

Kirsi Luosma

**Asunnon hakemisen retoriikka  
ja kunnallinen asuntotoimisto katutason byrokratiana**

Yhteiskuntapolitiikan pro gradu –tutkielma

Jyväskylän yliopisto

Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos

Heinäkuu 2000

**Asunnon hakemisen retoriikka  
ja kunnallinen asuntotoimisto katutason byrokratiana**

**Kirsi Luosma**

Yhteiskuntapolitiikan pro gradu –tutkielma  
Jyväskylän yliopiston yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos  
Ohjaaja: YTT Raija Julkunen  
Heinäkuu 2000  
110 sivua. 3 liitettä.

Pohdin tutkielmassani vuokra-asunnonhakijoiden käyttämiä retorisia strategioita ja vuokra-asuntojen jakoon liittyviä byrokraattisia käytäntöjä. Tutkielman empiirisen aineiston muodostavat jyvaskyläläisten asunnonhakijoiden kirjalliset vuokra-asuntohakemukset ja niissä esitetyt asunnontarpeen perustelut. Luen asunnonhakijoiden tekstejä diskursiivisina strategioina ja valtakäytäntöinä, joilla kirjoittaja pyrkii saamaan lukijan vakuuttuneeksi tarvitsevuudestaan ja kyvystään asukkaana, ja jotka samanaikaisesti rakentavat ja ylläpitävät asiakkaiden ja viranomais-ten välistä byrokraattista suhdetta vakiintuneine roolipositioineen.

Vuokra-asunnonhakijoiden tarinoita ja rooliesitysten sisältöjä määrittävinä viitekehysinä tai kulttuurisina konteksteina käsittelen asuntopolitiikasta ja vuokra-asumisesta käytyjä suomalaisia keskusteluja (esim. vuokralla asumisen legitimiisyys kodinomistusyhteiskunnassa) ja asuntotoimistoa asiakkaita ja asuntohakemuksia käsittelevänä byrokratiana. Esittelen myös asukasvalintaa ohjaavat viralliset määräykset ja hakemusten käsittelyn käytännöt. Tutkielman teoreettiseksi taustaksi yhdistän mm. Michael Lipskyn havaintoja katutason byrokratioista ja byrokraattisista käytännöistä, Max Weberin pohdintoja byrokratiasta ja Michel Foucault'n ajatuksia biovallasta ja hallintamentaliteetista.

Tutkimuksen keskeisiä tuloksia ovat asunnonhakijoiden teksteistä erottamani asunnontarpeen perustelemisen repertuaarit. Hakijat mm. esittävät itsensä kunnollisina, elämäänsä hallitsevina tai siihen pyrkivinä kansalaisina, joilla on asuntoon sekä luonnollinen tarve että oikeus. Toisinaan he esiintyvät vastuullisina vanhempina tai onnettomien yhteensattumien ja olosuhteiden viattomina uhreina, joskus he puhuvat nöyrästi ja tunteisiin vetoavasti kodittomuudesta. Repertuaarit kiinnittävät asiakkaiden strategiat yhteiskunnallisiin totuusjärjestelmiin, yhteisesti jaettuihin näkemyksiin siitä, mikä on normaali, arvokas ja oikea elämäntapa.

**AVAINSANAT:** vuokra-asunnonhakijat, asunnonhakustrategiat, asunnontarpeen perustelemisen repertuaarit, katutason byrokratia, byrokraattiset käytännöt, vuokralla asuminen, asukasvalinta

# SISÄLLYSLUETTELO

1. JOHDANTO .....	4
2. TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN.....	6
2.1. Aineisto .....	6
2.2. Hakijat lukuina .....	9
2.3. Tutkimusote.....	15
3. VUOKRA-ASUMINEN KODINOMISTUSYHTEISKUNNASSA .....	20
3.1. Asuntopolitiikan 1900-luku: miten Suomesta tuli kodinomistusyhteiskunta? .....	21
3.2. Tutkimuksia vuokratuloalueista, vuokra-asuntomarkkinoista ja asukasvalinnasta.....	24
3.3. Leimautuuko vuokralainen? .....	27
4. ASUKASVALINTOJA JA ASUNTOPOLITIIKKAA.....	29
4.1. Virallinen taso: määräykset ja suositukset.....	29
4.2. Katutason käytännöt: asunnonhausta asukasvalintaan .....	32
4.3. Kaupungin vuokra-asunnot – sosiaalipolitiikkaako?.....	36
4.4. Asukasvalinnan ongelmista asumispolitiikkaan.....	37
5. BYROKRAATTINEN SUHDE JA BYROKRATIA .....	40
5.1. Asukasvalinta, byrokraattinen suhde ja valta: käsitteistä.....	40
5.2. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja byrokraattisen suhteen institutionalisoituminen .....	41
5.3. Mitä on byrokrania?.....	43
5.4. Kaupungin asuntotoimi – byrokratiaa ja byrokraatteja?.....	45
6. BYROKRAATTISET KÄYTÄNNÖT .....	47
6.1. Ulkoiset pakot käytäntöjen lähteinä .....	48
6.1.1. Puute voimavaroista .....	48
6.1.2. Ristiriitaiset päämäärät ja säännöt .....	49
6.2. Käytäntöjä kysynnän rajoittamiseksi ja resurssien säästämiseksi .....	52
6.2.1. Ajalliset ja psykologiset kustannukset .....	53
6.2.2. Virallisten sääntöjen muuntelu ja tiedon hallinta .....	55
6.2.3. Käytäntöjen seuraukset.....	59
6.3. Käytäntöjä asiakkaiden kontrolloimiseksi .....	60
6.3.1. Viranomaisdiskursseja vuorovaikutuksen hallitsemiseksi .....	60
6.3.2. Virasto näyttämönä.....	62
6.3.3. Sosiaalinen kontrolli .....	64
6.4. Yksilöstä asiakkaaksi – asiakkuus katutason byrokratiassa.....	65
7. ASIAKASREPERTUAAREJA JA -STRATEGIOITA .....	67
7.1. Kunnan kansalaisia .....	67
7.1.1. Osaavia, toimeliaita ja kunnollisia ihmisiä.....	67
7.1.2. Osaavampia, toimeliaampia ja kunnollisempia ihmisiä .....	69
7.1.3. Elämä hallinnassa .....	71
7.2. Asunto: perustarve, perusoikeus .....	73
7.3. Onko tällainen touhu edes laillista .....	77
7.4. Lasten kannalta... ..	78
7.5. Auttakaa minua.....	81
7.6. Ei paikkaa minne mennä .....	85
8. VALTA BYROKRAATTISESSA SUHTEESSA .....	87
8.1. Foucault: valta .....	87
8.2. Asiakkaat, viranomaiset ja valta .....	91
9. YHTEENVETO .....	93
LÄHTEET .....	98
LIITTEET .....	103

## 1. JOHDANTO

Nimimerkki "Vihainen mies" Keski-suomalaisessa 6.9.1997:

"Kuntien asuntotoimistoista ei löytynyt mitään (olisi kuulemma pitänyt jättää hakemus jonka käsittely kestää vähintään vuoden) koska yhteiskunnan tukipylyvät (pultsarit ym.) ovat kansoittaneet kaikki sopivat kämpät. Ja tuleva veronmaksaja saa sitten mennä sissimajoitukseen jos joku ystävällinen maanomistaja vuokraa teltanpaikan. Jo on tyhmyys huipussaan ja eipä ole kunnillakaan näköjään puutetta verotuloista. Minun puolesta saa työnantaja kysyä asuntotoimistosta syytä siihen, miksi ei saa firmaan työntekijöitä. Jos vielä joskus saan täältäpäin töitä pidän kyllä huolen siitä, että veromarkkini eivät tälle seudulle jää. Ja asuntotoimistosta löytyy selitys."

Vuokralla asuminen, vuokralaiset ja asukasvalinta kuntien omistamiin vuokra-asuntoihin herättävät monenlaisia tunteita. Jotkut uskovat nimimerkin tavoin, että kunnat halpoja vuokra-asuntoja tarjotessaan suojelevat yhteiskunnan varoilla eläviä "sosiaalitapauksia". Toiset näkevät markkinatalouden tunkeutuneen sosiaalisille vuokra-asuntomarkkinoille ja huolestuvat heikommassa asemassa olevien lähimmäistensä selviytymisestä kovien arvojen ja korkeiden vuokrien saalistusyhteiskunnassa. Samaan aikaan omistusasuminen on edelleen enemmistön asumismuoto, sitä pidetään normaalina ja tavallisena. Vuokralla asuminen on nuorten ja työn perässä muuttavien väliaikainen ratkaisu, josta ponnistetaan eteenpäin asumisuralla – pysyvästi vuokralla asuvat vain köyhät. Omistusasunnoissa asuvat eivät halua vuokra-asuntoja asuinalueelleen peläten alueen statuksen rapistuvan ja asunnon arvon alentuvan. Vuokrataloalueet leimautuvat ja asukkaat joutuvat puolustamaan aluettaan aiheettomaksi koettua mustamaalausta vastaan.

Kaiken tämän keskellä vuokra-asuntojen kysyntä kasvukeskuksissa on vuosi vuodelta kasvanut. Aravavuokra-asuntoa hakeneiden talouksien määrä kasvoi reilun neljänneksen vuosien 1994 ja 1999 välillä. Asuntojen tarjonta on siitä huolimatta pysynyt ennallaan.

Miten asunnontarvitsijat toimivat näillä niukkuuden markkinoilla? Millaisia ovat ne keinot, joilla hakijat pyrkivät varmistamaan pääsynsä asukkaiksi valittujen joukkoon? Mitä ominaisuuksia he asukasvalitsijalle itsestään kertovat ja millaisen tarinan he elämäntilanteestaan ja asunnontarpeestaan tuottavat? Millaisia asiakkaan rooleja vuokra-asunnonhakijat vuorovaikutuksessa kunnallisen asuntoviranomaisen kanssa omaksuvat ja miten he esittävät näitä rooleja asuntohakemuksensa perusteluissa? Mitä ovat ne vallitsevat totuusjärjestelmät, yhteiskunnalliset diskurssit, joihin asunnonhakijat tarinansa kiinnittävät, ja joiden kautta asiakkaiden tarinat muodostuvat valtakäytännöiksi?

Tutkimuskysymyksiin vastaamassa ovat jyvaskyläläiset vuokra-asunnonhakijat: tutkimuksen aineistona on Jyväskylän kaupungin omistamiin vuokra-asuntoihin hakeneiden kirjal-



lisiä asuntohakemuksia vuodelta 1998. Aineiston analysoinnin metodisena välineenä on diskursianalyysi. Aineistonkeruuta ja tutkimusotetta käsittelem luvussa 2, jossa esittelen myös aineistoon valikoituneet asunnonhakijat prosenttitaulukoiden avulla.

Asuntomarkkinoiden kireys ja vuokra-asuntojen niukkuus on yksi asunnonhakijoiden tarinoita ja asiakkaan positiota määrittävä viitekehys. Vuokra-asuntopula puolestaan on krooninen järjestelmässä, joka perustuu omistusasumiselle (Ruonavaara 1989, 21). Kolmannessa luvussa pohdin siksi vuokra-asumisen marginaalisuutta kodinomistusyhteiskunnassa. Luvussa 3 otan esille myös joitakin vuokra-asumiseen ja asukasvalintaan liittyviä aikaisempia tutkimuksia.

Neljännän luvun aiheena on asukasvalintaprosessi. Sosiaalisten vuokra-asuntojen asukasvalintaa koskeva lainsäädäntö sekä virallisen tason määräykset ja suositukset määrittelevät asukasvalintaa. Toisaalta valintaprosessi rakentuu myös arkipäiväisten rutiinien, ns. katutason käytäntöjen ympärille. Luvussa 4 kysyn lisäksi, onko asuntopolitiikka sosiaalipolitiikkaa, ja miten asumisen ongelmia aiotaan ratkaista asuntopolitiikkaa uudistamalla.

Asukasvalinta ei ole vain konkreettinen viranomaispäätös, jolla hakija valitaan asukkaaksi. Laajassa merkityksessä sen voi ajatella olevan kokonainen verkosto erilaisia arvoja, odotuksia ja merkityksiä – verkosto, joka rakentuu eri osapuolten kielellisistä ja toiminnallisista diskursseista. Tätä asiakkaiden ja viranomaisten välistä vuorovaikutusverkostoa, "byrokraattista suhdetta", ja sen muotoutumista diskursiivisella tasolla, kuvaan luvussa 5. Lisäksi pohdin byrokraattista suhdetta valtasuhteena ja esittelen byrokratian ja katutason byrokratian käsitteet.

Byrokraattiset käytännöt ovat aiheena luvussa 6. Millaisia ovat ne katutason byrokratioiden olosuhteet ja käytännön ongelmat, joita byrokraattiset käytännöt yrittävät ratkaista? Mikä on virastorutiinien sisältö ja niiden yleensä tiedostamaton rationaalisuus? Miten byrokraattiset käytännöt kontrolloivat asiakasta ja toimivat sosialisatiotyön välineinä?

Vuokra-asuntoja jakavan byrokratian toiminta merkityksineen ja käytäntöineen on toinen asunnonhakijoiden rooleja ja rooliesitysten sisältöä määrittävä viitekehys. Kaupungin vuokra-asuntoon hakevien asiakkaiden tuottamat kertomukset, perustelustrategiat ja roolit muotoutuvat suhteessa niihin kokemuksiin ja odotuksiin, joita heillä katutason byrokratioista ja byrokraateista on. Näitä rooliesityksiä, diskursiivisia strategioita ja yhteiskunnallisiin diskursseihin kytkeytyviä tulkintarepertuaareja käsittelem luvussa 7.

Asiakkaiden tarinat nousevat asiakkaiden ja viranomaisten välisestä vuorovaikutus- ja valtasuhteesta, mutta ovat diskursiivisina strategioina samalla myös tuota suhdetta rakentavia ja ylläpitäviä valtakäytäntöjä. Miten valta byrokraattisessa suhteessa on ymmärrettävä? Miten vakiintuneilta vaikuttavat valta-asetelmat ja toimijoiden roolit muotoutuvat, säilyvät ja muuttuvat? Kuka byrokraattisessa suhteessa käyttää valtaa? Vastauksia näihin kysymyksiin etsin luvussa 8 Michel Foucault'n vallan käsitteen avulla.

## 2. TUTKIELMAN TOTEUTTAMINEN

### 2.1. Aineisto

Useimmat opinnäytetyön tekijät lähtevät uskoakseni liikkeelle tutkimusongelmasta ja pohtivat vasta sitten aineiston hankintaa. Tässä työssä asetelma oli päinvastainen: ensin oli ajatus vuokra-asuntohakemuksista tutkimusaineistona. Tutkimusongelma kehittyi aineistoidean ympärille ja täsmentyi vasta teoreettisen viitekehyksen hahmottamisen yhteydessä.

Tutkielman aineistona ovat siis vuokra-asuntohakemukset<sup>1</sup>, erityisesti hakemuslomakkeen "muut asunnontarpeeseen vaikuttavat seikat" –kentässä tai erillisessä liitteessä esitetyt kirjalliset asunnontarpeen perustelut.

Käytän tässä työssä hyväkseni myös omia kokemuksiani asuntotoimiston virkailijan työstä. Varsinaisena aineistona en kokemuksiani niiden vähäisyyden vuoksi käytä – kesätyöni kesti vain 1,5 kuukautta. Vähäinenkin kokemus katutason byrokratiasta joka tapauksessa johdattaa pohtimaan asiakkaiden ja byrokraattien rooleja ja kysymään katutason käytännöistä: miksi näin? Käytän muistojani ja kokemuksiani siis välineenä ymmärtää teoriaa byrokraatioista, en niinkään tutkimusaineistona.

Vaikka asuntohakemukset aineistona oli tutkielman toteuttamisen lähtökohta, ei aineiston saatavuus alussa suinkaan ollut varmaa. Ennen asuntotoimiston ovien ja arkistomappien avautumista oli selvitettävä hakemusaineistoon liittyvät lupa-asiat. Toimitettuani tutkimuskuvauksen ja keskusteltuani tutkimuksen toteuttamisesta Jyväskylän kaupungin asuntotoimen yksikön ja kaupungin vuokra-asuntoja hallinnoivan Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n (Jva Oy) edustajien kanssa sain luvan<sup>2</sup> tutkia vuonna 1998 jätettyjä vuokra-asuntohakemuksia. Samalla sitouduin siihen, että en käytä asiakirjoista saamiani tietoja asianomaisten henkilöiden vahingoksi.

Aineisto oli kerättävä asuntotoimistossa virka-aikana, työntekijöiden läsnäollessa. Asuntohakemuksia penkovan opiskelijan paikallaolo olisi saattanut herättää kummastusta asiakkaiden keskuudessa, joten aloitin "työt" vasta iltapäivällä kello 14 jälkeen, jolloin toimisto oli jo sulkenut ovensa asiakkailta. Koska päivittäiseen työskentelyyn jäi siten aikaa vain 2-3 tuntia, venyi aineistonkeruujakso kahden kuukauden mittaiseksi. Aloitin aineistonhankinnan elokuun puolivälissä 1998, ja jatkoin lokakuun puoleenväliin saakka. Joka päivä en ollut paikalla: esimerkiksi maanantaisin, joka perinteisesti on asuntotoimiston työntäyteisin viikonpäivä, katsoin parhaaksi pysyä "poissa jaloista". Lopulta kävin toimistolla noin 30 kertaa, aikaa hakemusten tutkimiseen kului noin 80 tuntia. Tarvitsemani hakemukset etsin itse, apua en juuri tarvinnut.

---

<sup>1</sup> Jyväskylän kaupungin vuokra-asuntohakemuslomake: ks. liite 1.

<sup>2</sup> Ks. liite 2.

Aluksi suunnittelin valitsevani aineistoon vain ne hakemukset, joissa asunnonhakija esittää laajempia kirjallisia perusteluja asunnontarpeelleen. Mutta miten määritellä "laaja"? Olin myös saattanut huomaamattani valikoida hakemuksista ne, joissa kerrotut tarinat ovat "jännittäviä", tai joissa käytetty kieli on tavallista värikkäämpää. Tämä olisi voinut vääristää näkemystäni asunnonhaun tavallisista syistä ja asunnonhakijoista yleensä ja aiheuttaa ongelmia tulokintavaiheessa. Toivoin, että hakemusaineisto olisi monipuolinen ja mahdollistaisi tarvittaessa myös jonkinlaisen kvantitatiivisen tarkastelun. Niinpä päätin rajata aineiston tammikuussa 1998 saapuneisiin hakemuksiin. Tammikuun valitsin siksi, että syksyllä aineistoa kerätessä näkisin samalla myös sen, mitä hakijoille on tuona aikana tapahtunut. Kaikki tammikuussa jätetyt hakemukset olivat aineistonhankintavaiheessa ehtineet olla voimassa vähintään kuuden kuukauden ajan, mikä mielestäni oli riittävä ajallinen perspektiivi tarkastella asunnonhaun tuloksellisuutta. Tietysti osa tuolloin asuntojonossa odottaneista saattoi myöhemmin vielä tulla valituksi.

Lupa-asianeuvottelut läpikäytyäni en enää halunnut hukata aikaa neuvotteluihin kopiokoneen käyttöoikeudesta, joten otin kynän käteeni ja kirjoitin hakemuksista tarvitsemani tiedot talteen käsin. Kotona kirjoitin sitten muistiinpanot puhtaaksi tietokoneella.

Tammikuussa 1998 saapuneita vuokra-asuntohakemuksia oli toimiston kirjaustietojen mukaan 242 kappaletta. Aivan kaikkia niistä en löytänyt, joten lopullisen aineiston kooksi tuli 237 hakemusta. Jotta aineisto varmasti olisi riittävä, valitsin satunnaisesti vielä 20 hakemusta, joissa asunnontarpeen syitä oli kirjallisesti perusteltu – lähes kaikissa perustelut oli kirjoitettu erilliseksi liitteeksi. Nämä "lisäaineiston" hakemukset oli jätetty helmikuun alun ja kesäkuun lopun välisenä aikana.

Suurin osa tammikuussa hakemuksensa jättäneistä perusteli asunnontarvettaan kirjallisesti joko hakemukseen liitettyssä kirjeessä tai itse hakemuslomakkeessa. Enemmistö tyytyi kuvaamaan tilannettaan muutamalla sanalla tai lauseella hakemuslomakkeen "muut asunnontarpeeseen vaikuttavat seikat" –kentässä. Lisäksi 21 hakijaa selvitti asunnontarpeensa syitä ja elämäntilannettaan erillisessä "ruutupaperiliitteessä". Sanalliset perustelut jäivät kirjoittamatta 54 hakijalta. Heistä suurin osa pystyi esittämään asunnontarpeensa syyt lomakkeen valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla: syy asuntohakemuksen jättämiseen oli niin selvä (asunnottomuus, häätö, irtisanominen, avioero, muutto työpaikan vuoksi), että sanallisille perusteluille ei oikeastaan ollut tarvetta. Osa hakijoista antoi hakemuksen liitteiden puhua puolestaan jättäen perustelut esimerkiksi lääkärinlausunnon, sosiaalitoimiston puollon tai omaisen kirjoittaman kirjeen varaan. Kirjalliset perustelut laiminlyöneistä asunnonhakijoista 17 ei perustellut hakemustaan millään muullakaan tavalla, ei lomakkeen valmiiden vastausvaihtoehtojen eikä hakemuksen liitteiden avulla. Heidänkin tilanteensa oli pääteltävissä niistä hakemuksessa annetuista tiedoista, jotka koskivat hakijan nykyistä asumista: useimmat asuivat joko ahtaasti tai täysi-ikäisinä vanhempien

luona. Kaikista 237 asuntohakemuksesta jäi lopulta jäljelle vain kolme hakemusta, joiden jättämiseen vaikuttaneita syitä en papereiden perusteella pystynyt päättämään.

Puutteellisimmat asuntohakemukset vähäisine asunnontarpeen perusteluineen näyttävät tulevan yhtäältä kaikkein nuorimmilta ja toisaalta kaikkein vanhimmilta hakijoilta. Myös ulkomaalaisten asuntohakemukset ovat usein puutteellisia. Nuorille asunnonetsijöille toimiminen byrokraatioissa on vielä ehkä outoa, eikä kaupungin asuntotilanteen hankaluuskaan ole välttämättä kaikille valjennut. Niinpä osa nuorista jättää perustelemattoman ja puutteellisen hakemuksen kuvitellessaan, että pelkkä asuntojonoon ilmoittautuminen riittää. Vanhukset eivät huonokuntoisuuttaan jaksa toimittaa kaikkia vaadittavia liitteitä tai kehitellä kekseliäitä perusteluja ja asunnonhakustrategioita. Heille hakemuksen puutteet toki annetaan varsin pitkälle anteeksi. Ulkomaalaisilla taas ei ole tarvittavaa kielitaitoa eikä kokemusta suomalaisista byrokraatioista. Itse asiassa ulkomaalaisten ja vanhusten hakemuksista huomattava osa on ulkomaalaistoimiston työntekijöiden, sosiaalityöntekijöiden tai vastaavien kirjoittamia, joskus jopa allekirjoittamia. Täydellisesti täytetty hakemuslomake kirjallisine perusteluineen ei tällaisissa tapauksissa niin tärkeä olekaan, kun hakijan asuntoasioista neuvotellaan suoraan asukasvalitsijan ja esimerkiksi sosiaalityöntekijän kesken.

Kerätyssä hakemusaineistossa on eräs huomioonotettava erikoispiirre. Kevään 1998 aikana Jva Oy:n omistukseen valmistui asuntokohde, jossa asukkaat itse huolehtivat kiinteistönhoitotehtävistä. Tämän valmiuden selvittämiseksi kohteeseen hakeneilta pyydettiin lisäselvityksiä. Koska valitsin aineistoksi juuri tammikuussa saapuneet hakemukset, osui näitä "miksi juuri me" –kirjeitä tutkimusaineistoonkin muutama kappale. Aineistossa on tämän vuoksi siis ehkä tavallista runsaammin kirjallisia perusteluja.

Tutkimusaineisto, joka koostuu julkiselle byrokratialle osoitetuista hakemuksista, on poikkeuksellinen. Esimerkiksi haastattelujen tekemiseen verrattuna se on vaivaton: hakemuksia tutkivan ei tarvitse hioa kysymyspatteristoa eikä pohtia omaa haastattelijan roolia. Toisaalta hakemusaineisto asettaa pohdittavaksi uusia tutkimuseettisiä kysymyksiä. Haastattelussa vastaajan ei tarvitse tyytyä passiivisen informantin osaan: hän voi tehdä tulkintoja haastattelutilanteesta ja haastattelijasta, ja "muokata esitystään" tulkintojensa perusteella. Sen sijaan tässä tutkimuksessa "vastaajat" eivät ole edes tietoisia "haastattelijan" olemassaolosta. Asiakkaat eivät hakemuslomaketta täyttäessään ja perusteluja kirjoittaessaan ole tienneet tekstinsä päätyvän opinnäytetyön aineistoksi, eivätkä he siksi ole voineet pohtia ulkopuolisen tulkitsijan tarkoituksia, saati muokata tekstiään tämän pohdinnan tuloksena. Tämä on samalla tietysti hakemusaineiston vahvuus: hakemusten kieli on asiakkaan puhetta viranomaiselle, ei tutkijalle.

Tunkeutumistani asiakkaan ja viranomaisen väliselle luottamukselliselle alueelle ja asiakkaiden tarinoiden kyyniseksikin luonnehdittavaa lukutapaani olen halunnut tasapainottaa

pyrkimällä asiakkaiden anonyymiuden säilyttämiseen. Diskurssianalyttinen tutkimusote vaatii suorien lainauksien käyttämistä, mikä voi tuottaa ongelmia tunnistamattomuuden periaatteen kannalta. Yksi mahdollisuus olisi ollut yhdistellä samaan tulkintarepertuaariin kiinnittyvien kirjoittajien tarinoita, ja näin taata asiakkaiden anonyymius. Hakijoiden omat tekstit ja tarinat ovat kuitenkin jollakin tavalla niin "kokonaisia" kertomuksia elävästä elämästä, että tuntui väärältä sotkea niitä keskenään. Niinpä päädyin lainaamaan valikoituja otteita hakijoiden kirjoittamista teksteistä yksilöimättä kirjoittajaa otteen yhteydessä millään tavalla. Taustatietojen kertomatta jättäminen ei kaikissa tapauksissa vielä riittänyt: yksityiskohtia oli hämärrettävä ja joitakin tekstejä ei voinut käyttää ollenkaan juuri sen takia, että niiden perusteella kirjoittaja olisi saattanut olla tunnistettavissa.

Laadullisen tutkimuksen menetelmät –luentosarjasta mieleeni jäi aikoinaan se, miten luennoitsija kritisoi tutkijoiden tapaa kirjata haastateltujen puheet tutkimusraportissa sellaisinaan. Hänen mielipiteensä oli, että puhuttu kieli näyttää kirjoitettuna älyttömältä, ja että totat ja niinkut saavat vastaajan näyttämään naurettavalta. Mielestäni ajatus on oikea. Tutkimusraportin sitaatisa haastateltava puhuu murteella, takellellä ja niinkutellen – niin kuin puhuttuun kieleen kuuluu. Kun tutkija sitaatin jälkeen sitten moitteettomalla kirjakiielellä kertoo, mitä haastateltava oikeastaan sanoi, saa se vastaajan näyttämään jotenkin alempiarvoiselta tai lapselliselta.

Tämä ajatus mielessäni olen lainannut otteita asunnonhakijoiden teksteistä niiden kieliasua paikoin korjailen. Mielestäni olisi kirjoittajia alentavaa toistaa tekstit sanatarkasti kirjoitusvirheineen. Lauserakenteita en ole korjannut, mutta selkeitä kirjoitusvirheitä kyllä. Tutkimusteeman kannalta ei ole tarpeellista toistaa esimerkiksi lausetta, jossa asiakas kertoo hakevansa asuntoa asunnon sijasta, tai jossa täysi-ikäinen hakija valittaa asuvansa vanhempien luona vielä täysiikäisenä.

## 2.2. Hakijat lukuina

Koska en halunnut yksilöidä asunnonhakijoita heidän perusteluistaan ja teksteistään lainaamieni otteiden yhteydessä, ei pelkät sitaatit lukeva voi tietää, millaisista ihmisistä oikeastaan on kysymys ja millaisista positioista käsin he todellisuutta kirjoittaessaan tarkastelevat. Sitaateista ei ainakaan yleensä voi päätellä kirjoittajan sukupuolta, ikää, sosioekonomista asemaa, perhetyyppejä, tulotasoja ja muita vastaavia ominaisuuksia. Joitakin taustatietoja asunnonhakijoista on kuitenkin kerrottava. Siksi esittelen tammikuussa hakemuksensa jättäneet asunnonhakijat tässä "lukuina", yksinkertaisissa kvantitatiivisissa luokitteluisissa<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> Lisää taulukoita liitteessä 3.

Taulukko 1: Hakijatyyppi

	Lkm	%
Uusi hakija	188	79,3
Asunnonvaihtaja	49	20,7
Yhteensä	237	100

Kaikista tammikuussa 1998 asuntojonoon tulleista hakijoista viidesosa haluaa vaihtaa kaupungin vuokra-asunnosta toiseen. Puheet vuokra-asuntopulasta ja pitkistä asuntojonoista eivät siis näytä pelästyttäneen: kaupungin vuokralaiset etsivät aktiivisesti elämänvaihettaan ja muita tarpeitaan paremmin vastaavia asuntoja.

Taulukko 2: Ruokakunnan koko

	Lkm	%
1 henkilö	115	48,5
2 henkilöä	58	24,5
3 henkilöä	27	11,4
4 henkilöä	21	8,9
5 henkilöä tai enemmän	16	6,8
Yhteensä	237	100

Lähes puolet aineistoon valikoituneista hakijoista etsii asuntoa yksin. Kahden hengen ruokakuntia hakijoista on neljännes, ja kolmen tai useamman henkilön talouksia yhteensä noin 27 %.

Asuntokuntien koon pieneneminen on pitkään jatkunut suuntaus. Myös Jyväskylän kaupungin vuokra-asuntojonossa yhden hengen hakijaruokakuntien suhteellinen osuus on vuosi vuodelta kasvanut: vuonna 1990 vuokra-asunnonhakijoista yksinäisiä oli 51 % ja vuonna 1995 jo 56 % (Syrjänen 1996, 11).

Taulukko 3: Perhetyyppi

	Lkm	%
Yksinasuva	115	48,5
Lapseton pariskunta	33	13,9
Yksinhuoltajaperhe	37	15,6
Kahden huoltajan perhe	51	21,5
Muu	1	0,4
Yhteensä	237	100

Yksin asuvien jälkeen suurimman hakijaryhmän muodostavat perinteiset kahden huoltajan perheet. Yksinhuoltajien osuus on suuri: yhden huoltajan perheitä on aineistossa jopa enemmän kuin lapsettomia pariskuntia, mikä varsinkin hakijoiden ikärakenteen valossa on yllätys.

Taulukko 4: Päähakijan ikä

	Lkm	%
25-vuotias tai nuorempi	93	39,2
26-35 –vuotias	64	27,0
36-45 –vuotias	48	20,3
46-55 –vuotias	16	6,8
56-65 –vuotias	7	3,0
Yli 65-vuotias	9	3,8
Yhteensä	237	100

Vuokra-asunnonhakijat ovat nuorta väkeä: kaksi hakijaa kolmesta kuuluu alle 36-vuotiaiden joukkoon. 25-vuotiaiden tai nuorempien osuus kaikista hakijoista on peräti 39,2 %. Vuoden 1990 lopussa alle 26-vuotiaiden osuus hakijoista oli 28 % ja vuoden 1995 lopussa 31 % (mt., 13). Nuorten asunnonetsijöiden suhteellinen osuus kaupungin vuokra-asunnonhakijoista näyttäisi siis kasvaneen koko 1990-luvun.

Nuorilla on lukuisia hyviä syitä hakeutua juuri kaupungin vuokra-asuntojonoon. Kunnallisilla vuokra-asuntomarkkinoilla vuokrataso on tunnetusti vapaita markkinoita alempi, eivätkä aravavuokra-asuntoihin asetetut tulo rajatkaan yleensä muodostu pienituloisille nuorille esteeksi. Kaupungin vuokralaisiltaan pidättämä vuokravakuus on myös huomattavasti kohtuullisempi kuin useimpien yksityisten asunnontarjoajien pyytämät vakuudet. Varsinkin opiskelevat jyvaskyläläisnuoret ohjautuvat kaupungin asuntojonoon: opiskelija-asuntoja tarjoavien yhteisöjen listoilla he jäävät ulkopaikkakuntalaisten jalkoihin.

Taulukko 5: Päähakijan sukupuoli

	Lkm	%
Mies	108	45,6
Nainen	129	54,4
Yhteensä	237	100

Enemmistö aineistoon valikoituneista asunnonhakijoista on naisia. Asunnonhakijoiden naisvaltaisuus selittyy ehkä sillä, että naiset pyrkivät innokkaammin parantamaan perheensä asumista-  
soa ja ovat siksi miehiä aktiivisempia asunnonhakijoita. Miehen asema perheenpäänä on sekin kyseenalaistettu: kun mies aikaisemmin merkittiin automaattisesti päähakijaksi ja nainen puolisoksi, ei nykyinen asuntohakemusta täyttäessään epäröi asettua päähakijan, eli perheen viitehenkilön asemaan.

Naisvaltaisuus ei silti kumoa myyttiä yksinäisistä miehistä kaupungin vuokra-asuntojonossa: kun miehistä yksinäisiä on 54,6 %, asuu naishakijoista yksin vain 43,4 %. Yksinäisiä miehiä asuntojonoon tuo ehkä avioerojen yleisyys. Perheen hajotessa jää mies yleensä

Taulukko 8: Ruokakunnan yhteenlasketut bruttokuukausitulot

	Lkm	%
Ei huomioon otettavia tuloja	40	16,9
1-3 000 mk	47	19,8
3 001-6 000 mk	48	20,3
6 001-9 000 mk	52	21,9
9 001-12 000 mk	23	9,7
12 001-15 000 mk	8	3,4
Yli 15 000 mk	15	6,3
Ei tiedossa	4	1,7
Yhteensä	237	100

Kun lähes 60 % vuokra-asunnonhakijoista lukeutuu joko työttömiin, eläkeläisiin tai opiskelijoihin, ei ole mikään yllätys, että suurin osa hakijatalouksista on pienituloista väkeä. 57 % asunontarvitsijoista tulee toimeen alle 6 000 markan kuukausituloilla. 16,9 prosentilla hakijoista ei ole huomioon otettavia tuloja ollenkaan. Heistä suurin osa elää joko opinto- tai toimeentulotuel-la. Työttömät, eläkeläiset ja opiskelijat eivät ole ainoita pienituloisia asunnonhakijoita, sillä palkkatyökään ei välttämättä takaa suuria tuloja: yli puolet aineiston palkansaajista ansaitsee kuukaudessa alle 9 000 markkaa.

Yli 15 000 markkaa kuukaudessa ansaitsevia ruokakuntia löytyy aineistosta 15 kappaletta. Näistä talouksista 11 ylittää aravavuokra-asuntojen asukasvalinnassa sovellettavat normaalit tulorajat<sup>4</sup>. Aravatulorajat ylittäviä hakijatalouksia on aineistossa kaikkiaan 15, joista 9 ei mahdu ylempienkään tulorajojen sisälle.

Hakijatalouden tulot riippuvat tietysti siitä, kuinka monta tulonsaajaa perheessä on. Tuloja onkin kiinnostavaa tarkastella hakijan perhetyypin mukaan. Alle 6 000 markan kuukausituloilla elää yksinasuvista 73 % ja yksinhuoltajaperheistä 68 %. Lapsettomista pariskunnista samalla summalla tulee toimeen 33 % ja kahden huoltajan perheistä vain 29 %. Hyvätuloiset keskittyvät kahden tulonsaajan perheisiin: lapsettomista pariskunnista 15 % ja kahden huoltajan perheistä 17 % ansaitsee kuukaudessa yli 15 000 markkaa. Sen sijaan yksinasuvista ja yksinhuoltajaperheistä ei yksikään yllä 15 000 markan tuloihin.

<sup>4</sup> Tulorajat: ks. luku 4.1.



Taulukko 9: Asunnontarpeen syyt<sup>5</sup>

	Lkm	%
Tyytymättömyys nykyiseen asuntoon	43	18,1
- <i>ahdas asunto</i>	21	
- <i>liian iso asunto</i>	5	
- <i>suuret asumiskustannukset</i>	8	
- <i>muu syy (esim. puutteellinen varustetaso)</i>	9	
Irtisanottu / määräaikainen vuokrasopimus päättyy	38	16,0
Ero avio- tai avoliitosta	23	9,7
Kotoa irtautuminen	23	9,7
Avio- tai avoliittoon muutto / perheenisäys	19	8,0
Asunnoton	18	7,6
Muutto Jyväskylään	16	6,8
- <i>työpaikka Jyväskylän seudulla</i>	10	
- <i>muu syy</i>	6	
Terveydelliset syyt	10	4,2
Tyytymättömyys nykyiseen asuinympäristöön	6	2,5
Pitkä tai hankala työmatka	6	2,5
Peruskorjaus	6	2,5
Asunto asumiskelvoton	5	2,1
Asuu asuntolassa tms. laitoksessa / vankilasta vapautuminen	4	1,7
Paluumuuttaja	4	1,7
Häätö	2	0,8
Omistusasunto myydään	2	0,8
Muut syyt	9	3,8
Ei tiedossa	3	1,3
Yhteensä	237	100

Tavallisin syy asuntohakemuksen jättämiseen on tyytymättömyys nykyiseen asuntoon. Asumistasonsa parantajien runsautta suhteessa "pakkomuuttajiin" selittää tietysti kaupungin vuokra-asunnosta toiseen vaihtavien hakijoiden suhteellisen suuri osuus aineistossa.

16 % hakijoista on pakkomuuton edessä tultuaan irtisanotuksi nykyisestä vuokra-asunnostaan tai määräaikaisen vuokrasopimuksen päättyessä. Asunnottomiksi määriteltyjä hakijoita aineistosta löytyy 18 kappaletta. Häädön vuoksi muuttamaan joutuu vain kaksi hakijaa.

Muutokset perheessä ovat usein toistuvia asunnontarpeen perusteita: hakemuksista 9,7 %:ssa taustalla on avio- tai avoliiton purkautuminen, niinkään 9,7 %:ssa vanhempien luona asuvan nuoren irtautuminen kotoa ja 8 %:ssa avoliiton solmiminen tai perheenisäys. Suhteellisen tavanomaisia syitä vuokra-asuntohakemuksen jättämiseen ovat myös muutto Jyväskylään ja hakijan terveydentilasta johtuva asunnontarve.

<sup>5</sup> Monet asunnonhakijat esittävät hakemuksessaan useita asunnontarpeen syitä. Ensisijaisen syyn määrittäminen on monissa tapauksissa hankalaa, ja merkitsee väistämättä asiakkaiden monitahoisten elämäntilanteiden pelkistämistä ja monipuolisten perustelujen pakottamista valittuihin kategorioihin. Asunnontarpeen syistä laatimani taulukon kategorioista osa perustuu asuntoviranomaisen käyttämiin asunnontarvekoodeihin, loput olen muokannut asuntohakemuksissa usein esitettyjen syiden pohjalta. Asunnonhakijoiden sijoittelussa syykategorioihin olen soveltanut sekä viranomais- että asiakasnäkökulmaa. Esimerkiksi asunnottomien kategoriasta olen jättänyt pois ne asunnottomiksi itsensä esittävät hakijat, jotka eivät täytä virallisen määritelmän kriteerejä. Asiakasnäkökulma puolestaan painottuu terveydelliset syyt –kategoriassa, johon olen sijoittanut ensisijaisesti terveyssyitä korostavat hakijat – riippumatta siitä, onko heillä esittävä lääkärintuomio kertomuksensa tueksi.

Taulukko 10: Hakemuksen tila syyskuussa 1998

	Lkm	%
Saanut asunnon	84	35,4
Hakemus voimassa	59	24,9
- voimassa ei-kiireellisenä	34	
- voimassa kiireellisenä	25	
Hakemus poistettu	94	39,7
- poistettu vanhentuneena	61	
- poistettu hakijan pyynnöstä	24	
- poistettu, syy ei tiedossa	9	
Yhteensä	237	100

35,4 % tammikuussa 1998 asuntojonoon tulleista asiakkaista sai syyskuun loppuun mennessä vuokra-asunnon. Voimassa oli tuolloin vielä neljännes tammikuussa jätetyistä hakemuksista. Loput hakemuksista oli poistettu joko vanhentuneina (kun yli 6 kuukautta hakemuksen jättöpäivästä tai viimeisestä yhteydenotosta oli kulunut), hakijan omasta pyynnöstä, tai syystä, joka ei hakemuspapereihin kirjatuihin tiedoista ollut pääteltävissä.

### 2.3. Tutkimusote

Sovellan tutkielmassani diskurssianalyttistä menetelmää. Diskurssianalyysi on kielen käytön ja muun merkitysvälitteisen toiminnan tutkimusta, jossa "keskitytään analysoimaan sitä, miten todellisuus rakentuu sosiaalisissa käytännöissä, esim. miten tieto tuotetaan ja miten se muuttuu sosiaalisesti todellisuudeksi" (Jokinen & Juhila 1991b, 44). Sen kohteena ovat inhimillisessä toiminnassa tuotettavat, ylläpidettävät ja purettavat merkitysjärjestelmät eli diskurssit (Jokinen & Juhila 1991a, 30).

Diskurssianalyysi ei ole selkeärajainen tutkimusmenetelmä, vaan pikemminkin väljä teoreettinen viitekehys (Potter & Wetherell 1998, 175), joka sallii erilaisia tarkastelun painopisteitä ja menetelmällisiä sovelluksia. Viitekehys olettaa lähtökohtaisesti, että kielen käyttö rakentaa sosiaalista todellisuutta, että on olemassa useita rinnakkaisia ja keskenään kilpailevia merkityssysteemejä, ja että merkityksellinen toiminta on kontekstisidonnaista. Diskurssianalyttisen viitekehysten lähtökohtia ovat lisäksi oletus toimijoiden kiinnittymisestä merkityssysteemeihin ja oletus kielen käytön seurauksia tuottavasta luonteesta. (Jokinen & Juhila & Suoninen 1993, 17-18.)

Kielen käyttö ei ainoastaan kuvaa maailmaa, vaan järjestää ja rakentaa, uusintaa ja muuttaa todellisuutta. Kielen käytön tai kielen ei ajatella heijastavan todellisuutta, olevan "todellisuuden kuva". Tämä ei tarkoita sitä, että kieli voitaisiin erottaa "oikeasta todellisuudesta": kielen käyttö ja muu todellisuus ovat erottamattomasti yhteenkietoutuneita. Todellisuus on muuta-

kin kuin pelkkiä merkityksiä, mutta ilman merkityssysteemejä ei todellisuuden asioita ja esineitä voi tarkastella. Niinpä diskurssianalyysi ei keskity siihen, mitä mahdollisesti on kielen tai muun merkityksellisen toiminnan tuolla puolen – merkityssuhteet ja diskurssit nähdään sosiaalisena todellisuutena sinänsä. (Jokinen ym. mt., 18, 20-21; Jokinen & Juhila mt., 31; Potter & Wetherell mt., 180-181.)

Diskurssianalyysissä huomio kohdistuu siihen, mitä ihmiset puhuvat ja tekevät (Jokinen & Juhila mt., 33). Tässä tutkielmassa huomio kiinnittyy vuokra-asunnonhakijoiden puheeseen ja toimintaan, siihen, millaisia todellisuuksia he asuntohakemuksen perusteluja kirjoittaessaan tuottavat. Asunnonhakija ei kirjoittaessaan vain kuvaa tilannettaan, vaan myös merkityksellistää kohteen josta kirjoittaa, tuottaa kertomusta itsestään, järjestää ja rakentaa objektiivista ja subjektiivista todellisuutta. Kertomusten tuottaminen ei tarkoita sitä, että asiakkaiden tekstit eivät olisi "totta", että ne eivät vastaisi todellisuutta. Asiakaspuhe on totta samalla tavalla kuin muistot: muistaessaan ihminen ei tavoita mennyttä todellisuutta sellaisenaan, vaan tuottaa tulkintoja siitä valikoiden, jäsentäen ja muuttaen muistojaan tämän päivän tarpeisiin sopiviksi. Muistojen liikkeessä on kyse menneisyyteen liittyvien asioiden yhdistelemisestä uudella tavalla ja "tietyissä mielessä myös (oman) menneisyyden muuttamisesta ja sitä kautta ehkä myös pyrkimyksestä muuttaa nykyisyyttä tai/ja tulevaisuutta" (Peltonen & Eskola 1997, 20). Ihminen siis tuottaa samanaikaisesti sekä tulkintoja todellisuudesta että todellisuutta: muistot ovat muistajalleen tosia.

Diskurssianalyttinen lähestymistapa korostaa todellisuuden moninaisuutta: sosiaalinen todellisuus on rinnakkaisten merkitysjärjestelmien kenttä (Jokinen ym. mt., 24). Yksi ja sama ihminen "voi luontevasti tukeutua puheessaan monenlaisiin kulttuurisiin erottelujen järjestelmiin ja rakentaa niiden avulla itselleen erilaisia identiteettejä" (Suoninen 1992, 123). Esimerkiksi perheenäiti voi tarkastella perhe-elämäänsä useista erilaisista näkökulmista: Suoninen (mt., 30-40) löysi yhden perheenäidin haastattelupuheesta kuusi puhetapaa – familistisen, individualistisen, romanttisen, humanistisen, realistisen ja kohtalorepertuaarin. Monien mahdollisten merkityspotentiaalien rinnakkainen olemassaolo ikään kuin hävittää perhe-elämän ja äitiyden käsitteet yksiselitteisinä kuvauksen kohteina ja samalla murtaa näkemystä kuvauksen ja kohteen välisestä yksiselitteisestä heijastavuussuhteesta (vrt. Jokinen ym. mt., 25).

Merkitysjärjestelmiä voidaan kutsua diskursseiksi tai (tulkinta)repertuaareiksi. Foucault (1989, 107) määrittelee diskurssin joukoksi esittämiä (*statement*), jotka muodostuvat ja ovat suhteessa toisiinsa, jotka kuuluvat samaan "muodostumisen systeemiin" (*system of formation*). Tulkintarepertuaarit ovat toiminnan, tapahtumien ja muiden ilmiöiden kuvaamisessa ja arvioinnissa toistuvasti käytettäviä termisysteemejä. Ne rakentuvat rajallisesta määrästä termejä, joita käytetään tietyissä tyylillisissä tai kielipillissä rakenteissa. Tietyt metaforat ja kielikuvat ovat usein merkkejä repertuaarin olemassaolosta. (Potter & Wetherell mt., 149.) Jokinen ym.

