

Kuinka kuva strategisen työskentelyn kohteista rakentuu: listojen uudelleenkontekstualisoinnista ammatillisessa tekstiketjussa¹

Suvi Honkanen

Nykysuomi ja kääntäminen

Vaasan yliopisto

This paper discusses the intertextual nature of administrative texts by examining how certain kinds of lists are recontextualized in professional discourse. The data for the study originated in a Finnish city organization involved in a strategic process conducting organizational change. More specifically, the analysis is organized around an intertextual chain consisting of (representatives of) three different genres by which the future of the organization is envisioned: 1) an assignment delivered to the participants by the project management, 2) the participants' contributions following the assignment, and 3) a final report written by the project manager after the contributions. The article illuminates how lists are used and recontextualized in this chain to shape an understanding of the topics discussed during the vision building process. The results show that the final report recontextualizes the previous lists in partly unexpected ways. In particular, the repertoire of topics mentioned is shown to be dramatically altered. The paper thus highlights the role of the project manager as a gatekeeper in foregrounding certain meanings of the prior texts while suppressing others. In the discussion section, the recontextualization practices found are contrasted to practices of a parallel chain, in which recontextualizations of a similar kind are realized in a more predictable way. Finally, two alternatives are suggested for further research to explain these differences.

Avainsanat: uudelleenkontekstualisointi, tekstiketjut, listat, tiedon konstruointi, tekstilaji

1 Johdanto

Intertekstuaalisuutta on pidetty hallinnon kielen tyypillisenä piirteenä (Koskela 2008: 114). Tässä artikkelissa lähestyn hallinnon kielen intertekstuaalisuutta tarkastelemalla kirjoitettuja tekstejä, joiden avulla viedään eteenpäin erään kaupunkiorganisaation laajaa asiakaspalvelu-uudistushanketta. Aineistoni tekstit on tuotettu uudistushankkeen alkupuolella niin sanotussa esiselvitysvaiheessa. Esiselvitysvaihe on strategisesti merkittävä: sen tavoitteena on kuvata asiakaspalveluiden nykytila sekä määritellä, kuinka ne voitaisiin tulevaisuudessa järjestää (strategisen suunnittelun vaiheista ja strategiatekstien

¹ Kiitän lämpimästi refereetä, julkaisutoimikuntaa sekä Esa Lehtistä käsikirjoitukseni kommentoinnista. Lisäksi kiitän joukkoa kollegoita, jotka ovat esittäneet kommentteja tekstiäni pohjustaneisiin esitelmiin.

tavoitteista ks. Pälli ym. 2009). Nyt tarkastelemissani teksteissä toteutetaan tavoitteista jälkimmäistä eli visioidaan tulevaisuutta.

Tutkimusasetelmassani on keskeistä, että aineistoni tulevaisuutta visioivista teksteistä muodostuu niin sanottu tekstiketju: sarja tekstejä, joissa työtetään ”samaa tapausta” (Linell 1998: 149) ja jotka kytkeytyvät toisiinsa tämän tapauksen välityksellä (tekstiketjun käsitteestä lähemmin Fairclough 1992: 130; Solin 2006: 85–87; hallinnon tekstiketjuista esim. Koskela 2008). Lisäksi on keskeistä, että tekstiketju rakentuu kolmen eri tekstilajin edustajista. Ketjun aloittaa tehtävänanto, jonka avulla hankkeen johto suuntaa hanketta varten perustettujen pienryhmien työskentelyä visiointitavoitetta kohti. Toisena linkkinä (tai linkkien joukkona) toimivat pienryhmien kirjoittamat väliraportit, joissa kukin pienryhmä vastaa tehtävänannon luomiin odotuksiin oman palvelusektorinsa osalta. Ketjun viimeisen linkin muodostaa esiselvitysvaiheen loppuraportti, jonka projektipäällikkö on kirjoittanut yksin. Se kuvaa työskentelyn etenemistä välitehtävä kerrallaan sekä kokoaa työskentelyn tuloksia yhteen. Fairclough’n (2003: 68) ajatusta mukaillen tekstiketju toimii näin yhtenä sellaisena välineenä, jonka avulla asiakaspalvelu-uudistusta viedään eteenpäin.

