

”TERKUIN KELA-KERTTU”

Kelan vuorovaikutus lapsiperheiden neuvontaan keskittyvällä keskustelupalstalla

Pro gradu -tutkielma

Laura Rostén-Jokinen

Helsingin yliopisto

Suomen kieli

Huhtikuu 2019



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto	
Tekijä – Författare – Author Laura Marian Rostén-Jokinen			
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Terkuin Kela-Kerttu” – Kelan vuorovaikutus lapsiperheiden neuvontaan keskittyvällä keskustelupalstalla			
Oppiaine – Läroämne – Subject suomen kieli			
Työn laji – Arbetets art – Level pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year Huhtikuu 2019	
		Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 116 + 3 sivua liitteitä	
Tiivistelmä – Referat – Abstract Tutkimuksessa tarkastellaan Kelan vuorovaikutusta lapsiperheiden etuuksiin keskittyvällä keskustelupalstalla. Tutkimuskohteena on Kelan sosiaalisen median hahmon, Kela-Kertun, vastaukset Kelan asiakkaiden esittämiin kysymyksiin. Tutkimuksessa selvitetään, millainen vuorovaikutus luo edellytyksiä onnistuneelle neuvonnalle, jota sosiaalisessa mediassa tapahtuvalla kirjoittamalla palvelemisella tavoitellaan. Tutkimuskysymyksiin vastataan tarkastelemalla Kela-Kertun vastauksia asiakkaiden kysymyksiin yhteensä 60 keskusteluketjussa, jotka on poimittu Kysy Kelasta -keskustelupalstalta niin, että ketjujen poimintahetkellä viimeiset vuorot sijoittuvat ajanjaksolle 13.12.2017–28.2.2018. Työn teoriatausta on lingvistisessä tekstintutkimuksessa ja kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkimuksessa. Tutkimus kytkeytyy myös virkakielen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimukseen. Tutkimuskysymyksiä lähestytään temaattisen rakenteen sekä teeman ja reeman tarkastelun kautta. Tematiikkaa tarkastellaan niin teemoiksi asetuvien elementtien, teemankulun kuin teemojen tunnistettavuudenkin kautta. Työssä luodaan myös katsaus pää- ja sivulauseen välille hahmottuvaan tematiikkaan. Tutkimuksessa tarkastellaan lisäksi kirjoittajan ja lukijan välistä vuorovaikutusta asiantuntijan ja maallikon tietokehysten eroavaisuuksien kautta. Tutkimuksessa osoitetaan, että vastausvuoron tematiikka vaikuttaa vuorovaikutuksen onnistumiseen. Vuorovaikutusta tukevat teemat, jotka viittaavat kysymysvuoroon tai kysymyksen esittäjään, sillä ne luovat tekstiin asiakaslähtöisen näkökulman. Kelan toimintaa kuvaavat teemat taas saavat rinnalleen reemoja, jotka kertovat Kelan toiminnasta ja joiden toiminnassa asiakas on usein ilmipanematon. Tekstien neuvontafunktion näkökulmasta asiakasnäkökulma on hyödyllinen. Tutkimuksessa näytetään myös, miten niin sanotulla lauseyhdistelmätasolla temaattiseksi asetuvat adverbialilauseet toimivat niin puheenaiheen kuin tuttuudenkin näkökulmasta teema-reema-jaon välisen logiikan mukaisesti. Teemankulun näkökulmasta tutkimuksessa osoitetaan, miten erityisesti kysymysvuorosta kumpuavat teemankulut tukevat vuorovaikutusta ja kysymyksen ja vastauksen välistä suhdetta, jonka ansiosta Kela-Kertun vastaukset tulevat lukijalle hyväksyttäväksi. Tutkimus näyttää, miten asiakaslähtöinenkin teema, jonka teemankulku on osoitettavissa tekstistä, ei ole aina lukijalleen tunnistettava, vaikka Kela-Kerttu on tekstissään tarkoittanut sen tunnistettavaksi. Tällaiset tapaukset liittyvät usein kysymyksiin, joissa on jotakin ongelmallista (esimerkiksi virheellisesti käytetty termi tai väärinkäsitys). Olen tutkimuksessani osoittanut, että Kela-Kertun tarve muokata teemaenteetti lukijalle tunnistamattomaksi motivoituu sen institutionaalisesta roolista: Kela-Kerttu pyrki vastauksissaan samaan aikaan sekä täsmällisyyteen, yleistettävyyteen sekä yksitulkintaisuuteen, joten sillä on tarve korjata kysymysvuoron virheet ja varmistaa, ettei vastaus ole monitulkintainen, vaikka kysymys sellainen onkin. Tätä tukee analyysin tietokehyksiä käsittelevät havainnot. Tutkimuksen keskeinen tutkimustulos on se, että Kela-Kertun omista motiiveista lähtevä pyrkimys muokata vastausta itselleen ongelmattomaksi luo vuorovaikutusta, jossa teksti etäännyttää lukijaa ja jossa kysymys ja vastaus eivät ”keskustele” keskenään. Tutkimuksessa tämän on osoitettu olevan riski onnistuneelle neuvonnalle ja vuorovaikutuksella. Tutkimustulosten perusteella tutkimuksessa ehdotetaan, että kirjoittamalla tapahtuvan neuvonnan onnistumista voitaisiin tukea sillä, että vastaus kirjoitettaisiin eksplikoimaan kysymysvuoron ongelmalliset kohdat ja ne korjaukset, jotka vastaukseen tehdään. Näin kysymyksen ja vastauksen välille syntyy keskusteleva suhde, josta käsin vastausvuoro tulee todennäköisemmin ymmärrettäväksi maallikkolukijalle.			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords virkakieli, tematiikka, teema, reema, informaatorakenne, tietokehykset, maallikko ja asiantuntija, kirjoitettu vuorovaikutus, asiakaspalvelun kieli			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information			

Sisällys

1 Johdanto	1
1.1 Kela ja Kela-Kerttu palvelemissa kansalaista	2
1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen rakenne	9
1.3 Aineisto ja sen rajoitukset	11
2 Teoreettinen viitekehys	14
2.1 Kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkiminen	16
2.2 Virkakieli ja institutionaalinen vuorovaikutus	20
3 Temaattinen rakenne ja Kela-Kertun vuorovaikutus	24
3.1 Teema ja reema	27
3.1.1 Mihin teema–reema-analyysi vastaa?	28
3.1.2 Teema–reema-työkalun käyttämisestä	33
3.2 Kenestä teema puhuu?	38
3.2.1 Teemana Kelan etuudet	39
3.2.2 Teemana muu Kelan toiminta	46
3.2.3 Teemana asiakas	49
3.2.4 Yhteenveto	58
3.3 Teemat lauseyhdistelmätasolla	60
3.3.1 Adverbiaalilause etujäsenenä	65
3.3.2 Adverbiaalilause jälkijäsenenä	71
3.3.3 Yhteenveto	75
3.4 Teemojen tunnistettavuus	77
3.4.1 Teemankulku ja tuttuuden rakentuminen tekstissä	78
3.4.2 Yhteenveto	90
4 Maallikon ja asiantuntijan erilaiset tietokehykset	91
5 Johtopäätökset ja pohdintaa	100
Lähteet	108
Liite 1. Kysy Kelasta -palsta	
Liite 2. Kela-Kerttu	
Liite 3. Esimerkki keskustelusta Kysy Kelasta -palstalla	

1 Johdanto

Tutkin tässä työssäni julkishallinnon instituution ja tämän asiakkaan välistä kirjoitettua vuorovaikutusta ja sen onnistumista osana instituution tarjoamaa asiakaspalvelua. Tutkimukseni kohteena on oman työnantajani, Kelan, vuorovaikutus asiakkaitensa kanssa. Perehdyn erityisesti Kelan vuoroihin kirjoitetussa vuorovaikutuksessa. Vaikka tutkimukseni kohteena onkin vain yhden instituution vuorovaikutus, uskon, että tutkimukseni tulokset ovat todennäköisesti sovellettavissa kirjoitettuun vuorovaikutukseen ja kirjoittamalla palvelemiseen myös Kelan ulkopuolella.

Kiinnostukseni kirjoitettuun vuorovaikutukseen ja kirjoittamalla tapahtuvaan asiakaspalveluun kumpuaa omista havainnoistani, joita olen tehnyt asiakaspalvelun kehittämistyön ohessa. Omassa työssäni kehitän muun muassa asiakaspalautteisiin vastaamista osana Kelan asiakkaiden palvelemista. Olen huomannut, miten vaikeaa hyvän palautevastauksen tuottaminen voi olla: Kirjoittamalla tapahtuvassa vuoropuhelussa mahdollisuudet tehdä omaa ymmärrystä vahvistavia tarkennuksia keskustelukumppanilta ovat vähissä. Lisäksi monimutkaisen ja usein byrokraattisen kuvion selittäminen ymmärrettävästi on haastavaa, varsinkin kirjoittamalla. Oman haasteensa Kelan vuorovaikutukseen tuo se, että Kelan tuottama teksti on virkakieltä, joka koetaan usein jo ennakko-oletuksen perusteella vaikeaksi (Heikkinen – Hiidenmaa – Tiililä 2015: 29–34).

Kirjoittamalla palveleminen on lisääntynyt teknologian ja sosiaalisen median kehityksen myötä (ks. mm Kankaanpää – Piehl 2011: 17–18). Vuonna 2017 88 % suomalaisista 16–89-vuotiaista käytti internetiä (SVT 2017a). Samana vuonna 60 % koko väestöstä on rekisteröitynyt jonkin yhteisöpalvelun käyttäjäksi (SVT 2017b). Väestöstä 73 % on hakenut tietoja viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien internetsivuilta vuonna 2017 ja 60 % on lähettänyt virallisen lomakkeen internetin kautta (SVT 2017c). Internetin käytön yleisyyden, sähköisten palvelujen ja digitalisaation myötä perinteinen kasvokkain tai puhelimesta tapahtuva asiointi ovat saaneet rinnalleen moninaiset tavat asioida palveluntarjoajien kanssa muun muassa tsätissä, sosiaalisessa mediassa ja erilaisissa instituutioiden omissa sähköisissä kanavissa olevien viestipalvelujen avulla. Vaikka digitaalisen teknologian kehitys tarjoaa keinoja henkilökohtaisen asioinnin monipuolistumiseen muun muassa videoneuvottelujen ja erilaisten äänellä kommunikoivien robottien myötä, lisää kehitys myös kirjoittamalla toteutuvaa vuorovaikutusta.

Tutkimukseni aihe ja aineisto kumpuavat muutoksesta, jossa asiointitavat palveluntuottajien tai viranomaisten kanssa ovat kokeneet muutamassa vuosikymmenessä

suuren muutokset. Ajatus Kelan ”tiskillä” asioinnista elää edelleen (ks. esim. Sorjosen ja Raevaaran teoksen useat maininnat), vaikka sähköinen asiointi ja erilaiset tilaisuudet tulla palveluksi kirjoittamalla ovat lisääntyneet samalla kun varsinkin kasvokkain tapahtuva asiointi on vähentynyt.

Asiointit kasvokkain ovat vähentyneet samaan aikaan Kelan palveluverkon pienentyessä ja sähköisen asiointin lisääntyessä. Vuonna 2007 Kelalla oli 304 toimistoa. Palvelua sai lisäksi 152 erilaisessa yhteispalvelussa. Kelan sähköiseen asiointiin kirjaututtiin vuonna 2007 1,3 miljoonaa kertaa. (Kela 2008.) Viidessä vuodessa toimistojen määrä oli vähentynyt lähes sadalla 215 toimistoon. Yhteispalvelupisteitä ja sivuvastaanottoja oli yhteensä 158. Fyysisten palvelupisteiden vähentyessä lähes 20 prosentilla nousi samaan aikaan verkkoon tunnistettuna kirjautuneiden määrä 9,9 miljoonaan. (Kela 2013.) Viidessä vuodessa kirjautumisten määrä siis lähes kahdeksankertaistui. Vuonna 2017 Kelan henkilöasiakkaat kirjautuivat tunnistettuina Kelan verkkopalveluihin jo yli 20 miljoonaa kertaa. Palvelupisteiden määrä pieneni vuoteen 2017 tultaessa entisestään, vaikka perustoimeentulotuen siirryttyä Kelan hoidettavaksi palvelupisteissä ja puhelimesta tapahtuneiden asiointien määrä kääntyi usean vuoden laskun jälkeen kasvuun. (Kela 2018a.)

Edellä kuvattu merkittävä sähköisen asiointin kasvu kertoo, että muutos on tapahtunut myös asiakkaissa: entistä useampi haluaa asioida Kelan kanssa muutoin kuin puhelimesta tai palvelupisteessä. Kelan strateginen tavoite on tarjota erinomaisia asiakaskokemuksia, ja siihen Kela pyrkii muun muassa hyödyntämällä digitalisaation mahdollisuuksia. Vuonna 2017 Kelassa oli ensimmäinen kokeilu tsättirobotista, joka neuvoi opiskelijoita asumisen tukiin liittyvässä muutoksessa. (Kela 2018a.) Kokeilu on sittemmin saanut jatkoa, ja robotti harjoittelee parhaillaan vastaamaan vanhempainpäivärahojen hakemiseen liittyviin kysymyksiin (Kela 2018b). Näyttää siltä, että kirjoittamalla tapahtuva asiakaspalvelu ja neuvonta tulevat entisestään lisääntymään.

1.1 Kela ja Kela-Kerttu palvelemassa kansalaista

Kansaneläkelaitoksen eli tutummin Kelan tehtävä on toimeenpanna Suomen lakien mukaista sosiaaliturvaa ja huolehtia näin Suomen sosiaaliturvan piiriin kuuluvien ihmisten sosiaaliturvasta. Käytännössä Kela hoitaa Suomessa asuvien sekä joidenkin ulkomailla asuvien suomalaisten vähimmäiseläkkeiden maksamisen, lapsiperheiden tukien myöntämisen, sairausvakuutuksen, kuntoutuksen, asumisen tuet ja niin edelleen. (Kela 2018c.) Kela kuuluu jossain vaiheessa meidän kaikkien elämään joko näkyvästi tai huomaamattomasti.

Kela toimii eduskunnan valvonnassa ja on täten osa julkishallintoa. Sen toimintaa rahoitetaan julkisista varoista. Kelan toimintaa ohjailee muun muassa hallintolaki (434/2003) sekä julkisuusperiaate, joka on kaikkea julkista toimintaa ohjaava ydinkäsite. Julkisuusperiaate löytyy julkisuuslaista (1999/621). Lain mukaan sen velvoittamiksi viranomaisiksi lasketaan myös esimerkiksi valtion liikelaitokset ja itsenäiset julkisoikeudelliset laitokset, siis myös Kela. Julkisuuslaki ja -periaate määrittelevät kaikkea julkista toimintaa. Ne kuvaavat julkishallinnon luonnetta ja tarkoitusta hyvin perustavasti. Julkisuusperiaatteen mukaan viranomaisen hallussa oleva tieto ja asiakirjat ovat julkisia, ja kenellä tahansa on oikeus saada niistä tietoa. Kaikki tieto on lähtökohtaisesti julkista, ellei sen julkaisemista ole erikseen kielletty. Esimerkiksi henkilötietojen julkisuutta suojellaan tietosuoja-asetuksella. Julkisuusperiaate koskee asiakirjojen julkisuuden ja toiminnan läpinäkyvyyden lisäksi myös tiedonsaannin edistämistä: kaikkien julkisten toimijoiden velvollisuus on edistää kansalaisten tiedonsaantia muun muassa tiedottamalla päätöksistä, keskeneräisistä asioista ja toiminnastaan.

Valtionhallinnon viestintäsuositus (VNK), jota Kelakin noudattaa, tuo lakia kohti viranomaistoiminnan käytäntöjä ja toteaa, että julkisen tiedon on oltava ”mahdollisimman hyvin saatavilla ja hyödynnettävissä”. Suosituksen mukaan viranomaisella on lisäksi velvollisuus viestiä avoimesti, luotettavasti ja tasapuolisesti. Käytännössä julkishallinnon toimijan viestinnän tulee olla oikea-aikaista ja ennakoivaa, ja eri yleisöillä tulee olla tasapuoliset mahdollisuudet hyödyntää tietoa. (mts. 5–7.) Viestintäsuositus ottaa huomioon digitalisoitumisen ja median muutoksen vaatimukset ja linjaa, että myös julkishallinto toimii monikanavaisesti siellä, missä asiakkaatkin ovat. Näkyvyys ja proaktiivinen toiminta sosiaalisessa mediassa on täten luontevaa ja sopii erityisesti vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa (mts. 12). Viranomaisen toimiminen sosiaalisessa mediassa ja muissa digitalisoitumisen myötä avautuvissa uusissa kanavissa on sitä vuorovaikutteisuutta ja palveluhenkisyttä, jota nykyhallinnolta vaaditaan.

Sen lisäksi, että viranomaisen viestintää määrittää muun muassa julkisuuslaki, käytössä on myös laki, joka asettaa vaatimuksia hallinnossa käytettävän kielen laadusta ja muodosta. Kyse on hallintolaista (434/2003). Hallintolain voi mieltää itse asiassa koko asiakaspalvelua, siis julkishallinnon ja sen asiakkaan välistä vuorovaikutusta määritteleväksi laiksi. Sen 1 §:n mukaan laki edistää hyvää hallintoa, ja ”lain tarkoituksena on myös edistää hallinnon palvelujen laatua – –”. Lain 7 §:ssä mainittu palveluperiaate huolehtii siitä, että hallinnon kanssa asioiva ”saa asianmukaisesti hallinnon palveluita”. Lopulta tavoite hyvästä hallinnosta ja neuvontavelvollisuudesta tiivistyy vaatimukseksi kielen asiallisuudesta, selkeydestä ja ymmärrettävyydestä (9 §). Selkeä ja ymmärrettävä kieli on osa hyvää palvelua, jota

julkishallinnolta edellytetään. Näin ollen vastuu sanoman sisäistämisestä ei siis ole vain viestin vastaanottajalla, vaan myös lähettäjällä. Ymmärrettävä, asiallinen ja selkeä kieli mainitaan myös Valtionhallinnon viestintäsuosituksessa, jossa ymmärrettävyys nimetään onnistuneen viestinnän edellytykseksi (VNK: 7). Käytettävä kieli, sen muoto, sanavalinnat ja rakenteet yhdistyvät suoraan onnistuneeseen ja palvelevaan asiakasviestintään ja vuorovaikutukseen.

Ajatus siitä, että viranomaisen palvelee, ei ole vielä 2000-luvullakaan itsestäänselvyys. Näin on siitä huolimatta, että palveluperiaatteesta osana viranomaistyötä on puhuttu jo noin neljäkymmenen vuoden ajan (Hakulinen – Kalliokoski – Kankaanpää – Kanner – Koskenniemi – Laitinen – Maamies – Nuolijärvi 2009: 170). Eritoten kuntien ja kaupunkien viestintää sosiaalisessa mediassa tutkinut ja siitä kirjoittanut Pekka Sauri näkee julkishallinnon toimijat nimenomaan palveluiden tuottajina (Sauri 2015: 23). Julkishallinto ei siis vain hallinnoi, vaan sen nöyrä tehtävä on palvella kansalaisia. Julkishallinnon ja kansalaisten välinen viestintä on muuttunut lähimenneisyydessä perinteisestä yksisuuntaisesta tiedottamisesta kaksisuuntaiseen tai jopa monenkeskiseen verkostoissa tapahtuvaan vuorovaikutukseen, jossa julkishallinto ei enää yksin hallinnoi tietoa. Sauri liittyy tämän viranomaistoiminnan kulttuurinmuutoksen liittyvän viestintäteknologian kehitykseen ja digitalisaatioon, jonka ansiosta mahdollisuudet osallistua keskusteluun eivät ole enää sidottuja viranomaisen osoittamaan aikaan tai paikkaan: julkinen tieto on kaikkien löydettävissä ja keskustelu voi viritä lukuisissa medioissa, eikä viranomaisen voi asialle mitään. (Sauri 2015: 29–33.) Tästä syystä viranomaisen on oltava valmiina keskusteluun niillä foorumeilla, joissa siitä koskevaa keskustelua käydään. Se on hyvää palvelua, ja se luo erinomaista asiakaskokemusta, jonka tarjoamiseen Kelakin strategiassaan tähtää (Kela 2018d).

Vuonna 2017 julkaistuissa Kelan viestinnän linjauksissa (Kela 2017) kuvataan, miten sosiaalinen media ja medioitunut maailma kietoutuvat myös Kelan toimintaan monella tavalla. Sosiaalinen media on toisaalta yhteiskunnallisen vaikuttamisen areena, jossa organisaatiolta ja sen asiantuntijoilta voidaan odottaa näkyvyyttä ja osallistumista yhteiskunnalliseen keskusteluun¹ (Kela 2017: 2). Toisaalta se on myös kanava, jossa asiakkaat tavoitetaan ja jossa asiakkaita palvellaan. Sosiaalisen median hyödyntäminen asiakaspalveluun liittyy Kelan tavoitteeseen tavoittaa asiakkaat niissä paikoissa, joissa he jo ovat. Oikea-aikainen ja ennakoiva viestintä mahdollistavat sen, että asiakas löytää tarvitsemansa tiedon ilman etsimistä tai

¹ Kela kannustaa työntekijöitään toimimaan sosiaalisessa mediassa niin sanottuina työntekijälähettiläinä (Kela 2018e; Kela 2017: 2). Kelalaisten toimintaa sosiaalisessa mediassa tuetaan muun muassa Kelaa, miten onnistut somessa -oppaalla (Kela 2018f). Sosiaalinen media ja kelalaisten näkyvyys siellä tunnustetaan myös keinona rakentaa Kelan työnantajamielikuvaa (Kela 2017: 5).

hakeutumista Kelaan. (Kela 2017: 6.) Näin ollen Kelalta löytyykin erilaisia sosiaalisen median kanavien tilejä. Kela on muun muassa Facebookissa, Youtubessa, Instagramissa ja LinkedInissä. Kelalla on myös Twitterissä useampi tili, joiden pääasiallisena kohderyhmänä ovat Kelan sidosryhmät ja yhteistyökumppanit (Kela 2018e).

Kela-Kerttu on yksi osa Kelan sosiaalisen median toimintaa. Kela-Kerttu on leppäkerttuhahmo, joka sai alkunsa vuonna 2010, kun Kela alkoi vastata asiakkaiden kysymyksiin Suomi24-keskustelupalstalla omassa keskusteluosiossaan. Kyse oli kolmen kuukauden mittaisesta kokeilusta, joka kohdennettiin nimenomaan lapsiperheille. Kokeilun tavoitteena oli muun muassa palvella yhdellä vastauksella useampaa asiakasta, jolloin ruuhkat perinteisissä palvelukanavissa helpottuisivat. Tavoitteeksi mainittiin myös positiivisen julkisuuskuvan luominen. Kela-Kertun muotoutuminen visuaaliselta ilmeeltään leppäkertuksi oli tietoinen valinta. Piirroshahmolla haluttiin luoda kuvaa sympaattisesta vastaajasta vastakohtana perinteiselle käsitykselle ”Kelän tädistä” (Suneli 2010: 2). Organisaation imagonäkökulmasta katsottuna Kelan ratkaisu irrottautua perinteisestä virkamiesroolista Kela-Kertun muodossa saa tukea näkemykseltä, jonka mukaan puhtaasti ammattilaisroolissa pysyvä organisaatio ei ole kiinnostava tai sympaattinen. Rohkeasti persoonallisia ja maanläheisiä tyylejä kokeileva toimija kiinnittää kansalaisten huomion ja ylläpitää näin kuvaa itsestään modernina instituutiona (Kaplan – Haenlein 2010: 65–67).

Piirretty leppäkerttuhahmo on syntymästään alkaen ollut osa Kelan lapsiperheille kohdistettua asiakasviestintää. Kokeilun jälkeen Kela-Kerttu jatkoi vastaamista Suomi24-palstalla, ja noin vuoden kuluttua kokeilun alkamisesta Kela-Kerttu aloitti toiminnan myös Facebookissa (YLE 28.3.2011). Kela-Kertun toiminta Suomi24:ssä loppui vuonna 2014, kun Kela perusti oman Kysy Kelasta -keskustelupalstansa, johon siirtyi myös vuodesta 2002 asti toiminut opintotuen keskustelupalsta (Kela 2014). Vuosien aikana Kysy Kelasta -palstalle on perustettu omat keskustelualueensa myös työttömyysturvaetuuksille, eläkkeille, sotilasavustukselle, toimeentulotuelle, sairastajan etuiksille sekä perintäasioille. Viimeisimpänä, helmikuussa 2019, avautui palsta kansainvälisille asioille (Kela 2019).

Vuonna 2019 Kela-Kerttu toimi Facebookissa, jossa sen sivulla on yli 29 000 tykkääjää². Lisäksi se vastaa Kelan verkkosivuilla olevalla Kysy Kelasta -palstalla (ks. liite 1) kuuteen eri keskustelualueeseen, jotka kaikki toimivat palstan Kysy lapsiperheiden etuuksista -osiossa.

² Tilanne maaliskuussa 2019.

Kelan viestinnän asiantuntija Siiri Kärkkäinen (p.c. 2019)³ kertoo, että Kela-Kertun toiminta sosiaalisessa mediassa ja osana Kelan asiakasviestintää on suunnitelmallista. Sen lisäksi, että Kela-Kerttu neuvoo asiakkaita, sen avulla myös rakennetaan tietoisesti tietynlaista mielikuvaa Kelasta. Kertun visuaalinen ulkomuoto vastaa tästä syystä Kelan muuta asiakasviestinnän piirroskuvitusta (ks. liite 2). Kertun konseptiin kuuluu myös esimerkiksi tulostettavat puuhakirjat sekä erilaiset arvonnat ja kisat, joita käydään erityisesti Facebookissa. Facebookissa Kela-Kerttu myös tiedottaa etuuksia koskevista muutoksista ja neuvoo ennakoivasti ajankohtaisista asioista. Facebookiin tuotettuja sisältöjä ohjaa usein tavoite neuvoa asiakkaita omatoimiseen asiointiin verkossa. Kela myös mainostaa Kela-Kertun tuottamia sisältöjä Facebookissa. Facebookissa Kela-Kerttu vastaa yleisellä tasolla sille esitettyihin lapsiperhe-etuuksia koskeviin kysymyksiin, mutta asiakkaita ei erikseen kehoiteta hyödyntämään Kela-Kertun Facebook-sivua kysymysten esittämiseen. Sen sijaan Kysy Kelasta -palstaa kannustetaan käyttämään nimenomaan neuvojen kysymiseen. (p.c Kärkkäinen 2019).

Kela-Kertun takana on joukko Kelan palveluasiantuntijoita, jotka muuna työnään vastaavat Kelaan tuleviin asiakaspuheluihin. Syksyllä 2018 Kela-Kerttuina toimi 10 palveluasiantuntijaa. Sama joukko vastaa myös opintoetuuksien, työttömyysturvan, toimeentulotuen, sotilasavustuksen ja asumisen tuen Kysy Kelasta -palstoilla. Kela-Kerttuista kolme hoitaa myös Kela-Kertun Facebook-sivua. Kela-Kerttujen esimies Katja Pyykön (p.c. 2018) mukaan Kela-Kerttuna toimiminen on haluttua työtä, ja uusia vastaajia valitessa huomiota kiinnitetään muun muassa kirjallisen vuorovaikutuksen taitoihin. Jossain vaiheessa Kela-Kertun historiaa vastaajien rekrytoinnissa on käytetty tehtäviä, joissa hakijat ovat laatineet tietyssä ajassa vastauksen asiakkaan kysymykseen. Tavallisempaa kuitenkin on, että rekrytoinnissa hakijan kirjallista ilmaisukykyä arvioidaan hakemuksen ja haastattelussa ilmi käyneiden asioiden perusteella. (p.c Pyykkö 2018.)

Kelan sosiaalisen median vastaajien perehdytykseen ei kuulu erillistä kielenhuoltoon, virkakieleen tai kirjoittamalla vastaamiseen liittyvää koulutusta, vaan kirjoittamalla vastaamiseen opitaan pääsääntöisesti muun perehdytyksen lomassa. Kielenhuollon ja kirjoittamalla vastaamisen koulutusta on kuitenkin aikaisemmin järjestetty, ja osa Kela-Kerttuna talvella 2018–2019 toimivista palveluasiantuntijoista on ehtinyt saada koulutuksen.

³ Tätä lukua varten olen haastatellut neljää Kelan asiantuntijaa, jotka työskentelevät sosiaalisen median tai Kela-Kertun parissa. Siiri Kärkkäinen työskentelee viestinnän asiantuntijana Kelan viestintäyksikössä, ja hän kertoi erityisesti Kela-Kertun hyödyntämisestä osana Kelan sosiaalisessa mediassa tapahtuvaa toimintaa. Katja Pyykkö on Kela-Kerttuna toimivien palveluasiantuntijoiden esimies. Heini Kaasinen ja Hanna Pajula ovat suunnittelijoita Kelan asiakaspalvelua kehittävässä asiakkuuksien suunnitteluyksikössä. Merkitsen lähdeviitteissä nämä keskustelut kirjainyhdistelmällä p.c. (personal communication).

Näitä aiemmin saadun koulutuksen materiaaleja hyödynnetään uusien vastaajien perehdytyksessä. (p.c. Pyykkö 2018.) Peruja aikaisemmasta kielenhuollon koulutuksesta on muun muassa neuvo, jonka mukaan passiivin käyttöä tulee harkita tapauskohtaisesti: varsinkin asiakkaan kannalta kielteisissä tai arkaluontoisissa aiheissa etäännyttäminen passiivin avulla voi olla kohteliaampaa kuin suora puhuttelu tai aktiivimuodot (p.c. Heini Kaasinen ja Hanna Pajula 2019).

Kela-Kertun kielenkäyttöä ohjataan käytännön työskentelyn lomassa väljästi, eikä Kela-Kerttujen esimiehen Katja Pyykön (p.c. 2018) mukaan tietoisesti ole haluttu määrätä, millä tavalla asiakkaalle saa tai ei saa vastata. Sen sijaan vastaajia kannustetaan välittämään vastauksissa ihmisläheisyyttä ja mukavaa tunnelmaa sekä huomioimaan kysyjän elämäntilanne. Ohjenuorana pidetään ajatusta siitä, että palveluasiantuntija pyrkii vastaamaan asiakkaalle kuin hän vastaisi omalle kaverilleen. Vastaajia ohjataan myös mukauttamaan kielenkäyttöään niin, että se vastaa asiakkaan kielenkäyttöä. Tämä koskee muun muassa terminologiaa. Pyykön esimerkin mukaan ”jos asiakas puhuu äitiyslomasta, niin Kela-Kerttu ei lähde muodon vuoksi puhumaan vanhempainpäivärahaudesta”. Kysymysvuorossa olevia väärinkäytettyjä termejä tai muita kysyjän väärinymmärryksiä kyllä korjataan silloin kun se on neuvon oikeellisuuden kannalta tarpeellista, mutta silloinkin tästä korjauksesta tulisi kertoa asiakkaalle. Tiedossa on myös joitain hyviksi koettuja keinoja, joilla tekstiä voi muokata lukijaystävällisemmäksi: omistusliitteillä saadaan henkilökohtaista tunnelmaa ja ranskalaisilla viivoilla tehdään pitkistä tekstistä silmäiltävämpää. Muun muassa näitä vinkkejä jaetaan tiimien sisäisissä palaverissa. Pyykkö kertoo, että myös vastausten sävy on niin tiimipalaverissa kuin arjen Kela-Kerttu-työssäkin koko ajan esillä. Vastausten kieltä ohjaa siis myös tavoite sen ”sävykkyydestä” (p.c. Pyykkö 2018).

Kysy Kelasta -palstalla vastaaville palveluasiantuntijoille on koottu työnsä tueksi joitain malleja esimerkiksi erilaisista aloitusfraaseista. Myös joitain muita usein vastaan tulevia kysymyksiä tai aiheita varten on olemassa mallivastauksia. Mitään kattavaa mallivastauspankkia ei kuitenkaan ole luotu, sillä kirjoittamalla vastaamisen on todettu aina vaativan jonkinlaista mukauttamista, jotta se sopii kulloiseenkin kysymykseen. Luonnollista on, että vastauksia ei kuitenkaan aina tuoteta täysin tyhjästä, vaan lainauksia saatetaan poimia muun muassa www.kela.fi-sivuilta. Kaikkien valmiiden tekstien käytössä kirjoittajille korostetaan kuitenkin sitä, että tekstejä on aina muokattava kyseiseen tilanteeseen sopiviksi. Vastaajia kannustetaan tunnistamaan, että tekstin henkilökohtaisuus ja kysymykseen sopivan sävyn tavoittaminen vaativat aina muualta poimitun lainauksen muokkaamista. (p.c. Pyykkö 2018.)

Organisaatioiden ja sen asiakkaan välisen vuorovaikutuksen siirtyminen verkkoon ja sosiaaliseen mediaan on lisännyt puhetta organisaatioiden äänensävyistä⁴ ja sen suunnitelmallisesta määrittelystä. Äänensävy liitetään muun muassa organisaation brändin luomiseen, ja äänensävyn käsitteessä kielenkäyttö yhdistyykin siihen, millaista mielikuvaa organisaation viestinnällä luodaan (Öörni 2018). Myös Kelassa on tunnustettu tarve määritellä sävy, jonka mukaisesti Kela viestii sosiaalisessa mediassa. Tekemieni haastattelujen (Kaasinen ja Pajula 2019 sekä Kärkkäinen 2019) perusteella käy ilmi, että Kela-Kerttu on saanut oman äänensävynsä, mutta sellainen on määritelty myös koskemaan kaikkia Kysy Kelasta -palstoja etuuteen katsomatta. Kela-Kertulle määritellyn äänensävyn mukaan sen vuorovaikutuksen tulisi välittää positiivisuutta, ystävällisyyttä ja inhimillisyyttä. Äänessä ei kuulu suuttumus, eikä Kela-Kerttu piikittele. Tätä äänensävyä täydentävät kuvailut Kela-Kertun persoonasta ja sen käyttämästä kielestä. Persoonaltaan Kela-Kerttua kuvaillaan adjektiiveilla *fiksu*, *neuvokas*, *avulias*, *sympaattinen* ja *lämmin*. Kerttu voi myös olla hieman lapsekas ja ”höpsö”, ja sen tavoite on saada muut hyvälle mielelle. Kela-Kertun kielestä mainitaan, että se on kirjakielistä, mutta Kerttu voi käyttää myös hieman puhekielisyksiä. Kieli on rentoa ja ymmärrettävää, ja Kela-Kerttu välttää kapulakieltä. (Kärkkäinen 2018.) Kela-Kertun äänensävyä luodessa huomio on ollut ensisijaisesti Kela-Kertun Facebook-toiminnassa (p.c. Kärkkäinen 2019), vaikka hahmon yhtenäisyyden kannalta oletus on, että äänensävyn tulisi näkyä kaikessa sen vuorovaikutuksessa. Kela-Kertulle luotu äänensävy ja persoona eivät kuitenkaan todennäköisesti ole kaikkien Kerttuna vastaavien palveluasiantuntijoiden tiedossa, sillä määritelty äänensävy ei ole sellaisenaan tuttu Kela-Kerttujen esimiehelle (p.c. Pyykkö 2018).

Kelan asiakaspalvelua sosiaalisessa mediassa työssään kehittävät Heini Kaasinen ja Hanna Pajula (p.c. 2019) kertovat, että kaikille Kysy Kelasta -palstoille on määritelty yhteinen äänensävy, mutta se jalkauttaminen osaksi käytäntöä on kesken. Kaasinen ja Pajula vetävät keväällä 2019 Kelassa sosiaalisen median kokeilua, jonka tavoitteena on yhdenmukaistaa sosiaalisen median piirissä tapahtuvaa asiakaspalvelua niin sisällöllisesti kuin kielellisestikin. Kokeilun myötä Kela lisää asiakaspalvelua sosiaalisessa mediassa ja pyrkii hahmottamaan, missä kanavissa sen jatkossa kannattaa olla läsnä. Samalla haetaan yhdenmukaisia tapoja, joilla Kela reagoi ja vastaa sosiaalisessa mediassa saamiinsa kysymyksiin ja kommentteihin. (p.c. Kaasinen ja Pajula 2019.) Kokeilun myötä äänensävy ja kirjallisessa asiakaspalvelussa käytettävä kieli ovat siis suunnitelmallisen tarkastelun ja kehitystyön kohteena Kelassa.

⁴ Äänensävyistä näkee käytettävän yleisesti myös englanninkielistä *tone of voice* -termiä.

Kansalaisten yhdenvertaiset mahdollisuudet käyttää verkkopalveluita ja asioida viranomaisten kanssa sähköisesti ovat parhaillaan lainsäätäjänkin tarkastelun alla. Digitalisaation myötä verkkoon entistä enemmän siirtyvät palvelut ovat luoneet tarpeen saavutettavuusdirektiiville, joka astuu portaittain käyttöön syksystä 2019 alkaen. Direktiivi koskee digitaalisia palveluita, ja se määrää, että julkishallinnon verkkosivujen ja mobiilisovellusten tulee olla sekä toiminnaltaan että sisällöltään sellaisia, että kuka tahansa voi käyttää niitä ja ymmärtää, mitä niissä sanotaan (VM). Saavutettavuusdirektiivin vaatimukset koskevat teknistä saavutettavuutta, eli käytännössä esimerkiksi sitä, että näkövammaisen voi lukea ja käyttää palvelua ruudunlukuohjelmalla. Vaikka direktiivi ei määrääkään suoraan kielellisestä saavutettavuudesta mitään, sen perusajatuksen tulisi nähdä koskevan myös kielenkäyttöä: teknisesti saavutettava verkkopalvelu (tai mikään muukaan palvelu) ei voi olla käyttäjälleen täysin saavutettava, jos sen parissa käytetty kieli ei ole selkeää ja ymmärrettävää⁵. Julkishallinnon kielen selkeystavoite on siis jälleen saanut uusia perusteluja.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuksen rakenne

Kela-Kertun keskustelupalstalla tapahtuvan vuorovaikutuksen tutkiminen on tarpeellista, sillä todennäköistä on, että digitalisoitumisen kiihtyessä kirjoittamalla tapahtuva asiakaspalvelu tulee lisääntymään entisestään. Tutkimuksessani ei ole pohjimmiltaan kysymys siis pelkästään Kela-Kertun vuorovaikutuksesta, vaan kirjoittamalla palvelemisesta yleisemmin. Tsätit ja tsättirobotit ovat jo kauan olleet tätä päivää. Lisäksi sosiaalinen media jatkaa sulautumistaan kaikkiin arkitoimiimme: käymme kauppaa, haemme suosituksia, seurustelemme, opiskelemme ja teemme töitä sosiaalisessa mediassa. Miksi käyttäjä ei siis olettaisi, että hän voi hoitaa myös viranomaisten kanssa asioimisen sosiaalisessa mediassa?

Tutkimustani motivoi havaintoni siitä, että keskustelupalstalla kysymyksen esittäneen asiakkaan ja Kela-Kertun välisessä vuorovaikutuksessa on joitain ongelmia. Kela-Kertun vastaus saattaa usein näennäisesti olla hyvä ja sisällöllisesti jopa täydellinen, mutta kun asettuu lukemaan vastausta asiakkaan näkökulmasta ja hänen oletetuista tiedoistaan käsin, vastaus tuntuu toisinaan puutteelliselta. Sosiaalisessa mediassa tai eri verkkopalveluissa alati lisääntyvän kirjoittamalla tapahtuvan asiakaspalvelun näkökulmasta tämä on luonnollisesti ongelmallista. Pohjimmainen tutkimuskysymykseni siis on:

⁵ Muun muassa Selkokeskus (2017) on ottanut kantaa siihen, että saavutettavuusdirektiiviin tarvittaisiin erillinen maininta kognitiivisesta saavutettavuudesta ja siitä, että myös sisällön ymmärrettävyydellä ja selkeällä kielellä on merkitystä, ei vain tekniikan saavutettavuudella.

- Mitkä kielen piirteet luovat edellytyksiä onnistuneelle kirjoittamalla tapahtuvalle asiakasneuvonnalle, mitkä epäonnistuneelle?

Kysymys on laaja, joten pystyn tässä tutkimuksessa vastaamaan tähän kysymykseen vain osittain. Tutkimukseni tarkempi tavoite on valottaa Kela-Kertun vastauksiin rakentuvaa vuorovaikutusta neuvoa kysyvän asiakkaan kanssa perehtymällä vastausten informaationkulkuun ja siinä erityisesti tematiikkaan. Tarkemmat tutkimuskysymykseni siis ovat:

- Miten Kela-Kertun vastausten teemat rakentuvat ja millainen vaikutus niillä on vastauksiin syntyvään näkökulmaan?
- Miten vastauksissa tuttuina esitetyt asiat vaikuttavat kysymyksen ja vastauksen välille rakentuvaan vuorovaikutukseen?

Tutkimustani ympäröi ajatus siitä, että Kela-Kertun vuorovaikutus on kansalaisen ja julkishallinnon toimijan välistä vuorovaikutusta ja että Kela-Kertun vastauksissa käytetty kieli on virkakieltä. Tutkimukseni aineisto on syntynyt Kelan ja sen asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa, mutta en ajattele tutkimukseni tulosten koskevan vain Kelaa tai Kela-Kerttua. Institutionaalisen vuorovaikutuksen konteksti ja siinä käytetty virkakieli koskevat yhtä lailla muita instituutiota ja eritoten julkishallintoa. Tutkimukseni pyrkii siis vastaamaan vielä viimeiseen kysymykseen:

- Millä tavalla vuorovaikutuksessa näkyy se, että sen osapuolet eroavat toisistaan niin tiedoiltaan, rooleiltaan kuin kielenkäytöltäänkin? Millaisia haasteita tämä luo vuorovaikutukseen ja miten niitä voitaisiin välttää?

Tutkimukseni seuraavassa luvussa 1.3 esittelen tarkemmin aineistoani sekä sen poimintaan vaikuttaneita perusteita. Tutkimukseni jatkuu sen jälkeen luvun 2 teoreettisen viitekehyksen esittelyllä, jossa liitän tutkimukseni niin kirjoitetun vuorovaikutuksen, institutionaalisen vuorovaikutuksen kuin virkakielenkin kehikoihin. Varsinainen analyysiosa alkaa luvusta 3, jossa esittelen tematiikan ja vuorovaikutuksen kytköstä toisiinsa. Luvussa 3.1 ja sen alaluvuissa perehdyn tarkemmin teema-reema-jaotteluun ja kerron, millä tavalla tulen hyödyntämään sitä tutkimuksessani. Luvussa 3.2 selvitän, millaisia teemoja Kela-Kertun vastauksissa on ja millaisen näkökulman ne luovat tekstiin. Kyseisessä luvussa huomioni on

lausekkeina toteutuvissa teemoissa, mutta luvussa 3.3 siirryn lauseketasolta tarkastelemaan tekstin temaattista rakennetta niin sanotulla lauseyhdistelmätasolla. Tätä osaa analyysistani voi pitää kokeellisena, sillä perinteisesti teema–reema-työnjakoa hyödynnetään vain lauseiden sisällä. Tavoitteeni ei ole esittää, että teema ja reema olisi systemaattisesti löydettävissä myös lauseyhdistelmissä, mutta testaan ajatusta Kela-Kertun vastausten ja kysymysvuorojen välisen vuorovaikutuksen arvioinnissa. Tematiikkaa käsittelevä osa tutkimustani päättyy lukuun 3.4, jossa katson Kela-Kertun vastausten temankulkua ja teeman tunnistettavuutta. Tässä luvussa hyödynnän aikaisempaa enemmän tietoa siitä, millainen vastausta edeltävä kysymysvuoro on ollut.

Tutkimukseni pääpaino on vastausten tematiikan ja informaatorakenteen tarkastelussa, mutta viimeisessä varsinaisessa analyysiluvussa 4 siirryn teema–reema-asetelmasta katsomaan kysymyksen ja vastauksen välistä vuorovaikutusta hyödyntäen ajatusta maallikon ja asiantuntijan erilaisista tietokehyksistä. Huomioni on siinä, miten maallikkolukijan erilaiset tietokehykset tulevat huomioiduksi asiantuntijan kirjoittamassa neuvovassa tekstissä.

Tutkimukseni päättävässä luvussa kokoon analyysin perusteella tekemäni keskeiset havainnot Kela-Kertun vuorovaikutuksesta ja liitän ne tutkimuskysymyksiini. Esitän myös lopuksi ehdotukseni siitä, millä tavalla asiakkaille kannattaa kirjoittaa, kun tavoite on antaa neuvontaa sosiaalisessa mediassa.

1.3 Aineisto ja sen rajoitukset

Olen poiminut aineistokseni yhteensä 60 eripituista keskusteluketjua, joissa Kela-Kerttu on vastaajana (ks. liite 3, esimerkki keskusteluketjusta). Kysy Kelasta -palstalla on yhteensä yhdeksän eri keskustelupalstaa, joissa Kelan asiakkaat voivat esittää kysymyksiä (ks. liite 1). Olen poiminut koko aineistoni Kysy lapsiperheiden etuuksista -keskustelupalstalta, sillä Kela-Kerttu vastaa vain lapsiperhe-etuuksien kysymyksiin. Kysy lapsiperheiden etuuksista -palsta pitää sisällään kuusi eri keskustelualuetta: Äidin tuet, Isän tuet, Lastenhoidon tuet, Äitiysavustus, Elatustuki ja Asumistuki lapsiperheille. Päädyin poimimaan aineistoni pääasiassa kolmesta ensimmäisestä keskustelualueesta, eli Äidin tuet, Isän tuet ja Lastenhoidon tuet -keskustelualueista. Tein tämän rajauksen muun muassa siksi, että nämä keskustelualueet ovat Kela-Kertun ylläpitämistä palstoista suosituimmat. Ne myös ovat aihepiiriltään keskeisintä Kela-neuvonnan osa-alueita lapsiperheiden näkökulmasta. Äidin ja isän tuet vanhempainvapaiden aikana sekä lasten hoidon järjestäminen koskettavat nimittäin lähes jokaista lapsiperhettä edes joidenkin kuukausien ajan. Kyse ei siis ole kertasuoritteisesta

etuudesta, kuten äitiysavustuksesta, eikä kyse ole muista elämäntilanteista aiheutuvasta etuudesta, kuten elatustuesta ja asumisen tuista, jotka koskevat vain osaa lapsiperheistä.

Olen poiminut Äidin tuet, Isän tuet ja Lastenhoidon tuet -keskustelualueista yhteensä 60 keskustelua, siis 20 kustakin alueesta. Tein poiminnan 17.3.2018. Poiminta alkoi ajallisesti taaksepäin niistä keskusteluista, joihin viimeinen vastaus oli tullut 28.2.2018 ja joissa Kela-Kerttu oli poimintapäivänä viimeisin kirjoittaja. Näin varmistuttiin, että keskusteluissa ei ollut asiakkaiden kysymyksiä, joihin Kela-Kerttu ei olisi vielä ehtinyt vastata. Poimin aineistooni joka viidennen keskustelun. Tällä pyrin hajottamaan poimiutuvia keskusteluja niin, että sain aineistooni keskusteluja pidemmältä ajalta kuin poimimalla ensimmäiset 20 keskustelua. On tarpeen mainita, että samoilla kriteereillä tehty poiminta jonain toisena päivänä saattaisi tuottaa erilaisen aineiston, sillä keskustelut vaihtavat paikkaa listauksessa aina kun keskusteluun tulee uusi kirjoitus.

Äidin tuet -keskustelualueen aineiston keskusteluissa Kela-Kertun viimeisimmät vastaukset ovat ajalta 5.2.–28.2.2018. Äidin tuet -aineiston keskusteluista 17 koostuu vain asiakkaan yhdestä kysymyksestä ja Kela-Kertun yhdestä vastauksesta. Nämä keskustelut eivät siis ole kahta vuoroa pidempiä. Lastenhoidon tuet -keskustelualueen keskusteluissa Kela-Kertun viimeisimmät vastaukset ovat ajalta 2.2.–28.2.2018. Lastenhoidon tuet -aineistosta 16 koostuu vain asiakkaan yhdestä kysymyksestä ja Kela-Kertun vastauksesta siihen. Isän tuet -keskustelualue on selvästi hiljaisempi, sillä aineistossa Kela-Kertun viimeisimmät vastaukset ovat ajalta 14.12.2017–28.2.2018. Isän tuet -aineistossa vain 11 keskustelua koostuu vain kysymyksestä ja Kela-Kertun vastauksesta. Isän tuet -aineistossa on siis eniten keskusteluja, jotka ovat yhtä kysymys–vastaus-vuoroa pidempiä.

Kuten olen maininnut, aineistoni on kerätty Kela-Kertun viimeisimmän vastauksen mukaan. Koska vanhoihin keskusteluketjuihin on mahdollista kirjoittaa uusia kirjoituksia milloin vain, voi Kela-Kertun vastausta odottaa tuore kysymys sellaisessa ketjussa, joka alun perin on aloitettu huomattavasti poimintaa aikaisemmin. Aineistooni osui kolme tällaista ketjua, jotka ovat syntyneet huomattavasti poimintaa aikaisemmin: Yhdessä ketjussa ensimmäinen kysymys ja vastaus ovat touko- ja kesäkuun vaihteesta vuodelta 2017. Toinen ketju on alkanut marraskuussa 2016 ja kolmas peräti heinäkuussa 2015. Muiden keskusteluketjujen osalta aineistoni sijoittuu ajalle 13.12.2017–28.2.2018.

Kuten olen kertonut luvussa 1.1, Kela-Kerttu toimii myös Facebookissa. Facebookissa Kela-Kertun kanssa käyty keskustelu näyttää myös eroavan niin laadullisesti kuin määrällisestikin Kysy Kelasta -palstan aineistosta. Facebook-keskustelut ovat pääsääntöisesti pidempiä ja niissä viestejä voi olla huomattava määrä. Facebook-keskustelut eivät myöskään

keskity kysymiseen ja vastaamiseen, vaan keskustelu koostuu kommenteista, muiden käyttäjien ”tägäyksistä” ja joistain sellaisistakin kysymyksistä, joihin Kela-Kerttu näyttää jättävän vastaamatta. Facebook-keskusteluissa muiden osallistujien keskinäinen neuvominen ja kokemusten vaihtaminen näyttävät olevan tavallisempaa kuin Kysy Kelasta -palstalla, ja Facebookissa moni keskustelija pyrkiikin omassa viestissään tulkitsemaan Kela-Kertun kommentteja muiden avuksi. Vuorovaikutus näyttää siis Facebookissa joiltain osin poikkeavan Kysy Kelasta -palstalla tapahtuvasta vuorovaikutuksesta. Jätin tietoisesti Facebookin aineistoni ja tutkimukseni ulkopuolelle. Tutkimukseni kiinnostuksen kohde on nimenomaan se, miten Kela-Kerttu onnistuu asiakaspalvelussa, siis neuvomisessa ja asiakkaiden kysymyksiin vastaamisessa. Kysy Kelasta -palstan keskustelut ovat sisällöllisesti ja muodollisesti juuri tätä.

