Acta Universitatis Tamperensis 2421

TYTTI SUOJANEN

Suomalaista teknistä viestintää

Sinä- ja me-asenne kotoistamisstrategioina kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995

TYTTI SUOJANEN

Suomalaista teknistä viestintää

Sinä- ja me-asenne kotoistamisstrategioina kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Esitetään Tampereen yliopiston
viestintätieteiden tiedekunnan tiedekuntaneuvoston suostumuksella
julkisesti tarkastettavaksi Tampereen yliopiston
Pinni B:n luentosalissa 1100, Kanslerinrinne 1, Tampere,
20. päivänä lokakuuta 2018 klo 12.

TAMPEREEN YLIOPISTO

TYTTI SUOJANEN

Suomalaista teknistä viestintää

Sinä- ja me-asenne kotoistamisstrategioina kodinkoneiden käyttöohjeissa 1945–1995

Acta Universitatis Tamperensis 2421
Tampere University Press
Tampere 2018

TAMPEREEN YLIOPISTO

AKATEEMINEN VÄITÖSKIRJA
Tampereen yliopisto
Viestintätieteiden tiedekunta

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla Tampereen yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti.

Copyright ©2018 Tampere University Press ja tekijä

Kannen suunnittelu
Mikko Reinikka

Acta Universitatis Tamperensis 2421
ISBN 978-952-03-0858-2 (nid.)
ISSN-L 1455-1616
ISSN 1455-1616

Acta Electronica Universitatis Tamperensis 1931
ISBN 978-952-03-0859-9 (pdf)
ISSN 1456-954X
http://tampub.uta.fi

Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print
Tampere 2018

441 729
Painotuote

ESIPUHE

Tämän väitöskirjan työstäminen on ollut varsin pitkäaikainen ja monipolvinen prosessi. Vuosien varrella elämän näyttäessä nurjan puolensa kerta toisensa jälkeen usko on monesti loppunut kesken. Kirja vihdoin valmistui, koska alensin rimaa ja työstin kirjaa päivä kerrallaan tulevaa ajattelematta. Ei hullumpi tapa elää muutenkaan, suosittelen. Muistan elävästi keskustelun isäni, Matti K. Suojasen, kanssa hänen sairautensa loppuvaiheissa. Pohdin ääneen, häneltä suunnannäyttöä toivoen vaikka ajatuksensa jo harhailivat, kannattaako väitöskirjaa oikeastaan tehdä. Isä vastasi: ”Totta kai sinä sen teet!” Kauan se kesti, mutta olihan minusta siihen ja olihan minulla aikaa. Tämä on Isi-Matille.

Rima on ollut korkealla paitsi luonteeni takia myös teknisen viestinnän vuoksi. Suomalaisessa teknisessä viestinnässä on paljon tehtävää, minkä vuoksi halusin kattaa ja kertoa yhdessä väitöskirjassa kaiken. Ohjaajat ja elämä onneksi pudottivat maan pinnalle. Lopputulos on haaveitani paljon kapeampi mutta kuitenkin niin laaja kuin tutkimustehtävän puitteissa oli mahdollista tehdä. Koin tärkeäksi koostaa olemassa olevaa tietoa teknisen viestinnän historiasta ja suomalaisesta teknisestä viestinnästä ja raportoida sitä suomen kielellä. Tekninen viestintä on hieno ala, jolla työskentelee rautaisia asiantuntijoita ja jolla minulla on ollut ilo olla mukana 20 vuotta. Tämä väitöskirja tuo toivottavasti sille yhden lisätukijalan.

Väitöskirjani ohjaajina on ollut kolme viisasta naista. Jo lisensiaatintyöstä lähtien emeritakansleri Krista Varantola on aina kannustanut ja auliisti neuvonut, lämmin kiitos, Krista. Professori Päivi Pahta osoitti avoimuutta uudelle ottaessaan teknisen viestinnän alan väitöskirjan ohjattavakseen. Kiitos kullanarvoisista kommenteista ja rakentavasta kritiikistä. Professori Kaisa Koskinen on väsymättä paneutunut työhöni ja kommentoinut eri versioita nopeasti ja runsaalla kädellä sekä auttanut näkemään asioita, jotka ovat olleet katveessa ja tekijälle liian lähellä. Kiitos moninaisista ehdotuksista ja hyvistä, kannustavista keskusteluista, joiden jälkeen olo on aina ollut vähän toiveikkaampi. Päiviä ja Kaisaa haluan lisäksi kiittää kärsivällisyydestä: olette elämäntilanteeni huomioon ottaen antaneet tilaa ja olleet käytettävissä silloin kun olen teitä tarvinnut. Se on todellista viisautta. Työni esitarkastajia, professori Merja Koskelaa ja professori Hanna Riskua kiitän myönteisistä ja kannustavista lausunnoista sekä terävistä, varsin aiheellisista ja paljon ajatuksia herättäneistä huomioista.

Koska väitöskirjaprosessi on ollut pitkä, matkan varrella on ollut useita, prosessia edistäneitä keskusteluita. Haluan kiittää Liisa Tiittulaa monista kantaa ottavista kommenteista, joiden rohkaisemana olen uskaltanut matkan varrella tehdä työhön liittyviä isoja päätöksiä. Analyysistä ei olisi tullut mitään ilman Mikhail Mikhailovia, joka neuvoi Excelin käyttöä, lämmin kiitos ajastasi ja asiantuntemuksestasi. Samoin haluan kiittää Arja Nurmea aina auliista kuuntelemisesta, neuvoista sekä esipuheen, tiivistelmän ja lähdeluettelon tarkasta oikolukemisesta. Lisäksi haluan kiittää Kaija Kuiria monista suomen kieltä koskevista konsultaatioista, Eliisa Pitkäsaloa ja ammattimaisen tekstintarkistuskurssin opiskelijoita tekstin muokkausehdotuksista sekä Anne Ketolaa ja Sari Hokkasta väitöskirjan käytännön yksityiskohdissa neuvomisesta. Vuokko Lepistö puolestaan antoi arvokkaita neuvoja ja vinkkejä aineiston keruuseen. Ajatusten tuulettamisessa ja ilojen ja surujen jakamisessa kullanarvoisia ovat olleet keskustelut Tiina Tuomisen, Mary Nurmisen ja Kate Mooren kanssa, ja lämmin kiitos Katelle myös abstraktin oikoluvusta. Tampereen yliopiston Kieli-, käännös- ja kirjallisuustieteiden yksikköä kiitän vuonna 2013 saamastani puolen vuoden tutkimusvapaasta, jonka turvin pystyin keskittymään pelkästään väitöskirjaan. Tutkijakoulu Langnetin seminaarit ja siellä käymäni keskustelut KäTulaisten ja muiden kanssa ovat pitäneet liekkiä yllä vuosien varrella.

Läheisten tuki ison projektin tekemisessä on ensiarvoisen tärkeää. Kiitos, äiti, kun olet aina ollut kiinnostunut projektistani ja uskonut kykyihini. Sydämelliset kiitokset parhaalle ystävälleni Anne Kalelalle ja serkuilleni Liisa Artukalle ja Marjatta Takalalle, jotka ovat tsempanneet ja kulkeneet rinnalla. Suuri kiitos kuuluu miehelleni Reijolle, joka on kannustanut mutta myös toppuutellut ja osannut asettaa väitöskirjan oikeisiin mittasuhteisiin. Aurora ja Onerva ovat osoittaneet ymmärrystä äidin välillä liialliseen työntekoon. Parhainta on jakaa ilo kirjan valmistumisesta teidän kanssanne.

Tampereella 4.9.2018

Tytti Suojanen

TIIVISTELMÄ

Tämä väitöskirja käsittelee suomalaista teknistä viestintää ja sen kehittymistä. Tutkimuksen keskiössä ovat kotitalouskoneiden käyttöohjeissa esiintyvät kotoistamisstrategiat, joiden avulla teknologiaa tehdään käyttäjälle tutuksi ja laite autetaan ottamaan osaksi arkea. Ajallisesti tutkimus sijoittuu vuosiin 1945–1995, jolloin Suomessa tuli markkinoille paljon uutta kotitalousteknologiaa, mikä odotusarvoisesti edellytti monipuolisia kotoistamisstrategioita. Aineistona on 132 suomenkielistä kodinkoneiden käyttöohjetta, joita tarkastellaan laadulliseen tutkimukseen painottuvalla mixed methods -tutkimusotteella.

Tutkimuksessa tarkasteltavia kotoistamisstrategioita ovat *sinä-asenne*, joka lainataan yritysviestinnän tutkimuksesta, sekä *me-asenne*, joka luodaan tämän tutkimuksen tuloksena. Sinä-asenteella tarkoitetaan erilaisia tekstissä olevia keinoja, jotka sijoittavat lukijan etusijalle (ks. Jameson 2004; Rodman 2001). Me-asenteella puolestaan viitataan tapoihin, joilla luodaan kirjoittajan ja käyttäjän välistä yhteisyyttä. Sinä-asenteen tarkastelussa analyysikohteina ovat puhuttelufunktio pronominien ja verbien kautta, käyttäjän roolit ja käyttäjän motivointi, ja me-asenteen tarkastelussa analyysin kohteena ovat *me*-pronomini, verbimuodot (indikatiivin monikon ensimmäinen persoona), kirjoittajan roolit ja yritysmaininnat. Lisäksi työn tavoitteena on kuvata näissä kotoistamisstrategioissa tapahtuneita muutoksia ja reflektoida muutoksia suomalaisen yhteiskunnan ja teknisen viestinnän kehyksessä. Tutkimuskysymyksiä valotetaan myös kahden perinteisen suomalaisyrityksen, Helkaman ja Upon, vertailun näkökulmasta.

Teoreettisen viitekehyksen ytimessä on tekninen viestintä, mutta alalle tyypillinen monitieteinen lähestymistapa toteutuu myös tässä tutkimuksessa. Kotoistamisstrategioiden tarkastelua taustoitetaan retoriikan ja uuden retoriikan tutkimuksella, josta hyödynnetään erityisesti aristoteelista (1997) kolmijakoa logokseen, eetokseen ja paatokseen. Teknisen viestinnän tutkimuksen vahvaan retoriseen perinteeseen nojaudutaan käyttäjien ja kirjoittajien tarkastelussa (esim. Campbell 1995), mikä luo keskeisen pohjan sinä- ja me-asenteen analysoinnille. Retoriikan tutkimuksen lisäksi toinen tutkimuksen tukijalka on genretutkimus, jonka avulla käsitellään käyttöohjetta tekstilajina ja tekstityyppinä.

Aineiston analyysissä havaitaan aidosti käyttäjän huomioon ottavaa sinä-asennetta. Käyttäjää esimerkiksi motivoidaan varsin monipuolisesti ja ohjeissa käytetään useampia strategioita yhtä aikaa. Me-asenteen käsite kumpusi aineiston analyysistä: se toimii tässä tutkimuksessa kokoavana työkaluna ja antaa verbaalisen ilmiasun teknisessä viestinnässä varjoon jääneelle kirjoittajan ja yrityksen roolille ja sen potentiaalille. Me-asenne on yksi tämän tutkimuksen keskeisistä tuloksista ja tarjoaa työkalun teknisen viestinnän tulevaan tutkimukseen.

Kotoistamisstrategioissa havaittiin selkeitä muutoksia. Keskeinen löydös tukee tutkimuksen hypoteesia: paatos-ulottuvuus eli yleisöön vetoaminen on aineiston alkupäässä vahvempaa ja monipuolisempaa kuin uudemmassa aineistossa, samoin kuin eetos-ulottuvuus eli kirjoittajan tarkoitusperien ilmeneminen. Lisäksi aineistossa me-asenne eli pääasiallisesti eetokseen nojautuva kotoistaminen on vähäisempää tutkitulla ajanjaksolla kuin erilaiset, paljolti paatokseen nojautuvat sinä-asenteen ilmentymät. Tämä myötäilee tekniselle viestinnälle luontaista käyttäjäpainotusta. Eetos, paatos ja logos kietoutuvat kuitenkin tiiviisti yhteen, jolloin sinä-asenteen elementitkin edustavat tietyssä mielessä eetosta, koska ne tuovat ilmi kirjoittajan yleisökäsityksen.

Tuloksista muodostuu käsitys, että mitä uudempi käyttöohje on kyseessä, sitä enemmän siitä tulee niin sanottu katsojan ohjekirja, joka on kaikin tavoin irrallaan käyttäjästä ja hänen kontekstistaan (ks. Pirsig 1986). Vanhemmissa ohjeissa on ihmisläheisempi ote, kun taas uudemmat ovat abstrakteja, persoonattomia ja autioita eli irrallaan viestinnän osapuolista (ks. Bock 1995), eli myös tässä suhteessa hypoteesi kotoistamisstrategioiden runsaudesta ja monipuolisuudesta vanhemmassa aineistossa näyttäisi pitävän paikkansa.

Havaittu muutos osallisuudesta katsojuuteen tarkoittaa myös käyttöohjeiden funktion muutosta tekstilajina. Osallisuus eli runsas ja monipuolinen kotoistamisstrategioiden käyttäminen vanhemmassa aineistossa on myös merkki suostuttelufunktion tarpeellisuudesta täysin uusien kotitalouskoneiden käyttöohjeissa. Käyttäjä tarvitsi tapoja merkityksellistää ja kesyttää uusi tuote, ja valmistajan puolestaan oli tarve poistaa laitteeseen liittyvä salaperäisyys ja tehdä siitä sosiaalisesti haluttu ja saavutettava esine. Tutkimus osoittaa, että sekä sinä- että me-asenne ovat monisyisiä ilmiöitä, jotka tarjoavat vielä paljon tutkittavaa.

Avainsanat: tekninen viestintä, käyttöohje, kotoistaminen, sinä-asenne, me-asenne

ABSTRACT

This dissertation investigates Finnish technical communication and its development. The focus is on domestication strategies that appear in user instructions for household appliances. Domestication strategies are there to help users tame technology and integrate it into their daily lives. The period covered in the study extends from 1945 to 1995, and during that time, many new household appliances entered the Finnish market, and presumably these required a variety of domestication strategies. The material in this dissertation consists of 132 Finnish user instructions for household appliances, which are analyzed by adopting a mixed methods research design with an emphasis on qualitative research.

The two documestication strategies analyzed in this dissertation are referred to as the *you-attitude*, which is a concept borrowed from business communication, and the *we-attitude*, which is a new concept created as a result of this study. The you-attitude refers to different types of elements in the text that prioritize the reader's needs (see Jameson 2004; Rodman 2001), while the we-attitude refers to elements that are used to build a relationship between the writer and the user. The analysis of the you-attitude comprises the use of pronouns and verbs, user roles and user motivation, while the we-attitude is analyzed by examining the Finnish pronoun *we* (*me*), verb forms (indicative first person plural), writer roles and company mentions. In addition, the aim is to explore changes that have occurred in the domestication strategies and reflect on them within the framework of Finnish society and technical communication. The research questions are also examined by comparing user instructions created by two traditional Finnish companies, Helkama and Upo.

Technical communication is at the heart of the theoretical framework of this study, but a typical feature in this field is that it incorporates elements from other disciplines. Rhetoric and new rhetoric, especially logos, ethos and pathos proposed by Aristotle (1997), provide a foundation for the analysis of the domestication strategies. The strong rhetorical tradition in technical communication research serves as background to examine the relationship between users and writers (for example, see Campbell 1995), which creates the most important foundation to analyze the you- and we-attitudes. Beside rhetoric, another pillar of the study is genre studies, through which user instructions are characterized as a text type.

The analysis of the material reveals elements that comprise the you-attitude. For example, the material uses user motivation extensively, and several strategies are adopted at the same time. The analysis prompted the creation of the we-attitude concept. In this study it functions as an integrating tool, and it gives a verbal form to the role of the writer and the company and their potential. The we-attitude is one of the central results of this study, providing a tool for future technical communication research.

Clear changes were detected in the domestication strategies. The core finding supports the research hypothesis: the pathos dimension, which appeals to the audience, is stronger and more wide-ranging in the older material. This also applies to the ethos element, namely the intent of the writer. Furthermore, the we-attitude, that is, the domestication that is predominantly connected to ethos, is less frequent than examples of the you-attitude, which are mostly connected to pathos. This supports the user-orientation that is characteristic of technical communication. However, logos, ethos and pathos are intertwined, so that elements of the you-attitude also tend to represent ethos, because they reveal the writer's perception of the audience.

The results suggest that the newer the user instructions, the more they tend to resemble a "spectator" manual that is completely detached from the users and their contexts (see Pirsig 1986). Whereas the more recent instructions are abstract, impersonal and uninhabited (see Bock 1995), the older instructions convey a more human touch. In this sense, the older material also provides evidence for domestication strategies that are abundant and complex.

The detected change from participation to spectatorhood also signifies a change in the function of user instructions as genre. Participation, which refers to the rich use of domestication strategies in the older material, also signifies a need for the persuasive function in the user instructions for entirely new household appliances. The user needed ways to give the new technology meaning and tame the product, and the manufacturer had to remove the aura of mystery to turn it into a socially desirable object. This study demonstrates that you- and we-attitudes are complex phenomena, and this offers many further avenues for research.

Keywords: technical communication, user instructions, domestication, you-attitude, we-attitude

SISÄLLYS

1 Johdanto ... 13
1.1 Tutkimuksen tavoitteet ... 16
1.2 Tutkimuksen viitekehys ... 19
1.3 Aineisto ja menetelmät ... 23
1.4 Tutkimuksen rakenne ... 25

2 Tekninen viestintä historiallisessa kehyksessä ... 26
2.1 Teknisen viestinnän historiallinen tutkimus ... 26
2.2 Historiallisia siirtymiä ... 33
2.2.1 Tutkimusprofiilin määrittely ... 40
2.2.2 Koulutuksen kehittyminen ... 42
2.3 Suomalainen tekninen viestintä ... 44
2.3.1 Koulutus ja tutkimus ... 44
2.3.2 Ammattiprofiili ... 47
2.4 Teknisen viestinnän supermeemit ... 49
2.5 Yhteiskunnallinen konteksti ... 51
2.5.1 Maataloudesta teollisuuteen ja tietoyhteiskuntaan ... 52
2.5.2 Koti ja koneistuminen ... 54
2.5.3 Sukupuoli ja teknologia ... 57
2.5.4 Teknologian kotoistaminen ... 59

3 Käyttöohje tekstilajin ja retoriikan näkökulmasta ... 63
3.1 Tekstilaji tutkimuksen taustana ... 63
3.1.1 Retoriikka ja uusi retoriikka ... 67
3.1.2 Argumentaatio ... 69
3.1.3 Logos, eetos, paatos ja argumentointitekniikat ... 71
3.1.4 Uusi retoriikka ja genreanalyysi ... 74
3.2 Retoriikka ja tekninen viestintä ... 77
3.3 Käyttöohje tekstilajina ... 82
3.4 Käyttöohje tekstityyppinä ... 86
3.5 Käyttöohjeiden tutkimuksesta ... 89

4 Käyttäjät ja kirjoittajat ... 93
4.1 Käyttäjän ja kirjoittajan suhteen kehittyminen ... 94
4.2 Käyttäjät ... 96

4.2.1 Käyttäjän esiinmarssi ... 96
4.2.2 Lukijoiden retoriset roolit ... 99
4.2.3 Lukijoiden taksonomia ... 102
4.2.4 Sinä-asenne ... 107
4.3 Kirjoittajat, yritykset ja me-asenne ... 111

5 Aineisto ja menetelmät ... 119
5.1 Aineiston keruu ja profiili ... 119
5.2 Menetelmä: mixed methods ... 127
5.3 Kotoistamisstrategiat ... 131
5.3.1 Sinä- ja me-asenteen ilmentymiä ... 132
5.3.2 Käyttäjän motivointi ... 137
5.3.2.1 Itseluottamuksen analysointi ... 142
5.3.2.2 Relevanssin analysointi ... 143

6 Analyysi ... 146
6.1 Persoonapronominit ... 147
6.2 Verbimuodot: teitittely ja sinuttelu ... 152
6.3 Käyttäjien roolitus ja konteksti ... 159
6.3.1 Käyttäjien roolit ... 159
6.3.2 Käyttöympäristöt ... 167
6.4 Motivointielementit ... 169
6.4.1 Itseluottamus ... 170
6.4.2 Relevanssi ... 175
6.4.2.1 Relevanssi: uhkaus ... 176
6.4.2.2 Relevanssi: palkinto ... 178
6.4.2.3 Muu relevanssi ... 182
6.5 Yritysmaininnat ... 186
6.6 Helkaman ja Upon vertailua ... 189
6.6.1 Persoonapronominit ... 190
6.6.2 Verbimuodot: teitittely ja sinuttelu ... 191
6.6.3 Käyttäjien roolitus ja konteksti ... 192
6.6.4 Motivointielementit ... 195
6.6.5 Yritysmaininnat ... 197
6.7 Analyysin yhteenveto ... 198

7 Lopuksi ... 201

Lähteet ... 207

Liite 1: Käyttöohjeaineiston erittely: vuosi, laite, koodi, yritys, sanamäärä ... 223

Kuvat, kuviot ja taulukot

Kuvat

Kuva 1. Esimerkki Easy-pesukoneen ohjeesta (hel_pesu_1954). 125

Kuva 2. Esimerkki Candy Super Automatic Misura -pesukoneen ohjeesta (hel_pesu_1971a). 126

Kuva 3. Upon pesukone (upo_pes_1953) 165

Kuviot

Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys 19

Kuvio 2. Imperatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan prosenttimäärät imperatiivien kokonaismäärästä. 154

Kuvio 3. Indikatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan prosenttimäärät indikatiivien kokonaismäärästä 157

Kuvio 4. Motivointielementit vuosikymmenittäin 185

Kuvio 5. Motivointielementit vuosikymmenittäin Helkamassa ja Upossa. 196

Taulukot

Taulukko 1. Ohjeiden kappalemäärä vuosikymmenittäin. 24

Taulukko 2. Teknisen viestinnän historiallisen tutkimuksen tyypit. 30

Taulukko 3. Analyysikohteet eetoksen, paatoksen ja logoksen näkökulmasta. 116

Taulukko 4. Aineistohaussa etsityt valmistajat. 122

Taulukko 5. Aineisto kotitalouskoneryhmittäin. 124

Taulukko 6. Persoonapronominien esiintymät sen mukaan, monessako ohjeessa pronomini esiintyy. 147

Taulukko 7. Imperatiivin analyysiin liittyvien esiintymien lukumäärä sen mukaan, monessako ohjeessa piirre esiintyy. 153

Taulukko 8. Neutraalit/persoonattomat roolisanat aineistossa esimerkkeineen.....160

Taulukko 9. Henkilökohtaiset/persoonalliset roolisanat aineistossa esimerkkeineen.....163

Taulukko 10. Käyttäjän motivointimäärät elementeittäin ja osa-aineistoittain. 169

Taulukko 11. Motivointielementtien puuttuminen ja vaihteluväli ohjeittain. 169

Taulukko 12. Neutraalit/persoonattomat roolisanat Helkama- ja Upo-aineistoissa esimerkkeineen. 192

Taulukko 13. Henkilökohtaiset/persoonalliset roolisanat Helkama- ja Upo-aineistoissa esimerkkeineen. 194

Taulukko 14. Motivointielementtien puuttuminen ja vaihteluväli ohjeittain Helkamassa ja Upossa. 195

Taulukko 15. Yrityksen nimen sisältämät esimerkit Helkama- ja Upo-aineistoissa. 197

Taulukko 16. Käyttöohjeaineiston erittely: vuosi, laite, koodi, yritys, sanamäärä.....223

1 JOHDANTO

Tämä väitöskirja käsittelee suomalaista teknistä viestintää. Keskiössä ovat strategiat, joilla teknologiaa on pyritty kotoistamaan eli tuomaan osaksi ihmisten arkea suomalaisissa kodinkoneiden käyttöohjeissa vuodesta 1945 vuoteen 1995. Tässä tutkimuksessa tarkasteltavia teknologian kotoistamisstrategioita ovat sinä- ja me-asenne, joita havainnollistaa Helkaman pesukoneen käyttöohjeen alku vuodelta 1972: *Onnittelemme Teitä, hyvä rouva* (hel_pesu_1972). Esimerkissä sinä-asenteesta kertovat *Te*-pronominin käyttö ja käyttäjän profilointi *rouvaksi*, ja me-asenteesta kertoo indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan käyttö. Sinä-asenteen käsite on lainaa yritysviestinnän tutkimuksesta, kun puolestaan me-asenteen käsite luodaan tässä työssä kuvaamaan aineiston analyysissä esiinnoussutta ilmiötä. Näiden kotoistamisstrategioiden kautta ohjeissa ovat läsnä eri tavoin sekä käyttöohjeen vastaanottajat eli käyttäjät että ohjeen tuottajat eli kirjoittajat ja yritykset.

Käyttöohje on keskeinen teknisen viestinnän tutkimuskohde, jolla on tärkeä rooli ihmisten arjessa ja etenkin teknologisoituneessa nyky-yhteiskunnassamme. Arjessamme on entistä enemmän erilaisia teknisiä välineitä ja järjestelmiä, joita meidän on opittava käyttämään ja käytettävä säännöllisesti. Käyttöohjeiden kaltaiset tekniset dokumentit toimivat siltana, kun ihminen ja kone kohtaavat. Käyttöohjeiden roolia ei kuitenkaan usein tiedosteta. Stereotyyppisesti ajatellaan, ettei ohjeita kukaan lue kuitenkaan, mutta kun ihmisiltä kysytään tarkemmin, lukevatko he esimerkiksi silmätippojen käyttöohjetta tai juuri ostamansa kalliin television käyttöohjetta, vastaus muuttuu monesti myönteiseksi. Käsillä onkin monitahoinen, erilaisten laitteiden ja järjestelmien sekä erilaisten käyttäjien ja käyttökontekstien verkosto, jossa käyttöohje toimii käyttäjän apuna. Käyttöohje on sekä olennainen että pakollinen osa tuotetta (SFS-EN 82079-1 2012, 22; SFS-opas 1 1998, 2; Pöyhönen & Tiusanen 1991, 7), ja se on mukana luomassa erilaisia käyttäjäkokemuksia.

Käyttöohjeita ympäröivän välinpitämättömyyden mielikuvan lisäksi ohjeiden huono laatu tuntuu olevan kestoaihe suuren yleisön keskuudessa: milloin yleisönosastoissa valitetaan suomenkielisen ohjeen puuttumisesta, milloin onnettomuuden

aiheuttajaksi syytetään käyttöohjetta, milloin moititaan käyttöohjeiden huonoja käännöksiä.[1] Tämän tyyppiset puheenvuorot ovat harvoin luonteeltaan kovin syvällisiä, ja tarvetta onkin tarkastella tätä välttämättömänä pahana pidettyä tekstilajia tarkemmin.

Käyttöohjeet syntyvät erilaisista teknisen viestinnän prosesseista, joiden lopputuotteita kutsutaan alan kirjallisuudessa nimillä *communication product* tai *information product* (esim. Carliner 1998) eli puhutaan *viestintä-* tai *informaatiotuotteista*. Teknisen viestinnän tuotteista käytetään myös termejä *tekninen dokumentaatio* ja *tekninen dokumentti*. Katherine Haramundanis (1998, 2) jakaa teknisen dokumentaation kolmeen luokkaan: markkinointimateriaaliin, raportointimateriaaliin ja ohjeistavaan materiaaliin. Näiden luokkien sisällä esiintyy lukuisa määrä erilaisia dokumenttityyppejä, kuten tuote-esitteitä, lehtiartikkeleita ja käsikirjoja. Useimmilla tieteenaloilla ja useimmissa ammateissa käytetään erilaisia teknisiä dokumentteja eri muodoissa, ja muun muassa teknisen viestinnän eurooppalainen keskusjärjestö TCeurope (2009) jaottelee *Infopool*-projektissaan dokumentit tuotteen elinkaaren mukaan: dokumentti voi liittyä tuotteen suunnitteluun ja kehitykseen, sen lanseeraukseen, varsinaiseen käyttöön ja/tai tuotteen kierrätykseen, säilytykseen ja hävitykseen. Käyttöohje on leimallisesti tuotteen käyttöön keskittyvä dokumentti, joka on informatiivinen ja operatiivinen tekstilaji ja jonka tarkoitus on välittää tietoa käyttäjälle tuotteesta ja johdattaa häntä tuotteen oikeaan käyttöön (ks. luku 3.3).

Tekninen dokumentointi puolestaan korostaa toimintaa, jonka tuloksena erilaisia dokumentteja kuten käyttöohjeita tuotetaan. Tämän rinnalla alalla käytetään termiä *tekninen kirjoittaminen*, joka on keskeinen osa teknisen viestinnän prosesseja ja jota käytetään myös viittaamaan koko alaan teknisen viestinnän rinnalla. *Tekninen viestintä* valikoitui tähän tutkimukseen alasta käytetyksi ydintermiksi siksi, että se heijastelee paremmin graafisten elementtien ja erilaisten medioiden käytön kasvanutta merkitystä tällä alalla (Markel 2004, 4). Tekninen viestintä kattaa kirjoittamisen, vuorovaikutustaidot ja visuaalisen suunnittelun, mitkä kaikki ovat tärkeitä osa-alueita. Lisäksi tekninen viestintä on alalla yleisemmin käytetty termi kuin tekninen kirjoittaminen. (Jones 1996a, v.) Tekninen viestintä käsittää myös alaan kuuluvat muut ulottuvuudet, kuten teknisen viestinnän sosiologian sekä alan tutkimuksen ja opetuksen.

Yksinkertaistettuna teknisen viestinnän lähtökohtana on tiedon välittäminen niiltä, joilla sitä on, niille, jotka sitä tarvitsevat (Barnum & Carliner 1993, 3; myös

1 Ilmiö ei ole uusi, sillä esimerkiksi vuoden 1987 Elinkeinohallituksen raportissa todetaan, etteivät ohjeiden laatijat kiinnitä riittävästi huomiota käyttöohjeiden sisältöön ja esitystapaan (Maijala, Nordlund & Virolainen 1987, 5).

Carliner 1999, 89). Tämä määritelmä on varsin yleisluontoinen, mutta hyvä lähtökohta ajatellen tämän tutkimuksen historiallista eli menneisyyteen sijoittuvaa jatkumoa. Tiedon välittäminen jostakin aivan uudesta laitteesta on esimerkiksi 1950-luvulla ollut suuressa määrin tiedon siirtoa tiedon hallitsijoilta tiedon tarvitsijoille. Kuitenkin myös nykyaikaa ajatellen määritelmä on käyttökelpoinen, sillä teknologia on entistä monimuotoisempaa ja se läpäisee arkielämämme monella tasolla, eli tiedon tarpeemmekin ovat entistä monimuotoisempia. Kyse on tavoista, joilla teknologia asettuu arkeemme; tavoista, joilla teknologiaa kotoistetaan (Suominen 2003, 9).

Edellistä täsmällisempiä teknisen viestinnän määritelmiä on lukuisia[2], joista tähän olen valinnut Mike Markelin (2004, 4) kuvauksen:

> Teknisten dokumenttien valmistamisessa suunnitellaan, luodaan ja välitetään teknistä informaatiota siten, että ihmiset ymmärtävät sitä helposti ja osaavat käyttää sitä turvallisesti, tuotteliaasti ja tehokkaasti – – Näiden dokumenttien sanojen ja kuvien on tarkoitus auttaa yleisöä ymmärtämään jotakin asiaa tai suorittamaan jotakin tehtävää.[3]

Tämä määritelmä kommentoi osuvasti sekä prosessia että teknisen dokumentaation käyttäjiä, jotka ottavat viestejä vastaan ja joilla on tiedontarpeita. Tässä tutkimuksessa kyseessä ovat niin sanotut loppukäyttäjät, sillä aineisto koostuu maallikoille tarkoitetuista kotitalouskoneiden käyttöohjeista. Tähän yhteyteen haluan tuoda myös Suvi Isohellan (2011, 153) lisensiaatintyössään esittämän määritelmän: ”tekninen viestintä on teknisen tiedon suunnittelua, tuottamista, välittämistä ja hallintaa sekä siitä viestimistä”. Mielestäni tiedon hallinnan sisällyttäminen teknisen viestinnän määritelmään on perusteltua ja ennen kaikkea ajankohtaista, kun ajatellaan tämän alan informaation- ja sisällönhallinnan keskeistä roolia nykypäivänä (ks. luku 3.4).

Paralleelisti teknisen viestinnän kanssa tässä tutkimuksessa käytän termiä *tekninen viestijä*[4], joka kertoo alan ammattilaisten roolista ja organisatorisista valta-asetelmista historiallisella jatkumolla: *tekninen kirjoittaja* heijastelee mekanistista, alalla 1800-luvun lopulta 1950-luvulle asti jatkunutta, Claude Shannonin ja Warren Weaverin malliin (1949) pohjautuvaa viestintäkäsitystä, jossa merkitykset ovat ennalta määrättyjä ja jossa viestijä on vain tekstin koodaaja. *Tekninen viestijä* puolestaan pyrkii viestimään, ettei kyse ole mekanistisesta työstä, ja kertomaan alan ammattilaisten moninaisista

2 Esimerkiksi Dan Jones (1996) on koonnut lukuisan määrän alan määritelmiä teoksessaan *Defining Technical Communication*.

3 Tässä tutkimuksessa käytettyjen sitaattien suomennokset ovat omiani, ellen toisin erikseen mainitse.

4 Alan kehityksen raportoinnissa luvussa 2 olisi historiallisesti täsmällisempää käyttää termiä *tekninen kirjoittaja* 1950-luvulle asti, josta alan ammatillistuminen alkoi varsinaisesti edetä, mutta olen päätynyt käyttämään termiä *tekninen viestijä*, paitsi silloin kun lainaamani lähde käyttää termiä *tekninen kirjoittaja*. *Käyttäjän* rinnalla puhun kuitenkin *kirjoittajista*.

kompetenssialueista, kuten tiedonhankinnasta ja -organisoinnista sekä käyttäjien analysoinnista (esim. TCeurope 2009).

Vaikka teknisen viestinnän informaatiotuotteiden lähtökohtana on yleensä teknologia, jonka kehittelyn taustalla on puolestaan usein sekä tieteellinen että teollinen prosessi, teknistä viestintää voidaan kuitenkin ajatella myös teknologiakontekstia laajemmasta näkökulmasta. Elämme entistä monimutkaisemmassa, monipuolisia kansalaistaitoja vaativassa yhteiskunnassa, jossa kohtaamme monenlaisia siltoja, olivatpa kyseessä sitten käyttöohjetekstit tai erilaiset toiminta-, prosessi- tai vaikkapa lomakkeentäyttöohjeet viranomaisten kanssa asioidessamme. Teknisen viestinnän perusperiaatteet ovat hyödyksi aina, kun tarvitsemme apua jonkin asian suorittamisessa. Elizabeth Harris (1983, 139–149) käyttää termiä *"how to" discourse*: se ei liity pelkästään korkeaan teknologiaan, byrokratiaan tai kulutusyhteiskuntaan vaan on keskeinen ylipäätään länsimaisen yhteiskunnan perustehtävien suorittamisessa. Myös Jones (1996a, v) toteaa, että tekninen viestintä toki toimii teknologian ja tieteen kentillä mutta ei rajoitu niihin: sen sisällä tarkastellaan ylipäätään kysymyksiä tekstien tarkoituksesta, yleisöstä, tyylistä, graafisesta suunnittelusta sekä genreistä, jotka erottavat teknisen viestinnän muun tyyppisestä viestinnästä.[5]

1.1 Tutkimuksen tavoitteet

Suomalaisen teknisen viestinnän historiaa ei ole tämän tutkimuksen kaltaisessa kehyksessä aiemmin tutkittu. Kenttä on siis ajallisesti varsin avoin. Eri vuosisadoista tähän tutkimukseen valikoitui 1900-luku, jonka valinta oli loppujen lopuksi melko selkeä, sillä alalla vallitseva yleinen käsitys on, että teknisten viestijöiden ammattikunta alkoi Suomessa kehittyä 1980-luvulla. Tiedämme myös, että yliopistollinen koulutus alkoi 1990-luvun puolessavälissä.

Tarkemman rajaamisen avuksi tulivat olemassa olevat alan historialliset tutkimukset (ks. luku 2), jotka kertovat, että Yhdysvalloissa toinen maailmansota oli merkittävä käännekohta alan kehittymisessä. Tämä johti ajatusketjuun, jonka tuloksena tutkittavaksi ajanjaksoksi muodostui 1945–1995. Ketjussa keskeinen tekijä oli ensinnäkin se, että sodan jälkeen Suomi joutui maksamaan Neuvostoliitolle sotakorvauksia kuten laivoja, vetureita, erilaisia koneita ja metsäteollisuustuotteita vuoteen 1952 asti (Kuisma 2010, 8). Todennäköistä on, että tuohon aikaan rautaa oli enemmän kuin dokumentaatiota, mutta näidenkin tuotteiden tueksi dokumentaatiota lienee ollut olemassa. Toisekseen toisen maailmansodan jälkeen suomalaisessa yhteiskunnassa

5 Teknisen viestinnän rajanvedoista tarkemmin ks. Jo Allen (1996, 13).

alkoi tapahtua suuria muutoksia, joten oli realistista ottaa toisen maailmasodan päättyminen tutkimuksen alkupisteeksi. Näihin muutoksiin lukeutuu teknologinen kehitys: 1950−1960-luvuilla tuli paljon uutta kotitalousteknologiaa, jollaista kukaan ei ollut aiemmin kohdannut, mikä vaati perusteellista kirjallista informaatiota. Käyttäjien tieto- ja taitotaso laajenee vuosien myötä, mutta samaan aikaan myös teknologiasta tulee entistä kehittyneempää ja sen määrä tulee entistä haastavammaksi, jolloin käyttäjä edelleenkin tarvitsee apua muodossa tai toisessa. Kolmanneksi sodan loppuvuosi osuu yksiin aineistoni alkuperän eli Helsingin yliopiston pienpainatekokoelman kanssa, sillä siellä käyttöohjeita on alettu kerätä vuodesta 1945 eteenpäin.

Tutkimukseni tavoitteet kumpuavat edellä kuvatusta käyttöohjeen pääasiallisesti tarkoituksesta eli sen toimimisesta käyttäjän apuna. Siksi pääpaino on käyttäjässä ja ohjeiden niin kutsutussa *sinä-asenteessa*, joka on tuttu käsite yritysviestinnässä: sillä viitataan erilaisiin tekstissä oleviin keinoihin, jotka sijoittavat lukijan etusijalle (ks. Jameson 2004; Rodman 2001). Asetumme käyttäjän asemaan ollessamme tuotteiden kanssa vuorovaikutuksessa ja suoritamme niillä erilaisia toimintoja. Tässä tutkimuksessa käy kuitenkin myös ilmi, että *käyttäjä* on lisäksi myös yksi rooli, jonka kautta lukijaa on alan tutkimuksessa määritelty (ks. luku 4.2.3). Yksi kiinnostukseni kohde onkin, millä tavoin käyttäjä näyttäytyy tämän tutkimuksen aineistossa.

Käyttäjäorientoituneesta perusasetelmasta johtuen kirjoittajan rooli on perinteisesti jäänyt teknisen viestinnän alalla hieman toisarvoiseen asemaan (ks. Killingsworth & Gilbertson 1992, 109). Tässä tutkimuksessa haluankin tarkastella myös kirjoittajan ja yrityksen läsnäoloa käyttöohjeissa, jolloin saadaan lisäksi kuvaa käyttäjien sekä kirjoittajien ja yrityksen välisestä vuoropuhelusta ja sen muutoksesta käyttöohjeen tekstilajissa. Sinä-asenteen rinnalle luonkin tässä tutkimuksessa uuden käsitteen *me-asenne*, jonka funktiona on luoda yhteisyyttä kirjoittajan ja käyttäjän välille ja joka käytännössä näkyy kirjoittajan ja yrityksen erilaisina läsnäolon tapoina tekstissä. Sekä sinä-asenteen että me-asenteen katsotaan siis olevan teknologian kotoistamisstrategioita, eli ne ovat tapoja, joilla jokin laite tehdään tutuksi ja joiden avulla käyttäjää autetaan ottamaan se osaksi arkea (ks. luku 4.3). Työn tavoitteena on näin ollen tarkastella kodinkoneiden käyttöohjeissa ilmeneviä teknologian kotoistamisstrategioita sinä- ja me-asenteen näkökulmasta. Tarkastelen kotoistamisstrategioita kolmen tutkimuskysymyksen kautta:

1. Onko tutkittavan ajanjakson kodinkoneohjeissa sinä-asennetta, jossa otetaan aidosti huomioon käyttäjä, hänen tiedontarpeensa ja käyttöolosuhteensa (esim. Jameson 2004; Rodman 2001)? Sinä-asennetta tarkastellaan seuraavien piirteiden kautta:

    - puhuttelufunktio:
        - persoonapronominit: *sinä*, *te*
        - verbit: imperatiivin yksikön toinen (*täytä*) ja monikon toinen (*tarkastakaa*) persoona sekä indikatiivin yksikön toinen (*käytät*) ja monikon toinen (*estätte*) persoona
    - käyttäjän roolit
    - käyttäjän motivointi

2. Millä tavoin kirjoittaja ja yritys ovat läsnä kodinkoneiden käyttöohjeissa? Me-asennetta tarkastellaan seuraavien piirteiden kautta:

    - *me*-pronomini
    - verbit: indikatiivin monikon ensimmäinen (*suosittelemme*) persoona
    - kirjoittajan roolit
    - yritysmaininnat

3. Millä tavoin edellä mainitut teknologian kotoistamisstrategiat muuttuvat tutkittavalla ajanjaksolla? Miten muutokset heijastelevat suomalaisen yhteiskunnan muutosta ja teknisen viestinnän historiallista kehitystä?

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen sinä-asenteen tarkastelussa puhuttelufunktio ja verbit painottuvat kielelliseen analyysiin, kun taas käyttäjien rooleissa ja eritoten motivoinnin tarkastelussa myös sisällöllinen ulottuvuus ja tulkinta ovat vahvasti läsnä. Toisessa tutkimuskysymyksessä me-asenteen analysoimisessa kiinnostuksen kohteena olevat *me*-pronomini, verbit ja paljolti myös yritysmaininnat ovat nekin kielellistä analyysiä, kun taas kirjoittajien roolien analysoinnissa korostuu sisällöllinen ulottuvuus. Kolmas tutkimuskysymys koskee analysoitujen piirteiden muuttumista tutkimusajanjaksolla ja sitä, mitä muutokset kertovat suomalaisen yhteiskunnan muutoksesta esimerkiksi yhteiskuntarakenteen, työelämän ja elämäntapojen näkökulmista, sekä sitä, heijastelevatko muutokset teknisen viestinnän historiallista kehitystä kansainvälisesti esimerkiksi alan tutkimuksen ja koulutuksen näkökulmista. Kaikkia tutkimuskysymyksiä tarkastellaan tässä työssä myös kahden perinteisen suomalaisyrityksen, Helkaman ja Upon, vertailun näkökulmasta.

1.2 Tutkimuksen viitekehys

Tutkimuskysymyksiin haetaan vastauksia hyödyntämällä aineksia usealta tieteenalalta. Kuten myöhemmin nähdään, tekninen viestintä on perusluonteeltaan monitieteistä, joten tässä tutkimuksessa tekemäni valinnat ovat linjassa alan yleisen luonteen kanssa.

Tämän työn kokonaisviitekehystä on havainnollistettu kuviossa 1.

Kuvio 1. Tutkimuksen viitekehys.

Pääasiallisena viitekehyksenä on tekninen viestintä, johon tutkimuksessa tehdyt rajaukset ja valinnat perustuvat. Teknologian kotoistamisstrategioiden taustoittamiseksi tutkimuksessa nojaudutaan ensinnäkin retoriikkaan ja uuteen retoriikkaan. Retorisessa analyysissä tarkastellaan sekä asiasisältöä että kielellistä ilmiasua (Kakkuri-Knuuttila 1998, 234), jotka ovat myös tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteena. Tavoitteena on tutkia tiettyjä sinä-asenteen ja me-asenteen ilmentymiä sekä näiden ajallista muutosta. Retorista viitekehystä on käytetty teknisen viestinnän alalla paljon, ja tässä tutkimuksessa nojaudutaan Aristoteleen (1997) perinteiseen kolmijakoon (logos, eetos, paatos) sekä uuden retoriikan argumentointitekniikoiden (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971) lisäksi muun muassa Charles Campbellin (1995) ja Cezar Ornatowskin (1988) pohdintoihin. Lisäksi tuodaan esiin sisäislukijan ja sisäis-

tekijän/kirjoittajan käsitteet, joita ovat teknisen viestinnän alalla tutkineet muun muassa Michaël Steehouder (1997) ja Mary Coney (1992). Retorista viitekehystä hyödynnetäänkin vahvasti viestinnän osapuolien eli käyttäjien ja kirjoittajien tarkastelussa. Lähtökohtana on ajatus, että ohjaileva teksti on aina interpersonaalista, vaikka käyttäjä ja kirjoittaja olisivatkin siinä läsnä piilevästi (ks. Yli-Jokipii 2004, 87).

Toiseksi tässä tutkimuksessa nojaudutaan genretutkimukseen, koska kohteena on käyttöohjeen tekstilaji ja siinä esiintyvä muutos. Kaiken kaikkiaan tämän tutkimuksen alkuasetelma on hyvin samankaltainen kuin Minna Sääskilahden (2006) suomen kielen väitöskirjassa, jossa hän tarkasteli alkoholivalistuksen tekstilajia ja sen muuttumista vuosien 1755 ja 2001 välisenä aikana. Sääskilahteen nojaudutaankin erityisesti tekstilajin ja argumentaation teoreettisessa ja käytännöllisessä tarkastelussa. Sinä- ja me-asenteen määrittelen kotoistamisstrategioiksi, ja niiden tarkastelussa hyödynnän niin teknisen viestinnän, retoriikan kuin genretutkimuksen aineksia.

Koska historiallinen tutkimus on luonteeltaan kontekstuaalista, tämän tutkimuksen tavoite on tyypillinen teknisen viestinnän alan historialliselle tutkimukselle. Pyrkimyksenä on asettaa kootut faktat, päivämäärät, tapahtumat, ihmiset ja tekstit kontekstuaaliseen viitekehykseen ja pyrkiä näkemään kehityslinjoja. (Kynell & Seely 2002, 86, 88.) Pyrin tulkinnan kautta ymmärtämään ja selittämään tutkittavaa ilmiötä (Kalela 2000, 49). Tutkimuskysymysten kannalta olennaisia ovat itse asiassa kahdenlaiset kontekstit: kulttuurinen ja sosiaalinen konteksti, eli se yhteiskunnallinen ja institutionaalinen yhteisö, jossa tekstit tuotetaan ja luetaan, sekä tilanteinen konteksti, jolla viitataan vuorovaikutuksen osapuolten rooleihin, puheenaiheeseen ja kielelliseen muotoon (ks. Mäntynen 2003, 29; eri kontekstien kuvauksista myös Hiidenmaa 2000, 179–184).

Oli kyseessä sitten historiallinen tai muu teknisen viestinnän tutkimus, lähtökohtana on ylipäätään teknologian ja tekniikan olemassaolo. Kumpikaan näistä käsitteistä ei ole yksiselitteinen, vaan kullakin tutkijalla on niihin oma lähtökohtansa. *Tekniikka* on peräisin kreikan kielen sanasta *techné*, taito. *Teknologia* puolestaan on nuorempi ja juontaa juurensa 1700-luvun lopulta. (Lepistö 1994, 15.) Tekniikalla viitataan artefakteihin eli keinotekoisiin esineisiin kuten työkaluihin, instrumentteihin, koneisiin ja laitteisiin (Lemola 2000, 10). Teknologia (*techne̲n logos* eli ”oppi tekniikasta”) puolestaan on laajempi käsite, jota käytetään suomessa yleisnimenä ja johon kuuluvat artefakteja koskevat tiedot, taidot ja menetelmät sekä joissakin tapauksissa myös sosiaaliset organisaatiot, kuten teknologioita valmistavat teollisuuslaitokset ja tutkimusorganisaatiot (Lemola mp.; Niiniluoto 2000, 20). Näiden käsitteiden eri määrittelyistä huolimatta tekniikkaa ja teknologiaa pidetään monesti synonyymeina (Lemola mp.). Myös tässä tutkimuksessa on päädytty tähän ratkaisuun, sillä teknisen viestinnän

alalla tuotettava dokumentaatio on niin monimuotoista, että sen voidaan katsoa kuuluvan kummankin käsitteen alle. Synonyyminä artefakteille puhun esineistä ja tavaroista.

Karl-Erik Michelsen (1999, 11) huomauttaa, että teknologia on yhteiskunnallinen ilmiö: koneiden, laitteiden ja prosessien lisäksi siihen kuuluu tietoa, osaamista, työtä ja hallintaa. Niinpä teknologiaa voidaan myös tutkia monesta eri näkökulmasta: teknisistä tieteistä kuten insinööritieteistä käsin, empiirisestä teknologian tutkimuksesta kuten tekniikan sosiologiasta ja psykologiasta käsin, tekniikan historiasta tai tekniikan filosofiasta käsin (Niiniluoto 2000, 23–24). Tämä tutkimus ankkuroituu luontevimmin teknologian historiaan: erilaisiin laitteisiin ja järjestelmiin kuuluu olennaisena osana sitä sanallisesti ja graafisesti tukeva informaatio. Läsnä ovat myös sosiologinen ja psykologinen aspekti. Kun kyseessä on ihmisen ja koneen välinen vuorovaikutus, teknisellä dokumentaatiolla on ihmisen ja koneen välisenä siltana[6] myös sosiologinen ja psykologinen ulottuvuus, kun esimerkiksi pohditaan dokumentaatiosta ilmikäyviä käyttäjäprofiileja. Filosofiankin elementti on läsnä, jos palaamme sen juuriin eli analyyttiseen filosofiaan, joka Ilkka Niiniluodon (mp.) mukaan alkoi tarkastella tekniikkaa 1960-luvulla. Analyyttinen filosofia on ollut lähinnä kielifilosofiaa, ja se on pureutunut erityisesti tutkimaan tieteen kieltä. Niiniluoto (mts. 23) jatkaa, että ”tekniset välineet ja artefaktit eivät kuitenkaan ole yhtä helposti ymmärrettävissä kielellisinä olioina: tekniikka on olemassa jossain määrin piirroksina ja kaavioina, mutta pääasiassa taitoina, laitteina ja koneina”. Tekniset dokumentit ovat nähdäkseni kuitenkin nimenomaan tekniikan ilmentymiä eli tällaisia “kielellisiä olioita”, jotka kuvaavat olemassa olevaa teknologiaa ja sen käyttöä (ks. myös Paradis 1991, 276). David Dobrin (1983, 243) menee vielä pidemmälle yhdessä teknisen viestinnän tunnetuimmista artikkeleista, jossa hän toteaa: ”Technical writing doesn't just happen to occur alongside technology; it is a technological product, a residue of technological management.” Käyttöohjetta voidaan siis itsessään pitää teknologisena tuotteena. Myös Bernadette Longo (2000, ix–x) toteaa, että tekninen viestintä ei ole vain neutraalia informaation välittämistä, vaan että sillä on aktiivinen sosiaalinen rooli ja se kontrolloi tapoja, joilla teknistä tietoa muodostetaan.

Koska tutkimukseni aihe on historiallinen ja taustalla on teknologia, kuviossa 1 mainittujen elementtien lisäksi hyödynnän aineksia kulttuurisen ja yhteiskunnallisen teknologian ja sen historian tutkimuksesta, joiden piirissä teknologian kotoistamista

6 Silta on ollut teknisen viestinnän alalla suosittu metafora, mutta nykyisin monet alan toimijat pitävät sitä epäonnistuneena, sillä sillat eivät ole aktiivisia osallistujia monimutkaisissa prosesseissa toisin kuin tekniset viestijä (Hart & Conklin 2006, 396). Mielestäni silta kuitenkin havainnollistaa tässä yhteydessä teknisten dokumenttien roolia ihmisen ja koneen vuorovaikutuksessa. Teknisen viestinnän metaforia ovat tarkastelleet muun muassa Isohella (2011, 40–47) ja Charles Beck (1996).

ja kesyttämistä on tutkittu (ks. Pantzar 1996). Teknologian historian näkökulmasta tutkimukseni sijoittuisi osaksi kulttuurihistoriallista käännettä, jossa on tyypillistä kohdentaa kiinnostus muun muassa teknologian käyttöön, arkeen, kieleen ja tekstiin (Suominen 2003, 15). Teknologian kulttuurisen tutkimuksen kentässä lähimmäksi teknologian sosiaalisen muokkauksen lähestymistavoista tullee Trevor Pinchin ja Wiebe E. Bijkerin (2012) ajatus teknologian sosiaalisesta rakentumisesta, sosioteknologiasta, jossa teknologia muovautuu eri toimijaryhmien odotuksista ja ongelmista lähtien eikä yhteiskunnan ja tekniikan välillä ole selvää rajaa (ks. myös Suominen 2000, 19, 108; Niiniluoto 2000, 30). Kuten Jaakko Suomisen (2000, 18–22) tietotekniikan julkisuutta ja popularisoimisen tapoja tarkastelevassa tutkimuksessa, minunkaan tutkimuksessani fokus ei kuitenkaan ole teknologisissa innovaatioissa tai käytössä, vaan tavoitteena on asettaa käyttöohjeiden kotoistamisstrategiat osaksi sosiaalista ja kulttuurista kontekstia. Kaiken kaikkiaan vaarana tällaisessa valikoivassa, monia tieteenalojen aineksia hyödyntävässä tutkimuksessa on pirstaleisuus; etuna taas monipuolisen kuvan saaminen tutkimuskohteesta.

Teknologian historia on paljolti keskittynyt teollisuusteknologiaan. Muita kohteita ovat olleet esimerkiksi maatalous, kaivostoiminta, liikenne ja palveluelinkeinot. Teknologian historian tutkimus oli pitkään miehinen tutkimuskohde, kunnes kotitalousteknologiaa alettiin systemaattisesti tutkia 1970- ja 1980-luvuilla. Tutkimussuunta pyrki selvittämään, miten teknologia on teollisen vallankumouksen jälkeen vaikuttanut hyvinvointiin sekä naisten ja perheen asemaan. (Lepistö 1994, 24–25.) Perinteisesti kotitalous on ymmärretty yhtäältä kodinhoidon ja perheen ruokatalouden järjestämiseksi ja toisaalta kansantalouden perusyksiköksi (Heinonen 2007, 169). Alkaen 1900-luvun alusta kansantalouden perusyksikkönä kotitalouden tehokkaan ja taloudellisen järjestämisen katsottiin hyödyttävän koko kansantaloutta (mts. 186). Myös tämän tutkimuksen kohteeksi on valittu kotitalousteknologia.

Kotitalousteknologian valinnan myötä on tarkoituksenmukaista tuoda esille feministisen teknologian tutkimuksen piirissä esitetty tapa jäsentää teknologiaa. Sanna Rojola (2010, 198) toteaa, että sukupuolen näkökulmasta teknologian määritteleminen pelkiksi koneiksi ja laitteiksi ei ole hedelmällistä. Sen sijaan teknologian löyhempi määritelmä auttaa löytämään linkityksiä teknologian ja sukupuolen välillä. Rojola (mts. 1999) jakaa teknologian kolmeen osa-alueeseen: ensinnäkin teknologia on koneita, toisekseen se on tiedon muoto, joka viittaa koneiden käyttöön liittyvään tietotaitoon, ja kolmanneksi se on inhimillisiä käytäntöjä ja tekemisen tapoja, joissa yhdistyvät tietäminen ja tekeminen. Esimerkki näistä käytännöistä ja tavoista on kännyköiden yleistyminen, joka on muuttanut inhimillisen vuorovaikutuksen tapoja. Ro-

jolan (mp.) mukaan tällainen laajempi määrittely mahdollistaa sukupuolen ja teknologian yhteyden monitahoisemman tarkastelun. Tämä kolmijaottelu sopii hyvin teknisen viestinnän näkökulmaan: siinä dokumentoidaan koneita, siinä analysoidaan käyttäjien tietoja ja taitoja, ja dokumentaatio on mukana arkisissa käytännöissä ja tekemisen tavoissa, nykyisin yhä enemmän upotettuina itse koneisiin ja laitteisiin. Myös teknisen viestinnän historiaa teknologian ja sukupuolen näkökulmasta tutkineet ovat tuoneet esille naisten vähäisen roolin teknisen viestinnän historiassa, missä yhtenä ongelmana on ollut Rojolankin mainitsema teknologian suppea määritelmä (esim. Durack 1997, 257–258). Teknologian ja sukupuolen välistä suhdetta käsitellään tarkemmin luvussa 2.5.3.