Tekstiketjun sisällä tarkastelen joukkoa listoja, joiden avulla konstruoidaan kuvaa siitä, millaisiin teemoihin pienryhmien visiointityö on esiselvitysvaiheen aikana kohdistunut. Määrittelen listan käsitteen luvussa 2 kuvaamalla lähemmin listoille ominaista merkitysjä muotorakennetta. Listoihin fokuoimista perustelee artikkelissani se, että listoille ominaisen rinnastamisen ja luetteloinnin on aiemmassa hallinnon kielen tutkimuksessa (esim. Karvonen 1996: 30) todettu olevan jopa olennainen osa virastojen retoriikkaa. Erityisen kiinnostavaksi listojen analysoinnin tekee kuitenkin havainto siitä, että kuva visiointityön kohteista rakentuu tarkastelemissani tekstiketjussa juuri listojen varaan. Samalla listat muodostavat perustan, joka kytkee tekstiketjun tekstit yhteen.

Analyysini keskittyy listojen uudelleenkontekstualisointiin tekstiketjun edetessä. Uudelleenkontekstualisointia käsittelen Linellin (1998: 144–145, 148) ja Sarangin (1998: 305) tapaan diskursiivisena resurssina, jonka myötä jossakin aiemmassa kontekstissa sanottua käytetään ja muovataan uuden kontekstin tarpeisiin. Kontekstista toiseen ”siirrettä-

vät” elementit voivat olla monenlaisia suorista lainoista heikkoihin vaikutteisiin. Keskeistä on, että siirrettävän sisällön tai toiminnan ajatellaan uudelleenkontekstualisoinnin myötä aina myös muuttuvan alkuperäiseen nähden. (Linell 1998: 144–145, 148; Sarangi 1998: 305.) Tutkimukseni tavoitteena on osoittaa, kuinka uudelleenkontekstualisointi muovaa listojen muoto- ja merkitysrakennetta. Samalla osoitan, kuinka myös kuva visiointityön kohteista muuttuu.

Etenen tekstiketjussa tapahtuvien uudelleenkontekstualisointien tarkastelussa seuraavaksi tekstilaji kerrallaan (luku 2). Koska uudelleenkontekstualisointikäytänteitä koskevat mikrotason huomiot on uudelleenkontekstualisointitutkimuksessa tapana kytkeä laajempiin makrotason ilmiöihin (Sarangi 1998: 305–306, 313–314; Thomas 2003: 796), pohdin tämän jälkeen, millaisia kysymyksiä tulokseni herättävät, kun organisaation strategiatyötä tarkastellaan erityisesti tiedon konstruoinnin näkökulmasta (luku 3). Lisäksi pohdin, kuinka tuloksia kenties voitaisiin jatkossa selittää.

2 Listat työskentelyn kohteista rakentuvan kuvan muovaajana

Listan merkitysrakennetta luonnehtii Sánchez-Ayala (2003: 325) mukaan aina tietty temaattinen koherenssi: listasta tekee listan, että siinä lueteltavat asiakohdat hahmotuvat saman kokonaisuuden osiksi. Kuten Karvonen (1996: 31–32, 35–36) ja Eco (2009: 131) huomauttavat, temaattinen koherenssi on tietenkin merkityspiirre, joka syntyy osin juuri listan itsensä myötä. Esimerkiksi tässä artikkelissa käsittelemieni listojen asiakohdat voisivat kuulua yhteen myös monenlaisten muiden ilmiöiden kanssa. Nyt tarkastelemani listat käsittelevät niitä kuitenkin joukkona puheenaiheita, joihin pienryhmien työskentelyn tulee kohdistua tai joihin se on jo kohdistunut.

Syntaktisesti listoille on ominaista, että saman kokonaisuuden osiksi hahmottuvat asiakohdat toteutuvat tyypillisesti myös samankaltaisin kieliopillisin rakentein. Toteutumistapa voi vaihdella lausekkeista laajempiin tekstikatkelmiin. Olennaista on karkeasti saman syntaktisen rakenteen toistosta syntyvä rinnasteisuuden vaikutelma.

(Sánchez-Ayala 2003: 330–331, 336–337.)² Oman aineistoni listoissa asiakohdat toteutuvat tavallisimmin verrattain yksinkertaisina substantiivilausekkeina (jatkossa NP, engl. *nominal phrase*). Kuten myöhemmin esittämäni analyysit havainnollistavat, NP-pohjaiset listat voi kuitenkin edelleen jakaa kahteen ryhmään. Kun listan rakenne on yksinkertainen, pilkun tai rinnastuskonjunktion erottamat NP:t seuraavat toisiaan tekstissä peräkkäin. Valtaosa listoista toteutuu kuitenkin kompleksisemmin. Tällöin jokaista asiakohdtaa elaboroidaan tavalla tai toisella ennen seuraavan esittämistä. (Kompleksisista listoista Selting 2007: 501; ks. myös Karvonen 1996: 31.)