Puhun tutkimuksessani yhdenmukaisesti Kela-Kertusta enkä siis pääsääntöisesti viittaa hahmon nimissä kirjoitaviin Kelan toimihenkilöihin. Toisin kuin muilla Kysy Kelasta -palstan keskustelupalstoilla, Kysy lapsiperheiden etuuksista -palstalla vastaukset allekirjoittaa aina *Kela-Kerttu* eikä etunimellään esittäytyvä todellinen kirjoittaja. Vaikka on tietenkin itsestään selvää, että tosiasiallisesti vastauksia ei kirjoita leppäkerttu, Kelan asiakkaalle Kela-Kerttu näyttäytyy yhtenä vastaajana. Koska tutkimukseni kiinnostuksen kohde on nimenomaan organisaation kirjallinen vuorovaikutus asiakkaittensa kanssa, ja koska Kelakin tavoittelee yhdenmukaista äänensävyä vastauksiinsa, on eri kirjoittajien väliset erot ja kirjoittamisen tavat perusteltua sulkea tutkimukseni ulkopuolelle. Huomioksi riittää se maininta, että yhteisestä nimimerkistä huolimatta todellista kirjoittajaa ei todennäköisesti voi koskaan pyyhkiä kokonaan näkymättömäksi. Kirjoittajan henkilökohtaiset piirteet – tottumukset, koulutus, murre, kielellinen tausta, lahjakkuus jne. – näkyvät niin, että tuskin koskaan samaan kysymykseen voisi saada kahdelta eri kirjoittajalta tismalleen samoilla sanoilla ilmaistun ja samalla tavalla muotoillun kirjallisen vastauksen. Tutkimuksessani käsittelem kuitenkkin Kela-Kertun vuorovaikutusta yhtenä kokonaisuutena enkä perehdy siis kirjoittajien henkilökohtaisiin eroihin. Tämä noudattaa myös tekstintutkimuksen linjaa, jossa analyysin keskiössä on tekstin sisään rakentuvat kirjoittaja ja vastaanottaja tekstin todellisen kirjoittajan ja lukijan asemesta (Virtanen – Rahtu – Shore 2018: 14–17). Tästä kerron lisää luvussa 2.1.

Merkitsen tutkimuksessani käyttämäni aineiston osat kirjoittamalla lainauksen perään ensiksi, mistä palstalta esimerkki on (Lastenhoidon tuet, Äidin tuet tai Isän tuet). Sen jälkeen merkitsen, kuinka mones kyseiseltä palstalta poimimastani keskusteluketjusta on kyseessä ja mikä on keskusteluketjun nimi. Jos kyseisessä keskusteluketjussa on enemmän kuin yksi kysymysvuoroksi mielletävä Kelan asiakkaan vuoro tai enemmän kuin yksi Kela-Kertun vastausvuoro, merkitsen loppuun vielä, kuinka monennesta kysymyksestä tai vastauksesta on

kyse. Viittaus aineistoon voi siis näyttää esimerkiksi tältä: Isän tuet, keskustelu 7 ”Isyy vapaa+äidin hoitovapaa ja loma töistä”, vastaus 3.

Esimerkkeihin, jotka muodostuvat sekä asiakkaan kysymysvuorosta että Kela-Kertun vastausvuorosta, merkitsen vuorojen edelle onko kyse kysymyksestä vai vastauksesta. Merkitsen samaan yhteyteen nimimerkin, joka kyseisen vuoron on kirjoittanut. Nämä esimerkit olen toisintanut tutkimukseeni niin, että ne noudattavat alkuperäistä kappalejakoja. Kappaleiden jakautuminen riveille poikkeaa kuitenkin niiden alkuperäisestä muodosta verkkosivulla. Tutkimuksessani on myös lukuisia esimerkkejä, jotka ovat katkelmia Kela-Kertun vastausvuoroista. Niiden yhteydessä en merkitse erikseen, että ne on kirjoittanut Kela-Kerttu, sillä näitä katkelmia on poimittu vain Kela-Kertun vastausvuoroista. Asia käy ilmi myös analyysin tekstin perusteella. En ole korjannut esimerkeissä mahdollisesti ilmeneviä kirjoitus- tai muita virheitä. Sen sijaan sanoihin tai muihin tekstin osiin tehdyt linkit olen muokannut toimimattomiksi ja merkinnyt alleviivauksella.

2 Teoreettinen viitekehys

Tutkimukseni lähtökohta on lingvistiksessä tekstintutkimuksessa. Alan kiinnostuksen kohteena – eli tekstin – voi määritellä lukuisilla eri tavoilla, laajasti tai suppeasti. Tekstin määritelmään voi varsinkin eri aloilla liittyä kokonaisuuksia, jotka eivät liity kieleen ollenkaan: teksteinä voi pitää taideteoksia, rakennuksia tai muita merkityksiä tuottavia kokonaisuuksia (ks. esimerkiksi Heikkinen 2012: 59–61 ja TTP: *teksti*). Tieteen termipankki määrittelee kielitieteessä tekstin olevan ”sanojen, lauseiden tai lausumien muodostama yhtenäiseksi tulkittavissa oleva merkityskokonaisuus puhutussa, viitotussa tai kirjoitetussa kielenkäytössä” (TTP: *teksti*). Lingvistiksessä kielentutkimuksessa tekstinä pidetään pääasiassa kirjoitettua kieltä (Heikkinen 2012: 59, 95). Näin ollen tekstintutkimuksen ulkopuolelle tavallisesti rajautuu puhuttu kieli, jota tutkitaan muun muassa keskusteluanalyysin ja vuorovaikutuslingvistiikan keinoin. Yhteistä sekä tekstin- että puhutun kielen tutkimukselle on kuitenkin se, että molemmissa kiinnostus on aidossa kielenkäytössä ja siinä, että tutkimuskohteena olevat kokonaisuudet syntyvät, esiintyvät ja tulevat tulkituksi osana kontekstia. (Heikkinen 2012: 95.)

Satunnaisen merkki- tai sanajonon erottaa tekstistä se, että teksti on kommunikatiivinen. Erään määritelmän mukaan teksti on yhden tai useamman virkkeen kokonaisuus, joka toimii kommunikaation perusyksikkönä. Tekstiä pitää koossa ja siitä tekee koherentin ”viittaussuhteiden verkosto” joko tekstin sisällä tai suhteessa tilanneympäristöönsä. (Enkvist 1975: 8–9). Myös Beaugrande ja Dressler (1981: 3) esittävät, että teksti on ”kommunikatiivinen

esiintymä”, josta tekee kommunikatiivisen erilaiset tekstuaalisuuteen liittyvät standardit. Niiden puuttuessa merkkijono ei ole teksti. Jo mainitun koherenssin lisäksi nämä standardit kuvaavat muun muassa sitä, että teksti liittyy aina johonkin kielenulkoiseen tilanteeseen, jossa siitä tulee relevantti. Tekstin taustalla vaikuttavat myös aina tekstin tuottajan tarkoitusperät, mutta myös odotukset tekstin vastaanottajan tiedoista ja asenteesta. Teksti ei ole irrallinen objekti myöskään suhteessa muihin teksteihin, vaan se tulee aina tulkituksi ja huomioiduksi osana suurempaa tekstien kokonaisuutta. (mts. 3–11). Teksti ei siis ole itsenäinen ja riippumaton kokonaisuus, vaan sen on mielletävä sisältävän paljon monimutkaisemman verkoston, jonka avulla se toimii osana kommunikaatiota ja jonka myötä se muodostaa merkityksiä.

Vaikka tekstin katsotaankin muodostavan itsenäisenä artefaktina merkityskokonaisuuden, on teksti aina osa jonkinlaista vuorovaikutusta, sillä tekstillä on yleisö. Tekstilingvistiikan yksi keskeinen näkemys onkin ajatus tekstistä sosiaalisena kanssakäymisenä. Tämän näkemyksen takana on systeemis-funktionaalinen (SF) kieliteoria, joka on vaikuttanut usean fennistisen tekstilingvistisen tutkimuksen taustalla (Shore 2012a: 156–157). Vaikka en syvenny tässä tutkimuksessa sen enempiä tähän M.A.K. Hallidayn kuuluisaan teoriaan enkä siis sido tutkimustani tiukasti SF-teoriaan, ajatus tekstien funktionaalisuudesta on lähestymistapani taustalla. SF-kieliteoriassa keskeistä nimittäin on kielenkäytön vuorovaikutteinen suhde kielenulkoiseen maailmaan sekä kielenkäyttötilanteisiin. Teorian keskiössä on kielen kolme metafunktiota, jotka luovat tekstiin merkityksiä. Ideationaalinen eli representiivinen metafunktio on nimensä mukaisesti se, joka luo tekstiin kuvan tekstinulkoisesta todellisuudesta sellaisena kuin tekstintuottaja sen kokee. Tekstuaalinen metafunktio taas viittaa niihin keinoihin, joilla teksti pitää itsensä koossa ja joilla tekstinulkoinen maailma tekstualisoituu. Kolmas metafunktio on interpersoonainen. Se kuvaa niitä sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusrooleja, joita tekstiin kielenkäytössä syntyy. (Shore 2012b: 160–161.) Vaikka informaationkulku on pääasiassa kielen tekstuaalisen tason ilmiö, metafunktioita ei ole mahdollista täysin erottaa toisistaan. Informaationkulkuun keskittyvä tutkimukseni tulee erityisesti lähelle interpersoonaista metafunktiota, sillä tavoitteeni on kuvata nimenomaan kirjoitetun tekstin vuorovaikutusta: millaisia rooleja tai suhteita tekstiin syntyy, millaista suhtautumista asiaan teksti ilmentää, millaiseksi lukija kokee tekstin ja niin edelleen. Tekstin interpersoonaista funktiota voi tarkastella kiinnittämällä huomiota esimerkiksi millaisia osapuoliin viittaavia ilmauksia käytetään, millaista modaalisuutta tekstissä on ja millaisia osallistujarooleja teksti rakentaa (Heikkinen 2000a: 143–146; Shore 2012b: 177–179).

Systeemis-funktionaalisen kieliteorian perustaa ja varsinkin kielen interpersoonaista metafunktiota voi pitää tutkimustani ylätasolla viitoittavina ajatuksina. Kela-Kertun vastaukset tuottavat maailmasta tietynlaista kuvaa, mutta ne ovat myös sosiaalista toimintaa. Lisäksi, kuten pian osoitan, kielenkäyttö ja kielelliset valinnat vaikuttavat tekstin ymmärrettävyyteen ja vaikuttavat samalla sen vuorovaikutteisuuteen. Kielellä siis tehdään asioita – teksteillä on funktio.

Kahdessa seuraavassa luvussa kiinnitän tutkimukseni vielä tarkemmin kahteen tekstintutkimuksen alaan: kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkimukseen sekä institutionaaliseen vuorovaikutukseen, joka toteutuu virkakielenä. Kuvailen myös oman tutkimuskohteeni erityispiirteitä suhteessa esiteltyihin tekstintutkimuksen aloihin.

2.1 Kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkiminen

Vuorovaikutuksen tutkimus on suomalaisessa kielentutkimuksen perinteessä viitannut pääasiassa puhutun kielen tutkimukseen. Iso osa fennististä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta tai asioimistutkimusta onkin koskenut nimenomaan kasvokkain tapahtuvaa suullista vuorovaikutusta⁶, ja se ”on toistaiseksi käynyt niukasti keskustelua kirjoitetun (virka)kielen kanssa” (Tiililä 2007: 20). Suullisen vuorovaikutuksen tutkimisella on pitkät perinteet, ja sille on vakiintunut oma tutkimusmetodinsa, keskusteluanalyysi, jossa tuotetun puheen lisäksi ilmeillä, eleillä, äänenpainoilla, tauoilla ja muilla puhetilanteessa läsnä olevilla piirteillä on oma merkityksensä vuorovaikutuksessa (Lindholm – Stevanovic – Peräkylä 2016: 13). Kirjoitettu vuorovaikutus eroaakin puhutusta vuorovaikutuksesta esimerkiksi juuri näiden puheeseen kiinteästi kuuluvien piirteiden puuttuessa.

Kuten edellisessä pääluvussa 2 todettiin, kirjoitetut tekstit ja vuorovaikutus kytkeytyvät kuitenkin tiukasti toisiinsa. Kirjoitetusta vuorovaikutuksesta onkin helppo tunnistaa omaksi kokonaisuudekseen suullista vuorovaikutusta muistuttava kirjoitettu keskustelu, joka viestintäteknologian kehittyessä on laajentunut kirjeenvaihdosta tekstiviestipalstojen kautta erilaisiin tsätteihin ja muihin sosiaalisen median ilmentymiin. Kun tekstissä ei ole kyse keskustelusta, jossa osapuolten vuorot vaihtelevat toinen toisensa jälkeen, kirjoitettu vuorovaikutus on luonteeltaan erilaista. Esimerkkejä tästä ovat muun muassa Ulla Tiililän tutkimat kaupungin vammaispalvelupäätökset (2007) tai päivähoitopäätökset (2000), Salli Kankaanpään (2006) tutkimat hallinnon lehdistötiedotteet tai Kelan tiedotteet, joista erään

⁶ Suullisesta vuorovaikutuksesta institutionaalisisissa tilanteissa tai asioimistilanteissa ks. mm. Sorjonen ja Raevaara 2006 (toim.), Lappalainen ja Raevaara 2009 (toim.) ja Ruusuvoori, Haakana ja Raevaara 2001 (toim.).

vuorovaikutusta on analysoinut Verna Julkunen (2002). Vaikka esimerkiksi vammaispalvelupäätös on vastaus kansalaisen etuushakemukseen ja sikäli dialoginen, eivät nämä päätökset tai tiedotteet kuitenkaan mielly samalla tavalla suoraviivaisesti dialogisiksi, kuin tsättien tai keskustelupalstojen tekstit. Niiden vuorovaikutus on erilaista.

Oma tutkimukseni asettuu kirjoitetun vuorovaikutuksen kentän siihen kohtaan, jossa ei ole puhtaasti kyse kummastakaan ääripäästä. Aineistoni on toisaalta syntynyt keskustelupalstalla, jossa kansalainen kysyy ja viranomainen vastaa. Aineiston tunnistaa keskusteluksi myös tyylillisten piirteiden ansiosta: Kela-Kertun vastausvuoroihin kuuluu alku- ja lopputervehdykset, ja vastauksissa on usein viitauksia kysyjään tai kysymykseen. Aineisto ei kuitenkaan vertaudu esimerkiksi tsättiin, vaan keskustelupalstan vastaus voi viipyä eivätkä tarkentavat kysymykset tai jatkokysymykset ole tavallisia. Tämän tutkimuksen keskiössä oleva aineisto eroaa myös Facebookissa tapahtuvasta kirjoitetusta vuorovaikutuksesta (ks. luku 1.1). Aineistoni vie siis tutkimusta kohti sellaista kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkimista, joka ei mielly aivan perinteisimmällä tavalla keskusteluksi, vaan muistuttaa joidenkin piirteidensä osalta muita Kelan tuottamia tekstejä. Osa Kela-Kertun vastauksista on nimittäin melko kokonaiseksi miellettäviä tekstejä, jotka toimivat itsenäisinä kokonaisuuksina, vaikka alkuperäistä kysymystä ei olisi saatavilla. Sikäli vastaukset muistuttavat joiltain osin esimerkiksi www.kela.fi-sivujen tekstejä, joissa muun muassa sinutellaan lukijaa ja joissa neuvoja annetaan käskymuodossa.

Kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkiminen kytkeytyy osaltaan puhutun ja kirjoitetun kielen vertailuun. Tyypillisesti puhuttua vuorovaikutusta pidetään synkronisena, siis samanaikaisena. Sen vastakohtana on asynkroninen vuorovaikutus, käytännössä siis esimerkiksi kirjoitettu vuorovaikutus, jossa tuotettu teksti tavoittaa vastaanottajansa vasta jonkinlaisen ajallisen viiveen jälkeen. Tämä saman- ja eriaikaisuuteen perustuva ero on kuitenkin viestintäteknologian kehittyessä hämärtynyt (Virtanen – Rahtu – Shore 2018: 10–14). Muun muassa tsätit ja pikaviestisovellukset (Whatsapp, Messenger, Skype jne.) perustuvat kirjoittamiseen, jossa oletuksena on viestinvaihdon nopeus ja usein jopa samanaikaisuus. Kirjoitetun vuorovaikutuksen asynkronisuus ei ole siis enää itsestään selvää. Samalla tavalla puhuttu vuorovaikutus on ollut mahdollista toteuttaa asynkronisesti eli viiveellä sen jälkeen kun puhetta on ollut mahdollista tallentaa. Melko tavallista tuntuukin nykyään olevan ääniviestien lähettäminen viestin näpyttelyn sijaa. Puhuttu ja kirjoitettu vuorovaikutus lisäksi sekoittuvat toisiinsa. Nykypäiväinen esimerkki tällaisesta ovat sosiaalisen median lukuisat eri sovellukset, joissa vuorovaikutukseen voidaan samanaikaisesti käyttää videokuvaa, kirjoitettua tekstiä, puhetta, kuvia jne. Esimerkiksi Instagram-yhteisöpalvelu houkuttelee käyttäjiään tekemään ns.

livelähetyksiä, joissa lähettäjä kommunikoi puhumalla reaaliajassa viestejä kirjoittavien katselijoiden kanssa.

Verkkokeskustelut ja muut digitaalisen vuorovaikutuksen toteumat ovat nousseet viestintäteknologian kehittymisen myötä kielentutkimuksen kiinnostuksen kohteeksi. Verkossa tapahtuvaa vuorovaikutusta on mahdollista lähestyä kielentutkimuksen eri suuntauksien kautta (Helasvuo – Johansson – Tanskanen 2014: 10). Eräs kielentutkimuksen suuntaus, jonka piirissä verkkokeskusteluja on tutkittu, on digitaalisen keskustelun analyysi, jossa keskusteluja analysoidaan keskustelunanalyysin välinein. Analyysin tarkoituksena on myös huomioida verkkokeskustelun tai digitaalisen vuorovaikutuksen mahdollistavan teknisen alustan vaikutus keskusteluun: miten se rajoittaa keskustelua, miten sitä moderoidaan, mitkä mediat ovat käytössä jne. (Virtanen ym. 2018. 21–22.)

Vaikka käsillä olevassa tutkimuksessa vuorovaikutusta ei analysoida ensisijaisesti teknisen alustan ominaispiirteiden kautta, on muutama huomio aineistoon liittyen syytä tehdä. Kela-Kertun keskustelupalsta tekee keskustelusta asynkronista⁷, jolloin vuorot seuraavat toisiaan ajallisesti viiveellä eivätkä keskustelijat ole välttämättä samanaikaisesti läsnä alustalla. Vuorovaikutuksen asynkronisuus aiheuttanee sen, että tarkennusten tai lisäkysymysten kysyminen on Kela-Kertun palstalla havaintojeni mukaan melko harvinaista.

Asynkroniselle verkkokeskustelulle ominaista on, että keskustelujen vuorot ovat tyypillisesti useamman virkkeen mittaisia, ja niiden teksti on jäsenneiltyä (Virtanen ym. 2018: 23). Tässä tutkimuksessa en erittele kysymys- ja vastausvuorojen rakentumista erilaisista jaksoista, mutta yleistäen on turvallista sanoa, että Kela-Kertun keskustelupalstan tekstit ovat pääsääntöisesti vähintään jokseenkin jäsenyneitä: Osa kysymysvuoroista näyttää tyypillisesti alkavan lyhyellä henkilökohtaisen tilanteen kuvauksella, jonka lomassa tai jonka jälkeen seuraa varsinainen kysymys. Toisaalta, vuoro voi koostua pelkistä kysymyslauseista, jollaisena teksti on mielleltävissä eri tavalla jäsenyneeksi. Jäsenneilty vaikutelma tulee myös kappalejaoista, jotka ovat tavallisia useamman virkkeen mittaisissa teksteissä niin kysyjän kuin Kela-Kertunkin vuoroissa. Kela-Kertun keskustelun alueen keskusteluja leimaa myös se, että vaikka periaatteessa keskustelu olisi mahdollista kaikkien keskustelijoiden kesken, pääsääntöisesti asiakkaat osoittavat vuoronsa vain Kela-Kertulle toistensa sijaan. Keskustelupalstan käyttäjät tuntuvat siis omaksuneen keskusteluun lähes poikkeuksetta neuvoa kysyvän asiakkaan ja vastauksen

⁷ Periaatteessa palstalla on mahdollista käydä keskustelua myös ilman viivettä, jos keskustelijat ovat samaan aikaan verkkoalustalla ja jos he jäävät odottamaan toisen osapuolen vastausta. Todennäköisesti näin ei kuitenkaan ainakaan tietoisesti tapahdu, sillä keskustelijat eivät saa tietoa siitä, ketkä ovat alustalla tai että vastausta on alettu kirjoittaa.

antavan instituution rooliin, vaikka tekninen alusta ei rajoitakaan keskustelua niin. Vuorovaikutus koostuu näin ollen lähes pelkästään kysymys–vastaus-vuoroista.⁸

Kirjoitettuun vuorovaikutukseen liittyy olennaisesti pyrkimys siitä, että teksti on vastaanottajalleen ymmärrettävä. Koska mahdollisuudet varmistaa yhteistä ymmärrystä tai kysyä tarkennusta eivät ole samalla tavalla luontaisesti hyödynnettävissä kuin puhutussa vuorovaikutuksessa⁹, kirjoitetulle vuorovaikutukselle on tyypillistä, että kirjoittaja tekee tekstiä luodessaan jonkinlaista arviota siitä, kuka vastaanottaja on ja millainen on tämän tietopohja sekä näkökulma aiheena olevaan asiaan (Virtanen ym. 2018: 15). Perehdyn tekstinsisäisen lukijan ja vastaanottajan oletettujen tietokehysten ja niiden eroavaisuuksien analysointiin tutkimuksen luvussa 4.

Kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkimisessa lähdetään tavallisesti liikkeelle intersubjektisesta lähestymistavasta, jossa tutkimuksen kohteena on tekstiin kirjoittautuneen lukijan ja vastaanottajan välinen vuorovaikutus. Kiinnostuksen kohteena eivät siis tyypillisesti ole tosiasiallisen kirjoittajan ja lukijan motiivit tai tulkinnat, vaan tekstin sisältä havaittavien osapuolien välinen vuorovaikutus. (Virtanen ym. 2018: 14–15.) Näitä osapuolia on tyypillisesti nimitetty esimerkiksi sisäistekijäksi ja -lukijaksi, kirjoittajaksi ja lukijaksi tai tekijäksi ja lukijaksi. Tekstin sisäisiä rooleja kuvatessa on voitu käyttää myös konstruoidun ja implikoidun lukijan määreitä. Molempia tavoitellaan analysoimalla tekstin ja lukijan suhdetta ja sitä, millaista suhtautumista tai tietoa teksti vaatii lukijalta tai millaisen näkökulman se tarjoaa lukijalleen. (Jaakola – Töyry – Helle – Onikki-Rantajääskö 2014.)

Omassa tutkimuksessani kirjoittajan ja lukijan roolien nimeämisessä on otettava huomioon aineistoni luonne: Aineistoni koostuu keskusteluista, siis kysymys–vastaus-pareista, joihin on sisäänkirjoitettu kysyjän ja vastaajan roolit. Näiden roolien mukaisesti kysymysvuoron kirjoittaja on Kelan asiakas ja vastaanottaja on Kela-Kerttu. Vastausvuoron kirjoittaja taas on Kela-Kerttu, jolloin vastaanottajaksi mieltyy alkuperäisen vastauksen kysyjä. Vaikka Kela-Kerttu osoittaakin vastauksensa alkuperäiselle kysyjälle, on tunnistettava, että keskusteluilla on todellisuudessa tätä paljon laajempi yleisö, joten vastauksen vastaanottajaksi mieltyy kuka tahansa keskustelupalstaa lukeva henkilö. Koska tutkielmassani on selkeyden

⁸ Vrt. luvussa 1.3 mainittu Kela-Kertun Facebook-sivu, jonka keskusteluissa on runsaammin muita vuoroja kuin vain asiakkaan kysymyksiä ja Kela-Kertun vastauksia.

⁹ Puhutussa keskustelussa eksplikoituja keinoja ilmaista ymmärryksen haasteita ovat mm. toistot, ymmärrysehdokkaat ja ymmärtämättömyyden kielentäminen suoraan. Ymmärryksen puutetta voi osoittaa myös implikoidusti, kuten peiteltyllä korjauksella, tai kokonaan ei-sanallisesti. Ks. lisää Kurhila – Lindholm 2016: 197–207. Vaikka Kela-Kertun keskusteluissa tarkennuksen kysyminen on periaatteessa mahdollista, käytännössä se on ilmeisesti liian työlästä ja vuorovaikutusta hidastavaa. Aineistossani onkin vain muutama tapaus, jossa asiakas varmistaa ymmärrystään Kela-Kertulta.

vuoksi tarve erottaa keskustelun kysymys- ja vastausvuorot ja niiden kirjoittajat toisistaan, hyödynnän pääosin vuorottelun mukaisia nimityksiä tutkimuksessani. Kela-Kertun vuoron yhteydessä puhun siis Kela-Kertusta, ja kun on tarve viitata alkuperäisen kysymykseen tai kysyjään, puhun asiakkaasta tai kysyjästä.

Käytännönläheisestä kysyjä–vastaaja-roolijaosta huolimatta tutkimukseni taustalla on ajatus kirjoittajasta ja tekstin vastaanottajasta ensisijaisesti tekstin sisään rakentuvina rooleina. Kun puhun lukijasta, en siis viittaa todelliseen henkilöön tai alkuperäiseen kysyjään, joka lukee Kela-Kertun vastausvuoron, vaan tekstiin syntyvään tekstinsisäiseen lukijaan. Samalla tavalla Kela-Kertulla viitataan siihen tekstinsisäiseen rooliin, josta käsin vastaus on syntynyt. Tutkimukseni kohdistuu siis nimenomaan tekstin sisällä syntyvään vuorovaikutukseen, jolloin analyysin ulkopuolelle jäävät vuorovaikutuksen osapuolten todelliset motiivit, reaktiot ja tulkinnat. Näihin ei ole tässä tutkimuksessa mahdollistakaan päästä käsiksi¹⁰.

Kela-Kertun vuorovaikutusta leimaa vielä eräs tärkeä piirre: Kela-Kertun tekstit ovat virkakieltä, ja niissä syntyvä vuorovaikutus on instituution ja kansalaisen välistä vuorovaikutusta. Seuraavassa alaluvussa luon lyhyen katsauksen virkakieleen ja institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimiseen.

2.2 Virkakieli ja institutionaalinen vuorovaikutus

Kotimaisten kielten keskus eli Kotus kertoo virkakielen olevan ”yleisnimitys kielimuodolle, jota viranomaiset ja julkisten palvelujen tarjoajat käyttävät työtehtävissään” (ks. Kotus). Myös tavallinen kielenkäyttäjä pystyy luomaan jonkinlaisen mielikuvan siitä, millaisesta kielestä puhutaan, kun puhutaan virkakielestä. Usein kansan suussa virkakieltä nimitetäänkin tutummin kapulakieleksi, ja sitä kuvataan ehkä spontaanisti byrokraattiseksi ja hankalaksi. Nämä kuvaukset liittyvät kieleen aivan kuin virkakieli olisi yhtenäinen kielimuoto, jolle voi osoittaa tietyt piirteet. Tässä tutkimuksessa miellän virkakielen kuitenkin enemmän toiminnan kautta: virkakieli on sitä kieltä, jota julkishallinnon toimija työssään käyttää ja tuottaa. Kela-Kertun vastausvuorot ovat siis yksi osa sitä virkakielisten tekstien jatkumoa, jota Kela tuottaa päivittäin. Kela-Kertun kieli on virkakieltä aivan kuten Kelan tsättirobotin vastaukset, Kelan tiedotteet, päätökset tai ajanvarauksen vahvistusviestitkin.

Virkakieli ja virkatekstit syntyvät työssä. Niiden syntymiseen vaikuttaa se tuotantoympäristö ja kulttuuri, jonka piiristä tekstit tuotetaan (Kankaanpää 2006: 40–41).

¹⁰ Kysymys todellisen lukijan ja tekstiin sisälle kirjoittuvan lukijan välisestä suhteesta on keskeinen koko tekstintutkimukselle. Jotta päästäisiin tutkimaan lukijan todellista kokemusta tekstistä, tutkimukseen tulisi sisältyä tekstin lukijoiden äänen saaminen kuuluviin tavalla tai toisella. Ks. esim. Virtanen ym.: 2018: 14–21.

Virkateksteille on ominaista muun muassa se, että niiden kirjoittamista ohjailee instituution hierarkiat, joiden mukaisesti teksti tuotetaan tai hyväksytään muualla kuin missä sitä käytetään (mts. 43–44). Tekstejä laaditaan usein yhteistyössä. Tyypillistä esimerkiksi etuuspäätöksille on lisäksi, että tekstit ovat osittain valmiiksi kirjoitettuja ja että tekstiä täydennetään mallifraasien joukosta poimittavilla katkelmilla (kunnan etuuspäätösten osalta Tiililä 2007: 118–119).

Intertekstuaalisuus on ilmeistä: viranomaistoiminnan taustalla vaikuttavat lait ja säädökset ovat julkishallinnon työn ytimessä, ja ne ovat pohjimmiltaan lähtökohta koko tekstejä tuottavan instituution olemassaololle. Lakien ja säännösten vaikutus erilaisiin virkakielisiin teksteihin voi olla hyvin suoraa, jolloin esimerkiksi viittaus lakiin on kirjoitettu tekstin. Toisaalta virkatekstien intertekstuaalisuus voi olla myös näkymättömämpää, jolloin hallinnollinen diskurssi näkyy tekstissä epäsuorasti. Tätä kutsutaan interdiskursiiviseksi intertekstuaalisuudeksi, josta esimerkkeinä toimivat esimerkiksi Tiililän tutkimat vammaispalvelupäätökset, joihin valuu merkkejä hallinnollis-juridisesta tai lääketieteellisestä diskurssista (Tiililä 2007: 117, 188–190). Viranomaisen työn keskiössä olevat lait, säädökset ja muut toimintaa ohjaavat tekstit jättävät siis jälkensä niihin teksteihin, joita virkakoneisto työssään tuottaa (Heikkinen 2000d: 110–111). Virkakielelle tyypillisten kielellisten piirteiden voikin katsoa ainakin osittain syntyneen tällaisesta tekstien sulautumisesta, jossa esimerkiksi juridisen kielen piirteet siirtyvät aina uusiin teksteihin ja lopulta myös niihin, jotka päätyvät viranomaiselta asiakkaille.

Virkakieli on ollut tutkimuksen ja aktiivisen selkeyttämisen kohteena Suomessa jo 1970-luvulta saakka (Hiidenmaa 2000: 29–31). Kuten luvussa 1.1 on kerrottu, jo lainsäädäntö asettaa virkakielelle tiettyjä vaatimuksia, jotka käytännössä velvoittavat virkakielen kehittämiseen. Virkakielen kehittäminen yhdistyy ensinnäkin julkisuuslaista (1999/621) löytyvään julkisuusperiaatteeseen, joka kiinnittää huomion siihen, että kielen selkeys on edellytys julkisuusperiaatteen idean toteutumiselle. Myös hallintolain (434/2003) maininta kielen selkeydestä ja ymmärrettävyydestä liittyy periaatteeseen, jonka mukaan viranomaisen tehtävä on palvella kansalaista. Virkakielen tutkimus ja kehittäminen eivät siis motivoitu pelkästään virkatekstin kielen omaleimaisten piirteiden tutkimisesta, vaan kehitystyön tavoitteena on myös pyrkiä eroon virkakielen ongelmista (Heikkinen 2002: 13–15). Virkakieltä tutkivien ja siitä kirjoittavien tavoite on lisäksi vähintäänkin lisätä kielitietoisuutta ja ymmärrystä siitä, millainen vallankäytön ja arvomaailman rakentamisen väline virkakieli on (Heikkinen ym. 2000: 17). Myös oma tutkimukseni motivoituu samasta syystä. Kansalaisen oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista on perusedellytys, jonka toteutuminen edellyttää sitä, että tieto on ymmärrettävässä muodossa. Virkakieli on tutkimuksessani ennen kaikkea asiakaspalvelun

kieltä. Eräs selkeä virkakielen haaste kuitenkin on se, että vaikeista asioista ei aina ole mahdollista kertoa helposti ilman, että merkitys muuttuu. Kun on kyse virallisista oikeuksiin ja velvollisuuksiin liittyvistä hallinnollisista asioista, asiat on tarpeen ilmaista täsmällisesti ja ilman riskiä siitä, että sanotaan muuta kuin tarkoitetaan.

Virkakieltä kehittää Suomessa Kotimaisten kielten keskus eli Kotus, joka omistaa virkakielelle merkittävän osan työstään ja verkkosivuistaan (www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli). Se myös tekee yhteistyötä virastojen kanssa virkakielen parantamiseksi ja osallistaa eri tahoja kehittämään virkakieltään. Kela on aktiivinen virkakielen kehittäjä, ja kehitystyötä se on tehnyt myös rinnan Kotuksen kanssa. Vuosina 2014 ja 2015 Kotus järjesti virkakielikampanjan, jonka yhtenä pilottivirastona seitsemästä oli Kela (virkakielikampanjasta ks. www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/yleista_virkakielesta/virkakielikampanja_2014_2015). Kampanja oli seurausta aikaisemmin laaditusta Hyvän virkakielen ohjelmasta (OKM 2014), jossa annettiin ehdotuksia virkakielen kehittämiseksi. Kampanjan aikana Kela selkeytti verkkotekstejä, ja kampanjan seurauksena se päätyi perustamaan Kelaan nimistötyöryhmän (Sosiaalivakuutus 2015). Asiakaskirjeiden ja hakemuslomakkeiden selkeyttäminen alkoi Kelassa 2010-luvulla osana Selkeys-hanketta (Sosiaalivakuutus 2016; Kela 2012). 2010-luvulla Kela siirtyi julkaisemaan etuusesitteensä vain selkokielellä. Tämän ansiosta Kela sai Selkokeskuksen myöntämän Vuoden selväsanainen -palkinnon. Syksyllä 2018 Kela ansaitsi samaisen palkinnon Kotuksen myöntämänä. Palkinto tuli Kela-tärpeistä, joilla jaetaan tietoa Kelan etuuksista sosiaalisessa mediassa. Virkakielen kehittäminen on siis Kelassa jo hyvässä vauhdissa.

Tutkimukseni asettuu virkakielen tutkimuksen kehikkoon, ja voi siis osaltaan olla vaikuttamassa virkakielen kehittämiseen. Tutkimukseni on kuitenkin samaan aikaan myös tutkimus kirjoitetun asiakaspalvelun kielestä ja vuorovaikutuksesta, tarkemmin sanottuna institutionaalista vuorovaikutuksesta. Vuorovaikutus on institutionaalista, kun vähintään sen toisena osapuolena on instituutio eli jokin yhteiskunnallista tehtävää suorittava taho. Instituutioiksi mielletään perinteisesti esimerkiksi kunnat ja kuntien erilaiset toiminnot, Kela, Verohallinto, eduskunta, tasavallan presidentti ja niin edelleen. Eri aloilla ja tutkimusperinteissä instituutio voi myös laajeta tarkoittamaan myös esimerkiksi perhettä, mediaa tai muita yhteiskunnan järjestykseen liittyviä rakenteita (ks. esim. Heikkinen 2000: 268; Raevaara – Ruusuvaara – Haakana 2001: 11–12). Periaatteessa yhteiskunnallisena instituutiona on todennäköisesti mahdollista pitää myös kansalaisen tehtävää suorittavaa yksityishenkilöä. Käsillä oleva tutkimus liittyy kuitenkin osaksi sitä institutionaalisen vuorovaikutuksen

tutkimisen jatkumoa, jossa julkista tehtävää toteuttava toimija kommunikoi asiakkaansa, kansalaisen, kanssa.

Institutionaalista vuorovaikutusta määrittää sen osapuolten tehtävät suhteessa toisiinsa. Institutionaalista keskustelua ohjaavat sekä osallistuvan instituution tehtäviin liittyvät käsitykset sekä näiden tehtävien pohjalta keskusteluun syntyvät roolit. Vuorovaikutuksessa osapuolet toimivat näistä rooleista käsin, ja he asennoituvat vuorovaikutukseen roolien lataamien odotusten mukaisesti. Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus pyrkii paljastamaan, millä tavalla roolit ja osapuolten toimintaa ohjaavat odotukset kielellistyvät vuorovaikutuksessa ja millä tavalla rooleja tuotetaan keskustelussa. (Raevaara ym. 2001: 13.)

Aineistoni institutionaalisen vuorovaikutuksen toisena osapuolena on Kela-Kerttu, jonka institutionaalinen rooli tunnustetaan Kelan tehtävien kautta. Kelan rooli syntyy sen tehtävästä toimeenpanna eri etuuksia koskevia lakeja ja toimittaa kansalaisille kuuluvat etuudet. Käytännössä Kela myöntää, hylkää ja perii etuuksia. Kela myös neuvoo, ja monella meistä onkin mielikuva ”Kelan tiskillä” asioimisesta. Asiakkaan tehtävä taas on hakea etuutta ja täyttää esimerkiksi ilmoitusvelvollisuutensa, jos hänen etuuteensa vaikuttavat olosuhteiseensa muuttuvat. Asiakas on roolinsa puolesta asemassa, jossa hän kysyy neuvoa Kelalta. Kela puolestaan etuutta myöntävänä osapuolena on roolissa, jossa sen tehtävä on neuvoa asiakkaita ja vastata näiden kysymyksiin. Muun muassa nämä yleisesti tiedossa olevat institutionaaliset tehtävät luovat vuorovaikutukseen Kelan ja Kelan asiakkaan roolit. Kela-Kertun ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa osapuolet tunnustavat nämä tehtävät ja toimintaa ohjaavat roolit, ja suhteuttavat toimiaan niihin. Tämä näkyy ymmärrettävästi myös niissä rooleissa, jotka vallitsevat Kysy Kelasta -palstalla annettuina: asiakas kysyy neuvoa ja Kela-instituutio vastaa, kuten sen tehtävään ja rooliin kuuluu¹¹.

Sosiaalisen median asettama uudenlaisen vuorovaikutuksen vaatimus ja ajatus julkishallinnosta ensisijaisesti palveluorganisaationa lyövät oman leimansa Kela-Kertun vuorovaikutuksen tutkimiseen osana institutionaalista vuorovaikutusta. Kyse on eittämättä institutionaalisisesta vuorovaikutuksesta, mutta sitä ohjailee uudenlainen maailmanjärjestys, jossa markkinoinnillisilla ominaisuuksilla ja organisaation maineenhallinnalla on aivan

¹¹ Aineistossani on kuitenkin kolme keskustelua, joissa ensimmäisen vastauksen kysymykseen on laatinut muu kirjoittaja kuin Kela-Kerttu. Kela-Kerttu on kirjoittanut oman vastauksensa ensimmäisen vastausvuoron jälkeen. Institutionaalisia tehtäviä noudattavat neuvon kysyjän ja neuvonantajan roolit siis eivät ole absoluuttisia, mutta kuitenkin niin vakiintuneet, että poikkeukset erottuvat joukosta. Silmiinpistävin tapaus, jossa asiakas ottaa neuvonantajan institutionaalisten roolin on aineistoni yksi vastaus, joka tuntuu jäljittelevän tarkoituksella Kela-Kertun tapaa vastata kysyjille. Vastaus alkaa *Hei Usvainen!* -tervehdyksellä ja kysyjän tilannetta kommentoivalla virkkeellä *Onpa ikävä tilanne*. Nimimerkillä *Virkamiesisä* vastauksensa laatinut kirjoittaja näyttää tunnustaneen Kelan asiakkaan ja Kela-Kertun roolit palstalla ja leikittelevän niillä.

uudenlaista painoarvoa. Vuorovaikutus ei siis Kela-Kertun kontekstissa ole puhtaasti asian hoitamista eli neuvon kysymistä, etuuden hakemista tai päätöksen laatimista. Se on myös osoitus julkishallinnon instituution mukautumisesta sosiaalisen median värittämään toimintaympäristöön, jossa instituution asiakkaat odottavat aivan uudenlaista asiakasviestintää ja asiakaspalvelua. Kela-Kertun roolissa yhdistyy yleinen käsitys Kelasta ja Kelan toiminnasta, mutta myös toinen, viestintästrategiassa suunniteltu rooli: Kerttu edustaa toisaalta tyypillistä byrokraattiseksi ja kaukaiseksi koettua kasvotonta laitosta, jonka tehtäviin kuuluu myös asiakkaiden kannalta ikäviä toimia. Samalla Kerttu pyrkii olemaan sympaattinen ja tulemaan lämpimällä ja henkilökohtaisella tavalla lähelle kansalaista ja osallistumaan tämän elämäntilanteeseen, jossa perheessä on jälkikasvua (ks. luku 1.1). Siitä huolimatta, että Kela pyrkii Kela-Kertun avulla tulemaan lähelle asiakasta, on keskustelun pohjavireenä tieto siitä, että kyse on instituution ja sen asiakkaana olevan kansalaisen välisestä keskustelusta, johon sisältyy tietynlaiset roolit ja niihin liittyvä valta-asetelma.

Kela-Kertun keskustelut neuvoa kysyvien asiakkaiden kanssa ovat mitä suurimmissa määrin asiakaspalvelua, joten onnistunut vuorovaikutus on jokaisen Kela-Kertun vuoron lähtökohta: se on vastaus asiakkaan kysymykseen samalla tavalla kuin kasvokkain tai puhelimesta esitettyyn kysymykseen. Kela-Kerttu luo vuorovaikutteisuutta tekstiin käytännössä muun muassa alku- ja lopputervehdyksillä, ja Kela-Kertun vuorot aloittaa aina ilahtunut tervehdys, joka useimmiten liittyy kysyjän nimimerkkiin: esimerkiksi *Hei KysymysII!* Lopputervehdyksenä on tavallisimmin *Ystävällisesti Kela-Kerttu*, mutta tuttavallisempiakin tervehdyksiä näkee: *Terkuin Kela-Kerttu*. Vuorovaikutus ei kuitenkaan synny päälleliimatuilla elementeillä, vaan se syntyy kielen avulla tekstin sisällä. Analysoimalla kielen tekstuaalisia piirteitä on mahdollista valottaa tekstin intersubjektivaista funktiota ja tekstissä syntyvää vuorovaikutusta. Seuraavassa pääluvussa 3 ja sen alaluvuissa paneudun Kela-Kertun vuorojen muodostamien tekstien vuorovaikutukseen analysoimalla niiden temaattista rakennetta. Temaattisen rakenteen analysoiminen valottaa sekä tekstin sidosteisuutta että koherenssia, mutta myös sitä, millainen kirjoittaja ja vastaanottaja tekstiin kirjoittuu.

3 Temaattinen rakenne ja Kela-Kertun vuorovaikutus

Tutkimustani motivoi havaintoni siitä, että Kela-Kertun ja kysymyksen esittäneen asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa näyttää toisiaan olevan haasteita. Kela-Kertun vastaus saattaa usein näennäisesti olla hyvä ja sisällöllisesti jopa lähes täydellinen, mutta kun asettuu lukemaan

vastausta asiakkaan näkökulmasta ja hänen oletetuista tiedoistaan käsin, vastaus tuntuu puutteelliselta.

Vuorovaikutuksen onnistumisessa keskeistä on se, miten hyvin sen osapuolet ymmärtävät toisiaan. Kysy Kelasta -palstalla vuorovaikutus toteutuu kirjoittamalla, jolloin puhutulle vuorovaikutukselle ominaiset keinot varmistaa ymmärrystä tai kysyä tarkennusta eivät ole vuorovaikutuksen osapuolten käytettävissä (ks. luku 1.3). Tällöin tuotettu teksti – siis kirjaimet, sanat, välimerkit, kappalejaot ja niiden yhdessä muodostama kokonaisuus – on ainoa vuorovaikutuksesta todellistuva tuotos¹². Lisäksi, kuten tiedetään, käytössämme ei ole todellista tietoa vuorovaikutuksen osapuolten todellisista lukukokemuksista. Kirjoituksena toteutuvat kysymys–vastaus-parit ovat siis tutkimuksessani ainoa väylä kohti Kela-Kertun vuorovaikutuksen tutkimista. Kirjoitetun vuorovaikutuksen tutkimuksessa kysymys ei koskekaan pelkästään sitä, miten hyvin vuorovaikutuksen osapuolet ymmärtävät toisiaan, vaan sitä, miten ymmärrettäviä tekstit ovat niiden vastaanottajille.

Tekstin ymmärrettävyyden tutkiminen ilman tietoa lukijan todellisesta lukukokemuksesta on mahdollista muun muassa tekstin sidoksisuuden tutkimisen avulla. Jotta teksti on ymmärrettävää, sen tulee olla sidoksista. Sidoksisuus tuo tekstiin koheesion, jota Enkvist (1975: 7–8) kuvaa tekstin ”koossa pitäväksi voimaksi”. Käytännössä tekstissä olevan informaation tulee olla sidoksissa joko tekstissä edellä tai jäljessä mainittuihin jäseniin. Sidoksisuus voi syntyä myös tekstin ulkopuolella, esimerkiksi kyseisen tilanteen perusteella, eli olla tilanneviitteistä. Sidoksisuus voi perustua esimerkiksi myös toistoon. Tekstissä mainittu asia voi myös olla vuorovaikutustilanteessa oleville muuten ennestään tuttua niin sanotun maailmantiedon perusteella. Vaikka tekstin lauseet olisivat siis yksiköinä täysin ymmärrettäviä ja hyvin muodostuneita, ilman sidoksisuutta niiden muodostama kokonaisuus ei ole ymmärrettävä teksti. (Enkvist 1975: 32–35.) Sidoksisuutta tutkimalla on mahdollista paljastaa jotain tekstin ymmärrettävyydestä. Samalla se avaa yhden näkymän tekstissä syntyvään vuorovaikutukseen.

Toinen vuorovaikutuksen tutkimisessa apunani oleva käsite on näkökulma. Tieteen termipankin määritelmän mukaan näkökulma on kielentutkimuksen yhteydessä käytettynä asema tai asenne, josta kuvattua tai kerrottua tilannetta tarkastellaan. Käytännössä näkökulma voi liittyä esimerkiksi aikaan tai puhujan ja vastaanottajan väliseen suhteeseen tai asemaan.

¹² Tutkimukseni huomio keskittyy kielellisesti toteutuneeseen vuorovaikutukseen. Systemaattisen tarkastelun ulkopuolelle jää siis joukko varsinaisen kirjoituksen ulkopuolisia asioita, esimerkiksi verkkoalusta ja sen visuaaliset ratkaisut, joiden voi kuitenkin nähdä muodostavan oman osansa Kelan ja lukijan välistä vuorovaikutusta.

Näkökulma voi ilmaista myös affektiivisuutta tai muuta suhtautumista puheena olevaan asiaan. (TTP.)

Tekstin näkökulma rakentuu lopulta monista kielellisistä piirteistä. Muun muassa kieliopillisten rakenteiden valinta, sanavalinnat sekä käytetyt metaforat kielivät siitä positiosta ja maailmankuvasta, joka tekstiin syntyy (Lee 1992: 92–95). Toisaalta myös käytettävä kieli ja sen kieliopillinen rakentuminen määrää osaltaan sitä, millainen näkökulma ilmaisuihin rakentuu. Kirjoittajan valitsemaan näkökulmaan vaikuttaa lisäksi se, kenelle kirjoittaja olettaa kirjoittavansa. Kirjoittajalla on mielessään tietty yleisö, jonka hän olettaa asettuvan tekstissä määrättyyn asemaan ja tuovan tulkintaan oman näkökulmansa. Näin ollen ilmaisussa pitäisi siis taustalla olla aina kirjoittajan arvio siitä, mistä näkökulmasta vastaanottaja tilannetta katselee. (Lee 1992: 10–12). Tekstin näkökulma syntyy täten tekstin kirjoittajan tekemien valintojen yhteisvaikutuksesta.

Edellä sanottu osoittaa, että vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa se, onko näkökulma tekstin vastaanottajalle hyväksyttävä. Varsinkin institutionaalisessa vuorovaikutuksessa, jossa osapuolten roolit muodostavat tyypillisesti maallikko–asiantuntija-asetelman, osapuolten luonnolliset näkökulmat voivat poiketa toisistaan. Kun kiinnostuksen kohteena on Kela-Kertun vastausten vuorovaikutus, näkökulman tarkastelu on hyödyllistä.

Sekä tekstin sidoksisuuteen että sen näkökulmaan on mahdollista pureutua tutkimalla tekstin lauseiden temaattista rakennetta eli sitä, kuinka informaatiota annostellaan lukijalle: mitä esitetään tuttua tietoa ja mitä taas tarjoillaan uutena. Myös tekstin ymmärrettävyys liittyy tekstin temaattiseen rakenteeseen, ja monissa tekstintekijän oppaissa tutun ja uuden tiedon järjestys nostetaan keskeiseksi tekstin ymmärrettävyyteen liittyväksi piirteeksi¹³. Tekstin ymmärrettävyys suhteessa sen informaatorakenteeseen on motivoinut myös muita pro gradu - töitä. Timo Koskinen (2010) on työssään tutkinut lukion äidinkielen ja kirjallisuuden oppikirjojen informaation jäsentymistä. Viranomaisten käyttämän kirjoitetun kielen tematiikkaa taas ovat tutkineet muun muassa Saara Jylhä (2013) ja Eliisa Uotila (2012). Jylhän tutkimuskohteena ovat olleet Helsingin kaupungin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätökset. Uotila taas on verrannut tutkimuksessaan Kelan selkoesitteiden tematiikkaa Kelan yleiskielisiin esitteisiin.

Seuraavassa luvussa (3.1) esittelen tätä tutkimukseni keskeiseksi työkaluksi valikoitunutta teoriaa lauseen informaatorakenteesta, joka on alunperin lähtöisin Prahan koulukunnan funktionalisteilta (ks. esim. Daneš 1974). Käyn läpi teeman ja reeman käsitteitä

¹³ Katso esim. Kankaanpää – Piehl, Aino 2011. Myös selkokielen kirjoittajia ohjataan tarkastelemaan tekstin temaattista rakennetta, ks. esim. Leskelä – Kulkki-Nieminen 2015.

sekä erilaisia tapoja, joilla teeman ja reeman funktio kielentutkimuksessa voidaan mieltää. Esittelen lähteinä käyttämäni tutkimusten näkemyksiä teema–reema-jäsennyksen ja teema-analyysin hyödyntämisestä tekstintutkimuksessa. Kerron myös millainen näkemys ja lähestymistapa tähän tutkimukseen on valikoitunut. Sen jälkeen alaluvuissa 3.2 ja 3.3, jotka ovat varsinaiset analyysiluvut, perehdyn Kela-Kertun vastausvuorojen temaattiseen rakenteeseen tarkemmin.

3.1 Teema ja reema

Tässä alaluvussa esiteltävä työkalu, jota nimitän yleisesti teema-analyysiksi, paneutuu lauseiden teema–reema-jäsennykseen ja sitä kautta tekstien informaatorakenteeseen. Ennen tarkempaa perehtymistä kyseiseen analyysiin on hyvä kiinnittää lyhyesti huomio siihen, että tekstit – eivätkä myöskään lauseiden teema–reema-jäsennykset – synny tyhjiössä.