(mt., 26-27) näkevät diskurssin ja tulkintarepertuaarin käsitteet niin läheisiksi sukulaisiksi, että ne molemmat voidaan määritellä "verrattain eheiksi säännönmukaisten merkityssuhteiden systeemeiksi, jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja samalla rakentavat sosiaalista todellisuutta".

Repertuaareja ja diskursseja voi nimittää myös kehyksiksi: ne ovat toimintakokonaisuuksia, jotka ylläpitävät erilaisia todellisuuksia. Jokapäiväinen elämä on jatkuvaa siirtymistä kehyksestä toiseen. (Peräkylä 1990, 16-17.) Riippumatta siitä, minkä käsitteen valitsee, tärkeää on ymmärtää yhtäältä se, että on olemassa monta rinnakkaista ja keskenään kilpailevaa diskurssia, repertuaaria tai kehystä, ja toisaalta se, että merkityssysteemi voi rakentua sekä sanallisista että ei-sanallisista teoista.

Diskurssianalyysi on aktiivista tulkintaa, tutkijan ja aineiston välistä vuoropuhelua. Diskurssit ja repertuaarit eivät ole analyysin raakamateriaalia, vaan tutkijan aineistosta, "tekstistä", tuottamia tulkintoja. Diskurssien ja repertuaarien identifioimisen lisäksi diskurssianalyysissä tarkastellaan erityisesti sitä, miten toimijat käyttävät ja tukeutuvat niihin erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä. Merkityssysteemit eivät toimi itsenäisesti, vaan määrittyvät myös suhteessa toisiinsa: diskurssi voi saada sisältöä esimerkiksi liittoutumalla johonkin toiseen diskurssiin tai sen kritiikkiin. Valtasuhteiden verkostoissa joistakin diskursseista saattaa tulla muita voimakkaampia ja vahvempia puhetapoja. Sosiaalisissa käytännöissä ne vähitellen muotoutuvat yhteisesti jae-  
tuiksi, itsestäänselviksi "totuuksiksi", jotka vaihtavat vaihtoehtoiset puhetavat. (Jokinen ym. mt., 28-29.) Näitä "totuuksia", joille siis aina on olemassa (aktualisoitumattomia) vaihtoehtoja, kutsun tässä tutkielmassa vahvoiksi yhteiskunnallisiksi diskursseiksi. Tulkintarepertuaareiksi nimitän niitä vuokra-asunnonhakijoiden käyttämiä erilaisia puhetapoja, joiden kautta he yrittävät kiinnittyä yhteiskunnallisiin diskursseihin ja totuusjärjestelmiin ja saada niiden avulla tarinalleen vakuuttavuutta. Asiakkaiden tarinoissa lähtökohtana on aina asunnontarve, ja tätä asunnonhaku-  
funktioita korostaakseni käytän tulkintarepertuaareista myös nimitystä strategia.

Kontekstuaalisuus korostuu diskurssianalyysissä. Kontekstin tasoiksi voidaan erottaa lause-, vuorovaikutus-, kulttuurinen ja reunaehtokonteksti. Lausekonteksti määrää, mikä sanan monista merkityspotentiaaleista kulloinkin realisoituu. Lauseiden muodostama kokonaisuus ohjaa samalla tavalla yksittäisen lauseen merkityksen tulkintamista. Merkitysten muotoutumista ohjaa myös vuorovaikutus, puhetilannetta ja sen sisältöjä ohjaa keskustelun kulku. (mt., 29-31.) "[K]aikki mitä sanomme, on aina sanottu viittaussuhteessa edeltävään puheeseen [...] ja toisaalta se mitä nyt sanomme, luo viitekehyksen johon seuraava puhuja ja kuulijat sijoittavat tulevan puheenvuoron" (Peräkylä 1992, 267). Niinpä tutkijan on yksittäistä puheenvuoroa tulkitessaan tarkasteltava sitä, mitä edeltävissä puheenvuoroissa on sanottu. Esimerkiksi haastatteluaineistos-

sa on haastattelijan esittämät kysymykset otettava yhtä tarkan analysoinnin kohteeksi kuin haastateltavan vastaukset. (Jokinen ym. mt., 31-32.)

Asunnonhakijoiden esittämät asunnontarpeen perustelut ja elämäntilannetta kuvaavat tekstit ovat rakentuneet suhteessa asuntoviranomaisten antamiin neuvoihin ja ohjeisiin, rohkaiseviin tai lannistaviin tietoihin asuntojonosta ja hakemuslomakkeessa esitettäviin kysymyksiin. Hakemusaineistossa tämä vuorovaikutuskonteksti jää hakemuslomakkeen kysymyksiä lukuunottamatta näkymättömiin. Asiakkaan teksti on hakijan viranomaiselle osoittamaa puhetta, jota usein on edeltänyt viranomaisen puhe asiakkaalle. Aineistossa tämä edeltävä puheenvuoro, aikaisemmin sanottu, ei ole todennettavissa, joten vuorovaikutus ja sen asiakaspuheelle luoma viitekehys jää oletuksen varaan. Vuorovaikutuskontekstin arvioimiseksi käsittelen katutasolla käytettäviä byrokraattisia käytäntöjä luvuissa 4.2. ja 6.

Kielen käytön ja merkityksellisen toiminnan suhteutumista konkreettisen vuorovaikutustilanteen ulkopuolelle kuvaa kulttuurisen kontekstin käsite. Kulttuurinen konteksti sisältää ne olosuhdetekijät, jotka voivat olla merkittäviä keskustelupuheenvuorojen sisältöjen tai mahdollisten seurausten kannalta. Kulttuurisen kontekstin huomioon ottava tutkija käyttää aineistoa analysoidessaan tietoisesti omaa kulttuuristen konventioiden ja yhteiskunnallisen ilmapiirin tuntemustaan. Esimerkiksi vuokra-asunnonhakijan kunnollisuuspuheen<sup>6</sup> kulttuuriseksi kontekstiksi voisi ymmärtää vuokra-asumisen sosiaalisen leimaavuuden kodinomistusyhteiskunnassa. Kunnollisuusrepertuaariin kiinnittyvä asunnonhakija pyrkii antamaan selityksiä suhteessa kodinomistusta normaalina pitävään diskurssiin, todistelemaan olevansa stereotypian vastainen vuokralainen. Selityksiä halutaan antaa silloinkin, kun sitä ei tilannekohtaisesti mitenkään vaadita. Kielen käyttäjät ottavat tällöin jo ennakolta huomioon mahdollisesti esitettävän kritiikin suhteuttaen lausumansa sellaisiin kulttuurisesti potentiaalisiin vasta-argumentteihin, joita kukaan ei ole vuorovaikutustilanteessa esittänyt. Esimerkiksi edellä jo mainittu perheenäiti todistelee haastattelupuheessaan hallitsevansa familistisen repertuaarin lisäksi myös individualistisen repertuaarin. Näistä jälkimmäinen on niin vahva repertuaari, että puhuja kokee sen hallitsemisen kulttuurisesti velvoittavana. Puhuja argumentoi ikään kuin näkymättömälle yleisölle ja suhteuttaa puheensa keskustelukumppanin puheen sijasta suoraan kulttuurisiin repertuaareihin suorittaen "painia" kulttuurin kanssa. (Jokinen ym. mt., 32-33; Suoninen mt., 25, 61, 71.)

Aineistoa tulkitessa on huomioon otettava vielä ne reunaehdot, jotka ovat olleet olennaisia tutkittavan aineiston tuottamisen kannalta (Jokinen ym. mt., 34). Vuokra-asunnonhakijoiden repertuaarien ja perustelustrategioiden tuottamisen ehtoja arvioitaessa on huomattava tilanteen määrämuotoisuus (viranomaisen ja asiakkaan välinen suhde), asiakkaan vakiintunut asema byrokraatioissa ja kirjoitetun tekstin erot puhuttuun kieleen nähden.

---

<sup>6</sup> Kunnollisuusrepertuaari: ks. luku 7.1.

Diskurssianalyysi ei kysy mikä on minän todellinen olemus (Potter & Wetherell mt., 102), vaan ottaa tarkastelun kohteeksi ne prosessit, joissa minä/minät rakentuvat tai rakennetaan (Jokinen ym. mt., 37). Merkitykset, myös minän merkitykset, rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä, jolloin "yhden ja yhtenäisen minän sijasta kullekin yksilölle voi siis rakentua monta, eri konteksteissa realisoituvaa minää" (mt., 38). Korostamalla minän moninaisuutta pyritään eroon rajoittavasta kiinteän roolin käsitteestä ja nähdään, että sama toimija voi joustavasti liikkua hyvin monenlaisissa toiminnallisissa positioissa ja omaksua vaihtelevia roolipositioita erilaisissa tilanteissa. Toiminnalla on silti rajoituksensa: kaikki positiot eivät ole yhtä mahdollisia. Positioilla on taipumus vakiintua ja lukkiutua, jolloin toimijat erilaisissa arkielämän tilanteissa ottavat positiot annettuina – esimerkiksi koulussa opettaja kysyy ja oppilas vastaa. Positiot eivät kuitenkaan ole ennalta olemassaolevia valmiita "paikkoja", joihin yksilöt asettuvat, vaan ne – samoin kuin lukkiutuneiden positioiden stabiilisuus – tuotetaan aina sosiaalisissa käytännöissä. (mt., 38-40.)

Kielen käyttö on seurauksia tuottavaa toimintaa: puheellaan ihmiset tuottavat tai tulevat tuottaneeksi tietoisia ja tarkoituksellisia tai tiedostamattomia ja tarkoittamattomia seurauksia (Suoninen mt., 20). Kielen käytön seurauksien tulkinta ei kuitenkaan edellytä pohdintaa toiminnan tietoisuudesta tai tiedostamattomuudesta. Huomio kiinnitetään pikemminkin siihen, mitä eri tilanteissa tullaan tehneeksi ja mitä funktioita täyttäneeksi riippumatta siitä, onko toiminta tarkoituksellista vai ei. Kysymys on siitä, millaisia tulkinnan ja toiminnan mahdollisuuksia kielen käyttö avaa. (Jokinen ym. mt., 42-43.)

Kieltä käyttäessään ihmiset tekevät asioita ja täyttävät erilaisia tilannekohtaisia funktioita: he pyytävät, suostuttelevat, syyttävät jne. Kielelliset teot eivät aina ole yksiselitteisiä. Esimerkiksi henkilö, joka pyrkii saamaan puhekumppaninsa vakuuttumaan viehättävyydestään ihmisenä, ei sano suoraan olevansa "upea tyyppi". Sen sijaan hän sopivassa kohdassa keskustelua ehkä ohimennen huomauttaa toimivansa hyväntekeväisyydessä, saavuttaneensa tunnustuksia työstään tai lukevansa Goethea. (Potter & Wetherell mt., 32-33.) Kielelliset teot ja funktiot vaativat siis tulkitsijaltaan tilannekohtaisten tekijöiden tunnistamista.

Kielen käytöllä ja ei-kielellisillä teoilla voi tilannekohtaisten, erilaisissa vuorovaikutustilanteissa eri tavoin aktualisoituvien funktioiden ohella olla myös yksittäiset tilanteet ylittäviä ideologisia seurauksia (Jokinen ym. mt., 43). Kielen avulla voidaan legitimoida tietyt valta- ja alistussuhteet, tehdä näiden suhteiden olemassaolo näkymättömäksi ja esittää vallitsevat sosiaaliset suhteet luonnollisina ja ihmiselle luonteenomaisina (Potter & Wetherell mt., 187). Esimerkiksi jonkin vaikkapa nälänhädästä kärsivän väestön tuottaminen laiskaksi tai sotaisaksi ja tämän määrittelyn jatkuva ylläpitäminen vapauttaa diskurssin käyttäjät kaikesta auttamisvastuusta.

"Diskurssianalyysi ei tarjoa merkityssystemien jäsentämiseen mekaanisesti noudatettavissa olevaa tekniikkaa" (Suoninen 1993, 60). Miten diskursseihin ja repertuaareihin sitten

pääsee käsiksi? Merkityssystemien rakentaminen edellyttää ensinnäkin useita aineiston luku-kertoja, tiivistä lukemista ja vähittäistä etäntymistä yksilöistä tekstin tuottajina kohti itse tekstiä. Tutkimuksen käsitteet rakennetaan aineistosta käsin (Jokinen & Juhila 1991b, 65). Käsitteet nimetään rakennetaan: aineisto ei automaattisesti "puhu" tutkijalle eivätkä analyysin kannalta keskeiset käsitteet "nouse" aineistosta, vaan tutkijan on tutkimuskysymyksen ohjaamana tulkit-tava aineistoa aktiivisesti ja nostettava esiin elementtejä, jotka tulkintaprosessissa voivat vähi-tellen hahmottua tutkimuksen peruskäsitteiksi, diskursseiksi tai repertuaareiksi (mt., 65-66). Dis-kurssien rakentaminen on säännönmukaisuuksien, yhtäläisyyksien ja eri tilanteissa elävien ele-menttien yhteisen merkitysrakenteen etsimistä (mt., 70). Tämä ei tarkoita mekaanista samalta näyttävien asioiden niputtamista diskurssiksi (Suoninen mt., 61). Teemat (esimerkiksi avioero asunnontarpeen syynä) tai samanlaiset kielikuvat eivät voi olla diskurssianalyttisen tutkimuksen tutkimustuloksia. Diskurssi rakentuu samansisältöisinä toistuvista asioiden jäsennostavoista, joi-den havaitsemiseksi voi olla hyödyllistä pohtia esimerkiksi sitä, millä muilla tavoilla samoista asioista olisi mahdollista puhua (mt., 62).

### 3. VUOKRA-ASUMINEN KODINOMISTUSYHTEISKUNNASSA

Kodinomistusyhteiskunnassa omistusasuntojen osuus on poikkeuksellisen korkea, asuntopoli-tiikka suosii omistusasumista ja kodinomistus kytkeytyy vallitseviin ideologioihin (Ruonavaara 1989, 7). Suomessa kaikki kodinomistusyhteiskunnan ehdot toteutuvat. Asunnon omistaminen on yleisempää kuin sen vuokraaminen: vuoden 1998 lopussa suomalaisista asuntokunnista 65 % asui omistusasunnossa ja 31 % vuokra-asunnossa (Tilastokeskus 2000). Asuntolainojen korot saa edelleen vähentää verotuksessa, mikä merkitsee julkista tukea omistusasumiselle. Lisäksi asun-non omistamisen ajatellaan vieläkin tuovan mukanaan riippumattomuutta, itsenäisyyttä, vapautta ja turvallisuutta.

Asuntopolitiikan tutkijat ja muut keskustelijat ovat yhteen ääneen toivoneet omis-tusasuntovaltaisuuden purkamista ja valinnanvapauden lisääntymistä; vain ehdotetut keinot ovat yleensä vaihdelleet. Huoli vuokralla asumisen marginaalisuudesta näkyy myös tutkimuksen pai-nopisteissä. Vuokra-asumista ja asukasvalintaa on usein käsitelty lähtökohtana jonkinlainen on-gelma-asetelma: kun "tavalliset ihmiset" omistavat asuntonsa ja vuokra-asuminen marginalisoi-tuu, sosiaaliset ongelmat keskittyvät vuokratuloihin. Sosiaalisia kriteereitä painottavan asukas-valinnan nähdään myös osaltaan vaikuttavan ongelmien kasautumiseen ja segregatioon. Toi-saalta sosiaalisten vuokra-asuntomarkkinoiden on havaittu ylläpitävän syrjäyttäviä rakenteita ja syrjäytymiskehitystä. Osa ihmisistä jätetään kiertämään puutteellisen asumisen kehää, myös

asunnottomuus on kääntynyt uuteen nousuun. Kaikki johtuu vuokra-asumisen marginaalisuudesta ja kodinomistusyhteiskunnan jäykistä rakenteista: tarjonta ei ole riittävän monipuolista eikä asunnonvaihto riittävän joustavaa, jotta muuttuviin asumistarpeisiin voitaisiin vastata ja asuntopula ratkaista.

Kodinomistusyhteiskunnassa vuokralla asuminen on vaarassa muuttua sosiaalisesti leimaavaksi asumismuodoksi (Ruonavaara mt., 22). Kuitenkin on olemassa merkkejä siitä, että kodinomistusyhteiskunta todellisuutena ja ideologiana olisi heikkenemässä. Miten käy siinä tapauksessa vuokra-asumisen? Kasvaako vuokra-asuntojen osuus asuntokannasta ja koheneeko maine? Onko 2000-luvun vuokralainen leimattu lähiöasukas kodinomistusyhteiskunnan marginaalissa vai velkavankeuden kahleista vapaa huoleton onnenpekka?

### 3.1. Asuntopolitiikan 1900-luku: miten Suomesta tuli kodinomistusyhteiskunta?

Suomen kaupunkien kodinomistustraditio ei ole pitkäikäinen: vielä vuonna 1950 peräti 72 % kaupunkien asuntokannasta oli vuokra-asuntoja (Juntto 1993, 32). Tämä merkitsi sitä, että vuokralla asuminen ei erotellut sosiaalisia ryhmiä niin selvästi kuin nykyään. Tuolloin asuntoja tarjosivat vuokralle lähinnä yksityishenkilöt, jotka harjoittivat asunnonvuokrausta sivutoimenaan. Myös työsuhdeasuntoja oli tarjolla enemmän kuin kuntien tai yleishyödyllisten yhteisöjen omistamia vuokra-asuntoja. (Ruonavaara 1993, 191-194, 212.)

Omistusasumisen vähittäinen yleistyminen voidaan kytkeä vuosisadan alussa kehittyneeseen koti-ideologiaan, jota erityisesti Martta-liike puolusti. Ideologia ei varsinaisesti liittynyt kysymykseen vuokra- ja omistusasumisen arvostuksesta, mutta sen ihannoima asumismuoto, omakotitalo, käytännössä oli omistusasunto. Myöhemmin alettiin korostaa omistuksen paremmuutta nimenomaan asunnon hallintaperusteena. Kodinomistuksen nähtiin "kasvattavan työmieheen vastuuntuntoa ja maltillista mieltä, kunnioitusta ja ymmärrystä 'kapitaalia' kohtaan ja rakkautta isänmaahan" (mt., 271-272).

Asunto-osakeyhtiö oli tärkeä innovaatio, joka edisti omistusasumisen yleistymistä kaupungeissa. Aluksi yhtiöt olivat asunnonarvitsijoiden keskinäisen avun organisaatioita, mutta 1920-luvun lopulla niiden perustaminen siirtyi rakennusyrittäjille, ja nousukauden oloissa myös keinottelijat löysivät asunto-osakeyhtiöt. Keinottelijat ja pulakauden aiheuttamat talousvaikeudet johtivat omistusasumisen kriisiin 1930-luvun alussa. Aukkaat muuttivat joukoittain pois osakeasunnoistaan halvempiin vuokra-asuntoihin. (mt., 238-242, 250.) Omistusasumisen kasvu pysähtyi, eikä sitä vuosien 1930 ja 1950 välillä ollut juuri lainkaan (mt., 273).

Jatkosodan päättyminen muodostui rajapyykiksi suomalaisessa asuntopolitiikassa. Siirtolaisten ja rintamamiesten asuttamistoimenpiteet keskittyivät maaseudulle. Kaupunkien



asuntopulan helpottamiseksi perustettiin vuonna 1949 väliaikaiseksi tarkoitettu ARAVA-toimikunta jakamaan valtion lainoja asuntojen rakentamiseksi asutuskeskuksiin. (Laine 1993, 2-3.) 1950-luvulla aravalainoituksen turvin rakennettiin lähinnä omistusasuntoja. Vuokra-asuntoja lainoitetuista kohteista oli vain vajaat 15 %. Aravatuotannon rakenne oli näin vahvistamassa kaupunkien vuokra-asuntovaltaisen asuntokannan muuttumista omistusasuntovaltaiseksi. Taustalla oli ns. filtering up -ajattelu: tarjottiin omistusasuntovaihtoehtoa vuokra-asunnoissa asuville hyvätuloisille, jotta näiden vuokra-asunnot vapautuisivat ja jäisivät tarvitsevämpien käyttöön. Aravatuotannon selkeä omistusasuntolinja ei ilmeisesti ollut tietoinen päätös: lainat yksinkertaisesti jaettiin hakemusten mukaan. Lainahakemuksia vuokra-asuntojen rakentamiseksi tuli vähän, sillä hallinnolliset ja organisatoriset valmiudet ja ennen muuta halu vuokra-asuntojen tuottamiseen puuttuivat. (Juntto 1990, 208-211.)

Askel kohti yksityisten vuokra-asuntojen huomattavaa vähenemistä otettiin vuonna 1966, jolloin vuokratulojen verohuojennuksista luovuttiin (Laine mt., 8). Verovapauden lopettamista perusteltiin sillä, että hyöty oli mennyt keinottelijoiden taskuihin, ei vuokralaisille pienempien vuokrien muodossa. Tärkeämpi syy oli kuitenkin se, että valtio ja kunnat menettivät verotuloja. (Juntto mt., 232.) Kun vuonna 1967 osana tulopoliittista ratkaisua otettiin vuokrasääntely uudelleen käyttöön, loppui yksityisten sijoittajien mielenkiinto (Laine mt., 9).

1960- ja 1970-lukujen vaihteeseen ajoittunut "suuri muutto", kaupungistuminen ja elinkeinoelämän virkistyminen toimivat asuntopoliittisen ajattelun uudistajina. Lähtökohdaksi otettiin institutionaalinen hyvinvointiajattelu: asuntopoliitikasta tuli valtion pysyvä tehtävä ja kohtuutasoisesta asumisesta perusoikeus. Vastoin institutionaalisen hyvinvointivaltion mallia käyttöön otettiin kuitenkin tarveharkinta: asuntokunnan tuloja, omaisuutta ja lapsilukua käytettiin vuokra-asuntojen asukasvalinnan perusteina. Ensimmäiset tulorajat julkistettiin vuonna 1968. Tästä alkoi aravavuokra-asuntojen marginalisointi. (Juntto mt., 262, 265.)

1970-luku oli aravarakentamisen vuosikymmen: valtion lainoittamia asuntoja koko asuntotuotannosta oli noin 60 %. Arava-asuntoja lainoitettiin vuodessa keskimäärin 32 000 kappaletta, joista vuokra-asuntoja oli noin 15 000. (Asuntotoimen pääpiirteet, 35.) Painopiste säilyi siis edelleen omistusasumisen lainoittamisessa. Aravatuotannon laajuudesta huolimatta vuokra-asuntojen määrä supistui vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen poistuman vuoksi. Yksityisten vuokra-asuntojen tarjonta väheni taloudellisen kannattamattomuuden vuoksi, mutta myös vaatimustason kasvun vaikutuksesta: omakotitalojen yläkerrat otettiin omaan käyttöön. (Juntto 1993, 37.) Valtion tuki asumiselle kääntyi laskuun 1970-luvun lopun laskusuhdanteen myötä, samoin vuokra-asuntojen osuus lainoituksesta. Työsuhteasuntoja ei enää tarvittu entiseen tapaan, eikä laajan aravavuokratuotannon ylläpitämistä muille asunnontarvitsijoille katsottu tarpeelliseksi. (Juntto 1990, 305.) Asuntomarkkinat polarisoituivat, ja vuokra-asumisen marginaalisuutta lisäsi

sen yhteenkietoutuminen asumistuen ja tarveharkinnan kanssa. Aravavuokra-asumista alkoi leimata myös standardoitujen asuntojen heikoksi osoittautunut laatu (mt. 275).

1980-luvulla pyrittiin siirtymään yhteiskunnan suorasta tuesta asuntomarkkinamekanismin kautta vaikuttaviin välillisiin keinoihin (Asuntotoimen pääpiirteet, 38). Valtion asuntolainoitusta vähennettiin, koska ajateltiin asuntojen tarpeen tultua tyydytetyksi (Juntto 1993, 37). Vapaarahoitteinen asuntotuotanto muodostui 1980-luvulla kuitenkin ennakoitua laajemmaksi. Syynä tähän oli asuntokuntien keskikoon pieneneminen: nuoret itsenäistyivät hyvän työllisyys-tilanteen vallitessa aikaisemmin kuin ennen. Myös asuntojen hintojen nousu houkutteli vuokranantajia myymään sijoitusasuntoja. Omistusasumista suosittiin lisäksi ensiasunnonhankkijoiden asuntosäästöpalkkiojärjestelmällä sekä asuntolainojen korkojen verovähennysoikeudella. (Laine mt., 22-24.) Anneli Junton (1990, 270-271) mukaan omistusasumisen suosimisen taustalla oli kasvupoliittikka ja kilpailukykyä korostava suomalainen talouspoliittinen malli. Talouspolitiikka edellytti korkeaa säästämisastetta, jota vuokra-asumisen katsottiin heikentävän.

1980-luvulla omistusasumisen suosion taustalla alkoi siis olla vaihtoehtojen puute: sekä vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen määrä että vuokra-aravatuotanto vähenivät. Myös asenteiden tasolla vuokra-asuminen marginalisoitui edelleen – omistamisen katsottiin merkitsevän sosiaalista nousua. Vuonna 1987 Suomen Pankki luopui asuntolainojen säätelystä ja pankit alkoivat markkinoida suuria, korkeakorkoisia asuntoluottoja. Asuntomarkkinat ylikuumentivat ja asuntojen hinnat karkasivat tavallisten kuluttajien ulottuvilta. (Juntto 1993, 37-38.) Nyt alettiin vaatia vuokrasäännöstelyn purkamista ja aravatuotannon lisäämistä, erityisesti nuorten ja asunottomien tukemiseksi. Aravavuokratuotanto pysyikin verraten korkealla tasolla, kunnes lama teki säästöohjelmat ajankohtaisiksi (Laine mt., 27).

Lama merkitsi vuokra-asuntomarkkinoiden piristymistä. Asuntojen kysynnän ja hintojen romahtaminen 1990-luvun alussa lisäsi vuokra-asuntojen tarjontaa: kun asunnon arvo ei noussut, oli sen vuokraaminen ainoa tapa saada sijoitukselle tuottoa. Myös vuokra-asuntojen kysyntä kasvoi. Korkea työttömyys, epävarmuus ja tulevaisuus pessimismi sai asuntokunnat hakemaan varmuutta vuokra-asuntomarkkinoilta. Lisäksi vaikeat velkaongelmat pakottivat monet luopumaan omistusasunnosta. Voimakkaan kysynnän oloissa sijoittaminen vuokra-asuntoihin yleistyi suurissa kaupungeissa ja kasvukeskuksissa. Kun vuokrasääntely oli purettu ja korkotaso aleni, tuli vuokra-asuntoihin sijoittamisesta suhteellisen tuottoisaa ja riskitöntä.

Luottamus tulevaisuuteen palasi talouskasvun myötä. Muuttoliike vilkastui ja suuntautui kasvukeskuksiin. Korkotaso vakiintui alhaiseksi, mikä lisäsi halukkuutta omistusasuntojen hankintaan. Asuntomarkkinoiden vilkastumisen seurauksena asuntojen hinnat ovat nousseet nopeasti. Asuntojen hintakehityksen ja osakesijoittamisen suosion tuloksena yksityisten vuokra-asuntojen tarjonta on vähentynyt. Tämä on kasvattanut painetta aravavuokra-asuntomarkkinoilla:

hakijaruokakuntien määrä asuntojonoissa on kasvanut vuosi vuodelta, samalla kun asunnon saaneiden osuus hakijoista on vähentynyt. Alueelliset erot ovat kuitenkin suuret. Kasvukeskuksissa kysyntää on kaikesta, kun taas osassa maata vuokra-asuntoja on tyhjiillään.

Pidentyneet vuokra-asuntojonot kertovat talouskasvusta, muuttoliikkeestä, kuntien koon pienenemisestä ja kansalaisten laman aikana patoutuneesta halusta parantaa asumistasoaan. Voisiko vuokra-asuntojen kasvanut kysyntä olla myös merkki asennemuutoksesta, vuokralla asumisen suosion kasvusta asenteellisella tasolla? Vuokra-asumisen mainetta ovat parantaneet sen joustavuus, vuokralaisdemokratia, mittavat lähiöprojektit ja rakentamisen laadun aiempaa voimakkaampi korostaminen. Vuokralla asuminen nähdään usein kuitenkin epävarmana ja kalliina asumismuotona, eikä ajatus asunnon omistamisen normaaliudesta ole kadonnut minnekään – joutuvathan hyvätuloiset vuokra-asukkaat jatkuvasti selittämään valintaansa esimerkiksi vuokra-asumisen tarjoamalla itsenäisyydellä. Vuokra-asuminen koetaan siis edelleen joko tilapäisenä ratkaisuna tai asumisuran alkupisteenä, josta pyritään eteenpäin kohti omaa asuntoa.

Vuokra-asuntojen osuus asuntokannasta on aiemmasta kehityksestä poiketen kuitenkin kasvanut. Niiden osuus vakinaisesti asutuista asunnoista oli vuonna 1997 30,7 %, kun vuonna 1990 osuus oli 25,2 %. (Asumisindikaattoreita 1999, 19-20.) Näyttäisi siltä, että omistus- ja vuokra-asumisen väliin tulleet uudet hallintaperustevaihtoehdot ovat vielä vähäisestä määrästäan huolimatta tasoittaneet asuntomarkkinoita. Suurimmissa kaupungeissa vuokra-asuminen on nähtävästi tullut yhä hyväksytyimmäksi vaihtoehdoksi. Kodinomistusyhteiskunta ei katoa hetkessä, mutta aika, jolloin loppuu suomalaisten halukkuus ja kyky kovaan työntekoon, jatkuvaan pennin venyttämiseen ja sitoutumiseen työpaikkaan ja pankkiin – vain siksi, että saisi asuntonsa maksetuksi – saattaa olla jo näköpiirissä.

### 3.2. Tutkimuksia vuokrataloalueista, vuokra-asuntomarkkinoista ja asukasvalinnasta

Vuokra-asuntovaltaisten alueiden sosiaaliset ongelmat, kunnan vuokrataloja kohtaan tunnetut ennakkoluulot ja niiden todenperäisyyden selvittäminen ovat kiinnostaneet useita tutkijoita. Esimerkiksi Timo Piirainen (1993) on tutkinut ongelmalähiöksi leimautunutta helsinkiläistä vuokrataloaluetta. Sosiaaliset ongelmat hän luokittelee köyhyydeksi, avuttomuudeksi ja poikkeavuudeksi, joista jälkimmäisen kriteerinä tilastoaineistossa on haasteen saaminen asunto-oikeuteen "häiritsevän tai pahantapaisen elämän" perusteella. Toisena ongelmien olemassaoloa selvittävänä aineistona ovat viranomaisten (poliisi, sosiaalityöntekijä, isännöitsijä) ja asukkaiden teemahaastattelut. Näiden aineistojen perusteella Piirainen tulee siihen tulokseen, että vaikka viranomaisten käsitykset kaupungin vuokrataloista ovat kovin synkät, eivät ongelmat juuri näyttäytyä vuokra-asukkaiden arjessa. (mt., 109, 111.) Vuokralaiset itse kuitenkin kokevat, että asukkaiden välillä

vallitsee jako "kunnan asukkaisiin" ja "sosiaalitapauksiin". Piirainen tulkitsee tämän jaon ilmentävän niitä puolustusasemia, joihin kunnallisessa vuokra-asunnossa asuva on joutunut kunnallisen asuntopolitiikan residualisoitumisen ja asukasvalinnassa noudatettavan tiukan tarveharkinnan vuoksi. (mt., 147-148.)

Myös Juha Kääriäinen (1987) on tutkinut Helsingin lähiöissä esiintyviä sosiaalisia ongelmia. Hän tarkastelee yhtäältä sitä koostumusvaikutusta, joka syntyy asuntomarkkinoiden työntäessä vähäresurssisimman väestönosan tiettyihin kaupunginosiin, ja toisaalta paikallisten fyysisten ja sosiaalisten tekijöiden vaikutusta sosiaalisten ongelmien syntymiseen. Käyttämänsä tilastoaineiston perusteella hän päätelee, että koska sosiaaliset ongelmat ovat kasautuneet pienen väestöryhmän osalle, on varottava tekemästä sellaista johtopäätöstä, että kysymys olisi tietyn asuinalueen koko väestön ongelmista. Sosiaalisina ongelmina pidetyt ilmiöt ovat nimittäin keskittyneet selvästi paikannettaviin osoitteisiin, kaupungin vuokratiloihin. Kääriäinen kritisoikin Helsingissä harjoitettua asuntomarkkinoiden kahtiajakautuneisuuteen perustuvaa asuntopolitiikkaa, joka johtaa vuokra-asuntosektorin marginalisoitumiseen ja alueelliseen segregoitumiseen. (mt., 96-97, 213-215.)

Arto Laaninen (1998) on tutkinut asukasvalintaa Joensuun kaupungin aravavuokra-asuntoihin oikeudenmukaisuuden kannalta. Aineistona Laaninen käyttää Joensuun asuntotoimistoon vuosina 1984-1993 saapuneita vuokra-asuntohakemuksia, tavoitteenaan löytää asunnon saamiseen vaikuttavia tekijöitä erilaisten tilastollisten mallien avulla (mt., 27, 47). Asukasvalinnan tavoitteissa korostuu sekä valtakunnallisella että paikallisella tasolla pienituloisten ja heikoimmassa asemassa olevien suosiminen, hyvinvointierojen tasoittaminen ja lopputuloksen tasarvo. "Painotus on positiivisessa diskriminaatiossa, sosiaalipolitiikan humaaneissa perusteluissa ja oikeudenmukaisuudessa yksilön kannalta" (mt., 19). Käytännön asukasvalinta on Laanisen mukaan kuitenkin ohjelmissa julistetun peilikuva: yleisestä hyvinvoinnista ja tehokkuudesta huolehtiminen – tarkoituksenmukaisuus yhteiskunnan kannalta – ohittaa marginaaliryhmien edut ja oikeudenmukaisuuden yksilön kannalta. Ohjelmissa suosittaviksi määriteltäviä hakijoita päätyy asukkaaksi vähemmän, kuin mikä on heidän osuutensa kaikista hakijoista. Tavoite pienituloisimpien ja asunnottomien suosimisesta ei toteudu. Valintapolitiikkaa ja asukasvalintaa sinänsä (kenelle asuntoa tarjotaan) ei suoraviivaisesti voi väittää epäsosiaalisiksi, mutta valikoitumisprosessin lopputulos on joka tapauksessa ristiriidassa ohjelmien oikeudenmukaisuuskäsityksen kanssa: aravavuokra-asuntomarkkinat eivät ole tasoittaneet hyvinvointieroja, vaan ovat päinvastoin muotoutuneet hyvä/huono-osaisuuseroja uusintaviksi. (mt., 101-104.)

Kunnallisten vuokra-asuntomarkkinoiden ja sosiaalityön yhteys on läheinen, ovathan monet asunnonhakijat myös sosiaalitoimen asiakkaita. Sosiaalityön näkökulmasta asukasvalintaa tarkastelleet tutkijat ovat tehneet tärkeän havainnon: kunnalliset vuokra-asuntomarkkinat eivät

ole yhtenäiset, vaan jakautuvat A- ja B-markkinoihin (Arnkil 1991) tai yleisiin ja pohjimmaisiiin asuntomarkkinoihin (Jokinen & Juhila 1991a).

A-markkinat ovat kysytylle työvoimalle ja perheille, B-markkinat "marginaalille". A-kansalaisten asuntoasioista huolehtii kunnallinen asuntoviranomainen – sen sijaan marginaaliväestön asuttaminen liukuu ensisijaisjärjestelmältä viimesijaisen sosiaalityön tehtäväksi. Asuntovirasto voi siirtää sosiaalityölle sellaisia pulmia, joita se itse ei pysty tai halua ratkaista. Kun sosiaalityö viimesijaisena järjestelmänä kontrolloi ja asuttaa vaikeasti asutettavan, helpottuu ensisijaisjärjestelmän työ ja se voi jatkaa toimintaansa entiseen tapaan. Palvelujärjestelmien vakiintunut työnjako ja hyvääkin tarkoittavat käytännöt ylläpitävät syrjäytymistä tuottavia rakenteita ja jakoa A- ja B-asuntomarkkinoihin. Asuntovirasto jättää "hankalat tapaukset" sosiaalityön erityisosaamisen varaan ja perustelee kiireellisyysluokassa 1 asuntoa kymmenen vuotta jonottaneen syrjäyttämistä oikeudella yksittäistapauksessa poiketa etusijajärjestyksestä. Sosiaalityöntekijöillä ei ole mahdollisuutta olla asiakkaille tueksi joutuessaan toteuttamaan asuntoviranomaisille kuuluvia vuokranmaksun ja elämäntavan kontrolloimisen tehtäviä. Joskus pelkkä asiakkaiden puolustaminen, asuntoviranomaisille hyvässä tarkoituksessa annettu tieto, soittelu ja suositukset asuntoasioissa kääntyvät tarkoitustaan vastaan ja tuomitsevat asiakkaan joko pysymään B-markkinoilla tai jäämään kokonaan asuntomarkkinoiden ulkopuolelle. (Arnkil mt., 6-9; Pekkari-  
nen 1991, 99, 107, 115.)

B-markkinat erilaisine tukiasuntoineen ja pysyviksi juuttuvine tilapäisratkaisuineen ovat osa kokonaisuutta, jota Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (mt.) kutsuvat pohjimmaisiksi asuntomarkkinoiksi. Pohjimmaisten asuntomarkkinoiden asiakkaiksi joutuvat ne ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta omistusasuntoon tai hyvätasoiseen yksityiseen tai kunnalliseen vuokra-asuntoon. Vaihtoehtoiksi jäävät heikotasoiset vuokra-asunnot, asunnottomien yhteismajoitusyksiköt, laitokset, tukiasunnot, kiertely tai ulkona majoileminen. (mt., 8-11.) Asuntomarkkinoiden jakautuneisuutta ja syrjäyttäviä rakenteita pitävät yllä sekä asunto- että sosiaaliviranomaiset: asuntoviranomaiset korvaamalla periaatteen "jokaiselle tarpeitaan vastaava asunto" periaatteella "kullekin asumiskykyensä mukainen asumismuoto", ja sosiaaliviranomaiset yhtäältä tekemällä diagnoosin hakijan asumiskyvystä ja toisaalta muistamalla periaatteen "ongelmaisinkin ihmisen oikeuksiin kuuluu oma asunto" vain silloin, kun jaettavana on heikotasoisia asuntoja (mt., 63, 77-78).

Tutkimus luo kunnallisista vuokra-asuntomarkkinoista ja asukasvalinnasta kovin ongelmallisen kuvan. Asuntopolitiikan humanistiset tavoitteet eivät käytännössä toteudu, kun asukasvalinnassa painottuvat sosiaalipolitiikan universalistiset perustelut, normaalius, ydinperhe ja palkkatyö. Kuntien asuntojonoissa ja jonojen ulkopuolella kiertää normaalista asumisesta syrjäytettyjen joukko, jota kukaan ei näytä haluavan taakakseen. Inhimillisyyden nimissä erilaisuus olisi hyväksyttävä, lähimmäistä autettava ja pohjimmaisten asuntomarkkinoiden kehään juuttu-

neet nostettava suosta joko yleisten asuntomarkkinoiden tai räätälöityjen asumisratkaisujen piiriin. Jos B-markkinoiden moniongelmaista asiakaskuntaa ryhdyttäisiin nykyistä tehokkaammin asuttamaan tavallisiin vuokrataloihin, olisi seurauksena kuitenkin vähintään "naapureiden ärtymys, ja pahimmassa tapauksessa kokonaisten talojen tai kortteleiden ghettoutuminen" (Laaninen mt., 105). Vaikeasti asutettavien asuttamiseen nähdään aina liittyvän sosiaalisen segregaaation, huonon kehän syvenemisen, ja lopulta anomisen asuinyhteisön kehittymisen riski. Asukasvalitsijoilla on siis käsissään kaksiteräinen miekka: kenet tahansa he asukkaaksi valitsevat, aina joku kokee kärsineensä ratkaisusta.

### 3.3. Leimautuuko vuokralainen?

Miten vastaa Tampereella hervantalaisessa vuokratalossa asuva haastateltava, kun haastattelija arvelee alueen olevan "siihen nähden, miten paljon tota nuorta väkeä asuu, niin rauhallinen paikka varmasti"?

"Oon, en mä ole ainakaan tätä...mutta se ainoastaan, että noissa...siis vuokrataloissa on nykyään sitten, että se sakka on...niinhin pistetään asumaan."

Tämä Irene Roivaisen (1993, 140-141) tutkimuksesta lainattu haastattelukatkelma kertoo, miten vahva on se kulttuurinen repertuaari, joka ylläpitää näkemystä sosiaalisten ongelmien ja vuokratalossa asumisen liittymisestä itsestäänselvästi yhteen. Vuokralla asuminen sinänsä ei jäsenny ongelmaksi, vaan omasta elämäntavasta poikkeavan, sosiaalisesti ongelmallisen asukasaineksen asuttaminen samaan taloon normaalien ihmisten kanssa. Vuokra-asukkaan kokemus siis on, että vuokrataloihin suodattuu (pohja)sakkaa, jota luonnehtii sosiaalisin perustein tapahtuva asukasvalinta, joutilaisuus, omillaan toimeen tulemattomuus ja epämääräisissä porukoissa liikkuminen.

Sen sijaan omistusasunnoissa asuvista haastatelluista vain harvat liittivät sosiaaliset ongelmat vuokrataloihin (mt., 140). Myös Tiina-Riitta Lapin (1997, 56) haastattelema, Jyväskylän Kuokkalassa asuva asukas varoo myöntämästä, että alueen vuokratalot ja niiden asukkaat häiritsisivät:

"Niin se mikä vähän yllätti, oli se, että tännehan on tullu hirveen paljon näitä kaupungin vuokra-asuntoja ja yleensä muitakin. Sekään ei kyllä minua häiritse sikäli, että tuota tää on niin semmosta omissa oloissaan olemista, mutta sehän on koko tämä alue kaikki tuolta sillalta saakka tänne. Että mä olin ajatellu, että tää on enemmän tämmönen vapaarahotteisten... Mutta se on se, mikä on ja vuokra-asuntoja pitää olla. Myö tyydytään tähän."

Roivainen (mt.) arvelee ongelmadiskurssin poissaolon tai vähäisyyden liittyvän lähiön sisäiseen segregoitumiseen. Omistusasunnoissa asuvien arjessa ei vuokratalojen maailma näy eikä kuulu – vain vuokratalojen asukkaat kokevat vuokratalon arkipäivän iloineen ja suruineen.

Tavanomainen ongelmaavuokratalojäsennys kuitenkin elää ja voi hyvin. Vuokratalojen asukkaista vallitsee stereotyyppisiä käsityksiä: sosiaalisia perusteita painottavan asukasvalinnan arvellaan seulovan asukkaiksi eronneet, karanneet, langenneet ja sortuneet. Asuntokannan vuokra-asuntopainotteisuuden ajatellaan alentavan alueen arvostusta ja vaikuttavan negatiivisesti ulkopuolisten mielikuviin alueesta, vaikka konkreettisia ongelmia tai häiriöitä ei esiintyisikään<sup>7</sup> (Lappi mt., 56). Vuokratalojen asukkaat ylläpitävät itsekkin käsitystä vuokra-asumisen ongelmallisuudesta ja uusintavat vuokratalojen osakseen saaman stigman. Jos vuokratalo on ongelmatalon synonyymi, puolustautuvat vuokra-asukkaat tätä stigmaa vastaan jakamalla asukkaat kunnollisiin ja ei-kunnollisiin, joutilaisiin ja työteliäisiin, huonoa elämää ja säännöllistä elämää viettäviin – itse he luonnollisesti todistelevat kuuluvansa ei-ongelmaisten kategoriaan. Vastinparien varaan rakentuvan ongelmadiskurssin funktio on puhujan oman kunnollisuuden tuottaminen. Tämä vuokralaisten välille tuotettu segregatio edustaa asukkaiden tapaa puolustautua vuokra-asumisen stigmaa vastaan, mutta samalla se hyväksyy tuon stigman, ylläpitää ja vahvistaa vuokra-asumisen ongelmallista mainetta. (Roivainen mt., 144-145.)

Onko vuokralla asuminen siis sosiaalisesti leimaavaa? Ainakin konventionaalinen käsitys vuokra-asumisesta ongelmallisena asumismuotona kuuluu (julkilausumattomana) edelleen suomalaiseen kulttuuriin, vaikka kyseinen ongelmadiskurssi ei viime vuosina ole vuokra-asukkaiden kielellisiä puolustuskeinoja lukuun ottamatta juuri realisoitunut. Ongelmadiskurssi näyttäisi koskevan vain toista osaa kahtiajakautuneista vuokra-asuntomarkkinoista. Vuokralla asuminen itsessään ei lyö leimaa, mutta tietyllä alueella asuminen sen saattaa jo tehdä. Syrjäisessä, betoninharmaassa lähiössä vuokralainen saattaa puolustuspuheistaan huolimatta määrittäytyä stereotypian mukaiseksi poikkeusyksilöksi ja potentiaalisesti häiriöiden aiheuttajaksi. Sen sijaan uusissa ja hyvätasoisissa, suosituilla asuinalueilla sijaitsevista arava- tai vapaarahoitteisista vuokra-asunnoista asuminen tuskin on sosiaalisesti leimaavaa, kun niissä asumiseen tarvittavia taloudellisia edellytyksiä ei läheskään kaikilla ole. A-markkinoilla vuokralainen voi todella onnitella itseään ja samalla tuntea myötätuntoa niitä kanssaihmisistä kohtaan, joiden "oma" asunto on oikeastaan "pankin oma".

---

<sup>7</sup> Sosiaalisten ongelmien ja vuokra-asuntojen välillä nähty yhteys perustuukin usein pikemminkin mielikuviin ja myytteihin kuin omakohtaisiin havaintoihin konkreettisista ongelmista.

## 4. ASUKASVALINTOJA JA ASUNTOPOLITIIKKAA

Kunnallisilla vuokra-asuntomarkkinoilla on tarjolla pääasiassa valtion tuella rahoitettuja asuntoja. Näiden arava- tai korkotukilainoitettujen vuokra-asuntojen asukasvalintoja säätelee sosiaalista vuokra-asumista koskeva lainsäädäntö. Valtioneuvoston päätöksen (1135/1995) mukaan asuntajonoissa etusijalle tulisi asettaa pienituloisimmat, vähävaraisimmat sekä asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat hakijaruokakunnat.