Uudelleenkontekstualisointia tarkasteltaessa on kiinnostavaa, kuinka listojen semanttinen ja syntaktinen rakenne visiointityön edetessä muuttuu. Seuraavissa alaluvuissa kuvaan, kuinka rakenteen muuttuminen muovaa myös käsitystä pienryhmien työskentelyn kohteista. Tarkasteluni etenee tekstilajikohtaisesti ketjun alusta loppuun. Luvussa 2.1 kuvaan, millaisia odotuksia tehtävänannon sisältöjä jäsentävä lista luo pienryhmien työskentelylle. Luvussa 2.2 selvitän, millaisen kuvan tehtävänantoa uudelleenkontekstualisoivien väliraporttien listat konstruoivat työskentelyn toteutumisesta. Luvussa 2.3 tarkastelen, millaisena kuva työskentelyn kohteista näyttäytyy loppuraportissa, jossa väliraportteja uudelleenkontekstualisoiva lista konstruoi työskentelyn kohteista virallisen tulkinnan.

2.1 Tehtävänannon lista työskentelyn ohjaajana

Kuten johdannossa totesin, tekstiketjun aloittaa tehtävänanto, joka ohjaa hanketta varten perustettujen pienryhmien työskentelyä kohti esiselvitysvaiheessa keskeistä tulevaisuuden visiointia. Tehtävänanto on tuotettu PowerPoint-dialle. Dian ohjailevasta funktiosta vihjaa jo sen yläotsikko *Välitehtävä: Kohti uutta toimintatapaa*. Tehtävän tarkempia sisältöjä jäsenetään kuitenkin vasta otsikon alapuolelle sijoittuvan listan avulla. Lista on dian leipätekstiosiossa aseteltu esimerkin 1 havainnollistamaan taulukkoon,

² Referoimani listatutkimus ei suoraan ota kantaa siihen, kuinka monta asiakohdtaa tulee olla, jotta diskursiivisen osa hahmottuu juuri listaksi (eikä vaikkapa vain kahden elementin rinnastukseksi). Selting (2007: 524) huomauttaa kuitenkin, että puhutussa kielessä keskeisiä voivat asiakohdteiden määrän sijaan olla prosodiset vihjeet: sopivassa kontekstissa jopa yksi asiakohdta riittää, jos prosodia on listamainen. Omassa tarkastelussani kysymys asiakohdteiden määrästä ei vaadi ratkaisua: listoissa, joihin fokusoin, asiakohdtaa on aina vähintään kolme.

jonka omana otsikkona on *Uuden ASPAn mukainen toiminta (esim. vuosina 2013–2014)*. Taulukon NP-muotoinen otsikko ilmaisee yleisellä tasolla, mitä vastaanottajien halutaan väliraporteissaan kuvaavan. Otsikon alle sijoittuva lista käsittelee sitten toivotun tekemisen kohdetta yksityiskohtaisemmin. (Listoista edellä sanotun yksityiskohtaisajana Selting 2007: 491.)

(1)

Uuden ASPAn mukainen toiminta (esim. vuosina 2013–2014)	
Sähköinen asiakaspalvelu	•Mitä sähköisiä asiakaspalveluita on?
Muu asiakaspalvelu (puhelin, käynti, posti)	•Mitä muuta asiakaspalvelua on?
Itsepalvelut paikan päällä	•Voiko asiakas tehdä jotain itsepalveluna paikan päällä?
Keskeiset kehittämis- kohteet/ideat	•Mitkä ovat keskeiset kehittämiskohteet asiakaspalvelussa?
Tarvittavat yhteiset Tietojärjestelmät	•Mitä järjestelmiä uuteen ASPAan tarvitaan?
Asiakaspalvelun tarjoamat Tukipalvelut	•Mitä tukipalvelua tarvitaan uudelta ASPAlta?

Kuten esimerkki 1 havainnollistaa, tehtävänannon sisältöjä jäsentävä lista rakentuu taulukossa kuudesta asiakohdasta. Kukin asiak kohta toteutuu NP-rakenteena (esim. *Sähköinen asiakaspalvelu*; *Asiakaspalvelun tarjoamat tukipalvelut*). Asiakohdat erotetaan toisistaan rivinvaihdoin. Lisäksi niitä erottavat toisistaan taulukon solujen väliin sijoittuvat vaakaviivat. Taulukon otsikosta asiakohdat erottuvat visuaalisin keinoin. Kun otsikko on painettu valkoisella tekstillä mustalle taustalle, asiakohdien teksti on mustaa ja tausta valkoinen. Otsikoksi hahmottuva NP-rakenne ulottuu omalla rivillään lisäksi lähes laidasta laitaan, kun taas asiakohda-NP:t on ladottu kunkin rivin vasempaan laitaan, tarpeen vaatiessa kahdelle riville.