Teema-analyysi pohjautuu pohjimmiltaan siihen, missä järjestyksessä asioita esitetään lauseessa. Päätöksen tästä järjestyksestä tekee tekstin laatija: se syntyy kirjoittajan kynästä tai puhujan puheenmuodostuksessa. Enkvist (1975: 18–31) esittää, että tämän päätöksen taustalla vaikuttaa tekstistrategia. Käytännössä tekstistrategia lähtee tarpeesta ilmaista jokin asia. Se ohjaa puhujaa tai kirjoittajaa valitsemaan sanansa ja sovittamaan ne syntaktisesti ja semanttisesti kokonaisuudeksi, joka toteutuu kielellisenä ilmaisuna. Tekstin laatijan taustalla väistämättäkin vaikuttava tekstistrategia huolehtii myös muun muassa tekstin osien keskinäisistä suhteista sekä tekstin koheesiosta. (Mts. 19, 24.) Voi siis ajatella, että teksti ei synny itsestään ja vapaana vaikutteista, vaan taustalla toimii aina joukko erinäisiä asioita, jotka ehkä tekstin laatijan tiedostamattakin vaikuttavat tekstin lopulliseen ilmenemismuotoon.

Samainen tekstistrategia vaikuttaa myös yksittäisen lauseen temaattisen rakenteen muodostumiseen ja lopulta siihen, millainen informaatorakenne tekstiin rakentuu. Tarkastelemalla lauseiden teema–reema-rakennetta ei ole tarkoitus eikä mahdollistakaan tyhjentävästi kuvata laajaa tekstistrategiaa. Osaltaan teema-analyysi kertoo kuitenkin niistä asioista, jotka vaikuttavat tekstin syntymisen taustalla, ja näin ollen vaikuttavat vuorovaikutukseen.

Tutkimuksen aineiston osalta on huomattava, että tässä tutkimuksessa en perehdy Kela-Kertun vastausten erilaisiin jaksoihin tai siihen, millä tavalla teemat ja teemankulku eroavat riippuen siitä, mikä funktio vastauksen jaksolla on: onko se luonteeltaan etuuslainsäädäntöä tai Kelan toimintaa selittävä jakso vai onko jakson tehtävä antaa neuvoja ja vastata esitettyihin kysymyksiin. Käytännössä nämä funktiot tuntuvatkin sekoittuvan vastauksissa niin, että

systemaattista taustoittavan ja neuvovan jakson käyttöä ei ole ainakaan kevyellä tarkastelulla aineistostani mahdollista tunnistaa.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen tarkemmin sitä, millaisiin kysymyksiin teema–reema-analyysin voi katsoa vastaavan ja millä tavalla teema-analyysia hyödynnetään tässä työssä.

3.1.1 Mihin teema–reema-analyysi vastaa?

Lauseen temaattisen rakenteen tutkimisessa kaikkein keskeisimmät käsitteet ovat **teema** ja **reema**, joiden nimisiin osiin lauseen voi katsoa jakautuvan. Iso suomen kielioppi lähestyy teema–reema-jakoa lauseen kenttäkuvauksen kautta. Lauseen alkukentässä ensimmäisenä on mahdollinen esikenttä, jota seuraa lauseen teemapaiikka. Alkukentän loppukentästä erottaa tyypillisesti lauseen finiittiverbi, jolla loppukenttä alkaa. (ISK § 1369.)

Lauseen jakautuminen alku- ja loppukenttään nojaa nimiensä mukaisesti lausekkeiden sijoittumiseen lauseessa. Lauseen informaation jakautuminen voi noudattaa tätä positioihin perustuvaa lauseen halkaisemista alku- ja loppukentäksi. ISKin mukaan lauseen alkukentässä oleva teemapaiikka täyttyy tyypillisesti nominaalisella lausekkeella, siis NP:llä. Tämä teemapaiikassa oleva NP toimii lauseen teemana. (Mt. § 1369.) Temaattisen rakenteen kannalta teema edustaa lauseessa tuttua tietoa: se ilmaisee lauseesta sen, mikä on ennestään tiedettävissä tai pääteltävissä. Koska teema on merkitty tutuksi tiedoksi, se samalla ”ilmaisee lauseen puheenaiheen eli sen olion tai asian, johon sanottu ensisijaisesti liittyy”. Lauseen reeman eli tyypillisen loppukentän tehtävä on kertoa puheenaiheesta, teemasta, jotain uutta. (Mt. § 1370.) Teemaan liittyy näin ollen samaan aikaan kaksi näkökulmaa: se edustaa sekä tuttua tietoa että lauseen puheenaihetta.

Teema on tyypillisesti lauseen finiittiverbiä edeltävä lauseke (ISK § 1369). Teema ei kuitenkaan aina ole lauseen ainoa verbiä edeltävä elementti, vaan teemalla saattaa olla seuranaan muita lausekkeita (ISK § 1379). Tällaisen teemaa edeltävien lausekkeiden tehtävä voi olla lauseessa kohosteinen: ne asettavat varsinaisen teeman eli lauseen puheenaiheen tiettyyn näkökulmaan. ISK esittää, että teemanetisen lausekkeen ansiosta teema voi asettua kontrastiin aiemmin kerrotun kanssa tai että sen avulla varsinaista teemaa käsitellään lauseessa jonkin kokonaisuuden osasta käsin (ISK § 1380; Shore 2008: 44–49). Teemaa edeltävä elementti voi myös esimerkiksi merkitä näkökulman vaihdosta (Shore 2008: 47). Shore kutsuu tällaisia teemaa edeltäviä elementtejä orientoiviksi sivuteemoiksi, sillä ne voidaan teeman ohella ”mieltää siksi, mitä lause koskee” (2008: 44–45).

Tyypillisesti lauseen teemana on lauseen subjekti tai muu lauseen ensisijainen täydennys (ISK § 1371), ja se edeltää yleensä lauseen predikaattiverbiä (Kauppinen – Laurinen 1984: 20). Lauseen teema–reema-jako nojaa siis osittain lauseenjäsenten tehtäviin lauseessa. Enkvist (1975: 60–61), joka kuvaa teeman ja reeman erilaisia määrittelyperusteita, nimittää lauseenjäsentien tehtäviin perustuvaa määrittelyä logiikkaan perustuvaksi. Esimerkki 1 on malliesimerkki tällaisesta lauseesta. Siinä lauseen predikaatin ensisijainen täydennys eli subjekti on virkkeen teema.

(1)

TEEMA	REEMA
Isä	voi pitää isyyslomaa samaan aikaan äidin hoitovapaan kanssa.

(Isän tuet, keskustelu 20 ”Isyysloma ja hoitovapaa”)

Harva asia teema–reema-jäsennyksessä on kuitenkin absoluuttisesti tosi jokaisessa mahdollisessa lauseessa. Teema–reema-jako ei esimerkiksi noudattele aina lauseenjäseniä ja niiden tehtäviä. Esimerkissä 2 teemana on lauseen objekti *kotihoidon tuki*, ja lauseen subjekti *sen vanhemman* on lauseen reemaosassa. Lauseenjäsenistä objekti edustaa lauseessa tuttua tietoa, jolloin subjekti sijoittuu lauseen reemaan.

(2)

TEEMA	REEMA
Kotihoidon tukea	tulisi hakea sen vanhemman, kuka lasta pääasiassa hoitaa.

(Lastenhoidon tuet, keskustelu 17 ”kotihoidontuen muuttaminen”)

Myös tuttua ja uutta tietoa tarkastellessa huomataan, että määritelmä, jonka mukaan teema edeltää lauseen predikaattiverbiä, ei noudata aina tutun ja uuden tiedon tosiasiallista annostelua. Tuttua ei välttämättä ole vain teema, vaan sitä seuraava ja lauseen loppukenttään kuuluva predikaattiverbi voi olla osa temaattista osaa, jossa tuttu tieto sijaitsee. Esimerkiksi lauseessa *Ulkona sataa vettä* teemana on *ulkona*. Kuitenkin, tuttua tietoa on koko *ulkona sataa*, kun tiedossa on jo ennestään, että jotain sataa. Silloin lauseen reemana eli uutena tietona on vain *vettä*. Reemaa sanotaan tällaisissa tilanteissa suppeaksi (ISK § 1370). Jos taas kysymys on kuulunut *Millainen sää ulkona on?*, temaattista osaa edustaa ainoastaan *ulkona*, ja reemana, eli uutena tietona tarjoillaan *sataa vettä*. Lauseen tosiasiallisena tuttuna ja uutena tarjoillun tiedon ero selviää täten vasta suhteessa kontekstiin ja puhetilanteeseen. Tuttuutta ja uutuutta on mahdollista lähestyä myös tarkastelemalla sitä sen informaatiopitoisuuden kannalta. Kuten

Enkvist (1975: 60) esittää, teeman voi nähdä olevan lauseesta se osa, joka sisältää vähiten informaatiota. Tällöin lauseen informaatiopitoisuus kasvaa sen edetessä kohti reemaa (ks. myös Shore 2008: 40).

Lauseen temaattista jäsenystä tarkastelemalla voi tutkia lauseen informaatiopitoisuutta, mutta myös sitä, miten uusi ja tuttu tieto jakautuvat lauseeseen. Kuten aiemmin todettiin, teeman rooliin kuuluu tuttuuden lisäksi se, että teema esittää lauseen puheenaiheen, johon muu sanottu suhteutuu. Teema ei siis vastaa ainoastaan yhteen kysymykseen, vaan tekstin ja varsinkin vuorovaikutuksen tarkasteluun teema tuo useamman näkökulman. Tämän monipuolisen roolin lisäksi temaattista lähestymistapaa kuvaa se, että teeman tunnistamiseen ei ole olemassa mitään yksiselitteistä tai absoluuttista metodia. Lisäksi eri tutkijat ovat omaksuneet toisistaan poikkeavia näkemyksiä siitä, mikä teeman tehtävä on. Tämä johtaa erilaisiin tulkintoihin siitä, mikä milloinkin mielletään teemaksi ja onko teemaa tietyissä lauseissa ollenkaan¹⁴. Esimerkiksi Enkvistiltä (1975: 58–62) ja Shorelta (2008) löytyvät esitykset, joissa kuvataan temaattisen rakenteen tutkimisen historiaa sekä erilaisia näkemyksiä, joita tutkimukseen voi omaksua.

Saatavilla olevan tutkimuksen ja sitä kautta erilaisten lähestymistapojen moninaisuutta lisää se, että teema ja reema edustavat kielentutkimuksen lähestymistapaa, jota on hyödynnetty eri maissa ja kielentutkimuksen eri suuntauksissa hieman erilaisin termein ja kriteerein. Erilaisten tutkimusperinteiden takana vaikuttaa osaltaan se, millainen tutkimuksen kohteena oleva kieli on. Enkvist (1975: 60–62) osoittaa esimerkiksi, miten vaikkapa syntaktiseen pintamuotoon perustuvat määritelmät liittyvät teeman ja reeman tunnistamiseen. Esimerkkilauseet ovat Enkvistiltä.

(3)

Kalle löi Villeä. Villeä löi Kalle.

Kalle slog Ville. Ville slog Kalle.
Ville slogs av Kalle.

(Enkvist 1975: 61–62)

Enkvist (mp.) esittää, että toisin kuin ruotsin kielessä, suomessa sanajärjestys voi kuvata muun muassa temaattisia suhteita, koska muita suhteita merkitään muilla tavoin, esimerkiksi taivutuspäätteillä. Suomenkielisissä esimerkkilauseissa päätte *-ä* ilmaisee lauseen objektin,

¹⁴ Esimerkiksi ISKin ja Shoren näkemykset siitä, onko persoonamuotoisella verbillä alkavassa lauseessa teemaa, eroavat toisistaan. ISKin mukaan kyseessä on teematon lause (ISK § 1378), kun taas Shore mieltää teeman varaavan itselleen paikan persoonamuotoisen verbin edeltä (Shore 2008: 50–52).

jolloin lauseen merkitys ei muutu sanajärjestyksen kääntämisellä. Ruotsinkielessä sen sijaan sanajärjestyksen kääntäminen aiheuttaa lauseen merkityksen muuttumisen. Alkuperäisen lauseen (*Kalle slog Ville*) temaattinen variantti ei siis synny sanajärjestyksestä vaihtamalla kuten suomessa, vaan tässä tapauksessa passiivin avulla. Kielten väliset eroavaisuudet sekä kielille ominaiset erilaiset keinot osoittaa esimerkiksi tuttuutta lienevät vaikuttaneen osaltaan siihen, miten teema ja reema määritellään eri kielissä ja kielentutkimuksen perinteissä.

Edellä esitetty teorian moninaisuus konkretisoi sitä, miten teeman ja reeman käsitteet sekä niiden funktio kielentutkimuksessa eivät muodosta selvärajaista ja yksiselitteistä työkalua, jonka avulla tutkimus saataisiin vastaamaan johonkin yksittäiseen kysymykseen tyhjentävästi. Lauseen temaattisen rakenteen ja tekstin teemankulun tutkimuskohteeseen valitseva tutkija joutuukin siis selvittämään itselleen, millaiseksi työkaluksi hän mieltää teeman ja reeman ja mitä näkemyksiä hän omaksuu oman tutkimuksensa tueksi. Se on käsillä olevan tutkimuksen osalta tämän ja seuraavan luvun tehtävä.

Teeman ja reeman ohella on kuitenkin syytä vielä esitellä myös toinen käsitepari, joka operoi osittain samalla kentällä teeman ja reeman kanssa. Kyse on annetusta ja uudesta informaatiosta. Kuten edellä on esitetty, teeman sanotaan perinteisesti ilmaisevan lauseen tutun tiedon. Käytännössä tieto ei kuitenkaan välttämättä ole tuttua, mutta teemapaikkansa ansiosta se esitetään aivan kuin tieto olisi tuttu. Kyse on siis annettuna esitetystä informaatiosta, joka asetetaan tutun tiedon paikalle riippumatta sen todellisesta tuttuudesta.

Annettu ei ole automaattisesti yhtä kuin teema, ja Shorekin erottaa teeman ja reeman annetusta ja uudesta, sillä annettuna saatetaan esittää muutakin tietoa kuin teemassa olevaa (2008: 26–27). Shore (mas. 28–37) käy läpi erilaisia yhteyksiä, joissa lauseenosat, siis muutkin kuin teemana olevat, esitetään eri tavoin annettuina. Kyse on käytännössä erilaisista viittaussuhteista, joiden avulla jokin lauseenosa voi tekstiyhteydessä olla enemmän tai vähemmän annettu (ks. myös Enkvist 1975: 32–49). Tavallisia keinoja esittää tietoa annettuna ovat esimerkiksi toisto tai persoonapronominien käyttö¹⁵.

Siitä huolimatta, että annettu ei absoluuttisesti liity aina vain teemaan, ja annettua voi olla muukin osa lauseesta, pidän tutkimuksessa esillä erityisesti ideaa teeman ja annettuuden yhteydestä. En siis keskity niinkään siihen, mitä kaikkia asioita lauseessa esitetään annettuna, vaan huomioni kiinnittyy nimenomaan teemaan, jonka tehtävä on ilmaista tuttu tieto. Teeman ja annetun välillä on kiistatta yhteys, sillä kirjoittaja tulee aina väistämättä käsitelleeksi teemaa, kuin se olisi vuorovaikutuksen osapuolille tuttua tietoa, siis annettua.

¹⁵ Palaan persoonapronominien annettuuteen tarkemmin luvussa 3.1.2.

Lauseenosien annettuutta ja uutuutta on käsitelty myös Chafe (1994), jonka teoria lähtee liikkeelle puhutusta kielestä. Chafe katsoo, että uusi informaatio saa lauseessa annettua tietoa enemmän huomiota esimerkiksi painotuksen avulla. Sen lisäksi, että puhutussa kielessä paino on lauseen uutta tietoa ilmaisevassa osassa, se myös usein esitetään täydellisillä NP:illä. Annettu tieto saa näin ollen lauseessa vähemmän huomiota: painotusta ei ole, ja lausekkeena toimii esimerkiksi persoonapronomini tai muu pro-muoto, jonka viittauspiste on läsnä puhetilanteessa. (Mts. 75, 79.) Myös tässä teoriassa annettuus ja uutuus lähtevät kirjoittajan tai puhujan strategiasta käsin: lauseen tuottaja merkitsee uudeksi sen tiedon, jonka lähettäjä arvelee olevan vastaanottajan mielessä tuntematon (mts. 71).

Chafen ajatukselle keskeistä ovat tietoisuuden tasot, joiden välillä tieto vaihtelee kielenkäyttäjän mielessä. Chafe vertaa tätä tietoisuuden liikettä katseeseen, jonka keskiössä voi kerralla olla aktiivisena vain kapea kaistale todellisuutta. Sen reunoilla on alue, jonka voimme siirtää melko vaivatta katseen aktiiviseen keskiöön. Tämän taakse jää vielä se osa maailmasta, joka ei ole aktiivista nyt, mutta josta osa voi nousta lähemmäksi katseen fokusta. (Chafe 1994: 53.) Kielenkäyttöön liittyvässä tietoisuudessa näitä tasoja nimitetään aktiiviseksi, semiaktiiviseksi ja ei-aktiiviseksi (*active*, *semiactive* ja *inactive*). Tietoisuudessamme on siis aktiivisena kerrallaan vain pieni osa asioista, jolloin suurin osa mahdollisista puheenaiheista pysyttelee alemmilla tietoisuuden tasoilla.

Mainitut tietoisuuden tasot liittyvät annettuun ja uuteen tietoon sen perusteella, millaisen matkan puheena oleva asia tekee tasolta toiselle vuorovaikutuksen osapuolien tietoisuudessa. Uutta tietoa lauseessa on se, joka on ollut ei-aktiivisella tietoisuuden tasolla ja muuttunut aktiiviseksi tullessaan mainituksi lauseessa. Tuttu tieto sen sijaan on ollut tilanteessa aktiivisena siinä vaiheessa, kun se tulee lauseessa mainituksi. (Chafe 1994: 72–75.) Chafe puhuu aktivoinnin vaatimasta vaivasta (*activation cost*) ja kuvaa, että ilmaisun siirtyminen ei-aktiiviselta tasolta aktiiviseksi vaatii enemmän mentaalista työtä kuin tutun asian käsittely (mts. 73). Vuorovaikutuksen kannalta olennaista on se, miten hyvin lauseen tuottaja – puhuja tai kirjoittaja – tunnistaa sen mentaalisen prosessin, jonka erilaiset ilmaukset aiheuttavat vastaanottajassa. Annettuna tietona oleva puheessa painotettu ilmaus on oletus siitä, että sen viittauspiste on aktiivinen myös vastaanottajalle.

Annetun tiedon ja aktivoitavissa olevan uuden tiedon liittymäpinta teema–reema-jakoon löytyy siitä, että lauseen tuottaja merkitsee teemapaikan avulla sen tiedon, joka on tuttua ja jonka hän olettaa olevan tuttua myös vastaanottajalle. Teemana oleva tieto esitetään lauseessa annettuna, jolloin sen tunnistamisen ei pitäisi vaatia vastaanottajalta ponnisteluja, joilla tieto pitäisi siirtää alemmalta aktiivisuustasolta osaksi aktiivista tietoisuutta. Kun teemana oleva asia

ei olekaan vastaanottajalle yhtä tuttu, kuin mitä sen asettaminen teemaksi antaa olettaa, vastaanottaja joutuu näkemään vaivaa tunnistaakseen teeman. Tässä tutkimuksessa miellän tämän vaivan ominaisuudeksi, jonka määrä liittyy tekstin selkeyteen: mitä enemmän vaivaa teemojen tunnistaminen vaatii ja mitä enemmän teemoina on asioita, jotka eivät ole vastaanottajan mielessä jo valmiiksi aktiivisina, sitä vaikeaselkoisempaa teksti on.

3.1.2 Teema–reema-työkalun käyttämisestä

Kuten edellisessä alaluvussa on jo mainittu, Iso suomen kielioppi (ISK) lähestyy lauseen temaattista rakennetta lauseen kenttäkuvauksen kautta, ja ISKin esimerkit ovatkin pääasiallisesti yksittäisiä kontekstista irrotettuja lauseita (mt. mm. § 1370–1404). ISK siis ratkaisee esimerkeissä lauseen teeman pääsääntöisesti ilman tietoa ympäröivästä kontekstista ja esimerkiksi aikaisempien lauseiden teemoista. Tarkastelun kohteena olevaa lausetta ympäröivä teksti tai muu puheyhteys ovat tässä tutkimuksessa esillä lähinnä luvussa 3.4, jossa esitellään muun muassa teemankulkua. ISKissä kontekstin rooli tekstin informaatorakenteen tarkastelussa jää suppeaksi, ja ISK esittelee lyhyesti kaksi teemankulkua: jatkuvan ja vaihtuvan (mt. § 1371). Shore sen sijaan paneutuu artikkelissaan (2008: 39–44) teemankulkuun ISKiä monipuolisemmin ja esittelee myös teemankulun erityistapauksia.

Palaan myöhemmin tässä luvussa käsittelemään tarkemmin teemankulkua. Mainittujen lähteiden erilainen suhtautuminen teemankulkuun toimii kuitenkin tässä vaiheessa hyvänä johdantona siihen, miten eri tavalla teeman tarkastelua voi lähestyä. Teeman ja reeman tarkastelu pelkkien yksittäisten kontekstista irrotettujen lauseiden perusteella ei nimittäin tunnu tekstintutkimuksen tai vuorovaikutuksen tutkimisen kannalta tyydyttävältä. Esimerkiksi Shore (2008: 39–40) katsoo, että lauseen teema on ratkaistava suhteessa koko tekstiin ja sen kulkuun sen sijaan, että informaatorakennetta tarkasteltaisiin vain lauseen sisäisen jäsennyksen kautta. Shoren oma teeman ja reeman määrittely pohjaa Hallidayn ajatukseen teemasta ja reemasta lauseen tekstuaalisena jäsennyksenä eli tapana tutkia lauseen sisäistä järjestäytyneisyyttä (mas. 38). Sen sijaan, että lauseen teema–reema-jäsennyksessä tyydyttäisiin itsenäisten lauseiden tutkimiseen, kontekstin huomioon ottava lähestymistapa pureutuu temaattiseen rakenteeseen syvemmälle. Lauseiden informaationkulkua ei siis voi tyystin irrottaa sitä ympäröivästä tekstistä.

Tämä on myös oman analyysini lähtökohta Kela-Kertun vuorovaikutuksen tutkimiselle. Tutkimukseni aineisto koostuu teksteistä, ja tutkimusotteeni on tekstilingvistinen (ks. luku 2). Kela-Kertun vuorot ovat vastauksia asiakkaiden kysymyksiin, joten vastauksen tutkiminen täysin irrallaan tästä vuorovaikutuksesta syntyneestä kontekstista jättäisi osan näkyvillä

olevasta vuorovaikutuksesta piiloon. Kun kiinnostuksen kohteena on vuorovaikutus, kontekstin eli kirjoitetun kysymyksen ja vastauksen muodostaman kokonaisuuden lisäksi myös tekstin ulkopuolinen maailma ja tilanne on otettava huomioon. Vuoropuhelu Kela-Kertun kanssa käydään lapsiperhe-etuuksiin keskittyvällä palstalla, joten keskustelut tulee ensinnäkin nähdä osana tätä aihepiiriä ja sellaisia tosielämän tilanteita, joissa perhe-etuudet ovat kysyjille ajankohtaisia. Pelkkä irrallisten lauseiden temaattisen rakenteen tutkiminen ei siis paljasta tekstin informaationkulusta ja tekstin vuorovaikutuksesta riittävästi.

Tutkimukseni teema-analyysi sekä Kela-Kertun vastausten informaattiorakenteen tutkiminen ei siis nojaa pelkästään muotokategorioihin tai lauseenjäsenten tehtäviin. Lähestyn tekstiä myös sen perusteella, mikä ilmausten tehtävä on kyseisessä kontekstissa ja nimenomaisessa tilanteessa: mitä puheenaiheita tekstissä on, mitä tietoa tekstissä käsitellään tuttua, mitä uutena ja mihin perustuu se, että juuri kyseisen tekstin vastaanottaja joko pystyy tai ei pysty suhteuttamaan tekstin informaatiota omaan kysymykseensä. Lauseen teema-reema-jäsennys on keino päästä tutkimaan laajempaa kokonaisuutta eli tekstin informaattiorakennetta.

Esimerkin 4 vastauksen informaattiorakenteen tarkastelu paljastaa, miten tuttua ja uutta tietoa sekä lauseiden puheenaiheita voi arvioida ilmausten tekstinsisäisten tehtävien ja suhteiden kautta.

(4)

Kysymys 1 (kirjoittaja: Milkyway)

Hei!

Olen palaamassa töihin hoitovapaan jälkeen. Poika on alle 3-vuotias eikä hänellä ole vielä kunnallista hoitopaikkaa. Mieheni kanssa teemme vuorotyötä, joten toinen pystyy kotona hoitamaan poikaa toisen ollessa töissä. Työtunteja viikossa kertyy molemmille vajaa 40h. Mitä tukea voimme saada, vaikka palaan töihin? Kiitos!

Vastaus 1 (kirjoittaja Kela-Kerttu)

Hei Milkyway!

Voitte mahdollisesti edelleen saada tai tarvittaessa hakea kotihoidon tukea, koska **lapsenne** on alle 3-vuotias ja **hänelle** ei ole varattu kunnallista päivähoitopaikkaa. **Kotihoidon tuen** voi hakea vanhempi, **joka** hoitaa lasta pääsääntöisesti. Jos **teille** on kotihoidon tuki jo myönnetty, tulisi **tuki** tarkastuttaa, jos **teille** maksetaan hoitorahan lisäksi hoitolisää.

Helmikuisin terveisin
Kela-Kerttu

(Lastenhoidon tuet, keskustelu 14 ”Lapsi kotihoidossa”)

Jo heti Kela-Kertun vastauksen ensimmäisen virkkeen temaattisen rakenteen ratkaisemisessa on mahdollista päätyä kahteen eri lopputulokseen. Virke alkaa monikon 2. persoonan

verbimuodolla *voitte*. ISKin määritelmän mukaan tällainen finiittiverbialkuinen lause on teematon, sillä finiittiverbin edellä oleva esikenttä on tyhjä (ISK § 1378). Siinä ei siis tämän tulkinnan mukaan olisi lainkaan ennestään tuttua aihetta, johon muu sanottu suhteutuisi. Kun kuitenkin otetaan huomioon lauseen osien tehtävä kontekstissa, tuntuu tämä tulkinta ongelmalliselta. Intuitio pyrkii nostamaan tällaisen lauseen teemaksi verbimuotoon sisäänkirjoitetun monikon toisen persoonan, sillä lause kertoo selvästi jotain heistä, joihin persoonapäätteellä viitataan. Tätä tulkintaa tukee se, että tekstin informaatiokulun kannalta persoonapronominit ja -päätteet, ja varsinkin kahdenvälisessä vuorovaikutuksessa esiintyvät 1. ja 2. persoonan pronominit ja päätteet, löytävät viittaushohteensa keskustelukumppaneista melko annettuina. Niiden tarkoitetta ei siis ole tavallisesti tarve osoittaa erikseen. Shore (2008: 31–32) lainaa Firbasia [1992], kun hän kuvailee 1. ja 2. persoonan pronomineilla olevan ”pysyvä paikka alati vaihtelevissa tilannekonteksteissa”. Siksi ISKin vastainen tulkinta, jossa pelkän verbin persoonataivutuksen voi nähdä varaavan verbinetisen paikan teemalle, saa tukea myös Shorelta (2008: 49–52). Näin verbin persoonataivutuksella ilmaistu vastaanottaja on lauseen puheenaihe, johon muu sanottu liittyy (vrt. ISK § 1378). Tämän mukaisesti miellän tässä tutkimuksessa teemaksi lauseenalkuisen finiittiverbin persoonapäätteen ilmaiseman persoonamuodon, kun verbin yhteydessä ei ole ilmi pantua persoonapronominia. Myös Shore (2008: 50–52) on omaksunut saman näkemyksen.

Kun pysytellään vielä yksittäisen lauseen temaattisessa rakenteessa, yksittäisten teemojen tarkastelu niiden viittauspisteiden perusteella paljastaa jotain lauseen näkökulmasta ja puheenaiheesta. Esimerkin 4 vastausvuoron teemoina on jo mainitun verbin persoonapäätteen ilmaiseman persoonamuodon lisäksi muita 2. persoonan persoonaviittauksia tai kysyjän perheeseen viittaavia lausekkeita: *hänelle*, kahdesti *teille* ja *lapsenne*. Lisäksi teemoina on kahdesti *kotihoidon tuki* sekä kerran *tuki*. Tekstin analysoiminen sen suhteen, mihin, keneen tai kenen hallinnassa olevaan maailmaan teemat viittaavat, kertoo jotain tekstin näkökulmasta ja sen luomasta vuorovaikutuksesta. Perehdyn aineistoni erilaisiin teemoihin ja niiden synnyttämiin näkökulmiin erityisesti luvussa 3.2.

Kuten on mainittu, 1. ja 2. persoonan viittaukset ovat tekstissä usein tuttuja annettuutensa ansiosta. Muut elementit tulevat kuitenkin pääsääntöisesti esiteltyä lukijalle vasta osana tekstiä. Tähän tiedon rakentumiseen liittyy tekstin informaatorakenteen kannalta keskeisen käsite, johon viitattiin jo tämän alaluvun alussa. Kyse on teemankulusta. Teemankulku kytkeytyy pohjimmiltaan tekstin sidoksisuuteen: ymmärrettävän tekstin ilmaisut ovat joko ennestään tuttuja tai tulevat esitellyksi tekstissä. Informaatorakenteen kannalta tämä toteutuu teemankulun kautta, ja niinpä teemankulku on keskeisessä roolissa tekstin ymmärrettävyyden

suhteen. Teemapaikalle tupsahtanut lauseke, jolle ei löydy viittauspistettä aiemmasta tekstistä, kontekstista, puheyhteydestä tai kielenulkoisesta maailmasta, on nimittäin vastaanottajalleen vaikea tulkittava. Kun lauseen teeman yhteys edeltävään tekstiin on selvä, teksti vaikuttaa lukijalleen yhtenäiseltä ja järkevältä. Looginen teemankulku tekee tekstistä todennäköisemmin ehyen ja johdonmukaisen kokonaisuuden. (Kauppinen – Laurinen 1984: 61–62 ja 129, ks. myös Daneš 1974: 113–114.)

Hyödynnän tässä työssä Danešin (1974) kuuluisaa esitystä teemankuluista, johon myös Shoren artikkeli nojaa (ks. Shore 2008: 39–44). Daneš esittelee muun muassa pysyvän ja etenevän teeman. Seuraava katkelma esimerkin 4 vastausvuorosta valottaa näitä kahta teemankulkua. Esimerkissä kiinnostuksen kohteena olevat teemat on lihavoitu.

- (5) **Voitte** mahdollisesti edelleen saada tai tarvittaessa hakea kotihoidon tukea, koska **lapsenne** on alle 3-vuotias ja **hänelle** ei ole varattu kunnallista päivähoitopaikkaa. **Kotihoidon tuen** voi hakea vanhempi, joka hoitaa lasta pääsääntöisesti. Jos **teille** on kotihoidon tuki jo myönnetty, tulisi **tuki** tarkastuttaa, jos **teille** maksetaan hoitorahan lisäksi hoitolisää. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 14 ”Lapsi kotihoidossa”)

Katkelmassa on sekä etenevää että pysyvää teemankulkua. Virke alkaa *voitte*-verbimuodolla, jonka 2. persoonan muoto toimii päälauseen teemana. Tämä monikon 2. persoonaan viittaava teema toistuu pysyvänä teemana pitkin katkelmaa sivulauseiden teemana (*jos teille on kotihoidon tuki jo myönnetty* ja *jos teille maksetaan hoitorahan lisäksi hoitolisää*). Pysyvistä teemasta on kyse myös kahdessa keskenään rinnasteisessa alisteisessa lauseessa *koska lapsenne on alle 3-vuotias ja hänelle ei ole varattu kunnallista päivähoitopaikkaa*¹⁶. Ensimmäisen rinnastetun lauseen teema *lapsenne* on siirtynyt pysyvänä teemana toisen lauseen *hänelle*-teemaksi. *Lapsenne*-teema kytkeytyy lisäksi omistusmuotonsa ansiosta päälauseen monikon 2. persoonan muodon muodostamaan teemaan, joten senkin voi mieltää osittain pysyväksi suhteessa edelliseen teemaan.

Etenevästä teemassa taas on kyse, kun edellisen virkkeen reemasta tulee seuraavan virkkeen lauseiden teema. Uutena asiana reemassa esitelty asia siis nousee tekstissä myöhemmin teemaksi, eli tutuksi asiaksi. Ensimmäisen virkkeen reemassa ensimmäisen kerran esitelty *kotihoidon tuki* etenee seuraavan virkkeen teemaksi, eli puheenaiheeksi: *Kotihoidon tuen voi hakea vanhempi*. Reemassa uutena tietona esitelty asia on siis turvallista esittää seuraavassa lauseessa tuttuina tietona, eli teemana. Sama *kotihoidon tuki* toistuu kolmannen

¹⁶ Pää- ja sivulauseisen rooleista tekstin informaatorakenteesta ks. mm. Shore 2008: 54–58 ja tässä tutkielmassa luku 3.3.

virkkeen aloittavassa *jos*-sivulauseessa reemana, josta sen voi katsoa uudelleen etenevän päälauseeseen (*tulisi tuki tarkastuttaa*) verbinjälkeiseksi objektiteemaksi *tuki*.

Edellä esitellyissä pysyvässä ja etenevässä teemassa kyse on nimenmukaisesti teeman kulkemisesta. Danešin kolmas teemankulun päätyyppi on pääteltävä teema (1974: 199–120). Pääteltävässä teemassa on kyse asioista, joita ei ole mainittu aiemmin tekstissä, mutta jotka ovat kuitenkin tuttuja. Tämä tuttuus liittyy ikään kuin korkean tason teemaan, hyperteemaan, joka pitää sisällään joukon asioita, jotka aktivoituvat hyperteeman ansiosta. Siksi niiden esittäminen teemoina ei näyttäydy ongelmallisena, vaan tekstin informaationkulku pysyy ehyenä. (Shore 2008: 41–43.) Ero pysyvään ja etenevään teemaan on se, että pääteltävässä teemassa teema ei käytännössä kulje. Pääteltävä teema ei samalla tavalla muodosta polkua, jonka avulla teemankulun reittiä voi jäljittää. Pysyvässä ja etenevässä teemassa tavallisia ovat muun muassa persoona- ja demonstratiivipronominit (ks. esimerkissä 5 *hänelle* ja *teille*), joiden avulla teemankulku on vaivatonta tunnistaa.

Pääteltävä teema perustuu pääasiassa siihen, että teemat ikään kuin johtuvat suuremmasta teemasta, puheenaiheesta, jonka ”alapuheenaiheet” ovat automaattisesti tuttuja ja siten käyviä teemoiksi. Kuten teeman tunnistamiseen yleisestikin, myös varsinkin pääteltävän teeman tunnistamiseen liittyy lauseen tuottajan oletus siitä, että teema on vastaanottajalle tunnistettava. Tuttuna tietona esitetty teema, jonka tunnistettavuus perustuu sen pääteltävyyteen jonkin hyperteeman myötä, edellyttää vastaanottajalta hyperteeman ja pääteltävän teeman välisen suhteen tunnistamista. Riskinä siis on, että teemana oleva asia on vastoin lauseen tuottajan oletusta vastaanottajalle tunnistamaton. Teemankulku yhdistyykin Chafen (1994) ajatuksiin tietoisuuden aktiivisuustasoista ja tiedon annettuudesta. Perehdyn aineistossani olevaan teemankulkuun luvussa 3.4.

Kun katsotaan vielä esimerkkitapausta 4, huomataan, että sen informaatiorakennetta ja vuorovaikutusta on mahdollista katsella myös ylemmältä tasolta: ei pelkästään finiittiverbin sisältävän lauseen sisäisen, vaan myös virkkeen lauseiden välisen temaattisen rakenteen kautta (ks. Halliday (1994 [1985]: 54–58). Esimerkki 6 on lauseyhdistelmä, jonka tarkastelu valottaa tätä näkemystä. Virke on poimittu esimerkin 4 vastausvuorosta.

- (6) Jos teille on kotihoidon tuki jo myönnetty, tulisi tuki tarkastuttaa, jos teille maksetaan hoitorahan lisäksi hoitolisää. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 14 ”Lapsi kotihoidossa”)

Virke koostuu päälauseesta ja kahdesta sille alisteisesta adverbiaalilauseesta, joista toinen sijaitsee päälauseen etujäsenenä ja toinen jälkijäsenenä. ISK kuvailee, että etujäsenenä adverbiaalilause ”ilmaisee asiantilan, jonka valossa hallitseva lause tulkitaan”. Sen sijaan

jälkijäsenenä oleva adverbiaalilause ”toimii ilmauksen tulkinnan viitekohtana”. (Mt. § 1112.) ISK ei puhu tematiikasta ja adverbiaalilauseiden sijoittumisesta samassa yhteydessä, mutta tässä tutkimuksessa katsotaan, millainen vaikutus sivulauseen sijoittumisella päälauseen etu- tai jälkijäseneksi on sen kannalta, mitä nostetaan lauseyhdistelmätasolla puheenaiheeksi ja mitä pidetään tuttua tietoa. Ajattelen, että tarkastelemalla lauseyhdistelmiin hahmottuvaa teema-reema-jakoa on mahdollista päästä hieman syvemmälle nimenomaan tekstin tematiikkaan. Myös tätä asiaa tulee tarkastella laajemmin suhteessa kontekstiin sekä huomioihin siitä, mikä kulloinkin on tuttua ja uutta tietoa tai mikä on virkkeen puheenaihe. Palaan pohtimaan pää- ja sivulauseiden työjakoa tekstin informaatorakenteen sekä vuorovaikutuksen kannalta myöhemmin analyysini luvussa 3.3. Samalla pohdin tarkemmin varsinkin adverbiaalilauseiden funktioiden eroja niiden sijoittuessa virkkeessä alku- tai jälkijäseneksi.

3.2 Kenestä teema puhuu?

Teema ilmaisee samaan aikaan lauseen tutun tiedon ja sen puheenaiheen. Toisaalta teema esitetään lauseessa annettuna tietona eli kuin se olisi tuttua, vaikka se ei välttämättä tosiasiallisesti olisikaan sitä. Tässä luvussa esittelen esimerkkien kautta, millaisia asioita Kela-Kertun vastauksissa asetetaan teemoiksi: mikä on puheenaihe ja mitä asioita esitetään tuttua. Esitykseni ei ole tyhjentävä, enkä tee kvantitatiivista analyysia teemoista. Sen sijaan ryhmittelen teemat kahden aineistoni perusteella keskeiseksi nousevan päätyypin alle. Ryhmittelyä johtava ajatus on luokitella teemat niiden synnyttämän näkökulman mukaan. Ensimmäinen ryhmä on niin sanotut Kela-lähtöiset teemat, joissa teemana on esimerkiksi etuus tai muu Kelan toimintaan liittyvä lauseke. Toisen ryhmän muodostavat teemat, joissa näkökulma on päinvastoin lukijassa tai tämän tilanteessa.

Suurimmassa osassa Kela-Kertun vastausvuoroja erilaiset teemat vaihtelevat ja harvassa vastauksessa teemat edustavat vain joko Kela- tai lukijanäkökulmaa. Seuraava Kela-Kertun vastausvuorosta koostuva esimerkki havainnollistaa teemojen moninaisuutta. Esimerkin teemat on lihavoitu.

(7) Hei KolmeViuhtia!

Lasten kotihoidontuesta vähennetään sinulle myönnetty äitiys- ja vanhempainraha. **Tämä vähennys** tehdään myös palkallisen äitiysloman ajalta. Kuten **Vieras** tuossa sanoinkin, niin siltä ajalta **äitiyspäivärahasi** maksetaan työnantajalle. **Tukien yhteensovittelu** tehdään tästä huolimatta.

Kotihoidon tuen hoitorahasta ja kuntakohtaisesta kuntalisästä tehdään vähennys, mutta **tulosidonnaisesta hoitolisästä** ei. Jos **perheesi** on tulojen perusteella hoitolisään oikeutettu, niin **sitä** voisi hakea.

Hoitolisän tuloarjoista voit katsoa tarkemmin täältä:
<http://www.kela.fi/kotihoidontuki-maara-ja-maksaminen>

Ystävällisin terveisin
Kela-Kerttu

(Lastenhoidon tuet, keskustelu 8 ”Palkallinen äitiysloma”)

Esimerkissä teemoina on etuuksia (esim. *lasten kotihoidontuesta*), yksi omistusmuotoinen etuus (*äitiyspäivärahasi*), Kelan toimintaan viittavia lausekkeita (esim. *tukien yhteensovittelu*) ja kysyjään viittaavia elementtejä (*perheesi* ja *voida*-verbin persoonapäätte). Esimerkkiin hahmottuu myös yksi yhdyslause, jonka etujäsenenä olevan sivulauseen voi ajatella olevan temaattisessa asemassa suhteessa päälauseeseen (*Jos perheesi on tulojen perusteella hoitolisään oikeutettu, niin sitä voisi hakea*). Näitä niin sanottuja lauseyhdistelmätason teemoja tarkastelen luvussa 3.3. Seuraavissa alaluvuissa keskityn lausekkeina toteutuviin teemoihin. Tarkastelu alkaa Kela-lähtöisillä teemoilla, ja sen jälkeen paneudutaan niihin teemoihin, joissa näkökulma on lukijassa tai alkuperäisessä kysymyksessä.

3.2.1 Teemana Kelan etuudet

Kela-Kertun vastausvuorojen Kela-lähtöisistä teemoista tyypillinen on NP, jolla ilmaistaan jokin Kelan myöntämä etuus. Etuus voi olla nimetty tai siihen voidaan viitata erilaisilla yleistävillä termeillä. Esimerkeissä huomion kohteena olevat teemat on lihavoitu.

- (8) **Kotihoidon tuki** koostuu hoitorahasta, hoitolisästä ja mahdollisesta kuntalisästä. (Äidin tuet, keskustelu 5 ”Lomakorvauksen vaikutus kotihoidon tukeen”)
- (9) **Vanhempainpäiväraha** verotetaan yleensä 25 %:n mukaan (Äidin tuet, keskustelu 20 ”Verotuksesta”)
- (10) **Isyysrahaa** maksetaan arkipäiviltä (maanantaista lauantaihin). (Isän tuet, keskustelu 10 ”Isyysraha”)
- (11) **Etuus** voidaan laskea perustuen samoihin tuloihisi, kuin edellisen lapsesi kohdalla, mikäli lapsenne on alle 3 vuotias ennen seuraavan lapsen laskettua aikaa. (Äidin tuet, keskustelu 16 ”Äitiyspäiväraha”)

Lauseiden puheenaiheena etuus on se asia, jota kirjoittaja käsittelee keskustelun molemmille osapuolille tuttuana asiana. Usein oletus tuttuudesta osuu oikeaan, ja teemojen voi ajatella olevan tuttuja lukijalle, sillä kyseiset etuudet ovat Kela-Kertun keskustelupalstan ydin. Esimerkeissä 8–10 jo keskusteluketjujen aiheissa on nimetty yksilöity etuus, johon esimerkkien

teemat viittaavat. Puheenaiheena oleva etuus on siis tuttu ja näin ollen luonnollinen lähtökohta loppulauseelle.

Teemapaikan käyttö on kuitenkin keskeinen tekstin näkökulman kannalta, sillä teemana oleva asia on koko muun virkkeen viittauspiste, johon muu sanottu suhteutuu (Lee 1992: 94). Sen lisäksi, että teema on lauseen puheenaihe, se myös määrittää sen, mistä näkökulmasta asiaa katsotaan. Esimerkkien 8–11 näkökulmana on etuus, ja lauseiden reemoissa mainittuja asioita käsitellään suhteessa tähän etuuteen. Tekstin vuorovaikutuksen kannalta tämä on luonnollista, sillä teemana oleva etuus on usein lukijankin kiinnostuksen kohteena. Esimerkin 8 kaltainen lause, jossa teemana oleva etuus on samalla myös lauseen subjekti, on keskustelupalstan neuvontafunktion näkökulmasta toimiva. Subjekti ei ole lauseessa aktiivinen tekijä, vaan *koostua*-verbin yhteydessä se on ennemmin epäagentiivinen (ks. subjektin agenttiivisuudesta ISK § 912). Lauseen funktio onkin antaa kotihoidon tuesta koostumussuhteinen määritelmä, eikä lause sikäli vielä sisällä mitään neuvoa, johon tekstin lukijan tulisi suhteuttaa itsensä.

Esimerkeissä 9–11 etuusteemat liittyvät sen sijaan passiivilauseisiin, joissa tekijää ei ole ilmaistu ja joissa verbi on passiivimuodossa (*Vanhempainpäivärahaa verotetaan – –, Isyysrahaa maksetaan – –, Etuus voidaan laskea – –*). Passiivin käyttö liittyy virkakielessä instituution perinteiseen pyrkimykseen toimia kasvottomasti (Julkunen 2002: 115–116). Objektiiteemaiset passiivilauseet kääntävät näkökulman siihen, mitä teemana olevalle etuudelle tapahtuu (ISK § 1325). Toimijan identiteetin piilottavasta passiivista huolimatta lauseissa on enemmän agenttiivisuutta, kuin edellisessä aktiivilauseessa, joka aktiivista huolimatta on staattinen. Tämä johtuu siitä, että passiivimuotoisten toimintaverbien taustalla piilevän tekijän identiteetti on toisinaan mahdollista päätellä kontekstista (ISK § 1315). Esimerkiksi lauseissa 10 ja 11 toimija passiivin takana on Kela, sillä Kela on se, joka maksaa isyysrahan ja joka laskee etuuden määrän. Esimerkissä 9 todellinen verottaja taas on Verohallinto, jonka tehtävä on kerätä verot muun muassa vanhempainpäivärahoista. Virkkeissä esitetyn toiminnan toteuttajan päättelyminen mainitulla tavalla edellyttää kuitenkin lukijalta jonkinlaisia perustietoja Kelan ja Verohallinnon toiminnasta. Lukija pystyy näin ollen mahdollisesti tunnistamaan vähintään, että mainitut toimet ovat sellaisia, joiden toteuttajana hän ei voi olla ja että oikea toimija on jokin institutionaalinen taho. Tunnistaminen perustuu kuitenkin siihen, että lukija tuntee Kelan ja Verohallinnon toimintaa: kielen tasolla toiminnan toteuttajaa ei ole mahdollista päätellä.

Kun etuusteeman sisältävän passiivilauseen predikaattiverbi ilmaisee toimintaa, jonka toteuttaja ei ole yleistiedon perusteella helposti pääteltävissä, passiivin taakse kätkeytyvä toimija saattaa jäädä entistä todennäköisemmin pimentoon.

- (12) **Isyysrahaan** voidaan huomioida myös lomarahoja. (Isän tuet, keskustelu 14 ”Isän lomarahan vaikutus isyysrahaan”)

Esimerkissä 12 teemana on etuus *isyysraha*, jonka kysyjä on maininnut myös omassa kysymyksessään sekä aloittamansa keskusteluketjun aiheena. Teemaa on siis turvallista pitää tuttuina. Kysymysvuorossa oleva lomarahoja koskeva kysymys on kuulunut *Vaikuttaako lomaraha hänen isyysrahan määrään?* Kela-Kerttu ei vastaa *Lomarahat voivat vaikuttaa isyysrahan määrään*, vaan se asettaa lauseen puheenaiheeksi etuuden, jonka määrän laskeminen on Kelan tehtävä. Tämä etuusteema yhdistyy mahdollisuutta ilmaisevaan passiivimuotoiseen *voida*-predikaattiverbin ja infinitiivin *huomioida* verbiketjuun. Kysyjän käyttämä verbi on ollut *vaikuttaa*, mutta Kela-Kertun valitseman *isyysraha*-teeman käsittely sen avulla tuottaisi hieman erilaisen merkityksen: *Isyysrahaan voivat vaikuttaa lomarahat*. Lause on periaatteessa mahdollinen, mutta se on kuitenkin altis myös sellaiselle tulkinnalle, jonka mukaan lomarahat voivat pienentää isyysrahaa tai vaikuttaa muuten sen maksamiseen. Kela-Kertun verbivalinnassa näyttää itse asiassa olevan kyse siitä, että Kerttu haluaa välttää asiakkaan kysymyksen mallin mukaista aiheen käsittelyä, sillä kysyjä on käsitellyt asiaa ”väärin”. Lomarahojen ei voi nimittäin sanoa vaikuttavan isyysrahaan suoraan, vaan tosiasiallisesta isyysrahan ja lomarahojen suhteesta on kyse siitä, että lomarahat voidaan ottaa tietyissä tilanteissa huomioon siihen rahasummaan, jonka perusteella tulevan isyysrahan määrä lasketaan.

Huomioiminen ei todennäköisesti ole toimintana lukijalle Kela-kontekstissa yhtä tuttu, kuin esimerkkien 10 ja 11 maksaminen ja laskeminen. Myöskään se, kenen tehtävä huomioiminen on tai mitä se käytännössä tarkoittaa, ei ole välttämättä lukijalle itsestään selvää. Huomioimisen suorittajan passiiviin piilottanut Kela-Kerttu kuitenkin tietää, että huomioiminen on puhtaasti Kelan tekemistä, ja se tekeekin sitä monessa eri yhteydessä: Kela voi huomioida asiakkaan päivärahan määrän perusteeksi erilaisia palkan osia, opintotuen tulorajoihin huomioidaan vain tiettyjä tuloja ja vaikkapa asumistukea laskettaessa Kela huomioi asumismenoiksi esimerkiksi vuokran ja vesimaksun, mutta ei autopaikkamaksua, ja niin edelleen. Erilaiset huomioimiset liittyvät aina vaiheeseen, jossa Kela tekee päätöstä asiakkaan oikeudesta etuuteen¹⁷. Koska verbi on passiivimuodossa, lukija ei saa tekstin avulla varmuutta siihen, kuka huomioi isyysrahaan lomarahoja, vaikka todellisuudessa huomioiminen on aina Kelan tekemistä.

¹⁷ *Huomioida*-verbi on tiuhaan käytössä Kelan sisällä, ja esimerkiksi isyysrahan etuusohjeessa (<https://www.kela.fi/documents/10192/3240890/Isyysraha.pdf>) on 42 kappaletta *huomioida*-verbin eri muotojen esiintymää.

Samoin kuin edellisissä esimerkeissä, myöskään esimerkeissä 13 ja 14 ei ole subjektia, ja täten lauseissa ilmaistun tekemisen toteuttaja on ilmi panematon. Kyse ei kuitenkaan ole nyt passiivista, vaan nollapersoonasta.