Näiden virallisten kriteerien lisäksi asukasvalintoihin vaikuttavat kunnan asuntotoimelle asetetut tavoitteet. Kunnassa, jossa asuntopolitiikka palvelee lähinnä elinkeinopoliittisia päämääriä, pyritään vuokra-asuntojen jaolla edistämään työssäkäyvien kuntalaisten asuntotilannetta. Asuntopolitiikan sosiaalisia ulottuvuuksia korostava kunta saattaa puolestaan asettaa esimerkiksi lapsiperheet vuokra-asuntojonon kärkisijoille.

Säädöspohjaisen ohjauksen ja kunnan julkituotujen periaatteiden ohella asukasvalintoja määrittelevät katutason käytännöt. Ne ovat mm. asunnonhakijoiden opastuksen ja hakemusten käsittelyn yhteydessä käytettäviä arkipäiväisiä, rutiininomaisia käytäntöjä, jotka työn sujumuuden kannalta ovat epäilemättä välttämättömiä, mutta jotka saattavat vääristää asukasvalintaa toisenlaiseksi kuin virallisella tasolla on tarkoitettu. Katutason käytännöt ovat erityisen alttiita erilaisten asuntomarkkinoilla toimivien intressiryhmien vaikutukselle. Esimerkiksi julkisuudessa esitetyt väitteet huono-osaisuuden kasautumisesta kaupungin vuokratiloihin voivat vaikuttaa käytäntöihin niin, että sosiaalisten syiden painoarvo asukkaiden valinnassa vähenee. Samoin työntekijöiden yleensä tiedostamaton tapa tehdä asiakkaistaan moraalisia arvioita heijastuu käytäntöihin virheellisinä kategorisointeina, jolloin virheet kertautuvat asukasvalinnoissa.

Tekevätkö katutason käytännöt tyhjiksi virallisen tason hyvää tarkoittavat tavoitteet ja säännöt, vai periytyvätkö asukasvalinnan ongelmat virallisella tasolla toteutetun asuntopolitiikan sisällöstä tai sisällöttömyydestä? Olisiko asuntopolitiikan oltava sosiaali-, alue- ja elinkeinopolitiikan lisäksi tai sijasta jotakin muuta?

### 4.1. Virallinen taso: määräykset ja suositukset

Valtion lainoittamien vuokra-asuntojen käytön rajoitukset määritellään laissa aravavuokra-asuntojen ja aravavuokratilojen käytöstä, luovutuksesta ja omaksilunastamisesta (1190/1993). Tarkemmat asukkaiden valintaperusteet, sekä perusteet, joiden nojalla niistä voidaan tilapäisesti poiketa, on valtioneuvosto vahvistanut päätöksessään omistuseravalainan myöntämisessä, omistusasuntokorkotukilainaksi hyväksymisessä sekä asukkaaksi valitsemisessä sovellettavista perusteista (1135/1995, muut. 776/1997).



Asukkaiden valinnan perusteena on sosiaalinen tarkoituksenmukaisuus ja taloudellinen tarve. Asukasvalinnan kriteereinä on pidettävä hakijaruokakunnan asunnontarvetta, varallisuutta ja tuloja. Etusijalle on asetettava asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnon tarpeessa olevat, vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijaruokakunnat.

Hakijaruokakunnan tulot määritellään laskemalla yhteen ruokakuntaan kuuluvien henkilöiden pysyvät bruttokuukausitulot. Tuloiksi ei lasketa asumistukea, lapsilisää, toimeentulotukea, opintorahaa eikä muita asumistukiasetuksessa (949/1993, muut. 182/1995) mainittuja tuloja. Kuukausituloista vähennetään 2 000 markkaa jokaisesta ruokakuntaan kuuluvasta alaikäisestä lapsesta, lapsesta maksettu elatusapu, kaksi prosenttia maksamattomien valtion takaamien opintolainojen määrästä ja vuorotyöstä saatava palkanlisä enintään 1 000 markkaan saakka. Jos ruokakuntaan kuuluu useampia tulonsaajia, vähennetään kunkin muun kuin eniten ansaitsevan henkilön kuukausituloista 3 500 markkaa.

Asukkaaksi valitsemisen edellytyksenä on, että hakijaruokakunnan kuukausitulot eivät vähennysten jälkeen ylitä valtioneuvoston päätöksessä 1135/1995 asetettuja enimmäismääriä. Sovellettavat tulorajat määräytyvät asunnon sijaintikunnan mukaan siten, että pääkaupunkiseudulla vuokralaisen tulot saavat olla korkeammat kuin muualla maassa. Jyväskylässä sijaitseviin vuokra-asuntoihin sovelletaan seuraavia enimmäistulorajoja:

Henkilöluku	Normaalit tulorajat (mk/kk)	Ylemmät tulorajat (mk/kk)
1	8 900	10 500
2	11 400	13 500
3	12 600	14 900
4	13 900	16 400
5	15 000	17 700
6	16 000	18 900

Normaalit tulorajat ovat käytössä aravavuokra-asuntojen asukasvalinnassa. Ylempiä tulorajoja käytetään valittaessa asukkaita mm. pitkäaikaisella korkotuella rahoitettuihin vuokra-asuntoihin tai aravavuokra-asuntoihin, jotka ovat työ- tai virkasuhdekäytössä.

Varallisuudeksi lasketaan hakijaruokakunnan yhteenlaskettu omaisuus, jollei sen arvo ole vähäinen tai jollei se ole välttämätön toimeentulon hankkimiseksi. Asukkaaksi ei saa valita, jos hakijalla on riittävästi varallisuutta pystyäkseen hankkimaan tarvettaan vastaavan asunnon ilman valtion tukea. Ympäristöministeriö (1995) on suositellut, että hakijaruokakunnan varallisuus laskettaisiin omaisuuden käyvän arvon eli todennäköisen luovutushinnan mukaan. Varallisuus ei sen jälkeen, kun siitä on vähennetty ruokakunnan jäljellä olevien velkojen määrä, saa suosituksen mukaan ylittää seuraavia enimmäisrajoja:

Henkilöluku	Varallisuusraja (mk)
1	130 000
2	160 000
3	180 000
4	220 000
5	250 000

Hakijan asunnontarpeen arvioimisen tueksi ei säädöspohjaista ohjeistoa ole olemassa. Valtioneuvoston päätöksessä (1135/1995) kehoitetaan kuitenkin, että asunnontarvetta arvosteltaessa tulisi erityisesti ottaa huomioon hakijaruokakunnan asunto-olot ja niiden parantamisen kiireellisyys, sekä ruokakunnan koko ja ikärakenne. Käytännöllisempiä ohjeita hakijoiden asunnontarpeen kiireellisyyden vertailemiseksi löytyy edesmenneen Asuntohallituksen vuonna 1991 julkaisemasta ohjekirjasta. Nämä aikaisemmin määräyksinä toimineet ohjeet ovat nykyisin yleisesti noudatettuja suosituksia. Hakijoiden asunnontarpeen vertailemisessa suositellaan käytettäväksi kolmiportaista luokitusta: erittäin kiireellinen, kiireellinen tai pelkkä asunnontarve.

Erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa on hakija, joka majoilee ulkona, yömajassa tai vastaavassa tilapäisessä majoituksessa, jonka asunto on todettu kunnoltaan huonoksi, tai joka jää asunnottomaksi asunnon purkamisen vuoksi. Erittäin kiireelliseksi asunnontarve katsotaan myös silloin, kun hakija asuu erillään perheenjäsenistään ja asunnonsaanti on edellytyksenä yhteenmuuttamiselle, tai kun hakijana on avopari, jolla ei ole yhteistä asuntoa ja jolle on syntymässä lapsi. Lisäksi erittäin ahtaasti asuvaa (vähintään kolme henkilöä huonetta kohti) ruokakuntaa voidaan pitää erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa olevana.

Hakija, joka on irtisanottu nykyisestä vuokra-asunnostaan, joka perheellisenä asuu alivuokralaisena tai yhteistaloudessa, tai joka asuu liian ahtaasti (vähintään kaksi henkilöä huonetta kohti) on suositusten mukaan kiireellisessä asunnontarpeessa. Kiireellinen asunnontarve on myös hakijalla, joka on muuttamassa paikkakunnalle työpaikan vuoksi, tai joka tarvitsee asunnon terveydellisistä syistä tai muuttaakseen erilleen entisestä avio- tai avopuolisosta.

Lisäksi asunnontarpeessa olevana voidaan pitää hakijaa, joka aikoo perustaa perheen, joka on perheetön ja vailla itsenäistä asuntoa, jonka asunnontarve johtuu perheen sisäisistä ristiriidoista, tai jolla on pitkä tai hankala työmatka. Samoin puutteellisen varustetason, ahtauden (enemmän kuin yksi henkilö huonetta kohti) tai muun syyn vuoksi epätydyttävä asunto riittää asunnontarpeen perusteeksi. Lisäksi asunnontarpeessa on hakijaruokakunta, jonka nykyiset asumiskustannukset ovat liian korkeat perheen tuloihin ja varallisuuteen nähden.

Valtioneuvoston päätöksen asettamat asukasvalinnan kriteerit eivät ole ehdottomia: hakijaruokakuntien tulojen, varallisuuden ja asunnontarpeen perusteella laaditusta etusijajärjestyksestä voidaan yksittäistapauksissa poiketa, jos hakijaruokakunnan erityisolosuhteet, paikka-

kunnan vuokra-asuntotilanne tai vuokratalon asukasrakenne sitä vaativat. Hakija, joka ei täytä varallisuudelle ja tuloille asetettuja edellytyksiä, voidaan valita asukkaaksi, jos se sosiaalisista tai terveydellisistä syistä katsotaan erityisen tarpeelliseksi. (VNp 1135/1995.) Asuntohallitus (1991) piti mahdollisena poiketa tulo- ja varallisuusrajoista, jos kysymyksessä oli esimerkiksi vanhus-ten, vammaisten, päihdeongelmaisten, psyykkisesti sairaiden, lastensuojelun asiakasperheiden ja pakolaisten asumisen tukeminen. Asukasvalinnalle määritellyistä kriteereistä voidaan poiketa myös niiden asunnonhakijoiden kohdalla, joiden valitseminen asukkaaksi vapauttaa edullisemman aravavuokra-asunnon muiden asunnontarvitsijoiden käyttöön (VNp 1135/1995). Lisäksi niissä aravavuokrataloissa, joiden rajoitusaikaa on pidennetty, voidaan 15 prosenttiin asunnoista valita asukkaat vapaasti (VNp 776/1997).

#### 4.2. Katutason käytännöt: asunnonhausta asukasvalintaan<sup>8</sup>

Jyväskylän kaupungin omistamat yli 5 000 vuokra-asuntoa siirtyivät 1990-luvun aikana asteittain kaupungin omistaman vuokrataloyhtiön, Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n<sup>9</sup>, hallintaan. Asun- toimen tehtäväkentän uudistamisen ja selkeyttämisen yhteydessä kaupunki siirsi keväällä 1998 yhtiölleen myös vuokra-asuntojen asukasvalintatehtävät. Asukasvalinnat ovat yhden työntekijän vastuulla. Kaupungin roolina tässä kuviossa on aravavuokra-asuntojen käytöstä annetun lain (1190/1993) mukaan valvoa päätösten lainmukaisuutta.

Millainen on hakuprosessi Jyväskylän kaupungin vuokra-asuntoon? Miten asuntoa haetaan, millaisia neuvoja asunnonhakijat prosessin eri vaiheissa virkailijoilta saavat, miten ha- kemus käsitellään ja miten asukasvalinta tehdään?

Kaupungin vuokra-asuntoihin on jatkuva haku. Asuntoja ei juuri tarvitse markkinoi- da – yleensä ainoastaan uustuotannon kohteista ilmoitetaan lehdissä.

Asunnonhakijaksi ilmoittautuminen edellyttää hakemuslomakkeen täyttämistä. Lo- makkeita saa Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n toimiston lisäksi mm. sosiaalityöntekijöiltä. Myös muiden kuntien käyttämät hakemuslomakkeet kelpaavat<sup>10</sup>. Vuokra-asunnon hakemisessa ovat hyvät neuvot kalliit, ja niitä saavat varsinkin ne hakijat, jotka itse noutavat lomakkeen toi-

<sup>8</sup> Luku 4.2. perustuu niihin käytännön kokemuksiin, jotka hankin työskennellessäni kesällä 1997 toimistotyöntekijä- nä Jyväskylän kaupungin asuntoasiaintoimistossa ja kerätessäni tutkimusaineistoa syksyllä 1998 Jyväskylän Vuok- ra-asunnot Oy:n toimistolla. En väitä tuntevani hakemusten käsittelyn ja asukasvalinnan käytäntöjä läpikotaisin ja perin pohjin, vaan kerron, millainen käsitys katutason käytännöistä minulle tuolloin muodostui.

<sup>9</sup> Käytän Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:stä jäljempänä myös nimityksiä (asunto)toimisto tai virasto ja yhtiössä asukasvalintatehtävissä toimivista työntekijöistä myös nimityksiä virkailija tai viranomainen. Suoraan kunnan pal- veluksessa olevien viranomaisten ja kaupungin omistaman yhtiön työntekijöiden välisillä nimike-eroilla ei tässä yhteydessä mielestäni ole merkitystä.

<sup>10</sup> Keväästä 2000 alkaen Jva Oy:n www-sivuilla ([www.jkl.fi/jva](http://www.jkl.fi/jva)) on lisäksi ollut linkki ympäristöministeriön ko- tisivuille, joilta löytyy sähköinen vuokra-asuntohakemuslomake. Täytettyä lomaketta ei voi toistaiseksi lähettää sähköpostitse, vaan se on tulostettava, allekirjoitettava ja lopuksi toimitettava liitteineen Jva Oy:n toimistoon.

mistolta tai tilaavat sen puhelimitse. Hakemuslomakkeessa ja sen mukana jaettavassa ohjeessa tosin annetaan kaikki lomakkeen täyttämiseksi ja liitteiden toimittamisessa tarvittava informaatio, mutta osa hakijoista ei joko lue tai täysin ymmärrä virkakielisiä ohjeita. Asiakkaiden henkilökohtainen opastus on siis todettu tarpeelliseksi. Muissa virastoissa jaetut hakemuslomakkeet tuottavatkin työntekijöille harmia: kun asiakas jää neuvontaa vaille, palautuu asuntohakemus toimistolle usein enemmän tai vähemmän puutteellisenä. Tästä syystä hakemuslomakkeet ovat toimistollakin vapaan jakelun sijasta virkailijan "takana".

Asiakkaita opastaessaan virkailijat tähdentävät yleisimmin juuri sitä, että hakemuslomake on täytettävä huolellisesti ja varustettava tarvittavilla liitteillä, jotta hakemus voitaisiin käsitellä. Myös asunnontarpeen perustelemisen tärkeyttä korostetaan: tiedoilla kaupungin asunnotilanteen vaikeudesta ja asuntojonon pituudesta annetaan ymmärtää, että asunnosta kiinnostuneita riittää, ja että perustelematon ja puutteellinen hakemus ei näissä olosuhteissa tuota tulosta. Kokemattomammille asiakkaille kerrotaan asukasvalinnan käytännöistä se seikka, että asukkaat valitaan tulojen, varallisuuden ja asunnontarpeen perusteella, ei hakemusten saapumisjärjestyksessä. Kaikki kiinnostuneet saavat hakea asuntoa, eikä hakemuksia koskaan hylätä. Kuitenkin jo neuvontavaiheessa saatetaan joillekin asiakkaille (esimerkiksi toiselta paikkakunnalta ilman hyväksyttävää syytä muuttaville) kertoa, että asunnon löytyminen on käytännössä mahdotonta.

Toisinaan asiakkaat kysyvät, millaiset tekijät asukasvalinnassa otetaan huomioon, eli miten asunnontarve kannattaa perustella. Tämä onkin asiakkaan kannalta tärkeää tietoa: ne asunnontarpeen syyt, jotka hakijan mielestä ovat tärkeimmät, saattavat viranomaisen näkökulmasta olla merkityksettömiä. Esimerkiksi hakijan nykyisen asunnon ahtaus tai korkeat asumiskustannukset ovat useimmissa tapauksissa varteenotettavampia perusteita hakea uutta asuntoa kuin vaikkapa nykyisen asuinalueen rauhattomuus tai toivomus omasta saunasta. Niinpä asukasvalinnassa ratkaisevaa voi olla se, mitä asunnontarpeen syytä hakija monista mahdollisista korostaa.

Kun hakemuslomakkeet aikanaan palautuvat toimistoon käsiteltäviksi, esiintyy osassa hakemuksia kaikesta neuvonnasta huolimatta puutteita. Jos asiakas palauttaa hakemuksen henkilökohtaisesti, hakemus tarkistetaan heti, ja mahdolliset puutteet pyydetään korjaamaan. Jos paperit sen sijaan palautuvat postitse, ei puutteellisia tietoja antanut hakija (harvoja poikkeuksia lukuunottamatta) saa minkäänlaista kehotusta täydentää hakemustaan. Puutteellinen hakemus siis jää puutteelliseksi siihen päivään asti, jolloin asiakas itse ottaa toimistoon yhteyttä. Pahimmillaan hakemus on täytetty niin puutteellisesti, että sitä ei edes käsitellä.

Käsiteltäväksi kelpaavan uuden asuntohakemuksen ja sen liitteiden perusteella lasketaan hakijaruokakunnan tulot ja varallisuus sekä niistä tehtävät vähennykset. Hakijan esittämien asunnontarpeen syiden perusteella hänet sijoitetaan yhteen viidestä kiireellisyysluokasta, joista kolme ensimmäistä perustuvat Asuntohallituksen suosituksiin. Jyväskylässä käytössä ovat

lisäksi luokat 4 ja 5. Neljänteen luokkaan sijoitetaan ne asunnonhakijat, joilla ei katsota olevan asunnontarvetta kaupungissa. Näiden hakijoiden kotipaikka on muualla, eivätkä he ole muuttamassa paikkakunnalta saadun työpaikan vuoksi. Myös vieraspaikkakuntalaiset, jyvaskyläläisestä oppilaitoksesta paikan saaneet opiskelijat sijoitetaan neljänteen kiireellisyysluokkaan. Viidenteen luokkaan joutuvat ne hakijat, joilla on joko takanaan itse aiheutettu häätö, tai jotka ovat ilman hyväksyttävää syytä kieltäytyneet tarjotusta asunnosta.

Seuraava vaihe asuntohakemuksen käsittelyssä on sen sisältämien tietojen tallentaminen tietojärjestelmään. Järjestelmään viedään mm. hakijan henkilötiedot sekä tiedot hakijan nykyisestä asunnosta, tuloista ja omaisuudesta. Asunnontarpeen syy kirjataan tietokantaan, jos kysymyksessä on asunnottomuus, muutto paikkakunnalle työpaikan vuoksi, tai muuttovelvoite nykyisestä asunnosta. Muuttovelvoite syntyy esimerkiksi vuokrasopimuksen irtisanomisen, määräaikaisen vuokrasopimuksen päättymisen, häätöpäätöksen tai avioeron yhteydessä. Tallennusohjelma pisteyttää hakemuksen ruokakunnan asuntotilanteen, tulojen ja varallisuuden perusteella. Pistemäärä, jota Asuntohallitus (1991, 51-57) suositteli sovellettavaksi asukkaiden valinnassa, merkitään kyllä hakemukseen, mutta käytännön merkitystä sillä ei näytä olevan. Hakijoiden pisteyttäminen vaikuttaakin epäkäytännölliseltä: asunnonhakijoiden elämäntilanteet ovat usein niin monimutkaisia, että pisteet eivät voi kertoa koko totuutta.

Koska hakijan esittämiä asunnontarpeen perusteluja, hakemukseen liitettyjä lääkäriin, sosiaalityöntekijän, velkaneuvojan tai vastaavien tahojen lausuntoja ja virkailijan merkintöjä ei atk-ohjelman rajoituksista johtuen voida tallentaa tietokantaan, perustuu toimiston asiakaspalvelu ja toiminta lähinnä perinteiseen paperityöhön päätetyöskentelyn sijasta. Tietokonetta ei käytetä asukasvalinnan apuna, vaan lähinnä välineenä, jonka avulla hakemuspaperit tarvittaessa löytyvät. Kun asiakas esimerkiksi ilmoittaa tietojensa muuttuneen, uusii asuntohakemuksensa tai vain tiedustelee asuntoasiansa etenemistä, on virkailijan käytännössä aina etsittävä hakemuspaperit käsiinsä. Asukasvalintakaan ei onnistu tietojärjestelmän avulla, vaan edellyttää paperipinkkojen selaamista. Tietokone ei siis ainakaan toistaiseksi ole yksinkertaistanut asuntotoimistossa työskentelyä tai vähentänyt työtaakkaa – pikemminkin päinvastoin.

Kun asunnonhakijan on todettu alittavan tulo- ja varallisuusrajat, eli kun asiakkaan virallinen kelpoisuus on tarkistettu, ja kun hänet on asunnontarpeensa perusteella luokiteltu erittäin kiireelliseksi, kiireelliseksi tai asuntoa tarvitseväksi, seuraa tätä ensimmäistä kategorisointia toinen, karkeampi katutason luokittelu: jako kiireellisesti asuntoa tarvitseviin ja niihin, jotka voivat vielä odottaa. Luokitukset eivät välttämättä täsmää. Ensimmäisessä luokittelussa esimerkiksi luokkaan 3, asunnontarpeessa oleviin, kategorisoitu asunnonhakija saattaa katutason jakoperusteiden nousta kiireellisesti asuntoa tarvitsevien ryhmään.

Hakemusten jaon kiireellisiin ja ei-kiireellisiin tekee asukasvalinnoista vastaava työntekijä. Katutason luokittelu saattaa vaikuttaa ongelmalliselta, jopa mielivaltaiselta ja asukasvalinnan virallisia tavoitteita vääristävältä käytännöltä. Työn sujuvuuden kannalta se on kuitenkin perusteltua: kun asukasvalintoja ei tietokoneen ja sen laskemien pisteytysten avulla voida tehdä, on järkevää luoda parinsadan kiireellisen hakijan joukko, joka kokonsa puolesta on manuaalisesti hallittavissa, ja jonka jäsenet asukasvalitsija pystyy esimerkiksi nimen perusteella muistamaan.

Katutason luokittelu mahdollistaa myös asiakkaiden erilaisten elämäntilanteiden ja olosuhteiden joustavan huomioonottamisen tavalla, johon tietotekniikka ei pysty. Sen voidaan ajatella olevan juuri sitä sosiaalisen tarkoituksenmukaisuuden huomioimista päätöksenteossa, jota säädöksissäkin peräänkuulutetaan. Esimerkiksi kiireellisyysluokkaan 3 sijoitettu, ahtaassa tai puutteellisesti varustellussa asunnossa asuva perhe saattaa lasten edun perusteella nousta kiireellisten asunnontarvitsijoiden ryhmään. Itsenäistyvien nuorten, yhteen muuttavien pariskuntien ja muiden virallisten kriteerien perusteella ei-kiireellisiksi katsottavien hakijoiden sijoittaminen käytännössä kiireellisten joukkoon kertonee myös niistä lähiöprojektien aikakaudelle tyypillisistä toimintatavoista, joilla pyritään estämään asukarakenteiden vinoutumista, sosiaalista segregatiota ja huonojen kehien syntymistä vuokratiloalueilla.

Virallisten kriteerien perusteella tehtävän kategorisoinnin rinnalle nouseva katutason kiireellisyysluokitus ei tietenkään voi olla ongelmaton. Se on jälleen yksi käytäntö lisää siinä hakemusten käsittelyn ja asukkaiden valinnan prosessissa, joka muutenkin on alttiina yhteisössä esiintyvien stereotyyppien ja työntekijöiden omien ennakkoluulojen vaikutukselle. Asukasvalitsijakaan ei ole moraalisesti neutraali: hän tekee huomaamattaankin arvioita asiakkaiden elämäntavoista, sosiaalisesta arvosta ja siitä, onko tämä riittävän "kunnollinen" ansaitakseen asunnon. Esimerkiksi asunnottomana kiireellisyysluokkaan 1 sijoitettu asunnonhakija voi katutason kriteerien perusteella tehdyssä luokituksessa pudota ei-kiireellisten ryhmään, jos hänen aikaisemmassa asumishistoriassaan tiedetään olleen ongelmia.

Käsittelyn ja luokittelun jälkeen asuntohakemus voi siis löytyä joko kiireellisten hakemusten pinkasta tai arkistomapeista muiden voimassa olevien hakemusten joukosta. Hakemukset lajitellaan haettavan asunnon huoneluvun mukaan. Kunnan omistamassa vuokra-asunnossa asuvien vaihtohakemukset ovat omissa mapeissaan. Tavallisten asuntohakemusten joukosta erotetaan omiin paikkoihinsa myös ylituloisten ja vanhuksille tarkoitettuihin asuntoihin pyrkivien hakemukset. Kiireellisten hakemusten nipun ja voimassa olevien hakemusten mappien välillä on liikkuvuutta: ei-kiireellisestä asiakkaasta kiireelliseksi voi edetä ottamalla toimistoon yhteyttä, "muistuttamalla olemassaolostaan" ja tiedottamalla asuntotilanteessaan tapahtuneista muutoksista. Voimassa olevat asuntohakemukset myös tarkistetaan säännöllisesti, jolloin kii-

reellisiin siirretään esimerkiksi ne hakemukset, jotka muuttovelvoitteen lähestymisen vuoksi ovat vasta tulossa ajankohtaisiksi. Liikettä toiseen suuntaan tapahtuu esimerkiksi silloin, kun kiireelliseksi luokiteltu asunnonhakija kieltäytyy tarjotusta asunnosta ilman hyväksyttävää syytä.

Lopulta on vuorossa itse asukasvalinta. Vapautuvan vuokra-asunnon, esimerkiksi yksión, täyttäminen lähtee liikkeelle seuraavasti: asukasvalitsija käy läpi kaikki ne kiireellisiksi luokitellut hakemukset, joissa toivotaan ensisijaisesti yksiötä. Joukosta poimitaan ne asiakkaat, jotka ovat toivoneet vapautuvan asunnon kaltaista huoneistoa. Moni ehdokas karsiutuu joukosta tässä vaiheessa esimerkiksi asuinaluetta, vuokran suuruusluokkaa ja asunnon varustetasoa koskevien toivomustensa tai rajoitustensa perusteella. Vertailemalla jäljelle jääneitä hakijoita keskenään asunnontarpeen kiireellisyyden ja taloudellisen tilanteen perusteella valitaan joukosta se asiakas, jolle asuntoa tarjotaan. Asiakas pyritään aina tavoittamaan ensin puhelimitse alustavan suostumuksen saamiseksi. Tämän jälkeen asiakkaalle lähetetään kirjallinen asuntotarjous. Asiakkaan vastatessa tarjoukseen kieltävästi vapautuvaa asuntoa tarjotaan seuraavalle ehdokkaalle. Myönteinen vastaus puolestaan sinetöi asukasvalintapäätöksen.

#### 4.3. Kaupungin vuokra-asunnot – sosiaalipolitiikkaako?

Asuntopolitiikka on perinteisesti luettu yhdeksi sosiaalipolitiikan lohkoksi. Asuntotuotannossa markkinoiden vaikutus on kuitenkin vahva, ja julkisen sektorin osuus siinä on jäänyt pienemmäksi kuin muilla sosiaalipolitiikan aloilla. Asuntopolitiikka on palvellut enemmän sosiaalipolitiikan taloudellisten kuin sosiaalisten tavoitteiden toteutumista: se on vahvasti kytkeytynyt talous-, työvoima- ja aluepolitiikkaan. Asuntopolitiikka on valjastettu edistämään taloudellista kasvua ja työvoiman liikkuvuutta. (Juntto 1990, 16-17.)

Miten nämä väitteet suhteutuvat asuntopolitiikkaan Jyväskylän kaupungissa? Tähtääkö kaupungin asuntopolitiikka ja vuokra-asuntotarjonta asukkaiden sosiaalisten tarpeiden tyydyttämiseen vai kaupungin taloudellisten etujen ajamiseen?

Kaupungin asunto-ohjelmassa vuosille 1997-1999 tavoitteeksi asetettiin yhtäältä "asuntotuotannon monipuolisuus, millä pyritään turvaamaan eri asemassa olevien asunnontarvitsijoiden tarpeet", ja toisaalta riittävän suuren vuokra-asuntokannan ylläpitäminen, "jotta vuokra-asumisesta tulisi todellinen ja joustava vaihtoehto perinteisesti jäykille asuntomarkkinoille" (Jyväskylän kaupunki 1997, 2, 8). Kaupungin rooli asuntojen omistajana halutaan pitää merkittävänä, ja vuokra-asuminen on nostettu peruspalvelun asemaan.

Ottamatta kantaa siihen, mitä tavoitteita kaupungin muut asuntopoliittiset välineet (esim. tonttipolitiikka) palvelevat, näyttäisi siltä, että vuokra-asuntoja ylläpidetään sekä sosiaali- että elinkeinopoliittisista syistä. Myöntämällä vuokra-asuntoja aktiivi-ikäiselle, kysytylle työ-

voimalle halutaan tietysti sekä tukea yritysten sijoittumista kuntaan että lisätä kaupungin verotuloja. Kohtuuhintainen vuokra-asuminen puolestaan tukee pienituloisten yksinäisten ja perheiden selviytymistä kiristyvillä asuntomarkkinoilla.

Jos kaupungin vuokra-asunnot siis ainakin puolittain ovat sosiaalipolitiikan työkaluja, on pohdittava, mikä on tämän sosiaalipolitiikan luonne. Onko asukasvalinnassa toteutettava sosiaalipolitiikka residuaalisen vai institutionaalisen mallin mukaista? On sanottu, että asukasvalintaa kunnallisiin vuokra-asuntoihin leimaa tiukka tarveharkinta ja siihen liittyvä avoin valvonta sekä paternalistinen perinne (ks. Juntto mt.). Näkemystä residuaalisen mallin määräävyydestä tukee myös määräyksissä ja suosituksissa usein toistettu kehoitus suosia asukasvalinnassa asunnottomia, vähävaraisimpia ja pienituloisimpia asunnonhakijoita. Käytännössä asukasvalinnan sosiaalisuus näyttäytyy toisessa valossa: hyvätuloiset ovat suhteellisesti paremmassa asemassa, eikä hakijoiden kiireellisyysjärjestyksellä välttämättä ole merkitystä (Syrjänen 1996, 20-21, 30). Toteutuuko asukasvalinnoissa sittenkin institutionaalinen sosiaalipolitiikka, joka kohdistuu tasapuolisesti kaikille, ja jonka asiakkaat ovat "tavallisia kansalaisia"? Tähän viittaa sekin, että ydinperheen tarpeet asetetaan usein etusijalle vuokra-asukkaiden valinnassa.

Luultavaa on, että kunnallisissa asukasvalinnoissa toteutetaan samanaikaisesti sekä residuaalista että institutionaalista sosiaalipolitiikkaa. On selvää, että uusiin, hyväkuntoisiin ja kalliimpiin vuokra-asuntoihin valitaan maksukykyisiä asukkaita, kun taas sekä maksu- että asumiskyvyltään heikommiksi määritellyt ihmiset joutuvat kilpailemaan keskenään pohjimmaisilla asuntomarkkinoilla (ks. Jokinen & Juhila 1991a). Kunnallisilla vuokra-asuntomarkkinoilla vallitsee ehkä jonkinlainen jako sen mukaan, kuinka tiukkaa tarveharkintaa asukasvalinnassa noudatetaan. Vanhempiin ja huonompiin asuntoihin voidaan valita asukkaiksi tarveharkintaseulan läpäiseviä, pienituloisia hakijoita, koska "tavalliset kansalaiset" eivät niitä asunnoikseen edes kelpuuttaisi. Uusien vuokra-asuntojen asukasvalinnassa taas sovelletaan institutionaalista sosiaalipolitiikan mallia, mikä käytännössä tarkoittaa sitä, että valituiksi tulevat työssäkäyvät tai muuten "kunniallista" elämää viettävät hakijat.

#### 4.4. Asukasvalinnan ongelmista asumispolitiikkaan

Vuokra-asuntohakemusten käsittelyn ja asukasvalinnan prosessi on muotoutunut kaltaiseksi toimintaa säätelevien määräysten, kaupungin asuntoliittisten periaatteiden, ja ennen kaikkea käytännön työtä rajoittavien puutteellisten resurssien vaikutuksesta. Koko monivaiheinen prosessi rakentuu katutason käytäntöjen ympärille, jotka jatkuvasti ovat ulkopuolisten intressiryhmien toivomusten ja vaatimusten sekä työntekijöiden omien ennakkoluulojen vaikutuspiirissä. Kii-reessä tehdyt virheet ja asiakkaiden "kunnollisuudesta", asumiskyvystä ja moraalista tietoisesti



tai tiedostamatta tehdyt arviot saattavat johtaa valikoivaan tiedonjakoon ja virheellisiin luokituksiin. Pahimmassa tapauksessa katutason käytännöt asettavat asiakkaat keskenään eriarvoiseen asemaan tavalla, joka johtaa epäoikeudenmukaisiin asukasvalintoihin.

Useissa tutkimuksissa ja selvityksissä (esim. Laaninen 1998, Laukkanen 1998, Syrjänen 1996) on havaittu, että aravavuokra-asuntojen asukkaiksi ei sääntöjen edellyttämällä tavalla valita pienituloisimpia, vähävaraisimpia ja kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevia, vaan että valinnat kohdistuvat hyvätuloisiin ja hyväosaisiin. Näyttää siltä, että kunnallisissakin asukasvalinnoissa usein preferoidaan työssäkäyviä uramuuttajia, jotka vain täpärästi alittavat tulo- ja varallisuusrajat. "Vuokra-asuntotoimen rakenne, aravavuokra-asuntomarkkinoiden kokonaisuus on siis muotoutunut jossain määrin epäsosiaaliseksi" (Laaninen mt., 101).

Hyväosaisten menestys aravavuokra-asuntomarkkinoilla ei kuitenkaan välttämättä selity epäsosiaalisella valintapolitiikalla tai katutason käytäntöjen asukasvalintaa vääristävällä vaikutuksella. Hyvätuloisten asemaa asuntomarkkinoilla parantaa esimerkiksi se, että heillä on varaa maksaa asunnostaan korkeakin vuokraa. Epäsosiaalisia ja epäoikeudenmukaisia eivät ehkä olekaan asukasvalitsijat ja valintapolitiikat, vaan asuntotoimen kokonaisuus<sup>11</sup>. Asuntopolitiikka on sosiaalisista tavoitteistaan huolimatta jäänyt yksipuoliseksi: "Yksinäisille ja köyhille ei ole rakennettu riittävästi pieniä tai halpavuokraisia asuntoja" (mt., 103).

Perinteisen asuntopolitiikan ongelmaksi on nähty sen liiallinen keskittyminen asuntotuotannon määrällisiin tavoitteisiin, asuntokannassa esiintyvien fyysisten puutteiden korjaamiseen ja asumismenojen tukijärjestelmiin. On rakennettu asuntoja, jotka täyttävät kyllä valtion tuen saamisen kriteerit, mutta eivät vastaa asukkaiden asumisen tarpeita ja odotuksia. Asukkaan sijasta keskeisesti asunnosta lähtevä politiikka ja asumista koskevan kokonaisnäkömyksen puuttuminen ovat osaltaan tuottaneet nykyisiä asumisen ongelmia ja toimineet alueiden huonojen kehien katalysaattoreina. Jotta asumisen ongelmia voitaisiin ratkaista, olisi asuntopolitiikan lähtökohdaksi otettava kotitalous ja asumisen tarpeiden erilaistuminen. Tätä muutosta kaupunkipolitiikan yhteistyöryhmä nimittää siirtymäksi asuntopolitiikasta asumispolitiikkaan. (Asuntopolitiikkaan kaupungeissa, 25-26; Lähiöuudistus 2000, 18-19.)

Toteutetut lähiöprojektit ovat ehkä esimakua siitä, mitä asumispolitiikan asukaslähtöisyys voisi tarkoittaa. Lähiöiden ongelmia ei voida ratkaista yksinomaan parantamalla alueen fyysistä rakennetta – tärkeitä kysymyksiä ovat lisäksi mm. palveluiden turvaaminen, ympäristön parantaminen ja liikenneyhteyksien kehittäminen alueella sekä alueen asukkaiden osallistumis-

---

<sup>11</sup> Joidenkin asuntopoliittiseen keskusteluun osallistuvien mielestä siinä, että hyvätuloiset menestyvät vuokra-asuntomarkkinoilla, ei ole mitään epäoikeudenmukaista – itse asiassa sosiaalinen asuntotuotanto tulisi markkinoita vääristävänä menneisyyden jäänteinä lakkauttaa kokonaan. Mahdollista, vaikkakin kiistanalaista, on myös väittää, että hyväosaisten tulo sosiaalisille vuokra-asuntomarkkinoille ei kertoisikaan epäonnistumisesta asuntopolitiikan sosiaalisissa tavoitteissa, vaan onnistumisesta yhdessä asuntopolitiikan keskeisistä tavoitteista, vuokra-asumisen arvostuksen kohottamisessa.

mahdollisuuksien parantaminen (Asuntopolitiikkaan kaupungeissa, 20). Huomion kohteeksi on seinien lisäksi siis otettava myös ihmiset seinien sisällä. Lähiöuudistuksen syvin olemus on ymmärretty myös Jyväskylän Pupuhuhdassa toteutettavassa perusparannusprojektissa: aluetta uhkaava segregaatio ja syrjäytymiskehitys yritetään katkaista parantamalla paitsi fyysistä, myös sosiaalista ympäristöä, aktivoimalla asukkaita työelämään ja asukastoimintaan (Jyväskylän kaupunki 1997, 10).

Toteutuessaan esitetyn kaltaisena asumispolitiikka ei enää olisi asuntopolitiikan tavoin vain elinkeinopolitiikan, aluepolitiikan tai sosiaalipolitiikan väline, vaan itsenäinen politiikkalohko. Asumispolitiikka-käsitteen sisältö on kuitenkin vielä avoin. Käsitteen määrittelemiseksi on esitettävä yksinkertaiselta vaikuttava kysymys: mitä on asuminen? Vastaaminen voi osoittautua yllättävän vaikeaksi: mitä tarkoittaa esimerkiksi asuminen asunnossa, asuinalueella tai tietyllä paikkakunnalla? Mikä on asumisen suhde työn, koulun ja päivittäin tarvittavien palvelujen vuoksi tehtäviin matkoihin, joissa asunto on aina se kiintopiste, josta lähdetään ja jonne palataan? Pohdintaa jatkettaessa havaitaan asumisen merkityksen alkavan lähestyä elämisen käsitettä. (Lehtinen 1999.)

Asumispolitiikka menettää käsitteenä merkityksensä, jos sen piiriin mahdutetaan koko elämä. Kaupunkipolitiikan yhteistyöryhmäkään ei väitä asumispolitiikka-käsitteen olevan siinä määrin valmiiksi hahmottunut, että se olisi mahdollista muuttaa toteutettavaksi politiikaksi: kysymyksessä on keskustelunavaus, pyrkimys avata nykyistä monipuolisempi näkökulma asumisesta käytävään keskusteluun (Asuntopolitiikkaan kaupungeissa, 26). Käytännössä muutos asuntopolitiikasta asumispolitiikkaan merkitsisi asuntopolitiikan painopisteen siirtymistä asuntojen tuottamisesta asuntojen, asuinympäristön ja asuinalueiden käyttöön eli kuluttamiseen (Lehtinen 1999). Vuokra-asumisen kannalta muutos merkitsisi toivottavasti joustavampia asumisen vaihtoehtoja erilaisille asunnontarvitsijoille, tukea pohjimmaisten asuntomarkkinoiden asiakkaille, asukasvalinnan liikkumavaran laajentumista sosiaalisten tavoitteiden toteuttamisen ja segregaatian ehkäisemisen välisellä kapealla alueella ja rakentamisessa vuokralaisten toivomusten huomioimista tapettivalintoja laajemmin.

Olemassa olevan vuokra-asuntokannan ja tulevan asuntotuotannon yksipuoliseen rakenteeseen – asumispolitiikan puuttumiseen – asuntoa etsivän yksilön on hankala vaikuttaa. Asunnonhakijalla kuitenkin on vaikuttamiskanavansa ja –keinonsa: hänellä on valta valita vierastokontaktissa käyttämänsä toiminta- ja puhutavat. Hakemusten käsittelyn, kategorisoinnin ja asukasvalinnan käytännöt muotoutuvat ja muuttuvat myös asiakkaiden toiminnan tuloksena.

## 5. BYROKRAATTINEN SUHDE JA BYROKRATIA

### 5.1. Asukasvalinta, byrokraattinen suhde ja valta: käsitteistä

Asukasvalinta on asiakkaan ja viranomaisen välisen vuorovaikutuksen tulos. Se rakentuu asunonhakijoiden ja asuntoviranomaisten kielellisistä ja toiminnallisista diskursseista, yhtäältä siitä, miten asiakas esittää itsensä ja asiansa asuntohakemuksessa tai suorassa kontaktissa viranomaiseen, ja toisaalta viranomaisen tavasta käsitellä hakemus tai vastata asiakkaan tiedusteluihin. Diskurssit muotoutuvat suhteessa toisten diskurssien sisältöön sekä odotuksiin niiden sisällöstä, eri osapuolten oletettuun tai todelliseen statukseen ja asemaan valtasuhteessa, ja yhteisiksi koettuihin arvoihin ja instituutioihin. Asukasvalinta on se kenttä, jolla eri osapuolten erilaiset, päällekkäiset ja toisiinsa limittyvät diskurssit kohtaavat.

Byrokraattinen suhde virittyy diskursiivisella tasolla asiakkaiden ja viranomaisten vuorovaikutuksessa, ja rakentuu erillisistä ja (osittain) päällekkäisistä diskursiivisista käytännöistä. Byrokraattisen suhteen osapuolet, asiakkaat ja viranomaiset, käsitän Norman Faircloughin (1997, 77-78) tapaan yhteisöiksi tai sosiaalisiksi osa-alueiksi, joissa esiintyvät verrattain vakiintuneet diskursiiviset käytännöt muodostavat diskurssijärjestyksen. Eri osapuolten diskurssijärjestyksen limittyessä toisiinsa muodostuu byrokraattinen suhde.

Viranomaisdiskurssit, byrokraattiset käytännöt, ovat vakiintuneita, usein julkilausumattomia toimintatapoja tai -sääntöjä, jokapäiväisiä rutiineja, eli tekniikoita, joilla asiakkaita käsitellään (Lipsky 1980, xii). Byrokraattiset käytännöt ovat vallan välineitä: ne ylläpitävät asiakkaiden ja viranomaisten välistä valtasuhdetta. On kuitenkin huomattava, että myös asiakkaat osallistuvat byrokraattisten käytäntöjen rakentamiseen. Kuten viestinnässä yleensä, myös diskursiivisella tasolla vastaanottaja vaikuttaa viestin sisältöön, sillä

"...sosiaalisen todellisuuden symboliset ilmenemismuodot ovat puhetta tai tekstiä joltakulta joillekin oletetuille vastaanottajille, ja niihin rakentuu aina jonkinlaisia kuvia tai jälkiä tästä vuorovaikutuksesta. Sanomme näitä jälkiä puhuja- ja vastaanottajakuviksi. Ne määrittelevät näkökulmaa, josta todellisuutta tarkastellaan, ja rakentavat sekä puhujalle että vastaanottajalle identiteettiä määrittelemällä molempien suhdetta siihen todellisuuteen, jota ne kuvaavat." (Sulkunen 1997, 18.)

Valta kietoutuu diskursseihin ja vaikuttaa niiden kautta. Diskursseista koostuva byrokraattinen suhde on siten valtasuhde, joka tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä. Viranomaisten ja asiakkaiden kohtaamisissa valtasuhde neuvotellaan jatkuvasti uudelleen. Viranomaisten neuvotteluasema on tosin edullisempi: he pystyvät kiinnittymään totuusarvoltaan ja vakiintumisasteeltaan voi-

makkaaseen diskurssijärjestykseen. Lisäksi viranomaiset ovat verraten yhtenäinen ryhmä, jonka tavoitteet ovat keskenään yleensä ristiriidattomia. Sitä vastoin asiakkaiden ryhmässä intressit ovat keskenään ristiriitaisia ja kilpailevat keskenään.

Jokapäiväisessä elämässä valta näyttäytyy yleensä pakkona noudattaa lakeja ja määräyksiä, poliitikkojen oikeutena päättää "yhteisistä asioista" ja hallinnon edustajien, viranomaisten, kansalaisiin kohdistamina toimenpiteinä. Tutkimuskontekstissa valtaa ei voi kuitenkaan nähdä siten, että se olisi kasvottoman eliitin käsissä, tai asukasvalinnan tapauksessa niin, että asiakkaat kärsisivät jonkinlaisesta valtavajeesta byrokraattien päättäessä kaikesta. Michel Foucault (1980, 34) puhuu vallan mikrofysiikasta, jossa yhdistyvät tieto ja hallinta: valta ei ole omistamisen kohde vaan strategia, aina toimiva suhdeverkko, jatkuvan taistelun kohde. Kysymys ei siis ole vallan omistamisesta vaan sen käyttämisestä. Tämä ei tarkoita, etteikö valta voisi olla suhteellisen vakiintunutta ja pysyvää: kuten muillakin sosiaalisilla suhteilla, myös valtasuhteilla on taipumus lukkiutua instituutioiksi.

## 5.2. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja byrokraattisen suhteen institutionalisoituminen

Jokapäiväinen elämä näyttäytyy ihmisille subjektiivisesti merkityksellisenä maailmana, itsestään selvänä todellisuutena. Maailma hahmottuu yhtenäisenä, valmiina järjestyksenä, joka on yksittäisistä toimijoista riippumaton. Todellisuus ilmenee valmiiksi objektivoituna, valmiiksi nimettyjen asioiden ja esineiden järjestelmänä. (Berger & Luckmann 1995, 29, 32.) Koemme maailman kokonaisena, pysyvänä ja siksi turvallisenä, mutta myös muuttamattomana ja pakottavana: joku toinen on tehnyt säännöt.