NP-pohjaisen listan sisäinen rakenne on esimerkissä 1 kompleksinen. Kutakin NP-muotoista asiakohdaa (esim. *Sähköinen asiakaspalvelu*) elaboroi siinä interrogatiivilauseen muotoinen virke, joka päättyy kysymysmerkkiin (esim. *Mitä sähköisiä asiakas-*

palveluita on?). Listan kompleksisuutta rakentavien elementtien merkityssuhteita tehdään niitäkin näkyväksi visuaalisin keinoin. Kukin interrogatiivilause sijoittuu samalle riville kuin NP, jota sen avulla elaboroidaan. Asiakohta-NP:t on kuitenkin ladottu rivin vasempaan ja interrogatiivilauseet oikeaan laitaan. Lisäksi asiakohta-NP:iden kirjainkoko on interrogatiivilauseiden kirjainkoko suurempi. Elementtien temaattisia suhteita konstruoiva sarakejako ja hierarkiasuhteita konstruoiva kirjasinkoko auttavat hahmottamaan listan ytimeksi nimenomaan asiakohta-NP:t. Näin listoille ominainen rinnastamisen mielikuva (Sánchez-Ayala 2003: 336–337) kytkeytyy ensisijaisesti asiakohta-NP:isiin, kun taas elaboroivat interrogatiivilauseet hahmottuvat niitä täydentäviksi selvennyksiksi.

Kootusti voidaan sanoa, että tehtävänannon lista ohjaa pienryhmien työskentelyä hieman asialistan tapaan. Esimerkiksi Suomen kielen perussanakirja määrittelee asialistan ”käsiteltävien, toimitettavien asioiden listaksi”.³ Asialistan ytimeksi hahmottuvat asiakohta-NP:t ilmaisevat, että pienryhmien halutaan asiakaspalveluiden tulevaisuutta visioidessaan käsittelevän kuutta toisistaan erillistä aihepiiriä. Elaboroivien interrogatiivilauseiden avulla puolestaan konkretisoidaan, millaisiin kysymyksiin jokaisen pienryhmän tulee näitä aihepiirejä käsitellessään vastata.

2.2 Väliraporttien listat työskentelyn tulosten dokumentoijina

Tekstiketjun tehtävänannon jälkeisen linkin muodostavat aineistossani 19 väliraporttia, joihin kukin pienryhmä on koonnut työskentelynsä tuloksia. Väliraporttien suhde tehtävänantoon on reaktiivinen: ne dokumentoivat, kuinka tehtävä on toteutettu. Reaktiivisuus näkyy myös siinä, millaisten listojen avulla väliraporttien sisältöjä jäsennetään. Tätä havainnollistaa esimerkki 2. Kuten tekstin otsikko (*Matkailusta lähinnä kaupungin neuvonnan ja palvelukassa/ lipunmyynnin osalta*) vihjaa, esimerkin 2 esittelemässä väliraportissa visioidaan muun muassa kaupungin neuvonnan tulevaa toimintaa.⁴ Tehtävän-

³ Suomen kielen perussanakirja rinnastaa asialistan myös esityslistaan. Esimerkin 1 asialista poikkeaa esimerkiksi Heikkisen (2000) käsittelemistä esityslistoista siinä, etteivät sen muotoa säätele yhtä tarkat normit. Epävirallisuutta heijastaa myös, ettei asialistan rakenne tässä tapauksessa säätele sitä, missä järjestyksessä sen nimeämiä asioita on pienryhmien kokouksissa tarkoitus käsitellä (vrt. Svennevig 2012).

⁴ Esimerkissä 2 koko tekstin otsikko ilmaisee siis, mitä palvelusektoria listan kuvaus koskee.

antoa uudelleenkontekstualisoiva lista alkaa heti otsikon alta. Lista kuvaa, millaisiin asioihin pienryhmän huomio on tehtävää toteutettaessa kohdistunut.