- (13) **Tukea** voi saada vuosilomankin aikana. (Isän tuet, keskustelu 7 ”Isyysvapaa+äidin hoitovapaa ja loma töistä”)
- (14) **Työttömyysetuutta** voi normaalisti hakea isyysloman jälkeen eikä omavastuuajaa oteta uudelleen isyysvapaan vuoksi. (Isän tuet, keskustelu 1 ”Työttömyysraha ja isyysloma”)

Tällainen nollapersoonan käyttö ilmaisee tyypillisesti, että sanottu voi koskea ketä tahansa. ISK esittää, että usein nollapersoonaa liittyy puhujaan itseensä ja että nollapersoonaa vaihtelee usein yksikön 1. persoonan kanssa (ISK § 1347–1348). Esimerkkien 13 ja 14 tapauksessa näin ei ole, vaan avoimien nollien tehtävä on enemmän avata samastumisen paikat lukijalle (Laitinen 1995: 355). Esimerkit 13 ja 14 eroavatkin aiemmin esitellyistä etuusteemaisista lauseista niin, että niissä voi katsoa olevan kyse lukijaa koskevista tapahtumista, sillä tuen saaminen ja sen hakeminen ovat Kelan asiakkaan rooliin kuuluvia asioita, ja sellaisiksi ne myös oletettavasti tunnustetaan. Nollapersoonan ominaisuus onkin, että sen implikoiduksi subjektiksi mielletään yleensä yksilö joukon sijaan (ISK § 1363). Esimerkissä 14 on erikseen huomionarvoista se, että virkkeen kahden rinnasteisen lauseen jälkimmäisessä lauseessa on kyse passiivilauseesta. Siinä teema *omavastuuajaksi* yhdistyy *ottaa*-verbin passiivimuotoon jättäen ottamisen suorittajan ilmaisematta. Virke rinnastaa siis kaksi lausetta, joissa kuvataan kahden eri toimijan toimintaa suhteessa Kela-lähtöisiin teemoihin ja joissa kummassakaan toimijan identiteettiä ei kielen tasolla ilmaista. Esimerkissä nollapersoonalla ilmaistu hakeminen on Kelan asiakkaan rooliin kuuluva tekeminen, kun taas passiivissa ilmaistu omavastuuajan ottaminen on Kelan toimintaa.

Aina nollapersoonankaan yhteydessä ei ole ongelmattomia tulkinta, kuka on nollan paikalle asettava toimija. Esimerkissä 15 *yleinen asumistuki* -teema yhdistyy nollapersoonaiseen nesessiivirakenteeseen *tulee tarkistaa*.

- (15) **Yleinen asumistuki** tulee tarkistaa, sillä puoliso tulot vaikuttavat tuen määrään. (Äidin tuet, keskustelu 18 ”Naimisiinmenon vaikutukset Kelan tukiin”)

Esimerkki sallii ainakin kaksi eri tulkintaa siitä, kuka on se, jonka tulee tarkistaa asumistuki. Asumistuen tarkistamisen voi mieltää tarkoittavan sitä, että tukea saavan asiakkaan täytyy hakea asumistukeen tarkistusta, kun hän huomaa tulojensa muuttuvan. Tämä on myös tuen saajan velvollisuus, ja tästä velvollisuudesta kerrotaan muun muassa etuuspäätöksissä.

Toisaalta, Kela on se, joka tekee varsinaisen tarkistuksen ja joka voi myös laittaa sen vireille saatuaan tiedon naimisiinmenosta esimerkiksi väestörekisterikeskuksen kautta. Näin ollen toimijaksi, jonka tulee tarkistaa asiakkaan asumistuki, voi yhtä hyvin asettua myös Kela. Kela-Kertun näkökulmasta virkkeen kaksi eri tulkintaa eivät näyttäyty ongelmallisena, sillä se mieltää Kelan olevan joka tapauksessa asumistuen tarkistaja, jonka tehtäväksi varsinainen tarkistuspäätös joka tapauksessa päättyy. Kela-kontekstissa predikaattina toimiva *tarkistaa*-verbi ei siis mielly samalla tavalla vain jommankumman toimijan tekemiseksi, kuin aiemmissa esimerkeissä ollut *saada*-verbi. Lukijan tämä verbin kaksitulkintaisuus ja toimijan piilottava nollapersoona asettaa kuitenkin asemaan, jossa oman roolin mukainen toiminta ei ole selvää.

Kun palataan vielä katsomaan edellä esiteltyjä esimerkkejä 8–15, huomataan, että teemoina toimivat etuudet on usein nimetty yksilöidysti: *kotihoidon tuki*, *vanhempainpäiväraha* ja *isyysraha*. Kela-Kertun vastauksissa käytetään kuitenkin myös runsaasti yleistäviä termejä, kuten *etuus* ja *tuki* (ks. esimerkit 11 ja 13). Lähtökohtaisesti voisi ajatella, että näiden yleistävien termien käytöllä pyritään välttämään etuuden nimen toistoa ja sujuvoittamaan tekstiä silloin, kun nimetty etuus on jo tuttu. Näin on esimerkin 16 yleistävän termin käytössä, kuten seuraavasta käy ilmi.

- (16) Voit hakea kotihoidon tukea heti vanhempainvapaasi päätyttyä 17.4.2018 alkaen. **Tukea** voi saada vuosilomankin aikana. (Isän tuet, keskustelu 7 ”Isyysvapaa+äidin hoitovapaa ja loma töistä”)

Aiemmin käsitellyn esimerkin 11 kontekstin tarkastelu seuraavassa esimerkissä paljastaa kuitenkin myös mahdollisen toisen syyn yleistävän termin käytölle. Kiinnostuksen kohteena olevat vastausvuoron teemat on lihavoitu, ja nuolella on merkitty muut kuin teemana toimivat vastausvuoron maininnat etuudesta.

(17)

Kysymys 1 (kirjoittaja: Pohdiskelija12):

Hei!

Minulla on 2016 vuonna syntynyt lapsi. Olen vakituisesta työsuhteestani hoitovapaalla. Muutimme toiselle paikkakunnalla ja olen ajatellut irtisanoutuvani. Yritämme toista lasta ja pohdin, miten käy äitiyspäivärahojen jotka viimeksi maksoi työnantajani? Sain kuitenkin KELAlta lisäksi rahaa, koska työtuloni olivat laskeneet edellisvuoden tuloista. Maksaako KELA siis tämän saman summan, mitä viimeksi sain yhteensä (jos siis laskettu aika ennen kuin lapsemme täyttää 3 vuotta)?

Vastaus 1 (kirjoittaja: Kela-Kerttu):

Hei Pohdiskelija12!

Kertomasi perusteella kuulostaa siltä, että **sinulle viimeksi myönnetty etuus** oli suurempi, kuin palkkasi, joten työnantajalle maksettiin →etuudesta palkan määrää vastaava osuus ja sinulle erotuksen osuus.

Mikäli irtisanoudut työstäsi, niin seuraavan lapsen äitiysvapaan alkaessa **koko etuus** maksettaisiin sinulle.

Etuus voidaan laskea perustuen samoihin tuloihisi, kuin edellisen lapsen kohdalla, mikäli lapsenne on alle 3 vuotias ennen seuraavan lapsen laskettua aikaa.

Vaikka **työtulo** on molemmissa →vanhempainpäivärahoissa sama, **päivärahan määrä** saattaa muuttua. Kun **edellisen vanhempainpäivärahan perusteena ollutta työtuloa** käytetään myös uuden →vanhempainpäivärahan perusteena, **työtulo** tarkistetaan päivärahoikeuden alkamisvuoden ja edellisen vuoden palkkakertoimien suhteessa.

Voit arvioida etuuden määrää parhaiten laskurilla.

Talvisin terveisin
Kela-Kerttu

(Äidin tuet, keskustelu 16 ”Äitiyspäiväraha”)

Kela-Kertun vastauksessa teemaksi nostetaan keskusteluketjun otsikossa nimetty äitiyspäiväraha useasti, mutta sitä ei tehdä kertaakaan käyttämällä termiä *äitiyspäiväraha*. Ensimmäinen kyseisen etuuden puheenaiheeksi nostava teema on määritysketju *sinulle viimeksi myönnetty etuus*, jonka ydin on *etuus*. Mainittu etuus, eli äitiyspäiväraha, on esiintynyt keskustelun otsikon lisäksi yhden kerran kysyjän vuorossa. Kiinnostavaa on, että Kela-Kertun vastauksessa *etuus* mainitaan neljästi, ja kolme kertaa näistä teemana, ennen kuin käyttöön tulee vähemmän yleistävä tai peräti yksilöivä etuuden nimi. Kerttu ei siis puhu kysyjän tapaan tietystä nimenomaisesta etuudesta, vaan se päättyy käsittelemään asiaa yhden asteen etäisemmältä ja yleisemmältä tasolta.

Kela-Kertun päätös puhua etuudesta yleisesti liittyy mahdollisesti siihen, että kysyjän käyttämä yksilöivä termi, *äitiyspäiväraha*, on itseasiassa väärä eikä etuuslainsäädäntö tunne kyseistä termiä. Lainmukaisia termejä sen sijaan ovat *äitiysraha*, *vanhempainraha* ja *vanhempainpäiväraha*, joista jälkimmäisin on kattotermi kahdelle edeltävälle. Käyttämällä yleistä ja kaiken kattavaa *etuus*-termiä Kela-Kerttu siis näyttää kiertävän väärän termin ongelman, jolloin se välttyy tilanteelta, jossa olisi tarve alkaa opettaa kysyjälle täsmällistä ja oikeaa terminologian käyttöä. Yleistävän *etuus*-termin käyttö liittyy myös siihen, että kyseinen valinta on turvallinen Kela-Kertulle: kysyjän mainitseman väärän termin toistaminen Kela-Kertun vastauksessa olisi ongelmallista sekä.

Kun Kela-Kerttu vastauksensa viimeisessä kappaleessa ottaa käyttöön yksilöivän termin, se käyttää *vanhempainpäiväraha*-kattotermiä sen sijaan, että se puhuisi esimerkiksi

äitiysrahasta, joka yhtenevän *äitiys*-alkunsa ansiosta muistuttaisi enemmän kysyjän käyttämää mutta virheellistä *äitiyspäiväraha*-termiä. Kerttu ottaa siis käyttöön kattotermin *vanhempainpäiväraha*. Syy tähän lienee, että se, mitä Kela-Kerttu haluaa kertoa, ei päde vain *äitiysrahaan*, vaan sen pätee myös *vanhempainrahaan*. Kaikki vanhempainpäivärahat (*äitiysraha*, *isyysraha* ja *vanhempainraha*) voidaan laskea saman työtulon mukaan kuin edellisestä lapsesta, jos syntymässä olevan lapsen laskettu aika on ennen kuin edellinen lapsi täyttää kolme vuotta. Kela-Kertun päätös puhua *etuudesta* tai *vanhempainpäivärahasta* yksilöidyn etuuden, eli kysymysvuorossa käytetyn *äitiyspäivärahan* sijaan, saattaa selittyä Kela-Kertun halulla antaa neuvo, joka on sovellettavissa mahdollisimman monen kysyjän tilanteeseen.

Huomionarvoista esimerkin 17 vastausvuorossa on myös se, että kun käytössä on muu kuin yleistävä *etuus*-termi, se ei ole lauseen teemana. Vastauksen viimeisessä kappaleessa, joka on siis ainoa, jossa viitataan kyseiseen etuuteen muulla kuin termillä *etuus*, teemoina ovat *päivärahan määrä*, *edellisen vanhempainpäivärahan perusteena ollut työtulo* ja kahdesti pelkkä *työtulo*. Kahdessa edeltävässä teemana toimivassa lausekkeessa on kyllä mukana etuutta yksilöivä termi (*päiväraha* ja *vanhempainpäiväraha*), mutta niiden tehtävä on määrittää varsinaisia teemoja (*määrä* ja *työtulo*). *Vanhempainpäiväraha* esiintyy lisäksi viimeisen kappaleen kahden lauseen reemaosassa, eli osana lauseen uudeksi mielletävää tietoa. Niitä edeltävän määritteet *molemmissa* ja *uuden* suhteuttavat vanhempainpäivärahaa edellä sanottuun. Myös samaan terminologiseen kokonaisuuteen kuuluva *päivärahaoikeus* on reemassa.

Teemaksi ei siis esimerkissä 17 nouse kertaakaan yksilöity etuus, vaan kun teemana on jokin etuuteen viittaava termi, termiksi on valikoitunut yleistävä *etuus*. *Etuus* asettuu lauseiden teemana täten paikalle, jossa sitä käsitellään tuttuna tietona. Tuttuus ei tässä esimerkissä tarkalleen ottaen johdu siitä, että nimetty ja yksilöity etuus olisi esitelty edeltävissä lauseissa. Yleistävyytensä ansiosta *etuus* kuitenkin toimii näin lukijan sekä kysymyksen alkuperäisen esittäjän kannalta: *etuus* mieltyy tutuksi, koska sen voi katsoa tekstinkulussa viittaavan siihen yksilöityyn, mutta virheellisesti nimettyyn etuuteen, jota kysymys on koskenut. Kela-Kertun ensimmäinen teema onkin *sinulle viimeksi myönnetty etuus*, jolla viitataan eksplisiittisesti siihen etuuteen, jota kysyjä on virheellisesti nimittänyt *äitiyspäivärahaksi*. Näin Kela-Kerttu onnistuu vastauksessaan kiertämään väärän termin ongelman ja samalla varmistamaan, että lauseiden puheenaiheeksi ei nouse virheellinen *äitiyspäiväraha*. Yleistävän *etuus*-termin asettuminen vastauksen teemapaikoille yksilöidyn etuuden asemesta aiheuttaa kuitenkin samalla sen, että Kela-Kertun lauseet lähtevät liikkeelle seikasta, jota Kela-Kerttu ja asiakas

nimittävät eri tavoilla. Myös lähestymistapa on erilainen: kysyjä puhuu hänelle myönnetystä yksilöllisestä etuudesta, kun taas Kela-Kerttu astuu askeleen kauemmas ja asettaa lauseidensa lähtökohdat astetta yleisemmälle tasolle.

3.2.2 Teemana muu Kelan toiminta

Riippumatta siitä, onko teemana yksilöity eli nimetty etuus vai siihen viittaava yleistävä termi, edellisessä luvussa esitetyt esimerkit 8–17 nostavat lauseen puheenaiheeksi Kelan etuuden. Kunkin esimerkkilauseen tuttua asiana siis esitetään tavalla tai toisella etuus: Puheenaiheena on Kelan asiakkaiden haettavissa oleva etuus, jonka myöntäminen on Kelan tehtävä. Lause lähtee liikkeelle etuudesta, jonka oletetaan olevan lukijalle tuttu, ja loppulause tarjoilee uutta tietoa suhteessa teemana olevaan etuuteen. Etuuksien lisäksi teemana voi olla kuitenkin myös muita Kela-lähtöisiksi mielletäviä asioita kuin etuuksia.

- (18) **Oikeus yksinhuoltajakorotukseen** päättyy avioliiton solmimisen myötä. **Lapsilisä päätös** tarkistetaan muutoksesta seuraavan kuun alusta. (Äidin tuet, keskustelu 4 ”Lapsilisän yksinhuoltajakorotus”)

Esimerkin 18 lihavoidut teemat asettavat lauseiden puheenaiheiksi asioita, jotka tavalla tai toisella kuuluvat Kelan tehtäväkenttään tai Kelan hallinnoimiin asioihin. Esimerkissä teemana oleva *oikeus yksinhuoltajakorotukseen* on jotain, jonka toteaminen on Kelan tehtävä. Yksittäisellä henkilöllä, siis asiakkaalla, joko on tämä oikeus, tai ei ole. Esimerkin seuraavan virkkeen teema *lapsilisä päätös* (po. *lapsilisäpäätös*) on sekin Kelan tuotos. Lapsilisäpäätös on hallinnollinen asiakirja, jossa todetaan muun muassa oikeus yksinhuoltajakorotukseen. Etuuspäätökset toimivat lainvoimaisina ja useimpien etuuksien kohdalla myös valituskelpoisina asiakirjoina kansalaisen ja viranomaisen välillä. Vaikka Kelan asiakas on päätöksen vastaanottaja ja vaikka oikeus yksinhuoltajakorotukseen on Kelan asiakasta koskeva ominaisuus, mainitut teemat miellyvät osana tekstiä sisällöllisesti Kela-lähtöisiksi. Päätös tai oikeus eivät ole yhtä kuin etuuden hakijan tilille tuleva maksu, vaan ne ovat osa lainsäätäjän, lainmukaista tehtävänsä toteuttavan viranomaisen ja kansalaisen välistä prosessia, jonka lopputuloksena syntyy tieto ja toimeksianto mahdollisesta etuuden maksamisesta. Tyypillisesti vasta tämän jälkeen asia konkretisoituu rahaksi: etuutta maksetaan tai sen maksaminen lopetetaan.

Samalla tavalla esimerkkien 19 ja 20 lihavoidut teemat viittaavat asioihin, jotka ovat Kelan hallinnassa tai joita Kela toteuttaa.

- (19) **Minimimyöntöaika lastenhoidon tuille** on yksi kuukausi. **Tukijakson** ei tarvitse alkaa kalenterikuukauden alusta. **Vähimmäisaikaan** lasketaan mukaan molempien vanhempien lastenhoidon tuen tukijaksot. **Vähimmäisaika** täyttyy myös silloin, kun kotihoidontuki jatkuu isyysrahakauden jälkeen niin, että **kotihoidon tuen jaksot** kestävät yhteensä vähintään kuukauden. (Isän tuet, keskustelu 19 ”Vuosilomat, isyysvapaa, hoitovapaa ja joustava hoitoraha”)
- (20) **Opintotuen tuloraja** määräytyy nostettavien tukikuukausien mukaan. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 16 ”lastenhoidon tuki ja opintoraha”)

Esimerkin 19 teemat ovat sisällöllisesti etuuksiin liittyviä asioita, jotka loppuen lopuksi voivat kytkeytyä tiiviistikin Kelan asiakkaan elämään. *Minimimyöntöaika* kuvaa sitä ajanjaksoa, jota lyhyemmälle ajalle asiakas ei voi saada lastenhoidon tukea. *Tukijakso* taas tarkoittaa sitä vähintään kuukauden mittaista aikaa, jonka ajalle asiakas hakee lastenhoidon tuen. *Vähimmäisaika* on synonyymi aikaisemmin mainitulle *minimimyöntöajalle*. Samaten, teema *tukijakso* saa myöhemmin tekstissä ilmiason *kotihoidon tuen jaksot*¹⁸. Esimerkin 20 teema *opintotuen tuloraja* tarkoittaa sitä rahamäärää, jonka opintotukea saava asiakas voi saada tuloja ilman, että se vaikuttaa opintotukeen. Jokaisella mainitulla teemalla on siis kytkös asiakkaaseen ja hänen yksilölliseen tilanteeseensa, mutta näitä asioita ei mainita kertaakaan esimerkeissä eikä asiakas ole teemapaikalla lauseen puheenaiheena. Teemat ilmaisevat sen sijaan puheena olevat asiat siitä näkökulmasta, josta Kela asiaa katselee: *minimimyöntöaika* on se aika, jolle Kela voi lyhimmillään myöntää lastenhoidon tuen ja *opintotuen tuloraja* on se, joka määräytyy nostettujen opintotukikuukausien perusteella ja joiden ylityttyä Kela perii opintotukea takaisin.

Esimerkkien 19 ja 20 näkökulma on siis tekstien asiakaspalvelufunktiosta huolimatta Kela-lähtöinen. Kela-lähtöisten teemojen lisäksi tulkintaa Kela-näkökulmasta tukee se, että esimerkkien lihavoidut teemat ovat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta lauseiden subjekteina (passiivilauseessa *Vähimmäisaikaan lasketaan mukaan* – ei ole subjektia). Teemat, eli Kelan hallinnassa olevat asiat, esitetään osana prosessia, jossa ne *täyttyvät, kestävät ja määräytyvät* kuin itsestään. Asiakas, jonka talouteen ja arkeen mainituilla teemoilla on suora yhteys, ei ole tekstin tasolla läsnä tässä prosessissa lainkaan.

Askeleen lähempänä asiakasta tuntuvat olevan seuraavien esimerkkien 21–23 teemat. Vaikka kyse on edelleen Kelan termeistä ja senkin takia Kela-lähtöisistä teemoista, ne poikkeavat edellä esitellyistä joiltain osin.

- (21) **Äitiys- ja vanhempainpäiväraahakemus** tulee muistaa jättää Kelaan vähintään 2 kuukautta ennen laskettua aikaa. (Äidin tuet, keskustelu 12 ”Työttömänä äitiyslomalle”)

¹⁸ Esimerkki on kiinnostava myös teemankulun kannalta, sillä mainitut teemat ovat sisällöllisesti katsottuna pysyviä ja sikäli teemankulun näkökulmasta tuttuja. *Tukijakson* tuttuus ei kuitenkaan välttämättä ole lukijalle ongelmatonta. Teemankulkua käsitellään luvussa 3.4.1.

- (22) **Isyysrahapäivät** tulisi pitää siihen mennessä kun lapsi on 2-vuotta. (Isän tuet, keskustelu 11 ”Isäkuukauden tuki”)
- (23) **Isyysvapaan** voi pitää haluamassaan ajankohdassa siihen mennessä kuin lapsi on kaksi vuotias. (Isän tuet, keskustelu 19 ”Vuosilomat, isyysvapaa, hoitovapaa ja joustava hoitoraha”)

Ensimmäisen esimerkin teemana on *äitiys- ja vanhempainpäiväraha*. Hakemus on se väline, jolla asiakas hakee Kelasta haluamaansa etuutta. Laki määrää, että etuutta on haettava, mutta se ei määrää, millä tavalla etuutta haetaan (esim. äitiysavustuslaki 477/1993). Näin ollen hakemus ei tarkoita vain paperilomaketta tai verkkohakemusta, vaan moni hakemus voidaan jättää Kelaan nykyään myös suullisesti. Hakemus on kuitenkin se väline, jolla Kelan asiakkaan etuusasia tavallisimmin tulee Kelassa vireille. Hakemuksen luonteeseen kuuluu myös se, että hakemuksessaan asiakas ilmoittaa ne tiedot, jotka Kela tarvitsee päätöksen tehdäkseen. Hakemuksen täyttämistä tai tarvittavien tietojen antamisesta vastaa siis asiakas. Esimerkkien 22 ja 23 teemat ovat *isyysrahapäivät* ja *isyysvapaa*. Edellisellä teemalla tarkoitetaan niitä 54 arkipäivää, jotka lapsen isä voi saada isyysrahaa. Isyysvapaaksi kutsutaan tuota 54 päivän mittaista aikaa. Etuuslainsäädäntö ei tunne termiä *isyysvapaa*, mutta sitä käytetään mainituissa tarkoituksessa. Isyysvapaalla tarkoitetaan myös usein sitä vapaata, jonka isä anoo työnantajaltaan.

Sekä *hakemus* että *isyysrahapäivät* ja *isyysvapaa* ovat miellellävissä asioiksi, jotka liittyvät Kelan ja sen asiakkaan välisessä suhteessa siihen vaiheeseen, jossa asiakas on keskeinen toimija. Hakemuksen täyttäminen ja jättäminen ajallaan Kelalla ovat asiakkaan tehtäviä. Vasta sen jälkeen alkaa Kelan toiminta. Myönnetyt isyysrahapäivät tai työstä haettu isyysvapaa taas liittyvät siihen vaiheeseen Kelan asiakkuutta, jossa Kela on useimmiten työnsä jo tehnyt, ja asiakas on saanut etuutensa. Teemat liittyvät verbiketjuihin, joiden modaaliverbit (välttämättömyyttä ilmaisevat *tulla*-verbin muodot *tulee* ja *tulisi* sekä mahdollisuutta ilmaiseva *voi*) tekevät lauseista direktiivisiä eli neuvovia. Eksplisiittiset viittaukset Kelan asiakkaaseen puuttuvat kuitenkin lauseista kokonaan, ja mainitut teemat esiintyvätkin nollapersoonalauseissa, joissa on nollasubjekti. Subjektia ei ilmaista, jolloin nolla varaa lukijalle tekstiin aseman, johon tämä voi asettua. Lukijan asettumista verbin kuvaaman toiminnan toteuttajaksi helpottaa se, että lauseiden predikaattiverbit kuvaavat toimia, jotka yleisesti tunnustetaan Kelan asiakkaan tehtäviksi. Lukijan voi täten ajatella tunnustavan oman roolinsa lauseiden kuvaamissa tilanteissa.

Vaikka nollapersoonan ansiosta esimerkkien näkökulma näyttää kääntyvän hieman enemmän asiakkaaseen, on virkkeiden puheenaiheina ja tuttuina käsiteltyinä asioina kuitenkin hakemus, isyysrahapäivät tai isyysvapaa, ja virke kertoo ensisijaisesti niistä.

3.2.3 Teemana asiakas

Kela-Kertun vastausvuorojen teemaksi voi asettua myös tekstin lukija. Selkein mahdollinen viittaus lukijaan on niissä lauseissa, joissa vastaanottajaa puhutellaan persoonapronomineilla. Kela-Kertun vastauksissa on lauseita, joiden teemana on kysyjään viittaava persoonapronomini *sinä*, kuten esimerkissä 24 on lihavoinnilla osoitettu. Myös monikon 2. persoonan pronominia *te* esiintyy Kela-Kertun vastauksissa. Esimerkissä 25 on *te*-pronominin esiintymien lisäksi sana *lapsenne*, jonka monikon 2. persoonan possessiivisuffiksi *-nne* viittaa eksplisiittisesti kysyjään.

- (24) **Sinä** voit itse valita kumman tuen haet, kun **sinulla** on alle 3v. lapsi. Voit saada yksityiseen hoitoon myös kotihoidon tuen, kun hoitaja on muu kuin vanhempi. **Sinun** tulee ilmoittaa hakemuksessa kuka on lapsen pääasiallinen hoitaja. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 1 ”Mitä eroa on kotihoidon tuella ja yksityisen hoidon tuella?”)
- (25) **Voitte** mahdollisesti edelleen saada tai tarvittaessa hakea tukea koska **lapsenne** on alle 3-vuotias ja **hänelle** ei ole varattu kunnallista päivähoitopaikkaa. Kotihoidon tuen voi hakea vanhempi, joka hoitaa lasta pääsääntöisesti. Jos **teille** on kotihoidon tuki jo myönnetty, tulisi tuki tarkistuttaa jos **teille** maksetaan hoitorahan lisäksi hoitolisää. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 14 ”Lapsi kotihoidossa”)

Vastaanottajaan viittaavien yksikön 2. persoonan pronomien ja verbimuotojen käyttö on Kelan kontekstissa tavallista, sillä 2000-luvun aikana Kela on vaiheittain siirtynyt teitittelystä sinutteluun (Laaksonen 2011). Näin ollen myös esimerkin 25 monikon 2. persoonan pronomineilla ja sen eri muodoilla puhutellaan yhtä useampaa henkilöä (esimerkin tapauksessa kysyjää ja tämän puolisoa), eikä kyse siis ole kysyjän teitittelystä. Tulkintaa vahvistaa vastausvuoroa edeltänyt konteksti, jossa kysyjä kertoo itsestään ja puolisostaan ja asettaa kysymyksensä *me*-muotoon: *Mitä tukea voimme saada, vaikka palaan töihin?* Vastausvuoron *te*-muodot ovat täten symmetrisiä kysymyksen pronomien ja verbin persoonapäätteen kanssa.

Esimerkkien 24 ja 25 teemoina ovat *sinä*- ja *te*-persoonapronomit sekä niiden eri muodot asettavat kysyjän lauseen puheenaiheeksi, ja lauseiden reemoissa kerrottu tieto esitetään suhteessa teemaan. Yksikön ja monikon 2. persoonan pronominit ovat deiktisiä, eli niiden tarkoite riippuu tilanteesta (ISK § 716). Käytännössä siis keskustelussa mainittu *sinä* viittaa sanojansa keskustelukumppaniin. *Sinä*-pronominia voidaan käyttää kuitenkin myös yleisemmin, jolloin se ei välttämättä viittaa aina keskustelukumppaniin tai lukijaan. Karita Suomalainen on pro gradu -tutkielmassaan (2015) käsitellyt yksikön 2. persoonaa ja sen käyttöä yleistävässä merkityksessä. Suomalainen esittelee ankkuroidun ja avoimen viittauksen eron: Yksikön 2. persoonan viittaussuhde on ankkuroitu, kun kyseisessä kontekstissa sille on

osoitettavissa tietty referentti eli viittauspiste¹⁹. Avoimesta viittaussuhteesta taas on kyse silloin, kun yksikön 2. persoonaa käytetään yleistävästi niin, että se ei viittaa vain vastaanottajaan, vaan mahdollisesti myös puhujaan ja muihin samassa tilanteessa oleviin (mt. 1–2, 60–61). Avoimella yksikön 2. persoonan käytöllä tarjotaan vuorovaikutuksen vastaanottajalle mahdollisuus samaistua kerrottuun. Suomalaisen mukaan sillä pyritään myös rakentamaan vuorovaikutuksen osapuolille yhteistä kokemusta puheena olevasta asiasta. (Suomalainen 2015: 101.)

Suomalaisen kuvaamaa avoimen yksikön 2. persoonan käyttöä sellaisenaan ei ole aineistossani havaittavissa. Tämä on ymmärrettävää, sillä Kela-Kertulla ei ole tarvetta rakentaa itsensä ja vastaanottajan välille yhteistä kokemusmaailmaa, johon he molemmat voivat samaistua. Tämä johtuu puhetilanteen institutionaalisesta luonteesta, jossa vuorovaikutuksen osapuolet ovat kansalainen–viranomaisen-suhteessa. Kela-Kertun vuorojen yksikön tai monikon 2. persoonan pronominit tai persoonapäätteiset verbimuodot ovat mielletävissä sellaisiksi, joiden kohde on ymmärrettävissä puhetilanteen perustella ankkuroiduiksi. Esimerkkien 24 ja 25 teemojen viittaussuhde onkin siis kontekstin ja keskustelun luonteen ansiosta selvä: keskustelua käyvät neuvoa kysyvä asiakas ja tälle vastaava Kela-Kerttu, jolloin Kela-Kertun vuorossa *sinä* viittaa kysyjään.

Ajatus 2. persoonan käytön tarjoamasta samaistumisen mahdollisuudesta sopii kuitenkin osin aineistooni. Vaikka Kela-Kertun vuorojen yksikön 2. persoonan viittauksissa ei olekaan siis kyse avoimesta käytöstä, jolla rakennettaisiin vuorovaikutuksen osapuolien yhteistä kokemusmaailmaa, lukijaan viittaavien persoonapronominien voi katsoa asettavan tekstin lukijalle samaistumiskohdan. Kelan asiakkaan rooliin asettuva lukija löytää *sinä*-pronomineista tai muista kysymysvuoron kirjoittajaan suoraan viittaavista elementeistä paikan, johon asettua. Kela-Kertun vuorojen *sinä* varaa siis paikan tekstinsisäiselle lukijalle, ja institutionaalisen vuorovaikutuksen kontekstissa merkitsee sen asiakkaan rooliin kuuluvaksi positioksi. Keskustelupalstan neuvontafunktion näkökulmasta 2. persoonan pronominit tai muut viittaukset ovat toimivia, sillä Kelan keskustelupalstan vastausten toivotaan palvelevan tosiasiallisen kysyjän lisäksi laajempaa lukijajoukkoa. *Sinän* käyttö on kuitenkin sikäli samaistumista rajoittavaa, että neuvon omaksujaksi asettuu vain sellainen lukija, joka tunnistaa oman henkilökohtaisen tilanteensa vastaavan alkuperäisen kysyjän kuvailemaa tilannetta.

¹⁹ Karita Suomalainen hyödyntää pro gradu -tutkielmassaan kognitiivista kielioppia, jonka piirissä käsite *ankkurointi* on käytössä. *Ankkuripaikka*-käsite viittaa ilmauksen puhetilanteen aikaan, paikkaan sekä sen osallistujiin. Ankkuroinnilla tarkoitetaan niitä keinoja, joilla ilmaus kytketään tähän ankkuripaikkaan ja joiden ansiosta ilmauksella on viittauspotentiaalia aikaan, paikkaan, puhetilanteeseen jne. (Evans 2007: 98, ks. myös Suomalainen 2015: 25–27).

Samoin kuin persoonapronominit, myös lauseen finiittiverbin persoonapäätteet viittaavat kysyjään.

- (26) Voit toki keskustella työnantajan kanssa, jos tekisittte uuden sopimuksen työajasta, missä se olisi enintään 30 tuntia viikossa. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 7 ”joustava hoitoraha ja kiky”)
- (27) Voit tehdä ilmoituksen esimerkiksi asiointipalvelun kautta. (Äidin tuet, keskustelu 4 ”Lapsilisän yksinhuoltajakorotus”)

Vaikka esimerkiksi Iso suomen kielioppi (§ 1378) katsoo, että finiittiverbialkuinen lause on teematon sen esikentän jäädessä tyhjäksi, tässä tutkimuksessa mielletään verbin persoonamuodon ilmaisevan sen entiteetin, johon muu lause suhteutuu (ks. luku 3.1.2). Näin ollen esimerkkien 26 ja 27 *voit*-alkuisten lauseiden teemaksi hahmottuu verbimuodossa ilmaistu, mutta puhetilanteessa annettuna ja läsnä oleva vastaanottaja. Suomen kielessä subjektia ilmaiseva 1. tai 2. persoonan pronomini persoonamuotoisen verbin yhteydessä ei ole välttämätön eikä aina tavallinenkaan. Esimerkeissä 26 ja 27 subjekti ilmaistaan verbin persoonapäätteessä ilman persoonapronominia. Kyse on normista, joka juontaa aikaan, jolloin suomen kirjakieltä synnytettiin ja kehitettiin. Nykystandardin mukaista tapaa ilmaista subjektin persoona ilman persoonapronominia perusteltiin tuolloin sekä ilmaisutavan taloudellisuudella että vieraskielisten piirteiden torjumisella. (Helasvuo 2014a: 31–32.) Tyypillisesti kirjoitetussa yleiskielessä 1. ja 2. persoonan pronomineja ei siis käytetä, vaan subjektin ilmaisee predikaattiverbin persoonapäätte. Sen sijaan vapaamuotoisessa suullisessa keskustelussa on tavallista, että persoonamuotoisen verbin lisäksi ilmaistaan myös 1. ja 2. persoonan pronominit. Nämä pronominit käyttäytyvät toisin kuin 3. persoonan tapauksissa, joissa subjekti ilmaistaan tavallisesti pronominilla riippumatta siitä, onko kyse puhutusta vai kirjoitetusta kielestä. (Helasvuo – Kyyröläinen 2016: 264.) Sanottu koskee niitä lauseita, joissa nominatiivimuotoinen subjekti on mahdollinen. Esimerkiksi esimerkin 24 lause *Sinun tulee ilmoittaa hakemuksessa kuka on lapsen pääasiallinen hoitaja* sisältää nesessiivirakenteen, jonka subjekti on genetiivimuotoinen ja nesessiiviverbi *tulla* esiintyy vain yksikön 3. persoonassa. Persoonapronominiton variantti lauseesta on nollapersonalause, jossa ei ole subjektia lainkaan (ISK § 505).

Perheensisäisten tekstiviestin persoonaviittauksia tutkinut Marja-Liisa Helasvuo (2014a) esittelee, miten persoonapronominiton ilmaisutapa on tekstiviesteissä lähes yhtä hallitseva tapa kuin kirjoitetussa yleiskielessäkin. Helasvuon aineistossa tekstiviestien suorista persoonaviittauksista 81 % oli pronominisubjektittomia, kun taas suullisesta keskustelusta koostuvassa aineistossa pronominisubjektin ja verbin persoonamuodon yhdistelmiä oli 89 %.

Helasvuo esittää tutkimuksensa päätelmäksi sen, että tekstiviestikanavassa persoonapronominisubjektit esiintyvät yleisimmin viestin ensimmäisessä lauseessa, ja myöhemmissä lauseissa esiintyessään ne merkitsevät usein näkökulman vaihdosta tai siirtymistä uuden toiminnan kuvaukseen (2014a: 46–48). Myös standardoidussa yleiskielessä persoonapronominisubjekteilla on tyypillisesti jokin vuorovaikutukseen liittyvä funktio, kuten kontrastin merkitseminen (Helasvuo – Kyyröläinen 2016: 266).

Myös muissa digitaalisen vuorovaikutuksen persoonaviittauksia analysoivissa tutkimuksissa on saatu samansuuntaisia tuloksia siitä, että verkon välityksellä käytävissä kirjoitetuissa keskusteluissa suositaan standardisoidun yleiskielen tapaa ilmasta subjekti vain verbin persoonapäätteellä (ks. Helasvuo 2014b: 64–65). Kirjoitettu keskustelu ei siis näytä seuraavan puhutun keskustelun mallia. On esitetty, että puhutussa vuorovaikutuksessa persoonapronominisubjekteilla tuetaan keskustelijoiden mahdollisuutta suuntautua oikea-aikaisesti keskustelun tuleviin käänteisiin. Kirjoitetussa keskustelussa tämä ei ole tarpeen, sillä keskustelu tapahtuu aina jonkinlaisella viiveellä ja vastaanottaja lukee viestin vasta sen lähettämisen jälkeen, ei siis sen tuottamisvaiheessa. (Helasvuo 2014b: 65.)

Tässä tutkimuksessa ei esitetä kvantitatiivista analyysiä 1. ja 2. persoonan subjektin merkitsemistavoista. On kuitenkin mahdollista todeta, että Kela-Kertun vastausvuoroissa nominatiivimuotoiset persoonapronominisubjektit ovat vähemmistössä ja muistuttavat näin ollen esimerkiksi Helasvuon tutkimia tekstiviestikeskusteluja. Aiemmin esitellyn esimerkin 24 ensimmäinen virke (*Sinä voit itse valita kumman tuen haet, kun sinulla on alle 3v. lapsi*) on eräs aineistoni muutamista persoonapronominisubjekteista, joiden ilmaisemiseksi olisi riittänyt pelkkä verbin persoonapäätte. Kyseinen virke on Kela-Kertun vuoron ensimmäinen. Lauseen *sinä*-pronominin käytölle ei tässä tarkastelussa löydy muuta selittävää tekijää kuin kirjoittajan valinta aloittaa vastaus mahdollisimman eksplisiittisellä persoonaviittauksella. Esimerkissä 28 alisteisen sivulauseen teemana olevalla *sinä*-pronominilla sen sijaan on vuorovaikutuksellinen tehtävä.

- (28) Olisiko perheessänne mahdollista sopia, että **sinä** lyhennät ensin työaikaasi jonkin aikaa ja sen jälkeen puoliso lyhentäisi oman pätkänsä. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 18 ”Joustava hoitoraha”)

Virkkeen tehtävä on ehdottaa lukijalle kaksivaiheista tapaa, jolla perheen vanhemmat voivat jakaa lastenhoidon tuen kaudet. Näiden kahden vaiheen keskinäiseen järjestykseen liittyvä kontrasti korostuu sillä, että toisen vaiheen suorittajaksi kaavailun *puolison* kontrastiksi asettuu eksplikoidusti alkuperäinen kysyjä, *sinä*.

Lauseen temaattisen rakenteen kannalta teemana olevat suorat viittaukset lukijaan asettavat lauseen puheenaiheeksi eksplisiittisesti kysymysvuoron kirjoittajan ja tekstin sisäisen vastaanottajan, jonka asemaan tekstin lukija voi asettua. Puhetilanteen osapuoliin on mahdollista viitata myös omistusliitteillä eli possessiivisuffikkeilla, joiden liittyessä esimerkiksi Kelan etuutta ilmaisevaan termiin etuudesta tulee vastaanottajan omistukseen kuuluva asia.

- (29) **Kotihoidontukesi** tarkistetaan puolisoisi isyysraha-hakemuksen perusteella. Isyysraha kannattaakin hakea hyvissä ajoin, jotta **kotihoidontukesi** ehditään tarkistaa. (Isän tuet, keskustelu 7 ”Isyysvapaa+äidin hoitovapaa ja loma töistä”)
- (30) **Kotikunnallasi** ei ole vaikutusta yksityisen hoidon tuen maksamiseen. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 11 ”Yksityisen hoidon tuki”)

Esimerkin 29 teemana on etuus, jonka omistusliite kiinnittää kyseisen etuuden lukijan ominaisuudeksi. Lauseen näkökulma on tällöin lukijan etuudessa eikä esimerkiksi etuudessa ylipäänsä. Ilmaus on spesifi: kyse on lukijan omasta tuesta. Esimerkissä 29 kaksi kertaa toistuva teema *kotihoidontukesi* on ´se Kelan hallinnoima etuus, josta on tullut osa asiakkaan kuukausittaista tuloa´. Lauseen näkökulma on kysyjän etuudessa ja sitä kautta hänen tilanteessaan. Omistusliitteen ansiosta lukijan on helppo arvioida lauseen pätevyyttä omassa tilanteessaan sen perusteella, tunnistaako hän olevansa kotihoidon tuen ”omistaja” eli kyseisen etuuden saaja. Samalla tavalla lauseessa 30 omistusliite eksplikoi kenen kotikunnalla ei ole vaikutusta yksityisen hoidon tuen maksamiseen: kontekstin perusteella omistusliitteen voi tunnistaa viittaavan kysyjään, joka kertoo olevansa yksityinen lastenhoitaja, jonka palkasta osan maksaa Kela yksityisen hoidon tukena. Omistusliitteen myötä teemana olevasta, mahdollisesti muuten hyvin Kela-keskeisestä asiasta tulee kielen tasolla molemmille osapuolille tuttua. Lukijalle on siis selvää, että kyse on kysyjän kotikunnasta eikä esimerkiksi hoidettavan lapsen perheen kotikunnasta.

Huomionarvoista kysyjään viittaavien teemojen tarkastelussa on se, että kysymyksenasettelu näyttää jonkin verran ohjaavan Kela-Kertun temavalintoja. Kolmen kysymys–vastaus-parin mittainen katkelma pidemmästä keskustelusta havainnollistaa tätä. Esimerkin vastausvuorojen teemat on lihavoitu.

(31)

Kysymys 3 (kirjoittaja: Vierailija25):

hei,

minulla on myös samanlainen tilanne eli edellisen lapsen syntymästä oli kela päätösten mukaan käytetty 50 etuuspäivää eli vapaita on 4. Uusi lapsi syntyi 6/15 ja olen nyt pitänyt 12 päivää

kahdessa osassa äidin kanssa samaan aikaan. Voinko käyttää myös tässä välissä näitä edellisen lapsen 4pvää äidin uuden äitiysloman kanssa samaan aikaan? Loput 6 päivää toisesta lapsesta menisivät sitten kahdessa erässä tälle syksyä

Ensimmäisen lapsen 15pv oli neljässä osassa ja 35pv yhdessä osassa. Kysymys lähinnä liittyy isyysrahan hakemisen aikarajoihin jonka vuoksi nuita vanhempia päiviä pitäisi käyttää vielä pois

Vastaus 3 (kirjoittaja Kela-Kerttu):

Hei Vieraililija25!

Jos **aiempi lapsesi** ei ole vielä täyttänyt 2 vuotta, niin voit pitää jäljellä olevat 4 päivää uuden lapsen äitiys- ja vanhempainrahakaudella.

Elokuisin terveisin Kela-Kerttu

Kysymys 4 (kirjoittaja: Vieras):

Terve,

Sellaista tiedustelin että kun pitää kahdesta lapsesta samanaikaisesti isyysvapaata (1 vko edellisestä lapsesta + 3 vkoa syntyvästä lapsesta), niin täytyykö isyyspäivärahat hakea eri hakemuksilla?

Kun tuossa katselin hakemusta niin käsitin niin että sillä voi hakea vain yhdestä lapsesta tai samaan aikaan syntyneistä useammasta lapsesta päivärahoja?

Vastaus 4 (kirjoittaja: Kela-Kerttu):

Hei!

Oletkin huomannut aivan oikein eli kyllä **sinun** tulee hakea isyysrahaa molemmista lapsistasi eri hakemuksilla. Voit toimittaa hakemukset kela.fi asiointipalvelun kautta.

Joulukuusin terveisin Kela-Kerttu

Kysymys 5 (kirjoittaja: Aholat):

Hei,

Voiko isä pitää alle 2-vuotiaan lapsen isyyslomat (ne max 24 arkipäivää), vaikkei uusi lapsi ole vielä syntynyt, mutta äitiysrahan maksaminen (äidin vanhempainvapaa) on jo alkanut?

Vastaus 5 (kirjoittaja: Kela-Kerttu):

Hei Aholat!

Isä voi olla isyysrahalla 24 arkipäivää, kun **äiti** on uudesta vauvasta äitiys- ja vanhempainrahakaudella. **Uuden vauvan** ei ole tarvinnut syntyä vielä, että **isä** voi olla vanhemmasta lapsesta isyysrahalla.

Pakkasterveisin Kela-Kerttu

Esimerkin ensimmäisessä kysymys–vastaus-parissa (kysymys 3 ja vastaus 3) kysyjä on puhunut itsestään *minä*-pronomiinilla, ja hän asettaa vuoronsa ainoan kysymyslauseen *minä*-muotoon: *Voinko käyttää myös tässä välissä näitä edellisen lapsen 4pvää äidin uuden äitiysloman kanssa samaan aikaan?* Kela-Kertun vastausvuoron päälauseen teemana on *voida*-verbin persoonamuodon 2. persoonan pääte, joka viittaa kysyjään. Vastaus on siis persoonaviitteiden osalta symmetrinen kysymyksen kanssa. Esimerkin viimeisessä kysymys–vastaus-parin (kysymys ja vastaus 5) kysymysvuorossa kysyjä taas ei viittaa itseensä, vaan asettaa kysymyksensä epäspesifisti puhumalla yleisesti isästä, äidistä ja lapsesta. Vastausvuorossa Kela-Kerttu noudattaa kysymyksessä annettua mallia, jolloin vastauksessakaan ei ole viittauksia puhetilanteen tosiasiallisiin osapuoliin. Vastauksen teemoina on *isä* kahdesti, *äiti* ja *uusi vauva*. Yleinen tietämys perherooleista ohjaa lukijan tulkitsemaan, että vauvan vanhemmat ovat tekstissä mainitut äiti ja isä. Tietämys rooleista mahdollistaa myös sen, että lukijan on mahdollista sekä löytää tekstistä samaistumisen mahdollistava positio että omaksua vastausvuoron välittämä neuvo.

Kela-Kertun vastausvuoron kysyjään viittaavat teemat näyttävät siis noudattelevan ainakin joissain tapauksissa kysymysvuoron asettamaa mallia. Huomio ei kuitenkaan suinkaan ole kaiken kattava, kuten esimerkin 31 toinen kysymys–vastaus-pari (kysymys ja vastaus 4) osoittaa. Siinä kysymysvuoron viittaukset itseen esiintyvät kysymykseen johdattelevassa lauseessa (*Sellaista tiedustelin – –*) ja kuvaukseen hakemukseen tutustumisesta (*Kun tuossa katselin hakemusta – –*). Varsinaisessa kysymyslauseessa ei ole subjektia, vaan kysymys rakentuu nollapersoonarakenteen varaan: *– – kun pitää kahdesta lapsesta samanaikaisesti isyy vapaa (1 vko edellisestä lapsesta + 3 vkoa syntyvästä lapsesta), niin täytyykö isyyspäivärahat hakea eri hakemuksilla?* Kela-Kertun vastauksen kolme teemaa ovat kuitenkin kaikki kysyjään viittaavia persoonaviittauksia (kaksi verbin 2. persoonan päätettä sekä *sinun*). Ei siis ole mahdollista yleistää, että Kela-Kertun vastausvuoron teemat motivoituisivat yksinomaan siitä, millaisia kielellisiä resursseja kysymysvuorossa hyödynnetään.

Kysyjälähtöinen teema ei aina sisällä puhetilanteen perusteella eksplisiittistä viittausta alkuperäiseen kysyjään, vaan kysyjälähtöiseksi teemaksi mieltyy myös esimerkin 31 viimeisen kysymys–vastaus-parin kysyjän elämäntilanteesta kumpuavat roolien nimitykset. Myös muut roolien nimitykset ovat mahdollisia teemoina.

- (32) **Asiakkaalla** on aina ilmoitusvelvollisuus perhetilanteen muuttuessa. (Äidin tuet, keskustelu 18 ”Naimisiinmenon vaikutukset kelan tukiin”)

Esimerkin 32 toteamus koskee ketä tahansa Kelan asiakkaan rooliin asettuvaa lukijaa tahansa, ja lauseen näkökulma on asiakkaassa ja tämän ilmoitusvelvollisuudessa. Samanlaisia lukijan rooliin liittyviä termejä on seuraavaksi esiteltävien esimerkkien 33 ja 34 teemoina. Tarkastelun kohteena olevat teemat on merkitty nuolella.

- (33) →**Äidin naispuolisella avio- tai avopuolisolla** on siis myös oikeus isyysrahaan, jos **vanhempainrahakausi** on alkanut 1.3.2017 tai myöhemmin. (Isän tuet, keskustelu 9 ”Isyysvapaa naiselle”)

Esimerkin 33 teemana oleva *äidin naispuolinen avio- tai avopuoliso* nostaa lauseen puheenaiheeksi perheenjäsenen, jolla on oikeus isyysrahaan. Lauseen reema kertoo teemasta ja siitä, missä tilanteessa teemapaikalla mainittu henkilö voi saada etuutta. Lauseen näkökulma on tekstin tasolla sen vastaanottajassa, ja teemassa ilmaistu rooli tarjoaa lukijalle mahdollisuuden asettua tähän rooliin.

Teemapaikalla olevaa *äidin naispuolista avio- tai avopuolisoa* käsitellään vuorovaikutuksen osapuolille tutuna tietona. Kysyjän kysymyksessä teeman viittauskohdetta on nimitetty synnyttävän naisen vaimoksi (*Onko synnyttävän naisen vaimo oikeutettu jäämään isyysvapaalle heti lapsen synnyttyä ja saamaan isyysrahaa?*). Kela-Kerttu korjaa omassa vuorossaan kysyjän käyttämää termiä, ja puhuu vaimon sijaan avio- tai avopuolisosta. Näin vastaus ei ole ymmärrettävissä niin, että isyysrahaa voisi saada vain äidin kanssa naimisissa oleva naispuolinen henkilö, koska oikeus voi koskea myös avovaimoa. Samalla Kela-Kerttu kuitenkin päättää nimittää synnyttävää henkilöä äidiksi. Näin tehdään myös esimerkiksi laeissa ja kela.fi-sivuilla. *Äiti*-nimitys voi naisparien yhteydessä kuitenkin tarkoittaa kumpaa tahansa lapsen vanhemmista, ja mahdollisesti kysyjä onkin puhunut *synnyttävästä naisesta* tehdäkseen eron perheen kahden äidin välille. Kela-Kertun vastausvuorossa lauseen tutun tiedon paikalle asettuu kuitenkin kysymysvuorosta poikkeava *äidin naispuolinen avio- tai avopuoliso*. Vaikka kontekstin ansiosta lukijan on todennäköistä onnistua tulkitsemaan Kela-Kertun vastauksen *äidin* tarkoittavan lapsen biologista äitiä, kuvaa esimerkki niitä eroja, joita Kelan ja Kelan asiakkaan maailmakuvissa on ja jotka tulevat näkyväksi vuorovaikutuksessa näennäisesti hyvätahaisen termin korjauksen myötä. Vaikka teema siis olisikin käytännössä tunnistettava ja roolin nimityksen perusteella asiakaslähtöinen, ei se silti välttämättä ole välittämältään merkitykseltä lukijalle täysin ongelmaton.

Myös esimerkissä 34 on kysyjään tai Kelan asiakkaan rooliin viittaava teema.

