

VIRKAKIELTÄ VERKOSSA

Miten Kela lähestyy asiakasta?

Pro gradu
Rauni-Sisko Peltola

Jyväskylän yliopisto
Kielten laitos
Suomen kielen oppiaine
Marraskuu 2011

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistinen tiedekunta	Laitos – Department Kielten laitos
Tekijä – Author Rauni-Sisko Peltola	
Työn nimi – Title Virkakieltä verkossa: Miten Kela lähestyy asiakasta?	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Marraskuu 2011	Sivumäärä – Number of pages 98
Tiivistelmä – Abstract <p>Julkishallinnon organisaatioiden käyttämä virkakieli on tärkeä yhteiskunnallisen viestinnän ja hallinnon asiakassuhteiden ylläpidon väline. Virkakieltä on huollettu Suomessa jo pitkään, mutta silti kielenhuoltajat tunnistavat siinä edelleen huomattavia ongelmia, jotka haittaavat hallinnon ja sen asiakkaiden välistä viestintää. Hallinnon tehtävänä on palvella yhteiskuntaa ja asiakkaitaan, joten sen kielenkäytöllä on merkitystä. Hallinnon kielenkäyttöä ohjeistetaan muun muassa lainsäädännöllä.</p> <p>Tässä tutkimuksessa tarkastelen keskeisen valtionhallinnon toimijan Kansaneläkelaitoksen, Kelan, verkkosivustolla käytettyä kieltä. Selvitän, miten Kela kielenkäytössään lähestyy asiakasta, miten se tuo esiin asiakasta ja itseään sekä millainen organisaation ja asiakkaan välinen vuorovaikutussuhde teksteihin kirjoittuu.</p> <p>Vuorovaikutussuhde korostuu kielen interpersonaalisisessa metafunktiossa, joka yhdessä ideationaalisen ja tekstuaalisen metafunktion kanssa vaikuttaa merkitysten luomiseen kaikessa kielenkäytössä kaiken aikaa. Kun kielenkäyttäjä luo merkityksiä omilla valinnoillaan, kieli ei ainoastaan kuvaa maailmaa, vaan myös aktiivisesti muokkaa sitä. Virkakielenkin kautta luodaan erilaisia merkityksiä ja muokataan yhteiskuntaa johonkin suuntaan, joko tietoisesti tai tiedostamatta.</p> <p>Hallinnon tekstejä voi kirjoittaa joko asiakas- tai organisaatiokeskeisesti, ja valittu kirjoitustapa vaikuttaa siihen, millaiseksi asiakassuhde muodostuu. Tutkielmassa käy ilmi, että Kela kirjoittaa opiskelijoille, eläkeläisille ja maasta- tai maahanmuuttajille tarkoitetuilla verkkosivustoillaan selkeästi, mutta pysyttelee etäisenä instituutiona. Aineistosta löytyy sekä perinteisten virkatekstien että nykyaikaisten verkkosivustojen tyyppisiä piirteitä. Sivustojen lausemuotoisissa tekstiosuuksissa Kela pitää vuorovaikutustilanteen hallussaan ja kirjoittuu instituution, vallankäyttäjän rooliin. Tekstiosuuksissa asiakas pysyy siten passiivisen tiedon vastaanottajan roolissa.</p> <p>Kela on kuitenkin järjestänyt sivuilleen erilaisia sähköisiä linkkejä, joiden avulla aktiivinen asiakas voi hoitaa asioitaan Kelassa sähköisesti tai ottaa Kelaan yhteyttä. Asiakaslähtöistä lähestymistapaa on myös selkeä kielenkäyttö ja erikoistermien perusteellinen selittäminen. Näin ollen verkkosivustot ovat yhdistelmä painetuista virkateksteistä periytyneitä piirteitä ja nykyaikaisen julkaisukanavan mahdollistamia, palveluhenkisiä ominaisuuksia..</p>	
Asiasanat – Keywords asiakaslähtöisyys, asiakassuhde, diskurssianalyysi, konteksti, modaalisuus, systeemifunktionaalinen kielioppi, valtionhallinto, verkkoviestintä, virkakieli	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, Kielten laitos	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	7
1.1 Viranomaistekstit tutkimuskohteena	7
1.2 Virkatekstit vuorovaikutuksena.....	12
1.3 Selkeä ja ymmärrettävä virkakieli	16
1.4 Aikaisempaa tutkimusta	18
2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA AINEISTO	25
3 TEOREETTINEN JA METODINEN VIITEKEHYS	30
3.1 Kriittinen tekstintutkimus	30
3.2 Systemis-funktionaalinen näkökulma kieleen	32
3.3 Rekisterianalyysi	35
3.3.1 Teksti ja konteksti.....	35
3.3.2 Ala.....	37
3.3.3 Osallistujaroolit.....	39
4 VUOROVAIKUTUSTA KELAN VERKKOSIVUILLA	44
4.1 Osallistujat.....	44
4.2 Asiakas	46
4.2.1 Asiakastyypit	46
4.2.2 Asiakkaat toimijoina.....	54
4.3 Kela	58
4.4 Kelan ja asiakkaan suhde.....	64
4.4.1 Asiakkaan puhuttelu	64
4.4.2 Osallistujien roolit	68
4.5 Kelan verkkoteksti vuorovaikutuksen areenana.....	79
5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	88
LÄHTEET.....	97

1 JOHDANTO

1.1 Viranomaistekstit tutkimuskohteena

Valtionhallinto säätelee päätöksenteollaan ja lainsäädännöllisin prosessein yhteiskunnan jäsenten oikeuksia, velvollisuuksia ja sosiaalisen elämän järjestymistä. Kielenkäyttö on olennainen osa tätä toimintaa. Virkavallan käyttö, byrokratia, on sosiaalisen kontrollin yksi muoto, ja se liittyy poliittiseen kontrolliin. Byrokratia kohdistuu sekä yksilöihin että instituutioihin. Sekä byrokratiassa että sosiaalisessa kontrollissa kielen käyttö on keskeisessä roolissa, sillä instituutioiden sisäisiä ja ulkoisia suhteita viestitään ja niistä kiistellään kielen avulla. Noissa suhteissa tapahtuvat muutokset muuttavat kielenkäyttöä ja luovat siten esimerkiksi uusia asiointiloja, uusia kysymyksiä asiakkaiden vastattaviksi ja uudenlaisia kytkentöjä asioiden välille. Rooleja ja kielenkäytön muotoja ei voi erottaa toisistaan, ja siksi niiden suhde on tärkeä asia byrokraattista diskurssia tarkasteltaessa. Virkaprozessien ymmärtämiseksi on tarpeen ymmärtää, miten monenlaisia rooleja sekä viranomaisilla että heidän asiakkailtaan on heidän erilaisissa kohtaamistilanteissaan. Diskurssitilanteissa myös luodaan erilaisia rooli-identiteettejä. Kielenkäyttö ja diskurssit muuttuvat kaiken aikaa, ja muuttuva kielenkäyttö liittyy kulloisenkin aikakauden yleiseen sosiaaliseen muutokseen. (Sarangi–Slembrouck 1996: 6, 10.)

Valtionhallinnon viestintäsuosituksen (VN 2010: 11) mukaan demokraattisen oikeusvaltion ja pohjoismaisen hyvinvointiyhteiskunnan arvot muodostavat Suomen valtionhallinnon perustan. Valtionhallinnon viestinnän tavoitteet perustuvat siten kansalaisten perusoikeuksiin, joita ovat sananvapaus, oikeus osallistua ja vaikuttaa, oikeusturva, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin sekä opetusta ja sivistystä koskevat perusoikeudet. Hallinnon viestinnän kannalta keskeisin perusoikeus on kansalaisen oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista päätöksistä ja niiden valmistelusta. Viranomaisilla on velvollisuus tuottaa ja jakaa informaatiota.

Hallinnon viestinnän tavoitteena on tukea demokratian toimivuutta ja kansalaisten oikeuksien toteutumista. Tavoitteisiin kuuluu myös edellytysten luominen yhteisöjen ja yritysten toiminnalle. Valtionhallinto ja sen viestintä ovat kansalaisia varten, ja viestinnän pitää lähteä vastaanottajan tarpeista, oikeuksista ja eduista. Viestinnän tulee olla aktiivista ja palvelevaa. Viestinnän avulla hallinto luo perusedellytykset sille, että yh-

teiskunnan toimijoilla, kansalaisilla, yhteisöillä ja yrityksillä, on mahdollisuus osallistua asioiden suunnitteluun ja päätöksenteon valmisteluun ja olla vuorovaikutuksessa hallinnon kanssa. Hallinto informoi toiminnastaan ja neuvoo, miten julkisia palveluja voi käyttää ja miten niiden kanssa asioidaan. Se myös kehittää vuorovaikutteisia viestintäkeinoja, joiden avulla luodaan ja turvataan osallistumismahdollisuuksia. Valtionhallinnon kuuluu muun muassa huolehtia tiedon saatavuudesta, joten tietoa on tarjottava siellä, missä kansalaiset asioivat. Toimivan ja tehokkaan viestinnän periaatteita ovat myös avoimuus, luotettavuus, tasapuolisuus, nopeus ja vuorovaikutteisuus. Luotettavuus on ehdoton vaatimus, joka menee esimerkiksi nopeuden edelle. Vuorovaikutteisuus perustuu kaksisuuntaisuuteen ja hallinnon palveluhenkisyyteen. (VN 2010:13–14.)

Hallintolain (Finlex 2010a) 9 §:n mukaan "viranomaisen on käytettävä asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä." Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Finlex 2010b: 3§) puhutaan muun muassa avoimuudesta ja kansalaisten mahdollisuuksista valvoa oikeuksiaan ja etujaan: "– – laissa säädettyjen tiedonsaantioikeuksien ja viranomaisten velvollisuuksien tarkoituksena on toteuttaa avoimuutta ja hyvää tiedonhallintatapaa viranomaisten toiminnassa sekä antaa yksilöille ja yhteisöille mahdollisuus valvoa julkisen vallan ja julkisten varojen käyttöä, muodostaa vapaasti mielipiteensä sekä vaikuttaa julkisen vallan käyttöön ja valvoa oikeuksiaan ja etujaan".

Hallinnon käyttämän kielen eli virkakielen kautta tapahtuva vuorovaikutus on hyvin tärkeä vuorovaikutuksen laji nyky-yhteiskunnassa ja jokaisen kansalaisen arjessa. Yksityiset ihmiset joutuvat tekemisiin virkakielen kanssa esimerkiksi hakiessaan erilaisia lakisääteisiä tukia eri elämänvaiheissa. Viranomaiset myös julkaisevat yleisiä ohjeita ja muita tekstejä, joita kansalaiset voivat lukea esimerkiksi Internetistä. Virkatekstit ovat tärkeä osa sitä tekstimaailmaa, jossa me arjessamme elämme, ja virkakieli on läsnä kaiken aikaa koko yhteiskunnassamme. Virkatekstiensä kautta viranomaiset vaikuttavat yhteiskuntaan ja ihmisten elämään monin eri tavoin.

Kevään 2011 hallitusneuvottelujen aikaan Kotimaisten kielten tutkimuskeskus vaati poliitikoilta hallintolain kielipykälän viemistä käytäntöön. Pykälässä edellytetään viranomaisilta selkeää, asiallista ja ymmärrettävää kielenkäyttöä, mutta pahimmillaan virkakieli muodostaa tutkimuskeskuksen mukaan uhkan kansalaisten oikeusturvalle ja demokratialle. (Kotus 2011c.) Kesällä 2011 toimintansa aloittanut Suomen hallitus onkin ohjelmassaan sitoutunut parantamaan virkakieltä. Uuteen hallitusohjelmaan on sisäl-

lytetty toimintaohjelma lainsäädännön, viranomaisviestinnän ja asioinnin kielen kehittämiseksi. Lisäksi säädöskielen kehittäminen mainitaan osana *Paremmän sääntelyn toimintaohjelmaa*, jota jatketaan alkaneella hallituskaudella. (Kotus 2011d.)

Hallinnon ja sen asiakkaan vuorovaikutuksen onnistumisessa on kielen selkeyden ohella suuri merkitys myös sillä, miten asiakas tuntee tulevansa huomioon otetuksi ja millaiseen rooliin hänet tekstissä kirjoitetaan. Palveluhenkiset tekstit ovat taloudellises-tikin kannattavia lähettäjälle, koska niistä syntyy vähemmän jälkityötä ja -selvittelyjä kuin epäselvistä tai epäystävällisistä teksteistä. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 219.)

Vaikka hallinnon ohjeet ovat näennäisesti yksisuuntaisia ja asiakas yleensä lukee niitä vastaamatta lähettäjälle mitenkään, on teksteissä kuitenkin aina kysymys lähettäjän ja vastaanottajan välisestä vuorovaikutuksesta (esim. Halliday–Matthiessen 2004: 106; Luukka 1995: 29). Kieli ja sen selkeys tai epäselvyys ovat ratkaisevia tekijöitä hallinnon ja sen asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa, jonka onnistuminen tai epäonnistuminen voi vaikuttaa suoraan käytännön asioihin – esimerkiksi asiakkaan käytössä oleviin rahavaroihin, jos hänellä on oikeus hakea yhteiskunnalta jotain tiettyä etuutta.

Suomen lainsäädännössä edellytetään, että viranomaiset tarjoavat palveluitaan myös tietoverkoissa. Viranomaisten verkkopalvelut ovatkin yleistymässä, ja siksi myös verkkosivujen kielen merkitys on korostumassa. Kun palvelun käyttäjäjoukko kaiken aikaa kasvaa, kohdistuu kieleen yhä suurempia paineita. (Koskela 2005: 261.) Valtiovarainministeriö (2011) on käynnistänyt sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamis-ohjelman, jossa tavoitteena on edistää kansalaisten ja yritysten sähköistä asiointia julkisissa palveluissa sekä parantaa koko julkisen hallinnon tietojärjestelmien yhteensopi-vuutta. Julkisella hallinnolla tarkoitetaan ohjelmassa valtiota ja kuntia sekä Kelaa ja muuta välillistä julkista hallintoa. Sähköisissä julkisissa palveluissa pyritään asiakasläh-töisyyteen, yhtenäisyyteen ja kustannustehokkuuteen.

Sähköisten viestintävälineiden hyödyntäminen on viranomaisille melko uusi me-nettelytapa. Keski-ikäiset suomalaiset tietävät omasta kokemuksestaan, että Internet on ollut laajasti käytössä Suomessa vasta 10–15 vuotta. Sitä aiemmin virkatekstit julkais-tiin paperilla, ja painettujen suomenkielisten säädösten ja virkatekstien perinne ulottuu yli kahden vuosisadan taakse (Häkkinen 2008: 3). Internetin nopea yleistyminen run-saan vuosikymmenen aikana on kuitenkin siirtänyt virkatekstit suurelta osin verkkoon.

Koskelan mukaan (2006: 108–109, 114) tietoverkkojen kehitys ja niiden yleistyminen viestinnän kanavana asettaa virkateksteillekin uusia haasteita. Internetin käyttötarkoitus on alun perin ollut muu kuin viranomaisten viestien välittäminen kansalaisille. Verkko on kehittynyt tietynlaiset tavat välittää viestejä, samoin kuin viranomaisviestinnässä on omat tapansa. Nämä erilaiset tavat eivät aina kohtaa. Verkon tavat ovat usein globaaleja ja poikkeavat perinteisestä suomalaisesta virkakielestä huomattavasti. Verkkoviestintä eroaa muusta viestinnästä nimenomaan erilaisen kanavan vuoksi. Paperilla julkaistavat tai lähetettävät tekstit laaditaan perinteiseen tapaan paperiformaatin ehdoilla, mutta verkossa on sen sijaan oma verkkoviestinnän formaattinsa. Paperiviestintään tottuneina viranomaisten voi olla vaikea tunnistaa verkkoviestinnän ehtoja ja mahdollisuuksia. Paperille tarkoitettut tekstit saattavat siksi päätyä sellaisenaan verkkosivuille, jolloin verkkoviestinnän tarjoamat edut jäävät käyttämättä. Viestintätilanteessa vaikuttaa myös muita kontekstuaalisia tekijöitä kuin julkaisukanava. Viranomaisviestinnän käytännöt ovat usein sidoksissa esimerkiksi kansallisen kulttuurin piirteisiin. Virkateksteille asettavat odotuksia sekä viranomaiset itse että heitä valvovat tahot ja myös asiakkaat. Asiakas odottaa, että virkatekstit ovat asiallisia sekä sisällöltään, muodoltaan että kielellisiltä piirteiltään. Myös viestinnän globalisoituminen asettaa omat vaatimuksensa viestinnälle, ja globaalin viestinnän piirre on sekin, että verkkosivut ovat ylipäänsä olemassa.

Valitsin tässä työssä tarkasteltavaksi hallinnon tekstejä, koska vuorovaikutus hallinnon kanssa on osa jokaisen suomalaisen arkipäivää, ja virkatekstit ovat sen vuoksi mielenkiintoinen ja yksittäisen ihmisen kannalta merkittävä tekstilaji. Olen kiinnostunut siitä, millaiseen roolin asiakas vuorovaikutuksessa hallinnon kanssa saa ja näyttävätkö viestit osapuolten välillä tulevan ymmärretyiksi. Verkkosivustot ovat useimpien ihmisten arkipäivää nykyään, joten valitsin tarkasteltavaksi Internet-sivustolla julkaistuja hallinnon tekstejä. Pidän tarpeellisena tarkastella pro gradu -työssäni nimenomaan verkkosivustoilla julkaistua virkakieltä ja selvittää, millaista vuorovaikutusta hallinnon ja sen asiakkaiden välillä tapahtuu verkkotekstien kautta. Moderni julkaisukanava Internet mahdollistaisi pitkälle menevän vuoropuhelun asiakkaiden kanssa.

Hallinnossa toimii monia organisaatioita, joilla on omia verkkosivustoja. Välilliseen julkiseen hallintoon kuuluva Kela täsmentyi edustamaan tässä työssä valtionhallinnon organisaatiota, koska se on sosiaaliturvan keskeinen toimija ja sen toiminta vaikut-

taa kansalaisten elämään heidän kaikissa ikävaiheissaan. Kelan verkkotekstit ovat siten hyvä esimerkki jokaisen Suomessa asuvan arkipäivään vaikuttavista virkateksteistä. Kela on yksi sosiaaliturvan toimeenpanijoista Suomessa, ja sen palveluverkosto kattaa koko maan. Asiakkaita palvelevia toimipisteitä on noin 270 ja niin sanottuja yhteispalvelupisteitä yli 80 eri puolilla maata. Kelan valtakunnalliset palvelunumerot vastaavat etuuksiin liittyviin puhelintiedusteluihin, ja kaikkia keskeisiä Kelan etuuksia voi nykyisin hakea myös sähköisesti. (Kela 2009:28.)

Kelan hoitaman suomalaisen sosiaaliturvan muotoja ovat muun muassa lapsiperheiden tuet, sairausvakuutus, kuntoutus, työttömän perusturva, opiskelijoiden tuet, vähimmäiseläkkeet, vammaisetuudet, sotilasavustukset ja maahanmuuttajien tuet (Kela 2011a). Jo näistä sosiaaliturvan muotojen nimistä voi havaita, että kaikki Suomessa asuvat kuuluvat johonkin Kelan kohderyhmään, usein moniin ryhmiin samanaikaisesti ja eri ryhmiin eri elämänvaiheissa. Kelan toiminta koskee siis jollain tavoin noin 5,5 miljoonaa ihmistä, mikä tekee Kelasta hyvin tärkeän organisaation sekä Suomen valtiollahinnossa että ihmisten arkielämässä. Kela vaikuttaa asiakkaidensa asioihin muun muassa eri elämänvaiheisiin kuuluvien tukien myöntäjänä. Silloin se käsittelee suuren ihmisjoukon raha-asioita, ja sen päätökset vaikuttavat monien toimeentuloon ratkaisevalla tavalla. Tukiratkaisuissa on kysymys Suomessa asuvien ihmisten laillisista oikeuksista, sillä Kelan käsiteltäväksi kuuluvat tuet perustuvat lakeihin (Kela 2011b).

Kela hoitaa tehtäviään esimerkiksi antamalla asiakkaille ohjeita sellaisia elämäntilanteita varten, joissa heillä on lakisääteinen oikeus saada Kelan kautta etuuksia valtion varoista. Kela antaa näitä ohjeita muun muassa verkkosivustonsa kautta. Valtionvarainministeriön verkkosivustolta käy ilmi (2010), että viime vuosina valtionhallinnossa on käynnistetty hankkeita asiakaslähtöisten sähköisten palveluiden kehittämiseksi valtionhallinnon IT-strategian mukaisesti. Hankkeiden tavoitteena on lisätä hallinnon asiakaskeskeisyyttä, kustannustehokkuutta ja tuottavuutta sekä tukea uusien laadukkaiden palveluiden syntymistä. Valtionhallinnon toimijat, myös Kela, ovat ottaneet Internetin viestintävälineeksi yhä laajemmin, ja kansalaisten mahdollisuuksia sähköiseen asiointiin viranomaisten kanssa ollaan parantamassa, kuten valtionhallinnon IT-strategia edellyttää.

Aineistoksi poimin Kelan sivustoilta henkilöasiakkaille tarkoitettuja sivuja, jotta esiin tulisi nimenomaan yksittäisille ihmisille teksteissä annettu rooli ja heidän aseman-

sa sivuston vuorovaikutuksessa. Pysin selvittämään, millä tavalla Kela lähestyy asiakkaita verkkosivuillaan ja millaista asiakassuhdetta sivuston kielen avulla luodaan. Tarkastelen, millaisia vuorovaikutussuhteita ja rooleja teksteihin kirjoittuu ja millaisin keinoin tekstin lähettäjän ja vastaanottajan, Kelan ja asiakkaan, suhdetta rakennetaan. Viranomaisen tulisi ohjeistaa asiakkaitaan siten, että vastaanottajat ymmärtävät lähettäjän viestit ja pystyvät niiden avulla valvomaan omia oikeuksiaan ja etujaan. Tällöin vuorovaikutusta voi pitää onnistuneena. Oletan, että vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa osaltaan myös se, millaiseksi asiakas kokee oman roolinsa suhteessa viranomaiseen sekä viranomaisen viestinnän ylipäänsä: kirjoittaako Kela verkkosivustollaan palveluhenkisesti ja asiakaslähtöisesti vai etäisesti ja organisaatiokeskeisesti.

Aiheenalintani ovat henkilökohtaisella tasolla vaikuttaneet sekä tuoreet kokemukseni vanhan sukulaiseni asioiden hoitajana, siis välillisesti asiakkaan roolissa, että pitkään jatkunut työni kielenkääntäjänä valtion palveluksessa. Kääntäjänä olen paljon lukenut ja tulkinnut muiden valtion virkamiesten kirjoittamia suomenkielisiä tekstejä. Myös työssäni olen käytännön kautta huomannut, miten tärkeää selkeä kielenkäyttö on. Jos kielenkääntäjä ei ymmärrä lausetta ja sen liittymistä kontekstiin lähdekielellä, hän ei voi kääntää sitä kohdekielelle. Vastaavaan tapaan hallinnon asiakkaiden on voitava ymmärtää virkatekstien sisältö, jotta he osaavat toimia byrokratian vaatimalla tavalla ja pystyvät valvomaan oikeuksiaan ja etujaan. Oikeuksien ja etujen valvomiseen kuuluu esimerkiksi sellaisten tukien hakeminen, joihin kansalaisella on lain mukaan oikeus, mutta joita viranomainen, esimerkiksi Kela, voi myöntää vasta kansalaisen hakemuksen saatuaan.

1.2 Virkatekstit vuorovaikutuksena

Kielen lauseet ovat viestejä, mutta samalla ne ovat myös viestin lähettäjän ja vastaanottajan, esimerkiksi kirjoittajan ja lukijan, välisiä vuorovaikutustapahtumia (Halliday–Matthiessen 2004: 106). Kaikissa viestintätilanteissa tapahtuu vuorovaikutusta lähettäjä- ja vastaanottajaosapuolen välillä. Kielen avulla lähettäjä lähettää viestejä ja vastaanottaja purkaa ne itselleen ymmärrettävään muotoon, mutta samalla tässä kielen kautta tapahtuvassa sosiaalisessa vuorovaikutuksessa myös neuvotellaan kielen ja asioiden merkityksistä sekä luodaan monenlaisia merkityksiä. (Luukka 1995:29).

Kuten kaikki kielenkäyttäjät, myös hallinto luo teksteissään erilaisia merkityksiä ja muokkaa suhdettaan lukijoihin, asiakkaisiinsa. Hallinnon ja sen asiakkaiden välisen vuorovaikutuksen onnistuminen puolestaan vaikuttaa siihen, tulevatko heidän välisensä asiat hyvin hoidetuiksi vai eivät. Siksi on merkityksellistä, miten valtionhallinnon toimija lähestyy asiakasta. Sitä tarkasteltaessa voidaan analysoida esimerkiksi keskittyvätkö hallinnon tekstit enemmän lähettäjän vai vastaanottajan tarpeiden huomioon ottamiseen, millaisia rooleja virkakielen avulla luodaan asiakkaille, miten heitä puhutellaan sekä kuka teksteissä toimii ja miten.

Suomalaisen hallinnon kieltä tutkittaessa on tarkasteltavaksi otettu selkeyden rinnalla kielen tehtävä asiakaspalvelussa. Selkeiden ja ymmärrettävienkin tekstien sävy voi olla tyly tai holhoava. Lukijalla on oikeus odottaa omaan asiaansa ystävällistä perustelua pelkän teknisen ilmoituksen sijaan. Kelan tekstejä on kritisoitu siitä, että tekstit ovat olleet epäkohteliaita, töksähtäviä ja tylyjä. Muidenkin viranomaisten teksteistä on tullut vastaavanlaisia kommentteja kansalaisilta. Pelkkä tekstin järjestäminen siten, että mahdollisesta sanktiosta kerrotaan heti alussa tai että viestin aiheena olevaan laiminlyöntiin suhtaudutaan niin kuin se olisi tahallinen, tekee tekstikokonaisuuden sävyn ikäväksi ja haittaa asiakassuhdetta. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 33.)

Taloudellisestikin ajatellen viranomaisten kannattaisi laatia asiakkailleen palveluhenkisiä tekstejä, koska niistä syntyy jälkitöitä ja jälkiselvittelyjä vähemmän kuin epäselvistä tai epäystävällisistä teksteistä. Hallinnon ja sen asiakkaiden vuorovaikutusta hankaloittaa myös se, että asiakas pyrkii viestinvaihdossa hallinnon kanssa hoitamaan omaa asiaansa ja katsoo asiaa omasta näkökulmastaan, mutta viranomaisen näkökulma on toinen. Viranomaisena katsoo samaa asiaa virkavelvollisuuksiensa ja hallinnon näkökulmasta. Toisaalta jokainen virkamies on omissa asioissaan myös hallinnon asiakas. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 219, 228.)

Hallinto ei ole yhteiskunnassa kahdestaan asiakaskuntansa kanssa, vaan toimijoita on monia muitakin, ja niillä on vaikutusta hallinnon toimintaan, esimerkiksi viestintään. Hallinnossa näkyy aikakaudelle tyypillinen puhetapa, sillä vaikutteet kulkevat hallinnosta asiakkaiden arkipuheeseen ja esimerkiksi lehdistöön, ja myös toiseen suuntaan arkidiskurssista ja mediasta hallintoon. Hallinnon kieli ei siten ole ainoastaan hallinnon käytössä, vaan sen avulla myös tulkitaan ja ylläpidetään omaa aikakautta ja sen aate-

maailmaa. Käytettävä kieli heijastelee kaikkien muidenkin yhteiskunnan osa-alueiden kehitystä. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 23–24.)

Virkatekstit eivät näin ollen edusta ainoastaan itseään eivätkä ole vain sattumanvaraisten kirjoittajien tuotteita, vaan päätösten tekstit kertovat siitä ajasta, paikasta ja kulttuurista, jossa ne on tuotettu. Samalla tekstit luovat itsekkin sitä arkista yhteiskunnallista todellisuutta, jossa kansalaiset elävät. Tekstejä analysoitaessa niistä huomaa, että niillä on suhteita toisiin teksteihin, esimerkiksi lainsäädäntöön. Toisinaan tekstissä viitataan toisiin teksteihin suoraan, esimerkiksi hakemukseen, lakitekstiin tai tarvittaviin selvityksiin. Tekstien väliset suhteet voivat kuitenkin olla piilossakin. Tällaista interdiskursiivisuutta ovat esimerkiksi ne diskursiiviset käytänteet, joiden mukaisesti teksti on tuotettu, jaettu ja vastaanotettu. Esimerkiksi tekstiin kirjoitetut juridiset termit ja sanonnat ovat juridisten tekstien vaikutusta käsiteltävään tekstiin. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 215–216.)

Usein virkatekstien tekstipohjat laaditaan aiemmin käytettyjen tekstien pohjalta ja ne ovat kollektiivisen prosessikirjoittamisen tulosta. Tekstejä ovat suunnittelemassa monen eri alan asiantuntijat mahdollisesti viraston eri yksiköistä. Päätöksen tekevä virkahenkilö saattaa vain täyttää tarvittavat kohdat valmiiseen tekstipohjaan. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 221–222.) Kaikkien tekstin tekijöiden ääni saattaa kuulua tekstistä, jos tekstissä on omat osionsa esimerkiksi raha-asioille, joita hoitaa talouden asiantuntija, muutoksenhakuohjeet, jotka ovat juristien alaa, ja muita osioita. Siten eri alojen asiantuntijuus on teksteissä valjastettu palvelemaan yhteistä hallinnon kehystä: rationaalisuuden, taloudellisuuden ja kehittämisen maailmaa. Erilaisista osioista koostuvan tekstin voi olla tarkoitus tyydyttää erilaisia lukijoita. Rasti ruutuun -kohdat voivat sopia kiiresselle ja päätökseen tyytyväiselle lukijalle hyvin. Perustelut taas antavat lisätietoa sitä haluavalle, ja muutoksenhakuohje antaa tietoa tyytymättömälle. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 234.)

Koskela (2005: 262–263) on nimennyt hallinnon teksteistä löytämänsä kaksi erilaista näkökulmaa lähettäjakeskeiseksi ja vastaanottajakeskeiseksi. Vastaanottajakeskeinen teksti on kirjoitettu selkeästi ja loogisesti, ja siinä otetaan huomioon lukijat tarpeet ja hänen odotuksensa. Vastaanottajakeskeisessä tekstissä kiinnitetään erityistä huomiota tekstin ymmärrettävyyteen. Lähettäjakeskeinen teksti sen sijaan lähinnä dokumentoi

tietoa eikä erityisemmin pyri välittämään sitä. Sellainen teksti nojaa tiettyihin kirjoittamattomiin alkuoletuksiin ja tarjoaa uutta tietoa ikään kuin tuttuna.

Sarangi ja Slembrouck (1994: 181–182) tarkastelevat asiakkaan identiteetin muotoutumista byrokraattisissa teksteissä. Oletuksena heillä on, että asiakkaan ja instituution tietojen vaihto on epäsymmetristä, että osapuolilla ei ole yhtäläisiä mahdollisuuksia vaikuttaa tilanteeseen. Tutkijoiden mukaan osa byrokraattisistakin instituutioista on kuitenkin alkanut lähestyä asiakkaitaan aiemmista tavoista poiketen neuvoen ja auttaen asiakkaita saavuttamaan tavoitteensa. Se viittaa siihen, että byrokratiassa pyritään aiempaa parempaan tasapainoon asiakkaan ja instituution välisessä viestinnässä.

Heikkinen (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 324–325) toteaa, että virkatekstejä laaditaan enimmäkseen ammattikielellä tai -kielillä ja luodaan ammattitekstejä. Virkakoneiston oletetun tehtävän ja todellisuuden välillä on siten havaittavissa iso ristiriita: virkakoneiston pitäisi demokraattisessa yhteiskunnassa toimia yhteiseksi hyväksi, ja kansalaisten pitäisi voida seurata virkakoneiston tekemisiä ja vaikuttaa niihin. Virallisen kielioppi, virkakielen laatimisen perinteinen tapa, on kuitenkin niin vahvaa, että virkahenkilöt käyttävät sitä myös laatiessaan julkisia tekstejä ja laativat niitä ikään kuin teksteillä olisi suppea, tietävä ja samanmielinen lukijakunta. Virallisen tarvitsee teksteistä päätellen olla ymmärrettävää vain virallisessa yhteisössä työskenteleville ihmisille, ja tekstien pitää ilmentää virallisen kielioppia. Heikkisen mukaan vaikuttaa siltä, että tärkeintä on ottaa huomioon virallisen kulttuuri, eivätkä yksittäiset vuorovaikutustilanteet ja virkatodellisuuden ulkopuolinen kulttuuri ole lainkaan yhtä tärkeitä. Heikkinen kyseenalaistaa myös virkatekstien dialogisuuden. Virkateksteissä on tapana toistaa vakiintuneita merkityksiä ja ilmaista niitä kuten ennenkin, luonnollisina, instituution yhteisenä omaisuutena. Dialogia ei silloin voi syntyä. Kieltojen ja kehotusten kautta viranomaisen tekstiin kirjoitetaan maailma, jossa vain lukijalla, esimerkiksi etuuksien hakijalla, on velvollisuuksia.

Virallisen ideologian mukaista on, että valinnat ja mahdollisuus valintaan eli valankäyttöön tehdään näkymättömiksi. Virallisen ideologian voi määritellä yhdenmukaiseksi ympäristöksi, joka etsii teksteilleen myötämielistä lukijaa. Jos asiaa katsoo toisesta näkökulmasta, virkatekstejä tekevä ja tulkitseva samanmielinen yhteisö tuotetaan nimenomaan tekstein. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 232.)

1.3 Selkeä ja ymmärrettävä virkakieli

Tämän tutkielman aiheena ei varsinaisesti ole virkakielen selkeys, vaan se, millaista asiakassuhdetta virkakielen avulla luodaan. Katson kuitenkin, että selkeällä kirjoittamisella ja viestimisellä on suuri vaikutus kielenkäytössä muodostuvaan lähettäjän ja vastaanottajan suhteeseen. Tekstin lukijan, asiakkaan, tarpeiden huomioon ottaminen luo parempaa suhdetta asiakkaaseen kuin epäselvä ja lukijaa huomioimaton viestintä. Siksi kielenhuollolla ja pyrkimyksillä selkeään virkakieleen on sama päämäärä kuin yleensäkin asiakassuhteiden parantamisella: eri osapuolten huomioon ottaminen, jotta hoidettavat asiat voidaan käsitellä tehokkaasti ja sujuvasti.

Virkakielen huollosta on Suomessa puhuttu melko paljon 1970-luvulta alkaen, ja jo silloin ymmärrettävyys ja selkeys nostettiin kielenhuollossa keskeisiksi hyvän virkakielen ominaisuuksiksi. Silti viranomaiskielen vaikeaselkoisuutta kritisoidaan edelleen, jopa samoin perustein kuin vuosikymmeniä sitten, vaikka kielenkäyttötavat ovat ajan mittaan muuttuneet. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 29.)