1.3 Aineisto ja menetelmät

Tämän työn aineisto koostuu 132 kodinkoneen käyttöohjeesta, jotka on kerätty Helsingin yliopiston kirjaston pienpainatekokoelmasta vuosina 2005–2006. Alun perin keräsin 333 ohjetta, mutta käytännön syistä aineistoa oli rajattava. Päädyin ottamaan mukaan mahdollisimman paljon vanhaa eli tässä tapauksessa vuosihaarukkaan 1945–1965 sijoittuvaa aineistoa, jotta päästään jossakin määrin synkronisesti näkemään suomalaisten käyttöohjeiden kotoistamisstrategioita ja jotta saadaan todennäköisesti kiinnostavaa kontrastia sille, minkälainen käsitys on vallalla nykyisistä käyttöohjeista. Toisaalta kotoistamisstrategioissa tapahtuneiden muutosten havainnointi edellyttää pidemmän aikavälin tarkastelua, ja niinpä vanhan aineiston lisäksi tämän tutkimuksen aineistoon kuuluu Helkaman ja Upon käyttöohjeita, jotka ulottuvat vuoteen 1995 asti. Tämä myös mahdollistaa kotoistamisstrategioiden vertailun näiden kahden yrityksen välillä, minkä kautta saadaan lisää ymmärrystä kotoistamisstrategioiden käytöstä ja mahdollisista yrityskäytänteiden vaikutuksesta niihin. Koko aineisto koostuu siis kolmesta osa-aineistosta:

1. Systemaattinen aineisto (eri yrityksiä) 1945–1965 (N=58)
2. Helkama-aineisto 1945–1995 (N=37)
3. Upo-aineisto 1953–1995 (N=37)

Helkaman ja Upon aineistojen ohjeista osa siis sijoittuu systemaattisen aineiston vuosihaarukkaan, mutta analyysissä Helkamaa ja Upoa käsitellään omina kokonaisuuksinaan. Aineiston rajaamista käsitellään tarkemmin luvussa 5.1. Taulukossa 1 on esitelty ohjeiden määrä vuosikymmenittäin. Poikkeuksen muodostaa vuosihaarukka

1945–65: kuten työni empiirisessä osassa tulen kuvaamaan, joidenkin systemaattiseen osa-aineistoon kuuluvien ohjeiden tarkka vuosiluku ei ole tiedossa ja on luotettava kirjaston luokittelujärjestelmään, jonka aikahaarukka on 1945–65.

Taulukko 1. Ohjeiden kappalemäärä vuosikymmenittäin.

1940-luku	1950-luku	1960-luku	1945-65	1970-luku	1980-luku	1990-luku
2	27	39	12	16	22	14

Ohjeet edustavat 45:ä yritystä, ja kodinkoneet, jotka ovat edustettuina aineistossa, liittyvät erilaisiin teemoihin, kuten kylmäsäilytykseen (esim. jääkaappi, pakastin), ruoanvalmistukseen (esim. liesi, vatkain, talouskone), astioidenpesuun, pyykinkäsittelyyn (esim. pesukone), siivoukseen (esim. pölynimuri) ja vaatehuoltoon (esim. ompelukone). Koko aineiston sanamäärä on 178 469, ja aineiston läpikäyntivaiheessa teksteistä poimittiin yhteensä 21 374 esimerkkiä. Aineiston tarkka erittely on liitteessä 1, josta käyvät ilmi koneiden vuosiluvut, koneet, ohjeille antamani koodit, yritykset ja ohjeiden sanamäärät.

Tutkimuksen menetelmäksi valitsin *mixed methods* -tutkimusotteen, jossa yhdistetään laadullista ja määrällistä menetelmää. Tutkimustehtävässä mainittuja sinä-asenteen ilmentymiä (puhuttelufunktio, käyttäjän roolit ja motivointi) sekä me-asenteen ilmentymiä (me-pronomini, verbimuodot, kirjoittajan rooli, yritysmaininnat) tarkastellaan sekä laadullisesti että määrällisesti. Laadullisen analyysin tavoitteena on havainnoida kotoistamisstrategioiden käyttöä ohjeissa analysoimalla tekstiaineistoa ja etsimällä siitä merkityksiä: onko ohjeissa sinä-asennetta ja me-asennetta tutkittujen piirteiden osalta ja miten se ilmenee? Määrällistä analyysiä puolestaan edellyttää kolmas tutkimuskysymys eli käyttöohjeiden diakronisen muutoksen havainnoiminen: muuttuvatko kotoistamisstrategiat matkan varrella, millä tavoin ja millä tavoin muutos kytkeytyy suomalaisen yhteiskunnan muutokseen ja teknisen viestinnän kehitykseen? Pääpaino on kuitenkin laadullisessa tarkastelussa ja numeerista tietoa käytetään sen tukena.

Hypoteesini on, että kotoistamisstrategioita esiintyisi runsaammin ja monipuolisemmin vanhemmassa dokumentaatiossa. Olen valinnut tutkimukseni lähestymistavaksi retoriikan, ja sen termein ajateltuna oletan, että sekä paatos-ulottuvuus eli yleisöön vetoaminen että eetos-ulottuvuus eli kirjoittajan tarkoitusperien ilmeneminen olisivat aineiston alkupäässä vahvempia ja monipuolisempia kuin uudemmassa aineistossa. Odotukset perustuvat siihen, että tutkittavalla ajanjaksolla ja eritoten 1950–60-luvulla markkinoille tuli paljon uudenlaista kotitalousteknologiaa, jonka tuominen osaksi ihmisten arkipäivää vaati perusteltua argumentaatiota ja lähes mainosmaista otetta. Näin ollen käyttöohjeita on voitu käyttää muihinkin funktioihin

kuin laitteiden käytön opastamiseen. Tätä odotusta tukee Gabriele Bockin[7] (1995, Steehouder 1997, 78 mukaan) saksalaisia ja amerikkalaisia autojen käsikirjoja analysoiva tutkimus, jossa kävi ilmi, että vanhemmat käsikirjat olivat viestinnällisesti korkealaatuisempia: niissä käytettiin rikkaampaa kieltä, vetoavia kuvia ja ihmisläheisempää otetta (*human touch*). Uudemmilla käsikirjoilla oli taipumus olla abstrakteja, persoonattomia ja ”autioita” eli irrallaan viestinnän osapuolista (*uninhabited*). Tämän tyyppinen muutos vaikuttaisi todennäköiseltä myös tämän tutkimuksen aineistossa.

Tällä tutkimuksella tavoitellaan uutta tietoa kotoistamisstrategioista, avataan uusia näkökulmia suomalaisiin käyttöohjeisiin ja niiden historialliseen muutokseen sekä luodaan me-asenteen käsite menetelmälliseksi työkaluksi ja jatkokehittelyä varten. Teknisen viestinnän suomalaisen tutkimuksen nuoruudesta johtuen on myös tarvetta laajasti kuvata teknisen viestinnän historiallista kenttää. Tällä tavoin pystyn myös sijoittamaan oman tutkimukseni sen osaksi sekä osaksi teknisen viestinnän kansainvälistä tutkimustraditiota.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tämän tutkimuksen luku 2 on taustoittava luku, joka ensin sijoittaa oman tutkimukseni teknisen viestinnän historiallisten tutkimusten joukkoon. Tämän jälkeen rakennetaan kuva teknisen viestinnän historiallisesta kehittymisestä: millaisten tutkimuksellisten, ammatillisten ja koulutuksellisten siirtymien kautta tekninen viestintä on kehittynyt alan edelläkävijämaassa Yhdysvalloissa sekä Suomessa. Luvussa luodaan myös lyhyt katsaus siihen kontekstiin, jossa aineistona olevia käyttöohjeita on käytetty eli keskeisiin suomalaisen yhteiskunnan kehityslinjoihin tutkittavalla ajanjaksolla. Luvussa 3 käsitellään tutkimuksen kahta teoreettista tukijalkaa eli tekstilajia sekä (uutta) retoriikkaa. Tällöin myös määritellään konkreettinen tutkimuskohde eli käyttöohje. Luku 4 esittelee ulottuvuudet, joiden kautta käyttöohjeita tässä tutkimuksessa tarkastellaan eli käyttäjän ja kirjoittajan näkökulmat ja linkitetään ne sinä- ja me-asenteeseen sekä retoriikan tutkimukseen. Luvussa 5 esitellään aineisto ja menetelmät sekä täsmennetään käyttöohjeista analysoitavat piirteet ja analyysin periaatteet. Luvussa 6 raportoidaan aineiston analyysi ja tehdään analyysistä yhteenveto. Luvussa 7 luodaan tuloksista synteesi suomalaisen yhteiskunnan ja teknisen viestinnän kehyksessä sekä pohditaan tulosten merkitystä ja reflektoidaan tutkimuksen kulkua.

---

7 Bock, Gabriele 1995. The Disappearance of Communication Culture in Technical Documents. M. F. Steehouder (toim.) *Proceedings of Forum '95 Disappearing Borders, International Conference for Technical Communicators*. Stuttgart: Intecom.

2 TEKNINEN VIESTINTÄ HISTORIALLISESSA KEHYKSESSÄ

Tämä luku jakautuu kahdenlaiseen lähestymistapaan. Ensimmäinen alaluku operoi metatasolla: luon siinä tämän tutkimuksen mielen ja paikan teknisen viestinnän historiallisena tutkimuksena ja muiden samankaltaisten tutkimusten joukossa. Metatasoon kuuluu myös perustelu, miksi tämänkaltainen tutkimus on tarpeen.

Muu tämän pääluvun aines operoi sisällöllisellä tasolla: käsittelen teknisen viestinnän historiallista kehittymistä koulutuksen, tutkimuksen ja ammatillistumisen näkökulmista. Tarkoituksena on luoda kehys, jonka sisään johdannossa esitellyt tutkimuskysymykset sijoittuvat. Kansainvälisesti teknisen viestinnän historiaa on kartoitettu eniten Yhdysvalloissa, jossa ala ammatillistui varhain, minkä myötä ala alkoi kehittyä myös akateemisesti (ks. myös Isohella 2011, 57). Niinpä tässä tutkimuksessa keskitytään Yhdysvalloissa tapahtuneeseen kehitykseen, joka on parhaiten dokumentoitu ja raportoitu. Se myös antaa vertailukohtaa toiseen tämän luvun päälinjaan, suomalaiseen tekniseen viestintään, josta on kuitenkin niukalti tutkimustietoa. Siltä osin joudunkin paljolti turvautumaan omaan, 20 vuotta kestäneeseen kokemukseeni alasta. Luku on pääasiassa taustoittava, mutta tutkimukseni loppuluvussa palaan joihinkin teemoihin, jotka auttavat kontekstualisoimaan analyysin tuloksia.

2.1 Teknisen viestinnän historiallinen tutkimus

Teknisen viestinnän historian tutkimukselle niin Suomessa kuin kansainvälisesti on useita perusteita, joita selvitän seuraavaksi. Suomen teknisen viestinnän yhdistys ry (STVY) oli mukana vastaavan saksalaisen organisaation tekomin johtamassa kirjaprojektissa keväällä 2004, ja kirja *Technical Communication - International. Today and in the Future* julkaistiin vuonna 2005 (Hennig & Tjarks-Sobhani 2005). Yksi kirjan teemoista oli teknisen viestinnän historia Euroopan eri maissa. Kun tästä ja muista kirjan teemoista keskusteltiin STVY:n piirissä, todettiin, että alan kehittymisestä Suomessa ei ole olemassa systemaattista tietoa. Tutkimukseni yksi tavoite on tuottaa uutta tietoa kotoistamisstrategioista mutta myös koota yhteen se tieto suomalaisen

teknisen viestinnän kehittymisestä, mitä tähän mennessä on saatavissa. Tarkoituksena on ylipäätään lisätä suomalaisen teknisen viestinnän tutkimuspoolia, mikä on toistaiseksi Suomessa melko suppea. Merkittävimmät tutkimukset ovat Jenni Virtaluodon (2015) väitöskirja *Technical Communication as an Activity System: A Practitioner's Perspective*, Leena Salmen (2003) väitöskirja *Documents multilingues pour logiciels et utilisabilité*, Suvi Isohellan (2011) lisensiaatintyö *Työelämän asettamat vaatimukset teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille* ja oma lisensiaatintyöni *Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization* (Suojanen 2000).

Toinen motivaatio tehdä teknisen viestinnän historiallista tutkimusta on sen itsensä tuoma monenlainen relevanssi. Historia itsessään on kiinnostavaa, mutta tekniset viestijät yleensä pyrkivät myös selittämään nykytapahtumia menneisyyden kautta (Kynell & Seely 2002, 68; Malone 2007, 342). Alkuaikoina historialliset tutkimukset auttoivat legitimoimaan alaa osoittamalla, että sillä on historia ja että tutkimuksista löytyy perusteluita nykyisille käytännöille (Malone 2007, 343; Tebeaux 2004, 30).

Monia historiallisen tutkimuksen käyttömahdollisuuksia onkin raportoitu (esim. Connor 1991, 5), mutta Edward Malone (2007, 343–344) koostaa ne hyödyllisesti neljään päärooliin:

1. Keksiminen (*invention*): historialliset tutkimukset auttavat ammattilaisia tuottamaan ideoita, joita he voivat soveltaa nykyisissä projekteissa, eli historia on potentiaalinen keksimisstrategia.

2. Ennakkotapaus (*precedent*): historiasta voidaan siteerata ennakkotapauksia yritettäessä vaikuttaa päätöksentekoon, johon liittyy retorisia tai taloudellisia riskejä.

3. Etäisyys (*distance*): jos otamme askeleen taaksepäin ja katsomme ongelmaa etäältä, sen voi nähdä selkeämmin ja objektiivisemmin.

4. Konteksti (*context*): historia voi tarjota meille viitekehyksen, joka johtaa parempaan ymmärrykseen nykyisistä käytännöistä, käsitteistä ja asioiden välisistä suhteista (esim. typografian historia).

Teknisen viestinnän perinteen myötä pystymme siis paremmin identifioimaan, ymmärtämään ja selittämään nykyisiä käsityksiä teknisestä viestinnästä ja sen tuotantoprosesseista. Pystymme paremmin ymmärtämään teknisen viestinnän roolia suomalaisessa yhteiskunnassa valitulla ajanjaksolla. Historialliset siirtymät voivat myös antaa vihjeitä teknisen viestinnän tulevaisuudesta (Kynell & Moran 1999, 2). Teresa Kynell (1999, 143) kirjoittaa osuvasti: ”historia muodostaa perustan, jolle tulevaisuus rakennetaan”. Myös James Southerin (1989, 3) huomio on iästäänkin huolimatta re-

levantti: kasvaneesta teknisen viestinnän arvostuksesta huolimatta alalla ei ole kehittynyt tradition tunnetta. Harva ammattilainen tietää teknisen viestinnän historiallista kehityskulkua, vaikka henkilökohtaisesti arvostaisikin historiallista jatkumoa. Michael Moran ja Elizabeth Tebeaux (2011, 193) toteavat painokkaasti, että ilman historiallista tutkimusta teknistä viestintää ei voi kutsua tieteenalaksi.

Näille ajatuksille löytyy tukea myös tavoista, joilla suomalaiset tekniset viestijät ovat raportoineet hyödyntävänsä alan tutkimustietoa. Tekniset viestijät seuraavat alan tutkimusta, koska sen avulla he pystyvät määrittelemään ammatillista profiiliaan, löytämään alan juurista vahvistusta kompetensseilleen ja itseluottamukselleen, löytämään vaihtoehtoisia ammatillisia käytäntöjä ja visioimaan ammattinsa tulevaisuutta (Suojanen 2000). Teknisen viestinnän historia, samoin kuin ehkä osaltaan tämäkin tutkimus, tarjoaa näihin tapoihin uusia näkökulmia. Teresa Kynellin ja Bruce Seelyn (2002, 88–89) huomio on tässä osuva, vaikka se keskittyykin alan pedagogiseen kehittymiseen:

> Historia on olemassa valintana niille, jotka pohtivat, mistä olemme tulleet, miksi olemme luoneet johdonmukaisia pedagogisia käytänteitä, miten olemme kehittyneet ja mihin olemme menossa 2000-luvulla. Koska tulevaisuuden juuret ovat menneisyydessä ja koska me olemme aiempien kokeilujen tuotteita, historiallinen metodologia on elintärkeä ja relevantti tutkimusvaihtoehto kenelle tahansa, joka haluaa ymmärtää teknisen viestinnän kasvua ja kehittymistä ja sitä seurannutta ammatillistumista.

Tutkimukseni ei pysty vastaamaan alan ammatillistumisen kysymyksiin tai laajempiin näkökulmiin, mutta diakroninen kotoistamisstrategioiden tarkastelu yhdistettynä yhteiskunnalliseen kehykseen antaa käsitystä suomalaisen teknisen viestinnän maailmasta tutkittavalla ajanjaksolla. Tekniikka on muuttunut, yhteiskunta on muuttunut, ihmiset ovat muuttuneet, ja tämän kaiken oletetaan heijastuvan tutkittavassa aineistossa.

Malone (2007, 333) toteaa, että Jennifer Connorin artikkelin *History and the Study of Technical Communication in Canada and the United States* ilmestyttyä vuonna 1991 historiallinen tutkimus on tullut mukaan teknisen viestinnän tutkimuksen valtavirtaan. Malone (mts. 344) jatkaa vuoden 2007 artikkelissaan, että monia historiallisia tutkimuksia on tuotettu teknisen viestinnän alalla kuluneiden 15 vuoden aikana, mutta ”tutkimus on ollut melko idiosynkraattista ja hajanaista”. Alan tutkimus alkoi vilkastua 1990-luvulla (Kynell & Moran 1999, 1): vuonna 1992 Kenneth Rainey (1999, 501) löysi kartoituksessaan viisi alan historiaa käsittelevää väitöskirjaa, ja vuoteen 1999 mennessä niiden määrä oli kaksinkertaistunut. Alan historiallisista tutkimuksista on myös kirjoitettu retrospektioita ja bibliografioita, joista keskeisimpiä ovat William Rivers (1994), Kynell ja Moran (1999), Malone (2007) sekä Moran ja Tebeaux (2011,

2012). Siltikin, kuten Moran ja Tebeaux (2012, 58) toteavat, teknisen viestinnän historiaa ei ole vielä kirjoitettu, ja joukosta puuttuu teknisen viestinnän tai sen genrejä pitkällä aikavälillä tarkastelevia tutkimuksia. Suurin osa tutkimuksista on julkaistu artikkeleina ja laajemmille tutkimuksille onkin tarvetta (Moran & Tebeaux 2012, 58; Malone 2007, 344). Lisäksi fokus on yleensä amerikkalaisessa teknisen viestinnän historiassa (Moran & Tebeaux 2012, 58). Poikkeuksena joukossa ovat esimerkiksi Stephen Crabben (2012) brittiläisten ohjetekstien kehittymistä tarkasteleva tutkimus sekä John Kirkmanin (1996)[8] tutkimus teknisen viestinnän kehittymisestä Isossa-Britanniassa. Karen Schriver (1997, 14–17), joka on tuottanut aikajanan alan kehittymisestä Yhdysvalloissa, toteaa lisäksi, että vastaavantyyppistä tietoa muiden maiden tilanteesta on niukasti. Tällaiselle tutkimukselle on siis tilausta, koska kunkin maan kehitys on ollut riippuvainen kyseisen maan kulttuurisesta, teknologisesta, taloudellisesta ja poliittisesta kehityksestä.

Paneuduttuani teknisen viestinnän historialliseen tutkimukseen Malonen huomio sen hajanaisuudesta vaikuttaa aiheelliselta, mutta myönteistä on se, että teknisen viestinnän historiallisella tutkimuksella on kuitenkin jo niin pitkä historia, että Malonen tuottaman retrospektion kaltaisista koosteista on hyvä lähteä jäsentämään kenttää. Edellä mainittuihin ja muutamiin muihin lähteisiin nojautuen luon seuraavassa yleiskatsauksen tehtyyn alan historialliseen tutkimukseen.

Teknisen viestinnän historiallisen tutkimuksen tyypittely on moninaista ja tutkimusta siten hankala määritellä. Malone (2007, 334) on hyödyllisesti koonnut yhteen kolmen tutkijan kategorisoinnit ja tarjoaa myös oman luokittelunsa, jotka on esitetty taulukossa 2.

Tarkoituksenmukaista ei ole purkaa kutakin kategoriaa yksityiskohtaisesti, vaan paremminkin katsoa, mitä yhteisiä tekijöitä niillä on ja ennen kaikkea, miten käsillä oleva tutkimus voidaan paikantaa teknisen viestinnän historiallisella kentällä. Riversin luokittelu poikkeaa toisista lähinnä logiikassaan: muut on rakennettu temaattisesti, kun taas Riversin luokittelussa on kaksitahoinen logiikka, koska siinä esiintyy sekä temaattisia että temporaalisia kategorioita. Lisäksi huomiota kiinnittää Englanti-keskeisyys. Malonen (2007, 334–337) omia kategorioita on seitsemän: ammattilaiset, artefaktit, genret, suuntaukset, tekniikat, tapahtumat ja ammatti (*practitioners*, *artifacts*, *genres*, *movements*, *techniques*, *events*, *the profession*). Näistä kategorioista hän (mts. 334) toteaa, että ne ”ovat harvoin toisensa poissulkevia ja viime kädessä riittämättömiä sisältämään viimeaikaisen historiallisen tutkimuksen runsauden ja moninaisuuden”.

8 Kirkman, John 1996. From Chore to Profession: How Technical Communication in the United Kingdom Has Changed Over the Past Twenty-five Years. *Journal of Technical Writing and Communication*, 26 (2), 147–154.

Varsinkin tämän lausunnon alkuosa on erittäin osuva, mikä käy ilmi esimerkiksi tämän tutkimuksen asemoimisessa näihin kategorioihin.

Taulukko 2. Teknisen viestinnän historiallisen tutkimuksen tyypit.

Connor (1991, 3)	Kynell & Moran (1999, 2–10)	Rivers (1994)	Malone (2007, 334–337)
1. varhaiset kirjailijat ja filosofit ja heidän tekninen diskurssinsa	1. historialliset mallit alan opetuksessa	1. bibliografiat	1. ammattilaiset
2. tekniset dokumentit ja teknisen kirjoittamisen piirteet	2. yksittäisten teknisten viestijöiden tutkimus	2. historiallisen materiaalin pedagogiset sovellukset	2. artefaktit
	3. opetussuunnitelmien historiat	3. yritys- ja teknisen viestinnän opettamisen historia	3. genret
	4. retoristen strategioiden historiat	4. antiikin ajan kirjallisuus	4. suuntaukset
	5. yritys- ja viranomaisviestinnän historiat	5. keskiajan eurooppalainen tutkimus	5. tekniikat
	6. tiettyjen tapahtumien tapaustutkimukset	6. renessanssin ajan Englanti ja Manner-Eurooppa	6. tapahtumat
	7. genretutkimukset	7. 1600-luvun loppu ja 1700-luku: Englanti ja Manner-Eurooppa	7. ammatti
		8. 1800-luku: Englanti ja Manner-Eurooppa	
		9. käytäntöjen tutkimus eri vuosisatoina: Englanti	
		10. varhaiset amerikkalaiskirjailijat	
		11. käytäntöjen tutkimus eri aikoina: Amerikka	
		12. 1900-luvun kirjoittajien tutkimus	
		13. tiettyihin tapahtumiin tai tilanteisiin keskittyvä tutkimus	

Ensimmäinen yhteinen nimittäjä näissä tyypittelyissä on genre, joka Connorin listassa sijoittuu teknisten dokumenttien ja teknisen kirjoittamisen [sic] piirteiden alle ja joka Riversin luokittelussa sijoittuu sekä Englannissa että Amerikassa tehtyihin, alan käytänteitä käsitteleviin tutkimuksiin. Malonen (2007, 335) mukaan genretutkimukset

dominoivat teknisen viestinnän historiallista tutkimusta, ja käsillä oleva tutkimus voidaan sijoittaa tämän otsikon alle. Genren historiaa käsittelevät tutkimukset tarkastelevat erityyppisiä teknisiä ja tieteellisiä diskursseja (Kynell & Moran 1999, 9), ja ne ovat joko diakronisia, eli tarkastelevat genren kehittymistä, tai synkronisia, eli käsittelevät jonkin genren piirteitä rajatulla ajanjaksolla (Malone 2007, 335). Sekä Connor (1991, 3) että Malone (2997, 335) antavat esimerkkejä tähän kategoriaan kuuluvista tutkimusaiheista: lääketieteellinen viestintä (*medical writing*)[9], tieteelliset artikkelit ja erilaiset yritysmateriaalit, kuten muistiot, käyttöohjeet ja määrittelyt. Kynellin ja Moranin (1999, 9) mukaan tämän tyyppiset tutkimukset käyttävät yleensä Carolyn Millerin (1984) genren määritelmää, johon palaan tarkemmin luvussa 3.1.

Samankaltaisuutta on myös Kynellin ja Moranin retoristen strategioiden historioissa ja Malonen tekniikoissa, joihin väitöskirjani voidaan myös sijoittaa. Malone (2007, 336) huomauttaa, että retoristen ja kieliopillisten tekniikoiden historiallinen käyttö erityisesti tieteellisessä diskurssissa on ollut alalla suosittu tutkimuskohde. Kynellin ja Moranin (1999, 5–6) mukaan tässä lähestymistavassa on käytettävissä kaksi menetelmää: ensinnäkin voidaan tutkia teksteissä käytettyjä retorisia strategioita. Suosittua on ollut käyttää aristoteelista kolmijakoa eetokseen, paatokseen ja logokseen, joiden avulla arvioidaan tekstien suostuttelevuutta ja joita hyödynnetään myös tässä tutkimuksessa. Toiseksi voidaan tutkia jollakin ajanjaksolla vallinnutta retorista tai loogista teoriaa ja sitä, millä tavoin tekninen viestintä on joko vaikuttanut tai reagoinut siihen.

Lisäksi tämä tutkimus voidaan sijoittaa erilaisiin suuntauksiin, siirtymiin tai trendeihin siinä mielessä, että tavoitteena on tarkastella käyttöohjeita niiden historiallista kontekstia vasten. Malone (2007, 336) toteaa aiheellisesti, että historiallisten liikkeiden tutkimuksen erottaminen tyylillisten tekniikoiden tutkimuksista voi joskus olla vaikeaa ja eri tutkijat tarjoavat tähän erilaisia ratkaisuja. Tätäkään työtä ei voi yksioikoisesti sijoittaa vain yhteen kategoriaan, mikä osoittaa luokittelun vaikeuden.

Näiden kategorioiden lisäksi myös teknisen viestinnän pedagogiikka on tässä yhteydessä relevantti. Kuten Kynell ja Moran (1999, 3) kirjoittavat yhden kategoriansa (historialliset mallit alan opetuksessa) yhteydessä, kaikki muut lähestymistavat – tai kuten he niitä kutsuvat, valitut tutkimusmetodit – tuottavat opettajille arvokasta tutkimustietoa. Itse asiassa monet alkukauden historialliset tutkimukset painottivat voimakkaasti pedagogiikkaa ja niiden oli tarkoitus vahvistaa luokkahuoneopetusta (Rivers 1994, 10; Kynell & Moran 1999, 2). Toivoisin omalla tutkimuksellani olevan

9 Lääketieteellistä viestintää pidetään monesti yhtenä teknisen viestinnän alatyyppinä. Tälle ammattiryhmälle on mm. olemassa omia yhdistyksiä, kuten American Medical Writers Association (AMWA) ja European Medical Writers Association (EMWA).

myös pedagogista relevanssia. Esimerkiksi tutkittavat käyttöohjeet todennäköisesti tarjoavat erilaisia sisällöllisiä ja kielellisiä ratkaisuja lähestyä käyttäjiä, mitä voidaan hyödyntää teknisen viestinnän opetuksessa.

Rivers (1994, 45–46) tarjoaa joitakin ehdotuksia tutkijoille, joiden tutkimuskohteena on teknisen viestinnän historia. Ensinnäkin hän peräänkuuluttaa valveutuneisuutta: kaikki tutkimukset, mutta eritoten yksittäisiä kirjoittajia ja teoksia koskevat työt, tulisi sijoittaa kontekstiinsa. Lähestymistapojen tulisi olla monitieteisiä ja hyödyntää aineksia esimerkiksi kirjallisuudesta, historiasta ja lingvistiikasta. Tutkimusta tarvitaan erityisesti liike-elämän, teknisen ja tieteellisen viestinnän muutoksista ja ominaispiirteistä eri historiallisina aikakausina, sillä tähän asti fokus on ollut 1500- ja 1600-lukujen brittiläisessä kirjoituksessa. Tarvetta on myös pidemmän ajanjakson kattaville monografiatutkimuksille. Kaiken kaikkiaan tulisi tehdä selkeä ero teknisen ja tieteellisen kirjoittamisen välillä, jotta tutkimuskenttää olisi helpompi käsitellä ja fokus olisi selkeämpi. Rivers (mp.) itse on sisällyttänyt bibliografiaansa niin liike-elämän, teknisen viestinnän kuin tieteellisen kirjoittamisenkin tutkimukset. Perusteena on se, että niiden välillä on jatkuvuutta historiallisten ajanjaksojen sisällä ja monet alan tutkijat tarkastelevat kaikkia kolmea kirjoittamisen tapaa. Viimeisenä ehdotuksena Rivers (mp.) toteaa, että tutkimusten tulisi olla opetuksen kannalta relevantteja, jotta voidaan osoittaa opiskelijoille, että heidän kirjoittamisensa sekä opintojen aikana että niiden jälkeen on osa rikasta ja monipuolista kulttuuritraditiota.

Monet näistä ehdotuksista ovat väitöskirjani kannalta relevantteja. Vaikka tämä tutkimus ei käsittele yksittäisiä kirjoittajia tai teoksia, on haasteellista asettaa käyttöohjeissa havaittavat muutokset osaksi suurempaa, historiallista kontekstia. Lisähaastetta tuo se, että aiempi teknisen viestinnän historiallinen tutkimus on keskittynyt 1500- ja 1600-lukuihin, kun taas tämä tutkimus käsittelee lähihistoriaa. Tässä tutkimuksessa pyrin Riversin kehottamaan monitieteiseen lähestymistapaan, ja kuten johdannossa todettiin, tämä lähestymistavalla on selkeä yhteys tutkimustehtäviin. Lopuksi Riversin ehdotus siitä, että liike-elämää ja tieteellistä kirjoittamista[10] käsittelevä tutkimus erotettaisiin jatkossa teknisen viestinnän tutkimuksesta tämän tyyppisiä kartoituksia tehtäessä, on kannatettava ainakin sikäli, että se helpottaa uuteen tutkimusalaan paneutumista.

10 Teknisen viestinnän historiaa ja muutosta käsittelevissä teoksissa yhtenä keskeisenä työnä mainitaan Charles Bazermanin (1988) tutkimus tieteellisen artikkelin kehittymisestä *Shaping Written Knowledge: The Genre and Activity of the Experimental Article in Science*. Tieteellisten tekstien retoriikkaa ovat tutkineet muun muassa myös Alan Gross (1990) ja Ken Hyland (2000; 2001).

Yksi toinenkin tutkimusalue tulee myös lähellä tämän tutkimuksen aihetta: englanninkielinen opaskirjallisuus (*instructional writing*). Se kattaa käsitteellisesti kaikenlaisen eri kohderyhmiä opastavan kirjallisuuden ja sitä on tutkittu historiallisen lingvistiikan alalla. Esimerkiksi 1600-luvulla tuotettiin paljon käytännön opaskirjallisuutta, joka saattoi käsitellä niin uskontoa, terveyttä kuin kirjeiden kirjoittamistakin. Tätä opaskirjallisuutta on tutkittu eri näkökulmista. Modernin opaskirjallisuuden tutkimus kattaa esimerkiksi oppikirjat ja *self help* -kirjallisuuden. (Tanskanen, Skaffari & Peikola 2009, 2-3.)[11] Opaskirjallisuus ja sen tutkimus näyttäisi oman tutkimukseni fokuksen kannalta olevan tarpeettoman laaja viitekehys, toisin kuin tekninen viestintä, joka rajautuu selkeämmin nimenomaan teknisen viestinnän alalla tuotettaviin genreihin. Opaskirjallisuuden tutkimuksessa on kuitenkin osuvasti luonnehdittu opastekstien instruktiivista luonnetta, ja siksi palaan siihen lyhyesti luvuissa 3.3 ja 3.4, joissa tarkastelen käyttöohjeita tekstilajina ja tekstityyppinä.

Opaskirjallisuuden historiallisessa tutkimuksessa on myös toinen kiinnostava linkki omaan tutkimukseeni: useat alan tutkimuksista tarkastelevat naisten roolia joko kohderyhmänä tai puhujina (Tanskanen ym. 2009, 9). Kuten edellä on käynyt ilmi, naisen rooli tulee eittämättä esiin aineistosta, kun tutkitaan kotitalouskoneiden käyttöohjeita. Tätä voidaan peilata esimerkiksi suomalaisen naisen aseman kehittymiseen tutkittavalla ajanjaksolla. Palaan sukupuoleen ja teknologiaan luvussa 2.5.3.

2.2 Historiallisia siirtymiä

Tässä luvussa käsittelen teknisen viestinnän historiallista kehittymistä. Tarkastelu ei ole tiukan kronologinen, vaan luon katsauksen alan keskeisiin kehitysteemoihin. Päälähteenä on *Technical Communication Quarterlyssä* vuonna 1999 ilmestyneet kaksi artikkelia, joissa tarkastellaan alan kehittymistä Yhdysvalloissa vuodesta 1850 vuoteen 1998 (Kynell 1999; Staples 1999). Alkuaika ulottuu paljon tämän tutkimuksen alkupistettä kauemmaksi, mutta se auttaa näkemään alan kehityksessä olennaisen jatkumon: miten teknisestä viestinnästä tuli oma (tieteen)alansa. Vuosi 1850 ei tietenkään tarkoita sitä, etteikö tekniikasta olisi viestitty ennenkin sitä. Päinvastoin, sitä tehtiin jo muinaisessa Babyloniassa, Roomassa ja Kreikassa (Schriver 1997, 14). Siitä asti, kun ihminen on käyttänyt työkaluja ja halunnut viestiä niistä, on ollut olemassa tek-

11 Brita Wårvik (2009, 13) määrittelee *opastamisen* (*instruction*) tarkoituksen OED:n avulla: verbi *to instruct* tarkoittaa *to teach*, *educate, train in knowledge or learning*. Näin ollen useita tekstejä voidaan luonnehtia instruktiivisiksi: oppikirjoja, käyttöohjeita, luentoja, saarnoja ja jopa mainontaa ja propagandaa.

nistä diskurssia. Teknisen viestinnän käytäntö on siis paljon vanhempi kuin esimerkiksi alan systemaattinen koulutus. (Connors 2004, 4.) Myös John Brockmann (1998, 156) osoittaa omalla tutkimuksellaan, että käyttöohjegenre syntyi jo ennen toista maailmasotaa. Varsinaiseksi alaksi tekninen viestintä kuitenkin kehittyi toisen maailmansodan jälkeen (Kynell 1999, 146–149).

Kynell (1999, 144–147) aloittaa jatkumon insinöörien koulutuksesta, jossa englannin kielen merkitys kasvoi vuodesta 1850 eteenpäin. Teknisen viestinnän opetus juontaakin juurensa 1900-luvun alussa insinööreille asetetuista kirjoitusvaatimuksista: insinööreille opetettava englanti alkoi keskittyä yhä enemmän todellisiin kirjoitustehtäviin, joita he kohtaisivat työssään. Merkittävä rooli ensimmäisten teknisen viestinnän kurssien muotoutumisessa oli Samuel Chandler Earlella, joka toimi englannin professorina Tuftsin yliopistossa Massachusettsissa. Alussa hankaluutta tuotti opetuksen järjestäminen: kuka opettaisi Earlen kaavailemia kursseja, kun englannin asiantuntijoilla oli yleensä tutkinto kirjallisuudesta, eikä insinöörienglannin opettaminen vedonnut heihin? Yhteistyö insinöörikoulutuksen ja englannin laitosten välillä ja näin ollen teknisen viestinnän opetuksen kehittyminen etenikin hitaasti.

Kehittymiseen vaikuttivat kuitenkin myönteisesti molemmat maailmansodat ja niihin liittynyt aseistuksen ja teknologian kehitys. Tähän oli kaksikin syytä. Ensinnäkin asejärjestelmät monimutkaistuivat ja valmistajat tarvitsivat työntekijöitä selittämään teknologiaa työntekijöille, joilla ei ollut teknistä koulutusta. Toiseksi siihen asti dokumentaatiota kirjoittaneilla insinööreillä ei ollut riittävästi englannin osaamista, jotta he olisivat pystyneet kirjoittamaan tälle kohderyhmälle. Näin ollen nousi tarve palkata teknisiä viestijöitä. (Kynell 1999, 148.) Englannin kielen rooli on kaiken kaikkiaan keskeistä teknisen viestinnän kentällä: yhdysvaltalaisessa kontekstissa sen osaamista voidaan pitää annettuna, kun taas kansainvälisessä mittakaavassa huomionarvoista on, että monissa maissa kuten Suomessa dokumentaatiota pääasiallisesti kirjoittavat ei-natiivit englanniksi, josta se käännetään muihin kieliin.

Yhtenä merkittävänä alkuaikojen ongelmana oli se, että tekninen viestintä ei sopinut mihinkään valmiiseen malliin tai rakennelmaan, vaan se oli jonkinlainen väliinputoaja. Katherine Staples (1999, 153–154) toteaakin, että alalla oli paljon statukseen ja uskottavuuteen liittyviä ratkaisemattomia ongelmia ennen toista maailmansotaa. Kynell (1999, 149) kuvaa osuvasti uuden alan juurtumiseen liittyviä ongelmia:

> tämä tieteenala, joka toimi siltana teknologian ja humanismin välillä, ei ollut puhtaasti luonnontieteellinen eikä puhtaasti humanistinen; tieteenala toimi siltana molemmille, mutta kumpikaan ei ottanut sitä omakseen (ks. myös Connors 2004, 12).

Aina 1920-luvun puoliväliin asti tekninen viestintä sisällytettiin osaksi insinöörikoulutusta erilliskursseina (*service course*) (ks. myös Souther 1989, 9–10). Ongelmista huolimatta 1950-luvulle tultaessa tekninen viestintä oli vahvistanut paikkaansa omana opinalanaan, joka oli toisaalta erillinen insinöörikursseista ja toisaalta kirjoitus- ja kirjallisuuskursseista (Kynell 1999, 149; ks. myös Souther 1989, 9–10). Yhtenä tärkeänä pontimena olivat Yhdysvaltain lainsäädännössä tapahtuneet muutokset, jotka tarjosivat koulutusmahdollisuuksia sodasta palaaville veteraaneille. Kun insinöörikoulutukseen tulvi opiskelijoita 1940- ja 1950-luvuilla, myös teknisen viestinnän koulutus kasvoi ja laajeni. Samaan aikaan 1950-luvulla julkaistiin työelämäkartoituksia, myös teknisen viestinnän eri kirjoitustilanteista. (Staples 1999, 153–155.) Muun muassa Gordon Mills ja John Walter (1954) tekivät kartoituksen yli 300:sta teknisen viestinnän kirjoitustilanteesta yrityksissä, minkä pohjalta he kirjoittivat yhden merkittävimmistä toisen maailmansodan jälkeisistä teknisen viestinnän oppikirjoista otsikkonaan *Technical Writing*. Kartoituksesta kummunneet tärkeimmät uudistukset koskivat retorista lähestymistapaa ja lukijan tarpeita: tietyn formaatin mukaisten raporttien kirjoittamisen sijasta keskityttiin raportin kirjoittamisen prosessiin, ja lukijan ja kirjoittajan välinen suhde nousi ensisijaiseksi (Connors 2004, 13; Staples 1999, 154). Oma tutkimukseni linkittyy siis aihepiiriin, joka tunnistettiin teknisen viestinnän koulutuksessa 1950-luvulla.

Robert Connors (2004, 14) toteaakin, että 1950-luvun tärkeimpiä kehityslinjoja oli yleisön huomioon ottaminen. Tätä yleisön esiinmarssia seurasi kaksi merkittävää 1960-luvulla julkaistua teosta, Kenneth Houpin ja Thomas Pearsallin (1968) *Reporting Technical Information* ja Pearsallin (1969) *Audience Analysis for Technical Writers* (Allen 1989, 53; Souther 1989, 9). Allen (1989, 53) esittää, että vaikka yleisö oli otettu huomioon jo ennen 1960-lukua, nämä tutkijat kehittivät ensimmäiset systemaattiset tavat arvioida kohderyhmää. Toinen viisikymmenluvulla tapahtunut suuri muutos oli teknisen viestinnän laajentuminen insinööritieteiden ulkopuolelle, kuten maatalouteen, arkkitehtuuriin, kemianteollisuuteen ja kotitalousoppiin (Connors 2004, 14).

Alkuaikojen teknisen viestinnän kursseilla oli opetettu raportin kirjoittamista, josta vähitellen oli siirrytty liikekirjeen ja artikkelin kirjoittamiseen. Viisikymmenluvun lopulle tultaessa teknisen viestinnän opetus oli monipuolistunut: siinä otettiin huomioon sekä verbaalinen että visuaalinen näkökohta, ja opetusta tukemaan oli jo olemassa oppimateriaaleja (Connors 2004, 14; Staples 1999, 155). Toisen maailmansodan seurauksena käyttöohjeen kirjoittamisesta tuli tärkeä opittava taito, jonka merkitys korostui teknologiaan perustuvien kuluttajatuotteiden lisääntyessä Yhdysvaltain markkinoilla. (Connors 2004, 12–13.)

Myös ammatillisesti 1950-luvulla amerikkalaisessa teknisessä viestinnässä vallitsi noususuhdanne. Sota-ajan kirjoittajat työllistyivät, kun teknologiaa sovellettiin rauhanajan tarkoituksiin. Isot yritykset perustivat omia teknisen viestinnän osastojaan, ja alan yhdistykset alkoivat kasvaa. (Staples 1999, 155; Connors 2004, 12.) Samaan aikaan kun yliopistojen englannin ja tekniikan laitoksissa järjestettiin teknisen viestinnän erilliskursseja, alettiin myös kehittää akateemisia koulutusohjelmia. Lisäksi alettiin laajentaa kurssitarjontaa, jotta pystyttäisiin vastaamaan teknisten viestijöiden lisääntyneeseen tarpeeseen ja tarjoamaan työvoimaa eläköityvien tilalle. (Souther 1989, 6; Staples 1999, 155.)

Kuusikymmenluvulla alan ammattilaisten määrä kasvoi. Ammatillisesti alalla toimivan tyypillinen profiili lienee ollut seuraava: mies, entinen sotilas tai teknikko, keski-ikäinen, työskennellyt samassa yrityksessä kauan, kirjoittaa käyttöohjeita ja muuta materiaalia esimerkiksi sota- tai tuotantoteollisuuden palveluksessa. Ammatin tullessa paremmin tunnetuksi ja määritellyksi myös yliopiston ja työelämän suhteet lähentyivät. Siltikään 1970-luvulle tultaessa alalla ei ollut tieteellisiä julkaisuja tai organisaatioita, tutkijoille ei ollut tarjolla julkaisukanavia ja uusille opettajillekin paikkoja oli niukasti. (Staples 1999, 155–156.) Kuusikymmenluku oli sikäli tärkeää aikaa, että teknisen viestinnän opettajat alkoivat tarkastella itseään kriittisesti ja pyrkivät määrittelemään teknisen viestinnän opinalan aiempaa tarkemmin. Tähän liittyi myös uusi kiinnostus teknisen viestinnän opetukseen ja opetusmenetelmiin. (Connors 2004, 15.) Yksi perusteellisimmista tuon ajan teknisen viestinnän määritelmistä on Earl Brittonin (1965, 114):

> Ensisijainen, joskaan ei ainoa, teknisen ja tieteellisen kirjoittamisen ominaispiirre on kirjoittajan pyrkimys välittää yksi, ja vain yksi, merkitys. Tämän merkityksen tulee olla tarkka, selkeä ja täsmällinen. Lukijalle ei tule antaa eri merkitysvaihtoehtoja: hänen ei tule antaa tulkita tekstiä toisin kuin kirjoittaja on tarkoittanut. Jos lukija johtaa tekstistä useamman kuin yhden merkityksen, tekninen kirjoittaminen on huonoa; jos hän johtaa tekstistä vain yhden merkityksen, se on hyvää.

Tämä määritelmä heijastaa 1960-luvulla vallinnutta käsitystä teknisen viestinnän lukijoista, mikä on sittemmin radikaalisti muuttunut, kuten kohta nähdään.

Seitsenkymmenluvun puoliväliin tultaessa amerikkalaiset teknisen viestinnän opettajat alkoivat saada lisää resursseja ja arvostusta, koska osallistuminen erillisille teknisen viestinnän kursseille alkoi kasvaa (Connors 2004, 16; Staples 1999, 157). Samaan aikaan teollisuus alkoi yhä enemmän vaatia erikoistunutta teknisen viestinnän koulutusta. Avain tieteellisen identiteetin kehittymiseen oli uudet 1970-luvulla perustetut tieteelliset organisaatiot ja julkaisut, joita olivat *Journal of Technical Writing and Communication*, *Technical Communication* (*STC*), *IEEE Transactions on Professional*

Communication ja *The Technical Writing Teacher*, joka oli alan opettajien yhdistyksen julkaisema lehti. *The Association of Teachers of Technical Writing* (*ATTW*) perustettiin vuonna 1973. Yliopistollisia koulutusohjelmia alkoi tulla lisää, ja vuosikymmenen lopulla alkoi myös näkyä orastavaa alan tutkimusta. (Staples 1999, 157–158; ks. myös Souther 1989, 10.)

Niin koulutus kuin tutkimuskin alkoivat kukoistaa 1980-luvulla. Souther (1989, 2–3) toteaa: ”Teknisestä viestinnästä tuli 1980-luvulla tieteenala, jolla oli sekä ammatillista kypsyyttä että akateemista hienostuneisuutta.” Hänen mukaansa tähän oli kolme keskeistä syytä: 1) teknisen viestinnän koulutusmahdollisuudet lisääntyivät, 2) teknisen viestinnän ammatillinen rooli kasvoi ja laajeni muun muassa kuluttajaliikkeen ja mikrotietokoneen tulon myötä ja 3) teknisen viestinnän tutkimuksen laatu nousi (mm. Andersonin, Brockmannin & Millerin teos vuodelta 1983). Kukoistukseen liittyivät myös kirjoittamisen tutkijoiden piirissä herännyt kiinnostus ammattiviestintään sekä käsityksen muuttuminen siitä, miten tekstit ylipäätään toimivat. Loogisesta positivismista, joka oli siihen asti hallinnut suhtautumistapaa tekstin lukijoihin, oltiin siirtymässä sosiaaliseen konstruktionismiin (Rude 2009, 179). Loogisen positivismin mukaan tutkimuksen tulee perustua ilmiöihin, jotka voidaan havaita, ja asiaintiloihin, jotka voidaan todistaa. Tällainen malli todellisuudesta oli tavallinen teknisten viestijöiden keskuudessa: siinä lukija nähdään yksinkertaisena, passiivisena informaation vastaanottajana. Sosiaalisen konstruktionismin teoriat kuitenkin haastoivat tämän tietoteoreettisen lähtökohdan, eli lukija alettiin nähdä merkityksen rakentajana ja pelkän analyysiobjektin sijaan retorisena osallistujana viestintäprosessissa. (Coney 1992, 58–59.)

Tämä asettaa edellä olleen Brittonin määritelmän uuteen valoon. Toki teknisen viestinnän pyrkimyksenä on tuottaa selkeää ja täsmällistä tekstiä, mutta lukija viime kädessä kuitenkin toimii merkityksen rakentajana.

Kahdeksankymmenluvun muutos ja kasvu toivat kuitenkin mukanaan myös konfliktin. Staplesin (1999, 157–159) mukaan John Harris (1986)[12] kuvailee teknisen viestinnän alan polarisoitumista kahteen ryhmään: toisaalla olivat vanhan linjan edustajat, jotka olivat pääasiassa pragmaattisia miehiä ja jotka olivat perustamassa alaa toisen maailmansodan jälkeen. Toisaalla olivat uusista tohtoriohjelmista valmistuneet, urasuuntautuneet naiset, jotka olivat erikoistuneet klassiseen retoriikkaan ja viestintäteoriaan. Harrisin mukaan tämä hajaannus tuhosi teknistä viestintää alussa leimanneen toveruuden ja yhteisen päämäärän tunteen. Vuonna 1985 hän kuitenkin

12 Harris, John 1986. Fellow's Corner: A Plea for Pluralism. *Technical Writing Teacher,* 12 (2), iii–v.

totesi, että ala voisi kehittyä edelleen, mikäli käytäisiin keskustelua ”uuden” ja ”vanhan” välillä. Staples puolestaan totesi vuonna 1999, että vanhan linjat edustajat ovat jääneet eläkkeelle ja tilalle on tullut joukko uuden polven osaajia, jotka panostavat tutkimukseen, julkaisemiseen ja uraansa opetuksen jäädessä niiden varjoon.

Kahdeksankymmenluku oli merkittävä vuosikymmen myös alan profiilia ja toimintatapoja ajatellen, sillä 1980-luvulta lähtien teknisen viestinnän alaa alkoi merkittävästi muuttaa tietotekniikka, josta tuli viestimisen kohde. Lisäksi sisällöt alkoivat enenevässä määrin siirtyä verkkoon: paperijulkaisujen sijasta 2010-tultaessa lähes kaikki julkaistaan verkossa, ja siksi myös sisällönhallinta on noussut keskeiseksi elementiksi. (Carliner 2010, 29.)

Staplesin (1999, 159–162) mukaan yhdeksänkymmenluvulle tultaessa teknisen viestinnän ala kukoisti niin tieteellisesti kuin ammatillisestikin. Tieteellisesti ala oli kypsynyt. Tieteellisten julkaisujen ja organisaatioiden lisäksi teknisen viestinnän tutkimus oli monipuolistunut. Se otti aineksia esimerkiksi retoriikan tutkimuksesta, naistutkimuksesta, kognitiivisesta psykologiasta, sosiologiasta ja käytettävyystutkimuksesta. Myös ammatillisessa profiilissa tapahtui huomattava muutos: Staples (mp.) käyttää alan suurimman yhdistyksen, Society for Technical Communicationin, tietoja, joiden mukaan alan tyypillinen edustaja oli nelissäkymmenissä oleva nainen, joka on työskennellyt useissa yrityksissä tai omalla toiminimellä (*contractor*), jolla oli vähintään yksi tutkinto ja joka työskenteli monipuolisesti eri viestintäteknologioiden parissa. Erilaisista edistysaskelista huolimatta edellä kuvailtu jännite vanhan ja uuden linjan edustajien välillä on edelleen olemassa. Staplesin (mp.) mukaan se näkyy teorian ja käytännön sekä yliopistojen ja työelämän välisenä kuiluna. Teknisen viestinnän ei enää tarvitse puolustaa legitimiteettiään yliopistojen sisällä, mutta yliopistojen ja työelämän välinen kuilu heijastelee samoja ennakkoluuloja kuin teknisen viestinnän koulutus sen alkuaikoina. Teorian ja tutkimuksen kukoistaessa on helppo unohtaa juurensa, eli opetuksen ja tutkimuksen yhteys soveltavaan teknologiaan ja työelämään. Staples (mp.) peräänkuuluttikin jo 1990-luvun lopulla avointa dialogia yliopistojen ja työelämän välillä sekä opetuksen ja tutkimuksen välistä yhteyttä.

Vaikka Staples (mt.) toteaa, että yliopistojen sisällä legitimiteettiä ei tarvinnut enää 1990-luvulla puolustaa, Ann Blakeslee (2009, 130, 135–139), joka myös tuo esille alaa vaivaavan kahtiajaon, on tutkimuksessaan havainnut alan tutkimustyöskentelyssä edelleen lukuisia haasteita. Monia muitakin aloja koskevien haasteiden, kuten rahoituksen ja ajanpuutteen, lisäksi teknisen viestinnän tutkijat kokevat edelleen, että perinteisiä aiheita tutkivat englannin laitosten kollegat eivät arvosta heidän tekemäänsä työtä, eikä myöskään yrityksissä nähdä teknisen viestinnän tutkimuksen potentiaalia. (Ks. myös Rude 2009, 189–190.)

Kolikon kääntöpuoli on, että identiteetti- ja valtakysymykset ovat arkea myös alan ammattilaisille: he kokevat edelleen olevansa väheksyttyjä ja aliarvioituja. Statuksen nostoyrityksistä kertoo osittain esimerkiksi ammattinimikkeiden kehittyminen teknisistä kirjoittajista informaation suunnittelijoiksi ja informaatioarkkitehdeiksi. (Rude 2009, 189.) Tosin tämä muutos mielestäni heijastaa aidosti myös alalla tapahtunutta painopisteen muuttumista yksittäisten dokumenttien kirjoittamisesta laajakatseisempaan, informaatiotyyppeihin perustuvaan informaation suunnitteluun ja yritysten informaation analysointiin ja hallintaan (ks. luku 3.4). Vaikka tieteenalakehitys on ollut positiivista, ala ei siis ole vielä ammatillistunut siinä määrin kuin esimerkiksi lääketiede tai insinööritieteet, vaan se on muita palvelevassa roolissa eikä ole pystynyt lunastamaan omaa paikkaansa (Davis 2004, 76–78). Tähän muita palvelevaan rooliin on etsitty muutosta. Robert Reichin (1991)[13] käsitettä hyödyntäen Johndan Johnson-Eilola (1996) ehdotti jo 1990-luvulla, että teknistä viestintää tulisi ajatella symbolianalyyttisenä työnä, jossa korostuu luova ongelmanratkaisukyky. Tämä tarkoittaisi sitä, että tekniset viestijät olisivat mukana tekemässä käytettävyystutkimusta, työskentelisivät moniammatillisissa tiimeissä, pyrkisivät informaation muistamisen sijasta tunnistamaan ja rakentamaan yhteyksiä suurista tietomassoista sekä soveltaisivat systeemiajattelua, jossa ongelman pilkkomisen sijasta tarkastellaankin järjestelmää laajemmasta näkökulmasta ongelman juurien ja perusluonteen selvittämiseksi (Johnson-Eilola 1996, 258–261).

Kaksituhatluvun alan kirjallisuudessa käsitellään edelleen runsaasti yliopistomaailman ja ammattikentän välistä syvenevää kuilua (esim. Mirelin & Spilkan antologia 2002). Yhdysvaltalaisissa teknisen viestinnän ohjelmissa on tapahtunut siirtymä soveltavasta teoreettiseen ja filosofiseen: erilliskurssien, kuten kirjoittamiskurssien, sijasta englannin laitosten vakituinen henkilöstö opettaa mieluummin esimerkiksi sukupuoleen, etnisyyteen, politiikkaan tai kielifilosofiaan liittyviä kursseja (Tebeaux 2004, 32). Ann Blakeslee ja Rachel Spilka (2004, 82) toteavat lakonisesti, että yliopistojen ja alan ammattilaisten suhde on aina ollut jännittynyt.

Myös Souther (1989, 3) toi esiin jo 1980-luvulla, että alalla tehtävä tutkimus on yleensä eriytynyt työelämästä. Tehokas opetus kuitenkin vaatisi ammatissa tarvittavien käytäntöjen ja vaatimusten tuntemusta, eli sovellus ja käytäntö ovat yhtä tärkeitä kuin tieteelliset teoriat. Taustalla on edellä kuvailtu historiallinen kehitys, mutta myös ristiriita käytännöllisen ja soveltavan sekä akateemisen maailman vaatimusten välillä (Davis 2004, 80). Syitä, joiden vuoksi tutkimus ei tavoita ammattilaisia, on Raineyn (1999, 503) mukaan kolme: 1) potentiaaliset käyttäjät eivät ole siitä tietoisia, 2) jos

13 Reich, Robert 1991. *The Work of Nations: Preparing Ourselves for 21st Century Capitalism*. New York: Vintage Books.

käyttäjät ovat siitä tietoisia, he olettavat, että se on epäkäytännöllistä ja vaikea ymmärtää ja 3) tutkijat ja heidän tulkitsijansa eivät ole vielä löytäneet tehokasta tapaa soveltaa tutkimuslöydöksiä käytäntöön. Rainey peräänkuuluttaakin tehokkaampaa tutkimuksen soveltamista ja popularisoimista.

Myös Blakeslee ja Spilka (2004, 82), jotka puhuvat teknisen viestinnän monitieteisyydestä ja riippuvuudesta muista aloista, painottavat yliopiston ja yrityselämän yhteistyötä: tutkijat ja opettajat voivat oppia ammattilaisilta, miten opiskelijoita tulisi valmentaa työelämää varten, ja ammattilaiset voivat hyötyä tieteellisestä tutkimustiedosta esimerkiksi soveltamalla sitä omaan organisaatioonsa. Blakesleen ja Spilkan (mts. 78) tutkijainformantit olivat selkeästi sitä mieltä, että ammattikentän tarpeilla tulisi olla ainakin jotakin vaikutusta alalla esitettyihin tutkimuskysymyksiin.

Kaksituhatluvun käänteessä myös teknisen viestinnän tekemisen tapa muuttui lineaarisesta kollaboratiiviseksi ja yhteistoiminnalliseksi prosessiksi (ks. esim. Hart & Conklin 2006), ei vähiten sosiaalisen median työkalujen kehittyessä. Toki perinteistäkin toimintatapaa esiintyy, mutta yhä useamman teknisen viestijän työ on symbolianalyyttistä: tietoa ei vain tuoteta, vaan sitä hallitaan, välitetään ja räätälöidään monille yleisöille ja medioihin. Tämä tarkoittaa myös mitä erilaisimpien yhteistoiminnallisten välineiden hallintaa. (Dicks 2010, 75.)

2.2.1 Tutkimusprofiilin määrittely

Vaikka paljon kehitystä on siis tapahtunut, tekninen viestintä on tieteenalana vielä suhteellisen uusi. Se on luonteeltaan monitieteinen: se sekä lainaa aineksia muualta että tuottaa tietoa, jolla on muille aloille merkitystä. Lisäksi yksi tyypillinen piirre on muutos. Teknisen viestinnän voidaan ajatella olevan jatkuvassa muutoksen tilassa, koska sen tutkimuskohde, teknologia, muuttuu jatkuvasti. Haasteena on edelleen itsen määrittely, alan nimeäminen ja oman työn sisällön selittäminen muille. (Blakeslee 2009, 130.) Alan yleisiä määrittelyitä on lukuisia (ks. Markel 2004 tämän työn johdannossa). Monet niistä varmasti ovat osuvia ammatissa toimimisen kannalta, mutta tyytymättömyyttä ovat aiheuttaneet eritoten alan tutkimuksellisen profiilin määrittelyt.[14]

Yksi ongelma ainutlaatuisten tutkimuskysymysten muotoilussa on teknisen viestinnän osittainen päällekkäisyys muiden viestinnän alojen kanssa ja sen luonne monitieteisenä alana, joka lainaa aineksia muualta (Rude 2009, 175; Blakeslee & Spilka

14 Allen (1996, 13) on myös esittänyt kriittisen puheenvuoron, että mikään määritelmä ei ole riittävä kattamaan alalla vallitsevaa moninaisuutta.