- (34) → **Lapsen hoidosta vastaavalla isällä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa**, on oikeus isyys- ja vanhempainrahaan, jos **lapsen hoito** on alkanut 1.3.2017 tai myöhemmin. (Isän tuet, keskustelu 13 ”Vanhempainvapaan jakaminen kun isä ei asu lapsen kanssa”)

Esimerkki 34 koostuu päälauseesta, sen keskelle kiilanneesta *joka*-relatiivilauseesta sekä päälauseelle alisteisesta *jos*-lauseesta. Päälauseessa teeman on *isä*, jota tarkentaa sitä edeltävä määritetekstu *lapsen hoidosta vastaava*. *Jos*-sivulauseen teema on *lapsen hoito*. Relatiivilauseen teema on *joka*-pronomini, joka viittaa päälauseen *isään* ja joka reemansa kanssa yhdessä rajoittaa päälauseen ydintä ja puheenaihetta eli *isää*. Näin ollen on turvallista mieltää koko virkkeen teemaksi koko nuolella merkitty lihavoitu osa: *lapsen hoidosta vastaavalla isällä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa*. Kela-Kertun vastauksen teemana on tässäkin esimerkissä ilmaus, jolla viitataan kysymysvuorossa esiin tuotuun henkilöön, jota kysymys koskee. Esimerkki 34 on katkelma Kela-Kertun vastauksesta, jota edeltävässä kysymysvuorossa on kysytty *Voiko isä saada isyysrahaa ja jakaa äidin kanssa vanhempainvapaan normaaliin tapaan, jos on yhteishuoltajuus mutta vanhemmat eivät asu yhdessä ja lapsi on kirjoilla äidin osoitteessa?* Vastauksessa sellaisesta äidin ja isän isästä, jotka eivät asu yhdessä ja joiden lapsi asuu virallisesti äidin luona, on tullut lapsen hoidosta vastaava isä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa. Kuten esimerkissä 33, myös tässä tapauksessa Kela-Kerttu näyttää muokkaavan kysyjän ilmauksen muotoon, joka on hieman tarkempi kuin kysymyksen ilmaus. Ensinnäkin *lapsen hoidosta vastaava* tarkoittaa, että isän täytyy hoitaa lasta. Isyysrahan saamisen edellytys siis on aina, että isä ei isyysrahaa saadessaan esimerkiksi käy töissä vaan hän hoitaa lasta²⁰. Lisäksi sivulauseen rajaava *joka ei ole avio- tai avoliitossa* on oikeudellisesti katsottuna oikeampi ja tyhjentävämpi ilmaus kuin kysymyksessä käytetty *vanhemmat (jotka) eivät asu yhdessä*.

Sekä esimerkissä 33 että esimerkissä 34 teemat ilmaisevat asiakkaan, jolloin lauseiden näkökulma on asiakaslähtöinen. Jos lukija tunnistaa itsensä teeman nimeämästä roolista, hänen on mahdollista löytää tekstistä positio, johon asettua ja josta käsin osallistua tekstin sisäiseen vuorovaikutukseen. Mainittujen esimerkkien asiakaslähtöisten teemojen tunnistaminen vaatii kuitenkin lukijalta tulkintaa, sillä niissä Kela-Kerttu asettaa teeman paikalle ilmauksen, joka on kyllä lukijalle jo kysymyksestä tuttu, mutta joka vastauksessa on ilmaistu uusilla termeillä. Suhteessa virkkeen informaatorakenteeseen esimerkkien 33 ja 34 teemat eivät myöskään itse

²⁰ Kyseisen esimerkin yhteydessä voi myös miettiä, miten hyvin *lapsen hoidosta vastaava isä* kuvailee lukijalle sitä, mitä ilmauksella käytännössä tarkoitetaan. Esimerkkiä analysoidaan luvussa 3.4.1 lisää teemankulun ja teeman tunnistettavuuden kannalta.

asiassa ole virkkeen vähiten informaatiopitoiset osat, kuten teemat Enkvistin (1975: 60) mukaan tyypillisesti ovat. Kun teemaksi asettuu esimerkkien mukaisesti pitkä määriteketju tai teeman ydintä rajoittava sivulause tai kun teeman uudella nimeämisellä pyritään opettamaan lukijaa oikeudellisesti tarkkojen termien käyttöön, tutun tiedon lomaan tulee syötetyksi myös mahdollisesti kokonaan uutta tietoa. Asiakaslähtöiset teemat siis asettavat kyllä lauseiden puheenaiheeksi asiakkaan ja rakentavat lauseeseen asiakkaan näkökulman. Näkökulma saattaa vuorovaikutuksessa kuitenkin kääntyä takaisin Kela-näkökulmaksi silloin, kun teema onkin vain kirjoittajalle tuttu tai kun teema on ilmaistu termeillä, jotka ovat vain kirjoittajan luonnollisessa käytössä.

3.2.4 Yhteenveto

Kela-Kertun vastausvuorojen lauseiden teemoiksi asettuu sekä Kela-lähtöisiä että asiakaslähtöisiä teemoja. Keskeinen ero teemoissa on se näkökulma, jonka ne luovat lauseisiin. Tämä näkökulma vaikuttaa siihen, millainen vuorovaikutus Kela-Kertun vastauksiin rakentuu. Luvussa 3.2.1 olen käsitellyt teemoja, jotka sisällöllisesti mieltävät ilmaisevan keskeisiä Kelan toimintaan liittyviä asioita. Luvussa 3.2.2 olen perehtynyt teemoihin, jotka viittaavat kysyjään, siis Kelan asiakkaaseen. Olen tehnyt havaintoja siitä, millä perusteella lauseeseen näyttää syntyvän joko asiakas- tai Kela-näkökulma. Olen havainnut myös teeman nimeämiseen liittyviä seikkoja, jotka vaikuttavat lauseen näkökulmaan. Molemmilla havainnoilla on vaikutus siihen vuorovaikutukseen, joka teksteihin rakentuu.

Kela-keskeisen näkökulman näyttävät asettavan sekä ne teemat, jotka liittyvät kaikkein keskeisimmin Kelan toimintaan (esimerkiksi etuuksien nimitykset: *isyysraha*, *kotihoidon tuki* ja etuusprosessiin ja Kelan toimiin liittyvät termit: *oikeus yksinhuoltajakorotukseen*, *päätös*, *minimimyöntöaika*), mutta myös teemat, joilla Kela-lähtöisyydestä huolimatta on käytännöllinen kytkös asiakkaaseen (esimerkiksi *isyysvapaa*, *hakemus*). Yksi huomioni on se, että silloin, kun lauseen teemana on tällaisia Kela-lähtöisiksi mielletäviä lausekkeita, lause rakentuu instituution näkökulmasta. Instituution näkökulma ei synny kuitenkaan vain siitä, että teema määrää lauseen puheenaiheeksi Kelan etuuden tai muun Kela-lähtöisen asian, jolloin lauseen reema keskittyy kertomaan tästä. Lukijan kannalta Kela-keskeistä näkökulmaa vahvistaa myös se, että etuusteemat tai muut Kela-lähtöiset teemat näyttävät saavat rinnalleen passiivi- tai nollapersoonarakenteita, joissa toimijoita ei ole eksplikoitu. Passiivi- ja nollapersoonalauseet siis kertovat niistä toimista, joita kohdistuu Kela-lähtöiseen teemaan,

mutta joiden toimijaa ei paljasteta. Vastauksiin rakentuvan vuorovaikutuksen kannalta teksti, jossa vastaanottaja ei ole läsnä ja josta lukija ei löydä paikkaansa, on yksipuolinen.

Olen esittänyt, että Kela-lähtöinen teema yhdistyy passiiviin etenkin silloin, kun lauseessa ilmaistu toiminta teeman suhteen on Kelan toimintaa. Instituution pyrkimys kertoa tekemisistään niin, ettei se leimaudu yksittäisen kelalaisen (eikä varsinkaan leppäkertun) tekemiseksi, vaikuttaa tuovan etuusteeman rinnalle toimijat piilottavan passiivin. Lukijan on toki usein mahdollista tunnistaa verbin ilmaiseman toiminnan tai kontekstin perusteella, ilmaiseeko lause asiakkaan vai Kelan toimia teemaa kohtaan. Aina konteksti tai verbi ei kuitenkaan paljasta toimijaa, ja vaikka paljastaisi, tunnistaminen on vaatinut tulkintaa ja sisältäneenä näin ollen aina jonkin verran epävarmuutta. Sama huomio koskee myös nollapersoonarakenteita, joita aineistossani liittyy pääosin sellaisiin Kela-lähtöisiksi miellettyihin teemoihin, joiden suhteen ilmaistu toiminta on todellisuudessa Kelan asiakkaan toimintaa.

Asiakaslähtöisiä teemoja aineistossani edustaa muun muassa yksikön ja monikon 2. persoonan pronominit sekä lauseenalkuisten verbien persoonapäätteet. Koska näissä lauseissa puheenaiheena on Kela-Kertun keskustelukumppani, lauseet rakentuvat kertomaan asioita suhteessa kysyjään, jonka asemaan lukijan on mahdollista asettua. Näkökulma on siis kysyjässä. Myös etuusteemaan liittyvä possessiivisuffiksi kääntää lauseen näkökulman asiakasnäkökulmaksi. Silloin lauseen puheenaiheeksi ja tuttuna käsiteltäväksi asiaksi tulee spesifisti kysyjän (kysymysvuorossa mainitsema) etuus, jolloin lauseen reema suhteutuu kertomaan siitä. Näkökulma ei ole siis yleisesti etuudessa, vaan omistusliitteen viittaus eksplikoi, että Kela-Kerttu puhuu yksiköllisesti asiakkaalle tämän nimenomaisesta etuudesta. Asiakaslähtöisinä teemoina voi myös pitää erilaisia perheensisäisiin tai muihin rooleihin viittaavia nimityksiä. Roolin ja samalla teeman tunnistaminen perustuu lukijan tietämykseen erilaisista rooleista. Kun teemana on tuttu roolin nimitys, lukijan on mahdollista löytää tekstistä positio, johon hän voi asettua oman arkielämän roolinsa kautta. Asiakaslähtöiset teemat lähtökohtaisesti edistävät tekstin vuorovaikutteisuutta, sillä niiden ansiosta vastaanottaja on eksplikoidusti läsnä tekstissä.

Sekä Kela- että asiakaslähtöiset teemat ovat lukijalle hyväksyttäviä vain jos hän tunnistaa ne. Aineistoni perusteella Kela-Kerttu näyttää toisinaan pukevan teeman toiseen ilmiäsuun kuin millä kysymysvuorossa kyseistä asiaa on käsitelty. Siis, vaikka teema sisällöllisesti olisi lukijalle kontekstin tai temankulun perusteella tuttu, edellytykset tunnistaa teema perustuu siihen, että teema tunnistetaan tutuksi. Kela-Kertun vastausten Kela-lähtöisten teemojen joukossa on muun muassa etuuksia niputtavia kattotermejä tai vieläkin yleistävämpiä termejä,

kuten *tuki* ja *etuus*, jotka viittaavat tekstissä kysyjän mainitsemaan etuuteen, mutta joita Kela-Kerttu ei siis nimitä samalla tavalla kuin kysymysvuoron kirjoittaja. Yleistävien termien käyttö vastausvuoroissa motivoitunee ensinnäkin taloudellisista seikoista: niiden avulla vältetään toistamasta tekstissä jo aiemmin mainittua yksilöityä etuutta. Yleistävien termien käyttö näyttää liittyvän myös Kela-Kertun pyrkimykseen tarjota lukijoille vastaus, joka ei päde vain kysymysvuorossa nimettyyn yksilöityyn etuuteen, vaan etuuksiin laajemmin. Näin vastauksesta voivat periaatteessa hyötyä myös ne lukijat, joiden yksilöllinen tilanne ei koske juuri sitä samaa etuutta, josta kysymysvuorossa on ollut kysymys. Tämä kuitenkin edellyttää sitä, että lukija tunnistaa Kela-Kertun ylätasoa termien vastaavan kysymysvuoron spesifejä termejä, joiden varaan kysymys on rakennettu. Mahdollista on, että Kela-Kertun hyvä tarkoitus palvella yhdellä vastauksella isompaa joukkoa aiheuttaa sen, että vastauksen tulkinta vaikeutuu.

Toinen motiivi, joka saa Kela-Kertun pukemaan lukijalle tutun teeman vieraaseen ulkoasuun, liittyy tilanteisiin, joissa kysyjän käyttämät termit ovat jollain tapaa ongelmallisia: kysyjä käyttää esimerkiksi väärää tai epätarkkaa termiä kysymyksessään. Myös asiakaslähtöiseksi mieltyvät teemat, esimerkiksi perheensisäisten roolien nimitykset, voivat muuttua lukijalle tunnistamattomiksi, kun Kela-Kerttu korjaa kysyjän virheellistä terminologiaa etuuslainsäädännön näkökulmasta oikeaksi. On mahdollista, että tällaiset termien korjaukset motivoituvat Kelan pyrkimyksestä antaa lukijoille vain sellaista tietoa, joka on täsmällisesti oikein. Näyttää siis siltä, että tavoiteltu pyrkimys ”puhua asiakkaan kielellä” jää tietynlaisen varovaisuuden jalkoihin: Kela-Kerttu huolehtii viestinsä vedenpitävyydestä, jolloin teemoiksi valikoituu sellaisia lausekkeita, joiden tutuus ei ole lukijalle täysin ongelmatonta.

3.3 Teemat lauseyhdistelmätasolla

Edellisissä luvuissa olen tarkastellut Kela-Kertun vastausvuorojen teemoja, jotka toteutuvat lausekkeina. Kiinnostuksen kohteena on siis ollut yksittäisen finiittiverbin ympärille rakentuvan lauseen temaattinen rakenne. Analyysityökalua esittelevässä luvussa 3.1.2 kerroin, että varsinkin tekstin temaattisen rakenteen tarkasteluun päästään syvemmälle arvioimalla lauseyhdistelmistä koostuvien yhdyslauseiden teema-reema-jakoa. Yhdyslauseen jäsenten keskinäistä työnjakoa voi tarkastella sekä tutun ja uuden tiedon annostelun suhteen että myös sen mukaan, miten lauseyhdistelmän puheenaihe merkitään temaattisesti.

Kiinnostuksen kohteenani ovat sellaiset yhdyslauseet, joissa on virkkeen hallitsevalle lauseelle, eli päälauseelle, alisteinen lause tai useampia alisteisia lauseita, eli sivulauseita. Yksi tapa esittää alisteiset sivulauseet on jakaa ne kolmeen ryhmään: komplementtilauseisiin,

relatiivilauseisiin ja adverbiaalilauseisiin (Herlin 1998: 18). Komplementtilauseena ollessaan alisteinen sivulause toimii lauseenjäsenenä. Tämä on mahdollista *jos-*, *kun-* ja *vaikka-*lauseille. (ISK § 1111). Relatiivilause taas alkaa relatiivipronominilla (esim. *joka*, *mikä*) tai muulla relatiivisella pro-sanalla, joka useimmiten määrittää substantiivia tai pronominia, mutta joskus myös adjektiivia tai aikaa ja paikka ilmaisevaa adverbia (ISK § 1164). Relatiivilauseen tehtävä on joko rajata määritettä tai tarkentaa sitä. Edellisen kaltaisia relatiivilauseita kutsutaan restriktiivisiksi ja jälkimmäisiä epärestriktiivisiksi. Adverbiaalilause puolestaan alkaa adverbiaalikonjunktioilla, joita ovat *koska*, *kun*, *jos*, *ellei*, *jollei*, *mikäli*, *vaikka*, *joskin*, *jos kohta*, *jotta* ja *että* (merkityksessä 'jotta') (ISK § 1111). Adverbiaalilauseet eroavat relatiivilauseista ja lauseenjäsenenä toimivista komplementtilauseista muun muassa sen suhteen, että adverbiaalikonjunktio voi luoda yhteen liittämiensä pää- ja sivulauseen välille esimerkiksi temporaalisen, kausaalisen, konditionaalisen tai konsessiivisen suhteen (mp.). Adverbiaalilause ei siis ainoastaan toimi lisäyksenä tai määritteenä, vaan se kertoo myös jotain pää- ja sivulauseen välisestä suhteesta.

Adverbiaalilauseiden erityisyys suhteessa tekstin tematiikkaan liittyy nähdäkseni siihen, mikä on adverbiaalilauseen tehtävä suhteessa hallitsevaan lauseeseensa. Shore (2008: 55–56) huomauttaa tässä yhteydessä, että tekstin teemankulun kannalta alisteiset sivulauseet eivät ole kovin merkittäviä, sillä päälauseilla on virkkeessä varsinainen ”jatkava ja eteenpäin vievä tehtävä”. Hän katsoo adverbiaalilauseenkin pääasiassa rajaavan päälauseita siitä näkökulmasta, johon adverbiaalikonjunktio lauseen semanttisesti asettaa. Erilaisia sivulauseita yhdistävä rajaava tehtävä on helppo hyväksyä esimerkiksi restriktiivisessä relatiivilauseessa *Kotihoidon tuen voi hakea vanhempi, joka hoitaa lasta pääsääntöisesti*. Siinä *joka*-relatiivipronominilla alkavan alisteisen sivulauseen tehtävä on ainoastaan rajata ja määrittää *vanhempaa*. Adverbiaalilauseiden vaikutusala virkkeen hallitsevaan lauseeseen mieltyy kuitenkin laajemmaksi. Suhteessa hallitsevaan lauseeseensa etujäsenenä sijaitsevan adverbiaalilauseen sanotaan ilmaisevan ”taustaksi asiantilan, jonka valossa hallitseva lause tulkitaan”. Se voi myös esittää tekstuaalisen taustan hallitsevalle lauseelle. (mt. § 1112.) Jälkijäsenenä olevista adverbiaalilauseista ISK toteaa lyhyesti niiden toimivan ilmauksen tulkinnan viitekohtana. Näitä ISKin määritelmiäkin hyödyntäen Shore (2008: 56) hahmottelee etujäsenisille adverbiaalilauseille orientoivan sivuteeman tehtävää. Orientoivat sivuteemat edeltävät lauseen varsinaista teemaa ja ovat käytännössä esimerkiksi ajan tai paikan adverbiaaleja, kuten on lauseessa 35 (mas. 44–49). Lauseen sivuteemana toimiva osa on alleviivattu.

(35) Tällöin et voi itse valita, esitätkö 6 kuukauden tuloiksesi eläkevakuutuksen työtulon. (Isän tuet,

Sivuteemassa erityistä on se, että sen voi mieltää olevan lauseen toinen puheenaihe varsinaisen teeman lisäksi. Käytännössä se voi luoda kontrastia tai toimia näkökulman vaihdoksen ilmaisimena. Sen voi myös ajatella asettavan teeman siihen näkökulmaan, jonka kautta sitä tarkastellaan. (mas. 48.) Esimerkkilauseessa 35 teema on kieltoverbin liittomuodon yksikön 2. persoona. Sivuteemana toimiva ajankohtaan viittaava *tällöin* antaa lauseen tulkinnalle raamit ja kiinnittää sen edellä mainittuihin olosuhteisiin, joiden valossa teema ja loppuvirke tulkitaan. Virkkeen toinen puheenaihe ja lähtökohta on kieltoverbin persoonamuodossa ilmaistun kysyjän lisäksi siis se tilanne, johon *tällöin*-adverbiaalilla viitataan. Jos sivuteemana oleva *tällöin* siirretään pois lauseen ensimmäiseltä paikalta, sillä ei ole enää ole samanlaista teeman tulkintaa kehystävää vaikutusta, vaan *tällöin* tuntuu enemmän kertovan johtopäätöksen syntymisestä: *Et voi tällöin itse valita, esitätkö 6 kuukauden tuloiksesi eläkevakuutuksen työtulon* (ks. myös ajan adverbiaaleista Shore 2008: 45–46).

Sen lisäksi, että sivuteema täydentää varsinaista teemaa ja tuo sen rinnalle toisen puheenaiheen, se voi myös sisältää muunlaista ennestään tuttua tietoa, joka rajaa teemaksi tulkittavan ilmauksen tarkoitetta. Näin on oheisessa kahden lauseen mittaisessa katkelmassa, joka on Kela-Kertun vastauksesta. Sivuteema on alleviivattu.

- (36) **Arkena tehdyt työpäivät** tulisi ilmoittaa esimerkiksi asiointipalvelussa vanhempainpäivärahan muutosilmoituksella. Näiltä päiviltä vanhempainpäiväraha maksetaan vähimmäismääräisenä eli 24,64 €/pv. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 13 ”Vanhempainvapaalla työskentely”)

Ensimmäisen lauseen teema *arkena tehdyt työpäivät* etenee jälkimmäiseen lauseeseen orientoivaksi sivuteemaksi, *näiltä päiviltä*. Kyseinen sivuteema on siis ennestään tuttu edellisen lauseen perusteella. Jälkimmäisen lauseen varsinainen teema, *vanhempainpäiväraha*, on kyseisen lauseen pääpuheenaihe johon reema tuo uutta tietoa. Tuttu sivuteema *näiltä päiviltä* tuo kuitenkin teemaan tärkeä rajauksen ja ikään kuin toisen puheenaiheen varsinaisen teeman (*vanhempainpäiväraha*) lisäksi. Se myös sitoo jälkimmäisen lauseen teeman osaksi aiemmin kerrottua asiaa.²¹

Jos yhdyslauseita tarkastellaan pääasiassa päälauseen temaattisen rakenteen kannalta, niin päälauseetta edeltävä adverbiaalilause mieltyy hyvinkin orientoivan sivuteeman tehtävään: siis esimerkiksi joko luomaan kontrastia tai rajaamaan ajallista ulottuvuutta, jossa päälause pätee. Shore (2008: 56) toteaa, että adverbiaalilauseiden semanttisen moninaisuuden vuoksi

²¹ Ks. teemaa edeltävistä elementeistä mm. ISK § 1379 – 1380, Shore 2008: 44–49 sekä tässä tutkimuksessa luku 3.1.1.

etu- ja takajäsenisten adverbiaalilauseiden temaattinen rooli vaatisi lisää tutkimusta, eikä hän siksiäkään päädy esittämään aiheesta mitään tyhjentävää näkemystä.

Tässä luvussa pyrin tarkastelemaan aineistossani olevia alisteisia adverbiaalilauseita niin etu- kuin jälkijäsenenä. Huomioni on tekstin tematiikassa ja siinä, miten päälauseen ja sivulauseena olevan adverbiaalilauseen keskinäinen järjestys vaikuttaa tekstiin syntyvään vuorovaikutukseen. Lähestyn aineistoani siis askeleen lausetasoa etäämpää enkä keskitytään analysoimaan tematiikkaa yksin päälauseen kannalta. Näin ollen en myöskään hylkää Shoren hahmottelemaa ajatusta yhdyslauseen etujäsenenä olevan adverbiaalilauseen roolista orientoivana sivuteemana, vaan katson tekstiä näkökulmasta, joka keskittyy ennen kaikkea pää- ja sivulauseen keskinäiseen suhteeseen. Tavoitteenani ei ole eritellä aineistoni adverbiaalilauseita niiden alussa olevien adverbiaalikonjunktioiden tai niiden luomien semanttisten merkitysten suhteen, vaan keskityn kuvaamaan erilaisten adverbiaalilauseiden sijoittumisen vaikutusta tekstin vuorovaikutukseen.

Lauseyhdistelmien keskinäistä temaattista rakennetta tarkasteleva analyysini perustuu Hallidayn (1994 [1985]: 54) ajatukseen, jonka mukaan temaattinen rakenne on pääasiassa lauseen sisäinen ilmiö, mutta samanlainen tiedon rakentuminen on havaittavissa myös kielen muilla tasoilla. Hallidayn mukaan päälauseen ja sivulauseen lauseyhdistelmissä lauseiden keskinäinen järjestys vaikuttaa virkkeen temaattiseen rakenteeseen, ja esimerkiksi ennen päälauseetta sijoittunut sivulause on sijaintinsa ansiosta tematisoitunut (Halliday 1994 [1985]: 56–57). Esimerkki 37 on lauseyhdistelmästä koostuva virke, jonka tarkastelu valottaa tätä näkemystä. Lauseiden teemat on lihavoitu.

- (37) Koska **tilanteenne** on vapaiden jaon suhteen vielä epäselvä niin voit hakea samalla myös koko vanhempainrahakauden. (Isän tuet, keskustelu 17 ”Isän vanhempainvapaan ajankohdan päättäminen”)

Yhdyslauseen aloittavan *koska*-sivulauseen teema on *tilanteenne*. *Niin*-partikkelista alkavan päälauseen teemana on kysyjään viittaava *voida*-verbin 2. persoonan päätte. Molemmat teemat ovat asiakaslähtöisiä, ja lauseissa on asiakasnäkökulma, kuten edellä luvussa 3.2.3 olen esittänyt. Ne viittaavat alkuperäiseen kysyjään, jonka asemaan tekstin lukija voi asettua. Sivulauseen teemana on *tilanteenne*, joka kiteyttää sen, mitä alkuperäinen kysyjä on omassa vuorossaan kertonut. Koska molemmat teemat ovat tekstissä tutut ja niiden viittauskohde on helppo tunnistaa, molempien lauseiden reemaosien tarjoama uusi informaatio on mahdollista hyväksyä. Jos virkettä analysoitaisiin ajatuksella, jossa keskitytään päälauseen ”eteenpäin vievään” tehtävään, olisi mahdollista todeta, että päälauseen teemaa edeltävä adverbiaalilause

on sivuteema, joka esittää taustan päälauseen tulkinnalle ja toimii päälauseen teeman lisäksi ikään kuin virkkeen toisena puheenaiheena.

Kun siirrytään tarkastelemaan lauseiden keskinäistä suhdetta askeleen kauempaa ja etsitään lauseiden välistä temaattista rakennetta, voidaan todeta, että päälausetta edeltävä sivulause näyttää asettavan hallitsevan lauseen tulkitsemiselle lähtökohdan. Päälausetta edeltäessään se on siis Hallidayn ajattelemalla tavalla tematisoitunut. Kausaalisuutta ilmaisevalla *koska*-konjunktilla alkava sivulause ensinnäkin perustelee sitä, mitä hallitsevassa lauseessa tullaan kertomaan. Perustelu ikään kuin pohjustaa ja kiinnittää vuorovaikutuksen olosuhteisiin, joista käsin virkkeen päälausetta tulkitaan: se, mitä päälauseessa kerrotaan, on totta sivulauseessa kerrotun johdosta. Lauseyhdistelmätasolla sivulause mieltyy virkkeen puheenaiheeksi, sillä kokonaisuutena esimerkin 37 virke koskee sitä tilannetta, joka on ilmaistu sivulauseessa.

Koska-konjunktilla alkava sivulause hahmottuu lauseyhdistelmätason teemaksi myös siinä tapauksessa kun esimerkkiyhdyslausesta arvioidaan teema–reema-jaon toisen näkökulman kautta eli suhteessa virkkeen informaation annosteluun. Kuten aiemmin kerrottiin, esimerkin 37 päälausetta edeltävän sivulauseen väittämää voi pitää lukijalle tuttuuna tietona, sillä hän on kysymysvuorossaan itse kuvannut, miten tilanne vapaiden jaon suhteen on epäselvä. *Tilanteenne*-sanana tuttuutta vahvistaa sen omistusmuoto, joka eksplikoi, että puhe on kysyjän omasta tilanteesta eikä esimerkiksi jostain yleisestä oletetusta tilanteesta. Hallitseva lause taas tuo virkkeeseen uuden tiedon, eli sen, mitä lukijan kannattaa sivulauseen olosuhteen vallitessa tehdä. Näin ollen päälauseella on lauseyhdistelmässä 37 remaattinen rooli. Taulukko 1 esittää virkkeen jakautumisen yhdyslauseen osien mukaisesti teemaan ja reemaan.

Taulukko 1:

TEEMA	<i>puheenaihe, tuttu tieto</i>	Koska tilanteenne on vapaiden jaon suhteen vielä epäselvä
REEMA	<i>kertoo puheenaiheesta, uusi tieto</i>	niin voit hakea samalla myös koko vanhempainrahakauden.

(Isän tuet, keskustelu 17 ”Isän vanhempainvapaan ajankohdan päättäminen”)

Tulevissa alaluvuissa 3.3.1 ja 3.3.2 lähdän Hallidayn viitoittamasta ajatuksesta, jonka mukaan lauseensisäinen teema–reema-rakenteen lisäksi yhdyslauseen etu- ja jälkijäsenenkin välille on hahmotettavissa teemaksi ja reemaksi mieltävä työnjako. Analysoin virkkeiden ja tekstin tematiikka kahdessa eri tapauksessa: kun adverbiaalilause on virkkeen etujäsenenä ja

kun se on jälkijäsenenä. On kuitenkin paikallaan huomauttaa, että analyysini tapa tarkastella yhdyslauseen pää- ja sivulauseen keskinäistä suhdetta teema–reema-työkalun avulla ei ole vakiintunut metodi, ja systemaattinen tekstin analysointi sen kautta törmännee teoreettisiin ongelmiin. Hyödynnänkin analyysissäni enemmän tietoa teeman ja reeman luonteesta sekä niiden suhteesta tekstin näkökulmaan ja testaan, miltä yhdyslauseen osien keskinäinen suhde näyttää näiden tietojen valossa.

3.3.1 Adverbiaalilause etujäsenenä

Lauseyhdistelmätason temaattinen rakenne, jossa lauseyhdistelmätasolla teemana on päälausetta edeltävä adverbiaalilause ja reemana on päälause, on esimerkissä 38.

- (38) **Mikäli äiti palaa töihin ja on vuosilomalla heinäkuun alusta alkaen**, voit itse hakea isyysrahaa äidin loman ajalle. (Isän tuet, keskustelu 7 ”Isyysvapaa+äidin hoitovapaa ja loma töistä”, vastaus 4)

Esimerkkivirkkeen aloittava *mikäli*-adverbiaalilause luo sivu- ja päälauseen välille konditionaalisen eli ehtoa ilmaisevan suhteen. Konditionaalinen suhde on tässä tapauksessa ehdollinen, eli se ilmaisee mahdollisuutta. Esimerkin 38 lauseyhdistelmätason teemana oleva *mikäli*-adverbiaalilause sisältää lukijalle tuttua tietoa, sillä kysymysvuorossa kysyjä on kertonut perheen suunnitelmista kysymyslauseen muodossa: *Jos lapsen äiti jää vanhempainrahakauden jälkeen hoitovapaalle huhtikuun lopussa, ja sitten palaa töihin suoraan vuosilomalle heinäkuun alusta alkaen (eli olisi hoitovapaalla/kotihoidon tuella touko- ja kesäkuun), eli ei saisi enää kotihoidontukea vaan vuosilomapalkan työnantajalta (eli olisi ikään kuin ”töissä”), niin saanko minä isyysrahaa samaan aikaan jos pidän itse isyysvapaata esim. kolme viikkoa myös heinäkuun alusta alkaen?* Kela-Kertun vastausvuoron adverbiaalilause itse asiassa toistaa ja kiteyttää asiakkaan kysymyksen, joten adverbiaalilauseen ilmaiseman ehdon sisältö on vastaanottajalle ennestään tuttu.

Kela-Kertun vastauksen päälause on vastaus asiakkaan kysymykseen. Sen ilmaisema mahdollisuus on uutta tietoa lukijalle. Periaatteessa pelkkä päälause olisi mahdollinen ja sisällöllisesti toimivakin vastaus asiakkaan kysymykseen. Päälausetta edeltävä adverbiaalilause kuitenkin kiinnittää päälauseen eksplikoidusti kysyjän tilanteeseen sekä kysymyksen toiston että näkökulman tarjoavan sijoittumisensa ansiosta. Esimerkin 38 adverbiaalilause on siis helppo mieltää lauseyhdistelmätasolla virkkeen teemaksi ja päälause reemaksi.

Esimerkissä 39 etujäsenenä oleva *jos*-adverbiaalilause ilmaisee ehdotonta konditionaalista suhdetta. Päälauseessa kerrottu toiminta on mahdollista vain sivulauseen mainitsemisissa olosuhteissa.

- (39) **Jos aiempi lapsesi ei ole vielä täyttänyt 2 vuotta**, niin voit pitää jäljellä olevat 4 päivää uuden lapsen äitiys- ja vanhempainrahakaudella. (Isän tuet, keskustelu 6 ”Edellisen lapsen isyysvapaiden pitäminen uuden syntyessä”, vastaus 2)

Lauseyhdistelmän tasolla tarkasteltuna teemaksi hahmottuva adverbiaalilause asettaa päälauseen tulkinnalle rajat, joissa se pätee. Se on siis ajateltavissa samalla tavalla virkkeen lähtökohdaksi ja puheenaiheeksi kuin esimerkin 38 *mikäli*-adverbiaalilause: kokonaisuutena katsottuna puheenaiheena on tilanne, jossa lapsi ei ole vielä täyttänyt 2 vuotta, ja se, mikä tuossa tilanteessa on asiakkaalle mahdollista. Lauseyhdistelmätason teema-reema-jako tuntuu siis tästä näkökulmasta hyväksyttävältä.

Kun arvioidaan esimerkkiä 39 tutun ja uuden tiedon näkökulmasta, analysoiminen hankaloituu eikä toinen yhdyslauseen lauseista mielly automaattisesti toista tutummaksi, kuten oli esimerkin 38 tapauksessa, jossa adverbiaalilause kiteytti kysymysvuorossa kerrotun. Adverbiaalilause on kuitenkin virkkeessä 39 etujäsenenä, joten temaattisen rakenteen kannalta se on tutun tai orientoivan tiedon paikalla.

Kun katsotaan pää- ja sivulausetta niiden sisäisen tematiikan kannalta, voidaan todeta, että yksittäisten lauseiden teemoina on jälleen kysyjään viittaavat ilmaisut (*aiempi lapsesi* ja *voida*-verbin yksikön 2. persoonan muodon viittaus kysyjään). Etujäsenenä olevan *jos*-lauseen teema *aiempi lapsesi* on tekstiyhteyden perusteella lukijalle tuttu, sillä kyseinen viittauskohde on ollut esillä jo kysymysvuorossa (*Voinko käyttää myös tässä välissä näitä edellisen lapsen 4pvää äidin uuden lapsen äitiysloman kanssa samaan aikaan?*). Molemmissa lauseissa on siis tuttuja elementtejä ja niiden lauseensisäinen informaatio etenee kysyjälähtöisestä tutusta teemasta kohti uutta tietoa. Sisällöllisesti arvioituna adverbiaalilause näyttää kuitenkin sisältävän ajatuksen, joka ei ole aikaisemman tekstin perusteella tuttu. Adverbiaalilauseessa puheena on nimittäin lapsen ikä, johon kysymysvuorossa ei ole viitattu lainkaan, vaikka lapsi onkin ollut esillä. Päälauseessa sen sijaan on sisällöllisesti entuudestaan tuttua asiaa, sillä siinä puhutaan kysymysvuorossa mainituista neljästä päivästä, jotka kysyjä haluaisi pitää perheen äidin ollessa uudesta lapsesta äitiyslomalla. Näin arvioituna siis näyttää, että teimana oleva adverbiaalilause sisältää itse asiassa ”sanatasolla” uudempaa tietoa kuin sitä seuraava reeman paikalla oleva päälause.

Kuitenkin, katsottaessa lauseita jälleen askeleen kauempaa ja analysoimalla niitä suhteessa kysymysvuoroon, tulkinta näyttää toiselta. Vaikka Kela-Kertun vastauksen päälauseessa onkin toistettu kysymyksen perusteella tuttua tietoa, päälauseen varsinainen funktio tekstissä on vastata siihen, mitä lukija ei vielä tiennyt. Koska kysymys hakee tietoa, jota kysyjällä ei ennestään ole, on luonnollista, että vastaus on kysyjälle uutta tietoa. Koska esimerkin 39 päälause sisältää varsinaisen vastauksen (*niin voit pitää jäljellä olevat 4 päivää uuden lapsen äitiys- ja vanhempainrahakaudella*), se mieltyy näin ollen yhdyslauseen keskinäisessä järjestyksessä virkkeen reemaksi. Kuten aiemmin on mainittu, esimerkin 39 etujäseninen adverbiaalilause käsittelee kysyjän lapsen ikää, joka ei ole ollut tekstiyhteydessä aikaisemmin esillä millään tavalla. Tästä huolimatta pidän kyseistä adverbiaalilauseetta esimerkin 39 lauseyhdistelmätason teemana sen sisältämän ajatuksen tuttuuden ansiosta. Teemapaikan ansiosta adverbiaalilauseeseen sisältö nimittäin esitetään annettuna, eli se sisältää kirjoittajan oletuksen siitä, että teema on lukijalle tuttu. Tieto oman lapsen iästä on oletettavasti asia, joka on aktivoitavissa maininnalla *jos lapsesi ei ole vielä täyttänyt 2 vuotta*. Näin ollen on mahdollista, että tekstiyhteydessä kokonaan uusi asia (eli viittaus lapsen ikään) mieltyy annettuutensa kautta tutuksi asiaksi, jonka sijainti teemapaikalla on informaatorakenteen kannalta luonnollinen (Chafe 1994: 53, 72–75). Adverbiaalilause ei siis puolla paikkaansa lauseyhdistelmätason teemana pelkästään sen takia, että sen ilmaisema tilanne mieltyy virkkeen puheenaiheeksi tai lähtökohdaksi. Se hahmottuu teemaksi myös siksi, että sen ilmaisema tieto on mielletävissä tutuksi: oman lapsen ikään liittyvä vaihtoehtoisuus (onko lapsi alle vai yli 2-vuotias) on oletettavasti asia, jonka lukija pystyy käsittelemään tutun tiedon paikalla.

Taulukossa 2 kuvataan ja perustellaan vielä esimerkin 39 jakautuminen lauseyhdistelmätasolla virkkeen teemaksi ja reemaksi.

Taulukko 2:

TEEMA	<i>tuttuna/annettuna hyväksyttävissä oleva tieto, virkkeen puheenaihe, lukijaan liittyvä tilanne josta käsin päälause tulkitaan</i>	Jos aiempi lapsesi ei ole vielä täyttänyt 2 vuotta,
REEMA	<i>vastaus kysymykseen, uusi tieto</i>	niin voit pitää jäljellä olevat 4 päivää uuden lapsen äitiys- ja vanhempainrahakaudella

Edeltävät esimerkit 38 ja 39 ovat konditionaalista suhdetta ilmaisevia yhdyslauseita. *Kun*-konjunktio ilmaisee tyypillisesti temporaalista suhdetta, mutta se voi saada myös konditionaalisen tulkinnan, jolloin sekin ilmaisee ehtoa. Tämä osittainen päällekkäisyys johtuu siitä, että ”ehto edeltää ajallisesti seurausta” (ISK § 1137; Herlin 1998: 69) ja sen takia konditionaalisen ja temporalisen suhteen erottaminen toisistaan ei aina ole aivan selvää. Tällaisesta tilanteesta esimerkki on lauseyhdistelmä 40.

- (40) **Kun alle 3-vuotias lapsi ei ole kunnallisessa päivähoitossa**, voit hakea kotihoidon tukea. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 1 ”Mitä eroa on kotihoidon tuella ja yksityisen hoidon tuella?”, vastaus 2)

Virkkeen tulkinta ei muutu juurikaan, vaikka *kun*-konjunktin paikalle sijoittuisi konditionaalista suhdetta selkeämmin ilmaiseva *jos*. Suhteen luonteesta huolimatta, lauseyhdistelmätason *kun*-adverbiaalilause näyttää toimivan sekä lauseyhdistelmätason puheenaiheen että tutun ja uuden tiedon annostelun näkökulmasta käsin lauseyhdistelmän teemana. Esimerkki 40 on näin ollen samaa jatkumoa esimerkkien 37–39 kanssa.

Aineistossani *kun*-adverbiaalilauseista vain yksittäiset tapaukset näyttävät sallivan konditionaalisen tulkinnan, ja pääosassa lauseita kyse on temporalisesta suhteesta. Etujäsenenä esiintyvän ja temporaalista suhdetta ilmaisevan *kun*-adverbiaalilauseen tehtävää valottaa Ilona Herlinin väitöskirja vuodelta 1998. Hän toteaa *kun*-lauseiden eroavan toisistaan etu- ja jälkijäsenisyytensä perusteella. Herlin hyödyntää Chafea [1984] ja Ramsayta [1987] hahmotellessaan etu- ja jälkijäsenenä olevan englanninkielisen *when*-adverbiaalilauseen keskinäistä eroa ja toteaa, että ainakin etujäseniset temporaalet *kun*-lauseet liittyvät suomen kielessä puitteiden luomiseen (Herlin 1998: 62–66). Etujäsenenä ollessaan *kun*-lause esittää tilanteen, johon päälause on suhteutettava, ja Herlin kuvaileekin Chafen mallin mukaisesti etujäsenistä *kun*-lausetta virkkeen tienviitaksi. Herlinin havainto puitteita luovista etujäsenisistä *kun*-lauseista on se, että temporalisena ne esiintyvät lähes poikkeuksetta inhimillistä toimintaa kuvaavissa yhteyksissä. Näissä yhteyksissä niiden tehtävä on mahdollistaa päälauseen esittäminen toiminnan osallistujan näkökulmasta kirjoittajan näkökulman sijaan. (Herlin 1998: 70–71.)

Huomio, jonka mukaan etujäseninen *kun*-lause luo virkkeeseen kirjoittajan näkökulman sijaan lukijan näkökulman, sopii ajatukseeni, jossa yhdyslauseen etuasemainen lause on lauseyhdistelmätasolla virkkeen teema. Teema tarjoaa nimittäin viitepisteen, näkökulman, josta käsin tekstiä katsellaan (Lee 1992: 94). Esimerkki 41 havainnollistaa etujäsenisen

temporaalisen *kun*-adverbiaalilauseen luomaa näkökulmaa sekä sen temaattista roolia virkkeessä.

- (41) **Kun puolisosi saa lapsesta isyyssrahaa**, sinä voit saada samasta lapsesta joustavaa hoitorahaa edellyttäen, että työaikaa koskevat edellytykset täyttyvät. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 19 ”Joustava hoitoraha ja isyysvapaa”)

Vaikka *kun* on temporaalinen, se ei etuasemaista sivulausetta aloittaessaan aseta päälauseeseen puhtaasti rajoittavaa näkökantaa, vaan sivulause luo ennemmin suhtautumisen, joka kertoo mahdollisuudesta tietyissä puitteissa. Esimerkin *kun*-lauseen luoma suhde päälauseeseen ei siis näytä liittyvän pelkästään ajalliseen mahdollisuuteen. On mahdollista, että tähän tulkintaan vaikuttaa se, että konditionaalinen ja temporaalinen suhde ovat toisinaan lähellä toisiaan (ISK § 1137). Kuitenkin, jos kääntää virkkeen ylösalaisin niin, että adverbiaalilause siirtyy päälauseen perään, huomataan, että *kun*-lauseen vaikutus siellä tuntuu supistavalta:

- (42) Sinä voit edelleen saada samasta lapsesta joustavaa hoitorahaa, kun puolisosi saa lapsesta isyyssrahaa, edellyttäen, että työaikaa koskevat edellytykset täyttyvät.

Yksi Herlinin kokoamista havainnoista onkin se, että etujäsenenä adverbiaalilauseella on laajempi vaikutusala kuin takajäsenenä, jolloin niiden tehtävät liittyvät temporaalisen lokaation osoittamiseen eli siihen, missä tilanteessa päälauseessa kerrottu toteutuu. Jälkijäsenenä niillä on siis etujäseniä enemmän kommentoiva ja kaventava vaikutus. (Herlin 1998: 66.) Perehdyn jälkijäsenenä oleviin adverbiaalilauseisiin ja niiden rooliin seuraavassa alaluvussa 3.3.2. Jälkijäsenen version tarkastelu tässä vaiheessa auttaa kuitenkin hahmottamaan, että kyseisen *kun*-lauseen on turvallista tulkita olevan temporaalista suhdetta ilmaiseva, jolloin Herlinin huomiot etujäsenisestä temporaalisesti *kun*-lauseesta pätevät esimerkissä 41.

Etujäsenenä olevalla temporaalisella *kun*-lauseella on siis Herlinin mukaan laaja vaikutusala (1998: 65). Tämän voi mielestäni ymmärtää kahdella tavalla. Edellä esimerkissä 41 *kun*-lause ei etujäsenenä ollessaan rajannut päälauseetta ajallisesti, vaan loi ennemmin suhteen, jonka vallitessa päälauseessa kerrottu on mahdollista. Laajan vaikutusalan voi kuitenkin lisäksi ajatella tarkoittavan myös tekstuaalista vaikutusalaa. Esimerkki 43 havainnollistaa, miten etujäsenenä olevan *kun*-lauseen puitteet voivat ulottua tekstissä sitä seuraavaa päälauseetta pidemmälle.

- (43) **Kun äitiysloma eli vanhempainrahakausi on jo päättynyt ja puoliso pitää jäljellä olevia isyyssrahapäiviä**, isyyssraha ei vaikuta yksityisen hoidon tuen hoitorahaan, mutta hoitolisissä ne

otetaan huomioon tulona. Sillä ei ole merkitystä, onko vaihtoehtoista hoitopaikkaa ollut tarjolla vai ei. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 5 ”Isyysraha kun isä on kotona päiväkodin ollessa suljettuna”)

Esimerkki koostuu kahdesta virkkeestä. Virkkeistä ensimmäinen alkaa temporaalisella *kun*-adverbiaalilauseella, joka asettaa puitteet, jotka pätevät koko loppuesimerkissä. Adverbiaalilause on lauseyhdistelmätasolla tarkasteltuna ensimmäisen virkkeen teemana, ja lukijan kannalta se toteutuu lauseyhdistelmätason teemana hyväksyttävästi: se tarjoaa näkökulman, joka on lukijalle kysymysvuoron perusteella tuttu ja samaistuttava. Uusi tieto tarjoillaan lauseyhdistelmän reemana olevassa päälauseessa ja siihen rinnastuneessa *mutta*-lauseessa. *Kun*-adverbiaalilauseen vaikutusala ulottuu kuitenkin vielä esimerkin toiseen virkkeeseen (*Sillä ei ole merkitystä, onko vaihtoehtoista hoitopaikkaa ollut tarjolla*), joka täydentää edellisen virkkeen päälauseessa kerrottua uutta tietoa. Ensimmäisen virkkeen adverbiaalilauseen asettama puite pätee lauseessa, sillä kyse on edelleen tilanteesta, jossa äitiysloma on päättynyt ja puoliso pitää jäljellä olevia isyysrahapäiviään.

Etujäseniset temporaaliset *kun*-lauseet vaikuttavat tekstiin muodostuvaan näkökulmaan. Herlinin (1998: 68) havainto on, että etujäseninen temporaalinen *kun*-adverbiaalilause mahdollistaa sitä seuraavan päälauseen esittämisen nimenomaan *kun*-lauseen osallistujan näkökulmasta. Osallistujan näkökulma syntyy lauseiden ajallisesta järjestyksestä: koska etujäsenisen adverbiaalilauseen ilmaisema tilanne edeltää ajallisesti päälauseen tilannetta, eli päälause voi toteutua vasta sivulauseen ollessa totta, tilanne on esitetty sen osallistujan näkökulmasta. Esimerkkilauseideni kohdalla tämä huomio on hyväksyttävissä, sillä esittelemistäni etujäsenisistä *kun*-adverbiaalilauseista on löydettävissä joko lukijaksi tai kysyjäksi mieltävä tai kysyjän perheeseen kuuluva osallistuja. Temporaalisen suhteen ansiosta virke tulee tarkastelluksi *kun*-lauseen asettamasta näkökulmasta. Herlinin havainto koskee nimenomaan temporaalista suhdetta ilmaisevia *kun*-lauseita, mutta mielestäni on mahdollista arvella, että samantapainen vaikutus voi olla myös konditionaalista suhdetta luovilla etujäsenisillä adverbiaalilauseilla. Näin on ajatellut myös Chafe [1984: 444], jonka Herlin (1998: 63) esittelee mieltävän etujäseniset adverbiaalilauseet ”tienviitoiksi”. Tätä näkemystä tukee myös tässä luvussa tekemäni havainnot lauseyhdistelmätason temaattisesta rakenteesta, jossa etujäseninen adverbiaalilause esittää tuttua tietoa ja nostaa virkkeen puheenaiheeksi – siis näkökulmaksi – Kela-Kertulta neuvoa kysyvän kansalaisen tilanteen.

Tässä alaluvussa olen arvioinut etujäsenenä sijaitsevien adverbiaalilauseiden roolia pää- ja sivulauseen välisessä keskinäisessä tematiikassa ja todennut, että esimerkkitaapauksissani lauseyhdistelmätason teemaksi mielletty etujäseninen adverbiaalilause toimii teemamaisesti.

Se esittää suhteessa päälauseeseen tuttua tietoa ja asettaa teeman tavoin näkökulman, johon päälause suhteutuu. Jälkijäsenenä oleva eli remaattiseen osaan mieltyvä päälause taas sen sijaan sisältää virkkeen varsinaisen neuvon, jota voi pitää lukijalle virkkeen uutena tietoa. Etujäsenenä esiintyvän adverbiaalilauseen teemamaisuus ei kuitenkaan sulje pois sitä, että tekstiä eteenpäin vievä tehtävä on ennen kaikkea päälauseessa ja sen teemassa. Seuraavaksi katson aineistoni yhdyslauseita, joissa adverbiaalilause seuraa etuasemaista päälauseita.

3.3.2 Adverbiaalilause jälkijäsenenä

Päinvastoin kuin edellisen alaluvun esimerkeissä 37–41 ja 43, esimerkissä 44 päälauseita seuraa sille alisteinen adverbiaalilause.

- (44) **Puolison isyysrahajaksosta tulee ilmoittaa yksityisen hoidon tukeen**, jos teillä on yksityisen hoidon tuen hoitolisää myönnettynä. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 5 ”Isyysraha kun isä on kotona päiväkodin ollessa suljettuna”)

Siinä lauseyhdistelmätason teemana on päälause *Puolison isyysrahajaksosta tulee ilmoittaa yksityisen hoidon tukeen* ja reemana sitä seuraava *jos teillä on yksityisen hoidon tuen hoitolisää myönnettynä*. Lauseiden välillä on konditionaalinen suhde, sillä päälauseen ilmaisema neuvo pätee sivulauseen toteutuessa.

Jälkijäseniset *jos*-sivulauseet näyttävät olevan tyypillisiä säädöstekstille. Pro gradu -tutkielmassaan lakitekstin mukauttamista verkkoteksteiksi tutkinut Nora Kausz (2015) laskee, että hänen lähdetekstinään toimineessa säädöstekstissä jälkijäsenisten *jos*-lauseiden osuus on 71,8 % (mts. 46). Osuudessa on huomattava ero verrattuna sanoma- ja aikakauslehdistä sekä kaunokirjallisuudesta koostuvan Parole-korpuksen jälkijäsenisten *jos*-lauseiden osuuteen, joka on 43 % (ISK § 1113). Kauszin (2015: 50) mukaan yksi säädöskielen mukauttamisen keino lisätä tekstin selkeyttä onkin kasvattaa etujäsenisten *jos*-sivulauseiden osuutta. ISK ei mainitse eroja, jotka koskisivat nimenomaan *jos*-lauseen etu- tai jälkijäsenisyyden vaikutusta virkkeen tulkintaan (ks. esim. § 1113 ja § 1134).