(2) **Matkailusta lähinnä kaupungin neuvonnan ja palvelukassa/ lipunmyynnin osalta.**

Sähköinen asiakaspalvelu:

- sähköposti
- yhteydenottopyyntö
-

Muu asiakaspalvelu:

- käynti/ henkilökohtainen asiakaspalvelu > palveluohjaus
- puhelinpalvelu > palveluohjaus
-

Itsepalvelut paikan päällä:

- asiakasnettipisteitä tulostusmahdollisuuksineen
- esitejako
- lomakejako

Keskeiset kehittämiskohteet/ideat:

- tiedon kulku. On tärkeää, että asiakaspalvelussa on -- käytössä ajankohtainen -- tieto.
- säännölliset tutustumiskäynnit eri toimipisteisiin = tiedon ylläpito
-

Tarvittavat yhteiset tietojärjestelmät:

- -- palvelukassajärjestelmä 8.20
- valtakunnalliset lipunmyynnit: Lippupalvelu, Lippupiste, Piletti --
-

Asiakaspalvelun tarjoamat tukipalvelut:

Kuten esimerkki 2 havainnollistaa, myös väliraporttien sisältöjä jäsentävät listat rakentuvat tyypillisesti kuudesta asiakohdasta. Kuten esimerkissä 2, kukin asiakohda toteutuu tehtävänannon tapaan NP-muotoisena. Tavallista on, että tehtävänannon muotoilut toistuvat asiakohda-NP:issä sanasta sanaan. Esimerkissä 2 pohjatekstin listaa kehystävästä taulukkomuodosta on kuitenkin luovuttu: asiakohda-NP:itä erottavat nyt toisistaan vain yksinkertaiset rivinvaihdot sekä jokaista uutta asiakohdaa edeltävä tyhjä rivi. Dokumentin otsikosta asiakohda-NP:t erottuvat välimerkkien avulla. Siinä, missä otsikko päättyy pisteeseen, kutakin asiakohda-NP:tä seuraa kaksoispiste.

Kuten asiakohda-NP:iden perään sijoitetut kaksoispisteet ennakoivat, myös esimerkin 2 lista toteutuu kompleksisesti. Kysymyksiä esittävien interrogatiivilauseiden sijaan asiakohda-NP:itä elaboroi siinä kuitenkin joukko uusia (edelleen pääasiassa NP-muotoisia) listoja. Alkuperäisen asialistan ja elaboroivien listojen merkityssuhteita tuotetaan nytkin

näkyväksi visuaalisin keinoin. Alkuperäisen asialistan asiakohhta-NP:t on lihavoitu, elaboroivien listojen asiakohhta-NP:itä ei. Lisäksi alkuperäisen asialistan asiakohdat sijoituvat vertikaalisesti samaan kohtaan kuin dokumentin otsikko; elaboroivien listojen asiakohdat on sen sijaan sisennetty ja merkitty luetteloviivoin. Siinä, missä tehtävänannosta poimitut asiakohdat alkavat isolla alkukirjaimella, kunkin elaboroivan asiakohdan alkukirjain on lisäksi pieni. Elaboroinnin osalta ainoastaan listan viimeisen asiakohdan (*Asiakaspalvelun tarjoamat tukipalvelut*) suhde sen pohjatekstinä toimivaan tehtävänantoon muodostuu odotuksen vastaiseksi. Tässä asiakohdassa kaksoispisteen projisoima elaborointi ei tehtävänannon luomien odotusten vastaisesti toteudu lainkaan. Esimerkki 2 havainnollistaakin, että kaikki pienryhmät eivät vastaa kaikkiin tehtävänannossa eksplikoituihin kysymyksiin. Siinä, missä ensimmäistä asiakohhtaa (*Sähköinen asiakaspalvelu*) käsitellään kaikissa väliraporteissa, nimenomaan viimeinen (*Asiakaspalvelun yhteiset tietojärjestelmät*) jää 39 %:ssa väliraportteja käsittelemättä. Muita asiakohhtia käsitellään 79–95 %:ssa tapauksia.⁵

Vaikka poikkeuksia esiintyy, voidaan yhteisesti sanoa, että väliraporttien listat rakentuvat pääosin tehtävänantodian luomien odotusten mukaisesti. Tekstin väliotsikoiksi hahmottuvat asiakohhta-NP:t konstruoivat niissä kuvan siitä, millaista osaa tehtävänannon nimeämistä teemoista pienryhmä on käsitellyt. Asiakohta-NP:itä elaboroivat uudet listat puolestaan ilmaisevat, millaisia vastauksia ryhmä on tehtävänannon kysymyksiin tuottanut.