Vuonna 1976 Suomeen perustettiin Kielitoimisto, joka nykyään jatkaa kielenhuoltotyötä Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen nimellä (Kotus 2011a). Sotien jälkeen 1900-luvun puolivälissä hallinnon byrokratia alkoi lisääntyä, mutta tavallisen kansalaisen oli edelleen vaikea ymmärtää virkakieltä ja kommunikoida hallinnon kanssa kansalaisten koulutustason parantumisesta huolimatta. Vaikka virkakielenä käytettiin suomea, se oli rakenteeltaan monimutkaista, ja siinä käytettiin usein arkikielelle vieraita ilmaisuja. Valtioneuvosto antoi päätöksen virkakielen parantamisesta vuonna 1982, ja silloin aloitettiin myös virallinen yhteistyö Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen ja valtionhallinnon välillä. Vaikka mainittu valtioneuvoston päätös on jo kumottu, hyvän ja selkeän virkakieleen pyrkimisen katsotaan nykyään kuuluvan osaksi kaikkea normaalia virkatyötä. (Häkkinen 2008: 4.)

Suomalaisen kielenhuollon toimijat laativat jo 1980-luvun alussa hallinnolle tarkoitettujen kielenkäytön kurssiensa pohjalta kielioppaan *Selkeä virkakieli*. Oppaan mukaan yleisölle tai yksityiselle kansalaiselle kirjoitettaessa teksti on oltava erityisen helppoa ymmärtää. Kun esimerkiksi lainsäädännön avulla käynnistetään yhteiskunnallisia uudistuksia, niiden sisältö voidaan mieltää vain, jos se kuvataan kielen vakiintuneiksi

den ilmausten avulla. Siksi kirjoittajan pitää aina pystyä tarkastelemaan omaa tekstiään vastaanottajan silmin. (Koivusalo–Huovinen-Nyberg 1982: 1–2.)

Suomalaisessa kielenhuollossa on siis jo pitkään korostettu, että hallinnon käyttämän kielen kuuluu olla selkää ja ymmärrettävää. Silti erilaisista kansalaiskeskusteluista päätellen monilla suomalaisilla on kuitenkin edelleen sellainen kokemus, että esimerkiksi Kelan kirjeet asiakkaille ovat vaikeaselkoisia. Edes maisteriopintojensa loppuvaiheessa olevat suomen kielen opiskelijakollegani yliopistossa eivät kertomansa mukaan aina ymmärrä Kelan heille lähettämien opintotukikirjeiden sisältöä. Kun suomenkielisen kirjeen vastaanottaja on korkeakoulutettu suomen kielen asiantuntija eikä kuitenkaan ymmärrä kirjeen sisältöä, tekstissä voi olettaa olevan jotain perustavanlaatuaista epäselvyyttä, joka estää viestin välittymisen

Kankaanpään mukaan (2006:28) kielenhuoltajat ovat antaneet hallinnolle ohjeita enimmäkseen lause- ja virkerakenteen selkeyttämisestä ja sanastosta, kun sen sijaan vuorovaikutuksen parantaminen tekstin keinojen avulla on jäänyt vähemmäksi. Selkeyden ohella on kuitenkin vähitellen alettu kiinnittää huomiota myös tekstien sävyyn.

Virkatekstien vaikeaselkoisuudella tai selvyydellä saattaa olla suoraa vaikutusta asiakkaiden käytännön elämään kuten heidän taloudellisiin olosuhteisiinsa, koska esimerkiksi Kelan kirjeissä on usein kysymys etuuspäätöksistä – siitä, saako asiakas hakemansa rahasumman käyttöönsä vai ei. Jos asiakas ei ymmärrä hallinnon ohjeita eikä osaa siksi toimia hallinnon edellyttämällä tavalla, hän voi pahimmassa tapauksessa menettää etuuden, joka hänelle Suomen lain mukaan kuuluisi.

Viranomaiset julkaisevat tiedotteiden lisäksi muun muassa lomakkeita erilaisten etuuksien hakua varten, sekä painettuina että verkossa. Laaksosen (2006: 35–37) mukaan Kelalla oli vuonna 2006 käytössään noin 150 erilaista lomaketta, joista käytetyimmät oli jo silloin mahdollista täyttää sähköisesti Kelan Internet-sivuilla tai julkishallinnon Lomake.fi-palvelussa. Kelassa ollaan tietoisia, että monet lomakkeista ovat vaikeita täyttää, koska ne ovat pitkiä ja mutkikkaita ja niiden ulkoasussakin on parantamisen varaa. Siksi Kelassa pyritään uudistamaan muun muassa lomakkeita ja yksinkertaistamaan hakumenettelyitä. Jos asiakkaat kokevat hakemusten täyttämisen vaikeaksi, se on Laaksosen mukaan Kelalle suuri haaste, sillä etuuksia ei saa automaattisesti, vaikka olisi niihin oikeutettu. Etuuden voi saada vain hakemuslomakkeen täyttämällä.

Asiakkaat ovat palautteissaan Kelalle toivoneet lomakkeisiin ja esitteisiin selkeämpää kieltä. Kaikkia Kelan käyttämiä termejä ei löydy esimerkiksi Kielitoimiston sanakirjasta. Lomakkeiden käyttöä helpottaakseen Kela painattaa etuusesitteitä, jotka julkaistaan myös verkkosivustolla. Kela pyrkii selkeyttämään sekä lomakkeidensa sisältöä että ulkoasua, ja lomakkeita päivitetään sitä mukaa kuin niitä koskeva etuuslainsäädäntö muuttuu. (Laaksonen 2006: 42–46.)

Osa julkishallinnon tekstien ymmärtämisvaikeuksista johtunee siitä, että monet tekstit laaditaan erilaisia tekstimalleja ja valmiita katkelmia hyväksikäyttäen. Tekstimallit ja mallitekstit ohjaavat ilmeisesti suurinta osaa virkamiesten kirjoitustyöstä. Toiseen tekstiin viitatessaan virkamies luonnollisesti käyttää tuota toista tekstiä lähteenä, mikä vaikuttaa huomattavasti uuden tekstin muotoon. Tekstejä mietitään myös työryhmissä, jolloin lopputulokseen vaikuttaa usean henkilön panos ja mielipide. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 276–277.)

Julkunen (2002: 112, 121–122) on analysoinut Kelan tiedotetta opiskelijalle ja havainnut sen rakentuvan paljolti aiemmista teksteistä ja keskusteluista. Aiemmat tekstit, kuten säädökset, vaikuttavat kielellisiin valintoihin, ja joihinkin lakeihin viitataan avoimesti. Lukijalle osoitetaan näin, että Kelalla on lain soveltajan rooli. Julkusen mukaan teksti ei täytä tiedotustehtäväänsä kansalaisen kannalta, koska laki- ja päätöskieli on asiakkaalle vaikeaselkoista eikä sovi sellaisenaan tiedottamiseen. Tiedotteessa näkyvästä sekakoosteisuudesta pitäisi Julkusen mukaan päästä eroon. Asiakkaille tiedottamisessa tarvittaisiin yksinkertaisempaa kieltä, joka on lähempänä asiakkaiden arkikokemuksia, ja myös luonnollistumia pitäisi asiakastiedotteessa avata. Tiedotteen informaatiota pitäisi ryhmitellä paremmin eri vastaanottajien mukaan. Virkatekstin lähteet olisi myös hyvä mainita, jolloin lukija pystyisi lähteistä tarkistamaan häntä koskevat asiat ja vuorovaikutuksesta tulisi tasa-arvoisempaa.

1.4 Aikaisempaa tutkimusta

Virkakieli on ollut muun muassa Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen tutkimuskohteenä jo pitkään, ja tutkimuskeskuksessa on parhaillaankin käynnissä virka- ja säädöskielen tutkimusprojekteja (Kotus 2011b). Suomalaisen virkakielen tutkimus on aiemmin painottunut lähinnä painettujen tekstien tutkimukseen (esim. Heikkinen–Hiidenmaa–

Tiililä 2000; Kankaanpää 2006; Tiililä 2007). Jonkin verran on kuitenkin tutkittu viranomaisten verkkotekstejäkin. Esimerkiksi Merja Koskela (2005, 2006, 2010) tarkastelee tutkimuksissaan verohallinnon verkkosivustoilta muun muassa puhuttelutapoja ja puhutteleemattomuutta sekä vastaanottaja- ja lähettäjakeskeisyyttä.

Virkakielen tutkimukseen on eri maissa vaikuttanut muun muassa yhteiskunnallisesti painottunut kriittisen lingvistiikan suuntaus. Nykyisessä virkakielitutkimuksessa kriittisyys tarkoittaa ennen muuta kielenkäytön itsestään selvinä pidettyjen asioiden, niin sanotun terveen järjen mukaisten ajatusten sekä luonnollistuneiden toimintojen avaamista lähempään tarkasteluun. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 13.)

Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa ja Ulla Tiililä (2000: 10–11) esittelevät kirjassaan *Teksti työnä, virka kielenä* yhden Kotuksen virkakielitutkimuksen tuloksia, joissa he tarkastelevat julkisen hallinnon kieltä konteksteissaan sekä työn ja kielen suhdetta hallinnossa. Teksteihin kirjoittuvat institutionaaliset merkitykset ovat tutkimuksessa tärkeä kiinnostuksen kohde. Aineisto koostuu teksteistä, joilla on merkitystä ihmisten arjessa ja myös yleisemmin yhteiskunnassa, joten tutkimuksella pyrittiin valaisemaan ihmisten konkreettista, arkeen vaikuttavaa toimintaa, työtä ja tekoja. Tutkimustyön aineistona on Helsingin kaupungin virastojen tekstejä, työntekijöiden haastatteluja ja muita tietoja työoloista.

Helsingin kaupungin virkatekstejä ovat tutkineet myös Salli Kankaanpää (2006) ja Ulla Tiililä (2007). Kankaanpää (2006: 197–203) tarkastelee kaupungin 1970-luvun ja 1990-luvun lopun lehdistötiedotteista hallinnon kielenkäytön muutoksia. Hän analysoi muun muassa ohjailevia direktiivejä, joiden modaalisten verbi-ilmausten avulla tiedotteissa esitetään kehotuksia, kieltoja ja lupia, neuvotaan ja ohjeistetaan lukijoita sekä esitetään heille suosituksia ja ehdotuksia. Ohjailu on 1990-luvun tiedotteissa suostutteluvampaa kuin vanhemmissa. Tiedottaminen on Kankaanpään mukaan muuttunut kehoitusten esittämisestä pyyntöjen suuntaan, ja uudemmat tekstit painottavat argumentoinnissaan ohjattavan etua enemmän kuin vanhemmat. Erona vanhempiin teksteihin on myös, että vain uudemmissa teksteissä käytetään imperatiivilauseita ja verbittömiä direktiivejä, jotka luovat suoraa vuorovaikutusta lukijan suuntaan. Uudemmissa tiedotteissa ei yleensä käytetä puhuttelua ja allekirjoitusta, jotka olivat tavanomaisia 1970-luvun tiedotteissa. Vanhemmissa tiedotteissa hallinnollisen säätelyn puhetapa oli yleinen, mutta uudemmissa esiintyy vanhan tavan lisäksi palvelun ja myymisen puhetapoja.

Palveluperiaatteen mukaan tulo virkateksteihin hallinnollisen säätelyn rinnalle on tuonut kansalaisten näkökulman mukaan tiedotteisiin entistä paremmin, ja tiedotteet ovat lisäksi julkaisijainstituution keino luoda itselleen myönteistä imagoa.

Myös Srikant Sarangi ja Stefaan Slembrouck (1994: 187) ovat havainneet, että kuluttajakulttuurin yleistyminen on tuonut mukanaan mainonnan kulttuurin instituutioihin, jotka lähestyvät asiakkaitaan ja pyrkivät parantamaan omaa imagoaan.

Tiililä (2007: 13, 224–225) tutkimissa Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksissä tekstintuotannon teknistyminen näyttää lisäävän tekstien yhdenmukaisuutta ja standardointia. Standardointi palvelee tekstien tuottajaa, mutta sen ajatellaan myös palvelevan lukijoiden yhdenvertaisuutta ja tietojen löytämistä asiakirjoista. Suunnittelun kieli, muun muassa lakitekstien lainaukset, vaikuttavat palvelupäätösten kieleen ja tyyliin. Kun tekstejä tuotetaan yhä enemmän standardimuotoon, sidotaan kirjoittajien kädet, eikä kirjoitustyöhön kiinnitetä Tiililän mielestä tarpeeksi huomiota.

Kunnan palvelupäätöksissä kirjoittaja toimii tulkkina hallinnon ja asiakkaan välillä, samaan tapaan kuin Kelan verkkosivustojen kirjoittajat. Kunnan sosiaalityöntekijä jää usein näkymättömäksi, kun hän muokkaa asiantuntijätietoa ja hallinnon ylätasolta tullutta tietoa – samoin Kelan verkkosivustojen kirjoittajat pysyvät anonyymeinä. Interdiskursiivisuus vaikuttaa kuljetuspalvelupäätöksissä: kunnan etuspäätös on ennen kaikkea juridinen teksti, jossa asioita katsotaan hallinnon ja juridiikan näkökulmasta, ja argumenteissa tukeudutaan asiantuntijätietoon kuten lääkärinlausuntoihin. Päätöksen kirjoittaja toimii kahdella tavalla tulkkina: hän muokkaa hallinnon kieltä yksittäisen asiakkaan tilanteeseen sopivaksi ja toisaalta tulkitsee asiakkaan tapausta asiantuntijoiden näkökulmista. (Tiililä 2007: 226–227.)

Tiililän (2007: 228) mukaan todellinen ongelma on hakijan äänen syrjäyttäminen teksteissä, hakemuksessa esiin tuotujen seikkojen sivuuttaminen. Hakija ei näytä aina osaavan puhua sellaisilla termeillääkään, jotka kelpuutettaisiin päätöstekstiin.

Kelan tekstejä ovat tutkineet esimerkiksi Kaino Laaksonen (2006) ja Verna Julkunen (2002). Julkunen (2002: 112) tarkastelee opiskelijoille suunnattua Kelan tiedotetta. Hänen mukaansa asiakastiedotteessa uusistakin asioista puhutaan tekstin alusta lähtien selittelemättä, olettaen että lukijalla on ennestään paljon ennakkotietoja Kelasta ja sen tuista. Tässä on kysymys samasta merkitysten luonnollistumisesta, jonka muun muassa Heikkinen (2000:325) on tuonut esiin virkatekstien ongelmana. Kela tuodaan opiskeli-

jatiedotteeseen tuttuna, ja sen rooli tukien valvojana esitetään itsestään selvänä. Tekstissä ei kerrota, kuka edellyttää toimenpiteitä tai mihin ja kenen päätöksiin muutokset perustuvat. Kelan käskyvalta ja auktoriteetti ovat tekstin kirjoittajalle tosiasioita, joita ei kyseenalaisteta, ja hän olettaa lukijan tulkitsevan tilannetta samalla tavalla.

Kelan tiedotteen sävy on virallinen ja etäinen, ja sen lopetus on kirjemäisen kohtelias. Tekstiin kirjoittuu lukija, joka on luonnollistanut tukijärjestelmän ja hyväksyy vastaan sanomatta sen, että Kelalla on oikeus myöntää tai kieltää tukia. Vaikka tiedote on osoitettu opiskelijalle, se kuvaa hänelle vierasta todellisuutta. Asiat jaotellaan uuteen ja tuttuun Kelan näkökulmasta, eikä opiskelijalla ole tähän sanottavaa. Tiedotteessa opiskelija ja hänen todellisuutensa luokitellaan ja otetaan haltuun ylhäältä päin. Tiedotteen tehtävänä on tiedottaa muutoksista ja kehottaa opiskelijoita tekemään tarvittavat toimenpiteet hyvissä ajoin. Instituution kannalta tehtävä onkin täytetty, kun teksti on tuotettu ja levitetty. Sen sijaan lukijan kannalta tehtävä ei täyty, jos häntä koskevat muutokset eivät tule hänelle tutuiksi. Tiedotteen teksti osoittaa, miten vaikeaa on soveltaa lakia ja palvella asiakkaita samanaikaisesti. (Julkunen 2002: 120–121.)

Julkunen toteaa (2002: 121–122), että Kelan tiedotteen teksti on sekakoosteista ja vaikeaselkoista asiaan perehtymättömälle. Tekstissä on paljon abstraktia laki- ja päätöskielen vaikutusta, eikä tiedotteen kieli siksi sovellu tiedottamiseen. Samoin kuin aiemmin mainitut tutkijat *Selkeä virkakieli* -oppaan tekijöistä alkaen ovat korostaneet, myös Julkusen mielestä virkakielen tulisi olla yksinkertaisempaa ja lähempänä asiakkaiden arkikokemuksia, ja tekstin luonnollistumia pitäisi avata.

Kaino Laaksonen (2006: 46) on tutkinut Kelan lomakkeita, joita asiakkaat täyttävät etuuksia hakiessaan. Lomakkeiden ensimmäinen vaikeus on niiden ymmärrettävyydessä. Tämä vuoksi Kela julkaisee asiakkaita varten esitteitä, joissa lomakkeiden aihealueita selitetään tarkemmin. Laaksonen muistuttaa, että Kelan on oltava monissa asioissa hyvin yksityiskohtainen pannessaan toimeen sosiaaliturvalainsäädäntöä. Vaikka asiakkaat toivovat saavansa lain mukaan heille kuuluvat etuudet niin vaivattomasti kuin mahdollista, esimerkiksi lomakkeita on toisinaan ylivoimaisen vaikeaa yksinkertaistaa, koska lainsäädännön toimeenpano edellyttää tekstien tarkkuutta. Lisäksi tietosuoja säännökset estävät viranomaisia hankkimasta asiakkaan tietoja vapaasti toisilta viranomaisilta, joten asiakkaiden on toimitettava liitteitä Kelaan itse.

Vuosien mittaan Kelan lomakkeiden määrä on kuitenkin jo supistunut paljon, ja yleistyvän sähköisen asioinnin toivotaan yksinkertaistavan hakemusmenettelyä. Sähköiset asiointimahdollisuudet hyödyttävät kuitenkin vain sitä osaa asiakaskunnasta, joka osaa ja voi asioida Kelassa sähköisesti. Kelassa on tehty arviointia, mistä lomakkeista tai selvityksistä voitaisiin kokonaan luopua ja hankkia tarvittavat tiedot muulla taloin kuin asiakkailta itseltään kysymällä. Kirjallisten tekstien kuten etuusesitteiden laatimisen lisäksi Kelassa on yritetty organisoida puhelinpalvelua siten, että se palvelisi asiakkaita paremmin heidän ongelmissaan. Laaksosen mukaan Kelassakin ollaan tietoisia, että monet sen lomakkeista ovat vaikeita täyttää, ja lomakkeita yritetään parantaa ja yksinkertaistaa. (Laaksonen 2006: 47.)

Verkkosivustoilla virkatekstien ongelmat ovat julkaisukanavan vuoksi jossain määrin toisenlaisia kuin paperimuotoisissa teksteissä. Koskela (2005: 261–262) toteaa, että valtionhallinnon toimijan verkkosivuissa on erilaisia piirteitä, jotka eivät välttämättä edusta edes samaa genreä. Sivuston muoto edustaa vastaanottajakeskeistä verkkoviestintää ja sisältö lähettäjakeskeistä viranomaisviestintää. Verkkosivuston muotoon liittyvät seikat kuten metatekstit ja linkit ohjailevat lukijaa sivustolla, joten niiden suunnittelussa on otettu vastaanottajan tarpeet hyvin huomioon. Sen sijaan sivustojen pääsisältö, niin sanottu sisältöosuus, on lähettäjakeskeistä. Kaupallisten yritysten verkkosivustojen tarkoituksena on yleensä välittää tietoa yrityksestä ja luoda sille hyvää imagoa. Sen sijaan viranomaisten sivustoilla korostuu tiedon välittämisen funktio. Viranomaisten verkkosivustot eroavat perinteisistä virkateksteistä esimerkiksi siten, että sivustoille on koottu monenlaisia tiedonlähteitä, joista asiakas voi valita tarvitsemansa tiedot itse.

Lähetäjä- ja asiakaskeisyys on tyypillistä erikoisalojen viestinnälle, jota myös virkakieli edustaa, vaikka se onkin usein suunnattu muille kuin alan asiantuntijoille. Vastaanottajakeskeinen kirjoitustapa sen sijaan on tyypillinen kaupallisessa toiminnassa kuten mainonnassa ja markkinoinnissa, ja sitä kautta myös yritysten verkkoviestinnässä. (Koskela 2005: 262–263.)

Koskela (2006: 115) toteaa, että verkkoviestinnän suomalaiset käytännöt ja periaatteet noudattavat verkossa viestimisen globaaleja käytäntöjä, ja keskeinen verkkosivujen laadintaa ohjaileva periaate on sivujen käytettävyys. Verkon mukanaan tuomassa viestintätilanteen muutoksessa ei Koskelan (2006: 123) mukaan niinkään ole kysymys virkatekstien muuttamisesta verkkoviestinnän kaltaiseksi vaan siitä, että viranomaisten

verkossa tapahtuvaan viestintään tulee löytää sopiva ominaislaatu kahden ääripään väliltä. Hän on löytänyt sekä verkkoviestinnälle tyypillisiä piirteitä että jälkiä perinteisestä viranomaisviestinnästä ja virkakielestä tutkimiltaan neljän maan verohallinnon sivuilta. Sivustojen sisältöön ja muotoon näyttää vaikuttavan kulttuuripiirteiden lisäksi se, miten sivuston laatiminen ja päivittäminen on järjestetty ja onko se annettu viestinnän vai sisällön ammattilaisten tehtäväksi.

Virkakielellä on myös lähettäjän eetokseen liittyvä tehtävä. Virkakielen käytön voidaan muun muassa katsoa antavan viestille luotettavuuden tuntua ja auttaa erottamaan viranomaisviestit kaupallisista yritysmaailman teksteistä. Viranomaissivut pysyvät siksi muutospaineissakin viranomaissivuina, minkä pitäisi ainakin jossain määrin heijastua myös sivustojen kielenkäytöstä. (Koskela 2006: 124.) Myös Iedema (1999: 50) toteaa, että hallinnon tekstien muodollisuus rajoittaa tai sulkee pois erilaisia mahdollisuuksia tehdä ja sanoa. Formaalisuus rajaa sitä, kuka voi tehdä ja sanoa, ja määrittelee, millaisia tapoja tilanteen osallistujilla on osallistua ja olla läsnä.

Hallinnolliset ja byrokraattiset käytännöt ja instituutiot asettavat tiettyjä sääntöjä, joiden mukaan asioita on tehtävä. Virkatekstit näyttävät toisinaan tarpeettomankin muodollisilta, pakottavilta tai monimutkaisilta, mutta Iedema (1997: 95–96) muistuttaa, että niiden hienovaraiset vivahteet ja kompleksisuus palvelevat samanaikaisesti kahden tarkoitusta: ihmisten toiminnan organisointia (miten pitää toimia) ja instituution asemoimista (interpersonaalista etäisyyttä). Kompleksisuus on tarkoituksenmukaista, koska sen avulla monimutkainen sosiaalinen organisointi voidaan viedä hyvin korkealle tasolle, joka ylittää fyysisten vuorovaikutustapojen mahdollisuudet. Instituutiot ja niiden käytännöt mahdollistavat monimutkaiset sosiaaliset prosessit kuten demokraattiset vaalit, tuomioistuinten väkivallattoman toiminnan, hyvinvoinnin tasaamisen verotuksen avulla ja sosiaaliturvan järjestämisen kansalaisille. Institutionaalisen kulttuurin periaatteiden ja monimutkaisuuden vaihtaminen helpoksi koettuun lähestyttävyyteen ei Iedeman mukaan siten sovi ensisijaiseksi tavoitteeksi, vaan kulttuurisen ja institutionaalisen kommunikaation ja vallankäytön hallitsevia periaatteita tulisi oppia ymmärtämään.

Useissakin tutkimuksissa on siis virkateksteissä havaittu saman tyyppisiä muutoksia: monet instituutiot ovat muuttamassa tekstejään palveluhenkisempään suuntaan ja pyrkivät luomaan tekstiensä kautta myönteistä imagoa. Asiakkaan huomioon ottaminen teksteissä on paranemassa aiempien vuosikymmenien virkateksteihin verrattuna. Sää-

döskieleen ja taustateksteihin ollaan silti edelleen sidoksissa, eikä kirjoittamistyön standardointi ei välttämättä auta asiakasta yhtä paljon kuin kirjoittajaorganisaatiota.

Asiakkaiden mielikuva organisaatiosta vaikuttaa osaltaan siihen, millaiseksi asiakkaan ja kyseisen instituution suhde muodostuu. Mielikuva organisaatiosta taas riippuu paljolti siitä, miten instituutio lähestyy asiakasta julkaisuissaan, ovat ne sitten paperimuodossa tai verkkoteksteinä. Epäselvä asioiden esiin tuominen ja luonnollistuneiden ilmausten suosiminen tekee tekstit asiakkaalle vaikeiksi. Yksinkertainen, arkijärjellä ymmärrettävä kielenkäyttö edistäisi sekä asiakkaan että instituution asiaa.

Etäinen tapa lähestyä ja puhutella asiakkaita on tuttua perinteisistä, menneiden vuosikymmenten virkateksteistä, mutta kaupallisten toimijoiden markkinointihenkisyys ja asiakkaan suora lähestyminen ovat jossain määrin siirtyneet myös hallinnon teksteihin. Erityisesti tämä näkyy verkkoteksteissä, joissa ainakin sivujen asettelu ja ulkonäkö noudattavat globaalia verkkosivustojen rakentamisen tapaa myös hallinnon organisaatioiden sivustoilla. Hallinnon tehtävät asettavat kuitenkin kielenkäytölle omat rajoituksensa, ja virkatekstejä kirjoitettaessa on luovittava niiden rajoitusten ja asiakkaan tarpeiden huomioon ottamisen välillä. Tässä tutkielmassa pyrin tarkastelemaan, millä kielenkäytön keinoilla Kela verkkosivustoillaan tätä ristiriitaa pyrkii hallitsemaan ja millaiseksi sen ja asiakkaan välinen suhde muotoutuu.

2 TUTKIMUSTEHTÄVÄ JA AINEISTO

Tutkimustehtäväni liittyy virkateksteihin, joiden maailma on moninainen ja kansalaisten arkeen eri tavoin liittyvä. On tärkeää, miten hallinnon asiakkaat ymmärtävät lukemansa virkatekstit ja miten he reagoivat niihin. Ymmärtämiseen vaikuttaa, miten viranomaiset tekstejä laativat: ottavatko he asiakkaan tarpeet huomioon vai keskittyvätkö he omaan organisaatioonsa. Virkatekstit ovat hallinnon ja kansalaisten välistä sosiaalista vuorovaikutusta, ja tekstien ymmärtämisen tai ymmärtämättä jäämisen lisäksi niissä luodut vuorovaikutussuhteet vaikuttavat kansalaisten käsityksiin hallinnosta sekä siihen, miten hallinnon kanssa käytännössä toimitaan.

Heikkinen, Hiidenmaa ja Tiililä (2000: 32–33) ovat havainneet, että selkeyden ja ymmärrettävyyden lisäksi on tärkeää, että hallinnon tekstit asiakkaille olisivat ystävällisävyisiä ja asiakkaan huomioon ottaen laadittuja. Myös tekstejä laativat viranomaiset pyrkivät parantamaan kielenkäyttöään ja muuttamaan omia käytänteitään ja asenteitaan parempaan suuntaan. Tutkijoiden mielestä tekstiä voi aina parantaa. Se voi olla tehokkaampi ja osuvampi. Se voi kiteyttää olennaisen oivaltavammin, viitata erilaisiin asioihin selvemmin ja ottaa paremmin huomioon muut samoihin asioihin vaikuttavat tekstit.

Yhteiskunnassa viestinnän merkitys on kasvanut ja odotukset valtionhallinnonkin viestintää kohtaan ovat lisääntyneet. Viestintä ei kuitenkaan ole hallinnolle vain velvollisuus, vaan se tarjoaa myös mahdollisuuden toteuttaa viranomaistehtäviä tehokkaasti. Viestinnän onnistuminen riippuu monista tekijöistä, ja siksi hallinnon on suunniteltava viestintäänsä ja arvioitava sitä säännöllisesti kehittämistarpeiden havaitsemiseksi ja ennakoinniseksi. Kukin viranomainen määrittelee viestintänsä painopisteet ja omat kohde-ryhmänsä itse. Hallinnon viestinnän on oltava säännöllistä ja johdonmukaista ja siinä on noudatettava hyvää tiedonhallintatapaa. Viranomaisviestintään vaikuttavat samat tekijät ja odotukset kuin hallinnon muuhunkin toimintaan. Avoimuus, kansalaiskeskeisyys, osallistuminen ja vuorovaikutus ovat Valtionhallinnon viestintäsuosituksen (VN 2010: 11–12) mukaan olennaisia tavoitteita. Hallinnon tulee myös toimia tehokkaasti ja tuloksellisesti tehtäviään hoitaessaan, joten hallinnon viestinnän täytyy olla suunnitelmallista, koordinoitua ja ammattimaisesti toteutettua. Sitä on myös kehitettävä jatkuvasti kiinnit-

tämällä huomiota erityisesti vuorovaikutteisuuden lisäämiseen, viestinnän vaikuttavuuden arviointiin ja verkkoviestinnän hyödyntämiseen.

Huomiota kiinnitetään tässä työssä ensisijaisesti siihen, millaista suhdetta aineistoksi valitut virkatekstit luovat hallinnon ja asiakkaan välille. Funktionaalisesta näkökulmasta keskeinen kielen ominaisuus on merkitysten luominen, ja kielitieteen tehtävänä on selvittää, miten merkityksiä vuorovaikutustilanteissa kielen avulla rakennetaan (Luukka 2000: 138).

Kielen interpersonaalinen funktio liittyy vuorovaikutussuhteiden ylläpitoon ja mielipiteiden, tunteiden asenteiden ja arviointien ilmaisemiseen. Kielen avulla puhuja tai kirjoittaja, tekstin lähettäjä, voi ilmaista monenlaisia vuorovaikutuksellisia rooleja, esimerkiksi tiedon antajan, vaatijan tai kysyjän roolia. Samalla tekstin lähettäjä asemoi vuorovaikutuksen toisen osapuolen, tekstin vastaanottajan, tiettyihin rooleihin. Kielessä on myös lukuisia keinoja ilmaista, miten tekstin lähettäjä itse asennoituu sanottavaansa, kuten sen totuudellisuuteen, todennäköisyyteen tai toivottavuuteen. Kielenkäytössä eri tavoin ilmenevä interpersonaalinen metafunktio kattaa siten kaiken sosiaaliseen yhdessäoloon ja itseilmaisuuksiin liittyvän kielenkäytön. (Luukka 2002: 102–103.)

Tämän tutkielman tutkimuskysymyksiksi voidaan tiivistää: **Millaista suhdetta Kelan verkkosivustolla tehdyt kielelliset valinnat luovat asiakkaiden ja Kelan välille, ja millaisia rooleja vuorovaikutuksen osapuolille verkkoteksteissä kirjoittuu?**

Etsin tutkimuskysymyksiin vastausta tarkastelemalla tekstistä interpersonaalisiin metafunktioihin liittyviä kielen piirteitä, jotka kuvastavat osallistujien rooleja vuorovaikutuksessa. Tarkastelen sivustolta vuorovaikutuksen osapuolia – tekstien lukijaa eli Kelan asiakasta ja tekstien lähettäjä Kelaa. Analysoin aluksi, miten kumpikin osapuoli nimetään, ryhmitellään ja kuvataan sekä mitä he tekevät. Seuraavaksi tarkastelen Kelan ja asiakkaan suhdetta, jolloin osallistujarooleja ilmentävät kielen piirteet ovat keskeisiä. Näitä ovat esimerkiksi puhuttelutavat, puhefunktioiden valinta ja modaaliset ilmaukset sekä prosessityypit. Teksteihin valittujen prosessityyppien kautta tarkastelen, millaisiin prosesseihin Kela ja asiakas osallistuvat ja millainen osallistujarooli heille niiden kautta kirjoittuu. Modaaliset kielen piirteet kuvaavat tekstin kirjoittajan asennetta ja suhtautumista puheena oleviin asioihin. Lopuksi tarkastelen teksteistä osallistujien vuorovaikutusta ylläpitäviä viittauksia, jotka tulevat ilmi esimerkiksi prosesseissa, puhefunktioissa ja vuorovaikutustilanteen osapuoliin viittaamisen tavoissa.

Parin vuosikymmenen aikana yhteiskunnan tekstimaailmassa on tapahtunut suuri muutos, kun verkkotekstien käyttö aluksi ylipäänsä tuli mahdolliseksi uuden teknologian avulla, minkä jälkeen Internetin käyttö alkoi yleistyä yhä kiihtyvällä vauhdilla. Nykyään palvelujen tarjoaminen verkossa on monille viranomaisille osa organisaation arkista, tavanomaista toimintaa. Myös Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa (VN 2010:15) todetaan, että hallinnon viestinnässä lisääntyy etenkin verkkoviestintä, joka palvelee kansalaisia, mediaa ja muita sidosryhmiä. Viestintä verkossa tarjoaa mahdollisuuden vuorovaikutukseen hallinnon ja kansalaisten välillä sekä edesauttaa kansalaisten osallistumista.

Valitsin tähän tutkielmaan tarkasteltavaksi verkkotekstejä, koska verkkojulkaisut ovat nykykansalaisten tekstimaailman tärkeä osa. Monien mahdollisten verkkotekstejä julkaisevien viranomaisorganisaatioiden joukosta valikoitui valtion hallintoon kuuluva instituutio Kansaneläkelaitos eli Kela samalla perusteella: se on tärkeä osa kansalaisten arkea. Organisaatioiden verkkosivustot ovat yksi areena, missä tekstiä tuottavat virkamiehet voivat muokata hallinnon ja kansalaisten suhdetta myönteiseen ja hyvää asiakaspalvelua tuottavaan suuntaan, jos siihen on hallinnossa tarvetta ja tahtoa. Kelan sivustoilla korostuu lisäksi tarve hoitaa asioita käytännön kannalta sujuvasti, koska Kela hoitaa monia asiakkaidensa jokapäiväiseen elämään liittyviä etuusasioita, jotka vaikuttavat asiakkaiden arjen taloudelliseen tilanteeseen.

Tutkielman aineistona on Kelan suomenkielisen verkkosivuston (Kela 2011) sivuja sellaisina kuin ne olivat 15.3.–15.5.2011. Kelan laaja verkkosivustokokonaisuus koostui neljästä pääsivustosta: *Henkilöasiakkaat*, *Työnantajat*, *Yhteistyökumppanit* ja *Tietoa Kelasta*. Näistä pääsivustoista valitsin henkilöasiakkaille tarkoitettuja sivuja, koska tarkoitukseni on tässä työssä tarkastella, miten Kela lähestyy yksittäisiä henkilöasiakkaitaan tekstiensä kautta ja millaisia interpersonaalaisia piirteistä viranomaisen kielestä löytyy, kun se viestii yksittäisistä ihmisistä koostuvalle asiakaskunnalleen.

Kelan pääsivustotkin koostuvat lukuisasta määrästä verkkosivuja. Siksi tässä työssä tarkasteltava aineisto oli jo tutkielman suunnitteluvaiheessa rajattava vain osaan henkilöasiakkaille tarkoitetuista sivuista, jottei aineiston määrä kasvaisi kohtuuttoman suureksi pro gradu -työhön. Rajaus onnistui analyysin edetessä hyvin myös kylläntymispe-

rusteella, koska aineiston interpersonaaliset ominaispiirteet näyttävät toistuvan teksteissä yhä uudelleen myös sivuston syvemmillä hierarkiatasoilla.