Jälkijäsenisen *jos*-lauseen roolia vuorovaikutuksessa voi kuitenkin lähestyä Kauszin (2015) työn tulosten avulla. Kausz analysoi mukautettua tekstiä, jossa lähdetekstin jälkijäseniset *jos*-lauseet ovat mukautuksessa siirtyneet osaksi virkkeen teemaosaa²², siis etujäsenisiksi. Kausz tunnistaa niin eksperientaalisia, interpersoonaisia kuin tekstuaalisiakin

²² Kausz mieltää etujäsenenä olevan adverbiaalilauseen muodostavan yhdessä päälauseen teeman kanssa virkkeen teemaosan, jossa adverbiaalilause toimii sivuteemana (2015: 50–51). Kausz ei siis työssään tarkastele lauseyhdistelmätason temaattista rakennetta, kuten tässä luvussa tarkastellaan.

merkityksiä, jotka syntyvät virkkeeseen, kun *jos*-sivulause siirtyy päälauseen edelle. Ensinnäkin eksperimentaalaisella tasolla virke kuvastaa mahdollisuutta. Interpersoonainen merkitys taas syntyy siitä, että etujäsenenä ollessaan *jos*-lause puhuttelee lukijaa ja asettaa virkkeen näkökulmaan, josta käsin lukija lähestyy sitä. Tekstuaalisella tasolla Kausz toteaa etujäsenen *jos*-sivulauseen erottavan kyseisen tilanteen muista tilanteista. (Kausz 2015: 53.) Näiden havaintojen tukemana on mahdollista sanoa, että jälkijäsenen *jos*-lause toimii eri tavalla kuin etujäsenenä oleva *jos*-adverbiaalilause. Herlin taas toteaa, että jälkijäsenenä sijaitseva adverbiaalilause on ikään kuin täydennys tai kommentti päälauseeseen (Herlin 1998: 64–65). Tässä luvussa katson oman aineistoni yhdyslauseita, joissa päälause on etujäsenenä, ja jolle alisteinen adverbiaalilause on jälkijäsenenä. Samaan tapaan kuin edellisessä luvussa, tarkastelen virkkeen lauseyhdistelmätason informaationkulkua ja arvioin päälausealkuisten yhdyslauseiden vaikutusta tekstiin hyödyntämällä ajatusta lauseyhdistelmätason teemasta ja reemasta.

Esimerkin 45 virkkeet havainnollistavat sellaisten lauseyhdistelmien luonnetta aineistossani, joissa lauseyhdistelmätasolla temaattisena on päälause. Molempien virkkeiden päälauseiden teemoina ovat asiakkaaseen viittaavat elementit.

- (45) **Sinä voit itse valita kumman tuen haet**, kun sinulla on alle 3v. lapsi. **Voit saada yksityiseen hoitoon myös kotihoidon tuen**, kun hoitaja on muu kuin vanhempi. (Lastenhoidon tuet, keskustelu 1 ”Mitä eroa on kotihoidon tuella ja yksityisen hoidon tuella?”, vastaus 1)

Esimerkin molemmat virkkeet alkavat päälauseella, ja niitä molempia seuraa *kun*-adverbiaalilause. Varsinkin jälkimmäisen adverbiaalilauseen (*kun hoitaja on muu kuin vanhempi*) on mahdollista ajatella kuvaavan konditionaalista suhdetta temporaalisen sijaan: yksityisen hoidon tukea voi siis saada myös silloin, jos lasta hoitaa joku muu kuin lapsen vanhempi. Näin ollen jälkimmäinen virke vertautuu *jos*-lauseisiin, jotka etujäsenenä ollessaan kuvaavat mahdollisuutta ja puhuttelevat lukijaa (Kausz 2015: 53). Kun asetetaan jälkimmäisen virkkeen lauseet jälleen lauseyhdistelmätasolla teemaksi ja reemaksi, huomataan, että teeman paikalle asettava päälause (*Voit saada yksityiseen hoitoon myös kotihoidon tuen*) tekee virkkeen puheenaiheeksi toteamuksen siitä, että etuutta voi saada. Kysyjän elämäntilannetta kuvaileva ja sitä kautta päälauseen toteutumiseksi ehdon asettava adverbiaalilause on näin ollen virkkeessä se asia, jonka lukija suhteuttaa päälauseeseen.

Esimerkin 45 ensimmäisen virkkeen päälauseeseen liittyvä *kun*-konjunktilla alkava adverbiaalilause ilmaisee temporaalista suhdetta, eli se rajoittaa aikaa, jonka aikana kysyjä voi valita kumman tuen (eli keskusteluketjun nimessä mainitun kotihoidon tuen vai yksityisen

hoidon tuen) hän hakee. Adverbiaalilause (*kun sinulla on alle 3v. lapsi*) kuvailee Kelan asiakkaan tilannetta, jossa päälause toteutuu. Päälause taas sisältää varsinaisen neuvon: *voit valita kumman tuen haet*.

Esimerkin 45 molemmissa virkkeissä puheenaiheiksi, eli lauseyhdistelmätason teemoiksi, asettuvat uuden tiedon sisältävät päälauseet. Virkkeiden jälkijäseninä ovat adverbiaalilauseet, jotka kuvailevat kysyjän henkilökohtaista tilannetta (*kun sinulla on alle 3v. lapsi* ja *kun hoitaja on muu kuin vanhempi*). Jälkijäsenenä ollessaan lukijalle samaistumiskohteen tarjoava adverbiaalilause vaikuttaa toimivan päälauseen kommenttina sen sijaan, että se viitoittaisi virkkeen tulkinnalle näkökulman. Tutun ja uuden tiedon näkökulmasta katsottuna päälause käsittelee virkkeen puheenaiheena ja tutuna tietona asiaa, joka on itse asiassa sisällöllisesti lukijalle uutta. Lauseen sisäinen informaatio rakentuu kyllä tutun tiedon varaan, sillä molempien virkkeiden teemoina on lukija (*Sinä* ja yksikön 2. persoonan verbimuoto), ja virke etenee siitä kohti uutta tietoa (*voit itse valita kumman tuen haet – – ja saada yksityiseen hoitoon myös kotihoidon tuen – –*). Kuitenkin lauseyhdistelmätasolta katsottuna ja pää- ja sivulauseen muodostamien merkitysten perusteella virke näyttää rakentuvan niin, että ensin ilmaistua lukijan näkökulmasta uutta tietoa (päälauseella annettua neuvoa) seuraa tuttu tieto (adverbiaalilauseen ilmaisema kysyjän tilanne). Tällä tavalla tarkasteltuna näyttää, että lauseyhdistelmä tarjoilee lauseiden sisältämät merkitykset odotuksenvastaisessa järjestyksessä etenemällä uudesta asiasta tuttuun.

Päälauseesta ja sitä seuraavasta adverbiaalilauseesta koostuvan esimerkin 46 tarkastelu lauseiden keskinäisen temaattisen rakenteen avulla havainnollistaa sitä kirjoittajan ja lukijan näkökulmaeroa, joka syntyy niihin virkkeisiin, joiden lauseyhdistelmätasolla teemoiksi mieltuviin päälauseisiin liittyy jälkijäseninen adverbiaalilause. Esimerkki 46 näyttää jälleen tapauksen, jonka jälkijäsenisessä *kun*-adverbiaalilauseessa näyttää sijaitsevan lauseyhdistelmän tuttu tieto.

- (46) **Isä voi olla isyysrahalla 24 arkipäivää**, kun äiti on uudesta vauvasta äitiys- ja vanhempainrahakaudella. (Isän tuet, keskustelu 6 ”Edellisen lapsen isyysvapaiden pitäminen uuden syntyessä”, vastaus 4)

Virkkeen aloittava päälause on sisällöllisesti vastaus kysymysvuoron suoraan kysymykseen (*Voiko isä pitää alle 2-vuotiaan lapsen isyyslomat (ne max 24päivää), vaikkei uusi lapsi ole vielä syntynyt, mutta äitiysrahan maksaminen (äidinh vanhempainvapaa) on jo alkanut?*). Vastauksen päälause etenee kysymyksen perusteella tutusta tiedosta kohti uutta tietoa. Päälauseetta seuraava adverbiaalilause toistaa niitä tietoja, joita kysymysvuorossa on mainittu, ja rajaa näiden tietojen avulla tilanteen, jossa päälause on mahdollinen. Vastaus

rakentuu siis esimerkiksi 46 täysin päinvastoin kuin aiemmin luvussa 3.3.1 esitellyssä esimerkissä 34, jossa vastaus samankaltaiseen vaihtoehtokysymykseen alkaa adverbiaalilauseella. Tämän eron vaikutus vuorovaikutukseen havainnollistuu, kun esimerkkiä 46 arvioidaan ajatuksella, jonka mukaan lauseyhdistelmätasollakin on havaittavissa oma teemansa ja reemansa.

Esimerkin 46 teema lauseyhdistelmätasolla on päälause *Isä voi olla isyysrahalla 24 arkipäivää*. Päälause alkaa asiakaslähtöisesti *isä*-teemalla (ks. luku 3.2.3). Lauseyhdistelmätasolla päälause sisältää virkkeen uuden tiedon eli vastauksen kysymykseen, jossa haettiin tietoa kahden vaihtoehdon välillä. Yhdyslauseen reemana taas on adverbiaalilause, joka on sisällöllisesti tuttua tietoa: äiti on uudesta lapsesta äitiysvapaalla. Tiedon tuttuuden ja uutuuden kannalta teema ja reema vaikuttavat siis olevan ristiriidassa, sillä tutun tiedon paikalla on itse asiassa informaatiopitoisin osa virkkeestä ja uuden tiedon paikalla taas ilmaistaan ennestään lukijalle tuttua tietoa. Asettamalla yhdyslauseen puheenaiheeksi itselleen tutun totuuden ('isä voi olla isyysrahalla') ja asettamalla kysyjän tilanteen ('äiti on uudesta lapsesta äitiysvapaalla') asiaksi, joka suhteutuu puheenaiheeseen, Kela-Kerttu tulee esittäneeksi virkkeen omasta näkökulmastaan. Näkökulmassa keskeistä on oikeus etuuteen, ja tämän oikeuden selvittäminen on Kelan tehtävä. Lauseyhdistelmätasolla virkkeen puheenaihe kytkeytyy siis tiukasti Kelan perustehtävään.

Vaikka Kelan asiakkaan näkökulmasta tuttu ja uusi tieto asettuvat lauseyhdistelmässä keskenään epäloogisesti, Kelan näkökulmasta asia ei ole näin. Päälauseessa ilmaistu tieto 'isä voi olla isyysrahalla' on toinen vaihtoehto kahdesta mahdollisesta tilanteesta, joka koskee isää ja isyysrahaa: sitä joko voi saada tai ei voi saada. Nämä vaihtoehdot ovat Kelan asiakkaallekin tuttuja, ja kysymysvuoron vaihtoehtokysymyksessäkin tämä polaarisuus on tuotu esiin. Kelan toiminnan näkökulmasta katsottuna kertomisen arvoiseksi ei näytäkään miellyvän se, että isyysrahaa voi ylipäänsä saada. Kerttu tuntuu pitävän kysyjän kannalta uutisena enemmän sitä, että etuutta voi saada adverbiaalilauseen mainitsemassa tilanteessa. Informaatorakenteen kannalta uutta tietoa ei nimittäin välttämättä edusta aina sellainen asia, jota ei ole mainittu tekstissä aikaisemmin, vaan uutta tietoa voi olla nimenomaan se, millaiseen suhteeseen reema asettuu teeman kanssa (Daneš 1974: 111). Näin ollen näyttää, että Kela-Kerttu merkitsee virkkeessä uutuusarvoiseksi päälauseen ja sivulauseen välisen temporaalisen suhteen eikä niinkään varsinaista neuvoa (eli päälauseen sisältämää tietoa). Onkin mahdollista, että esimerkkien 45 ja 46 kaltaisten virkkeiden muodostuminen motivoituu siitä, että Kela-Kerttu pitää lauseyhdistelmätasolla virkkeen uutena tietona sitä, millaisessa suhteessa neuvo ja kysyjän henkilön tilanne ovat. Se ei siis aseta kysyjän tilannetta neuvonsa lähtökohdaksi, vaan

se asettaa vastauksensa näkökulmaksi neuvon, jonka kytköksen kysyjään se paljastaa virkkeen uutena tietona. Tällaisten virkkeiden näkökulman voi katsoa olevan Kela-Kertun neuvossa eikä kysyjässä.

3.3.3 Yhteenveto

Virkkeen alisteisen adverbiaalilauseen ja hallitsevan päälauseen keskinäisen teema–reema-jaon hahmottamisen tarkoitus on arvioida, miten virkkeen pääasiallista temaattista tehtävää suorittavaan päälauseeseen liittyvän alisteisen adverbiaalilauseen sijainti vaikuttaa virkkeeseen. Olen analysoinut sekä virkkeitä, joissa adverbiaalilause on etujäsenenä, että virkkeitä, joissa se on jälkijäsenenä. Molempien kohdalla olen arvioinut pää- ja sivulauseen keskinäisen järjestyksen vaikutusta tekstin vuorovaikutukseen sekä sen perusteella, millainen asia sisällöllisesti mieltyy lauseyhdistelmätasolla yhdyslauseen puheenaiheeksi, että sen perusteella, miten informaatiota annostellaan yhdyslauseen eri lauseissa.

Adverbiaalilauseiden tehtävä Kela-Kertun vastausvuoroissa on pääsääntöisesti kertoa niistä olosuhteista tai ehdoista, joissa päälause toteutuu. Käytännössä adverbiaalilause liittyy Kelan asiakkaan tilanteen varsinaiseen neuvon esimerkiksi konditionaalilla tai temporaalisella suhteella: kun tai jos kysyjän tilanne on adverbiaalilauseen mukainen, päälause eli neuvo pätee. Teema–reema-jaon mukainen näkemys teemasta puheenaiheen asettajana sekä siitä, miten tuttu tieto asettuu teemapaikalle, sopivat havaintojeni perusteella yhdyslauseisiin, joissa adverbiaalilause on etujäsenenä. Ensinnäkin esimerkeissäni etujäsenenä oleva adverbiaalilause usein tiivistää kysymysvuorossa kerrottua, jolloin se kiinnittää kysymyksen eksplisiittisesti ja tekstuaalisesti adverbiaalilauseesta seuraavaan päälauseeseen eli Kela-Kertun neuvon keskeiseen osaan. Näin adverbiaalilause asettaa näkökulman – ehdon, tilanteen, olosuhteen, asennon – josta käsin päälausea tarkastellaan. Koska adverbiaalilause käytännössä koskee ja kuvailee jollain tavalla Kelan asiakasta, lauseyhdistelmän näkökulmaksi voi mieltää adverbiaalilauseen ilmaiseman asiakkaan tilanteen. Herlin (1998: 70–71) esittää, että etujäseniset temporaaliset *kun*-sivulauseet kuvaavat inhimillistä toimintaa ja esittävät päälauseen toimijan näkökulmasta käsin. Lauseyhdistelmätasolle sovellettu näkemys pää- ja adverbiaalilauseen välisestä suhteesta antaa viitteitä siitä, että sama ajatus on mahdollisesti nähtävissä myös aineistoni esimerkkien kaltaisissa tilanteissa, joissa adverbiaalilause edeltää päälausea.

Etujäsenisten adverbiaalilauseiden osalta myös tutun ja uuden tiedon järjestyminen näyttää istuvan teema–reema-jaon mukaiseen informaatorakenteeseen. Adverbiaalilause, joka tiivistää kysymysvuorossa kerrottua tai joka muuten viittaa eksplisiittisesti kysyjän

tilanteeseen, näyttäytyy ajatuskokonaisuutena sellaiselta, jota voi esimerkkitapauksissani pitää perustellusti lukijalle tutuna. Esimerkiksi adverbiaalilause *Jos lapsi on alle 3-vuotias* on merkityskokonaisuudelta sellainen, jonka lukija voi hyväksyä: lapseni on tai ei ole alle 3-vuotias. Lauseyhdistelmätasolla teemapaikalle asettava adverbiaalilause ei siis vain luo näkökulmaa koko virkkeelle, vaan se myös asettaa sivu- ja päälauseen välisen hierarkian teema–reema-jaon mukaiseen järjestykseen, jossa tuttu ajatuskokonaisuus edeltää uutta ajatuskokonaisuutta.

Kun adverbiaalilause ja päälause vaihtavat paikkaa, yhdistelmälauseisiin hahmoteltu teema–reema-jako törmää tutun ja uuden tiedon kannalta ristiriitaan. Lukijan kannalta nimittäin tutuksi mielletävä ajatuskokonaisuus, eli adverbiaalilauseessa ilmaistu kysyjän tilanteen kuvaus, on virkkeessä jälkijäsenenä eli lauseyhdistelmätason reemana. Sen sijaan varsinainen neuvo, uusi tieto, johon kysyjä on hakenut vastausta, esitetään tutun tiedon paikalla. Informaattiorakenne ei mielly lukijan – Kelan asiakkaan – näkökulmasta johdonmukaiseksi. Kelan näkökulmasta tieto rakentuu sen sijaan loogisesti: Kelan toiminnan keskiössä on oikeus etuuteen, ja etuuspäätöksissäänkin kerrotaan ratkaisu ensin ja perustelu vasta sen jälkeen. Kela-Kertun näkökulmasta katsottuna lauseyhdistelmätasolla uutta tietoa ei olekaan itse asiassa päälauseen sisältämä neuvo, vaan Kertun kannalta uutisarvoisempaa on se, missä tilanteessa sen antama neuvo toteutuu. On mahdollista, että osa jälkijäsenisistä adverbiaalilauseista on motivoitunut tästä vastauksen kirjoittajan Kela-keskeisestä näkökulmasta.

Tuttuuden ja uutuuden lisäksi teema–reema-jaon toinen puoli on se, että teema asettaa puheenaiheen, johon reema suhteutuu. Puheenaiheella on kytkös näkökulmaan, sillä puheenaihe määrittää sen näköalan, josta käsin lausetta ja siinä kerrottuja asioita ja suhteita käsitellään. Koska lukijan tilanteeseen viittaava jälkijäseninen adverbiaalilause on virkkeissä kommentoivassa roolissa ja ikään kuin vain täydentämässä tai rajaamassa päälausetta, virke hahmottuu Kela-lähtöiseksi. Huomionarvoista on siis sekin, että vaikka päälauseen teemana olisikin lukijaan viittaava konstituentti tai muu asiakaslähtöiseksi mielletävä teema (ks. luku 3.2.3), niin lauseiden keskinäisen järjestyksen voi nähdä vaikuttavan siihen, kenen näkökulma tekstiin rakentuu: sen kirjoittajan eli Kelan vai neuvoa kysyvän asiakkaan.

Edellä olevia jälkijäsenisiä adverbiaalilauseita koskeviin huomioihin on tarpeen lisätä, että todennäköisesti myös esimerkiksi kysymysvuoron kysymyksenasettelu vaikuttaa siihen, sijoittuuko vastauksen yhdyslauseen etujäseneksi adverbiaalilause vai hallitseva päälause. Tutkimukseni perusteella ei siis voi vetää suoraa johtopäätöksiä lauseyhdistelmätason temaattisesta rakenteesta. Mahdollinen jatkotutkimuksen aihe voisikin olla selvittää yhdyslauseiden lauseyhdistelmätason tematiikkaa systemaattisesti suhteessa kysymysvuoroon.

Havaintojeni perusteella on kuitenkin todettavissa, että tällaisenaankin lauseyhdistelmätason teema–reema-jaon tarkastelu avaa näkymiä siihen, että etujäsenenä Kelan asiakkaan tilannetta kuvaava adverbiaalilause toimii vuorovaikutuksessa erilailla kuin jälkijäsenenä. Etujäseniset adverbiaalilauseet näyttävät ottavan ikään kuin lauseyhdistelmätason puheenaiheeksi Kelan asiakkaan, ja ovat tässä mielessä Shoren (2008: 56) hahmottelemien orientoivien sivuteemojen kaltaisia. Tuttu asiakokonaisuus viitoittaa tietä päälauseen eli varsinaisen neuvon omaksumiselle. Jälkijäseniset adverbiaalilauseet taas asettuvat lauseyhdistelmätasolla reemaosaan, jolloin ne kertovat jotain päälauseesta: ne kommentoivat, täydentävät tai rajaavat päälauseita. Neuvontapalstan kontekstissa yhdyslauseet, jotka rakentuvat asiakkaan tilanteen tai kysymysvuorossa kerrottujen tietojen varaan, ovat ymmärrettävissä vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta ensisijaisiksi.

3.4 Teemojen tunnistettavuus

Onnistuneen vuorovaikutuksen yksi edellytys on, että teksti on vastaanottajalleen ymmärrettävä. Ymmärrettävyys rakentuu monista eri elementeistä, mutta erityisesti tekstin seurattavuuteen liittyy tiiviisti se, ovatko tekstissä ilmaistut asiat lukijalle tuttuja. Tuttuus taas liittyy siihen, pystyykö lukija hahmottamaan asioiden keskinäisiä suhteita, onko teksti yhtenäistä ja sitä kautta ymmärrettävää. Tekstissä ilmaistut asiat voivat olla lukijalle tuttuja tai annettuja muun muassa tekstiyhteyden perusteella. Ne voivat olla palautettavissa aiemmasta tekstistä esimerkiksi pronominaalisten viittausten ansiosta tai ne voivat olla muilla tavoin pääteltävissä kyseisessä kontekstissa. (ks. kuvaus tekstiyhteydessä tai tilanteessa annetuista tekstinosista Shore 2008: 28–34). Tutut ilmaisut tukevat tekstin sidoksisuutta, johdonmukaisuutta ja ymmärrettävyyttä.

Ilmausten tuttuuden voi katsoa perustuvan siihen, millaiset asia ovat vastaanottajan tietoisuudessa tai tietoisuuteen siirrettävissä. Chafe (1974) kuvaa, miten vuorovaikutuksessa olennaista ovat puhujan tai kirjoittajan oletukset siitä, mitä asioita vastaanottajan tietoisuudessa on (ma. 111, ks. myös luku 4 tässä tutkimuksessa). Teksti syntyy nimittäin yksin niistä elementeistä, jotka ovat kirjoittajan tai puhujan tietoisuudessa. Vastaanottajan tietoisuus poikkeaa todennäköisesti tekstin tuottajan tietoisuudesta, jolloin vastaanottajaa ei voi pitää niin sanottuna tyhjänä tauluna, johon viestin voi sellaisenaan välittää. Se, mikä on puhujan mielessä aktiivista, ei välttämättä ole aktivoitavissa vastaanottajan mielessä (Chafe 1994: 71–75). Chafe esittää, että viestin tuottajan tuleekin viestiä muotoillessaan ottaa vastaanottajan tietoisuus huomioon ja järjestää viestinsä niin, että uuden tiedon on mahdollista istua siihen, mitä

vastaanottaja jo tietää (eli mitä hänen tietoisuudessaan on) (ma. 111–112). Chafe ehdottaa, että käytännössä tämä tapahtuu yhdistämällä jokaisessa lauseessa uuden tiedon sellaiseen asiaan, jonka vastaanottaja jo tietää. Chafe käyttää näistä nimityksiä annettu ja uusi tieto. Luvussa 3.1.1 kävin läpi näiden termien suhdetta teemaan ja reemaan.

Chafen ajatus siitä, että puhuja tai kirjoittaja ei voi siirtää tietoa omasta tietoisuudestaan sellaisenaan vastaanottajalle, liittyy siihen, että eri asiat ovat lähettäjälle ja vastaanottajalle tuttuja. Varsinkin Kela-Kertun keskustelupalstan kontekstissa on helppo ymmärtää, että institutionaalista neuvontatyötä toteuttavan Kela-Kertun ja Kelan asiakkaan tietoisuudet eroavat toisistaan. Lauseiden teema–reema-rakenteen ja erityisesti lauseiden teemojen tarkastelu sen suhteen, onko ilmauksen viitepiste lukijalle tuttu, paljastaa jotain tekstin ymmärrettävyydestä. Teemapaikalla olevat ilmaukset nimittäin sisältävät oletuksen niiden tuttuudesta lukijalle. Chafen näkemyksen mukainen vastaanottajan tietoisuuden huomioiminen tulee arvioitavaksi tekstin temaattisen rakenteen kautta. Tätä kautta syntyy kytkös teeman rooliin lauseen puheenaiheena: kun teemaa ei voi pitää lukijan näkökulmasta tunnistettavana, lauseen näkökulma on vieras ja reemassa kerrotun suhteuttaminen teemaan on hankalaa.

Teemojen tunnistettavuuden ja sitä kautta tekstin ymmärrettävyyden arvoimiseksi otan avukseni vielä Danešin teemankulun teorian ja eri teemankulut, joista esittelin kolme keskeistä luvussa 3.1.2. Daneš (1974: 114) esittää, että ”teemaprogressiota voi pitää juonen luurankona”. Teemaprogressio eli teemankulku liittyy niin teemojen järjestäytyneisyyteen kuin teemoja edustavien ilmausten valintaankin, mutta myös teemojen keskinäiseen hierarkiaan sekä siihen, miten teemat suhteutuvat tekstiin, sen hyperteemoihin ja puhetilanteeseen, jossa teksti syntyy (mp.). Teemankulku ja varsinkin etenevä teemankulku liittyvät siis toisaalta uusien asioiden tutuksi tekemiseen tekstissä. Lisäksi teemankulun ja teemojen tunnistettavuuden tarkastelu voi paljastaa jotain laajemmin koko tekstin vuorovaikutuksesta.

Tässä luvussa tarkastelen Kela-Kertun vastausten vuorovaikutusta yhdistämällä lukujen 3.2 ja 3.3 havaintoja teemoista siihen, miten uudet teemat esitellään tekstissä ja miten teemat kulkevat pitkin tekstiä. Analysoin niiden suhdetta sekä muuhun tekstiin että puhetilanteeseenkin. Ennen kaikkea arvioin teemojen tunnistettavuutta sen perusteella, mitkä edellytykset tekstin lukijalla on tunnistaa teemojen viitepisteet ja sitä kautta hyötyä tekstin neuvontafunktiosta.

3.4.1 Teemankulku ja tuttuuden rakentuminen tekstissä

Teeman tunnistaminen voi perustua yksinkertaisesti siihen, että tekstissä kulkeva teema toistuu sellaisenaan. Teema voi mieltä kuitenkin samaksi, vaikka se ilmenisikin eri termeillä (Daneš

1974: 119). Esimerkki 51 havainnollistaa erilaisia teemankulkuja ja sitä, miten teeman ilmiäisy voi vaihdella, vaikka teema viittaa samaan asiaan. Kela-Kertun vastausvuoron teemat on lihavoitu.

(47)

Kysymys 3 (kirjoittaja: Maltsi145)

Hei.

Olen äitin kanssa samaan aikaan pitänyt 18pvä isyyslomaa ja lapsi täyttää ensi syksynä 2vuotta niin onko minulla jäljellä 36pvä mitkä voin pitää ennen kuin lapsi täyttää 2v.? päiviä laskiessa ei oteta huomioon arkipyhiä ns punaisia päiviä esim vappua?

Vastaus 3 (kirjoittaja: Kela-Kerttu)

Hei Maltsi451!

Olet ymmärtänyt ihan oikein.

Voit hakea isyysrahaa vielä 36 arkipäivältä ja **isyysvapaa** tulee pitää siihen mennessä kun lapsi täyttää 2 vuotta. **Vapaan** voi pitää kahdessa osassa.

Isyysraha maksetaan arkipäiviltä (maanantaista lauantaihin). Sunnuntailta ja arkipyhiltä **tukea** ei makseta, eikä **se** siis myöskään kuluta päiviä. **Arkipyhät** on yleensä kalenterissa juurikin mainitsemallasi punaisella värillä merkitty. **Vappu** esimerkiksi ei siis kuluta isyysraha päiviä.

Mukavaa alkanutta vuotta!

Ystävällisin terveisin
Kela-Kerttu

(Isän tuet, keskustelu 10 ”Isyysraha”)

Pysyviä teemoja Kela-Kertun vastausvuorossa edustavat kahden ensimmäisen virkkeen finiittiverbin persoonapäätteet. Ne viittaavat lukijaan ja erityisesti lapsen isän roolissa olevaan lukijaan, sillä kysymysvuorossa kysyjä on asettanut ensimmäisen persoonan viittauksilla itsensä perheen toiseksi vanhempainetuuden saajaksi äidin lisäksi. Pysyvä teema on myös esimerkin toisessa ja kolmannessa virkkeessä. Toinen koostuu kahdesta rinnasteisesta päälauseesta, joista jälkimmäinen alkaa teemalla *isyysvapaa*. Tämä teema toistuu pysyvänä teemana, mutta hieman tiivistettynä, kolmannen virkkeen teemana *vapaan*. Teema ei siis ole kirjaimellisesti sama, mutta se viittaa täydellisesti samaan asiaan.

Esiintyessään vastauksessa ensimmäisen kerran teema *isyysvapaa* on uusi ja sikäli teemana sellainen, jota ei voi automaattisesti pitää lukijalle tutuna. Kun katsotaan vuorovaikutusta kyseisessä kontekstissa, huomataan, että tuttuudelle on perusteita.

Ensimmäisen *isyysvapaa*-teeman edellä eli edellisen lauseen reemassa on mainittu, että isyysrahaa voi hakea 36 arkipäivältä. Kysymysvuorossa kysyjä taas on kertonut olleensa 18 päivää isyyslomalla. Molemmissa vuoroissa yhdistyy tietty lukumäärä (18 tai 36 kappaletta) päiviä johonkin, jota kysymysvuorossa on nimitetty isyyslomaksi ja jota Kela-Kerttu on kutsunut isyysvapaaksi. Kysymysvuoron perusteella Kela-Kerttu on siis pystynyt päättelemään, että kysyjä tuntee isyyspäivien maksimimäärän ja sen, miten päivät liittyvät isän mahdollisuuteen olla pois töistä lapsen syntymän ja tämän 2-vuotispäivän välisenä aikana. Kela-Kerttu on siis pitänyt *isyysvapaa*-teemaa oletettavasti lukijalle hyväksyttävä eli sellaisena, jonka aktivoiminen onnistuu vähällä vaivalla. Teeman tunnistettavuutta tukee luonnollisesti myös *vapaa*- ja *loma*-sanojen välillä oleva synonyyminen merkityssuhde, jonka ansiosta *isyysvapaa*-teemaa voi pitää annettuna (Shore 2008: 32–33). Teeman nimitystä vaihtamalla Kerttu näyttää ohjaavankin lukijaa käyttämään epävirallisen *isyysloma*-termin sijasta tarkempaa *isyysvapaa*-termiä.

Isyysvapaa-teema siirtyy vaivattomasti pysyvänä teemana lauseen *Vapaan voi pitää kahdessa osassa* teemaksi. Teemojen tuttuuden ansiosta uudet tiedot ('isyysvapaan voi pitää kahdessa osassa ja vain ennen lapsen 2-vuotissyntymäpäivää') on näin ollen helppo siirtää lukija tietoisuuteen. Seurattava ja tunnistettava teemaprogressio huolehtii tekstin juonenkulun johdonmukaisuudesta.

Kela-Kertun vastausvuoron kolmannen kappaleen aloittaa *isyysraha*-teema, joka on edennyt aikaisemman *voit*-alkuisen virkkeen reemaosasta, jossa isyysrahaa on kerrottu olevan mahdollista saada kysyjän tapauksessa vielä 36 päivää. Kolmannessa kappaleessa *isyysraha*-teemaa seuraa tieto isyysrahan maksamisesta: *Isyysraha maksetaan arkipäiviltä (maanantaista lauantaihin)*. Tällä lauseella Kela-Kerttu alkaa muodostaa vastausta kysymysvuoron kysymykseksi merkittyyn toteamukseen siitä, että *päiviä laskiessa ei oteta huomioon arkipyhiä ns punaisia päiviä esim vappua*. Kysyjä on kysymyksessään ilmaissut olevansa tietoinen, että Kelan kontekstissa päivän määritelmä voi poiketa sen yleisimmästä määritelmästä.

Kela-Kertun vastaus jatkuu seuraavassa lauseessa (*Sunnuntailta ja arkipyhiltä tukea ei makseta*), jonka teemana on *tuki*. Se on seurannut pysyvänä teemana edellisestä *isyysraha*-teemasta. Myös tässä teema on pysynyt samana, vaikka se ilmaistaankin eri termillä²³. Teemaa edeltää orientoiva sivuteema *sunnuntailta ja arkipyhiltä*, joka luo kontrastin edeltävään lauseeseen, jossa on ollut puhe arkipäivistä. Sivuteeman asettaman kontrastin ansiosta lukijalle

²³ Kelan etuuteen viittaavien yleistävien ja yksilöivien termien käytöstä teemoina kerrotaan luvussa 3.2.1.

alleviivataan, miten arkipäivät eroavat sunnuntaista ja arkipyhistä isyysrahan maksamisen suhteen. Puheenaiheena eli teemana on silti edelleen isyysrahaan viittaava ilmaus.

Virke *Sunnuntailta ja arkipyhiltä tukea ei makseta, eikä se siis myöskään kuluta päiviä* jakautuu kahdeksi rinnasteiseksi lauseeksi, joista jälkimmäinen alkaa *eikä*-konjunktiolla. Lauseen teema on pronomini *se*. Sen viittauspistettä on kontekstista vaikea löytää, ja on mahdollista, että teeman valinta on seurausta kirjoittajan hetkellisesti horjuneesta kielikorvasta. Yksi hyväksyttävä perustelu *se*-teemalle on, että siinä on kyse tiivistysteemasta. Tiivistysteemassa on kyse teemasta, jonka viittausala on laajempi kuin aiempi teema tai reema (Shore 2008: 43). *Se*-teeman voi katsoa siis viittaavan tässä tapauksessa koko sitä edeltäneeseen lauseeseen, jolloin viittaus olisi seuraavan kaltainen ajatus: 'se, että sunnuntailta ja arkipyhiltä ei makseta isyysrahaa, ei myöskään kuluta isyysrahopäiviä'.

Esimerkki 47 jatkuu kahdella lauseella: *Arkipyhät on yleensä kalenterissa juurikin mainitsemallasi punaisella värillä merkitty. Vappu esimerkiksi ei siis kuluta isyysraha päiviä.* Teema *arkipyhät* on tuttu sekä aikaisemmasta orientoivasta sivuteemasta, jossa arkipyhät ja sunnuntait kontrastoitiin arkipäiviin, että kysymysvuoron viimeisestä reemasta. Myös *vappu*-teema on tuttu kysymysvuorossa olleesta reemasta. Näin ollen arkipyhien ja vapun voi katsoa olevan sellaiset asiat, joiden käsittely vastausvuoron teemapaikalla on vuorovaikutuksen kannalta hyväksyttävää.

Esimerkin 47 teemat ovat pääsääntöisesti helposti tunnistettavat, ja vastausvuoro näyttää tarjoavan uutta tietoa tutuksi miellettyjen teemojen kautta. Vaikka teemat ovat osin Kela-lähtöisiä (esim. *isyysvapaa, isyysraha, tuki*), Kela-näkökulma ei näytä kuitenkaan hallitsevan vastausta, sillä teemat ja niiden suhde asiakkaaseen ovat puhetilanteessa sellaisia, joiden voi katsoa olevan osa vuorovaikutuksen molempien osapuolten tietoisuutta. Teemojen tutuus syntyy siitä, että teemankulku on johdonmukaista ja teemat perustuvat kysymysvuoroon, jonka perustella voidaan päätellä, millaiset asiat ovat lukijan tietoisuudessa. Vaikka jotkin teemat ovat ilmiänsultaan uusia, ne ovat tunnistettavissa teemankulun ja terminologian perusteella.

Koko kysymys–vastaus-parin vuorovaikutukseen näyttää vaikuttavan myös se, että vastausvuorossa Kela-Kerttu kommentoi kysyjän esittämien arveluiden oikeellisuutta: *Olet ymmärtänyt ihan oikein.* Samoin arkipyhistä kirjoittaessaan Kela-Kerttu viittaa eksplisiittisesti siihen, mitä kysyjä on omassa vuorossaan niistä arvellut: *Arkipyhät on yleensä kalenterissa juurikin mainitsemallasi punaisella värillä merkitty.* Tällaiset lukijan ymmärrystä eksplisiittisesti vahvistavat ilmaukset eivät ehkä suoraan vaikuta yksittäisen teeman tunnistettavuuteen, mutta niiden voi mielestäni katsoa välittävän Kela-Kertun vastauksen sävyä, joka tukee lukijan luottamusta siihen, että vastaus on kirjoitettu lukijan tietoisuuteen

sopivaksi. Niiden avulla Kela-Kerttu myös osoittaa asioiden välisiä suhteita (esimerkiksi arkipyhien, sunnuntaiden ja ”punaisten päivien” suhdetta) ja helpottaa näin vastauksen sisältämän neuvon soveltamista käytäntöön.

Seuraavassa esimerkissä 48 kysymysvuoron kysymys on muotoiltu koskemaan yleisesti isiä, äitejä ja lapsia. Kirjoittaja ei siis liitä kysymystä suoraan itseensä, ja vastausvuorossa Kela-Kerttükkin antaa vastauksen puhuen yleisesti perheen sisäisistä rooleista.

(48)

Kysymys 1 (kirjoittaja: Susanna28)

Hei,

Voiko isä saada isyyssrahaa ja jakaa äidin kanssa vanhempainvapaan normaaliin tapaan jos on yhteishuoltajuus, mutta vanhemmat eivät asu yhdessä ja lapsi on kirjoilla äidin osoitteessa?

T: Susanna

Vastaus 1 (kirjoittaja: Kela-Kerttu)

Hei Susanna28!

Lapsen hoidosta vastaavalla isällä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa, on oikeus isyys- ja vanhempainrahaan, jos lapsen hoito on alkanut 1.3.2017 tai myöhemmin. Isän ei tarvitse asua lapsen kanssa, vaan riittää, että hän hoitaa lasta isyys- ja vanhempainvapaan ajan.

Talvisin terveisin
Kela-Kerttu

(Isän tuet, keskustelu 13 ”Vanhempainvapaan jakaminen kun isä ei asu lapsen kanssa”)

Esimerkin 48 vastausvuoron ensimmäistä virkettä on käsitelty jo luvun 3.2.3 esimerkissä 34, ja siinä yhteydessä olen perustellut, miksi pidän *joka*-relatiivilauseetta osana päälauseen teemaa. Esimerkistä lihavoidun pitkän teeman ydin on *isä*, joka toistuu pysyvänä teemana esimerkin toisen virkkeen päälauseessa *isän ei tarvitse asua lapsen kanssa*. Jälkimmäisen virkkeen *että*-sivulauseen teema *hän* viittaa pronominaalisesti kahden edeltäneen päälauseen teemaan. Tekstin pysyvä teemankulku muodostaa siis seuraavan laisen polun: *lapsen hoidosta vastaava isä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa* → *isä* → *hän*. Teemat ovat mielletävissä teemaentiteetteinä asiakaslähtöisiksi, sillä ne viittaavat perheensisäisiin rooleihin, joihin lukijan on mahdollista asettua. Asiakaslähtöiset teemat asettavat lisäksi puheenaiheeksi asiakkaan tai tämän perheenjäsenen, jolloin reemat kertovat jotain näistä rooleista.

Esimerkin pysyvä teemankulku näyttää siis päällisin puolin selkeältä ja johdonmukaiselta. Kun kuitenkin katsotaan virkkeiden merkityksiä ja arvioidaan tekstin välittämää neuvoa lukijalleen, huomataan, että tekstin informaatorakenteessa on häilyvyyttä. Ensinnäkin, kuten luvussa 3.2.3 todettiin, ensimmäisen *isä*-teeman ympärille on kasattu sekä etumääritteen että relatiivilauseen muodossa paljon informaatiota. Esitin, että raskaasti ja Kelan termein määritelty asiakkaaseen viittaava teema voi olla asiakaslähtöisen näkökulman kannalta ongelmallinen, sillä näennäisesti asiakaslähtöinen *isä*-teema on ladattu Kela-lähtöisillä lisämääreillä. Toiseksi, teemankulun näkökulmasta näyttää myös mahdolliselta, että toisen kerran toistuessaan pelkkänä *isä*-teemana ilman etumääritteitä ja relatiivilauseetta, teema ei miellykään absoluuttisesti enää samaksi. *Isä*-teeman kohdalla lukija ei siis välttämättä voi olla varma, onko toisen virkkeen *isä*-teema edellisestä virkkeestä edennyt teema, joka on tiivistynyt pelkäksi *isäksi* vai viittaako *isä* tässä kehen tahansa isään riippumatta siitä, osallistuuko tämä lapsen hoitoon ja mikä tämän suhde on lapsen äitiin. Lapsen hoitoon osallistuminen täsmentyy vasta sivulauseessa. Teemaketjun kolmas teema *hän* sen sijaan on selkeästi sekä sisällöllisesti että tekstin tasolla pysyvä teema edeltävästä *isä*-teemasta.

Laajemmin tekstin näkökulmasta katsottuna esimerkin 48 ensimmäisen ja toisen virkkeen keskinäinen suhde ei itse asiassa ole sellainen, jossa tekstin informaatio etenee. Päinvastoin, virkkeillä näytetään ilmaisevan sama asia, mutta kahdella eri tavalla. Koko vastausvuoron pääviesti ja suora vastaus asiakkaan kysymykseen on, että lapsen isän ei tarvitse asua tai olla naimisissa äidin kanssa saadakseen isyyssrahaa. Isältä edellytetään ainoastaan, että hän hoitaa lasta, eli jättäytyy esimerkiksi isyysvapaalle töistä isyyssloman ajaksi. Tekstikokonaisuuden kannalta näyttää siis, että esimerkin toinen virke tulkkaa ensimmäisen virkkeen sanoman ”asiakkaan kielelle”. Ja niin se tekeekin, sillä toisen virkkeen reemaosa (*ei tarvitse asua lapsen kanssa, vaan riittää, että hän hoitaa lasta isyys- ja vanhempainvapaan ajan*) sisältää saman tiedon kuin ensimmäisen virkkeen raskas ja Kela-lähtöiseksi mieltyvä teema (*Lapsen hoidosta vastaavalla isällä, joka ei ole avio- tai avoliitossa lapsen äidin kanssa*). Jälkimmäisen virkkeen reema ei siis ”kehittle tekstin aihetta eteenpäin” (ks. teeman ja reeman tehtävistä tekstin etenemisen kannalta Shore 2008: 40 ja Daneš 1974: 112–113). Koska virkkeiden päälauseissa on kuitenkin tekstin tasolla samanviitteisiksi mielletävät teemat, lukija ei välttämättä tunnista, että jälkimmäinen virke toistaa ensimmäisen virkkeen sisällön toisin sanoen sen sijaan, että se tarjoilisi uutta tietoa. Toiston tunnistamista olisi ollut mahdollista lisätä esimerkiksi *siis*-partikkelilla: *Isän ei siis tarvitse asua lapsen kanssa, vaan riittää, että hän hoitaa lasta isyys- ja vanhempainvapaan ajan*.

Esimerkin 48 ensimmäisen virkkeen jälkijäsenenä olevan adverbiaalilauseen (*jos lapsen hoito on alkanut 1.3.2017 tai sen jälkeen*) teema on *lapsen hoito*. Se on mainittu virkkeen ensimmäisessä teemassa, jossa se on määrittänyt *isää* (*lapsen hoidosta vastaava isä*). Kyseinen teema on VA-partisiipin avulla implikoinut, että lapsen hoitaminen on virkkeen puheenaiheena olevan isän tehtävä, joten adverbiaalilauseessa annettuna tietona esiintyvä *lapsen hoito* -teema mieltyy tekstiyhteyden perusteella tutuksi. Teemankulussa ei ole kyse puhtaasti pysyvästä teemasta, vaikka ajatuksena lapsen hoito onkin ollut aiemmassa teemassa esillä. Kyse on ehkä enemmän teemasta, jonka käsittely annettuna motivoituu sen perusteella, että aiempi maininta on nostanut lapsen hoidon jonkinlaiseksi sivupuheenaiheeksi, hyperteemaksi, tekstissä (ks. hyperteemasta Shore 2008: 41–42). Tekstin tasolla *lapsen hoito* -teema tuntuu näin ollen siis tunnistettavalta.

Kun kuitenkin jälleen siirrytään arvioimaan teeman tunnistettavuutta lukijan tietoisuudesta käsin, ei *lapsen hoito* -teeman tunnistettavuus näyttäydäkään aivan selvänä. *Lapsen hoito* yhdistyy ensinnäkin terminologisesti esimerkiksi päivähoitoon, sairaalahoitoon tai muuhun perheen ulkopuolella tapahtuvaan hoitoon. Lapsiperhe-elämän kontekstissa vanhempainvapaalle jääminen ei siis ehkä mielly lapsen hoidon alkamiseksi, vaikka sitä Kela-Kerttu tarkoittaakin, vaan lapsiperheissä todennäköisesti suhtaudutaan asiaan toisella tavalla. *Lapsen hoito* -teeman hankala tunnistettavuus liittyy myös siihen, että vaikka hoidon tunnistaisi tarkoittavan lapsen vanhempien antamaa hoitoa, teksti ei ilmaise selvästi, onko kyse äidin vai isän antamasta hoidosta. Tämä kysymys tulee tärkeäksi adverbiaalilauseessa, jossa *lapsen hoito* -teema yhdistyy tarkan aikamääreen ilmaisevaan reemaan. Yhdessä ne muodostavat adverbiaalilauseen, joka lauseyhdistelmässä rajaa päälausetta: *jos lapsen hoito on alkanut 1.3.2017 tai sen jälkeen*. Päälauseen ilmaisema väite (‘isä voi saada isyysrahaa’) on totta siis vain, jos ehto ilmaiseva adverbiaalilause toteutuu. Koska lapsen hoidon voi katsoa alkavan myös lapsen syntymästä²⁴, on virke avoin tulkinnalle, jonka mukaan lapsen syntymisajankohta määrää oikeuden isyysrahaan tilanteessa, jossa isä ei ole avio- tai avoliitossa äidin kanssa. Yhtä lailla lapsen hoidon alkamisella voi ymmärtää tarkoitettavan isän jäämistä isyyslomalle. Se, kumman tulkinnan lukija omaksuu, vaikuttaa siihen, millaisen neuvon hän saa.

Esimerkin 48 teemankulut näyttävät seurailevan pääasiassa pysyvää teemankulkua, ja tekstuaalisesti tarkasteltuna tutun ja uuden tiedon yhdistely näyttää johdonmukaiselta. Teemat

²⁴ Äiti jää äitiysrahalle viimeistään 30 arkipäivää ennen lapsen laskettua aikaa, ja äidin voi katsoa alkaneen hoitaa lasta lapsen syntymästä alkaen. Lapsen hoito yleisesti, siis erittelemättä hoitajaa, alkaa lapsen syntymästä. Isä taas voi jäädä isyysrahalle (eli isän suorittama lapsen hoito voi alkaa) milloin vain lapsen syntymän ja tämän 2-vuotispäivän välillä.

viittaavat lisäksi sisällöllisesti asiakkaaseen tai tämän hallinnassa oleviin asioihin (*isä, lapsen hoito*), joten lauseiden näkökulman voi katsoa olevan tämän perusteella asiakaslähtöinen. Teemat eivät siis ole odotuksenvastaisia annetun tiedon paikalla. Lähempi teemojen tarkastelu kuitenkin paljastaa, että tuttuina ja annettuina käsitellyt teemat eivät välttämättä ole ongelmatta sellaisia, jotka lukijan on mahdollista hyväksyä tavalla, jolla kirjoittaja on ne tarkoittanut.²⁵ Vaikka lukija pystyisikin lopulta tulkitsemaan tekstin niin, että se muodostaa ymmärrettävän vastauksen alkuperäiseen kysymykseen, on lopputulos todennäköisesti vaatinut prosessin, jossa tiedon aktivoiminen on vaatinut työtä ja useamman lukukerran.

Seuraava esimerkki näyttää, miten Kela-Kerttu rakentaa vastausvuoronsa kysymysvuorosta kumpuavien puheenaiheiden avulla. Esimerkin vastausvuoron pää- ja sivulauseiden teemat on lihavoitu.

(49)

Kysymys 1 (kirjoittaja: verronhe)

Hei!

Miksi vanhempainrahaa haettaessa kysyttiin onko saanut edeltävältä 4kk ajalta työttömyyspäivärahaa?

Kun jos hakee 6kk tulojen mukaan, niin eikö se sisälly siihen? Vai?

Minun pitäisi saada sama kuin esikoisesta (alle 3v), niin vaikuttaako työttömyyteni nyt jotenkin siihen rahaan?

Vastaus 1 (kirjoittaja: Kela-Kerttu)

Hei verronhe!

Työttömyysturvan saamisesta kysytään hakemuksella siksi, että jos **hakija** on saanut vähintään yhden päivän ajalta työttömyysturvaa 4 kuukauden aikana ennen äitiysvapaalle jäämistä, voi **päiväraha** perustua työttömyysturvaan ollen yleensä 86 % maksetun työttömyysetuuden määrästä.

Jos olet ennen työttömyyttäsi ollut työssä, voit myös esittää 6 kuukauden tulot työskentelyajalta. [www.kela.fi/vanhempainvapaat-muissa ... ilanteissa](http://www.kela.fi/vanhempainvapaat-muissa...ilanteissa)

Jos saat seuraavan lapsen ennen kuin edellinen on täyttänyt 3 vuotta, voit saada vanhempainpäivärahaa saman työtulon mukaan kuin edellisestä lapsesta. **Sinun** ei tarvitse vanhempainpäivärahaa hakiessasi ilmoittaa, että haluat sen edellisten tulojen perusteella. **Tieto** näkyy automaattisesti Kelassa, kun hakemustasi käsitellään.

Hakemuksesi perusteella tulkitaan mihin tuloihin vanhempainpäivärahasi tulee perustumaan.

Ystävällisin terveisin
Kela-Kerttu

²⁵ Huomionarvoista esimerkissä 48 on myös, että sen vastaus on alku- ja loppu-tervehdyksiä lukuun ottamatta suora ja täysin muokkaamaton lainaus www.kela.fi/isyysraha-sivulta (tilanne 2.3.2019), jossa kerrotaan oikeudesta isyysrahaan.

(Äidin tuet, keskustelu 11 ”Äippäraha”)

Kysymysvuoron perusteella kysyjän tilanteesta voidaan päätellä joitain asioita. Ensinnäkin kysyjä odottaa toista lastaan. Hän tietää ainakin jollain tasolla ns. kaksi lasta kolmessa vuodessa -säännöstä, jonka mukaan toisen lapsen äitiysraha voi perustua samoihin tuloihin kuin ensimmäisen, jos toisen lapsen laskettu aika on ennen ensimmäisen lapsen 3-vuotissyntymäpäivää. Näin esimerkiksi lasten saamisen välissä kotona vietetty aika ei pienennä äidin äitiysrahaa toisen lapsen kohdalla. Kysymysvuorosta voi päätellä myös, että kysyjä saa tai on saanut hiljattain työttömyysetuutta. Näiden tietojen perusteella Kela-Kerttu pystyy tunnistamaan, mikä on kysyjän ongelmana oleva todellinen kysymys, vaikka kysyjä ei osaakaan sitä aivan suoraan kysyä. Kysyjä on nimittäin todennäköisesti hämillään kolmesta eri tilanteesta, joiden perusteella toisesta lapsesta saatava päivärahan suuruus voidaan laskea, sillä hän uskoo kuuluvansa jokaisen kolmen eri tilanteen piiriin: Hän on ensinnäkin saanut työttömyysetuutta ja lisäksi hänellä on alle 3-vuotias lapsi. Hän myös mainitsee jonkinlaisena itsestäänselvyytenä, että päiväraha laskettaisiin niin sanottujen kuuden kuukauden tulojen perusteella, vaikka näin ei todellisuudessa aina ole²⁶.