2.3 Loppuraportin listarakenne työskentelyn tulkitsijana

Väliraporttien jälkeen tekstiketjun päättää loppuraportti. Kuten johdannossa totesin, projektipäällikkö kokoaa siinä yhteen esiselvitysvaiheen tuloksia ja kuvaa, kuinka työskentely on edennyt. Tehtävänannosta ja väliraportista poiketen loppuraportti ei kokonai-

⁵ Kvantitatiivisessa tarkastelussa asiakohhtaa on tulkittu käsitellyn, jos sitä elaboroidaan. Käsittelemättä jääneeksi on tulkittu asiakohdat, joista elaborointi puuttuu tai joita ei ole mainittu väliraportissa lainkaan. Maininnaksi on tulkittu paitsi esimerkin 2 kaltaiset tapaukset, joissa asiakohdan muotoilu on tehtävänantoon nähden identtinen, myös sellaiset tapaukset, joissa muotoilu on uudelleenkontekstualisoinnin myötä muuttunut. Jälkimmäinen on ollut tarpeen lähinnä asiakohdan *Keskeiset kehittämiskohteet/ideat* osalta: sen maininta toteutuu muutamassa väliraportissa muotoiluna *Parannettavaa*.

suutena rakennu pelkästään tässä artikkelissa käsittelemieni listojen varaan. Sen tulevaisuuden visiointia käsittelevässä luvussa esiintyy kuitenkin transitiivilauseen muotoinen virke, jonka listan muotoinen objektijäsen uudelleenkontekstualisoi nimenomaan väliraporttien listarakenteita. Esimerkki 3 esittelee tämän listan tekstiyhteydessään. Esimerkkiin poimittu katkelma aloittaa luvun otsikon *Kohti uutta toimintatapaa* jälkeisen ensimmäisen tekstikappaleen. Tarkasteluni fokuksessa oleva lista toimii objektina sen toisessa virkkeessä (*Projektiryhmän jäsenet mieltivät palvelualueittain annetun välitehtävän avulla – –*). Se kuvaa, mihin projektipäällikkö tulkitsee pienryhmien visiointityössään fokuksineen.

- (3) K:n kaupungin - - selvityksen perusteella projektiryhmä alkoi visioida - - uudenlaista asiakaspalvelun toimintamallia. Projektiryhmän jäsenet mieltivät palvelualueittain annetun välitehtävän avulla keskeisiä kehittämiskohteita, tarvittavia yhteisiä tietojärjestelmiä ja ASPAn tarjontia tukipalveluja. Näiden avulla alkoi eteneminen kohti uutta toimintatapaa.

Kuten esimerkki 3 havainnollistaa, loppuraportin listan semanttinen ja syntaktinen rakenne poikkeavat tekstiketjun aiemmista listoista monella tapaa. Tehtävänannon ja väliraporttien tavoin myös loppuraportin lista rakentuu NP-muotoisista asiakohdista. NP:iden sijamuoto on kuitenkin nyt muutettu nominatiivista lauseyhteyteen sopivaksi partitiiviksi (esim. *keskeisiä kehittämiskohteita; tarvittavia yhteisiä tietojärjestelmiä*). Lisäksi aiempien kompleksisten listojen sisältämä tieto on loppuraportissa muokattu yksinkertaiseksi listaksi, jossa asiakohhta-NP:t seuraavat toisiaan ilman välitöntä elaborointia.⁶ Rakenteen yksinkertaistamisen yhteydessä myös aiempien listojen vertikaalisesta asettelusta on luovuttu. Toisin sanoen aiempia listoja uudelleenkontekstualisoiva lista on nyt aseteltu osaksi juoksevaa tekstiä: asiakohhtien erottelukeinona toimivat pelkkä pilkku ja rinnastuskonjunktio (*ja*).

Erityisen kiinnostavaa esimerkin 3 havainnollistamassa listassa on, että asiakohhtien määrä on tippunut siinä kuudesta kolmeen. Vertailu esimerkkeihin 1 ja 2 paljastaa, että alkuperäisestä kuudesta asiakohdasta ovat jääneet pois nimenomaan kolme ensimmäistä. Asiakohtien valikoiman osalta kuva esiselvitysvaiheessa käsitellyistä puheen-

⁶ Asiakohtien elaborointi ei jää loppuraporttissakaan kokonaan toteutumatta. Päinvastoin osa väliraporttien elaboroivista elementeistä on sijoitettu visiointityön tuloksia dokumentoiviin alalukuihin, joiden otsikkoina listassa lueteltuja NP:itä myöhemmin myös käytetään.

aiheista rakentuu loppuraportin listan myötä merkille pantavalla tavalla odotuksen vastaiseksi. Vaikka valtaosassa väliraportteja on käsitelty kaikkia tehtävänannossa pyydettyä kuutta asiakohtaa, loppuraportin kuvaus työskentelyn etenemisestä antaa ymmärtää näistä keskitytyn ainoastaan kolmeen.