2004, 82). Muiden alojen kanssa yhteiset tutkimuskohteet ovat väistämätön ja toisaalta myös positiivinen seikka, sillä monet näkökulmat paljastavat kohteesta erilaisia asioita. Rude (2009, 206) esittää, että yksi mahdollinen teknisen viestinnän ainutlaatuinen piirre voisi olla sen operationaalinen orientaatio: millään muulla alalla ei kiinnitetä niin syvällisesti huomiota teksteihin, joita hyödynnetään jonkin asian tai tehtävän suorittamiseksi, ja varsin usein kyseessä on tehtävä, joka vaatii erityistietämystä.

Rude (2009, 176) tuotti 2000-luvun alussa[15] kartoituksen keskeisistä tutkimusaiheista. Hän ehdottaa teknisen viestinnän keskeiseksi kysymykseksi seuraavaa:

> Millä tavoin tekstit (painetut, digitaaliset, multimediaaliset, visuaaliset, verbaaliset) ja niihin liittyvät viestintäkäytänteet välittävät tietoa, arvoja ja toimintaa erilaisissa sosiaalisissa ja ammatillisissa konteksteissa?

Tätä keskeistä kysymystä ympäröi neljä eri kysymysaluetta: tiede, pedagogiikka, käytäntö ja yhteiskunnallinen muutos. Tieteessä kysytään, miten ala määrittelee itsensä, mikä on sen historia, status ja tulevaisuus ja minkälaiset sen tutkimusmenetelmät ovat. Pedagogiikassa tarkastellaan kurssien ja koulutusohjelmien sisältöjä ja opetusmenetelmiä sekä kilpailua akateemisista resursseista. Käytännössä kysytään, miten tekstit tulisi rakentaa, jotta ne toimisivat tehokkaasti ja eettisesti, mitkä suunnittelukäytänteet ottavat huomioon kansainväliset yleisöt ja erityisryhmät ja miten sisältöä voi käyttää uudelleen. Yhteiskunnallinen muutos liittyy siihen, millä tavoin tekstit toimivat tiedonmuodostuksen, toiminnan ja muutoksen alkuunpanijoina. (Rude mp.)

Ruden jaottelu muistuttaa jo paljon aikaisempaa Andersonin, Brockmannin ja Millerin (1983) teknisen viestinnän tutkimuksen jaottelua 1) ammatilliseen tutkimukseen, 2) pedagogiseen tutkimukseen ja 3) teoreettiseen tutkimukseen. Vaikka näistä jaotteluista on siis esitetty kritiikkiä, suuret linjat ovat pysyneet suurin piirtein samanlaisina.

Oma tutkimukseni sijoittuu nähdäkseni hyvin Ruden esittämään pääkysymyksen rajaamaan kehykseen: kyse on teksteistä, jotka ovat historiallisessa kontekstissaan välittäneet tietoa ja kehottaneet toimintaan, ja samalla ne heijastavat oman aikansa arvoja ja toimintakulttuuria. Ruden neljästä kysymysalueesta sijoittaisin nykyisen tutkimuksen ensinnäkin tieteen alle: tavoitteena on kartoittaa suomalaisen teknisen viestinnän kehitystä kotoistamisstrategioiden näkökulmasta. Toinen sopiva luokka on käytäntö, sillä kyse on yhden genren tiettyjen piirteiden käytöstä, niiden luonteesta ja niiden muutoksesta.

---

15 Vanhempia teknisen viestinnän tutkimuksen luonnehdintoja ja kartoituksia ovat esittäneet esim. Paul Anderson, John Brockmann & Carolyn Miller (1983), Coney (1997), Rainey (1999) ja Elizabeth Smith (2000).

2.2.2 Koulutuksen kehittyminen

Teknisen viestinnän kypsyminen alana ja erityisesti sen jatkuva uudelleen määrittely näkyy myös alan opiskelijoiden ammatti-identiteetin muotoutumisessa. Marjorie Davis (2004, 79–80) näkee tässä paradigmaattisen muutoksen: mitä useammat opiskelijat suorittavat varsinaisen yliopistotutkintonsa teknisessä viestinnässä, sitä parempi käsitys heillä on alasta, sitä motivoituneempia he ovat ja sitä vahvemmin he identifioituvat teknisen viestinnän ammattikuntaan. Aiemmin alemman korkeakoulututkinnon jollakin toisella alalla suorittaneet olivat ajautuneet tekniseen viestintään ja identifioituivat peruskoulutuksensa alaan. Tämä näyttäisi pitävän paikkansa myös suomalaisella koulutuskentällä.

Teknisen viestinnän koulutuksen kehittymisessä ylipäätään on Schriverin (1997, 55–60) mukaan nähtävissä kolme perinnettä, jotka ovat vaikuttaneet teknisen dokumentaation tuottamisen tapaan. **Käsityöläisperinteessä** (*craft tradition*) edettiin ohjeiden, periaatteiden ja kirjoittamissääntöjen ehdoilla ja opetettiin, miten kirjoitetaan kieliopillisesti oikein. Opiskelijoita pyydettiin tekemään lausetason harjoituksia, ja opetuksessa kiinnitettiin erityistä huomiota tekstien oikolukuun, tarkistamiseen ja korjaamiseen.

Schriver (1997, 55–60) mukaan ammatillisessa toiminnassa käsityöläisperinne oli vallalla 1900-luvun alusta 1940-luvun loppuun, minkä jälkeen se liittyi **retoriseen perinteeseen**. Tällöin keskiössä eivät enää olleet kielioppi, tyyli ja virheettömyys, mutta monet käsityöläisperinteen käyttökelpoiset ajatukset hyvästä kirjoittamisesta säilyivät retorisessa perinteessä. Retorisessa traditiossa on kolme tärkeää osa-aluetta: kohderyhmä, kekseliäisyys ja heuristiikka. Tässä perinteessä painotetaan vastaanottajien tarpeita, ei niinkään sääntöjä vaan heuristisia linjoja siitä, miten eri tilanteissa voidaan toimia ja kirjoittaa kullekin kohderyhmälle. Olennaista on tarkastella, sopiiko teksti tarkoitukseensa ja siihen tilanteeseen, jossa sitä luetaan ja hyödynnetään. Opiskelijoille annettiin menetelmiä, joiden avulla he pääsivät tiedon lähteille, ja heitä opetettiin keksimään sisältöjä ja valitsemaan näkökulma, joka ottaa huomioon lukijan tiedot ja uskomukset. Tässä painotettiin suostuttelevien perusteluiden keksimistä. Ammatillisesti retorisen tradition voidaan katsoa alkaneen 1940-luvun lopulla, jolloin klassinen retoriikka herätti uutta kiinnostusta ja alettiin kehittää moderneja retorisia lähestymistapoja kirjoittamiseen. Tultaessa 1960-luvun alkuun retorinen traditio dominoi teknisen viestinnän kenttää, niin kuin on edelleenkin (ks. luku 3.2).

Tästä dominoinnista huolimatta 1960-luvulla romanttisen tyylin mukaiset näkemykset alkoivat nousta pintaan esimerkiksi kirjallisuuden ja luovan kirjoittamisen opettajien keskuudessa. **Romanttisen perinteen** piirissä todettiin, että teknisessä

viestinnässä luovuudellakin on sijansa ja kirjoittaminen on onnistunutta silloin, kun se ilmaisee kirjoittajan ääntä ja sisäisiä näkemyksiä. Ajateltiin, että yksilöt joko osaavat kirjoittaa tai eivät osaa. Opettaminen saattoi joidenkin mielestä jopa estää kirjoittajan sisäisen äänen ilmaisua. Opiskelijoille annettiin tehtäviä, joissa heitä pyydettiin kirjoittamaan haluamastaan aiheesta ja pitämään päiväkirjaa, jossa he pohdiskelevat omaa minäänsä. Opettajan tehtävä oli lähinnä tukea opiskelijoita ja luoda rohkaiseva ilmapiiri. Teknisessä viestinnässä traditio jäi kuitenkin marginaaliseksi, sillä se ei herättänyt innostusta retoriikan, ammattiviestinnän ja teknisen viestinnän opettajissa. (Schriver 1997, 55–60.)

Souther (1989, 3–5) on myös tuottanut jaottelun teknisen viestinnän opettamisesta, joka ymmärtääkseni pohjautuu teknisen viestinnän alalla julkaistuihin teoksiin ja oppikirjoihin eri aikakausina. Hän tuo esille viisi vuosina 1900–1989 vallalla ollutta lähestymistapaa teknisen viestinnän opettamiseen:

1. kielellisessä lähestymistavassa opetuksessa painotetaan tehokasta kielenkäyttöä, kielioppia ja tyyliä
2. retorisessa lähestymistavassa keskitytään retorisiin periaatteisiin ja diskurssikäytäntöihin
3. tuotefokusoitunut näkökulma näkee teknisen viestinnän sarjana erilaisia tyyppejä ja tuotteita
4. prosessinäkökulma opettaa teknistä viestintää prosessina, jossa tuotetaan tekstiä erilaisille yleisöille
5. hybridinäkökulma yhdistää näitä lähestymistapoja.

Ennen vuotta 1950 esiintyi neljää ensimmäistä näkökulmaa, mutta yleisimmät niistä olivat kielellinen ja tuotenäkökulma. Seitsemän- ja kahdensankymmenluvuilla puolestaan hybridiset lähestymistavat olivat suosittuja. (Mts. 11–12.)

Schriverin ja Southerin raportoimista jaotteluista ei ole suoraa yhteyttä tämän tutkimuksen aineistoon, koska suomalaista koulutusta on ollut vasta 1990-luvun puolivälin jälkeen eikä muutoinkaan voida vetää suoraa yhteyttä koulutustraditioiden ja lopputuotteiden välillä. Ylipäätään yhteyttä kotoistamisstrategioiden ja jaotteluiden välillä voidaan kuitenkin spekuloida. Voitaisiin esimerkiksi ajatella, että voimakas sinä-asenne olisi yhteydessä etupäässä retoriseen traditioon, jossa vastaanottajien tarpeet ovat ensisijaisia. Jos kansainvälisesti ollaan menty retoriseen suuntaan, tällöin voisi olettaa, että uudemmassa aineistossa esiintyisi esimerkiksi runsaampaa motivointia. Toisaalta tämän työn johdannossa esitetty hypoteesi on päinvastainen johtuen suomalaisen yhteiskunnan kehitysvaiheista tutkittavalla ajanjaksolla.

Alan koulutukseen ja ammatilliseen profiiliin liittyy alalla 2000-luvulla vilkastunut keskustelu kompetensseista ja kvalifikaatioista. Kompetensseja ja alalla tarvittavia taitoja ovat määritelleet muun muassa Society for Technical Communication *TCBOK*-projektissaan[16], ja vuonna 2016 alkaneessa eurooppalaisessa projektissa nimeltä *TecCOMFrame*[17] on luotu kattava kompetenssiviitekehys, jonka avulla alan koulutusta voidaan yhtenäistää ja alan koulutusprofiilia nostaa.

Teknisen viestinnän tie tieteenalaksi on ollut pitkä ja sinä aikana on tapahtunut paljon kehitystä: on vakiintuneita julkaisuja, kirjasarjoja, ammatillisia yhdistyksiä, yhteiskuntatieteistä sovellettuja teorioita ja filosofioita sekä dokumentoitu historia (Tebeaux 2004, 33). Tässä on syytä kuitenkin tuoda esiin Ruden (2009, 190) toteamus, että tyhjentävää alan historiaa ei ole vielä kirjoitettu, mutta kohdistetut historian tutkimukset ovat antaneet meille käsityksen todennäköisistä keskeisistä teemoista. Tämä luku antaa käsitystä, että Yhdysvaltojen osalta historiaa on siis melko hyvin dokumentoitu, mutta Suomen ja lukuisten muiden maiden osalta alan kehitysvaiheessa ovat vielä ainakin osittain pimennossa.

2.3 Suomalainen tekninen viestintä

Edellä käsitelty teknisen viestinnän kehitys Yhdysvalloissa loi laajan kehyksen ja vertailukohdan, kun taas tämän alaotsikon alla luodaan tutkimuskysymyksille lähikonteksti. Seuraavassa luodaan katsaus olemassa olevaan suomalaiseen teknisen viestinnän koulutukseen, tutkimukseen ja ammattiin kokoamalla yhteen alalla vallitsevia yleisiä käsityksiä sekä omia kokemuksiani teknisen viestinnän opettamisesta Tampereen yliopistossa vuodesta 1997.

2.3.1 Koulutus ja tutkimus

Teknisen viestinnän yliopistokoulutusta on ollut Suomessa 1990-luvun puolivälistä asti. Ensimmäinen koulutus aloitettiin Vaasan yliopistossa vuonna 1996 ja sitä seurasi Tampereen yliopisto seuraavana vuonna. Siihen asti alalla toimivat olivat oppineet työnsä käytännössä, mitä täydensi esimerkiksi yritysten tarjoama koulutus. Alan yli-

16 Ks. www.tcbok.org [viitattu 31.8.2017].

17 Ks. http://conferences.tekom.de/european-academic-colloquium/teccomframe/about/ [viitattu 31.8.2017].

opistokoulutusta on vuonna 2018 tarjolla kokonaisina opintokokonaisuuksina Tampereen ja Vaasan yliopistoissa ja yksittäisinä kursseina Oulun yliopistossa. Keskeisiä teemoja opetussuunnitelmissa ovat muun muassa käyttäjälähtöisyys, käytettävyys, informaation suunnittelu ja terminologia.

Vaikka teknisen viestinnän koulutus on melko uusi tulokas, yliopiston ja työelämän yhteistyö näyttäisi jo muodostuneen hyväksi havaituksi käytännöksi. Koska alalla on käytännönläheiset juuret, opintojen rakentaminen yritysyhteistyön varaan on ollut luonnollinen kehityslinja. Yhteistyömuotoja ovat esimerkiksi vierailuluennot, työharjoittelu, yrityskäynnit sekä yritysten tarpeisiin tehtävät tutkielmat. (Abdallah ym. 2005, 79–81; myös Suojanen & Virtaluoto 2016.)

Opetusta voidaan myös arvioida edellä mainittujen teknisen viestinnän opetusperinteiden valossa. Kun reflektoin Tampereen yliopiston teknisen viestinnän opintokokonaisuuden alkua vuonna 1997, havaitsen siinä hienoista painotusta käsityöläisperinteeseen: kiinnitimme paljon huomiota tekstien kirjoittamiseen ja muokkaamiseen. Tuolloin opintokokonaisuus oli kuitenkin sidottu käännöstieteeseen, jonka kohderyhmäsuuntautunut ajattelutapa vaikutti myös teknisen viestinnän opetukseen. Vuosien myötä ajatus käyttäjälähtöisyydestä on vahvistunut ja mukaan on tullut analyyttisyyttä ja kekseliäisyyttä vaativa informaation suunnittelu ja heuristinen ajattelu. Retorisen perinteen kaltainen ajattelu on siis vahvistunut.

Risto Pilto ja Tuija Rapakko kirjoittivat vuonna 1995 käyttötekstien saavutettavuutta käsittelevässä tutkimuksessaan, että Suomessa oli tuolloin tehty joitakin käyttöohjeisiin keskittyviä tutkimuksia (he mainitsevat seuraavat: Maijala ym. 1987; Nordlund & Rauko 1987) ja annettu ohjeita käyttöohjeiden suunnitteluun ja kirjoittamiseen (esim. Pöyhönen & Tiusanen 1991). Tuolloin he myös totesivat, että suomalainen tutkimus on painottunut lähinnä tuotteen toiminnallisuutta arvioivaan käytettävyystutkimukseen. Fokus oli tuolloin ollut suomenkielisissä käyttöohjeissa ja kyseisten tuotteiden käytettävyydessä. Tutkimuksissa on todettu ohjeiden olevan usein epätyydyttäviä esimerkiksi huonon ymmärrettävyytensä tai monimutkaisen termistönsä vuoksi. Pilton ja Rapakon (1995) mukaan analyysi esimerkiksi lukijan ja tekstin välisestä suhteesta on jäänyt melko pinnalliseksi. He itse täydensivät tätä puutetta tutkimalla käyttötekstien saavutettavuutta (*accessibility*), jonka keskiössä oli tekstin ja lukijan välinen vuorovaikutus jossakin konkreettisessa lukemistilanteessa. Aineistona heillä oli Word-tekstinkäsittelyohjelman käyttöohje ja metodina käytettävyystestaus, johon kuului ääneenajattelu ja testin jälkeinen kysely. Pelkkä tehtävän suorittaminen ei välttämättä kerro tekstin saavutettavuudesta, mutta testaus ylipäätään tarjosi tietoa lukijan ja tekstin vuorovaikutuksesta.

Nykyisin teknisen viestinnän tutkimusta tehdään ainakin edellä mainituissa yliopistoissa, ja se sijoittuu organisatorisesti käännöstieteeseen, viestintätieteisiin ja englannin kieleen. Suosittuja aihepiirejä ovat olleet muun muassa dokumentaation käytettävyys, dokumentointiprosessit, luettavuus-, ymmärrettävyys- ja saavutettavuuskysymykset, kohderyhmäanalyysi ja terminologia. Toistaiseksi on kuitenkin lähinnä tuotettu pro gradu -tason tutkimuksia (Abdallah ym. 2005, 79–80), mutta myös jatkotutkimukset ovat lisääntymässä (ks. johdanto). Valmistuneita jatkotutkimuksia omani ohella (Suojanen FL 2000, Tampereen yliopisto) ovat johdannossakin jo mainitut Virtaluoto (2015, Oulun yliopisto), Salmi (2003, Turun yliopisto) ja Isohella (FL 2011, Vaasan yliopisto).

Virtaluoto (2015) tuo väitöskirjassaan esiin teknisen viestinnän alan nykyhaasteita. IT-alan murros on vaikuttanut myös teknisen viestinnän ammattikuntaan, jonka työnkuva on kaventunut, työviihtyvyys on vähentynyt ja työpaikkoja on menetetty muun muassa ulkoistamisen seurauksena. Kaiken kaikkiaan edellytykset olla tuottamassa positiivista käyttäjäkokemusta ovat heikentyneet. Virtaluoto tarkastelee tällaisia keskeisiä ristiriitoja hyödyntämällä teknisten viestijöiden haastatteluaineistoa sekä toiminnan teoriaa.

Salmi (2003) tarkastelee väitöskirjassa erään tekstinkäsittelyohjelman englannin-, suomen- ja ranskankielisten käyttöohjeiden käytettävyyttä. Tutkimuksessa käytettiin erilaisia käytettävyystestauksen menetelmiä. Tutkimusaineistoon kuului videolle nauhoitettuja käyttötilanteita, joissa tavalliset suomalaiset ja ranskalaiset käyttäjät tekivät erilaisia tehtäviä. Koekäyttäjät saivat konsultoida niin ohjelmaan sisältyvää käytönaikaista ohjetta kuin painettua käsikirjaa. Osa tehtävistä suoritettiin paritestauksena, ja käyttäjien aiempaa käyttäjäkokemusta mitattiin kyselyllä. Tutkimuksesta kävi ilmi, että suomen- ja ranskankieliset käännökset noudattivat informaatiorakenteeltaan alkutekstiä, mistä seurasi, että samat ongelmat esiintyivät kaikissa kieliversioissa. Erityisesti korostuivat piirteet, joissa (asiantuntija)kirjoittaja ei osannut asettua (tavallisen) lukijan asemaan. (Ks. myös Suojanen ym. 2012, 80 ja 2015, 108–109.)

Omassa lisensiaatintyössäni (Suojanen 2000) kartoitin suomalaista teknisen viestinnän ammattikuntaa ja selvitin, millä tavoin teknisen viestinnän tutkimustieto välittyy ammattikuntaan: miten se vastaanotetaan ja millä tavoin sitä hyödynnetään. Enemmistö tutkimuksen kyselyyn vastanneista (N=106) teknisistä viestijöistä seurasi alansa tutkimusta melko aktiivisesti ja tarvitsi sitä työssään silloin tällöin. Vastoin hypoteesia alan ammattilaiset kuitenkin hyödynsivät tutkimustietoa ensisijaisesti käsitteellisesti eivätkä instrumentaalisesti. Näin ollen tutkimustiedon hyödyntäminen kokonaisuudessaan näyttäytyi odotettua rikkaampana ja monitahoisempana ilmiönä.

Isohella (2011) selvitti lisensiaatintyössään, minkälaisia kvalifikaatioita teknisen viestinnän ala ylipäätään edellyttää korkeakoulutetuilta, millaisissa työtehtävissä teknisen viestinnän yliopistokoulutuksesta valmistuneet työskentelevät ja millaisia kvalifikaatioita heidän työtehtävänsä edellyttävät. Metodina oli kysely, joka suunnattiin Vaasan yliopiston teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille. Tutkimuksesta kävi ilmi, että sekä yleiset että teknisen viestinnän työelämävaatimukset kohdistuivat itsenäiseen toimintaan (uusiin tilanteisiin sopeutuminen), laaja-alaiseen viestinnälliseen ja välineelliseen osaamiseen (esim. sisällöntuotanto ja -hallinta) ja toimintaympäristöjen tuntemukseen (esim. projektinhallinta). Isohella (2000) on myös tutkinut ohjelmistokäyttöohjeiden ymmärrettävyyttä sanatasolla, lausetasolla ja lausetta laajemmalla tasolla ja toteaa, että ymmärrettävyyden kannalta keskeistä on lausetta laajempi taso (mts. 172).

Ajankohtaista, käyttöohjeita koskevaa kotimaista tutkimusta edustavat terminologista käytettävyyttä erityisesti käyttöliittymien kontekstissa käsittelevät tutkimukset, joita ovat julkaisseet Suvi Isohella ja Anita Nuopponen (2016) sekä Suvi Isohella ja Niina Nissilä (2015). Palaan käyttöohjeita koskevaan kansainväliseen tutkimukseen tarkemmin luvussa 3.4.

Suomalaisen teknisen viestinnän tutkimus näyttäisi noudattelevan kansainvälistä linjaa edeten alan käytännönläheisistä ja pedagogisista tarpeista kohti teoreettisempia lähestymistapoja (ks. Anderson ym. 1983, 7–9). Silti voidaan sanoa, että edelleen suurin osa tutkimuksesta voidaan luokitella soveltavaksi tutkimukseksi, jossa on vahva käytännönläheinen komponentti. (Abdallah ym. 2005, 79–80.) Tarvetta on tällä hetkellä sekä perus- että soveltavalle tutkimukselle kaikilla tasoilla ja eri perspektiiveistä. Yhtenä haasteena on saada alan ammattilaiset palaamaan yliopistoihin tekemään pitkäjänteistä tutkimustyötä ja kouluttamaan tulevia sukupolvia. (Mts. 2005, 79–81.)

Edellä esiteltyä taustaa vasten suomalaisen teknisen viestinnän kentällä ei nähdäkseni lainkaan vallitse Yhdysvaltain kaltaista kahtiajakoa, päinvastoin suhteet yliopiston ja työelämän välillä ovat tiiviit ja vuoropuhelu on elimellinen osa alan koulutusta ja usein myös tutkimusta. Myös yliopistoissa tekninen viestintä on löytänyt erilaisia koteja ja vakiintunut koulutuksellisesti ja tutkimuksellisesti.

2.3.2 Ammattiprofiili

Kattavia tilastoja Suomessa toimivista teknisen viestinnän alan ammattilaisista ei ole. Suomessa arvellaan olevan 1 500–2 000 teknistä viestijää. Vuonna 2000 tekemässäni

tutkimuksessa (N=106) kartoitettiin suomalaisten teknisten viestijöiden uraa ja koulutustaustaa. Tuohon aikaan tyypillinen suomalainen tekninen viestijä oli noin 30-vuotias humanistinainen, jolla oli englannin käännöstieteen tai englantilaisen filologian koulutus ja alle viisi vuotta työkokemusta alalla. Tutkimuksen yhteenvetona todettiin, että teknisen viestijän ammatti on Suomessa melko uusi ja pitkät työhistoriat ovat harvinaisia. (Suojanen 2000.)

Uusin alalla tehty kartoitus on alan merkittävimmän toimijan, vuonna 1996 perustetun Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen tekemä palkkatutkimus vuodelta 2015 (Virtaluoto, Lähteenmäki & Pietikäinen 2015). Palkkatutkimuksen kautta saadaan puhtaasti numeraalisten tietojen lisäksi muun muassa tietoa alan ammattilaisten tyypillisistä työsuhteista ja heidän koulutuksestaan. Palkkatutkimus antaa arvokasta tietoa, mutta se tavoittaa kuitenkin vain pienen osan alan ammattilaisista, kun ajatellaan edellä olevaa arviota: viimeisimpään kyselyyn vastasi 72 henkilöä. Kyselyyn vastanneista noin 70 % oli naisia, yli 80 %:lla oli humanistinen koulutus, 45 % oli iältään 41–50-vuotiaita ja yli 30 % on ollut alalla yli 15 vuotta (mt.).

Teknisen viestinnän ammattilaiset tuottavat dokumentaatiota pääasiassa englanniksi, mikä selittää edellä mainittua tyypillistä koulutustaustaa. Niinpä myös suuri osa alalla käytettävistä ammattinimikkeistä on englanninkielistä, kuten *technical writer*, *documentation specialist* ja *information designer*. (Abdallah ym. 2005, 77–78.)

Tekniset viestijät työskentelevät joko tuotekehitysorganisaatioissa tai teknisen viestinnän palveluita tuottavissa yrityksissä. Merkittävä trendi alalla 2000-luvun alusta asti on ollut ulkoistaminen. Dokumentaation tuottamistapa vaihtelee yrityksittäin: se voi perustua tehtäviin, tuotevalikoimaan tai liiketoimintayksikköön. Alan ammattilaiset voivat erikoistua esimerkiksi dokumentaation tuottamiseen, laadunvalvontaan tai editointiin, mutta toisaalta pienyrityksissä on generalisteja, jotka ovat vastuussa kaikista tekniseen dokumentointiin liittyvistä tehtävistä. (Abdallah ym. 2005, 84–85.)

Suomalaisista teknisen viestinnän ammattilaisista on myös jonkin verran pro gradu -tasoista tutkimustietoa, joista olen tähän poiminut kaksi esimerkkiä. Jenni-Maria Korhonen (2007) käsitteli tutkielmassaan alalla työskentelevien ammatti-identiteettiä ja alan professiostatusta. Aineistona oli 96 kyselyvastausta, jotka antoivat viitteitä siitä, että ammattiryhmä on melko yhtenäinen ja sillä on yhteinen ammatti-identiteetti. Identiteetti ei näyttäisi olevan riippuvainen iän, sukupuolen tai koulutuksen kaltaisista tekijöistä, vaan alalla toimimisesta. Edellä käytyä professiokeskustelua vahvistaen Korhonen tekee kiinnostavan havainnon siitä, että tekninen viestintä ei vielä täytä profession kriteereitä.

Hyvän jatkeen Korhosen työlle luo Hanna Kytölän (2008) suomalaisten teknisten viestijöiden työhyvinvointia tarkasteleva tutkielma. Aineiston muodosti 112 kyselyvastausta, joista kävi ilmi, että työhyvinvointi on melko hyvä. Eniten puutteita koettiin olevan johtamisessa, ja lisäksi tuotiin esiin tyytymättömyyttä ammatin arvostukseen ja palkkaukseen. Tulokset antavat viitteitä siitä, että tuotekehitysorganisaatioissa työskentelevien työhyvinvointi on hieman parempi kuin palveluyrityksessä työskentelevien.

Jos otetaan jälleen vertailukohta Yhdysvalloista, Suomessakin on nähtävissä kaksi rinnakkaista linjaa: insinööriperustainen ja humanistiperustainen dokumentointi.[18] Edellisessä linjassa toimijat ovat saaneet insinöörikoulutuksen ja dokumentointi on osa heidän työtehtäviään, ja jotkut heistä ovat alkaneet tuottaa dokumentaatiota päätyönään. Jälkimmäinen linja alkoi kehittyä ohjelmistodokumentaation nousun ja englannin merkityksen kasvun myötä noin 1980-luvulta lähtien. (Suojanen 2008, 67–68.) Kansainvälisestikin 1980-luku oli keskeinen, sillä mikrotietokoneiden tulon myötä käyttäjäkunta laajeni ja ohjelmistot kehittyivät vastaamaan tämän käyttäjäkunnan tarpeisiin (Walters & Beck 1992, 156). Nämä kaksi perinnettä eivät vaikuta kohtaavan, mutta tämä ei ole nähdäkseni vaikuttanut negatiivisesti edellä käsiteltyyn yliopistojen ja ammattilaisten väliseen yhteistyöhön.

2.4 Teknisen viestinnän supermeemit

Teknisen viestinnän kenttää voidaan siis hahmotella läpikäymällä alan kehitystä jokseenkin kronologisesti, kuten tässä pääluvussa on tehty. Toisaalta teknisen viestinnän kenttää voidaan tarkastella myös temaattisesti, esimerkiksi hyödyntämällä *meemin* käsitettä. Käsitettä on käännöstieteen puolella hyödyntänyt Andrew Chesterman (1997). Meemi on sosiobiologiasta lainattu termi, jota käytetään kulttuurievoluution tutkimuksessa. Sosiobiologiassa sen esitti Richard Dawkins teoksessa *The Selfish Gene* (1976)[19]. Dawkins halusi löytää termin, joka olisi paralleeli geenin kanssa, mutta joka kuvaisi kulttuuristen ilmiöiden kehittymistä. Nämä ilmiöt ovat hänen mukaansa alisteisia samanlaiselle darwinilaiselle luonnonvalinnalle kuin varsinaiset geenit. Tämän luonnonvalinnan mukaisesti sellaiset meemit, jotka menestyvät, säilyvät hengissä. Meemi-sanaa käytetään eri yleisyyden tasoilla, mutta Chesterman käyttää termiä *supermeemi* tarkoittamaan meemejä, jotka näkyvät erityisen yleisellä tasolla. Hänen mukaansa kääntämisen alalla supermeemejä ovat lähtökieli ja kohdekieli sekä lähteteksti

18 Isohella (2011, 57–61) puhuu teknisestä ja humanistisesta traditiosta.

19 Dawkings, Richard 1976. *The Selfish Gene*. Oxford: Oxford University Press.

ja kohdeteksti, ekvivalenssi, kääntämisen mahdottomuuden myytti, vapaa versus sanasanainen kääntäminen ja kaiken kirjoittamisen pitäminen kääntämisenä. (Chesterman 1997, 5–14.)

Mitkä olisivat teknisen viestinnän supermeemit? Paralleelisti kääntämisen kanssa ensimmäinen voisi olla **kirjoittajalta käyttäjälle** -meemi. Ajatuksena on, että teknisellä viestinnällä on aina suunta: se lähtee jostakin ja päätyy jonnekin (ks. Chesterman 1997, 8). Nykyisen sosiaalisen median ja yhteisöllisen kirjoittamisen aikakaudella tämä meemi voi kuitenkin saada erilaisia muotoja, sillä käyttäjät saattavat osallistua myös itse teknisen dokumentaation tuottamiseen.

Toinen teknisen viestinnän supermeemi voisi olla **tuote- versus käyttäjäorientaatio**, joka liittyy teknisen viestinnän alalla tapahtuneeseen paradigman muutokseen. Tekninen viestintä keskittyi pitkään tuotteiden ja esimerkiksi ohjelmistotoimintojen staattiseen kuvaamiseen ottamatta huomioon tuotteen käyttäjää. Tämä toimintatapa tunnetaan tuotekeskeisenä dokumentointina, ja se oli vallalla pitkälle 1980-luvulle ja jopa 1990-luvulle asti. Nykyään on vallalla dynaamisempi käyttäjä- ja tehtävälähtöinen lähestymistapa: ensisijaista on se, mitä käyttäjä haluaa saada tuotteella aikaan. (Schriver 1997, 46, 385.) Roger Grice (2015, 404) liittää tämän muutoksen myös alan termistöön, josta johdannossa puhuttiin: kun tietokonedokumentaation yleisö kasvoi ja alkoi käsittää myös maallikot, siirryttiin järjestelmän kirjoittamisesta yleisölle viestimiseen eli siirryttiin *teknisestä kirjoittamisesta tekniseen viestintään*.

Jones (1996b, 21) on haarukoinut tämän muutoksen tapahtuneeksi suurin piirtein samoihin aikoihin ja ottanut yhtälöön mukaan myös kirjoittajan: 1960- ja 1970-luvuilla teknisiä dokumentteja tuotettiin kirjoittaja- ja tuotelähtöisesti, kun taas 1990-luvun puolivälistä lähtien ajattelu on lukija- ja prosessilähtöistä. Edellä esitelty Brittonin aikainen teknisen viestinnän määritelmä on tässä suhteessa havainnollinen, sillä se edustaa vanhan paradigman mukaista ajattelua. Janice Redish ja David Schell (1989, 65–67) kuvailevat käytännönläheisesti, kuinka yksi heidän pääasiallisista tehtävistään 1980-luvulla oli muuttaa sisältöorientoituneita kuvauksia käyttäjälähtöisiksi ohjeiksi. Nancy Waltersin ja Charles Beckin (1992, 161) termein kuvaileva ohje on semanttisesti rakennettu, kun taas tehtävälähtöinen ohje on pragmaattisesti rakennettu. Tästä ajattelutavan muutoksesta huolimatta sekä kuvaileva että ohjeistava tieto ovat relevantteja ja paljon käytettyjä informaatiotyyppejä teknisessä dokumentaatiossa (ks. luku 3.4) ja siksi tuote- vs. käyttäjäorientaatiota voisi ajatella yhdeksi supermeemiksi.

Kolmas supermeemi voisi olla **lineaarinen vs. modulaarinen dokumentointi**. Perinteinen tapa tuottaa dokumentaatiota on käyttää yhtä lähdetiedostoa, jota hallin-

noi yleensä yksittäinen kirjoittaja. Tätä voidaan luonnehtia lineaariseksi dokumentointiperiaatteeksi. Alalla alkoi kuitenkin 1990-luvun alusta lähtien yleistyä modulaarinen ajattelutapa, jossa dokumentti rakennetaan pienistä informaatioyksiköistä eli moduuleista. Tämä on ollut yksi teknisen viestinnän alaa koskettanut merkittävä muutos, jonka taustalla ovat pääasiassa taloudelliset syyt. Samaa sisältöä voidaan käyttää useaan kertaan, jolloin säästyy kirjoittajien aikaa, ja säästöjä tulee myös käännöskustannuksissa, koska vain muuttuneet moduulit käännätetään. Dokumenttien laatua ajatellen sisällön uudelleenkäyttö lisää tekstin yhtenäisyyttä. (Modulaarisuudesta ks. esim. Ament 2007.)

Neljäs supermeemi voisi olla **käyttöohje on osa tuotetta**. Kuten johdannossakin todettiin, käyttöohje liittyy elimellisesti johonkin tuotteeseen tai palveluun ja ohje saa olemassaolon oikeutuksensa siitä. Tämä meemi on varsin yleisellä tasolla, mutta periaatteena se näkyy myös käytännön tasolla: käyttöohjeet eivät aina hyvistä yrityksistäkään huolimatta nivoudu osaksi tuotetta siten, että lopputulos olisi käyttäjän kannalta mahdollisimman käytettävä.

Viides ja viimeinen supermeemi voisi olla **kukaan ei lue käyttöohjeita** -myytti, jonka toin esiin johdannossa. Tämä meemi liittyy käyttöohjeiden monesti tiedostamattomaan rooliin ihmisten arjessa, huonoihin kokemuksiin käyttöohjeista ja niiden kumuloitumiseen sekä perusteettomaan yleistämiseen. Yleinen kysymys ”Luetko käyttöohjeita?” on vastaajalle mahdoton vastattava, sillä vastaus vaihtelee tilanteen ja tuotteen mukaan eivätkä ihmiset useinkaan tiedosta, että arjessaan yhdenkin päivän aikana he kohtaavat lukuisia, arjen toimintaympäristöön upotettuja ohjeita.

2.5 Yhteiskunnallinen konteksti

Jotta voidaan tarkastella sinä- ja me-asennetta tämän tutkimuksen käyttöohjeaineistosta ja pohtia löydösten suhdetta suomalaiseen yhteiskuntaan, on välttämätöntä kuvata se maailma ja konteksti, jossa käyttöohjeet on tuotettu ja vastaanotettu. Tämän luvun tarkoituksena on luoda ajankuvaa tutkittavan ajanjakson teollistuvasta Suomesta ja eritoten suomalaisen yhteiskunnan teknologisoitumisesta. Seuraavissa kappaleissa käsiteltäviin teemoihin palataan tulosten tarkastelussa soveltuvin osin.

2.5.1 Maataloudesta teollisuuteen ja tietoyhteiskuntaan

Toisen maailmansodan jälkeisinä vuosikymmeninä suomalaisessa yhteiskunnassa tapahtui nopeasti suuria muutoksia. Yhteiskuntarakenne, työelämä ja elämäntavat muuttuivat. Aikaa toisesta maailmansodasta 1970-luvun ensimmäiseen öljykriisiin asti leimasivat vähäiset suhdannevaihtelut, alhainen työttömyys ja eriarvoisuuden väheneminen hyvinvointivaltion kehittyessä. Tätä ajanjaksoa kutsuttiinkin ”kultaisiksi vuosiksi”. Suomi oli pitkään ollut maatalousvaltainen maa, ja rakennemuutos teollistuvasta maatalousmaasta teollistuneeseen palveluyhteiskuntaan oli nopea. Talous kasvoi, koska muun muassa tavaroita ja palveluita ostettiin entistä enemmän. Työikäisen väestön määrän kasvu näkyi teollisuudessa ja palveluissa, mutta väestö kasvoi pääasiassa maaseudulla, mikä tarkoitti muuttoliikettä pohjoisesta etelään, idästä länteen ja maalta kaupunkeihin. Myös maatalous koneellistui (esim. moottorisahojen ja traktoreiden yleistyminen), mikä vähensi työvoiman tarvetta maaseudulla. Teollisuus ja kaupungit alkoivat houkutella entistä enemmän, koska ne tarjosivat korkeamman palkkatason ja paremmat elinolosuhteet. (Hannikainen 2010, 63–65.)[20]

Teknologisen kehityksen ja rakennemuutoksen myötä alkoi 1950-luvulla muuttoliike Ruotsiin, mikä helpotti rakennemuutosta. Sitä helpotti lisäksi julkisen sektorin työpaikkojen lisääntyminen varsinkin 1970- ja 1980-luvuilla. Maksuttomasta koulutuksesta tuli yksi pohjoismaisen hyvinvointivaltion peruspilari, ja myös terveyden- ja sairaanhoito uudistui 1950-, 1960- ja 1970-luvuilla. Julkinen sektori alkoi työllistää paljon naisia, jolloin myös työelämän tasa-arvo lisääntyi. (Hannikainen 2010, 65–66.) Naisten työvoima oli ollut maataloudessa välttämätön ja miesten matala palkkataso pakotti naisia hankkimaan elantoa, eikä Suomessa itse asiassa ollutkaan tilaa laajalle kotiäitiydelle siinä mielessä, että naiset olisivat keskittyneet vain kodin ja lasten hoitamiseen (Julkunen 2004, 180). Maaseudun rakennemuutos, suurten ikäluokkien tulo työikään ja suhdannetaantuma nostivat työttömyyden ennätyskorkealle 1960-luvulla, mutta muuttoliike Ruotsiin helpotti tilannetta ja öljykriisinkin vaikutukset olivat Suomessa monia muita maita lievempiä. Taloudellinen kehitys oli suotuisaa 1990-luvun lamaan asti. (Hannikainen 2010, 69.)

Toisen maailmansodan jälkeen työelämän suhteissa tapahtui suuria muutoksia. Uuteen vaiheeseen siirryttiin 1960- ja 1970-luvuilla: työmarkkinaosapuolet organisoituivat kattavasti ja heidän keskinäinen luottamuksensa kasvoi. Ammatillinen järjestäytyminen kasvoi nopeasti, ja alettiin tehdä valtakunnallisia työehtosopimuksia. Työelämän muutosten myötä myös elintaso nousi. (Hannikainen 2010, 70–73.) Työajassa

20 Tämän ajan suomalaisen kieliyhteisön muutoksesta ks. Pirkko Nuolijärvi (2004).

suurin muutos tapahtui vuonna 1965, jolloin työmarkkinajärjestöt sopivat 40-tuntisesta viikosta ja 5-päiväisestä työviikosta. Vanhusten ja työkyvyttömien asema parani vasta vuonna 1962 voimaantulleen työeläkelain myötä. (Mts. 76–77.)

Toisen maailmansodan jälkeinen rakennemuutos sai aikaan myös tuottavuuden kasvun: tuotanto kasvoi ja elintaso nousi, kun ihmisiä siirtyi maataloudesta korkeamman tuottavuuden aloille, teollisuuteen ja palveluihin. Töiden yleinen rationalisointi myös tehosti toimintaa toimialojen sisällä. Lisäksi teknologian kehitys vaikutti merkittävästi työelämään. Esimerkiksi 1960-luvun suurilla rakennustyömailla kaivinkone, kuorma-auto ja nosturit olivat jo tavallisia. Koneet korvasivatkin paljon ihmistyötä 1900-luvun jälkipuolen Suomessa niin rakennusalalla kuin tehtaissa. Toimihenkilöiden työssä tietokone mullisti työntekoa: esimerkiksi kansaeläkelaitoksessa oli jo 1960-luvulla käytössä keskustietokone. Henkilökohtaiset tietokoneet alkoivat yleistyä 1980-luvulla, ja uusi tiedonvälityksen mullistus tuli 1990-luvulla matkapuhelimen, sähköpostin ja internetin myötä. (Hannikainen 2010, 77–79.)

Teollistumisen ja myöhemmin tietoyhteiskunnan rakentamisessa on koulutuksella ollut tärkeä rooli. Uudet ja muuttuvat työtehtävät ovat vaatineet uudenlaista koulutusta, ja monet ammatit ovat edellyttäneet korkeatasoista koulutusta. Työtehtäviä alettiin vahvasti eriyttää eli rationalisoida niitä ja jakaa ne useamman henkilön kesken. Kaiken kaikkiaan työelämän muutoksilla on ollut selkeä yhteys terveyteen: tekniikka on kehittynyt, työturvallisuutta on parannettu ja siihen liittyvää lainsäädäntöä tiukennettu, mikä on esimerkiksi vähentänyt vakavia onnettomuuksia. (Hannikainen 2010, 80–81.)

Suomalaisen tietoyhteiskunnan kehittymistä on kuvailtu teknokraattiseksi: varsinkin alussa keskityttiin teknisen infrastruktuurin rakentamiseen ja järjestelmien kehittämiseen ja käyttäjien tarpeet ja odotukset jäivät syrjään. Tällainen lähestymistapa heijastelee teknologista determinismiä, jossa teknologian kehitys määrittelee yhteiskunnallisen muutoksen suunnan. (Aro 2000, 140.) Kansainvälisesti tieteellisessä keskustelussa tietoteknologian kehitystä tarkasteltiin erilaisten aihealueiden kautta 1970- ja 1990-luvuilla: teemoina olivat talous, työelämä, yhteiskunnalliset luokkaerot, turvallisuus ja tietokonejärjestelmät, demokratia, työllisyys, koulutus, sukupuoli, sotilaallinen turvallisuus, terveys ja tietokoneiden lukutaito (Dunlop & Kling[21] 1991, 1–3 Aron 2000, 141 mukaan). Tietojenkäsittely ja mikrotietokoneet alkoivat muuttaa ihmisten elämää niin ajankäytön, työn, kotielämän kuin harrastustenkin alueilla 1970-luvulla, joskin muutos alkoi näkyä voimakkaammin 1980-luvulta lähtien (Suominen 2003, 180). Tärkein 1990-luvun kehitys on tietoverkkojen merkityksen kasvu, jonka

21 Dunlop, Charles & Kling, Rob (toim.) 1991. *Computerization and Controversy*. New York: Academic Press.

alkuunpanijoita oli yhtäältä mikroharrastajien toiminta 1980-luvun alussa ja toisaalta internetin synty korkeakoulumaailmassa vuonna 1969. Ratkaiseva taitekohta on vuosi 1994, jota pidetään tietoyhteiskunnan lähtölaukauksena. (Aro 2000, 147.)[22]

2.5.2 Koti ja koneistuminen

Jo kansalaissodan jälkeisessä itsenäistyvässä Suomessa kodista oli koulun ohella tullut yhteinen kansallinen projekti: molemmissa kasvatettiin tulevia kansalaisia. Keskeisessä asemassa olivat naiset – perheenäidit, palvelijat ja kansakoulunopettajattaret. (Saarikangas 2004, 322.) Kodin vaaliminen ja ilmapiiri heijastuivat laajempaan kehykseen: kotiseutuun, terveyteen ja hygieniaan, lastenhoitoon, naisen rooliin, tietoon ja taitoon, kristilliseen siveyteen, kauneuteen ja isänmaallisuuteen (Lönnqvist 2004, 336): ”Ne olivat välttämättömiä kansakunnan elinvoimaisuudelle ja merkitsivät ajan ja paikan järjestämistä” (mp.). Kotitalous oli osa kansantaloutta ja perheenemännällä oli siinä tärkeä rooli (Saarikangas 2004, 328).

Toisen maailmansodan jälkeen suomalaisten asuminen ja koti olivat murroksessa. Tiina Huokuna (2010) kertoo kiinnostavasti kodin muutoksesta ja hyödyntää tarkastelussaan muun muassa Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran kansanrunousarkiston asumista koskevaa kyselytutkimusta *Kotikutoista. Kysely 1960-luvun kodista* (SKS 2003–2004). Monissa vastauksissa hämmästeltiin 1960-luvun parantuneita kodin puitteita verrattuna suurten ikäluokkien lapsuudenkoteihin. Aineistossa kuvastuu 1960-luvun muutto lähiöihin, ensimmäiseen omaan kotiin, ja koko yhteiskunnan muutos. (Huokuna 2010, 128.) Tärkeää oli kuitenkin saada teollinen tuotanto käyntiin, ja jälleenrakentaminen keskittyikin tehtaisiin eikä asuntoihin. Asuntoja kyllä rakennettiin paljon, mutta ne olivat pieniä, ja rakentaminen oli usein heikkolaatuista. (Mts. 131.)

Koska asunnot olivat ahtaita, lehdistö ja muut valistajat antoivat neuvoja ihmisille kodin suunnittelussa. Jo 1950-luvulla esiintyi tähän liittyvää kilpailua kodinkonemarkkinoilla: pääpalkintona esimerkiksi lehtien kilpailuissa oli monesti jokin uusi kodinkone. Vaikka sodan jälkeen elämä oli niukkaa, jo 1950-luvulla hankittiin tietoa kotityötä helpottavista koneista. Pyykkikone oli 1950-luvulla tyypillinen hankinta. (Huokuna 2010, 131.) Kodin teknologian kehittymistä kuvaileva Hanne Koivisto

22 Suomalaisen tietoyhteiskunnan tarkemmista taustoista ks. Ari-Veikko Anttiroiko, Jari Aro ja Erkki Karvonen (2000).

(1989, 221) tähdentää, että koneiden käytölle oli suomalaisessa yhteiskunnassa todellista tarvetta ja niiden hankkiminen oli taloudellisesti mahdollista vasta toisen maailmansodan jälkeen.

Kodinkoneiden yleistyminen onkin yksi sodanjälkeisten vuosikymmenien aikana tapahtunut muutos. Varsinkin paremmassa asemassa olleet olisivat itse asiassa halunneet hankkia kodinkoneita jo aiemminkin, mutta keittiöiden ahtaus oli usein esteenä. Silloisia asuntoja ei ollut suunniteltu kodinkoneita varten. Erityisesti pesukoneen ja jääkaapin hankintaa ohjasi tarpeellisuus arjen toiminnoissa, eli järkevimmät ostokset tehtiin ensin. Ensimmäisenä suomalaisissa kodeissa yleistyivätkin pesukone ja jääkaappi: ne olivat 1960-luvun puolessa välissä joka toisessa kodissa. Pesukone helpotti aikaa vievää ja työlästä pyykinpesua, ja jääkaappi helpotti ruoan säilyttämistä. Vielä 1960-luvun alussa asuntoihin tosin rakennettiin kylmäkaappejakin, josta oli yhteys ulkoilmaan. Jääkaappi ei ainoastaan vaikuttanut elintarvikkeiden säilyttämiseen, vaan myös ruokien käyttötapa perheissä muuttui, kun ruokaa ei tarvinnut syödä kerralla pois. (Huokuna 2010, 135–137.) Teollistuminen ja nopea kaupungistuminen 1950-luvulla lisäsivät naisten työssäkäyntiä, jolloin kehittyi kysyntää aikaa ja työtä säästäville koneille (Koivisto 1989, 221). Kodinkonemarkkinat kasvoivat sodanjälkeisessä Suomessa räjähdysmäisesti (Pantzar 2000, 36).

Suomalaisessa asumisessa suurimmat muutokset kohdistuivat keittiöön, josta tuli kodin hygieenisin ja toimivin tila ja jota paranneltiin jatkuvasti eri tavoin. Esikuvina toimivat työn rationalisointimenetelmät ja liike- ja aikatutkimukset, joita oli hyödynnetty teollisuudessa jo 1900-luvun alussa. (Saarikangas 2010, 116–117.) Tähän kotitaloustyön rationalisointiin ja perheenemäntien työtaakan keventämiseen sekä jo maailmansotien väliseen kotitalousliikkeeseen liittyi myös keittiökalusteiden standardisointi (mts. 118). Kiinnostava yksityiskohta on, että kalusteiden mittojen perustaksi otettiin suomalaisen naisen keskipituus. Näin ollen keittiö määriteltiin nimenomaan naisten työalueeksi ja tavoitteena oli helpottaa heidän kotitaloustöitään. (Mts. 109.) Jo 1930-luvulla myös kodintuotteiden markkinointi suunnattiin pääasiassa naisille, koska naisen katsottiin olevan vastuussa kodin henkisestä ja aineellisesta hyvinvoinnista ja hänellä oli keskeinen rooli kulutuspäätösten tekemisessä. Perheenisää alkoi kodinkoneiden mainoksissa esiintyä vasta 1950-luvulla. (Sarantola-Weiss 2004, 344.) Miesten osallistumisesta kotitaloustöihin keskusteltiin enemmän vasta 1960-luvulla (mts. 328).

Seuraavat, nopeasti yleistyneet kodinkoneet olivat pakastin ja astianpesukone. Yli neljässä kymmenestä taloudesta oli pakastin vuonna 1975, kun taas astianpesukone oli samassa asemassa vasta 1990-luvulla. Kun taloudet vaurastuivat ja yksilöllinen nautinnonhalu nousi ostopäätöksen perusteluksi 1960-luvun lopun mainonnassa,

myös televisio yleistyi nopeasti kymmenessä vuodessa. (Huokuna 2010, 136–137.) Mikroaaltouuni ja leipäkone olivat 1980-luvun koneita (Sarantola-Weiss 2004, 340). Mika Pantzar (1996, 76) tuo esille, että radikaalit uutuustuotteet tulevat osaksi ihmisten arkea ”kolmea eri väylää: intohimoisen halun, rationaalin harkinnan ja muodin välityksellä”. Tekstiaineiston pohjalta ei omassa tutkimuksessani voida todentaa, minkälainen motiivi käyttäjillä on ollut jonkin laitteen hankinnassa, mutta aineisto paljastanee yritysten ja kirjoittajien oletuksia näistä motiiveista.

Hannikainen (2010, 77–78) toteaa, että rakennemuutoksen aikana suhtautuminen koneisiin oli sävyltään myönteistä. Mielenkiinnon ja myönteisyyden ohella esiintyi kuitenkin myös pelkoa (Huokuna 2010, 136). Kotikutoista-kyselyyn (SKS 2003–2004) vastannut nainen kertoo opettelemisen vaikeuksista: ”Meillä oli poleteilla toimiva kaasuhella. En ollut ikinä edes nähnyt sellaista. Uunia en oikein osannut ja uskaltanut käyttää. Paistoin kyllä pullia, mutta ne joko paloivat tai jäivät raaoiksi. Jääkaappi toimi sähköllä” (Huokuna 2010, 138). Kommelluksilta ei vältytty: pyykki saattoi värjäytyä, muoviesine sulaa uunissa ja sähkölaitteet saattoivat aiheuttaa jopa tulipaloja (mp.). Tietokoneminuutta, eli tarinaa, jota ihmiset kertovat itsestään tietokoneen käyttäjänä, tutkinut Sanna Talja (2003, 16) toteaa, että tietotekniikkaminuudessa on erilaisia ajallisia kerrostumia eli ihmisten osaaminen rakentuu pitkän ajan kuluessa. Samansuuntaisesti nähdäkseni voidaan ajatella, että ihmisten suhtautumisessa ylipäätään koneisiin sekä käsityksissä koneiden käyttämisestä ja omasta osaamisesta on erilaisia kerrostumia.

Kaikenlaisiin arkielämän ja kodin asioihin oli tarjolla valistusta: eri laitokset, järjestöt ja kampanjat tarjosivat apua esimerkiksi puhtauteen tai rahan käyttöön. Esimerkiksi vuoden 1973 öljykriisi asetti tarkastelun kohteeksi energiankulutuksen: huomiota kiinnitettiin asuntojen lämpötilaan, ikkunoiden tiiviyteen ja valaistuksen käyttöön. (Huokuna 2010, 138–139.) Bo Lönnqvist (2004, 336) puolestaan kertoo, että jo vuonna 1930 kansan oppaaksi palkattiin 400 kotitalouskonsulenttia. Kaiken kaikkiaan pitkälle 1960-luvulle elämänmenon kulmakivinä olivat säästäväisyys ja varautuminen pahan päivän varalle (Huokuna 2010, 141). Vauraudessa ja koneistuksessa on tapahtunut muutoksia, mutta koti sinänsä ja sen perusrooli pysyi paljolti samana sodanjälkeisten 50 vuoden aikana (mts. 132).

2.5.3 Sukupuoli ja teknologia

Johdannossa esiteltiin feministisen teknologian tutkimuksen piirissä esitetty teknologian määrittely. Seuraavassa poimitaan joitakin yksityiskohtaisempia huomioita sukupuolen ja teknologian välisestä suhteesta, millä on relevanssia tarkasteltaessa aineiston analyysin tuloksia ja tulosten yhteyttä ympäröivään yhteiskuntaan tutkittavana ajanjaksona.

Teknologiaa on perinteisesti pidetty miehisenä elämänalueena. Arjessa naisetkin kuitenkin käyttävät teknologioita esimerkiksi kodissa pyykin pesemiseen, työtehtäviensä hoitamiseen (esim. hoiva-ammatit) ja ylipäätään kommunikointiin. Käyttämisen näkökulmasta ei siis näyttäisi olevan eroa sukupuolten välillä. (Rojola 2010, 197–198.) Eroja täytyy siis etsiä muualta.

Historiallisesti feministisessä suhtautumisessa teknologiaan on nähty jännite. Yhtäältä teknologia nähdään naisten vapauttajana: se helpottaa koti- ja rutiinitöitä ja säästää ei-toivotuilta raskauksilta. Toisaalta teknologia nähdään naisia alistavana ja tuhoisana: naiset liitetään usein yhteen luonnon kanssa ja teknologian nähdään miehen keksimänä välineenä alistaa ja tuhota molempia. Tämä kaksijakoinen suhtautuminen heijastelee myös yleistä länsimaista suhtautumista teknologiaan: se on joko välttämätön paha tai kehityksen lähde. (Rojola mts. 199–200.)[23] Teknologia koetaan siis feministisestä näkökulmasta ongelmalliseksi, mutta ongelmien syy on epäselvä. Onko se teknologia itsessään vai se, että teknologia-alat ja teknologioiden kehittely on ollut miehistä aluetta? Naiset ovat kuitenkin kiinnostuneita teknologiasta, he käyttävät sitä eikä kaikki teknologia näyttäisi rakentuvan maskuliiniseksi kulttuurin alueeksi. Kuten johdannossakin todettiin, perinteisten teknologioiden sijaan katsetta on suunnattu esimerkiksi kodin- ja kommunikaatioteknologioihin, joita naiset käyttävät päivittäin. (Rojola mts. 201–202.)

Tämän tutkimuksen historiallisen aineiston valossa kodinkoneiden ja ylipäätään teknologian käytössä tapahtuneen muutoksen kaksisuuntainen luonne on olennainen. Teknologia on sekä lähde sukupuolten välisten suhteiden muovauksessa että sen seuraus (Wajcman 2004, 7). Toisaalta muutokset vaikuttavat yksityiseen elämänalueeseen kuten kotiin, toisaalta koti ja siihen liittyvät käsitykset vaikuttavat teknologisiin muutoksiin. Esimerkiksi teollinen vallankumous 1800-luvulla vaikutti radikaalisti kodin ja perheen käytäntöihin. Yleinen käsitys on, että kodinteknologioiden kehittyminen helpotti naisten työtaakkaa, mikä myös muokkasi naisten elämän tehtäviä. (Rojola 2010, 202–204.) Tehtävät toki muokkaantuivat, mutta kuten Ruth Cowan

23 Sukupuolen ja teknologian erilaisista lähestymistavoista tarkemmin ks. Ruth Wajcman (2004, 18–23) ja Marja Vehviläinen (2005, 162–165).