Kela-Kerttu purkaa kysymystä reagoimalla jokaiseen näistä kolmesta tilanteesta erikseen. Kela-Kerttu aloittaa kysyjän ensimmäisestä kysymyksestä ja vastaa siihen seuraavasti:

- (50) **Työttömyysturvan saamisesta** kysytään hakemuksella siksi, että jos **hakija** on saanut vähintään yhden päivän ajalta työttömyysturvaa 4 kuukauden aikana ennen äitiysvapaalle jäämistä, voi **päiväraha** perustua työttömyysturvaan ollen yleensä 86 % maksetun työttömyysetuuden määrästä. (Äidin tuet, keskustelu 11 ”Äippäraha”)

Virke koostuu kolmesta lauseesta, joista kahta ensimmäistä yhdistää kysymysvuoron *miksi-*kysymyksen mallin mukainen *siksi, että* -rakenne. *Työttömyysturvan saaminen* -teema on nominaalitus, joka on edennyt kysymysvuoron kysymyksestä. Virkkeen seuraava teema, *hakija*, viittaa kysyjään ja samalla kehen hyvänsä äitiysrahaa hakevaan. Kela-Kerttu on tässä päättänyt viitata kysyjään yleisellä Kelan asiakkaan rooliin viittaavalla termillä, vaikka esimerkissä myöhemmin kysyjään viitataan 2. persoonan verbimuodoilla sekä pronomineilla. Virkkeen kolmannen lauseen teema on *päiväraha*, ja se sijaitsee finiittiverbin jälkeen. Miellän

²⁶ Kuuden kuukauden tuloja käytetään päivärahan määrän laskemisessa pääasiassa silloin, kun työtulot juuri ennen äitiyslomaa ovat huomattavasti suuremmat kuin mitä hakijan viimeksi vahvistetun verotuksen mukaiset tulot ovat. Tämä on tavallista tilanteessa, jossa viimeksi vahvistettu verotus on ajalta, jolloin hakija on ollut esimerkiksi opiskelija, ja tulot ovat sen takia nykyisiä tuloja pienemmät. Palkkatyöstä äitiyslomalle jäävälle ei siis kuuden kuukauden tulojen ansiosta lasketa sellaista päivärahaa, joka perustuu esimerkiksi hänen opiskeluaikojensa tulotasoon.

verbin jälkeisen *päivärahan* toimittavan lauseen teeman tehtävää, sillä lause kertoo selvästi päivärahasta. Vastaavanlaisen päätelmän finiittiverbin jälkeisestä teemasta on tehnyt Shore (2008: 54) omissa esimerkeissään. Shore yhdistää adverbiaalilauseen jälkeisen päälauseen käänteisen sanajärjestyksen tekstin dialogisuuteen.²⁷

Päiväraha-teeman tunnistettavuus ei kuitenkaan ole aivan ongelmatonta, sillä teeman ilmiasu on täysin uusi, eikä johdonmukaista teemankulkuakaan ole helppo tekstistä osoittaa. Tosiasiallisesti *päiväraha*-teema perustuu kysymysvuoron *vanhempainraha*-mainintaan. Se on samaa merkityskokonaisuutta keskusteluketjun nimenä olevan *äippärahan* kanssa. Otsikon voikin katsoa toimivan jonkinlaisena yläotsikkona, mahdollisena hyperteemana, koko tekstille. Näitä *päiväraha*-teeman tunnistamista avittavia vihjeitä kuitenkin häiritsee kysymysvuoron *työttömyyspäiväraha*-maininta, joka kasvattaa päivärahoihin viittaavien mainintojen määrää ja voi mahdollisesti johtaa *päiväraha*-teeman tunnistamista väärään suuntaan. Onkin mahdollista ajatella, että *päiväraha*-teeman verbinjälkeinen sijainti on motivoitunut juuri siitä syystä, että Kela-Kerttu on tunnistanut teeman heikon tunnistettavuuden kyseisessä yhteydessä. Tyypillisessä teemapaikassa, finiittiverbin edessä, ollessaan oletus teeman tuttuudesta on vahva.

Koska virkkeen aloittava päälause on pääasiassa asiakkaan kysymyksen toistoa, varsinainen neuvo sisältyy virkkeen toiseen päälauseeseen ja sitä edeltävään adverbiaalilauseeseen: *jos hakija on saanut vähintään yhden päivän ajalta työttömyysturvaa 4 kuukauden aikana ennen äitiysvapaalle jäämistä, voi päiväraha perustua työttömyysturvaan ollen yleensä 86 % maksetun työttömyysetuuden määrästä.*

Kela-Kerttu jatkaa seuraavissa kappaleissa eri tilanteiden läpikäymistä samanlaisilla *jos*-adverbiaalilauseen ja sitä seuraavan päälauseen yhdistelmillä: *Jos olet ennen työttömyyttäsi ollut työssä, voit – – ja Jos saat seuraavan lapsen ennen kuin edellinen on täyttänyt 3 vuotta, voit – –.* Näin Kerttu nostaa siis lauseyhdistelmätasolla virkkeiden puheenaiheiksi ne kolme eri tilannetta, joiden jokaisen kohdalla lukija arvioi ehdon toteutumista omalla kohdallaan. Olen esittänyt luvussa 3.3.1, että etujäseninen adverbiaalilause voi toimia lauseyhdistelmätasolla temaattisessa roolissa, jolloin jälkijäsenenä oleva päälause on remaattinen. Myös esimerkin 49 adverbiaalilauseilla näyttää olevan tällainen virkkeen puheenaiheen ja tutun tiedon ilmaiseva tehtävä. Lauseyhdistelmätason teemojen tunnistettavuus syntyy esimerkissä siitä, että

²⁷ ISKin mukaan teemaa edeltävän finiittiverbin sisältämät lauseet ovat pääasiassa joko kanta-aottavia tai reaktiivisia (§ 1386) ja Shore (2008: 54) katsoo, että adverbiaalilauseen jälkeinen verbialkuisuus, jossa teema seuraa finiittiverbiä, luo virkkeeseen argumentatiivisen suhteen. Siinä adverbiaalilause esittää väitteen tai oletuksen, jota päälause argumentoi.

etujäsenisten *jos*-sivulauseiden esittämät tilanteet kumpuavat kysymysvuorosta. Vastausvuoron teemat ja temaattisiksi hahmottuvat lauseet kulkevat vastauksessa niin, että lukija kykenee tunnistamaan ne ja käsittelemään niitä suhteessa kysymysvuoroon annettuina. Rakentamalla vastauksensa kysymysvuoron kanssa keskustelevien *jos*-alkuisten adverbiaalilauseiden varaan, Kela-Kerttu pitää vastausvuoron puheenaiheena asiakkaan ja tämän tilanteen, eli käsittelee tilannetta lukijan näkökulmasta omansa sijaan. Lauseyhdistelmätason teemoiksi asettuvat *jos*-sivulauseet ovat täten lukijalle tunnistettavia, sillä ne ovat kulkeneet kysymysvuorosta vastausvuoron puheenaiheiksi.

Koska olen tässä tutkimuksessa luvannut analysoida Kela-Kertun vuorovaikutusta kokonaisuutena, luon katsauksen esimerkkiin 49 vielä hieman uudesta näkökulmasta. Kuten edellä mainitsin, esimerkin 49 kysymyksestä on havaittavissa kysyjän epävarmuus tilanteessa, jossa hän ei osaa tulkita, mikä päivärahan perusteista pätee hänen kohdallaan. Kysymysvuorossa näkyy, että kysyjä ei tunnu osaavan yksilöidä ongelmaansa aivan tarkasti, vaan hän esittää ihmetyksensä mainitsemalla eri tapoja, joilla hän on ymmärtänyt äitiysrahan suuruuden määräytyvän. Kela-Kerttu ei vastauksessaan tuo mitenkään ilmi sitä, että hän olisi tunnistanut kysyjän hämmennyksen tai sen, että kysyjä ei näytä osaavan suhteuttaa erilaisia päivärahan määräytymisperusteita toisiinsa ja omaan tilanteeseensa.

Sen sijaan Kela-Kerttu aukoo kutakin kysyjän mainitsemasta kolmesta eri tilanteesta yksitellen ja ilman, että niiden välisiä suhteita eksplikoidaan. Näin lukija saa listan keskenään kolmesta samanarvoiseksi näyttäytyvästä tilanteesta: jos a, niin b; jos c, niin d; jos e, niin f. Lauseyhdistelmätason teemoiksi mieltävät *jos*-sivulauseet nostavat virkkeiden puheenaiheiksi kysyjän tilanteen ja käsittelevät näin sitä sekä lukijalle että kirjoittajalle yhteisenä tietona. Kysymysvuorossa olevien tietojen perusteella on todennäköistä, että kyseinen kysyjä tunnistaa sopivansa ainakin kahden *jos*-lauseen ilmaisemaan tilanteeseen: hän on saanut työttömyyspäivärahaa ja hänellä on alle 3-vuotias esikoinen. Näin ollen kysyjä saa käytännössä kaksi neuvoa. Ensimmäisen neuvon mukaan päiväraha voi perustua työttömyyspäivärahaan ja olla 86 % tämän määrästä. Jälkimmäisen neuvon mukaan vanhempainpäivärahaa voi saada saman työtulon mukaan kuin edellisestä lapsesta. Koska kysyjä tunnistaa sopivansa molempiin tilanteisiin, hänen kysymysvuoronsa taustalle hahmottuva todellinen kysymys jää edelleen ilman vastausta: mihin äitiyspäiväraha perustuu tilanteessa, jossa hän saa työttömyysetuutta ja jossa hän tulee jäämään äitiyslomalle ennen kuin esikoinen on 3-vuotias?

Kela-Kerttu ei tarjoile kysyjälle vastausta tähän kysymykseen, johon mielestäni olisi kysymysvuoron perusteella ollut mahdollista vastata. Nimittäin, jos päiväraha on mahdollista laskea useammalla perusteella, Kela valitsee sen, joka tuottaa asiakkaalle suurimman

päivärahan. Tätä Kela-Kerttu ei kuitenkaan kerro suoraan, vaan se vihjaa siitä vastauksensa viimeisessä lauseessa: *Hakemuksesi perusteella tulkitaan mihin tuloihin vanhempainpäivärahasi tulee perustumaan.* Lause pitää sisällään ajatuksen siitä, että asiakas saa vastauksen kysymykseensä vasta kun hän on hakenut etuutta. Asia tietenkin myös on näin, sillä vasta hakemuksen ratkaisuvaiheessa Kelalla on käytössään kaikki päätöksen tekemiseksi tarvittavat tiedot. Lukijan näkökulmasta Kela-Kerttu kuitenkin näyttää tässä tavalla vastaavan kysymykseen vain osittain ja väistävän kokonaan kysyjän keskeisen kysymyksen.

Esimerkki 49 on mahdollinen tällaiselle tulkinnalle. Siinä Kela-Kertun vastausvuoron *jos*-sivulauseet ovat lista faktoja siitä, mihin tuloon missäkin tilanteessa päivärahan määrä perustuu. Näiden tilanteiden välistä suhdetta tai sitä, miten tilanteiden väliltä valitaan oikea (lisäksi: kuka sen valitsee ja voiko asiakas tehdä asian eteen jotain?), ei kerrota tekstissä. Kela-Kerttu ei myöskään eksplikoi tulkitsevansa kysymysvuorossa kerrottua niin, että se osoittaisi kysymyksen ja vastauksen välille esimerkiksi jonkinlaisia syy-seuraus-suhteita. Kerttu ei kommentoi niitä tulkintoja, joita se on tehnyt kysymysvuorosta eikä se näin ollen hyödynnä niitä vastauksessaan tai se ei ainakaan eksplikoi niitä lukijalle. Kela-Kerttu tulee siis tarjonneeksi lukijalle paljon uutta tietoa, mutta se ei vihjaa, miten tietoa sovelletaan käytännössä. Neuvon tulkitseminen ja sen soveltaminen omaan henkilökohtaiseen tilanteeseen jää lukijan vastuulle. Juuri tämä tilannekohtainen tulkitseminen tai lukijan avittaminen neuvon hyödyntämiseen saattaa olla sitä aluetta, jossa Kela-Kerttu muuttuu varovaiseksi. Kela-Kerttu todennäköisesti pitää väärinymmärrysten ja katteettomien lupauksen riskiä liian suurena, varsinkin kun on kyse asynkronisesta kirjoitetusta vuorovaikutuksesta, jossa mahdollisuuksia tarkistaa yhteistä ymmärrystä ei käytännössä ole. Silti, Kela-Kertun vastauksen vuorovaikutus olisi voinut hyötyä siitä, että sen viimeinen virke olisi korvattu seuraavilla: *Jos kohdallasi on mahdollista laskea äitiysrahan suuruus useammalla eri tavalla, Kela valitsee niistä sen, joka on sinulle parempi. Täytä hakemus huolellisesti, koska saamme valintaa varten tarvitsemamme tiedot hakemuksessasi.* Näin vastaus ja siinä kerrotut tiedot asettuisivat hälventämään sitä epätietoisuutta, joka kysymysvuoron perusteella on vaikuttaa vaivaavan kysyjää ilman, että liian suuria lupauksia olisi annettu.

Tekstin tematiikkaan liittyvä huomio tässä yhteydessä on se, että asiakkaiden neuvontaan tähtäävän kirjoitetun vuorovaikutuksen onnistumisen yksi edellytys on tutuiksi käsitettävät teemat ja niiden johdonmukainen esittely tekstissä. Kun teemat nousevat johdonmukaisesti kysymysvuorosta ja kun teemankulku mukaillee lukijan tietoisuuden aktiivista osaa, kysymys ja vastaus näyttävät symmetrisiltä. Lukijan on tällöin mahdollista ymmärtää saamiaan neuvoa ja kokea, että vastaus puhuttelee hänen kysymystään. Kuitenkin, vaikka vastaus olisi

temaattisesti ja teemankulun kannalta esimerkillinen, kysymyksen ja vastauksen välinen vuorovaikutus voi jäädä pinnalliseksi, jos kysymys ja vastaus eivät näytä ”keskustelemaan” keskenään. Pelkkä kysymysvuorosta kumpuava teemankulku ei siis riitä tekemään kysymyksestä ja vastauksesta täydellistä paria, vaan vuorovaikutus kaipaa myös muita keinoja, joilla vastaus liitetään kysymykseen.

3.4.2 Yhteenveto

Tässä luvussa olen tarkastellut Kela-Kertun vastausvuoron teemojen tunnistettavuutta suhteessa teemankulkuun. Olen tarkastellut sekä vastausvuoron sisäistä teemankulkua, mutta myös teemojen kumpuamista kysymysvuoroista. Johdonmukainen teemankulku, joka perustuu varsinkin kysymysvuoron perusteella tuttuihin asioihin, luo kysymyksen ja vastauksen välille symmetrisen suhteen: vastaus noudattelee kysymyksen teemoja, ja se rakentuu kysymyksen mukaiseksi. Kela-lähtöisiksi mieltävien teemojen varaan rakentuva teksti voi olla lukijalle helposti hyväksyttävä, kun teemat ovat kysymysvuorosta tuttuja ja kun teemankulku nostaa uusia puheenaiheita johdonmukaisesti. Keskeistä on, että teemojen leksikaalinen asu sekä viittauskohteet aktivoivat lukijassa ymmärrettäviä ja johdonmukaisia kokonaisuuksia.

Yhtäläillä on mahdollista todeta, että asiakaslähtöisetkään teemat eivät ole tae siitä, että teemat ovat lukijalle tuttuja tai että teemankulku tukee tekstin ymmärtämistä. Asiakaslähtöinen tai muu näennäisesti tuttu teema voi muodostua vuorovaikutuksen kannalta ongelmalliseksi, jos teemankulku ei ole johdonmukaista ja teeman viittauskohde ei aktivoidu vaivatta. Vaikka teemojen sitominen ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi onnistuisikin, se on vaatinut lukijalta ponnisteluja. Tällöin teksti voi vaikuttaa lukijasta vaikeasti ymmärrettävältä.

Vuorovaikutuksen onnistumisen arvioiminen jääkin osittain pintapuoliseksi, jos teemoja tai teemankulkuja tarkastellaan vain mekaanisesti tekstin pinnalla. Kela-Kertun vastausten vuorovaikutuksen analysoiminen vaatiikin teemojen tunnistettavuuden ja teemankulun arvioimista syvällisemmin. Tämä tulee nähdäkseni mahdolliseksi vasta, kun analyysia laajennetaan koskemaan tiiviimmin myös kysymysvuoroa ja sen perusteella välittyvää kuvaa siitä, millaisesta todellisuudesta käsin kysymysvuoro on kirjoitettu. Tähän kysymykseen paneudun luvussa 4.

4 Maallikon ja asiantuntijan erilaiset tietokehykset

Tutkimuksessani tähän asti on käsitelty tutun ja uuden tiedon asettumista tekstiin sekä sitä, millaiset ilmaukset asettuvat tekstissä puheenaiheeksi. Olen tarkastellut Kela-Kertun vastausten vuorovaikutusta tematiikan ja informaatorakenteen näkökulmasta. Keskeistä tarkastelussani on ollut ajatus teeman tuttuudesta, ja edellä olenkin viitannut useasti siihen, voiko teemaa pitää lukijalle tutuna ja sitä kautta hyväksyttävänä. Luovun tässä kohtaa tutkimustani teeman ja reeman käsitteistä ja siirryn hetkeksi tarkastelemaan tutkimaan oletusta tuttuudesta hieman uudesta näkökulmasta ja erityisesti kysymys- ja vastausvuoron välillä. Tavoitteeni on valottaa sitä ajatusta, johon päädyin tematiikka käsittelevän analyysini lopussa: vuorovaikutuksen onnistumiseen vaikuttaa merkittävästi myös se, miten asiakkaan kysymys ja Kela-Kertun vastaus ”keskustelevat” keskenään. Katson tarkemmin maallikon, siis neuvoa kysyvän asiakkaan, ja asiantuntijan, eli Kela-Kertun, erilaisia tietokehyksiä ja sitä, miten niiden keskinäinen eroavaisuus tulee näkyväksi vuorovaikutuksessa.

Kela-Kertun ja Kelan asiakkaan tiedot puheena olevista lapsiperheen etuuksista eroavat lähtökohtaisesti toisistaan. Kela-Kerttua voi perustellusti pitää lapsiperheiden etuuksien asiantuntijana. Kela-Kertun nimissä kirjoittavat Kelan palveluasiantuntijat ovat saaneet etuusneuvontaan ja etuuksiin liittyvän perehdytyksen. Lisäksi heillä on käytössään laajat kirjalliset ohjeet sekä mahdollisuus kysyä neuvoa vaikeisiin kysymyksiin Kelan sisältä. Kela-Kertun nimissä kirjoittavat palveluasiantuntijat ovat kokeneita asiakaspalvelijoita, ja he hallitsevat neuvottavan aiheen syvällisesti. (p.c. Pyykkö 2018.) He ovat uransa aikana neuvoneet satoja asiakkaita, ja he ovat vastanneet saman aihepiirin kysymyksiin lukemattomia kertoja. Kela-Kertun hallussa oleva tieto on siis Kela-organisaation järjestäytyntä ja jäsenneiltyä tietoa perhe-etuuksista, niihin liittyvistä laeista, lakien tulkinnasta ja etuusohjeista.

Verrattuna Kela-Kertulla käytössä olevaan tietoon, lapsiperhe-etuuksia hakevat tai saavat asiakkaat ovat hyvin erilaisessa asemassa. Vaikka Kelan verkkosivuille on koottu elämäntilannekohtaisesti laajat asiakasohjeet, Kysy Kelasta -palstalla neuvoa kysyvien kansalaisten tiedot ovat todennäköisesti useimmissa tapauksissa Kela-Kertun tietoja suppeammat. On todennäköistä, että Kela-Kertun asiakkaiden tiedot etuuksista perustuvat usein myös muihin lähteisiin, esimerkiksi internethakujen tuloksiin tai ystäviltä saatuihin neuvoihin. On siis mahdollista, että asiakkaiden tiedot ja käsitykset perustuvat osin myös virheelliseen tai puutteelliseen informaatioon. Sen lisäksi on selvää, että asiakkailla keskenään on hyvin toisistaan poikkeavat tiedot käytössään.

On syytä huomata, että Kela-Kertun ja asiakkaiden hallitsemia tietoja erottaa toisistaan myös heidän asemansa vuoropuhelussa: toinen on etuutta hakeva kansalainen ja toinen julkishallinnon edustaja, jolla on asiakkaan etuusasiassa tietynlainen rooli sekä myös tietynlaista valtaa. Neuvoa kysyvä asiakas osallistuu vuorovaikutukseen omasta henkilökohtaisesta elämäntilanteestaan käsin, kun taas neuvoja antavalla Kela-Kertulla ei ole tilanteeseen mitään edustamansa instituution ulkopuolista kytköstä, vaan se toimii keskustelussa institutionaalista roolistaan käsin (ks. institutionaalista vuorovaikutuksesta luku 2.2). Kela-Kerttua voi siis luonnehtia sekä sen hallitseman tiedon että sen roolin perusteella asiantuntijaksi. Vastakohtaisesti taas Kela-Kertulta neuvoa kysyvä kansalainen asettuu suhteessa asiantuntijaan maallikoksi.

Asiantuntijan ja maallikon välisessä vuorovaikutuksessa kiinnostavaa on se, miten hyvin kaksi tiedoiltaan ja rooleiltaan toisistaan poikkeavaa osapuolta ymmärtävät toisiaan ja millaiseksi heidän välisensä vuorovaikutus muotoutuu. Vuorovaikutuksen onnistumisen näkökulmasta kysymys on keskeinen, ja siksi jonkinlainen oletus onkin, että vuorovaikutuksen osapuolet pyrkivät aktiivisesti tuottamaan sellaista vuorovaikutusta, joka on vastaanottajalle ymmärrettävää (ks. esim. Lee 1992: 82–83; Virtanen ym. 2018: 15). Kela-Kertun ja neuvoa kysyvän kansalaisen välisessä vuorovaikutuksen onnistumisen edellytys on, että osapuolet tunnistavat vuorovaikutusroolinsa ja niiden keskinäiset erot. Neuvonantajan ja neuvoa kysyvän välisessä vuorovaikutuksessa erityisesti neuvonantajan on kyettävä tunnistamaan ne erot, jotka ovat hänen ja vastapuolen rooleissa sekä oletetuissa tiedoissa puheena olevasta asiasta. Sen sijaan neuvoa kysyvää maallikkoa ei ole koske samanlainen vaatimus, sillä oletus on, että neuvonantajan roolissa olevalla asiantuntijalla tulisi olla kyky (ja velvollisuuskin) ymmärtää vastapuolta, vaikka tämä esittäisi asiansa maallikko-osaamisensa varassa.

Viestin ymmärrettävyyttä koskevassa kysymyksessä kielen rooli on merkittävä, sillä kuten muutkin sosiaaliset prosessit, myös vuorovaikutus asiantuntija-Kela-Kertun ja maallikkoasiakkaan välille rakentuu kielen avulla. Tätä vuorovaikutuksen osapuolien kykyä ymmärtää toisiaan voi lähestyä monella tavalla. Sanojen merkityspotentiaalia korostaa näkemys, jonka mukaan sanat sisältävät merkityksen, ja näitä merkityksiä siirretään kielen avulla lähettäjältä vastaanottajalle. Ilmaus on siis ikään kuin poimittavissa merkityksen välittämistehtävään. (Lee 1992: 80.) Näiden merkitysten välittyminen oikein kuitenkin edellyttää aina sitä, että sekä lähettäjä että vastaanottaja jakavat saman ymmärryksen ja tiedon maailmasta. On siis huomattava, että merkitys ei välity yksin ilmaisussa, vaan lausumat ennemmin aktivoivat kielenkäyttäjien mielissä rakenteita, joiden kanssa yhteistyössä ne tuottavat merkityksen. (Lee 1992: 80–81.) Näiden rakenteiden erilaisuus aiheuttaa sen, että

tekstin tulkintaan tulee eroja riippuen siitä, kuka on tekstin vastaanottaja. Myös van Dijk (1988: 12) toteaa, että ilmauksen leksikaalisen merkityksen tunnistaminen yksin ei tee tekstistä ymmärrettävää tai koherenttia, vaan ympärille tarvitaan tietoa muun muassa siitä, mitä ihmiset yleensä tietävät. Jo edellä luvuissa 3.1.1 ja 3.4 esittelin myös Chafen (1974 ja 1994) näkemyksiä vuorovaikutuksen osapuolten erilaisista tietoisuuksista ja aktivoitavissa olevien tietojen eri tasoista. Yhteistä kaikille näille näkemyksille on idea siitä, että kielenkäyttäjän henkilökohtaiset ominaisuudet – olivat ne sitten mielen rakenteissa, tiedoissa tai tietoisuudessa – vaikuttavat siihen, millaisen merkityksen vastaanottaja antaa ilmaukselle. Mahdollista myös on, että ilmaus ei synnytä mitään merkitystä vastaanottajan mielessä.

Lähestyn Kela-Kertun ja neuvoa kysyvän kansalaisen ymmärrysten eroja ja niiden vaikutusta vuorovaikutukseen tietokehysten käsitteen avulla. Tietokehyksillä tarkoitetaan sitä tietomäärää, joka aktivoituu ilmauksen vastaanottajassa ja joka pitää sisällään sekä kokoelman vastaanottajan aikaisempia tietoja aiheesta että jonkinlaisen taustatiedon verkoston. (Jaakola – Töyry – Helle – Onikki-Rantajääskö 2014: 645–646.) Jokainen ilmaisu vaatii tällaisen tietokehysten tullakseen tulkituksi kontekstissaan.

Tietokehyksiä lähellä on skeeman käsite, jonka Tieteen termipankki kertoo viittaavan ”kokemusperäisiin tietokehyksiin” (TTP 22.2.2019). Skeema on psykologiasta tuttu käsite, jolla kyseisen tieteen piirissä tarkoitetaan yksilölle syntyneitä ”sisäistä mallia tietyn esine- tai tapahtumatyyppin tyypillisistä ja olennaisista piirteistä”, jotka muun muassa toimivat perustana uudelle tiedolle (Onikki 1994: 107). Myös kielitieteessä skeema-termi on käytössä, vaikkakin sille on vakiintunut hieman toisistaan poikkeavia käyttömerkityksiä. Yksi kielitieteen skeemoja koskeva kuvaus nimeää skeemat malleiksi, jotka asettavat kehyksiksi kutsutut tietokokonaisuudet ja niinä ilmenevät tapahtumat tai tilat keskenään järjestykseen. Sekä kehykset että skeemat ovat tässä maailmanlaajuisesti tunnistettavissa olevia. Määritelmän yhteydessä esitellään myös suunnitelmat ja skriptit, jotka jäsentävät tietoa kohti tekstin tavoitetta sekä tekstin osallistujien rooleja. (de Beaugrande – Dressler 1981: 90–91.) Myös näissä kuvauksissa on taustalla ajatus mielensisäisestä rakenteesta ja kielenkäyttäjien tiedoista, joiden varassa kieltä käytetään.

Tässä luvussa hyödynnän kuitenkin nimenomaan tietokehysten käsitettä, jolla viitataan niihin ennako- ja taustatietoihin, jotka aktivoituvat ilmauksen vastaanottajan mielessä. Huomioni kiinnittyy erityisesti siihen, millaisia ovat Kela-Kertun keskustelupalstan kontekstissa ne tietokehykset, joista käsin asiantuntija tuottaa ilmauksia, ja millaisia tietokehyksiä ilmaukset aktivoivat maallikkolukijan mielessä. Keskeistä on siis tieto siitä, että vastaukset kirjoitetaan niin sanotuista asiantuntijan tietokehyksistä käsin, kun taas niitä

vastaanottamassa on lukija, jolla on käytössään useimmiten niin sanotut maallikon tietokehykset.

Keskustelu 50 on esimerkki kysymys–vastaus-parista, jossa Kela-Kertun ja neuvoa kysyneen asiakkaan välinen vuorovaikutus näyttää osin ongelmalliselta. Esimerkissä Kela-Kertun ja neuvoa kysyvän asiakkaan välillä on nähtävissä tietokehysten ero, ja se näkyy selvimmin terminologiassa.

(50)

Kysymys 1 (kirjoittaja Toni88):

Hei!

Voiko isyysvapaalla ollessa tehdä töitä juhannuslauantaina? Tai esim. arkipyhinä?

yst. terv. Toni

Vastaus 1 (kirjoittaja Kela-Kerttu):

Hei Toni88!

Työskentely sunnuntaisin ja arkipyhinä on sallittua isyysvapaan aikana, sillä isyysrahaa maksetaan vain arkipäiviltä.

Mukavaa viikonloppua!
Kela-Kerttu

(Isän tuet, keskustelu 5 ”Isyysvapaa & pyhäpäivä”)

Huomio esimerkissä kiinnittyy ennen kaikkea termiin *arkipyhä*, jota sekä kysyjä että Kela-Kerttu käyttävät. Vaikka *arkipyhä* ei ole varsinaisesti minkään erikoisanalan termi, sen oikeanlainen tulkinta vaatii jonkin verran erikoistunutta tietoa päivien ja pyhäpäivien nimeämisestä. Arkipyhällä tarkoitetaan arkipäivälle sattuvaa pyhäpäivää. Arkipäiviä taas ovat päivät maanantaista lauantaihin. Kielenkäyttäjien kesken erilaisia tulkintoja *arkipyhästä* ja arkipäivistä saattaa aiheuttaa se, että kaikki eivät miellä lauantaita arkipäiväksi (Eronen 2002). Esimerkin 50 kysymysvuorossa on nähtävissä, että *arkipyhän* oikea merkitys ei ole lukijalle tuttu. Asiakas kysyy voiko isyysvapaalla ollessa tehdä töitä juhannuslauantaina²⁸. Asiakkaan jatkokysymys *Tai esim. arkipyhinä?* rinnastaa ensimmäisessä kysymyksessä mainitun juhannuslauantain ja arkipyhän vaihtoehtoisiksi. Tämä rinnastus on merkki siitä, että kysyjä ei

²⁸ Asiakkaan kysymys motivoituu siitä, että isyysrahaa voi saada vain niiltä arkipäiviltä, jolloin isä ei ole työssä tai opiskelemissa. Sen sijaan sunnuntaisin ja arkipyhinä voi työskennellä, vaikka ne sattuisivat isyysloman ajalle. Sunnuntaina tai arkipyhänä työskentelystä ei tarvitse ilmoittaa Kelalle eikä niinä tehdyistä työpäivistä saatu palkka siis vaikuta isyysrahan määrään tai maksamiseen. Sunnuntaina tai arkipyhänä tehdyt työpäivät eivät myöskään katkaise isyyslomaa eri jaksoihin.

todennäköisesti tiedä juhannuslauantain olevan arkipyhä, vaikka *arkipyhä* on osa hänen sanavarastoaan. Kysymysvuoroa lukeva vastaanottaja, jonka tietämys päivien nimityksistä on epätäydellinen, saattaa hyväksyä rinnastuksen ja lukea vastausta siitä ymmärryksestä käsin, että juhannuslauantai ei ole arkipyhä.

Sanat ja termit aktivoivat asiantuntijalla ja maallikolla erilaisia tietokehyksiä: siis erilaisia tietomääriä, eri puolia näistä tiedoista, joitain taustatietoja sekä muita asiaan kytköksissä olevia tietoja. Kela-Kerttu tietää, mikä *arkipyhän* todellinen merkitys on, ja muodostaa vastauksensa sen varaan. Se ei kuitenkaan näytä tunnistavan, että termin merkitys ei siirry tarkoitetun laisena vastaanottajalle, jonka tietokehyksessä *arkipäivä*-sanasta saattaa aktivoitua maanantaista perjantaihin ulottuva ajanjakso. Koska vastauksessa ei reagoida kysyjän ilmeisen puutteelliseen käsitykseen arkipyhän merkityksestä eikä kysymysvuoron virheellistä rinnastusta oikaista, lukijan voi olla vaikea ymmärtää vastausta.

Kela-Kerttu käsittelee termiä, kuin se olisi lukijalle yhtä tuttu kuin se on sille. Sen lisäksi, että termin ymmärtäminen ja sitä kautta hyödyllisen neuvon saaminen vaatii lukijalta erikoistunutta tietoa, vastaus myös asettaa lukijan asemaan, jossa tämän oletetaan hallitsevan samat tiedot kuin Kela-Kertulla (Jaakola ym. 2014: 647). Tämä on vastoin Kela-Kertun kysymyspalstan luonnetta, sillä Kela-Kertun vastausten yleisönä ei voi olettaa olevan lukijoita, jotka hallitsevat Kelan asiantuntijan tiedot ja termien tarkat merkitykset. Kysymysvuoron ja Kela-Kertun vastauksen välistä epäsymmetriaa esimerkissä korostaa se, että vastausvuorossa ei mainita juhannuslauantaita, jona työskentelystä kysymysvuorossa nimenomaan on ollut kysymys. Sellaisen lukijan näkökulmasta, jonka kielenkäytössä ja ymmärryksessä juhannuslauantai ei ole arkipyhä, Kela-Kerttu näyttää vastaavan vain kysymysvuoron jälkimmäiseen kysymykseen arkipyhistä, mutta ohittavan kokonaan kysymyksen juhannuslauantaista. Kela-Kertun vastaus voi siis näyttäytyä lukijalle epätarkkana ja huolimattomanakin. Kela-Kertun näkökulmasta vastaus sen sijaan on täydellinen: arkipyhinä, eli myös juhannuslauantaina, voi työskennellä.

Koska Kela-Kerttu on vuorovaikutuksessa asiantuntijan roolissa, sen voi olettaa olevan kykenevä tunnistamaan kysyjän kysymyksen taustalla olevia tilanteita ja motiiveja, vaikka kysyjä ei osaisi eksplikoida niitä tarkasti. Esimerkissä 50 oli kyse kysyjän vajavaisista tiedoista, jotka Kela-Kertun olisi pitänyt pystyä kysymysvuoron perusteella havaitsemaan. Havainnon perusteella Kela-Kertun olisi tullut muokata omien tietokehystensä näkökulmasta oikean merkityksen muodostuva vastaus sellaiseksi, joka olisi aktivoinut kysyjän mielessä ne tietokehykset, jotka kykenevät ensinnäkin vastaanottamaan viestin, mutta myös tuottamaan viestille oikean merkityksen.

Myös seuraavassa esimerkissä 51 on kysymysvuoron perusteella mahdollista havaita, että kysyjän tietämys aiheesta on vajavainen.

(51)

Kysymys 1 (kirjoittaja Vieras):

Isä aikoo pitää isyyslomaa samaan aikaan kun kesälomaa. Hän hakee isyysrahaa 6kk tulojen perusteella. Vaikuttaako lomarahaa hänen isyysrahan määrään? Pitääkö lomarahasta toimittaa liitteitä, kysytäänkö lomarahan suuruus hakemuksessa? Lomarahaa maksetaan hänelle ns. kahdessa erässä, toinen kesäkuussa ja loput heinäkuussa.

Vastaus 1 (kirjoittaja Kela-Kerttu)

Hei!

Isyysrahaan voidaan huomioida myös lomarahoja. Työnantajalta isä voi pyytää Y17-lomaketta 6 kk tuloista, ja pyytää tähän merkitsemään lomarahat.

Hakemuksessa ei tarvitse tulotietoja tai lomarahoja olla merkittynä.

Ystävällisin terveisin
Kela-Kerttu

(Isän tuet, keskustelu 14 "Isän loma-rahamen vaikutus isyysrahaan?")

Kysymysvuoron voi tulkita ainakin kahdella eri tavalla. Ensimmäinen mahdollinen tulkinta on, että asiakas haluaa kysyä, vaikuttaako isyysrahaan se, että isä on samaan aikaan sekä isyyslomalla että kesälomalla. Kysyjää askarruttava perimmäinen kysymys tässä tulkinnassa lienee, voiko isä saada isyysrahaa samalla kun hänelle maksetaan kesäloma-ajan palkkaa ja lomarahaa. Tätä ensimmäistä tulkintaa puoltaa se, että kysyjä kertoo vuorossaan isän olevan samanaikaisesti isyyslomalla ja kesälomalla. Ensimmäisen tulkinnan mukainen kysymys on tämän tiedon valossa täysin relevantti ja aiheellinenkin, sillä tyypillisesti palkkaa ja isyysrahaa ei voi saada samanaikaisesti²⁹.

Toisessa mahdollisessa tulkinnassa kysymyksen voi ajatellakin koskevan sitä, voidaanko lomarahat laskea mukaan niin sanottuihin kuuden kuukauden tuloihin, joiden perusteella isän on kerrottu hakevan isyysrahan määrän laskemista (ks. kuuden kuukauden tulojen laskemisesta luvussa 3.4.1). Tätä jälkimmäistä tulkintaa tukee se, että kysyjä on vuorossaan kertonut, että isä hakee isyysrahaa kuuden kuukauden tulojen perusteella. Tämä on vastauksen kannalta

²⁹ Isyysrahaa voidaan myöntää vain, jos isä ei tee samaan aikaan töitä tai opiskele. Palkan saaminen ja isyyslomalla oleminen ovat siis lähtökohtaisesti toisensa poissulkevia. Jos työnantaja taas maksaa isyysloman ajalta työntekijälle palkkaa, Kela maksaa isyysrahan työnantajalle. Tällöinkään siis palkkaa ja isyysrahaa ei makseta isälle yhtä aikaa tai samalta ajalta. On siis ymmärrettävää, että ajatus kesäloma-ajan palkan ja isyysrahan saamisesta samanaikaisesti on asia, jonka isä haluaa tarkistaa.

oleellinen tieto siinä tapauksessa, jossa kysymys tulkitaan jälkimmäisellä tavalla eli koskevan kuuden kuukauden tuloja.

Kysymysvuoron perusteella ei mielestäni ole mahdollista varmuudella sanoa, kumpi tulkinta asiakkaan todellisesta kysymyksestä on oikea. Edes asiantuntijan tietokehykset eivät tuota varmaa vastausta, vaikkakin jälkimmäinen tulkinta vaikuttaakin todennäköisemmältä. Kysymysvuoron kahden mahdollisen tulkinnan välillä on joka tapauksessa havaittavissa ristiriitaa sen suhteen mitä tietoja kysyjä antaa tilanteestaan ja mitä hänen voi tulkita oikeasti kysyvän. Kummankin vaihtoehdon osalta kysymysvuorossa on tietoja, jotka puoltavat tulkintaa toiseen suuntaan, mutta myös tietoja, jotka ovat toisen tulkinnan kannalta epäolennaisia tai jopa ristiriitaisia. Näyttää kuitenkin siltä, että kysyjällä on mahdollisesti mielessään vain toinen mahdollisista kysymyksistä, mutta hän ei tiedä, mikä tieto on Kela-Kertun vastauksen kannalta oleellista. Siksi hän kertoo sekä kuuden kuukauden tuloista että aikeesta olla samaan aikaan isyys- ja kesälomalla. Kysyjä ei myöskään osaa muotoilla kysymystä tavalla, joka ei olisi Kela-Kertulle tulkinnanvarainen. Näin ollen hän esittää kysymyksensä muodossa (*Vaikuttaako lomaraha hänen isyysrahan määrään?*), joka sattuu olemaan kyseisessä kontekstissa avoin kahdelle eri tulkinnalle.

Kerttu tulkitsee kysymystä jälkimmäisellä mahdollisella tavalla, ja kertoo siis kysyjälle, että kuuden kuukauden tuloihin voidaan laskea mukaan myös lomarahoja. Kela-Kerttu on saattanut kyllä tunnistaa toisen mahdollisen tulkinnan, mutta sitä ei eksplikoida vastausvuorossa mitenkään. On myös mahdollista, että toinen tulkinta on jäänyt Kela-Kertulta huomaamatta. Jälkimmäisen tulkinnan valikoitumiseen on saattanut vaikuttaa se, että sitä puoltava tieto kuuden kuukauden tuloista on kysymysvuorossa juuri ennen sen keskeistä kysymystä *Vaikuttaako lomaraha hänen isyysrahan määrään?* Tällöin toista mahdollista tulkintaa tukeva maininta isyysloman ja kesäloma-ajan yhtäaikaisuudesta voi jäädä toissijaiseksi ja lopulta jopa kokonaan huomioimatta.³⁰ Kysymysvuoro näyttää siis aktivoineen Kela-Kertun mielessä tietokehyksen, jonka piirissä on tietoa päivärahan määräytymisperusteen laskemisesta ja kuuden kuukauden tuloista.

Vastausta lukeva asiakas suhteuttaa Kela-Kertun neuvon niihin tietoihin, joita hänellä on puheenaiheena olevasta asiasta. Jo kysymysvuoro on todennäköisesti aktivoanut lukijan mielessä ne tietokehykset, joiden varassa se tulkitsee myös vastauksen. Koska vastausvuorossa

³⁰ Lisäksi se, että kysyjä puhuu nimenomaan lomarahoista eikä esimerkiksi kesäloma-ajan palkasta, saattaa lisätä todennäköisyyttä, että kysymys todella on koskenut lomarahojen huomioimista kuuden kuukauden tuloihin. On kuitenkin mahdollista, että kysyjä käyttää *lomaraha*-termiä tarkoittaessaan kesäloman ajalta maksettavaa palkkaa. Aineistoni ulkopuolelta löytyy esimerkkejä tällaisesta virheellisestä termien käytöstä, esim. <https://kysykelasta.kela.fi/viewtopic.php?f=13&t=2163&p=77768&hilit=lomaraha#p77768>.

ei eksplikoida kysymysvuoron kahta mahdollista tulkintaa eikä niihin molempiin myöskään tarjota vastausta, lukija tulkitsee Kela-Kertun vastauksen siitä käsin, mikä hänen mieleessään on valikoitunut kysymysvuoron todelliseksi kysymykseksi. Lukija, joka tulkitsee kysymyksen kuten Kela-Kerttu on sen tulkinut, saa Kela-Kertulta melko pätevän neuvon: lomarahat voidaan huomioida kuuden kuukauden tuloihin, joten ne voivat sitä kautta vaikuttaa isyysrahan määrään. Lukija saa vielä kehotuksen pyytää työnantajaa merkitsemään tietylle lomakkeelle ne palkat ja muut korvaukset, jotka isälle on maksettu kuuden kuukauden aikana.

Sen sijaan lukija, jonka maailmassa kysymys on koskenut sitä, voiko kesälomalla ollessaan ja kesäloma-ajan palkkaa saadessaan olla myös isyyslomalla ja saada Kelasta isyysrahaa, vastaus on sisällöllisesti virheellinen. Vastauksen ensimmäinen virke *Isyysrahaan voidaan huomioida myös lomarahoja* voi tällaiselle lukijalle olla huono uutinen: kesäloman ja isyysloman pitäminen samanaikaisesti ei onnistukaan, sillä isyysrahaan vaikuttaa kesäloma-ajan palkka (tai lomarahat, kuten kysymysvuorossa maksua on nimitetty). Todellisuudessa isyyslomalla ja kesälomalla oleminen samanaikaisesti on mahdollista, ja isä voi saada samaan aikaan sekä isyysrahaa että kesäloma-ajan palkkaa. On siis täysin mahdollista, että Kela-Kertun neuvon ansiosta lukija päätyy perumaan suunnitelmansa, joiden perumiseen ei oikeasti ole aiheetta. Myös Kela-Kertun seuraava neuvo pyytää työnantajalta Y17-lomaketta voi aiheuttaa vastausta virheellisestä lähtökohdasta tulkitsevalle lukijalle ja tämän työnantajalle ylimääräistä työtä. Vaikka siis alkuperäinen kysyjä saisikin kysymykseensä oikean vastauksen, on mahdollista, että vastausta väärän tulkinnan perusteella lukeva asiakas saa virheellisen neuvon.

Kun tarkastellaan vuorovaikutuksen onnistumista suhteessa osapuolten erilaisiin tietoihin puheena olevasta asiasta, haaste tuntuu olevan kahdensuuntainen. Kela-Kertun osalta haaste on siinä, miten informatiivisia maallikkokysyjän muotoilema kysymys ja mahdollinen kuvaus tilanteesta ovat. Mitä enemmän tarpeellista tietoa kysyjä on vuorossaan kertonut, sitä paremmat edellytykset Kela-Kertulla on vastata juuri kysytyyn asiaan eikä asian ohi. Haastavaa tässä on kuitenkin se, että kysyjällä ei läheskään aina voi maallikotietämyksensä perusteella olla tietoa siitä, mitkä yksittäiset seikat ovat vastauksen muodostamisen kannalta olennaisia ja mitkä eivät. Kuten esimerkissä 51, kysyjä saattaa kertoa myös sellaisia asioita, jotka eivät ole Kela-Kertun vastauksen muodostamisen näkökulmasta olennaisia. Samalla tavalla Kela-Kerttu ei voi vastausta kirjoittaessaan aina tietää tarkalleen, millaiset valmiudet vastaanottajalla on ymmärtää teksti ja tulkita se oikein. Varsinkin, kun tiedossa on, että maallikoiden tietopohjissa voi olla keskenään hyvin suuria eroja, täsmällisesti maallikon tietokehyksiä oikein puhuttelevaa vastausta on vaikea laatia. Viitteitä kysyjän tietokehyksistä on kuitenkin mahdollista

kysymysvuoron perusteella saada, mutta esimerkkien 50 ja 51 vastauksissa niitä ei ole hyödynnetty.

Tässä luvussa olen käynyt kahden erilaisen esimerkin avulla läpi Kela-Kertun ja sen keskustelupalstan lukijan välistä vuorovaikutusta kiinnittämällä huomiota niihin tietokehyksiin, joita niin Kela-Kertulla kuin lukijallakin voi nähdä aktivoituvan toistensa vuoroista. Kuten edellä olen osoittanut, kysyjän ja oletetun lukijan tietokehyksiin sopimattoman vastauksen riski on, että lukija ei ymmärrä vastausta tai hän tulkitsee vastauksen väärin. Kyse ei ole siis pelkästään siitä, onko vastaus ymmärrettävä ja yhteensopiva kysymyksen alkuperäiselle esittäjälle, vaan myös siitä, millaisen tulkinnan kysymys ja vastaus synnyttävät palstan muissa lukijoissa.

Käsittämäni esimerkit edustavat tilannetta, jossa kysyjän epätäydellinen tietämys puheena olevasta aiheesta paljastuu kysymyksenasettelussa. Esimerkkien tapauksissa kysymysvuoron perusteella asiantuntija-Kela-Kertun pitäisi pystyä tunnistamaan ainakin joiltain osin sen, mikä keskeinen puute tai väärinymmärrys kysymyksessä välittyy. Kysyjän tietokehyksistä on siis ainakin toisinaan saatavissa tietoa. Koska tekstin ymmärrettävyys on edellytys onnistuneelle vuorovaikutuksella ja koska vuorovaikutukseen sisältyy oletus siitä, että kirjoittaja mukauttaa viestiään vastaanottajalle ymmärrettäväksi, asiantuntijakirjoittajan pitäisi pyrkiä huomiomaan ne erot, joita sen ja vastaanottajan tietokehysten välillä on havaittavissa. Käsittämäni esimerkkien valossa on kuitenkin todettavissa, että joko Kela-Kerttu ei tunnista kysyjän epätäydellistä tietämystä tai, jos se tunnistaa, se päättää ohittaa asian kokonaan.

Mahdollista on, että Kela-Kerttua vaivaa kiire ja vaatimus tehokkaasti käytetystä työajasta, jolloin kysymyksen lukemiseen ja kysyjän tietokehysten tunnistamiseen ei vastausta luodessa ole riittävästi aikaa tai malttia. Voi siis yksinkertaisesti olla, että Kela-Kerttu ei ehdi havaita kysymysvuoron taustalla pilkottavia väärinkäsityksiä tai todellisia tilanteita, joita kysyjä ei osaa selvästi eksplikoida. Tällöin vastaus muodostetaan niiden havaintojen ja oletusten perusteella, jotka kysymysvuorosta ensilukemalla välittyvät.

Kela-Kertun oman tehtävän, eli Kelan asiakkaiden neuvonnan, näkökulmasta on kuitenkin myös keskeistä, että se antamat neuvot ovat oikeita ja mahdollisimman yksitulkintaisia. Koska sosiaalisessa mediassa tapahtuvan neuvonnan tavoite on palvella yhdellä vastauksella useampaa asiakasta, on luonnollista, että myös tämä vaatimus vaikuttaa vastauksiin. Halu kirjoittaa useampaan tilanteeseen sovellettavissa oleva, mahdollisimman vähän mahdollisia virhetulkintoja salliva ja sisällöllisesti täsmällinen vastaus saattaa selittää, miksi Kela-Kerttu näyttää esimerkeissä rakentavan vastauksensa asiantuntijan tietokehyksiä

mukailevaksi. Kela-Kerttu vaikuttaa ikään kuin tyytyvän siihen, että se antaa sisällöllisesti oikean vastauksen, jonka tulkinnasta ja soveltamisesta vastuu jää lukijalle.

Kun maallikotietämyksen perusteella muodostettuun kysymykseen vastataan vuorolla, jonka ymmärtäminen vaatii asiantuntijan tietämystä, kysymys ja vastaus tuntuvat puhuvan toistensa ohi. Kysymys- ja vastausvuoron välille syntyy epäsymmetria, jossa asiantuntijainstituutio puhuu maallikkokansalaiselle kuin kaltaiselleen. Kela-Kerttu tuottaa siis sisällöllisesti pätevän vastauksen, jota maallikolukija ei osaa suhteuttaa kysymykseen. Kela-Kertun ja kysyjän vuorovaikutuksessa tämä epäsymmetrisyys syntyy ainakin osittain nähdäkseni siitä, että Kela-Kertun vuoro ei kytkeydy kysymysvuoroon. Kela-Kerttu ei siis syystä tai toisesta omassa vastauksessaan eksplikoi lukijalle niitä havaintoja, joita se tekee kysymysvuoron perusteella, eikä se oikaise kysymysvuorossa ilmenneitä mahdollisia väärinkäsityksiä tai virheellisiä tietoja. Näin tehdessään se asettaa maallikolukijan tilanteeseen, jossa tältä edellytetään asiantuntijan tietokehyksiä. Vain niiden varassa lukijan onnistuisi tulkita kysymyksen ja vastauksen välinen vuorovaikutus oikein.