Henkilöasiakkaiden alisivustoja on kaksitoista: *Lapsiperheet, Opiskelijat, Työttömät, Eläkeläiset, Asevelvolliset, Asumisen tuet, Sairastaminen, Vammaistuet, Kuntoutus, Omaisen kuolema, Maasta- ja maahanmuutto* sekä *Kela-kortti*. Saadakseni tarkasteltavista tekstin piirteistä mahdollisimman hyvän kuvan katsoin tarkoituksenmukaiseksi valita alisivustoista aineistoksi sellaisia, jotka edustavat melko erilaisia ihmisryhmiä. Sillä perusteella valitsin tarkasteltaviksi opiskelijoille ja eläkeläisille tarkoitettut sivut, joiden kohderyhmät eroavat iältään toisistaan selvästi, sekä maasta- ja maahanmuuttajille tarkoitettut sivut, joiden kohderyhmän elämäntilanteen voi olettaa eroavan kahdesta muusta kohderyhmästä asuinpaikan tai kansallisuuden perusteella. Osa muuttajien kohderyhmästä koostuu muiden maiden kansalaisista, jotka muuttavat Suomeen ja joista valtaosa todennäköisesti ei osaa suomea. Siksi on tavallaan paradoksaalista, että sivustot on kirjoitettu suomeksi ja tarkastelen niiltä suomen kieltä. Pidän kuitenkin lähtökohtana, että myös maahanmuuttajille osoitetut sivut kuvastavat tekstien lähettäjän suhtautumistapaa asiakkaaseen samalla tavoin kuin suomenkielisille opiskelijoille ja eläkeläisille tarkoitettut sivut. Muuttajasivusto on tarkoitettu myös suomalaisille, jotka muuttavat muualle, ja heitä Kela luonnollisesti ohjeistaa suomeksi.

Kaikista aineistoksi valitsemistani sivuista on Kelan verkkosivustossa versiot myös englanniksi, ruotsiksi ja suomalaisella viittomakielellä, joten suomen kieltä taitamattomat voivat oletettavasti saada vastaavan informaation myös niiltä sivuilta. En kuitenkaan tässä suomen kielen pro gradu -työssä analysoi muita kuin suomeksi kirjoitettuja tekstejä.

Analysoin opiskelijoille, eläkeläisille sekä maasta- ja maahanmuuttajille tarkoitettuilta Kelan sivustoilta kahta ylintä hierarkiatasoa kokonaisuudessaan: kolmea pääsivua *Eläkeläiset, Opiskelijat* ja *Maasta- ja maahanmuutto* sekä kaikkia niiden sivukartan (vasemmassa reunassa) seuraavalta tasolta avautuvia sivuja. Kolmannen hierarkiataason sivuja sekä ensimmäisen ja toisen sivutason linkeistä avautuvia sivuja on niin paljon, ettei niitä kaikkia voi ottaa mukaan aineistoon jo pelkästään pro gradu -työn oletetun laajuuden vuoksi. Lisäksi Kelan verkkosivustolle tyypilliset interpersonaaliset piirteet näyttävät tulevan ilmi jo ensimmäisen ja toisen hierarkiataason tarkastelussa.

Nimitän verkkosivujen eri osia Koskelan (2006: 114) termejä käyttäen navigaatio-osaksi ja sisältöosaksi. Sisältöosa on sivun keskelle sijoitettu varsinainen tekstiosuus, ja navigaatio-osat on tyypillisesti sijoitettu verkkosivun reunoille auttamaan lukijaa löytämään tarvitsemansa asiat linkkien avulla. Sivustojen sisältöosa on tässä tutkielmassa tarkastelun pääkohteena, koska navigointiosuuksissa ei juuri esiinny lausemuotoista tekstiä, vaan etupäässä lyhyistä substantiivilausekkeista koostuvia otsikoita ja linkkejä. Kielenkäytön interpersonaalisten merkitysten voi olettaa tulevan paremmin esiin lausemuotoisissa osuuksissa kuin lyhyissä substantiivilausekkeissa. Myös navigointiosien tekstuaalisilla metafunktioilla kuten sivun eri osien asettelulla, ulkonäöllä ja toimintavalla on kuitenkin merkitystä muun muassa viestinnän selkeyden kannalta, joka myös on tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena. Siksi myös navigaatio-osat mainitaan joissakin kohdin tämän tutkielman analyysia.

Verkkosivustojen kuvia ja visuaalisia elementtejä en tässä tutkielmassa käsittele muuten kuin silloin, kun niillä on merkitystä tutkielman aiheen kannalta. Esimerkiksi Kelan logo on sekä kuva ja visuaalinen elementti että tekstiä, ja sillä on merkitystä sivuston vuorovaikutusosapuolten kannalta.

3 TEOREETTINEN JA METODINEN VIITEKEHYS

3.1 Kriittinen tekstintutkimus

Tässä tutkielmassa kielenkäyttöä tarkastellaan laadullisin menetelmin. Tutkielman teoreettisena viitekehyksenä ovat kriittinen tekstintutkimus ja systeemis-funktionaalinen kieliteoria. Systeemis-funktionaalista kieliteoriaa ja sen keskeistä osa-aluetta rekisterianalyysia tarkastellaan jäljempänä.

Laadullista tutkimusta on kutsuttu myös ymmärtäväksi tutkimukseksi. Tarkoituksena on ymmärtää, miksi kirjoittaja on teksteissä valinnut niin kuin on valinnut, ja miten kielen valinnat vaikuttavat lähettäjän ja vastaanottajan välisiin suhteisiin. Laadullisessa tutkimuksessa ei päästä puhtaaseen objektiiviseen tietoon, vaan sen avulla saatu tieto on subjektiivista, koska tutkija ratkaisee tutkimusasetelman ja tekee johtopäätöksiä valitsemiensa metodien ja teorioiden sekä oman ymmärryksensä varassa. (Tuomi–Sarajärvi 2009: 20, 28.)

Funktionaaliseen kielikäsitteeseen perustuvissa tutkimussuuntauksissa, kuten kriittisessä lingvistiikassa, katsotaan että kieli on osa sosiaalista toimintaa ja siksi se muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Kieltä ja sen ilmenemismuotoja kuten tekstejä ei näin ollen voi tarkastella irrallaan kontekstista. Kieli on viestinnän väline, ja kaikissa viestintätilanteissa tapahtuu vuorovaikutusta lähettäjä- ja vastaanottajaosapuolen välillä. Kielen avulla ei ainoastaan muotoilla ja pureta osapuolten välisiä viestejä, vaan myös neuvotellaan merkityksistä ja luodaan erilaisia merkityksiä sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. (Luukka 1995:29–30.)

Fairclough (1989: 4–5) toteaa, että kriittisessä lingvistiikassa pyritään osoittamaan kielenkäytöstä sellaisia yhteyksiä, jotka helposti jäävät huomaamatta, erityisesti kielen, vallan ja ideologian yhteyksiä. Yksi tapa käyttää valtaa on luoda asioista yksimielisyyttä ja pyrkiä saamaan ihmiset myötämielisiksi asialle, ja ideologia on ensisijainen keino sellaisen yksimielisyyden tuottamisessa. Kriittisessä lingvistiikassa analysoidaan sosiaalista vuorovaikutusta kielen elementtien kautta ja pyritään paljastamaan kielenkäytön ja sosiaalisten suhteiden välisiä yhteyksiä, jotka toimivat molempiin suuntiin, mutta jotka helposti jäävät huomaamatta. Kun tekstianalyysia tehdään sosiokulttuuriselta pohjalta,

tekstissä on mielenkiintoista sekä se mitä siinä on mukana että se, mitä siinä on jätetty sanomatta.

Koska valta tarkoittaa yleisellä tasolla ihmisen ja ihmisten muodostamien joukkojen välistä suhdetta tai prosessia, vuorovaikutuksessa valta on aina läsnä tai lähellä. Valta on valitsemista, tai se voi ilmetä oikeutena tai mahdollisuutena asettua valitsijaksi. Valinta tarkoittaa, että jokin otetaan jostakin, mikä on vallan käyttöä, samoin valta voi olla jonkin jättämistä johonkin. Paradoksaalisesti valta on voimakkaimmillaan silloin, kun se ei näy eikä tunnu, kun se ei tule ilmi kielenkäytöstä tai muusta vuorovaikutuksesta. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 322.)

Valta ja sen käyttö liittyvät selkeästi tämän tutkielman aiheeseen jo siitä syystä, että tarkasteltavana on hallinnon tekstejä. Suomessa hallinnon organisaatiot käyttävät niille parlamentaarisesti annettua valtaa. Kela on osa välillistä julkista hallintoa, ja se käyttää sille annettua valtaa tehdä päätöksiä Suomessa asuvien henkilöiden sosiaaliturvaan kuuluvista etuuksista. Kela harjoittaa siis vallankäyttöä, joka koskee sen asiakkaita suoraan, ja Kelan ratkaisut vaikuttavat ihmisten rahavaroihin ja toimeentuloon välittömästi. Näistä syistä vallankäyttöön liittyvät kielen piirteet ovat merkityksellisiä Kelan sivustoja tarkasteltaessa.

Kielenkäyttö ja diskurssit, esimerkiksi hallinnon tekstit, ovat sosiaalista vuorovaikutusta. Kielenkäyttöön vaikuttavat sosiaaliset konventiot ovat hyvin moninaisia, ja kamppailu vallasta on niille luonteenomaista – ei ainoastaan hallinnon kielenkäytössä vaan missä tahansa puheessa tai teksteissä. Ihmisten puheen, kirjoittamisen ja lukemisen tavat määräytyvät sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Toisaalta heidän puhumisellaan, kirjoittamisellaan ja lukemisellaan on sosiaalisia vaikutuksia, joten vaikutussuhde on kaksisuuntainen. (Fairclough 1989: 22–23.)

Blommaertin (2005: 1–2) käsityksen mukaan kriittistä diskurssianalyysia ei tulisi käyttää pelkästään vallankäytön kritisoimiseen. Hän ehdottaa, että diskurssianalyysiä kehitettäisiin edelleen ja sen avulla pyrittäisiin analysoimaan vallan vaikutuksia ihmisiin, ryhmiin ja yhteiskuntiin ja miten sen vaikutukset tapahtuvat.

Kriittiset kielitieteen suuntaukset korostavat, että eri tieteenalojen välinen yhteistyö on tärkeää, jotta saadaan hyvä ymmärrys esimerkiksi siitä, miten kieli toimii muun muassa tiedon luomisessa ja välittämisessä, sosiaalisten instituutioiden organisoimisessa tai vallankäytössä. Tärkeä näkökulma on myös se, että teksti ei juuri koskaan ole aino-

astaa yhden ihmisen tuottamaa. Teksteissä neuvotellaan diskursiivisista eroista: tekstejä hallitsevat erilaiset valtasuhteet, jotka ovat rakentuneet sisään diskursseihin ja genreen ja jotka samalla ovat diskurssin ja genren määrittelemiä. Siksi tekstit ovat usein kamppailuareenoita, ja niissä näkyy jälkiä erilaisista diskursseista ja ideologioista, jotka kilpailevat määräysvallasta. (Wodak 2001: 11.)

Kriittistä tekstintutkimusta on harjoitettu myös viime vuosien suomalaisessa virkakielitutkimuksessa. Siinä kriittisyys tarkoittaa erilaisten selviöiden kuten itsestään pidettyjen asioiden, "terveen järjen" mukaisten ajatusten ja "normaaleiksi" luonnollistuneiden toimintojen osoittamista ja avaamista tarkempaan käsittelyyn. (Esim. Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 13.)

Kankaanpää (2006: 45) toteaa, että kriittisen lingvistiikan mukaan kielen ja yhteiskunnan kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa konteksti vaikuttaa siihen, miten ja millaista kieltä käytetään, ja toisaalta kieli osaltaan rakentaa kontekstia. Siksi vuorovaikutuksen lähettäjän ja vastaanottajan roolit eivät ole pysyviä eivätkä ne määräydy ennalta pelkästään ulkoisesta kontekstista, vaan niitä tuotetaan kaiken aikaa myös tekstin edessä. Vaikka kirjoittajat ja lukijat ovat todellisuudessa henkilöitä, jotka osallistuvat eri tavoin tekstin tuottamiseen ja kuluttamiseen, kirjoittaja- ja lukijarooleilla ei tarkoiteta tekstin todellista kirjoittajaa ja lukijaa. Sen sijaan rooleissa ja niiden vaihdoksissa on kysymys tekstiin kirjoittuvista merkityksistä, jotka ilmenevät kielenkäyttönä ja sen muutoksina. Tekstissä tuotetaan kuvaa maailmasta ja ideologiasta, mutta annettavaan kuvaan vaikuttaa myös ulkoinen konteksti, jossa on olemassa erilaisia suhteita, fyysisiä tekijöitä ja ideologioita.

Kun hallinnon teksteihin liittyvät Wodakin (2001: 3) mainitsevat kolme tekijää, valta, historia ja ideologia, tai Heikkisen (2000: 297) määrittelemä ”virallisen ideologia”, kriittistä suhtautumista on vaikea välttää. Luonnollistuneiden kielen ilmausten avulla tapahtuva vallankäyttö tulee paremmin esiin, kun tekstejä analysoidaan kriittisestä näkökulmasta.

3.2 Systemis-funktionaalinen näkökulma kieleen

Systemis-funktionaalisen ajattelun mukaan kielen perustehtäviä ovat merkityksen antaminen inhimillisille kokemuksille ja sosiaalisissa suhteissa toimiminen (Halliday–

Matthiessen 2004: 29). Tämä funktionaalinen kielikäsitys on lähtökohtana useissa tutkimussuuntauksissa, muun muassa kriittisessä lingvistiikassa ja kriittisessä tekstintutkimuksessa. Sen mukaan kieli on osa sosiaalista toimintaa, joten se muuttuu ja kehittyy jatkuvasti. Kielen avulla neuvotellaan merkityksistä ja luodaan erilaisia merkityksiä sosiaalisissa vuorovaikutustilanteissa. (Luukka 1995:29.) Fairclough (1995: 6) kuvaakin tekstejä sosiaalisiksi tiloiksi, joissa on samanaikaisesti käynnissä kaksi perustavanlaatuaista sosiaalista prosessia: maailman havainnointi ja representoiminen sekä sosiaalinen vuorovaikutus.

Sovellan tässä tutkielmassa systeemis-funktionaalista kieliteoriaa ja kriittistä näkökulmaa kielenkäyttöön, koska olen kiinnostunut kielellisten valintojen merkityksestä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ihmisten jokapäiväisessä arjessa. Kielenkäytön arkea on myös hallinnon ja sen asiakkaiden välinen viestintä, jota tässä työssä tarkastellaan.

Kieli on kaikkein kehittynein ihmiskunnan käytössä oleva semioottinen järjestelmä, ja kielen avulla tehdään merkityksellisiä valintoja ja vastakkainasetteluja. Kieltä käyttäessämme meidän täytyy valita, mitä näkökulmia tai kontrasteja haluamme kaikista valittavissa olevista tuoda esiin. Kielenkäyttö on siten prosessi, jossa luodaan merkityksiä valitsemalla. (Eggins 2004: 14–16, 20.) Kielenkäyttö voidaan kuvata merkitysvaihtoina ja valinnan mahdollisuuksien joukko kielen systeeminä (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 13).

Eggins (2004: 4–5) toteaa systeemis-funktionaalisen kielitieteen peruslähtökohdaksi, että kielenkäyttö on aina tarkoituksenmukaista käyttäytymistä. Vuorovaikutustilanteissa kaikkien tekstien kielivalinnat ovat kulloisessakin tilanteessa tarkoituksenmukaisia, sillä kielen avulla tilanteessa pyritään johonkin tavoitteeseen, joko tarkoituksella tai tiedostamatta. Myös Kelan verkkosivustojen viestinnällä asiakkaille on selvä tarkoitus: informoida asiakkaita heitä koskevasta sosiaaliturvasta, ensisijaisesti laissa säädettyistä, asiakkaille kuuluvista etuuksista.

Kieli käsitetään systeemis-funktionaalissa ajattelussa pikemmin sosiaaliseksi ja yhteisölliseksi resurssiksi kuin yksilölliseksi ja pelkästään mentaaliseksi ilmiöksi. Siksi siinä tutkitaan erityisesti ihmisten merkityksenantoa ja kielisysteemin toimintatapoja. Kielenkäytön kolmeksi keskeiseksi peruselementiksi katsotaan konteksti, teksti ja kielen systeemi. Näistä kolmesta muodostuu kieli ja kielenkäyttö osana ihmisen sosiaalista toimintaa. Kieli antaa mahdollisuudet erilaisiin toimintoihin ja merkitysten ilmaisemi-

seen, eri funktioihin. Keskeisenä kielen tehtävänä pidetään nimenomaan merkitysten rakentamista. (Luukka 2002: 89–90.)

Kielenkäyttö on rajatonta ja alati muuttuvaa. Kielellä on kolme päätehtävää: ilmentää kokemuksia, luoda suhteita vuorovaikutuksen osallistujien välille ja järjestää tietoa. Kielen avulla luodaan merkityksiä näiden tehtävien täyttämiseksi. Merkityksiä tuottavat kielen keinot jaotellaan systeemis-funktionaalissa teoriassa ideationaalisiin, interpersonaalisiin ja tekstuaalisiin merkitystyyppeihin eli metafunktioihin. Näitä kolmenlaisia merkityksiä luodaan lauseissa kaiken aikaa, samanaikaisesti. (Eggins 2004: 110–112, 141.)

Ideationaaliset merkitykset tarkoittavat tekstin asiasisällön ilmaisemista kielen transitiivisuuden ja prosessityyppien avulla. Lauseiden prosesseissa, esimerkiksi tapahtumisessa, tekemisessä tai olemisessa, on mukana erilaisia osallistujia kuten toimijoita ja kohteita. Kullakin osallistujalla on vuorovaikutuksessa oma roolinsa, ja eri prosesseissa tietyt roolit ovat luonteenomaisia. Tekstien ideationaalisia merkityksiä analysoitaessa tarkastellaan lauseiden prosesseja sekä prosessien osallistujia ja olosuhteita. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 132; Eggins 2004: 206, 254.)

Kun ideationaalisten metafunktioiden avulla representoidaan inhimillisiä kokemuksia, samanaikaisesti kieltä käytetään sosiaalisten suhteiden luomiseksi muihin ihmisiin ja noiden suhteiden ylläpitämiseksi. Kielen lause ei ole vain jonkin tapahtuman tai prosessin kuvaus, vaan sitä myös käytetään suhteessa toisiin ihmisiin, kysymiseen, tarjoamiseen, käskemiseen tai jonkin asian toteamiseen sekä oman asennoitumisemme osoittamiseen toisille ihmisille. Tämä kielen sosiaaliseen vuorovaikutukseen liittyvä systeemi, interpersonaalinen metafunktio, tuottaa toimintaa, jossa on kysymys sekä sosiaalisesta vuorovaikutuksesta että henkilökohtaisista asioista. Kolmas kielenkäytön komponentti, tekstuaalinen metafunktio, mahdollistaa kahden muun metafunktion toimimisen kielenkäytössä. Teksteillä pitää olla rakenne, järjestys, koheesio ja jatkuvuus, jotta niiden avulla voidaan luoda ideationaalisia ja interpersonaalaisia merkityksiä, ja kielenkäytön tekstuaalinen metafunktio hoitaa tuota järjestelytehtävää. (Halliday–Matthiessen 2004: 29–30.)

Metafunktiot eivät ole toisistaan irrallisia tai riippumattomia, vaan kaikki kielen ilmaukset ovat yhtäaikaan sekä ideationaalisen, interpersonaalisen että tekstuaalisen merkityksen realisoitumia tekstissä. Vuorovaikutuksessa interpersonaaliset merkitykset ovat

keskeisiä, koska niiden avulla rakennetaan osapuolten välisiä suhteita, ilmaistaan omia tunteita, asenteita ja arvioita asioiden tilasta sekä asemoidaan vuorovaikutuksen osapuolet vuorovaikutuksellisiin rooleihin. Interpersonaaliset metafunktiot kattavat kielenkäytössä kaikki ne alueet, jotka liittyvät sosiaaliseen yhdessäoloon ja itseilmaisuun. (Luukka 2002: 102–103.)

Faircloughin (1995: 6) mukaan tekstien ideationaaliset merkitykset luovat tieto- ja uskomusjärjestelmiä, ja interpersonaaliset merkitykset luovat sosiaalisia subjekteja ja sosiaalisia suhteita näiden subjektien välille. Mistä tahansa tekstistä tai tekstin osasta voidaan havaita näiden perustavanlaatuisten prosessien läsnäolo ja vuorovaikutus.

3.3 Rekisterianalyysi

3.3.1 Teksti ja konteksti

Systemis-funktionaalissa kieliopissa tilannekonteksti on keskeinen käsite, ja kielen tilanteista variaatiota kutsutaan rekisteriksi. Kielen käyttö ja tulkinta on aina suhteessa kielenkäyttö- tai tulkintatilanteeseen, kielenkäyttäjiin ja tilanteen tapahtumiin. Tilannekontekstin käsitteen avulla systemis-funktionaalissa kielitieteessä kiinnitetään huomiota sellaisiin kielen piirteisiin, jotka ovat kielenkäytön kannalta relevantteja ja vaikuttavat siihen. Tilannekonteksti on sellainen sosiaalisen toiminnan muoto, jonka yhteisön jäsenet tunnistavat ja johon he osallistuvat. Kieli on avoin ja kaiken aikaa muuntuva resurssi, mutta tilannekonteksti mahdollistaa ja tekee todennäköiseksi tietyt kielelliset valinnat. Tilannekonteksti vaikuttaa siihen, missä tilanteessa, millä keinoin ja kenen välillä vuorovaikutus tapahtuu. Kielenkäyttö on aina tilanteesta riippuvaa, kontekstisidonnaista, joten sen rakenteita ja muotoja on mahdotonta ymmärtää ja tarkastella sellaisinaan, käyttötehtävistään irrallaan (Luukka 2000: 138; 2002: 99.)

Rekisteriteorian mukaan jokaisessa kielenkäyttötilanteessa, tilannekontekstissa, metafunktiot realisoituvat rekisterimuuttujien avulla, joita ovat ala (field), osallistujaroolit (tenor) ja muoto (mode) (Leckie-Tarry 1995: 23). Ala tarkoittaa tekstin aihetta, sitä mistä puhutaan tai kirjoitetaan. Muodossa on kysymys kielen roolista vuorovaikutustilanteessa, ja osallistujaroolit tarkoittavat vuorovaikutukseen osallistuvien henkilöiden suhteita ja rooleja. Huomio kiinnittyy tässä tutkielmassa ensisijaisesti siihen, millai-

sia rooleja Kelalle ja Kelan asiakkaalle kirjoittuu organisaation julkaisemissa verkkoteksteissä. Osallistujaroolit ovat tässä yhteydessä keskeinen tilannemuuttuja.

Vaikka erilaisissa vuorovaikutustilanteissa tapahtuu yleensä paljon muutakin, vainäillä kolmella tilanteen muuttujalla on suora ja merkittävä vaikutus kielenkäyttöön. Kun rekisterin tietyt alan, muodon ja osallistujaroolien arvot toistuvat kielenkäyttötilanteissa niin usein, että ne lopulta vakiintuvat kulttuuriin tyypillisinä tilanteina, syntyy uusi genre. (Eggins 2004: 90, 58.)

Kuten rekisterimuuttujien jaottelusta käy ilmi, kielenkäytöllä on systeemifunktionaalisen ajattelun mukaan kolme päätehtävää: suhteuttaa kokemuksia (kielenkäyttötilanteen ala), luoda suhteita vuorovaikutuksen osallistujien välille (osallistujaroolit) ja järjestää tietoa (muoto). Kielen metafunktioiden avulla luodaan merkityksiä näiden tehtävien täyttämiseksi. Kukin tilannetason rekisterimuuttuja liittyy kielenkäytön yhteen merkitystyyppiin: tekstin ala liittyy ideationaalisten merkitysten todentamiseen kielen keinoin, muoto tekstuaalisiin merkityksiin, ja osallistujaroolit liittyvät interpersonaalisiin merkityksiin. Metafunktiot voidaan yhdistää myös konkreettisen kielenkäytön leksikaalisiin ja kieliopillisiin kielenpiirteisiin, joiden avulla metafunktiot todentuvat tekstissä: tekstin alaan liittyvät ideationaaliset merkitykset tulevat näkyviin transitiivisuuden ja lauserakenteen kautta, muotoon liittyvät tekstuaaliset merkitykset ilmenevät kieliopin teemarakeenteissa, ja osallistujaroleihin liittyvät interpersonaaliset merkitykset näkyvät esimerkiksi modaalisisissa rakenteissa. Kaikki tämä tapahtuu laajemman kontekstin vaikutuspiirissä, sillä kaikki merkitysten luonti kielen avulla tapahtuu jossain rekisterissä, jossain tietyssä kielenkäyttötilanteessa. (Eggins 2004: 111–112.)

Rekisteri on kielen semanttisten ominaisuuksien valikoima, jonka kyseisen kielenkäyttäjyhteisön jäsenet ymmärtävät käyttökelpoiseksi ja mahdolliseksi tietyn tyyppisessä tilanteessa. Rekisteri ei tiukasti määrää käytettävissä olevia kielen keinoja, vaan pikemminkin rekistereitä syntyy siten, että tietyt tilanteet mahdollistavat tiettyjä kielellisiä valintoja. (Luukka 1998: 202.)

Tekstin ja kontekstin suhde on aina kaksisuuntainen, sillä konteksti vaikuttaa tekstiin, mutta teksti myös muokkaa niitä asioita, joilla on merkitystä kulttuurissa tai tilanteessa. Tekstit eivät siis ole neutraaleja todellisuuden kuvaajia, vaan ne muokkaavat merkityksiä sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Siksi rekisteri- ja genreteorioiden tarkoituksena ei ole pelkästään kuvata kielenkäytön vaihtelua teksteissä, vaan ne auttavat

myös paljastamaan ja selittämään, miten tekstit palvelevat erilaisia tarkoituksia, kun yhteiskuntaa muokataan diskurssien kautta. (Eggins–Martin 1997: 251.)

Jotta tekstianalyysi olisi hyödyllistä, siinä pitää myös kriittisesti tarkastella, mitä kulttuuriin tai tilanteeseen liittyvää tekstissä tehdään ja kenen asiaa tekstin avulla ajetaan. Lukijoilla on halu ja kyky lukea tekstejä ongelmattomina, tavanomaisiksi luonnollistuneina. Tämä hegemoninen lukutapa opitaan tutun ympäristön kielenkäyttötilanteisiin jatkuvasti osallistuttaessa. (Eggins 2004: 82–83.)

3.3.2 Ala

Kuten kaikkia rekisterimuuttujia ilmaisevia kielenpiirteitä kuvattaessa, alaa ilmaisevien kielenpiirteiden eroja voidaan kuvata havainnollisesti janalla. Alassa on kysymys siitä, mitä tilanteessa tapahtuva toiminta koskee. Alaan liittyviä kielen valintoja tarkasteltaessa toisen ääripään kielenkäyttötilannetta voidaan kuvata tekniseksi tai erikoistuneeksi, ja toista ääripäätä arkikieleksi. Erikoistuneessa vuorovaikutustilanteessa on tarkoituksenmukaista käyttää asiantuntevaa kieltä. Siksi termit ovat sellaisia, joiden oletetaan olevan alaa syvästi tunteville kuulijoille selviä, mutta joita alaan perehtymätön ei välttämättä ymmärtäisi. Esimerkiksi eri ammattialojen kielenkäyttö on usein hyvin teknistä ja erikoistunutta. Silloin oletetaan, että vuorovaikutustilanteen osallistujilla on huomattavan paljon tietoa puheena olevasta aiheesta. (Eggins 2004: 103, 107–109.)

Erikoiskäsitteet ja oman alan kielenkäyttö on kunkin alan asiantuntijayhteisössä ajan mittaan kehitetty yhtenäisiksi ja tarkoiksi, jotta oman alan asioista voidaan asiantuntijoiden kesken puhua ymmärrettävästi ja riittävän yksityiskohtaisesti. Vuorovaikutustilanteessa on tavoitteena, että osapuolet ymmärtävät toistensa viestit, ja myös termit valitaan palvelemaan sitä tarkoitusta. Siten esimerkiksi verkkoviestinnässä on otettava huomioon, kenelle viestintä on ensisijaisesti tarkoitettu ja millaista kieltä vastaanottajat oletettavasti ymmärtävät. Selkeä kielenkäyttö kuuluu jo pelkän arkitiedon perusteella hyvään asiakaspalveluun. Lisäksi hallinto on säädöksin määrätty käyttämään ymmärrettävää kieltä kaikessa asiakaspalvelussaan esimerkiksi hallintolain (Finlex 2010a) 9 §:ssä, ja myös Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ohjeistaa hallintoa käyttämään selkeää kieltä (Kotus 2011c).

Rekisterimuuttuja ala toteutuu teksteissä verbien kuvaamien prosessien, substantiivien esittämien osallistujien sekä aikaa, tapaa, paikkaa ja muita vastaavia kuvaavien rakenteiden kautta, jolloin on kysymys ideationaalisista metafunktiosta. Näissä kysymys on siitä ” kuka tekee mitä kenelle milloin, missä, miksi ja miten”, ja näissä lauseen osatekijöissä on kysymys transitiivisuudesta. (Eggins 2004:110.)

Transitiivisuus ja prosessityypit realisoituvat lauseissa verbien kautta. Prosessityyppejä on systeemis-funktionaalissa lingvistiikassa määritelty kuusi: toimimiseen tai tekemiseen liittyvät materiaaliset, mentaaliset, verbaaliset ja käyttäytymiseen liittyvät prosessit, sekä toisaalta pelkkään olemiseen liittyvät ja suhteita esiin tuovat eksistentiaaliset ja relationaaliset prosessityypit. Prosessityypin valinta ratkaisee osallistujan roolin, joka realisoituu kielen nominaalilausekkeissa. (Halliday–Matthiessen 2004: 259–260; Eggins 2004: 213–214 .)

Materiaalisessa prosessissa on kysymys siitä, mitä ihmiset tekevät, ja silloin osallistuja asemoituu tekstissä toimijaksi. Toiminnassa voi olla yksi tai useampia osallistujia. Tekemistä ilmaiseva verbi voi materiaalisessa prosessissa olla joko aktiivi- tai passiivimuodossa. Materiaalisissa transitiivisissa prosesseissa on kaksi osallistujaa, toimija ja kohde, mutta intransitiivisissa materiaalisissa prosesseissa on vain yksi osallistuja, toimija. (Halliday–Matthiessen 2004: 180; Eggins 215–216.)

Mentaalisessa prosessissa on kysymys siitä, mitä osallistujat tuntevat, ajattelevat tai havaitsevat esimerkiksi aistein. Tällöin osallistuja asemoituu tuntijaksi. Mentaaliset lauseet kuvaavat sitä, millaiseksi osallistuja ympäröivän maailman kokee. Tällöin prosessi käynnistyy ihmisen tuntemuksista ja tajunnasta, mutta ei muutu materiaaliseksi toiminnaksi. Mentaaleissa prosesseissa voi olla kysymys esimerkiksi ajattelusta, tietämisestä, ymmärtämisestä, pitämisestä, pelkäämisestä tai aistihavainnoista kuten kuulemisesta tai näkemisestä. (Halliday–Matthiessen 2004: 197; Eggins 2004:225.)

Käyttäytymisen prosessissa on myös kysymys tekemisestä, mutta tekeminen ei kohdistu toimijasta ulospäin, vaan se on yleensä toimijan fysiologista tai psykologista käyttäytymistä. Käyttäytymisen prosesseja ovat muun muassa nauraminen, tuijottaminen, hengittäminen ja uneksiminen. (Eggins 2004: 233.)

Verbaalisessa prosessissa ihminen tekee jotain puhuen, joten hänen roolinsa on puhujan rooli. Prosessin realisoiva verbi voi olla esimerkiksi *kysyä*, *kertoa*, *puhua* tai *sanoa*. (Eggins 2004: 235.)

Edellä mainituissa prosesseissa on kysymys tekemisestä, mutta osa prosesseista ei liity tekemiseen vaan olemiseen tai asioiden välisiin suhteisiin. Eksistentiaalisissa prosesseissa osallistujan pelkämästä olemisesta sanotaan jotain, ja relationaalisissa prosesseissa eli suhdeprosesseissa asioiden oloiloja tai niiden välisiä suhteita kuvataan luokittamalla tai identifioimalla lauseessa esiintyviä asioita. (Eggins 2004: 237–238.)

Halliday–Matthiessenin (2004: 210–211) mukaan relationaalisia prosesseja voi pitää yhtenä prosessien päätyyppinä materiaalisten ja mentaalisten prosessien ohella. Relationaalisten lauseiden tehtävänä on kuvailla ja identifioida. Materiaaliset prosessit ilmaisevat kokemustamme materiaalisesta maailmasta ja mentaaliset prosessit kokemustamme omasta tietoisuudestamme. Sekä näitä ulkoisia kokemuksia että sisäisiä kokemuksia voidaan ilmaista myös relationaalisin lausein, mutta silloin on kysymys pikemminkin olemisesta kuin tekemisestä tai tuntemisesta.

Prosessit voivat olla monitulkintaisia. Esimerkiksi hallinnon tekstissä allekirjoittaminen ja hakeminen ovat sekä verbaalista että materiaalista tekemistä, ja hyväksymisen voi tulkita mentaaliseksi ja verbaaliseksi tai vaikkapa käyttäytymisprosessiksi. (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 134.) Näin ollen prosessien analysointi ei ole yksiselitteistä tässäkin tutkielmassa, ja muunlainenkin luokittelu voisi olla mahdollinen.

Leckie-Tarry (1995: 112) toteaa, että Hallidayn systeemis-funktionaalisessa kieli-teoriassa määrittelemät kuusi prosessityyppiä voidaan asettaa janalle järjestykseen verbin dynaamisuuden mukaan. Verbit ovat dynaamisimpia materiaalisissa prosesseissa ja vähiten dynaamisia relationaalisissa prosesseissa. Ääripäiden väliin sijoittuvat muut prosessityypit. Voidaan olettaa, että materiaalisia prosesseja tapahtuu eniten puhutun kielen rekistereissä, jotka liittyvät läheisesti reaali maailman todellisiin tapahtumiin, joissa kieli on osa toimintaa. Sen sijaan kirjallisia rekistereitä edustavissa teksteissä kieli usein etäännytetään tapahtumista ja sitä käytetään lähinnä tapahtumien reflektointiin, ja silloin verbit ovat yleensä suhdeprosesseihin liittyviä.

3.3.3 Osallistujaroolit

Tässä tutkielmassa keskeinen tarkasteltava rekisterimuuttuja on osallistujaroolien muuttuja, koska siinä on kysymys vuorovaikutuksen osapuolista ja heidän suhteestaan, siis vuorovaikutuksessa luotavista interpersonaalisisista merkityksistä. Karvonen toteaa

(1995:17), että tekstin tosiasiallinen kirjoittaja ei ole kiinnostava, jos halutaan selvittää tekstin olemusta. Sen sijaan on kiinnostavaa, millainen kirjoittajan rooli tekstiin kirjoituu.