Miten valmiilta vaikuttava järjestys on muodostunut ja miten yhteinen tieto siitä on syntynyt? Jokapäiväisessä elämässään ihmiset antavat merkityksiä kohtaamilleen ilmiöille, luovat tulkintoja ympäröivästä sosiaalisesta todellisuudesta. Tämä arkiymmärrys näyttää muodostuvan lähes automaattisesti, mutta siitä huolimatta juuri se on todellisuutta koskevan tiedon perusta. Meille on itsestään selvää, että ympäröivä todellisuus on intersubjektiivinen: maailma ja sitä koskevat tulkinnat ovat yhteisiä, vaikkakaan eivät aina yhteneväisiä (mt., 33). Juuri intersubjektiivisuus, yksilöiden välinen vuorovaikutus tilassa ja ajassa, erottaa objektiivisen todellisuuden subjektiivisesta. Todellisuutta koskevat tulkinnat, ilmiöille annetut yksilölliset merkitykset, välittyvät yksilöiden välisessä vuorovaikutuksessa symbolijärjestelmän eli kielen kautta, muodostaen perustan yhteiselle tiedolle maailmasta.

Todellisuus ei ole vain objektiivinen maailma, jota tulkitaan ja välitetään sosiaalisessa vuorovaikutuksessa: se myös tuotetaan ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Jokapäiväisen elämismaailman todellisuus säilyy juuri yksilöiden ajattelussa ja toiminnassa. Yksilöiden välinen

todellisuus rakentuu yhteisistä tulkinnoista ja tiedosta, "yksilöllisten merkitysten objektivoitumista". (mt., 30.) Näistä yhteisistä tulkinnoista tai merkityksistä, joita uusinnetaan ja määritellään uudelleen jokapäiväisissä sosiaalisissa käytännöissä, ja jotka samalla tuottavat sosiaalista todellisuutta, voidaan käyttää myös nimitystä diskurssi.

Yhteiskunta on siten ihmisen tuotos. Mutta miten "yhteiskunnasta tulee objektiivinen todellisuus"? Ihmisen toiminta pyrkii totunnaistumaan: tehdäkseen elämästään turvallisen ja vapauttaakseen energiaa tärkeämpien päätösten tekemiseen ihminen organisoii arkiset toimensa kaavamaisesti – omaksuu tietyt rutiinit. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa yksilöt tekevät vastavuoroisesti tulkintoja, tyypityksiä, toistensa toiminnasta ja sen motiiveista. Näistä tyypityksistä muodostuu käyttäytymiskaavoja, jolloin toiminta muuttuu ennustettavaksi. Kun nämä käyttäytymiskaavat saavuttavat historiallisen ulottuvuuden ja tulevat osaksi uusien ihmisten tietoisuutta, ne muuttuvat instituutioiksi. Instituutioiden tärkein ominaisuus on objektiivisuus: "instituutioiden koetaan nyt ilmentävän omaa todellisuuttaan, joka asettuu yksilöä vastaan ulkoisena ja pakottavana tosiseikkana". Yksilön tietoisuuteen sosiaalisen maailman objektivoitumat ja instituutiot sisäistyvät sosialisointiin, oppimisen myötä: "ihminen on sosiaalinen tuotos". (mt., 65-66, 69, 71, 74, 79.)

Sosiaalisen ja yhteiskunnallisen todellisuuden rakentuminen on siis jatkuva ulkoistamisen, objektivoitumisen ja sisäistämisen prosessi. Ympäröivästä maailmasta tehdyt tulkinnat vakiintuvat vuorovaikutuksessa vähitellen "yleisiksi totuuksiksi": niistä tulee objektivoitumia, jotka puolestaan ohjaavat uusien tulkintojen muodostumista. Näin tulkinnat muuttuvat tiedoksi, jota ylläpidetään, mutta myös muokataan jokapäiväisissä sosiaalisissa käytännöissä. Toiminnan kaavamaisuudessa instituutioiksi todellisuus saa objektiivisen, pakottavalta vaikuttavan luonteensa. Se, että todellisuus rakennetaan ja yhteistä tietoa siitä ylläpidetään arkisessa toiminnassa, ei tarkoita, että sosiaalinen maailma olisi jotenkin epävarma tai että se olisi helposti muutettavissa. Muutos ei kuitenkaan ole mahdoton: ensinnäkin se edellyttää tietoisuutta ajattelun kaavamaisuuksien olemassaolosta. Tällaisten totunnaisuuksien havaitsemiseksi on tarpeen pohtia sosiaalista todellisuutta diskursiivisella tasolla, purkaa elämämaailma perusyksikköihinsä eli tunnistaa ihmisen ajattelusta, puheesta ja toiminnasta säännönmukaisia merkityssuhteita, diskursseja.

Byrokraattinen suhde on esimerkki säännönmukaisten tulkintojen ja merkitysten rakentamasta diskursiivisesta suhteesta. Byrokraattisessa suhteessa esiintyvät positiot ovat sosiaalisissa käytännöissä vähitellen rakentuneiden tyypitysten ja objektivoitumien kautta saavuttaneet instituution asteen: sekä viranomaisen että asiakkaan rooli on ikään kuin edeltä käsin määritelty. Tämän roolin rajojen rikkomisen tai venyttäminen tuntuu vaikealta, jopa mahdottomalta. Byrokraattisen suhteen uusi osallistuja sosiaalistuu nopeasti valmiiseen byrokraattiseen todellisuuteen, omaksuu hänelle lankeavan roolin ja alkaa itse ylläpitää ja uusintaa juuri omaksumiaan

käytäntöjä. Vakiintuneiden positioiden vahvistumista ja sosiaalistumista rooleihin edesauttavat sekä byrokraattiset käytännöt että asiakkaiden suostunutta osoittavat viestit. Jos sosiaalistumista ei tapahdu, eriasteisia sanktioita seuraa.

Byrokraattinen suhde on siis vakiintuneiden diskurssien ja institutionalisoituneiden positioiden verkosto, joka yksilön näkökulmasta vaikuttaa ulkoiselta, pakottavalta todellisuudelta, mutta joka kuitenkin säilyy vain yksilöiden tietoisuuden kautta ja on ainakin periaatteessa muutettavissa, jos sitä rakentavat diskursiiviset käytännöt pystytään tekemään näkyviksi. Byrokraattisessa suhteessa on kysymys vallasta: valta kietoutuu byrokraattista todellisuutta tuottaviin diskursiivisiin käytäntöihin. Byrokraattiset käytännöt toimivat vallan tekniikoina; ne ovat vakiintuneita diskursseja, jotka osoittavat yksilön tai ryhmän paikan valtasuhteessa ja toimivat tarvittaessa asiakkaiden käyttäytymistä ohjaavina kontrollimekanismeina.

### 5.3. Mitä on byrokratia?

Käsitteellä byrokratia voidaan tarkoittaa yhtäältä tietynlaista toimintaa tai toimintatapaa, ja toisaalta kyseisellä tavalla toimivaa organisaatiota. Max Weberin (1978, 987) mukaan byrokratia on rationaalisesti<sup>12</sup> organisoitua tai ohjattua toimintaa, joka poikkeaa sosiaalisesta toiminnasta: byrokratia on väline, jolla sosiaalinen toiminta muutetaan rationaalisesti organisoiduksi. Hummel (1982, 2) määrittelee bykratioiksi kaikki modernit organisaatiot, sekä julkiset että yksityiset, jotka on järjestetty modernin rationaalisten periaatteiden mukaisesti. Byrokratia on siis sekä tapa toimia johdonmukaisesti ja tietoisesti asetetun tavoitteen saavuttamiseksi, että organisaatio, joka noudattaa tätä toimintatapaa.

Michael Lipsky (1980, xi) määrittelee katutason bykrokatiat julkisten palvelujen laitoksiksi, joiden työntekijöillä on laaja päätösvalta suhteessa erilaisten etujen jakamiseen ja määrärausten toimeenpanoon. Katutason bykrokaatti on hallinnon (*government*) edustaja, joka on suorassa vuorovaikutussuhteessa kansalaisiin, ja joka työkseen päättää pääsystä julkisten palvelujen ja etuuksien piiriin, tai tekee palvelutyötä itse (mt., 3). Katutason bykrokatiat ovat julkisen hallinnon laitoksia tai tiloja, "joihin kansalaiset voivat mennä esittämään rahaa tai palveluita koskevia vaateita (*claim*) tai anomuksia" (Eräsaari 1995, 15).

---

<sup>12</sup> Weber käyttää käsitettä "rationaalinen" moniselitteisellä tavalla. Puhuessaan esimerkiksi bykrokatista teollisuuden yhteydessä hän tarkoittaa rationaalisella suunnilleen samaa kuin nykypäivän yritysconsultit puhuessaan toimintojen järjeistämistä: kaikki rationalisointiin liittyvät toimenpiteet tehdään vain, jotta saavutettaisiin asetettu tavoite – jonka yritystoiminnan tapauksessa oletetaan tarkoittavan voiton maksimointia. Toisaalla käsite "rationaalinen" näyttäisi olevan korvattavissa termillä "kaavamaisesti ja yksityiskohtaisesti organisoitu". (Andreski 1983, 8-9.) Hietaniemi (1989, 207) puolestaan määrittelee Weberin rationaalisuuden "johdonmukaisuudeksi", tietoiseksi pyrkimykseksi saavuttaa jotain, päämäärien ja keinojen kalkyloivaksi tarkasteluksi.

Byrokraattisen toiminnan luonnetta voidaan ymmärtää kuvaamalla siitä poikkeavaa sosiaalista toimintaa: yksilö toimii sosiaalisesti, kun hän paitsi kiinnittää omaan toimintaansa subjektiivisia merkityksiä, myös ottaa huomioon sen, millaisia merkityksiä toiset yksilöt hänen toiminnalleen mahdollisesti antavat (Weber mt., 4; Hummel mt., 31). Byrokraatiassa näin ei ole: kuten Hummel (mt., 3) kärjistää, byrokraatit eivät kohtaa asiakkaita ihmisinä, vaan tapauksina. Byrokraatti ei pyri ohjaamaan toimintaansa suhteessa asiakkaan subjektiivisiin merkityksiin ja tämän pyrkimykseen sosiaaliseen vuorovaikutukseen – ei ainakaan silloin, kun asiakkaan tarpeet ja tavoitteet ovat ristiriidassa organisaation tavoitteiden kanssa. Byrokraatin ja asiakkaan kohtaamisessa ei ole kysymys sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, vaan kontrollisuhteesta.

Byrokraatisoituminen raivaa tietä ammattimaisen asiantuntijan (*professional expert*) persoonallisuustyypin esiintulolle (Weber mt., 998). Byrokraatia voidaan rinnastaa mekanismiin tai koneeseen, jonka rataksina virkailijat toimivat. Sosiaalisen toiminnan muuttuessa rationaaliseksi myös virkailijan toiminta mekanisoiuu, totunnaistuu ja alkaa perustua rutiineihin. Byrokraatiassa virkailija hankkii tarvitsemansa tiedot vakiintuneiden käytäntöjen avulla ja tekee päätökset näiden tietojen perusteella. Inhimilliset tunteet eivät sovi byrokraattiseen päätöksenteoon:

"Bureaucracy develops the more perfectly, the more it is 'dehumanized', the more completely it succeeds in eliminating from official business love, hatred, and all purely personal, irrational, and emotional elements which escape calculation." (mt., 975.)

Byrokraattinen persoonallisuustyypipi muistuttaa siis itsessään konetta: ollakseen tehokas virkailijan on oltava tunteeton ja sieluton (Hummel mt., 2-3). Täydellisimmillään byrokraatti on ehdottoman objektiivinen, oman persoonallisuutensa työminästä irrottava ammattimainen asiantuntija. Sekä työntekijän että asiakkaan henkilökohtaiset ominaisuudet ja luonteenpiirteet ovat irrelevantteja byrokraatian toiminnan kannalta. Kaikki persoonalliset, emotionaaliset elementit pyritään huolellisesti sulkemaan päätöksenteon ulkopuolelle. Toiminta byrokraatioissa ei kiinnity konkreettisiin yksilöihin, vaan byrokraattisten roolien haltijoihin: yksilöllinen toiminta ja motiivit kääntyvät anonymiksi byrokraattiseksi diskurssiksi. Lopulta vuorovaikutus byrokraattisissa prosesseissa tapahtuu "abstraktien kategorioiden", ei ihmisten välillä. (Berger & Berger & Kellner 1974, 46-47.)

Byrokraatia on modernin kapitalismin ja markkinatalouden rinnalla kehittyvä uudenvuorokraattinen hallintotapa, jolle on ominaista se, että sen käyttämää valtaa ei voida paikantaa mihinkään yksittäiseen toimijaan. Sen tehokkuus perustuu juuri tähän persoonattomuuteen, sen rakenteen läpäisemättömyyteen (Weber mt., 988). Byrokraattiset organisaatiot lähenevät puhdasta "legaalisesta herruudesta" eli laillisen auktoriteetin tyyppiä: byrokraatian hallussa olevan käskyvallan legi-

tiimisyys perustuu rationaalisesti asetettuihin sääntöihin, lakeihin, asetuksiin ja säädöksiin. Käskyjä ei anneta "persoonallisen auktoriteetin vaan persoonattoman normin nimissä". (Weber 1989, 91, 96.) Byrokratian legitimeettiä vahvistaa se, että se toimii "lain nimessä" – lain, joka säädetään demokraattisessa, parlamentaarisessa järjestelmässä. Äänestäjinä (ja veronmaksajina) olemme siis nimellisesti byrokratian "pomoja" (Hummel mt., viii).

Kuva byrokratiasta on siis varsin pessimistinen. Byrokratia on kuin hallitsemisen apuvälineeksi tarkoitettu kone, joka on riistäytynyt käsistä. Se on kuitenkin ihmisen toiminnan ja yhteiskunnan luonnollinen tuotos: byrokratia on objektivoitunut ja institutionalisoitunut sosiaalisen todellisuuden rakentamisen prosessissa. Ääritapauksessa byrokratia on esimerkki reifikaatiosta, prosessista, jossa ihmiset kadottavat tietoisuuden kyvystään luoda todellisuus. (mt., 41.) Sosiaalisten instituutioiden aletaan nähdä olevan olemassa ihmisistä riippumatta, inhimillisen kontrollin tuolla puolen. Reifikaatio on objektivoitumisprosessin äärimuoto, jossa yhteys tuottajan ja tuotteen välillä katkeaa: instituutiot koetaan "esinemäisinä, ei-inhimillisinä ja mahdollisesti yli-inhimillisinä ilmiöinä". Silloinkin, kun koemme maailman esinemäistyneessä muodossa, kun olemme menettäneet ymmärryksemme maailmasta inhimillisenä projektina, jatkamme tuon maailman tuottamista. "Täten ihminen kykenee tuottamaan todellisuuden, joka paradoksaalisesti kieltää tuottajansa." (Berger & Luckmann 1995, 103-104.)

Reifikaation käsite auttaa ymmärtämään, miksi niin usein käsitämme byrokratian koneeksi, byrokraatit tuon koneen osaksi ja itsemme yksilöinä byrokratian käskyläisiksi ilman vaikutusvaltaa. Reifioituneessa byrokraattisessa todellisuudessa

"...students become the 'products' of universities. Workers become the 'tools' of management. Individuals holding roles within an institution become subsystems performing functions within a system – 'functionaries'. And clients become 'cases' or things." (Hummel mt., 41.)

#### 5.4. Kaupungin asuntotoimi – byrokratiata ja byrokraatteja?

Onko oman tutkimuskohteeni viranomaisorganisaatio byrokratia ja ovatko sen työntekijät byrokraatteja? Se on selvästi katutason byrokratia – onhan se julkisen hallinnon ylläpitämä laitos, johon kansalaiset voivat tulla vaatimaan tai anomaan palveluita (tuettua vuokra-asuntoa), ja jossa työntekijät ja asiakkaat voivat kohdata toisensa kasvokkain. Tiettyjä jälkiä myös Weberin byrokratiasta voidaan havaita. Asiakkaan elämäntilanteen kartoittaminen laajan, kirjallisen vuokra-asuntohakemuksen avulla viittaa pyrkimykseen siivota tunteet pois päätöksenteon tieltä. Toiminta halutaan perustaa tiedolle, jota kerätään myös yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Työntekijät turvautuvat toiminnassaan rutiineihin, joilla pyritään hillitsemään oman persoonan ja



tunteiden "vääristävää" vaikutusta käsiteltäviin asioihin. Objektiivisuus on virkamiesten maailmassa arvossa pidetty normi.

Objektiivisuutta ei tietenkään ymmärretä niin, että emotionaalinen eristäytyminen asiakkaista, oman itsen piilottaminen käytäntöjen taakse ja automatisoitu päätösten tekeminen olisi hyve. Asiakkaat halutaan kohdata ihmisinä, ei tapauksina. Pyrkimys objektiivisuuteen merkitsee pyrkimystä tasapuolisuuteen: laajalla tiedonkeruulla asunnonhakijoista halutaan varmistaa, että asukkaaksi valitaan se, joka asuntoa kipeimmin tarvitsee, eikä sitä, joka vain vaikuttaa miellyttävältä tai "kunnolliselta". Tässä törmätäänkin yhteen katutason byrokraatin monista ratkaisemattomilta vaikuttavista ongelmista: miten ottaa joustavasti huomioon asiakkaiden vaihtelevat elämäntilanteet ja olla samanaikaisesti tasapuolinen kaikkia kohtaan? Miten voisi olla yhtä aikaa sekä asiakaspalvelija että tiedonkeruukoneiston agentti?

Weberin byrokratian sisältämä objektiivisuuden normi ja Bergerin ym. (1974, 46) ajatus byrokraattisten toimijoiden anonyymisuudesta ovat siis ristiriidassa käytännön byrokratiassa vallitsevan vahvan asiakaspalvelun ihanteen kanssa. Asukasvalinnan viranomaisorganisaatio ei sovi byrokratian määritelmään rationaalisuudenkaan mielessä: miten voisi toimia johdonmukaisesti, tietoisesti ja laskelmoiden päämäärän saavuttamiseksi, jos mitään selkeää näkemystä toiminnan tavoitteesta ei ole? Tämä tavoitteettomuus – tai tavoitteiden julkituomattomuus – esiintyy esimerkiksi kaupungin asunto-ohjelmassa (Jyväskylän kaupunki 1997), jossa vuokra-asuntojen ylläpitämisen asuntopoliittiset ja muut päämäärät jäävät arvailujen varaan. Oma näkemykseni asiasta on, että viranomaiset joutuvat toiminnassaan – vähemmän rationaalisesti – tasapainoilemaan sosiaali- ja elinkeinopoliittisten päämäärien välillä.

Määritelmä tunteettomasta, sieluttomasta ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen kykenemättömästä byrokraatista ei sekään tunnu uskottavalta. Ristiriita käytännön kokemusten ja havaintojen sekä Weberin teorian välillä ei suinkaan tee jälkimmäistä hyödyttömäksi saati falsifioi sitä. Weberin byrokratia-käsite tulee ymmärtää ideaalityypinä, "puhtaana" byrokratiaa. Ideaalityyppi ei ole yritys kuvata objektiivista todellisuutta, vaan ajatuskuva, joka näyttää suuntaa hypoteesien asettamiselle. Ideaalityyppejä "vasten voidaan mitata empiirisen maailman osia todellisuuden selventämiseksi, verrata todellisuutta niihin". (Kyntäjä 1980, 7.) Byrokratia weberiläisessä mielessä on käsittääkseni siis lähinnä tutkimuksen apuväline, jonka avulla voidaan analysoida olemassaolevia hallintokäytäntöjä. Samalla tavalla byrokraattista persoonallisuustyyppiä ei tule käsittää kuvaukseksi todellisista byrokraateista: se on kokoelma persoonallisuuden piirteitä, joita byrokratia työntekijöiltään vaatii.

## 6. BYROKRAATTISET KÄYTÄNNÖT

Byrokraattiset käytännöt ovat viranomaisten käytössä olevia, byrokraattisessa suhteessa muodostuvia ja sitä rakentavia puhe- ja toimintatapoja. Ne ovat yleensä vakiintuneita käyttäytymiskaavoja, rutiineja, joiden avulla viranomaiset pyrkivät hallitsemaan työssään kohtaaman todellisuuden monimuotoisuutta. Byrokraattiset käytännöt ovat usein vakiintuneet objektivitumiksi, jotka viranomaistoiminnan vasta-alkajalle, kokemattomalle byrokraatille, näyttävät ulkoisina, jopa pakottavina tosiasioina, jotka on työssä selvitäkseen omaksuttava: "näin aina ennenkin on tehty". Sen lisäksi, että uudelle työntekijälle saattavat käytäntöjen alkuperäiset tavoitteet jäädä epäselviksi, asiakkaiden näkökulmasta katsottuna byrokraattinen todellisuus käytäntöineen voi vaikuttaa jopa reifioituneelta maailmalta. Byrokratian vaatimien tietojen ja selvitysten merkitys menee helposti yli asiakkaan ymmärryksen: "näin meillä on aina tehty, eikä poikkeuksia ole tarpeen tehdä sinunkaan kohdallasi".

Byrokratialla itsessään ei ole valtaa, mutta sillä on kyllä mahdollisuus – jopa velvollisuus – vallankäyttöön. Byrokraattiset käytännöt toimivat mekanismeina, joiden avulla hallintointia ja sosiaalista kontrollia harjoitetaan. Merkityksellistä byrokraattisissa käytännöissä on niiden kaksoisluonne: yhtäältä ne ovat työntekijöiden soveltamia, usein tiedostamattomia keinoja selviytyä kamppailussa työpaineita ja työn epävarmuuksia vastaan, ja toisaalta ne ovat vallan välineitä, asiakkaiden "kasvattamiseen" tähtääviä hienovaraisia kontrollimekanismeja. Byrokraattisilla käytännöillä ohjataan epäsuorasti asiakkaiden käyttäytymistä ja yritetään siten saada asiakas hyväksymään hänelle tarjottava rooli byrokratiassa.

Byrokraattiset käytännöt muodostuvat muiden diskursiivisten käytäntöjen tavoin suhteessa diskursiivista kenttää rakentavien subjektien erilaisiin positioihin. Viranomaiset tuottavat byrokraattiset käytännöt, mutta aina ottaen huomioon asiakkaiden mahdolliset reaktiot ja toiminnan vaihtoehdot. Tässä mielessä siis myös asiakkaat muokkaavat niitä käytäntöjä, joita he byrokraattisessa suhteessa kohtaavat. Byrokraattiset käytännöt eivät ole viranomaisten yksityisomaisuutta: asiakkaat saattavat omaksua osia niistä ja tiedon ja kokemusten karttuessa pystyvät myös "pelaamaan" niillä omaa asiaansa edistääkseen. Lisäksi on muistettava, että vaikka byrokraattiset käytännöt ovatkin osa valtasuhdetta, se ei merkitse sitä, että ne olisivat jotenkin automaattisesti alistavia tai pahoja. Valta voi olla positiivista ja tuottavaa – niinpä byrokraattiset käytännötkin saattavat toimia yksilöitä ja sosiaalisia suhteita tuottavina ja uusintavina voimina. Vaikka valtasuhde itsessään ei ole sen enempää hyvä kuin pahakaan, on se aina kuitenkin vaarallinen, ja vaatii siksi jatkuvaa varuillaanoloa (Foucault 1995, 96).

## 6.1. Ulkoiset pakot käytäntöjen lähteinä

Työolosuhteet asettavat katutason byrokraateille tiettyjä yleisiä kehyksiä, joiden rajoissa on toimittava. Vallitsevat olosuhteet määrittävät tapoja, joilla ongelmat havaitaan ja joilla ne pyritään ratkaisemaan. Käytännön toimintatavat nousevat siis katutason byrokraatioille ominaisesta työn rakenteesta ja kehittyvät ratkaisuksi työolosuhteiden asettamiin ongelmiin.

Katutason byrokraatioiden työn rakenteelle ja työolosuhteille on ominaista resurssien vähäisyys suhteessa työtehtävien määrään. Toiminnan tavoitteet ovat epäselviä tai ristiriitaisia, ja niiden toteutumista on vaikea mitata. (Lipsky 1980, 27-28.) Myös katutason byrokraattien oma positio byrokraattisessa rakenteessa, eräänlainen esimiesten ja asiakkaiden välissä oleminen sekä byrokraatian asettamien toimintasääntöjen runsaus ja monimutkaisuus (Prottas 1979, 88, 99-100) pakottavat alemman tason (*low-level*) byrokraatit luomaan omia, epävirallisia käytäntöjään.

### 6.1.1. Puute voimavaroista

Katutason byrokraatia, jolla olisi enemmän jaettavaa kuin halukkaita vastaanottajia, lienee harvinaisuus. Tällaista tilannetta eivät ainakaan muuttovoittoisen kaupungin asuntoviranomaiset pääse kohtaamaan. Katutason byrokraatioissa vallitsee krooninen resurssipula: paitsi jaettavaa rahaa tai palveluita, liian vähän on myös työntekijöitä ja aikaa suhteessa käsiteltävien asioiden määrään. Kiireestä seuraa, että palvelu on monesti heikkolaatuista (sekä asiakkaan että viranomaisen itsensä mielestä), ja että päätökset on tehtävä nopeasti puutteellisen tiedon perusteella. Kiire ei ole ainoa syy pikaiselle päätöksenteolle: asiakkaat eivät ehkä tulkitsisi hitaampaa päätöksentekoa osoitukseksi viranomaisen harkitsevaisuudesta, vaan tämän epäpätevyydestä tai auktoriteetin puutteesta. (Lipsky 1980, 29-30.)

Miksi työntekijöistä ja ajasta on katutason byrokraatioissa aina pulaa? Yksi syy on kysynnän ja tarjonnan vuorovaikutussuhde. Jos palvelujen määrää kohennetaan, on todennäköistä, että kysyntä kasvaa vastaamaan lisääntyntä tarjontaa. Tarve on usein piilevä: kun kaupunkiin esimerkiksi rakennetaan uusia vuokra-asuntoja, ilmestyy vastaavasti myös uusia asunnonhakkijoita. Kysynnän kasvu ei välttämättä edes perustu tarjonnan todelliseen kasvuun, vaan yleiseen käsitykseen palvelujen saatavuudesta. Niinpä asuntorakentamisen vilkastuessa saatetaan vuokra-asuntoja hakea innokkaammin, vaikka uusista rakennuksista yksikään ei todellisuudessa edes olisi vuokratalo. Kysyntä kasvaa tarjonnan mukana myös laadullisesti: ihmisten odotukset ja vaatimukset julkisia palveluja kohtaan kasvavat. Esimerkiksi terveystalueilta odotetaan varmasti enemmän nyt kuin muutama vuosikymmen sitten. Lääketieteen edistymisen uskotaan ensinnäkin takaavan tehokkaan hoidon entistä useammassa tapauksissa, ja lisäksi vaatimus yksilöl-

lisestä ja ystävällisestä kohtelusta – ei niinkään potilaana tai tapauksena kuin ihmisenä – on jotenkin itsestäänselvempi kuin aikaisemmin. (mt., 33-35.)

Julkisten palvelujen tarvetta voidaan ennalta siis vain arvioida, ei tietää. Mikäli todella on niin, että suurempi tai laadukkaampi palvelutarjonta aina vastaavasti johtaa kysynnän kasvuun, on katutason byrokraatioissa esiintyvä resurssipula ikuinen. Kuten Lipsky (mt., 34) väittää, ei esimerkiksi terveyspalvelujen kysynnällä olisi kuviteltavissa olevaa rajaa, mikäli kyseiset palvelut todella olisivat "ilmaisia". Niinpä katutason byrokraatioilla on taipumus juuttua kohtalomaiseen "keskinkertaisuuden kehään" (*cycle of mediocrity*). Kysynnän kasvu johtaa pahenevaan voimavarojen puutteeseen, mikä puolestaan joko pakottaa organisaation virallisesti rajoittamaan palvelut aikaisemmalle tasolle, tai katutason byrokraatit epävirallisesti karsimaan työtaakkaansa palveluja keinotekoisesti säännöstelemällä. (mt., 38.)

#### 6.1.2. Ristiriitaiset päämäärät ja säännöt

Katutason byrokraatioissa tehtävän työn tavoitteiden ristiriitaisuus tai epäselvyys saa työntekijät luomaan omia toimintamallejaan. Organisaation päämäärät saattavat olla hämärän peitossa, jolloin ei ole työntekijöidenkään tiedossa, mihin toiminnalla oikeastaan pyritään. Tai sitten työlle ja päätöksenteolle asetetut säännöt, joilla päämääriä ilmaistaan, ovat monimutkaisia ja keskenään vastakkaisia, ja antavat siksi viranomaiselle monia soveltamisvaihtoehtoja. Eri viiteryhmiä odotukset katutason byrokraatin työtä kohtaan voivat myös olla keskenään ristiriitaiset, eikä työntekijä ehkä itsekään voi kaikissa tilanteissa hyväksyä organisaation asettamia tavoitteita ja sääntöjä, joko professionaalisten normien tai henkilökohtaisten arvostusten vuoksi.

Tavoitteiden moniselitteisyys saattaa olla peräisin jo lainsäädännöstä: lainlaatijoiden tyypillinen vastaus konfliktitilanteeseen on jättää ongelmanratkaisu hallinnolliselle tasolle (Lipsky 1980, 41). Asiat jätetään tietoisesti avoimiksi: luodaan vain tietyt suuntaviivat, joiden ohjaamana katutason byrokraatti tapauskohtaisesti tekee päätökset, ja todennäköisesti noudattaa sitovampien ohjeiden puuttuessa itse muokkaamiaan käytäntöjä. Alemman tason viranhaltijalle jätetty suurempi päätösvalta ei tietenkään välttämättä kerro lainsäätäjien erimielisyydestä – ehkäpä on ymmärretty katutasolla kohdattavien tilanteiden monimuotoisuus ja haluttu siksi luoda joustava säännöstö yksityiskohtaisen ja raskaan sijasta.

Prottas (1979, 91-100) kuvaa monimutkaisten sääntöjen ongelmallisuutta. Jos katutason byrokraatin ensisijaiseksi velvollisuudeksi nähdään byrokraatian päämäärien toteuttaminen sen sääntöjä noudattaen, voidaan byrokraatin työn sanoa olevan asiakkaiden kategorisointia. Hänen tehtävänsä on esimerkiksi päättää, onko asiakas oikeutettu vastaanottamaan palveluita, millaisia palveluita tälle on tarjottava ja miten kiireellisesti. Luokittelun perustaksi on luotu sääntö-

jä, jotka ovat mallia "kun asiakkaalla on ominaisuus x, toimi tavalla y". Selvää on, että työntekijät kohtaavat monenlaisia asiakkaita, joissa lisäksi on samanaikaisesti tunnistettavissa useita ominaisuuksia. Koska erilaisia tilanteita on paljon, tarvitaan sääntöjäkin runsaasti. Sääntöjen runsaus vähentää tietysti niiden tehoa, mutta varsinainen ongelma on määräysten tasa-arvoinen luonne: kaikki säännöt ovat sitovia.

Se, että sääntöjä on paljon, ei kuitenkaan tarkoita välttämättä sitä, että ne samassa suhteessa sitoisivat byrokraattia. Ne voivat myös antaa byrokraatille lisää päätösvaltaa. Yksi ja sama asiakas voi täyttää monen, keskenään ristiriitaisenkin, määräyksen soveltamiseen tarvittavat ehdot, jolloin tulee byrokraatin asiaksi tulkita, mikä sääntö kyseisessä tilanteessa on ensisijainen. Kaikkia määräyksiä ei yksinkertaisesti voi noudattaa samanaikaisesti. Näissä tilanteissa katutason byrokraatin tehtäväksi jää sääntöjen priorisointi.

Asuntoviranomaisen päätösvallan lähteenä ei niinkään ole sääntöjen ristiriitaisuus kuin niiden väljyys. Asiakkaat kategorisoidaan tulojen, varallisuuden ja asunnontarpeen kiireellisyiden perusteella, kuten virallinen rutiini vaatii. Tämän luokittelun tuloksena ei asunnonhakijoita vielä voi asettaa keskinäiseen "paremmuusjärjestykseen", joten viranomaisen on asukkaita valitessaan turvauduttava epävirallisiin käytäntöihin. Koska asukasvalitsija yleensä ainakin jottenkin tuntee asiakkaansa, päästään näillä epävirallisilla valintakriteereillä parhaimmillaan siihen tavoitteeseen, jonka mukaan kullekin asunnonhakijalle olisi myönnettävä juuri hänelle sopiva asunto. Työntekijän omat ammatilliset ja henkilökohtaiset moraalikäsitykset vaikuttavat rutiineihin (Lipsky mt., 85), joten pahimmillaan valintojen kriteerinä onkin viranomaisen omien ennakkoluulojen värittämä asiakkaan asumiskyvyn tai -kyvyttömyyden arviointi ja johtavana periaatteena "kullekin asunnolle sille sopiva asukas". (Ks. Jokinen & Juhila 1991a, 63.)

Katutason byrokraatin asiakaskeskeiset tavoitteet päätyvät helposti törmäyskurssille organisaatiokeskeisten tavoitteiden kanssa (Lipsky mt., 41). Työntekijöiden professionaaliseen normistoon kuuluu aina jonkinlainen ihanne siitä, että asiakkaita kohdellaan yksilöinä, samalla kun organisaation keskeisimpiä tavoitteita on asiakkaiden tasa-arvoinen kohtelu. Siinä missä opettaja haluaisi ohjata ja arvioida oppilaita erilaisina yksilöinä, näiden lähtökohdat huomioon ottaen, pyrkii koulu organisaationa kohtelemaan kaikkia tasapuolisesti ja sosiaalistamaan oppilaat yhteisössä normaalina pidettävään käyttäytymiseen. Asiakaskeskeisyydestä joudutaan tinkimään tietysti myös resurssipulan vallitessa, jolloin työntekijä joutuu tasapainoilemaan asiakaslähtöisen toimintatavan ja organisaation tehokkuusvaatimusten välillä. Joskus tapausten nopea käsittely ja työtaakan purkaminen, prosessin tehokas toteuttaminen, saattaa syrjäyttää ensisijaisena tavoitteena ne syyt, joiden vuoksi prosessi alun alkaen luotiin. (mt., 44-45.)

Tavoitteiden ristiriitaisuus johtuu osittain myös katutason byrokraatin roolikonfliktista. Eri viiteryhmät kohdistavat hänen toimintaansa erilaisia odotuksia. Byrokraatin rooliin ja

tavoitteisiin vaikuttavia viiteryhmiä ovat asiakkaat, työtoverit ja "julkisuus". Näistä jälkimmäinen tarkoittaa yhteisössä esiintyvää "yleistä mielipidettä", byrokratioita kohtaan asettuvia yleisiä odotuksia. Mitä hajanaisempi yleinen mielipide on, sitä ristiriitaisemmat ovat byrokratian tavoitteet. (mt., 45-46.) Esimerkiksi toimeentulotukiasiakkaista voidaan olla montaa mieltä: jotkut näkevät heidät epäilyttävänä ihmisjoukkona, jota tulee tiukasti valvoa, toiset ovat sitä mieltä, että avun tarvitseminen ei ole häpeä eikä sen hakijoita saa leimata. Tällainen erimielisyys byrokraattisen toiminnan tavoitteista heijastuu tietysti myös byrokraatin rooliin: pitäisikö sosiaalityöntekijän siis olla vanginvartija, luotettava olkapää jota vasten nojata vai jotain siltä väliltä?

Asiakkaat ovat sekä Lipskyn (mt., 47) että Prottasin (mt., 116) mukaan suhteellisen merkityksetön viiteryhmä<sup>13</sup>. Asiakkaita ei nähdä riittävän asiantuntevina voidakseen osallistua työntekijöiden rooliodotusten ja työn tavoitteiden määrittelyyn. Yksilöinä työntekijät kyllä yleisesti arvostavat kohtaamiensa asiakkaiden mielipiteitä.

Katutason byrokraatin vertaisryhmä, työtoverit, on merkityksellisempi viiteryhmä. Yhteinen näkemys työn tavoitteista, joka perustuu mm. koulutuksessa omaksuttuun ammatilliseen normistoon, eheyttää byrokraatin roolia ja vähentää muiden viiteryhmien esittämien ristiriitaisten rooliodotusten merkitystä. (Lipsky mt., 47-48.) Työntekijä identifioituu ammatilliseen vertaisryhmäänsä sitä tiukemmin, mitä yhtenäisempi sen sisäinen arvojärjestelmä on, mitä tiiviimpi vuorovaikutus sen jäsenten välillä vallitsee, ja mitä vähemmän kilpailua jäsenten välillä on (Prottas mt., 117; March & Simon 1959, 65-66).

Katutason byrokratian tavoitteiden ja sääntöjen ristiriitaisuus johtaa siihen, että niiden toteutumista ja byrokraatin työn laatua on vaikea mitata. Liian monia monimutkaisia muutujia tulisi ottaa huomioon, jotta työn laadun realistinen arviointi olisi mahdollista. Byrokratioilla ei myöskään yleensä ole keinoja tietää, mitä asiakkaille olisi tapahtunut, jos jotakin olisi tehty toisin. Lisäksi katutason byokraattien suhteellisen autonomian asema ja laaja päätösvalta vaikeuttavat laadun standardien määrittämistä ja mittaamista. (Lipsky mt., 49-50.) Peter Blau (1973, 36-56) esimerkiksi havaitsi, että kun työvoimaneuvojien työsuoritusta ryhdyttiin arvioimaan tilastollisesti työhön sijoittamisten määrän mukaan, työn tehokkuus (enemmän työhön osoituksia lyhyemmässä ajassa) koheni, mutta vaikeasti työllistettävien kustannuksella: saavuttaakseen standardin ja menestyäkseen keskinäisessä kilpailussaan työntekijät keskittyivät helpommin työllistettäviin asiakkaisiin. Standardien käyttöönotolla ei siis saatu aikaan oikeastaan mitään muuta kuin uusia epävirallisia käytäntöjä.

---

<sup>13</sup> Prottasin näkökulma on pohjoisamerikkalainen: hänen mukaansa asiakkaiden ja katutason byrokraattien välillä on sosiaalinen kuilu. Asiakkaat ja viranomaiset eivät asu samoilla asuinalueilla, eivätkä ole virallisten kontaktien ulkopuolella missään tekemisissä keskenään. Lisäksi asiakkaiden heikko sosiaalinen asema saa byrokraatit välttämään identifioitumista heihin. Suomessa sosiaalisten ryhmien välinen ero ei ole näin jyrkkä, joten voidaan olettaa, että meillä asiakkaiden vaikutus byrokraattisten roolien muokkaajana on suurempi.

Kun palvelutyön laatua ja tavoitteissa onnistumista ei määrällisin keinoin pystytä arvioimaan, voisiko asiakkaiden mielipiteiden ja kokemusten selvittäminen ratkaista ongelman? Asiakaskysely on varmasti hyvä menetelmä kartoittaa palvelun laatua (vaikka ei toiminnan muuttamiseen johtaisikaan), mutta ongelmaton ei ole sekään. Kuten Lipsky (mt., 53) toteaa, asiakkaat pystyvät harvoin arvioimaan saamansa palvelun laatua vertaamalla sitä toisen, vastaavanlaisen katutason byrokratian tarjoamaan palveluun. Asiakkaat ovat yleensä myös eristyksissä toisistaan, joten kokemusten vertailu on mahdotonta.

Tavoitteiden ja sääntöjen monimutkainen ja ainakin osittain ristiriitainen luonne, niiden toteutumisen arvioinnin ongelmallisuus, samoin kuin katutason byrokraattien positio byrokraattisessa rakenteessa, heidän roolinsa organisaation asettamien sääntöjen noudattajina mutta samanaikaisesti laajaa päätösvaltaa nauttivina ammattilaisina ovat puutteellisten resurssien ohella niitä tekijöitä, joista rakentuu katutason byrokralle tyypillinen työn rakenne ja työolosuhteet. Tällaisten olosuhteiden vallitessa työntekijä omaksuu organisaatiossa yleisesti hyväksytyt käyttäytymiskaavat ja luo ehkä omat toimintamallinsa ja rutiininsa, joiden avulla hän pystyy toimimaan joustavasti erilaisissa tilanteissa, tasapainoilemaan viiteryhmiensä välillä ja sopeutumaan muutoksiin. Työntekijöiden julkilausumattomista ja tiedostamattomistakin käytännöistä rakentuu byrokratian epävirallinen käytännön politiikka, joka puolestaan säilyttää ja vahvistaa edelleen niitä olosuhteita, joiden sivutuotteena se on kehittynyt.

## 6.2. Käytäntöjä kysynnän rajoittamiseksi ja resurssien säästämiseksi

Työtaakan ahdistama byrokraatti joutuu työssään vaikeisiin päätöksentekotilanteisiin, joissa organisaation säännöistä ei ole apua niiden riittämättömyyden tai ristiriitaisuuden vuoksi. Hallitakseen tällaisten tilanteiden määrää ja monimutkaisuutta hän turvautuu erilaisiin byrokraattisiin käytäntöihin, jotka rajoittavat joko asiakkaiden kokonaisuutta tai hankalilta vaikuttavien "tapauksien" pääsyä palveluiden piiriin. Työtä yksinkertaistavia rutiineja kehitetään myös silloin, kun suorassa kontaktissa asiakkaasta saadut kokemukset tai henkilökohtaiset näkemykset eivät sovi yhteen virallisten kategorioiden kanssa. Yhteistyöhön kykeneviä ja siihen halukkaita asiakkaita esimerkiksi kohdellaan usein toisin kuin vastahankaan asettuvia. Tällaiset kysynnän rajoittamisen ja omien voimavarojen säästämisen tavat ovat tyypillisiä esimerkkejä tiedostamattoman tasolla tapahtuvista, rationaalisista, mutta usein ennakoimattomia seurauksia tuottavista epävirallisista byrokraattisista käytännöistä. (Lipsky 1980, 83-84, 87; Prottas 1979, 124.)

Organisaation tasolla kysyntää rajoitetaan ensisijaisesti virallisilla "pääsyvaatimuksilla" (*eligibility requirements*), esimerkiksi tulorajoilla (Lipsky mt., 83; Prottas mt., 125). Myös lakiin tai virallisiin määräyksiin instituutionalisoitumattomia keinoja käytetään. Koska ilmaisten

palvelujen kysyntä kasvaa aina vastaamaan tarjontaa, on organisaation tuotostensa määrää säännöstelläkseen asetettava ei-rahallisia kustannuksia asiakkaiden kannettaviksi (Downs 1967, 188). Miksi julkisten palvelujen vastaanottaminen olisi niin usein stigmatisoivaa, ellei juuri kysynnän rajoittamiseksi? Resurssien niukkuus itsessään on sekin keino hillitä vaatimuksia byrokratiaa kohtaan: kiireellä "oikeutetut" jonot, viivytykset ja persoonaton kohtelu karsivat osan potentiaalisista asiakkaista. (Prottas mt., 126-127.)

Katutason byrokraattien laaja päätösvalta mahdollistaa virallisten sääntöjen ja kategorioiden manipuloimisen. Sekä järjestelmän tasolla että katutasolla pystytään ensinnäkin vaikuttamaan kysynnän määrään asettamalla palveluille psykologisia, ajallisia ym. kustannuksia. Toiseksi kysyntää ja resursseja säännöstellään vaikuttamalla epävirallisilla keinoin asiakkaiden kategorisointiin. Osa potentiaalisista asiakkaista karsitaan muokkaamalla kategorisoinnin kriteerit tai muuntelemalla asiakkaiden ominaisuuksia valikoivan tiedonjaon avulla.

#### 6.2.1. Ajalliset ja psykologiset kustannukset

"The eligibility requirements of a great many public bureaucracies are often unpleasant and time-consuming. The client must prove eligibility by completing forms and responding to questions about financial and social status that would be intolerable in other circumstances. Gathering documents, filling out forms, answering questions and then waiting for one's application or request to be processed is often a long and discouraging experience." (Prottas 1979, 126.)

Byrokratia karsii osan potentiaalisista asiakkaistaan tekemällä palveluiden hakemisesta ajallisesti ja samalla usein psykologisestikin kallista. Todistaakseen oikeutensa palveluun asiakkaan on täytettävä lomakkeita, vastattava kysymyksiin ja kerättävä "todisteita" muilta viranomaisilta kertomuksensa tueksi. Kaikki tämä vie aikaa. Lisäksi asiakasta vaaditaan odottamaan byrokraattisen prosessin eri vaiheissa. Se, että työntekijän ajankäytön tehokkuus maksimoidaan kohdistamalla ajalliset kustannukset yksinomaan asiakkaan kannettavaksi, toimii osoituksena jälkimmäisen suhteellisesta voimattomuudesta (Lipsky 1980, 89). Jonolla on psykologinen hintansa: epäoikeudenmukainen tai tarpeeton odottaminen saa asiakkaan tuntemaan arvostuksen puutetta.

Tavallisinkin jonotusperiaate tuo asiakkaalle kustannuksia, mutta epäoikeudenmukaiseksi tai asiattomaksi se koetaan vain tiettyjen olosuhteiden vallitessa. Jono, jossa ensin tulutta palvellaan ensin (*first-come, first-served*) vaikuttaa oikeudenmukaiselta, mutta pakottaa asiakkaat odottamaan. Asiakkaat joutuvat hyväksymään byrokratiassa vallitsevat olosuhteet: koska organisaation resurssien taso on määrätty, jono on välttämätön. Ajanvarausjärjestelmässä kustannukset vähenevät, mutta eivät aina: monet ovat kokeneet sen saapuessaan lääkärin vas-



taanotolle sovittuun aikaan – ja huomanneet olevansa jonossa. Aikataulu laaditaan liian kireäksi, koska byrokraatin aika katsotaan arvokkaammaksi ja hänelle pyritään takaamaan jatkuva asiakasvirta siinäkin tapauksessa, että joku peruuttaa tulonsa. (mt., 95-96, 98.)

Psykologisia kustannuksia asiakas saa maksettavakseen jo jonottaessaan, mutta varsinkin vuorovaikutuksessa virkailijan kanssa. Psykologisia sanktioita käytetään sekä rajoittamaan palveluiden piiriin pyrkivien hakijoiden määrää että hillitsemään järjestelmässä jo sisällä olevien asiakkaiden vaatimuksia (mt., 94). Nöyryyttävältä tai halventavalta vaikuttava kohtelu ymmärrettävästi vähentää kiinnostusta hakeutua byrokraatian asiakkaaksi. Jo joidenkin virastojen maine saattaa estää mahdollista asiakasta koskaan ottamasta yhteyttä siihen (Prottas mt., 129).

Palvelua saadaksesi on asiakkaan joko lomakkeessa tai suorassa kontaktissa virkailijaan vastattava moniin, arkaluontoisiltakin vaikuttaviin kysymyksiin. Byrokraatia poikkeaa sosiaalisesta toiminnasta: virkailijalla on oikeus saada asiakasta koskevia tietoja tarvitsematta kertoa vastavuoroisesti itsestään mitään, kuten sosiaalisessa vuorovaikutuksessa yleensä odotetaan tapahtuvan<sup>14</sup>. Lisäksi laajan tiedonkeruun ja lisäselvitysten (todisteiden) vaatimisen taustalla piilee osittain ajatus siitä, että tiedot on tarkistettava huolellisesti asiakkaan mahdollisen epärehellisyyden varalta. Rehellisyyden epäily luonnollisesti tuntuu nöyryyttävältä ja loukkaavalta.