(1983, 45) toteaa, jo 1800-luvulla keksittiin monia laitteita, joiden piti helpottaa taloustöiden tekemistä, mutta paradoksaalisesti ne ovat itse asiassa lisänneet naisten kotitaloustöiden määrää (ks. myös Wajcman 2004, 28; Wajcman 1991; 82–87; Peteri 2007, 22). Kotitaloustyön määrä on toki vähentynyt 1960- ja 1980-lukujen välillä mutta ainoastaan niin sanottujen rutiinitehtävien kuten ruoanlaiton ja siivouksen osalta: muiden palkattomien töiden eli ostosten teon ja siihen liittyvän liikkumisen sekä lastenhoidon osuus on kasvanut (Wajcman 1991, 93).

Kotitalousteknologiaan ja sukupuolirooleihin liittyvät pohdinnat ovat yhteydessä kotitaloustyön luonteeseen ylipäätään. Cowan (1983, 210) totesi jo 1980-luvulla, että taloustieteilijät ja sosiologit eivät pidä kotitaloustyötä ”tuottavana työnä”, osittain koska sitä ei pystytä mittaamaan. Kuvaavaa on myös Wajcmanin (2004, 28) huomio, että kotitaloustyö tunnustettiin työksi vasta 1970-luvulle tultaessa, jolloin se alkoi saada osakseen myös akateemista tutkimusta. Miesten ja naisten suhtautuminen kotitalousteknologiaan on verrannollinen heidän suhteeseensa kotitaloustyöhön ja koneisiin. Maskuliinisuudessa painottuu osaaminen koneiden käytössä ja korjaamisessa, kun taas naiset nähdään erityisesti kodinkoneiden loppukäyttäjinä. Tätä käyttämistä ei kuitenkaan pidetä teknologisena kompetenssina tai taidon osoituksena. (Wajcman 1991, 89). Samalla tavoin kuin sukupuolitamme artefakteja, sukupuolitamme myös niihin liittyvää asiantuntemusta (Cockburn & Ormrod 1993, 1; ks. myös Peteri 2007, 22). Pantzar (2000, 66) toteaa, että kodin tekniikka oli nimenomaan tarkoitettu naisille ja 1950-luvulla heidät nähtiin tekniikan aktiivisina käyttäjinä ja määrittelijöinä.

Esimerkiksi keittiössä käytettäviä välineitä ei kuitenkaan pidetä kotitalousteknologiana, koska niiden käyttäminen nähdään suhteellisen helppona. Niitä ei myöskään pidetä ”oikeana” teknologiana, koska niiden pääkäyttäjinä ovat olleet naiset ja siten ne ovat kulttuurisesti rakentuneet feminiinisiksi. (Soronen & Sotamaa 2005, 53; ks. myös Peteri 2006, 22; Cockburn & Ormrod 1993, 105–109.) Tämä siitäkin huolimatta, että teknologiaa ovat yhtä lailla kynä, paperi tai kaasuhella kuin tietokone ja internet. Meillä on vain taipumus pitää *teknologiana* vain uudempaa tekniikkaa. (Norman 1999, 26-27; ks. myös Peteri 2007, 18.) Pattie Hastings (2001) kutsuu keskivertoäitejä ja -vaimoja kyborgeiksi sillä perusteella, että koneet ovat jo pitkään laajentaneet naisten kehoja, koska he ovat toimineet uunien, pesukoneiden, ompelukoneiden ja imureiden käyttäjinä. Naisten ruumis on myös asetettu koneiden maailmaan, kun teknologian kehittymisen myötä on luotu erilaisia ehkäisykeinoja. Siltikin naiset ovat näkymättömiä teknologiakulttuurista puhuttaessa. (Ks. myös Peteri 2007, 20–21; Peteri 2006, 259.)

2.5.4 Teknologian kotoistaminen

Teknologia on siis nähtävä osana laajempaa yhteiskuntaa ja kulttuuria. Suominen (2003, 11) ehdottaakin, että teknologian sijasta puhuttaisiin teknologisesta toiminnasta ja teknologian kokemuksesta. Myös feministisen teknologian tutkimuksen piirissä on yhä enemmän alettu tarkastella teknologian laajempaa vaikutusta yhteiskunnan rakenteisiin sekä siihen, miten ja minkälaisia merkityksiä teknologiaan kiinnitetään. Sekä teknologia että sukupuoli on alettu nähdä sosiaalisesti tuotetuiksi eli konstruktionistisiksi. (Rojola 2010, 202–204.) Teknologiset artefaktit ja niiden käyttö ovat sosiaalisesti rakentuneita eli teknologia on sosiotekninen tai sosiomateriaalinen tuote: saumaton verkko, joka yhdistää artefakteja, ihmisiä, organisaatioita, kulttuurisia merkityksiä ja tietoa. Niinpä teknologia itsessäänkään ei ole koskaan lopullinen tuote, vaan artefaktit jatkavat kehittymistään jokapäiväisessä käytössä. (Wajcman 2004, 34, 106–107; ks. myös Cockburn & Ormrod 1993, 7–9; Uotinen 2005, 36–38; ks. myös Pinch & Bijker 2012.) Esine ja käyttäjä muokkaavat toisiaan (Dant 1999, 84; myös Nieminen-Sundell 2003, 43) eikä käyttäjää tai esinettä voi tarkastella irrallaan toisistaan (Nieminen-Sundell 2003, 43). Käyttäjien representaatiot heijastelevat sosiaalista todellisuutta mutta samalla ne myös rakentavat sitä (ks. Cockburn & Ormrod 1993, 113). Talja (2003, 34) kuvailee käyttäjiä uudelleenohjelmoijiksi: he vakiinnuttavat laitteille ja sovelluksille käyttötarkoituksia ja siten myös ”luovat tietotekniikan avulla uudenlaisia yhteisöjä, viestintätapoja ja kulttuurimuotoja”. Esimerkiksi teknologisia kommunikaatiojärjestelmiä on tarkasteltu tällaisena toimijaverkkona: tekniset innovaatiot eivät sulaudu osaksi jotakin sosiaalista toimintajärjestelmää valmiina ja muuttumattomana, vaan ne otetaan käyttöön joustavasti ja niitä sopeuttaen (Aro 2000, 155).

Esineillä on siis tietynlainen käsikirjoitus, skripti, joka kertoo esineen sopivuudesta tietynlaiseen käyttöön tietynlaiselle käyttäjälle (Akrich 1992, 207–209). Esimerkiksi insinöörit toteuttavat laitteita suunnitellessaan tietoisesti ja tiedostamattaan oletuksia käyttäjistä (Akrich 1992, 208; Kotro 2006). Näin ollen esineisiin on jo sisäänkirjoitettu myös sukupuolittuneita merkityksiä, odotuksia ja odotettuja toimintatapoja (Wacjman 1991, 90; Wajcman 2004, 117; ks. myös Cockburn & Ormrod 1993, 77–79).

Sisäänkirjoittaminen on myös merkittävä osa siinä, miten teknologiat asettuvat arkeemme. Suominen (2003, 9) käyttää termiä *kotoistaminen*, joka tarkoittaa laitteiden suhteuttamista oman elämän kokemuksiin, kun taas Virve Peteri (2006, 14–18) kirjoittaa *kotouttamisesta*, jossa sekä vieras että tuttu saavat merkityksiä suhteessa toisiinsa. Kun keksitään ja valmistetaan uusi tuote, se ei heti luontevasti istu ihmisten

elämään (Norman 1999, 16), vaan käyttäjä merkityksellistää sen sekä käytännön että tunteen tasolla (Akrich 1992, 298; Nieminen-Sundell 2003, 43; Lie & Sørensen 1996, 17). Valmistajan tai myyjän näkökulmasta laite pitää tehdä tutuksi, poistaa sen salaperäisyys ja tehdä siitä sosiaalisesti haluttu ja saavutettava esine (Cockburn & Ormrod 1993, 109), mutta jos otetaan myös käyttäjän näkökulma huomioon, voidaan Pantzarin (1996) termein puhua teknologian *kesyttämisestä* (ks. myös Lie & Sørensen 1996, 8–9).[24] Kesyttäminen edellyttää ”tiettyä jatkuvuutta joko rakenteellista-toiminnallisessa tai kulttuurisessa mielessä, so. tuotteiden kytkeytymistä, artikuloimista olemassa oleviin tavaroiden ja ajattelun systeemeihin” (Pantzar 1996, 50–51).[25] Konkreettisesti kotoistaminen tarkoittaa myös laitteiden sijoittamista käyttötilaan osaksi muita esineitä (Suominen 2003, 70). Lie & Sørensen (1996, 9) kuvaavat tätä prosessia käytännönläheisesti:

> The users/consumers make active efforts to shape their lives through creative manipulation of artefacts, symbols and social systems in relation to their practical needs and competencies – – artefacts are defined and placed in a way which may imply redefinitions of one's own routines and practices.

Käyttäjät siis toimivat luovasti muokatessaan esineitä osaksi omia rutiinejaan ja käytäntöjään, jotka myös näyttäytyvät uudessa valossa uuden teknologian myötä. Kun teknologia kesyyntyy, se arkipäiväistyy ja siitä tulee osa päivittäisiä rutiineja (Lie & Sørensen 1996, 17; Uotinen 2005, 56). Merkityksellistämisprosessi ei kuitenkaan välttämättä ole pysyvä: esineitä voidaan myös uudelleen kesyttää uusiin tarkoituksiin, koska tarpeet ja rutiinit voivat muuttua (Lie & Sørensen 1996, 11). Joillekin uutuustuotteille ei välttämättä edes ole valmista funktiota tai tarvetta, vaan käyttötavat kehittyvät ajan mittaan (Pantzar 1996, 12–13). Paradoksaalisesti mitä enemmän jokin tuote valtaa alaa ihmisten elämässä, sitä kokemuksellisesti merkityksettömiksi ne näyttävät muuttuvan. Uutuudet tulevat osaksi arkea, arki muuttuu ja se puolestaan asettaa vaatimuksia uutuuksille. (Pantzar 1996, 129–130.) Tästä voisi ajatella seuraavan myös se, että uutuustuotteen käyttöohjeen rooli nähdään relevantimpana kuin jo vakiintuneiden tuotteiden. James Paradis (1991, 263–264) huomauttaa aiheellisesti, että kuluttajayhteiskunnassa ihmisillä on intuitiivista operationaalista osaamista, joka

24 *Kotouttamisen* ja *domestikaation* käsitteistä tarkemmin ks. Peteri (2006, 56–59). Johanna Uotinen (2005, 58) käyttää termiä *kesyttäminen* ja hylkää *kotoistamisen*, koska teknologioita kohdataan myös kodin ulkopuolella. Hän tuo esiin myös termin *arkipäiväistäminen/arkistaminen*, mutta toteaa itsekin sen olevan kömpelö. Tässä tutkimuksessa käytetään rinnakkain *kesyttämistä* ja *kotoistamista*, joka sopii kotitalouskoneiden käyttöohjeiden tutkimuksen tematiikkaan.

25 Teknologian kesyyntymisen eri tasoista ks. Pantzar (1996, 72–73).

perustuu sosiaalisesti jaettuun käsitykseen: osaamme käyttää esimerkiksi ruuvimeisseliä tai taskulamppua ilman ohjeistusta. Lisäksi hän kommentoi johdannossakin todettua perimätietoa, ettei kukaan lue käyttöohjeita, huomauttamalla, että itse asiassa kaikkien ei tarvitse lukea käyttöohjeita, koska niiden sisältö suodattuu käyttöyhteisöön yksittäisten lukijoiden kautta. He vuorostaan ohjaavat muita. (Mts. 277.)

Riitta Nieminen-Sundell (2003, 44) toteaa, että käyttötilannetta tulisi ylipäätään tarkastella avoimesti siten, että esineen tai käyttäjän roolia ei määritettäisikään etukäteen eikä tehtäisi oletuksia. Teknisen viestinnän näkökulmasta olettaisin kuitenkin, että tämänkin tutkimuksen aineistosta löytyy paljon käyttäjiin liittyviä etukäteismäärityksiä ja oletuksia. Yksi teknisen viestinnän peruslähtökohtahan on käyttäjän tunteminen ja käyttäjän tarpeita tyydyttävien dokumentointiratkaisujen tekeminen. Daphne Jameson (2004, 236) huomauttaa, että neutraalein ja rutiinimaisinkin liikeelämän diskurssi sisältää aina jonkin näkökulman ja jotakin tulkintaa. Mitä määrityksiä tai oletuksia käyttöohjeessa siis tehdään käyttäjistä? Madeleine Akrichin (1992, 211) mukaan varsinkin kun kyse on vakiintuneesta teknologiasta, käyttöohje on yksi niistä välittäjistä (*mediator*) teknisen sisällön ja käyttäjän välillä, jota tutkimalla päästään käsiksi myös teknisten laitteiden määrityksiin. Kodin teknologisten laitteiden luokittelua ja merkityksellistämistä tutkineen Inari Aaltojärven (2014, 177–178) monet haastateltavat mainitsivat käyttöohjeen juuri tällaisena teknologian ja ihmisten välittäjänä[26], eli siltana (ks. johdanto). Myös käyttöohjeilla on sosiaalinen funktio, ja mikäli sen kieleen ja selkeyteen ei kiinnitetä huomiota, sivuutetaan samalla ihmisen ja teknologian yhteensovittamisen tärkeys (Paradis 1991, 274). Käyttöohjeet eivät ainoastaan ole osa teknologian käyttöönottoa vaan ne ovat myös mukana luomassa asenteita teknologiaa kohtaan (Mårdsjö 1994, 188).

Vehviläinen (2005, 164) käyttää teknologian ja yhteiskunnan aidosti yhdistävästä tutkimuksesta termiä *teknologian yhteiskunnallisen muotoutumisen lähestymistapa*: ”Teknologian ja yhteiskunnan välillä on saumaton vuorovaikutus, jossa on läsnä teknologisia laitteita, tietämystä ja yhteiskunnallisia käytäntöjä.” Vehviläinen lisää itse tutkivansa tätä vuorovaikutusta ajattelemalla teknologiaa *tekstuaalisuutena*: siihen kuuluvat tekstit, laitteet, ohjelmat ja viestit sekä kaikenlaiset käytännöt, joilla näitä tuotetaan ja tulkitaan (myös Vehviläinen 1997, 9). Vehviläinen (1997, 9) keskittyy informaatioteknologiaan, jonka hän toteaa olevan joustavaa: sekä sen kehittäminen että käyttö voidaan nähdä sekä tulkintana että informaatioteknologian tuottamisena. Vaikka tämän tutkimuksen aiheena ei ole informaatioteknologia, ajatus tekstuaalisuudesta sopii hyvin

26 Aaltojärvi hyödyntää Bruno Latourin ajatuksia ja käyttää sanaa *translation*: käyttöohjeet ”kääntävät” ja selittävät laitteita käyttäjälle (ks. Latour, Bruno 1993. *We Have Never Been Modern*. Käännös Catherine Porter. Cambridge, MA: Harvard University Press).

myös kotitalousteknologiaan ja ylipäätään tekniseen viestintään ja käyttöohjeisiin, joiden kautta ihmiset kohtaavat ja kokevat teknologiaa (ks. myös Suominen 2003, 14).

Tietokoneen kotoistamisesta kirjoittaessaan Suominen (2003, 198) tuo esiin ihmisen ja koneen välisen etäisyyden pienenemisen. Tämä pieneminen näyttäytyi siten, että korostettiin koneiden helppokäyttöisyyttä, monipuolista soveltuvuutta ja ihmisläheisyyttä. Vaikka kyse on tietokoneesta, on kiinnostava nähdä, näkyvätkö tämänkaltaiset perustelut tämän tutkimuksen aineistossa.

Tämän alaluvun lyhyt katsaus luo taustan johdannossa alustavasti esitellyille kotoistamisstrategioille. Tarkennan sinä- ja me-asenteen linkitystä kotoistamiseen luvussa 4.3. Lisäksi palaan tässä alaluvussa esiteltyihin teemoihin soveltuvin osin sinä- ja me-asenteen analyysissä sekä tulosten tulkinnassa.

3 KÄYTTÖOHJE TEKSTILAJIN JA RETORIIKAN NÄKÖKULMASTA

Johdannossa todettiin teknisen viestinnän alalla tuotettavan monen tyyppistä dokumentaatiota. Tyypillisenä ja suurelle yleisölle tutuimpana teknisen dokumentaation edustajana voidaan pitää käyttöohjetta. Kuten luvussa 2 esitin, teknisen viestinnän historiallisen tutkimuksen kehyksessä oma tutkimukseni voidaan sijoittaa genretutkimusten ryhmään. Kun lisäksi näkökulmana on retoriikka, tarkastelen tässä luvussa tekstilajin ja -tyypin käsitteitä ja niistä käytyä keskustelua sekä retoriikan viitekehystä. Luvun lopuksi luonnehdin käyttöohjetta tekstilajina ja tekstityyppinä.

3.1 Tekstilaji tutkimuksen taustana

Vaikka mikään teksti ei toistu täsmälleen samanlaisena, eri tekstien esiintymillä on kuitenkin sen verran samankaltaisuuksia, että ne voidaan luokitella samoiksi lajeiksi. Lajien sisällä on toki vaihtelua, ja lajit myös muuttuvat ajan myötä. Tieteellisessä tutkimuksessa jo aineiston rajaus kertoo, mikä tekstilajin oletetaan olevan. (Shore & Mäntynen 2006, 11.) Omassa tutkimuksessani on kolme oletusta. Ensinnäkin oletetaan, että on olemassa käyttöohjeen tekstilaji. Toinen oletus on se, että valitsemani aineisto edustaa käyttöohjeen tekstilajia. Kolmanneksi oletetaan, että käyttöohjeen tekstilaji muuntuu yhteiskunnallisen muutoksen mukana. (Ks. Sääskilahti 2006, 42; myös Shore & Mäntynen 2006, 11.) Nämä oletukset ovat tekstilajien tutkimuksen tarkoitusperien kannalta sikäli ongelmallisia, että yleensä tulee ensin tehdä konkreettinen analyysi, minkä jälkeen vasta pystytään muodostamaan genren kuvaus (esim. Hiidenmaa 2000, 185; ks. Sääskilahti 2006, 42). Oletukset ovat kuitenkin perusteltuja, sillä kyseessä on varsin vakiintunut tekstilaji, käytettävä aineisto on luokiteltu käyttöohjeeksi Helsingin yliopiston kirjastossa, josta aineistoni on hankittu, ja aineiston alustavassa läpikäynnissä on nähtävissä viitteitä tekstilajin muuttumisesta, joka on todettu myös useissa aiemmissa tutkimuksissa (esim. Crabbe 2012; Brockmann 1998; Anward 1994).

Tekstilajin käsitteen juuriin nähden tähän tutkimukseen valitsemani retoriikan viitekehys on osuva: antiikin retoriikassa oltiin kiinnostuneita erilaisista lajeista, ja genren (lat. *genus*) käsite juontuu Aristoteleen (1997) eri taiteenlajeja käsittelevään *Runousoppiin* saakka. *Genuksella* viitataan sukuun, sukupuoleen ja ryhmään, jolla on yhteisiä ominaisuuksia. Elottomista puhuttaessa sillä viitataan lajiin ja laatuun. (Heikkinen & Voutilainen 2012, 17, 20; Shore & Mäntynen 2006, 13.) Lajeihin luokittelu on tapa tai keino esittää tietynlaista kohdetta. Alun perin lajeja pidettiin melko muuttumattomina, kunnes romantiikan aikana 1700-luvun lopussa ja 1800-luvun alussa kirjallisuuttakin alettiin pitää muuttuvana ilmiönä. (Shore & Mäntynen 2006, 13–14.) Nykyaikaisessa lajiajattelussa keskeistä onkin tekstilajien dynaamisuus ja jatkuva muutos: Mihail Bahtinin (1986, 76–81) mukaan ei tulisi korostaa yksittäisten lajien vakautta, vaan vuorovaikutusta, joka vallitsee eri tekstien sekä niiden tuottajien ja tulkitsijoiden välillä (ks. myös Heikkinen & Voutilainen 2012, 21; Sääskilahti 2006, 40; Shore & Mäntynen 2006, 11; Hyland 2000, 4–5; Berkenkotter & Huckin 1995, 24). Genret ja niiden määrä kertovat ennen kaikkea yhteiskunnan kompleksisuudesta (Miller 1984; Heikkinen & Voutilainen 2012, 18).

Genreä on määritelty eri tieteenaloilla ja eri näkökulmista. Tässä tutkimuksessa hyödynnetään pääasiassa kielitieteellistä lähestymistapaa, sillä omalla tutkimuksellani on yhtymäkohtia kielentutkimuksen piirissä tehtyihin genretutkimuksiin. Genre terminä yleistyi kielitieteessä vasta 1980-luvulla, mutta erilaisten tekstien luokitteluun liittyviä kysymyksiä on pohdittu kielentutkimuksen piirissä ainakin 1950-luvulta asti (Shore & Mäntynen 2006, 16). Hilkka Yli-Jokipiin (1994, 88) mukaan genren ja tekstilajin käsitteitä voidaan käyttää rinnakkain. Jyrki Kalliokoski (1996, 28–29) tuo kuitenkin esiin, että niitä on myös eroteltu: tekstilaji on nähty kielelliseksi käsitteeksi, ja genren on nähty lisäksi viittaavan tekstilajin kulttuurisidonnaisuuteen ja kieleen sosiaalisena toimintana. Kalliokosken (mp.) mukaan tekstilajinkin voi kuitenkin nähdä laajasti eli korostaa sen ilmentämää sosiaalista toimintatyyppiä. Kielentutkimuksessa onkin tapana käyttää tekstilajia ja genreä synonyymisesti (ks. Nieminen 2010, 21), ja näin tehdään myös tässä tutkimuksessa.

Genren määrittelyitä on kielitieteessä useita. Yksi tähän tutkimukseen sopiva lähtökohta on John Swalesin (1990, 46–47) ajatus päämäärästä: teksteillä, jotka kuuluvat samaan genreen, on yhteisiä kommunikatiivisia päämääriä. Joissakin tekstilajeissa päämäärän tunnistaminen on helppoa, joissakin taas se ei sovi määrittelykriteeriksi. Reseptien tapaan (mp.) käyttöohjeet ovat perusluonteeltaan ohjeistavia tekstejä, joiden päämäärä on selkeä eli niiden tavoitteena on auttaa käyttäjää suorittamaan jokin tehtävä.

Genren määrittelyssä erotetaan tavallisesti kaksi pääasiallista lähtökohtaa: rakennekeskeisyys ja genre toimintana. Kielitieteessä on tästä lähtökohdasta eroteltu kolme keskeistä tutkimusperinnettä: systeemis-funktionaalinen kielitiede, uusi retoriikka (*New Rhetoric*) ja soveltavaan kielitieteeseen kuuluvaksi katsottu ESP (*English for Specific Purposes*). (Heikkinen & Voutilainen 2012, 24.) Seuraavaksi asemoin omaa tutkimustani näihin nähden.

Rakennekeskeinen genretutkimus lähtee tekstien laadullisesta tai määrällisestä analyysistä, ja sen tärkeimpiä nykyedustajia on systeemis-funktionaalinen kielentutkimus (esim. Halliday 1978) ja siitä kehittynyt Sydneyn koulukunta (esim. Eggins & Martin 1997)[27]. Ruqaiya Hasan (1989, 55–65) on esittänyt, että tekstien kokonaisrakenne koostuu pakollisista ja valinnaisista jaksoista, eli genret ovat rakenteeltaan vaihtelevasti vakiintuneita. Vesa Heikkisen & Eero Voutilaisen (2012, 25) mukaan yhdessä ääripäässä ovat niin sanotut jähmeät tekstit, kuten reseptit ja kuolinilmoitukset, kun taas toisessa vapaat arkikeskustelut. Käyttöohjeita voisi jälleen kerran nähdäkseni verrata resepteihin ja luonnehtia myös niitä jähmeiksi teksteiksi. Tekstilähtöisessä genreanalyysissä huomio kiinnittyy esimerkiksi sanavalintojen ja kieliopillisten valintojen analyysiin, mutta lähtökohta genren kokonaisrakenteen analyysiin on kuitenkin funktionaalista (mts. 25–26).

Toinen pääasiallinen lähestymistapa genren määrittelyyn, eli genren tarkastelu toimintana, painottuu tekstin sijasta siihen rooliin, joka genrellä on yhteisön näkökulmasta. Lisäksi se painottuu genren tuottamiseen ja kuluttamiseen liittyviin käytäntöihin. (Heikkinen & Voutilainen 2012, 27.) Esimerkiksi Brian Paltridge (1997, 88, 106) selkeyttää näiden kahden lähestymistavan eroa havainnollisesti puhuessaan tekstilajin ulkoisista ja sisäisistä kriteereistä: ulkoisia ovat kontekstiin, kuten diskurssiyhteisöön, kulttuuriin tai sosiaalisiin käytänteisiin liittyvät piirteet, ja sisäisiä kriteereitä puolestaan tekstien kielelliset piirteet, kuten sanasto ja rakenne (ks. myös Mäntynen 2006). Anne Mäntynen (2003, 16) käyttää sillan metaforaa: tekstilaji on silta, joka yhdistää sosiokulttuurisen kontekstin ja tekstin kielelliset piirteet. Ympäröivä konteksti sekä tekstille tyypilliset rakenteet ja kielelliset piirteet muokkaavat tekstilajeja.

Genreä toimintana ja sen yhteisöllistä roolia korostavat uuden retoriikan edustajat. Miller (1984, 151) määrittelee genren

27 Halliday, Michael 1978. *Language as Social semiotic. The Social Interpretation of Language and Meaning*. London: Arnold; Eggins, Suzanne & Martin, James R. 1997. Genres and Registers of Discourse. T. A. van Dijk (toim.) *Discourse as Structure and Process. Discourse Studies. A Multidisciplinary Introduction*, Vol. 1. London: Sage, 230–256.

> retorisen muodon tyypillistymäksi, joka liittyy olennaisesti retorisen tilanteen tyypillistymiseen: samankaltaiset tilanteet tulkitaan toistuessaan saman abstraktin tilannetyypin toteutumiksi, ja ne saavat aikaan myös samankaltaisen reaktion (suomennos Heikkinen & Voutilainen 2012, 28).

Millerin genren määritelmä on tyypillistä teknisen viestinnän genretutkimuksissa (Kynell & Moran 1999, 9; ks. luku 2.1). Uudessa retoriikassa ei paneuduta yleensä tekstin mikro- ja makrorakenteen analyysiin toisin kuin systeemis-funktionaalisessa tai korpuslingvistisessä genreanalyysissä. Uusi retoriikka on kuitenkin vaikuttanut paljon tekstilähtöiseen lajitutkimukseen ja näitä näkökulmia onkin yhdistetty. (Heikkinen & Voutilainen 2012, 28.)

Kun tämän tutkimuksen asemoimista pohditaan toisaalta rakennekeskeisen genretutkimuksen ja toisaalta toiminnallisen genretutkimuksen kannalta, se sijoittuu näiden välimaastoon. Yhtäältä aineiston analyysi on tekstilähtöistä, toisaalta koko tutkimusasetelma perustuu käyttöohjeiden tarkasteluun sosiaalisessa kontekstissa. Kuten Sääskilahden (2006) tutkimuksessa, tässäkin työssä pelkästään rakenteeseen perustuva genren määrittely olisi hankalaa, jos ajatellaan tekstilajin muutosta. Alkoholivalistustekstien lailla myös käyttöohjeen rakenne varmasti muuttuu ajan myötä – ei itse tekstilajista johtuvista syistä, vaan esimerkiksi tekstien tuottamisprosessissa tapahtuneiden muutosten sekä teknologian muuttumisen ja kotoistumisen myötä. Rakenteeseen perustuva määrittely antaa myös ymmärtää, että tekstit ovat erillään sosiaalisesta todellisuudesta, mikä on päinvastainen ajattelutapa kuin tässä tutkimuksessa[28]. Lisäksi kun ajatellaan päämäärälähtöistä genremäärittelyä, ei voida pelkästään tarkastella tekstilajin ominaisuuksia, vaan on myös otettava huomioon sosiaalinen todellisuus ja tekstien käyttö siinä. (Ks. Sääskilahti 2006, 36–37.)

Genren tutkimusperinteistä tähän tutkimukseen on valittu edellä määritelty uusi retoriikka, joka on tarkoituksenmukainen valinta teknisen viestinnän viitekehyksessä. Lisäksi kun retoriikan perustana on argumentaatio (Kakkuri-Knuuttila 1998, 233) – ja kääntäen argumentaatiolla on retorinen tavoite (van Eemeren, Grootendorst & Kruiger 1987, 220) – retoriikka tulee myös lähelle yhtä sinä-asenteen ilmentymää, käyttäjän motivointia, jossa on viime kädessä kysymys argumentoinnista.[29] Seuraavassa alaluvussa käsittelen retoriikkaa ja uutta retoriikkaa tarkemmin.

---

28 Tieteellisiä tekstejä tutkinut Hyland (2000, 8) toteaa myös, että tekstejä tuottavat kirjoittajat sijaitsevat aina jossakin sosiaalisessa todellisuudessa.

29 Timothy Borchers (2006, 95) selkiyttää retoriikan ja argumentaation välistä suhdetta toteamalla, että niiden välillä on päällekkäisyyttä mutta että retoriikkaa pidetään yleensä informaalimpana ja epäsystemaattisempana eikä se välttämättä perustu logiikkaan ja järkeilyyn.

3.1.1 Retoriikka ja uusi retoriikka

Retoriikalla on moninaisia perinteitä ja käyttötapoja, ja sitä hyödynnetään monilla eri tieteenaloilla. Puhutaankin retorisesta käänteestä, jolla tarkoitetaan uuden retoriikan esiinmarssia ja kasvavaa myönteistä asennoitumista retoriikkaan. (Palonen & Summa 1996, 7; ks. myös Mäntynen & Sääskilahti 2012, 196.) Mäntysen ja Sääskilahden (mp.) mukaan suomalaisessa kielentutkimuksessa retoriikkaa on hyödynnetty eritoten genretutkimuksissa[30]. Tämä tutkimus jatkaa samaa linjaa mutta teknisen viestinnän näkökulmasta. Retoriikan käyttö eri aloilla on moninaista, mutta tutkimuksia yhdistää kiinnostus yleisöön ja vetoavan argumentoinnin tutkimukseen (Palonen & Summa 1996,7; ks. myös Mäntynen & Sääskilahti 2012, 196).

Mäntynen ja Sääskilahti (2012, 194) toteavat, että siinä missä genreanalyysi asettuu diskurssin- ja tekstintutkimuksen alueelle, uusi retoriikka on Suomessa kuulunut paremminkin filosofian ja yhteiskuntatieteellisen tutkimuksen alaan. Uudella retoriikalla voidaan tarkoittaa joko eurooppalaiseen tutkimusperinteeseen nojaavaa argumentoinnin ja suostuttelun tekniikoiden tarkastelua tai pohjoisamerikkalaista uuden retoriikan tutkimusta, jossa retoriikka tarkoittaa kielenkäytön kokonaisuuksien tarkastelua sosiaalisen toiminnan näkökulmasta (ks. Millerin 1994 määritelmä edellä). Mäntynen ja Sääskilahti (mp.) painottavat ensin mainittua perinnettä, kun taas omassa tutkimuksessani on aineksia molemmista näkökulmista.

Retoriikka itsessään viittaa viestintätapahtumaan kuulijan näkökulmasta, mutta olennainen osa retoriikan määrittelyä on suostuttelu (*persuasion*), joka kattaa sekä puhuja-kirjoittajan intention että tavoitteiden onnistumisen (Charteris-Black 2005, 8–9). Retoriikka on yksi sosiaalisen toiminnan muoto, jossa vähintään yksi henkilö yrittää kytkeytyä vähintään yhteen henkilöön (Hauser 2002, 10). Retoriikassa on kyse vetoomuksista, jotka antavat meille tietoa ja neuvovat meitä uskomuksissa ja käyttäytymisessä tietyssä tilanteessa (mts. 31). Retoriikan määritelmä, eli ”oppi siitä, miten asia esitetään vakuuttavasti ja suostuttelevasti” (Haapanen 1996, 23), onkin osuva erilaisten viestintätuotteiden tarkastelun taustaksi.

Uusi retoriikka viittaa moderniin retoriikan tutkimukseen, joka tarkastelee kielenkäyttöä vaikuttamisen näkökulmasta (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 195). Uudella retoriikalla viitataan erityisesti 1960-luvun jälkeen yleistyneeseen kiinnostukseen retoriikkaa kohtaan (Summa 1989, 92). Tuolloin ilmestyivät Kenneth Burken (1950), Chaïm Perelmanin ja Lucie Olbrechts-Tytecan (1958) sekä Stephen Toulminin

30 Mäntynen ja Sääskilahti mainitsevat seuraavat tutkimukset: Mäntynen (2003); Sääskilahti (2006); Volmari, Kristiina 2009. *Half a Century of Forest Industry Rhetoric. Persuasive Strategies in Sales Argumentation*. Väitöskirja. Acta Wasaensia, 205, Linguistics, 40, Universitas Wasaensis; Mikkonen (2010).

(1958)[31] teokset, jotka ovat uuden retoriikan tutkimuksen kannalta keskeisiä. Vaikka heidän ajatuksensa ovat muuten keskenään kovin erilaisia, he kyseenalaistivat tuolloin vallinneen retoriikkaa vähättelevän asenteen (Summa 1996, 51). (Ks. myös Mäntynen & Sääskilahti 2012, 196.)

Klassisessa retoriikassa kiinnitettiin paljon huomiota puhujaan, jonka tuli olla taitava puhumaan ja moraalisesti moitteeton (Charteris-Black 2005, 9; Aristoteles 1997, *Retoriikka*, esim. 60–61; ks. myös Mäntynen & Sääskilahti 2012, 199). Uudessa retoriikassa näkökulma ei ole näin normatiivinen ja painopiste on siirtynyt enemmän puhujasta tai kirjoittajasta yleisöön päin (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 199; Kakkuri-Knuuttila 1998, 241). Lisäksi uuden retoriikan ominainen piirre on empiirinen ja yhteisöllinen asennoituminen: ”argumenttien tai muiden retoristen tehokeinojen hyvyys vaihtelee yhteisön omaksumien kommunikaatiosääntöjen mukaan, joten niille ei voida antaa rationaalisia kriteereitä” (Kakkuri-Knuuttila 1998, 241). Palaan siirtymään kirjoittajasta yleisöön teknisen viestinnän osalta luvussa 3.2.

Kari Palonen ja Hilkka Summa (1996, 10) luokittelevat retoriikan kolmelle tasolle sen mukaan, mihin kielenkäytön tasoon huomio suunnataan. Ensinnäkin voidaan tarkastella puheiden tai esitysten retoriikkaa: puheita ja tekstejä analysoidaan kokonaisuutena ja arvioidaan niiden taidokkuutta tai vaikuttavuutta suhteessa yleisöön. Toiseksi voidaan tarkastella argumentoinnin retoriikkaa, jolloin keskitytään keinoihin, joilla pyritään muuttamaan tai vahvistamaan yleisön käsityksiä asioista. Kolmanneksi voidaan tarkastella trooppeja tai kielikuvia: niitä voidaan tarkastella tahdonilmaisuna tai argumentoinnin välineenä, mutta trooppiretoriikkaa voi käyttää myös ”jonkin tekstin, kirjoittajan tai aikakauden kielen tyypillisten tai yksilöllisten ajatusmuotojen tai tyylien tutkimiseen”. Tästä luokittelusta lähimmäksi tämän tutkimuksen profiilia tulee argumentoinnin retoriikka: käyttäjän motivoinnissa on juuri kyse vastaanottajan asenteiden tai toiminnan muuttamisesta tai vahvistamisesta, ja myös tavat, joilla käyttöohjeiden kirjoittajat toisaalta identifioivat itsensä ja toisaalta käyttäjänsä, ovat keinoja, joilla yleisön käsityksiä asioista pyritään muuttamaan tai vahvistamaan. Uuden retoriikan perustana onkin argumentaatio (Kakkuri-Knuuttila 1998, 233).[32]

31 Toulmin, Stephen 1958. *The Uses of Argument*. Cambridge: Cambridge University Press.

32 Frans van Eemeren, Rob Grootendorst ja Tjark Kruiger (1987, 211–212) selostavat seikkaperäisesti Perelmanin ja Olbrechts-Tytecan argumentaatioteorian taustoja ja toteavat muun muassa, että uusi retoriikka sisältää elementtejä sekä Aristoteleen retoriikasta että dialektiikasta. Dialektiikka viittaa väittelyyn ja siinä käytettyihin argumenttitekniikoihin (van Eemeren 1987, 63–70; Perelman 1996, 22).

3.1.2 Argumentaatio

Argumentaation tavoitteena on aina saada aikaan tietty vaikutus niissä, joille se on tarkoitettu (van Eemeren ym. 1987, 211). Argumentoinnilla yritetään päästä yhteisymmärrykseen tilanteessa, jossa on useampi kuin yksi vaihtoehtoinen päätelmä tai uskomus valittavana (Summa 1989, 93; ks. myös Mäntynen & Sääskilahti 2012, 196). Van Eemeren ym. (1987, 7) määrittelevät argumentaation olevan ”sosiaalista, älyllistä ja verbaalista toimintaa, joka palvelee jonkin mielipiteen puolustamista tai kumoamista, joka sisältää joukon lausumia ja jonka tavoitteena on saavuttaa jonkin yleisön hyväksyntä”. Argumentaatiossa pyritään siis hankkimaan tai vahvistamaan yleisön hyväksyntää tai kannatusta esitetyille väitteille (Perelman 1996, 16; Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 5–9). Yleisön Perelman ja Olbrechts-Tyteca (1971, 19) määrittelevät olevan ”the ensemble of those whom the speaker wishes to influence by his argumentation” ja toteavat sen olevan aina enemmän tai vähemmän systematisoitu konstruktio.

Yleisön hyväksynnässä ei aina ole kyse älyllisestä hyväksynnästä, vaan kuten Perelman (1996, 19) toteaa, tavoitteena on usein toiminta tai toiminta-alttiuden luominen. Myös Summa (1989, 99) esittää, että retoriikalle on tyypillistä tarkastella tekstuaalisia tuotteita tekoina, ”maailmaa muuttavina tarkoituksellisina tuotteina”, joiden taustalla on tiettyjä valintoja. Argumentoinnissa olennaista on edellä mainittu suostuttelu ja suostuttelussa annetut argumentit (Aristoteles 1997, *Retoriikka*, 10–16; ks. myös Summa 1989, 90; Mäntynen & Sääskilahti 2012, 196; Puro 2006, 31). Retoriikan tavoin myös argumentaatio on sosiaalista toimintaa (van Eemeren ym. 1987, 2).

Tehokas argumentti on sellainen, joka pystyy saamaan yleisön kannatuksen ja halutun toiminnan (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 45). Uuden retoriikan mukaisesti argumentaation pätevyys tai luotettavuus (*soundness*) vastaa sitä, kuinka se onnistuu vakuuttamaan yleisönsä (van Eemeren ym. 1987, 213). Suostuttelevuus liittyy siis toisaalta kirjoittajan suostuttelevaan intentioon ja toisaalta viestin suostuttelevaan vaikutukseen. Kirjoittajan retorisia intentioita voidaan tutkia kuitenkin vain tekstin kautta, ja usein on ajallisten tai maantieteellisten esteiden vuoksi mahdoton tutkia, onko viesti onnistunut suostuttelemaan vastaanottajan. Ideaalissa tilanteessa läsnä ovat sekä suostuttelun intentio että suostutteleva vaikutus, mutta vaikka jompikumpi niistä puuttuisi, retoriikan määrittely suostutteluksi ei muutu. (Mauranen, A. 1993, 31–35.) Tämänkään tutkimuksen tarkoitus ei ole arvioida argumentoinnin onnistuneisuutta tai tehokkuutta, vaan analysoida ja kuvailla käytettyjä argumentoinnin strategioita. Hyvälle ja vakuuttavalle argumentoinnille on toki luotu kriteerejä (näistä kooste ks. Makkonen 2010, 64), mutta argumenttien perimmäistä onnistuneisuutta

on vaikea kommentoida, sillä onnistuneisuus muodostuu kokonaisuudesta, eri osien vuorovaikutuksen tuloksena eikä yksittäisten osien onnistuneisuuden perusteella. (Ks. Summa 1995, 85.) Argumentaatio on siis kontekstisidonnaista, jolloin sitä pitäisi tarkastella käyttötilanteissa, mikä on varsin olennaista käyttöohjeita ajatellen. Koska ne ovat käyttötekstejä (ks. luku 3.3), niitä tulisi arvioida käyttötilanteessa ja osana kokonaiskäyttäjäkokemusta[33]. Tässä tutkimuksessa sitä ei siis kuitenkaan pystytä tekemään, ja olipa argumentointi onnistunutta tai ei, se on joka tapauksessa yritys vakuuttaa jokin yleisö (Mauranen, A. 1993, 6).

Summa (1995, 86) toteaa argumentoinnin tutkimisen voivan tarkoittaa monta asiaa: yksittäisten päätelmien loogisen pätevyyden arvioimista, argumentoinnin seurausten tutkimista tai laajempien argumentaatiostrategioiden erittelyä, jolloin tavoitteena voivat olla tulkinnat siitä, mihin tekstin vakuuttavuus perustuu. Se puolestaan voi tuottaa tulkintoja tai hypoteeseja argumentaatiotilanteelle ominaisista piirteistä. Tässä tutkimuksessa kyse on teknologian kotoistamisstrategioiden erittelystä ja siitä, minkälaisia funktioita näillä strategioilla voidaan tulkita olevan. Ilmentymistä ja niiden funktioista voidaan puolestaan tuottaa tulkintoja käyttöohjeille ominaisista piirteistä ja niiden ajallisista muutoksista.

Uudessa retoriikassa argumentointi sisältää eksplisiittisen argumentoinnin lisäksi myös implisiittisen suostuttelun: valitsemamme sanat ja rakenteet voivat sisältää myös intuitiivista ja tiedostamatonta suostuttelua (Coe 1994, 181). Keskeinen ero näiden kahden välillä on käyttötarkoituksessa: Aristoteleella retoriikka kohdistui lähinnä puhetaidon hallitsemiseen ja opettamiseen, kun taas uusi retoriikka tutkii puhuttua ja kirjoitettua kieltä (Sakaranaho 2001, 10; Kakkuri-Knuuttila 1998, 235). (Ks. myös Sääskilahti 2006, 44.)[34] Sääskilahti (mp.) kuitenkin toteaa, että tämä ei ole este sille, etteikö Aristoteleen retoriikka voisi olla analyysimallina, mitä tässä työssä onkin toteutettu. Kun sekä Aristoteleella (1997, 16) yleisön rooli on tärkeä ja kun Perelmanin retoriikkanäkemyksessä keskeistä on yleisön merkityksen korostaminen (ks. Summa 1996, 67; Summa 1989, 103; van Eemeren ym. 1987, 213–216), voidaan tässä tutkimuksessa hyödyntää sekä retoriikan ja uuden retoriikan näkökulmia.

33 Argumenttien onnistuneisuuden arviointi on siis paralleeli nykyisin teknisen viestinnänkin alalla keskeisen käyttäjäkokemuksen arvioinnin kanssa. Esimerkiksi Michael Cummings (2010) toteaa, että käyttäjäkokemuksessa kokonaisuus on enemmän kuin osiensa summa, ks. http://uxdesign.com/ux-defined [viitattu 9.11.2016].

34 Jukka-Pekka Puro (2006, 107–108) toteaa, että Burken ja Toulminin kaltaiset kirjoittajat eivät ole aristoteelisen perinteen jatkajia, vaan että pitäisi puhu kokonaan uudesta raiteesta. Uusi retoriikka tiedostaa juurensa, mutta käytännössä niistä ei ole paljoakaan jäljellä.

3.1.3 Logos, eetos, paatos ja argumentointitekniikat

Aristoteles (1997, 11) esittää *Retoriikka*-teoksessaan argumentaation keinojen (*pisteis*) kolmijaon *logokseen*, *eetokseen* ja *paatokseen*. Sen avulla voidaan luonnehtia sekä käyttäjän ja kirjoittajan välistä suhdetta että teknisen viestinnän historiallista kehitystä nimenomaan valitusta tutkimusnäkökulmasta (ks. luku 4). Seuraavassa tarkastellaan tätä kolmijakoa sekä retorisen analyysin ulottuvuuksia. Peruslähtökohta on se, että retoriikassa tulee analysoida, mihin suostuttelu käytännössä perustuu ja tässä argumentaation keinojen kolmijako on keskeinen (ks. Puro 2006, 32–33).

Logoksella viitataan argumentin asiasisältöön eli itse argumenttiin. Eetos tarkoittaa tapoja, joilla puhuja ilmentää omaa luonnettaan ja uskottavuuttaan, joskin nykypäivän retoriikassa se usein ymmärretään puhujan tai kirjoittajan yleisökäsitykseksi ja toisaalta lähestymistavaksi kohteeseen. Eetos liittyy tapoihin, joilla tekstin ”minä” tekee itsensä tunnetuksi yleisölle, joka on mikä tahansa ajateltu puhunnan kohde. Eetos sisältää normatiiviset lähtökohdat ja ne aikomukset, joita esittäjällä on. Paatos, eli ”sinä”, viittaa yleisön vastaanottokykyyn, mielentilaan tai tunteisiin, joilla on vaikutusta argumentin vastaanottamisen tapaan ja arvioon. Paatoksella siis viitataan keinoihin, joilla lukija tehdään vastaanottavaiseksi kirjoittajan sanomalle. Vastoin yleistä käsitystä paatos ei liity pelkästään tunteenomaisuuteen, vaan retoriikassa se sisältää kaikki sellaiset tavat, jotta sisältyvät väitteiden esittämiseen, jotta kommunikaation esteitä saadaan vähennettyä. Väitteen esittäjä siis pyrkii etsimään yleisön kanssa yhteisen lähtökohdan (ks. luku 3.2.1), joskin valtasuhteiltaan täysin epätasapainoisessa argumentaatiotilanteessa paatos voi tässä merkityksessä puuttua: esimerkkejä tästä ovat vanhempi komentamassa lasta tai opettaja oppilasta. Logos, eetos ja paatos sekä kielelliset keinot muodostavat kokonaisuuden. Niinpä sisällöllistä argumentaatiota ei ole viisasta jättää analyysin ulkopuolelle. Tämä on linjassa laajan, aristoteelisen tulkinnan kanssa, jonka mukaan retoriikan perustana on argumentaatio ja muut retoriset keinot rakentuvat sen varaan. (Kakkuri-Knuuttila 1998, 233, 238; Summa 1995, 74–75; Tindale 2004, 20; Summa 1989, 96–97.)[35] Logos, eetos ja paatos ovat siis kietoutuneet yhteen, mikä samalla korostaa retoriikan näkemystä argumentoinnin luonteesta: sillä on aina konteksti, ja se sisältää puhujan ja yleisön välisen suhteen (Summa 1989, 96).

35 Alan Gross (1990, 12–16) tuo esiin, että myös tieteellisissä teksteissä tämän kolmijaon huomioon ottaminen on tärkeää, vaikka monesti ajatellaan, että niissä suostuttelevuus perustuu vain logokseen (ks. myös Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 17). Hyland (2000, 12) ylipäätään painottaa monien akateemisten genrejen suostuttelevaa luonnetta.

Logoksen, eetoksen, paatoksen sekä kielellisten keinojen yhteen punoutuminen ei kuitenkaan tarkoita, että argumentteja tulisi aina analysoida ensin, vaan analyysin kohde voidaan rajata tarkoituksenmukaisesti ja tavoitteiden mukaan (Kakkuri-Knuuttila 1998, 238). Osuvasti tämän tutkimuksen kannalta argumentatiivisessa kielenkäytössä olennaista on puhujan ja kuulijan välinen suhde, joka on siinä koko ajan mukana. Argumentointi on siis vuorovaikutteista. (Summa 1989, 93–94.) ”Puhujan intentiot ja kuulijan oletetut reaktiot niihin ovat sisäänrakennettuina jokaiseen argumenttiin” (mts. 94).

Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttilan (1998, 240) mukaan retorista analyysiä voidaan tehdä useilla eri tasoilla:

1. Argumentteja voidaan analysoida kriittisesti eli tehdä logos-tason arviointi.
2. Psykologisesta näkökulmasta voidaan analysoida eetos- ja paatos-keinoja.
3. Sosiaalisesta näkökulmasta voidaan analysoida puhetilanteen tekijöitä eli puhujaa, yleisöä ja foorumia.
4. Tekstin kielellisessä näkökulmassa voidaan analysoida esimerkiksi metaforia, dualismeja ja konnektiiveja ja niiden vaikutusta tekstiin kokonaisuudessaan.
5. Kokonaisuuden näkökulmasta voidaan analysoida esimerkiksi tekstilajin logos-, paatos- ja eetos-keinoja sekä kielellisiä vaikutuskeinoja kulttuurin osina ja ilmentäjinä.

Näistä osuvimpia tämän tutkimuksen kannalta ovat argumenttien analysointi sekä psykologinen ja kokonaisuuden näkökulmat. Argumenttien logos-taso on mukana käyttäjän motivoinnin tarkastelussa ja siinä esitetyissä perusteluissa. Viestillä on eniten vaikutusta, kun se antaa yleisölle hyvät syyt uskoa ja toimia (Hauser 2002, 119). Psykologinen näkökulma on läsnä, sillä teksteissä esiintyvien sinä- ja me-asenteen ilmentymien voidaan katsoa eetoksen osalta rakentavan suhdetta yleisöön ja paatoksen osalta vaikuttavan yleisön vastaanottokykyyn. Myös käyttäjän motivoinnilla on merkitystä paatoksen kannalta. Vaikka paatos ohjaa yleensä tarkastelemaan vetoomuksia tunteisiin, se kaiken kaikkiaan tuo yleisön mukaan kuvaan ja antaa mahdollisuuden esittää kysymyksiä yleisön luonteesta ja roolista argumentaatiotilanteessa (Tindale 2004, 21).

Eetoksessa on kyse toisaalta sisällyttämisestä ja toisaalta pois sulkemisesta: se muodostuminen riippuu kirjoittajan tekemistä valinnoista (Hauser 2002, 148). Hauser (mts. 149) toteaa, että retoriikan tutkijat ovat yleisesti hyväksyneet Aristoteleen uskomuksen siitä, että myönteinen käsitys reettorin henkilöstä (*character*) on mahdollisesti kaikkein voimakkain suostuttelun keino. On toki todettava, että käyttöohjeiden

ollessa kyseessä reettorin roolin tarkastelu esimerkiksi älykkyyden tai hyveellisyyden kannalta (mts. 154–156) on lähtökohdiltaan ongelmallinen, sillä kirjoittajan asema on tässä genressä ollut perinteisesti lähes näkymätön. Onkin realistisempaa lähteä tarkastelemaan kirjoittajaa persoonien ja roolien kautta, kuten luvussa 4.3 tehdään.

Edellä olevassa listassa ollut kokonaisuuden näkökulma heijastelee tutkimuksen laajempaa tekstilajillista ja yhteiskunnallista ulottuvuutta: yksittäisten eetos- ja paatoskeinojen tarkastelun kautta päästäneen käsiksi käyttöohjeiden ajalliseen muutokseen sekä sen suhteeseen ympäröivään yhteiskuntaan. Retorinen analyysi voi näin ollen olla osa kulttuurintutkimusta, mihin johdannossa viitattiinkin: argumentaatio ja erilaiset kielelliset vaikutuskeinot ovat osa sosiaalista kommunikaatiota ja niitä tutkittaessa paljastuu myös yhteiskunnallisia arvoja ja uskomuksia (Kakkuri-Knuuttila 1998, 240). Palaan logos-, eetos- ja paatos-ulottuvuuksien ja tämän tutkimuksen analyysikohteiden väliseen yhteyteen tarkemmin luvuissa 4.1 ja 4.3.

Aristoteelisen kolmijaon lisäksi aineiston analyysissä hyödynnetään uuden retoriikan puolelta Peremanin[36] ja Olbrechts-Tytecan raportoimia argumentointitekniikoita. Perelman (1996) jakaa argumentaatioteoriansa yhtäältä argumentoinnin lähtökohtiin ja toisaalta argumentoinnin tekniikoihin. Lähtökohdat ovat oletuksia tavoista, joilla yleisöä kannattaa lähestyä eli kyseenalaistamattomia ”esisopimuksia”. Tekniikat puolestaan ovat erilaisia kielen resursseja, joilla voidaan rakentaa väitteiden uskottavuutta. Vakuuttavuus sinänsä ei ole riippuvainen argumentin rakenteesta, vaan yleisön uskomuksista: ovatko puhujan valitsemat keinot, kuten syy-seuraussuhteet, tavoite–keinot-kytkennät tai esimerkit, yleisön mielestä uskottavia? (Ks. Summa 1996, 69–71; vrt. Summa 1989, 191–192; vrt. van Eemeren ym. 1987, 252.[37])

Perelman ja Olbrechts-Tyteca (1971, 190–192; myös Perelman 1996, 59–61) jakavat tekniikat kahteen ryhmään: assosiatiivisiin eli yhdistäviin ja dissosiatiivisiin eli erottaviin tekniikoihin. Assosiaatiossa toinen elementti ymmärretään joko positiivisesti tai negatiivisesti jonkin toisen elementin avulla. Dissosiaatiossa pyritään erottelemaan tekijöitä, jotka on yhdistetty esimerkiksi vakiintuneen käytännön tai perinteen kautta. Assosiatiivisia tekniikoita on kolme pääluokkaa: kvasiloogiset argumentit, todellisuuden rakenteeseen perustuvat argumentit ja todellisuuden rakennetta määrittävät tai luovat argumentit. (Ks. myös Summa 1996, 71; Summa 1989; 107; Mikkonen

36 Käännöstieteessä Perelmania ja argumentaatioteoriaa on hyödyntänyt Anna-Riitta Vuorikoski (2004) väitöskirjassaan.

37 Summan vanhemmassa teoksessa (1989) sekä van Eemeren ym. kirjassa (1987) todetaan, että Perelman jakaa argumentointitekniikkansa kolmeen osaan, mutta jostain syystä artikkelissaan 1996 Summa raportoi kahtiajaosta. Alkuperäinen kolmijako on 1) argumentaation viitekehys, 2) argumentaation lähtökohdat ja 3) argumentaation tekniikat. Van Eemeren ym. (1987, 252) tosin kritisoivat tätä jaottelua epäsystemaattiseksi.

2010, 58–59; Sääskilahti 2006, 48; van Eemeren ym. 1987, 227–246.) Näistä tässä tutkimuksessa relevantteja ovat assosiatiivisten tekniikoiden kaksi jälkimmäistä ryhmää.

Todellisuuden rakenteeseen perustuvissa argumenteissa tavallista on vedota peräkkäisyyssiteisiin (syy ja seuraus) tai rinnakkaisuussiteisiin (henkilö ja hänen tekonsa) (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 261–266, 293–305; Perelman 1996, 60, 93–119; ks. myös Summa 1989, 107; ks. myös Sääskilahti 2006, 49; van Eemeren ym. 1987, 235). Seuraussuhteen argumentaatio voi suuntautua syiden tutkimiseen, seurausten toteamiseen tai tosiseikan arvottamiseen seurauksiin nähden. Kun jotakin asiaa arvioidaan sen seurausten perusteella, kyseessä on pragmaattinen argumentti. Argumenteissa voi myös olla keino-päämääräsuhde. (Perelman 1996, 93–95; Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 266; van Eemeren ym. 1987, 235–236; ks. myös Mikkonen 2010, 61.) Todellisuuden rakennetta määrittäviä argumenteissa puolestaan jostakin tilanteesta tehdään malli tai yleinen sääntö, johon päättelyssä nojataan. Tällaisia tekniikoita ovat esimerkiksi analogian ja metaforan käyttö. (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 371–410; ks. myös Sääskilahti 2006, 49.) Tämänkaltaisten tekniikoiden analyysi on Sääskilahden (2006, 50) mukaan mutkaton yhdistää lingvistiseen analyysiin: hänen tavoin pidän analyysissäni esimerkiksi konjunktioita argumenttien indikaattoreina.

Aristoteelisen kolmijaon avulla luonnehdin aineiston analyysikohteita, ja Perelmanin ja Olbrechts-Tytecan argumentointitekniikoita hyödynnän aineiston luokittelemisessa. Esimerkiksi käyttäjän motivointi kuuluu sekä logokseen, eetokseen että paatokseen, ja tekstin tasolla motivointi näkyy muun muassa keino-päämääräsuhteina. Aristoteleen kolmijako yhdistetään analyysikohteisiin luvussa 4.3 ja argumenttien analyysin yksityiskohdat käyn tarkemmin läpi luvussa 5.3.

3.1.4 Uusi retoriikka ja genreanalyysi

Nyt kun on esitelty retoriikan ja uuden retoriikan päälinjat, voidaan pohtia sen yhtäläisyyksiä genreanalyysiin. Uutta retoriikkaa ja genreanalyysiä yhdistävä tekijä on ”tekstien ja puheiden tarkastelu tilannesidonnaisena, tavoitteellisena kielenkäyttönä” (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 194). Edellä esitelty ajatus genreistä kommunikatiivisina päämäärinä on myös keskeinen lähtökohta retoriikassa, joka tarkastelee tavoitteellisuutta kuitenkin rajatummin kuin genreanalyysi. Retoriikassa painotetaan tapoja ja laajuutta, jolla tekstit pyrkivät vaikuttamaan vastaanottajiin. Uusi retoriikka ei ole sidottu tiettyihin genreihin toisin kuin kielitieteellinen tekstianalyysi. Kielitieteellinen

tekstianalyysi kuitenkin kiinnittää entistä enemmän huomiota tapoihin, joilla teksteillä pyritään vaikuttamaan. (Mts. 195.)