Vuorovaikutteisuus on tekstien keskeisiä ominaisuuksia, koska kaikki tekstit tuotetaan ihmiseltä toiselle ihmiselle jotain ennalta harkittua tarkoitusta varten. Tekstien merkitykset syntyvät osana tätä vuorovaikutusta, ja jonkin asian tiedottamisen eli viestimisen lisäksi kielellä on sosiaalinen tehtävä. Teksti luo vuorovaikutussuhdetta lähettäjän ja vastaanottajan välille tai esimerkiksi yhteisöllisyyttä jonkin ihmisjoukon sisällä. Se, millaisia vuorovaikutteisia piirteitä tekstiin valitaan, riippuu sekä tekstin tuottajan ominaisuuksista ja mieltymyksistä että laajemmista asioista kuten viestintäyhteisön normeista ja monista tilannemuuttujista. Interpersonaaliset kielen piirteet ilmentävät tekstin tuottajan asenteita sekä tekstin sisältöjä että sen osallistujia kohtaan. Interpersonalisilla piirteillä on yhteys myös yksittäistä tekstiä laajempiin asioihin, siihen kontekstiin, jossa teksti tuotetaan. Kielessä on paljon mahdollisuuksia ilmaista interpersonaalisia seikkoja, esimerkiksi miten varmana tai epävarmana kirjoittaja esiin tuomiaan asioita pitää tai miten etäisesti tai henkilökohtaisesti hän vastaanottajalle tekstiä tuottaa. Tekstin merkitystä tarkasteltaessa tekstin tuottajan asenteet ja hänen valitsemansa korostukset ovat keskeisiä, yhtä tärkeitä kuin tekstin varsinainen sanoma eli tekstin ideationaaliset merkitykset. Näitä eri merkityksiä ei aina edes voi erottaa toisistaan. Monissa etenkin vaikuttamaan tarkoitetuissa tekstityypeissä kirjoittajan tai muun tekstin tuottajan asenteet ovat itse asiassa osa tekstin keskeistä sisältöä. (Luukka 1995: 97–98.)

Osallistujaroolien rekisterimuuttuja ilmenee tekstissä kielen modaalisten ilmaisukeinojen kautta. Kielen laajaan modaalisuuden järjestelmään kuuluu sellaisia tekijöitä kuin puhefunktio (toteamus, käsky, kysymys ja tarjous), ilmaistu varmuuden tai velvollisuuden aste, positiivisesti tai negatiivisesti latautuneiden liitteiden tai lisäsanojen käyttö sekä läheisyyttä ilmaisevat ilmaukset ja erilaiset kohteliaisuussanonnat. (Eggins 2004:110.)

Kun kieltä käytetään viestien välittämiseen, sen avulla luodaan samalla jotain suhdetta tilanteessa puhuvien tai muulla tavoin viestivien osapuolten välille. Kielellinen vuorovaikutus tapahtuu puheenvuoroja vaihtelemalla. Osallistujarooleja voidaan tarkastella jakamalla lausetyypit neljään puhefunktioon: toteamuksiin ja kysymyksiin, joiden

avulla vuorovaikutuksessa vaihdetaan informaatiota, sekä tarjouksiin ja käskyihin, joissa vaihdetaan tavaroita tai palveluita. (Halliday & Matthiessen 2004: 106–107.)

Kielenkäytön kannalta puhefunktioissa on merkitystä sillä, mitä annetaan. Kun on kysymys tavaroiden antamisesta tai pyytämisestä, kuulijalla on melko rajalliset mahdollisuudet valita reagoitintapa: hän voi hyväksyä tai hylätä tarjouksen, noudattaa pyyntöä tai kieltäytyä noudattamasta. Koska tavarat eivät ole kielellinen hyödyke, vaan ne ovat olemassa täysin kielestä riippumatta, kuulijan ei välttämättä tarvitse vastata verbaalisesti, vaan pelkkä toiminta riittää vastaukseksi. Informaatio sen sijaan on olemassa vain kielenkäyttönä. Informaatiota vaihdettaessa kuulija joutuu tekemään enemmän kuin tavaroiden vaihdossa, sillä häneltä odotetaan jonkinlaista verbaalista toimintaa. Hän voi vahvistaa tai kieltää jonkin tiedon tai antaa puuttuvaa lisätietoa. (Halliday– Matthiessen 2004: 109–110.)

Puhefunktoiden avulla vuorovaikutuksen lähettäjäosapuoli asettaa sekä vastaanottajan että itsensä erilaisiin rooleihin. Vuorovaikutustilanteessa syntyviin rooleihin liittyy se, miten keskustelijat osallistuvat asian käsittelyyn ja miten näkyvän roolin kukin vuorovaikutuksen osapuoli ottaa tai saa. (Luukka 1998: 207.)

Kuten edellä mainittiin, tarjouksen ja pyynnön puhefunktiossa vaihdetaan tavaroita tai palveluita. Aloitteentekijä toimii tarjoajan tai käskijän/pyytäjän roolissa, ja vastaapuoli joko ottaa tarjouksen vastaan tai kieltäytyy siitä, tai käskettäessä tottelee tai kieltäytyy tottelemasta pyyntöä tai käskyä. Hallinnon verkkosivustoilla voi olettaa esiintyvän pikemmin informaation vaihtoa kuin tavaroiden tai palveluiden vaihtoa, joten keskeisiksi puhefunktioiksi muodostuvat toteamus ja kysymys. Toteamuksen esittäjä asetuu tiedon omistajan ja kertojan rooliin, ja toisesta osapuolesta tulee tällöin tiedon tarvitsija ja vastaanottaja. Jos aloitteentekijä esittää kysymyksen, hän ottaa kysyjän, tiedon pyytäjän roolin. Kysymykseen reagoiva toinen osapuoli puolestaan joutuu vastaajan rooliin, toimii pyydetyn tiedon antajana.

Aloitteentekijän roolin ottaminen vuorovaikutustilanteessa ja sen pitäminen mahdollisimman pitkään on osoitus vallasta. Monissa viestintätilanteissa jotkut ihmiset ja ihmisryhmät ovat vahvempia pitämään puhujaroolia kuin toiset. Osallistujista paljastaa asioita myös se, mitä he tekevät saatuaan puheenvuoron: antavatko he vai pyytävätkö he jotain, ja ovatko nämä vaihtoehdot yhtä mahdollisia kummallekin osapuolelle. Jos pyytäjän rooli kuuluu lähinnä vain toisella ja antajan rooli toiselle, se osoittaa vuorovaiku-

tuksen osapuolten olevan epätasa-arvoisia vallan käyttäjiä. Aina modaalisuutta ei käytetä esimerkiksi osoittamaan epävarmuutta, vaan muun muassa suoraa käskyä voidaan lieventää käyttämällä modaalisia keinoja. Varovainen käskeminen voi osoittaa osapuolten epätasa-arvoista asemaa vuorovaikutuksessa tai sitä, että he eivät ole tuttuja keskenään. (Eggins 2004: 184–185.)

Keskeisiä puhefunktioita ilmaisemaan on suomen kieleen kiteytynyt modaalisia lausetyyppejä, joilla on tietyt omat morfosyntaktiset ominaispiirteensä. Kolme keskeistä lausetyyppiä ovat väite- eli deklaraatiivilause, käsky- eli imperatiivilause ja kysymys- eli interrogatiivilause. Lauseiden muodon ja funktion suhde ei ole suoraviivainen, ei edes kysymysten ja käskyjen tapauksessa, vaikka niillä on lähtökohtaisesti oma prototyyppinen tehtävänsä. Puhefunktio käy viime kädessä selville vain lauseyhteydestä. Väitelauseita voidaan käyttää muihinkin tarkoituksiin kuin väittämiseen, kysymyslausein esitetään myös esimerkiksi pyyntöjä, ja käskyjä voidaan suomen kielessä kokonaisten imperatiivilauseiden lisäksi antaa monilla, lausetta lyhyemmillä lausumilla. (VISK § 886–887, § 1678.)

Modaalisuutta on jaoteltu eri lajeiksi sen mukaan, mihin asiantilan mahdollisuus tai välttämättömyys perustuu. Episteeminen modaalisuus tarkoittaa tietoon tai päätteilyyn perustuvaa arviota asiantilan mahdollisuudesta, todennäköisyydestä tai välttämättömyydestä. Yleensä arvion tekee puhuja. Episteemisessä modaalisuudessa on usein kysymys puhujan epävarmuudesta, ennusteista ja arvioista. Episteemistä modaalisuutta sisältävät ilmaukset voi havainnollistaa asettamalla ne jatkumolle, jonka toisessa päässä on viestin lähettäjän mahdottomaksi arvioima tilanne ja toisessa päässä täysi varmuus asiointilasta. Deonttista modaalisuutta ovat puhujan tahtoa tai puheyhteisön normeja ilmaiseva lupa ja velvollisuus. Sellaisissa ilmauksissa välttämättömyys perustuu normeihin tai auktoriteetteihin. Dynaamisessa modaalisuudessa asiointilan mahdollisuus tai välttämättömyys sen sijaan riippuu tilanteen sisäisistä tai ulkoisista edellytyksistä, toisin sanoen toiminnan olosuhteista. Yksi modaalisuuden laji on praktinen välttämättömyys, jossa modaalinen arvio välttämättömyydestä perustuu puhujan arkipäätelyyn. (VISK § 1551–1552, 1556.)

Suomessa esimerkiksi episteemisen modaalisuuden, varmuuden asteen, ilmaisemiseen on monia eri keinoja: verbimodus, modaalinen verbi, modaalinen adverbi tai modaalinen adjektiivi. Episteemisen modaalisuuden avulla puhuja ilmaisee sitoutumis-

taan väitteen totuusarvoon. Totuusarvo on keskeinen ominaisuus, koska jokainen väitelause ottaa kantaa siihen, onko ilmaus totta vai ei. Kun puhuja tai kirjoittaja esittää väitelauseen, modaalisten ilmausten avulla hän tuo ilmi mielipiteensä, että tietyt asiantilat pitävät paikkansa. On kuitenkin tärkeää ottaa huomioon, että perusväitelause ilman modaalisuuden keinoja on tunnusmerkitön tapa ilmaista puhujan oma käsitys, että hän pitää väitettä totena. Ilman modaalialainesta esitettyä väitettä voidaankin pitää kaikkein voimakkaimpana tapana sitouttaa itsensä väitteen totuusarvoon. (Luukka 1995: 33.)

Semanttiselta kannalta modaalisuuden taustalla on vaihtoehtojen maailma, sillä on mahdollista ajatella, että asiat olisivat menneet tai voisivat olla toisinkin. Myös tulevaisuuden tapahtumia voidaan arvailla tyytymättä vain ennustamaan niitä. Modaaliset merkitykset siis aktivoivat vaihtoehdon esitetylle tilanteelle, tai jopa useampia vaihtoehtoja. (VISK § 1553.)

Kieli tarjoaa lukemattomia mahdollisuuksia ilmaista modaalisuutta myös epäsuorasti. Puhujan ei tarvitse osoittaa suoraan, että hän ilmaisee omaa mielipidettään, vaan hän voi kertoa oman kantansa käsiteltävään asiaan myös kätkeymmin metaforana, esimerkiksi seuraavin tavoin:

on ilmeistä että – –

olisi turhaa kieltää, että – –

kaikesta päätellen – –

kaikki asiaan liittyvät viranomaiset ovat sitä mieltä, että – –

(Halliday 1985a: 334.)

Kaikki modaaliset ilmaisukeinot ovat olennaisia tämän tutkielman kannalta, koska ne liittyvät sekä aineistosta tarkasteltaviin vuorovaikutuksen osallistujaroleihin että vuorovaikutuksen sävyyn: tapaan, jolla Kela lähestyy asiakasta. Seuraavan luvun analyysissä tarkastelen aineistosta keitä tarkasteltavien verkkosivustojen osallistujat ovat, miten he toimivat, millaiseksi heidän suhteensa ja tekstien osallistujaroolit muodostuvat ja miten vuorovaikutus verkkoteksteissä toimii.

4 VUOROVAIKUTUSTA KELAN VERKKOSIVUILLA

4.1 Osallistujat

Tässä tutkielmassa tarkastelen erityisesti interpersonaalisia, vuorovaikutuksen osapuolten suhteita luovia ja ylläpitäviä kielen ilmiöitä Kelan verkkosivuilta ja arvioin, lähestyykö Kela asiakasta tämän tarpeet huomioon ottaen vai omaa näkökulmaansa painottaen. Huomio kiinnittyy yksinkertaistettuna siihen, ketkä teksteissä toimivat ja mitä he tekevät. Sen selvittämiseksi on tarpeen tarkastella teksteistä interpersonaalisten meta-funktioiden lisäksi myös sellaisia ideationaalisia merkityksiä, joiden kautta vuorovaikutuksen osallistujat saadaan näkyviin. Ideationaaliset merkitykset liittyvät lauseissa näkyviin prosesseihin, prosessien osallistujiin ja niihin olosuhteisiin, joissa prosesseja tapahtuu (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 132).

Ideationaaliin metafunktioiden liittyvä alan käsite viittaa tilanteeseen luontaisesti kuuluviin piirteisiin. Osallistujaroolien käsite puolestaan viittaa niihin tekstin piirteisiin, jotka vaihtelevat tilanteessa tapahtuvan sosiaalisen vuorovaikutuksen mukaisesti. Osallistujaroleissa on siis kysymys osallistujien sosiaalisista rooleista vuorovaikutustilanteessa. (Leckie-Tarry 1995: 39–40.)

Osallistujaroolit määräytyvät osittain jo tämän tutkielman lähtöasetelmästä: tarkasteltavana on hallinnon organisaation verkkosivuja. Sivut edustavat siten institutionaalista tekstejä. Tekstien lähettäjä on valtionhallinnon merkittävä toimija. Koska tekstit julkaistaan julkisessa Internet-verkossa suomeksi, lukijan voi katsoa olevan kuka tahansa suomen kieltä osaava henkilö. Sivustojen muut kieliversiot ovat ruotsi, englanti ja suomalainen viittomakieli, jotka laajentavat lukijajoukon vielä paljon suuremmaksi. Kun sivuston julkaisijan Kelan tiedetään hoitavan Suomen sosiaaliturvaan kuuluvien ihmisten asioita, mikä myös verkkosivuston etusivulla kerrotaan, voidaan sivuston vastaanottajaksi olettaa Kelan asiakas – satunnaisia sivustoja selaavia muita Internetin käyttäjiä lukuun ottamatta. Tarkastelen teksteistä nimenomaan asiakkaan ja organisaation vuorovaikutukseen liittyviä seikkoja.

Tekstien **osallistujia** tarkastellen saadaan esiin vuorovaikutuksen osapuolet ja voidaan selvittää, millaisiin pääryhmiin ja alaryhmiin asiakkuus Kelan verkkosivuilla jäsenyyttä. Kaikkia merkityslajeja luodaan kielenkäytössä samanaikaisesti, joten interper-

sonaalisuutta tutkittaessa myös ideationaalisiin metafunktioihin liittyvät lauseiden prosessit ja transitiivisuus ovat tärkeitä, koska ne liittyvät osallistujiin ja heidän rooleihinsa (Eggins 2004: 206).

Osallistujaa, toimijaa, tarkasteltaessa huomio kiinnittyy aluksi lauseiden subjekteihin. Subjekti voidaan sen tehtävästä riippuen käsittää kolmella eri tavalla: psykologisen subjektina, joka ilmaisee lauseen teeman, kieliopillisena subjektina, jonka tekemistä predikaatti ilmaisee, tai loogisena subjektina, joka on tilanteen varsinainen toimija. Lauseenjäsen voi samanaikaisesti olla sekä psykologinen, kieliopillinen että looginen subjekti, mutta usein lauseissa ei kuitenkaan ole sellaista lauseenjäsentä, joka kattaisi kaikki kolme subjektitehtävää. (Halliday–Matthiessen 2004: 55–56, Eggins 2004: 137.) Selvittäessäni osallistujarooleja Kelan sivustolta keskityn tarkastelemaan loogista subjektia eli tekstiin kirjoitettuja tilanteen todellisia toimijoita. Tekstin osapuolten välisiä vuorovaikutusrooleja analysoitaessa nimenomaan todellinen toimija on mielenkiintoinen: on merkityksellistä, kuka todellisuudessa tekee jotain, vaikka toiminta olisikin ilmaistu peiteltysti.

Osallistujat tulevat esiin minän esiintuonnilla ja vastaanottajan esiintuonnilla esimerkiksi nimien, nimitysten ja pronomien avulla. Persoonan esiin tuomisen keinoja ovat myös persoonapäätteet ja omistusliitteet. Tekstin kirjoittaja voi niin halutessaan häivyttää osapuolia kielellisin keinoin, epäsuoran viittauksen avulla. Suoraa viittaamista ovat esimerkiksi henkilöön viittaaminen pronomina tai nimeä käyttäen, epäsuoraa taas esimerkiksi passiivin käyttö pronominin tai nimen asemesta. Kirjoittaja voi esimerkiksi puhua itsestään passiivissa. Molemmista viittaustyypeistä kuitenkin käy selvästi ilmi, kehen viitataan. Vuorovaikutusta kuvattaessa ei ole mielekää määritellä henkilöviittauksen definiittisyyttä pelkän muodon perusteella vaan kontekstisidonnaisesti tulkitsemalla. Henkilöviittaus on vuorovaikutustilanteessa indefiniittinen vain silloin, ellei viittauksen tarkoite täsmenny kontekstinkaan avulla. Lähettäjään ja vastaanottajaan viittauksen tapoja voi eritellä esimerkiksi kolmeen ryhmään jakaen: lähettäjän esiintuonti, vastaanottajan esiintuonti ja lähettäjän ja vastaanottajan yhteyden esiintuonti. (Luukka 1995: 39–40.)

Ideationaalisten merkitysten ilmaisemisessa keskeisiä kielen keinoja ovat transitiivisuus ja **prosessityypit**. Prosessi viittaa osallistujiin ja heidän rooleihinsa. Ideationaalisia merkityksiä luodaan samanaikaisesti muiden merkityslajien kuten interso-

naalisten metafunktioiden kanssa, joten transitiivisuus ja interpersonaalisuuteen kuuluvat modaaliset kielen ilmiöt liittyvät toisiinsa. **Modaalisuus** liittyy rekisteriteorian osallistujaroolikäsitteeseen ja transitiivisuusvalinnat alaan. Prosessityyppien ja osallistujaroolien valintojen kautta vuorovaikutuksen osapuolet osoittavat kokemuksellista todellisuuttaan: toimintoja, suhteita, osallistujia ja olosuhteita, jotka muodostavat heidän viestinsä sisällön. Osallistujat tekevät kieltä käyttäessään kaiken aikaa valintoja, joilla he mahdollistavat interpersonaalisten merkitysten vaihtamisen vuorovaikutuksessa toisen osapuolen kanssa. (Egins 2004: 206–207.)

Koska tässä tutkielmassa tarkastellaan hallinnon viestintää asiakkaille, huomion arvoista on myös, mitä asiakasosallistujien odotetaan tekevän ja mitä **ennakkotietoja** heidän edellytetään hallitsevan. Julkunen (2002: 121–122) on Kelan tekstiä tutkiessaan havainnut, että hallinnon teksteissä tarvittaisiin yksinkertaisempaa kieltä, joka on lähempänä asiakkaiden arkikokemuksia. Jos uusia asioita ei tekstissä selitetä vaan tarjotaan ne itsestäänselvyyksinä, luonnollistuneina, oletetaan lukijan tietävän asioista paljon jo ennakkoon. Jos asiakkaalle ei kerrota tarpeeksi, teksti ei täytä tiedotustehtäväänsä asiakkaan kannalta.

4.2 Asiakas

4.2.1 Asiakastyypit

Tämän tutkielman otsikossa ei välttämättä tarvitsisi puhua *asiakkaasta*. Otsikon loppuosana voisi olla vaikkapa ”Miten Kela lähestyy kansalaista?” tai ”Miten Kela lähestyy lukijaa?”. Termi *kansalainen* korostaisi pikemminkin Kelan valtaa hallita kansalaisia, asettua heidän yläpuolelleen. Se on väärä lähtökohta, jos ihmisten sosiaaliturvaa hoitavassa organisaatiossa pyritään nykyaikaiseen ja sujuvaan asioiden hoitoon sekä yksittäisten ihmisten että koko yhteiskunnan eduksi. *Lukija* taas olisi neutraali nimitys henkilöille, jotka lukevat mitä tahansa tekstejä, joten sitäkin termiä voisi *asiakkaan* sijasta käyttää. Hallintolaissa ja Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa todetaan, että hallinto ei ole itsetarkoitus, vaan sen kuuluu olla yhteiskunnan ja sitä kautta yksittäisten ihmisten palveluksessa. Näin ollen Kelan palveluita käyttävät henkilöt ja sen verkkotekstien lukijat ovat tosiasiaassa nimenomaan Kelan asiakkaita. Lisäksi näkökulmani tässä työssä

on hyvää asiakaspalvelua korostava ja pyrin arvioimaan asiakkaan huomioon ottamista virkateksteistä. Näistä syistä nimitän Kelan verkkosivustoja lukevia henkilöitä tässä tutkielmassa johdonmukaisesti *asiakkaiksi*.

Kela tiedottaa sivustollaan (2010a), että sen tehtävänä on hoitaa Suomessa pysyvästi asuvien ihmisten perusturvaa eri elämäntilanteissa. Kelan asiakkaita ovat kaikki Suomen sosiaaliturvan piirissä olevat henkilöt, jotka asuvat Suomessa tai ulkomailla. Verkkosivustolta (2010b) löytyy myös tieto, että kaikki Suomessa vakituisesti asuvat ihmiset kuuluvat Suomen sosiaaliturvan piiriin. Kelan asiakas voi siis olla myös muun maan kansalainen kuin Suomen.

Tarkastelen tekstianalyysin aluksi, ketkä verkkoteksteissä kirjoittuvat Kelan asiakkaiksi ja mitä heistä käy ilmi. Keskiössä ovat nimet, nimitykset ja pronominit, joilla viitataan asiakkaaseen ja joilla asiakkaita nimetään, ryhmitellään ja jäsennetään. Jo nimeämisen kautta heidät kiinnitetään tilanteessa johonkin asiakasrooliin, ja tämän roolin perusteella määräytyvät heidän mahdollisuutensa hakea ja saada etuuksia Kelasta. Lisäksi heille muodostuu sivustojen teksteissä vuorovaikutuksen osallistujarooli, joka muotoutuu kirjoittajan valitsemien modaalisten ilmaisukeinojen kautta tietynlaiseksi. Kiinnostavaa on myös, mitä asiakkaat Kelan teksteissä tekevät tai mitä heidän oletetaan tekevän ja mitä ennakkotietoja heidän edellytetään hallitsevan.

Tämän tutkielman aineisto sisältyy Kelan verkkosivustokokonaisuuteen *Henkilöasiakkaat*-otsikon alla. Tuo yläotsikko antaa kaikille sen alasivustoja lukeville asiakkaan roolin. Tarkasteltavista sivustoista kahden sivuston pääotsikkoina ovat *Eläkeläiset* ja *Opiskelijat*, joten heti pääotsikoissa kirjoittuvat lukijoiksi nuo kaksi **kohderyhmää**, joille Kela antaa otsikkojen avulla erilaiset täsmennetyt asiakasroolit. Kolmannen tarkastellun sivuston otsikkona on *Maasta- ja maahanmuutto*, joka ei suoraan nimeä kohderyhmää. Otsikko kuitenkin osoittaa, että sivut on tarkoitettu Kelan asiakkaille, jotka aikovat muuttaa tai ovat muuttaneet Suomeen tai Suomesta. Heidän joukossaan voi olla monia eri kansallisuuksia edustavia ihmisiä, monen ikäisiä ja monenlaisissa elämäntilanteissa eläviä ihmisiä. Tämä kohderyhmä koostuu siten todennäköisesti heterogeenisemmasta ihmisjoukosta kuin eläkeläisten ja opiskelijoiden ryhmät, ja heille on annettu Kelan sivustoilla yksi yhteinen asiakasrooli: he ovat henkilöitä, jotka aikovat siirtyä tai ovat siirtyneet maasta toiseen asumaan.

Kaikki maahanmuuttajat tuskin ymmärtävät suomenkielistä sivustoa, mutta sekä muuttajille että muille henkilöryhmille tarkoitetut sivut ovat nähtävissä Kelan sivusto-kokonaisuudessa myös englanniksi, ruotsiksi ja suomalaisella viittomakielellä. Jokaiselta opiskelijoiden, eläkeläisten tai muuttajien yksittäiseltä sivulta löytyy linkki eri kieliversioiden pääsivulle. Tässä suomen kielen tutkielmassa tarkastelen vain suomenkielisten sivujen sisältöä.

Eläkeläisten sivuston pääsivulla selostetaan aluksi muutamalla lauseella kahta toisiaan täydentävää lakisääteistä eläkejärjestelmää, jotka Suomessa ovat käytössä: kansaneläkejärjestelmä ja työeläkejärjestelmä. Näin eläkeläisten rooliin tekstissä asetetut Kelan asiakkaat jaetaan eläkeläisten etusivulla kahteen ryhmään, kansaneläkkeen saajiin ja työeläkkeen saajiin.

Kansaneläke turvaa perustoimeentulon, jos et saa lainkaan työeläkettä tai se jää pieneksi.
Työeläkkeistä saat tietoa joko omasta työeläkelaitoksestasi tai Eläketurvakeskuksesta.

Etusivulla ilmenee myös, että kansaneläkkeensaajillakin on erilaisia kansaneläkkeensaajan rooleja. Kansaneläkkeen saajat jaetaan neljään alaryhmään:

Työkyvyttömyyseläke (16–) 21–64-vuotiaana
Työttömyyseläke 60–64-vuotiaalle
Vanhuuseläke 65 vuotta täyttäneelle
Varhennettu vanhuuseläke 62–64-vuotiaalle

Muutkin eläketurvaan kuuluvat tuet todetaan kuten eläkkeensaajan asumistuki, hoitotuki, perhe-eläkkeet ja niin edelleen, joten sivusto pyrkii puhuttelemaan kaikkia eläkeläisiä ryhmittäin sen mukaan, mitkä tuet heille kuuluvat.

Kela maksaa myös perhe-eläkkeitä leskelle ja lapselle.
Kelan hoitamaan eläketurvaan kuuluu lisäksi maahanmuuttajan erityistuki.
Tämä tuki muuttuu takuueläkkeeksi 1.3.2011.

Myös opiskelijoiden sivuston alussa tekstien vastaanottajiksi kirjoittuu erilaisia opiskelijaryhmiä, vaikkakaan ei yhtä monia eri tukimuotojen saajia kuin eläkeläisillä. Opiskelijat näyttävät siksi homogeenisemmalta ryhmältä kuin eläkeläiset. Opiskelijoiden pääsivun ensimmäinen lause osoittaa, että tekstin kohderyhmä on laaja, sillä siihen asetetaan kaikki peruskoulun suorittaneet opiskelijat:

Opiskelijat voivat saada Kelasta tukea peruskoulun jälkeisiin opintoihin.

Myöhemmin opiskelijaroolin saaneita jaotellaan erilaisiin ryhmiin muun muassa sen mukaan, mihin Suomen koulutusjärjestelmän tasoon heidän oppilaitoksensa kuuluu. Korkeakouluopiskelijat ja toisella asteella opiskelevat näyttävät olevan opiskelijoiden tukien myöntämisen kannalta perusryhmät. Muitakin ryhmiin jakamisen perusteita löytyy kuten esimerkiksi opiskelijan rahatilanne, ulkomailla opiskelu ja opintojen etenemisnopeus.

Opintojen aikana voit saada – –

- toisen asteen opiskelijan koulumatkatukea – –
- korkeakouluopiskelijan ateriatukea
- aikuiskoulutustukea Koulutusrahastolta, jos – –

Koulutusrahasto myöntää aikuiskoulutustukea omaehtoiseen koulutukseen osallistuvalla aikuisopiskelijalla, joka – –

Korkeakouluopiskelija voi saada verotuksessa opintolainavähennyksen, jos hän suorittaa korkeakoulututkinnon määräajassa.

Korkeakoulutukseen ovat oikeutettuja pienituloiset.

Opiskeluajan tukimuotoja ovat myös muun muassa oppisopimuskoulutus ja kuntoutukseen liittyvät etuudet.

Muuttajille tarkoitetuilla sivuilla selitetään Suomen sosiaaliturvaan kuulumista tarkemmin ja ryhmitellään lukijoita niihin, joilla on oikeus Suomen sosiaaliturvaan ja niihin, joilla ei sitä ole. Sivulla kerrotaan, millä ehdoilla maahan tai maasta muuttava henkilö kuuluu Suomen sosiaaliturvajärjestelmän piiriin. Sivustolla ryhmitellään asiakkaita usein *jos*- ja *kun*-konjunktoilla alkavien ehtolauseiden avulla. Kun asiakkaille esitellään Suomen sosiaaliturvaan kuuluvia etuuksia, kunkin etuuden esittelyn yhteydessä luokitellaan ehtolauseiden avulla asiakkaita kahteen ryhmään: niihin, joilla on oikeus saada kyseistä tukea ja niihin, jotka eivät lainsäädännön mukaan voi sitä saada. Siten ehtolauseissa lähestytään asiakasta, vaikka häntä ei suoraan puhuteltaisikaan. Häneltä epäsuorasti kysytään, onko jokin asiointi totta hänen kohdallaan vai ei.

Kun muutat Suomesta ulkomaille tai ulkomailta Suomeen, Kela tekee päätöksen siitä, kuulutko Suomen sosiaaliturvan piiriin eli onko sinulla oikeus Kelan myöntämiin sosiaaliturvaetuuksiin.

Jos muutat Suomeen tilapäisesti asumaan, sinulla ei yleensä ole oikeutta Kelan sosiaaliturvaetuuksiin.

Ehtoa ilmaisevassa lauseessa ei aina ole *jos*- tai *kun*-konjunktiota, vaan etuuden saamista rajoittava ehto voidaan ilmaista muullakin tavalla kuten erilaisin asiakasta kuvaavin määrittein tai muulla tavoin kuvaillen tai rajaamalla puheena oleva asia tai kohderyhmä jollakin tavoin.

Suomen sosiaaliturvajärjestelmä perustuu maassa asumiseen, Joitakin poikkeuksia lukuun ottamatta kaikilla Suomessa vakinaisesti asuvilla on oikeus Kelan myöntämiin sosiaaliturvaetuuksiin.

Ulkomailla säännöllisesti yli puolet vuodesta oleskelevilla henkilöillä ei yleensä ole oikeutta Suomen sosiaaliturvaan.

Suomessa suoritettaviin opintoihin opintotukea voivat saada – –

Opintotukea ulkomaille voit saada koko tutkinnon suorittamista varten ja kotimaan tutkintoon liittyviin opintoihin tai harjoitteluun.

Kela maksaa koulumatkatukea ammatillisessa oppilaitoksessa ja lukiossa opiskeleville.

Saat alennushintaisen aterian näyttämällä voimassa olevaa opiskelijakorttia tai Kelan ateriatukikorttia.

Korkoavustukseen ovat oikeutettuja pienituloiset.

Koulutusrahasto myöntää aikuiskoulutustukea omaehtoiseen koulutukseen osallistuvalla aikuisopiskelijalla, joka on työ- tai virkasuhteessa tai toimii yrittäjänä.

Asiakasryhmiä jaetaan erilaisin määrittelyin yhä pienempiin ryhmiin, heille annetaan tarkemmin määriteltyjä rooleja kaikilla kolmella tarkastellulla sivustolla. Ehtoja voi olla peräkkäisissä virkkeissä hyvinkin monta, ja ne karsivat kussakin kohdassa tarkoitettua kohderyhmää yhä pienemmäksi ja tarkemmin määritellyiksi.

Opiskelijat voivat saada Kelasta erilaisia tukia peruskoulun jälkeisiin opintoihin, Yksi tuista on opintotuki. Voit saada sitä päätoimisiin opintoihin lukiossa, ammatillisessa oppilaitoksessa tai korkeakoulussa. Opintotuen määrä vaihtelee oppilaitoksesi ikäsi ja asumismuotosi mukaan. Siihen vaikuttavat omat tulosi ja joissain tapauksissa myös vanhempiesi tulot.

Samana virkkeen sisällä voi esiintyä monta ehtoa, joilla asiakasta määritellään yhä tarkemmin.

Kun muutat ulkomaille alle vuodeksi, – –

Oikeutesi Suomen sosiaaliturvaan ratkaistaan pääsääntöisesti sen perusteella, kuinka pitkältä oleskelusta on kysymys.

Yksin asuva eläkeläinen, jonka ainoa eläke on täysi kansaneläke – –

Voit saada kansaneläkettä, jos kuulut Suomen sosiaaliturvaan ja olet asunut Suomessa vähintään 3 vuotta 16 iän täyttämisen jälkeen

Jos olet korkeakouluopiskelija, olet oikeutettu alennukseen opiskelija-aterian hinnasta ravintoloissa, jotka ovat ateriatuen piirissä.

Lapsikorotus maksetaan jokaisesta eläkkeensaajan tai hänen puolisonsa Suomessa asuvasta alle 16-vuotiaasta lapsesta, joka elää samassa taloudessa eläkkeensaajan kanssa.

Jos sinulla ei ole opiskelijakorttia, mutta suoritat opintoja, jotka oikeuttavat ateriatuettuun ruokailuun, korkeakoulusi vastaa – –

Tyypillisesti kriteeri ryhmään kuulumiseksi eli ehto esitetään *jos*-lauseessa, jonka verbi on indikatiivin preesensissä. Mikäli ehtolauseen verbi on indikatiivissa, jäljessä tulevan lauseen konditionaali osoittaa asian olevan vain ehdotus tai suositus, joka ei ole yhtä riippuvainen ehtolauseen asiasta kuin jos lauseissa käytetään samaa modusta (VISK § 1595). Verbien konditionaalimuotoja ei aineiston virkkeissä kuitenkaan esiinny lainkaan, joten ehto- ja päälauseiden kuvaamien asioiden riippuvuussuhde on hyvin tiukka. Jos Kelan ehtolauseen ehto ei toteudu, myöskään päälauseen mainitsemaa asiaa ei tapahdu. Asiakkaalla ei silloin ole etuuteen tarvittavaa asiakasroolia, joten puheena oleva etuus ei ole asiakkaan haettavissa.

Jos olet korkeakouluopiskelija, olet oikeutettu alennukseen – –
Jos kuitenkin olet Suomessa suorittamassa vain ulkomaiseen korkeakoulu-
tutkintoon liittyvää työharjoittelua, sinulla ei ole oikeutta ateriatukeen.
Voit saada kansaneläkettä, jos kuulut Suomen sosiaaliturvaan – –
Ulkomailla asuva voi myös saada rintamalisää, jos hänellä on jokin maini-
tuista tunnuksista tai miinanraivaajan todistus.
Jos muutat Suomeen tilapäisesti toisesta EU/ETA-maasta tai Sveitsistä,
sinulla on oikeus välttämättömään sairaanhoitoon eurooppalaisella sai-
raanhoitokortilla.

Toisinaan ehtolause alkaa *kun*-partikkelilla, mutta se ei ole sivustolla yhtä yleinen tapa kuin *jos*-lauseet. Julkusen (2002:113) mukaan *kun*-lauseen nostaminen heti virk-
keen alkuun voi olla myös keino lieventää kielteisyyttä, jos negatiivinen informaatio jää
virkkeen loppuun päälauseeseen. Hän toteaa tosin, että virkkeen alussa olevan sivulau-
seen tehtävä voi olla vain rajoittaa lukijakuntaa ja kohdistaa lause tietyille rajatulle ryh-
mälle, jota asia koskee. Kelan aineistossa on yleensä kysymys juuri ryhmiin jakamises-
ta, eikä *kun*-lauseiden sijoittaminen virkkeiden alkuun näytä vaikuttavan asioiden esiin-
tuomiseen kielteisesti eikä myönteisesti. Virkkeet antavat vain selkeää, lyhyttä vastaan-
sanomatonta faktatietoa: kun tai jos teet näin, tai kun olet tietynlainen, sinulla on oikeus
hakemuksesta saada tietty etuus.