Psykologisia kustannuksia asiakkaalle seuraa myös siitä, että julkisten palvelujen käyttäminen on monissa tapauksissa leimaavaa (mt., 126). Katutason byrokraatia ei ole leimaamisen subjekti, mutta tosiasia on, että esimerkiksi toimeentulotukiasiakkuus tai kunnallisessa vuokra-asunnossa asuminen ovat yhteisössä usein yksilöä stigmatisoivia tekijöitä. Julkisten palvelujen stigmaa on virallisella tasolla yritetty poistaa, mutta voisiko tästä huolimatta olla niin, että epävirallisella tasolla palvelujen leimaavuus halutaan kysynnän rajoittamiseksi edelleen säilyttää?

Prottas (mt., 127) väittää, että asiakkaiden julkisissa palveluorganisaatioissa saama kohtelu täyttää "alentamisrituaalin" (*public degradation ritual*) tunnusmerkit, ja että tuon rituaalin läpikäyminen on se hinta, joka asiakkaan on "ilmaisesta" palvelusta maksettava. Alentamisseremoniassa yksilön julkinen identiteetti muuttuu: hänet siirretään toiseen, yhteisössä arvoltaan alemmaksi nähtävään sosiaaliseen kategoriaan. Kohteena olevan yksilön julkinen identiteetti tuhoetaan rituaalisesti ja korvataan toisella. Rituaali paljastaa yksilön "todellisen" identiteetin: entinen identiteetti julistetaan erehdykseksi. Rituaalissa yksilön toimintaa tarkastellaan vastaakohtana yhteisön omaksumille arvoille ja yhteiselle hyvälle. Rituaalin onnistumiseksi tuomitsijoiden on kyettävä esiintymään yleisen totuuden ja yhteisen hyvän nimissä, ei henkilökohtaisten

---

<sup>14</sup> Byrokraattisen haastattelun naamiointi sosiaalisesti vuorovaikutukseksi on yksi keino ohjata asiakas yhteistyöhön virkailijan kanssa. Joissakin tilanteissa virkailija voi esimerkiksi itsestään, perheestään tai omista kokemuksistaan kertomalla saada asiakkaan suostutelluksi puhumaan. Vaikka kysymys tällöin onkin asiakkaan kontrolloimisesta, on käytäntö asiakkaan kannalta siinä mielessä myönteinen, että se vähentää hänelle koituvia psykologisia kustannuksia. Ks. luku 6.3.1., tasavertaistava diskurssi.

intressien perustalta. Länsimaisissa yhteiskunnissa alentaminen on rationalisoitu: on olemassa rituaalia toteuttavia instituutioita. (Garfinkel 1972, 53-58.)

Katutason byrokratia, esimerkiksi sosiaalitoimisto, voi toimia alentamisrituaalin välineenä: jos sosiaalisen yhteisön elämäntapaa määrittelee keskiluokkainen normisto, jonka mukaan (palkka)työ on normaali toimeentulon lähde, saattaa toimeentulotukea hakeva asiakas määrittyä yhteisössä normaalina pidetystä elämäntavasta poikkeavaksi yksilöksi ja joutua alempaan sosiaaliseen kategoriaan. Samoin kodinomistusyhteiskunnassa voidaan vuokralla asujat määrittellä yhteisössä alempiarvoisiksi poikkeusyksilöiksi. Ensimmäiseksi määrittelyä toteuttaa nimenomaan se julkinen byrokratia, josta palvelua haetaan.

Julkiset byrokraatit pysyvät alentamisseremonioiden näyttämöinä, koska "yleisö" niin vaatii. Vaatimus ilmenee siinä raivossa, joka kohdistuu kiittämätöntä avunsaajaa kohtaan ja niissä julkisuudessa toistuvasti esitetyissä puheenvuoroissa, joissa vaaditaan lisää toimia järjestelmän väärinkäytösten paljastamiseksi. Viranomaisten oikeutta tutkia asiakkaan taustat pankkitiliä myöten puolustetaan yhteisellä hyvällä. Verorahat säästyvät huijausten estyttyä ja apua todella tarvitsevien maine puhdistuu. Samalla toteutuu kuitenkin myös yksi alentamisrituaalin keskeinen piirre: avun vastineeksi hakijan on luovuttava tietyistä normaalisti tunnustetuista oikeuksistaan, kuten yksityisyydestään. (Ks. Piven & Cloward 1974.)

Alentamisrituaalin läpikäyminen ei vielä tarkoita sitä, että kohteena olevan yksilön minäkäsitys muuttuisi uutta julkista identiteettiä vastaavaksi, mutta kun yksilö sosiaalisissa kontakteissaan tulee jatkuvasti kohdelluksi uuden julkisen identiteettinsä mukaisesti, hän vähitellen sosiaalistuu uuteen rooliinsa (ks. Goffman 1972). Rituaalin lopullisena kohteena ei ole sen läpikäynyt yksilö, vaan ne potentiaaliset avuntarvitsijat, jotka eivät leimautumisen pelossa hakeudu alentamista toteuttavan byrokratian asiakkaiksi (Piven & Cloward mt., 173-174).

## 6.2.2. Virallisten sääntöjen muuntelu ja tiedon hallinta

Katutason byrokraatin tehtävänä on asiakkaiden kategorisointi: palveluun oikeutetut asiakkaat on erotettava niistä, jotka eivät palvelua tarvitse. Kun organisaation viralliset säännöt ja kategoriat eivät riitä luokittelun perustaksi, tai kun ne ovat ristiriidassa työntekijän omien näkemysten kanssa, virkailija turvautuu virallisten sääntöjen muunteluun ja asiakkaan antaman tai hänelle annettavan tiedon kontrollointiin (Lipsky 1980, 83; Prottas 1979, 133). Näiden keinojen käyttäminen mahdollistaa virallisissa kategorioissa samanarvoisten asiakkaiden asettamisen keskenään epätaasa-arvoiseen asemaan. Samalla rajoitetaan tehokkaasti palvelujen kysyntää, yksinkertaistetaan päätöstentekoa ja alennetaan siten työntekijöiden omia ajallisia ja psykologisia kustannuksia.

Kuuluakseen viralliseen kategoriaan on asiakkaan täytettävä tietyt kriteerit, viralliset pääsyyvaatimukset. Näitä kriteerejä muuntelemalla ja soveltamalla niiden sijasta tai lisäksi "katutaso kriteerejä", epävirallisia pääsyyvaatimuksia, voi virkailija omien asiakkaista tekemiensä arviointien perusteella jakaa asiakkaat palveluja ansaitseviin ja ansaitsemattomiin (Prottas mt., 134). Niinpä asiakas, joka virallisten kriteerien perusteella kuuluu tiettyyn kategoriaan, ei epävirallisilla kriteereillä tarkasteltuna siihen ehkä sijoitukaan. Omien arviointiensa pohjalta virkailija toimii myös kohdellessaan samaan viralliseen kategoriaan kuuluvia eriarvoisesti: esimerkiksi opettaja jakaa aikansa oppilaiden kesken usein epätasaisesti (mt., 134-135).

Virallinen kategoria jakautuu katutasolla kahtia: hyvin käyttäytyvät, palvelusta todennäköisesti hyötyvät asiakkaat palkitaan hankalilta vaikuttavien, mutta yhtä kiireellisessä tai ehkä kiireellisemmässä avuntarpeessa olevien asiakkaiden kustannuksella. Asiakkaan täytettäväksi asetuvia katutaso kriteerejä ovat siis esimerkiksi ansaitsevuus, "kunnollisuus" ja palvelusta saatava hyöty. Taustalla on työntekijöiden yleensä tiedostamaton tapa hakea työssä onnistumisen tunteita. Erityisen palkitsevaa on auttaa asiakasta, joka yleisesti nähdään ansaitsevampana tai moraalisesti arvokkaampana. Niinpä onnettomuustilanteissa auttajat työskentelevät uutterammin pienen lapsen tai perheenäidin, kuin vaikkapa ns. laitapuolen kulkijan pelastamiseksi. (Ks. Lipsky mt., 105-111).

Sen, täyttääkö asiakas katutaso kriteerit, päättää virkailija tekemällä – yleensä tiedostamattaan – arvioita mm. asiakkaan käytöksen, ulkoasun, elämäntilanteen ja elämäntapojen perusteella. Asiakkaiden välillä tehdyt erottelut ovat välttämättömiä joustavan palvelun takaamiseksi, sillä se, mikä teoriassa on tasavertaista, ei välttämättä ole sitä käytännössä. Ongelmallista epävirallisten kategorioiden käytössä on kuitenkin se, että erottelujen taustalla vaikuttavat, asiakkaiden moraalisesta arvosta tehdyt arviot perustuvat työntekijöiden omiin ennakkoluuloihin ja stereotyyppisiin käsityksiin. Vaarana on myös, että työntekijän soveltamat, ennakkoluuloilla väritetyt kategoriat ja luokittelukriteerit muuttuvat organisaation tasoiseksi käytännöiksi, jolloin stereotyyppit institutionalisoituvat ja paikantuvat pikemminkin työn rakenteeseen, kuin työntekijöiden mielipiteisiin. (mt., 22-23, 106, 115.)

Arja Jokisen ja Kirsi Juhilan (1991a) tutkimus pohjimmaisista asuntomarkkinoista tuo näkyviin kunnallisten vuokra-asuntojen jaossa virallisten kriteerien lisäksi käytettävän epävirallisen luokittelukriteerin, asumiskyvyn. Asunnot jaetaan kahden valintaprosessin kautta: ensimmäisessä tarkastetaan hakijan virallinen kelpoisuus, ja toisessa hakijan sopivuus (mt., 66). Virallisten asukasvalinnan kriteerien lisäksi katutasolla käytetään kriteerinä siis myös hakijan arvioitua asumiskykyä, jonka puuttumisesta kertovia koodeja ovat mm. hakijan aiempi asunottomuus, hädät, maksamattomat vuokrat ja laitostausta. Asunto ansaitaan asumiskyvyllä: poh-

jimmiaisilla asuntomarkkinoilla asumiskyky ohittaa valintakriteerinä asunnontarpeen. Siten vuokra-asuntojen jaossa toimitaan tarveperiaatteen sijasta ansaintaperiaatteen mukaan (mt., 62).

Asumiskyvyn arvioimisessa on kysymys samaan viralliseen kategoriaan kuuluvien asiakkaiden asettamisesta keskenään epätasa-arvoiseen asemaan. Asukasvalinnassa hakijoiden eriarvoinen kohtelu on itse asiassa väistämätöntä: kun yhtä kiireellisesti asuntoa tarvitsevia hakijoita on useita yhtä vapautuvaa asuntoa kohti, on tehtävä valinta – usein epävirallisia kriteerejä soveltaen. Katutason kriteerejä käytetään myös luokiteltaessa hakijoita asunnontarpeen mukaiseen kiireellisyysjärjestykseen. Tärkeäksi luokittelukriteeriksi nousee asiakkaan käyttäytyminen. Käytöstä arvioidaan suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen: mm. hakijan asuntotilanne määrittelee osaltaan, millaista on asiakkaalta odotettava ja hänelle soveliaaksi katsottava käytös. Esimerkiksi asunnottoman asiakkaan ei katsota olevan oikeutettu esittämään vaatimuksia haettavan vuokra-asunnon suhteen. Ääritapauksessa asunnoton, ja siten kiireellisten kategoriaan kuuluva hakija saattaa pudota ei-kiireellisten kategoriaan esittäessään "liikaa" toivomuksia asunnon sijainnin ym. suhteen, tai kieltäytyessään tarjotusta asunnosta syystä, joka ei-asunnottoman esittämänä olisi hyväksyttävä.

Katutason kriteerein tehdyt päätökset eivät tavallisesti riko virallisia sääntöjä. Tiedon hallintaan liittyvät byrokraattiset käytännöt nimittäin mahdollistavat sen, että virkailija pystyy oikeuttamaan omat päätöksensä ja saa ne näyttämään virallisten sääntöjen mukaisilta. Antamalla tai salaamalla palveluiden hakemisessa tarvittavaa tietoa virkailija vaikuttaa asiakkaalta tulevan tiedon sisältöön ja siten myös asiakkaan sijoittumiseen virallisissa kategorioissa. Samalla hän rajoittaa ja ohjaa kysyntää, ja yksinkertaistaa omia työtehtäviään:

"The information the street-level bureaucrat provides the client affects the information the client provides the agency, which in turn affects the client's formal eligibility, which affects the tasks the street-level bureaucrat must perform." (Protas mt., 137.)

Katutason byrokratiaa kohtaan asetettujen vaatimusten kokonaismäärää voidaan vähentää esimerkiksi siten, että erilaisista palvelumuodoista ja periaatteessa asiakkaiden ulottuvilla olevista vaihtoehdoista ei tiedoteta. Toiminta on tällöin usein tietoisista. (Lipsky mt., 90-91.) Tiedostamatonta tiedon kontrollointi on yleensä silloin, kun katutason byrokraatti jakaa tietoa asiakkailleen valikoivasti. Valikoiva tiedonvälitys karsii hankalilta vaikuttavien asiakkaiden pääsyä palveluiden piiriin ja edistää virkailijaa miellyttävien asiakkaiden asemaa järjestelmässä (Protas mt., 139). Joskus valikoiva tiedonjako johtuu tietysti ajallisista resursseista: kiireettömänä hetkenä asiakkaita neuvotaan tarkemmin kuin ruuhka-aikoina. Usein järjestelmässä menestymiseen

tarvittavaa tietoa annetaan kuitenkin nimenomaan "hyville asiakkaille" muiden joutuessa tyytymään vähempään<sup>15</sup>.

Virkailijalla on monopoli suureen osaan byrokratiaa ja sen sääntöjä koskevasta informaatiosta. Koska vain byrokraatti hallitsee toimintaa ohjaavat monimutkaiset säännöt, ovat asiakkaat hänestä monissa tapauksissa riippuvaisia: on virkailijan päätösvallassa, saako asiakas tietää oikeuksistaan palveluihin. (mt., 137.) Valikoivasta tiedonjaosta seuraa, että asiakkaiden lähtökohdat palveluiden hakemisessa muodostuvat erilaisiksi. Kun hyvin informoitu asiakas menestyy järjestelmässä, kokee tietoa vaille jäänyt asiakas byrokratian kokoelmana käsittämättömiä käytäntöjä, jotka estävät häntä ymmärtämästä miten kontaktissa virkakoneistoon olisi toimittava (Lipsky mt., 90).

Vuokra-asuntojen asukasvalinnassa valikoivan tiedonjaon vaikutus näkyy erityisen selvästi. Kun kysymyksessä on palvelu, jota läheskään kaikille hakijoille ei pystytä myöntämään, on asiakkaasta saatavan tiedon sisällöllä huomattavan suuri merkitys prosessin lopputulokseen. Hakija, jolle neuvotaan, miten asunnontarvetta kannattaa hakemuksessa perustella, osaa kuvata itsensä "tarvitsevampana" kuin muut. Asiakas, jolle ei tähdennetä hakemuslomakkeen huolellisen täyttämisen tärkeyttä, palauttaa puutteellisen hakemuksen ja tulee siksi ehkä luokitelluksi ei-kiireellisten kategoriaan. Jo hakijoita opastettaessa vaikutetaan siis asiakkaiden tulevaan asemaan virallisissa kategorioissa. Puutteellinen neuvonta ja valikoiva tiedonjako ovatkin osaltaan vaikuttamassa hakijoiden ja sitä kautta myös asukkaiden valikoitumiseen.

Asiakkaalta tulevaa tietoa ei yleensä muunnella tai jätetä huomiotta, koska se olisi selvästi sekä organisaation sääntöjen että virkailijan ammatillisten standardien vastaista (Prottas mt., 141). Vaikuttaakseen asiakkaan sijoittumiseen virallisissa kategorioissa virkailijan on siksi kontrolloitava nimenomaan asiakkaalle menevää informaatiota. Asiakkaalle menevää tietoa kontrolloidessaan virkailija toimii yleensä tiedostamattaan, eikä siksi huomaa toimivansa ammatillisten normien ja sääntöjen vastaisesti.

Joskus kuitenkin myös asiakkaalta tuleva tieto jätetään huomiotta. Näin tapahtuu varsinkin silloin, kun tieto saadaan epävirallisiksi katsottavien kanavien kautta ja on asiakkaan kannalta epäedullinen, tai kun tieto joko monimutkaistaisi prosessia tai johtaisi konfliktiin asiakkaan kanssa. Prottas (mt., 142-143) kertoo esimerkin sosiaalityöntekijän ja asiakkaan haastattelutilanteesta. Nuori naisasiakas oli hakemuksessaan kertonut asuvansa yksin, ja ettei omista autoa. Kesken haastattelun huoneeseen astui nuori mies, joka pyysi naiselta auton avaimia ja sanoi läh-

---

<sup>15</sup> Paitsi tiedon salaaminen, myös sen antaminen voi rajoittaa kysyntää. Esimerkiksi vuokra-asuntotilannetta Jyväskylän kaupungilta tiedustelevat ovat toistuvasti saaneet kuulla "tuhannen hakijan asuntojonosta". Tieto asuntojonon pituudesta on tietysti totuudenmukainen vastaus asuntotilannetta koskevaan kysymykseen, mutta samalla se on tehokas kysyntää rajoittava strategia. Jonossa olevien lukumäärä on luonnollisesti esitettävä niin, että asiakas ymmärtää sen suureksi, jotta tämän ns. *määrällistämiskurssin* tavoite voisi toteutua. Strategiaan kuuluu myös, että lopullinen päätösvalta jää asiakkaalle: "tilanne on vaikea, mutta laita hakemus niin olet mukana valinnoissa".

tevänsä takaisin asunnolle. Työntekijä epäröi hetken, mutta jatkoi sitten haastattelua niin kuin mitään ei olisi tapahtunut. Myöhemmin työntekijä selitti, että tapahtuneelle oli varmasti hyvä syy, eikä selityksen tivaaminen asiakkaalta olisi ollut sen aiheuttaman "hässäkän" arvoista.

### 6.2.3. Käytäntöjen seuraukset

Kysynnän vähentämiseen ja resurssien säästämiseen tähtäävillä käytännöillä on sekä tarkoitettuja että ennakoimattomia seurauksia. Osa asiakkaista karsiutuu, mikä vähentää ja yksinkertaistaa virkailijoiden työtä. Ongelmallista tässä on se, että karsinta perustuu virallisten pääsyvaatimusten sijasta epävirallisiin käytäntöihin, jotka ovat lakiin ja määräyksiin institutionalisoituneita sääntöjä alttiimpia yhteisössä esiintyville stereotyypioille. Viranomaisten työhön kuuluvat rutiinit ja käytännöt sisältävät väistämättä ennakkoluuloja: kuten Julius Roth (1974) huomauttaa, koulutus ei luo moraalista neutraalisuutta (Lipsky 1980, 85). Kun stereotypiat pääsevät katutason käytäntöjen kautta vaikuttamaan byrokraattiseen prosessiin, ei prosessin lopputulos välttämättä ole tarkoitetun kaltainen.

Asumiskyvyn arviointi on esimerkki byrokraattisesta käytännöstä, josta seuraa, että virallisella tasolla asetetut tavoitteet eivät aina toteudu. Määräysten mukaan asukkaaksi on valittava pienituloisin, vähävaraisin ja kiireellisimmässä asunnontarpeessa oleva asunnonhakija. Kun näiden kriteerien rinnalle nostetaan asumiskyky, on asukasvalintaprosessin lopputulos erilainen kuin on tarkoitettu: asuntoa ei saa hakija, joka sitä eniten tarvitsisi, vaan hakija, jonka katsotaan asuntonsa ansainneen.

Katutasolla tehtävän työn helpottamiseksi luodut käytännöt saattavat lisätä tehottomuutta työn rakenteissa. Esimerkiksi uuden informaation sovittaminen epävirallisiin kategorioihin voi osoittautua hankalaksi. Hallitukseen byrokraattisten käytäntöjen odottamattomia seurauksia on virkailijoiden lisäksi kehitettävä jatkuvasti uusia käytäntöjä, mikä ei ainakaan yksinkertaista tai tehosta työtä. Käytännöillä on toki myös myönteisiä vaikutuksia siinä mielessä, että ne mahdollistavat nopean ja joustavan palvelun vaihtelevissa tilanteissa. Ongelmana on vain se kysynnän rajoittamiseen tähtäävien käytäntöjen seuraus, että kaikki eivät saa tai edes rohkene hakea palveluja. Yksi julkisessa hallinnossa esiintyvän epätasa-arvon lähde sijaitsee siis byrokraattisissa käytännöissä.

### 6.3. Käytäntöjä asiakkaiden kontrolloimiseksi

Asiakkaiden käyttäytymisen kontrollointiin pyrkivät byrokraattiset käytännöt ovat usein samantaisia kuin edellä käsitellyt, kysynnän ja resurssien säätelyyn tähtäävät käytännöt. Niiden tavoitteena ei ole niinkään karsia tai luokitella asiakkaita, kuin saada asiakas toimimaan byrokratian kannalta oikeaksi nähdyllä tavalla, ja ohjata hänet yhteistyöhön virkailijan kanssa (Lipsky 1980, 117). Yksittäisen työntekijän näkökulmasta asiakasta kontrolloivien käytäntöjen hyöty on niiden ristiriitatilanteita vähentävässä ja työn hallittavuutta lisäävässä luonteessa. Virastorutiineissa on läsnä kuitenkin myös yleisempi taso: katutason byrokratiat toteuttavat sosiaalista kontrollia ja sosialisaatiotyötä, ohjaten asiakkaansa yhteisön odotusten mukaiseen käyttäytymiseen.

#### 6.3.1. Viranomaisdiskursseja vuorovaikutuksen hallitsemiseksi

Katutason byrokraatin ja asiakkaan kohtaaminen on aina mahdollinen konfliktitilanne. Asiakas toivoo omien näkökantojensa tulevan ymmärretyiksi, kun taas virkailija pyrkii hankkimaan asiakkaasta byrokraattisen prosessin tarvitsemat tiedot mahdollisimman lyhyessä ajassa. Virkailijan kannalta tilannetta vaikeuttaa usein se, että asiakas ei ole tottunut tarjoamaan itsestään byrokraattisen kaavan mukaista tiivistä tietopakettia. (Prottas 1979, 104.) Ristiriitatilanteita välttääkseen, vuorovaikutustilannetta yksinkertaistakseen ja prosessia nopeuttaakseen virkailija pyrkii erilaisten vihjeiden ja koodien avulla ohjaamaan asiakasta käyttäytymään "oikein", omaksumaan byrokraattisen roolinsa. "Hyvä asiakas" on ennen kaikkea mukautuva ja yhteistyökykyinen. Hän ymmärtää byrokratian resurssien rajat ja pitää vaatimuksensa niiden puitteissa. Kontrolloivien käytäntöjen avulla asiakas tarvittaessa "opetetaan" tähän rooliin ja saadaan hänet uskomaan, että mukautuvan asiakkaan rooli on edullisin keino saada byrokratialta haluamansa palvelut. Tässä sosialisaatiotyössä virkailijan apuna ovat erilaiset diskursiiviset käytännöt, palkkioiden ja sanktioiden järjestelmä ja niiden kautta avautuvat mahdollisuudet vallankäyttöön.

Virkailija voi ohjata asiakasta yhteistyöhön esimerkiksi käyttämällä erilaisia sovitteluvia diskurssitekniikoita. Virkailija voi estää itseensä kohdistuvaa kritiikkiä ja vähentää riskiä konfliktiin liittoutumalla asiakkaan kanssa, siirtymällä asiakkaan "puolelle". Samalla hän hillitsee asiakkaan virkailijaa kohtaan esittämien pyyntöjen, vaatimusten, valitusten ja syytösten tehoa. Kun asuntotoimiston työntekijä joutuu kertomaan vuokra-asunnonhakijalle, ettei asuntoa ole vielä löydyntynyt, hän voi vähentää riskiä konfliktiin esittämällä itsensä yhtäläillä olosuhteiden uhrina: "minulla ei ole päätösvaltaa asiassa, minua sitovat lait ja muut määräykset, poliittiset päättäjät ovat leikanneet määrärahoja ja valtion kassa on tyhjä". Näin virkailija osoittaa olevansa asiakkaan puolella, ja kutsuu tätä jakamaan yhteisen käsityksen ongelmien "todellisesta" syystä.

Asiakkaan roolin mukainen käyttäytyminen vahvistuu psykologisten palkkioiden kautta. Toimiminen byrokratiassa on asiakkaalle psykologisesti edullisempaa silloin, kun virkailijan strategiana on tasavertaistava diskurssi, ja kun tilanne muistuttaa enemmän keskustelua kuin psykologisesti kallista kuulustelua tai alentamisseremoniaa. Joskus yhteistyöhalukkuutta vahvistavaksi tekijäksi riittää virkailijan avoimuus ja rehellisyys asiakasta kohtaan. Sanktio vääräksi tulkittavasta käyttäytymisestä voi puolestaan merkitä paitsi psykologisten kustannusten kasvamista, myös konkreettisesti putoamista alempiin tarvekategorioihin. Koska katutasolla pystytään muuntelemaan sääntöjä ja samalla asiakkaan ominaisuuksia, voidaan esimerkiksi aggressiivisesti käyttäytynyt vuokra-asunnonhakija siirtää pois kiireellisesti asuntoa tarvitsevien kategoriasta. Katutason käytännöille on ominaista juuri se, että käytös ohittaa kriteerinä usein itse asian.

Jos sovitteleva tai tasavertaistava diskurssi ei auta ylläpitämään ristiriidatonta, yhteistyöhön perustuvaa suhdetta, löytyy viranomaispuheesta epäsuoria keinoja varoittaa asiakasta sanktioista, joita roolista luopumisesta saattaa seurata. Aggressiivisen tai liian vaativan asiakkaan rangaistus saattaa olla jopa ilman palvelua jääminen. Syyllistämiskurssi vihjaa tällaisen sanktion mahdollisuudesta: asiakas, joka on itse syyllinen tilanteeseensa, ei ansaitse palvelua. Virkailija suojautuu asiakkaan ehkä oikeutetuiltakin vaatimuksilta ja syytöksiltä siirtämällä vastuun asiakkaalle. Esimerkiksi vuokra-asunnon pitkästä jonotusajasta valittavan asiakkaan puhe voi menettää merkityksensä virkailijan siirtäessä vastuun asiakkaan harteille: "hakemasi kaltaisia asuntoja toivomiltasi alueilta on kovin harvoin tarjolla". Syytös toimiston tehottomuudesta tai epäoikeudenmukaisesta kohtelusta kääntyykin siis syytökseksi asiakkaan mahdottomista vaatimuksista haettavan asunnon suhteen.

Kun asiakas kritisoi saamiaan palveluja tai viraston toimintatapoja, puolustautuu virkailija syytöksiä vastaan esittämällä toimenpiteet asiakkaan parhaaksi tehtyinä, ja toimintatavat keinoina varmistaa asiakkaiden tasapuolisuus (Lipsky 1980, 119). Palveluihin tyytymätön asiakas leimautuu ehkä kiittämättömäksi, mikä tietenkään ei sovi "hyvän" asiakkaan rooliin. Rooliin ei sovi myöskään itsekkyyttä:

- Hakija: Miksi en ole saanut asuntoa?  
Virkailija: Meillä on sellaiset toimintaperiaatteet, että pienituloiset ja kiireellisessä asunnontarpeessa olevat ovat valinnoissa etusijalla.
- Hakija: On se kumma, että veronsa maksava kansalainen ei saa asuntoa kun sitä tarvitsisi!  
Virkailija: Eikö se ole yhteisen edun mukaista, että vaikeimmassa tilanteessa olevia autetaan ensin? Meillä on jonossa asunnottomia perheitäkin.



Virkailija väistää viraston toimintaan kohdistuneen syytöksen huomauttamalla, että on yhteisesti hyväksytyjen moraalisten sääntöjen mukaista asettaa etusijalle vaikeimmassa tilanteessa olevat, sosiaalisesti arvokkaimmat (perhe) avuntarvitsijat. Hakijoina olevien sosiaalisen arvon määrittely on tietysti virkailijan oikeus ja velvollisuus. Virkailijan viimeiseen puheenvuoroon sisältyy asiakkaalle suunnattu varoitus: vaihda tyyliä tai... Kriittistä puhetapaa jatkamalla asiakas ikään kuin osoittaisi välinpitämättömyytensä yhteisistä arvoista ja "todistaisi" olevansa itsekäs oman edun tavoittelija – hyvä asiakas ei ole sellainen, ja vain hyvät menestyvät byrokratiassa.

Dialogi voisi tietysti päättyä monella muullakin tavalla. Virkailija voisi vastata asiakkaan ärtyneitä sävyjä sisältävään perusoikeus- tai kunnollisuusstrategiaan esimerkiksi vetoamalla pakottavaan lainsäädäntöön tai omaan voimattomuuteensa asiassa. Yhden vastausvaihtoehdon tarjoavat symboliset palvelut, joihin turvaudutaan usein silloin, kun todellisia palveluja ei syystä tai toisesta voida myöntää (mt., 132). Esimerkiksi sosiaalityöntekijä voi rauhoittaa asiakkaan kirjoittamalla tämän asiaa puoltavan, toiselle viranomaiselle osoitetun lausunnon, jolla todellisuudessa ei ehkä ole mitään käytännön merkitystä. Asuntotoimistossa symboliset palvelut saattavat sisältää vaikkapa lupauksen siirtää asiakas ylempään tarvekategoriaan tai toisen asunonmistajatahон yhteystiedot.

Se, mitä kontrolloikeinoja asiakkaaseen käytetään, riippuu vuorovaikutustilanteen kulusta ja asiakkaan käytöksestä sekä siitä, mitä hänestä ennalta tiedetään – tavoitteena toiminnassa on lopulta itsen kohdistuvien vaatimusten vähentäminen siten, että konflikteja ei synny.

### 6.3.2. Virasto näyttämönä

Asiakkaan ja viranomaisen välisiä konkreettisia vuorovaikutustilanteita hallinnoivat diskursiiviset strategiat tyydyttävät osaltaan byrokratian tarvetta kontrolloida asiakkaita. Myös se byrokraattinen tila, jossa kohtaamiset tapahtuvat, ja byrokratian toimintaan liittyvät tavarat ovat hallinnan välineitä (Eräsaari 1995, 87-88). Katutason byrokraatit ja asiakkaat kohtaavat toisensa näyttämöillä, jotka symboloivat, vahvistavat ja rajoittavat heidän suhdettaan (Lipsky 1980, 117). Tilaan ja tavaroihin liittyvät ratkaisut toimivat normalisoivan ja yksilöivän vallan välineinä: ne rakentavat sekä työntekijöiden että asiakkaiden roolit (Eräsaari mt., 166). Byrokraattinen ympäristö esineineen opettaa asiakkaan rooliinsa ja avaa tai rajoittaa toimintamahdollisuuksia kertomalla erilaisin viestein mitä häneltä odotetaan, ja mitä hänen on lupa odottaa byrokratialta.

Byrokraattiset tilaratkaisut symboloivat valtaa. Ylhäällä/alhaalla –dikotomian ilmaisema organisatorinen hierarkia on arkipäiväisyydessään kaikille tuttua: johtajat ovat ylhäällä, muut työntekijät alempana (mt., 120). Vähemmän tunnettuja vallankäyttöön liittyviä tilallisia ulottuvuuksia katutason byrokratioissa ovat esimerkiksi ovi ja sellikonttorirakenne. Eräsaari (mt.,

113) tulkitsee byrokraatioiden ovien sisältämät viestit huonoa kohtelua tai ulkona pitämistä, mutta toisaalta avoimuutta symboloiviksi merkeiksi: julkisten rakennusten tehdasvalmisteiset standardiovet viestittävät "byrokraattista anonyymisuutta ja välinpitämättömyyttä sisääntulevia kansalaisia kohtaan. Omissa olevat tekstit ovat joko hierarkkisia kertomuksia, käskyttämistä tai kommentelua." Toisaalta lasiovet viestittävät läpinäkyvyydellään avoimuutta.

Sellikonttorirakenne toteuttaa yksilöinnin strategiaa eristämällä asiakkaat toisistaan (mt., 146). Yksilöiminen on tehokas keino saada asiakkaat toimimaan byrokraattisen roolinsa mukaisesti: jos asiakkaita ei tilaratkaisuin voida eristää toisistaan, se tehdään palkkiojärjestelmän avulla, rakentamalla asiakkaiden välille kilpailutilanne (Lipsky mt., 118-119). Sellikonttorirakenne on demokraattinen, asiakkaita pelkäämätön, mutta toisaalta sen jotkut yksityiskohdat rakentavat etäisyyttä työntekijöiden ja asiakkaiden välille. Tila jakautuu roolien mukaan: odotushuone, henkilökunnan sosiaalitulat, eri sisäänkäynnit ym. säätelevät asiakkaiden ja työntekijöiden välimatkaa. (Eräsaari mt., 167-168, 175.) Tilaratkaisut osoittavat siis rajoja.

Työntekijät sosiaalistuvat byrokraattiseen rooliinsa mm. koulutuksen ja toimintaohjeiden avulla. Sen sijaan asiakkaan rooli rakentuu byrokraattisen näyttämön viestien, byrokraattisen ritualismin varassa. Paperit ovat byrokraattisen ritualismin keskeinen osa. Asiakkaan ja viranomaisen välinen vuorovaikutus voidaankin joissakin tapauksissa tulkita papereiden välityksellä tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi. (mt., 227.)

Asuntotoimistossa vasta paperi käynnistää vuorovaikutuksen: asiakkuus alkaa täytetyn hakemuslomakkeen palauttamisesta. Hakemuslomakkeen täyttäminen voidaankin nähdä ensimmäisenä askeleena kohti asiakkaan roolia: "se on konkreettinen teko, jossa asiakas ilmaisee suostuvansa viraston normien edellyttämään käyttäytymiseen" (mt., 227). Myös hakemuslomakkeen liitteet ovat vuorovaikutuksen keskeisiä osia. Yksi paperi ei riitä, sillä hakemuslomakkeessa esitetyt asiat on todistettava erilaisin dokumentein. Vaikka virastossa papereista joskus tulevaisuudessa luovuttaisiinkin, ei byrokraattinen ritualismi katoa: papereiden tilalle tiedon sijaintipaikkoina ja virkailijan suojautumiskeinoina tulevat tietokoneet.

Katutason byrokraatioiden tilat suunnitellaan "sellaisiksi, että niissä voi toimia vain tietyllä, ennustettavalla, tavalla. Asiakkaiden tai kansalaisten kannalta se merkitsee sitä, että he toimivat rutiininomaisesti, automaattisesti, kyselemättä, hiljaa." (mt., 180.) Byrokraattinen näyttämö on siis yksi aspekti siinä prosessissa, jossa asiakkaan roolin mukaista käyttäytymistä rakennetaan, vahvistetaan ja ylläpidetään. Kontrolli on arkipäiväistä, rutiininomaista, ja siksi tehokasta. Tilaan ja tavaroihin liittyvät ratkaisut otetaan annettuina, eikä niiden oikeutusta juuri kyseenalaisteta (mt., 180).

### 6.3.3. Sosiaalinen kontrolli

Byrokraattiset käytännöt ovat sosiaalisen kontrollin ja vallankäytön välineitä. Sosiaalinen kontrolli on kokoelma vaikuttamiskeinoja, joilla yhteisö (edustajinaan myös katutason byrokraatit) ohjaa jäseniään käyttäytymään norminmukaisesti. Voidaankin ehkä ajatella, että asiakkaan roolin rakentamisen ohella kontrolloivissa käytännöissä on kysymys "tavallisen kansalaisen" rooliin ohjaamisesta tai "kansalaistaitojen" opettamisesta.

Vaikka tässä keskitytään asiakkaisiin kohdistuviin kontrollikäytäntöihin, on muistettava, että sosiaalinen kontrolli ei koskaan ole vaikutuksiltaan yksisuuntaista. Coserin (1982, 16-17) mukaan sosiaalisessa kontrollissa on kysymys yksilön valittavina olevien, sosiaalisesti rakentuneiden vaihtoehtojen rajoittamisesta ja yksilön asettamisesta valinnan eteen. Yksilön valittaviksi asetuvat vaihtoehtoiset toimintatavat rakentuvat sosiaalisesti. Institutionalisoituneet sosiaalisen kontrollin muodot rajoittavat toiminnan vaihtoehtoja. Valinnat, joita ihmiset sosiaalisesti rakentuneiden vaihtoehtojen välillä tekevät, puolestaan joko säilyttävät tai muokkaavat sosiaalisen kontrollin järjestelmää.

Katutason byrokraatioissa käytettävien kontrollikäytäntöjen tavoitteita kuvaa Mäntysaaren (1991, 42) määritelmä sosiaalityössä harjoitettavasta sosiaalisesta kontrollista. Sen "tavoitteena on olemassaoleviin valtiollisiin ja kansalaisyhteiskunnallisiin suhteisiin [...] kohdistuvan aktiivisen suostunnan aikaansaaminen keinoilla, jotka eivät perustu suoriin käskyvaltasuhteisiin, mutta joiden taustalla on aina pakkokeinojen käytön mahdollisuus". Päämääränä on siis ohjata asiakas hyväksymään valtasuhteet, käyttäytymään määrättyjen kulttuuristen normien mukaisesti.

Byrokratia on sosiaalisen kontrollin yksi muoto, ja sekä byrokratia että sosiaalinen kontrolli rakentuvat kielessä (Sarangi & Slembrouck 1996, 6). Kun kontrolli rakentuu kielessä eikä siksi ole "näkyvää", voidaan Mäntysaaren (mt., 176) tavoin todeta, että sosiaalibyrokraatiassa harjoitettava kontrolli on kätkeytynyttä. Yksittäisiä asiakastilanteita tarkasteltaessa voi olla vaikeata hahmottaa, onko viranomaisen toiminnassa kysymys asiantuntija-avun tai sosiaalisen tuen antamisesta, vai asiakkaan elämään kohdistuvista sääntely-yrityksistä (mt., 177-178).

Kätkeytyneet sosiaalisen kontrollin elementit tulevat kuitenkin näkyviin, kun hylätään toiminnan kahtiajako positiiviseen tukemiseen ja negatiiviseen sääntelyyn: sosiaalinen tuki ja kontrolli kietoutuvat yhteen niin, että erottelua niiden välillä on mahdotonta tehdä. Coserin ja Mäntysaaren esittämät näkemykset sosiaalisesta kontrollista keskittyvätkin ehkä liikaa sen rajoittavaan tai pakottavaan luonteeseen. Byrokraatioiden asiakkaisiinsa kohdistama vallankäyttö voi myös laajentaa asiakkaan valittavina olevia toiminnan vaihtoehtoja, ainakin tietoisuutta niistä. Asiakkaiden toimintavaihtoehtojen tai vapauden rajoittaminen ei ole byrokraattisten kontrol-

likäytäntöjen perimmäinen tehtävä eikä seuraus, eivätkä kontrollikäytännöt peri tehoaan organisaation hallussa olevalta vallalta.

Kevin Stenson (1997, 168) näkee sosiaalityön tuottavana hallinnon käytäntönä, joka valvomalla ja arvottamalla asiakkaidensa elämää pyrkii siihen, että asiakkaat "kykenisivät itse toteuttamaan normaalin kansalaisuuden vaatimukset". Sosiaalisen tuen ja tukahduttavaksi nähdyn sosiaalisen kontrollin välisten erottelujen sijasta tulisi katutason byrokraatioissa sovellettavia kontrollikäytäntöjä ensisijaisesti tarkastella yksilön tuottavina ja itsesääntelyyn opastavina vallankäytön mekanismeina.

Sosiaalisen tuen ja sääntelyn kietoutuminen toisiinsa tulee mielestäni esille esimerkiksi Stensonin (mt., 177-178) sosiaalityön haastatteluista löytämissä diskurssityypeissä. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan kohtaamistilanteissa esiintyy samanaikaisesti useita keskusteludiskurssseja, joista ensimmäistä Stenson kutsuu kansalaisten väliseksi vuorovaikutukseksi: siinä keskustelun osapuolet voivat toimia ikään kuin olisivat tasa-arvoisia. Toinen diskurssityyppi on hierarkkinen ja normalisoiva, ja sen asialista on pohjimmiltaan kurinpidollinen. Näiden diskurssien ylläpitäjänä toimii sosiaalityöntekijä. Kolmas tyyppi on kasvatuksellinen, asiakkaan itsesääntelyn lisäämiseen pyrkivä diskurssi. Siinä asiakkaan omaksuttavaksi tarjotaan rationaalisen, itseohjautuvan ja moraalisesti vastuullisen kansalaisen subjektiasemaa. Tämän omillaan toimeen tulevan, sosiaalisesti hyödyllisen ja tavoitteellisen kansalaisen roolin asiakas saavuttaa pystymällä tunnustukselliseen, itseään koskevaan totuusdiskurssiin, tulemalla tietoisiksi omista teoistaan ja ajatuksistaan (ks. Foucault 1998, 47).

#### 6.4. Yksilöstä asiakkaaksi – asiakkuus katutason byrokratiassa

"The core characteristic of public service bureaucracies is not that they deliver public goods to citizens. Rather it is that they deliver public goods to clients which they 'manufacture' for that express purpose. [...] A client is not a naturally occurring creature but rather the product of human art."  
(Prottas 1979, 163.)

Katutason byrokraatiin rahaa tai palveluita koskevia vaateita esittämään tullut kansalainen ei vielä ole asiakas, sillä vasta byrokraattinen prosessi muokkaa yksilöstä asiakkaan. "Asiakas" on konstruktio, joka muotoutuu asiakkaaksi pyrkivän virastolle tarjoamien tietojen pohjalta. Ihmiset yksilöllisine tarpeineen, kokemuksineen ja olosuhteineen eivät monimutkaisuudessaan kuitenkaan sovi byrokraattisen toiminnan materiaaliksi. Niinpä byrokraattinen prosessi karsii yksilöstä saamistaan tiedoista osan säästäten vain prosessin kannalta relevanttina nähtävän informaation, mutta lisää siihen virkailijoiden tulevasta asiakkaastaan tekemiä arvioita ja muilta viranomaisilta

mahdollisesti saatavia tietoja. Byrokratia poimii yksilöstä tarvitsemansa tiedot ja ominaisuudet, ja sovittaa hänet niiden perusteella valmiisiin, standardoituihin kategorioihin. Kysymyksessä on prosessi, joka hajottaa yksilön osiksi ja rakentaa niistä uuden kokonaisuuden, asiakkaan. Yksilöstä tulee "asiakas", kun hän byrokraattisten ominaisuuksiensa kimpuksi pelkistettynä on valmis byrokraattisen käsittelyn, luokittelun ja päätöksenteon kohteeksi. (Ks. Lipsky 1980, 59.)

Muuttaako viranomaisen luoma konstruktio, "asiakas", yksilön itsekäsitystä? Oppii-ko yksilö näkemään itsensä byrokraattisten ominaisuuksiensa kimppuna, onko "asiakas" se rooli, johon yksilö byrokraattiselle näyttämölle astuttuaan vähitellen sosiaalistuu?

Käsittelyn ja luokittelun apuvälineeksi tarkoitettu konstruktio, pelkistetty "asiakas", epäilemättä määrittää sitä roolia, jota yksilö ryhtyy virastokontaktissa esittämään. "Asiakas" on kuitenkin nimenomaan sosiaalinen konstruktio: se on vuorovaikutuksen, sosiaalisen prosessin tulos. Viranomaisen taipumus yksinkertaistaa työtään sijoittamalla asiakkaansa kaavamaisiin luokkiin ei poista yksilön kykyä määritellä omaa asiakkuuttaan. Niinpä asiakkaan omaksuma rooli, "byrokraattinen identiteetti" ei aina käy yksi yhteen viranomaisen hänestä tuottaman konstruktion kanssa. Kun kyseinen konstruktio kuitenkin toimii päätöksenteon perustana, saattavat virkailijan ja asiakkaan näkemykset päätösten perusteista ja oikeellisuudesta mennä ristiin.

Virkailijan rooli byrokraattisella näyttämöllä on yleensä vakituisempi kuin asiakkaan, mikä takaa hänelle enemmän vapauksia muokata esitystään. Kokemus antaa virkailijalle valtaa ohjata vuorovaikutustilanteen kulkua ja määritellä asiakkaan "identiteettiä". Sama pätee pitkäaikaisen asiakkaan kohdalla: viraston toimintaperiaatteet, omat byrokraattisesti merkittävät ominaisuutensa ja toimintamahdollisuutensa tunteva asiakas pystyy joustavasti muokkaamaan esitystään ja vaikuttaa siten viranomaisen roolin muotoutumiseen. Hän osaa puhua itsestään luontevasti viranomaisen käyttämin käsittein ja toimia järjestelmässä tuloksellisesti. Mitä vakinaisempi osallistuja on kyseessä, sitä taitavampi hän on roolissaan. Satunnainenkaan asiakas ei tule byrokraattiselle näyttämölle ilman taustaoletuksia ja arvovaroja. Vaikka toimijoiden roolit rakentuvat vuorovaikutuksessa, on roolien perustana aina asiakkaan aikaisempi virastohistoria tai työntekijän työkokemus. Ensimmäistä kertaa katutason byrokratiaan astuva kansalainenkin on ehtinyt muokata itselleen jonkinlaisen asiakkaan identiteetin – jo palvelujen piiriin hakeutuminen merkitsee jonkintasoista suostumista viraston toimintatapoihin. (Eräsaari 1995, 185-186.)

Otsikko "yksilöstä asiakkaaksi" ei tarkoita, että byrokraattiselle näyttämölle tulo väistämättä merkitsisi monitahoisen yksilön tukahduttamista ja pakottamista edeltä käsin määritelyyn asiakkaan muottiin. Virasto tuottaa yksilöstä jonkinlaisen konstruktion päätöksenteon pohjaksi, mutta tämän yksinkertaistuksen ei tarvitse määritellä asiakkaan identiteettiä. Asiakkaan rooliin sisältyy aina jonkintasoinen suostuminen viraston toimintatapoihin, mutta suostunnat – ja siten myös roolit – voivat olla monenlaisia.