Mäntysen ja Sääskilahden (2012, 197–198) mukaan sekä uudessa retoriikassa että genreanalyysissä kielenkäyttö ymmärretään kontekstisidonnaiseksi sosiaaliseksi toiminnaksi ja niillä on osittain myös samankaltainen käsitys kielestä. Molempien taustalla on nähtävissä sosiaalisen konstruktivismin piirteitä (ks. luku 2.2): uudessa retoriikassa sosiaalinen konstruktivismi näkyy sen tavassa korostaa vaikuttamista. Vaikuttaminen puolestaan liittyy pyrkimykseen ylläpitää tai muokata todellisuutta. Lisäksi niille on yhteistä konteksti- ja tilannesidonnaisuus: ilmaukset ja niiden merkitys analysoidaan kontekstissaan. (Ks. myös Mäntynen 2003, 18.) Kontekstin sijasta on retoriikassa tavallisempaa puhua *retorisista tilanteista*, jotka sisältävät puhujan, yleisön sekä puheen foorumin (Kakkuri-Knuuttila 1998, 235; ks. myös Tindale 2004, 23).[38] Avain retorisen argumentin ymmärtämiseen on retorisen tilanteen komponenttien huomioon ottaminen, sillä puhuja ja yleisö määrittävät itse argumenttia (Tindale 2004, 63). Retoriset tilanteet ovat tilanteita, joissa esiintyy järkevästi puheen ja kirjoituksen kautta ratkaistavissa olevia ongelmia. Nämä ongelmat edellyttävät muutosta uskomuksissa tai asenteissa tai ne vaativat yhteistyötä. Taitavalla kielenkäytöllä ongelmiin voidaan vaikuttaa. (Hauser 2002, 45; ks. myös Summa 1989, 94–95.)[39]

Voidaan kysyä, onko käyttöohjeen käyttötilanne todellakin *retorinen* tilanne, joka vaatii retorista toimintaa. Tämän osittain kyseenalaistaa nykyinen tendenssi tuottaa mahdollisimman minimalistista dokumentaatiota[40] sekä pyrkimykset suunnitella tuotteita, jotka ovat niin läpinäkyviä, etteivät ne tarvitse ohjeita. Ongelmien ratkaisuun ei siis tarvittaisi retorista toimintaa. Käytännössä en kuitenkaan usko, että tekninen dokumentaatio katoaa tulevaisuudessa mihinkään: intuitiivisten tuotteiden suunnittelu on vaikeaa, käyttäjäjoukot ovat jatkossakin luonteeltaan heterogeenisia ja

38 Borchers (2006, 11) käyttää termiä *rhetorical community*, jonka ymmärrän tarkoittavan juuri retorista tilannetta.

39 Puro (2006, 11–12) tuo esiin, että antiikin ja keskiajan aikoina retoriikka kohdistui selkeästi tilanteisiin, mutta tilannelähtöisyys on niistä ajoista muuttunut paljon muun muassa kirjapainotaidon ja sähköisen tiedonvälityksen kehittymisen myötä: puhuja ei enää välttämättä kohtaakaan yleisöään suoraan. Yleisöpuhe on vain yksi uuden retoriikan sovellusalue (mts. 109). Uuden retoriikan syntyminen liittyikin sähköisen viestinnän kehittymiseen sekä poliittisen maailmankuvan ja länsimaisen elämäntyylin muuttumiseen (mts. 109–110). Myös Perelman (1996, 12) toteaa, että uuden retoriikan vaikutusalue ulottuu kaikkiin vakuuttamiseen tai suostutteluun tähtääviin esityksiin riippumatta yleisöstä ja käsitellyistä asioista (myös van Eemeren ym. 1987, 212).

40 Minimalismi on John Carrollin (1990) luoma teknisen viestinnän lähestymistapa, josta saa hyvän käsityksen esimerkiksi artikkelista Virtaluoto, Jenni, Suojanen, Tytti & Isohella, Suvi. *Minimalismin ja dokumentointiprosessin yhdistäminen teknisessä viestinnässä.* (Tulossa, VAKKI Publications 2018.)

tarvitsevat sillan teknologiaan, ja vaatimukset ohjeistuksesta on myös kirjattu lainsäädäntöön ja EU-direktiiveihin (esim. konedirektiiviin).

Näen tuotteen ja siihen kuuluvan käyttöohjeen käyttötilanteen siis retorisena tilanteena, koska siinä on joko suoraan suostuteltava käyttäjä ajattelemaan, uskomaan, ymmärtämään ja käyttäytymään tietyllä tavalla tai epäsuorasti eli saada suostuttelevuus aikaiseksi ihmisen ja koneen vuorovaikutuksen kautta (ks. Hauser 2002, 43). Hauser (mp.) toteaa, että retoriset tilanteet sopivat erityisen hyvin instrumentaaliseen kielenkäyttöön, josta käyttöohjeiden lukemisessa ja käyttämisessä on paljolti kuitenkin kyse. Retorinen argumentaatio onkin hyvin suuressa määrin dialogista (Tindale 2004, 89).

Sekä genreanalyysissä että retoriikassa puhuminen ja kirjoittaminen ovat ensisijaisesti toimintaa ja tekoja. Tämä pitää erityisesti paikkansa edellä mainitun pohjoisamerikkalaisen genretutkimuksen tekstilajikäsityksessä, jonka mukaan genret ovat sosiaalista toimintaa ja ne palvelevat retorisia päämääriä (Miller 1984, 23–28). Genren tarkastelu retoriikan avulla tuokin mukanaan yhteiskunnallisten valtasuhteiden tarkastelua ja genren yhteisöllistä roolin (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 199). Jimmie Killingsworth ja Michael Gilbertson (1992, 81) toteavatkin osuvasti, että käyttöohjeen tapauksessa sosiaalinen toiminta tarkoittaa yhteisöjen rakentamista erilaisten teknologisten intressien kesken. Näitä intressejä edustavat esimerkiksi ohjelmiston kehittäjät, tekniset viestijät ja liiketoiminnan johtajat.

Mäntynen ja Sääskilahti (2012, 200) toteavat, että retoriikan perusajatuksena on muodon ja sisällön riippumattomuus. Retorinen tutkimus sopiikin genreanalyysiin juuri siksi, että mukana ovat sekä sisältö että sen ilmiasu: argumentointia analysoidaan suhteessa tekstin sisältöön (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 200; Kakkuri-Knuuttila 1998, 234; Summa 1989, 99). Uudessa retoriikassa tosin ei tekstien rakennetta analysoida järjestelmällisten mallien mukaan kuten lingvistisessä genreanalyysissä, mutta kokonaisrakenne voidaan sielläkin ottaa huomioon tarkastelemalla argumentoinnin kannalta keskeisiä tekstijaksoja (Mäntynen & Sääskilahti 2012, 200). Kiinnostus sekä asiasisältöön että kieleen on oman tutkimustehtäväni kannalta olennaista: tutkimuksen tarkoitus on selvittää kotitalousteknologian kotoistamisstrategioita sekä sisällöllisesti että kielellisesti.

Mäntysen ja Sääskilahden (mp.) mukaan uuden retoriikan ja genreanalyysin yhdistäminen on tarkoituksenmukaista silloin, kun tutkittava genre on argumentoivaa, suostuttelevaa ja sen tavoitteena on vaikuttaa lukijoihin. Kuten Sääskilahden (2006) väitöskirjan alkoholivalistusteksteissä, tämänkin tutkimuksen kohteena olevissa käyttöohjeissa argumentointi on yksi genren ominaispiirteistä. Retoriikan ja genreanalyysin yhdistäminen on lisäksi sopivaa siksi, että sitä on käytetty tieteellisen viestinnän

erityispiirteiden tutkimiseen (esim. Mauranen, A. 1993), ja kuten totesin luvussa 2.1, tieteellinen viestintä ja tekninen viestintä on monesti yhdistetty, vaikka niiden eriyttämiselle tarvetta olisikin.

Yhteenvetona voidaan siis todeta, että keskeisiä syitä uuden retoriikan ja genreanalyysin yhdistämiseen ovat funktionaalisuus ja kielenkäytön tavoitteellisuus, eritoten silloin kun ne nähdään vaikuttamiseen pyrkimisenä. Mäntynen ja Sääskilahti (mts. 206–207) varoittelevat, että näiden kahden yhdistäminen ei ole ongelmatonta, sillä ”argumentoinnin analyysi menee ikään kuin kielen yli”, ja että retoriikan näkökulman avulla genrejä voidaankin lähteä tutkimaan sisällöstä käsin. Voin yhtyä tähän toteamukseen ja allekirjoitan myös heidän huomionsa siitä, että raja kielellisen ja retorisen analyysin välillä on veteen piirretty viiva. Minna-Riitta Luukka (2000, 142–143) toteaa, että sekä formalistisen että funktionaalisen lähestymistavan soveltaminen samanaikaisesti on vaikeaa, sillä ne ovat perusluonteeltaan erilaisia. Tässä tutkimuksessa lähestymistapa on funktionaalinen, sillä keskeistä on ajatus tekstilajien kommunikatiivisista päämääristä. Samaan aikaan ei kuitenkaan voi unohtaa tekstilajin kieltä ja rakennetta.

3.2 Retoriikka ja tekninen viestintä

Ornatowskin (1988, 33–34, 38) mukaan retoriikan ja teknisen viestinnän välinen suhde on monimutkainen teknisen viestinnän luonteen vuoksi. Ensinnäkin tekninen viestintä on sekä teoreettista että käytännöllistä. Toiseksi se on sekä tieteenala että ammatti, ja kolmanneksi se liittyy toisaalta teknologian ja liike-elämän ehtoihin, mutta toisaalta merkityksen moninaisuuteen ja ihmisten välisen vuorovaikutuksen dynamiikkaan. Eri tieteenalojen piirissä 1970−80-luvuilla nousseen positivismin kritiikin myötä retoriikan tutkijat ovat esittäneet, että teknisissä teksteissä on vahva suostuttelun elementti ja että niillä on monia yhtäläisyyksiä klassisen retoriikan sääntöihin ja periaatteisiin. Sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti kaikki diskurssi, mukaan lukien tekninen viestintä, on tieteellisten ja ammatillisten yhteisöjen tuote, joka nojaa kollektiivisiin normeihin, arvoihin ja eri toimintakonteksteihin. Tekniset dokumentit ovat siis juurtuneet syvälle sosiaalisiin, institutionaalisiin ja teknologisiin prosesseihin. Tärkein teoreettinen kehitys sille, että teknistä viestintää lähdettiin ajattelemaan retoriselta kannalta, oli juurikin sosiaalisen konstruktionismin nousu: ajatus siitä, että kaikella jotakin tarkoittavilla käytännöillä, kuten kirjoittamisella, on kollektiivinen alkuperä (eli ne ovat ”sosiaalisia”) ja että todellisuus ”konstruoidaan” tällaisten käytäntöjen kautta (ks. luku 2.1).

Campbellin (1995, 132–134) mukaan koko ajatus siitä, että tekniseen viestintään liittyisi retoriikan elementti, alkoi esiintyä noin 1970-luvun puolesta välistä alkaen, mutta tätä lähestymistapaa vastustettiin aluksi ja muutos tapahtui hitaasti (vrt. Schriver 1997 luvussa 2.2.2). Campbellin mukaan käänne alkoi tapahtua, kun johtajat ja byrokraatit, joiden oli tehtävä esimerkiksi asejärjestelmiä koskevia päätöksiä teknisten dokumenttien pohjalta, reagoivat lukijan tarpeet sivuuttavaan, objektivistiseen lähestymistapaan ja alkoivat etsiä teknisiä viestijöitä selittämään teknisiä asioita. Tästä alkoi teknisen viestinnän tie tieteenalaksi ja suhtautuminen lukijan tarpeisiin alkoi muuttua. Campbellin (mp.) mukaan kaksi tekijää oli tässä 1900-luvun loppupuolen kehityksessä ratkaisevia: ensinnäkin teknisen viestinnän oppikirjat (esim. Houp & Pearsall 1995) alkoivat painottaa yleisön tarpeita ja tapoja analysoida niitä, ja näiden kirjojen käyttö alan koulutuksessa alkoi hälventää objektivistista mallia (ks. luku 2.2). Toiseksi tietokoneohjelmistojen käytön lisääntymisen myötä käytettävyystestaus kehittyi: yleisön ottaminen mukaan suunnitteluvaiheeseen toi paljon uutta ajateltavaa siihen, millä tavoin dokumentit tulisi organisoida, teksti rakentaa ja grafiikkaa käyttää informaation löytämiseksi.

Ornatowski (1988, 46) esittää, että retorinen näkökulma tekniseen viestintään sisältää seuraavanlaisia käsityksiä:

1. Tekniset dokumentit ovat tapoja toimia erilaisissa sosiaalisissa ja institutionaalisissa konteksteissa, johon kuuluvat niin organisaatio kuin laajempi teollisuuden, hallinnon ja kulttuurin ulottuvuus.

2. Tekniset dokumentit toimivat areenana, jolla neuvotellaan moninaisten, usein ristiriitaisten tarpeiden ja kiinnostuksen kohteiden välillä.

3. Tekniset dokumentit täyttävät lukuisia retorisia funktioita: ne voivat esimerkiksi luoda eetosta, ohjata käyttäjän huomiota ja kontrolloida potentiaalisia tulkintoja.

4. Tekniset dokumentit voivat olla näennäisesti retorisia tai implisiittisesti retorisia ja täyttää useita funktioita samalla kertaa (esim. tiedottavaa, suostuttelevaa ja poliittista).

5. Tekninen viestintä edustaa tietynlaista maailmankuvaa ja suhdetta niin aineelliseen maailmaan kuin yhteiskuntaan.

Tämän tutkimuksen aineistoa ajatellen näistä käsityksistä erityistä huomiota kiinnittää näennäisesti tai implisiittisesti retoriset dokumentit. Ornatowski (mt.) antaa esimerkiksi Barbara Mirelin (1988a) tutkimuksen, joka osoitti, että tietokoneen käyttöohjeen oli näennäisesti tarkoitus opettaa toimistotyöntekijöitä käyttämään uutta tietokonejärjestelmää, mutta itse asiassa sillä olikin ”teknisen” tarkoituksensa lisäksi kolme sosiaalista ja poliittista funktiota. Ensimmäinen näistä oli reaktiivinen funktio,

eli tarkoituksena oli auttaa ratkaisemaan konfliktiin ja epävarmuuteen liittyviä, olemassa olevia ongelmia. Toinen funktio oli proaktiivinen, eli dokumentilla pyrittiin välttämään potentiaalisia vaikeuksia. Kolmas funktio liittyi politikointiin siten, että hallinto saattoi käyttää jo pelkästään ohjeen olemassa oloa osoittamaan organisaation sitoutumista uuteen järjestelmään. Nämä funktiot eivät juuri liittyneet ohjeen hyödyllisyyteen käyttöohjeena. Itse asiassa ohje osoittautui teknisessä tarkoituksessaan hyödyttömäksi, koska sen tekemiseen ei panostettu, mutta käyttöohje oli menestys sikäli, että sen avulla saavutettiin organisaation perimmäinen tavoite: sillä saatiin hiljaisesti neuvoteltua stabiliteettia teknologisen muutoksen keskellä. (Ks. myös Ornatowski 1988, 40.)

Ompelukoneiden ohjeita tutkinut Crabbe (2012, 51) toteaa, että ensimmäisten ompelukoneiden käyttöohjeilla ja eritoten niiden johdannoilla oli kaksi tarkoitusta: ensinnäkin niiden tuli suostutella käyttäjää, että koneiden käytön opettelu ei ollut vaikeaa, ja toiseksi niiden tuli osoittaa, kuinka tärkeä käyttöohje oli uusien kuluttajatuotteiden käytön opettelussa. Myös ompelukoneiden ohjeita historiallisessa kontekstissa tutkinut Brockmann (1998, 188–189) huomauttaa, että aikaisten (1800-luvun jälkipuolen) käyttöohjeiden piti sekä ohjeistaa tuotteen käytössä että vakuuttaa käyttäjiä eli auttaa heitä uuden teknologian hyväksymisessä. Vakuuttamisen tarve tässä yhteydessä kumpusi osittain siitä, että naisten kykyä käyttää ompelukoneen kaltaista mutkikasta konetta epäiltiin ja heidän katsottiin tarvitsevan vakuuttelua siitä, että käyttäminen onnistuisi. Kun teknologia ja sen käyttäminen alkoi jo olla tuttua, vakuutteluun kuuluvien erilaisten suositusten ja kehujen käyttö, mikä oli ompelukoneiden ohjeissa tavallista 1850-luvun jälkipuoliskolla, katosi ja ne siirtyivät osaksi markkinointimateriaalia (mts. 190).

Teknisillä dokumenteilla voi siis olla erilaisia päämääriä varsinaisen teknisen tavoitteen lisäksi (Ornatowski 1988, 40). Kiinnostavaa on myös Paradisin (1991, 269) huomio, että dokumentin olemassaolo on itsessään osoitus siitä, että teknologiaa voidaan selittää ja tehdä maallikkokäyttäjälle ymmärrettäväksi: teknologian muuntaminen kirjallisiksi ohjeiksi on ratkaiseva askel teknologian sosialisaatiossa (ks. myös Ornatowski 1988, 40).

Vaikka retoriikka onkin nykyisin yksi teknisen viestinnän kivijaloista, on alalla myös esitetty äänenpainoja sen suurta roolia vastaan. Muun muassa Patrick Moore (1997, 166) kannattaa perinteistä näkemystä, jonka mukaan tekniset dokumentit mu-

kaan lukien käyttöohjeet ovat instrumentaalisia: niiden ei ole tarkoitus olla houkuttelevia tai suostuttelevia[41], vaan niiden tärkein laatukriteeri on käytettävyys. Hänen mukaansa myyjien täytyy suostutella asiakkaita, mutta ostotapahtuman jälkeen asiakkaita ei enää tarvitse suostutella lukemaan tai soveltamaan asennus- tai käyttöohjeita. (Ks. myös Steehouder 1997, 77.) Mooren (mp.) toteamus on varsin jyrkkä:

> Vaikka retoriikan teoria on erittäin vaikutusvaltainen yliopistomaailmassa, se ei sovellu joidenkin tärkeiden työelämän viestintätaitojen opettamiseen – – eikä se käsittele taitoja, jotka ovat tärkeitä teknisen viestijän ammatissa. Instrumentaalinen diskurssi eroaa retoriikasta tarkoituksessaan, syiden ja argumentaation poissaolossa, tehtäväorientoituneessa lähestymistavassa ja taloudellisessa painotuksessa. Instrumentaalinen diskurssi on paljon sopivampi niihin genreihin ja taitoihin, joita teknisen viestinnän ammattilaiset käyttävät.

Mooren (mts. 173) näkemyksen mukaan retoriikan painotusta pitäisi selkeästi vähentää ja instrumentaalisen diskurssin osuutta lisätä teknisen viestinnän opetuksessa. Instrumentaalinen diskurssi kertoo käyttäjälle, miten jokin tehtävä tehdään ja miten kontrolloidaan tekijöitä, kuten aikaa ja rahaa. Retoriikan tavoitteena puolestaan on suostuttelu: vetoomukset suuntautuvat logokseen, eetokseen tai paatokseen, kuten edellä on todettu. Mooren (1997, 165, 169) mukaan retoriikka ei ole tehtäväorientoitunutta, sillä sen välitön tavoite on abstrakti eli yleisön uskomusten tai ajatusten muuttaminen. Vaikka reettorin tavoite muuttaa uskomuksia saattaa viime kädessä tarkoittaa yleisön suostuttelua suorittamaan jokin tehtävä, Mooren mukaan retorisen viestin välitön tavoite on kuitenkin yleisön uskomusten muuttaminen. Tehtävien analysointi ei hänen mukaansa kuulu retoriikan alueelle.

Peruserona on siis tarkoitus: instrumentaalinen diskurssi ei suostuttele kuten retoriikka, vaan se näyttää käyttäjälle, miten jokin asia suoritetaan. Mooren (mts. 166–167, 172) mukaan saavutettavuus on toinen keskeinen ero: reettorit olettavat, että yleisö lukee heidän viestinsä alusta loppuun, kun taas nykyään tiedämme, että informaatio voi olla hyvinkin hajallaan ja organisoitu esimerkiksi hypertekstiksi. Lisäksi Moore painottaa voimakkaasti taloudellisia näkökulmia: teknisen viestinnän täytyy olla kustannustietoista eikä virheisiin ole varaa, ja täytyy harkita, onko retoriselle lähestymistavalle yksinkertaisesti resursseja, ja tässä suhteessa instrumentaalisen diskurssin ja retoriikan ero kontrollissa on keskeinen. Retoristen genrejen yleisöt voivat itse tehdä päätöksiä ja antautua suostuteltavaksi tai eivät ja he voivat toimia tai olla toimimatta. Jos kuitenkin ohjeessa lukee ”*Press the RETURN key*”, käyttäjän odotetaan noudattavan ohjetta, ja normaalisti käyttäjille ei ole vaihtoehtoja, sillä ohjeiden

41 Samoilla linjoilla on myös Harris (1996, 59), joka toteaa, että teknisen viestinnän ei ole tarkoitus motivoida lukijaa tai vedota tunteisiin.

noudattamatta jättäminen voi johtaa järjestelmän toimimattomuuteen tai tuloksettomuuteen. Moore (mts. 168) esittää myös kiinnostavan väitteen siitä, että käytettävyystestaus ei kuulu retoriikan teoriaan, koska reettorit eivät keskity siihen, että käyttäjät pystyisivät tehokkaasti suorittamaan jonkin tietyn tehtävän. Hän näkee retoriikan jollakin tavalla löyhempänä siksi, että sillä on ikään kuin varaa suostutella eikä se ota huomioon, että kaikki käyttäjät eivät suostu, missä piilee potentiaalinen hengenvaara. Instrumentaalisessa viestinnässä ei ole varaa yhteenkään virheeseen.

Monet Mooren väitteistä vaikuttavat kovin mustavalkoisilta. Jos retoriikan perustavoitteena on käyttäjän suostuttelu, eikö tällöin väistämättä ajatella myös käyttäjän suorittamia tehtäviä? Ja miksi käytettävyystestaus olisi retoriikan vastaista, jos esimerkiksi sen avulla saadaan käyttäjiltä ensikäden tietoa, minkälaiset retoriset strategiat toimivat ja minkälaiset eivät? Esimerkiksi Ann Brady (2004) on ehdottanut, että retoriikan tutkimus voisi hyötyä monin eri tavoin käyttäjälähtöisistä lähestymistavoista, kuten juuri käytettävyydestä. George Dillon (1986, 4) tuo esiin, että sääntöjen, säädösten ja sopimusten kaltaiset tekstit ovat vain vähän suostuttelevia, koska niiden lukemiseen on olemassa ikään kuin ulkoinen pakko tai ihmisillä on yleensä taipumus noudattaa sääntöjä, mutta siinä missä pakko loppuu, suostuttelevuus alkaa. Käyttöohjeiden kohdalla ulkoinen pakko varmaankin vaihtelee, mutta suostuttelevuus on nähdäkseni tärkeässä roolissa.

Taloudellisen näkökulman mukaan ottaminen on tietenkin aiheellista, kun ajatellaan dokumentaation tuottamisen liiketoiminnallisia edellytyksiä, mutta yrityksissäkin pitää jatkuvasti neuvotella toisaalta liiketoiminnallisten tavoitteiden ja käyttäjän tavoitteiden välillä. Viime kädessä kuitenkin toimiva, käyttäjäryhmälle tarkoituksenmukaisella dokumentaatiolla on merkitystä niin asiakastyytyväisyydelle kuin asiakasuskollisuudelle, enkä näkisi, että retorinen lähestymistapa olisi automaattisesti yritykselle kalliimpaa ja varsinkaan käyttäjälle yhdentekevää. Motivoinnin merkitykseen palataan luvussa 5.3.2. Jonesin (1996a, v) huomio on aiheellinen: monilla on harhakäsitys siitä, että tekninen viestintä on objektiivista ja instrumentaalista, kun itse asiassa se on arvioitua subjektiivisempaa ja suostuttelevampaa eli pohjimmiltaan retorista. Lisäksi tässä yhteydessä voidaan tuoda esiin Bahtinin (1986, 98) toteamus, että objektiivisimmissakin ja sisältöön keskittyvissä teksteissä on jokin käsitys vastaanottajista, eli palaamme ajatukseen sisäänkirjoitetuista käyttäjistä (ks. luku 2.5.4).

Teknisen viestinnän alalla on siis kuitenkin näistä kriittisistä mielipiteistä huolimatta vahva retoriikan perinne[42], kuten edellä on nähty. Harris (1983, 151–153) toteaa osuvasti tähän yhteyteen, että ”*how to*” -diskurssi on luonteeltaan erikoislaatuista suostuttelua, jossa kaikki aristoteeliset argumentaation keinot ovat läsnä, mutta se käyttää vähiten eetos- ja paatos-elementtejä. William Hortonin (1991, 5–6) mielestä teknisten viestijöiden ei tulisi jättää lukemisen vastuuta lukijalle, vaan ottaa itse vastuu siitä, että lukija huomaa, ymmärtää ja pystyy toimimaan annetun informaation varassa. Horton (mp.) erottelee ”ystävälliset” (*friendly*) dokumentit ”viettelevistä” (*seductive*) dokumenteista: edelliset tarjoavat selkeää ja luettavaa informaatiota ja mahdollistavat sen, että lukijat löytävät tietoa ja pystyvät toimimaan, kun taas viettelevät dokumentit saavat lukijan lukemaan ja tekemään: ne näyttävät, opettavat ja vakuuttavat. (Ks. myös Steehouder 1997, 77.) Argumentaatioteoriassa yleisestikin on samanlaista kaikua: van Eemeren ym. (1987, 216) puhuvat yleisön lumoamisesta, ihastuttamisesta (*fascinate*) ja tämän ylläpitämisestä.

Walters ja Beck (1992, 161, 167) hyödyntävät Robert de Beaugranden ja Wolfgang Dresslerin (1981) tilanteisuuden (*situationality*) käsitettä, ja heidän ajattelunsa sijoittuu ikään kuin instrumentaalisen diskurssin ja retorisen lähestymistavan väliin. Jos sekä käyttäjä että kirjoittaja uskovat, että ohjelmiston käyttö on arvokas ja tavoittelemisen arvoinen tavoite, kirjoittaja voi esittää informaation kiertelemättä ja suoraan yrittämättä muuttaa lukijan uskomuksia. Jos kuitenkin lukijat vastustavat ohjelmiston oppimista, kyseenalaistavat sen hyödyllisyyttä ja omaa ymmärrystään, kirjoittajan täytyy ottaa tilanne haltuunsa ja käyttää suostuttelua ja rohkaista käyttäjää yhteistyöhön. Kirjoittaja pääsee lähemmäksi lukijaa ymmärtämällä sitä sosiaalista kontekstia, jossa ohjelmistoa käytetään ja kirjoittamalla osana sitä kontekstia. Ja kuten aiemmin on käynyt ilmi, käyttäjiä voidaan keskimäärin pitää jokseenkin vastentahtoisina. Lopuksi on syytä todeta, että jo pelkästään kirjoittajan tekemät sisältövalinnat ovat osa viestintäprosessin aikana käytettäviä retorisia tekniikoita, joiden tavoitteena on suostutella yleisö (Marder 1996, 83).

3.3 Käyttöohje tekstilajina

Edellä on käynyt ilmi, että genreä voidaan tarkastella lähtökohtaisesti sosiaalisena toimintana ja tekstuaalisena käsitteenä. Yli-Jokipii (2004, 88) havainnollistaa tämän

42 William McCarron (1996, 61) kannattaa myös teknisen viestinnän persuasiivista luonnetta, mutta sen vastakohtana hän puhuu objektiivisesta viestinnästä, joka nähdäkseni on toinen tapa viitata Mooren instrumentaalisuuteen.

tutkimuksen kohteen kannalta relevantisti, miten näkökulmien erottelu näkyy asennusohjeessa. Sosiaalisena toimintana asennusohjeen tarkoituksena on neuvoa ja ohjata, miten jokin laite kootaan ja asennetaan. Tekstuaalisesti asennusohjeella on ominaispiirteitä, jotka erottavat sen toisista tekstilajeista. Asennusohje on direktiivistä[43] tekstiä, joka sisältää toimintakehotuksia ja jonka osat ovat suhteellisen vakioita. Asennusohjeissa luetellaan osien nimet, niistä on kuvia, kerrotaan työkaluista, selostetaan työvaiheita ja mainitaan varoituksia.

Molemmat näkökulmat ovat myös läsnä erilaisissa käyttöohjeiden määritelmissä. Sosiaalisen toiminnan lähtökohdasta käyttöohjeita on kuvailtu muun muassa funktionaalisiksi dokumenteiksi (Flower, Hayes & Swarts 1983, 41) sekä käyttö- ja välttämättömiksi teksteiksi (*utility texts*, *necessary text*), joita lukija lukee jotakin tarkoitusta varten (Cook 1995, 15; ks. myös Pilto & Rapakko 1995, 37–39). Käyttöohjeiden keskeisiä piirteitä ovat seuraavat:

- niitä luetaan jotakin tarkoitusta varten
- ne ovat asiantuntijoiden kirjoittamia
- niiden pääfunktio on välittää tietoa
- niillä on käytännössä havaittava lopputulos
- niitä hallitsevat genrekonventiot (Cook 1995, 15; Pilto & Rapakko 1995, 39).

Käyttöohjeiden tarkoitus on siis ohjata toimintaa eli niillä halutaan saada lukija toimimaan tietyllä tavalla. Käyttäjän näkökulmasta käyttöohjeiden lukemisessa käytetään yleensä top–down-strategiaa eli niitä luetaan tarkoitushakuisesti, jotta saadaan tietoa ja jotta voidaan tehdä päätöksiä ja toimia (Flower ym. 1983, 48). Tämänkaltaisten luonnehdintojen lisäksi käyttöohje itsessään on myös määritelty. Uusin käyttöohjeita koskeva standardi (SFS-EN 82079-1 2012, 16) määrittelee käyttöohjeet seuraavasti (kursiivi alkuperäisessä):

> Informaatio, jonka *tuotteen toimittaja* tarjoaa *käyttäjälle* ja joka sisältää kaikki tarvittavat lausumat, joilla ilmaistaan toimet, jotka suorittamalla *tuotetta* voidaan käyttää turvallisesti ja tehokkaasti.

43 Suvi Honkasen (2009, 196) tapaan mielläni direktiivit lauseisiksi, joiden tehtävä tekstissä on ohjaileva.

Vanhempi määritelmä vuodelta 1996 yksilöi käyttöohjetta hieman yksityiskohtaisemmin:

> Käyttöohjeella tarkoitetaan kaikkia niitä ohjeita, kuvia, kuvatunnuksia, kaavioita ja varoituksia, jotka yhdessä tai erikseen käytettyinä välittävät tietoa tuotteen käyttäjille oikeista ja turvallisista toimintatavoista tuotteen elinjakson eri vaiheissa (Danska, Herranen & Reunanen 1996, 5).

Tässä määritelmässä huomiota kiinnittää erityisesti tuotteen koko elinkaaren tärkeys. Uusimman standardin (SFS-EN 82079-1 2012, 22) mukaan käyttöohjeet ovat olennainen osa tuotetta, ohjeiden tulee edistää tuotteen käyttöä ja sisältää kaikki käyttäjän tarvitsema informaatio. Ohjeiden tulee vähentää ”ihmisten ja eläinten loukkaantumis- ja sairastumisriskiä sekä tuotteen vaurioitumisen, virheellisen toiminnan ja tehottoman toiminnan riskiä” (mp.).

Sosiaalisen toiminnan ja tekstuaalisuuden välimaastoon sijoittuvat käyttöohjeen luonnehdinnat, jotka ottavat kantaa elementteihin tai osioihin, joita ohjeisiin tulisi sisällyttää. Paradis (1991, 258) toteaa, että käyttöohjeissa hyödynnetään tyypillisesti neljää tekstuaalista elementtiä, joiden pyrkimyksenä on sitoa ulkoisten objektien maailmat ihmisen käyttäytymiseen. Näitä ovat 1) laite tai prosessi itsessään, 2) fiktionaalinen toimija eli käyttäjä, 3) ympäristö eli materiaalinen konteksti ja tilanne, joita laitteen tehokas ja turvallinen käyttö edellyttää, sekä 4) varsinainen toiminta, johon käyttäjää ohjeistetaan. Tämä lista on hyvä synopsis käyttöohjeen peruselementeistä, joskaan se ei noteeraa kirjoittajan roolia eikä myöskään tue teknisen viestinnän nykypainotusta käyttäjän tuntemisesta.

TCeurope (2004, 47) puolestaan suosittelee tekniseen dokumentaation sisällytettäväksi seuraavia osioita:

- tuotekuvaus
- turvallisuus
- ennen käyttöä
- tuotteen käyttö
- vianetsintä
- huolto, vara- ja lisäosat
- pakkaus, kuljetus ja varastointi
- kierrätys ja hävittäminen.

Tuotteen elinkaariajattelu on listassa selvästi näkyvissä. Ajalliseksi vertailukohdaksi voidaan ottaa ensinnäkin Työterveyslaitoksen ergonomiatiedote vuodelta 1984, jossa todetaan, että ohjekirjan tulee sisältää ainakin sisällysluettelo, käytettyjen termien se-

litykset, käyttöohjeet, hakusanasto sekä virheilmoitukset ja niiden selitykset (Kuorinka 1984, 10). Tässä listassa puolestaan elinkaari ei ole niin selkeästi läsnä. Toiseksi vertailukohdaksi voidaan ottaa Elinkeinohallituksen tuottamat kaksi tutkimusta vuodelta 1987 (Maijala ym. 1987, 68–75). Niissä mainitaan seuraavat asiat, joiden tulisi löytyä käyttöohjeista:

1) nimi, tyyppimerkintä ja kuva
2) ohjeen painatustiedot
3) sisällysluettelo
4) tekniset tiedot
5) laitteen osat
6) varusteet
7) käyttötarkoitus
8) kokoonpano ja asennus
9) käyttöönotto
10) turvallisuusohjeet
11) käyttö
12) säilytys ja kuljetus
13) puhdistus ja kunnossapito
14) huolto
15) korjaus ja varaosat
16) pikaohjeet
17) takuu
18) edustus (mm. riittävän suuri kirjasin ja ymmärrettävä teksti). (Ks. myös Nordlund & Rauko 1987, 17–22.)

Tämä lista puolestaan on varsin yksityiskohtainen ja osoittaa elinkaariajattelun olleen läsnä jo 1980-luvulla.

Vanhempia käyttöohjeista annettuja ohjeita tarkasteltaessa erityistä huomiota kiinnittää jo äsken mainittu vuoden 1984 ergonomiatiedote, jossa todetaan, että ”Käyttöohje on myös järjestelmän tai ohjelman mainos” (Kuorinka 1984, 5). Jos ajatellaan, että käyttöohje on osa tuotetta, voidaan ajatella käyttöohjeen vaikuttavan asiakkaiden ja käyttäjien käsitykseen tuotteesta ja sitä valmistavasti yrityksestä ja siinä mielessä se profiloi tuotetta kuten mainos. Jos taas tämä lausahdus ymmärretään siten, että käyttöohje sisältää varsinaisia mainonnan elementtejä, ero uudempiin käyttöohjeista annettuihin ohjeisiin on varsin selvä. Uusimmassa standardissa (SFS-EN 82079-1 2012, 22) mainonta erotellaan omaksi erikoisalueekseen eikä käyttöohjeeseen katsota sisällöllisesti kuuluvan mainontaa. Tämä osoittaa hyvin sen, kuinka ajatukset genrestä muuttuvat ajan myötä. Brockmann (1998, 186–187) huomauttaakin, että käyttöohjeen muuttuminen on joustavaa neuvottelua kirjoittajien, yleisöjen ja itse genren potentiaalin välillä. Huomionarvoista on myös se, että käyttöohjeet ovat kehittyneet eri tavoin eri aloilla: niillä on saattanut olla eri käsitys kyseisestä genrestä

ja erilaiset teknologiat ovat saattaneet vaatia erilaisia oppimistyylejä (mts. 193). Käyttöohjeiden mainosmainen ote tuli esiin johdannossa esittämässäni hypoteesissa, ja siihen palataan työn empiirisessä osassa ja loppuluvussa.

3.4 Käyttöohje tekstityyppinä

Genren lähikäsite on tekstityyppi (*text type*), jota joskus käytetään myös tekstilajin synonyyminä. Tekstityyppiä on esimerkiksi käytetty viittaamaan sekä tekstilajiin että Egon Werlichin (1983) tekstityyppeihin. (Shore & Mäntynen 2006, 36.) Mielestäni on kuitenkin tässä yhteydessä hyödyllistä erottaa nämä kaksi käsitettä, joilla kuitenkin yleensä tarkoitetaan kahta eri asiaa. Sari Pietikäinen ja Anne Mäntynen (2009, 99) selittävät näiden käsitteiden suhdetta osuvasti: ”tekstityypit ovat tavallaan aineksia, joista genret koostuvat”. Useimmiten genret ovat usean tekstityypin yhdistelmiä (mts. 100).

Katharina Reiss (1977) luokittelee käyttöohjeet informatiiviseen tekstityyppiin samoin kuin Jody Byrne (2010, 11) luonnehtiessaan tekniikan kääntämistä viestinnälliseksi palveluksi. Mielestäni kuitenkin käyttöohjeiden voidaan katsoa kuuluvan myös Reissin toiseen kategoriaan eli operatiiviseen tekstityyppiin, sillä tavoitteena on informaation välittämisen lisäksi myös vaikuttaa käyttäjien käyttäytymiseen.

Vaikka Werlichin paljon käytettyä tekstitypologiaa on kritisoitu (ks. Lauerma 2012, 68–69), se on kuitenkin varsin käyttökelpoinen tässä yhteydessä: käyttöohjeet sijoittuvat instruktiiviseen eli ohjailevaan tekstityyppiin ja sen direktiivejä, sääntöjä, säännöksiä ja säädöksiä sisältävään alaluokkaan (Werlich 1983, 121–127), minkä toteaa muun muassa opaskirjallisuutta tutkinut Wårvik (2009, 13). Toissijaisesti käyttöohje voisi kuulua myös Werlichin (1983, 47–54) deskriptiiviseen eli kuvaavaan tekstityyppiin ja sen teknisen kuvauksen alaluokkaan, jossa jotakin ilmiötä kuvataan objektiivisesti. Teknistä viestintää laajemmin ajateltuna objektiivisuuden ajatus ei kuitenkaan sovi alan ammattilaisten monitahoiseen työhön, jossa analysoidaan käyttäjiä ja heidän tehtäviään, valitaan dokumentoitavaa informaatiota ja muokataan se käyttäjälle sopivaksi sekä välitetään se tarkoituksenmukaisen median kautta (ks. esim. Johnson-Eilola 1996; luku 3.2).

Toisaalta käyttöohjeen jakaminen useaan eri tekstityyppiin esimerkiksi Werlichin luokittelussa ei ehkä ole tarkoituksenmukaista, vaan käyttöohjetta voitaisiin pitää instruktiivisena tekstityyppinä. Sanna-Kaisa Tanskanen, Janne Skaffari ja Matti Peikola (2009, 4) toteavat, että instruktiivisuus tai tekstin instruktiivinen funktio on

muuttuvainen ja historiaan sidoksissa oleva tekstin ominaisuus ja että tämä funktio muodostuu kontekstuaalisesti kolmen ulottuvuuden kautta:

1) kielen sisäinen instruktiivisuus: kielelliset piirteet, jotka ilmaisevat tekstien instruktiivisuutta

2) tuotannollinen instruktiivisuus: tekstien tuottajien (kirjoittajien, toimittajien, julkaisijoiden) intentiot liittyen tekstien instruktiiviseen tavoitteeseen

3) vastaanotollinen instruktiivisuus: lukijan/kuluttajan instruktiivinen tekstin käyttö.

Tuotannollinen instruktiivisuus näkyy tyypillisesti esipuheissa, johdannoissa ja muissa paratekstuaalisissa elementeissä. Tekstin tuottajan instruktiivinen intentio voi näkyä myös eksplisiittisinä kielellisinä ilmaisuina kuten imperatiiveina, jotka osallistavat lukijaa.

Suhde kohtien 1 ja 2 välillä eli intentionaalisen instruktiivisuuden ja eksplisiittisen kielellisen ilmaisun välillä ei kuitenkaan välttämättä ole yhden suhde yhteen. Tämä liittyy perinteiseen eroon genren ja tekstityypin välillä: genre määräytyy kielen ulkoisista tekijöistä ja tekstityyppi kielen sisäisistä piirteistä. Tuotannollinen instruktiivisuus näyttäytyy pääasiassa instruktiivisten genrejen kautta, kun taas kielen sisäistä instruktiivisuutta voidaan paremminkin tarkastella tekstitypologisena piirteenä. (Tanskanen ym. mts. 5.)

Vastaanotollista instruktiivisuutta, eli tapaa, jolla lukijat reagoivat lukemaansa ja ymmärtävät sen, on varsinkin historiallisten tekstien osalta varsin hankala analysoida. Vastaanottajan roolia voidaan kuitenkin lähestyä tarkastelemalla kirjoittajan käsityksiä potentiaalisesta yleisöstään. Riippumatta siitä, kuinka eksplisiittisesti tai implisiittisesti kohderyhmä on mainittu tekstissä, sen merkitys tekstin rakentumisessa on merkittävä. (Tanskanen ym. mts. 8.) Keskiaikaisia reseptejä tutkinut Ruth Carroll (2009, 80) toteaakin, että salaisuus onnistuneeseen opaskirjallisuuteen on yleisön tuntemus. (Ks. myös luku 3.1.2 ja 3.1.3.) Tähän periaatteeseen uskotaan myös teknisen viestinnän alalla, mitä osoittaa paradigmaattinen muutos tuoteorientoitumisesta käyttäjäorientaatioon (ks. luku 2.2.2).

Tässä tutkimuksessa ovat läsnä kaikki edellä mainitut instruktiivisen funktion ulottuvuudet, mutta päinvastaisessa järjestyksessä. Ensinnäkin aineistosta tarkastellaan vastaanottajien rooleja, sillä käyttäjän rooli on käyttöohjeissa korostuneessa asemassa. Toisekseen analysoidaan tuottajien rooleja ja intentioita sikäli kuin ne näkyvät eksplisiittisinä kielellisinä ilmaisuina. Kolmanneksi tarkastellaan niitä kielellisiä piirteitä, joilla vastaanottajien ja tuottajien läsnäoloa sekä kotoistamisstrategioita tuotetaan ja joista ainakin osa samalla kertoo ohjeiden instruktiivisesta luonteesta.

Tavat, joilla kielen sisäinen instruktiivisuus ja tuotannollinen instruktiivisuus ilmenevät erilaisissa opaskirjallisuuden genreissä, vaihtelevat aikakauden ja kontekstin mukaan: instruktiivisuus ei aina ole välttämättä tekstin pääfunktio tai se ei välttämättä ole niin silmiinpistävä tekstin kaikissa osioissa. Instruktiivisuudella onkin useita eri dimensioita sen mukaan, kuinka eksplisiittisesti instruktiivisuus näkyy tekstissä ja kuinka eksplisiittisesti tekstin tarkoitus on tuotu julki metatekstuaalisesti, eli millä tavoin kirjoittajan ääni on läsnä tekstissä. (Tanskanen ym. 2009, 5–6; ks. myös luku 3.2.)

Pietiläinen ja Mäntynen (2009, 99) toteavat, että ohjailevaa tekstityyppiä hyödynnetään monen genren valmistamiseen, joskin käyttöohjeissa ohjailevuus on pääaineksena. Heidän ruokaohje-esimerkkinsä on varsin havainnollinen: ruokaohjeessa voi olla niin ohjailevaa, kuvailevaa kuin narratiivista tekstityyppiä. Esimerkki on sikäli osuva, että käyttö- ja ruokaohjeissa on useiden tekstityyppien lisäksi muitakin yhteisiä piirteitä, kuten niiden päämääräorientoituneisuus ja kielellisellä tasolla ikonisuuden periaate eli ohjeen eteneminen samassa järjestyksessä, jossa asiat tapahtuvat todellisuudessa. Käyttöohjeissa pitäisi siis toteutua *ordo naturalis* eli Nils Enkvistin (1981, 97)[44] termiä käyttäen kokemuksellinen ikonisuus (Hiltusen & Nymanin 1994, 132 mukaan). Ergonomiatiedote vuodelta 1984 puhuu kronologisesta järjestyksestä eli ohjeen tulisi alkaa ensimmäiseksi tarvittavilla toimenpiteillä (Kuorinka 1984, 10).

Pietiläisen ja Mäntysen (2009, 101–102) mukaan instruktiivisen tekstityypin sävy vaihtelee neuvovasta velvoittavaan ja käskevään. Diskurssintutkimuksessa ohjailevuutta onkin tarkasteltu esimerkiksi siitä näkökulmasta, että se rakentaa kielenkäyttäjien epäsymmetrisiä suhteita eri tilanteissa ja sitä voidaan käyttää vaikuttamisen keinona muun muassa mainonnassa. Pietiläinen ja Mäntynen (mp.) toteavat, että ohjaileva tekstityyppi voi näkyä imperatiivina, ohjailevana passiivina tai modaalisina muotoina. Tämän työn aineiston tarkastelussa tukeudutaan kuitenkin teknisen viestinnän keskeisiin kirjoitusperiaatteisiin ja konventioihin, joiden mukaan käyttäjän ohjeistamisessa imperatiivi on suositeltu modus (ks. luku 5.3.1).

Käyttöohjeita direktiivisinä teksteinä myös tutkineet Risto Hiltunen ja Sirkku Nyman (1994) huomasivat, että kielelliset piirteet, joilla osoitettiin tekstien yleistä direktiivistä intentiota, esiintyivät tyypillisesti vain joissakin osioissa (ks. myös Tanskanen ym. 2009, 5). Vaikka käyttöohjeessa saattaisi siis esiintyä lukuisia eri tekstityyppejä, on tarkoituksenmukaista luokitella se ensisijaisesti instruktiiviseksi tekstityypiksi.

Käyttöohjeen pohdinta tekstityyppinä ja sen luokittelu useampaan tyyppiin kumpuaa toisaalta kielentutkimuksellisesta intressistä, mutta teknisen viestinnän alan tut-

44 Enkvist, Nils Erik 1981. Experiential Iconicism in Text Strategy. *Text*, 1 (1), 97–111.

kimuksessa sillä on myös yhteys ammattikenttään ja dokumentaation tuottamiskäytäntöihin ja -teknologioihin. Sekä ohjeistavan että kuvailevan tekstityypin olemassaolo käyttöohjeteksteissä liittyy luvussa 2.2.2 mainittuun teknisen viestinnän alalla tapahtuneeseen paradigman muutokseen. Teknisen viestinnän alalla tekstityypin kaltaisena käsitteenä käytetään termiä *informaatiotyyppi*. Edellä kuvattu paradigman muutos onkin saanut aikaan myös tutkimusta teknisen viestinnän informaatiotuotteissa käytettävistä informaatiotyypeistä. Niitä käsittelevässä kirjallisuudessa on tieteellisiä tavoitteita, mutta informaation mallinnuksella ja tyypittelyllä tavoitellaan myös organisaatioiden informaatiotulvaa hallintaa: informaation tulisi olla helposti löydettävää, ajantasaista ja päivitettyä, riittävää käyttäjän tarpeisiin, luettavissa tarpeellisilla kielillä, linkitetty muuhun relevanttiin sisältöön ja kohdistettu käyttäjän tarpeisiin sekä kokemukseen ja tietotasoon (Hackos 2002, 8).

Ratkaisuksi informaatiotulvan hallintaan on tullut erilaisia informaatiotypologioita (esim. Hackos & Stevens 1997). Nykyisin teknisen viestinnän alalla yhä leviävä dokumentaation tuottamisteknologia on *Darwin Information Typing Architecture* eli DITA, joka on XML-pohjainen, modulaarisen dokumentaation kirjoittamiseen, tuottamiseen ja jakeluun kehitetty informaatioarkkitehtuuri. DITAssa käytettävät ydininformaatiotyypit ovat käsite (*concept*), tehtävä (*task*) ja taustatietoaihe (*reference topic*) (ks. Priestley 2001). Laajempien typologioiden ohella yksittäisiä informaatiotyyppejä on luonnehdittu tarkemmin: esimerkiksi Hans van der Meij ja Mark Gellevij (2004) ovat luoneet toimintaohjeen eli vaiheittaisen ohjeen nelikantamallin. Mallissa vaiheittaisen ohjeen keskeiset komponentit ovat 1) tavoitteet, joita käyttäjät pyrkivät saavuttamaan, 2) edellytykset, jotka ovat ehtoja tehtävän aloittamiselle ja sen onnistumiselle, 3) toiminnat ja reaktiot eli käyttäjän suorittamat toiminnot ja tuotteen reaktiot ja 4) ei-toivotut tilat eli vaara- ja ongelmatilanteet, joita ohjeessa neuvotaan välttämään ja korjaamaan.

Ohjeistava tieto sekä kuvaileva tieto ovatkin tärkeimpiä ja yleisimpiä teknisessä dokumentaatiossa käytettyjä informaatiotyyppejä. On esimerkiksi osoitettu, että ohjeistava tieto on kaikkein tärkein informaatiotyyppi käytön aikana, mutta tutkimus kuvailevan tiedon vaikutuksista on toistaiseksi ristiriitaista. (Karreman, Ummelen & Steehouder 2005, 328.)

3.5 Käyttöohjeiden tutkimuksesta

Olen jo aiemmin lyhyesti luonnehtinut käyttöohjeiden tutkimusta suomalaisesta näkökulmasta: tutkimusta ei ole paljon ja näkökulmat ovat olleet melko rajoittuneita

(ks. luku 2.3.1). Tässä pääluvussa olen käyttöohjeita luonnehtiessani tuonut esiin myös joitakin kansainvälisiä käyttöohjeisiin liittyviä tutkimuksia. Systemaattisen kokonaiskuvan luominen nimenomaan käyttöohjeita käsittelevästä tutkimuksesta on yhtäältä varsin haasteellinen tehtävä, ja toisaalta sellaisen tuottaminen yksityiskohtaisella tasolla ei palvele tämän tutkimuksen johdannossa määriteltyä tutkimustehtävää. Holistisen kokonaiskuvan muodostamisen vaikeus liittyy nähdäkseni luvussa 3.3 esitettyihin käyttöohjeen määritelmiin ja luonnehdintoihin. Ne ovat varsin laajoja, ja vaikka meillä on ajatus käyttöohjeen genrestä, käyttöohjeella on lukuisia erilaisia ilmenemismuotoja. Niissä vaihtelevat niin sisällöt, muoto kuin yleisö, ja näin ollen vaikka päämäärä eli tuotteen käytön opastaminen on sama, kontekstiin liittyvät muuttujat johtavat erilaisiin käyttöohjeisiin (Byrne 2010, 51–52). Tässä työssä analysoitavat kodinkoneiden käyttöohjeista on pitkä matka siihen keskusteluun, jota teknisen viestinnän alalla on alettu hiljattain käydä esimerkiksi virtuaalitodellisuuden hyödyntämisestä käyttäjien ohjeistamisessa ja siitä, mitä se tarkoittaa käyttöohjeen kannalta. Lisäksi koska koko teknisen viestinnän alan ytimessä on tekstien operationaalinen orientaatio (ks. luku 2.2.1), käyttöohjeita käsittelevän tutkimuksen koostaminen voisi eräällä tavalla tarkoittaa merkittävää osaa teknisen viestinnän alan tutkimuksesta. Tästä syystä olen luvuissa 2 ja 3 pyrkinyt haarukoimaan suuria linjoja, ja varsinainen tarkentava fokus on motivoinnin kaltaisissa teemoissa, joita analyysi koskettelee.

Käyttöohjeiden tutkimuksen kovin yksityiskohtainen tarkastelu ei siis nähdäkseni ole tässä realistista, mutta on olemassa joitakin yleisiä luonnehdintoja käyttöohjeista tutkimuksen kohteena. Steehouder (2004, 1) toteaa, että itse asiassa vasta muutaman viime vuosikymmenen aikana tutkijat ovat etsineet tieteellistä pohjaa ohjeiden kirjoittajille, jotka ovat pääasiassa turvautuneet kokemukseen, hyviin käytänteisiin ja perinteisiin. Patricia Wright (1998, 47) tekee vastaavan huomion todetessaan, että 1960-luvulla havaittiin kirjoitettujen ohjeiden tutkimuksen puute. Tutkimuksen karttuessa painopiste siirtyi paperista elektroniseen ohjeistukseen, mutta Wrightin artikkelin aikaan eli 2000-luvulle tultaessa paperiohjeet olivat edelleen vahvasti läsnä niin kodeissa kuin työpaikoilla (mp.).

Steehouderin (2004, 1) mukaan yksi merkittävä harppaus käyttöohjeiden tutkimuksessa oli Wrightin (1980)[45] artikkeli, jossa käytettävyys nostettiin luettavuutta tärkeämmäksi kriteeriksi dokumentaation arvioinnissa. Tämä näkökulma siirsi alan painopistettä selkeäkielisyydestä ja luettavuustesteistä uusiin teemoihin kuten kuvan ja tekstin integrointiin ja käytettävyystestaukseen. Toinen merkittävä panos ohjeiden

45 Wright, Patricia 1980. Usability: The Criterion for Designing Written Information. P. A. Kolers (toim.) *Processing of Visible Language*. New York: Plenum, 183–205.

suunnitteluun Steehouderin (mp.) mukaan oli John Carrollin (1990) luoma minimalismin lähestymistapa (ks. luku 3.1.4).

Steehouder (2004) on tyypitellyt käyttöohjeita koskevaa tutkimusta, joskin ongelmaa aiheuttaa se, että hän niputtaa yhteen käsitteet *käyttöohje* (*manual, user instructions*), *dokumentaatio* (*documentation*) ja *proseduraalinen teksti* tai *ohje*, jota olen edellä kutsunut *toimintaohjeeksi* ja *vaiheittaiseksi ohjeeksi* (*procedural text/instructions*). Tämä kielii nähdäkseni juuri osittain siitä, että käyttöohjeen käsite on niin laaja. Pääajatuksena kuitenkin on sellaisten tutkimusten yhteen kokoaminen, jotka edesauttavat teknisiä viestijöitä päätehtävässään eli käyttäjien toiminnan avustamisessa, minkä vuoksi Steehouderin tyypittely on hyödyllinen. Hänen (mts. 1) mukaansa ohjeiden tutkimus voidaan jakaa kolmeen osaan: 1) ohjeita käsittelevien **analyyttisten** tutkimusten avulla voidaan tunnistaa, kuvailla ja arvioida kirjoittajien käyttämiä strategioita, 2) **kokeelliset** tutkimukset mittaavat dokumenttien erilaisia muuttujia ja niiden vaikutusta käyttäjien toimintaan, minkä perusteella voidaan muokata olemassa olevia ohjenuoria ja 3) **teoreettisten** tutkimusten tavoitteena on kuvailla ja selittää ohjeiden lukijoiden psykologisia prosesseja, joiden kautta tekstuaalinen tai graafinen informaatio kääntyy käyttäjän toiminnaksi.

Analyyttisen tutkimuksen malliesimerkki on David Farkasin (1999) tunnettu artikkeli, jossa hän taustoittaa proseduraalisen diskurssin rakentumista ja kehittelee erityisesti käytönaikaisille ohjeille tyypillisten yksinkertaistettujen työvaiheiden ideaa (*streamlined step procedures*). Tällaisen yksinkertaistetun, vaiheittaisen tiedon ominaisia piirteitä ovat lyhyet vaiheet, yksinkertainen tekstin muotoilu, imperatiiviverbi vaiheen ytimenä, tehtävän lyhyt kuvailu ennen ohjeita sekä hyperlinkkien käyttö väylänä lisätietoon, kun kyseessä on sähköinen ohje (mts. 45; ks. myös Hanhineva 2018). Kokeellisissa tutkimuksissa on esimerkiksi vertailtu erilaisten esitysformaattien kuten kaavioiden, taulukoiden ja tekstin tehokkuutta (esim. Boekelder & Steehouder 1998). Teoreettisten tutkimusten ensisijaisena tarkoituksena ei aina ole tuottaa käytännön ohjenuoria vaan rakentaa teoriaa siitä, millä tavoin käyttäjät sisäistävät proseduraalista informaatiota. Esimerkkinä tällaisesta on Peter Dixonin (esim. 1987)[46] tutkimukset käyttäjien mentaalisen mallin rakentumisesta. Tällainen tutkimusten kategorisointi ei kuitenkaan tarkoita, että ne esiintyisivät puhtaina, vaan analyysi, kokeellisuus ja teoria voivat kietoutua yhteen. (Steehouder 2004, 2–3.) Edellä mainittu van der Meij'n ja Gellevij'n (2004) nelikantamallin esittelevä artikkeli, joka jatkaa Farkasin (1999) tutkimuksen jalanjäljillä, on esimerkki tällaisesta, eri näkökulmia yhdistävästä tutkimuksesta.

46 Dixon, Peter 1987. The Structure of Mental Plans for Following Directions. *Journal of Experimental Psychology*, 13, 18–26.

Siinä missä Steehouder lähestyy käyttöohjeiden tutkimusta erilaisten tutkimuksellisten lähestymistapojen kautta, Wright (1998) tuottaa käyttöohjeiden tutkimuksen antia pohdiskelevassa artikkelissaan viitekehyksen, jonka tarkoituksena on auttaa teknisiä viestijöitä irrottautumaan tekstuaalisista yksityiskohdista ja siirtämään huomiota käyttäjien käyttäytymiseen kyseisellä erikoisalalla ja aina kyseisen käyttöohjeen kohdalla (mts. 59). Wrightin (mts. 52–59) viitekehys perustuu lukijan näkökulmaan ja sisältää kolme kategoriaa, joissa kussakin hän antaa tutkimusesimerkkejä: tiedon etsiminen, luetun ymmärtäminen ja muistaminen sekä lukemisen kautta saadun tiedon soveltaminen. Kaikilla näillä lukijan toiminnan osa-alueilla on vaikutus ohjeissa tehtäviin ratkaisuihin.