Voit saada koulumatkatukea, kun koulumatkan pituus on vähintään – –
Kun olet jäänyt eläkkeelle, voit saada alennuksia – –
Kun muutat ulkomaille alle vuodeksi, säilyt yleensä Suomen sosiaalitur-
vassa ja voi saada Kelan etuuksia.
Kun muutat Suomeen, sinun tulee muuttaa maahan vakinaisesti, jotta voit
saada Kelan etuuksia.

Voit hakea Kelasta työkyvyttömyyseläkettä, kun tulet työkyvyttömäksi 16–64-vuotiaana.

Ehtoa ilmaistaan aineistossa jopa välttämättömyyttä ilmaisevin modaaliverbein, vaikka kontekstista käy ilmi, ettei lauseissa ei tarkoiteta velvollisuutta, vaan niiden avulla rajataan asiakasryhmä tiettyjen kriteerien avulla.

Lisäksi sairauden tai vamman pitää aiheuttaa säännöllistä avun, ohjauksen tai valvonnan tarvetta taikka jatkuvia erityiskustannuksia.

Suoritetun tutkinnon tulee olla vähennykseen oikeuttava, ja sen suorittaminen on tullut aloittaa aikaisintaan lukuvuonna 2005–2006.

Toimintakykyysi tulee olla heikentynyt sairauden tai vammaisuuden vuoksi yhtäjaksoisesti vähintään vuoden ajan.

Asiakaskunnan ryhmittelyyn ehtoja ilmaisemalla käytetään aineistossa siis hyvin monenlaisia kielen keinoja, ja ehtolauseita esiintyy runsaasti. Kelan tehtävän huomioon ottaen ehtolauseiden runsaus instituution verkkosivustolla on luonnollista: Kela tekee käytännön päätökset suomalaiseen sosiaaliturvaan kuuluvista etuuksista, ja eri elämäntilanteisiin on olemassa erilaisia etuuksia. Asiakkaiden luokittelu erilaisiin ryhmiin on välttämätöntä, kun etuuksista annetaan verkossa ohjeita kaikille lukijoille. Kielen keinoin luokiteltaessa ehtolauseet ovat keskeinen väline, jolla voi rajata ihmisryhmiä niin tarkkoihin rooleihin kuin kulloinkin on tarkoituksenmukaista.

Asiakkaista sivustoilla käytetyt **nimitykset** ovat yksiselitteisiä ja ymmärrettäviä.

opiskelija
korkeakouluopiskelija
toisen asteen opiskelija
Suomen kansalainen
muiden maiden kansalaiset
opiskelijana tai tutkijana ulkomailla
aikuisopiskelija
palkansaaja
yrittäjä
työnhakija
työtön
eläkeläinen
eläkkeensaaja
maahanmuuttaja
leski

Myös partisiippien ja muiden määritteiden avulla rakennettuja roolinimityksiä tai -kuvauksia käytetään.

aikuiskoulutustukea saava
pienituloiset 65 vuotta täyttäneet henkilöt
julkisessa laitoshoidossa oleva
miehelle tai naiselle, jolla on rintamasotilastunnus
Suomeen muuttavien
ulkomaille muuttavien

Sen lisäksi, mitä tekstissä sanotaan, voi olla tärkeää myös se, mitä on jätetty sanomatta (Fairclough 1989: 5). Tarkasteltavassa aineistossa on mielenkiintoista, ettei sivuston lukijaa, Kelan asiakasta, nimitetä asiakkaaksi. Asiakas-nimitystä käytetään ainoastaan varsinaisen aineiston ulkopuolella, sivustojen *Henkilöasiakkaat*-yläotsikossa. Suomen kansalaisesta puhutaan tekstiosuuksissa muutaman kerran, mutta ei asiakkaasta. Asiakas-termin puuttuminen sivustojen tekstiosuuksista osoittaa, ettei Kela halua korostaa ihmisten roolia Kelan asiakkaina. Instituutio asettaa heidät mieluummin muihin rooleihin, jotka käyvät ilmi tekstissä käytetyistä nimityksistä: opiskelijat, eläkeläiset.

Kelalla on viranomaisena valta ryhmitellä asiakkaitaan parhaaksi katsomallaan tavalla, ja ryhmittely tapahtuu sivustoilla Kelan ehdoilla. Ryhmittely palvelee tarkoituksenmukaisuutta, koska yhä tarkempien asiakasroolien kautta Kela saa tiedottamisensa kohdistetuksi juuri sille ryhmälle, jolle haluaa. Ryhmittelyä tehdään instituution näkökannalta, mutta se palvelee myös asiakasta, joka etsii sivustoilta täsmätietoa omaa tilannettaan varten.

Tarkasteltavassa aineistossa näkyy siis hyvin monenlaisia asiakasrooleja, joita on ryhmitelty erilaisten etuuksien saajiksi esimerkiksi iän, elämäntilanteen, oppilaitoksen, koulumatkan pituuden ja monien muiden yksityiskohtaisten seikkojen perusteella. Jo tässäkin pienessä otoksessa Kelan sivustoja näkyy, että asiakastyyppeiden kirjo on todella laaja ja sivustojen julkaisijalla on tarve luokitella ja ryhmitellä asiakaskuntaansa yhä täsmällisempien roolien edustajiin. Tarkka ryhmittely on välttämätöntä, sillä vain sillä tavoin yleisessä verkossa julkaistut sivustot voivat kertoa yksittäisille ihmisille juuri heille kuuluvasta sosiaaliturvasta ja heidän oikeuksistaan.

4.2.2 Asiakkaat toimijoina

Asiakkaan esiin tuomisessa olennaista on myös, millaisiin **prosesseihin** hän osallistuu, mitä hän tekee tai mitä hänen oletetaan tekevän. Materiaalisissa, mentaalisisissa, verbaalisissa ja käyttäytymiseen liittyvissä prosesseissa tehdään erilaisia asioita, niissä kaikissa toimitaan. Materiaaliset prosessit liittyvät materiaalisessa maailmassa toimimiseen, ja ne asemoivat osallistujat toimijoiksi ja tekijöiksi. Mentaaliset prosessit liittyvät henkilökohtaisiin tunteisiin, kokemuksiin, tiedostamiseen, ajatteluun ja aistimiseen ja niiden subjektista tulee prosessissa tuntija tai kokija. Verbaalisessa tekemisessä on kysymys suullisesta kielen käytöstä ja osallistujarooliksi tulee puhuja. Ihmisen käyttäytyminenkin on tekemistä, ja silloin osallistujaroolina on käyttäytyjä. (Eggins 2004: 215–236.) Sen sijaan eksistentiaalisissa ja relationaalisissa prosesseissa ei ole kysymys tekemisestä vaan ainoastaan olemisesta, mahdollisesti suhteessa johonkin. Relationaalisissa, suhteita kuvaavissa prosesseissa asioita luokitellaan ja identifioidaan, eksistentiaalisissa vain mainitaan asioiden olemassaolo. (Eggins 2004: 237–238.)

Lauseen verbi ja sen kautta prosessi määrää, millaiseen rooliin osallistuja kirjoituu. Materiaaliset prosessit ovat tekemistä, jolloin asiakas on tekijän, toimijan roolissa. Asiakkaan toimintaa kuvataan tarkastelluilla sivulla usein materiaalisten tai verbaalisten prosessien kautta taivuttamalla verbiä toisessa persoonassa.

Jos muutat Suomeen tilapäisesti asumaan, --
Kun muutat Suomeen, sinun tulee muuttaa maahan vakinaisesti, jotta voit saada Kelan etuuksia.
Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen voit tarkistaa Kelan asiointipalvelusta.
Kun tarkoituksena on viipyä yli vuosi ulkomailla, --
-- jos et saa lainkaan työeläkettä tai se jää pieneksi.
Näitä voi hakea, vaikka et saisikaan kansaneläkettä.
Voit hakea Kelasta --
-- että saat aikuiskoulutustukea --
Työeläkkeistä saat tietoa --
Toimita valitus 37 päivän sisällä --
-- jos olet suorittanut korkeakoulututkinnon määräajassa.
Tarkista matka-alennukset ehdot lipputoimimistosta.
Kysy alennuksista lipputoimimistoista.

Muun muassa hakeminen voidaan ymmärtää kahdellakin tavalla, joko materiaaliseksi tai verbaaliseksi prosessiksi (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 134). Kelan teksteissä esiintyy muitakin verbejä, jotka voi ymmärtää sekä materiaalisina että verbaa-

lisina, kuten *tarkistaa, suorittaa, kysyä ja ilmoittaa*. Kumpikin prosessityyppi kuvaa ulospäin suuntautuvaa tekemistä.

Passiivina, nollapersoonaa, VA-partisiippia ja kolmatta persoonaa käytetään viittaamaan asiakkaan materiaaliseen tai verbaaliseen tekemiseen epäsuoremmin kuin toista persoonaa käytettäessä.

Työeläkkeet ansaitaan omalla palkkatyöllä ja yrittämisellä.
Muutosta haetaan kirjallisesti.
Työeläkkeet ansaitaan omalla palkkatyöllä ja yrittämisellä.
Rintamalisää haetaan lomakkeella – –
Tunnuksia ei voi enää hakea.
Ulkomailla asuva voi myös saada rintamalisää – –
Yksin asuva eläkeläinen, – –, saa takuueläkettä 101,24 e/kk.
Parisuhteessa asuva eläkeläinen, – –, saa takuueläkettä 167,57 e/kk.
Aikuisopiskelija voi rahoittaa opintonsa – –
Korkeakouluopiskelija voi saada verotuksessa opintolainvähennyksen – –
Ulkomaille muutosta ja tilapäisestäkin asumisesta ulkomailla on aina ilmoitettava Kelaan. Myös paluusta Suomeen on ilmoitettava.

Mentaalisessa prosessissa on kysymys siitä, mitä tilanteen osallistujat tuntevat, ajattelevat tai havaitsevat esimerkiksi aistein ympäröivästä maailmasta, ja silloin osallistujarooliksi asemoituu tuntija. Käyttäytymisen prosessissa on kysymys toimijan fysiologisesta tai psykologista käyttäytymisestä, joka ei kohdistu ulospäin. (Halliday–Matthiessen 2004: 197; Eggins 2004: 225, 233.) Asiakkaan mentaaliseen tekemiseen tai käyttäytymiseen liittyviä prosesseja en aineistossa havainnut. Se on ymmärrettävää, koska sivustot ovat hallinnon kirjallisia ohjeita. Hallinnon ohjeistuksessa ei ole tarpeen käsitellä sen enempää asiakkaan henkilökohtaista ajattelua, tunteita, kokemuksia tai aistimuksia, mentaalisia prosesseja, kuin fyysistä tai psykologista käyttäytymistäkään.

Materiaaliset ja verbaaliset prosessit ovat tarkastelemillani sivuilla näin ollen selvästi yleisimmät asiakkaan toimintaan liittyvä prosessityypit. Asiakas kirjoittuu tällöin tekijän ja toimijan rooliin, joko tekojen tai verbaalisen toiminnan kautta. Kyse on yleensä siitä, miten Kela odottaa asiakkaan toimivan, jotta tämä saa puheena olevan etuuden.

Olemiseen liittyviä eksistentiaalisia ja relationaalisia ilmauksia teksteistä löytyy paljon. Usein ne eivät koske asiakasta suoraan, vaan kertovat jotain esimerkiksi etuuksien erityispiirteistä tai etuuksien saamisen ehdoista.

Jos päätöksessä on virhe, – –
– – siitä on sinulle joko etua tai haittaa.
– – joka on ylin valitusaste.
Yksi tuista on opintotuki.

Se on osa kokonaiseläkettäsi, – –
Opintotuen tarkoitus on turvata toimeentulosi opiskelun aikana.
Opintotuen määrä ja myöntämisehdot ovat erilaisia – –
– – jos muuton ainoa syy on opiskelu.
Etuus on veronalaista tuloa.

Aineistossa asiakas on toisinaan myös osallistujana eksistentiaalisissa ja relationaalisissa prosesseissa. Häntä kuvaillaan tai luokitellaan, jotta hänet pystytään ryhmittelemään tiettyyn rajattuun asiakasryhmään. Eksistentiaalisissa prosesseissa osallistujan pelkästä olemisesta sanotaan jotain, ja suhdeprosesseissa asioiden olotiloja tai niiden välisiä suhteita kuvataan luokittelemalla tai identifioimalla lauseessa esiintyviä asioita (Eggins 2004: 237–238). Suurin osa olemiseen liittyvistä prosesseista on *olla*-verbin avulla rakennettuja suhdeprosesseja, joissa osallistuja määritellään tietynlaiseksi tai tiettyyn ryhmään tai rooliin kuuluvaksi.

– – jos olet pienituloinen.
– – jos olet korkeakouluopiskelija.
Vaikka et ole Suomen kansalainen, – –
Korkeavustukseen ovat oikeutettuja pienituloiset.

Lauseessa voi olla myös useampi asiakkaaseen liittyvä prosessi, tässä esimerkissä substantiivin essiivimuodolla ilmaistu kuvaava suhdeprosessi ja verbiliitolla ilmaistu materiaallinen tai verbaalinen tekemisen prosessi tiiviisti peräkkäin:

Työnhakijana voi hakea – –

Asiakkaisiin liittyvistä prosesseista voi siten todeta yhteenvetona, että ne ovat Kelan sivustoilla joko toimintaan liittyviä materiaalisia tai verbaalisia prosesseja tai olemiseen ja suhteisiin liittyviä eksistentiaalisia tai relationaalisia prosesseja. Mentaalisia ja käyttäytymiseen liittyviä prosesseja ei tarkastelluilla sivuilla esiinny, mikä on luonnollista, koska Kelan etuuksia koskevassa ohjeistuksessa erilaisille asiakasryhmille tuskin voisi olla kysymys inhimillisistä tunteista tai käyttäytymisestä. Kelan toiminnan ja tekstien perusta on säädöksissä, eikä säädöksissä puhuta tunteista tai käyttäytymisestä.

Asiakasta ja asiakkaiksi oletettuja henkilöitä kuvaa myös se, millaisia **ennakkotietoja** heillä odotetaan olevan. Julkunen (2002: 112) on havainnut, että Kelan kirje-
muotoisessa tiedotteessa asioista puhutaan selittelemättä, jolloin tekstin lukijan oletetaan tietävän jo ennestään paljon puheena olevista asioista ja Kelasta. Tiedotteessa ei

kerrota, kuka vaadittuja toimenpiteitä edellyttää ja mihin tai kenen päätöksiin vaatimukset perustuvat. Kelan auktoriteetti ja käskyvalta ovat silloin luonnollistuneet, muuttuneet itsestäänselvyyksiksi, ja Kela olettaa lukijan tulkitsevan tilanteen itsestään selvänä.

Asiakkaan kannalta on keskeistä, ovatko käytetyt termit ymmärrettävää yleiskieltä tai selitetäänkö niitä. Kelan sivustoilla ratkaiseva apu lukijalle ovat hyperlinkit, joita on paljon. Ensimmäisen hierarkiatason sivuilla erikoistermi tai muu selitystä vaativa termi on linkitetty, kun se mainitaan sivulla ensimmäisen kerran. Linkit johtavat muille sivuille, yleensä seuraavalle hierarkiatasolle, josta voi lukea selostuksen linkissä mainitusta asiasta. Linkit ovat usein erikoistermejä, joiden ymmärtäminen vaatii jonkin yhteiskunnan rakenteeseen tai toimintaan liittyvän erityisalueen tai tietyn tukimuodon tuntemista, esimerkiksi:

- työeläkekortti
- kansaneläkkeensaajan kortti
- opintolainavähennys
- Koulutusrahasto
- soveltamisalalaki
- sosiaaliturvasopimukset
- eurooppalainen sairaanhoitokortti.

Näiden kaltaisten erikoistermien esiintyminen sivustoilla ei todennäköisesti aiheuta lukijalle kohtuuttomia ymmärtämisvaikeuksia, koska linkitetystä termistä pääsee syvemmälle sivustoon lukemaan, mistä termissä on kysymys. Olen kuitenkin tarkastellut linkeistä aukeavaa sivuston seuraavaa tasoa vain rajallisesti, joten en saanut selville, miten paljon linkkien tekstit helpottavat asiakkaan ennakkotietojen tarvetta. Satunnaisotoksin saattoi kuitenkin havaita, että avaamani linkit olivat hyödyllisiä ja antoivat tietoa puheena olevasta termistä tai asiakokonaisuudesta. Joistakin linkeistä avautuu vain lyhyt selostus, mutta toiset – esimerkiksi *opintotuki* – vievät kolmatta sivustotasoa syvemmällekin, mistä löytyy asiasta ja termistä paljon lisää tietoa.

Suurin osa teksteissä esiintyvistä erikoistermeiksi katsottavista termeistä on linkitetty. Jos linkittämättömässä tekstissä on erikoistermi, se selitetään välittömästi samalla sivulla. Esimerkiksi kansaneläke ja työeläke on määritelty yksinkertaisesti ja lyhyesti arkikielen termien avulla. *Työeläkelaitos*-käsitteen merkitys selitetään seuraavasti:

Työeläkkeet ansaitaan omalla palkkatyöllä ja yrittämisellä. Työeläkkeitä hoitavat työeläkelaitokset, joita on useita. Työeläkkeistä saat tietoa joko omasta työeläkelaitoksestasi tai Eläketurvakeskuksesta.

Tämän tutkielman aineistossa ei luonnollistuneiden ilmausten ongelmia näin ollen juurikaan esiinny, koska termit joko selitetään heti tai asioiden käsittely jatkuu analysoitua tasoa syvemmällä sivustohierarkiassa ja siellä annetaan lisätietoa puheena olevista aiheista. Sivustojen sanasto on hyvän erikoistermien selittämisen ansiosta hyvin ymmärrettävää, vaikka lukijalla ei olisi juurikaan ennakkotietoja Kelan toiminnasta tai sen myöntämistä etuuksista. Termistö, jota ei selitetä, on yleiskieltä, joten suomenkielinen asiakas ymmärtää sivustojen asiat yleistietojensa, peruskielitaitonsa ja linkkien availun avulla. Teksteistä saa sen käsityksen, että sivustoa suunniteltaessa termien riittävään selittämiseen on tarkoituksella paneuduttu hyvin, jotta asiakas saisi sivustosta tarvitsemansa tiedot. Asioiden selventäminen on hyödyksi myös Kelalle, koska silloin asiakkaan asioinnin voi olettaa onnistuvan mahdollisimman sujuvasti ilman kummallekaan osapuolelle aiheutuvaa ylimääräistä ajankulua ja vaivannäköä.

Kelan sivustoilla lukijalta ei näin ollen odoteta paljon ennakkotietoja, mutta kyläkin valmiutta sivuston selaamiseen syvemmille tasoille, jotta erikoistermien merkitykset selviävät. Internetiä käyttämään tottuneelle lukijalle linkkien availu yhä syvemmälle sivustohierarkiassa on selvempi ja helpompi tapa hankkia lisätietoa kuin termiselitysten lukeminen ylipitkiltä sivuilta olisi.

4.3 Kela

Asiakkaan lisäksi teksteihin kirjoittuu vuorovaikutuksen toinen osapuoli, tekstien lähettäjä Kela. Tässä alaluvussa tarkastelen, miten Kela kirjoittaa itsestään: millaisia nimityksiä ja käsitteitä se itsestään käyttää, miten se kertoo toimivansa ja millainen kuva Kelasta syntyy sen omilla verkkosivuilla.

Sivustolla asiakaskunnasta puhuttaessa käytetään hyvin monenlaisia nimityksiä ja ryhmittelyjä. Tekstin lähettäjä viittaa itsensä vain **nimellä** *Kela* tai *Kansaneläkelaitos*. Lukija ymmärtää, että tekstin todellisia kirjoittajia ovat Kela-instituution työntekijät tai sivustoprojektiin palkatut henkilöt, mutta heidän henkilöllisyytensä ei tule esiin instituution sivustolla. Kelan tehtävät on määritelty Suomen lainsäädännössä, ja sen on esiinnyttävä laillisten velvoitteidensa mukaisesti instituutiona, joka huolehtii Suomessa asuvien sosiaaliturvan toimeenpanosta. Silloin sijaa ei jää yksittäisiin henkilöihin viittaaville nimityksille tai pronomineille. Tekstit aikaansaanut työntekijäjoukko ei aineistossa

kertaakaan viittaa itseensä esimerkiksi me-pronominilla. – Toisaalta tässä tutkielmassakin kirjoitan Kelasta toimijana ikään kuin instituutio olisi henkilö: Kela kirjoittaa, Kela viittaa, Kela olettaa. Instituutio näyttää helposti personoituvan ja sen asema luonnollistuvan jopa tutkielmantekijän omassa tekstissä.

Suomalaisessa virallisen kirjoittamisen perinteessä on tapana merkitä lähettäjän nimi vasempaan ylänurkkaan, ja Kelan verkkosivustolla noudatetaan samaa tapaa. Tapa ei rajoitu pelkästään Suomeen, sillä Koskelan (2006:114) mukaan tekstin tuottajan logon sijoittaminen vasempaan yläkulmaan ja logon värien toistuminen verkkosivuilla on globaali piirre. Kelan aineistossa tekstin lähettäjä käy siten ilmi heti jokaisen sivun alussa tekstuaalisesta seikasta, kunkin sivun ylälaitaan samanmuotoisena merkitystä logosta. Logokin osoittaa, että tekstin lähettäjä on instituutio, verkkosivustolla on kysymys institutionaalisista teksteistä. Todellisen kirjoittajan persoona ei käy logosta ilmi, vaan lähettäjäksi ja toimijaksi kirjoittuu Kela instituutiona. Julkunen (2002: 109) vertaa Kelan tiedotteen yläreunassa olevaa logoa leimaan, jonka avulla osoitetaan, että teksti on tärkeä ja virallinen.

Logon lisäksi toinen lähettäjään viittaava, jokaisella sivulla toistuva nominaali-ilmaus on joka sivun loppuun lisätty tekijänoikeusmerkintä:

© Kansaneläkelaitos 2011

Merkinnästä käy ilmi tekstien lähettäjän koko virallinen nimi, kun taas logo ilmaisee vain nimen lyhenteen. Kullakin sivulla on siis vähintään kahdesti ja kahdella eri tavalla, tekstuaalisen ja ideationaalisen merkityksen avulla, ilmaistu tekstien lähettäjä. Lähettäjä on sivustojen vuorovaikutustapahtuman toinen osapuoli, joten lähettäjän ilmaisemisella on myös interpersonaalinen merkitys. Mainitsemalla nimensä logossa heti sivujen alussa Kela ottaa vuorovaikutuksessa aloitteentekijän roolin.

Logon ja tekijänoikeusmerkinnän avulla Kela asemoituu vuorovaikutuksen aktiiviseksi osapuoleksi, tekstin lähettäjäksi. Lausemuotoisissa tekstiosuuksissa Kelasta puhutaan kuitenkin usein kolmannessa persoonassa, mikä jättää Kelan etäälle lukijasta, ikään kuin kolmanneksi osapuoleksi, josta anonymiksi jäävä kirjoittaja kertoo lukijalle

Kela tekee päätöksen – –
Kela maksaa – –
Kela myöntää – –
– – voit saada Kelan etuuksia.
– – olet oikeutettu Kelan etuuksiin.
Kansaneläkkeen myöntää ja maksaa Kela.

Kelan hoitamaan eläketurvaan kuuluvat – –
Kela maksaa myös perhe-eläkkeitä leskelle ja lapselle.

Toinen sivustoilla esiintyvä tapa etäännyttää instituutiota asiakkaasta ja samalla häivyttää tosiasiallista toimijaa näkymättömiin on **passiivin** käyttö, jonka avulla Kelan toiminnasta kerrotaan epäsuorasti. Passiivi jättää tekijän epäolennaisena taka-alalle, mutta tosiasiallinen tekijä voi siinäkin tapauksessa olla kontekstin perusteella yksiselitteinen (VISK § 1325). Toiminnan tekijäksi asettuu passiivin käytöstä huolimatta yksiselitteisesti Kela, koska sivustoa lukeva asiakas tietää, että kaiken aikaa on kysymys Kelan hoitamista etuusasioista.

Korkeavastusta ei makseta – –
Lapsikorotus maksetaan – –
Ulkomaille muuttavien oikeus Suomen sosiaaliturvaan ratkaistaan pääsääntöisesti oleskelun keston perusteella.
– – muuttoasi pidetään vakinaisena, – –
Tulkinnanvaraisissa tilanteissa otetaan huomioon – –
Kelan etuudet on jaettu kahteen ryhmään sen perusteella, maksetaanko niitä tilapäisesti – –
Tarkemmin etuuksista kerrotaan kohdassa – –
Vakinaiseksi asumiseksi lasketaan – –

Egginsin mukaan (2004:186) käskyn antaja voidaan häivyttää passiivin käytöllä epäpersoonaiseksi, jolloin vuorovaikutuksen vastaanottajaosapuoli ei voi kohdistaa mahdollista vastustusta kehenkään. Näin ollen passiivin voi ymmärtää osaksi modaalisuutta.

Julkunen (2002: 115) on havainnut, että Kelan kirjemuotoisessa tiedotteessa osassa prosesseista käytetään dynaamisia verbejä, vaikka tekstissä eivät todellisuudessa liiku ihmiset, vaan vain paperit viraston sisällä. Osa toiminnoista esitetään aktiivissa, osa passiivissa, josta näkyy instituution kasvottomuus. Kaikki henkilöt tekstien takana tekevät työnsä Kelan nimissä, eikä heidän persoonallaan pitäisi olla vaikutusta teksteihin.

Tieteellisissä teksteissä Luukka (1995: 107) on havainnut passiivin käytön olevan ensisijainen tapa, jolla kirjoittaja epäsuorasti viittaa itseensä. Suoria minä-viittauksia esiintyy tieteellisissä teksteissä harvoin, ja silloinkin ne ovat implisiittisiä: minä-pronominia ei käytetä vaan kirjoittaja voi viitata itseensä persoonapäätteen tai possessiivisuffiksin avulla. Minää pyritään häivyttämään, tekemään teksteistä persoonattomia. Persoonattomuuteen pyrkimistä voi havaita tämän tutkielman aineistostakin, kun teks-

tissä käytetään esimerkiksi passiivina. Kuitenkin Kelasta kirjoitetaan ajoittain myös inhimillistettynä toimijana, Kela tekee aktiivilauseissa asioita niin kuin henkilö:

Kela maksaa – –
Kela tekee päätöksen – –

Kela kirjoittuu teksteissä toisinaan paikaksi, jossa asiakkaat voivat asioida ja josta he voivat saada etuuksia.

Voit hakea Kelasta – –
– – voit tarkistaa Kelan asiointipalvelusta.
– – saavat tietoa Suomen sosiaaliturvasta Kelan toimistoista.
Kelasta aikuiskoulutustukeen liittyvä opintolainan valtiontakaus

Mainituista esimerkeistä huomataan, että Kela asettuu sivustoilla vuorovaikutukseen eri tavoilla, usein passiivin takaa kasvottomana instituutiona, toisinaan aktiivilauseissa personoituneena toimijana ja välillä myös paikkana, jossa asiakkaat voivat käydä ja hoitaa asioitaan. Joka sivulla selvästi näkyvä virallisen näköinen logo ja tekijänoikeusmerkintä tuovat kuitenkin jo pelkällä sijainnillaan ja ulkonäöllään esiin Kelan instituutoroolin.

Entä millaisia **prosesseja** lauseissa tapahtuu Kelan kirjoittaessa omasta toiminnastaan, millaisten prosessien loogiseksi subjektiksi Kela asettuu? Materiaalisia prosesseja tapahtuu aktiivi- ja passiivilauseissa.

Lapsikorotus maksetaan jokaisesta eläkkeensaajan tai hänen puolisonsa –
– Sitä maksetaan myös – –
Lapsikorotus maksetaan saajan tilille samoina päivinä kuin kansaneläke.
– – jolloin Kela alkaa maksaa takuueläkettä.
Kansaneläkkeen myöntää ja maksaa Kela.
Kela voi myöntää – –
Kela tekee päätöksen – –
– – sitä tarkistetaan vuosittain kansaneläkeindeksillä.
Rintamalisää maksetaan – –
Tulkinnanvaraisissa tilanteissa otetaan huomioon – –
Tarkemmin etuuksista kerrotaan – –
Oikeutesi Suomen sosiaaliturvaan ratkaistaan – –

Sekä materiaaliset että verbaliset prosessit ovat toimintaa, joka kohdistuu ulospäin. Kuten asiakkaisiin liittyvät prosessit, myös Kelan toimintaa kuvaavat prosessit voidaan usein lukea kumpiin tahansa, materiaaliin tai verbaaliin.

Kuten asiakasprosessien analyysissä, myöskään Kelan prosesseja tarkasteltaessa ei teksteistä löytynyt tuntemista, ajattelemista tai havaitsemista kuvaavia prosesseja tai

Kelan käyttäytymistä kuvaavia prosesseja, jotka eivät kohdistu ulospäin, ja jotka olisi siten katsottava mentaaliseksi tai behavioraaliseksi. Teksteissä ei esiinny esimerkiksi mentaalista prosessia ”Kela päättää”, vaan sama tapahtuma ilmaistaan materiaalisella prosessilla ”Kela tekee päätöksen”. Mentaalisten ja behavioraalisten prosessien puuttumisen voi olettaa selittyvän kummankin osapuolen kohdalla sillä, että on kysymys hallinnon teksteistä, joissa ohjeistetaan asiakkaita hakemaan yhteiskunnan säätlemiä etuuksia. Silloin osapuolten tuntemuksilla tai käyttäytymisellä ei ole merkitystä. Toiminta kohdistuu ulospäin, koska Kela antaa ohjeita ulospäin asiakkailleen, ja asiakkaiden toimintaprosessit vuorostaan suuntautuvat Kelaan. Toiminnasta kerrottaessa kielenkäytössä syntyy materiaalisia ja verbaalisia ulospäin suuntautuvia prosesseja.

Olemiseen ja suhteisiin liittyvät prosessit eivät sen sijaan kuvaa toimintaa, eivätkä ne myöskään kohdistu ulospäin. Kuten asiakkaisiin liittyviä prosesseja käsiteltäessä mainittiin, aineistossa esiintyy eksistentiaalisia ja relationaalisia prosesseja, joissa kuvataan Kelan myöntämiä etuuksia, esimerkiksi:

Yksi tuista on opintotuki.

Opintotuen määrä ja myöntämisehdot ovat erilaisia – –

Varsinaisesti Kelaa luokittelevia relationaalisia prosesseja tai sen olemisesta jotain sanovia eksistentiaalisia prosesseja ei aineistosta löydy. Kela tuodaan sekä opiskelijoiden, eläkeläisten että muuttajien sivustolla esiin itsestänselvyytensä, jota ei tarvitse määrittellä. Sivuston kirjoittajat ovat tehneet sen ratkaisun, että kunkin sivun logo ja tekijänoikeusmerkintä riittävät organisaation kuvailuksi ja luokitteluksi.

On kuitenkin syytä muistaa, että aineistoni koostuu vain pienestä osasta Kelan laajaa sivustokokonaisuutta. Koko Kela-sivuston etusivulta aukeavista pääsivustoista yksi on nimeltään *Tietoa Kelasta* (Kela 2011c). Otsikon perusteella siihen osaan sivustokokonaisuutta voi olettaa sisältyvän kuvailevia ja luokittelevia lauseprosesseja, joiden avulla asiakkaille kerrotaan, mikä ja millainen organisaatio Kela on. Verkkosivustoilla yleinen tapa on antaa sivuston julkaisijasta tietoa erillisellä, sitä tarkoitusta varten laaditulla sivulla tai sivustolla, jolloin kokonaisuuden muissa osissa ei julkaisijaa enää tarvitse esitellä. Näin on toimittu Kelankin sivustoilla. Kelan asiakkaat voivat heti sivustokokonaisuuden pääotsikoista nähdä, mille sivulle heidän on parasta jatkaa, jos he haluavat tietoa Kelasta organisaationa. Jos he sen sijaan haluavat tietoa heille kuuluvista etuuksista, he voivat siirtyä etusivulta suoraan omalle kohderyhmälleen tarkoitetuille sivuille.

Edellä mainitsin, että sivustoilla selitetään tekstissä esiintyvä **erikoistermit**. Sekin on osa sitä tapaa, miten Kela kirjoittaa itsestään, koska koko sivustossa on kysymys Kelan ja asiakkaan välisistä toimenpiteistä. Termistö on paikoin vaikeaa, koska Kelan toiminta perustuu lakeihin. Kelassa on kuitenkin selvästi paneuduttu siihen, että asiakkaille tarjotaan mahdollisimman ymmärrettävästi tietoa heille säädösten mukaan kuuluvista etuuksista ja oikeuksista. Kela siis kertoo itsestään ja omasta toiminnastaan aineistossa yleensä selvästi, mutta viittaa itseensä epäsuorasti.

Julkusen (2002: 118) tapaan tämänkin tutkielman aineistosta voi kuitenkin havaita, että paikoin määritteiden runsaus tekee tekstistä vaikeaselkoista. Asiakkaita luokitellaan paljon, jotta tietyille ryhmille kuuluvia oikeuksia voitaisiin esitellä ryhmäkohtaisesti. Luokittelu voi paikoin olla vaikeaa ymmärtää, koska se tapahtuu peräkkäisin ehtolausein ja määrittein, ja samoissa lauseissa käytetään useita erikoistermejä – jotka tosin selitetään linkkien takana.

Voit hakea Kelasta

- työkyvyttömyyseläkettä, kun tulet työkyvyttömäksi 16–64-vuotiaana.
- työttömyyseläkettä 60–64-vuotiaana, kun olet ennen vuotta 1950 syntynyt pitkäaikaisesti työtön
- vanhuuseläkettä 65 vuoden iässä. Jos lykkäät eläkkeen hakemista, saat siihen korotuksen. Voit ottaa vanhuuseläkkeen aikaisintaan 62-vuotiaana, jolloin sen nimi on varhennettu vanhuuseläke.

Tekstin lähettäjäosapuoli tuo itsenä teksteissä esiin lyhennimenimellä Kela. Vain sivujen alareunan tekijänoikeusmerkinnässä on instituution koko nimi, Kansaneläkelaitos. Kela ei aineistossa selittele itseään tai tekemisiään, ei tuo esiin tehtäviään, mutta niistä kerrotaan muualla Kelan sivustokokonaisuudessa. Kela häivyttää itseään tekstiosuuksissa esimerkiksi passiivin taakse tai etäännyttää itseään asiakkaasta ikään kuin kertojan avulla. Sekä Kelan instituutorooli että sen osallistujarooli tekstien lähettäjänä ja vuorovaikutuksen johtavana osapuolena käy silti vastaanantomattomasti selväksi ylänurkan helposti havaittavasta logosta ja alareunan tekijänoikeusmerkinnästä. Teksteissä tapahtuvien materiaalisten ja verbaalisten prosessien kautta Kela asettuu esimerkiksi etuuksien myöntäjän, maksajan, päätöksentekijän ja ratkaisijan rooliin. Erikoistermejä sivustoilla esiintyy paljon, koska tukimuotoja on hyvin monenlaisia ja niillä täytyy olla omat nimityksensä. Yleiskielestä poikkeavat erikoistermit selitetään asiakkaalle hyvin joko samalla sivulla ja linkeistä avautuvilla sivuilla, joten Kela ei oleta että

asiakas tuntisi niitä ennestään. Tässä asiassa instituutio toimii palveluhenkisesti ja vastaanottajakeskeisesti.