## 7. ASIAKASREPERTUAAREJA JA -STRATEGIOITA

Jos katutason byrokraattien tehtävä on kategorisoida asiakkaita, on asiakkaiden tehtävä esittää ja perustella asiansa tavalla, jolla tulee sijoitetuksi mahdollisimman edulliseen kategoriaan. Asiakas ei tule katutason byrokraattiaan saadakseen ohjausta normaalin kansalaisuuden toteuttamiseen, vaan hakeakseen tarvitsemiaan palveluja. Vakuuttaakseen viranomaisen tarvitsevuudestaan ja oikeutuksestaan palveluihin hän käyttää tehokkaimmiksi arvioimiaan diskursiivisia strategioita ja tulkintarepertuaareja, kiinnittäen tarinansa yhteisesti jaettuihin "totuuksiin" ja yhteiskunnallisiin diskursseihin.

Jokapäiväinen kielen käyttö on vaihtelevaa ja moniäänistä. Vaihtelevuus johtuu siitä, että kielen avulla tuotetaan erilaisia seurauksia ja funktioita muuntuvien vuorovaikutustilanteiden ja kontekstien mukaan. Kielen käyttö avaa lukemattomia mahdollisuuksia ja tuottaa sekä tarkoituksellisia että tarkoittamattomia seurauksia, tilannekohtaisia ja kauaskantoisia funktioita. Toimijat tukeutuvat erilaisissa tilanteissa vaihtelevasti eri merkityssysteemeihin eli repertuaareihin, joiden merkitys liittyy erilaisiin tilannekohtaisiin tekijöihin. (Suoninen 1993, 48-49.)

Asunnonhakijoiden teksteistä on tunnistettavissa useita, toisinaan ristiriitaisiakin asunnontarpeen perustelemisen repertuaareja, jotka kiinnittyvät valtasuhteiden verkostoissa rakentuviin, keskenään kilpaileviin diskursseihin. Hakijoiden repertuaarit voivat sisältää esimerkiksi kunnollisuudesta, itsehallinnasta ja uhrin asemasta kertovia viestejä, vedota kansalaisoikeuksiin tai yhteiskuntaan moraalisenä toimijana, ja saada tukea individualistisesta, familistisesta tai yhteisvastuudiskurssista. Huomio ei kiinnity yksilöihin, vaan kielen käytön säännönmukaisuuksiin ja yhtenäisiin merkitysjärjestelmiin: yksilö voi puheessaan vaihdella näkökulmaa huomattavasti ja tukeutua useisiin repertuaareihin, esittää erilaisia rooleja.

### 7.1. Kunnon kansalaisia

#### 7.1.1. Osaavia, toimeliaita ja kunnollisia ihmisiä

Todennäköisesti yleisimmin käytetty tulkintarepertuaari, josta käsin asunnonhakijat itseään ja elämäntilannettaan tarkastelevat, on *kunnollisuus*. Kunnollisuusrepertuaari nousee niistä tulkintoista, joita puhuja vuorovaikutuksen toisesta osapuolesta ja tämän tarkoitusperistä tekee. Aikaisempien elämäkokemusten ja virastokontaktien perusteella asiakas on tulkinnut, että kohtaamisissa viranomaisten kanssa häneltä odotetaan myöntyvyyttä, oikeanlaista aktiivisuutta ja rationaalisuutta. Tätä hyvän asiakkaan roolia hakija pyrkii esittämään kunnollisuusrepertuaariin tu-

keutumalla. Kunnollisuuttaan korostava asunnonhakija ohjaa siten itse itseään rationaalisen it-sesäätelyn hallitsevan, vastuullisen kansalaisen roolissa.

"Kunnollinen" asunnonhakija käy työssä, opiskelee, hoitaa kotona lapsia, tai on jollakin muulla tavalla yhteisölle arvokas yksilö. Veronsa maksavana ja muista velvollisuuksistaan huolehtivana hän on yhteiskunnan täysivaltainen ja hyödyllinen jäsen. Jos hän esimerkiksi työttömänä ei juuri nyt tuota yhteisölleen lisäarvoa, on hänellä kunnan kansalaisena kuitenkin tavoitteena hankkia työpaikka tai kehittää itseään koulutuksen kautta. Päämäärän toteutuminen edellyttäisi vuokra-asunnon saamista.

"Olen ajatellut ammattikurssille hakeutumista, mutta täältä on niin huonot kulkuyhteydet etten pääsisi käymään vaikka haluaisin."

"Mies saa heti työtä jos on asunto. Aloitan heti itsenäisen yrittäjän toiminnan siellä. Tämä tilaisuus olisi loistava meille, eli työt on selvää kun olisi tämä asunto-asia kunnossa."

"Työn saanti Jyväskylästä ilman asuntoa on käytännössä mahdotonta, enhän voi täältä käydä aktiivisesti etsimässä töitä ja juosta työhaastatteluisia milloin missäkin päin. Työtä saan aivan varmasti kun olen paikalla."

"Opiskelu ja työ vaativat myös tilaa jossa niihin voi häiriöttä paneutua."

"Työtäni teen tietokoneella ja työpöytä vaatii aina oman tilansa."

Näissä kunnollisuudesta kertovissa sitaateissa on oleellisessa osassa maininta työstä, opiskelusta tai aikomuksesta hakeutua töihin tai kouluun. Sosiaalisella asemalla ja tavoitteellisuudella elämässä perustellaan paikkakunnalle muuton, lisätilan tai rauhallisemman ympäristön tarvetta. Työelämässä yrittävä, opiskeluun keskittyvä tai jo eläkkeelle jäänyt kunnan kansalainen ansaitsee mielestään rauhaa: "nyt kun yritän opiskella tarvitsisin rauhallisemman asunnon, tässä asunnossa rauhaa ei saa aina edes yöllä". Toiselta paikkakunnalta muuttava hakija osoittaa vaatimattomalla eteenpäin yrittämisen asenteellaan hyväksyvänsä elämän realiteetit ja olevansa siksi asunnon arvoinen: "minulle kelpaa mikä työ vain, ei ole tänä päivänä varaa valita".

Sosiaalisen aseman ja eteenpäin yrittämisen lisäksi tai sijasta omaa kunnollisuutta, asumiskykyä ja ansaitsevuuutta todistellaan myös muilla henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ja luonteenpiirteillä:

"Osallistumisessa talvisin lumitöihin ja kesäisin istutus- ym. ulkotöihin ei ole ongelmallista, koska olemme toimeliaita ja vastuuta ottavia ihmisiä. Olemme molemmat hoitoalalla ja sosiaalisia luonteita sekä hyvin toisten ihmisten kanssa toimeen tulevia ja avuliaita ihmisinä."

"Huoneisto voi olla sijainniltaan hissittömän talon yläkerroksissa ja esim. pikku pintaremonttia vailla, k.o seikat eivät häiritse minua. (voin suorittaa remonteista itse)."

"En käytä alkoholia. En tupakoi. En omista, enkä hanki lemmikkiä."

"Elintapani ovat olleet säännölliset. (Ei alkoholia)."

"Säännöllisesti olen vuokrani maksanut. Huomautuksia t. varoituksia ei ole koskaan tullut näiden n. 20 v. aikana, voi tarkistaa."

Kuten jälkimmäisistä lainauksista voi nähdä, kertoo osa hakijoista kunnollisuudestaan varsin suorasukaisella tavalla. Heille asumiskyky merkitsee raittiutta, tupakoimattomuutta, siisteyttä, säännöllisiä elämäntapoja ja vuokranmaksukykyä. He uskovat ehkä hieman vanhakantaisella tavalla kaupungin edellyttävän näitä ominaisuuksia vuokralaisiltaan, vaikka vuokranantaja tuskin on kiinnostunut asukkaansa poikkeuksellisesta elämäntavasta – kunhan se ei tarkoita häiritsevää elämää ja vuokrien rästiin jäämistä.

Asumisen kannalta hyviksi katsottavien luonteenpiirteiden, työssäkäynnin, opiskelun ja remonttitaitojen korostamisen taustalla on ehkä ajatus siitä, että yhdellä elämänalueella menestyminen merkitsee mahdollisuutta onnistua toisella. Työssä, koulussa tai sosiaalisissa suhteissaan menestynyt asunnonhakija todistaa onnistumisillaan menestyvänsä myös kaupungin vuokralaisena: sosiaalisena luonteenä hän osallistuu aktiivisesti mahdolliseen talkootoimintaan ja tulee naapuriensa kanssa hyvin toimeen. Työssäkäyvä asukas maksaa vuokransa tunnollisesti, remonttitaitoinen pitää asunnon kunnossa. Opiskelu puolestaan vaatii itsekuria ja pitkäjännitteisyyttä, joita opiskelevalta vuokralaiselta riittää myös asunnosta ja vuokranmaksusta huolehtimiseen.

Sitoutuneisuuttaan vastuullisen kansalaisen rooliin voi asunnontarpeen perusteluissa osoittaa ajattelemalla omien tarpeiden lisäksi myös omaisen, lähimmäisen tai yhteiskunnan etua. Toisella paikkakunnalla asuva hakija esimerkiksi perustelee asunnontarvettaan seuraavasti: "iso-äitini tarvitsee minua pikaisesti hoitamaan häntä, on hyvin huonossa kunnossa". Takaisin vanhempiensa luokse vielä aikuisena muuttamaan joutunut mies kertoo, että ahtaudesta "johtuu jatkuva riitely, joka ei ole oikein talon omistavia vanhempiani kohtaan... heidän olisi päästävä jatkamaan omaa elämää". Toisten hakijoiden mielestä uusi vuokra-asunto tarkoittaisi kunnallisen kodinhoitajan tarjoaman avun tai vanhainkotipaikan säästymistä tarvitsevammille, mikä tulisi "yhteiskunnallekin halvemmaksi". Omien tarpeiden edelle menee joskus jopa lemmikkieläin: "koirankin kannalta olisi mukavampi asustella rivitalossa".

### 7.1.2. Osaavampia, toimeliaampia ja kunnollisempia ihmisiä

"Nuorimies joka on jaksanut uskoa itseensä, ja käydä työssä siitäkkin huolimatta ettei ole aina tiennyt mistä lähteä ja mihin palata työpäivän loputtua, osoittaa sellaista luonteen lujuuksia sekä halua hoitaa hyvin omia asioitaan, että pitäisi palkita omalla asunnolla. Viittaa ja vetoan siihen,



koska vuokra-asuntoja löytyy sellaisillekin, joiden elämän tyyli on aivan toista kuin A:n, joka sentään yrittää työelämässä."

Tämä vetoamus, jonka omainen on asunnottoman A:n puolesta kirjoittanut, sopii esimerkiksi kahden erisävyisen kunnollisuuspuheen esiintymisestä rinnakkain. Ensimmäisessä virkkeessä hakija esittäytyy työssäkävänä, ja siksi itsestäänselvästi vastuuta ottavana kunnan kansalaisena. Toisessa virkkeessä kirjoittaja sitä vastoin käyttää jo kunnollisuusrepertuaarin käänköpuolta, joka ei perustele hakijan ansaitsevuutta hänestä itsestään lähtien, vaan *suhteessa toisiin*.

Tähän *toiseen kunnollisuusrepertuaariin* kiinnittyvä hakija tekee selvän eron itsensä ja naapureidensa, asuinkumppaninsa tai muiden asunnonhakijoiden välille. Korostamalla naapureiden häiritsevää elämäntapaa tai toisten asunnonhakijoiden yleisestä poikkeavaa elämäntyyliä hän nostaa itsensä "kunnollisten ihmisten" joukkoon ja rajaa muut ei-kunnollisten epäilyttävään ryhmään. Arvottaessaan ja arvostellessaan muiden elämäntapoja hän korottaa itsensä ja perheensä tasolle, jolle kuuluvan tulisi joko heti saada uusi asunto kunnollisten kansalaisten kaupunginosasta, tai ainakin sijoittua asuntojonossa ei-kunnollisten edelle.

"Tämän hetkinen asuinympäristö on liian rauhatonta seutua 'normaalielämiseen'. Suurin osa talon asukkaista on alkoholisteja mistä aiheutuu järjestyshäiriöitä ja muita ongelmia."

"Täällä pyörii häirikköporukat sekä viinan myyjät jatkuvasti, jonka johdosta haluan muuttaa täältä pois."

"...meteli on sietämätön, vieressä asuva mies taas on Suomeksi sanottuna täysi juoppo, ja kaverit on sitä myös... miksi silloin kun tämä korjattiin, otettiin alkoholisteja, eikö niillekin ole omat paikat. Minä olen tarpeeksi kestänyt näitä juoppoja vaan kukaan ei ole tehnyt mitään."

Nämä asunnonhakijat kokevat jääneensä nykyisessä asuinympäristössään vähemmistöön, joka "normaalia" elämää viettävänä saa kärsiä naapuriensa häiritsevästä elämäntavasta. Naapureista valittaminen ja häätöyritykset eivät enää auta, joten ainoaksi vaihtoehdoksi jää lähteä itse. Meluavista juupoista ja häirikköporukoiden lähistöllä pyörimisestä kertovan puheen viesti on se, että hakija itse on naapureidensa vastakohta: muiden pahantapaisuudesta kärsiminen todistaa hakijan kuuluvan hyväntapaisten, kunnollisten ihmisten joukkoon.

Myös opiskelijoiden soluasunnoissa ja kimppakämpissä syntyy konfliktitilanteita erilaiset elämäntavat omaksuneiden asukkaiden välille:

"Eräällä kämppätoverilla kypsymätön tapa soittaa musiikkia melko kovalla lähes päivittäin musiikkiharrastuksen vuoksi, sekä erittäin epäsiisti 'asuminen', jonka vuoksi pyrin viettämään päiväni & yöni muualla."

"En pysty elämään enkä opiskelemaan normaalisti nykyisessä asunnossani, jonka olen jakanut puoliksi kämppäkaverini kanssa. Hänen elämäntyylinsä ja tapansa poikkeavat täysin omastani."

Kämppäkavereiden elämäntapaan kyllästyneet nuoret asunnonhakijat puhuvat asuinkumppanien- sa kypsymättömiä ja poikkeavia tapoja eritellessään myös itsestään, siitä, millaisia he itse eivät ole. Hyvätapaisina opiskelijoina he yrittävät luoda uraa kunnan kansalaisina. Yritykset eivät nykyisessä asunnossa kuitenkaan onnistu, kun ei-kunnollinen asuinkumppani haittaa kunnollisen opiskelua. Toisen asukkaan äänekkään, epäsiistin ja normaalista poikkeavan asumisen vuoksi heidän omat asumiskykynsä ikään kuin menevät hukkaan.

Edellä kerroin, miten jotkut kunnollisuusrepertuaaria käyttävät asunnonhakijat kuvailevat itseään osaavina, ahkerina ja näppärinä käytännön ihmisinä. Saman asian voi kertoa toisellakin tavalla:

"Näinkin isossa taloyhtiössä on liian monta sellaista henkilöä jotka sanovat joka asiaan mitä pitäisi tehdä ja kuitenkin kukaan ei tee mitään asioiden hyväksi. Ainakaan tässä talossa ei pysty tekemään yhteisen viihtyvyyden hyväksi mitään, koska aina löytyy niitä jotka sanovat eriävän mielipiteen. Esimerkiksi jos haluaisin istuttaa kukkia johonkin, niin kohta ollaan sanomassa, että ei siihen vaan tänne näin. Johan siinä menee mielenkiinto kun kaikki on tehtävä niin kuin muutama asukas sanoo."  
"Tässä talossa kuuluu pihatyöt asukkaille. Tässä talossa ei muut tee mitään."

Negatiivisesta sävystä huolimatta näiden tarinoiden viesti on positiivinen: hakijat kertovat olevansa toimeliaita ja yhteistä viihtyvyyttä ajattelevia ihmisiä, mutta tekevät sen puhumalla muista asukkaista. Naapurit ovat heidän näkökulmastaan katsoen komentelevia laiskureita, joiden eripuruudesta kunnolliset asukkaat joutuvat kärsimään. Hakijat itse toivoisivat, että "asiat tulisi hoidettua valmiiksi saakka". Toive ei kuitenkaan toteudu, koska "kukaan ei tee mitään". Siksi nämä asunnonhakijat katsovat tarvitsevansa uuden asunnon sellaisessa asuinympäristössä, jossa heidän on mahdollista toteuttaa osaavaa ja osallistuvaa itseään. Nykyinen asuinyhteisö ei heitä näissä hankkeissa tue.

### 7.1.3. Elämä hallinnassa

Kunnollisuuspuheen kolmas tyyppi ei suoraan esitä kohteenaan olevaa asunnonhakijaa kunnan kansalaisena, joka työssä käyvänä tai työhön aikovana, sosiaalisena luontena, osaavat kädet omistavana tai naapureitaan parempana ihmisenä ansaitsisi asunnon. *Elämönhallintarepertuaariin* tukeutuva asunnonhakija osoittaa kunnollisuutensa epäsuorasti, kirjallisten taitojensa avulla:

hän analysoi taitavasti asioiden ja tapahtumien välisiä kausaalisia suhteita ja kykenee perusteluissaan rationaaliseen argumentaatioon. Asunnontarpeensa syitä, elämäntilannettaan ja tulevaisuudensuunnitelmiaan huolellisesti analysoiva asiakas osoittaa suomen kielen ja loogisen ajattelun ohessa hallitsevansa myös itseään ja elämäänsä.

Hyvin kouluttautunut asunnontarvitsija pystyy kouluttamatonta tarkemmin erittelemään asunnontarpeensa syyt. Kirjoittamaan tottuneena hän käyttää kieltä vivahteikkaasti, kirjoittaa kokonaisia lauseita, jotka ilmaisevat kokonaisia, ymmärrettäviä ajatuksia, ja liittää tekstiinsä myös abstrakteja käsitteitä. Kirjallisesti taitava asunnonhakija tarinallistaa elämäntilanteensa niin, että lukija voi helposti asettua kirjoittajan asemaan ja nähdä tilanteen hänen kannaltaan. Seuraavista katkelmista ensimmäisessä hakija visualisoi tarinansa tavalla, joka antaa lukijalle mahdollisuuden kuvitella itsensä kirjoittajan asemaan. Samalla hän, kuten myös jälkimmäisen katkelman kirjoittaja, osoittaa suunnitelmallisuuttaan ja argumentoi sujuvasti asioiden välisiä syy-suhteita sekä näkemystään asunnontarpeensa syistä.

"Pitääkseni yllä liikuntakykyä ja työkuuntoisuutta joudun harjoittamaan lihaksia ja niveliä aktiivisesti. Nykyisessä asunnossani olen joutunut tekemään makuuhuoneesta kuntoilutilan joka on hyvin ahdas ja hankalakäyttöinen syystä että samassa tilassa on sänky ja kookkaat kuntoiluvälineet. Tilanahtauden vuoksi joutuu raskaita välineitä siirtelemään edestakaisin pystyäkseen käyttämään toisia."

"Työpaikkani vaihtuu keväällä Etelä-Suomesta Paikkakunnalle Keski-Suomessa. Vaimoni hakee kevään aikana opiskelupaikkaa Jyväskylältä. Mikäli hän ei saa opiskelupaikkaa, yrittää hän saada edelleen sijaisuuksia, jonka uskomme olevan helpompaa, jos asumme Jyväskylän seudulla. Tämän vuoksi etsimme asuntoa mieluummin Jyväskylältä kuin Paikkakunnalta."

Elämäänsä hallitseva asunnonetsijä suunnittelee tulevaisuuttaan tietoisena päämääristään ja keinoista niiden saavuttamiseksi:

"...kaupungin vuokra-asunto mahdollistaisi työskentelyn perhepäivähoidattajan ammatissa ja onhan kyseisten asuntojen sijainti kasvavaa lapsiperhealuetta."

Tämä hakija analysoi perusteluissa elämäntilannettaan laajasti ja havaitsee olevansa tyytymätön lyhyiden työssäolajaksojen ja työttömyyden vuorotteluun, sekä siitä johtuvaan heikkoon taloudelliseen tilanteeseensa. Elämäänsä hallitsevana aktiivisena kansalaisena hän ei jää passiivisesti odottelemaan työllisyystilanteen muuttumista, vaan pyrkii omatoimisesti korjaamaan tilannetta kehittämällä mielestään rationaalisen ratkaisun ongelmaan. Kirjallisten taitojensa avulla hän

kertoo suunnitelmansa, ja miksi sen toteuttamiseen tarvitaan asuntoviranomaisen apua, rationaalista itsehallintaa korostaen ja vakuuttavasti – tällä kerralla tosin tuloksetta.

Elämänhallinnasta ja kunnollisuudesta kertoo myös talouden hallinta:

"Asuntomme nykyinen sijainti on hyvä myös siinä mielessä, että työpaikkani on nyt kävelymatkan päässä, joten ei tule työmatkakustannuksia ja koska olen sijainen voin tarvittaessa ottaa nopeasti, lyhyelläkin varoitusaikalla työtä vastaan. On eritt. tärkeää että saan kaiken mahd. työn otettua vastaan, koska mieheni on työtön."

"...tällä hetkellä en pysty tekemään töitä, koska kaikki työvälineeni, -aineeni ja -koneeni ovat myös varastoituna. Kun pystyisin tekemään töitä, olisivat tuloni n. 8000 mk/kk. Joten jatkossa pystyisin maksamaan vuokrat ihan hyvin."

"Toivon todella, että saisin asunnon keskustasta... kouluunkin voisinkin kävellä (sekin olisi säästöä)."

Puhuessaan työn tekemisen ja työtulojen maksimoinnin tärkeydestä tai matkakustannuksista tinkimisestä hakija osoittaa kykyään ajatella rationaalisesti ja suunnitella tulevaa. Menojen suunnittelu ja säästäminen kertoo hakijan pyrkimyksestä tulla omillaan toimeen, olla taloudellisesti riippumaton yksilö. Sosiaalisesti taitava asiakas hallitsee hakemusten kirjoittamisen lajin: hän perustelee asuntohakemustaan selkeästi, rationaalisen logiikan periaattein.

Aina elämänhallintarepertuaarin soveltaminen ei onnistu. Toivon vuokra-asunnosta sai heittää esimerkiksi se elämänhallintaansa todistellut hakija, jonka sukulainen lähetti hakemuksen liitteeksi myöhemmin hakijan asiaa puolustavan kirjeen. Hakemusta lukevan ei nimittäin tarvinnut olla grafologi huomatakseen, että hakemuksen täyttäjät ja kirjeen kirjoittajat ovat yksi ja sama henkilö. Elämänhallintapuheen mahdollinen ansiokkuus kumoutuu enemmän tai vähemmän täydellisesti, kun paljastuu, että hakija on joko kykenemätön täyttämään asuntohakemuksensa itse, tai yrittää johtaa asukasvalitsijaa harhaan kirjoittamalla puoltokirjelmää toisten nimissä.

## 7.2. Asunto: perustarve, perusoikeus

Kunnollisuusrepertuaariin kiinnittyvät asunnonhakijat näyttävät usein ajattelevan, että he sosiaalisen asemansa tai vastaavan ominaisuutensa perusteella *ansaitsevat* asunnon. Tässä kunnollisuuspuheeseen liittyy *oikeusrepertuaari*, puhetapa, joka näkee asunnonhakijan odottavan paitsi vuokra-asuntoa, myös oikeuksiensa toteutumista. Oikeusrepertuaarin näkökulmasta asuntoasiansa tarkasteleva asiakas katsoo Suomen kansalaisena, jyvaskyläläisenä, veronmaksajana, yksinhuoltajana tai vaikkapa pitkäaikaistyöttömänä olevansa oikeutettu yhteiskunnan tukemaan

vuokra-asuntoon. Asiakas uskoo siis asunnon kuuluvan hänen luonnollisiin ja luovuttamattomiin perusoikeuksiinsa. Oikeusrepertuaari kytkeytyykin *naturalisoivaan diskurssiin*, joka esittää kohteensa luonnollisena ja itsestäänselvänä.

Oikeus asuntoon saavutetaan hakemusaineiston tarinoissa joskus asunnonhakijan kunnollisuudella, mutta ei aina. Esimerkiksi jyväskyläläisyys ei ymmärrettävistä syistä takaa hakijan kunnollisuutta, mutta on silti ominaisuus, jonka perusteella oikeusrepertuaariin tukeutuva asiakas katsoo asunnon ansaitsevansa. Erottavana tekijänä oikeus- ja kunnollisuusrepertuaarien välillä on siis se asiakkaan ominaisuus, jonka perusteella hän näkee olevansa asunnon arvoinen. Oikeus- ja kunnollisuusrepertuaarit esiintyvät usein kuitenkin rinnakkain ja päällekkäin: oikeuspuhetta on vaikeaa ja usein tarpeetontakin erottaa kunnollisuusrepertuaarista. Esimerkiksi asiakas, joka toivoo "kaupungilta löytyvän työssäkävälle ja veroja maksavalle kansalaiselle asunnon" käyttää samanaikaisesti sekä perusoikeus- että kunnollisuusstrategiaa. Itse asiassa kaikki kunnollisuuspuhe on jossakin mielessä myös puhetta perusoikeuksien näkökulmasta.

Useimmiten oikeuspuhe on epäsuoraa. Joskus käsitys asunnosta kansalaisen perusoikeutena sanotaan kuitenkin suoraan. Näin tekee seuraavassa asiakas, joka hyvänä kirjoittajana ja argumentoijana edustaa oikeuspuheen lisäksi elämänhallintarepertuaaria:

"Lähisukulaiseni asuvat Jyväskylässä; ystäväni, tuttavani Jyväskylässä tai lähikunnissa – sosiaalinen kenttäni siis on siellä! Toiminnallisesti Jyväskylä luo paremmat edellytykset kuin nykyinen asuinpaikkani. Myös meillä vammaisilla tulee olla oikeus muuttaa ja liikkua vaikkei meillä ole työntekoon aina mahdollisuuksia voimme omaehtoisella toiminnalla ja kuntoutuksella nostaa elämän laatua – ja siksi olen tulossa joka tapauksessa Jyväskylään takaisin."

Tämä liikkumisvapauteensa vetoava asunnonhakija on oikeassa: Suomen kansalaisen vapaus valita asuinpaikkansa taataan jo perustuslaissa. Perustuslaki (731/1999) toteaa myös, että ihmistä ei saa vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella asettaa eri asemaan. Joitakin sosiaalihuolto- ja vammaispalvelulain määrittelemiä poikkeuksia lukuunottamatta on asumisen järjestäminen kuitenkin asunnonhakijan itsensä vastuulla: kunnalla ei ole velvollisuutta, eikä toiselta paikkakunnalta muuttavan asiakkaan tapauksessa yleensä myöskään intressejä osoittaa hakijalle asuntoa. Subjektiiivista oikeutta asuntoon ei siis ole, mikä ilmenee perustuslakiin valituista sanamuodoistakin: "julkisen vallan tehtävänä on edistää jokaisen oikeutta asuntoon ja tukea asumisen *omatoimista* järjestämistä".

"Kyllä kaupunki omistaa huolehtii" on ehkä taka-ajatuksena niissä asuntohakemusten perusteluissa, joissa hakija joko vakuuttaa olevansa kirjoilla Jyväskylässä tai kertoo ainakin "sydämessään" tuntevansa itsensä jyväskyläläiseksi.

"Minä ja mieheni olemme Jyväskylän kaupunkilaisia. Olemme siis molemmat siellä kirjoilla, mutta tällä hetkellä asumme työni takia muualla. Meillä ei ole asuntoa Jyväskylässä, koska luovuimme vuokra-asunnostamme muuttaessamme työn perään. Mutta virallisesti jyvaskyläläisiä siis olemme."

"...olen asunut Jyväskylässä 32 vuotta, jos olen työn perässä ollut pari vuotta muualla, ei se tee minusta vielä ulkopaikkakuntalaista. Jyväskylä on kotini."

"Katson itseni edelleen Jyväskyläläiseksi, koska enimmän osan ajasta olen asunut Jyväskylässä ja myös syntynyt Tourulan tehtaan asuntoalueella."

Nämä asunnontarvitsijat ovat tietoisia kaupungin tavasta asettaa asukasvalinnoissa etusijalle pitkäaikaiset jyvaskyläläiset. Ensimmäisen sitaatin kirjoittaneen hakijan koko asunnonhakustrategia näyttää perustuvan jyvaskyläläisyyteen ja sitä kautta syntyvään oikeuteen saada vuokra-asunto kaupungin asuntoviranomaisten avustuksella. Jälkimmäisten hakijoiden jyvaskyläläisyys sitä vastoin on hieman epävarmalla pohjalla, joten heidän retoriikkansa perustuu kylmien faktojen sijasta tunteelliseen puheeseen kodista ja synnyinseudusta. Heidän näkökulmastaan katsoen jyvaskyläläisyys on pikemminkin henkinen tila kuin merkintä väestörekisterissä – yhtä kaikki sen nähdään oikeuttavan kaupungin järjestämään asumiseen.

Oikeusrepertuaari kytkeytyy ja saa vaikuttavuutensa laajemmasta yhteiskunnallisesta diskurssista, joka *naturalisoi* asumisen ja muun perusturvan tarpeen. Naturalisoiva diskurssi muodostaa oikeuspuheelle ja sen rinnalla käytetyille muille tulkintarepertuaareille kulttuurisen pohjan, joka perustuu yhteisössä yleisesti hyväksytyihin arvoihin. Ihmisellä on "luonnostaan" tietyt perustarpeet, joiden tyydyttämiseksi asunto on välttämätön. Asuminen on itsestäänselvästi osa ihmisyyttä. Lisäksi oikeuspuheeseen kietoutuu *yhteisvastuudiskurssi*: yhteiskunnalla on velvollisuus huolehtia jäsenistään ja yksilöllä yhteisesti tunnustettu vastuu yhteisönsä muista jäsenistä. Perusoikeusrepertuaarin voima on siis lähtöisin siitä yleisesti hyväksytyistä ajatuksista, että asunto on jokaisen ihmisen perustarve ja samalla myös yhteiskunnan kansalaiselleen takaama perusoikeus – yhteiskunnan tehtävähän on tyydyttää jäsentensä perustarpeet. (ks. Jokinen 1993.)

Yhteiskunnalla ajatellaan myös olevan velvollisuus tukea jäseniensä asumista näiden elämänkaaren eri vaiheissa. On "luonnollista", että nuoret tietyssä iässä siirtyvät vanhempiensa luota omiin oloihinsa, ja että he jossakin vaiheessa haluavat perustaa perheen.

"Ikäni puolesta ja opiskelun loppuessa tarvitsen oman asunnon."

"Itsenäistyminen ja irtautuminen lapsuuden kodista tuntuvat ajankohtaisilta."

"Tarvitsen asuntoa siksi että pääsisin yksin asumaan kun kotona on niin pahoja riitoja äitini kanssa. Kaiken lisäksi joudun asumaan veljeni kanssa samassa huoneessa ja meitä on saman katon alla yhteensä 7 ihmistä eli vilinää on, eikä siellä voi olla rauhassa kun on vielä opiskelemissa. Olen

asunut yli vuoden täysi-ikäisenä kotona ja pikkuhiljaa tekisi mieli muuttaa omaan asuntoon ja aloittaa yksinäinen oma elämä omassa asunnossa." "Vanhemmat haluavat aikuisen ihmisen pois kotoa. En tule toimeen vanhempien kanssa (saman katon alla). Työssäkäyvä tarvitsee välillä omaa rauhaa."

Aikuistuminen luo tarpeita asumisen suhteen. Yhteiskunnan tehtävä on tukea nuoren sukupolven pyrkimyksiä omatoimiseen asumiseen ja sitä kautta itsenäiseen, sekä ulkoisesti että sisäisesti hallittuun elämään. Nuoren tarvetta ja oikeutta omaan asuntoon perustelee yhteisvastuu- ja naturalisoivan diskurssin lisäksi *individualistinen diskurssi*. Muista asunnonhakijaryhmistä poiketen nuoret korostavat itseään yksilöinä, jotka kotoa irtautuessaan tavoittelevat itsenäisyyttä ja riippumattomuutta. Individualistinen diskurssi on sekin voimakas yhteiskunnallinen puhetapa: yhteiskunta tarvitsee vahvoja, itsenäisesti valintoja tekeviä yksilöitä. Muutos riippumattomaksi yksilöksi ja yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi luo tarpeen ja luonnollisen oikeutuksen, johon julkisen vallan yhteiskunnan edustajana toivotaan vuokra-asuntotarjonnalla vastaavan.

Yhteiskunnan vastuulla on tukea jäseniensä asumista myös näiden elämänkaaren toisessa päässä, kun mahdollisuus itsenäiseen elämään on siinä määrin ohi, että asunnonhakustrategioiden pohtiminen saa jäädä muiden huoleksi.

"Mutta äitini on vanha jo, ja eikö hänkin saisi nauttia lämmöstä ja olostaan jo vanhoilla päivillään, ja pääsisi saunaan edes kerran viikossa." "Ulkosaunan, huoneiden lämmitys puilla sekä lumi- ynnä muut pihatyöt liian raskaat yksinään asuvalle vanhukselle, suihku olisi jo tarpeellinen."

Näiden oikeuspuheen kohteina olevien "seniorikansalaisten" katsotaan ikänsä puolesta saavuttaneen oikeuden yhteiskunnan järjestämään asuntoon. He ovat elämäntyönsä jo tehneet, eikä heidän siksi tarvitse osoittaa kunnollisuuttaan, elämönhallintaa tai pyrkimystä riippumattomaan kansalaisuuteen. Vanhoilla päivillään heillä on luonnolliseksi nähty tarve ja oikeus rauhalliseen asuntoon: työ on tehty, on elämästä nauttimisen aika.

Oikeusrepertuaaria käyttävät usein myös terveydellisistä syistä asuntoa etsivät. Heikentyvä terveydentila aktivoi yhteiskunnan huolenpitovelvollisuuden ja antaa yksilölle oikeuden pyytää yhteisöltään apua. Asumisesta sairastuneilla on ikään kuin kaksinkertainen oikeus asunonvaihtoon. Niinpä joissakin terveyteen keskittyvissä asunnontarpeen perusteluissa voi havaita jopa jonkinlaisia syytöksiä julkista valtaa kohtaan: yhteiskunta on laiminlyönyt huolenpitovelvollisuutensa, kun se ei ole riittävän tehokkaasti valvonut rakentamisen terveellisyyttä.

"Ja tässä talossa on jatkuvasti kaikki sairaana, johtuen siitä, että asunnoissa ei ole asuntokohtaista ilmastointia, vaikka on asuntokohtaiset saunat!"

Jonkinlaiseksi naturalisoivaksi oikeusajatteluksi voi ehkä tulkita myös ne asunnontarpeen perustelut, jotka eivät oikeastaan edes ole perusteluja, vaan vaatimuksia asunnon suhteen. Asiakas, joka perustelee asunnontarvettaan sillä, että "asunnon pitää olla siisti ja lähellä palveluja", ajattelee oikeutensa asuntoon ehkä niin luonnollisena, ettei muista kertoa asunnontarpeensa varsinaisia syitä ollenkaan. "Perusteluista" voi tietysti päätellä asiakkaan etsivän uutta asuntoa siksi, että nykyinen asunto on epäsiisti ja kaukana palveluista, mutta tällaiset päätelmät eivät välttämättä osu oikeaan.

### 7.3. Onko tällainen touhu edes laillista

Jonkinlaiseksi oikeusrepertuaarin äärimuodoksi voi ymmärtää ne asunnonhakijoiden käyttämät vastustavat strategiat, jotka ovat joko epäsuoraa kritiikkiä viraston toimintatapoja kohtaan tai epäilevät suoraan toiminnan laillisuutta.

"Pitkäaikaistyöttömänä, taloudellisen tilanteen jatkuvasti heikennyttyä tarvitsen halvemman asunnon. Miksi jotkut saa monta asuntoa peräkkäin mutta minä en saa vaikka jouduin lähtemään edellisestä asunnosta pois kun seinän takana oli yleinen juopottelu paikka?"

Tämä asunnonhakija on mielestään joutunut kohtaamaan moninkertaista epäoikeudenmukaisuutta. Pitkäaikaistyöttömyys on epäonnistuneen työllisyyspolitiikan seurausta ja yhteiskunta, joka ei järjestä jäsenilleen töitä, on epäoikeudenmukainen. Työätekevän joukon ulkopuolelle tahtomattaan ajautunut kansalainen on jätetty yksin: hän on petetty kasinotalouden ja rakennemuutoksen uhri. Siksi hänellä tulisi olla oikeus edes yhteiskunnan tarjoamaan edulliseen asumiseen. Oikeuden toteutumisen tielle tulevat kuitenkin ymmärtämättömät byrokraatit jäykkine toimintatapoineen: toiset saavat, minä en.

Seuraava hakija katsoo jo pitkän jonotusajankin perusteella ansainneensa asunnon. Tuottuneena tuttavien menestyksestä asunnonhaussa hän ainakin epäsuorasti arvostelee toimiston soveltamia asukasvalintakriteereitä ja toimintaperiaatteita. On epäoikeudenmukaista ja väärin, että toiset saavat asunnon "noin vaan", ohittaen kauemmin jonossa odottaneet:

"Rouva muutti Jyväskylään, sai asunnon. Mies päätti muuttaa Jyväskylään, toi hakemukset heti vuokran nousun jälkeen ja kappas vaan sai nätin yksiön ja muuttaa kesällä Jyväskylään. Olen tuonut ensimmäiset asuntohakemukset teille 1996 ja jätän nyt taas."



Vastustaviksi strategioiksi tulkitsen myös ne hakemusaineistosta löytyvät tapaukset, joissa asunnonhakija on ohittanut asukasvalinnoista vastaavan työntekijän. Eräs asiakas oli ottanut asuntoasiansa ajamiseksi yhteyttä kaupunginjohtajaan, toinen oli kannellut ympäristöministeriöön. Vastustavallakin strategialla, tai pikemminkin siitä huolimatta, voi menestyä asunnonhaussa: näistä hakijoista molemmille tarjottiin myöhemmin asuntoa. Se, että asiakkaan asuntotilanne ohittaa asukasvalinnan kriteerinä ne röhkeätkin tavat, joita tämä asunnonhaussa käyttää, todistaa toiminnan reiluuden ja asunnonjaon oikeudenmukaisuuden puolesta.

Aggressiivisiksi tulkittavat puhetavat ovat kirjallisissa vuokra-asuntohakemuksissa harvinaisia. Suorassa, varsinkin puhelimitse tapahtuvassa vuorovaikutustilanteessa virkailijat kuitenkin silloin tällöin kohtaavat aggressiivisia asiakkaita. Usein asiakas menettää malttinsa tai itsehillintänsä turhautuneisuuttaan. Joskus aggressiivinen puhetapa näyttää olevan myös tietoisesti valittu strategia. Myönteistä päätöstä tuskastumiseen saakka odottanut asunnonhakija kokeilee "kepillä jäätä": ehkä uhmakas nyrkkiä pöytään – tyyli tuottaisi toivotun tuloksen, ehkä viranomaiset vasta sitten ymmärtävät miten kriittisessä asunnontarpeessa olen. Aggressiivisuuteen perustuva strategia on tietysti riskialtis, ja siksi se liittyykin tilannekohtaiseen logiikkaan, pyrkimykseen hallita viranomaisten välistä tiedonkulkua. Viraston puutteelliset resurssit ja kiireen tunteva asiakas saattaa kokeilla eri virkailijoihin täysin erilaisia taktiikoita, luottaen siihen, etteivät virkailijat ehdi keskenään vertailla hänestä saamiaan vaikutelmia.

#### 7.4. Lasten kannalta...

Asuntohakemuksissa esiintyy toistuvasti lapsen etua ja perhettä korostava puhetapa, jota nimitän *vastuulliseksi vanhemmuudeksi*. Se perustuu yhteiseen arvopohjaan, joka näkee kodin ja perheen yhteiskunnan perusyksikköinä. Samalla se vetoaa näkemykseen lasten sosiaalisesta arvokkuudesta ja perheiden koossa pysymisen tärkeydestä. Lisäksi vastuullinen vanhemmuus –puheen taustalla on viesti kunnollisuudesta: meillä ei ole vanhemmuus hukassa!

Suurempaa tai paremmin varusteltua asuntoa etsivät perheelliset hakijat eivät yleensä perustele toivomuksiaan omilla, vaan lastensa tarpeilla:

"Asunto käymässä perheelle pieneksi; pienet lapset tarvitsevat tilaa leikkeihin ja tavaroille."

"Asunto aivan liian pieni 6 hengelle. Lapsilla ei ole edes sängyille paikkaa, joutuvat nukkumaan lattialla."

"Oma sauna olisi tarpeen kahden pienen lapsen kanssa."

"Lapset täyttävät kesällä jo 10- ja 7-vuotta, joten he tarvitsisivat jo oman huoneen, jossa keskittyisivät rauhassa läksyihinsä."

"Haluaisin lapselleni oman huoneen, että hän saisi kunnolla nukkua yöt omassa huoneessaan."

Kiinnostavaa näissä lasten tilan tarvetta korostavissa puheenvuoroissa on se, miten usein niissä voi havaita jälkiä jonkinlaisen protestanttisen työetiikan soveltamisesta alaikäisiinkin. Lasten oikeus omaan huoneeseen ei ole subjektiivinen, vaan syntyy koulutyön kautta: omassa huoneessa koululainen saa keskittyä koulutehtäviinsä ja rauhan kunnan yöuniin, joita hän koulutyössä jakamiseen tarvitsee.

Lasten koulunkäynnillä, päivähoidolla, harrastuksilla ja muulla sosiaalisella elämällä perustellaan myös asuinaluetoivomuksia. Lapsen hyvinvoinnin kannalta olisi tärkeää, että matkat hoitopaikkaan ja kouluun olisivat lyhyet, ja että kodin läheltä löytyisi kavereita ja harrastusmahdollisuuksia. Myös lapsen oikeus tavata toista vanhempaansa selittää halukkuutta muuttoon. Puhe lapsen tasapainoisesta kasvusta tuottaa kuvaa vastuullisesta vanhemmuudesta: lapsen elämään on muuton yhteydessä taattava jatkuvuutta turvallisten ihmissuhteiden ja tutun ympäristön muodossa – koulun tai tarhan vaihdosta pelätään aiheutuvan sopeutumisvaikeuksia.

"Lapsen koulu on muuttunut, ja olisi mukavempi päästä likemmäksi koulua, kun matkat ovat pitkät."

"Haemme asuntoa tältä alueelta koska siellä asuu ystäviä ja lasten kavereita."

"...sen takia anon Kuokkalaan kun vanhempien poikien harrastukset olisi lähempänä."

"Lapsen isä asuu Jyväskylässä. Tapaamiset voisi järjestää siten paremmin."

"Tytön hoitopaikka sijaitsee alueella, joten välimatkat lyhenisi huomattavasti. Haettava asunto ennestään tuttu meille molemmille ei tulisi sopeutumisvaikeuksia lapselle."

"Käyn töissä ja lapset ovat alueen päiväkodissa. Siksi asunto täytyisi olla tältä alueelta. Muutos on suuri ilman päiväkodin vaihtoakin."

Tyytymättömyyttä nykyiseen asuinympäristöön perustellaan lasten tarpeella rauhalliseen ja turvalliseen kasvuympäristöön. Vastuunsa tuntevat vanhemmat haluavat kasvattaa lapsensa alueilla, joissa muutkin lapsiperheet asuvat.

"Ulkoilumahdollisuudet pienten lasten kanssa rajoitetut; ei ilmeisestikään suunniteltu lapsiperheille – vilkas tie leikkipuiston vieressä!

"Tässä ei ole lapsille hyvää leikkipaikkaa kun heti oven takana on parkkipaikka. Lasten kannalta ison tien läheisyys on huono asia."

"Emme viihdy kerrostalossa, haluamme alueelle jossa enemmän lapsiperheitä."

Erityisesti silloin, kun vanhemmat kokevat nykyisen asuinympäristön rauhattomaksi ja naapurit häiritseviksi, korostuu puolustuskyvyttömiä lasten oikeus lapsiperheille "sopivaan" ympäristöön ja turvalliseen pihapiiriin. Vastuulliset vanhemmat eivät voi hyväksyä perheensä asuinpaikaksi taloa, jossa "lastenvaunut varastetaan lukkojenkin takaa", ja jossa viattomat lapset joutuvat todistamaan humalassa ja huumeissa riehuvien "villin lännen menoa".

"Lisääntyneet rauhattomuudet ovat tehneet paikasta turvattoman ja etenkin lapsiperheille sopimattoman. Esimerkiksi naapuritaloon poliisi tekee toistuvasti huumeratsioita."

"Rapussamme asuu/kulkee paljon humalaisia, jotka pitävät usein kovaa meteliä öin ja päivisin, vanhempi poikamme pelkää mennä rappukäytävään (esim. ulos mennessä) tämän takia. Yhdestä rappumme asunnosta myydään huumeita, jonka takia talossa kulkee paljon sivullisia ihmisiä, usein humalassa. Rapussamme (ovemme takana) on usein ollut tappeluja, jonka seurauksena seinät + lattia on joskus veressä. Talo on siis epäsopiva pienille lapsille, myös sen takia että piha on (kesäisin) täynnä pullon siruja lähes joka päivä."

Tarinat nykyisen asuintalon käytävillä ja pihapiirissä liikkuvasta "marginaaliväestöstä" alleviivaavat eroa normaalina pidetyn palkkatyöväestön yhtenäiselämäntavan ja heterogeeniseen alaluokkaan kuuluvien ryhmien poikkeavien elämäntapojen välillä (ks. Piirainen 1993). Lasten vuoksi rauhallisempaan ympäristöön hakeutuvat asunnonetsijät osoittavat jo perhetyypillään kuuluvansa "hyvien" asukkaiden ryhmään: lapsiperheinä he eroavat nykyisen asuinalueensa näkyvän vähemmistön häiritsevästä elämäntavasta. Perheen kasvatustehtävän onnistumista, lasten kasvamista "kunnan kansalaisiksi", tukisi asuminen yhdenmukaisessa, normikonformistisessa asuinyhteisössä – ympäristössä, jonka asukkaat elävät kaikki samaa elämänvaihetta.

Tarve asua samalla alueella muiden lapsiperheiden kanssa syntyy myös silloin, kun perhe on joutunut nykyisen asuinyhteisönsä poistostrategian kohteeksi. Esimerkiksi eräs aineistoon lukeutuva yksinhuoltajaäiti haki uutta asuntoa sillä perusteella, että nykyisen asuintalon vanhemmat asukkaat olivat kokeneet lapsen aiheuttaman melun häiritseväksi ja valittaneet asiasta isännöitsijälle. Yhtenäisestä elämäntavasta poikkeava asukas oli leimattu häiriötekijäksi, joka on syytä poistaa.

Terveydellinen näkökulma asumiseen on vahva, ja vielä vaikuttavampaa terveyspuhe on silloin, kun vaakalaudalla on lapsen terveys. Viime vuosina käyty keskustelu rakennusten home- ja kosteusongelmista tulee asuntohakemuksissa esiin huolena jälkikasvun terveydestä:

"Lapsilla astmaa ja allergiaa, asunnossa epäilty homevaurioita."