Tätä lyhyttä käyttöohjeiden tutkimuksen katsausta vasten tekstilajitutkimus ja tekninen viestintä näyttäisivät lähestyvän tutkimuskohdetta hieman eri tavoin. Siinä missä tekstilajitutkimuksen näkökulma on nimenomaan lajilähtöinen, teknisessä viestinnässä se on vain yksi mahdollinen tulokulma muiden joukossa, kuten Steehouderin tyypittely yllä antaa ymmärtää. Informaation suunnittelun ja informaatiotyyppeihin perustuvan dokumentoinnin tärkeyden myötä ensisijainen fokus etenkään dokumentaation tuotantoprosesseissa ei näyttäisi olevan käyttöohjeen tekstilajissa, vaan erilaisten moduulien tuottamisessa ja niiden yhdistelemisessä kullekin käyttäjäryhmälle ja medialle sopivaksi. Retoriikka puolestaan näyttäisi olevan tärkeää pääomaa niin tekstilajitutkimuksen kuin teknisen viestinnän kentillä.

Monet tässä pääluvussa esitellyistä tekstilajitutkimuksen ja retoriikan aineksista ovat hyödyllisiä tutkimustehtävän valottamisessa ja auttavat monipuolisesti ymmärtämään käyttöohjeiden maailmaa. Palaan tutkimukseni loppuluvussa työni asemointiin yhtäältä rakennekeskeiseen ja toisaalta toiminnalliseen genretutkimukseen, suostutteluun, formalistisen ja funktionalistisen lähestymistavan yhdistämiseen, yhteisöjen rakentamiseen eri teknologisten intressien kesken sekä tekstilajien rakenteen vaihteluun ja vakiintuneisuuteen. Tämän pääluvun ainesten lisäksi tarvitaan kuitenkin vielä syväluotaus käyttöohjeiden käyttäjistä ja kirjoittajista, mihin siirryn seuraavaksi.

4 KÄYTTÄJÄT JA KIRJOITTAJAT

Käyttöohjeissa on pohjimmiltaan kyse viestinnästä ja sen osapuolista. Kuten johdannossa kävi ilmi, ohjaileva teksti on interpersonaalista. Ohjailuun tai opastamiseen liittyy aina tavalla tai toisella opastajan ja opastettavan rooli, mikä alleviivaa tekstien roolia viestinnällisinä tapahtumina (Tanskanen ym. 2009, 1). Timo Jokela (2010, 15) on luonut termin *vuorovaikutusmedia*: hänen kirjoittamassaan käytettävyysohjatun vuorovaikutussuunnittelun oppaassa käyttöohjeet luetaan kuuluvaksi vuorovaikutusmediaan. Vuorovaikutusmediaan sisältyvät kaikki ne välineet, joiden kautta käyttäjä kommunikoi sovelluksen kanssa. Siihen kuuluvat siis käyttöohjeiden ohella muun muassa myyntipakkaus ja sen oheisdokumentit, tuki- ja koulutusmateriaalit ja jopa markkinointiviestintä. Ylipäätään kun puhutaan käyttäjistä ja käytettävyydestä, kyse onkin paljolti käyttäjän ja tuotteen tai järjestelmän välisestä vuorovaikutuksesta (Byrne 2010, 99). Kirjoittaja tekee tämän vuorovaikutuksen mahdolliseksi

Vaikka tämän tutkimuksen aineisto ulottuu 1940-luvulle ja vuorovaikutusmedia on konseptina uusi, ajatus vuorovaikutuksesta sopii hyvin käyttöohjeen luonteen kuvaamiseen: kyse on niistä eri tavoista, joilla luodaan siltaa ihmisen ja koneen välille, ja tällöin ohjeen antajan ja sen vastaanottajan välillä on aina vuorovaikutusta, on se sitten eksplisiittistä tai implisiittistä. Ohjelmistodokumentaatiota tutkinut Mirel (1988a, 277) toteaa osuvasti, että kaikesta uudesta teknisen viestinnän tutkimustyöstä huolimatta teoreettinen viitekehys pysyy samana eli ymmärtäminen mallinnetaan toimintana lukijan, kirjoittajan ja tekstin välillä. Tästä toteamuksesta on aikaa, mutta se näyttäisi pitävän paikkansa nykyäänkin, joskin tekstin rinnalla kuvan ja interaktiivisen median rooli on kasvanut merkittävästi.

Käyttäjien ja kirjoittajien tunnistaminen ja läsnäolo liittyvät identiteettien rakentamiseen, joka on yksi kielenkäytön merkittävistä funktioista: henkilökohtaisessa elämässään yksilöt neuvottelevat sosiaalisista rooleistaan eri vuorovaikutustilanteissa, kun taas ammatti-identiteetit edustavat julkista kenttää ja niihin liittyy institutionaalisia ja konventionaalisia rooleja, kuten asiantuntija ja noviisi tai opettaja ja oppija (Taavitsainen 2009, 106). Tämä luku jatkaa edellisen luvun retoriikan tematiikan sisällä siirtyen mikrotasolle tarkastelemaan käyttäjä ja kirjoittajia: mitä käyttäjällä oikeastaan tarkoitetaan, miten käyttäjiä on luokiteltu ja millä tavoin myös retoriikan perinteeseen

nojaavaa sinä-asennetta voidaan hyödyntää käyttäjien tarkastelussa. Lisäksi pohdin me-asennetta suostuttelun lähteenä.

4.1 Käyttäjän ja kirjoittajan suhteen kehittyminen

Campbell (1995) luonnehtii teknisen viestinnän historiallista kehitystä ja luonnetta linkittäen sen käyttäjän ja kirjoittajan väliseen suhteeseen, mikä on tämän tutkimuksen profiilin kannalta oiva yhdistelmä. Hän hyödyntää luonnehdinnassaan edellä esille tuotua aristoteelista kolmijakoa eetokseen, paatokseen ja logokseen.

Campbellin (1995, 132–133) mukaan 1900-luvun alkua teknisessä viestinnässä leimasi objektivistinen malli: logos dominoi ja kieltä pidettiin vain pakettina, johon informaatio käärittiin. Tuolloin teknisiä dokumentteja tuottivat tekniikan eri alojen ammattilaiset, joille logos eli sisältö ja perustelut olivat ensisijaisia. Hieman sarkastisesti Campbell toteaa, että eetos ja paatoskin olivat kyllä läsnä: tuotettu teksti oli niin vaikea ymmärtää muun muassa teknisen jargoninsa vuoksi, että se loi ekspertin eetoksen, ja paatoksen kannalta yleisö oli joko niin terävä, että ymmärsi tekstin tai sitten ei. Informaation pitäminen vain viestipaketteina ilmentää *katsojuutta* (*spectatorhood*) (käsite ks. Pirsig 1986; ks. myös Jones 1989): katsojat ovat vieraantuneita teknologiasta, kuluttavatpa he sen tuottamia tuotteita tai työskentelevät sen parissa. Niin kauan, kun dokumentit keskittyvät vain teknologiaan, viestintä ei voi olla vaikuttavaa. Pirsig (1986, 34–35, 316) kuvailee teoksessaan mielenkiintoisesti sitä, kuinka ihmiset pystyvät elämään teknologian kanssa oikeastaan joutumatta sen kanssa tekemisiin. Tätä asennetta ovat heijastaneet myös ohjekirjat: ne ovat ”katsojan ohjekirjoja”, jotka ovat ajallisesti ja paikallisesti irrallaan niin käyttäjästä kuin kaikesta muustakin ja niiden kanssa työskentelemistä pidetään toisarvoisena.[47] On kiinnostava nähdä, näkyykö tämä asenne tämän tutkimuksen aineistossa.

Retorisen näkökulman voimistuessa asenne yleisöön heilahti heilurin toiseen päähän. Campbell (1995, 134) käyttääkin käsitettä *tyranny of audience*: kiinnitetään liikaa huomiota siihen, mitä yleisö haluaa, eikä niinkään siihen, mitä se tarvitsee, eli eetosulottuvuus ei ole läsnä. Yleisöä pidetään jokseenkin lapsellisina ”käyttäjinä”: he tarvitsevat pragmaattisia informaation palasia ja heti.

Niin eetos, paatos kuin logoskin rakennetaan kirjoittamisen aikana ja niiden suhde on dynaaminen. Campbellin (1995, 136) mukaan *minä* tai *me* edustaa eetosta, *sinä* paatosta ja *se* logosta, ja teknisen viestinnän tyypilliset genret muodostuvat näiden

47 Katsojuuden käsite aiheuttaa mielleyhtymiä Seija Ridellin (1997, 144–147) pohdintaan uutisten yleisöistä, joille tuotetaan ”passiivista sivustakatsojan asemaa”.

erilaisista suhteista. Campbell (mp.) hyödyntää Killingsworthin ja Gilbertsonin (1992, 113–119) tutkimusta teknisen viestinnän genreistä ja soveltaa sitä seuraavasti: käyttöohjeet toimivat lähinnä logos–paatos-jatkumolla ja pyrkivät luomaan vahvan siteen tuotteen ja käyttäjän välille. Perinteisesti eetos on ollut ainakin näennäisesti läpinäkyvä eli lukija ei ole tietoinen kertojasta. Myös Walters ja Beck (1992, 166) huomattavat, että erityisesti ohjelmistodokumentaatiossa on painotettu retorisen kolmion kahta kärkeä, aihetta ja lukijaa, ja kirjoittaja on jätetty varjoon.[48] Näissä luonnehdinnoissa heijastuu teknisen viestinnän peruslähtökohta, jossa teknisen viestijän päärooli on auttaa käyttäjää ratkomaan ongelmia.

Campbell (mts. 136–137) kuitenkin argumentoi vakuuttavasti, että eetos voisi toimia teknisen aineksen ja lukijan tarpeiden yhdistäjänä etenkin vastaamalla käyttöohjeissa usein laiminlyötyihin kysymyksiin, kuten miksi käyttäjä haluaisi käyttää jotakin toimintoa alun perinkään ja miten se liittyy käyttäjän tarpeisiin. Eetos on tärkeä myös, koska yksi sen ilmentymä on asenne: dokumentit viestivät implisiittisesti asennetta yleisöön, ja asenne määräytyy osittain tekstin tarkoituksesta ja tavoitteista, osittain sisällöstä ja tyylistä.

Kun tavoitteena on auttaa käyttäjää ja suostutella häntä toimimaan tietyllä tavalla, kirjoittaja on siis pakko ottaa yhtälöön mukaan. Campbell (mts. 137) jopa toteaa, että ellei eetokseen kiinnitetä eksplisiittisesti huomiota, tekniikan retoriikka pysyy katsojan retoriikkana. Tässä tutkimuksessa Campbellin mainitsemaa teknisen aineksen ja lukijan tarpeiden yhdistämistä tarkastellaan analysoimalla käyttäjän motivointia. Eetos ja paatos ovat molemmat tärkeitä, sillä ne rakentavat käyttäjän ja kirjoittajan välistä vuorovaikutusta ja niistä käy ilmi viestinnän osanottajien roolitus. Tämä on havaittu myös mainonnan tutkimuksessa: kertoessaan kuluttajalle, mitä hän voi tuotteella tehdä mainostaja rakentaa omaa läsnäoloaan (Desavelle 2009, 207). Killingsworth ja Gilbertson (1992, 93) toteavat relevantisti edellisen pääluvun genrekeskusteluun nähden, että itse asiassa yleisöihin tai kirjoittajiin liittyvissä keskusteluissa voidaankin nähdä olevan kyse genrestä, ja juuri genre tarjoaa väylän fokusoitua yleisöjen ja kirjoittajien väliseen suhteeseen.

48 Myös Charles Stratton (1996, 41–42) tarkastelee teknistä kirjoittamista [sic] viestinnällisen kolmion avulla: kärkinä kolmiossa ovat aihe, kirjoittaja ja lukija. Hänen mukaansa fokus teknisessä kirjoittamisessa on aiheen ja lukijan välillä kirjoittajan jäädessä huomiotta. Vaikkei se hänen artikkelistaan käy ilmi, Strattonin tarkastelun taustalla näyttäisi olevan James Kinneavyn (1971, 1. luku) tunnettu, Aristoteleen kolmeen argumentaatiokeinoon perustuva viestintäkolmio. Kinneavy (mts. 211, 219) määrittelee suostuttelun kolmiossa olevaan vastaanottajaan (decoder) keskittyvänä diskurssina.

4.2 Käyttäjät

Koska käyttäjät ovat teknisen viestinnän fokuksessa, jatkan käyttäjien ja kirjoittajien vuorovaikutuksen tarkastelua taustoittamalla käyttäjän käsitettä ja sen kehitystä eri näkökulmista.

4.2.1 Käyttäjän esiinmarssi[49]

Kun halutaan tarkastella käyttäjiä ja heidän roolejaan, on väistämättä sivuttava käyttäjälähtöisyyttä ja käytettävyyttä, sillä *käyttäjä*-käsitteen kehittyminen liittyy niihin kiinteästi, ja yksi tämän tutkimuksen kiinnostuksen kohteista onkin juuri ohjeissa ilmenevän käyttäjän roolin mahdollinen muutos. Käyttäjälähtöisyyttä käytän tässä yleisterminä kuvaamaan asennoitumista, jossa ensisijaisena huomion kohteena on tekstin tai tuotteen vastaanottaja (ks. myös Suojanen ym. 2012, 8). *Käytettävyys* puolestaan viittaa siihen, kuinka hyvin tietyt käyttäjät pystyvät käyttämään tuotetta tietyssä käyttötilanteessa ja saavuttamaan määritetyt tavoitteet tuloksellisesti, tehokkaasti ja miellyttävällä tavalla (ISO 9241-11 1998). Tarkoituksena ei ole tarkastella käytettävyyttä, mutta sitä sivutaan seuraavassa, jotta saadaan käsitys käyttäjän merkityksen vahvistumisesta 1900-luvun puolenvälin jälkeen.

JoAnn Hackos ja Janice Redish (1998, 16) huomauttavat, että yleisö (*audience*) on aina ollut osa teknisen viestinnän traditiota, mutta historiallisesti se on yleensä ollut kuvitteellinen eikä todellinen (ks. myös Suojanen ym. 2012, 65). Käytettävyys terminä (*usability*) ei ollut yleisessä käytössä vielä 1950-luvulla, mutta jo silloin tällä orastavalla alalla vallitsi käyttökelpoisuutta korostava mentaliteetti (Johnson, Salvo & Zoeteway 2007, 320). Muutos tapahtui 1970- ja 1980-luvuilla, jolloin perinteisen retoriikan ja teknisen viestinnän lisäksi alettiin hyödyntää kognitiivista psykologiaa ja systemaattista menetelmää koulutuksen kehittämiseen (*instructional systems design*, johon kuuluu tarve- ja käyttäjäanalyysi): dokumenttien suunnittelu ei perustunut enää kuviteltuihin käyttäjiin, vaan ruvettiin hyödyntämään empiirisiä menetelmiä, joiden avulla analysoitiin käyttäjiä ja heidän suorittamiaan tehtäviä (Hackos & Redish 1998, 16). Käytettävyydestä alettiin laajemmin puhua 1980–1990-luvuilla: tuotteen tai palvelun tuli olla miellyttävä käyttää ja käyttäjän tuli olla tyytyväinen (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 18).

49 Osa tämän luvun tekstistä on julkaistu käyttäjäkeskeisen kääntämisen (*User-Centered Translation, UCT*) esittelevissä teoksissa Suojanen, Koskinen & Tuominen (2012, 2015).

Käyttäjän roolin ja käytettävyyden käsitteen kehittyminen liittyy tekniikan historiaan: 1900-luvun alussa taylorismi ja fordismi painottivat tehokkuutta, ja mitä monimutkaisemmaksi teknologia kehittyi ja mitä useammalle elämänalueelle se levisi, sitä enemmän alkoi korostua sen oikeanlainen käyttö. Tehokkuutta ja laitteiden oikeaa käyttöä tuli pystyä mittamaan, ja ergonomian alalla ryhdyttiinkin tutkimaan ihmisen ja teknologian välistä vuorovaikutusta. Toinen maailmasota 1940-luvulla toi merkittävän käänteen: sotilaat, jotka olivat saaneet koulutuksensa lukemalla oppikirjoja ja kuuntelemalla luentoja, yrittivät soveltaa oppimaansa monimutkaisiin koneisiin ja laitteisiin, kuten tykistöön ja räjähteisiin, ja tulokset olivat usein tuhoisia. Näiden tapahtumien seurauksena haluttiin oppia paremmin ymmärtämään, miten ihmiset lukevat tekstejä ja sen jälkeen soveltavat oppimaansa teknologioiden käyttöön. Tämä avasi tien käytettävyyden kehittymiselle ja myös teknisille viestijöille: heillä oli tilaisuus vaikuttaa teknologian käyttöön ja siihen, miten tietoa näistä teknologioista siirretään eteenpäin. (Johnson, Salvo & Zoeteway 2007, 320–322; ks. Suojanen ym. 2012, 20; 2015, 17.)

Robert Johnson, Michael Salvo ja Meredith Zoetewey (2007, 322–328) hyödyntävät Charles Snow'n (1993) kuuluisaa jakoa kahteen kulttuuriin, luonnontieteelliseen ja humanistiseen[50], minkä kautta he tarkastelevat käytettävyyskysymystä. Käytettävyyden on perinteisesti katsottu kuuluvan luonnontieteisiin, mutta teknisen viestinnän mukaantulo käytettävyyskysymyksen pohdintaan on muuttanut tätä asetelmaa. Sen myötä käytettävyys on tunnustettu myös retorisena taitona (*rhetorical art*). Käytettävyyttä voidaankin pitää yhdyssiteenä eri epistemiologioiden välillä. Tutkijat argumentoivat, että toisen maailmasodan ja mikrotietokonevallankumouksen välistä aikaa voidaan luonnehtia sillan rakentamisen ja käytettävyyden aikakaudeksi: insinöörit ja reettorit (tekniset viestijät) yhdessä ovat luoneet sillan luonnontieteellisen ja humanistisen kulttuurin välille, mikä käytännössä realisoituu erilaisissa käyttäjälähtöisissä menetelmissä. (Ks. Suojanen ym. 2102, 21; 2015, 17.)

Yhtenä keskeisenä moottorina tässä Johnsonin, Salvon ja Zoeteweyn (mp.) kuvaamassa kehityksessä on ollut Patricia Sullivanin (1989) artikkeli *Beyond a Narrow Conception of Usability Testing*, jossa hän kritisoi niin sanottua loppupään ongelmaa käytettävyystestauksessa. Loppupään ongelma tarkoittaa sitä, että testaus heikkenee, kun se rajoitetaan koskemaan lähes valmista dokumentaatiota tuotekehitysprosessin lopussa, ja käyttäjän mahdollisesti arvokasta panosta ei saada mukaan prosessin aikana. Hän myös toteaa, että tekniset viestijät voivat edistää käytettävyyttä prosessin aikana:

50 Michelsen (1996, 364–369) hyödyntää samaa jakoa tarkastellessaan insinööriprofession kehittymistä, joka ei ole tämän tutkimuksen kannalta relevantti, mutta joka tarjoaisi kiinnostavan tutkimuskohteen myös teknisen viestinnän näkökulmasta.

mitä enemmän heillä on kokemusta kyseisellä alalla ja palautetietoa kentältä, sitä paremmin he ymmärtävät käyttäjiä ja heidän tiedontarpeitaan. (Sullivan 1989, 256; ks. Johnson, Salvo & Zoeteway 2007, 320; ks. myös Hart-Davidson 2001.) Tällöin tekniset viestijät toimisivat informaation luojina ja suunnittelijoina tasavertaisina insinöörien, ohjelmoijien ja muiden alojen ammattilaisten kanssa (Davis 2004, 81). (Ks. Suojanen ym. 2012, 21–22; 2015, 17–18.)

Kuten luvussa 2.5.4 todettiin, tekniset laitteet sisältävät erilaisia käyttäjämäärittelyitä, jotka ohjaavat tulevaa käyttöä, siitäkin huolimatta, että yritysten arjessa käyttäjä redusoidaan usein pelkästään tuotteen testaajaksi. Yrityksillä ei myöskään aina ole näkemystä tai menetelmiä hyödyntää kaikkea sitä hiljaista tietoa, mitä sillä itse asiassa käyttäjistä on. (Kotro 2006, 160–161; ks. Suojanen ym. 2012, 28; 2015, 31.) Käytettävyys alkoi olla korostuneesti esillä 1980–1990-luvuilla, mutta 2000-luvulle tultaessa ja verkkopalveluiden yleistyessä vaatimukset kasvoivat: haluttiin hyvää *käyttökokemusta*. Tällä viitataan käyttäjän kokemuksen laatuun ja ylipäätään tuntemuksiin palvelua käytettäessä. Näihin tuntemuksiin vaikuttavat itse palvelu, käyttötilanne, käyttäjän entiset kokemukset ja palveluun liittyvät mielipiteet esimerkiksi sen hyödyllisyydestä. Lisäksi puhutaan luvussa 3.1.2 mainitusta *käyttäjäkokemuksesta*, johon vaikuttaa se, miten esimerkiksi verkkopalvelun logiikka sopii käyttäjien tapaan tehdä tehtäviä ja kuinka hyvin he saavat työlleen tukea. (Sinkkonen ym. 2009, 18–23.) Käyttäjäkokemus (*User Experience*, *UX*) onkin saanut paljon jalansijaa, ja sitä on määritelty monin eri tavoin (All About UX n. d.). Vaikuttaa siltä, että ylipäätään käyttäjälähtöisyys levittäytyykin yhä useammalle alueelle, mitä heijastelee esimerkiksi luvussa 3.2 mainittu Bradyn ajatus käytettävyyden hyödyistä myös retoriikan tutkimuksessa.

Edellä kuvatun käyttäjän ja käytettävyyden kehitysprosessin seurauksena käyttäjä on myös määritelty käsitteellisesti: ”Käyttäjä on henkilö, joka asentaa, käyttää, säätää, huoltaa, puhdistaa, korjaa tai kuljettaa tuotetta taikka huolehtii sen käytöstä poistamisesta” (Danska ym. 1996, 5). Uusimmassa standardissa SFS-EN 82079-1 (2012, 22) käyttäjä on kuitenkin yksinkertaisesti ”henkilö tai *organisaatio*, joka käyttää *tuotteita*” (muotoilu alkuperäisessä). Lisäksi määrittelyn jälkeen todetaan, että standardin tässä osassa käyttäjä tarkoittaa ”loppukäyttäjää”, ellei toisin ilmoiteta.

Käytettävyys on siis ollut osa kansainvälistä teknistä viestintää jo melko pitkään (ks. Redish 2010). Nimenomaan suomalaisen teknisen viestinnän kehityksestä ei ole tutkittua tietoa, mutta voidaan olettaa, että se on seurannut kansainvälisiä linjoja lyhyellä viiveellä. Käytettävyyden rooli teknisessä viestinnässä on luonteva, sillä teknisen viestijän tuottama dokumentaatio on kiinteä osa niitä laitteita ja järjestelmiä, joita pyritään tekemään mahdollisimman käytettäviksi. Muutokset teknologiassa saavat

myös aikaan muutoksia teknisessä viestinnässä. Esimerkiksi uudenlaiset tekniset ratkaisut vaativat uudentyyppisiä käyttäjää ohjeistavia tekstejä. Lisäksi merkittävä teknisten viestijöiden työllistäjä on ohjelmistoteollisuus, ja käytettävyys on tullut mukaan sitä kautta, sillä käytettävyyden juuret ovat ihmisen ja (tieto-)koneen vuorovaikutuksen tutkimuksessa. (Ks. Suojanen ym. 2012, 10.) Toisaalta voidaan ajatella, että käyttäjälähtöisyys on tullut dokumentointiin myös alan pioneerikirjoittajien kautta: on todennäköistä, että he jollakin tavalla tutustuivat kansainväliseen tekniseen viestintään, jotta pystyivät ottamaan dokumentointitehtävänsä haltuun. Suomalaista opetusta ja tutkimustahan ei ole ollut kuin vasta 1990-luvun puolesta välistä alkaen (ks. luku 2.3.1).

4.2.2 Lukijoiden retoriset roolit

Käyttäjän esiinmarssia voidaan edellä pohditun käytettävyyden sekä eetoksen ja paatoksen välisen suhteen lisäksi lähestyä myös tarkastelemalla lukijoiden retorisia rooleja, mikä liittyy kirjallisuustieteistä tuttuun dikotomiaan todellisten lukijoiden ja sisäislukijoiden välillä (esim. Ede & Lunsford 1984).[51] Yhtäältä voidaan ajatella tekstin edellisiä tai potentiaalisia todellisia lukijoita, ja toisaalta voidaan ajatella, että lukija realisoituu, eräällä tavalla herää henkiin, vasta lukuprosessin aikana. Termistö, jolla tähän dikotomiaan viitataan, on heterogeenista, ja tutkimuskenttä on jakautunut. Joidenkin mielestä on tärkeää mitata todellisten lukijoiden kokemuksia, mihin lähestymistapaan esimerkiksi käytettävyystestaus pohjautuu. Tällöin yleisö nähdään lähinnä empiirisenä ongelmana. (Coney 1992, 58.)

Toiset tutkijat taas ovat sitä mieltä, että tällaiset mittaukset harvoin selittävät tai ennakoivat lukukokemuksen onnistumista tai epäonnistumista. Olennaista on kokemuksen aikana käytävä roolileikki, johon osallistuvat sekä lukijat että kirjoittaja(t) ja onnistuneessa lukukokemuksessa yhdistyvät monet persoonat. Tällöin yleisö nähdään lähinnä retorisena ongelmana. (Coney 1992, 58.) Sisäistekijä/kirjoittaja ja sisäislukija ovat ikään kuin ”äänettömiä” viestinnän osapuolia ja jokaisella lukukerralla aktivoituu uusi tekijä/kirjoittaja–lukija-pari. Niinpä myös historiallisessa perspektiivissä teksteissä on aina mahdollisuus uusiin tulkintoihin ja merkityksenantoihin. (Kantokorpi, Lyytikäinen & Viikari 2003, 160.)

51 Dillon (1986, 146) kommentoi kirjallisuustieteissä käytyä keskustelua ja erottaa toisistaan sisäänkirjoitetun lukijan (*inscribed reader*) ja ideaalin sisäisvastaanottajan (*implied ideal receiver*). Tässä työssä ei kuitenkaan ole tarkoituksenmukaista lähteä pohtimaan tätä erottelua teoreettisesti.

Lisa Eden ja Andrea Lunsfordin (1984, 167) mukaan yleisöstä saadaan perinpohjainen ymmärrys todellisten lukijoiden ja sisäislukijoiden synteesistä: todellinen lukija fokusoituu lukijaan ja sisäislukija fokusoituu kirjoittajaan. Kirjoittajat siis saattavat analysoida lukijoiden tarpeita ja pohtia heidän asenteitaan, mutta ainoastaan tekstin ja kielen kautta he ilmentävät käsitystään lukijasta. He eivät niinkään luo lukijalle roolia ikään kuin se olisi jokin muotti, johon lukija mukautuu, kuin herättävät sen roolin. Ede ja Lunsford (mp.) toteavat, että teknisen viestinnän konventioissa kirjoittaja-lukijasuhteista tulee nopeasti kaavamaisia, esimerkkinä suhde asiantuntijan ja maallikon välillä.

Teknisen viestinnän panos tekstintutkimukseen on liittynyt juuri yleisöön, mutta se on keskittynyt lähinnä todellisiin lukijoihin (Coney 1992, 58). Edellä Hackosin ja Redishin (1998, 16) todettiin päinvastoin sanoneen, että yleisö on historiallisesti ollut kuvitteellinen. Tulkitsisin tämän kuitenkin niin, että Hackos ja Redish viittaavat teknisen viestinnän käytäntöihin ennen kuin ala alkoi muodostua todelliseksi omaksi opinalakseen. Coney (1992, 58–59) puolestaan viitannee aikaan, jolloin käyttäjä ja käytettävyys ovat tulleet korostetusti mukaan teknisen viestinnän ajatteluun. Coneyn (mp.) mukaan todellisten lukijoiden painotuksen taustalla vaikuttaa positivistinen ajatus yksinkertaisesta merkitysten kooditus- ja siirtoprosessista, josta lukijat ovat irrallaan, mikä muistuttaa edellä esiteltyä Campbellinkin objektivistista mallia. Sosiaalisen konstruktionismin teoriat ovat kuitenkin haastaneet nämä tietoteoreettiset lähtökohdat, minkä tulisi näkyä myös yleisökäsityksessä. Coney peräänkuuluttaakin laajempaa näkemystä teknisten tekstien lukijoista ja rooleista, joissa he rakentavat merkityksiä. Hän näkeekin lukijat analyysiobjektien sijaan retorisina osallistujina viestintäprosessissa. Edellä mainittu kaavamaisuus on siis mahdollista rikkoa ja löytää uudenlaisia kirjoittaja-lukijasuhteita. Myös Allen (1989, 52) on todennut, että tutkijat, kirjoittajat ja opettajat ovat tyytymättömiä kohderyhmien analysointimenetelmien staattisuuteen, esimerkiksi siihen, että vain demografiset tekijät voisivat vaikuttaa yleisökäsitykseen.

Steehouder (1997, 84) analysoi tutkimuksessaan 60 erilaisen elektronisen kuluttajatuotteen (esim. av-välineiden, kodinkoneiden) hollanninkielistä käyttöohjetta, jotka oli julkaistu vuoden 1985 jälkeen, ja tarkasteli niissä esiintyviä kirjoittajien käyttämiä strategioita. Tutkimuksessaan hän tarkasteli myös sisäislukijoiden rooleja, joita olivat operaattori (*operator*), asiakas, mekaanikko ja valittaja (*complainer*). Steehouderin (mp.) mukaan ohjeiden retoriseen näkökulmaan kuitenkin kiinteämmin liittyvät *käyttäjän* ja

lukijan roolit. Perustava operaattorin ja käyttäjän välinen ero liittyy tiedollisiin edellytyksiin, joita käyttäjillä on oltava. Steehouder hyödyntää Ben Shneidermanin (1987, 47–52)[52] jaottelua ohjelmistojen käyttäjien tarvitsemista tiedon lajeista:

- Syntaktinen tieto: käyttäjä tietää, mitä käskyjä, painikkeita tms. täytyy käyttää, jotta saadaan aikaan tietty vaikutus.
- Semanttinen ohjelmiston ja laitteiston käsitteiden tieto: käyttäjä tietää ohjelmiston ja laitteiston osat ja toiminnot, mitä ne tekevät ja mitä rajoitteita niillä on.
- Semanttinen tehtävään liittyvien käsitteiden tieto: käyttäjä tietää, mitä ”oikean elämän tehtäviä” ohjelmiston on tarkoitus tukea. (Steehouderin 1997, 84 mukaan.)

Esimerkiksi liikekirjeen kirjoittamisessa käyttäjän on tiedettävä, minkälaista sisältöä, tyyliä ja konventioita tulee käyttää eli hänellä täytyy olla hallussaan ”oikean elämän” käsitteitä. Lisäksi käyttäjän on ymmärrettävä, miten esimerkiksi tiedosto tallennetaan ja tulostetaan (semanttinen ohjelmistokäsitteiden tieto) ja hänen täytyy tietää, miten *Tallenna*-komentoa käytetään (syntaktinen tieto). (Steehouder 1997, 84.)

Steehouderin (1997, 84) mukaan käyttöohjeet yleensä viittaavat laitteen syntaktisiin ja semanttisiin piirteisiin ja näin ollen vetoavat lukijaan, joka on ensisijaisesti laitteen *operaattori*. Toisinaan ne kuitenkin myös viittaavat todelliseen elämään ja lukijan rooliin tavallisena ihmisenä, joka haluaa suorittaa jonkin tehtävän, eli lukija nähdään *käyttäjänä*.

Todellisen elämän tilanteita esiintyy ohjeissa silloin, kun ne ovat suoraan relevantteja suoritettavien tehtävien kannalta: esimerkiksi mikroaaltouunin ohjelmoinnissa ei pelkästään todeta, miten jokin pakastettu ruoka sulatetaan, vaan kerrotaan muun muassa, kauanko erilaisten ruokien sulatus yleensä kestää (Steehouder 1997, 85). Steehouder (mts. 85–86) tulikin oman aineistonsa analyysissä siihen tulokseen, että todellisen elämän tehtävillä on suurempi rooli silloin, kun kyseessä on perinteisempi ja teknologisesti vähemmän edistynyt kotitalouskone. Tällöin ohjeen sisäislukija on käyttäjä, kun taas esimerkiksi av- ja erilaisten viestintävälineiden ohjeessa sisäislukija näyttäytyykin yleensä operaattorina. Koska suuri osa tämän tutkimuksen aineistosta kiinnittyy suomalaisessa yhteiskunnassa uusiin koneisiin, sisäislukijan ajattelisi jo lähtökohtaisesti olevan käyttäjä.

52 Shneiderman, Ben 1987. *Designing the User Interface: Strategies for Effective Human-computer Interaction*. Reading, MA: Addison-Wesley.

Waltersin ja Beckin (1992, 166) mielestä kirjoittajien pitäisi lisätä ohjeisiin laajempaa kontekstia, eli juurikin todellista elämää. He käyttävät esimerkkinään ohjelmistodokumentaatiota: on aina se mahdollisuus, ettei käyttäjä tunne ohjelmistoa eikä myöskään ole vihkiytynyt tietokoneisiin tai niiden työskentely-ympäristöön. Monesti dokumentaatiossa ei otetakaan huomioon sitä, että käyttäjillä ei ehkä ole tarvittavaa kokemusta, jotta he ymmärtäisivät kaikkia ohjelmiston tarjoamia mahdollisuuksia.

Steehouderin (1997, 89) tutkimuksen perusteella tekniset viestijät ovat hyvin tietoisia ohjeiden retorisesta ulottuvuudesta ja käyttäjien roolituksesta: käyttäjiä kehutaan valinnastaan, lukijoita rohkaistaan lukemaan ohjeet ja toisinaan lukijaa lähestytään käyttäjänä eikä vain operaattorina. Lisäksi toisinaan käytetään kohteliaisuusstrategioita kompensoimaan mahdollisia, kasvoja uhkaavia akteja (ks. luku 5.3.2.1 ja 5.3.2.2). Tekniset viestijät eivät kuitenkaan näytä olevan kotonaan työnsä ei-instrumentaalisessa puolessa, sillä aineistosta löydettyjä strategioita oli käytetty epäsystemaattisesti ja toisinaan kömpelösti, ja harvoin ohjeet antoivat vaikutelman, että viestijä olisi tarkkaan miettinyt tapoja, joilla hän haluaa käyttäjään vedota.

4.2.3 Lukijoiden taksonomia[53]

Kun retoriikassa on kyse suostuttelusta ja uudessa retoriikassa huomio kiinnittyy korostuneesti yleisöön, tuon vielä esille Coneyn (1992) esittämän lukijoiden taksonomian, jossa lukija nähdään retorisena osallistujana viestintäprosessissa. Taksonomia perustuu rooleihin, joihin lukijat astuvat lukutapahtuman aikana. Tässä alaluvussa esiteltävä taksonomia koostuu viidestä roolista, joiden taustalla voidaan nähdä samantyyppistä ajattelua kuin edellä esitellyssä Campbellin pohdinnassa eetos-, paatos- ja logos-ulottuvuuksista teknisissä dokumenteissa. Coneyn taksonomiaa ei tässä tutkimuksessa hyödynnetä varsinaisena analyysin välineenä, mutta palaan siihen loppuluvussa.

Lukija informaation vastaanottajana juontaa juurensa loogiseen positivismiin, joka Coneyn (1992, 59) mukaan on se malli todellisuudesta, jota useimmat teknisen viestinnän alan toimijat käyttävät, kuten edelläkin kävi ilmi. Siinä käyttäjä on passiivinen tuotteiden kuluttaja ja kirjoittajan tehtävänä on selvittää kaikki mahdollinen potentiaalisesta lukijasta, kuten hänen koulutustaustansa, asiantuntemuksensa ja asenteensa, jotka lukija tuo lukuprosessiin. Tältä lukija-kuluttajalta siis puuttuu jotakin eikä hän voi vaikuttaa viestin sisältöön tai merkitykseen. Valta on kirjoittajalla,

53 Osa tämän luvun tekstistä on julkaistu teoksissa Suojanen ym. (2012, 2015).

joka ottaa vastuun viestistä ja sen vastaanotosta. (Ks. Suojanen ym. 2012, 63; 2015, 66.)

Lukija käyttäjänä -rooli alkoi levitä teknisen viestinnän kentällä mikrotietokoneen tulon myötä. Rooli on niin dominoiva, että sen usein katsotaan kattavan kaikki lukijoiden omaksumat roolit missä tahansa teknisessä diskurssissa. Lukija on päämääräorientoitunut ja häntä kiinnostaa vain informaatio, jota voi soveltaa mahdollisimman vähällä taivalla ja lyhyessä ajassa tiettyihin tehtäviin. Teksti on vain väline, jonka kautta laitetta käytetään. Dobrin (1983, 242–243) kuvaa oivasti tällaista mentaliteettia:

> Tekninen kirjoittaminen on kirjoittamista, joka mukauttaa teknologiaa käyttäjälle. ”Käyttäjä” on sopivampi kuin ”lukija”, koska teknologia on tarkoitettu käytettäväksi. Lisäksi ”käyttäjä” heijastelee sitä, että tekninen kirjoittaminen on osa sellaista järjestelmää, joka mittaa toimintoja, ihmisiä ja asioita niiden käytön perusteella. ”Teknologia” on enemmän kuin joukko työkaluja tai toimintatapoja. Se kattaa myös tavan, jolla ihmiset käyttävät ja tuottavat tavaroita ja palveluita. (Ks. myös Coney 1992, 59.)

Kun lukija nähdään tällaisessa roolissa, dokumenteista tulee vain välikappaleita: selittävää informaatiota annetaan vain siinä määrin kuin se on käytettävyyden kannalta tärkeää, ja sisältö sekä retoriset keinot ovat minimalistiset. Lauseet ovat lyhyitä ja yksinkertaisia, verbit imperatiivissa ja sävy informaalinen. Toisaalta tällaisissa dokumenteissa on yleensä paljon grafiikkaa, jolla käyttäjää autetaan tavoitteen saavuttamisessa. Vaikka käyttäjäystävällisyys on nykypäivän sana, ystävällisyys ei tässä roolissa heijastele tasa-arvoa vertaisten välillä, vaan perinteistä oppilas–opettaja-traditiota. (Coney 1992, 59–60; ks. Suojanen ym. 2012, 28–29; 2015, 31–32.)

Coneyn (1992, 60) rooleista kolmas, **lukija dekooderina**, on rooli, jossa lukija on vihkiytynyt käsiteltävään aihepiiriin. Lukeminen on sekä hyödyllisen informaation lähde että keino ylläpitää osallisuutta omien kykyjen ja identiteetin kautta. Pyydettäessä lukijaa astumaan tähän rooliin informaatio on harvoin selittävää, vaan pikemminkin pikakirjoituksenomaista, lyhytsanaista erikoiskieltä, jossa käytetään passiivirakenteita, akronyymejä ja kaavoja ja josta puuttuvat persoonapronominit ja metadiskurssi. Tämän roolin juuret ovat ensinnäkin strukturalismissa: tässä roolissa toteutuu kielenkäytön faattinen funktio eli kirjoittajan ja lukijan välisen suhteen ylläpitäminen (Jakobson 1978[54]). Toisekseen juuret ovat informaatioteorioissa, johon liittyen Coney (mp.) mainitsee Shannonin ja Weaverin (1949) mallin, jonka myöhemmässä versiossa on mukana palaute: lukija kokee olevansa osa viestintää. Lukijan rooli on kuitenkin vain testata viestin vastaanottoa eikä varsinaista merkitystä ja tässä

54 Jakobson, Roman 1978. Closing Statement: Linguistics and Poetics. T. A. Sebeok (toim.) *Style in Language*. Cambridge, MA: The MIT Press, 350–377.

mielessä dekooderi muistuttaa informaation vastaanottajaa. (Ks. Suojanen ym. 2012, 63–64; 2015, 66–67.)

Lukija ammatillisena kollegana -roolissa lukija nähdään saman älyllisen yhteisön jäsenenä kuin kirjoittaja. Lukija on referee, joka edustaa kyseisen tieteenalan standardeja, ja informaation vaihto on toissijaista yhteisön luomiselle ja ylläpitämiselle. Tässä roolissa on samoja ominaisuuksia kuin edellisessä dekooderin roolissa, mutta sen juuret ovat uudemmissa lähteissä eli uuden retoriikan tutkijoiden kuten Perelmanin ja Burken ajatuksissa. Ytimessä on reettorin ja yleisön välinen intellektuaalinen ja sosiaalinen tasa-arvo. Kirjoitus on sävyltään kunnioittava, vilpitön ja rehellinen. Kollegalukijat eivät etsi välitöntä tai käytännön hyötyä lukemalleen. (Coney 1992, 60–61; ks. Suojanen ym. 2012, 64; 2015, 67.)

Lukija merkityksenluojana on rooli, joka edustaa radikaalia painopisteen siirtymää kirjoittajan intentioista yleisön tulkintaan: lukijalla on keskeinen sija tekstin merkityksen määrittäjänä. Niin kirjoittaja kuin tekstikään eivät pysty kontrolloimaan tai edes luomaan merkitystä, vaan ne luovat lukijoille tilaisuuden itsenäiseen tulkintaan. (Coney 1992, 61; ks. Suojanen ym. 2012, 64; 2015, 67.)

Coney (1992, 61) toteaa, että tämä taksonomia ei ole tyhjentävä ja teknologian kehittyessä saattaa kehittyä uusia rooleja. Hänen huomionsa käyttäjäroolin kehittymisestä on tämän työn kannalta kiinnostava: vasta kun dokumentaation tuottaminen kehittyi ja dokumentaatiota alettiin testata enemmän markkinoilla, alkoi kehittyä käyttäjän rooli, josta eivät aiemmin puhuneet reettorit eivätkä tietokoneteollisuuden kirjoittajatkaan. Coney (mp.) jatkaa: ”Nyt termistä on monissa piireissä tullut lähes synonyyminen ’lukijan’ kanssa.”

Coney (1992, 61–62) myös huomauttaa, että lukijoiden eri roolit limittyvät usein toisiinsa: kirjoittajat kutsuvat lukijoita useisiin eri rooleihin ja roolit myös muuttuvat lukemisen aikana. Alussa lukija saattaa olla naiivi lukija, mutta lukemisen edetessä hänen asiantuntemuksensa kasvaa. Toisaalta niin lukijat kuin kirjoittajatkaan eivät ole aina rooleista tietoisia ja meillä on usein omat mieliroolimme. Lisäksi on aiheellista muistaa, että kirjoittamista ja lukemista ei koskaan voi täysin ennakoida ja molemmin puolin vallitsee tietynlainen vapaus määritellä vuorovaikutuksen kulkua. On suurta vaihtelua siinä, paljonko kirjoittajat antavat ohjeita lukijalle siitä, miten tämän tulisi reagoida, ja yhtä lailla on vaihtelua siinä, kuinka auliisti lukijat lähtevät näihin mukaan. Tämäkään ei ole muuttumatonta, sillä lukijat ja kirjoittajat toimivat eri tavalla eri aikoina. (Ks. Suojanen ym. 2012, 64–65; 2015, 67–68.)

Allenin (1989, 53–54) mukaan tyytymättömyys perinteisiin kohdeanalyysimenetelmiin (ks. luku 4.2.2) kumpuaa kiistasta siitä, tulisiko kirjoittajien ensin analysoida

ja sitten puhutella yleisöään (perinteinen käsitys kohderyhmän analysoinnista) vai tulisiko heidän rakentaa rooleja, joita joustavat lukijat sitten omaksuvat (vrt. Ede & Lunsford edellä). Valinta riippuu hänen mukaansa paljon kirjoittajan motivaatiosta: toisilla kirjoittajilla voi olla hyvinkin selkeä käsitys kohderyhmästään, jonka mukaan he rakentavat tekstin, kun taas toiset kirjoittajat voivat ottaa itsekeskeisemmän roolittajan roolin ja päättää lukijan sopivuudesta rooliin.

Vaikka Coney yllä kritisoi käyttäjän roolin dominoivaa asemaa, olen kyllä taipuvainen kannattamaan Dobrinin (1983) sekä luvussa 3.3. esiteltyjen Cookin sekä Pilton ja Rapakon mielipidettä teknisen viestinnän tuotteista käyttöteksteinä, joita ei lueta viihtymis- tai sivistämistarkoituksessa, vaan jotta pystytään käyttämään jotakin laitetta tai ratkaisemaan siihen liittyviä ongelmatilanteita. *Käyttäjä*-käsitteen valinta perustuu siis tähän käsitykseen ja sopii nähdäkseni aineiston analysointiin siitä huolimatta, että käyttäjä on käsitteenä uudempi kuin lukija. Voidaankin kysyä, kumpi rooli on ensisijainen. Nähdäkseni lukemisakti on välillistä toimintaa tavoitteen saavuttamiseksi ja tavoitteen voi puolestaan saavuttaa vain käyttämällä. Kun vielä otetaan huomioon, että ohjeen lukeminen on usein selailevaa ja sitä luetaan referenssinä (esim. Schriver 1997, 213–214), käyttötilanteessa ihminen on ensisijaisesti käyttäjä. Ne piirteet ja konnotaatiot, joita *käyttäjä*-sanaan liitetään nykyisin (Coney yllä), juontanevat juurensa tietoverkkojen kehittymiseen, informaatioähkyyn ja nykyelämänmenoa leimaavaan kiihkeään ja kiireiseen elämänrytmiin. Historiallisen tutkimuksen ollessa kyseessä onkin tässä yhteydessä ikään kuin riisuttava käyttäjästä nämä modernit piirteet ja ajateltava sen perusmerkitystä: käyttäjä on henkilö, joka jossakin tilanteessa haluaa saada jonkin asian tehdyksi.

Itse asiassa historiallisesti voidaan ajatella, että vaikkapa 1950–60-lukujen käyttöohjeiden lukija on ollut suuremmassa määrin sekä lukija että käyttäjä kuin me nykyisin, sillä tuolloin kokemukset teknologiasta olivat paljon vähäisempiä ja ihmiset joutuivat kohtaamaan laitteita, joita eivät koskaan aiemmin olleet tavanneet. Vuoden 1987 Elinkeinohallituksen raportissa todetaan, että kotitalouksissa käytettävien yleis- ja monitoimikoneiden käyttäjäjoukkoon kuuluu sekä kokeneita käyttäjiä että käyttäjiä, joilla käyttökokemusta on vähän (Nordlund & Rauko 1987, 7). Toisessa raportissa esitetään, että käyttöohjeiden ja varoitusmerkintöjen merkitys tuotevahinkojen torjuntakeinona kasvaa tuotteiden käytön monimutkaistuessa: kokematon käyttäjä on siis aluksi lähes täysin riippuvainen käyttöohjeesta (Maijala ym. 1987). Nykyinen tilanne on kuitenkin siis aivan toinen, kun yleinen media- ja teknologialukutaito sekä osaaminen ovat kasvaneet kokemuspohjan sekä luvussa 2.5.4 mainitun teknologian arkipäiväistymisen myötä korkeammalle tasolle. Siltikin käyttöohjeilla on edelleen

oma roolinsa, koska teknologia on entistä monimuotoisempaa. Käyttämisen perusasetelma, josta äsken keskusteltiin, pysyy kuitenkin samana.

Vaikka yllä on ollut tarpeen tuoda taustaksi esille jaottelu todellisiin ja sisäislukijoihin, niiden problematiikka oikeastaan ohittaa tämän tutkimuksen fokuksen. Olennaista on, että voidaan puhua niin sisäislukijasta/käyttäjästä[55] kuin sisäistekijästä/kirjoittajasta. Varsinkin vanhemman historiallisen aineiston osalta on erittäin vaikea tutkia, kuka kirjoittaja on ollut ja onko hänellä ollut mielessä tuleva todellinen lukija, vai onko hän turvautunut rakentamaan tekstiä sisäislukijalle, vai onko lähestymistapa ollut Eden ja Lunsfordin tapaan synteesi näistä kahdesta lähestymistavasta. Tekstiaineistosta voidaan vain tarkastella, miten käyttäjät ja kirjoittajat ovat niissä läsnä ja millaisia rooleja teksteissä voidaan tulkita olevan.

Sen lisäksi, että lukijoiden rooleja voidaan luonnehtia Coneyn tapaan, käyttäjistä voidaan myös muodostaa ylätason ryhmittelyitä eri perustein. Käyttäjiä on analysoitu ja luokiteltu esimerkiksi tietotekniikkataitojen osalta luokittelemalla heitä edelläkävijöihin, joukon mukana kulkeviin ja jälkijunassa tuleviin (Talja 2003, 22). Tämä noudattelee samanlaista periaatetta kuin Everett Rogers (2003, 279–285) tunnettu innovaatioiden diffuusioteoria, jossa omaksujat luokitellaan viiteen luokkaan: innovoijat (*innovators*), varhaiset omaksujat (*early adopters*), varhainen enemmistö (*early majority*), myöhäinen enemmistö (*late majority*) ja hitaat omaksujat (*laggards*). Teknisen viestinnän alalla onkin käytössä erilaisia menetelmiä, joiden kautta tällaisiin luokitteluihin päästään (ks. esim. Shriver 1997), mutta eri analysointimenetelmien esittely tässä yhteydessä ei ole tarkoituksenmukaista, koska tarkoitus ei ole spekuloida, miten aineiston kirjoittajat ovat mahdollisesti käyttäjiään analysoineet.

Muiden tekemien luokitteluiden ohella myös käyttäjät itse luokittelevat itseään. Esimerkiksi tietotekniikkaminuutta tarkastelevassa tutkimuksessaan Taljan (2003, 20) informantit käyttivät käyttäjä–ammattilainen-jaottelua luonnehtimaan taso- ja orientaatioeroja tietoteknisessä osaamisessa: ”Käyttäjyys määritellään työtehtäväorientoituneisuudeksi, asiantuntijuus tietotekniikkaorientoituneisuudeksi” eli käyttäjille tietotekniikka on väline, kun taas ammattilaisille se itsessään on kiinnostava. Minttu Lampinen (2005) on puolestaan tutkinut tapoja, joilla kuluttajat itse määrittelevät käyttäjyyttä ja havainnut, että määrittelyä tapahtuu kolmella tasolla: yksilöllisellä tasolla (käyttäjän kokemukset ja mahdollisuudet käyttää teknologiaa), yhteiskunnallisella tasolla (käyttäjä osana laajempaa yhteisöä) ja nämä kaksi yhteen tuovalla, ihmisten välisellä tasolla, jolla arvioidaan käyttäjyyden hyväksyttävyyttä ja kritisoidaan uuden teknologian tarvetta. Kuluttajaryhmien muuttuessa myös tuotteiden käyttötavat

55 Sari Walldén, Suvi Peltomäki ja Susanna Martikainen (2007, 19) käyttävät tutkimuksessaan käsitettä *implisiittinen käyttäjä*.

ja merkitykset muuttuvat (Pantzar 1996, 68–69; ks. luku 2.5.4), eli käyttäjyys on ajassa liikkuva ilmiö. Esimerkiksi varhainen kuva tietokoneen käyttäjästä oli ensin laitteen operoija ja kontrolloija, joka ohjasi ja tarkkaili toimintaa koneen tehdessä työn, ja vasta myöhemmin ohjelmien ja laitteiden käyttäjä (Mäkelä 2000, 153; myös Suominen 2003, 67).[56]

4.2.4 Sinä-asenne

Käyttäjän roolin syvälliseen tarkasteluun hyödyllinen käsite löytyy yritysviestinnän alalta ja sen yhdestä keskeisestä periaatteesta[57], niin sanotusta *sinä-asenteesta* (*you-attitude*) (Jameson 2004; Rodman 2001; Ewald & Vann 2003; Shelby & Rensch 1995). Yritysviestinnän alalla sinä-asenne tarkoittaa lukijan sijoittamista etusijalle, mikä ilmenee kielen pintatasolla esimerkiksi pronominien ja verbimuotojen valinnassa sekä kirjoittajan sisältövalinnoissa. Kun kirjoittaja priorisoi lukijan tarpeita eikä omiaan, osoittaa lukijan arvostusta sekä tunnustaa lukijan käyttämällä hänen asiantuntemukselleen sopivaa kieltä, tekstillä voi sanoa olevan sinä-asennetta. (Jameson 2004, 229.) Kim Campbell, Kathryn Riley ja Frank Parker (1990, 190) toteavat, että sinä-asenteen tavoite "is to emphasize the benefits of the writer's action to the reader". Yritysviestinnän retorisena periaatteena sinä-asenne juontaa juurensa 1900-luvun alkuun, jolloin George Burton Hotchkiss sovelsi modernin retoriikan perinteitä yrityskontekstiin. John Haggen (1989, 33–34) mukaan käsite oli kuitenkin kehitetty paljon aikaisemmin ja on itse asiassa klassisen retoriikan perinteiden laajennus. (Ks. myös Jameson 2004, 229; Rodman 2001, 10.) Näin ollen se sijoittuu luontevasti tämän tutkimuksen viitekehykseen.

Termiä *you-attitude* on myös kritisoitu sen suppeudesta, sillä sinä-asenne on enemmän kuin *you* ja *attitude*. Tilalle on ehdotettu termejä *you-viewpoint*, *reader orientation* ja *you-perspectiv*e. (Jameson 2004, 229.) Alan oppikirjoissakin sinä-asenne nähdään liian yksinkertaisena ilmiönä: pelkkä yksikön toisen persoonan käyttö ei tarkoita sitä, että tekstissä olisi sinä-asennetta, vaan kyse on aidosta empatiasta (Rodman 2001, 12).

---

56 Thierry Bardini ja August T. Horvath (1995) ovat tutkineet henkilökohtaisten tietokoneiden käyttäjyyden rakentumista 1960- ja 1970-luvuilla. He kuvaavat kiinnostavasti käyttäjäkuvan laajentumista esim. hyödyntämällä käsitettä *reflektiivinen käyttäjä*, joka syntyy suunnittelijan kuvitelmissa ja muokkautuu prosessin aikana. Käyttäjäkuvan muokkaantuessa myös henkilökohtainen tietokone muokkaantui. (Ks. myös Suominen 2003, 189.)

57 Yritysviestinnässä on 7 periaatetta (*the 7 C's*): *correctness*, *clarity*, *conciseness*, *completeness*, *consideration*, *concreteness* ja *courtesy*, joista sinä-asenne kuuluu *consideration*-periaatteeseen (ks. esim. http://notes-desk.com/notes/business-communications/the-seven-cs-of-effective-business-communication/, [viitattu 25.2.2013]).

Yksikön toisen persoonankin käytössä on myös osattava ottaa konteksti tarkasti huomioon. Liiallinen yksikön toisen persoonan käyttö voi kääntyä itseään vastaan (Campbell ym. 1990, 190), eikä sen käyttöä suositella esimerkiksi negatiivisen informaation yhteydessä, jossa *you* kuulostaa syyttävältä (Ewald & Vann 2003, 104).

Termikeskustelun lisäksi sinä-asenteen sisältö on tuottanut kritiikkiä. Sinä-asenne on sisällöllisesti yritysviestinnän kirjallisuudessa määritelty niin laajasti, että se kattaa kaikki tehokkaan yritysviestinnän piirteet, jolloin itse käsite käy tarpeettomaksi (Rodman 2001, 11). Lilita Rodman (2001, 11) selkiyttää eroa sinä-asenteen sekä dokumenttien suunnittelun (*document design*) ja luettavuuden välillä. Dokumenttien suunnittelu ja luettavuus liittyvät siihen, miltä dokumentti näyttää ja kuinka helppo sitä on lukea eli niissä lukija nähdään ensisijaisesti tekstin prosessoijana. Sinä-asenne kuitenkin liittyy lukijaan osallistujana viestintätilanteessa, jota voidaan tarkastella useista näkökulmista. Sinä-asenteessa lukija on se, johon tekstiin sisältyvä tosielämän tilanne voi vaikuttaa. Dokumentin suunnittelu ja luettavuus siis edellyttävät kirjoittajan katsovan tekstiä lukijan perspektiivistä, kun taas sinä-asenne edellyttää, että kirjoittaja ensin tarkastelee tosielämän tilannetta lukijan näkökulmasta ja sen jälkeen osoittaa tekstissä herkkyyttä lukijan näkökulmalle (ks. myös Allen 1989 luvussa 4.2.3).

Jamesonin (2004, 232) mukaan saavuttaakseen tarkoituksenmukaisen kirjoittaja-lukijasuhteen kirjoittajan ei tarvitse tyytyä vaihtamaan kirjoittajan näkökulmasta lukijan näkökulmaan, vaan kirjoittaja voi hyödyntää retorisia ja kielellisiä elementtejä paljon monipuolisemmin. Jameson puhuu implisiittisten kirjoittajien ja implisiittisten lukijoiden tekstuaalisista identiteeteistä, eli palaamme edellä mainittuun kirjallisuustieteelliseen jaotteluun: kirjoittajat joko implisiittisesti tai eksplisiittisesti projisoivat persoonallisuuksia, arvoja tai asenteita niin itseään kuin lukijoitaankin kohtaan. Nämä luonnehdinnat muodostavat kirjoittaja-lukijasuhteen ytimen. Oletetulla lukijalla yritysviestintään sovellettuna Jameson tarkoittaa kollektiivisia piirteitä, joilla kirjoittaja luonnehtii lukijaa, ja tapoja, joilla kirjoittaja pyytää lukijoita olemaan tekstin kanssa vuorovaikutuksessa. Kirjoittaja voi rakentaa lukijaa eksplisiittisesti esimerkiksi suoralla puhuttelulla, metadiskurssin käytöllä tai vetoamalla lukijan motivaatioon (esim. toimimalla tietyllä tavalla säästää rahaa). Oletettu lukija voidaan kuitenkin myös rakentaa hienovaraisemmin esimerkiksi luomalla paralleeleja lukijoiden ja muiden välille tai antamalla vihjeitä tekstin ymmärtämiseksi.