4.4 Kelan ja asiakkaan suhde

4.4.1 Asiakkaan puhuttelu

Tässä luvussa tarkastelen, millaisiin vuorovaikutusrooleihin Kela ja sen asiakas asettuvat Kelan verkkosivustolla suhteessa toisiinsa. Pyrin selvittämään, millaiseksi heidän suhteensa muodostuu kielenkäytössä näkyvien, vuorovaikutuksen osapuolten suhdetta muokkaavien kielen valintojen kautta.

Asiakkaan **puhuttelutavan valinta** vaikuttaa osapuolten väliseen suhteeseen, tai kirjoittaja ainakin toivoo puhuttelutavan vaikuttavan, koska hän valitsee jonkin tavan eri mahdollisuuksien joukosta. Siksi puhuttelutavankin voi käsittää modaaliseksi piirteeksi. Puhuttelutapa on Kelan sivustoilla selvästi näkyvä piirre, joten aloitan asiakkaan ja Kelan suhteen tarkastelun analysoimalla puhutteluun liittyvää kielenkäyttöä.

Puhutteluksi käsitetään sekä puhuttelulisäykset, kuten nimet tai muut puhutteluilmaukset, että puhuteltavaan viittaavat toisen tai kolmannen persoonan pronominit, jotka toimivat lauseenjäseninä. Puhuttelun avulla kuulijoiden joukosta merkitään joku henkilö tai jotkut henkilöt puhuteltaviksi. (VISK 2004: § 1078.) Puhuttelemisen voidaan katsoa edustavan vastaanottajakeskeisyyttä ja puhuttelematta jättämisen lähettäjä- tai asiakakeskeisyyttä (Koskela 2005:270).

Kelan asiakkaalle kohdistetaan sivustojen sisältöosuuksissa vain muutamassa suoraa käsky, ja persoonapronominiakin käytetään vain muutaman kerran.

Kysy alennuksista lipputoimistoista.
Hae aikuiskoulutustukea Koulutusrahastosta.
Vaikka et ole Suomen kansalainen, sinulla on oikeus ateriatukeen, – –
Toimita valitus 37 päivän sisällä päätöksen postituspäivästä.

Kela kuitenkin viittaa sivustoillaan asiakkaaseen hyvin usein, mikä on luonnollista, koska koko sivusto koostuu asiakaskunnalle tarkoitetuista ohjeista. Vastaanottajaan viitataan yksikön toista persoonaa esiin tuovilla keinoilla sekä eläkeläisten, opiskelijoiden että muuttajien sivustoilla heti pääsivulta alkaen. Persoonan esiin tuomisen keinoja

ovat esimerkiksi persoonapäätteet ja omistusliitteet (Luukka 1995: 39), joita aineissa esiintyy runsaasti.

Tuen määrä vaihtelee oppilaitoksesi, ikäsi ja asumismuotosi mukaan. Siihen vaikuttavat myös omat tulosi ja joissain tapauksissa myös vanhempiesi tulot.

Maasta- ja maahanmuuttotilanteissa sosiaaliturvaasi vaikuttaa – –

Jos tarkoituksenas on muuttaa ulkomaille – –

Voit itse arvioida asumistukien laskureilla, kumpi tuki olisi sinulle edullisempi.

Poikkeuksena yksikön toisen persoonan käytöstä joissakin tekstien kohdissa viitataan vastaanottajaan yksikön tai monikon kolmatta persoonaa käyttäen.

Korkeakouluopiskelija voi saada – –

Korkoavustukseen ovat oikeutettuja pienituloiset.

Ulkomailla asuva voi myös saada rintamalisää – –

Korkeakouluopiskelija voi saada verotuksessa opintolainavähennyksen, jos hän suorittaa korkeakoulututkinnon määräajassa.

Koska asiakkaaseen viitataan lähes aina sinutteluun kuuluvia muotoja käyttäen, lauseet näyttävät siltä, kuin niissä puhuteltaisiin henkilökohtaisesti yhtä henkilöä. Lauseerakenteet muistuttavat kahden henkilön välistä keskustelutilannetta, vaikka tekstit on suunnattu laajalle lukijakunnalle. Sinuttelu on sivustolla silmiinpistävä piirre, koska kirjoittaja olisi suomen kielessä voinut valita toisenkin puhuttelumuodon, teitittelyn. Kela ei kuitenkaan kertaakaan teittele asiakasta aineistossa.

Suomen kielessä joutuu vuorovaikutustilanteessa toista osapuolta puhuteltaessa valitsemaan joko sinuttelun tai teitittelyn, ja valittu tapa vaikuttaa välittömästi siihen, miten läheiseltä, etäiseltä, viralliselta tai tuttavalliselta sanallinen vuorovaikutus tuntuu. Asiakkaan esiintuonnilla tuttavallisen sinuttelun muotoja käyttäen on ainakin näennäisesti vaikutusta vuorovaikutuksen osapuolten väliseen suhteeseen. Vaikka sivustoilla ei juurikaan käytetä persoonapronominia *sinä*, sinutteluun liittyvien muotojen avulla asiakkaan ja Kelan suhteesta pyritään antamaan tuttavallinen ja epämuodollinen kuva. Se on selvästi tarkoituksellinen valinta näin johdonmukaisesti toteutettuna. Koska verkkosivuston lukija tietää, mikä vuorovaikutustilanne on (hallinto ohjeistaa asiakkaitaan), sinuttelun valinta puhuttelutavaksi ei välttämättä toimi niin kuin sen tarkoitus mitä ilmeisimmin on. Lukija ei hyväksy sinuttelua varauksetta, vaan huomaa sen kielelliseksi keinoksi, jolla pyritään tarkoituksellisesti vaikuttamaan asiakassuhteen laatuun.

Sinuttelun johdonmukainen suosiminen teksteissä luo sen vaikutelman, että tekstien lähettäjä haluaa ylläpitää lukijaan suoraa yhteyttä, jolloin lukija on vuorovaikutustilanteessa tuttavallisesti lähellä, vaikkakin passiivisena osapuolena. Testiin kirjoittuu Kelan pyrkimys tehdä asiakassuhde sinuttelun avulla tuttavalliseksi ja henkilökohtaiseksi. Lukijan osallistuminen sivustojen sisältöosuuksien vuorovaikutukseen aktiivisesti on kuitenkin mahdotonta, koska lukija ei voi vastata kirjoittajan viesteihin välittömästi. Lukija joutuu siksi jäämään yksipuolisen tuttavallisuuden passiiviseksi vastaanottajaksi.

Institutionaalisessa kontekstissa viranomaisella on Koskelan mukaan (2005: 264) valta sinutella kansalaisia. Jos kysymys on kuitenkin instituution vallasta sinutella alempiaan, sinuttelulla ei luodakaan läheisyyttä vaan käytetään valtaa. Puhuttelutapaa ei Kelan verkkosivustolla ole valittu yhteisymmärryksessä lähettäjän ja vastaanottajan kesken, kuten se voitaisiin tehdä keskustelussa kasvokkain. Siksi Kelan ratkaisu valita puhuttelutavaksi sinuttelu voidaan tulkita instituution omavaltaiseksi päätökseksi ja alentuvaksi vallan käytöksi.

Suomen kielen opiskelijoiden ja muiden nuorten opiskelijoiden kanssa käymistäni keskusteluista päätellen korkeakoulutetun suomalaisen nuorison on nykyään vaikea hyväksyä sitä, että iäkkäitä ihmisiä kuten eläkeläisiä sinutellaan. Sinuttelun valinta erikikäisille tarkoitetuilla sivustoilla ei siis ole pelkästään myönteinen ilmiö, vaan se voi jopa aiheuttaa torjuvaa suhtautumista asiakkaissa. Jos sinuttelu on valittu Kelassa siinä tarkoituksessa, että se tekisi sivustosta tuttavallisemman ja helposti lähestyttävän, ratkaisua voi pitää osittain epäonnistuneena. Sinuttelemalla asiakas asemoituu kylläkin tuttavalliseen rooliin, mutta puhuttelutavan avulla Kela pitää hänet itseään alemmassa asemassa, ylempää saneltujen ohjeiden passiivisena vastaanottajana.

Teitittelyn valinta olisi ollut yhtä kantaottava ratkaisu kuin sinuttelun valinta. Teitittely olisi saattanut tuntua jäykältä puhuttelutavalta esimerkiksi nuorille opiskelijoille suunnatuilla sivuilla ja tehdä Kelan vielä etäisemmän tuntuiseksi kuin sinuteltaessa. Näitä mahdollisuuksia vertaamalla käy selväksi, että puhuttelutapaan ei suomen kielessä voi suhtautua neutraalisti. Sekä sinuttelussa että teitittelyssä on myönteiset ja kielteiset puolensa, eikä yhdenmukaisen puhutteluvallinnan avulla onnistuta luomaan samanlaista suhdetta kaikkiin asiakkaisiin. Koska sivustoilla puhutellaan asiakkaita johdonmukaisesti sinuttelemalla – ellei heihin viitata kolmannessa persoonassa – on ilmeistä, Kelassa on puhuttelutavan valintaan paneuduttu ja mietitty siihen yhdenmukainen

ratkaisu. Valinnan syyt eivät lukijalle sivustolta avaudu, joten ne jäävät tässä tutkielmassa selvittämättä.

Koskelan (2005: 268–269) mukaan kysyjän ja vastaajan välille muodostuu etäinen suhde myös silloin, jos sinuttelun sijasta käytetään nollapersoonaa. Silloin ei kerrota eksplisiittisesti kenen esimerkiksi pitää tai kannattaa tehdä jotain, vaikka epäsuora viittaus lukijaan onkin täysin ymmärrettävä. Yksikön tai monikon toista persoonaa välttävää ilmausta voi selittää siltäkin, että teksti on suunnattu yleisesti kaikille lukijoille.

Välttämättömyyttä ja mahdollisuutta ilmaisevat modaaliverbit esiintyvät usein nollapersoonalauseissa. Nollapersoonaa jättää persoonan avoimesti tulkittavaksi, sillä kyseeseen voi tulla kuka hyvänsä. (VISK § 1565.) Kela-aineistossa nollapersoonan käyttö on yleistä juuri modaaliverbien yhteydessä.

Matkahuollon myöntämällä opiskelijakorteilla alennusta ei voi saada.
Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen voi tarkistaa Kelan asiointipalvelusta.
Kansaneläkettä ei kannata hakea – –

Myös asioista kertominen lainsäädännön määräyksiä esitellen viittaamatta asiakkaaseen suoraan millään tavoin, **puhuttelemattomuus**, on tarkastelluilla sivustoilla yleistä. Sekin on persoonatonta kerrontaa, jonka avulla esitellään tosiasioita. Jää lukijan tulkinnan varaan, koskevatko ne häntä itseään.

Eläkettä saavan hoitotuki on tarkoitettu tukemaan sairaan tai vammaisen eläkkeensaajan kotona asumista ja siellä tapahtuvaa hoitoa. Lisäksi se korvaa sairaudesta vai vammaisuudesta aiheutuvia erityiskustannuksia. Opintolainavähennyksen saamisen edellytyksenä on vähennykseen oikeutetun korkeakoulututkinnon suorittaminen määräajassa. EU/ETA-maiden sekä Sveitsin välillä muuttavien sosiaaliturvaa sääntelee EU-lainsäädäntö.

Asiakasta puhuttelemattomia nominaalilausekkeita esiintyy aineistossa esimerkiksi otsikoissa ja navigaatio-osien linkeissä. Verkkosivustojen nominaalilausekkeet ovat Koskelan (2005: 264) mukaan informaatiokeskeistä, asiakassuhdetta korostamatonta kirjoitustapaa. Linkeissä käytetyt lukijaa puhuttelemattomat substantiivilausekkeet ovat yleisiä muillakin verkkosivustoilla kuin viranomaissivustoilla, joten linkkien puhuttelemattomuuden ei voi katsoa johtuvan virkakielen käytöstä. Suomen kielen rakenne näyttää tarjoavan puhuttelun välttämiseen hyvän keinon, substantiivilausekkeet, joiden avulla saa rakennetuksi lyhyitä ja käteviä linkkejä.

Asiakkaan sinuttelu Kelan sivustoilla näyttää tuttavalliselta ja epämuodolliselta, mutta sen avulla tekstien lähettäjä ei kuitenkaan pysty tekemään vuorovaikutustilanteesta välitöntä. Koska Kelan instituutioasema näkyy joka sivulla jo logosta, sinuttelu ei onnistu tekemään vuorovaikutusta epämuodolliseksi, vaan se on pikemminkin osoitus vallankäytöstä. Suomen kielen mahdollisuuksien rajoissa puhuttelutavan valinta ei ole koskaan neutraali, koska sekä sinuttelu että teitittely ”ottavat kantaa” vuorovaikutuksen osapuolten suhteeseen. Siksi hallinnon teksteihin on vaikea löytää parasta mahdollista puhuttelutapaa.

Monissa kohdin aineistoa Kela ei kuitenkaan puhu asiakkaalle suoraan, vaan instituutioon vain viitataan. Kelan esittely kolmantena osapuolena etäännyttää Kelan asiakkaasta ja luo vaikutelman välimatkasta instituution ja asiakkaan välillä. Välimatkaa luo myös passiivin käyttö, joka häivyttää tekijän nimettömäksi. Ei-henkilökohtainen lähestymistapa vaikuttaa virkatekstejä nähneestä luonnolliselta, koska siihen on totuttu eikä instituutio ei ole luonnollinen henkilö vaan organisaatio. Näillä keinoilla luodaan asetelma, jossa vastaanottajalla ei ole mahdollisuutta päästä Kelan kanssa suoraan vuorovaikutukseen, vaikka asiakasta lähestyttäisiin välillä myös sinuttelua osoittavin kielen piirteitä käyttäen.

4.4.2 Osallistujien roolit

Aiemmissä luvuissa on tuotu esiin, millaisia asiakkaaseen ja Kelaan liittyviä **prosesseja** tarkastelluissa teksteissä esiintyy. Prosessityypin valinta ratkaisee, onko osallistuja toimija, sanoja, tuntija vai käyttäytyjä, sanotaanko jotain vain osallistujan olemassaolosta tai identifioidaanko tai kuvaillaanko häntä jollain tavoin (Eggins 2004: 214).

Asiakas kirjoittautuu materiaalistien prosessien kautta ensi sijassa toimijaksi, hakijaksi, koska teksteissä annetaan ohjeita, millaisia sosiaaliturvaan kuuluvia etuuksia hän voi hakea. Toimintaan liittyvissä materiaalisissa ja verbaalisissa prosesseissa nimenomaan etuuksien hakeminen ja niiden saaminen korostuu. Mentaalista tai käyttäytymiseen liittyvää toimintaa ei teksteissä tule näkyviin sen enempää asiakkaan kuin Kelan kohdalla. Näiden prosessien puuttuminen sivustoilta osoittaa, että kummankaan osapuolen sisäisillä tuntemuksilla, ajatuksilla, havainnoilla tai käyttäytymisellä ei Kelan verkkosivustoilla ole merkitystä. Näin ollen vuorovaikutuksen osapuolten suhde muo-

dostuu toimintaan liittyvien prosessien kautta asiakeskeiseksi ja etäiseksi etuuksien tarjoajan ja niiden mahdollisen hakijan suhteeksi.

Ei-toiminnallisten, olemista ja suhteita kuvaavien eksistentiaalisten ja relationaalisten prosessien kautta asiakas kirjoittautuu määrittelyn kohteeksi. Teksteissä esitellään ehtoja, joiden avulla asiakasta ryhmitellään eri kohderyhmiin. Häntä määritellään erilaisin rajaavin ilmauksin, jotka liittyvät esimerkiksi opiskeluaikaan, oppilaitokseen, ikään tai perhesuhteisiin. Vaikka myös etuuksiin liittyviä eksistentiaalisia ja relationaalisia prosesseja löytyy aineistosta, suoraan Kelaan liittyvät prosessit ovat materiaalisia tai verbaalisia. Ne asettavat instituution tarkastelluissa sivustokokonaisuuden osissa materiaalisen ja verbaalisen toimijan rooliin. Molemmat osapuolet siis enimmäkseen toimivat teksteissä toistensa suuntaan, mutta asioihin keskittyen ja pitäen keskinäisen suhteensa etäisenä.

Teksteissä osallistujat osoittavat muidenkin kielellisten valintojensa avulla, esimerkiksi **puhefunktioiden** kautta, mihin rooleihin he vuorovaikutuksessa asettuvat ja millaiseksi heidän suhteensa muodostuu. Interpersonaalisia suhteita luomaan samalla, kun käsitellään jotain asiaa, ideationaalisia merkityksiä. (Eggins 2004: 210.)

Kuten aiemmin on mainittu, keskeisiä puhefunktioita ilmaistaan suomen kielessä kolmen keskeisen lauseyyppin avulla: väite- eli deklaratiiivilauseella, imperatiivilauseella tai interrogatiivilauseella. Vaikka interrogatiivilauseen prototyyppinen tehtävä on kysymys ja imperatiivilauseen käsky tai kehoitus, voidaan kaikkia puhefunktioita toteuttaa kielenkäytössä monin tavoin. Puhefunktio käy viime kädessä selville vasta lauseyhteydestä. (VISK § 886.)

Koska puhefunktio ratkeaa vasta kontekstissa, on selvitetävä, mihin tarkoituksiin tekstin lähettäjä lauseita käyttää. Tutkituilta opiskelijoiden, eläkeläisten ja muuttajien sivustoilla löytyy vain yksi kysymys, sekin otsikkona:

Mitä kansaneläkettä ja missä iässä?

Tätä lausetta ei voi tulkita puhefunktioltaan aidoksi kysymykseksi, koska sen avulla ei todellisuudessa kysytä lukijalta mitään. Lauseen tehtävänä on vain toimia otsikkona, jonka alta lukija näkee kansaneläkkeen saamisen ikäraajat. Näin ollen lauseen voi tässä kontekstissa tulkita toteamukseksi, vaikka se on muodoltaan kysymys.

Koskelan (2005: 268) mukaan kysymyksen valinta otsikoksi on osoitus vastaanottajakeskeisyydestä, kun yleensä otsikoissa ja otsikkoihin verrattavissa linkkiteksteissä

käytetään substantiivilausekkeita. Verkkoviestinnässä usein kysytyjä kysymyksiä esittelevät ja niihin vastauksia antavat sivut ovat yleisiä, ja satunnaisten interrogatiivilauseiden käyttö otsikkoina sisältöosuudessa heijastaa sitä käytäntöä.

Kysymyksen käytöllä ei aineistossa kuitenkaan ole erityistä merkitystä, koska sitä käytetään vain kerran. Kysymyksen voisi tulkita vastaanottajakeskeisyyttä edistäväksi vain siinä tapauksessa, että interrogatiivilauseita esiintyisi enemmän.

Tarkastelluissa teksteissä esiintyy kuitenkin paljon sellaisia ehtolauseita, jotka voisi käsittää epäsuoriksi kysymyksiksi. Ehtolauseessa epäsuorasti kysytään lukijalta, täyttyykö lauseessa esitetty ehto hänen kohdallaan.

Voit saada kansaneläkettä, jos kuulut Suomen sosiaaliturvaan ja – –
Jos olet korkeakouluopiskelija, olet oikeutettu alennukseen opiskelija-
aterian hinnasta ravintoloissa, jotka ovat ateriatuen piirissä.

Esittämällä kysymykset epäsuorasti, lausetyypiltään väitelauseina, Kela asettuu lukijasta etäälle. Kela vain kertoo valikoituneelle kohderyhmälle, mitä asiakkaalta etuuksien saamiseksi edellytetään, ja asiakkaan oman tilanteen selvittäminen jää asiakkaan varaan. Kela ottaa tällöin kertojan roolin.

Veroviranomaisen verkkosivustoilla esiintyvät kiellot ja käskyt osoittavat Koskelan (2005: 267–268) mukaan, että lähettäjä on tietoinen vastaanottajasta. Väitteet, käskyt ja kysymykset kohdistetaan suoraan lukijalle, kun sen sijaan nominaalilausekkeet eivät puhuttele vastaanottajaa.

Verkkoteksteissä näiden kahden tavan tasapaino on olennainen, koska nominaalilausekkeet mahdollistavat lyhyen ja ytimekkään ilmaisun, mutta puhuttelu on vuorovaiikutteisempi tapa lähestyä lukijaa. Koskelan (2006: 118) tarkastelemilla neljän maan verohallinnon verkkosivuilla suurin osa navigaatio-osien linkeistä koostuu nominaalilausekkeista, samoin kuin Kelan verkkosivustojen navigaatio-osissa. Myös allekkainen linkkilista sivun vasemmassa reunassa on verkkoteksteille yhteinen piirre. Kelan sivustoilla vasemman reunan linkkilista koostuu eri sivujen otsikoista ja ohjaa lukijaa eteenpäin tämän kiinnostuksen mukaan.

Kun verkkosivut ovat funktioltaan foorumeita, joista etsitään tietoa, niiden tehtävä poikkeaa muiden kanavien kautta annettujen virkatekstien funktiosta, Vaikka suoria käskyjä ei virkateksteissä yleensä esitetä, viranomaisen verkkosivustolla imperatiivitkin ovat mahdollisia (Koskela 2005: 265).

Aineistossa imperatiivilauseet osoittautuivat melko harvinaisiksi. Sekä opiskelijoiden, eläkeläisten että muuttajien sivustoihin on liitetty sama sivu *Päätöksestä valittaminen*, jossa esiintyi eniten imperatiiveja:

Jos et käytä lomakepohjaa, muista kertoa valituksessasi: – –
Muista allekirjoittaa valitus.
Toimita valitus Kelan toimistoon, jos päätöksen antaja on Kela.
Jos päätöksen antaja on joku muu, – –, toimita valitus sinne.
Toimita valitus 37 päivän sisällä postituspäivästä.

Näiden lisäksi eläkeläisille tarkoitettussa aineistossa esiintyi vain kaksi imperatiivilauseetta:

Tarkista matka-alennuksen ehdot lipputoimistosta.
Kysy alennuksista lipputoimistoista.

Opiskelijoiden muilla sivuilla esiintyi kolme erilaista imperatiivilauseetta, joista ensimmäinen kahdesti eri paikoissa:

Tutustu tuleviin muutoksiin.
Hae aikuiskoulutustukea Koulutusrahastosta.
Tutustu tarkemmin eri tukiin tuleviin muutoksiin:

Muuttajien muilla sivuilla oli vain yksi imperatiivilause:

Tarkista puhelun hinta.

Vaikka tämä tutkielma keskittyy analysoimaan aineistosivustojen keskiosassa sijaitsevia niin sanottuja sisältöosuuksia, imperatiiveja käsiteltäessä on tarpeen mainita myös oikean reunan navigaatio-osat, joissa imperatiiveja esiintyy otsikkoina ja linkkeinä. Kaikilla sivuilla on oikeassa reunassa samat imperatiivimuotoiset otsikot *Asioi verkossa* ja *Soita meille*. Lisäksi *Asioi verkossa* -otsikon alla on sivustokohtaisia imperatiivimuotoisia linkkejä, esimerkiksi eläkeläisten sivustolla seuraavat: *Katso eläketietojasi tai tee vanhuuseläke- tai hoitotukihakemus*, *Arvioi eläkkeensaajan asumistuen määrä.*, *Kirjaudu sisään*, *Tutustu palveluun* sekä *Täytä ja tulosta*. Muillakin sivustoilla on navigaatio-osassa kohderyhmän mukaisia imperatiivilauseita, opiskelijoiden sivustolla esimerkiksi *Hae opintotukea*, *ilmoita muutoksista tai palauta*, *peru* tai *lakkauta tuki*.

Navigaatio-osien imperatiivilauseet luovat Kelan ja asiakkaan välille suurempaa suhdetta kuin sisältöosuuksien kertova puhetapa, jossa asiakkaalle suoraan kohdistettuja kysymyksiä tai kehotuksia ei merkittävästi esiinny. Navigaatio-osien ja sisältöosien tyylissä näkyy selvä ero jo pelkästään tämän piirteen perusteella. Sisältöosat ovat muiden

kirjallisten välineiden kuten tiedotteiden ja kirjeiden tyyppistä asioiden kerrontaa, kun taas navigaatio-osissa käytetään verkkosivustoille tyyppillisiä lyhyitä kehotuksia. Navigaatio-osat ovat tyyppillisen verkkotyylin mukaisia myös sikäli, että niissä esiintyy lyhyitä nominaalilausekkeita otsikkoina ja linkkeinä, joista asiakas pääsee nopeasti etsimään lisätietoa tai esimerkiksi lomakkeita tarpeidensa mukaan.

Suorien kysymysten ja kehotusten harvalukuisuus sivustojen sisältöosissa osaltaan ylläpitää Kelan ja asiakkaan välillä etäistä suhdetta. Kelalla ei useinkaan näy olevan tarvetta lähestyä asiakasta suoraan kehottamalla tai kysymällä, pyytävien puhefunktioiden avulla, vaan se valitsee useimmissa kohdissa epäsuoremman tavan tiedottaa asiakkaalle tämän saatavilla olevista etuuksista. Kela asettuu yleensä kertojaksi informoimaan asiakasta, ja harvalukuisissa tekstiosuuksien imperatiiveissa lähinnä muistuttajan rooliin.

Aineistossa esiintyy runsaasti väitelauseita, joiden avulla lukijaa informoidaan. Asiakkaalle annetaan tietoa esimerkiksi tukien hakemisesta tai alennuksista. Väitelause on yleensä puhefunktioltaan toteamus, jolla annetaan toiselle osapuolelle informaatiota, kuten myös tämän aineiston monissa lauseissa.

Voit hakea aikuiskoulutukseen liittyvää lainatakausta verkossa – –
Työnhakijana voi hakea työttömyysetuutta omaehtoiseen opiskeluun.
Lapsikorotuksen voi saada seuraaviin eläkkeisiin – –

Monet väitelausee Kelan sivustoilla voi luokitella direktiiveiksi, ohjaileviksi ilmauksiksi. Hallinnon lehdistötiedotteissa direktiivityyppisten modaalisten verbi-ilmausten avulla esitetään kehotuksia, kieltoja ja lupia sekä neuvoja, ohjeita, suosituksia ja ehdotuksia. (Kankaanpää 2006: 197.) Myös Kelan sivustoilla ohjaillaan asiakasta kertomalla hänelle lainsäädännön tarjoamista mahdollisuuksista käyttää Suomen sosiaaliturvaa.

Direktiivillä tarkoitetaan ohjailevaa lausumaa, jolla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan vuorovaikutustilanteen toista osapuolta toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla. Direktiivin prototyypinen ilmaisutapa on käskylause, mutta viime kädessä direktiivit tulevat tulkituiksi kontekstissaan sekä kielellisten että kontekstipiirteiden perusteella. Tyyppillisiä direktiivien funktioita ovat käskyn ja kiellon lisäksi esimerkiksi kehoitus, neuvo, tarjous, ohje ja lupa. (VISK §1645.)

Monet Kelan sivustojen väitelauseet sisältävät erilaisia modaalisuuden tunnusmerkkejä. Esimerkiksi ehtolauseeseen liittyvät *voida*-modaaliverbin avulla rakennetut

väitelauseet ovat tavanomaisia, ja niiden avulla lukijaa ohjailaan käyttämään erilaisia sosiaaliturvan mahdollisuuksia arjessaan.

Jos siteesi Suomeen ovat kuitenkin edelleen kiinteät, voit säilyä Suomen sosiaaliturvan piirissä.

Suomen sosiaaliturvaan kuulumisen voit tarkistaa – –

Voit saada koulumatkatukea, kun koulumatkan pituus on – –

Osa-aikaisesti opiskelevalle palkansaajalle aikuiskoulutustuki voidaan myöntää – –

Kun olet jäänyt eläkkeelle, voit saada alennuksia – –

Perusväitelause eli indikatiivimuotoinen väite voi ilmaista jopa suurempaa episteemistä varmuutta tai deonttista velvoitetta kuin lausuma, jossa on jokin modaalinen keino. Ilman modaalialainesta esitetty väite onkin puhujan voimakkain keino ilmaista, että hän pitää väitettä totena. (VISK § 1590; Luukka 1995: 33). Vaikka tässä tutkielmassa ei analysoida lausetyyppejä kvantitatiivisesti, aineistosta voi havaita, että perusväitelause on Kelan verkkoteksteissä tavallinen tapa ilmaista asioita.

Eläketurva paranee 1.3.2011 – –

Vuoden 2010 alusta Kela alkaa maksaa hoitotukea – –

Erityistukea ei enää voi hakea.

Eläkettä saavan hoitotuki maksetaan kolmeen ryhmään porrastettuna avuntarpeen, ohjauksen ja valvonnan tarpeen sekä erityiskustannusten määrän perusteella.

Erityiskustannuksiksi ei lueta – –

Kela tekee päätöksen kansaeläkkeestä vasta sen jälkeen, kun – –

Kela maksaa eläkkeensaajille lapsikorotusta – –

Kahdeksan vuoden työhistoria oikeuttaa enintään 18 kuukauden aikuiskoulutustukeen

Aikuiskoulutustukeen liittyvän opintolainan valtioneuvoston päätös on 300 euroa kuukaudessa.

Kelan sitoutuminen väitteiden totuusarvoihin on ymmärrettävää, koska sivustoilla esitellyt etuudet perustuvat Suomen lainsäädäntöön, ja instituution tehtävänä on toimeenpanna lainsäädäntöä. Sitoutuessaan perusväitelauseessa horjumatta väitteen totuusarvoon Kela linnoittautuu lainsäädännön taakse. Perusväitelauseiden avulla instituutio asettaa itsensä asiat parhaiten tietävän osapuolen rooliin, asiantuntijaksi, tosiasioiden toteajaksi ja määrääjäksikin – tosin lainsäädännön toteuttajana. Ilman modaalialaineksia rakennetut perusväitelauseet esittävät asiat vastaansanomattomina totuuksina, varmoina ja ehdottomina faktoina, joita vuorovaikutuksen toisen osapuolen ei odoteta kommentoivan. Kun Kela käyttää puhefunktioina pääasiassa toteamuksia ja tarjouksia sekä suosii tosiasioita luettelevia perusväitelauseita, instituutio asemoi verkkosivua lukevan asi-

akkaansa informaation ja ohjeiden etsijän rooliin sekä määräysten kuuliaiseksi ja passiiviseksi vastaanottajaksi ja noudattajaksi. Itsensä Kela samalla kirjoittaa asiat parhaiten tietävän informaation jakajan rooliin.

Toisin kuin perusväitelauseissa, joissa ei ole modaalisia aineksia, **modaalisia ilmauksia** sisältävissä väitelauseissa tekstien kirjoittaja lieventää perusväitettä jollain tavoin. Modaalisten kielen keinojen avulla voidaan vaikuttaa osallistujien suhteisiin ja rooleihin. Niiden avulla tekstin lähettäjä, kuten Kela, voi ilmaista asiat esimerkiksi varmoina, epävarmoina tai ehdottomina tai muulla tavoin tuoda esiin omaa asennoitumistaan puheena oleviin asioihin. Kirjoittaja voi ilmaista myös vuorovaikutuksen osapuolten etäisyyden astetta, miten etäisesti tai henkilökohtaisesti kirjoittaja vastaanottajalle tekstiä tuottaa. Etenkin vaikuttamaan tarkoitetuissa tekstityypeissä kirjoittajan tai muun tekstin tuottajan asenteet ovat olennainen osa tekstin keskeistä sisältöä. (Luukka 1995: 97.) Modaalisuuteen liittyvillä valinnoilla voidaan osoittaa myös valtaa (Eggins 2004: 184).

Valtionhallinnon merkittävän instituution Kelan tekstien tarkoituksena voidaan olettaa olevan asiakkaiden toimintaan vaikuttaminen. Kela ohjeistaa heitä sosiaaliturvan yksityiskohdista saadakseen asiakkaat hakemaan niitä ja vain niitä etuuksia, joihin heillä lain mukaan on oikeus. Jos asiakkaat erehtyisivät hakemaan tukia, joihin heillä ei lain mukaan ole oikeutta, siitä aiheutuisi Kelalle turhaa työtä. Siksi on Kelan itsensäkin kannalta hyödyllistä antaa asiakkaille mahdollisimman tarkka ohjeistus.

Koska tämän tutkielman aineisto koostuu valtionhallinnon organisaation tiedotusteksteistä asiakkaille, voi olettaa, ettei epävarmuutta, ennusteita ja arvioita juurikaan esiinny. Sivuja tarkastelemalla oletus osoittautuu oikeaksi, sillä esimerkkejä episteemisestä epävarmuudesta tai epäilystä ei aineistosta löydy. Teksteissä korostuvat päinvastoin episteeminen varmuus ja lainsäädännöstä johtuvat velvollisuudet ja oikeudet. Asiat esitetään episteemisesti varmoina tai deonttisten tai dynaamisten modaali-ilmausten avulla. Episteemistä varmuutta ilmaisevat myös edellä mainitut perusväitelauseet, joita sivustoilla esiintyy runsaasti.

Opintotuen myöntämisen yleisiä edellytyksiä ovat – –

Opintotuki muuttuu 1.8.2011 lukien.

Saat alennushintaisen aterian näyttämällä voimassa olevaa opiskelijakorttia tai Kelan ateriatukikorttia.

Työeläkkeet ansaitaan omalla palkkatyöllä ja yrittämisellä.

Kela maksaa myös perhe-eläkkeitä leskelle ja lapselle.

Takuueläke on verotettavaa tuloa.

Modaalisten ilmausten merkityserot eivät ole aina selviä, eivätkä esimerkiksi modaaliverbit *voida*, *pitää* ja *täytyä* aina edusta vain yhtä tiettyä modaalisuuden lajia, vaan konteksti ratkaisee niiden lopullisen tulkinnan. Tosin potentiaalimodus ja modaaliset adverbit ovat alaltaan selkeitä, sillä ne rajoittuvat vain episteemisen merkityksen välittämiseen. Keskeisiä välttämättömyyttä ilmaisevia modaaliverbejä ovat: *täytyä*, *pitää*, *tarvita* ja *joutua*. Mahdollisuutta ilmaisevia keskeisiä modaaliverbejä ovat *voida*, *saattaa*, *taitaa* ja *mahtaa*. (VISK § 1552, 1562.)

Verbiä *voida* voi käyttää sekä dynaamisen, deonttisen että episteemisen mahdollisuuden ilmaisemiseen. Aina se ei ole tulkittavissa selvästi yhdeksikään niistä. *Voida*-verbi sen deonttisessa, lupaa ja velvollisuutta ilmaisevassa merkityksessä liittyy sosiaalisiin ja institutionaalisiin suhteisiin. (VISK § 1566.) Kelan aineistossa tavanomainen *voida*-verbi edustaa juuri institutionaalista valtionhallinnon organisaation ja sen asiakkaan suhdetta. Kela ilmoittaa ehtolauseen ja *voida*-lauseen yhdistelmällä ne rajat, joiden puitteissa asiakas voi toimia. Ehtolause tai muulla tavoin kuin lauseena esitetty ehto asettaa asian toteutumisen edellytykset. Ehdot johtuvat lainsäädännöstä, yhteisön normeista, ja tuet myöntää lainsäädännön nojalla Kela.

Kun olet jäänyt eläkkeelle, voit saada eläkeläisalennuksia – –
Alle 65-vuotias eläkeläinen voi saada alennuksia – –
Opintojen aikana voit saada opintotukea – –
Voit saada ateriatukea, jos suoritat Suomessa – –
Takuueläkettä voidaan maksaa sinulle vain, jos kaikki eläkkeesi – –
Jos olet muuttanut Suomeen ulkomailta, hoitotuki voidaan myöntää yleensä vasta, kun olet asunut Suomessa 3 vuotta.
Hoitotuen voi saada vain eläkkeensaaja, jonka – –
Virhe voidaan oikaista niin, että siitä on sinulle joko etua tai haittaa.