3 Tulokset ja pohdinta

Olen edellä tarkastellut listojen uudelleenkontekstualisointia erään asiakaspalveluhankkeen tulevaisuutta visioivassa tekstiketjussa, joka rakentuu kolmen tekstilajin toteumista. Analyysini on osoittanut, että loppuraportin lista on rakenteeltaan edeltäjiään riisutumpi. Riisuttuuden vaikutelmaa rakentaa jo se, että tehtävänannossa ja väliraporteissa toteutuva elaborointi jää loppuraportin listassa toteutumatta. Toisekseen itse asiakohtien valikoima on aiempia listoja suppeampi. Vaikka tehtävänannossa ja väliraporteissa käsitellään tyypillisesti kuutta asiakohtaa, loppuraportin lista antaa ketjun lopussa ymmärtää, että työskentelyn kohteita on ollut kolme.

Elaboroinnin poisto voitaisiin tekstilajinäkökulmasta kenties tulkita tyyllilliseksi resurssiksi, jonka avulla listan sisältämä tieto työskentelyn etenemisestä voidaan loppuraportissa sopeuttaa virallisen dokumentointivaiheen viimeistely- tai formaaliodotuksiin (vrt. Iedema 1999). Jos organisaation strategiatyötä tarkastellaan tiedon konstruoinnin näkökulmasta, odotuksenvastainen asiakohtavalikoima herättää sen sijaan lisäkysymyksiä. Se nostaa erityisen selvästi esiin raportin kirjoittaneen projektipäällikön valta-aseman siinä, millaisia teemoja käydyin keskustelun sisältöjä uudelleenkonstruoidulle listalle strategisesti merkittävimmissä raportointivaiheessa valikoituu. Esimerkiksi Linellin (1998: 151) mukaan monilla ammattilaisilla on työyhteisöissään keskeinen portinvartijan rooli: heidän vallassaan on valikoida aiheet ja näkökulmat, joita aiemmista kielenkäyttötilanteista nostetaan uudessa kontekstissa esille. Kun jotkin aiemmin relevanteista merkityksistä etualaistetaan, osa saatetaan joutua vaimentamaan tai – kuten nyt – jopa hiljentämään kokonaan (Sarangi 1998: 305). Intertekstuaaliset ketjut ovat näin alttiita monenlaisille manipuloiville ja diskriminoiville käytänteille (Linell 1998: 151). Sarangin (1998: 313) mukaan äänten hiljentäminen voi kuitenkin olla myös ammatillisen kompetenssin osoitus. Linell (1998: 153) muistuttaakin, että uudelleen-

kontekstualisoinnilla on usein myös prospektiivinen puolensa: uudelleenkontekstualisoija ottaa huomioon myös, kenelle tai mihin tarkoitukseen uusi teksti tuotetaan. Jatkossa olisikin kiinnostavaa selvittää, millaiset tekijät loppuraportin listan muoto- ja merkitysrakennetta selittävät. Miksi listalta pudotetut asiakohdat eivät ole sille mahtuneet? Miksi mukaan otetut on otettu mukaan?

Tarve avata loppuraportin listan muotoutumisprosessia näyttäytyy erityisen houkuttelevana, kun huomataan, että esiselvitysvaiheen tekstiaineistoon sisältyy myös yksi sellainen tekstiketju, jossa listoja uudelleenkontekstualisoidaan huomattavasti edellä havaittua odotuksenmukaisemmin. Kun edellä tarkastelemani tekstit tähtäävät tulevaisuuden visiointiin, odotuksenmukaisemmin toteutuvassa ketjussa kuvataan asiakaspalveluiden nykytilaa. Nykytilaa kuvaavan ketjun tekstilajirakenne on edellä tarkastelemani ketjun kanssa identtinen. Samoin sen osina toimivien tehtävänannon, väliraporttien ja loppuraportin (nyt: sen luvun *Asiakaspalvelun nykytilan kuvaukset*) intertekstuaaliset suhteet rakentuvat nimenomaan tässä artikkelissa tarkastelemieni kaltaisten, työskentelyn kohteita kuvaavien listojen varaan. Keskeinen ero tulevaisuutta visioivaan ketjuun muodostuu kuitenkin siitä, että loppuraportin nykytilatyöskentelyä kuvaava lista myöntää työskentelyn kohdistuneen kaikkiin niihin asiakointiin, jotka myös alkuperäinen tehtävänanto mainitsee.