Näiden tekstuaalisten identiteettien kuvaamisessa Jameson (2004, 234) käyttää kahta metaforaa: visio (*vision*) käsittää tekstin teemat, ideat ja logiikan, mutta ei käytettyä kieltä. Ääni (*voice*) puolestaan on vision tekstuaalinen ilmentymä: kirjoittajan käyttämä sanasto, lauserakenteet ja muut tyylikeinot. Jamesonin (mts. 256) mukaan

sinä-asenne on yhdistelmä lukijan visiota ja kirjoittajan ääntä. Kirjoittaja ottaa lähtökohdakseen lukijan näkökulman, lukijan tulkinnan siitä näkökulmasta sekä hänen tietotasonsa ja tiedontarpeensa. Tämän vision pohjalta kirjoittaja luo tekstin, jossa hän osoittaa retorisesti ja kielellisesti ymmärtävänsä ja kunnioittavansa lukijaa. Jameson (mts. 235–238, 246, 259) toteaa, että lukijan vision ja kirjoittajan äänen yhdistyminen on esimerkki bahtinilaisesta (Bahtin 1987, 358) hybridisaatiosta, jolla viitataan kohtaamiseen kahden eri kielellisen tietoisuuden välillä, ja näitä tietoisuuksia erottavat toisistaan esimerkiksi aikakausi. Sinä-asenne on siis yksi esimerkki intentionaalisesti hybridistä kielestä, joka on sisäisesti dialoginen: se täyttää sosiaalisen tarkoituksen ilmaisemalla ihmisten välisiä suhteita siitä huolimatta, että aihepiiri on tekninen ja persoonaton. Edellä puhuttiin käyttäjästä viestintäkumppanina. Asian voi myös muotoilla bahtinilaisittain ja puhua tekstin sisäisestä dialogista. Dialogisuutta mediadiskurssissa tutkinut Henna Makkonen-Craig (2014, 104) tuo esiin, että mitä dialogisempi teksti on, sitä laajempia ovat vastaanoton mahdollisuudet ja täten vastaanottajan vapaus. Dialogisuuden ja sinä-asenteen välillä voidaan mielestäni nähdä jonkinasteista paralleelisuutta viestintäkumppanuutta ajatellen, mutta päinvastoin kuin dialogisuudessa, sinä-asenteen tuottamisessa käyttöohjeissa ei kuitenkaan haluta tuottaa erilaisia tulkinnan mahdollisuuksia, jotta varmistetaan tuotteen turvallinen käyttö.

Jameson (2004, 232) toteaa kuitenkin, että sinä-asenteen käsite yksinkertaistaa kirjoittajan vaihtoehtoja tarpeettomasti. Jamesonin (mts. 244–245) viitekehyksessä ovatkin mahdollisia myös muut yhdistelmät. Ensinnäkin teksti voi ilmentää oletetun kirjoittajan omaa visiota ja ääntä, jolloin teksti on kirjoittajakeskeinen, mikä onkin useimpien kirjoittajien taipumus. Toiseksi teksti voi ilmentää oletetun lukijan visiota ja ääntä, jolloin tekstin on täysin lukijakeskeinen: se ilmentää lukijoiden ajatuksia ja pyrkii käyttämään heidän kieltään. Tällöin kirjoittaja häviää tekstistä. Haasteena on tuottaa tekstiä toisen henkilön äänellä siten, että se kuulostaa aidolta. Jamesonin mukaan yhdistelmä lukijan visiota ja ääntä ei kuitenkaan muodosta sinä-asennetta, sillä se ei välitä mitään suhdetta lukijan ja kirjoittajan välillä. Tämä muistuttaa luvussa 4.1 mainittua Campbellin ajatusta yleisön tyranniasta. Kolmanneksi teksti voi ilmentää oletetun kirjoittajan visiota ja oletetun lukijan ääntä: lukijan tarpeita ei oteta huomioon ja tuloksena on usein ylimielinen tai epärehellinen vaikutelma. Siitä huolimatta monet liike-elämän dokumentit käyttävät tätä lähestymistapaa. Esimerkiksi kirjeet potentiaalisille asiakkaille monesti naamioivat kirjoittajan vision käyttämällä kieltä, joka jäljittelee lukijan tyyliä, millä pyritään määrittämään, mitä lukijan tulisi ajatella.

Tämän tutkimuksen aineistoa ajatellen Jamesonin viitekehys voi osoittautua käyttökelpoiseksi. Mikäli sinä-asennetta ei havaitakaan aineistosta, voidaan pohtia, mitä asetelmaa käyttöohjeet sitten heijastelevat.

Sinä-asenteen tutkimuksessa on tavallisimmin hyödynnetty kielitiedettä ja kielifilosofiaa (Jameson 2004, 229). Esimerkiksi Rodman (2001, 22) tarkasteli sinä-asennetta kielellisen kohteliaisuuden, sijakieliopin ja informaatiorakenteen avulla. Tutkimuksessa todettiin, että sinä-asenne on asteittaista eikä binääristä ja että eri strategioilla, joiden avulla sinä-asennetta luodaan, näyttäisi olevan kumuloituva vaikutus, eli mitä useampia strategioita käytetään, sitä korkeampi sinä-asenteen tunne saavutetaan. (Ks. myös Jameson 2004, 229.) Campbell ym. (1990) sovelsivat tutkimuksessaan puheaktiteoriaa ja osoittivat, kuinka kirjoittaja voi pronominivalinnoilla ja tietyillä lauserakenteilla tuottaa sinä-asennetta (ks. myös Jameson 2004, 229; Rodman 2001, 13). Helen Ewald ja Roberta Vann (2003, 103–104) puolestaan määrittelevät omassa tutkimuksessaan kolme piirrettä, jotka edustavat sinä-asennetta yritysviestintädiskurssin konventiona: pronominien käyttö siten, että se vahvistaa lukijalle tarkoitettua identiteettiä, myönteisten sanamuotojen käyttö ja lukijan hyödyn painottaminen. Tavoitteena on samanaikaisesti vähentää lukijan vastustusta ja lisätä lukijan yhteistyötä. Tekstuaalisesti edellä mainitut piirteet jakautuvat lukuisiin pieniin strategioihin, jotka kutsuvat lukijaan ottamaan itselleen tietyn identiteetin. Ewald ja Vann (mt.) hyödyntävät tutkimuksessaan muun muassa sisäislukijan käsitettä sekä Brownin ja Levinsonin (1987) kohteliaisuusstrategioita (ks. luku 5.3.2.1). (Ks. Jameson 2004, 230.) Sinä-asenteen luonne jatkumona on samanlainen kuin persuasiivisuus: se ”ei määräydy argumentin yksittäisten osien onnistuneisuuden perusteella” (Summa 1989, 107; ks. luku 3.1.2).

Vaikka sinä-asenne on tärkeä yritysviestinnän periaate ja lukijan tarpeiden huomioon ottamisesta ollaan yhtä mieltä, kaiken kaikkiaan on tehty vähän tutkimusta siitä, miten sinä-asennetta ilmaistaan tekstissä (Rodman 2001, 13). Tyypillisimmin sinä-asenne esiintyy suostuttelevissa dokumenteissa, kuten myyntikirjeissä ja mainosmateriaaleissa, joissa on tarkoituksenmukaista eksplisiittisesti kertoa, mitä hyötyä lukijalle on tietyntyyppisestä toiminnasta (Jameson 2004, 229). Luvussa 4.1 Campbell argumentoi juuri tällaisen teknisen aineksen ja lukijan tarpeiden yhdistämisen puolesta mutta eetoksen näkökulmasta.

Edellä esitellyt tutkimusesimerkitkin kielivät siitä, että sinä-asennetta voidaan lähestyä useista suunnista ja tekstiaineistoja voidaan tarkastella erilaisin työkaluin. Tämä kentän empiirinen avoimuus antaakin hedelmällisen alustan tälle tutkimukselle, jossa pyritään pureutumaan teknologian kotoistamisstrategioihin: toisaalta voidaan hyödyntää yritysviestinnässä jo tehtyä, toisaalta voidaan kokeilla jotakin uutta, mikä

täydentää myös sinä-asenteesta tähän asti tuotettua tutkimusta. Vaikka edellä on esitetty myös kritiikkiä sinä-asennetta kohtaan, se näyttäisi toimivalta välikäsitteeltä varsinaisten analyysikohteiden ja kotoistamisen välillä.

Sinä-asenne näyttäisi joiltakin osan muistuttavan kielitieteessä hiljattain virinnyttä kiinnostusta empatiaan ja sen kielellisiin ilmaisutapoihin. Esimerkiksi Ilona Herlinin ja Laura Visapään (2011, 10) mukaan empatia on kognitiivisesti monimutkainen prosessi, ”jossa kykenemme asettumaan toisen yksilön asemaan, ymmärtämään tämän näkökulman, tunteet ja tilanteen ja kokemaan toisen tilanteesta juontuvia tunteita”. Vaikka empatia on vasta viime aikoina herättänyt kiinnostusta, Herlinin ja Visapään (mts. 20) mukaan se on ollut implisiittisesti mukana monissa tutkimuksissa esimerkiksi tunnistamisen, samastumisen tai näkökulman käsitteiden kautta. Empatian käsite tulee esille myös retoriikantutkimuksen kautta: Frans van Eemeren ja Peter Houtlosser (2000, 298) mainitsevat, että yleisön huomioon ottamiseen kuuluu pyrkimys luoda empatiaa (*empathy*) tai yhteisyyttä (*communion*)[58] kirjoittajan ja yleisön välillä. Vaikka empatian käsitettä ei hyödynnetä tässä tutkimuksessa, se osoittaa, että yleisön huomioon ottamista voidaan lähestyä useista eri lähtökohdista ja monin eri käsittein.

4.3 Kirjoittajat, yritykset ja me-asenne

Aiemmin on jo todettu, että kirjoittaja on jäänyt teknisen viestinnän informaatiotuotteiden tarkastelussa taka-alalle, vaikka hänen toimintansa positiivisen käyttö- ja käyttäjäkokemuksen tuottajana on merkittävä. Walters ja Beck (1992, 161) toteavat osuvasti, että ”kirjoittajien muodostaessa suhteen lukijoihin he eivät ainoastaan määrittele, mikä on kohderyhmä (käyttäen apuna survey-tutkimuksia, tiedonhakua tai mielikuvitusta), vaan myös määrittelevät, keitä he itse ovat” (ks. myös Tindale 2004, 102; luku 4.1). Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoimista käsittelevä Arja Jokinen (1999, 135) tuo esiin puhujakategoriat, joita tässä yhteydessä voitaisiin kutsua kirjoittajakategorioiksi: yleisöjä voidaan pyrkiä vakuuttamaan tai suostuttelemaan sijoittamalla itsensä osuvaan kategoriaan. Tavasta, jolla argumentin esittäjä kategorisoi itsensä, voidaan tehdä tulkintaa yleisösuhteesta eli luonnehtia sitä yleisöä, jota hän haluaa puhutella.

---

58 Christopher Tindalen (2004, 67–68) mukaan van Eemerenillä ja Houtlosserilla *communion*-termi tarkoittaa paremminkin oman diskurssin asemoimista omiin intresseihin ja käsillä olevaan asiaan kuin diskurssin sovittamista yleisölle. Perelmanilla ja Olbrechts-Tytecalla puolestaan käsitteessä on enemmän läsnä yhteisyyden muodostaminen yleisöön nimenomaan sen yleisön ehdoilla. Kiinnostavasti Perelmanin (1996, 16) teoksen kääntäjä Leevi Lehto puhuu puhujan ja yleisön välisestä ”henkien kohtaamisesta”: jossei puhetta kuunnella ja kirjaa lueta, kumpikin jää ilman vaikutusta.

Tekninen viestijäkin on siis mukana artikuloimassa merkityksiä, ja viestinnän prosessi edellyttää eri äänien artikuloimista. Itse asiassa tekniset viestijät lisäävät, poistavat, muuttavat ja valitsevat merkityksiä, ja heidän työnsä on aina mukana valtasuhteissa. (Slack, Miller & Doak 1993, 29–31.) Lisäksi voidaan tuoda esiin Bahtinin (1986, 97) toteamus, että yksi avain genrejen ymmärtämiseen ylipäätään on siinä, että otetaan huomioon puhujan asenne *toiseen* (*other*) ja tämän joko olemassa oleviin tai ennakoitaviin lausumiin. Vaikka kirjoitustyylin valinta riippuu vastaanottajista (Bahtin 1986, 95) ja vaikka käyttöohjeessa keskeistä on käyttäjäorientoituneisuus, kirjoittajalla on periaatteessa kaikki valta: kirjoittajan valinnat ohjaavat kaikkea, oli sitten kyseessä verbimuotojen käyttö, käyttäjän identifioiminen tai ohjeen kokonaisrakenteen toteutus. Tekstit ovatkin usein asymmetrisiä ja kirjoittajalla on suurempi valta kuin lukijalla (Lehtonen 1996, 151; ks. myös Sääskilahti 2006, 45; ks. luku 3.1.3). Kielen kautta kirjoittajalla on mahdollisuus olla samanaikaisesti käskijä (*commander*) ja ystävä (*friend*) ja tämä synnyttää kaksinaisia rooleja myös lukijoille. Jokainen valinta määrittääkin kirjoittajan ja käyttäjän välistä suhdetta. (Mirel 1988b, 123.)

Kirjoittajat voivat auliisti esiintyä kirjoittajan roolissa tai he voivat jäädä yrityksen nimen taakse (Walters & Beck 1992, 161). Dillonin (1986, 21–23) mukaan yksi tekstin tuottajan ja vastaanottajan suhteita kuvaava dimensio onkin persoonallinen/persoonaton: kun kirjoittaja häivyttää itsensä tekstistä, välttää *minä*- ja *sinä*-pronomineja ja käyttää passiivisia rakenteita, tyyli on persoonatonta, mutta jos hän tuo itseään ja omaa näkökulmaan esiin tekstissä sekä puhuttelee vastaanottajaa, tyyli on persoonallista (ks. myös Luukka 1992, 135). Killingsworthin ja Gilbertsonin (1992, 109) mukaan teknisen viestinnän kirjallisuudessa trendinä on ollut suositella persoonallista, keskustelevaa ”ääntä” ja avuliasta ”läsnäoloa”, joka huomaamattomasti mutta varmasti johdattaa kiireisen lukijan päämääräänsä. Kiinnostavasti Richard Ramsey (1980, 112) havaitsi omassa tutkimuksessaan, että kun ohjeessa käytettiin ensimmäistä persoonaa ja aktiivia, käyttäjät ymmärsivät tekstiä paremmin ja vastaavasti passiiviset rakenteet tuottivat ymmärtämisen osalta heikompia tuloksia (ks. myös Walters & Beck 1992, 162).

Waltersin ja Beckin (1992, 167) mukaan kirjoittajan identiteetti liikkuu ohjelmistodokumentaatiossa kolmella tasolla: kirjoittajan nimeäminen, kirjoittajan osaamisen vakuuttaminen ja kirjoittajan identiteetin käyttäminen, jotta päästään yhteyteen lukijan kanssa. Yritysten omissa dokumenteissa kirjoittajaa ei yleensä nimetä eikä tämän osaamisesta vakuuteta toisin kuin kolmansien osapuolten dokumenteissa, jotka ovat itsenäisiä niin yritykseen kuin kohderyhmäänkin nähden. Toisaalta yritysten omissa dokumenteissa osaaminen on ikään kuin sisäänrakennettu: yritys on kuitenkin todennäköisesti oman tuotteensa ekspertti ja sen odotetaan kertovan lukijoille totuuden.

Kun kirjoittaja käyttää identiteettiään päästäkseen yhteyteen lukijan kanssa, hän käyttää asiantuntemustaan ja antaa realistisia esimerkkejä ja neuvoja sekä selittää, millä tavoin ohjelmisto voi ratkaista ongelmia jonkin tietyn asian kanssa.

David Bradfordin artikkeli vuodelta 1984 tuo konkreettisesti esille muutoksen kirjoittajan roolissa. Ennen mikrotietokoneiden aikaa tekniset viestijät piiloutuivat dokumenteissaan, kunnes tietokoneiden uudet noviisiyleisöt vaativat roolin muutosta (näennäisen) välinpitämättömästä raportoijasta opettajaan. Yleisöä piti rohkaista ja viihdyttää. Tätä muutosta Bradford (1984, 66–68) havainnollistaa persoonan käsitteellä ja luo siitä yhteyden aristoteeliseen eetokseen: puhujan luonne eli tässä tapauksessa kirjoittajan luoma persoona on merkittävä tekijä argumentin arvioinnissa. Bradfordin (mp.) mukaan rakennettaessa käyttäjäystävällistä persoonaa tietokonedokumentaatiossa on syytä harkita seuraavia retorisia strategioita: huumoria, ironiaa, grafiikkaa, palautetta (vahvistus tehtävän onnistumisesta), personifikaatiota (tietokoneen inhimillistäminen[59]), pronominien valintaa (*we* ja *you*) sekä kaunopuheisuutta (analogia ja metafora). Tällaisten valintojen kautta kirjoittajat luopuvat perinteisestä objektiivisesta persoonasta ja paljastavat itsensä yleisölle (mp.).

Persoona ja luvussa 3.1.3 esitelty eetos eivät kuitenkaan tarkoita samaa asiaa (ks. Killingsworth & Gilbertson 1992, 110–111; Campbell 1995, 135). Tekninen viestintä ei ole eikä sen tulekaan olla autobiografista, vaan tekniset viestijät projisoivat käyttäjäystävällistä persoonaa eivät omaksi huvikseen vaan auttaakseen vastaanottajaa toimimaan tehokkaammin (Killingsworth & Gilbertson 1992, 110; ks. myös Bradford 1984, 65).

Steehouder (1997, 77) toteaa, että käyttöohjeita ei tulisi nähdä vain instrumentaalisina vaan myös lukijaa suostuttelevina dokumentteina, joiden tarkoituksena on lisäksi luoda myönteinen vaikutelma tuotteesta ja sen valmistajasta (ks. luku 3.2). Tämän saavuttamiseksi kirjoittajalla on käytössään erilaisia strategioita, joiden kautta hän myös asettaa itsensä erilaisiin rooleihin. Luvussa 4.2.2 mainitussa tutkimuksessaan Steehouder (1997, 78–79) analysoi myös niissä esiintyviä kirjoittajien käyttämiä strategioita. Apuna Steehouder käyttää Bradfordin tapaan persoonaa, joka on asetettu kertojaksi. Steehouderin 60 kuluttajatuotteen käyttöohjekorpuksessaan kävi ilmi seuraavanlaisia sisäiskirjoittajia (*implied author*):

59 Bradford ei käsittele personifikaatiota positiivisessa sävyssä, ja vastaavasti myös Kuorinka (1984, 23) toteaa, että tietokoneeseen liittyvää mystiikkaa ei saa ylläpitää.

- **Tuotteen valmistaja**: jos ohjeessa käytetään *me*-pronominia, lukija olettaa, että se viittaa valmistajaan.

- **Tunnistamaton kolmas persoona**: jos ohjeessa ei käytetä ensimmäisen persoonan pronominia, lukija voi silti olettaa, että sisäiskirjoittaja on tuotteen valmistaja. Ohjeet, joissa tätä ei käytetä, viittaavat kuitenkin usein valmistajaan jonakuna muuna (”Yli 50 vuoden ajan X on osoittautunut luotettavaksi – – valmistajaksi – –”). Steehouder erottaakin toisistaan persoonattoman sisäiskirjoittajan ja tuotteen valmistajan.

- **Tunnistettava kolmas persoona**: joskus ohjeen kirjoittaja on identifioitu nimellä, esimerkiksi ohjeen etusivulla tai hänet on voitu esitellä asiantuntijana. Näitä kuitenkin esiintyy yleensä lähinnä kolmannen osapuolen dokumentaatiossa (Walters & Beck 1992).

- **Kuvitteellinen persoona**: tämä persoona oli Steehouderin korpuksessa hyvin harvinainen: yhdessä ohjeessa esiintyi persoona nimeltä ”Philip”.

Sisäiskirjoittaja voi vaihdella samankin tekstin sisällä, esimerkiksi johdannon on saattanut kirjoittaa ”tuotteen valmistaja”, kun taas varsinaiset ohjeet on kirjoittanut tunnistamaton kolmas persoona. Jos taas yleisesti sisäiskirjoittaja on tunnistamaton kolmas persoona, neuvot ja suositukset voivat kuitenkin olla valmistajan käsialaa, jolloin pronomini *me* esiintyy. Steehouderin mukaan se ilmentää vapaaehtoisten suositusten ja varsinaisten ohjeiden välistä kontrastia. (Steehouder mts. 80.)

Steehouder (mts. 80–81) löysi aineistostaan useita eri rooleja, joita nämä edellä esitellyt persoonat omaksuvat teksteissä. Kaksi ensimmäistä roolia soveltuvat parhaiten ohjeiden instrumentaaliseen funktioon: tavallisin rooli on neutraali ohjaaja, joka yksinkertaisesti kertoo lukijalle oikeat toimintatavat ja niiden vaikutukset. Tätä täydentävä rooli on opettajan rooli, joka selittää laitteen ominaisuuksia ja selvittää, miksi joitakin asioita on suoritettava. Nämä selitykset ovat yleensä muotoiltu siten, että ne ovat etäällä lukijasta eikä niissä ole suostuttelevaa intentiota.

Retorisempia rooleja, eli suostuttelevia ja motivoivia, Steehouderin (mts. 81–82) aineistossa olivat tutorin, valmistajan/myyjän sekä neuvonantajan roolit:

- **Tutor** ohjaa ja valvoo lukijoiden lukemista ja oppimiskäyttäytymistä rohkaisemalla heitä lukemaan dokumentin kokonaan tai sen tiettyjä osia.

- **Valmistajan/myyjän rooli** esiintyy monesti ohjeiden johdannossa, jossa sisäiskirjoittaja onnittelee käyttäjää hienon laitteen ostamisesta, lupaa elämän muuttuvan mukavammaksi ja käyttäjän olevan onnellisempi. Kirjoittaja voi myös todeta erinäisiä syitä, joiden vuoksi tuote on houkutteleva. Tämä rooli on ikään kuin markkinointiviestinnän jatke, joka on etäällä varsinaisesta sisällöstä ja on monesti passiivimuodossa *me*-persoonapronominin sijasta tai jossa verbit on nominalisoitu.

- **Neuvonantaja** antaa ohjeiden lisäksi hyödyllisiä neuvoja siitä, miten käyttäjä saa laitteesta enemmän irti. Tämä neuvo annetaan usein me-muodossa.

Kokonaisuudessaan on kuitenkin tavallista, että sisäiskirjoittaja pitää neuvontatilanteessa etäisyyttä, esimerkiksi välttämällä suoria muotoja, kuten imperatiiveja tai käyttämällä nominalisointeja, ja Steehouderin (mts. 82) tutkimuksessa myös *me*-pronominin käyttö oli vähemmistönä. Johtopäätöksenä hän toteaa, että vaikka sisäiskirjoittajalla on valmistajan/myyjän tai neuvonantajan kaltaisia retorisia rooleja, nämä roolit ovat kuitenkin syntaktisesti niin etäällä lukijasta, ne eivät ole aidosti vakuuttavia tai suostuttelevia. Hyödynnän Steehouderin tutkimustuloksia osittain omassa analyysissäni, mutta strukturoin ja luonnehdin niitä hieman eri tavoin.

Persoonien teksteissä omaksumia rooleja ovat Steehouderin lisäksi tarkastelleet myös Walters ja Beck (1992, 163): ohjelmistojen käyttöohjeiden sisäiskirjoittajien rooleja heidän aineistossaan olivat tutor (*tutor*), opettaja (*teacher*) ja avustaja (*helper*). He tekivät vertailevan kognitiivisen ja retorisen analyysin muutaman yrityksen oman ohjelmistodokumentaation ja kolmansien osapuolten tekemän dokumentaation välillä. Päätulos on tämän tutkimuksen kannalta kiinnostava: kolmansien osapuolten dokumentaatiossa kerrottiin laajempaa kontekstia antamalla esimerkkejä ohjelmiston sovellusmahdollisuuksista, kirjoittajat käyttivät suostuttelevia tekniikoita vähentääkseen lukijan huolia ja muistuttaakseen heitä ohjelmiston hyvistä puolista, ja kirjoittajat ylipäätään identifioivat itsensä. Waltersin ja Beckin (mts. 163) mukaan nämä piirteet saavat aikaan vahvemman siteen käyttäjän ja kirjoittajan välillä.

Yhteenvetona tästä luvusta ja luvussa 3 käsitellystä aristoteelisesta kolmijaosta yhdistän seuraavassa tämän tutkimuksen analyysikohteet eetos-, paatos- ja logos-ulottuvuuksiin. Niiden sijoittaminen näihin ulottuvuuksiin ei ole yksioikoista, ja taulukossa 3 onkin kunkin analyysikohteen kohdalle merkitty ulottuvuudet ensisijaisuuden ja toissijaisuuden näkökulmasta. Kohteiden erottelussa luvussa 4.1 esitelty argumentaatiokeinojen dynaamisuus on silmiinpistävä: eetos, paatos ja logos ja niiden kielelliset keinot ovat todellakin yhteen punottuja.

Taulukko 3. Analyysikohteet eetoksen, paatoksen ja logoksen näkökulmasta.

Sinä-asenne:	Ulottuvuus
puhuttelufunktio: (pronominit *sinä*, *te*), verbit (imperatiivin ja indikatiivin yksikön ja monikon toinen persoona)	paatos, eetos
käyttäjän roolit	paatos, eetos
käyttäjän motivointi	eetos, paatos, logos
Me-asenne:	
me-pronomini, verbit (indikatiivin monikon ensimmäinen persoona)	eetos, paatos
kirjoittajan roolit	eetos, paatos, logos
yritysmaininnat	eetos, paatos

Sinä-asenteessa kolmen ensimmäisen keinon voidaan katsoa edustavan ensisijaisesti paatosta: puhuttelulla, verbivalinnoilla ja käyttäjän rooleilla tehdään lukijaa vastaanottavaiseksi kirjoittajan sanomalle. Ne edustavat kuitenkin myös eetosta eli tuovat ilmi kirjoittajan yleisökäsityksen ja lähestymistavan kohteeseen. (Ks. luku 3.1.3.) Käyttäjän motivointi puolestaan on ensisijaisesti Campbellin mainitsemaa teknisen aineksen ja lukijan tarpeiden yhdistämistä eli eetosta, mutta motivointi voi vaikuttaa lukijan vastaanottavaisuuteen ja motivoinnissa arvioidaan myös käytettyjä argumentteja eli liikutaan logos-tasolla.

Kuten johdannossa kävi ilmi, me-asenne on luomani käsite sinä-asenteen rinnalle. Käyttöohjeiden vahvan funktionaalisen luonteen vuoksi (ks. luku 3.3 ja 3.4) me-asennetta ei lähtökohtaisesti voida määritellä sinä-asenteen kanssa vastaavalla tavalla eli että me-asenne tarkoittaisi kirjoittajan tai yrityksen sijoittamista etusijalle. Sen sijaan me-asenne voisi tarkoittaa, että tekstin tuottaja osoittaa herkkyyttä myös omalle näkökulmalleen ja tämän kautta maksimoi tekstin tuottajan ja vastaanottajan välistä vuorovaikutusta ja dialogisuutta. Me-asenteen funktiona onkin luoda yhteisyyttä kirjoittajan ja käyttäjän välille. Käytännössä me-asenne näkyy kirjoittajan ja yrityksen erilaisina läsnäolon tapoina tekstissä. Koska eetos kietoutuu paatokseen, me-asenteen korostaminen on samalla myös lukijan palvelemista eli me-asenteen keinot ovat tuottamassa myös sinä-asennetta, etenkin jos ajatellaan käyttäjän motivointia. Me-asenteeseen liittyvät analyysikohteet sijoittuvat siis luontevasti ensisijaisesti eetoksen alle, mutta myös paatokseen, sillä käsitys kirjoittajasta on myös voimakas suostuttelun keino ja täten luo lukijaa vastaanottavaiseksi viestille. Eetoksen ja paatoksen taso

puolestaan linkittyy luvussa 3.1.4 esitettyyn ajatukseen retorisen argumentaation dialogisuudesta sekä luvun 4.2.4 toteamukseen, että tekstin dialogisuus laajentaa vastaanoton mahdollisuuksia. Me-asenteella on myös yhteys luvussa 3.1.1 esitettyyn laajempaan retoriikan luonnehdintaa: jos retoriikka on sosiaalisen toiminnan muoto, jossa vähintään yksi henkilö yrittää kytkeytyä vähintään yhteen henkilöön, voisi me-asennetta pitää yhtenä tämän ajatuksen konkreettisena ilmiasuna.

Edellä esiteltyihin Steehouderin kategorioihin verrattuna analyysini rakentuu hieman toisin: sisäiskirjoittajan tunnusmerkkien eli *me*-pronominin, indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan lisäksi olen erotellut omaksi kohteekseen yritysmainninat. Kirjoittajan rooleista olen keskittynyt tutorin ja valmistajan/myyjän rooleihin, jotka käsittelen käyttäjän motivoinnin alla: tulkitsen näiden roolien luovan käyttäjälle itseluottamusta, joka on yksi motivointielementti. Kirjoittajan roolit ovatkin oiva esimerkki käyttäjän ja kirjoittajan vuorovaikutuksesta, jossa eetos ja paatos yhdistyvät aidosti.

Edellä raportoidut Steehouderin tutkimuksen erittelyt ovat olleet omalle työlleni tärkeä ponnahduslauta, mutta näen ongelmallisena sen, että erittelyissä kirjoittajan ja yrityksen läsnäolosta kertovat tekstin piirteet kuten pronominit ja verbimuodot on sijoitettu sisäiskirjoittajien ja retoristen roolien alle, eikä erittelyssä myöskään ole kaikkia näitä yhdistävää, kokoavaa käsitettä. Luomani me-asenteen myötä kaikki kirjoittajaan ja yritykseen liittyvät piirteet asettuvat ikään kuin samalle viivalle ja niitä voidaan analysoida omaehtoisesti.

Sinä- ja me-asenne muistuttavat lähtökohdiltaan tekstilajitutkimuksessa käytettyjä *vastaanottajakeskeisyyden* ja *lähettäjäkeskeisyyden* käsitteitä. Vastaanottajakeskeinen teksti ottaa huomioon lukijan tarpeet ja odotukset ja keskittyy tekstin ymmärrettävyyteen, kun taas lähettäjäkeskeinen teksti dokumentoi tietoa eikä niinkään keskity sen välittämiseen vaan esittää uuden tiedon ikään kuin tuttuna. (Charrow 1982, 176; ks. myös Koskela 2005, 262; Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000.) Vastaanottajakeskeisen tekstin keskeinen merkki on vastaanottajan puhutteleminen (Koskela 2005, 263). Näin määriteltynä vastaanottajakeskeisyyden ajatus on hyvin samansuuntainen kuin sinä-asenne, ja edellä totesinkin, että yleisön huomioon ottamista voidaan lähestyä useiden käsitteiden kautta. Sinä-asenteen fokus ei kuitenkaan vaikuttaisi olevan niin keskeisesti tekstin ymmärrettävyydessä, vaan laajemmassa, tosielämän ja käyttäjän kontekstin huomioon ottavassa lähestymistavassa. Lähettäjäkeskeisyys puolestaan ei toimisi me-asenteen sijasta kokoavana käsitteenä, koska me-asenteessa on kyse yhteisyyden rakentamisesta kirjoittajan ja käyttäjän välille. Vastaanottajakeskeisyys ja lähettäjäkeskeisyys näyttävät olevan toisilleen vastakkaisia, eksklusiivisia, kun taas sinä- ja me-asenne ovat inklusiivisia eli ne toimivat samaa päämäärää kohti. Toisin kuin

lähettäjäkeskeisyys, me-asenne on mukana tuottamassa paatosta eli lukijan tarpeiden huomioimista.

Johdannossa todettiin, että tässä tutkimuksessa sinä- ja me-asenne nähdään teknologian kotoistamisstrategioina eli tapoina tehdä jokin laite tutuksi ja arkistaa sitä, mikä vaatii hieman tarkentamista. Koska sinä-asenteessa on kyse mahdollisimman aidosta empatiasta käyttäjää kohtaan sekä hänen tarpeidensa ja käyttökontekstinsa tunnistamisesta, näitä toteuttavat tekstuaaliset ja sisällölliset käytännön ratkaisut edesauttavat laitteiden suhteuttamista omaan elämään sekä teknologian merkityksellistämisprosessia käytännön ja tunteen tasolla, mikä on kotoistamisen keskeinen ajatus. Me-asenne puolestaan katsoo kotoistamista toisesta näkökulmasta: me-asenteen keinoin laite tehdään tutuksi, poistetaan sen salaperäisyys ja tehdään siitä sosiaalisesti haluttu esine. (Ks. luku 2.5.4.) Seuraavaksi siirryn tarkastelemaan analyysin kohteena olevia kotoistamisstrategioita tarkemmin kuvaamalla aineiston ja sen analyysin periaatteet.

5 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esittelen työn aineiston, sen keruuperiaatteet ja rajaamisen sekä käyn läpi menetelmät, joiden avulla aineistosta etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin.

5.1 Aineiston keruu ja profiili

Tutkimuksen aineisto koostuu suomalaisista kodinkoneiden käyttöohjeista vuosilta 1945–1995. Käyttöohjeet on kerätty vuosina 2005 ja 2006 Helsingin yliopiston kirjaston pienpainatekokoelmasta, johon kuuluu runsaasti erilaisten yhteisöjen julkaisuja, kuten oppaita, ohjeita, aikatauluja sekä tiedottamiseen liittyviä painatteita, kuten esitteitä ja mainoksia.[60]

Valitessani vuonna 2005 arkistoja, joista käyttöohjeet kannattaisi kerätä, tutustuin myös Helsingin Tekniikan museon käyttöohjekokoelmaan, mutta museo ei tuolloin ollut kerännyt käyttöohjeita systemaattisesti. Koska Helsingin yliopiston pienpainatekokoelma oli suurin yksittäinen käyttöohjekokoelma ja koska tässä tutkimuksen lähestymistapa on diakroninen, päätin hankkia aineiston sieltä. Tein pienpainatekokoelmaan neljä aineistonkeruumatkaa syksyllä 2005 ja keväällä 2006.

Käyttöohjeaineistoa olisi voinut kerätä myös muualta. Omaan, kotitalousteknologian saatavuutta ja tarjontaa Helsingissä käsittelevään tutkimukseensa vuotta 1917 edeltäviä käyttöohjeita keränneen Vuokko Lepistön (1994, 33) mukaan käyttöohjeita on saatavilla Museovirastossa, Turun yliopiston pienpainatekokoelmassa, joka on pienempi ja osittain päällekkäinen Helsingin yliopiston vastaavan kanssa, sekä Suomen Elinkeinoelämän Keskusarkistossa (Elka) vuodesta 1981. Elkassa ei kuitenkaan ollut paljon kotitalousteknologiaa koskevaa aineistoa Lepistön tutkimalta aikakaudelta (1850–1910), sillä yritysarkistoja on ennemminkin tallennettu kaupunki- ja maakunta-arkistoihin sekä yritysten, museoiden ja kirjastojen arkistoihin. Lepistö (mts. 41) itse käytti tutkimuksessaan Suomen Kirjallisuuden Seuran Kansanrunousarkiston

60 Ks. https://www.kansalliskirjasto.fi/fi/kokoelmat/kansalliskokoelman-pienpainatekokoelma [viitattu 13.9.2017].

E-kokoelmaa, joka sisältää Kansatieteellisiä kuvauksia (kohta VI eli sisustus, valaistus, tulenteko, talouskalut ja mitat) ja joiden kokoaminen on aloitettu vuonna 1889, sekä Museoviraston kansatieteen toimistoa, joka on myös kerännyt kansanperinnettä laatimalla kyselyjä vuodesta 1956 lähtien: toimisto on kartoittanut esimerkiksi keittoja leivinhuoneita ja kotitaloussähkölaitteiden leviämistä (mts. 41).

Yllämainituista syistä johtuen päädyin siis kuitenkin Helsingin yliopiston kirjaston pienpainatekokoelmaan. Lepistön (1994, 33–34) mukaan ongelmia pienpainatteiden käytössä aiheuttaa ensinnäkin se, että pienpainatteiden löytäminen kattavan aineiston saamiseksi on haasteellista ja toiseksi se, että pienpainatteissa ei ole aina painovuotta. Pienpainatekokoelmaan tutustuessani kävi ilmi, että aineistoa kannattaisi lähteä etsimään seuraavien kategorioiden alta: mainokset, esitteet ja käyttöohjeet. Jako näiden kategorioiden välillä ei ole systemaattinen, vaan käyttöohjeita löytyi myös mainosten ja esitteiden joukosta, koska niiden erottaminen ei ole arkistointivaiheessa ollut riittävän selkeää. Koska kuitenkin oli loogisinta ja todennäköisintä, että eniten käyttöohjeita löytyisi samannimisen kategorian alta, keskityin keruussa siihen. Kun eteen tuli tilanne, jossa tietyn valmistajan käyttöohjeita löytyi viiden tai kymmenen vuoden ajanjaksolla, mutta sitten ne katosivat seuraavaksi viideksi tai kymmeneksi vuodeksi, kävin läpi myös saman valmistajan mainokset, mikä kuitenkin osoittautui hyödyttömäksi. Aineiston keruussa oli apuna kirjaston virkailija, Taru Télen, joka selitti kokoelman periaatteet sekä auttoi aineiston etsimisessä.

Ensimmäiset pienpainatekokoelman käyttöohjeet on arkistoitu aikavälille 1945–1965, ja valitsin aineistoon kaikki tältä aikaväliltä löytyneet kotitalouskoneiden käyttöohjeet. Aineiston tätä osiota kutsun tässä työssä systemaattiseksi aineistoksi. Kyseiseltä aikaväliltä on arkistoitu paljon muidenkin koneiden ja laitteiden ohjeita, joten oli tarpeen määritellä, mitä kotitalouskoneella tarkoitetaan. Tätä varten kävin useiden kotitalouskonevalmistajien sekä työtehoseuran verkkosivuilla[61] ja katsoin, miten niillä määritellään kotitalouskoneet. Näiden verkkosivujen ohjaamana otin keruussa mukaan ohjeita seuraavista kategorioista (suluissa esimerkkejä yksittäisistä laitteista):

- ruoanvalmistus (liedet, liesituulettimet, keittimet, mikroaaltouunit)
- kylmäsäilytys (jääkaapit, jääkaappi-pakastimet, pakastimet)
- astianpesu (astianpesukoneet)
- pyykinkäsittely (pyykinpesukoneet, kuivausrummut)
- pienlaitteet (kahvin- ja vedenkeittimet, leivänpaahtimet, silitysraudat)
- pölynimurit.

61 Esim. AEG:n sivut http://www.aeg.fi/; Työtehoseuran sivut http://www.tts.fi/kodinkoneturva/erilaisetkayttajat.htm [viitattu 6.2.2013].

Haun ulkopuolelle rajattiin siis muun muassa kodinelektroniikka ja toimistoympäristössä tarvittavat laitteet. Ompelukoneen käyttöohjeet otin kuitenkin mukaan analyysiin, koska ne osaltaan rakentavat kuvaa siitä yhteiskunnallisesta kontekstista, jossa erilaisia laitteita ja niiden käyttöohjeita on käytetty. Edellä mainittujen verkkosivujen perusteella ompelukone ei selvästikään kuulu 2000-luvun käsitykseen kodinkoneesta. Lepistö (1994, 9) esittää väitöskirjassaan kuitenkin kiinnostavan kysymyksen: ”Alkoiko kodin koneistuminen ompelukoneesta?” Lepistön (mts. 9–11) tutkima aikakausi ulottuu 1800-luvun puolivälistä 1910-luvun lopulle eikä siten varsinaisesti koske tätä työtä, mutta hänen esittämänsä kysymys kertoo siitä, että ompelukone miellettiin alun pitäen kotitalouskoneeksi. Esimerkiksi Singer alkoi systemaattisesti rakentaa keskusjohtoista myyntiorganisaatiota, kun yrityksessä oli huomattu, että kotitalouksien naisille, jotka olivat uusien kotitalouskoneiden suurin käyttäjäkunta, ei ompelukoneita markkinoitu riittävän tehokkaasti. Ompelukone olikin niiden kodin uutuuksien joukossa, jotka 1800-luvulla ja 1900-luvun alussa levisivät yleiseen käyttöön Pohjois-Amerikassa ja Länsi-Euroopassa sekä Pohjoismaissa. Esimerkiksi Louise Walden[62] (1990) on kirjoittanut ompelukoneen tarinasta Ruotsissa, jossa se oli ensimmäinen mekaaninen, laajasti valmistettu laite ja myös ensimmäinen teollisuustuote, joka otettiin käyttöön kodeissa yhteiskuntaluokasta riippumatta (Cockburnin & Omrodin 1993, 12 mukaan). Crabbe (2012, 51) toteaa, että ompelukoneesta tuli ensimmäinen tekninen kuluttajatuote Britanniassa ja sen myötä alkoivat myös käyttöohjeet kehittyä. Brockmann (1998, 153–222) puolestaan kuvaa varsin seikkaperäisesti amerikkalaisen ompelukoneohjegenren kehittymistä vuosina 1850–1910. Myös Koivisto (1989, 213–214) toteaa, että ompelukoneet olivat varhaisimpia ja sosiaalisesti merkityksellisimpiä kodinkoneita, jotka levisivät Suomessa 1800-luvun jälkipuoliskolla kaikkiin sosiaaliryhmiin.

Ompelukoneen sisällyttämistä aineistoon puoltaa myös 1900-luvun alun käsitys siitä, mitkä kaikki tehtävät kuuluivat kotitalouteen: päivittäiset työt kuten ruoanlaitto, siivous, pyykinpesu, lastenhoito ja -kasvatus, maaseudulla karjanhoito sekä vaatteiden valmistaminen ja korjaaminen. Näiden tehtävien katsottiin kuuluvan naisten osalle. On tietysti huomattava, että kotitalous on ajan myötä muuttuva käsite, koska käsitykset esimerkiksi työnjaosta, sukupuolirooleista ja perheestä vaihtelevat historian kuluessa ja eri kulttuureissa. (Heinonen 2007, 170–171.) Lisäksi ompelukoneen ottaminen mukaan aineistoon on eräänlainen kannanotto luvussa 2.5.3 käytyyn keskusteluun teknologiasta ja naisten roolista siinä: ompelukonekin on työkalu, jota käytetään niin kotitalouksissa kuin teollisuudessa (ks. Durack 1997, 253).

62 Walden, Louise 1990. *Genom Symaskinens Nalsoga: Teknik och Social Förändring i Kvinnokultur och Manskultur.* Stockholm: Carlssons.

Systemaattisen aineiston keruun jälkeen valitsin 10 valmistajaa, ja jatkoin niiden käyttöohjeiden keruuta. Valinnan tein sen perusteella, kuinka paljon ja monipuolisesti eri valmistajilta löytyi ohjeita systemaattisessa (1945–1965) aineistossa. Kymmenen joukkoon valitsin myös muutaman 2000-luvun alun tunnetun valmistajan Suomen markkinoilla. Haun edetessä valmistajalistaa oli muokattava, koska jotkin valmistajat katosivat kokonaan ja jotkin valmistajat oli yhdistetty toisiin yrityksiin. Taulukko 4 näyttää, millä tavalla valmistajien lista muokkautui haun aikana.

Taulukko 4. Aineistohaussa etsityt valmistajat.

1. keruumatka 21.-22.11.2005	2. keruumatka 16.12.2005	3. ja 4. keruumatka 3.1.2006 ja 23.1.2006
1. AEG	1. AEG	1. Electrolux
2. Electrolux	2. Electrolux	2. Elektrohelios
3. Helkama	3. Elektrohelios	3. Helkama
4. Hoover	4. Helkama	4. Hoover
5. Philips	5. Hoover	5. Rosenlew
6. Rosenlew	6. Rosenlew	6. Strömberg
7. Strömberg	7. Slev	7. Upo
8. Upo	8. Strömberg	
9. Whirlpool	9. Upo	
10. Zanussi	10. Zanussi	

Systemaattisen arkiston (1945–1965) jälkeen pienpainatekokoelmassa käyttöohjeet on jaoteltu viiden vuoden jaksoihin seuraavasti: 1966–1970, 1971–1975, 1976–1980, 1981–1985, 1986–1990, 1991–1995, 2001–2005[63]. Tämän tutkimuksen ajanjakso päättyy vuoteen 1995, sillä 2000-luvun taitteessa teknisen dokumentaation tuottamistapa alkoi muuttua merkittävästi, kun dokumentointiteknologiassa alettiin siirtyä modulaariseen ajatteluun, yksilähteistämiseen[64] ja DITAan. Vuosi 1995 on myös luonteva päätöspiste, sillä ensimmäinen teknisen viestinnän yliopistollinen koulutus alkoi vuonna 1996, kuten luvussa 2.3 kävi ilmi.

Kustakin käyttöohjeesta otettiin multavalkoinen kopio. Suurin osa käyttöohjeista oli pelkästään suomeksi, mutta jos ohje oli myös ruotsiksi ja englanniksi, kopioin myös nämä kieliversiot mahdollista tulevaa tarvetta varten. Muutamat ohjeet olivat niin huonossa kunnossa, että niitä ei saanut kopioida ja muutamassa ohjeessa käytetyt värit eivät sopineet mustavalkoiseen kopiointiin. Tällaiset ohjeet on jätetty aineistosta

63 Vuodet 1996–2000 oli siirretty varastoon.

64 *Yksilähteistäminen* (*single sourcing*) on teknisen dokumentoinnin menetelmä, jonka avulla sisältöä voidaan käyttää tehokkaasti eri muodoissa. Sisältö luodaan yleensä modulaarisesti ja moduuleja yhdistellen yhdestä lähteestä voidaan koota esimerkiksi painettu ohjekirja tai verkkosivu. (Ks. Wikipedia s. v. *yksilähteistäminen* [viitattu 13.9.2017].)

pois. Analyysistä on myös jätetty pois joihinkin käyttöohjeisiin kuuluneet, selkeästi erilliset ja laajat keittokirjaosiot. Jos ohjeessa on muutama resepti esimerkiksi ohjeen lopussa, nämä ovat analyysissä kuitenkin mukana. Lisäksi analyysistä on jätetty pois ohjeiden sisällysluettelot, sillä ne eivät aineiston alustavassa läpikäynnissä osoittautuneet tutkimustehtävän kannalta relevanteiksi.

Alkuperäinen 333 ohjeen määrä osoittautui käsin tehtävän analyysin kannalta liian laajaksi, joten rajasin ohjeiden määrän siten, että lopullisessa aineistossa on 132 käyttöohjetta. Yhtäältä halusin saada mahdollisimman vanhaa aineistoa kontrastiksi sille, mitä yleisesti tiedämme nykyisistä käyttöohjeista, ja toisaalta halusin saada mahdollisimman kattavan valikoiman tutkittavalla ajanjaksolla. Näiden kahden tavoitteen mukaisesti valitsin tutkimuksen aineistoksi koko systemaattisen aineiston sekä Helkaman ja Upon käyttöohjeet. Loogisempaa olisi ollut valita systemaattinen aineisto ja kaksi suurimman aineistomäärän yritystä eli Upo ja Rosenlew, mutta aloitin aineiston analysoinnin Helkamasta sillä oletuksella, että mukana ovat kolme suurinta aineistomäärän yritystä, joilla on myös kattavin aineisto kustakin vuosihaarukasta. Helkama-aineiston analysoinnin jälkeen totesin analyysin olevan varsin työlästä. Tämän seurauksena aineistoa oli tarpeen rajata lisää, ja päädyin Helkaman lisäksi Upoon, jonka ohjeita oli alkuperäisessä aineistossa eniten (N=78). Uposta poimin saman määrän ohjeita kuin Helkamalla eli 37 ohjetta siten, että valitsin kustakin kirjaston vuosihaarukasta viisi ohjetta. Ongelmaksi muodostui vuosihaarukka 1991–1995, jossa oli Upoa vain kolme kappaletta. Koska Helkama-aineistosta puuttuu jostain syystä kokonaan vuosihaarukka 1976–1980, päätin ottaa Upo-aineiston kaikki tämän haarukan ohjeet, joita oli kahdeksan kappaletta, jotta saataisiin tietoa kotoistamisstrategioista myös tältä jaksolta. Yhdeksi, 37:stä puuttuvaksi ohjeeksi valitsin vuoden 1973 ohjeen, koska Helkamasta puuttui tämä vuosi kokonaan.

Helkaman mukana olo oli perusteltua siitä näkökulmasta, että Helkaman mainonnasta on tehty tutkimusta (ks. Mauranen, T. 2005), jolla saattoi olla relevantteja yhtymäkohtia tähän tutkimukseen. Upon valintaa ohjeiden suurimman määrän lisäksi perustelee se, että Upo on niiden yritysten joukossa, joiden Pantzar (2000, 146) toteaa vaikuttaneen 1950-luvun kylmäkalusteiden tarpeen määrittelyyn Suomessa. Palaan näiden osa-aineistojen tarkempaan vertailuun luvussa 6.6.

Aineiston tarkka erittely on liitteessä 1. Jotta aineistosta saa hieman kokonaisvaltaisemman käsityksen, taulukkoon 5 on koottu ohjeet ryhmittäin sen mukaan, mihin kotitalouskonekategoriaan ne kuuluvat. Suluissa on annettu esimerkkejä koneista ja toisessa sarakkeessa ohjeiden lukumäärä.

Taulukko 5. Aineisto kotitalouskoneryhmittäin.

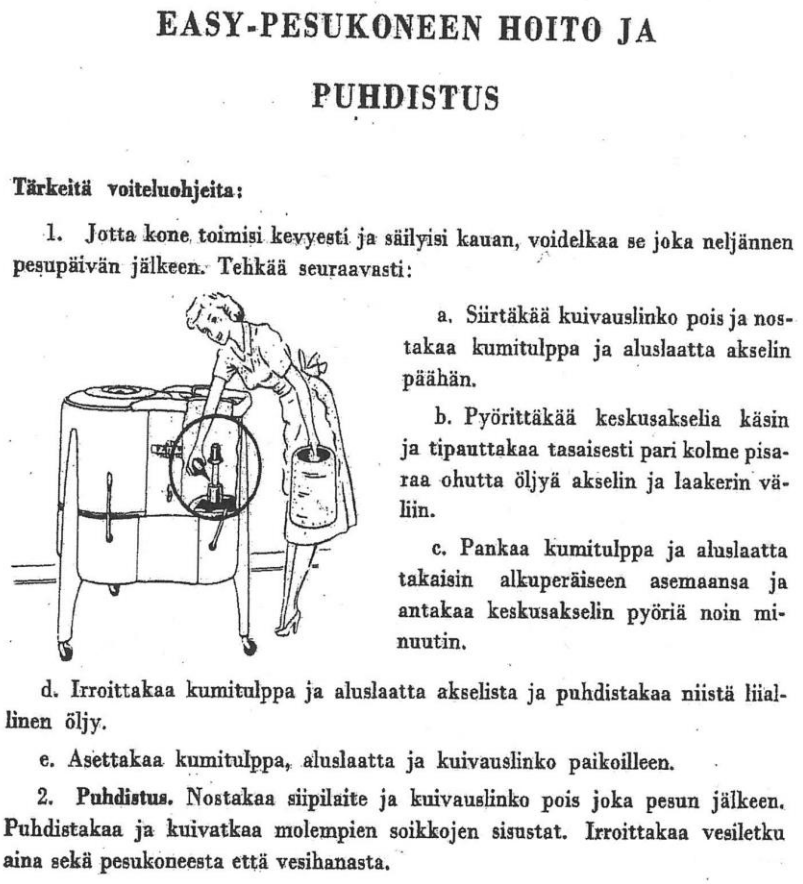
Kylmäsäilytys (jääkaappi ja pakastin)	32
Pyykinkäsittely (pesukone, kuivausrumpu, linko, mankeli)	31
Pienlaitteet ja muut ohjeet (keittiökone, vatkain, pikakeitin, tuoremehulinko)	25
Ruoanvalmistus (liesi, mikroaaltouuni, liesituuletin)	19
Ompelukoneet (ompelukone, neuletyökone, kangaspuut, rukki)	16
Astianpesukoneet	5
Pölynimurit (pölynimuri, lattiankiillottaja)	4

Pienlaitteet ja muut ohjeet -ryhmän voisi jakaa kahtiakin, mutta siihen on sisällytetty tutuimpien kotitalouden pienlaitteiden kuten vatkaimen ja silitysraudan lisäksi myös erikoisempia laitteita, kuten ilmankostutin, kuumanvedenvaraaja, lämminilmakehitin, lämpöjohtokattila, lämpötuuletin, säteilylamppu ja öljykamiina. Nämä kaikki kuuluvat vanhimpaan osa-aineistoon ja koska halusin analysoida etenkin vanhempaa aineistoa, päädyin ottamaan nämäkin mukaan aineistoon, vaikka muutama niistä menee eittämättä kotitalouskoneen määritelmän ulkopuolelle. Koneiden kotoistamisesta ne kuitenkin kertovat, sillä kotoistamisstrategioita löytyi myös niistä.

Omassa käyttöohjeaineistossani kohtasin heti Lepistön omassa tutkimuksessaan toteaman ongelman: kaikissa ohjeissa ei ole painovuotta. Jos painovuotta ei ollut lainkaan, olen koodannut ohjeen siihen vuosihaarukkaan, jonka alta se löytyi kirjastosta. Esimerkiksi systemaattisessa aineistossa vuosiluvutta olevan ohjeen haarukaksi on merkitty 1945–1965, sillä kaikki tämän osa-aineiston ohjeet kuuluvat tähän haarukkaan. Toisinaan kirjasto on merkinnyt ohjeeseen vuosiluvun, jota joskus seuraa kysymysmerkki. Tällaisissa tapauksissa olen luottanut tehtyyn merkintään. Ensimmäiset käyttöohjeet ovat vuodelta 1946. Siltikin päädyin tutkimukseni otsikkoon kirjaamaan alkuvuodeksi 1945, mikä vaikutti loogiselta siihen nähden, että toinen maailmansota on teknisen viestinnän alan kehittymisen kannalta selkeä merkkipaalu ja että kirjaston luokittelu lähtee vuodesta 1945.

Käyttöohjeista ei myöskään eksplisiittisesti käy ilmi, ovatko ne alun perin suomeksi kirjoitettuja vai käännettyjä. Tämän tarkempi analyysi tai pohdinta ei kuitenkaan kuulu tutkimustehtävään, ja aineiston käyttöohjeet muodostavat yhtä lailla käsitystä suomalaisesta käyttöohjeen genrestä, olivatpa ne supisuomea tai käännettyjä.

Aineiston havainnollistamiseksi olen poiminut esimerkit kahdesta eri ohjeesta, molemmat Helkamalta eri vuosikymmeniltä. Kuvassa 1 on Easy-pesukoneen ohje vuodelta 1954.



EASY-PESUKONEEN HOITO JA

PUHDISTUS

Tärkeitä voiteluohjeita:

1. Jotta kone toimisi kevyesti ja säilyisi kauan, voidelkaa se joka neljännen pesupäivän jälkeen. Tehkää seuraavasti:

a. Siirtäkää kuivauslinko pois ja nostakaa kumitulppa ja aluslaatta akselin päähän.

b. Pyörittäkää keskusakselia käsin ja tipauttakaa tasaisesti pari kolme pisaraa ohutta öljyä akselin ja laakerin väliin.

c. Pankaa kumitulppa ja aluslaatta takaisin alkuperäiseen asemaansa ja antakaa keskusakselin pyöriä noin minuutin.

d. Irroittakaa kumitulppa ja aluslaatta akselista ja puhdistakaa niistä liiallinen öljy.

e. Asettakaa kumitulppa, aluslaatta ja kuivauslinko paikoilleen.

2. **Puhdistus.** Nostakaa siipilaite ja kuivauslinko pois joka pesun jälkeen. Puhdistakaa ja kuivatkaa molempien soikkojen sisustat. Irroittakaa vesiletku aina sekä pesukoneesta että vesihanasta.

Kuva 1. Esimerkki Easy-pesukoneen ohjeesta (hel_pesu_1954).

Kyseessä on nelisivuisen ohjeen viimeinen, pesukoneen hoitoa ja puhdistusta käsittelevä sivu. Toinen näyte (kuva 2) on sekin pesukoneen käyttöohjeesta vuodelta 1971. Helkama on toiminut kyseisen koneen maahantuojana, ja esimerkissä on ohjeen ensimmäisellä sivulla oleva johdanto, joka on aineiston johdantojen joukossa verrattain laaja. Johdantojen roolia sivuan motivoinnin analyysin yhteydessä sekä luvuissa 6.7 ja 7.

Onnittelemme Teitä,

Olette tehnyt valintanne huolellisesti ja sijoittanut rahanne todella hyvin. Nyt kun olette saanut uuden Candynne, voitte unohtaa kaikki pesupäivien huolet ja vaivat, joita Teillä aikaisemmin on ollut. Tulette olemaan niin ihastunut uuteen pesukoneeseenne, että haluatte kutsua kaikki ystävänne ihailemaan sitä.