Kun Kela-Kerttu ei muokkaa vastaustaan istumaan niihin tietokehyksiin, jotka se kysymysvuoron perusteella voi päätellä lukijalla olevan tai lukijan mielessä aktivoituvan, kysymys ja vastaus eivät kohtaa. Kuten olen osoittanut, riskinä on, että lukija ei ymmärrä vastausta tai että hän ymmärtää sen virheellisesti. Lukijalle tämä kysymyksen ja vastauksen keskustelemattomuus voi näyttäytyä huolimattomuutena: Kela-Kerttu ei ole malttanut paneutua kysymykseen ja näyttää siksi maallikon silmin vastaava ”ohi”. Toisaalta, kun vastaus on sellainen, jonka aktivoimien tietokehysten perusteella lukija ei tunne saavansa käyttökelpoista neuvoa, kysymyksen ja vastauksen epäsymmetrisyys voi näyttäytyä negatiivisessa mielessä tyyppilliseltä ”virkamiesjargonilta”. Mielikuva etäisestä ja palveluhaluttomasta viranomaisesta saattaa näin vahvistua.

5 Johtopäätökset ja pohdintaa

Tässä tutkimuksessa olen perehtynyt Kelan vuorovaikutukseen asiakkaidensa kanssa lapsiperhe-etuuksia käsittelevällä keskustelupalstalla, jossa asiakkaat kysyvät neuvoja ja jolla vastauksia kysymyksiin kirjoittaa Kela-Kerttu-hahmo. Työni taustalla on ollut havainto kirjoittamalla palvelemisen ja kirjoitetun vuorovaikutuksen yleistymisestä sitä mukaa, kun digitalisaatio siirtää entistä enemmän verkkoon niitä toimintoja, jotka perinteisesti ovat toteutuneet kasvokkain tai puhelimesta. Tutkimukseni linkittyykin etenkin institutionaalista vuorovaikutusta leimaavaan kehitykseen, jossa asiakaspalvelu siirtyy entistä enemmän

puhutusta asiakaspalvelusta kirjoitettuun asiakaspalveluun ja jossa ”puheen käyttöala on supistumassa ja näkemys puheen ensisijaisuudesta ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa suhteellistuu entisestään” (Virtanen ym. 2018: 32).

Toisaalta tutkimustani on motivoinut myös niin julkishallinnon toimintaa ohjaavat lait, jotka määrittävät virkakielen selkeyttä ja toiminnan julkisuutta, kuin varsinkin sosiaalisen median myötä kasvanut julkishallinnon toimijoiden tarve olla siellä missä asiakkaatkin ovat. Tutkimukseni keskeinen pyrkimys on ollut selvittää, millä tavalla Kela-Kertun käyttämä kieli vaikuttaa siihen, miten vuorovaikutus onnistuu: saako kysyjä tai palstaa lukeva kansalainen viranomaiselta sen neuvon, jota hän on tullut hakemaan? Tutkimuksessani onkin pohjimmiltaan kysymys vuorovaikutuksen tutkimisesta ja kielen interpersoonaisuudesta. Olen lähestynyt tutkimuskohdettani siitä oletuksesta, että kieli itsessään on vuorovaikutteista ja että kielen keinoin tekstiin luodaan sosiaalisia suhteita ja vuorovaikutusrooleja. Tutkimusotteeni ja metodini ovat olleet laadullisia.

Olen lähestynyt kysymystä onnistuneesta vuorovaikutuksesta tarkastelemalla Kela-Kertun vastausten tematiikkaa. Temaattisen analyysin avulla olen ensinnäkin pyrkinyt selvittämään, kenen näkökulma vastauksiin syntyy. Temaattisen rakenteen tarkastelulla taas olen pyrkinyt arvioimaan, millaista vuorovaikutusta tekstiin luovat teemankulku ja teemoiksi asetettujen elementtien oletettu tuttuus. Temaattisen analyysini taustalla on ollut pohjimmiltaan kysymys kielen ymmärrettävyydestä, sillä Kela-Kertun vastaukset eivät täytä neuvomistehtäväänsä, jos ne eivät ole lukijalle ymmärrettäviä.

Osana tekstin ymmärrettävyyttä lukijalleen olen pyrkinyt selvittämään myös institutionaalisen vuorovaikutuksen kontekstin asetelmaa, jossa vuorovaikutuksen osapuolina ovat asiantuntijainstituutio ja maallikkokansalainen. Keskeistä kysymyksessä on ollut ajatus siitä, että maallikolla ja asiantuntijalla on keskenään erilaiset tietokehykset, jolloin vuorovaikutuksessa aktivoituvat tiedot ja käsitykset poikkeavat maallikolla ja asiantuntijalla toisistaan. Tavoitteeni on ollut selvittää, millä tavalla nämä tietokehykset tulevat vuorovaikutuksessa näkyväksi ja miten ne vaikuttavat vuorovaikutuksen onnistumistavoitteeseen.

Tutkimuksessani on käynyt ilmi, että Kela-Kertun vastausten teemoiksi asetettavat lausekkeet vaikuttavat siihen näkökulmaan, joka vastauksiin syntyy. Niin sanotut Kela-lähtöiset teemat (etuuksien nimitykset, Kelan toimintaprosesseihin liittyvät termit, lainsäädännöstä tulevat termit jne.) saavat rinnalleen rakenteita, jotka kääntävät lauseen kertomaan teemasta Kelan näkökulmasta käsin. Kela-lähtöisiin teemoihin tyypillisesti liittyvät passiivi- ja nollapersoonarakenteet eivät tarjoa lukijalle eksplisiittistä positiota, koska niistä tai niiden

kotekstistä ei käy aina ilmi, mikä taho on oletettu toimija. Tällöin vuorovaikutus voi etäännyttää vastaanottajan kirjoittajasta ja vastauksessa ilmaistuista toimista. Asiakaspalvelutekstin kontekstissa tämä on jokseenkin odotuksenvastaista.

Kela-Kertun vastauksissa on myös asiakaslähtöisiksi mielletäviä teemoja, joiden ansiosta lauseen näkökulma on asiakkaassa. Näitä ovat esimerkiksi persoonapronominit, finiittiverbin persoonapäätteet ja erilaiset roolien nimitykset, joihin lukijan on mahdollista asettaa itsensä. Myös sisällöllisesti Kela-lähtöiseen teemaan liittyvä omistusliite kääntää näkökulmaa asiakasta kohti. Tutkimukseni keskeinen huomio kuitenkin on ollut, että sisällöllisesti asiakaslähtöiseksi mieltäväkään teema ei ole lukijalle tekstissä hyväksyttävä, jos se ei ole tuttu.

Lauseen sisäisen tematiikan ja näkökulman yhteyden lisäksi olen selvittänyt tutkimuksessani pää- ja sivulauseiden välistä keskinäistä temaattista rakennetta. Tarkoitukseni on ollut kuvata, millainen temaattinen rooli alisteisella adverbiaalilauseella on suhteessa päälauseeseen ollessaan sen etu- ja jälkijäsenenä. Neuvontaan tähtäävän tekstin asiakaslähtöistä näkökulmaa tukee havaintojeni mukaan etujäseniset adverbiaalilauseet, sillä ne nostavat lauseyhdistelmätasolla virkkeen puheenaiheeksi ja tutuksi asiaksi kysyjän tilanteen kuvauksen. Uudeksi tiedoksi lauseiden välisessä tematiikassa asettuu tällöin lauseyhdistelmätason reema eli päälause, joka sisältää varsinaisen neuvon. Havaintojeni perusteella tällaiset yhdyslauseet luovat tekstiin lukijan näkökulman, sillä etujäsenenä ollessaan adverbiaalilause asettaa päälauseeseen suhteen, jossa sitä lähestytään adverbiaalilauseen asettamista puitteista käsin. Päinvastaisesti rakentuneiden yhdyslauseiden, joissa siis kysyjän tilannetta kuvaava adverbiaalilause seuraa varsinaisen neuvon sisältävää päälauseita, näkökulma vaikuttaa taas rakentuvan ennemmin Kela- kuin asiakaslähtöiseksi. Nämä havaintoni lauseyhdistelmätason tematiikasta ja sen vaikutuksesta tekstin vuorovaikutukseen eivät ole tyhjentäviä. Lisäksi on huomattava, että adverbiaali- ja päälauseen keskinäisen järjestyksen arvottamista hedelmällisempää on arvioida sitä, miten lauseita käytetään osana vuorovaikutusta. Havaintoni lauseyhdistelmätason tematiikasta niin tutun ja uuden tiedon kuin virkkeen puheenaiheenkin näkökulmasta vahvistavat kuitenkin näkemystäni siitä, miten temaattisessa roolissa olevat kielen elementit vaikuttavat asiakaspalvelutekstiin syntyvään näkökulmaan.

Teemankulkua ja teeman tunnistettavuutta koskevassa analyysissäni olen esittänyt, että johdonmukainen ja varsinkin kysymysvuorosta kumpuava teemankulku tukee kysymyksen ja vastauksen välistä suhdetta. Teemankulku, jossa tunnistettavien teemojen kautta esitellään uusia asioita, luo kysymyksen ja vastauksen välille vuorovaikutuksen, jossa vastauksen voi nähdä rakentuvan keskustelemaan symmetrisesti kysymyksen kanssa.

Analyysini eri vaiheissa olen kuitenkin törmännyt huomioon siitä, että aina sellaisenkaan teeman, jonka pitäisi tekstissä olla lukijalleen tuttu tai jonka teemankulun voi osoittaa olevan johdonmukaista, tunnistettavuus ei ole ongelmattonta. Nämä havainnot liittyvät sellaisiin tapauksiin, joissa Kela-Kerttu asettaa teemaksi sellaisen elementin, jonka tuttuus tekstissä on esimerkiksi teemankulun kautta periaatteessa osoitettavissa, mutta joka on leksikaalisen ilmiönsä ansiosta lukijalle tunnistamaton. Käytännössä Kerttu siis nimittää teemaa kysymysvuorosta poikkeavalla tavalla. Olen näiden havaintojen yhteydessä osoittanut, että teeman muokkaaminen perustuu Kela-Kertun tarpeeseen oikaista jokin kysymysvuoron perusteella ilmennyt virhe tai väärä käsitys. Olen esittänyt arvion, että Kela-Kertun päätös ottaa vastauksessaan käyttöön kysymysvuorosta poikkeavaa terminologiaa ei motivoidu yksinomaan siitä, että sillä oikaistaisiin jokin lukijan kannalta vahingollinen väärinkäsitys. Analyysini perusteella olen voinut todeta, että taustalla saattaa vaikuttaa joukko Kela-Kertun institutionaalista roolista kumpuavia tarpeita: Kela-Kertun vastauksilla tavoitellaan ensinnäkin sitä, että ne palvelisivat kerralla laajaa joukkoa asiakkaita. Siksi Kela-Kerttu näyttää toisinaan rakentavan vastauksensa yleistävien termien varaan. Toisaalta Kela-Kerttu myös varoo antamasta neuvoja, jotka lukija voisi tulkita lupaukseksi siitä, mihin hänellä on oikeus tai mitä hänen asiassaan tulee tapahtumaan. Tällöinkin Kerttu saattaa kiertää ongelmaa käyttämällä yksilöivien termien sijaan yleistävämpiä termejä. Virheellisen tai tulkinnanvaraisen neuvon pelossa Kela-Kerttu näyttää myös toisinaan tuovan puheeseen tarkan määrittelyn sisältävän lainmukaisen termin, jolla korvataan sen kysymysvuorossa käytetty vastine kokonaan. Kela-Kertun tarve antaa mahdollisimman yksiselitteisiä mutta kuitenkin yleistäviä vastauksia, jotka oikein tulkittuina eivät anna virheellistä tietoa tai perusteetonta lupautta, näyttää tutkimukseni perusteella vaikuttavan kysymyksen ja vastauksen välille rakentuvaan vuorovaikutukseen. Kun Kela-Kerttu muodostaa vastauksensa näistä motiiveista käsin, vastauksen näennäisesti tutut teemat voivat muuttua lukijalle tunnistamattomiksi, ja tekstistä tulee sellaista, jota lukija ei ymmärrä lainkaan tai jonka ymmärtäminen vaatii ponnisteluja. Näin ollen tavoite lukijalle ymmärrettävästä tekstistä on jäänyt Kela-Kertun omien motiivien jalkoihin.

Nämä Kela-Kertun omia motiiveja koskevat huomioni ovat samansuuntaisia kuin ne, joita Verna Julkunen (2002) on tehnyt Kelan opintotukea koskevasta tiedotteesta. Julkusen mukaan siitä huolimatta, että tiedote on suunnattu asiakkaille, useat sen piirteistä näyttävät palvelevan enemmän instituution omia tarpeita ja näkökulmaa. Tällöin tiedote ei täytä tiedotustehtäväänsä asiakkaalle, eikä teksti ole onnistunut asiakaspalveluteksti (mts. 121). Kun Kela-Kertun vastausvuoro rakentuu palvelemaan edellä mainittuja Kela-Kertun institutionaaliseen rooliin kytkeytyviä motiiveja tehdä vastauksesta itselleen mahdollisimman

ongelmaton, ja kun näitä motiiveja ei eksplikoida vastauksessa mitenkään, vuorovaikutukseen rakentuukin vaikutelma siitä, että kysymys ja vastaus – siis asiakas ja Kela – puhuvat toistensa ohi. Tämä voi toteutua siitä huolimatta, että teemat ovat näennäisesti asiakaslähtöisiä ja tunnistettavia. Esimerkiksi teemojen uudelleennimeäminen näyttäytyy tutkimuksessani erityisen ongelmallisena silloin kun vastausvuoron lukijalle ei siis osoiteta eksplisiittisesti käytetyn termin vaihdosta tai syytä sille. Vastausvuoro ei silloin ”keskustele” kysymysvuoronsa kanssa. Kysymyksen ja vastauksen välille rakentuva vuorovaikutus ja neuvon käyttökelpoisuus hyötyisivätkin siitä, että vastaus muodostettaisiin keskustelemaan eksplisiittisesti kysymyksen kanssa ja esimerkiksi teeman uudelleennimeämisestä kerrottaisiin vastauksessa.

Asiantuntijan ja maallikon tietokehysten eroavaisuutta koskeva analyysini Kela-Kertun vuorovaikutuksesta on tuottanut saman havainnon siitä, miten kysymyksen ja vastauksen keskinäinen epäsymmetria on haitaksi onnistuneelle vuorovaikutukselle ja näin ollen myös asiakkaiden neuvonnalle. Oleellista institutionaalisen vuorovaikutuksen piirissä on, että asiantuntijan roolissa toimiva kirjoittaja ensinnäkin tunnistaa, millaisia asioita maallikotietokehysten kautta lukijan mielessä aktivoituu. Näiden tietokehysten tunnistaminen on edellytys sille, että kirjoittaja kykenee muokkaamaan omien tietokehystensä tuottamat sisällöt sellaiseen muotoon, että ne aktivoivat lukijalla niitä tietokehyksiä, jotka tuottavat maallikolle kirjoittajan tarkoittamia merkityksiä. Kun tämä ei toteudu, kysymys ja vastaus ovat niiden vaatimien tietokehysten suhteen epäsymmetriset. Tällöin maallikkolukija ei välttämättä saa kysymykseensä ymmärrettävää neuvoa. Lukijan tietokehyksiin mukautumattomassa vuorovaikutuksessa tulee kielteisellä tavalla näkyväksi se, miten instituution ja maallikon roolit, tiedot ja kielikin eroavat toisistaan.

Pohjimmainen tutkimusongelmani on käsitellyt sitä, millainen kieli luo edellytyksiä onnistuneelle kirjoittamalla tapahtuvalle neuvonnalle ja millainen taas näyttää estävän onnistumista. Tässä tutkimuksessa olen analysoinut Kela-Kertun vuorovaikutusta ja pyrkinyt vastaamaan tutkimuskysymyksiini niin näkökulman, teemojen tunnistettavuuden kuin maallikon ja asiantuntijan välisen suhteenkin osalta. Tutkimuksessa olen osoittanut, että kirjoitetun vuorovaikutuksen ja asiakaspalvelun onnistuminen ei ole itsestäänselvyys ja että muun muassa teemojen ja temaattiseksi miellettyjen kokonaisuuksien valinnalla on vaikutusta siihen, millainen näkökulma tekstiin syntyy. Samalla tavalla teeman tunnistettavuus suhteessa tekstin teemankulkuun tai kysymysvuoroon yleisemmin on kriittinen vuorovaikutuksen onnistumisen ja vastausvuoron ymmärrettävyyden kannalta. Sosiaalisessa mediassa, tsäteissä tai keskustelupalstoilla tapahtuvaa asiakaspalvelua lisäävän julkishallinnon toimijan on siis hyvä tunnistaa, että sen käyttämällä kielellä on merkitystä: palvelun käytettävyys ja

hyödyllisyys asiakkaalle riippuu siitä, ymmärtääkö asiakas kirjoittamalla saamiaan neuvoja. Tutkimukseni yhtenä tavoitteena onkin ollut ainakin osittain valottaa sitä, millainen kielenkäyttö näyttää tuottavan lukijan kannalta ymmärrettävää kirjoitettua tekstiä asiakasneuvontaan keskittyvissä kanavissa. Siis, millä tavalla asiakkaille kannattaa kirjoittaa? Taustalla vaikuttaa hyvän hallinnon perusteet määrittävä hallintolaki (434/2003), joka vaatii viranomaiselta hyvää kielenkäyttöä: viranomaisen käyttämän kielen tulee olla asiallista, selkeää ja ymmärrettävää.

Tutkimukseni perusteella olen voinut todeta, että kirjoittamalla toteutuva vuorovaikutus hyötyy viranomaisen avoimuudesta ja läpinäkyvyydestä myös kirjoittamalla palvelemisen kontekstissa. Mitä enemmän Kela-Kerttu kirjoittaa auki omaa ajatuksenkulkuaan ja mitä enemmän se tekee suoria viittauksia kysymysvuoroon ja kertoo omia käsityksiään kysyjän tilanteesta, sitä enemmän lukija saa apua omalle tulkinnalleen. Kun Kela-Kertulla on esimerkiksi vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta pakottava tarve nimetä teemaksi asettamansa ilmaus uudella termillä, tämä olisi syytä kirjoittaa lukijalle auki ja kertoa, mikä kysyjä käyttämässä termissä on ongelmallista. Kun vastaus on kirjoitettu tällä tavalla huolellisesti ja lukijan huomioiden, teemat ovat tunnistettavia ja teemankulku johdonmukaista. Vastausta etsivän asiakkaan on tällöin todennäköistä saada keskustelupalstalla käyttökelpoinen neuvo, jolloin soittoa Kelaan ei ehkä enää tarvita.

Tutkimukseni vahvistaa osaltaan jo ennestään tuttuja havaintoja siitä, että tiettyjen kielen rakenteiden voi nähdä toisia useammin asettuvan virkakielen asiakaslähtöisyyden esteeksi. Tällaisena on tyypillisesti pidetty muun muassa passiivirakennetta (ks. esim. Heikkinen 2000: 85–87). Myös käsillä olevassa tutkimuksessa passiivirakenne yhdistyy viranomaisnäkökulmaa korostavaan kielenkäyttöön, jossa lukija jää tekstin tasolla piiloon. Tutkimustulosteni perusteella on kuitenkin yleisesti mahdollista sanoa myös, että ennemmin kuin kategorisesti tuomita jokin kielen resurssi kokonaan vältettäväksi, mielekkäämpää on kiinnittää huomiota siihen, miten rakenteita käytetään juuri käsillä olevassa kontekstissa. Tämä ei ole uusi huomio. Muun muassa kunnan vammaispalvelupäätöksiä tutkinut Ulla Tiililä on kiteyttänyt, miten ”toimivampiin teksteihin pyrittäessä ei voi antaa yksinkertaisia nyrkkisääntöjä” (Tiililä 2007: 214–215). Ehdottamani tapa kirjoittaa keskustellen kysymysvuoron kanssa pohjautuukin näkemykseen siitä, että jokainen vastaus on yksilöllinen reaktio ainutlaatuiseen kysymykseen, jolloin käyttöön tulee valita juuri kyseisen vuorovaikutuksen kannalta parhaat mahdolliset kielenkäytön resurssit. Vaikka tässä tutkimuksessa en olekaan perehtynyt mallivastausten tai valmiiden fraasien hyödyntämiseen kirjoitetussa asiakaspalvelussa, tämä näkemys sekä sen

pohjalta ehdottamani keskustelevala kirjoitustapa haastavat fraaseihin tai muihin malliteksteihin nojautuvan kirjoitetun asiakaspalvelun.

Kieli voi etäännyttää vuorovaikutuksen osapuolia toisistaan. Sellainen instituution käyttämä kieli, joka on ymmärrettävää yksin instituutiolle ja joka rakentuu ensisijaisesti palvelemaan sen omia motiiveja, tekee instituutiosta vaikeasti lähestyttävän. Onkin hyvä tunnistaa, että myös Kelaan ja Kelan kanssa asioimiseen liittyvät negatiiviset mielleyhtymät ovat syntyneet ainakin osin kielenkäytöstä. Kielen avulla on kuitenkin mahdollista luoda myös sellaista ilmapiiriä, jossa institutionaalisen vuorovaikutuksen tai virkakielen kontekstista huolimatta vuorovaikutuksesta välittyy kielellinen vuorovaikutuksen tasa-arvo. Edellä kuvailemani tapa kirjoittaa keskustellen kysymysvuoron kanssa edistää vuorovaikutusta, jossa kirjoittavan instituution voi nähdä tulevan lähelle asiakastaan. Jotta tämä voisi toteutua säännönmukaisesti kaikessa kirjoittamalla tapahtuvassa asiakaspalvelussa, instituutiolta edellytetään oivallusta siitä, että kielellä palvelemaan: kieli ei vain siirrä tietoa lähettäjältä vastaanottajalle, vaan kielellisillä valinnoilla vaikutetaan ensisijaisesti siihen, millaiset edellytykset tiedolla on siirtyä. Viesti siirtyy, kun se on vastaanottajalle ymmärrettävässä muodossa. Kirjoittamalla toteutuvan asiakaspalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa tulisikin aina olla tunnistettu, että koko toiminta toteutuu yksinomaan kielen ja eritoten kirjoitetun kielen kautta. Instituutioiden on siis monessakin mielessä syytä kiinnittää viestin sisällön asemesta huomio enemmän viestin muotoon: asiasisällöt hyvin tunteva asiantuntija ei automaattisesti ole taitava kirjoitetun vuorovaikutuksen tuottaja eikä viestin sisällöllisestä paikkansapitävyydestä ole hyötyä lukijalle, jos viesti ei ole tälle ymmärrettävässä muodossa.

Instituutioiden halu määritellä itselleen muun muassa sosiaalisen median toimintaan oma äänensävyensä kertoo siitä, että kielen merkitys kirjoitetussa vuorovaikutuksessa on tunnistettu ainakin mielikuvien syntymisen osalta. Tarkoituksenmukaisesti toteutuva äänensävy voikin nähdäkseni tukea kirjoitetun vuorovaikutuksen onnistumista. Esimerkiksi Kela-Kertun äänensävyssä määritelty avuliaisuuden tavoite on omiaan edistämään sellaista kielenkäyttöä, joka on lukijalle ymmärrettävää. Äänensävyn tavoittelu ei kuitenkaan ole autuaaksi tekevää – varsinkaan, jos äänensävyn tavoite ei läpäise organisaatiota niin, että se on aidosti omaksuttu osaksi kirjoittamalla palvelemista. Mahdollista määriteltyä äänensävyä tärkeämpää onkin mielestäni se, että kirjoittamalla asiakkaita neuvovat työntekijät osaavat joustavasti hyödyntää niitä kielen keinoja, jotka edistävät asiakkaan ja instituution välistä kirjoitettua vuorovaikutusta ja asiakaspalvelua. Kielen ja kielenkäytön tuleekin siis olla itsestään selvä aktiivisen tarkastelun ja kehittämisen kohde aina, kun organisaatioissa suunnitellaan ja toteutetaan kirjoitettuun vuorovaikutukseen pohjautuvia palveluja. Tämä voi käytännössä tarkoittaa yhdessä kielen

ammattilaisen kanssa suunniteltuja kirjoitetun vuorovaikutuksen tai virkakielen koulutuksia ja tukimateriaaleja, joilla kehitetään ja tuetaan onnistunutta kirjoittamalla palvelemista, mutta myös keinojen etsimistä siihen, miten tehtävään hakeutuvien työntekijöiden kirjoitetun vuorovaikutuksen taitoja arvioidaan. Systemaattinen kielen ja kielenkäytön huomioiminen osana kirjoittamalla toteutuvien palvelujen kehittämistä hyödyttää niin asiakasta kuin instituutiota.

Lähteet

- de BEAUGRANDE, ROBERT-ALAIN – DRESSLER, WOLFGANG ULRICH: Introduction to text linguistics. London and New York: Longman.
- CHAFE, WALLACE L. 1974: Language and consciousness. – *Language* 50(1) s. 111–133.
- CHAFE, WALLACE 1984: How people use adverbial clauses. – *BLS* 10 s. 437–449
- CHAFE, WALLACE L. 1994: *Discourse, consciousness, and time*. Chicago: University of Chicago Press
- DANEŠ, FRANTIŠEK 1974: Functional sentence perspective and the organisation of the text. – F. Daneš (toim.), *Papers on functional sentence perspective*. s. 106–128. Prague: Academica.
- van DIJK, TEUN 1988: *News analysis. Case studies of international and national news in the press*. Hove and London: Lawrence Erlbaum Associates.
- ENKVIST, NILS ERIK 1975: *Tekstilngvistiikan peruskäsitteitä*. Helsinki: Oy Gaudeamus Ab.
- ERONEN RIITTA 2002: Arki, pyhä ja lauantai. – *Kielikello* 3/2002. Verkossa: <https://www.kielikello.fi/-/arki-pyha-ja-lauantai> [viitattu 23.9.2018]
- EVANS, VYVYAN 2007: *A glossary of cognitive linguistics*. Edinburgh: Edinburgh University Press.
- FACEBOOK = Kela-Kertun Facebook-sivu. Verkossa: <https://www.facebook.com/kelakerttu/> [viitattu 24.9.2018]
- FIRBAS, JAN 1992: *Functional sentence perspective in written and spoken communication*. Cambridge: Cambridge University.
- HAKULINEN, AULI – KALLIOKOSKI, JYRKI – KANKAANPÄÄ, SALLI – KANNER, ANTTI – KOSKENNIEMI, KIMMO – LAITINEN LEA – MAAMIES, SARI – NUOLIJÄRVI, PIRKKO 2009: *Suomen kielen tulevaisuus: Kielipoliittinen toimintaohjelma*. Kotimaisten kielten verkkojulkaisuja 7. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus. Verkossa: http://scripta.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk7/suomen_kielen_tulevaisuus_kotus_verkkojulkaisuja_7.pdf

- HALLIDAY, M. A. K. 1994 [1985]: *An introduction to functional grammar*. 2. korjattu laitos. London: Hodder Arnold.
- Hallintolaki 434/2003. Verkossa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
[viitattu 28.9.2018]
- HEIKKINEN, VESA 2000a: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 116–214. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA 2000b: Konvention kentillä – kertomuksia kielitöistä. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 267–296. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA 2000c: Virallisen ideologiaa. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 297–326. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA 2000d: Tekstuaalinen pirunnyrkki. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 63–115. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA 2002: Virkakieli lumoa ja pelottaa. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli* s. 7–25. Helsinki: SKS.
- HEIKKINEN, VESA 2012: Teksti. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä, Mikko Lounela (toim.) *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 59–66. Helsinki: Gaudeamus.
- HEIKKINEN, VESA – HIIDENMAA, PIRJO – TIILILÄ, ULLA 2000 (toim.): *Teksti työnä, virka kielenä*. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.
- HELASVUO, MARJA-LIISA 2014a: “Jotta suomalaiset voisivat puhua enemmän”. Puhetilanteen osallistajat tekstiviestikeskustelussa. Teoksessa Marja-Liisa Helasvuo, Marjut Johansson ja Sanna-Kaisa Tanskanen (toim.). *Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen* s. 29–49. Helsinki: SKS.
- HELASVUO, MARJA-LIISA 2014b: Agreement or crystallization: Patterns on 1st and 2nd person subjects and verb of cognition in Finnish conversational interaction. – *Journal of Pragmatics* 63. s.63–78.

- HELASVUO, MARJA-LIISA – JOHANSSON, MARJUT – TANSKANEN, SANNA-KAISA 2014: Johdatus digitaaliseen vuorovaikutukseen. Teoksessa Marja-Liisa Helasvuo, Marjut Johansson ja Sanna-Kaisa Tanskanen (toim.) *Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen* s. 9–28. Helsinki: SKS.
- HELASVUO, MARJA-LIISA – KYRRÖLÄINEN, AKI-JUHANI 2016: Choosing between zero and pronominal subject: Modeling subject expression in the 1st person singular in Finnish conversation. *Corpus Linguistics and Linguistic Theory* 12(2) s. 263–299.
- HERLIN, ILONA 1998: *Suomen kun*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 712. Helsinki: SKS.
- HIIDENMAA, PIRJO 2000: Poimintoja virkakielen rekisteristä. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 35–62. Helsinki: Gaudeamus.
- ISK = Hakulinen, Auli – Vilkuna, Maria – Korhonen, Riitta – Koivisto, Vesa – Heinonen, Tarja Riitta – Alho, Irja 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: SKS.
- JAAKOLA, MINNA – TÖYRY, MAIJA – HELLE, MERJA – ONIKKI-RANTAJÄÄSKÖ, TIINA 2014: Construing the reader. A multidisciplinary approach to journalist texts. – *Discourse & Society* Vol 25 s. 640–655.
- JULKUNEN, VERNA 2002: Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. Teoksessa Vesa Heikkinen (toim.) *Virkapukuinen kieli* s. 107–122. Helsinki: SKS.
- JYLHÄ, SAARA 2013: *Toimeentulotukipäätösten informaationkulku*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- KAASINEN, HEINI – PAJULA, HANNA 2019: Skype-keskustelu Kelan suunnittelun asiantuntijoiden Heini Kaasisen ja Hanna Pajulan kanssa 11.2.2019.
- KANKAANPÄÄ, SALLI 2006: *Hallinnon lehdistötiedotteiden kieli*. Helsinki: SKS.
- KANKAANPÄÄ, SALLI – PIEHL, AINO 2011: *Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville*. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy
- KAPLAN, ANDREAS M. – HAENLEIN, MICHAEL 2010: Users of the world, unite! The challenges and opportunities on social media. – *Business Horizons* 2010 (53) s. 59–68.

- KAUPPINEN, ANNELI – LAURINEN, LEA 1984: *Tekstejä teksteistä: Muisti- ja tekstilingvistiikan sovelluksia asiatekstien referoinnin problematiikkaan*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 412. Vaasa: SKS.
- KAUSZ, NORA: *Lain tekstistä viraston kieleksi. Sivulausemuutokset mukauttamisen keinona*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto.
- KELA 2008: Vuosikertomus 2007. Verkossa: https://www.kela.fi/documents/10180/12149/kela_vuosikertomus2007_net.pdf [viitattu 24.9.2018]
- KELA 2012: Kela on selkeyttänyt koulumatkatukipäätösten kieltä. 8.8.2012. <https://www.kela.fi/-/kela-on-selkeyttanyt-koulumatkatukipaatoisien-kielta> [viitattu 9.1.2019]
- KELA 2013: Toimintakertomus 2012. Verkossa: https://www.kela.fi/flash/toimintakertomus-2012/Kela_Toimintakertomus.pdf [viitattu 24.9.2018]
- KELA 2014: Kysy Kelasta -palvelu avautui verkossa. 30.9.2014. <https://www.kela.fi/-/kysy-kelasta-palvelu-avautui-verkossa> [viitattu 24.9.2018]
- KELA 2017: *Teot ja maine kertovat samaa tarinaa – Kelan viestinnän linjaukset*. [Kelan sisäinen dokumentti, lupa lähteen käyttöön on saatu].
- KELA 2018a: Kelan vuosi 2017. Verkossa: <https://toimintakertomus.kela.fi/2017/> [viitattu 24.9.2018]
- KELA 2018b: Uusi chattirobotti neuvoo pian vanhempainpäivärahan hakemisessa – nyt kaivataan kysymyksiä. 28.5.2018. Verkossa: <https://www.kela.fi/-/uusi-chattirobotti-neuvoo-pian-vanhempainpaivarahan-hakemisessa-nyt-kaivataan-kysymyksia> [viitattu 29.12.2018]
- KELA 2018c: Kela lyhyesti. Verkossa: <https://www.kela.fi/kela-lyhyesti> [viitattu 29.12.2018]
- KELA 2018d: Kelan strategia. Verkossa: <https://www.kela.fi/strategia> [viitattu 29.12.2018]
- KELA 2018e: Sosiaalinen media. Verkossa: <https://www.kela.fi/sosiaalinen-media> [viitattu 29.12.2018]

KELA 2018f: Kelaa, miten onnistut somessa. Kela.

<https://www.kela.fi/documents/10180/2628102/Someohje.pdf/ecb8ed66-c439-4834-9100-0381b6f9e035> [viitattu 29.12.2018]

KELA 2019: Kysy kansainvälisistä tilanteista -palsta on avattu. 21.2.2019.

https://www.kela.fi/ajankohtaista-henkiloasiakkaat/-/asset_publisher/kg5xtoqDw6Wf/content/kysy-kansainvalisista-tilanteista-palsta-on-avattu [viitattu 1.3.2019] [viitattu 3.3.2019]

KOTUS = Kotimaisten kielten keskus. Verkossa <https://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli> [viitattu 26.10.2018]

KURHILA, SALLA – LINDHOLM, CAMILLA 2016: Ymmärtämisen haasteet. Teoksessa Melisa, Stevanovic, Camilla Lindholm (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 196–207. Tampere: Vastapaino.

KÄRKKÄINEN, SIIRI 2018: Kela-Kerttu asiakasviestinnän apulaisena. Power point -esitys. Kela. [Kelan sisäinen materiaali, lupa lähteenä käyttämiseen on saatu]

KÄRKKÄINEN, SIIRI 2019: Skype-keskustelu Kelan viestinnän asiantuntija Siiri Kärkkäisen kanssa 15.2.2019.

KOSKINEN, TIMO 2010: *Informaationkulku äidinkielen ja kirjallisuuden oppikirjoissa*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

LAAKSONEN, KAINO 2011: Ymmärrettävämpiä tekstejä Kelasta. *Kielikello* 4/2011. Verkossa: <https://www.kielikello.fi/-/ymmarrettavampia-teksteja-kelasta> [viitattu 22.1.2019]

LAITINEN, LEA 1995: Nollapersoonaa. – *Virittäjä* 3/1995 s. 337–358.

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta 621/1999. Verkossa:

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621> [viitattu 27.9.2018]

LAPPALAINEN, HANNA – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas 219. Helsinki: SKS.

LEE, DAVID 1992: *Competing discourses. Perspective and ideology in language*. Real Language Series. New York: Longman Group UK.

- LESKELÄ, LEEALaura – KULKKI-NIEMINEN, AULI 2015: *Selkokirjoittajan tekstilajit*. Kehitysvammaliitto.
- LINDHOLM, CAMILLA – STEVANOVIC, MELISA – PERÄKYLÄ, ANSSI 2016: Johdanto. Teoksessa Melisa, Stevanovic, Camilla Lindholm (toim.) *Keskusteluanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 8–25. Tampere: Vastapaino.
- OKM 2014 = Hyvän virkakielen toimintaohjelma. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä. 2014:2. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Verkossa: https://www.kotus.fi/files/4812/Hyvan_virkakielen_toimintaohjelma.pdf.
- ONIKKI, TIINA 1994: Skeema merkitysrakenteen ja taustatiedon kuvauksessa. Teoksessa Pentti Leino ja Tiina Onikki (toim.) *Näkökulmia polysemiaan* s. 70–138. Kieli 8. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- PIETIKÄINEN, SARI – MÄNTYNEN, ANNE 2009: *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Osuuskunta Vastapaino.
- PYYKKÖ, KATJA 2018: Skype-keskustelu Kelan ryhmäpäällikkö Katja Pyykön kanssa 18.10.2018.
- RAEVAARA LIISA – RUUSUVUORI JOHANNA – HAAKANA MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana ja Liisa Raevaara (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus, Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia* s. 11–38. Tietolipas 173. Helsinki: SKS.
- RAMSAY, VIOLETA 1987: The functional distribution of preposed and postposed “if” and “when” clauses in written discourse. Tomlin (toim.) s. 383–408.
- RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2001: *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia*. Tietolipas 173. Helsinki: SKS.
- SAURI, PEKKA 2015: *Julkishallinto ja sosiaalinen media*. Kunnallisalan kehittämissäätiön Polemia-sarja 98. Verkossa <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2015/03/Julkishallinto-ja-sosiaalinen-media.pdf>.
- SELKOKESKUS 2017: Selkokielen neuvottelukunnan kannanotto saavutettavuusdirektiivin valmistelutyöhön. <https://selkokeskus.fi/wordpress/wp->

content/uploads/2016/10/Kannanotto-saavutettavuusdirektiivin-valmisteluun_neuvottelukunta_2017.pdf [viitattu 16.3.2019]

SHORE, SUSANNA 2008: Lauseiden tekstuaalisesta jäsennyksestä. – *Virittäjä* 1/2008 s. 24–65.

SHORE, SUSANNA 2012a: Kieli, kielenkäyttö ja kielenkäytön lajit systeemis-funktionaalissa teoriassa. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä, Mikko Lounela (toim.) *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 131–157. Helsinki: Gaudeamus.

SHORE, SUSANNA 2012b: Systeemis-funktionaalinen teoria tekstintutkimuksessa. Teoksessa Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä, Mikko Lounela (toim.) *Genreanalyysi. Tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 158–185. Helsinki: Gaudeamus.

SORJONEN MARJA-LEENA – RAEVAARA LIISA (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210. Helsinki: SKS.

SOSIAALIVAKUUTUS 2015: Napakka nimi ohjaa oikeaan osoitteeseen. 12.10.2015.
<https://sosiaalivakuutus.fi/napakka-nimi-ohjaa-oikeaan-osoitteeseen/> [viitattu 9.1.2019]

SOSIAALIVAKUUTUS 2016: ”Virkakieli on Kelan keskeinen työväline”. 19.4.2016.
<https://sosiaalivakuutus.fi/kieli-kelan-keskeinen-tyovaline/> [viitattu 9.1.2019]

SUNELI, SALLA 2010: Kela-Kerttu. Sosiaalisen median pilotti 1.3.–31.5.2010.
Loppuraportti 21.6.2010. [Kelan sisäinen dokumentti, lupa lähteen käyttöön on saatu]

SUOMALAINEN, KARITA 2015: Kenen ääni, kenen kokemus? Yksikön 2. persoona vuorovaikutuksen välineenä. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

SVT 2017a = Suomen virallinen tilasto: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Verkkojulkaisu. ISSN=2341-8699. 2017. Helsinki: Tilastokeskus. Verkossa:
http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tie_001_fi.html
[viitattu: 24.9.2018]

SVT 2017b = Suomen virallinen tilasto: Väestön tieto- ja viestintätekniiikan käyttö. Verkkojulkaisu. ISSN=2341-8699. 2017, Liitetaulukko 26. Yhteisöpalvelujen käyttö 2017, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. Verkossa:

http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tau_026_fi.html

[viitattu 24.9.2018]

SVT 2017c = Suomen virallinen tilasto: Väestön tieto- ja viestintätekniikan käyttö. Verkkojulkaisu. ISSN=2341-8699. 2017. Liitetaulukko 29. Internetin käyttö viranomaisten tai julkisten palveluiden tarjoajien kanssa asiointissa 2017, %-osuus väestöstä. Helsinki: Tilastokeskus. Verkossa:

http://www.stat.fi/til/sutivi/2017/13/sutivi_2017_13_2017-11-22_tau_029_fi.html

[viitattu 24.9.2018]

TIILILÄ, ULLA 2000: Tapaus päivähoitopäätös. Teoksessa Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa, Ulla Tiililä (toim.) *Teksti työnä, virka kielenä* s. 215–266. Helsinki: Gaudeamus.

TIILILÄ, ULLA 2007: *Tekstit viraston työssä*. Helsinki: SKS.

TTP = Tieteen termipankki: Kielitiede: näkökulma. Verkossa:

<http://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:näkökulma> [viitattu 18.9.2018]

Kielitiede: skeema. Verkossa: <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Kielitiede:skeema>

[viitattu 22.2.2019].

UOTILA, ELIISA: *Selkokieltä esitteillä – Kelan selkokielisten ja yleiskielisten esitteiden tekstuaalinen analyysi*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

VIRTANEN, MIKKO T. – RAHTU, TOINI – SHORE, SUSANNA 2018: Kirjoitetun vuorovaikutuksen moninaisuus ja erityisyys. Teoksessa Toini Rahtu, Susanna Shore ja Mikko T. Virtanen (toim.) *Kirjoitettu vuorovaikutus* s. 9–38. Tietolipas 260. Helsinki: SKS..

VM = Valtiovarainministeriö. Saavutettavuus. <https://vm.fi/saavutettavuusdirektiivi> [viitattu 10.3.2019]

VNK = Valtionhallinnon viestintäsuositus. Verkossa:

<https://vnk.fi/documents/10616/3541383/Valtionhallinnon-viestintasuositus-2016.pdf>

[viitattu 3.10.2018]

YLE 2011: Kela-Kerttu jakaa tietoa myös Facebookissa. 28.3.2011. Verkossa:

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2011/03/28/kela-kerttu-jakaa-tietoa-myos-facebookissa>










[viitattu 28.9.2018]

Äitiysavustuslaki 1993/477. Verkossa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930477>
[viitattu 3.3.2019]

ÖÖRNI EEVA 2018: Organisaation äänensävy voi sitouttaa tai vieraannuttaa. *Kielikello*
1/2018. Verkossa: <https://www.kielikello.fi/-/organisaation-aanensavy-voi-sitouttaa-tai-vieraannuttaa> [viitattu 12.5.2018]

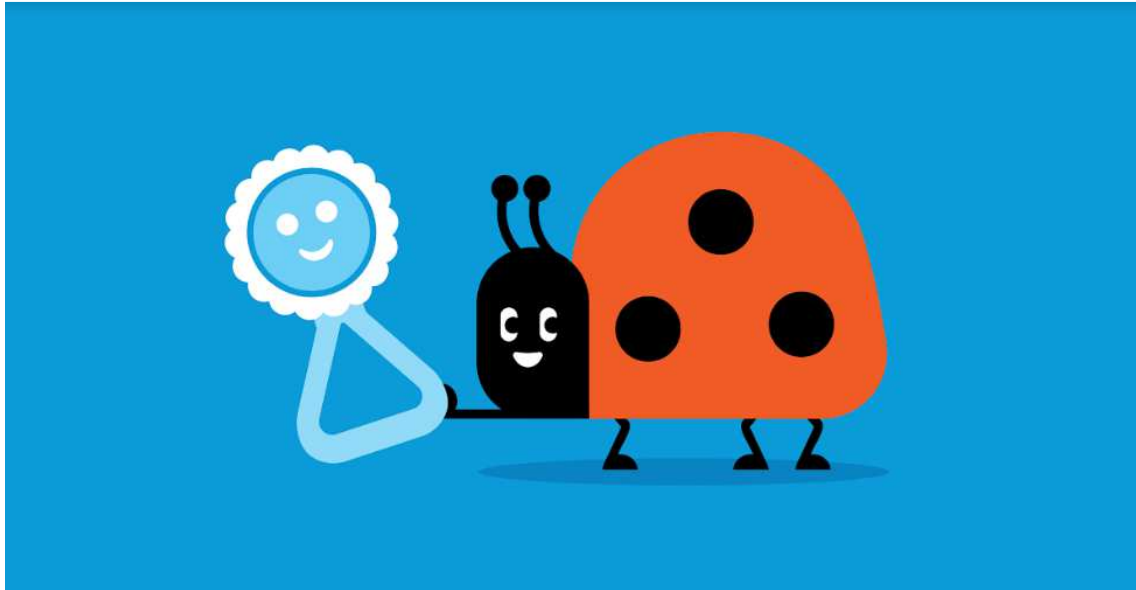
Liite 1:

Kysy Kelasta -palstan etusivu, jossa näkyy sen yhdeksän eri keskustelupalstaa (näkyvä 10.3.2019). Kela-Kerttu vastaa Kysy lapsiperheiden etuuksista -palstalla.

KYSY KELASTA	AKTIVISUUS	UUSIN VIESTI
<p>Kysy lapsiperheiden etuuksista Kuinka pitkä on isyyssvapaa? Miten äitiysraha lasketaan? Kysy meiltä. Kela-Kerttu neuvoo. Valvoja: Kela-Kerttu Alueet: Äidin tuet, Isän tuet, Lastenhoidon tuet, Äitiysavustus, Elätustuki, Asumistuki lapsiperheille</p>	17655 Aiheet 49856 Viestit	 Kirjoittaja Lapsi2018 🕒 10 Maalis 2019, 10:41
<p>Kysy opiskelijoiden etuuksista Mitä tukea opiskelijalle? Voinko saada opintotukea, koulumatkatukea? Kysy meiltä. Valvoja: Kela opintotuki Alueet: Korkeakouluopiskelijan opintotuki, Toisen asteen opiskelijan opintotuki, Opintotuki ja tulot, Koulumatkatuki, Opiskelijan asuminen ja asumislisä, Muut opintoetuudet ja -asiat</p>	19769 Aiheet 52764 Viestit	 Kirjoittaja Vieras 🕒 10 Maalis 2019, 11:40
<p>Kysy työttömyysturvasta Milloin jätän hakemuksen? Mitä tuloja huomioidaan? Voinko saada myös asumistukea? Valvoja: Kela työttömyysturva Alueet: Työttömyysturvan hakeminen, Työttömyysturva ja tulot, Työttömyysturva ja aktiivimalli, Muutokset työttömyysaikana, Työttömyysturva ja työllistymistä edistävät palvelut, Asumistuki työttömyysaikana</p>	8033 Aiheet 24769 Viestit	 Kirjoittaja Vieras 🕒 10 Maalis 2019, 11:30
<p>Kysy sotilasavustuksesta Milloin jätän hakemuksen? Kuka voi hakea sotilasavustusta? Mitä voidaan korvata sotilasavustuksena? Valvoja: Kela asevelvollisen tuet Alueet: Sotilasavustus asevelvolliselle, Sotilasavustus palveluksen päättyessä, Asumisen tuet palveluksen aikana</p>	697 Aiheet 1981 Viestit	 Kirjoittaja huolissaan112 🕒 08 Maalis 2019, 23:35
<p>Kysy sairausajan etuuksista Mitä tukea sairausaikana? Mitä korvausta sairaanhoitokustannuksista voi saada? Kysy meiltä. Valvoja: Kela sairausetuudet Alueet: Toimeentulo sairausaikana, Tukea sairaanhoidon kustannuksiin, Kuntoutuminen ja tukea arkeen, Jos lapsi sairastaa</p>	4909 Aiheet 15180 Viestit	 Kirjoittaja Vieras 🕒 10 Maalis 2019, 02:22
<p>Kysy Kelan eläke-etuuksista Miten haen eläkettä? Voinko saada asumistukea? Kysy meiltä. Valvoja: Kela eläke-etuudet Alueet: Eläkkeen hakeminen, Omaisen kuoltua, Asumistuki eläkkeellä ollessa, Kysy muista Kelan etuuksista eläkeläisille</p>	2960 Aiheet 10145 Viestit	 Kirjoittaja 2632786 🕒 10 Maalis 2019, 00:14
<p>Kysy toimeentulotuesta Milloin voin saada perustoimeentulotukea? Miten perustoimeentulotukea haetaan? Valvoja: Kela toimeentulotuki Alueet: Toimeentulotuen hakeminen, Mihin menoihin toimeentulotukea voi saada?, Miten toimeentulotuki maksetaan?, Mitä Kela hoitaa ja mitä kunnat?</p>	5524 Aiheet 26410 Viestit	 Kirjoittaja Vieras 🕒 10 Maalis 2019, 11:17
<p>Kysy perinnästä Minkälaiset osamaksujärjestelyt ovat mahdollisia? Kysy meiltä maksujärjestelyistä sopimisesta. Valvoja: Kela perintä Alueet: Etuuksien takaisinperintä, Elatusavun perintä ja maksuvapaus, Opintolainan takausaattavan perintä ja maksuvapaus</p>	264 Aiheet 767 Viestit	 Kirjoittaja maatуска71 🕒 09 Maalis 2019, 15:03
<p>Kysy kansainvälisistä tilanteista Ask about international situations Miten muutto Suomeen tai pois Suomesta vaikuttaa Kelan etuuksiin? Päätyykö etuuksien maksu ulkomaille muuttoon? Milloin alkaa Suomeen muuttaneen oikeus etuuksiin? How does a move to or from Finland affect the entitlement to benefits from Kela? Will the payment of benefits end in case of a move abroad? When does entitlement to benefits start for persons who have moved to Finland? Valvoja: Kela kansainväliset asiat Alueet: Tulossa Suomeen Coming to Finland, Lähdössä ulkomaille ja asuminen ulkomailta Going abroad and residence abroad</p>	32 Aiheet 72 Viestit	 Kirjoittaja Vieras 🕒 10 Maalis 2019, 10:40

Liite 2:

Keväällä 2018 uusitun visuaalisen ilmeen mukainen kuva Kela-Kertusta.



Liite 3:

Näyte Isän tuet -keskustelualueelta



Kirjoittaja **heiniheini**
Viestit 1
Liittynyt 18 Helmi 2018, 14:27


Isyysraha kun isä kotona päiväkodin ollessa suljettuna

Kirjoittaja heiniheini 18 Helmi 2018, 14:38

Heil

1v 7kk -ikäinen lapsemme on yksityisessä päiväkodissa ja saamme hoitoa varten yksityisen päivähoiton tukea. Ensi viikolla päiväkotit on suljettuna koko viikon hiihtoloman takia, jolloin isän on tarkoitus olla kotona lapsen kanssa, koska muutakaan hoitopaikkaa ei ole. Miten asia käsitellään isyysrahan ja yksityisen hoidon tuen suhteen? Mieheni on tuolta ajalta oikeutettu saamaan isyysrahaa, mutta vähennetäänkö tämä yhden viikon osuus yksityisen päivähoiton tuesta, vaikka päiväkotit tuolloin onkin kiinni eikä vaihtoehtoista hoitopaikkaa ole tarjolla?

Kiitos avusta jo etukäteen!



Kirjoittaja **Kela-Kerttu**
Viestit 19422
Liittynyt 23 Tammi 2014, 10:58
Sijainti KELA

Re: Isyysraha kun isä kotona päiväkodin ollessa suljettuna

Kirjoittaja Kela-Kerttu 19 Helmi 2018, 15:13

Hei heiniheini!

Puolison isyysrahaajaksosta tulee ilmoittaa yksityisen hoidon tukeen, jos teillä on yksityisen hoidon tuen hoitolisää myönnettynä.

Kun äitiysloma eli vanhempainpäivärahakausi on jo päättynyt ja puoliso pitää jäljellä olevia isyysrahapäiviä, isyysraha ei vaikuta yksityisen hoidon tuen hoitorahaan, mutta hoitolisässä ne otetaan huomioon tulona. Sillä ei ole merkitystä, onko vaihtoehtoista hoitopaikkaa ollut tarjolla vai ei.

Ystävällisin terveisin
Kela-Kerttu

Kelan sähköiset asiointipalvelut löydät osoitteesta www.kela.fi/asiointi