Selityksiä kahden tekstilajirakenteeltaan samanlaisen ketjun erilaiselle toteutumiselle voisi jatkossa etsiä tarkastelemalla, eroavatko ketjut toisistaan siinä, mitkä tehtävänannossa mainituista asiakohdista jäävät pienryhmien tuottamissa väliraporteissa useimmin käsittelemättä. Jo suppea kvantitatiivinen tarkastelu vihjaa kuitenkin, että loppuraportin listassa toteutuvien asiakointien valintaa ei ainakaan tulevaisuutta visioivassa ketjussa näyttäisi selittävän, mitä asiakointia väliraporteissa on käsitelty.⁷ Siksi vertailua kannattaisi kenties jatkaa laadullisesti. Koska kummankin ketjun väliraportteja käsitellään myös suullisesti projektiryhmän yhteisissä kokouksissa, houkuttelevimpana näyttäytyy tarkastelun laajentaminen kokousvuorovaikutuksen analysointiin. Jatkossa

⁷ Esimerkiksi asiakointia, jota käsitellään kaikissa väliraporteissa, on jätetty loppuraportin listalta pois. Sen sijaan asiakointia, joka jää useimmin käsittelemättä, on otettu loppuraportin listaan mukaan. Niistä asiakointeista, jotka jäävät käsittelemättä toiseksi useimmin (21 %:ssa väliraportteja), toinen on lisäksi otettu mukaan ja toinen jätetty pois.

voitaisiin selvittää, mitkä asiakohdista saavat eniten huomiota, kun pienryhmät esittelevät väliraporttejaan muille ryhmille. Toinen vaihtoehto olisi tutkia, kuinka projektin johto arvioi kokouksessa väliraporttien ja niihin sisällytettyjen listojen laatua. Erityisen kiinnostavaksi laadullisen vertailun tekee havainto siitä, että asiakohdavalikoimaltaan odotuksenmukaisemmassa listassa myös saman ketjun aiempia listoja leimaava kompleksinen rakenne on päädytty säilyttämään. Toisin sanoen elaborointi, joka edellä analysoimistani listoista oli lopuksi karsittu, pysyy toisessa ketjussa vielä loppuraporttissakin mukana. Laadullisen tarkastelun myötä myös kysymykseen kompleksisuusasteen vaihtelusta voitaisiin kenties saada lisävaloa. Ehkäpä elaborointikäytänteidenkään muuttamista eivät selitä tekstilajinormit, vaan elaborointi poistetaan samasta syystä, jonka vuoksi myös asiakohdien määrä vaihtuu.

Lähteet

- Eco, Umberto (2009). *The infinity of lists: From Homer to Joyce*. Käänt. Alastair McEwen. London: MacLehose Press.
- Fairclough, Norman (1992). *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.
- Fairclough, Norman (2003). *Analysing discourse: Textual analysis for social research*. London: Routledge.
- Heikkinen, Vesa (2000). Tekstuaalinen pirunnyrkki. Teoksessa *Teksti työnä, virka kielenä*, 63–115. Toim. Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä. Helsinki: Gaudeamus.
- Iedema, Rick (1999). Formalizing organizational meaning. *Discourse & Society* 10(1), 49–65.
- Karvonen, Pirjo (1996). Sitä ja tätä komiteakielestä. Teoksessa *Kielen kannoilla: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus 20 vuotta*, 30–40. Toim. Ritva Liisa Pitkänen, Helena Suni & Satu Tanner. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus.
- Koskela, Merja (2008). Valtionhallinnon tekstilajiketjujen intertekstuaalisuuden piirteitä. Teoksessa *Kieli ja moninaisuus. Vaasan yliopiston käännteorian, ammattikielten ja monikielisuuden tutkijaryhmän (VAKKI) julkaisut 35*, 113–126. Toim. Mona Enell-Nilsson & Tiina Männikkö. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Linell, Per (1998). Discourse across boundaries: On recontextualizations and the blending of voices in professional discourse. *Text* 18, 143–157.
- Pälli, Pekka, Eero Vaara & Virpi Sorsa (2009). Strategy as text and discursive practice: A genre-based approach to strategizing in city administration. *Discourse & Communication* 3(3), 303–318.
- Sánchez-Ayala, Ivo (2003). Constructions as resources for interaction: lists in English and Spanish conversation. *Discourse Studies* 5/3, 323–349.
- Sarangi, Shrikant (1998). Rethinking recontextualization in professional discourse studies: An epilogue. *Text* 18, 301–318.
- Selting, Margaret (2007). Lists as embedded structures and the prosody of list construction as an interactional resource. *Journal of Pragmatics* 39: 3, 483–526.
- Solin, Anna (2006). Genre ja intertekstuaalisuus. Teoksessa *Genre – tekstilaji*, 72–95. Toim. Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Svennevig, Jan (2012). The agenda as resource for topic introduction in workplace meetings. *Discourse Studies* 14/1, 53–66.
- Thomas, Pete (2003). The recontextualization of management: A discourse-based approach to analyzing the development of management thinking. *Journal of Management Studies* 40, 775–801.