"Nuorimmaisellamme on 'korvakierre', joka ei tunnu katkeavan, koska ilman laatu on niin huono."

"Lapset alituisen nuhaisia... henkisesti ja fyysisesti asuminen tässä asunnossa käy terveydelle vaaralliseksi."

Kaikki asunnonhakijat, joiden perheeseen kuuluu lapsia, eivät tukeudu perherepertuaariin. Joskus vastuullinen vanhemmuus kuitenkin laajenee koskemaan myös muita perheenjäseniä: aineisto kertoo vastuuta ottavien sisarusten ja tätien olemassaolosta. Eräs nuori mies esimerkiksi toivoi pääsevänsä vanhempien luota omaan asuntoon, jotta pikkusisko saisi oman huoneen. Toisessa tapauksessa lapsen täti halusi asunnon lähempää veljensä perhettä, jotta voisi auttaa lapsen hoidossa.

Lapsiin ja perheeseen keskittyvä puhe sisältää usein tunteellisia elementtejä: vanhemmat eivät puhu lapsista, vaan *pienistä* lapsista. Samoin omistusmuodon käyttö (*lapseni*, *tyttäreni*, *poikamme*) korostaa perheen yhteenkuuluvuutta ja vanhempien vastuuta lapsistaan. Toisaalta tarinat myös yksilöivät ja subjektivoivat lapsen: lapset eivät ole vain toimenpiteiden ja vanhempien huolenpidon kohteita, vaan täysivaltaisia perheenjäseniä, aktiivisia subjekteja, jotka tahtovat, toivovat ja tarvitsevat. Joskus asunnonhakijat pyrkivät siirtämään virkailijan ja asiakkaan välisen etäisen vuorovaikutuksen henkilökohtaisemmalle tasolle kertomalla lapsistaan ja perheestään ikään kuin asukasvalintoja tekevä viranomaisen olisi perhetuttu:

"Maija 14 v. käy yläastetta ja hoitaa vapaa-aikoinaan perheen koiraa.  
Matti 9 v. käy ala-astetta ja harrastaa jääkiekkoa."

Tämä todellisesta asuntohakemuksesta mukailtu esimerkkipuheenvuoro sisältää asioita, joilla ei enää näytä olevan mitään tekemistä asunnontarpeen ja sen perustelemisen kanssa. Ehkä tällaisen *persoonallistamisstrategian* taustalla on halu kuroa umpeen välimatkaa asiakkaan ja viraston välillä: emme ole kasvottomia byrokraattisen toiminnan kohteita, vaan oikeita ihmisiä, jopa työntekijöiden henkilökohtaisia tuttuja, joita siksi on vaikeampi sivuuttaa.

## 7.5. Auttakaa minua

"Luovutin hyvän asuntoni syksyllä. Muutin pitkäaikaisen naisystäväni luokse asumaan. Ei kestänyt kuin hetken, kun huomasin tehneeni suuren virheen. Parisuhde ei toimi. Ja olen toisen asunnossa vieraana. Olen kärsinyt ja kärsin masennuksesta. Toivon asiaan pikaista vastausta. Näin ei voi jatkua."

Tämän masentuneen asunnonetsijän kaltaisia, elämäntilannettaan voimattoman uhrin näkökulmasta tarkastelevia ihmisiä on vuokra-asunnonhakijoina suhteellisen usein. He tukeutuvat puheessaan tulkintarepertuaariin, joka esittää hakijan lähimmäisen apua tarvitsevana, mahdotto-

maan elämäntilanteeseen ajautuneena uhrina. Tähän *viaton uhri ahdingossa* –repertuaariin kiinnittyvä hakija käyttää usein nöyryydestä kertovia sanoja kuten *pyytää, toivoa, anoa, auttaa, pelastaa, kiittää*, ja omaa ahdinkoa kuvaavia ilmaisuja, kuten *kärsiä, avuttomuus, pelätä, kriisi, pakeneminen*. Ahdinko ei ole hakijan omaa syytä: hän on tilanteessa nimenomaan uhri. Silloinkin, kun vaikeudet jollakin tavalla johtuvat hakijasta itsestään, on hän silti uhri – oman inhimillisen erehtyväisyytensä, hyväuskoisuutensa ja luottavaisuutensa uhri.

"Monen vuoden kihlaus on purkautunut ja nyt on pakko vaihtaa maise-  
maa, en voi elää täällä, koska tämä kyseinen kaveri 'tappaa' minua henki-  
sesti erittäin rankasti ja joskus myös fyysisesti."

"Hänen kanssaan ei pysty asioista puhumaan koska hän ei kuuntele, en  
halua puhua paljaille seinille, tätä on jatkunut jo vuosia. N. 2 v. sitten olin  
eroamassa, mutta hän sanoi, että yhtään tavaraa et mukaasi vie. Pelkäsin  
silloin lähteä, koska en tiennyt mitä hän tekee. Mutta nyt on mittani pur-  
suamassa niin paljon yli, että oman mielenrauhani ja terveyteni takia on  
lähdeittävä, en jaksata tätä enää kovin kauan."

"Hänen mielestään 'omalle eukolle saa antaa vähän pölläkkää'."

"Yhteiselämä ei suju enää, jokapäiväisen, miehen juomisen takia ja väki-  
valtaisuuden kanssa, pahoinpitelyt ovat lähes viikottaiset. Olen joutunut  
usein jopa keskellä yötä pakoon asunnosta."

Nämä hakijat ovat kääntyneet asuntoviranomaisen puoleen jouduttuaan parisuhteessaan tai suh-  
teen päätyttyä henkisen tai fyysisen julmuuden kohteeksi. He vetoavat tarinoillaan viranomaisen  
sosiaaliseen omaantuntoon: elämä jatkuvassa väkivallan pelossa ei voi olla oikeaa, ihmisarvoista  
elämää. Kun avioliitto on niin "onneton, riitaisa ja väkivaltainen", että asioiden selvittelyssä jou-  
dutaan turvautumaan poliisin apuun, on tilanteessa elävän henkinen jaksaminen ymmärrettävästi  
äärirajoilla. Elämäntilanteen muututtua kestävämmäksi on selvää, että asiakas tarvitsee asunnon  
hankkimisessa kiireellisesti apua. Vaikeista ihmissuhteista kertovat useissa asuntohakemuksissa  
esitetyt toivomukset siitä, että mahdollisista asuntotarjouksista ilmoitettaisiin joko työpaikalle tai  
"äidin osoitteeseen", jotta puoliso ei saisi vielä tietää hankkeesta.

Ero ahdistaa, vaikka erimielisyydet eivät olisikaan kärjistyneet väkivallaksi tai sen  
uhaksi. Tämä näkyy niissä tunteisiin vetoavissa tarinoissa, joita hakijat kertovat eroon johtaneista  
syyistä. Vaikka ero avio- tai avoliitosta ja erosta johtuva muuttovelvoite on itsessäänkin hyvä ja  
tuloksekas peruste asunnontarpeelle, haluaa osa asiakkaista tilittää asuntohakemuksensa perus-  
teluissa, miten avioero on jättänyt heidät henkisesti tai taloudellisesti tyhjän päälle ja miten he  
aikovat selviytyä elämässään eteenpäin:

"Avovaimo ajoi pois."

"Suhde vaimoon ollut ongelmallinen ja katkeamispisteessä noin puolen  
vuoden ajan. Aion hakea avioeroa viimeisimmän välirikon jälkeen."

"Avoeron jälkeinen (myös) taloudellinen kriisi on vaikeuttanut taloudellisen tilanteeni äärimmilleen."

"Pitkä suhde miesystävääni päättyi vuoden alussa ja nyt tarvitsen oman asunnon jotta pääsen aloittamaan uuden elämän... pois toisen nurkista."

Uhripuheeseen liittyy viimeisen lainauksen tavoin silloin tällöin ajatus uudesta elämästä – tunnelin päässä näkyy sittenkin valoa. Elämäntilanteeseensa tyytymätön hakija näkee nykyiseen asuntoon jäämisen väistämättä merkitsevän ahdingon jatkumista, ja toivoo siksi uutta asuntoa, jossa voisi aloittaa uuden elämän "puhtaalta pöydältä". Muuta poispääsyä uhrin asemasta ei asiakkaan näköpiirissä ole. *Uusi asunto, uusi elämä* –kielikuvaan sisältyy myös positiivisesta elämänsenteestä ja itsesääntelystä kertova viesti: se osoittaa, miten asiakas ei suostu virran vietäväksi ajopuuksi, vaan että hän vaikeuksistaan huolimatta suunnittelee tulevaisuuttaan.

Asunnontarve saattaa liittyä myös fyysisen ja psyykkisen terveyden ongelmiin tai niiden pelkoon, työuupumukseen ja sen aiheuttamaan ahdistukseen. Henkisestä hyvinvoinnistaan huolestuneet tuntevat tarvetta "vaihtaa maisemaa" pian, ennen kuin ahdinkotila kärjistyy vakavammiksi terveysongelmiksi. Työtaakan alle hautautuneet tai opiskelun henkisesti raskaaksi kokevat asiakkaat tarvitsevat selviytyäkseen joko pysyvää ja turvallista vuokrasuhdetta, tai uutta asuntoa uudesta ympäristöstä – mieluiten molempia. Työssä loppuunpalaneet esittävät itsensä oravanpyörän uhreina: he ovat yrittäneet parhaansa, mutta uupuneet lopulta, kun työn asettamat paineet ovat käyneet ylivoimaisiksi. Toipuminen edellyttää ympäristön vaihtumista, ja apua toivotaan asuntoviranomaisilta. Seuraavissa esimerkkikatkelmissa käytettyyn uhrirepertuaariin liittyy siten osia myös kunnollisuus- ja oikeuspuheesta: aina itsenäisesti pärjäämään pyrkineellä kunnan kansalaisella on tarvittaessa oikeus saada yhteiskunnalta tukea.

"Olen aivan avuton muuttamaan tästä asunnosta tällä hetkellä... auttakaa ja antakaa minun pitää katto pääni päällä. Vaikka edes opiskelun loppuun."

"...tarvitsen luotettavia ihmissuhteita ja niitä en saa täällä. Katson, että henkisen hyvinvointini kannalta (nyt kun olen vielä terve) täytyy päästä täältä pois pian."

"Myöskään psyykkisen paranemiseni en usko paranevan tässä ympäristössä nyt kun yritän burn-outista toipua jälleen ihmiseksi."

Osa hakijoista on joutunut asuinkumppanin, naapurin tai vuokranantajan painostuksen tai kiusaamisen uhriksi. On tietysti mahdollista, että asianomainen on itse ollut aktiivisesti vaikuttamassa ristiriitojen syntyyn ja syvenemiseen, mutta asuntihakemuksen perusteluissa oma osuus luonnollisesti häivytetään näkyvistä.

"Erimielisyyksiä yläkerran naapurin kanssa pitkään. Muitten naapureitten kanssa asiat kunnossa."

"...minulla on huonot välit äitiin sekä muihin tuttuihin. Siksi haluaisin pois äkkiä muuttaa täältä, minua on pilkattu ja sorretti ihan tarpeeksi."

"Stressaava ilmapiiri nykyisessä soluasunnossa, johtuen syrjinnästä & yleisestä ennakkoluuloisuudesta ja kateudesta."

"Asunnot muuttuivat työsuhdeasunnoiksi 1.1. Työttömällä jatkuva painostus, lyhyin vuokrasopimus oli 2 kk. Vuokra nostettiin työttömälle 1.1. 300 mk lisää. Muille, kun on parempituloisia niin vuokra nostettiin samalla summalla vasta 1.4."

"Tulossa häätö. Myöskin valitettu turhaan. Naapurit yrittää valita itse asukkaat. Koen asian silleen, että naama ei miellytä naapureita."

Kiusaamisen tai perusteettoman syrjinnän kohteiksi joutuneet pyrkivät pois nykyisestä elämänpiristään saadakseen "elää rauhassa". He haluavat luovuttaa "taistelematta" ja muuttaa pois, ennen kuin naapureista loputkin siirtyvät kiusaajien puolelle. Heidän tavoitteenaan on lähteä ennen joutumista yhteisön poistostrategioiden kohteiksi, kuten on käynyt jälkimmäisten esimerkkiperustelujen esittäjille. Nämä hakijat kokevat ilman omaa syytään joutuneensa asuinyhteisössään silmätikuiksi. Erilaisia elämäntyylejä ja –tilanteita suvaitsematon yhteisö on leimannut heidät häiritseviksi tai poikkeaviksi yksilöiksi, joista on päästävä eroon. Poistostrategioiden kohde tuntee ympäristön paineen niin ahdistavana, että reagoi muutoksiin epäluuloisena – ainakin väite sosioekonomisen aseman vaikutuksesta vuokrankorotuksiin kuulostaa uskomattomalta.

Usko omaan viattomuuteen ja rooliin uhrina on vahva. Hakija, jonka asunnontarpeen perusteluista viimeinen esimerkki edellä on lainattu, joutui lähtemään asunnostaan sekä naapureilta tulleiden toistuvien valitusten että maksamattomien vuokrien takia. Siitä huolimatta hän ei myönnä oman toimintansa johtaneen asunnon menettämiseen, vaan esittää itsensä hankalien, turhasta valittavien naapurien uhrina: naapurien asenteellisuus – se, että naama ei miellytä – on häntä uhkaavan asunnottomuuden syy.

Joskus ehdinko on taloudellinen:

"Pyydämme siis, pelastakaa meidät tästä taloudellisesta ahdingosta, ennenkuin perheessämme alkaa ilmetä mielenterveydellisiä ongelmia!"

"...yksinhuoltajaopiskelijalle liian suuret asumiskustannukset. Aikoinaan oli asunto pakko ottaa koska sitä edellinen vuokrasuhde päättyi ja olin lasten kanssa asunnoton."

"Vuokra liian kallis nousee vuosittain 4 %. Vaimo työtön. Minä talvisin työtön, emmekä saa mitään asumistukia. Olemme muuttaneet syksyllä toiselta paikkakunnalta jonka vuoksi nykyinen asunto oli työn alkamisen vuoksi pakko ottaa vastaan."

"Nykyisestä asunnosta maksan vuokraa 75 mk/m<sup>2</sup>. Yksityinen kiskoo niin paljon kun sielu sietää."

Ylivelkaantuneisuuden tai liian suurten asumiskustannusten vuoksi ahdinkoon joutuneiden tarinoissa esiintyy usein sana *pakko*. Tämä *vaihtoehdottomuuspuhe* selittää, miksi hakija on ajautunut tai hyvää vauhtia ajautumassa taloudelliseen kriisiin. Tahattomat virhearviot tai onnettomat yhteensattumat ovat vieneet hakijan tilanteeseen, jossa vaihtoehtoja ei ole. Ongelmat eivät siis johdu hakijan suurpiirteisyydestä taloudenhoidon suhteen, vaan pakon edessä tehdyistä ratkaisuista – tai vuokranantajan loputtomasta ahneudesta.

Viaton uhri ahdingossa –repertuaariin kiinnittyvät asunnonhakijat varustavat tarinansa tunteisiin vetoavilla avunpyynnöillä, mutta myös viesteillä kunnollisuudesta ja elämänhallinnasta. Pohjimmiltaan ahdinkoon joutunut on kunnan kansalainen, joka pyytää taas jaloilleen päästäkseen vain pientä palvelusta: edullisempaa vuokra-asuntoa uudessa asuinympäristössä, uusien ihmisten keskellä. Hän ymmärtää ongelmansa ja niiden syyt, ja etsii itselleen aktiivisesti apua saadakseen elämänsä jälleen järjestykseen. Ahdingossa ei olla omasta syystä, ongelmat kun ovat osa elämää ja ihmisyyttä ja vaikeuksiin joutuminen sattumankauppaa: kenelle tahansa voisi käydä samoin.

## 7.6. Ei paikkaa minne mennä

Asunnottomuus näyttää Jyväskylässäkin olevan ratkaisematon, pysyvä ilmiö. Asuntohakemusaineistossa se näyttäytyy usein eri tavoin. Virallisen määritelmän<sup>16</sup> mukaiset asunnottomat vetoavat asunnottomuuspuheessaan joko tunteisiin tai kansalaisoikeuksiin. Toinen asunnottomuudesta puhuva hakijaryhmä muodostuu niistä asunnonetsijöistä, jotka ilmoittautuvat asunnottomiksi, vaikka eivät sitä todellisuudessa (vielä) ole. Nämä asiakkaat käyttävät perusteluissaan lähes yksinomaan oikeusrepertuaaria.

*Tunteellinen asunnottomuuspuhe* ei puhu asunnosta, vaan kodista. Koti on "paikka, jossa viettää yönsä", mutta se merkitsee myös perusturvaa. Asunnottomaksi jäänyt yksinhuoltaja kertoo menettäneensä kodin ilman omaa syytään ja omaksuu uhrin roolin: "lapseltani ja minulta elämästä vedettiin alta koti ja perusturva". Toiset asunnottomiksi jääneet sen sijaan kokevat, että heitä on kohdeltu epäoikeudenmukaisesti, että heille on tehty vääryyttä kumppanin, vuokranantajan, viranomaisten tai peräti koko yhteiskunnan toimesta. Pahinta on turvattomuus ja jatkuva epävarmuus seuraavasta yösiijasta:

---

<sup>16</sup> Valtion asuntorahaston asuntomarkkinaselvityksen yhteydessä asunnottomiksi määritellään 1) ulkona, tilapäis-suojissa ja yömajoissa majoilevat, 2) hoito- ja huoltokodeissa ja erilaisissa laitoksissa oman asunnon puutteen vuoksi olevat sekä vapautuvat vangit, joilla ei ole asuntoa vapautuessaan sekä 3) tilapäisesti tuttavien ja sukulaisten luona asuvat. Näiden lisäksi asunnottomiksi lasketaan perheet, joilla ei ole yhteistä asuntoa tai joiden perheenjäsenet asuvat erillään asunnon puutteen vuoksi.



"avovaimon vaihdattua asunnon oven lukon sinne pääsy on satunnaista, ei aina tiedä, missä yönsä viettää".

"Ei ole vakituista asuinpaikkaa. Joutuu milloin missäkin yötä viettää."

Tunteelliseen asunnottomuuspuheeseen sisältyy joskus haaveita uuden elämän aloittamisesta: "haluaisin että elämäni lähtisi oikeille raiteilleen, eikä se onnistu ilman omaa asuntoa". Kunnollisuuttaan korostava asunnoton puolestaan kertoo, ettei mielellään "jättäisi opintoja sen takia, ettei ole paikkaa missä olla", tai että asunnon puuttuminen "vaikeuttaa erittäin paljon työssäkäyntiä". Erään hakijan mielestä asunnottomuus on ongelmallista myös vanhemmuuden kannalta:

"Lapsen tapaaminen vaikeaa, koska hänen kanssaan ei voi olla koko aikaa ulkona, enkä voi pitää häntä kuin muutaman tunnin kerralla, vaikka haluaisin pitää joka viikonlopun kokonaan, myös yöt."

Enemmistö hakemusaineiston asunnottomista asunnonhakijoista ei yövy taivasalla tai rappukäytävissä, vaan majoilee tilapäisesti sukulaisten tai tuttavien luona. Varsinkin aikuisikään ehtineet hakijat näyttävät kokevan "kavereiden nurkissa" tai "vanhempien omakotitalon ullakkohuoneessa" asumisen nolona ja nöyryyttävänä. Toisten nurkissa ei voi viipyä pitkään, ei ainakaan "hirveän tavaramäärän kanssa". Toisaalta se, minkä joku näkee "vanhempien elättinä" olemisena, on toisen näkökulmasta katsoen "mahdollisuus asua vähän aikaa äidin luona".

Asunnottomuus koetaan käsitteenä ehkä niin voimakkaaksi, hätkähdyttäväksi tai uhkaavaksi, että sitä käytetään asuntohakemuksissa joskus virheellisesti. Asunnottomiksi ilmoitetaan esimerkiksi asiakkaita, joilla on joko kaukainen muuttovelvoite asunnostaan tai pelkkä aavistus muuttouhasta. Asunnottomia ovat mielestään joskus jopa vanhempiensa luona asuvat nuoret, joille vanhemmat ovat vihjanneet poismuuton mahdollisuudesta: "huonot välit vanhempien kanssa, eli asunnoton".

Kun ei-asunnoton hakija merkitsee asunnontarpeen syyksi asunnottomuuden, hän korostaa sanavalinnallaan muuttohalukkuuttaan ja hakemuksensa kiireellisyyttä: asunnottomuus koetaan ehkä jonkinlaiseksi "voimasanaksi", joka saa asuntoviranomaiseen liikettä. Jotkut saattavat ajatella, että kunnan alhainen asunnottomuusprosentti on viranomaisille eräänlainen "kunnia-asia". Sitä se jollakin tasolla varmasti onkin, sillä kukapa asuntoviranomainen toivoisi kuntaansa laajaa asunnottomien armeijaa.

Viranomaisten ja asiakkaiden asunnottomuusmääritelmät eivät siis aina käy yksiin. Joskus virallisen määritelmän kriteerit täyttävä asiakas ei itse koe olevansa asunnoton: esimerkiksi eräs sisarensa luona asunut nuori asunnonhakija perusteli hakemustaan nykyisen asunnon ahtaudella. Hakijan katsottiin majoilevan tilapäisesti sukulaisen luona ja olevan siksi asunnoton asunnonhakija.

## 8. VALTA BYROKRAATTISESSA SUHTEESSA

Millaista on byrokraattisessa suhteessa sijaitseva valta? Miksi on hyödyllistä tarkastella byrokraattista suhdetta vallan käsittein? Mikä on byrokraattisten käytäntöjen rooli asiakkaiden ja viranomaisten välisen valtasuhteen luojana ja ylläpitäjänä?

Byrokraattinen suhde diskursiivisine verkostoineen on osa modernia, länsimaista yhteiskunnallista ja poliittista maailmassa olemista, jota tutkii Michel Foucault'n genealogiaksi nimittämä tutkimusohjelma (ks. Helén 1995, 273). Genealogisen valta-analytiikan kohteena on modernien yhteiskuntien toimintamekanismien kenttä, väestön hallinnointi eli biovalta. Genealogia ei teoretisoi: se ei tee ilmiöistä yleistyksiä, vaan analysoi niitä kyseenalaistaen annettuja itsestäänselvyyksiä (Hänninen & Karjalainen 1997, 7). Byrokraattisessa suhteessa ilmenevän hallintamentaliteetin ymmärtämiseksi ja vakiintuneilta vaikuttavien valta-asemien ylitse näkemiseksi on tarpeen tarkastella Foucault'n käsityksiä vallasta.

### 8.1. Foucault: valta

"...valta ei ole instituutio, valta ei ole rakenne, se ei ole kyky, joka joillekulle on annettu, vaan se on nimi, joka annetaan tietyssä yhteiskunnassa vallitsevalle monimutkaiselle strategiselle tilanteelle." (Foucault 1998, 70.)

Foucault (mt., 67-68, 99) erottaa modernin biovallan ja historiallisen juridis-monarkkisen järjestelmän, jonka otteeseen vallan nykyiset käsittämisen- ja esittämistavat ovat hänen mukaansa jääneet. Lakiin valtansa perustanut, lakia ja samalla itseään hallitsemisen lopullisena päämääränä pitänyt suvereeni kuningasvalta vaikuttaa edelleen valtakäsityksissämme: valta määrittyy lakiin ja oikeudenkäyttöön perustuvaksi instituutioksi, tietyn ryhmän tai yksilön ominaisuudeksi tai omaisuudeksi, yksilön vapautta rajoittavaksi negatiiviseksi alistusrakennelmaksi. Nykyisten kapitalististen yhteiskuntien valtamuotoihin tunkeutuneita, elämään kohdistuvia valtamekanismeja ei kuitenkaan enää voida palauttaa vallan juridiseen esittämistapaan. Uudet vallan menetelmät toimivat oikeuden, lain ja rangaistuksen sijasta teknologian, normalisaation ja kontrollin periaattein. Niinpä Foucault (mt., 69) ymmärtää vallan

"...ennen kaikkea toiminta-alueensa järjestystä sisäisesti konstituovien voimasuhteiden moninaisuudeksi. Valta on peliä, joka kamppailujen ja loputtomien ristiriitojen kautta muuttaa, vahvistaa ja kääntää voimasuhteita vastakkaisikseen. Vallalla tarkoitan niitä tarttumakohtia, joita nämä voimasuhteet toinen toisistaan löytävät muodostaen niistä ketjuja ja järjestelmiä tai päinvastoin niitä toinen toisistaan eristäviä kuiluja ja risti-

riitoja. Lisäksi tarkoitan vallalla strategioita, joissa voimasuhteet tulevat vaikuttaviksi ja joiden yleinen suunnitelma tai institutionaalinen kiteytymä ruumiillistuu valtiokoneistoissa, lain muotoilemisessa ja yhteiskunnallisissa hegemonioissa."

Vallan käsitteessä korostuu toiminnallisuus: valta ei ole staattinen rakennelma tai jonkun omaisuutta, vaan toimintaa ja toiminnan vaikutuksia. Toiminnallinen valta ei tukahduta, vaan tuottaa: se tuottaa tosiasioita ja totuuden rituaaleja, yksilön ja hänestä ehkä saatavan tiedon (Foucault 1980, 219). Valta on vuorovaikutussuhde, jossa toimintojen ja pyrkimysten järjestyminen suhteessa toisiinsa muodostaa toimintakentän subjekteineen, subjektien toimintamahdollisuudet ja identiteetit (Helén 1995, 277-278). Foucault'n esittämä ajatus yksilöstä vallan tuotteena tarkoittaa ymmärtääkseni sitä, että valtaverkostot tuottavat itseään hallitsevan (normalisoivan) ja määrittelevän yksilösubjektin, avaavat yksilölle toimintamahdollisuuksia ja luovat subjektiivista todellisuutta. Mutta mitä on itsehallinta, normalisointi? Millaista on normalisaatiota tuottava valta, mikä on normi?

Normi ei Foucault'lla ensisijaisesti viittaa käyttäytymismalleihin tai -ihanteisiin, jotka määrittävät, miten tulisi toimia ja käyttäytyä, vaan ajatukseen normaalista. Normaali tuli empiiristen tieteiden käsitteistöön 1800-luvulla, sekoittuen tilastotieteen tapaan hahmottaa elämänilmiöitä kvantitatiivisesti. Normaali ja poikkeava ymmärrettiin nyt saman ilmiön variaatioiksi, mikä mahdollisti yksilöinnin, yksilön paikantamisen normaali/poikkeava -jatkumolla. Kysymykseksi muodostui samalla normaalin yksilön määrittelemineen. Merkittävää normaalin käsitteessä on sen kaksinaisuus: yhtäältä normaali kuvaa todellisuutta (esim. keskiarvo), toisaalta se arvottaa, järjestää todellisuutta arvojärjestykseen. Foucault'lle normi tarkoittaakin todellisuuden normalisoivaa luokittelua, joka on samanaikaisesti objektivoinnista ja arvottavaa. Normin toiminnassa yhdistyvät tieto ja valta: todellisuuden normalisointi on tiedon ja hallitsemisen kriteerien etsimistä ja määrittämistä. Normi integroi ihmistieteelliset diskurssit ja hallitsemistekniikat, yhdistää tiedon ja vallan yhteiskunnallisiksi valtamekanismeiksi, yhteiskunnassa vallitsevaksi strategiseksi tilanteeksi. (mt., 285-287.)

Normalisoiva valta ei alistaa, vaan säätelee: se kvalifioi, mittaa, arvioi, asettaa arvojärjestykseen, jakaa elävää arvon ja hyödyllisyyden alueella. Normalisoiva yhteiskunta on historiallinen seuraus elämään keskitetystä valtateknologiasta. Elämään keskittyvän vallan kehityksessä voidaan havaita kaksi perusmuotoa, joista ensimmäinen oli näkemys ihmisruumiin anatomis-poliittisesta olemuksesta, ruumiista koneena. Vallan päämääränä ei enää ollut estää tai tuhota alistamia voimia, vaan päinvastoin tuottaa voimia ja kasvattaa niitä suuremmiksi. Ruumiin voimien ja hyödyllisyyden lisääminen taattiin kurinpidollisilla menetelmillä, joita kokeiltiin, kehitettiin ja toteutettiin kouluissa, kasarmeissa, sairaaloissa, tehtaissa ja vankiloissa. (Fou-

cault 1998, 97, 99, 102-103.) Kurin tekniikat olivat ajan ja tilan järjestämistä, hierarkkista valvontaa, jatkuvaa arviointia ja luokittelua, ja tuotteena samanaikaisesti hyödyllinen ja kuuliainen ruumis (Foucault 1980).

Elämään keskittyvän vallan toinen muoto otti kohteekseen väestön. Se satoi väestöön liittyvät kysymykset – syntyvyyden, kuolleisuuden, kansanterveyden ja asumisen – taloudellisiin prosesseihin ja valtioon, ja kehitti väestön elämää ohjaavien ehtojen sääntelyyn kokonaisen joukon menetelmiä. Tämän väestön biopolitiikan ja ruumiin kurinalaistamisen myötä alkoi biovallan aikakausi. (Foucault 1998, 99-100.) Uusi valtamekanismi ei ainoastaan ottanut väestöä vallan kohteeksi, vaan myös sen päämääräksi: hallitsemisen tarkoituksiksi nousi väestön hyvinvointi, sen varallisuuden kasvattaminen, sen terveyden edistäminen ja sen perustarpeiden tyydyttäminen (Foucault 1991, 100). Biovalta oli myös edellytys kapitalismin kehittymiselle: uudet vallan tekniikat sitoivat ruumiit tuotantokoneiston osiksi ja väestöilmiöt taloudellisiin prosesseihin. Yhdistyneenä valtiokoneiston muodostumiseen se synnytti kapitalismin ja takasi sen menestyksen. (Foucault 1998, 100.)

Biovalta on siis osa modernin prosessia: se järjestyi väestön, valtion ja vaurauden kietoutuessa yhteen, elämän ja ihmisruumiin politisoituessa. Biovallan tekniikat keskittyvät toimiin, joiden tarkoituksena on vaikuttaa väestön käyttäytymiseen, ohjata tapoja, joilla ihmiset muokkaavat itseään ja ymmärtävät itsensä osana kokonaisuutta. Biovallan on siten määrä tuottaa itseään hallitseva yksilösubjekti, joka erilaisten kulttuuristen mallien, minätekniikoiden, avulla rakentaa itsensä subjektiksi, tulkitsee ja muotoilee minuuttaan. Itseään normalisoiva yksilö määrittää ja arvottaa toimintaansa, ajatuksiaan ja pyrkimyksiään suhteessa muiden ihmisten ja ihmisryhmien toimintaan ja arvioituihin pyrkimyksiin. Minätekniikat ovat tietoisia ja vapaaehtoisia käytäntöjä, joiden avulla ihmiset asettavat itselleen käyttäytymissääntöjä mutta pyrkivät myös muuttumaan ja muokkaamaan itseään. Niistä rakentuu "olemassaolon taito". (Foucault 1998, 119, 122; Helén mt., 307-308; Hänninen & Karjalainen 1997, 10-11.)

Itseään hallinnoivan yksilön muodostuminen ei merkitse sitä, että normatiivinen kuri ja kurinpidolliset menetelmät katoaisivat. Itsehallinta minätekniikoineen ja kurin tekniikat ovat biovallan aikakaudella rinnakkaisia ja toisiinsa limittyviä valtamekanismeja. Parhaimmillaan kuri on siirtymistä kohti sivistynyttä itsesääntelyä (Stenson 1997, 172). Kansalaisten elämään kohdistuvat hallinnointitekniikat eivät ole niinkään tukahduttavia kontrollikäytäntöjä kuin hienovaraisia yrityksiä saada kohteena oleva kansalainen omaksumaan hyväksyttävät, rationaaliseen itsekontrolliin tähtäävät minätekniikat. Sosiaalityössä ja muissa hoiva-ammateissa turvaudutaan erilaisiin tasapainottaviin tekniikoihin, joiden tehtävänä on saada asiakas tunnustuksellisen itseilmaisun kautta saavuttamaan liberaalille kansalaiselle kuuluvat kansalaistaidot – kyvyn tavoitteellisiin päätöksiin, kyvyn tunnistaa itsensä itsenäisenä, vastuullisena kansalaisena, ja kyvyn

huolehtia itsestään. (mt.) Minätekniikat ovat siis eräänlaisia elämänhallinnan välineitä: itse itseään hallinnoivalle yksilölle normien ulkoisuus katoaa, ne ovat hänessä itsessään.

Väestön hallintaan keskittynyt moderni valtateknologia yksilöi, tuottaa itseään määritteleviä yksilöitä. Samanaikaisesti se totalisoi: hallintojärjestelmä laajenee ja täydellistyy vastavuoroisesti kasvavan yksilöitymisen prosessin kanssa. Pyrkimyksenä on hallinnoida "kaikkia yhdessä ja kutakin erikseen" – tämä on biovallan poliittista rationaalisuutta. (Gordon 1991, 3; Hänninen & Karjalainen mt., 11-12.)

Moderni poliittinen rationaalisuus on 1500- ja 1600-luvuilla kehittyneen "valtiotaidon" (*the art of government*) johdannainen. Valtiotaidon teema tunnisti hallitsemisen tyyppien moninaisuuden ja yhdisti ne saman problematiikan piiriin. Taito hallita itseään, perhettä (kotitaloutta) ja valtiota ymmärrettiin jatkumoksi: sen, joka halusi hallita valtiota, oli ensin opittava hallitsemaan itseään, ja kun valtiota hallittiin oikein, myös yksilöt siinä käyttäytyivät oikein. (Foucault 1991.) Tämä yksilön itsehillinnästä valtion johtamiseen ulottuva jatkumo, hallinnan "yleinen ongelma", jäi konstituoimaan nykyisten sosiaalivaltioiden poliittista rationaalisuutta ja yleistä toimintalogiikkaa, hallintamentaliteettia (*governmentality*) (Helén mt., 290).

Hallintamentaliteetin kehittyminen edellytti paitsi väestön keksimistä hallinnonin kohteeksi, myös talouden määrittymistä nykyisellä tavalla, kotitaloudesta irralliseksi alueeksi. Väestön, alueen ja varallisuuden uudenlaisista verkostoista ja suhteista nousi uusi tiedontuotannon malli, poliittinen taloustiede. Samaan aikaan kehittyi uusia, väestöön ja talouteen kohdistuvia hallinnan tekniikoita. (Foucault mt., 99-101.) Nämä kehityskulut yhdessä tuottivat hallintamentaliteetin, määrätyn poliittisten rationaalisuuksien ja poliittisten teknologioiden, vallankäytön ja totuudentuotannon yhdistelmän (Hänninen & Karjalainen mt., 10).

Hallintamentaliteetissa yhdistyy itsen ja muiden hallinta: Foucault (1988) määrittelee hallintamentaliteetin "muiden hallitsemisen teknologioiden ja minätekniikoiden kosketuspinnaksi" (Hänninen & Karjalainen mt., 10). Itsehallinta merkitsee oman itsen tiedostamista yksilönä ja oman toiminnan, arvostusten ja ajatusten jatkuvaa erittelemistä, arvottamista ja myös muuttamista suhteessa elettyyn ja koettuun todellisuuteen. Minätekniikat ovat eettisiä käytäntöjä, itsehallinnan välineitä, joiden avulla itsesuhdetta luodaan ja muokataan. Muiden hallitsemisen teknologiat puolestaan pyrkivät vaikuttamaan toisten käyttäytymiseen ohjaamalla yksilöitä omaksumaan ja ylläpitämään "sopivia" minätekniikoita.

## 8.2. Asiakkaat, viranomaiset ja valta

Vallan käsite avaa byrokraattisen suhteen, asiakkaiden ja viranomaisten kohtaamisen ja diskursiivisen verkoston uudella tavalla. Se kyseenalaistaa toimijoiden vakiintuneet roolit, paljastaa toimintamahdollisuuksien kentän ja tekee näkyväksi vallan todellisen sijainnin. Valta byrokraattisessa suhteessa ei tarkoita viranomaisen toimivaltaa päättää asiakkaan vaatimusten hyväksymisestä tai hylkäämisestä. Valta ei ole kenenkään hallussa, eikä vallan käyttäminen välttämättä merkitse sen kohteen alistamista tai vapauden rajoittamista. Se tunkeutuu byrokraattisen suhteen jokaiseen pisteeseen: kaikki puhe ja toiminta – puhujasta ja toimijasta riippumatta – on vallankäyttöä. Tämänkaltaisen käsitys vallasta auttaa ymmärtämään sekä byrokraattiset käytännöt että asiakasstrategiat valtakäytäntöinä. Ne ovat diskurssijärjestyksiä, jotka kiinnittyvät tiettyihin tiedon institutionalisoitumiin tai objektivoitumiin, tiedon ja vallan yhteen kietoviin totuusjärjestelmiin.

Byrokraattista suhdetta on tarpeen tarkastella vallan käsittein myös siksi, että byrokraatia ja siinä rakentuvat roolit ovat itsessään vallan tuotteita. Kunnallisten vuokra-asuntojen jakoon liittyvä viranomaistoiminta on tulos niistä historiallisista prosesseista, jotka määrittivät asumisen yhteiskunnallisesti merkittäväksi ongelmakentäksi, ja joiden perusteella väestön asuinoista huolehtiminen nähtiin järjestyksen ylläpitämisen ja talouden edistymisen kannalta tarpeellisena. Byrokraatia on siis väestön hallinnoimisen tarpeesta noussut tuote.

Byrokraattiset käytännöt eivät ole vain viranomaisen keinoja selviytyä työstä ja asiakaskontakteista, vaan ne ovat myös laajempia yhteiskunnallisia valtakäytäntöjä, joiden agentteina katutason byrokraatit toimivat. Käytännöt ovat vallan tekniikoita, viranomaisten toiminnallisia ja kielellisiä diskursseja, joihin valta kietoutuu. Tietyt käytännöt voidaan ensinnäkin nähdä kurinpidollisina mekanismeina, hierarkkisen ja normalisoivan diskurssityypin edustajina. Esimerkiksi asiakkaiden kannettaviksi asetetut ajalliset ja psykologiset kustannukset on helppo nähdä kurin mekanismeina. Myös luvussa 6.3.1. esille tullut syyllistämiskurssi sisältää kurivallan elementtejä. Syyllistävä puhunta pyrkii tekemään asiakkaan tietoiseksi "pahantapaisuudestaan", ei rankaise rikoksesta, mutta vaatii sen tunnustamista ja käytöksen muuttumista. Byrokraattiset tilaratkaisut viestittävät nekin katutason bykroatioiden kurinpitotehtävästä: tila eristää asiakkaat toisistaan ja työntekijöistä ja mahdollistaa samalla tarkkailun ja valvonnan.

Toisaalta byrokraattiset käytännöt voivat olla hienovaraisia ohjauskeinoja, joilla asiakasta joko suostutellaan omaksumaan "hyvälle asiakkaalle" ominaiset, järkiperaiset toimintatavat, tai vahvistetaan kyseisiä tapoja. Mm. psykologisiin kustannuksiin ja tiedon hallintaan liittyvistä käytännöistä voi joskus löytää tämän kasvatuksellisen diskurssin piirteitä. Itseään hallinnoivan eli vastuullisen kansalaisen subjektiasemasta puhuvan asiakkaan toimintaa saatetaan

vahvistaa esimerkiksi tasavertaistavan diskurssin käyttöönotolla tai palkitsemalla hänet järjestelmässä etenemiseen tarvittavalla informaatiolla.

Osa viranomaisdiskursseista ei tukeudu sen enempää asiakkaan itsehallinnan ylläpitämiseen kuin kurivaltaankaan. Tällöin kysymys on vuorovaikutuksesta kahden tasavertaisen kansalaisen välillä. Tähän päästään, kun vuorovaikutuksen molemmat osapuolet ovat omaksuneet rationaalisen itsesääntelyn minätekniikat, reflektoivat ajatuksiaan ja kokemuksiaan erilaisin tunnustuksellisin tekniikoin ja tunnistavat vastuun itsestään. Itsehallintaan perustuva puhetapa esiintyy usein asiakasstrategioissa: hyvät sosiaaliset ja kirjalliset taidot omaava kansalainen ei virastokontaktissa epärovi tuoda elämänhallinnan kykyjään esille.

Byrokraattisessa suhteessa yhdistyvät muiden hallitsemisen tekniikat ja minätekniikat. Sen osapuolet hallinnoivat itseään samalla kun pyrkivät hallitsemaan muita: asiakkaat ja viranomaiset ovat samanaikaisesti sekä vallan subjekteja että sen kohteita. Mistä sitten on peräisin arkipäiväinen käsitys siitä, että viranomaiset ovat vallan subjekteja ja asiakkaat kohteita? Käsitys ei oikeastaan ole paljonkaan väärässä: viranomaisten valtaa päättää asiakkaiden elämästä ei voi kieltää. Viranomaisen kyky tehdä asiakkaan elämään vaikuttavia päätöksiä ja ohjata vuorovaikutuksen kulkua on ikään kuin kirjoitettu sisään byrokraattisiin positiioihin – asiakkaan roolina on myöntyä ohjattuun vuorovaikutukseen, tiedonkeruun ja päätösten kohteena olemiseen ja ehkä myös itsensä muokkaamiseen "vastuulliseksi" kansalaiseksi.

Byrokraattiset positiot ovat muotoutuneet ja vähitellen vakiintuneet sosiaalisissa prosesseissa, joiden kautta niitä myös ylläpidetään, uusinnetaan ja muokataan. Objektivoitumiksi kaavoittuneet positiot eivät vielä riitä selittämään valtasuhteita: valta ei kietoudu asemaan hierarkkisessa rakenteessa, vaan diskursseihin. Jotkut diskurssit omaavat toisia voimakkaamman totuusarvon: niistä muodostuu itsestäänselvinä totuuksina pidettyjä puhe- ja toimintatapoja, joita ei yleensä kyseenalaisteta (Jokinen & Juhila 1991a, 32). Totuusdiskursseista rakentuu voimakkaita yhteiskunnallisia diskurssijärjestyksiä, totuusjärjestelmiä. Tietyistä positiioista käsin on mahdollista kiinnittyä tiettyihin totuusjärjestelmiin ja –diskursseihin. Viranomaisdiskurssit ovat vakiintuneempia kuin asiakkaiden käytössä olevat puhetavat, ja kytkeytyvät useammin vahvoihin totuusjärjestelmiin. Valta ei siis ole viranomaisen hallussa eikä sijaitse byrokratian rakenteessa, vaan nimenomaan viranomaisen ulottuvilla olevassa diskurssijärjestyksessä.

Kun vallan nähdään kiinnittyvän diskursseihin, on helpompi ymmärtää myös asiakasdiskurssit valtakäytäntöinä. Asiakkaankin on mahdollista laajentaa toiminta- ja vaikutusmahdollisuuksiaan tukeutumalla vahvoihin yhteiskunnallisiin diskursseihin ja totuusjärjestelmiin. Esimerkiksi familistinen diskurssi on vakiintunut ja voimakas puhetapa. Viranomaisen viestien hyväksyminen ja byrokraattisiin positiioihin suostuminen on valtakäytäntö siinä missä yksilölliset strategiatkin.

Valta ei ole suljettu asetelma, vaan se on toimintana, pyrkimyksinä ja vaikutuksina kaikkien käytössä. Yksilön asettuminen valtakenttään, roolin omistaminen byrokraattisessa suhteessa, ei merkitse joutumista tukahduttavan vallan kohteeksi, vaan muodostumista toimivaksi subjektiksi suhteessa toisiin.

## 9. YHTEENVETO

Tutkielman tavoitteena on selvittää niitä vuokra-asunnonhakijoiden käyttämiä retorisia keinoja, joilla he pyrkivät varmistamaan pääsytään asukkaiksi valittujen joukkoon. Kohtaamisissa vuokra-asuntoja jakavan katutason byrokratian kanssa hakijat omaksuvat erilaisia asiakkaan rooleja, joita he asuntohakemusta kirjallisesti perustellessaan esittävät. Joustavasti vaihtelevia ja rinnakkaisiakin rooleja esittäessään asunnonhakijat tukeutuvat erilaisiin merkityssysteemeihin eli tulkintarepertuaareihin. Näitä repertuaareja ja perustelustrategioita käyttämällä he samalla kiinnittyvät yleisempiin yhteiskunnallisiin diskursseihin ja vallitseviin totuusjärjestelmiin, yhteisesti jaettuihin näkemyksiin siitä, mikä on normaali, arvokas ja oikea elämäntapa.

Pääasiallisen aineiston muodostavat Jyväskylän kaupungilta vuokra-asuntoa hakeneiden kirjalliset asuntohakemukset tammikuulta 1998, erityisesti hakemuksissa esitetyt vapaa-muotoiset asunnontarpeen perustelut. Aineistona on siten asiakkaiden itsestään ja elämäntilanteestaan tuottamia tekstejä, jotka on osoitettu asukasvalintoja tekeväälle viranomaiselle. Eräänlaisena teoreettisiin pohdintoihin johdattavana viitekehyksenä – ei niinkään aineistona – toimivat lisäksi ne katutasolla tehtävästä työstä saamani käytännön kokemukset, jotka hankin työskennellessäni kaupungin asuntotoimistossa toimistovirkailijana.

Aineistoon valikoituneista hakijoista lähes puolet asuu yksin. Kahden huoltajan perheet muodostavat toiseksi suurimman hakijaryhmän, yksinhuoltajien osuus on sekin yllättävän suuri. Iältään asunnonhakijat ovat nuoria: 25-vuotiaiden tai sitä nuorempien osuus hakijoista on lähes 40 %. Hieman yllättäen naiset muodostavat enemmistön hakijoista. Työttömät ovat sosioekonomisen aseman mukaan tarkasteltuna suurin hakijaryhmä. Hakijat ovat pienituloista väkeä – yli puolet aineiston hakijaruokakunnista tulee toimeen alle 6 000 markan kuukausituloilla. Asukkaiksi valittujen joukkoon pääsi 1-9 kuukautta jonotettuaan yli kolmannes hakijoista.