Deonttiset *voida*-verbin avulla rakennetut lauseet voisi monissa muissa yhteyksissä käsittää myös episteemisiksi. Esimerkiksi lauseessa "Se voi onnistua" *voida*-verbi ilmaisee episteemistä modaalisuutta (VISK § 1556), koska siinä on kysymys uskoon, tietoon tai päätelmiin perustuvasta arviosta. Sen sijaan Kelan sivustoilla *voida* liittyy aina siihen, mitä lainsäädännössä sanotaan kyseessä olevasta asiasta, esimerkiksi etuudesta. Sellaisissa tapauksissa *voida* on tulkittava deonttiseksi, yhteisön normeja kuvaavaksi ilmaukseksi. *Voida*-verbin tavanomainen yleiskielinen merkitys 'saattaa' on siten Kelan teksteissä asiallisesti mahdoton, minkä lukija ymmärtää jo tekstien lähettä-

jän virallisesta asemasta. Aineiston *voida*-lauseissa on kysymys lainsäädännössä, yhteisön normeissa, säädettyjen etuuksien myöntämisestä.

Koska deonttiseen modaali-ilmaukseen sisältyy puhujan tahtoa tai puheyhteisön normeja ilmaiseva lupa ja velvollisuus, se luo tekstissä interpersonaalisia merkityksiä, jotka kuvaavat osapuolten välisiä suhteita. Myös käskyt ilmaisevat velvollisuutta ja ovat siksi modaaliselta tulkinnaltaan deonttisia. Vaikka imperatiivimodus on tavanomainen kielen keino esittää käskyjä, voidaan käskyjä tai kehotuksia voidaan esittää myös esimerkiksi modaaliverbillä, johon sisältyy velvollisuuden merkitys. (VISK § 1554.) Kelan verkkosivustoilla imperatiivilauseetkin luovat deonttisesti institutionaalista suhdetta, sillä ne velvoittavat asiakkaan toimimaan tietyllä tavalla. Kysymys on sekä Kelan – lainsäädäntöön perustuvasta – tahdosta että lainsäädännön kautta ilmaistuista yhteisön normeista.

Tarkista eläkeläisalennuksen ehdot lipputoimistosta.

Tutustu huolellisesti erityisesti opintolainan takaisinmaksuun ja korkoihin.

Jos et käytä lomakepohjaa, muista kertoa valituksessasi: – –

Toimita valitus Kelan toimistoon tai muuhun palvelupisteeseen, jos päätöksen antaja on Kela.

Toimita valitus 37 päivän sisällä päätöksen postituspäivästä.

Deonttisten *voida*-verbin avulla rakennettujen lauseiden määrä sivustolla on silmiinpistävä suuri. Se selittyy sivustojen tarkoituksen kautta: valtionhallinnon merkittävä toimija ja etuuksien myöntäjä kertoo asiakkailleen, mitä etuuksia heidän on lain mukaan mahdollista saada. Silloin on luonnollista, että tekstissä mainitaan etuuden nimi ja sisältö ja esitetään samassa yhteydessä se tilanne, jossa kansalainen voi kyseisen etuuden saada. Tämä funktio on suomen kielessä helposti täytettävissä *jos-voittyyppisten* virkkeiden avulla, ja sitä mahdollisuutta hyödynnetään aineistossa joka sivulla. Kun Kela hoitaa koko suomalaisen sosiaaliturvan kenttää, esitellään jo pelkästään tämän tutkielman aineistoksi valitussa rajatussa verkkotekstiotoksessa suuri määrä etuuksia ja niiden ehtoja, mikä selittää deonttisten lauseiden runsautta aineistossa.

Kun deonttinen modaalisuus kumpuaa yhteisön normeista ja auktoriteeteista, dynaaminen modaalisuus puolestaan liittyy tilanteen ulkoisiin tai sisäisiin edellytyksiin. Näitä kahta modaalisuuden lajia on monin paikoin vaikea erottaa tämän tutkielman aineistossa. Monissa lauseissa on kysymys sekä normeista että tilanteen osapuolen omista edellytyksistä, esimerkiksi elämäntilanteesta tai omista suunnitelmista.

Opintojen jälkeen voit saada opintolainan korkoavustusta, jos olet pienituloisen.

Opintotukea ulkomaille voit saada koko tutkinnon suorittamista varten ja kotimaan tutkintoon liittyviin opintoihin tai harjoitteluun.

Jos olet aloittanut korkeakouluopinnon lukuvuonna 2005–2006 tai sen jälkeen, voit saada verotuksen opintolainavähennyksen, jos suoritat korkeakoulututkinnon määräajassa ja sinulla on tutkinnon suorittamislukukauden lopussa korkeakouluopintojen aikana nostettua opintolainaa yli 2 500 euroa.

Jos samassa asunnossa asuu kanssasi alle 18-vuotiaita lapsia tai muita henkilöitä kuin avio- tai avopuolisosi, voit valita, haetko yleistä asumistukea vai eläkkeensaajan asumistukea.

Tutkielman koko aineisto koostuu teksteistä, joissa asiakkaita ryhmitellään erilaisien etuuksien saajiin heidän elämäntilanteensa mukaan. Siksi on luonnollista, että lainasäädännöstä ja sivustojen julkaisijainstituution asemasta johtuvan deonttisen modaalisuuden lisäksi dynaaminen, osapuolen edellytyksistä lähtevä modaalisuus kulkee kaiken aikaa mukana teksteissä. Aineistohan on erilaisten asiakasryhmien ominaisuuksien rajaamista, etuuksien saantiedellytysten jatkuvaa määrittelyä, ja lauseen dynaaminen mahdollisuus ilmaisee nimenomaan tilanteessa vallitsevia edellytyksiä. Aineistossa hyvin yleinen *voida*-verbi on keskeinen dynaamisen mahdollisuuden ilmaisija, mutta myös keskeinen deonttinen modaaliverbi (VISK § 1558).

Neljäs modaalisuuden laji, praktinen välttämättömyys, ilmaisee että jotain on tehtävä, jotta päästäisiin tiettyyn tavoitteeseen. Praktisesta välttämättömyydestä on kyse silloin, kun tekstin vastaanottaja toimii tekstin lähettäjän mielestä olosuhteisiin nähden tarkoituksenmukaisesti, suorittaa teon saavuttaakseen jonkin tavoitteen. Praktisesti tulokittava on esimerkiksi verbi *kannattaa*. Se implikoi, että jotakin tulee tehdä, koska se on tekijälle edullista tai hyödyllistä. (VISK 1555.) Praktista välttämättömyyttä aineistossa edustaa yksi lause, joka esiintyy lähes saman muotoisena kahdessa eläkeläisten sivuston kohdassa:

Kansaneläkettä ei kannata hakea, jos muut eläkkeesi ja korvauksesi ylittävät kansaneläkkeen saamisen tulorajat.

Aineiston yleisimmiksi modaalisuuden lajeiksi osoittautuivat näin ollen perusväitelausein ilmaistu episteeminen varmuus, deonttinen, normeihin perustuva lupa tai velvollisuus sekä dynaaminen, tilanteen edellytyksiin liittyvä mahdollisuus. Yleinen, sekä deonttista että dynaamista modaalisuutta ilmaiseva verbi aineistossa on *voida*. Nämä

modaaliset keinot asemoivat Kelan ja asiakkaan suhteen joko-tai-suhteeksi: asiakkaan tilanne on joko sellainen, että hänellä on oikeus hakea Kelasta puheena olevaa etuutta tai sellainen, että hänellä ei sitä oikeutta ole. Kela ei käytä hyväkseen praktista välttämättömyyttä osoittavia sanavalintoja suositellakseen asiakkaalle tiettyjä toimintatapoja tai houkutellakseen häntä toimimaan tietyllä tavalla, jotta asiakas saisi tietyn edun. Sellaiset keinot voisivat tulla kyseeseen esimerkiksi tuttavien kesken tai kaupallisen yrityksen taivutellussa lukijoita asiakkaakseen. Sen sijaan Kela ilmoittaa mahdollisimman selkeästi, kantaa ottamatta ja tosiasioita luetellen, mitkä etuudet ovat eri asiakasryhmien ulottuvilla. Kela ei ota kantaa siihen, mitä asiakkaan kannattaisi omassa tilanteessaan tehdä, vaan tyytyy ainoastaan tuomaan julki, mitä etuuksia on lainsäädännön mukaan haettavissa. Ratkaisu tuen hakemisesta jää täysin asiakkaan oman harkinnan varaan. Kelan ja asiakkaan suhde jää etäiseksi, mutta ilmaisujen selkeys ja täsmällisyys palvelevat yksityiskohtaista ja paikkansa pitävää tietoa etsivää asiakasta.

Modaaliset ilmiöt tukevat sivustolta jo aiemmin havaittua kuvaa Kelasta tiedon jakajan roolissa, täsmällisenä lainsäädännön toimeenpanijana ja asiantuntijana, asiakkaan yläpuolella ja hänestä etäällä olevana instituutiona. Asiakas puolestaan kirjoittuu tiedon etsijän rooliin ja lainsäädännön kohteeksi, jolle ei sivustojen sisältöosuuksissa anneta puheenvuoroa. Hän voi kuitenkin toimia omasta aloitteestaan navigaatio-osien linkkien kautta ja esimerkiksi hakea etuuksia, jos sisältöosuuksissa luetellut ehdot täytyvät hänen kohdallaan. Vaikka asiakassuhde jää etäiseksi, se on sikäli asiakasta kunnioittava, että asiakas kirjoittautuu itsenäiseksi toimijaksi, jota Kelan ei tarvitse kädestä pitäen opastaa.

Sivuston kirjoitustapa eroaa siitä, miten kaupalliset sivustojen julkaisijat saattavat kirjoittaa asiakaskunnalleen. Jokainen kansalainen voi yleisestä mainonnasta havaita, miten me-ilmauksia käytetään kaupallisissa teksteissä osoittamaan, että koko yrityksen työntekijäjoukko on valmis palvelemaan asiakasta parhaansa mukaan. Yritykset ottavat tekstiensä kautta innokkaan asiakaspalvelijan roolin. Sen sijaan Kelan teksteistä tällainen me-henkinen asiakaspalveluasenne puuttuu. Kelan tarjoamat palvelut vain todetaan lainsäädäntöön perustuvina tosiasioina. Yritysten motiivit tiedottamisessa ovat luonnollisesti erilaiset kuin instituution. Kaupallinen yritys tavoittelee taloudellista voittoa, jolloin asiakaspalvelu ei suinkaan ole pyyteetöntä. Kelan lähtökohdat ovat toisenlaiset,

sillä se ei yritä myydä mitään, vaan sen tehtävä valtionhallinnon organisaationa on toimeenpanna lainsäädäntöä.

4.5 Kelan verkkoteksti vuorovaikutuksen areenana

Tässä luvussa kokoan yhteen analyysin keskeisiä tuloksia ja tarkastelen, millä keinoin sivujen kielenkäytössä ylläpidetään Kelan ja asiakkaan vuorovaikutusta, mahdollista dialogia. Vuorovaikutus liittyy erityisesti interpersonaalisiin merkityksiin, mutta siihen vaikuttavat myös viestien ideationaaliset ja tekstuaaliset merkitykset. Ideationaalisia ja interpersonaalisia merkityksiä syntyy kielenkäytössä yhtäaikaan, ja ne järjestyvät viestiksi tekstuaalisten resurssien avulla (Luukka 2002:103).

Kun lause tai virke järjestyy viestiksi, jossa sanotaan teemana olevasta asiasta jotain, lause on samalla myös vuorovaikutustapahtuma puhujan tai kirjoittajan ja hänen yleisönsä välillä (Halliday–Matthiessen 2004: 106). Näin ollen myös verkkotekstit kuten Kelan asiakassivustot ovat aina vuorovaikutustapahtumia, vaikkei asiakas pystyisi niihin suoraan vastaamaan. Passiivinenkin lukija vastaanottaa tekstin ja tulkitsee sitä omalla tavallaan.

Vaikka verkkosivusto tai mikä tahansa teksti on aina vuorovaikutusta, vuorovaikutus voi olla hyvin monenlaista erilaisista kielellisistä ratkaisuista riippuen. Jo pelkkä epäselvien termien tai erikoisalan kielen liiallinen käyttäminen voi haitata tekstin ymmärtämistä, vuorovaikutuksen jatkumista. Ellei viestin sanoma välity lukijalle, jää vuorovaikutus ohueksi. Epäselvä kielenkäyttö estää silloin ideationaalisten merkitysten välittymistä ja samalla interpersonaalisten merkitysten syntymistä. Asioiden esittäminen epäselvässä järjestyksessä on tekstuaalinen seikka, joka sekin haittaa tekstin ymmärtämistä ja samalla vuorovaikutuksen ylläpitoa. Jos sen sijaan lukijalle on järjestetty apuvälineitä tekstin ymmärtämiseen esimerkiksi helppokäyttöisten linkkien avulla, kuten Kelan sivustolla on tehty, ja annettu mahdollisuus vastata lähettäjän viestiin edes välillisesti, on osapuolten välisellä vuorovaikutuksella mahdollisuus jatkua.

Verkkosivustoilla kielenkäyttöä säätelevät erilaiset lainalaisuudet kuin esimerkiksi kasvokkain keskusteltaessa. Verkkoviestinnän on oltava nopeasti ymmärrettävää, ja tämä vaatimus korostuu kohteliaisuuden kustannuksella. Hallinnon verkkosivustot edustavat lisäksi institutionaalisia tekstejä, jossa osallistujaroolit ovat jo lähtökohtaisestikin

epäsymmetriset. Virkatekstien äärellä syntyvässä vuorovaikutustilanteessa on asiat hyvin tiedävä lähettäjä, tässä tapauksessa Kela, ja tietoa tarvitseva ja etsivä vastaanottaja, asiakas. (Koskela 2005: 263.)

Kelan sivustolla vastaanottajaan ei yleensä viitata suoraan puhuttelemalla eikä persoonapronomineilla, mikä loisi mielikuvan suorasta vuorovaikutuksesta. Sivustoilla puhutaan usein Kelasta yksikön kolmannessa persoonassa ja asiakkaaseen viitataan yksikön toista persoonaa esiin tuovin keinoin. Silloin syntyy mielikuva, että tekstin anonyymi kirjoittaja on kertojana Kelan ja asiakkaan välissä. Kela ja asiakas eivät joudu tai pääse suoraan vuorovaikutukseen keskenään, koska kirjoittaja asettuu heidän väliinsä Kelan viestien välittäjäksi. Tekstiin kirjoittuu Kelan pyrkimys tehdä asiakassuhde sinut- telun avulla tuttavalliseksi ja henkilökohtaiseksi. Kertojan välittäjärooli pitää Kelan kuitenkin etäällä asiakkaasta, eikä suoraa yhteyttä Kelan ja asiakkaan välille synny. Lisäksi vuorovaikutus jää yksipuoliseksi sen vuoksi, että sivustojen sisältöosuuksissa vain Kelalla on mahdollisuus lähettää viestejä, osallistua vuorovaikutukseen aktiivisesti. Asiakkaan roolina on olla passiivinen lukija.

Jos Kelan mielestä päätöstä ei voida oikaista haluamallasi tavalla, se lähet-
tää valituksen edelleen muutoksenhakulautakuntaan.

Kela voi oikaista tekemänsä kirjoitus- tai laskuvirheen ilman suostumusta-
si, mutta ottaa sinuun yhteyttä kuitenkin aina ennen oikaisua.

Kela saa tiedon sinulle myönnetystä aikuiskoulutustuesta suoraan Koulu-
tusrahastolta.

Vuorovaikutusta estävä viittaustapa on myös viittaaminen asiakkaaseen yksikön tai monikon kolmatta persoonaa käyttäen. Asiat esitetään vastaansanomattomina totuuk- sina, joissa ei jää mitään tarvetta tai mahdollisuutta aktiiviseen vuorovaikutukseen, kes- kusteluun.

Korkeakouluopiskelija voi saada – –

Korkeavastukseen ovat oikeutettuja pienituloiset.

Korkeakouluopiskelija voi saada verotuksessa opintolainavähennyksen,
jos hän suorittaa korkeakoulututkinnon määräajassa.

Koskela (2005: 266) on verohallinnon verkkotekstejä tutkiessaan havainnut, että mitä syvemmälle verkkosivustolla edetään, sitä enemmän niillä käytetään passiivia ja kolmatta persoonaa puhuttelun sijasta. Hänen mukaansa ilmiö saattaa johtua siitä, että syvemmällä sivustohierarkiassa julkaistaan tekstejä, jotka on alun perin laadittu muihin tarkoituksiin kuin verkkosivuja varten. Myös verkkosivuston funktion kannalta ilmiö on

tarkoituksenmukainen: sivuston alkusivuilla on tärkeää luoda lukijaan kontakti, jotta lukija käyttäisi sivustoa mahdollisimman tehokkaasti, toisin sanoen tekstien lähettäjän ohjaamalla tavalla. Sen sijaan syvemmällä sivustossa lukija on oletettavasti löytänyt hakemansa tiedot, jolloin puhuttelevaa ohjailua ei enää tarvita yhtä paljon kuin alkusivuilla. Siten syvemmällä sivustohierarkiassa tullaan lähemmäksi perinteisiä virkatekstejä ja etäännyttään verkkosivustojen konventioista. Lisäksi viranomaisten verkkosivut ovat hyvin heterogeeninen tekstilaji, mikä heijastuu myös sivustojen kieleen. Sivujen funktio on kuitenkin yhteinen, tiedon välittäminen yleisölle mahdollisimman kattavasti, ja siksi verkkosivut voidaan käsittää kokonaisuudeksi.

Verkkosivut eroavat muusta kirjallisesta viestinnästä erilaisen viestintäkanavan vuoksi, sillä tekstit on kirjoitettava verkkoviestinnän ehdoilla. Jos paperiformaatille alun perin tarkoitetut tekstit päätyvät sellaisenaan verkkosivuille, verkkoviestinnän edut jäävät saavuttamatta. Verkkosivuilla on linkkejä ja opastusta, jotka neuvovat lukijaa sivustolla etenemisessä, mikä on olennaista verkkoviestinnässä. Tämä verkkoviestinnälle tyypillinen toimintatapa tuo vastaanottajan huomioon ottamisen ja osapuolten aktiivisen vuorovaikutuksen entistä vahvemmin mukaan myös viranomaisviestintään, jossa vastaanottajakeskeisyyttä ei aiemmin ole paljonkaan näkynyt. Myös selailevan lukemisen merkitys korostuu verkkosivustoilla, mikä johtaa substantiivilausekkeiden lisääntymiseen linkkeinä ja otsikkoina. (Koskela 2005:109, 269.)

Kelan verkkosivuston muoto noudattaa verkkokirjoittamisen periaatteita. Keskityn analyysissä sivujen keskiosassa näkyvän tekstipainotteisen sisältöosan tarkasteluun, mutta vuorovaikutusta ylläpitäviä viittauksia tarkasteltaessa on tarpeen korostaa sivujen navigaatio-osissa näkyvien metatekstien merkitystä vuorovaikutukselle. Metateksti on sivustoilla vastaanottajakeskeinen piirre, koska se helpottaa sivujen käyttöä (Koskela 2005: 265). Kelan sivuston navigaatio-osissa on metatietoja, joiden avulla lukija voi toimia aktiivisesti. Sivun oikean reunan navigaatio-osassa on kaikilla kolmella aineiston sivustolla samat pääotsikot asiointia varten:

Asioi verkossa
Soita meille
Ajankohtaista
Lisätietoja.

Asioi verkossa -otsikon alla on linkit, joista voi kirjautua sisään Kelan sähköiseen järjestelmään, tutustua palveluun, täyttää ja tulostaa omalle kohderyhmälle tarkoitettuja

lomakkeita tai käyttää etuuksien summia laskevia laskureita. Kunkin sivun *Soita meille*-otsikon alla näkyy kyseiselle kohderyhmälle tarkoitettun neuvontapuhelimen numero. *Ajankohtaista*-otsikon alla on linkkejä kohderyhmälle osoitettuihin ajankohtaisiin tiedotteisiin. *Lisätietoja*-kohdassa on aihealueen esitteiden sähköisiä versioita sekä muuta kohderyhmälle hyödyllistä tietoa kuten linkki, jonka kautta Kelan asiantuntijalta voi kysyä sähköisesti neuvoa esimerkiksi opintotuista opiskelijoiden sivustolla tai eläkkeistä eläkeläisten sivustolla. Linkeistä avautuvilla alisivuilla asiakkaalla on mahdollisuus kirjautua Kelan palveluiden käyttäjäksi verkkopankkitunnuksilla tai sähköisen henkilökortin avulla, avata lomakkeita tai käyttää eri tukityyppien laskureita. Erillinen navigaatio-osan kehys ja sen linkit on helppo huomata, ja yhdestä linkistä avautuvalla alisivuilla opastetaan tarkemmin, miten järjestelmään kirjaudutaan.

Sivujen vasemman reunan navigaatio-osassa on linkkilista, jossa näkyy sivustorakennetta, kulloinkin avoinna olevaan sivuun liittyvät keskeiset otsikot. Listan linkeistä pääsee tutustumaan tarkemmin otsikon mukaiseen asiaan, samaan tapaan kuin asiakas voi sivustojen sisältöosien linkkien kautta hakea lisätietoa kulloinkin puheena olevasta aiheesta.

Kela tarjoaa asiakkaalle omatoimista linkkien käyttöä myös sisältöteksteissä:

Voit itse arvioida asumistukien laskureilla, kumpi tuki olisi sinulle edullisempi.

Voit hoitaa Kela-asioitasi verkossa

Sivuston navigaatio-osien linkit mahdollistavat näin ollen asiakkaan aktiivisen osallistumisen vuorovaikutukseen, vaikka hän ei voikaan vastata sisältösuudessa esitettyihin Kelan puheenvuoroihin suoraan. Koska Kelan asiakkaalle tärkeintä on saada ne oikeudet ja velvollisuudet, jotka Suomen sosiaaliturva hänelle mahdollistaa, sivuston linkit ovat hänelle tärkeä suora toimintakanava. Jokaisella aineiston sivulla saa myös näkyviin sosiaalisen median kanavien listan, joiden kautta lukija voi osallistua keskusteluun Kelan sosiaalisessa mediassa. Näiden erilaisten sähköisten vuorovaikutuskanavien tarjoaminen mahdollistaa vuorovaikutuksen jatkumisen Kelan ja asiakkaan välillä pidemmälle kuin pelkkä sivujen sisältöosuus sallisi.

Linkit ovat verkkosivustoilla interaktiivisuutta, joka on verkkosivustojen tärkein ominaisuus verrattuna perinteisemmin keinoin julkaistuihin teksteihin. Linkkien kautta tapahtuvassa vuorovaikutuksessa lähettäjä kuitenkin ohjailee vastaanottajaa, joten viestintä ei silloinkaan ole sellaista vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet voisivat olla

tasapuolisesti mukana. (Koskela 2005: 263–264.) Kelan sivustollakin asiakas voi jatkaa asioidensa hoitamista vain sen mukaisesti, miten Kela tarjoamiensa linkkien kautta sen sallii. Asiakas ei siten ole sivustoilla vapaa millaiseen vuorovaikutukseen tahansa.

Sähköiset vuorovaikutuskanavat Kelassa noudattavat samaa viestintäkeinojen monipuolistamisen suuntausta, joka näkyy koko valtionhallinnossa: lähes kaikkien suomalaisten ministeriöiden verkkosivuilla oli toukokuussa 2011 mahdollisuus esimerkiksi sosiaalisen median käyttöön. Tässä tutkielmassa ei voi kuitenkaan perusteellisesti selvittää, miten Kelan sivustojen sähköiset palvelut toimivat ja miten ne ylläpitävät asiakkaan ja Kelan vuorovaikutusta. Siksi olen tarkastellut esimerkiksi navigaatio-osien vuorovaikutusmahdollisuuksia lähinnä maininnan tasolla. Sosiaalisen median vuorovaikutusmahdollisuuksiin en tässä yhteydessä myöskään puutu.

Jos teksteissä ja puhefunktioissa valta jakautuu tasaisesti kaikille osallistujille, he kaikki voivat käyttää millaisia puheenvuoroja vain. Kielen modaalisuuteen liittyvät valinnat ovat siten suorassa suhteessa osapuolten sosiaalisiin rooleihin vuorovaikutustilanteissa. (Eggins 2004: 185.)

Kelan sivustojen sisältöosuus on instituution ohjeistusta asiakkaalle. Kela ottaa siinä puheenvuorot ja pitää ne kaiken aikaa itsellään. Myös navigaatio-osissa Kela on ainoa osapuoli, joka voi aloittaa keskustelun ja tarjota linkkejä asiakkaan käyttöön. Vastata linkeistä asiakkaalle tarjotaan sivustojen navigaatio-osissa mahdollisuus ottaa oma puheenvuoronsa Kelan jälkeen. Näin ollen Kela on vallassa sekä sivustojen sisältöosissa että navigaatio-osissa, ja sillä yksin on mahdollisuus päättää, sallii se asiakkaan vastata millään tavalla.

Vuorovaikutusta voidaan luoda verkkosivustollakin muun muassa käskyjen ja kysymysten kautta (Koskela 2006: 117), eri puhefunktioita ja niitä ilmentäviä lause-tyyppejä hyväksi käyttäen. Aiemmissa luvuissa kävi ilmi, että aineiston tekstimassaan sisältyy vain vähän käskyjä ja kysymyksiä, joiden avulla ylläpidetään suoraa vuorovaikutusta asiakkaan suuntaan. Esimerkiksi näissä käskylauseissa puhutellaan asiakasta suoraan, kehoitetaan häntä toimimaan tietyllä tavalla:

Katso lisää esimerkkejä takuueläkkeen määrästä.
Kysy alennuksista lipputoimistosta.
Tutustu tuleviin muutoksiin.
Hae aikuiskoulutustukea Koulutusrahastosta.

Yleensä mahdollisuus hakea etuutta tuodaan esiin modaalisen voida-verbin avulla, suoraa käskyä tai kehotusta välttämällä. Luonnollisesti asiakkaan kannattaa hakea jokainen etuus, joka on lakisääteisesti hänen saatavissaan, joten *voida*-verbillä rakennetut lauseet ovat lähinnä informointia ja ohjeistusta hänen ulottuvillaan olevista etuuksista.

Voit saada tutkinnon perusteella maksettavaa eläkettä, – –
Mahdollisuuksista saada opintotukea ulkomailta suoritettaviin opintoihin
voit lukea Opintotuki ulkomaille -sivuilta.
Voit saada koulumatkatukea, kun koko koulumatkan pituus – –

Tekstien ainoa suora kysymyslause on otsikko, johon asiakkaan ei odoteta vastaavan. Se toimii lähinnä toteamuksen puhefunktiossa osoittaessaan, että otsikon alta asiakas voi lukea informaatiota kansaneläkkeistä:

Mitä kansaneläkettä ja missä iässä?

Aineiston lukuisat ehtolauseet voidaan käsittää puhefunktioltaan kysymyksiksi, koska niiden avulla Kela kysyy asiakkaalta epäsuorasti, mihin kohderyhmään tämä katsoo kuuluvansa. Ehtolausein esitetyt kysymykset ovat sivustoilla kuitenkin retorisia, sillä asiakkaan välitöntä vastausta niihin ei odoteta. Sivustoilta näkyy, että Kela välttää sekä suorien käskyjen että kysymysten esittämistä ja lähestyy asiakasta mieluummin epäsuorasti, jättäen asiakkaan vastaamaan itsekseen – jos tämä niin haluaa – sähköisten yhteydenottolinkkien kautta. Ehtolauseiden voi katsoa ylläpitävän osapuolten vuorovaikutusta välillisesti, kun ne ohjaavat aktiivista asiakasta määrittelemään oman tilanteensa ja mahdollisesti toimimaan sisältöosan tai navigaatio-osan linkeistä avautuvien yhteydenottokeinojen kautta.

– –, jos muut eläkkeesi ja korvauksesi ylittävät kansaneläkkeen tulorajat.
Jos samassa asunnossa asuu kanssasi alle 18-vuotiaita lapsia – –
Yksin asuva eläkeläinen, jonka ainoa eläke on täysi kansaneläke – –
Parisuhteessa asuva eläkeläinen – –
EU/ETA-maiden sekä Sveitsin välillä muuttavien – –

Ehtolauseiden ja muiden asiakkaita ryhmittelevien keinojen avulla voidaan Kelan ja asiakkaan katsoa käyvän dialogia, joka ei tapahdu samassa sisältötekstissä, vaan verkkosivun eri osissa: Kela kysyy asiakkaan tilannetta sisältötekstissä, ja asiakas voi jatkaa vuorovaikutusta ottamalla Kelaan yhteyttä sähköisesti linkkien kautta. Myös Kelan asiakaspalvelun puhelinnumero ilmoitetaan kunkin sivun oikean reunan navigaatio-osassa, joten asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus jatkaa vuorovaikutusta sitäkin kautta.

Sivuston ehtolauseet siis voivat käynnistää Kelan virkailijan ja asiakkaan välillä todellisen dialogin.

Kelan sivustoilla väitelause on lausetyypeistä selvästi yleisin. Väitelause ei edistä aktiivista vuorovaikutusta millään tavalla, vaan se on ylhäältäpäin lausuttu toteamus, jota Kela ei salli asiakkaan kyseenalaistaa.

Se on osa kokonaiseläkettäsi, jonka saat eläkkeelle jäätyäsi.
Opintotuen tarkoitus on turvata toimeentulosi opiskelun aikana.
Kahdeksan vuoden työhistoria oikeuttaa enintään 18 kuukauden aikuis-
koulutustukeen.
Takuueläke on verotettavaa tuloa. Takuueläke vaikuttaa asumistukeen – –

Kuten aiemmin on mainittu, tarkastelluilla sivustoilla esiintyy materiaalisia ja verbaalisia toimintaa kuvaavia prosesseja sekä eksistentiaalisia ja suhteisiin liittyviä prosesseja. Olemiseen liittyvät eksistentiaaliset prosessit osapuolta identifioivat tai määrittelevät suhdeprosessit eivät kohdistu ulospäin (Eggins 2004: 237–238), joten ne eivät ylläpidä tilanteessa vuorovaikutusta. Vuorovaikutusta voivat sen sijaan ylläpitää materiaaliset ja verbaaliset prosessit, koska ne ovat toimintaa, joka voi kohdistua ulospäin esimerkiksi tilanteen toiseen osapuoleen.

Aineiston materiaalisissa ja verbaalisissa prosesseissa käytetään hyvin usein kaksisuuntaisia verbejä, joiden merkitykseen sisältyy kahden osapuolen olemassaolo ja vuorovaikutus heidän välillään. Siksi kaksisuuntaiset verbit ylläpitävät vuorovaikutusta jo pelkästään oman merkityksensä varassa. Tarkastelluilla sivuilla toistuvia kaksisuuntaisia verbejä ovat esimerkiksi *maksaa*, *myöntää* ja *hakea*.

Kela maksaa koulumatkatukea – –
Koulutusrahasto myöntää aikuiskoulutustukea – –
– – muista kertoa valituksessasi – –
– – eivät peri asian käsittelystä maksuja.
Saat oikaistun päätöksen postitse.
– – jos et saa lainkaan työeläkettä tai – –
Lapsikorotus maksetaan saajan tilille – –
Rintamalisää haetaan lomakkeella – –

Erityisen tavanomainen verbiliitto sivustoilla on *voida-* ja *saada-*verbin yhdistelmä, ja *saada* on näissä yhteyksissä merkitykseltään kaksisuuntainen: jotta voi saada etuuksia eli rahaa, jonkun täytyy etuudet antaa tai myöntää.

Opiskelijat voivat saada Kelasta – –
Voit saada koulumatkatukea – –
Voit saada ateriatukea – –

Hoitotuen voi saada vain eläkkeensaaja --

Lapsikorotuksen voi saada --

Aineistossa esiintyy myös sellaisia materiaalisia prosesseja, jotka eivät kohdistu tilanteen toiseen osapuoleen, ja jotka eivät siten ylläpidä vuorovaikutusta.

Työeläkkeet ansaitaan omalla palkkatyöllä ja yrittämisellä.

Kelan hoitamaan eläketurvaan kuuluu --

Kun olet jäänyt eläkkeelle --

-- jos suoritat Suomessa --

Aineistossa esiintyy lauseita, joissa luokitellaan tai identifioidaan osallistujaa suhdeprosessein tai kerrotaan jotain hänen olemisestaan eksistentiaalisten prosessien avulla. Suhdeprosesseissa ja eksistentiaalisissa prosesseissa ei vuorovaikutusta tapahdu. Jos sen sijaan lauseessa tapahtuu materiaallinen tai verbaalinen prosessi – jotka muodostavat aineiston toisen prosessien pääryhmän – se kohdistuu usein tilanteen toiseen osallistujaan ja ylläpitää siten osallistujien välistä vuorovaikutusta merkityksensä kautta. Materiaalinen tai verbaalinen prosessi voi myös johtaa vastaanottajaosapuolen aktiiviseen toimintaan esimerkiksi sähköisten linkkien kautta. Esimerkiksi *voit hakea, voit valittaa* ja *voit ilmoittaa* -tyyppiset ilmaukset ovat käytännössä Kelan antama lupa asiakkaalle ruveta toimimaan etuuden saamiseksi.

Muu muassa Luukka (1998: 212) on sähköpostikeskustelua analysoidessaan käyttänyt Martinin (1984) kahta jatkumoa, spatiaalis-interpersonaalista ja eksperientiaalista etäisyyttä. Erityisesti spatiaalis-interpersonaalinen jatkumo kuvastaa vuorovaikutuksen ylläpitoa. Analyysissa ilmi tulleiden seikkojen perusteella sijoitan tarkastelemieni Kelan verkkosivustojen sisältöosuudet spatiaalis-interpersonaalisen etäisyyden jatkumolle lähelle sitä jatkumon ääripäätä, jossa välittömän palautteen antaminen ei ole mahdollista. Jatkumon toisessa ääripäässä viestin vastaanottaja voisi antaa välittömän palautteen. Kelan väitteisiin, kysymyksiin tai käskyihin vastaaminen ei voi tapahtua samalla tavoin täysin välittömästi kuten kasvokkain puhuttaessa, tai edes lähes välittömästi kuten sähköpostin kautta keskusteltaessa. Sen sijaan samojen verkkosivustojen navigaatio-osien kautta asiakas voi kuitenkin ottaa yhteyttä Kelaan ja tavallaan vastata sisältöosuuksien viesteihin, kunhan ensin avaa käyttöönsä navigaatio-osan tarjoamat kanavat, sähköisen yhteydenottolinkin tai puhelinyhteyden. Tämän vuoksi Kelan verkkosivua kokonaisu-

tena tarkasteltaessa spatiaalis-interpersonaalinen etäisyys ei ole niin suuri kuin se olisi esimerkiksi painettua kirjaa lukiessa.