Tutkielmassa etsin niitä asiakkaiden käyttämiä puhetapoja ja diskursiivisia strategioita, joilla he hakevat vakuuttavuutta ja uskottavuutta perustelujensa tueksi. Tutkimusote on diskurssianalyttinen: asiakkaiden tarinat eivät nähdäkseni vain kuvaa todellisuutta, vaan myös tuottavat, tulkitsevat ja järjestävät todellisuutta, rakentavat erilaisia identiteettejä. Byrokraattisessa prosessissa ja sitä kokoavissa sosiaalisissa käytännöissä asiakkaiden omaksuttaviksi rakentuu vakiintuneita roolipositioita, joihin asunnonhakijat prosessiin osallistuessaan asettuvat, ja joita he



erilaisia perustelustrategioita käyttäessään samalla tuottavat, ylläpitävät ja uusintavat. Suhteuttamalla viestinsä asukasvalintoja tekevän viranomaisen oletettuun suhtautumistapaan hakijat pyrkivät tuottamaan itsensä asuntoa kiireellisesti tarvitsevana, sen ansaitsevana tai siihen oikeutettuna. Riippuu suuresti asiakkaan sosiaalisesta ja kirjallisesta kyvykkyydestä, miten hyvin hän tässä onnistuu, ja onko asiakaspuheen seurauksena valituksi tuleminen vai valitsematta jääminen. Seurauksensa asiakaspuheella ja perustelustrategioilla joka tapauksessa on: kieltä käyttäessään asiakas sekä rakentaa itselleen asiakkaan identiteettiä, että osallistuu byrokraattisen vuorovaikutuksen ja roolien ylläpitämiseen.

Asiakkaiden tekstejä ja asunnonhakustrategioita tulkittaessa on otettava huomioon ne kontekstit tai viitekehykset, jotka ohjaavat tekstien ja rooliesitysten sisältöjä. Asunnonhakijoiden tuottamien tekstien kulttuuriseksi kontekstiksi käsittelen ensinnäkin vuokralla asumisesta Suomessa käytävät keskustelut, vuokra-asumisen marginaalisen aseman yhteiskunnassa, jossa kodit ensisijaisesti omistetaan, ja ne asuntopolitiikkaankin institutionalisoituneet ennakkoluulot, joita ihmiset vuokratuloja ja -asukkaita kohtaan usein tuntevat. Rooliesitysten sisällöt määrittyvät toisaalta suhteessa byrokraattiaan hallintotapana: byrokraattinen toimintatapa olosuhteineen, rajoituksineen, merkityksineen ja käytäntöineen on asiakaspuheen toinen kulttuurinen konteksti. Vuorovaikutuskontekstina on katutason byrokraattien asiakkaalle antama informaatio – ohjeet, neuvot, vihjeet ja varoitukset.

Suomi on kodinomistusyhteiskunta: asunnon omistaminen on sekä reaalisesti yleisempää että sosiaalisesti hyväksytympää kuin sen vuokraaminen. Kodinomistusyhteiskunnassa vuokra-asuntopula on krooninen ja tarveharkintaan perustuva valintapolitiikka marginalisoi vuokralla asumisen sosiaalisesti leimaavaksi asumismuodoksi. Vuokra-asumisesta tehdyissä tutkimuksissa korostuu yhtäältä residuaalisen asuntopolitiikan ja asuinyhteisöjen sisäisen dynamiikan tuottama segregatio, sosiaalisten ongelmien keskittyminen tiettyihin osoitteisiin. Vuokralaiset joutuvat puolustautumaan vuokra-asumisen huonoa mainetta vastaan tuottamalla jaon kunnan asukkaisiin ja huonoa elämää viettävään pohjasakkaan. Asukkaiden kunnollisuusdiskurssin tarkoitettu seuraus on oman itsen tuottaminen kunnan asukkaaksi, mutta tarkoittamattomana seurauksena on samalla vuokra-asumisen huonon maineen vahvistuminen.

Vuokra-asuntomarkkinoiden toimintaa käsitelleissä tutkimuksissa on toisaalta havaittu, että humanistinen tavoite heikoimmassa asemassa olevien suosimisesta ei toteudu, kun "sosiaaliset" vuokra-asuntomarkkinat ovat käytännössä muotoutuneet epäsosiaalisiksi, hyvä/huono-osaisuuseroja uusintaviksi. Hyvinvointierojen tasoittamiseksi rakennettu järjestelmä ei onnistu tehtävässään, vaan ylläpitää syrjäyttäviä rakenteita ja asuntomarkkinoiden kahtiajakautuneisuutta. Yleisille asuntomarkkinoille pääsevät normaalia, palkkatyön ja ydinperheen ympärille rakentuvaa elämää elävät. "Marginaaliväestö", köyhät ja ongelmaiset, joiden asumishistoriasta

löytyy asumiskyvyttömyydestä kertovia koodeja, syrjäytyvät sosiaalitoimen ylläpitämien B-markkinoiden tai pohjimmaisten asuntomarkkinoiden asiakkaiksi. Asuntoa ei saa hakija, joka sitä kipeimmin tarvitsisi, vaan hakija, jonka katsotaan asumiskykynsä perusteella sen ansainneen.

Se, että julkituodut tavoitteet eivät toteudu, johtuu katutasen käytäntöjen asemasta prosessissa. Virallisen tason säännöt asettavat asukasvalinnan kriteerit, mutta sallivat myös poiketa niistä. Virallisten kategorioiden väljyys tekee siten tilaa katutasolla sovellettaville epävirallisille valintakriteereille. Virallisten sääntöjen mukaan toteutettavaa asiakkaiden luokittelua täydentämään nousee epävirallisin kriteerein tehtävä katutasen luokittelu, jossa viranomaiset tietoisesti tai tiedostamattaan arvioivat asiakkaiden elämäntapoja, "kunnollisuutta" ja asumiskykyä. Arviot ja luokitukset muuttuvat asukasvalinnoiksi, joiden taustalla vaikuttaa lisäksi se yleisempi kysymys, ovatko kunnan asuntopoliittiset periaatteet sosiaali- vai elinkeinopoliittikkaa, ja painottuvatko asuntopoliitikassa sosiaalipoliittikan taloudelliset vai sosiaaliset perustelut.

Byrokratia asiakkaiden käsittelyn käytäntöineen on myös ymmärrettävä asiakasstrategioiden kulttuuriseksi kontekstiksi. Virastorutiinit – olivatpa ne sitten työntekijöiden tiedostamattomia keinoja hallita työtään tai asiakkaiden kasvattamiseen tähtääviä kurinpidollisia mekanismeja – vaikuttavat asiakkaalle avautuviin toimintamahdollisuuksiin ja siihen, millaisen asiakkaan roolin hän omaksuu. Potentiaalisten asiakkaiden kiinnostusta hakeutua palveluiden piiriin karsitaan asettamalla asiakkaiden maksettaviksi erilaisia ajallisia (jonottaminen) ja psykologisia (nöyryyttävä kohtelu) kustannuksia. Asiakkaiden toimintamahdollisuuksia kavennetaan myös noudattamalla epävirallisia pääsyvaatimuksia ja luokittelukriteerejä tai muuntelemalla asiakkaan ominaisuuksia valikoivan tiedonjaon avulla. Esimerkiksi asunnonhakijan asumiskyky on katutasolla noudatettava kriteeri, joka pahimmillaan estää virallisen kelpoisuuden ehdot täyttävän asiakkaan pääsyn palveluiden saajaksi.

Asunnonhakijoiden rooliesitysten sisältö rakentuu suhteessa niihin kontrolloiviin käytäntöihin, joita katutasen byrokraatit asiakkaisiinsa kohdistavat. Yhteistyökykyinen ja mukautuva asiakas tuotetaan esimerkiksi sovittelevien tai syyllistävien diskurssitekniikoiden avulla, ajallisilla ja psykologisilla sanktioilla tai palkitsemalla asiakas järjestelmässä etenemiseen tarvittavalla informaatiolla. Myös byrokraattinen näyttämö tilaratkaisuineen ja tavaroineen opettaa asiakkaan rooliinsa. Kontrolli ei välttämättä merkitse tukahduttavaa vapauden rajoittamista: kontrollikäytännöt voivat myös avata asiakkaan toimintamahdollisuuksien kenttää ja lisätä tietoisuutta toiminnan vaihtoehtoista.

Asuntohakemusten perusteluja ei diskurssianalyttisen tutkimusotteen valittuaan voi analysoida pelkkien teemojen ohjaamana, vaan niistä on etsittävä teemojen, samanlaisten kielikuvien – ja ennen kaikkea kirjoittavan yksilön – ylittäviä merkitysrakenteiden yhtäläisyyksiä, säännönmukaisuuksia ja tilanteiden erilaisuudesta huolimatta samansisältöisinä toistuvia asioi-

den jäsenystapoja. Eri tilanteissa elävien elementtien säännönmukaisuuksia, diskursseja, etsittäessä on hyödyllistä pohtia sitä, millaisilla muilla tavoilla kohteena olevasta asiasta olisi mahdollista puhua. Repertuaarien vaihtelevuus on helppo havaita jo siitä, miten samasta syystä asuntoa hakevat asiakkaat kirjoittavat toisistaan täysin poikkeavia tekstejä. Samoin yksi ainoa asiakas voi perusteluja kirjoittaessaan tukeutua moniin, ristiriitaisiinkin tulkintarepertuaareihin.

Asunnonhakijoiden teksteistä löytämiäni asunnontarpeen perustelemisen repertuaareja ovat kunnollisuus, kunnollisuus suhteessa toisiin, elämänhallinta, asunto perustarpeena ja -oikeutena, vastuullinen vanhemmuus, viaton uhri ahdingossa –repertuaari ja tunteellinen asunnottomuuspuhe.

"Kunnollinen" asunnonhakija käy työssä, opiskelee, on ansaitusti eläkkeellä, maksaa veronsa ja vuokransa, pyrkii elämässään eteenpäin, tulee ihmisten kanssa hyvin toimeen, elää säännöllistä elämää, on raitis, tupakoimaton ja siisti. Liittäessään näitä lukemattomia normaaliudesta kertovia ominaisuuksia itseensä hakija esiintyy rationaalisen, oikealla tavalla aktiivisen ja vastuullisen asiakkaan roolissa, jonka hän kokemustensa perusteella on tulkinnut tehokkaimmaksi asunnonhakustrategiaksi. Toiseen kunnollisuusrepertuaariin kiinnittyvä hakija määrittelee itsensä suhteessa toisiin: korostamalla nykyisten naapureidensa tai muiden asunnonhakijoiden poikkeavaa elämäntyyliä hän määrittelee itsensä normaalia elämää viettäväksi, kunnolliseksi kansalaiseksi. Toisten elämäntapoja arvosteleva kirjoittaja tekee eron itsensä ja muiden välille, nostaa itsensä tasolle, jolle kuuluvan tulisi sijoittua asuntojonossa ei-kunnollisten edelle.

Elämänhallintarepertuaaria käyttävä kirjoittaja osoittaa rationaalisuuttaan ja kunnollisuuttaan epäsuorasti, kirjallisten taitojensa avulla. Asunnontarpeen syiden huolelliseen analyysiin kykenevä asiakas argumentoi taitavasti asioiden välisiä syysuhteita, suunnittelee tulevaisuuttaan ja rahankäyttöään loogisesti, ja todistaa samalla hallitsevansa itseään ja elämäänsä.

Osa asiakkaista tulkitsee asunnon oikeudekseen. Oikeuden asuntoon voi hakijoiden mielestä saavuttaa esimerkiksi jyväskyläläisyydellä, yksinhuoltajuudella tai pitkäaikaistyöttömyydellä. Oikeusrepertuaarin käyttämisen taustalla on ajatus yhteisön ja yksilön välisestä suhteesta: yhteiskunnalla on velvollisuus huolehtia jäsenistään. Paitsi itsestäänselvä oikeus, on asuminen myös luonnollinen tarve. Ihmisellä on "luonnostaan" tietyt tarpeet, joiden tyydyttämiseksi asunto on välttämätön. Luonnollista on sekin, että elämänkaaren eri vaiheissa asumisen tarpeet muuttuvat. Yhteiskunnan tehtäväksi tulee tukea nuorten omatoimista asumista, tehdä asunnonvaihto perheeseen muuttuessa joustavaksi ja taata vanhusten oikeus turvalliseen asumiseen.

Vastuullinen vanhemmuus on repertuaari, joka korostaa lapsen etua ja perheen yhteenkuuluvuutta, ja perustelee asunnontarvetta vanhempien toivomusten sijasta lasten tarpeilla. Tilavamman asunnon ja asuinalueen vaihdon tarvetta perustellaan lapsen edulla: pienet lapset tarvitsevat tilaa leikkeihinsä ja koululaiset keskittymisrauhaa läksyjen tekoon. "Lapsiystävällinen

ympäristö" takaa viattomien lasten turvallisen kasvun tasapainoisiksi aikuisiksi. Huoli lasten hyvinvoinnista, turvallisuudesta ja ihmissuhteiden jatkuvuudesta tuottaa kirjoittajan vastuullisena vanhempana ja vetoaa näkemykseen kodin, perheen ja lasten sosiaalisesta arvokkuudesta.

Uhrirepertuaaria käyttävä asunnonhakija vetoaa nöyryydestä, häädystä ja avuttomuudesta kertovilla viesteillään viranomaisen sosiaaliseen omaantuntoon. Hän esittää itsensä epäonnistuneiden ihmissuhteiden, onnettomien yhteensattumien, raskaan työtaakan, aiheettoman leimaamisen tai oman inhimillisen erehtyväisyytensä uhrina. Pohjimmiltaan kestävämpään elämäntilanteeseen ajautunut uhri on kunnan kansalainen, joka tarvitsee vain uuden asunnon uudesta ympäristöstä, voidakseen aloittaa uuden elämän "puhtaalta pöydältä".

Asunto on perustarve, ja kun sitä ei ole, puhe asunnosta muuttuu tunnepitoiseksi. Tunteellisen asunnottomuuspuheen kohteena ei ole asunto, vaan koti. Koti merkitsee perusturvaa. Se on paikka, minne mennä ja missä viettää yönsä. Asunnottomuus polkee ihmisarvoa: kodittomat hakijat kokevat toisten nurkissa majoilemisen nöyryyttävänä elättinä olemisena.

Vuokra-asunnonhakijoiden ja asuntoviranomaisten välinen vuorovaikutus on verkosto, jonka jokaiseen pisteeseen valta tunkeutuu. Valta ei ole toimijoille valmiina annettujen positioiden vakiinnuttama asetelma, joka antaa vallan viranomaisten käsiin, ja jossa vallankäyttö merkitsee sen kohteen alistamista. Sen sijaan valta on toimintaa, joka tuottaa yksilöt, yksilön toimintamahdollisuudet ja identiteetit. Valta ei ole kenenkään hallussa, eikä se sijaitse rakenteissa, vaan kietoutuu diskursseihin ja niihin mahdollisuuksiin, joita diskurssi käyttäjälleen avaa.

Vallankäyttö on puhetta ja toimintaa. Niinpä myös asuntohakemuksen perusteluja kirjoittavat asiakkaat ovat vallankäyttäjiä. Asunnontarpeen perustelemisen repertuaarit, asiakkaiden retoriset strategiat, ovat valtakäytäntöjä: ne yhdistyvät tiedon institutionalisoitumiin, vahvoihin yhteiskunnallisiin diskursseihin ja totuusjärjestelmiin. Esiintymällä kunnollisen, elämänsä hallitsevan tai siihen tähtäävän kansalaisen roolissa asiakas kiinnittyy diskurssiin, joka ylläpitää kansalaistaitoisen, rationaalisen ja itseään kontrolloivan yksilön korkeaa sosiaalista statusta. Oikeusrepertuaaria käyttävä kirjoittaja saa retorista vakuuttavuutta ja vaikuttavuutta tarinalleen naturalisoivasta, individualistisesta tai yhteisvastuudiskurssista. Lasten etua korostava asunnonhakija kiinnittyy kotia ja perhettä yhteiskunnan kivijalkana pitävään familistiseen diskurssiin. Vähään tyytyvän ja nöyrän, mutta tarvitsevuudestaan vakuuttuneen asiakkaan uhripuhe tai tunteisiin vetoava kodittomuuspuhe turvautuu näkemykseen yhteiskunnan huolenpitovelvollisuudesta, mutta myös itseään hallitsevan kansalaisen arvoa tuottavaan diskurssiin.

Totuusjärjestelmiin kiinnittyessään asiakas laajentaa toimintakenttäänsä ja vaikutusmahdollisuuksiaan. Samalla hän erilaisten kulttuuristen mallien, hallintamentaliteetin minätekniikoiden, avulla hallinnoi ja normalisoi itse itseään, rakentaa ja tiedostaa itsensä subjektiksi, tulkitsee ja muotoilee minuuttaan. Hän on samanaikaisesti sekä vallan käyttäjä että kohde.

## LÄHTEET

Andreski, Stanislav (1983): Introduction. Teoksessa Weber, Max: *On Capitalism, Bureaucracy and Religion. A Selection of Texts*, 1-12. London: George Allen & Unwin.

Arnkil, Erik (1991): Esipuhe. Teoksessa Arnkil, Erik (toim.): *Kahdet asuntomarkkinat ja sosiaalityö. Kolme Sosiaalityön tutkiva kehittäminen –projektin raporttia*, 5-10. Raportteja 10/1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Asumisindikaattoreita 1999. Helsinki: Ympäristöministeriö 1999.

Asumistukiasetus (949/1993, muut. 182/1995).

Asuntohallituksen ohjekirja D2.1. Vuokratulojen asukkaiden valinta. Määräykset ja suositukset. Huhtikuu 1991.

Asuntopolitiikkaan kaupungeissa. Kaupunkipolitiikan yhteistyöryhmän julkaisu 3/99.

Asuntotoimen pääpiirteet. Asuntohallitus 1984.

Berger, Peter L. & Berger, Brigitte & Kellner, Hansfried (1974): *The Homeless Mind. Modernization and Consciousness*. New York: Random House, Vintage Books.

Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1995): *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedonsosiologinen tutkielma*. Helsinki: Gaudeamus.

Blau, Peter M. (1973): *The Dynamics of Bureaucracy. A Study of Interpersonal Relationships in Two Government Agencies*. Chicago: The University of Chicago Press.

Coser, Lewis A. (1982): *The Notion of Control in Sociological Theory*. Teoksessa Gibbs, Jack P. (ed.): *Social Control. Views from the Social Sciences*, 13-22. Beverly Hills: Sage Publications.

Downs, Anthony (1967): *Inside Bureaucracy*. Boston: Little, Brown and Company.

Eräsaari, Leena (1995): *Kohtaamisia byrokraattisilla näyttämöillä*. Tampere: Gaudeamus.

Fairclough, Norman (1997): *Miten media puhuu*. Tampere: Vastapaino.

Foucault, Michel (1980): *Tarkkailla ja rangaista*. Helsinki: Otava.

Foucault, Michel (1989): *The Archaeology of Knowledge*. London & New York: Routledge.

Foucault, Michel (1991): *Governmentality*. Teoksessa Burchell, Graham & Gordon, Colin & Miller, Peter (eds.): *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, 87-104. London: Harvester Wheatsheaf.

Foucault, Michel (1995): *Rajallinen järjestelmä kohtaa rajattoman vaatimuksen*. Teoksessa Eräsaari, Risto & Rahkonen, Keijo (toim.): *Hyvinvointivaltion tragedia. Keskustelua eurooppalaisesta hyvinvointivaltiosta*, 87-106. Tampere: Gaudeamus.

Foucault, Michel (1998): *Seksuaalisuuden historia*. Tampere: Gaudeamus.

Garfinkel, Harold (1972): *Conditions of Successful Degradation Ceremonies*. Teoksessa Filstead, William J. (ed.): *An Introduction to Deviance. Readings in the Process of Making Deviant*, 53-60. Chicago: Markham Publishing Company.

Goffman, Erving (1972): *The Moral Career of the Mental Patient*. Teoksessa Filstead, William J. (ed.): *An Introduction to Deviance. Readings in the Process of Making Deviant*, 79-108. Chicago: Markham Publishing Company.

Gordon, Colin (1991): *Governmental Rationality: an Introduction*. Teoksessa Burchell, Graham & Gordon, Colin & Miller, Peter (eds.): *The Foucault Effect. Studies in Governmentality*, 1-51. London: Harvester Wheatsheaf.

Helén, Ilpo (1995): *Michel Foucault'n valta-analytiikka*. Teoksessa Heiskala, Risto (toim.): *Sosiologisen teorian nykysuuntauksia*, 270-315. Tampere: Gaudeamus.

Hietaniemi, Tapani (1989): *Johdatus Max Weberin sanastoon ja käsitteistöön*. Teoksessa Weber, Max: *Maaailmanuskonnot ja moderni länsimainen rationaalisuus. Kirjoituksia uskonnon sosiologiasta*, 191-213. Tampere: Vastapaino.

Hummel, Ralph P. (1982): *The Bureaucratic Experience*. New York: St. Martins's Press.

Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (1997): *Johdanto: Foucault ja hallinnoimisen ongelma*. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.): *Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta*, 7-27. Tampere: Gaudeamus.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1991a): *Pohjimmaisat asuntomarkkinat. Diskurssianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä*. Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto & Asuntohallitus.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (1991b): *Diskursseja rakentamassa. Näkökulma sosiaalisten käytäntöjen tutkimiseen. Sosiaalipolitiikan laitos, Tutkimuksia sarja A, Nro 2*. Tampere: Tampereen yliopisto.

Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (1993): Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysin aakkoset, 17-47. Tampere: Vastapaino.

Jokinen, Arja (1993): Poliitikkojen puheet puntarissa: kaupunginvaltuutettujen asunnottomuuspuheiden retoriikka. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysin aakkoset, 189-226. Tampere: Vastapaino.

Juntto, Anneli (1990): Asuntokysymys Suomessa Topeliuksesta tulopoliitikkaan. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen julkaisu no 50. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Juntto, Anneli (1993): Sata vuotta asuntotoimen historiaa. Teoksessa Asuntotoimi Suomessa, 19-40. Helsinki: Asuntohallitus & Painatuskeskus.

Jyväskylän kaupunki (1997): Kotona Jyväskylässä. Jyväskylän kaupungin asunto-ohjelma 1997-1999. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.

Kyntäjä, Timo (1980): Max Weberin elämästä ja työstä. Teoksessa Weber, Max: Protestanttinen etiikka ja kapitalismin henki, 3-8. Helsinki: WSOY.

Kääriäinen, Juha (1987): Sosiaaliset ongelmat, asuinalueiden segregoituneisuus ja paikallisyhteisöllisyys. Helsingin sosiaalisten ongelmien asuinalueittaisen vaihtelun tarkastelua. Sosiaaliviraston julkaisusarja A 3/1987. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto & Tampere: Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos.

Laaninen, Arto (1998): Vuokra-asuntojen asukasvalinnan oikeudenmukaisuudesta. Yhteiskuntapolitiikan tutkimuksia N:o 7. Joensuu: Joensuun yliopisto, yhteiskuntapolitiikan ja filosofian laitos.

Laine, Ari (1993): Arava, asuntohallitus ja asuntopolitiikka 1949-1993. Julkaisuja 4:1993. Helsinki: Asuntohallitus, tutkimus- ja suunnitteluosasto.

Laki aravavuokra-asuntojen ja aravavuokratulojen käytöstä, luovutuksesta ja omaksilunastamisesta (1190/1993).

Lappi, Tiina-Riitta (1997): Mielikuvia kaupungista. Ympäristösuhteen etnologista tarkastelua Jyväskylän Kuokkalassa. Tutkimuksia 32. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, etnologian laitos.

Laukkanen, Tuula (1998): Sosiaalisen vuokra-asumisen asukasvalinta ja valintojen valvonta 1996-1997. Suomen ympäristö, Asuminen 222/1998. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Lehtinen, Jarmo (1999): Näkökulmia asuntopolitiikan eriytymiseen. Alustus Ympäristöministeriön Kohti eriytyvää asunto- ja asumispolitiikkaa –seminaarissa 26.5.1999.

Lipsky, Michael (1980): Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russell Sage Foundation.

Lähiöuudistus 2000 – oppia menneestä ja suuntia tulevaisuuteen. Lähiöiden tulevaisuus –työryhmän loppuraportti 1999. Suomen ympäristö, Alueiden käyttö 324/1999. Helsinki: Ympäristöministeriö.

March, James G. & Simon, Herbert A. (1959): *Organizations*. New York: John Wiley.

Mäntysaari, Mikko (1991): Sosiaalibyrokraatia asiakkaiden valvojana. Byrokratiatyö, sosiaalinen kontrolli ja tarpeitten sääntely sosiaalitoimistoissa. Sosiaalipoliittisen yhdistyksen tutkimuksia 51. Tampere: Vastapaino.

Nimimerkki "Vihainen mies": Näin Keski-Suomessa. *Keskisuomalainen* 6.9.1997.

Pekkarinen, Raimo (1991): Räätelöity syrjäyttäminen ja räätelöity asuttaminen. Teoksessa Arnkil, Erik (toim.): *Kahdet asuntomarkkinat ja sosiaalityö*. Kolme Sosiaalityön tutkiva kehittäminen –projektin raporttia, 75-116. Raportteja 10/1991. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus.

Peltonen, Eeva & Eskola, Katarina (1997): Muisto. Teoksessa Eskola, Katarina & Peltonen, Eeva (toim.): *Aina uusi muisto*. Kirjoituksia menneen elämisestä meissä, 7-21. *Nykykulttuurin tutkimusyksikön julkaisuja* 54. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Perustuslaki (731/1999).

Peräkylä, Anssi (1990): Kuoleman monet kasvot. Identiteettien tuottaminen kuolevan potilaan hoidossa. Tampere: Vastapaino.

Peräkylä, Anssi (1992): Toiminta, rakenne ja intersubjektiviteetti keskusteluanalyysissa. *Sosiologia* 4/1992, 264-276.

Piirainen, Timo (1993): Vuokra-asuminen ja sosiaaliset ongelmat. *Stakes tutkimuksia* 24. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Piven, Frances Fox & Cloward, Richard A. (1974): *Regulating the Poor. The Functions of Public Welfare*. London: Tavistock Publications.

Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1998): *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage Publications.

Prottas, Jeffrey Manditch (1979): *People-Processing. The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*. Toronto: Lexington Books.

Roivainen, Irene (1993): Lähiö ja sen asukkaat teollisuuden murroksessa. Tutkimus hervantalaisista teollisuustyöntekijöistä. Sosiaalipoliittikan laitos, Tutkimuksia sarja A, nro 5. Tampere: Tampereen yliopisto.



Ruonavaara, Hannu (1989): Onko Suomi "kodinomistusyhteiskunta"? Teoksessa Gellin, Jens (toim.): Onko asunto hukassa? Asuntopolitiikattomuuden perusteos, 7-23. Ylioppilaspalvelu r.y:n julkaisusarja 2/89. Helsinki: Yliopistopaino.

Ruonavaara, Hannu (1993): Omat kodit ja vuokrahuoneet. Sosiologinen tutkimus asunnonhallinnon muodoista Suomen asutuskeskuksissa 1920-1950. Turku: Turun yliopisto.

Sarangi, Srikant & Slembrouck, Stefaan (1996): Language, Bureaucracy and Social Control. London: Longman.

Stenson, Kevin (1997): Sosiaalityön haastattelu ja hallinnointi, suullisen ja kirjallisen muodon dialektiikka. Teoksessa Hänninen, Sakari & Karjalainen, Jouko (toim.): Biovallan kysymyksiä. Kirjoituksia köyhyyden ja sosiaalisten uhkien hallinnoimisesta, 168-196. Tampere: Gaudeamus.

Sulkunen, Pekka (1997): Todellisuuden ymmärrettävyys ja diskurssianalyysin rajat. Teoksessa Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka (toim.): Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys, 13-53. Tampere: Gaudeamus.

Suoninen, Eero (1992): Perheen kuvakulmat. Diskurssianalyysi perheenäidin puheesta. Sosiologian ja sosiaalipsykologian laitos, Tutkimuksia sarja A, nro 24. Tampere: Tampereen yliopisto.

Suoninen, Eero (1993): Kielen käytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero: Diskurssianalyysin aakkoset, 48-74. Tampere: Vastapaino.

Syrjänen, Ensio (1996): Jyväskylän seudun vuokra-asuntojonot. Jyväskylä: Jyväskylän kaupungin asuntoasiaintoimisto.

Tilastokeskus (2000): StatFin-tilastopalvelu (<http://statfin.stat.fi/statweb/>).

Valtioneuvoston päätös omistusravalainan myöntämisessä, omistusasuntokorkotukilainaksi hyväksymisessä sekä asukkaaksi valitsemisessa sovellettavista perusteista (1135/1995, muut. 776/1997).

Weber, Max (1978): Economy and Society. An Outline of Interpretive Sociology. Vol 1-2. Berkeley: University of California Press.

Weber, Max (1989): Maailmanuskonnot ja moderni länsimainen rationaalisuus. Kirjoituksia uskonnonsosiologiasta. Tampere: Vastapaino.

Ympäristöministeriön asunto- ja rakennusosaston kuntakirje 4/1995: Varallisuuden huomioon ottaminen omistusravalainan myöntämisessä, omistusasuntokorkotukilainaksi hyväksymisessä sekä asukasvalinnassa. Ympäristöministeriön suositus 1.6.1995. DNo 6/601/95.

**Hakemus on voimassa 6 kk jättöpäivästä**  
**ASUNTOHAKEMUS**

Numero	Vuosi
--------	-------

**HAKIJAN HENKILÖTIEDOT**

Sukunimi ja entiset nimet (painokirjaimin)	etunimet (puhuttelunimi alleiviivataan)			VIRANOMAISEN MERKINTÖJÄ		
Henkilötunnus	henkikirjoituspaikka	alkaen				
Nykyinen osoite	postinumero ja -toimipaikka	puhelin kotiin				
Arvo tai ammatti	työnantaja	alkaen	puhelin työhön			
Siviilisääty	19					
<input type="checkbox"/> 1 naimaton	<input type="checkbox"/> 2 kiitoissa	<input type="checkbox"/> 3 avoliitossa	<input type="checkbox"/> 4 naimisissa	<input type="checkbox"/> 5 harkinta-aika	<input type="checkbox"/> 6 eronnut	<input type="checkbox"/> 7 leski

**AVO/AVOPUOLISON TAI KIHLATUN HENKILÖTIEDOT**

Sukunimi ja entiset nimet	etunimet (puhuttelunimi alleiviivataan)		
Henkilötunnus	henkikirjoituspaikka	alkaen	
Arvo tai ammatti	työnantaja	alkaen	puhelin työhön/kotiin
Asuu hakijan kanssa	osoite	19	postinumero ja -toimipaikka
<input type="checkbox"/> kyllä	<input type="checkbox"/> ei		

Raskaustodistus

on  ei

**MUUT ASUMAAN TULEVAT HENKILÖT (tarvtaessa käytettävä liitettä)**

Nimi	Henkilötunnus	Yhteensä	
		Yli 18 v	Alle 18 v

**HAETTAVA HUONEISTO**

Kaupungin osa / osat	Osoite (jos tiedossa)				
<input type="checkbox"/> 1 tavallinen vuokra-asunto	<input type="checkbox"/> 2 työsuhdeasunto	<input type="checkbox"/> 3 vanhusten asunto	<input type="checkbox"/> 4 solu/yhteiskäyttöinen asunto		
Rakennus	<input type="checkbox"/> 1 valmistuva	<input type="checkbox"/> 2 aikaisemmin valmistunut	<input type="checkbox"/> 3 kumpi tahansa		
Talotyyppi	<input type="checkbox"/> 1 kerrostalo	<input type="checkbox"/> 2 rivitalo	<input type="checkbox"/> 3 pienkiinteistö	<input type="checkbox"/> 4 OK-talo	<input type="checkbox"/> 5 mikä tahansa
Huoneistotyyppi	h+kk/k tai	h+kk/k	Huoneiston koko	m <sup>2</sup> - m <sup>2</sup>	
Muuta toivomuksia esim. vuokran suuruusluokka					

## ASUNNONTARPEEN SYYTÄ KOSKEVAT TIEDOT (Kohdat 1-3 täytetään tarpeen mukaan)

1. ASUNNOTTOMUUS		VIRANOMAISEN MERKINTÖJÄ, PISTEET
<p>A. ASUNNOTON, mistä alkaen ja miksi _____</p> <p>nykyinen majapaikka _____</p> <p>B. ASUNTO ASUMISKELVOTON (osoitettava erillisellä, esim. terveystarkastajan tai rakennustarkastajan antamalla selityksellä), miksi _____</p>		
2. MUUTTOUHKKA NYKYISESTÄ ASUNNOSTA (päätökset liitteeksi)		
A. TUOMIOISTUIMEN HÄÄTÖPÄÄTÖS	<input type="checkbox"/>	muutettava viimeistään _____
B. VUOKRANANTAJA IRTISANONUT	<input type="checkbox"/>	muutettava viimeistään _____
C. ASUNTO PURETAAN	<input type="checkbox"/>	muutettava viimeistään _____
D. TUOMITTU AVIOEROON TAI TUOMIOISTUIMEN PÄÄTÖS YHTEISELÄMÄN LOPETTAMISESTA	<input type="checkbox"/>	muutettava viimeistään _____
Miksi häädetty/irtisanottu nykyisestä asunnosta _____		
3. MUUTTO PAIKKAKUNNALLE SAADUN TYÖPAIKAN VUOKSI		
Työnantaja _____		
Toimipaikan osoite ja puhelin _____		
Työn alkamispäivä _____		
4. TIEDOT NYKYISESTÄ ASUNNOSTA		
A. ASUMISVÄLJYYS JA TALOTYYPI		
Asukkaiden lukumäärä	Huoneistotyyppi h+kk/k	Huoneiston pinta-ala m <sup>2</sup>
<p>1 kerrostalo <input type="checkbox"/> 2 rivitalo <input type="checkbox"/> 3 omakotitalo <input type="checkbox"/> 4 muu, mikä _____</p>		
B. VARUSTETASO JA KUNTO		
Asunnon varusteet		
<input type="checkbox"/> viemäri	<input type="checkbox"/> vesijohto	<input type="checkbox"/> lämminvesi <input type="checkbox"/> keskilämmitys/ sähkölämmitys <input type="checkbox"/> sisä-WC <input type="checkbox"/> kylpy- tai suihkuhuone
<input type="checkbox"/> asuntokohtainen sauna	<input type="checkbox"/> parveke	<input type="checkbox"/> hissi (talossa)
Asunnon kunto		
<input type="checkbox"/> 1 erinomainen	<input type="checkbox"/> 2 hyvä	<input type="checkbox"/> 3 tyydyttävä <input type="checkbox"/> 4 heikko
C. HALLINTASUHDE		
<input type="checkbox"/> 1 omistaja	<input type="checkbox"/> 2 *) päävuokralainen	<input type="checkbox"/> 3 *) alivuokralainen <input type="checkbox"/> 4 asuu vanhempien luona <input type="checkbox"/> 5 työsuhdeasunto <input type="checkbox"/> 6 asuntola <input type="checkbox"/> 7 yhteiskäyttöinen asunto
<input type="checkbox"/> 8 muu, mikä _____	Vuokra/yhtiövastike mk/kk	Sisäänmuuttovuosi 19 _____
2 ja 3*) Nykyinen vuokranantaja (nimi, osoite ja puhelin)		
D. MUUT ASUNNONTARPEESEEN VAIKUTTAVAT SEIKAT (tarvittaessa voi käyttää erillistä liitettä)		

## TULOT JA OMAISUUS

	Nykyiset kuukausitulot vähentämättöminä mk		Omaisuuuden käypä arvo mk		VIRANOMAISEN MERKINTÖJÄ, PISTEET
	Hakija täyttää	Kunnan merkintöjä	Hakija täyttää	Kunnan merkintöjä	
Hakijan					
Avio/avopuolison, kihlatun					
Muiden					
Yhteensä					
Vähennykset					
Omaisuuuteen kohdistuvat velat					
Yhteensä					
Huomioon otettava tulo ja varallisuus					

## SELVITYS OMISTUSASUNNOSTA / KIINTEISTÖSTÄ

Hakija ja/tai puoliso taikka muu asumaan tuleva omistaa tai on omistanut viiden viime vuoden aikana kokonaan tai osaksi  
 osakehuoneiston  omakotitalon  muun asuintalon  muun kiinteistön  ei omista eikä ole omistanut  
mitään edellä mainituista

Omistajan nimi \_\_\_\_\_ Kiinteistön nimi ja RN:o/ yhtiön nimi \_\_\_\_\_

Kiinteistön/yhtiön sijaintikunta \_\_\_\_\_ Hankkimisaika \_\_\_\_\_ / 19 \_\_\_\_\_ Kiinteistön koko \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>/ha \_\_\_\_\_ Asunnon koko \_\_\_\_\_ m<sup>2</sup>

Asunnon käyttö  
 hakijan oma asunto  vuokrattu  vapaa-ajan asunto  muu, mikä \_\_\_\_\_

Osakehuoneiston/kiinteistön nykyinen myyntiarvo tai luovutushinta \_\_\_\_\_ Onko omistaja luopunut asunnosta  
 on \_\_\_\_\_ / 19 \_\_\_\_\_  ei ole \_\_\_\_\_

Onko asunnon hankkimista/talon rakentamista varten myönnetty valtion lainaa (aravalainaa)  
 ei ole  on \_\_\_\_\_ / 19 \_\_\_\_\_ mk. Lainaa maksettu takaisin \_\_\_\_\_ / 19 \_\_\_\_\_

Hakija on  ei ole  avio/avopuoliso, kihlattu on  ei ole

asunut kaupungin tai Jyväskylän Vuokra-  
asunnot Oy:n vuokra-asunnossa asunut kaupungin tai Jyväskylän Vuokra-  
asunnot Oy:n vuokra-asunnossa

osoite \_\_\_\_\_ osoite \_\_\_\_\_

aika 19 \_\_\_\_\_ - 19 \_\_\_\_\_ aika 19 \_\_\_\_\_ - 19 \_\_\_\_\_

Mikäli asunto järjestyy, annetaan muuttolupa vain asuntohakemuksessa mainituille henkilöille.

Jos asunnonhakija on hakemuksessa antanut erheellistä tietoa tai jos asuntoon muuttaa muita kuin hakemuksessa mainitut henkilöt, voidaan vuokraoikeus purkaa.

Edellä olevat tiedot vakuutan oikeaksi.

Paikka ja aika	Allekirjoitus
_____	_____

**HAKEMUKSEN LIITTEET (Puutteellista hakemusta ei voida käsitellä)****Kuukausitulot:**

- **työssäkäyvä:** palkkatodistus tai viimeisin palkkalaskelma/tilinauha
- **eläkkeensaaja:** todistus bruttoeläkkeen/eläkkeiden määrästä
- **työtön, työllisyys- tai ammattikurssilla oleva:** Kelan tai ammattiliiton todistus maksettusta päivärahasta
- **liikkeenharjoittaja:** viimeisin tuloslaskelma ja tase sekä yrittäjän tuloseelvitysloMAKE kirjanpitäjän täyttämänä. Lomaketta saa asuntoasiainoimistosta
- **paikkakunnalle muuttava:** tulevalta työnantajalta todistus työn alkamisesta sekä maksettavan palkan määrästä
- **armeijassa oleva:** palvelutodistus
- **opiskelija:** opiskelutodistus, kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotiailta. Todistuksessa tulee näkyä arvioitu valmistumisaika
- **äitiyslomalla, hoitovapaalla, kodin- hoidontuella, opinto- tai virkavapaalla oleva:** todistus palkasta mikä hakijalla oli ennen työstä pois jäämistä

**Verotodistus:** veroviranomaisen lähettämä verotodistus (kokonaisuudessaan) hakijan viimeksi toimeenpannusta verotuksesta, kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotiailta

**Omaisuus:** mikäli omistatte tai olette omistanut viimeisen viiden vuoden aikana osakehuoneiston, kiinteistön (Ok-talo tai kesämökki), maatilaa tai osuuden niistä, tulee antaa selvitys omaisuuden käyvästä arvosta ja selvitys siihen kohdistuvista veloista luotonantajalta. Vain asunnon hankintaan tai korjaukseen otettu velka huomioidaan.

Mikäli luovutus on tapahtunut 5 vuotta sitten tai sen jälkeen, on hakemukseen liitettävä jäljennös kauppakirjasta tai muu selvitys (esim. ositus/pesänjako sopimus) josta käy ilmi luovutushinta. Mikäli omaisuuteen kohdistui asuntovelkaa, pankin todistus tai muu luotettava selvitys maksettusta asuntovelasta kaupanteon yhteydessä.

**Mahdolliset asunnontarpeen perustelut:**

**Irtisanominen:** jäljennös kirjallisesta irtisanomisesta

**Määräaikainen vuokrasopimus:** jäljennös vuokrasopimuksesta

**Häätö:** jäljennös oikeuden häätöpäätöksestä

**Avioero:** avioeropäätös tai todistus eron vireillä olosta

**Terveystila:** mikäli hakija katsoo, että terveydellisillä olosuhteilla on vaikutusta asunnon tarpeeseen on hänen syytä hankkia lääkärin todistus, joka on laadittu asunnonhakua varten

 **muita mahdollisia liitteitä:**

- terveydenhoitajan todistus raskaudesta
- todistus lapsen elatusavun maksamisesta
- asunnon asumiskelvottomuus (esim. terveystarkastajan lausunto)
- virallinen asunnon purkupäätös

**Asuntoasiainoimistossa ei ole kopiopalvelua. Hakemuksen liitteeksi käy jäljennökset asiakirjoista**

**Viranomaisen merkintöjä:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_


LUPA / SITOUMUS

Jyväskylän kaupungin asuntotoimen yksikkö ja Jyväskylän vuokra-asunnot Oy antavat Kirsi Luosmalle luvan vuonna 1998 jätettyjen vuokra-asuntohakemusten tutkimiseen.

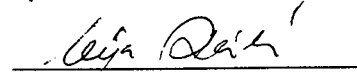
Kirsi Luosma sitoutuu siihen, ettei hän väärinkäytä asiakirjoja sen henkilön, jota asiakirja koskee, tai hänen läheisen omaisensa vahingoksi tai halventamiseksi. Hän on myös tietoinen siitä, että yksityistä koskeva tieto edellyttää asianomaisen suostumusta.

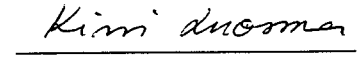
Jyväskylässä

JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI  
Asuntotoimen yksikkö

  
\_\_\_\_\_

JYVÄSKYLÄN VUOKRA-ASUNNOT OY

  
\_\_\_\_\_

  
\_\_\_\_\_

Kirsi Luosma

Liite tutkimuskuvaus

## LIITE 3

### Hakijatyyppi

	Asuntoa hakeneet, lkm	Asunnon saaneet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Uusi hakija	188	59	31,4
Asunnonvaihtaja	49	25	51,0
Yhteensä	237	84	35,4

### Ruokakunnan koko

	Asuntoa hakeneet, lkm	Asunnon saaneet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
1 henkilö	115	36	31,3
2 henkilöä	58	21	36,2
3 henkilöä	27	11	40,7
4 henkilöä	21	12	57,1
5 henkilöä tai enemmän	16	4	25,0
Yhteensä	237	84	35,4

### Perhetyyppi

	Asuntoa hakeneet, lkm	Asunnon saaneet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Yksinasuva	115	36	31,3
Lapseton pariskunta	33	12	36,4
Yksinhuoltajaperhe	37	13	35,1
Kahden huoltajan perhe	51	22	43,1
Muu	1	1	100,0
Yhteensä	237	84	35,4

### Päähakijan ikä

	Asuntoa hakeneet, lkm	Asunnon saaneet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
25-vuotias tai nuorempi	93	31	33,3
26-35 –vuotias	64	17	26,6
36-45 –vuotias	48	22	45,8
46-55 –vuotias	16	7	43,8
56-65 –vuotias	7	2	28,6
Yli 65-vuotias	9	5	55,6
Yhteensä	237	84	35,4

### Päähakijan sukupuoli

	Asuntoa hakeneet, lkm	Asunnon saaneet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Mies	108	35	32,4
Nainen	129	49	38,0
Yhteensä	237	84	35,4

## Päähakijan kotipaikka

	Asuntoa hake- neet, lkm	Asunnon saa- neet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Jyväskylä	202	78	38,6
Jyväskylän maalaiskunta	11	1	9,1
Muut	21	4	19,0
Ei tiedossa	3	1	33,3
<b>Yhteensä</b>	<b>237</b>	<b>84</b>	<b>35,4</b>

## Päähakijan sosioekonominen asema

	Asuntoa hake- neet, lkm	Asunnon saa- neet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Palkansaaja	78	35	44,9
Eläkeläinen	17	5	29,4
Opiskelija	35	9	25,7
Työtön	86	26	30,2
Kotiäiti tai -isä	9	2	22,2
Muut	5	3	60,0
Ei tiedossa	7	4	57,1
<b>Yhteensä</b>	<b>237</b>	<b>84</b>	<b>35,4</b>

## Ruokakunnan kuukausitulot

	Asuntoa hake- neet, lkm	Asunnon saa- neet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Ei huomioon otettavia tuloja	40	12	30,0
1-3 000 mk	47	12	25,5
3 001-6 000 mk	48	16	33,3
6 001-9 000 mk	52	23	44,2
9 001-12 000 mk	23	10	43,5
12 001-15 000 mk	8	3	37,5
Yli 15 000 mk	15	7	46,7
Ei tiedossa	4	1	25,0
<b>Yhteensä</b>	<b>237</b>	<b>84</b>	<b>35,4</b>

## Kiireellisyysluokka

	Asuntoa hake- neet, lkm	Asunnon saa- neet, lkm	Asunnon saaneiden osuus hakeneista, %
Luokka 1	13	6	46,2
Luokka 2	82	37	45,1
Luokka 3	117	37	31,6
Luokka 4	14	3	21,4
Luokka 5	3	1	33,3
Ei määritelty	8	-	-
<b>Yhteensä</b>	<b>237</b>	<b>84</b>	<b>35,4</b>



## Ensisijainen aluetoivomus

	Asuntoa hakeneet	
	Lkm	%
Kantakaupunki	68	28,7
Kypärämäki / Kortepohja	12	5,1
Halssila / Lohikoski	13	5,5
Huhtasuo	22	9,3
Keltinmäki / Myllyjärvi	7	3,0
Keljonkangas	-	-
Kuokkala	72	30,4
Mikä tahansa	43	18,1
Yhteensä	237	100

## Kieltäytyminen tarjotusta asunnosta

	Asuntoa hakeneet	
	Lkm	%
Ei kieltäytynyt	204	86,1
Kerran	28	11,8
2-3 kertaa	4	1,7
4 kertaa tai useammin	1	0,4
Yhteensä	237	100

(Kieltäytymisen syiksi on esitetty mm. asunnon saamista muualta, tarjotun asunnon puutteellista varustetasoa, liian korkeaa vuokraa, etäistä sijaintia, ahtautta, epätydyttävää ympäristöä, terveydellisiä syitä, asuinalueen rauhattomuutta, ex-puolison asumista naapuritalossa ja haluttomuutta asua kerrostalossa.)