Eksperientiaalisen etäisyyden jatkumo erottelee ne tilanteet, joissa kieli toimii muun toiminnan ohella, ja ne tilanteet, joissa koko vuorovaikutus on kielen varassa. Asiakkaan selatessa Kelan verkkosivuja ja mahdollisesti ottaessa yhteyttä linkkien kautta kieli on selkeästi vuorovaikutuksen pääväline. Sivustojen lukeminen ja etenkin asioiden hoito Kelassa sähköisesti tai puhelimitse, vuorovaikutuksen ylläpito, edellyttävät kuitenkin lukijalta myös omaa aktiivisuutta sekä tietokoneen ja Internetin käyttötaitoa. Sivujen kokonaisuutta ajatellen vuorovaikutus on siis muunkin toiminnan kuin kielenkäytön varassa, joten en sijoita vuorovaikutustilannetta kumpaankaan ääripäähän eksperientiaalisen etäisyyden jatkumolla. Kieli on keskeinen mutta ei ainoa vuorovaikutuksen ylläpidon väline Kelan verkkosivustoilla.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Suomalaisen virkakielen tutkijat ovat havainneet, että luonnollistuneiden kielen ilmausten avulla tapahtuva vallankäyttö on perinteiselle painetulle virkakielelle tyypillistä (esim. Julkunen 2002: 112, Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000:13). Virkakielessä on usein yleisölle outoja käsitteitä, joita ei selitetä. Asiat on ollut tapana esittää itsestäänselvyyksinä, joita lukijan ei anneta kyseenalaistaa. Hallinnon kieleltä on jo vuosikymmenet vaadittu selkeyttä suomalaisessa kielenhuollossa, mutta silti virkakielen ymmärtämisessä on edelleen usein vaikeuksia. Kotimaisten kielten tutkimuskeskus toimii edelleen aktiivisesti muuttaakseen hallinnon kielenkäytön epäselviä ja asiakkaita huonosti palvelevia käytäntöjä. Hallinnon kielenkäyttöön kiinnitetään tutkimuskeskuksen aloitteesta huomiota jopa vuoden 2011 hallitusohjelmassa (Kotus 2011d).

Tämän tutkielman aineistoksi valitut Kelan verkkosivustot ovat hallinnon tekstejä, vaikka ne eroavat perinteisistä paperilla julkaistuista virkateksteistä julkaisukanavansa vuoksi. Julkaisukanava vaikuttaa tiettyihin tekstein piirteisiin, kuten esimerkiksi Koskela (2006: 108) on havainnut. Tavanomaisista painetuista teksteistä poikkeavaa on esimerkiksi verkkotekstien globaali asettelutapa: ne koostuvat eri osista, keskiosan sisältötekstistä ja reunojen navigaatio-osista. Navigaatio-osat ohjaavat lukijaa sivustolla eteenpäin. Kelan sivustoilla navigaatio-osien linkkeihin on järjestetty sähköisiä asiointimahdollisuuksia, ja kunkin sivuston rakenne näkyy vasemman reunan navigaatio-osasta. Nämä piirteet palvelevat nopeaa lukijaa ja tottunutta verkkotekstien käyttäjää. Sisältöosan tekstit sen sijaan ovat tavanomaisessa lauseisiin perustuvassa muodossa, joskin myös niissä on Kelan sivustoilla paljon linkkejä, joista löytyy lisätietoja puheena olevasta asiasta.

Hallinnon verkkosivuilla käytetään sekä perinteisiä virkatekstien kirjoittamisen tapoja että sähköisten verkkosivujen mahdollistamia piirteitä (Koskela 2006: 123), ja näin on myös Kelan sivustoilla. Navigaatio-osuudet edustavat itse asiassa eri rekisteriä kuin sisältöosuuksien tekstit. Rekisteri on kielen ominaisuuksien valikoima, jonka kielilyhteisön jäsenet ymmärtävät käyttökelpoiseksi ja mahdolliseksi tietynlaisessa tilanteessa (Luukka 1998: 202). Kelan verkkotekstien sisältöosat ovat lausemuotoista hallinnon tekstiä, jota ryydittävät verkkoteksteille ominaiset linkit. Sisältöosien rekisterin voi nimetä hallinnon verkkotekstirekisteriksi. Linkit eivät sopisi painettuun tekstiin, siksi

rekisteri ei ole sama virkatekstirekisteri, johon painettujen hallinnon tekstien voi katsoa kuuluvan. Navigaatio-osat ja linkit toimivat verkkotekstien yleisten ja kansainvälisten periaatteiden mukaisesti, vaikkakin hallinnon lähtökohdista. Navigaatio-osien voisi sitten määritellä kuuluvan globaaliin verkkosivujen rekisteriin. Kokonaisuutena tässä tutkielmassa tarkasteltujen sivustojen voi sanoa edustavan hallinnon verkkosivujen rekisteriä.

Hallinnon verkkosivustoilla on erilainen tehtävä kuin esimerkiksi kaupallisilla yritysmaailman sivuilla, mikä vaikuttaa väistämättä niihin sanomisen ja tekemisen tapoihin, joita julkaisijainstituutio voi käyttää. Hallinnon tekstien muodollisuus sulkee pois osan niistä tavoista, joita muulla verkkomaailmalla on käytössään. (Koskela 2006: 124; Iedema 1999; 50.) Myös Kela on sidottu esimerkiksi lainsäädäntöön, jota se toimeenpanee, mikä se rajoittaa myös sivustojen kielenkäyttöä. Toisaalta virkateksteissä havaittu kompleksisuus on usein tarkoituksenmukaista, koska sen avulla hallinto voi organisoida asioita monimutkaisten sosiaalisten prosessien vaatimalla tavalla esimerkiksi pystyäkseen järjestämään sosiaaliturvan kansalaisille (Iedema 1997: 95–96).

Verkkosivuilla, kuten missä tahansa tekstissä, on aina kysymys vuorovaikutuksesta (Halliday–Matthiessen 2006:106). Tässä tutkielmassa osallistujien roolit ja vuorovaikutussuhde ovat tarkastelun pääkohteena. Kela säilyttää kirjoitustavassaan hallinnon tekstien perinteisen etäisen suhteen asiakkaaseen, kun se esittelee lainsäädännössä asetettuja määritelmiä ja ehtoja, joiden avulla asiakkaiden tulee luokitella itsensä erilaisiin asiakasryhmiin. Sen ohessa Kela kuitenkin tarjoaa asiakkaalle perinteisistä virkateksteistä poiketen tehokkaat sähköiset kanavat, joiden kautta hän voi vastata Kelalle ja osallistua vuorovaikutukseen aktiivisesti.

Osapuolten rooliasetelmia ja vallankäyttöä teksteissä kuvastaa, kuka ottaa vuorovaikutuksessa puheenvuoron ja luovuttaako hän sen toiselle osapuolelle, sekä millaisia puhefunktioita ja prosesseja tekstissä näkyy. Vuorovaikutustilanteessa aloitteen tekevä osapuoli ottaa vallan (Eggins 2004: 184). Sekä Kelan sivustojen sisältöosissa että navigaatio-osissa puheenvuoron ottaa poikkeuksetta Kela, ja se myös pitää puheenvuoron itsellään muuten paitsi tarjotessaan asiakkaalle mahdollisuuden ottaa linkkien kautta yhteyttä Kelaan. Kela ratkaisee myös linkeissä, millaiseen vuorovaikutukseen asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus, ja asiakas voi vain ottaa tarjouksen vastaan tai jättää ottamat-

ta. Teksteissä valtaa pitää siis Kela, ja Kelan kielenkäyttö asettaa asiakkaan passiivisen vastaanottajan asemaan kuten perinteiset virkatekstitkin.

Osallistujarooleja luodaan teksteissä tapahtuvien prosessien kautta (Eggins: 214). Valtaosa aineiston prosesseista on materiaalisia tai verbaalisia, puhutaan sitten Kelasta tai asiakkaasta. Prosessien kautta molemmat vuorovaikutuksen osapuolen kirjoittuvat toimijoiksi, Kela etuuksien myöntäjän ja maksajan rooliin, sosiaaliturvan hoitajaksi ja päättäjäksi, asiakas puolestaan tiedon ja etuuksien hakijaksi, etuuksien saajaksi, asioiden tarkistajaksi, papereiden toimittajaksi. Myös asioiden suhteita osoittavia prosesseja ja eksistentiaalisia, asioita kuvaavia prosesseja teksteissä tapahtuu, kun asiakkaita määritellään ja ryhmitellään erilaisiin etuuksien saajiksi. Tuntemisen ja käyttäytymisen prosessi sen sijaan eivät näy hallinnon verkkosivustoihin kuuluvan.

Asiakas pääsee prosesseissa kuitenkin toimimaan vasta, kun Kela on antanut siihen luvan, kertonut mitä etuutta asiakkaalla on oikeus hakea. Toimintaa kuvaavat verbit ovat usein kaksisuuntaisia, jolloin ne kuvastavat vuorovaikutuksen jatkumista instituution ja asiakkaan välillä. Hakeminen, maksaminen, myöntäminen ja vastaavat etuuksiin liittyvä toiminta edellyttävät kummankin osapuolen olemassaoloa, ja usein myös molempien toimintaa.

Myös puhefunktiot osoittavat osallistujarooleja. Toteamus on Kelan sivustojen sisältöteksteissä selvästi yleisin puhefunktio. Keli esittää sivustoillaan vastaansanomattomia toteamuksia, perusväitelauseita ilman mitään modaalisia keinoja, ja silloin Kela asettuu asiat parhaiten tietävän informaation antajan, tiedottajan rooliin. Perusväitelause on kaikkein vahvin tapa osoittaa, että kirjoittaja pitää väitettä totena (Luukka 195:33). Kela esittää etuuksiin liittyvät ehdot ja ohjeet itsestäänselvyyksinä, joiden varmuusasteessa ei ole mitään epäilyksen sijaa. Se on ymmärrettävää, sillä Kelan tehtävänä on toimeenpanna lainsäädäntöä, ja se esittelee sivustoilla lainsäädännössä säädeltyjä asioita. Siinä roolissaan Kela on vain viestintuoja, jolla ei itselläänkään ole säädöksiin vastaansanomista, saati sitten asiakkaalla.

Modaalisin keinoin tekstin kirjoittaja tuo esiin omaa suhtautumistaan puheena olevaan asiaan. Deonttinen modaalisuus on sivustojen kielessä toistuva piirre. Puhujan tahtoa tai puheyhteisön normeja, kuten säädöksiä, ilmaisevat luvat ja velvollisuudet luokitellaan deonttiseksi modaalisuudeksi (VISK § 1554). Koska kyseessä on lainsäädäntöä toimeenpanevan instituution tekstit, deonttisen modaalisuuden näkyminen sivus-

toilla on odotettua. Deonttisia ilmauksia ovat esimerkiksi sivustoilla tavanomaiset *voيدا*-verbin avulla rakennetut lauseet. Niiden ja ehtolauseiden avulla teksteissä jaetaan asiakkaille täsmennettyjä asiakasrooleja. Ehtojen täyttymisestä riippuu, saako asiakas jonkin etuuden vai ei.

Kela pitää puheenvuoron itsellään niin kauan kuin haluaa, kunnes luovuttaa linkeistä avautuvien sähköisen yhteydenottomahdollisuuksien avulla puheenvuoron asiakkaalle. Asiakas on sivustoilla passiivinen, tietoa vastaanottava osapuoli, koska hän ei saa puheenvuoroa. Kielenkäytön ulkopuolella, verkkosivuja reaali maailmassa selatessa asiakas on kuitenkin aktiivinen toimija, koska hän joutuu itse etsimään itselleen sopivan täsmäryhmän Kelan yhä tarkemmaksi ja tarkemmaksi käyvästä määrittelyistä. Kela tarjoaa asiakkaiden ryhmittelyt ja luokittelut omilla ehdoillaan, mutta jättää asiakkaan sen jälkeen toimimaan itsenäisesti ja valitsemaan oman ryhmänsä vapaasti.

Puhuttelutavat ovat yksi vuorovaikutuksen osallistujien suhteita kuvaava piirre. Koskelan (2005: 269) mukaan verohallinnon verkkosivuilla on puhuttelumuotojen käytössä löydettävissä johdonmukaisuutta lähinnä vain tekstilajeittain, muuten puhuttelutavat vaihtelevat ilman selkää linjaa. Sinuttelu ohjeissa on Koskelan mukaan luontevaa, koska niissä hallinnolla on valta päättää, miten asiakas toimii. Viranomaisten verkkoviestinnän käytänteet eivät kaikilta osin ole vakiintuneet, minkä vuoksi perinteisen viranomaisviestinnän ilmaisutavat tulevat usein esiin verkkotekstien kielellisissä valinnoissa, minkä Kelan sivustoiltakin voi sisältöosista havaita. Kelan sivustoilla näkyvistä ilmiöistä perinteisinä voidaan pitää esimerkiksi vallankäyttöä puheenvuoron ottamalla ja pitämällä, deonttisten modaali-ilmausten runsautta ja asioiden esittämistä vastaanottomattomina toteamuksina. Yhdenmukaisen puhuttelumuodon puuttumisen verohallinnon sivuilta Koskela yhdistää siihen, että hallinnon verkkoteksteissä viranomaisviestinnän perinne kohtaa verkkoviestinnän kielenkäytön mallin. Tällöin osa teksteistä on siirtynyt vastaanottajakeskeisempään suuntaan ja osa jäänyt lähemmäksi virkakielen vanhempia konventioita. Toisaalta Koskela toteaa, että puhuttelutapojen vaihtelu voi kertoa myös siitä, että tekstejä ovat kirjoittaneet eri henkilöt eri tavoin, eikä heille ole annettu ohjeita yhtenäisistä kirjoittamisen tavoista.

Koskelan tutkimista verohallinnon sivuista poiketen Kelan sivuilla on tehty ratkaisu sinutella asiakasta johdonmukaisesti. Sinuttelu poikkeaa perinteisestä virkatekstien kirjoittamisen tavasta, jossa asiakkaita ei yleensä puhutella, saati sitten sinutella.

Tältä osin Kelan sivuston voi katsoa edustavan ainakin näennäisesti vastaanottajakeskeisempää vuorovaikutusta kuin konventionaalisten virkatekstien – tai verohallinnon verkkosivujen, joilla puhuttelutavat vaihtelevat.

Olen aiemmissa luvuissa käsitellyt puhuttelutavan valintaa melko paljon, koska se ei mielestäni ole yksiselitteinen asia osapuolten suhteen kannalta. Sinuttelun avulla instituutio näyttää pyrkivän tuttavalliseen ja epämuodolliseen tapaan lähestyä asiakasta. Koskelan mukaan (2005:264) viranomaisella on valta sinutella kansalaisia. Kelan sivustoillakin sinuttelussa on kysymys lähinnä vallankäytöstä, sillä Kelalla on valta valita asiakkaan puhuttelemisen tavat kysymättä asiakkaan mielipidettä millään tavalla. Sinuttelun ja teitittelyn välinen valinta on suomen kielessä toisinaan ongelma myös kasvokkain keskustellessa, ja sitä se voi olla myös verkkosivustoilla. Puhuttelun ongelma on kuitenkin pakko jotenkin ratkaista verkkosivuillakin. Koska Kela sinuttelee sivustoillaan asiakasta täysin johdonmukaisesti, puhuttelutapa näyttää tarkkaan harkitulta seikalta, johon Kelassa on otettu yhdenmukainen linja jo sivustoja suunniteltaessa.

Tarkasteltujen sivustojen sisältöosissa lukijaa informoidaan uusista käsitteistä hyvin. Lukijan ei edellytetä tietävän ennalta Kelan toiminnasta tai saatavilla olevista etuuksista paljonkaan. Tämä eroaa niistä havainnoista, joita esimerkiksi Julkunen (2002), Laaksonen (2006) ja Heikkinen (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 325) ovat tehneet virkatekstejä tutkiessaan. Heidän mukaansa virkateksteissä on luonnollistuneita ilmauksia ja vaikeita käsitteitä, joita ei selitetä lukijalle. Kelan verkkosivuilla sen sijaan erityistermit joko selitetään heti tai linkitetään, kun ne mainitaan sivulla ensimmäisen kerran. Linkki vie sivustoon syvemmälle, missä termiä selitetään tarpeen mukaan suppeammin tai laajemmin. Näin ollen Kelan sivustot palvelevat verkkotekstien käyttöön tottunutta lukijaa huomattavasti paremmin kuin perinteiset paperilla julkaistut virkatekstit, joissa luonnollistuneet ilmaukset ja selitysten puuttuminen on tyypillistä. Myös verkkosivujen lyhyys on ominaisuus, joka palvelee nopeaa, tietoa etsivää lukijaa, joka osaa hakea tarvitsemansa lisäinformaation verkkosivun linkeistä.

Kelalle on sen omien resurssienkin kannalta edullista laatia tekstit siten, että ne palvelevat asiakasta hyvin (Heikkinen–Hiidenmaa–Tiililä 2000: 219). Mahdollisimman helposti ymmärrettävä kielenkäyttö selkeine lauseineen ja hyvät termiselitykset ovat Kelalle taloudellisesti kannattavia, koska silloin asiakkaat eivät välttämättä tarvitse yksilöllistä neuvontaa ja instituution resursseja säästyy. Myöskään turhia hakemuksia ei

tule Kelaan käsiteltäväksi ja evättäväksi, jos asiakkaat ymmärtävät mihin kohderyhmään he kuuluvat. ja hakevat vain heille kuuluvia etuuksia.

Hallinnon teksteillä ja kielellä on merkitystä. Asiakkailta on oikeus hyvään, ymmärrettävään palveluun sekä arkiajattelun että lainsäädännön (Finlex 2010a) perusteella. Hallinnon ja koko yhteiskunnan kannalta asiat sujuvat parhaiten, kun viestintä on ymmärrettävää, avointa ja vuorovaikutuksen toista osapuolta arvostavaa. Jotta hallinnon ja sen asiakkaan vuorovaikutus toimisi hyvin, virkatekstit tulisi laatia selkeään ajatteluun perustuvista selkeästi kirjoitetuista lauseista, jotka muodostavat yhtenäisen ja loogisesti etenevän tekstikokonaisuuden. Tämä koskee mitä tahansa asiatekstiä, eikä virkakieletä kirjoittaessa tarvitse poiketa normaalista hyvästä suomen kielestä tai muista asiateksteistä. Tekstin selkeys ja myönteistä suhdetta asiakkaaseen luovat interpersonaiset merkitykset luovat yhdessä kokonaisuuden, joka edesauttaa hyvän asiakassuhteen syntymistä ja virka-asioiden joustavaa ja sujuvaa hoitumista.

Laaksosen (2006: 36–37) mukaan Kelassakin tiedetään, että monet instituution tekstit ovat vaikeita ymmärtää. Siksi Kela pyrkii yhtenäistämään menettelyitään ja parantamaan muun muassa lomakkeitaan, sekä niiden selkeyttä että ulkoasua. Koska verkkotekstejä on laadittu vasta suhteellisen lyhyen ajan, niiden kirjoittamisen tavassa ei ole monen vuosikymmenen perinteitä painolastina, ja niissä Kela nähtävästi on onnistunut luomaan selkeämpiä tekstejä kuin tutkijoiden mainitsemissa painetuissa teksteissä tai lomakkeissa.

Kielelliset valinnat yksittäisissä teksteissä tai jollakin tietyllä verkkosivustolla voivat tuntua kovin pieniltä yksityiskohdilta, mutta osa kielenkäytön konventioiden muutoksista vaikuttaa vähitellen sosiaalisessa vuorovaikutuksessa tapahtuviin diskursseihin yleisemminkin. Tekstin ja kontekstin suhde on kaksisuuntainen, sillä kulttuuri- ja tilannekonteksti vaikuttavat teksteihin, mutta tekstit toisaalta myös muokkaavat niitä asioita, joilla on merkitystä kyseisessä kulttuurissa ja tilanteessa (Eggins–Martin 1997: 251). Tekstien ja diskurssien kautta vallitsevat ajatustavat ja asenteet erilaisiin asioihin muuttuvat vähitellen, joten kielenkäyttö muuttaa yhteiskuntaa. Kielen avulla joko ylläpidetään entisiä konventioita, vakiintuneita kielenkäyttötapoja, tai luodaan uusia tapoja puhua eri asioista. Esimerkiksi sopivasta puhuttelutavasta puheesta tai kirjoituksessa on eri aikakausina ollut erilaisia käsityksiä Suomessa, ja muissa maissa on suomalaisista tavoistamme poikkeavia käsityksiä. Sinuttelun tai teitittelyn käyttö, kuten muutkin kie-

lenkäyttötavat, ovat eri aikakausina levinneet kieliyhteisön puhetapaan. Tavat ovat voineet ajankohdan lisäksi eriytyä myös alueellisesti, sosiaaliluokkien mukaisesti tai muiden erityisryhmien mukaan.

Asioista keskusteleminen ja niistä eri tavoin viestiminen, diskurssit, luovat yhteiskuntaan kollektiivista käsitystä, mistä aiheista ylipäänsä on sopivaa puhua. Diskurssin tavat ja kielelliset valinnat luovat lisäksi mallia, millä tavalla mistäkin asioista on tapana puhua tai kirjoittaa. Myös hallinnon ohjesivustot ja virkamiesten teksteissään luomat merkitykset muovaavat osaltaan yhteiskunnassa vallitsevaa diskurssia sekä vaikuttavat viranomaisten ja kansalaisten suhteeseen. Siksi on tärkeää seurata, millä tavoin ja millälaisia diskursseja esimerkiksi virkateksteissä luodaan.

Kelan sivustoja tarkasteltaessa käy ilmi, että verkkosivuston suunnittelussa on panostettu erityisesti ymmärrettävyyteen ja asiakkaan ohjailuun linkkien avulla. Tarkasteltujen verkkosivustojen linkeissä selitetään esiin tulevat Kelan toimintaan liittyvät erikoistermit ja sosiaaliturvan järjestelmät. Lisäksi verkkosivustojen rakenne on selkeä, mikä auttaa asiakasta ymmärtämään Kelan esittämät asiat ja löytämään tarvitsevaan tiedot mahdollisimman nopeasti. Verkkosivustoilla käytetään kaupallisesta maailmasta tuttuja sivuston asettelun tapoja ja tarjotaan asiakkaalle erilaisia yhteydenottokeinoja sosiaalisen median linkejä myöten.

Jotkut tutkijat (esim. Kankaanpää 2006:197–203; Sarangi–Slembrouck 1994: 187) ovat havainneet, että kaupallisten tekstien markkinahenkisyys ja asiakaspalvelu on jossain määrin levinnyt myös virkateksteihin. Ohjailu on muuttunut suostuttelevammaksi kuin muutama vuosikymmen sitten, pyyntöjä esitetään mieluummin kuin kehoituksia, ja asioiden perusteluissa painotetaan ohjattavan etua. Teksteissä on alkanut esiintyä mainonnan, palvelun ja myymisen puhetapoja vanhojen hallinnollisten puhetapojen lisäksi. Asiakkaan näkökulma otetaan huomioon paremmin kuin ennen, ja tekstiensä kautta instituutio myös pyrkii luomaan itselleen myönteistä imagoa. Koskelan (2006: 123) mukaan virkatekstien ei kuitenkaan pidä muuttua kaupallisen verkkoviestinnän kaltaiseksi, vaan viestintään pitää löytää hallinnolle sopiva tapa kahden ääripään väliltä.

Olen käyttänyt tässä tutkielmassa asiakkaista johdonmukaisesti *asiakas*-nimitystä, vaikka Kela ei sitä sivustoillaan käytä muualla kuin *Henkilöasiakkaat*-yläotsikossa, jonka alle kaikki yksityishenkilöille tarkoitettut ohjesivustot on sijoitettu. Hallintolakikin (Finlex 2010a) puhuu yksilöistä ja yhteisöistä, ei asiakkaista. Valitsin kuitenkin keskei-

seksi termiksi *asiakkaan* hallintokoneiston valtaa korostavan *kansalaisen* tai neutraalimman *lukijan* sijasta, koska mielestäni valtionhallinnon organisaation tulee suhtautua yksityisiin ihmisiin palveluhenkisesti asiakkaina. Valtionhallinto on kansalaisia varten (VN 2010: 12). Kun hallinnon tarkoitus on palvella yhteiskuntaa ja sen jäseniä, yksityisiä ihmisiä, nämä asettuvat väistämättä hallinnon asiakkaiksi, vaikkei heitä hallinnon teksteissä siten nimitettäisikään. Kriittistä diskurssianalyysia kehittänyt Norman Fairclough toteaa, että teksteissä mielenkiintoisinta on usein se, mitä jätetään sanomatta (1989: 5). Kiinnostava yksityiskohta tässä yhteydessä onkin, miksei Kela nimitä asiakkaitaan asiakkaiksi.

Tämän tutkielman tarkastelun ulkopuolelle jäivät esimerkiksi sivustojen visuaaliset elementit kuten kuvat – tai niiden puuttuminen. Navigaatio-osiakin tarkastelen lähinnä mainintojen tasolla niissä yhteyksissä, missä ne liittyvät osallistujien vuorovaikutukseen ja sen ylläpitoon. Tarkasteluni keskittyy pääasiassa lausemuotoisten sivustojen osuuskien tarkasteluun ja osallistujaroleihin liittyvien kielen piirteiden esiin tuomiseen, koska sivustoa ja tarkastelun kohteita oli rajattava pro gradu -tutkielmalta odotetun laajuudenkin vuoksi. Navigaatio-osatkin ovat visuaalisia elementtejä, vaikka niissä käytetään tekstiä. Visuaalisten elementtien tarkastelu vaatisi myös erilaisia tutkimusmetodeja kuin lausemuotoinen teksti. Esimerkiksi systemaattis-funktionaalinen lähestymistapa sopii nimenomaan kielenkäytön analysointiin, ei kuvien. Kriittistä tarkastelutapaa ja diskurssianalyysia sen sijaan voisi soveltaa visuaalisiin elementteihinkin: mitä tuodaan esiin, mitä jätetään tuomatta, millä tavalla eri asioita painotetaan ja esitetään, mitä diskursseja kuvista ja kuvasarjoista löytyy.

Verkkosivustojen julkaisukanava, Internet, on ihmisen ikäkausiin verrattuna vasta murrosiässä tai aikuisiän alussa. Siksi verkossa julkaistun virkakielen tutkimusta ei vielä ole paljonkaan tehty. Näen verkkotekstit kuitenkin entistä tärkeämpänä tekstilajina, joka on tullut jäädäkseen ja yleistyäkseen. Hallinnon asiakaskuntaan kuuluu kuitenkin paljon ihmisiä, jotka eivät osaa tietokonetta käyttää ja verkkotekstejä selata. Kuten Laaksonen (2006: 47) muistuttaa, sähköiset mahdollisuudet hyödyttävät vain sitä osaa asiakaskunnasta, joka osaa ja voi asioida Kelassa sähköisesti. Arkikokemusten perusteella voi kuitenkin arvioida, että esimerkiksi 50–60-vuotiaille työssäkäyville verkon käyttö on jo luonnollinen osa sekä työtä että yksityiselämää. Aikuisuuden kynnyksellä olevat suomalaiset ovat syntyneet Internetin aikakaudella, joten heille verkkotekstien käyttö tulee

olemaan yhtä luonnollinen lukutapa kuin vaikkapa sanomalehdet ovat olleet nykyvanhuksille. Hallinnon asiakastekstien vieminen nettiin ja hallinnon osallistuminen netin erilaisiin välineisiin tulee näistä syistä kaiken aikaa tärkeämmäksi. Hallinnon tulee elää samassa arjessa missä sen asiakkaatkin elävät, ja siksi myös hallinnossa on pysyttävä tietovälineiden kehityksen mukana. Se on haaste nykyiselle hallinnolle, sekä päälliköille että työntekijöille, koska verkko kehittyy vauhdilla ja työntekijät eivät kuitenkaan vielä pitkään aikaan ole niitä nuoria, jotka lapsuudestaan asti tottuneet verkkomaailmaan. Myös tutkijapuolella voi samoista syistä olla sopeutumisvaikeuksia tilanteeseen. Samat tutkimustavat eivät välttämättä sovi painettuun tekstiin ja verkkotekstiin, koska tekstit poikkeavat sekä rakenteeltaan että käyttötavoiltaan huomattavasti toisistaan.

Tämän tutkielman tulokset osoittavat Kelan sivustojen olevan sikäli tyypillisiä valtionhallinnon tekstejä, että niiden päätarkoituksena on informaation jakaminen, ei vuorovaikutuksen ylläpito. Hallinto asettuu asiakkaan yläpuolelle ja pitää itsellään vallan vuorovaikutustilanteessa. Sivustojen sisältöosuudet ovat perinteisten painettujen virkatekstien perinteitä pitkälti noudattavia, mutta niitä on täydennetty Internetin mahdollistamalla nykyaikaisilla välineillä. Sivustojen muoto edustaa vastaanottajakeskeistä verkkoviestintää ja sisältö lähettäjakeskeistä viranomaisviestintää (Koskela 205: 261). Perinteisistä virkateksteistä sivustot eroavat edukseen erityisesti siinä suhteessa, että asiat ja termit selitetään yleiskielen avulla selvästi ja asiakkaan huomioon ottaen. Tavonomaista suomen kieltä käyttämään kykenevä asiakas pystyy ymmärtämään tekstien sisällön hyvin, jos hän osaa käyttää hyväkseen linkkejä ja niistä avautuvia tarkempia selostuksia. Asiakkaan ja instituution suhde jää sivustoilla etäiseksi, vaikka tuttavallista puhetapaa on tavoiteltu sinuttelun kautta. Sivustojen tärkeät tehtävät ovat etuuksia koskevien täsmällisten tietojen tarjoaminen asiakkaalle ja sen jälkeen yhteydenottomahdollisuuksien tarjoaminen. Yhteydenottoon on sivustoille järjestetty erilaisia sähköisiä kanavia. Niiden kautta verkkoviestintään tottunut asiakas pysyy hoitamaan asioitaan Kelassa tietokoneen välityksellä omasta olinpaikastaan riippumatta.

Kysymykseen *Miten Kela lähestyy asiakasta?* voi siis vastata: virkateksteille tyypillisen etäisyyden säilyttäen ja asiat vastaansanomattomina faktoina esittäen, mutta hyödyntäen samalla nykyaikaisia viestinnän välineitä, jotka palvelevat aktiivisesti tietoa etsivää, verkkoviestintään tottunutta asiakasta hyvin.

LÄHTEET

Aineistolähde

Kela 2011: <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/080501120048HP?OpenDocument> 10.5.2011.

Kirjallisuus

- Blommaert, Jan 2005: *Discourse. A Critical Introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Eggs, Suzanne – Martin J.R. 1997: Genres and Registers of Discourse. – T.A. van Dijk (toim.), *Discourse as Structure and Process. Vol.1 Discourse Studies: A Multidisciplinary Introduction* s. 230–256. London: Sage.
- Eggs, Suzanne 2004. *An Introduction to Systemic Functional linguistics*. New York: Continuum.
- Fairclough, Norman 1989: *Language and power*. London: Longman.
- 1995: *Critical discourse analysis: the critical study of language*. London: Longman.
- Finlex 2010a: Hallintolaki (6.6.2003/434). – <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434> 18.10.2010.
- 2010b: Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (21.5.1999/621). – <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621> 18.10.2010.
- Häkkinen, Kaisa 2008: Suomen kieli vallan kielenä. – *Tieteessä tapahtuu* 6/2008 s. 3–8.
- Halliday, M.A.K. 1985a: *An Introduction to Functional Grammar*. London: Edward Arnold.
- Halliday, M.A.K. – Matthiessen, Christian M.I.M. 2004: *An Introduction to Functional Grammar*, 3rd edition. London: Arnold.
- Heikkinen, Vesa – Hiidenmaa, Pirjo – Tiililä, Ulla 2000: *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Iedema, Rick 1997: The language of administration: organizing human activity in formal institutions. – Frances Christie & J.R. Martin (toim.) *Genre and Institutions. Social Processes in the Workplace and School* s. 73–100. London: Continuum.
- 1999: Formalizing organizational meaning. – *Discourse & Society* 10(1) s. 49–65.
- ISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Julkunen, Verna 2002: Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. – Vesa Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli* s. 107–122. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kankaanpää, Salli 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Karvonen, Pirjo 1995: *Oppikirjateksti toimintana*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kela = Kansaneläkelaitos
- Kela 2009: Kelan tilastollinen vuosikirja 2009.
– <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/241105130835AL> 10.5.2011.
- 2011a: Tietoa Kelasta → Toiminta → Tehtävä.
– <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/210508114547PV?OpenDocument> 18.9.2010.
- 2011b: Lait ja ohjeet. – <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/070503132528EH> 10.5.2011.
- 2011c: Tietoa Kelasta.
– <http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/170308124945HP?OpenDocument> 21.8.2011.
- Koivusalo, Esko – Huovinen-Nyberg, Liisa 1982: *Selkeä virkakieli*. Helsinki: Valtion koulutuskeskus.
- Koskela, Merja 2005: Veroviranomaiset verkossa: Lähettäjakeskeisestä vastaanottajakeskeiseen viestintään? – Leena Kuure, Elise Kärkkäinen & Maarit Saarenkunnas (toim.), *Kieli ja sosiaalinen toiminta* s. 261–272. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA.
- 2006: Verohallintoa verkossa. – Tuija Nikko & Pekka Pälli (toim.), *Talous ja kieli IV: kieli ja teknologia* s. 107–126. Helsinki: Helsingin kauppakorkeakoulu.
- 2010: From bureaucrats to the public on the internet. Methodological aspects of intertextual analysis. – *Fachsprache* 2010 (1–2) s. 54–63.

- Kotus = Kotimaisten kielten tutkimuskeskus
- Kotus 2011a: Mikä Kotus on? – <http://www.kotus.fi/>. 14.3.2011.
- 2011b: Tekstintutkimus. – <http://www.kotus.fi/index.phtml?s=404> 10.5.2011.
- 2011c: Kotus vaatii: virkakielen parantaminen seuraavaan hallitusohjelmaan. – http://www.kotus.fi/?3039_m=6442&s=2132 10.5.2011.
- 2011d: Hallitus paremman virkakielen asialla. – http://www.kotus.fi/files/1954/2011_Tiedote_hallitusohjelma.pdf 16.8.2011.
- Laaksonen, Kaino 2006: Mitä mieltä asiakkaat ovat Kelan lomakkeista? – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 35–47. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Leckie-Tarry, Helen 1995: *Language and Context: A functional linguistic theory of register*. London: Pinter.
- Luukka, Minna-Riitta 1995: *Puhuttua ja kirjoitettua tiedettä. Funktionaalinen ja yhteisöllinen näkökulma tieteen kielen interpersonaalisiin piirteisiin*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- 1998: Keskustelua verkossa. Sähköpostikeskustelu rekisterinä. – Minna-Riitta Luukka & Sigrid Salla & Hannele Dufva (toim.), *Puolin ja toisin. Suomalais-virolaista kielentutkimusta* s. 199–217. Jyväskylä: Suomen soveltavan kielitieteen yhdistys AFinLA.
- 2000: Näkökulma luo kohteen: diskurssitutkimuksen taustaoletukset. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 133–160. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto / Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- 2002: M.A.K. Halliday ja systeemis-funktionaalinen kielitiede. – Hannele Dufva & Mika Lähteenmäki (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita* s. 89–123. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto / Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Sarangi, Srikant – Slembrouck, Stefaan 1996: *Language, Bureaucracy and Social Control*. London: Longman.
- Tiirilä, Ulla 2007: *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Wodak, Ruth 2001: What CDA is about – a summary of its history, important concepts and its developments. – Ruth Wodak & Michael Myer (toim.), *Methods of Critical Discourse Analysis* s. 1–13. London: Sage.
- Valtiovarainministeriö 2011: Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. – http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/SADe-esite_valtion_expo_2011.pdf 8.5.2011.
- VN = Valtioneuvosto
- VN 2010: Valtionhallinnon viestintäsuositus. Valtioneuvoston kanslian määräykset, ohjeet ja suositukset 2/2010. – <http://www.finlex.fi/data/normit/36238-viestintasuositus.pdf> 8.2.2011.