Candy Super Automatic Misura-pesukoneenne muotoilu on monien vuosien huolellisen tutkimuksen ja kokeilujen tulos. Luja ja luotettava kone antaa pyykillenne viimeistellyn, sille sopivan käsittelyn, pesittepä sitten paksua pellavaa tai hienoa silkkiä. Täysin automaattisena se suorittaa minkä tahansa pesuohjelman aivan itsestään. Ja pesuohjelmien valinta käy leikiten — sen tulette itse huomaamaan.

Asioihin perehtyminen kasvattaa luottamusta, ja niinpä kehoitamme Teitä lukemaan seuraavat sivut huolellisesti, jotta todella oppisitte tuntemaan uuden koneenne ja käyttämään sitä mahdollisimman paljon hyväksenne.

Mikäli ilmenee seikkoja, joista olette epävarma, autamme mielellämme niiden selvittämisessä. Olisimme myös kiitollisia mahdollisista huomautuksista tai ehdotuksista, joita Teillä on koneen suhteen.

Toivotamme Teille monia iloisia hetkiä uuden koneenne parissa, jonka uskomme täyttävän toivomuksenne.

Helkama Oy
Lauttasaari

Candy S.p.A.
Italia

Tärkeätä!

Älkää unohtako lähettää takaisin takuutodistusta, joka seuraa koneen muiden paperien mukana. Täyttäkää se ohjeiden mukaan ja lähettäkää se Helkama Oy:lle kymmenen päivän kuluessa, jotta koneen takuu astuisi voimaan.

Kuva 2. Esimerkki Candy Super Automatic Misura -pesukoneen ohjeesta (hel_pesu_1971a).

Edellä kuvatusta aineiston keräämisprosessista käy selvästi esiin, että kyseessä on harkinnanvarainen otanta eli näyte (Eskola & Suoranta 1998, 13–14). Näin ollen aineiston laajuudesta huolimatta siitä ei voi tehdä yleistyksiä esimerkiksi siitä, kuinka yleisiä jotkin kotoistamisstrategiat ovat käyttöohjeissa ylipäätään tai eri vuosikymmeninä. Jos yleistettävyyttä ajatellaan Eskolan ja Suorannan (mts. 49) ehdottaman siirrettävyyden näkökulmasta, tämä tutkimus voi tuottaa joitakin laajemmin hyödynnettäviä elementtejä. Siirrettävyys voisi heidän esimerkkejään mukaillen tarkoittaa, että vaikkapa me-asennetta voidaan hyödyntää jatkossa teoreettisena käsitteenä ja sinäasenteeseen mukaan lukemani ilmiöt voivat laajentaa sen käsitteen käyttöä. Toisekseen siirrettävyys voisi tarkoittaa sitä, että tekemäni havainnot soveltuvat toiseen ympäristöön, joka voisi tässä tapauksessa olla esimerkiksi jonkin toisen teknologian käyttöohjeet. Aineiston kuvauksesta käy myös ilmi toinen rajoite eli aineiston epätasaisuus. Ohjeiden lukumäärä eri vuosina ja vuosikymmeninä on epätasainen ja vuoden 1965 jälkeen tarkastelussa painottuvat Helkaman ja Upon osa-aineistot.

5.2 Menetelmä: mixed methods

Tämän työn empiiristä lähestymistapaa kuvaa parhaiten mixed methods -tutkimusote, joka on tuntemattomampi kuin perinteinen laadullinen tai määrällinen tutkimus. Mixed methods yhdistää kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen menetelmän, ja sen katsotaan saaneen virallisesti alkunsa vuonna 1959, kun Donald Campbell ja Donald Fisk käyttivät lähestymistapaa tutkiessaan psykologisten piirteiden validiteettia. Heidän esimerkkinsä innosti muitakin tutkijoita yhdistämään eri menetelmiä: yhden menetelmän käyttöön väistämättä liittyvää vinoumaa haluttiin neutralisoida tai se haluttiin poistaa hyödyntämällä toista menetelmää. Useat eri tutkijat ovat kehittäneet erilaisia mixed methods -strategioita, mitä heijastelee alalla käytetty kirjava termistö ja lukuisat eri määritelmät[65]. (Cresswell 2009, 14; ks. myös Johnson, Onwuegbuzie & Turner 2007, 112–113.) Mixed methods on melko uusi menetelmä ihmistieteissä, mutta se on tullut suosituksi etenkin sosiaali- ja terveystieteissä, joissa tutkittavat ongelmat ovat niin monimutkaisia että kvalitatiivinen tai kvantitatiivinen ote yksistään on riittämätön ratkaisemaan niitä (Cresswell 2009, 203–204). Mixed methods -lähestymistavalla on myös argumentoitu olevan paljon annettavaa nykyiselle käännöstieteelliselle tutkimukselle (Meister 2018).

65 Burke Johnson, Anthony Onwuegbuzie ja Lisa Turner (2007, 118) listaavat artikkelissaan eri mixed methods -tutkimuksesta käytettyjä termejä, kuten *blended research*, *intergrative research*, *multiple methods*, *triangulated studies*, *ethnographic residual analysis* ja *mixed research*.

Mixed methods -termin suomenkielisestä vastineesta käytiin keskustelua vuoden 2011 metodifestivaaleilla. Tavallista on käyttää suomenkielisessä tekstissäkin englanninkielistä termiä ja todeta, että kyse on tutkimusotteesta tai -asetelmasta, jossa yhdistetään laadullisia ja määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Ehdotettuja käännöksiä olivat *menetelmiä yhdistävä* tai *menetelmiä sekoittava* ja *monimenetelmäinen tutkimus*, mutta mikään niistä ei tuolloin saanut varauksetonta kannatusta. (Laaksonen 2011, 12.) Lisäksi on paikallaan todeta, että monet tutkijat erottavat *mixed methods* -termin *multimethod*-termistä: *multimethod* viittaa tutkimukseen, jossa eri lähestymistapoja tai metodeja hyödynnetään rinnakkain tai peräkkäin, mutta ne integroidaan vasta päätelmissä (ks. Johnson, Onwuegbuzie & Turner 2007, 119). Koska tyydyttävää suomennosta ei ole, tässä tutkimuksessa olen päätynyt käyttämään anglismia *mixed methods*.

Mixed methods -tutkimuksen kehittymistä ja määrittelyä kuvaa osuvasti Johnsonin, Onwuegbuzien ja Turnerin (2007) artikkeli, jossa todetaan, että mixed methods -tutkimuksen ensisijainen filosofia on pragmatismi. Se on useita näkökulmia ja positioita huomioon ottava lähestymistapa, synteesi, joka sisältää ajatuksia laadullisesta ja määrällisestä tutkimuksesta. (Mts. 113.) Johnson, Onwuegbuzie ja Turner (2007, 123) kokoavat artikkelissaan yhteen eri tutkijoiden määritelmiä mixed methods -käsitteelle ja näiden määritelmien analyysin perusteella he ovat kirjoittaneet seuraavan määritelmän:

> Mixed methods -tutkimuksessa tutkija tai tutkijaryhmä yhdistää kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen lähestymistapojen elementtejä (esim. kvalitatiiviset ja kvantitatiiviset näkökulmat, aineiston keruu, analyysi, päättelytekniikat), jotta saavutettaisiin laaja ja syvä asioiden ymmärrys ja vahvistaminen.

Määritelmässä tulee näkyviin yhdistämisen elementti ja eri osa-alueet sekä mixed methods -tutkimuksen tarkoitukset. Tässä tutkimuksessa mixed methods -tutkimuksen kehityshistoria ei ole relevantti, vaan seuraavissa kappaleissa tehdään joitakin huomioita niistä tekijöistä, jotka ovat tämän työn aineiston analyysin kannalta keskeisiä ja jotka heijastelevat tämän tutkimusprosessin kulkua. Tarkoituksenmukaista ei ole myöskään raportoida teoreettisella tasolla mixed methods -tutkimuksen tieteenfilosofista perustaa sekä validiteetti- ja reliabiliteettikysymyksiä käsittelevää tutkimusta (ks. esim. de Loo & Lowe 2011; Bergman 2011; Ihantola & Kihn 2011), vaan tarpeelliset luotettavuustarkastelut tehdään pragmaattisella tasolla analyysin jälkeen.

Mixed methods -tutkimus tunnistetaan laadullisen ja määrällisen tutkimuksen ohella yhdeksi pääasialliseksi tutkimusparadigmaksi (Johnson, Onwuegbuzie & Turner 2007, 112). Sen ytimessä on triangulaatio, jolla tarkoitetaan ”erilaisten metodien, tutkijoiden, tiedonlähteiden tai teorioiden yhdistämistä tutkimuksessa” (Tuomi & Sarajärvi 2002, 141). Triangulaation tavoitteista on käyty paljon keskustelua jo 1950-

luvulta alkaen. Tuolloin keskustelua leimasi ajatus triangulaatiosta erilaisten metodien välisenä vertailuna, joka osoittaisi, mikä metodi kertoo totuuden. Tätä käsitystä alettiin kuitenkin kritisoida 1980-luvulla: totuuden merkityksen paikkansapitävyyden sijasta triangulaatiolla voidaan hankkia tutkimukseen laaja-alaisuutta ja syvyyttä. Toisin sanoen triangulaation tavoite voi ”liittyä joko totuuden ongelmaan – – tai tutkittavan ilmiön kokonaisuuden hahmottamiseen”. (Mts. 141.) Tässä tutkimuksessa kysymys on juurikin jälkimmäisestä eli laadullista ja määrällistä menetelmää yhdistämällä päästään tutkittavaa ilmiötä valottamaan monipuolisemmin kuin jommallakummalla menetelmällä yksistään.

Norman Denzin (1978) hahmotteli ensimmäisenä triangulaation neljä eri päätyyppiä: 1) tutkimusaineistoon liittyvä triangulaatio (*data triangulation*): tietoa kerätään monelta eri tiedonantajaryhmältä; 2) tutkijaan liittyvä triangulaatio (*investigator triangulation*): tutkijoina toimii mahdollisimman monia henkilöitä; 3) teoriaan liittyvä triangulaatio (*theory triangulation*): otetaan huomioon monia teoreettisia näkökulmia; 4) metodinen triangulaatio (*methodologial triangulation*): käytetään useita metodeja. Viimeksi mainitussa Denzin erottelee metodien sisäisen alaluokan sekä metodien välisen alaluokan: joko valitaan yksi metodi, kuten kysely, ja kysytään samaa asiaa erityyppisin kysymyksin, tai tietoa samasta ilmiöstä kerätään käyttämällä eri metodeja ja tutkimusstrategioita. (Myös Johnson, Onwuegbuzie & Turner 2007, 114; Tuomi & Sarajärvi 2002, 141–142.) Tässä tutkimuksessa käytetään metodista triangulaatiota.

Tämän työn tutkimusongelmassa yhdistyvät sekä laadulliset että määrälliset tavoitteet ja siinä pyritään monipuoliseen ilmiön tarkasteluun, minkä pohjalta mixed methods -asetelma sopii hyvin luonnehtimaan empiirisen osion profiilia. Yhtäältä tavoitteena on tarkastella, miten käyttäjän ja kirjoittajan läsnäolo näkyy sisällöllisesti ja kielellisesti. Tämä tutkimuksen osio on laadullinen, sillä retorisen analyysin kautta kuvataan näitä läsnäolon keinoja. Toisaalta tavoitteena on tarkastella, miten suomalainen kodinkoneen käyttöohje on diakronisesti muuttunut tutkittavien piirteiden osalta. Tämä tutkimuksen osio on määrällinen, eli sillä lasketaan erilaisten piirteiden esiintymiä tutkittavalla ajanjaksolla. On kuitenkin todettava, että tämän tutkimuksen luonnehtiminen mixed methods -tutkimukseksi on tapahtunut jälkikäteen: aineistonkeruuvaiheessa ei ollut tiedossa, miten aineistoa tullaan käsittelemään ja ajatus mixed methods -viitekehyksestä nousi vasta aineiston analyysiä tehtäessä. Tutkimusmenetelmä on kuitenkin valittu siten, että se on tarkoituksenmukainen esitettyihin tutkimuskysymyksiin ja teoreettiseen viitekehykseen nähden (ks. Bergman 2011, 99; myös Johnson, Onwuegbuzie & Turner 2007, 122–123).

Mixed methods asettaa tutkijalle useita haasteita: aineiston on oltava laaja, tekstuaalisen ja numeerisen datan analysoiminen on aikaavievää, minkä lisäksi asetelma

edellyttää sekä laadullisen että määrällisen tutkimusotteen tuntemusta. Mixed methods -tutkimuksen toteuttamisessa keskeisiä tekijöitä John Cresswellin (2009, 204–208) mukaan ovat ajoitus, painotus, sekoittaminen ja teoretisointi. Ajoituksella viitataan joko samaan aikaan tai eri aikaan tehtävään aineiston keruuseen. Painotuksella tarkoitetaan jommankumman menetelmän painottamista tutkijan intressien ja tavoitteiden mukaan. Sekoittamisella viitataan siihen, missä vaiheessa tutkija sekoittaa menetelmiä ja miten sekoittaminen tapahtuu. Sekoittamista voi tapahtua useissa vaiheissa: aineiston keruussa, analysoinnissa, tulkinnassa tai kaikissa kolmessa. Menetelmien sekoittamistapa vaihtelee: kyseessä on jatkumo, jonka toisessa päässä on menetelmien yhdistäminen ja toisessa päässä niiden erillään pitäminen. Kaksi aineistolähdettä voidaan pitää erillään mutta yhteydessä toisiinsa. Esimerkiksi kaksivaiheinen projekti voi alkaa määrällisellä aineiston analysoimisella ja analyysin tuloksia voidaan käyttää tunnistamaan osallistujia laadullisen aineiston keruuta varten. Menetelmien yhdistäminen voi tarkoittaa sekä määrällisen että laadullisen datan keruuta yhtäaikaisesti ja sen integroimista siten, että laadulliset teemat muunnetaan määrällisiksi, mitä seuraa määrien vertaaminen kuvailevaan laadulliseen dataan. Viimeisellä tekijällä, teoretisoinnilla, tarkoitetaan sitä, että koko tutkimusasetelmaa ohjaa jokin laaja teoreettinen viitekehys.

Tässä työssä on koottu yksi aineisto, eli sekoittaminen on tapahtunut aineistonkeruuvaiheessa. Lisäksi menetelmät on yhdistetty, eli samoja piirteitä tarkastellaan sekä laadullisesti niitä kuvailemalla että määrällisesti laskien niiden esiintymiä ja tehden niistä johtopäätöksiä. Sekoittaminen tapahtuu siis myös aineiston analyysissä. Teoretisoinnin osalta empiiristä asetelmaa ohjaa ajatus retoriikasta sekä kielellisenä että sisällöllisenä ilmiönä (ks. luku 3 ja 4). Johnson, Onwuegbuzie ja Turner (2007, 123–124) toteavat kiinnostavasti, että mixed methods -tutkimus on jatkumo, jolle tutkija voi sijoittua eri tavoin. Jatkumon keskellä on puhdas mixed methods, johon tutkija identifioituu. Puhtaan tyypin lisäksi voi kuitenkin olla QUAL+quan-tutkimusta tai QUAN+qual-tutkimusta. Edellisessä tutkija tukeutuu laadulliseen, konstruktivistis-poststruktualistis-kriittiseen käsitykseen tutkimusprosessista, mutta samaan aikaan hän tiedostaa tarpeen määrälliselle datalle. Jälkimmäisessä tutkija tukeutuu määrälliseen, post-positivistiseen näkemykseen tutkimusprosessista, mutta samalla näkee tarpeen laadulliselle lähestymistavalle. Tässä tutkimuksessa painotus on vahvasti laadullisessa analyysissä.

Johdannossa määritellyt tutkimuskysymyksetkin edellyttävät ensi kädessä laadullista analyysiä: miten valitut kotoistamisstrategiat näyttäytyvät aineistossa. Analysoin tekstejä sekä kielellisesti että sisällöllisesti. Olen lähilukenut aineistoa ja poiminut sieltä sinä- ja me-asenteesta kertovia kielen piirteitä: persoonapronomineja, verbejä,

käyttäjän roolituksesta kertovia sanoja ja yritysmainintoja. Lisäksi motivoinnissa olen tarkastellut konjunktioiden ja konnektiivien käyttöä. Motivointielementtien sisällöllinen tarkastelu pohjautuu John Kellerin (1983) malliin, joka esitellään tarkemmin luvussa 5.3.2.

Mixed methods -lähestymistavan mukaisesti olen myös laskenut analysoimieni kielen piirteiden kvantiteetteja, jotta pystyn vertailemaan eri-ikäisiä käyttöohjeita ja vastaamaan kolmanteen tutkimuskysymykseen. On siis myös kyse sisällön erittelystä, jossa kvantitatiivisesti kuvataan tekstin sisältöä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107; ks. myös Eskola & Suoranta 1998, 133). Kontrastiivista retoriikkaa käsittelevässä artikkelissaan Anna Mauranen (2000, 304) toteaa enemmän/vähemmän-vertailujen edellyttävän kvantitatiivista näyttöä, jolloin kvalitatiivisen kuvailun kautta on luotava niin selkeät yksiköt, että niiden perusteella luokittelu ja ilmiön esiintymien laskeminen on mahdollista. Tähän tutkimukseen valitut analysointiyksiköt nähdäkseni täyttävät tämän kriteerin. Mauranen (mts. 304–305) jatkaa, että retorisessa analyysissä mukana olevat tekstimäärät ovat yleensä aika pieniä, jolloin kovin sofistikoituneet tilastolliset menetelmät eivät sovi näiden käsittelyyn. Hän esittääkin, että usein yksinkertainen prosenttien laskeminen on riittävä selventämään useimpia vertailuja. Maurasen (mts. 305) mukaan retoristen tutkimusten kvantitatiiviset vertailut jäävät usein melko epätarkoiksi ja vain suuntaa-antaviksi, mitä voi kompensoida esimerkiksi tarkastelemalla useampia diskurssinpiirteitä. Tämän tutkimuksen 132 ohjeen aineistomäärään nähden – vaikka kyseessä ei laadullisen tutkimuksen kannalta olekaan pieni aineisto – olenkin päätynyt yksinkertaiseen prosenttilaskuun, jonka avulla nähdäkseni jossakin määrin pystytään suuntaa-antavasti luonnehtimaan kotoistamisstrategioiden muutosta. Koska monissa kategorioissa analysoitavien piirteiden määrät ovat varsin pieniä, tilastollisten menetelmien käyttö ei siinäkään mielessä olisi tarkoituksenmukaista. Epätarkkuutta olen pyrkinyt kompensoimaan ottamalla mukaan useampia sinä- ja me-asenteen analyysiyksiköitä. Tästä huolimatta edellä mainittu aineiston epätasainen ajallinen jakautuminen ja kahden osa-aineiston painottuminen tarkoittaa sitä, että määrällisiin tuloksiin tulee suhtautua varauksellisesti.

5.3 Kotoistamisstrategiat

Johdannossa esiteltiin lyhyesti tämän tutkimuksen analyysin kohteet ja luvussa 4.3 ne asemoitiin eetokseen, paatokseen ja logokseen nähden. Sinä-asenteen alle sijoittuvat siis puhuttelu (persoonapronomit *sinä*, *te*), verbit (imperatiivin ja indikatiivin yksikön ja monikon toinen persoona), käyttäjän roolit ja motivointi. Me-asenteen tarkastelun

alle puolestaan sijoittuvat *me*-pronomini, verbit (indikatiivin monikon ensimmäinen persoona), kirjoittajan roolit ja yritysmaininnat. Seuraavissa luvuissa taustoitetaan kukin piirre ja käydään läpi niiden analysointiperiaatteet. Kuten luvussa 4.2.4 kävi ilmi, sinä-asenteen alla voidaan tarkastella monenlaisia piirteitä, ja myös me-asenteen alle voidaan sijoittaa muita kuin tässä tutkimuksessa raportoituja piirteitä. Aineiston läpikäynnissä kirjasin esimerkiksi myös passiivit, modaaliverbit, possessiivisuffiksit ja temporaali- ja finaalirakenteet, mutta tässä tutkimuksessa fokusoidutaan edellä mainittuihin piirteisiin, joskin temporaali- ja finaalirakenteiden analyysiä hyödynnetään jonkin verran motivoinnin tarkastelussa.

5.3.1 Sinä- ja me-asenteen ilmentymiä

Puhuttelu on sekä sosiaalinen että psykologinen ilmiö ja useissa tutkimuksissa kartoitetaan puhuttelutapojen kehitystä näistä nimenomaisista ulottuvuuksista lähtien (esim. Paunonen 2010; Brown & Gilman 1960; Yli-Vakkuri 1989). Tässä työssä ei kuitenkaan paneuduta suomalaisten tai eurooppalaisten puhuttelutapojen taustoihin eikä niiden kehittymiseen vaan poimitaan puhuttelutavoista seikkoja, joiden avulla analyysin löydöksiä pystytään luonnehtimaan.

Puheeseen kuuluu luontaisesti puhuttelufunktio, joka voidaan ilmaista puhutteluna mutta joka voi myös jäädä ilmaisematta verbaalisesti. Puhuttelun tehtävä on huomion kiinnittäminen ja ylläpito. Kielellisesti puhuttelua voidaan ilmaista esimerkiksi substantiiveilla, pronomineilla ja substantiivistuneilla adjektiiveilla. Puhuttelusanojen käyttäminen riippuu puhetilanteesta, joka voi olla luonteeltaan muodollinen tai epämuodollinen. (Yli-Vakkuri 1989, 44-45.) Konkreettisesti puhuttelu näkyy kielen persoonamuotojen käytössä (Desavelle 2009, 207). Persoonan ilmaiseminen on keskeinen osa kielenkäyttöä, ja sen kautta ilmaistaan, ylläpidetään ja rakennetaan puhujan ja puhuteltavan välisiä suhteita, kuten etäisyyttä tai kasvottomuutta (Mauranen & Tiittula 2005, 35). Luontainen persoonamuoto, jolla puhuteltavaan viitataan, on yksikön toinen persoona ja sitä vastaavat verbimuodot, persoonapronominit ja possessiivisuffiksit. Kysymyksessä on tällöin puhujan ja puhuteltavan tasa-arvoinen ja epämuodollinen kasvokkaisviestintä. (Yli-Vakkuri 1989, 54.) Muodollisessa puhetilanteessa puhujan ja puhuteltavan välinen etäisyys voi olla sosiaalista tai emotionaalista tai molempia, ja se voi olla tasa-arvoinen tai epätasa-arvoinen. Virallisen muodollisen puheen tunnusmerkitön muoto on monikon toinen persoona eli *te*-muoto. (Mts. 68.) Tässä työssä puhuttelulla viitataan kahteen eri kielelliseen ilmiöön, joita aineistosta

on tarkasteltu: *te-*, *sinä-* ja *me*-pronominien käyttöön sekä teitittelyyn ja sinutteluun verbimuodoissa.

Te-, *sinä-* ja *me*-pronominin tarkastelun tavoitteena on katsoa, sitoutuuko kirjoittaja itseensä käyttämällä ensimmäistä persoonaa, vai sitoutuuko hän kuulijoihin käyttämällä toista persoonaa. Kiinnostavaa on, että monikon ensimmäinen persoona saattaa tilannekohtaisesti sisältää sekä puhujan että puhuteltavan (Yli-Vakkuri 1989, 54). Jokinen (1999, 139) puhuu me-retoriikasta, jossa kirjoittaja esiintyy laajemman joukon nimissä ja jota käyttävät esimerkiksi eri instituutioiden edustajat. Tarkastelun ulkopuolelle on jätetty muun muassa nollapersoona eli geneerinen kolmas persoona, jolla kiertomuotona yleisesti viitataan kaikkiin puhetilanteen osapuoliin (Yli-Vakkuri 1989, 58). Tässä tutkimuksessa halusin fokusoitua selkeästi käyttäjään ja kirjoittajaan viittaaviin puhuttelumuotoihin, jotka ovat mukana rakentamassa sinä- ja me-asennetta toisin kuin tunnusmerkittömät muodot. Esimerkkejä *te-*, *sinä-* ja *me*-pronominin käytöstä aineistossa ovat seuraavat:

> Uskomme, että SIRKKA palvelee **Teitä** pitkään ja hyvin. (hel_lin_1945-65)
>
> Varmistaaksesi riittävän nopean pakastumisen ja elintarvikkeiden oikean säilymisen, **sinun** on opeteltava oman pakastimesi käyttö. (upo_pak_1986)
>
> **Me** pyydämme Teitä tutustumaan tähän lehtiseen, josta saatte tarkkoja tietoja METRO-imurista. (hel_imu_1961)

Teitittelyn ja sinuttelun osalta voidaan todeta, että suomalaisten puhuttelutavat ovat vuosien varrella muuttuneet, eivätkä ne nykyäänkään ole vakiintuneet. Puhuttelutavan valintaan vaikuttavat monet seikat, kuten puhujan ja puhuteltavan ikä, arvo ja sosiaalinen asema, puhuteltavan tuttuus tai vieraus ja puhetilanteen luonne. Suomessa sinuttelu (*Tule jo sisälle!*), teitittely (*Oletteko lukenut tämän kirjan?*) ja yksikön kolmas persoona (*Menee siitä jo kotiin!*) ovat olleet tavallisimpia puhuttelutapoja. Toisinaan puhutteluun liittyy myös puhuteltavan nimi, arvonimi tai persoonapronomini. Suomalaisissa puhuttelutavoissa tapahtui suuri muutos 1970–1980-luvuilla: teitittelyn rinnalle tuli Ruotsista omaksuttu sinuttelu, joka oli alkanut yleistyä Ruotsissa jo 1960-luvulla. (Paunonen 2010, 325.) Vuoden 1976 puhuttelutapakilpailua tutkinut Heikki Paunonen (mts. 348) kuitenkin toteaa, että vuonna 1976 suomalaisten puhuttelutavoissa oli suurta kirjavuutta eikä Suomi vielä tuolloin ollut sinutteluyhteiskunta. Selkeä murros kuitenkin tapahtui 1970-luvulla, mitä osoittaa puhuttelutavoista tuolloin käyty vilkas keskustelu (mts. 361).

Paunonen (2010, 362–363) nostaa myös esiin kaksi pro gradu -tutkielmaa, joissa on tarkasteltu puhuttelua. Anna-Leena Noponen (1998)[66] tarkasteli puhuttelutapoja 1980- ja 1990-luvulla: opiskelijoille tehty kysely paljasti, että sinuttelu on opiskelijoiden keskuudessa selvästi lisääntynyt. Leena Vainiokangas (2003)[67] puolestaan havaitsi kyselytutkimukseen perustuneessa tutkimuksessaan, että puhuttelutavan valintaan vaikuttaa eniten puhuteltavan ikä. Paunonen (mts. 364) toteaa, että nykytilanteelle – eli vuodelle 2010 – on ominaista erilaisten puhuttelutapastrategioiden rinnakkaiselo. Sinuttelun ja teitittelyn käytön ja analysoinnin kannalta hankalaa on, että suhtautuminen niihin vaihtelee sosiaaliryhmittäin mutta myös yksilöittäin (Yli-Vakkuri 1989, 65).

Sinuttelu ja teitittely liittyvät yhteiskunnan muutokseen. Sosiaalisten erojen ja niiden kokemisen muuttuessa 1960-luvulla kanssakäyminenkin muuttui monimutkaisemmaksi ja epäselvemmäksi. Koulutus muuttui, korkeakouluopetus laajentui, työpaikoilla siirryttiin ryhmätyöajatteluun, hierarkioita vähennettiin tietoisesti ja tasa-arvoajattelu lisääntyi. Näihin kaikkiin liittyi kielellinen käyttäytyminen ja kielen muutos. (Yli-Vakkuri 1989, 65.) Valma Yli-Vakkuri (mts. 67) toteaa, että teitittely oli 1950-luvulla melko tavallinen puhuttelutapa tuntemattomien kesken, mitä vakiinnuttivat 1950- ja 1960-luvulle asti muun muassa koululaitos ja suomalainen elokuva.

Yli-Vakkurin (1986, 149) mukaan persoonanvaihtelu liittyy puhetilanteen muodollisuusasteeseen, keskustelun osanottajien asemaan sosiaalisessa hierarkiassa ja/tai roolihierarkiassa, keskustelun kohteen aikapaikalliseen ja emotionaalis-sosiaaliseen etäisyyteen puhujista sekä puhekumppanien suhtautumisen vakavuusasteeseen toisiinsa ja keskustelun aiheeseen (ks. myös Paunonen 2010, 331). Verbimuodoista aineistosta tarkasteltiin imperatiivin ja indikatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan esiintymiä sinuttelun ja teitittelyn ilmentäjinä. Teitittelyssä menneen ajan liittomuodon pääverbissä on vaihtelua: se esiintyy joko yksikössä ja osoittaa tällöin puhuteltavien lukumäärän tai se esiintyy monikossa (ISK 2004, § 1273). Ensimmäisessä esimerkissä on yhden ihmisen teitittely, kahdessa jälkimmäisessä puolestaan monikollinen teitittely:

> Uskomme että **olette tehnyt** ostopäätöksenne huolellisen harkinnan jälkeen. (hel_pak_1966-70)
>
> Kun **olette löytäneet** pyykillenne sopivan ohjelman, (hel_pesu_1971b)

66 Noponen, Anna-Leena 1998. Sinä vai te? *Puhutteluongelman nykyvaihe*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

67 Vainiokangas, Leena 2003. *Mistäs kuralammikosta sinunmaljat juotiin? Kyselytutkimus teitittelystä ja sinuttelusta*. Pro gradu -tutkielma. Oulun yliopisto.

Asettakaa kansi jälleen paikolleen ja **pankaa** pesukone käyntiin. (hel_hot_1954)

Kyseessä on kohteliaisuutta tai muodollista etäisyyttä ilmaisevat muodot. Vaikka puhuteltavia olisi yksi, verbimuoto on silti monikon toisessa persoonassa. (Kotus 2015.) Käyttöohjeen tapauksessa lienee loogista olettaa, että puhuteltavia olisi ensisijaisesti yksi, sillä käyttötilanteessa tyypillisesti yksi käyttäjä lukee ja käyttää laitetta. Toki historiallisen aineiston valossa voidaan myös ajatella, että aivan uuden koneen tullessa kotiin sekä sen että käyttöohjeen ympärille on kerääntynyt koko perhe tai isompikin joukko, mutta miellän monikollisen muodon tässä tutkimuksessa joka tapauksessa kohteliaisuutta ilmentäväksi muodoksi. Lisäksi tuotevahinkotutkimus vuodelta 1984 kertoo, että käyttöohjeen lukee kotitalouksissa yleensä vain yksi henkilö. Kuriositeettina voidaan mainita, että samaisen tutkimuksen mukaan naiset olisivat tunnollisempia käyttöohjeen lukijoita kuin miehet ja miehet turvautuvat ohjeeseen usein vasta ongelman ilmetessä. (Maijala, Nordlund & Hämäläinen 1984; ks. myös Maijala ym. 1987, 10.)

Sinuttelusta kertovat seuraavanlaiset esimerkit:

Tällöin **opit käyttämään** konetta oikein ja **vältyt** turhilta huolto-ym. kustannuksilta. (upo_pes_1979)

Huomaa puhtaanapidosta annetut ohjeet! (mul_jää_1985)

Kuten luvussa 3.4 todettiin, aineiston analyysiin lähdettäessä otin fokukseen imperatiivin teknisen viestinnän konventioiden vuoksi, ja pidin sitä ensisijaisena sinä-asenteen ylläpitäjänä. Ison suomen kieliopin (ISK 2004, § 1591) mukaan imperatiivi on prototyyppinen tapa muodostaa direktiivi. Sitä käyttämällä puhuja voi käskeä, kehottaa, pyytää, antaa luvan tai neuvoa. Imperatiivin käyttö on yksi tärkeimmistä teknisen viestinnän kirjoitusperiaatteista: esimerkiksi SFS-EN 82079-1 (2012, 58) ohjaa käyttämään mieluummin aktiivia kuin passiivia ja puhuttelemaan käyttäjiä suoraan toimintatapojen kehottamisen sijasta. Olennaista on tehdä käyttäjälle selväksi, mitä hänen tulee tehdä itse, mitä hän ei saa tehdä itse ja mitä laite tai järjestelmä tekee. Imperatiivi ei jätä tässä suhteessa tulkinnanvaraa toisin kuin passiivi. Vanhin SFS-oppaan kaltainen opas, jonka sain käsiini, on Tuulikki Kuoringan (1984, 22) laatima Työterveyslaitoksen ergonomiatiedote, jossa tätä problematiikkaa pohditaan seuraavasti:

Kielitoimisto varoittaa passiivin käytöstä. Se sujahtaa helposti atk-kieleen, mutta jos tekijänä on kone tai ohjelma eikä ihminen, ei passiivia voi käyttää. Ei siis voida sanoa ”lausekkeen arvo tulostetaan näyttöön”, vaan pitää sanoa ”lausekkeen arvo tulostuu

> näyttöön" – – Sekaannustakin saattaa passiivin käytöstä syntyä. Käyttäjä voi luulla, että hänen pitää tehdä jokin toimenpide, vaikka sen tekeekin kone. Esimerkiksi lauseessa: "mikäli tällöin painetaan CLEAR-näppäintä, tyhjennetään kuvaruutu ja tulostetaan seuraava ruudullinen" - käyttäjä jää ihmettelemään kuka tekee mitä.

Tutkimusjulkaisun kirjoittamiseen keskittyvä Kerttu Tirrosen (1987, 64–65) *Teknisen kirjoituksen laatiminen* on samoilla linjoilla aktiivin ja passiivin käytöstä:

> Kielenoppaissa kehotetaan kirjoittamaan asiatekstikin aktiivissa aina, kun se on mahdollista. Tutkimustekstissä ei ole totuttu minä-muodon käyttöön, koska tutkija haluaa pysyä henkilönä taka-alalla ja antaa tutkimuksensa puhua puolestaan. Näin tutkimusjulkaisut kirjoitetaan yleensä passiivissa – – Aktiivia käytetään aina, kun se on tekstin kannalta luontevaa.

Uudempi, Olli Nykäsen (2002, 51) kirjoittama teos *Toimivaa tekstiä. Opas tekniikasta kirjoittaville* antaa käyttöohjeiden kirjoittamiseen muun muassa seuraavat ohjeet: "Puhuttele lukijaa ja käytä suoria käskymuotoja" ja "Käytä verbejä aktiivimuodossa, ja vältä niiden tarpeetonta korvaamista substantiiveilla".

Tämänkaltaisten, aktiivin käyttöä suosittelevien kirjoitusohjeiden takana on tutkimustietoa. Esimerkiksi Linda Flower, John Hayes ja Heidi Swarts (1983) analysoivat informanttien ääneenajattelua, jota nämä olivat tuottaneet tulkitessaan viranomaisohjeita. Protokollista paljastui, että lukijat rakensivat byrokraattista kieltä uudelleen aktiiviksi lauseiksi, joista kävi selkeästi ilmi, mitä lukijan täytyy tehdä. Näin ollen "kuka tekee mitä" eli agentti–toiminta–tilanne-skenaarion tulisi olla perusmuoto, jota kirjoittajat käyttävät ohjeissa, koska se vastaa lukijoiden tuottamia skenaarioita. (Ks. myös Walters & Beck 1992, 158.) Imperatiivin lisäksi aineistoa analysoidessani kuitenkin indikatiivin toisen persoonan runsas käyttö herätti huomioni ja päätin ottaa myös sen mukaan analyysiin.

Käyttäjien roolien osalta havainnoidaan sanatason ilmaisuja. Esimerkkejä aineistosta poimittavista rooleista ovat seuraavat:

> Sen valmistuksessa on otettu huomioon juuri **Suomen perheenemäntien** ja tutkimuslaitosten asettamat vaatimukset. (hel_imua_1961)

Lisäksi käyttäjäroolien analysoinnin yhteydessä aineistosta poimittiin myös viittaukset käyttöympäristöön. Käyttöympäristön tarkastelu aineistosta on perusteltua ainakin kahdesta syystä, jotka molemmat liittyvät luvun 2.5.2 keskusteluun. Ensinnäkin kun kodinkoneet alkoivat yleistyä toisen maailmansodan jälkeen, ongelmana oli asuntojen ahtaus, minkä vuoksi käyttöympäristön kuvaaminen käyttöohjeissa on todennäköisesti ollut varsinkin varhemmissa ohjeissa olennaista. Toisekseen kun tässä tutkimuksessa käsitellään kotoistamisstrategioita, niistä on looginen yhteys Suomisen

(2003, 70) mainitsemaan kotoistamisen konkretiaan eli kotoistaminen merkitsee myös laitteiden sijoittamista käyttötilaan osaksi muita esineitä. Näin ollen käyttöympäristön noteeraaminen käyttöohjeessa voidaan myös katsoa kotoistamisstrategiaksi.

Yritysmainintojen analysoinnissa poimin aineistosta sekä yritysten nimet että erilaiset yritystä edustavat tahot tai sen jatkeet. Yritysmainintaesimerkit näyttäytyvät aineistossa tällaisilta:

> Eräissä **Helkama-jääkaappimalleissa** on automaattinen huurteen sulatus ja poisto. (hel_jää_1968)

> Jotta tällaisissa tapauksissa saisitte mahdollisimman nopean avun, kehoitamme Teitä kääntymään tuotteen **myyjän** puoleen. (hel_pak_1974)

> Muussa tapauksessa ota välittömästi yhteyttä **valtuutettuun huoltoliikkeeseen**. (hel_jääv_1995)

> **Tehtaalla** esiasetettua lämpötilaa voidaan tarvittaessa laskea tai nostaa (hel_pak_1995)

5.3.2 Käyttäjän motivointi

Edellä mainittujen, käyttäjään liittyvien piirteiden lisäksi sinä-asenteen toteutumista analysoidaan käyttäjän motivoinnin kautta. Nicole Loorbach, Joyce Karreman ja Michaël Steehouderin (2007a) määrittelevät motivoinnin ohjeisiin tehdyiksi tekstuaalisiksi lisäyksiksi tai muutoksiksi, joiden tavoitteena on motivoida lukijaa mutta jotka eivät muuta ohjeiden varsinaista sisältöä. Loorbach (2013, 6) tarkentaa tätä määritelmää toteamalla, että näiden lisäysten tai muutosten tavoitteena on motivoida lukijaa jatkamaan lukemista ja yrittämään niin kauan, että hän onnistuu suorittamaan tehtävän onnistuneesti. Kyse on siis erilaisista tavoista, joilla käyttäjä saadaan dokumentin tarjoaman informaation äärelle ja toimimaan halutulla tavalla. Retoriikan näkökulmasta Loorbachin ym. (2007a) määrittelyä voisi ehkä kritisoida, sillä Perelman (1996, 48) toteaa, että retorisia kuvioita ei tulisi pitää vain esityksen sisältöön jälkeenpäin lisättyinä koristeina, sillä tällöin retoriikan tekniikka on tyhjää ja läpinäkyvää tyylittelyä. Tässä tapauksessa määrittely lienee kuitenkin tarkoituksenmukainen, sillä tutkijoiden oli kontrolloitava tutkimustilanne siten, että motivoivat ohjeet ja niiden kontrolliversiot olisivat vertailukelpoisia. Ihanteellisesti käyttäjän motivoinnin ei tulisi olla vain jokin tekninen lisäys vaan aito osa ohjeen kokonaistoteutusta ja argumentointia. Kyse on siis pohjimmiltaan suostuttelusta ja vakuuttamisesta (ks. luku 3.1.1 ja 3.2).

Paradis (1991, 273) havaitsi omassa tutkimuksessaan, että turvallisuustietoa ei tutkituissa ohjeissa tuettu minkäänlaisilla motivoivilla selityksillä. Hän (mts. 275) jatkaa, että käyttöohjeen tuottamisen retorinen prosessi edellyttää, että kirjoittaja miettii etukäteen jonkin toiminnan seuraukset ja kertoo niistä käyttäjälle. Motivoinnilla on siis joiden informaatiotyyppien kuten varoitusten yhteydessä varsin korostunut merkitys. Karin Mårdsjö (1994, 185) näkee käyttöohjeet ylipäätään niin ohjeistavina, kuvailevina kuin motivoivina työkaluina. ”Hyvä käyttöohje ylläpitää motivaatiota, koska käyttäjä voi sen avulla kokea onnistumista” (Pöyhönen & Tiusanen 1991, 21). Motivoinnin tarkoitus on tukea käyttäjiä käyttöohjeiden päätarkoituksessa eli tehtävien suorittamisessa (Loorbach 2013, 6).

Motivoinnin roolia käyttöohjeissa on teknisessä viestinnässä melko tuore tutkimusaihe, johon ovat paneutuneet etenkin Loorbach (2013), Loorbach ym. (2007a) ja Loorbach, Steehouder & Erik Taal (2006). Kolmeen tapaustutkimukseen perustuvassa tutkimuksessaan Loorbach ym. (2007a) arvioivat, että motivoivilla elementeillä on positiivinen vaikutus käyttöohjeen käytettävyyteen, kun käytettävyys määritellään tuloksellisuuden, tehokkuuden ja tyytyväisyyden näkökulmasta (ks. ISO 9241-11 1998; luku 4.2.1). Se, kuinka motivoivat elementit vaikuttavat näihin tekijöihin, riippuu kuitenkin käyttäjäryhmän profiilista ja käsillä olevasta tehtävästä. Loorbachin ym. (2007a) tutkimuksissa käyttäjäryhminä olivat opiskelijat ja seniorit. Opiskelijakäyttäjiä sisältävässä tutkimuksessa havaittiin, että vaikka motivointi ei aina vaikuttanut edellä mainittuihin käytettävyystekijöihin, motivoivaa käyttöohjeversiota lukevat testihenkilöt pitivät sitä populaarimmin kirjoitettuna, persoonallisempana, ystävällisempänä ja kiinnostavampana kuin kontrolliversiota, jossa motivointia ei ollut. Motivoinnilla on havaittu olevan myös myönteinen vaikutus ohjeen yleiseen arvostukseen (*text appreciation*) (Loorbach 2013, 29; Loorbach ym. 2006, 193). Seniorikäyttäjiä hyödyntävässä tutkimuksessa puolestaan havaittiin, että itseluottamukseen liittyvällä motivoinnilla oli myönteinen vaikutus tehtävän loppuunsaattamiseen. Johtopäätöksenä todettiin, että ihmiset, joilla on alhainen itseluottamus, hyötyvät enemmän itseluottamusta vahvistavista motivointielementeistä kuin ne, joiden itseluottamus on korkeammalla tasolla. (Loorbach ym. 2007a; ks. myös Loorbach ym. 2007b; Loorbach ym. 2009.)

Motivointi liittyy siis käyttöohjeiden perusfunktioon. Tässä tutkimuksessa motivointia lähdetään tutkimaan sen peruslähtökohdista: Esiintyykö aineistossa käyttäjän motivointia ja jos esiintyy, niin millä tavalla? Painotetaanko lukijan hyötyä, eli sitä miksi käyttäjä haluaisi ylipäätään käyttää jotakin toimintoa tai toimia tietyllä tavalla? Entä miten käyttöohje liittyy käyttäjän tarpeisiin ja todelliseen käyttökontekstiin? Motivointi on luvussa 3.2 raportoidussa Hortonin (1997, 6) ajatuksessa keskeinen:

”Friendly documents allow access to information–if the reader is motivated and tries to find it. Seductive documents go further and supply the motivation”, eli viettelevät dokumentit tarjoavat käyttäjälle motivaation tiedon etsimiseen.

Motivoinnin analyysissä hyödynnän tässä tutkimuksessa Kellerin (1983) kehittämää *ARCS Model of Motivational Design* -mallia, joka on suunniteltu opetuskäyttöön ja jonka tavoitteena on tukea motivoivan opettamisen kehittämistä ja toteuttamista ja tätä kautta parantaa oppijan motivaatiota. Mallia ovat aiemmin hyödyntäneet teknisen viestinnän kontekstissa muun muassa Loorbach (2013), Loorbach ym. (2007a) ja Elina Puumalainen (2018) pro gradu -tutkielmassaan. Mallin taustalla on erilaisia motivointiin ja motivaatioon liittyviä teorioita ja käsitteitä, kuten odotusarvoteoria (*expectancy-value theory*), jossa onnistumisen odotukset ja yksilön tehtävälle antama arvo vaikuttavat siihen, ryhtyykö henkilö suorittamaan tehtävää (Keller 1983; Small 2000; Loorbach 2013, 7–8). Kellerin (1983, 402–422) mallissa on neljä strategista osatekijää, joista on käytössä hieman erilaisia termejä: *Attention* (aiemmin *interest*) eli kiinnostus liittyy oppijan kiinnostuksen herättämiseen ja ylläpitämiseen. *Relevance* eli merkityksellisyys (tässä työssä käytetään termiä *relevanssi*) viittaa siihen, että motivaatio jotakin tehtävää kohtaan kasvaa, jos ihminen uskoo tehtävän täyttävän jonkin tarpeen tai motiivin. *Confidence* (aiemmin *expectancy*) eli itseluottamus kiinnittyy motivaatioon siten, että motivaation ajatellaan kasvavan, kun ihminen olettaa suoriutuvansa tehtävästä hyvin. *Satisfaction* (aiemmin *Outcomes*) eli tyytyväisyys on tunne, joka oppijalle pitäisi herätä tehtävän suorittamisen jälkeen, jolloin hän on motivoitunut jatkamaan. Tämän osatekijän keinot tavoittelevatkin tyytyväisyyden ylläpitämistä ja vahvistamista. (Ks. myös Small 2000.) Tässä tutkimuksessa hyödynnetään näistä kahta keskimmäistä, relevanssia ja itseluottamusta, joiden sisältöjä on muokattu pääasiassa Loorbachin ym (2007a) tutkimuksen perusteella sekä Steehouderin (1997) artikkelin perusteella. Osa motivointiin liittyvistä tutkimustuloksista on julkaistu aiemmassa artikkelissani (Suojanen 2014).

Vaikka motivoinnin voidaan katsoa rakentavan sekä eetosta että paatosta, sen voidaan pohjimmiltaan katsoa olevan logos-tason arviointia, ja siksi motivoinnin analyysi liittyy luvussa 3.1.3 esiteltyyn argumentaatioanalyysiin etenkin relevanssin analyysin osalta. Myös van Eemeren ym. (1987, 71) toteavat, että jos puhuja käyttää argumentteja, hän käyttää logosta, joka on järjellinen vakuuttamisen keino, kun taas eetos ja paatos ovat tunteisiin perustuvia (ks. myös Borchers 2006, 95). Toisaalta olen samaa mieltä Harrisin (1983, 154) kanssa: eetokseen liittyvät argumentit käyvät usein ilmi loogisten argumenttien kautta, eli logoksen tutkimisen myötä saadaan tietoa myös eetoksesta. Argumenttianalyysissä etsitäänkin ensin väite ja sille perustelut. Ar-

gumentti voi myös muodostua peräkkäisistä väitelauseista, joita ei ole kytketty toisiinsa millään indikaattorilla, ja hankalaa voikin olla erottaa toisistaan kuvaus, selitys ja argumentti. Argumentti vastaa kysymykseen ”Miksi vastaanottajan tulee hyväksyä väite?” (Kakkuri-Knuuttila & Halonen 1998, 60–63.) Tähän nojaudun relevanssin analysoinnissa: miksi käyttäjän tulisi tehdä jotakin? (ks. luku 5.3.2.2). Perustelu ja selitys käyvät kielellisesti ilmi erilaisista konnektoreista, joista esimerkiksi Marja-Liisa Kakkuri-Knuuttila ja Ilpo Halonen (mts. 66) mainitsevat seuraavat: *koska*, *sillä*, *siksi että*, *sen nojalla että*, *siitä syystä että*, *sen vuoksi että*, *siitä johtuen että*, *sen perusteella että*. Oman tutkimukseni analyysin toteutus poikkeaa siis Sääskilahden (2006, 144) tutkimuksesta, jossa argumentti määritellään tekstijaksoksi, jossa on väitteen ja perustelun lisäksi myös taustaoletus, sekä Mikkosen (2010, 56) tutkimuksesta, jossa väitteen perustelua tai perusteluita etsittiin kauempaakin tekstijaksosta. Omassa tutkimuksessani perustelua etsitään siis vain väitelauseesta ja sitä seuraavasta lauseesta.

Kuten luvussa 3.1.4 totesin, retorista analyysiä voi lähteä tekemään keskittymällä ensin sisältöön. Motivoinnin analyysissä olen toiminut juuri näin eli tarkastellut ensin sisällöllisesti, onko tekstissä havaittavissa väitettä ja sen perustelua. Kielellinen tarkastelu seuraa sisällöllistä tarkastelua. Luukka (2000, 141) kuvaa tällaisen funktionaalisen lähestymistavan konkretisoitumista osuvasti: ”Kuvaus lähtee liikkeelle tilanteista ja merkityksistä, joista katsotaan sisäänpäin kielen rakenteisiin.” Aineiston laajuuden ja muiden analysoitavien piirteiden määrän vuoksi argumentaatioanalyysiä ei ole tehty esimerkiksi Kakkuri-Knuuttilan ja Halosen (1998) esittelemällä yksityiskohtaisella tasolla tai Perelmanin (1996) tekniikkajaottelua[68] johdonmukaisesti noudattaen, vaan hyödyntämällä edellä esiteltyä motivoinnin käsitettä, jota on jo sovellettu kiinnostavasti teknisen viestinnän alalla. Argumentointitekniikat toimivat paremminkin motivointia tukevana taustatietona. Käytännössä analyysiyksikkö muodostui tavallisesti yhdestä virkkeestä, mutta motivointielementti saattoi sisältää myös kaksi virkettä.

Hiltunen ja Nyman (1994, 128–129) tuovat esiin kolme syykimppua, joiden vuoksi käyttöohjeissa ei eksplisiittisesti ilmaistaisi toiminnan tarkoitusta tai sen seurauksia, vaikka se tavallisesti liittyykin direktiiviseen aktiin. He eivät tosin käytä termiä motivointi, mutta nähdäkseni kyseessä on juuri tämä ilmiö. Pragmaattiset syyt liittyvät lukijan oletettuun tietotasoon: motivoinnin katsotaan olevan siihen nähden tarpeetonta. Kontekstuaaliset syyt liittyvät välittömään ympäristöön, jolla ymmärrän kirjoittajien tarkoittavan kotekstiä eli tekstinsisäisiä merkityssuhteita (ks. Mäntynen

68 Mahdollista olisi esimerkiksi ottaa huomioon yleisön ja argumentoijan väliset esisopimukset, jotka näkyvät käytetyissä argumenttien perusteissa. Voidaan vedota erilaisiin kvantitatiivisiin ja kvalitatiivisiin perusteisiin. (Ks. Summa 1989, 105–106.)

2003, 29). Motivointia ei tarjota, koska informaatio käy ilmi kuvista tai graafisista esityksistä. Lingvistiset syyt liittyvät käytetyn sanaston ja niiden kollokaatioiden merkityksiin: yksistään tietyt sanat (*touch*, *contaminate*, *sterile*) antavat ymmärtää, että jonkin asian tekemisellä on vahingollisia seurauksia. Toisaalta Hiltunen ja Nyman tuovat myös esiin motivaation syitä. Ensinnäkin toiminnan seuraukset ovat niin merkittäviä tai riskit niin suuria, että eksplisiittisyys on tarpeen.[69] Toisekseen edellä mainittu ikonisuus saattaa edellyttää motivoinnin aukikirjoittamista, esimerkiksi kun jokin toiminto yhdistyy välittömästi tiettyyn vaikutukseen (*Press x to set temperature*). Motivoinnin syitä pohdittaessa on hyvä pitää mielessä yleinen oletus siitä, että jos opetus on korkealaatuista, motivointi hoituu ikään kuin itsestään, mikä ei kuitenkaan täysin pidä paikkansa (Keller 1983, 388). Tätä ajatusta voidaan mielestäni myös tarkastella luvussa 4 esitettyjen Mooren (1997) ajatusten valossa: ei riitä, että ohje on hyvää, instrumentaalista diskurssia, vaan motivointi eli käyttäjän suostuttelu on aina myös tarpeen.

Argumentaatioteorian laajemmassa kehyksessä huomionarvoinen seikka on Perelmanin (1996, 155–156) käsittelemä argumenttien määrä ja paino. Hänen mukaansa argumenttien kokonaisteho ei välttämättä riipu argumenttien määrästä: vaikka argumentit vaikuttavat toisiinsa ja joskus vahvistavatkin toisiaan, aina ei näin kuitenkaan käy. Paradoksaalisesti pelkästään jo se, että jonkin väitteen puolesta tulee argumentoida, voi olla osoitus siitä, että kyseinen asia ei ole ilmeinen eikä välttämättä vakuuta kaikkia. Argumentteja on ääretön määrä ja siksi puhujan on tehtävä valintoja, joita ohjaa käsitys argumentin painosta. Painoa taas on hankala mitata, koska siinä yhdistyvät argumentin tehokkuus ja pätevyys: ”Onko painavana pidettävä argumenttia, joka vakuuttaa tehokkaasti, vai sellaista, jonka voi olettaa vakuuttavan kaikki järjelliset oliot? ” (mts. 156).

Argumentin tehoa on arvioitava aina suhteessa yleisöön (Perelman, mts. 157). Jos argumentit johdattavat samaan johtopäätökseen, kunkin argumentin paino lisääntyy, ja jos argumentit käyvät yhteen, eli niiden välillä on konvergenssi, niillä on huomattava suostutteluvaikutus. Argumenttien suuri määrä ei siis välttämättä ilmennä niiden moninaisuutta, vaan kyseessä voi olla toisto eli yhden argumentin laajentaminen, mikä yhtäältä vahvistaa argumentin läsnäoloa mutta toisaalta saattaa pitkästyttää lukijaa. (Mts. 159–161.) Tästä johtuu, että aineiston analyysissä ei yksioikoisesti voida

69 Hiltusen ja Nymanin tutkimuksesta on kulunut aikaa: nykyisin turvallisuustietoa eli erityyppisiä ja eriasteisia varoituksia sekä niiden visuaalista ja verbaalista ilmiasua säännellään mm. standardein ja turvallisuustiedosta on olemassa paljon tutkimusta. Hyvä tietopaketti turvallisuustiedosta teknisen viestinnän näkökulmasta on esimerkiksi Vili Ruohosen (2011) pro gradu -tutkielma.

lähteä siitä oletuksesta, että jos motivointia esiintyy paljon, käytetyt argumentit olisivat automaattisesti vakuuttavia tai että sinä-asenne olisi korkea. Mielestäni kuitenkin argumenttien määrä kertoo ainakin kirjoittajan pyrkimyksestä ottaa käyttäjä aidosti huomioon. Näin ollen onkin tarpeen käyttää myös määrällistä analyysiä, jonka kautta pystytään arvioimaan sinä-asenteen todennäköisyyttä. Seuraavaksi siirryn kuvaamaan tässä tutkimuksessa tarkasteltavia, Kellerin (1983) malliin pohjaavia motivointielementtejä, itseluottamusta ja relevanssia.

5.3.2.1 Itseluottamuksen analysointi

Lukijan täytyy luottaa omaan kykyynsä oppia tai suorittaa jokin tehtävä (Keller 1983, 415–418). Käyttäjän itseluottamuksen kasvattamiseksi on olemassa erilaisia tekstuaalisia keinoja. Ohjeessa voidaan pyrkiä voimaannuttamaan käyttäjää: siinä esiintyy sanoja kuten *helppo*, *helposti*, *onnistunut* tai fraaseja kuten *Näitä ohjeita noudattamalla pystyt käyttämään tuotetta täydellisesti* (Loorbach ym. 2007a).

Kuten luvussa 4.3 kävi ilmi, ohjeessa kirjoittajan rooleja tarkastellaan tässä tutkimuksessa itseluottamuksen alla. Kirjoittaja voi omaksua esimerkiksi puhtaasti teknisen opastajan roolin, neutraalin informaation välittäjän roolin, tutorin, valmistajan/myyjän tai neuvonantajan roolin (Steehouder 1997, 80–81). Steehouderin (mts. 81) mukaan näistä rooleista motivoivin on tutorin rooli: tutor ohjaa ja valvoo lukemista ja lukijoiden oppimista rohkaisemalla heitä lukemaan koko dokumentti tai sen osia. Konkreettisesti rooli näyttäytyy erilaisissa metakommenteissa, joissa kehotetaan käyttäjää lukemaan ohjeet ennen pakkauksen avaamista ja laitteen asentamista. Steehouderin (mts. 86–87) mukaan lähes kaikissa ohjeissa on jonkinlainen ohjeen lukuohje. Se voi olla yksinkertainen rohkaisu lukea teksti tai pidempi argumentti, jolla lukijaa suostutellaan lukemaan. Keinoihin kuuluvat myös rauhoittavat virkkeet, joissa saatetaan todeta tuotteen vaikuttavan olevan vaikea käyttää, mutta ettei se pidä paikkaansa (Loorbach ym. 2006, 180).

Kuten luvusta 4.3 myös kävi ilmi, valmistajan/myyjän rooli esiintyy tyypillisesti ohjeiden johdannossa, jossa käyttäjää onnitellaan ja luvataan elämän muuttuvan mukavammaksi, ja tätä kautta voidaan ajatella myös tämän roolin voimannuttavan käyttäjää. Killingsworth ja Gilbertson (1992, 123–124) toteavat tosin, että rauhoittavat virkkeet saattavat myös vaikuttaa käyttäjästä alentavilta tai lisätä hermostuneiden käyttäjien huolta kiinnittämällä liiallisesti huomiota heidän tunteisiinsa.

Tutorin rooliin liittyy myös kohteliaisuusstrategioiden käyttö (ks. luku 4.2.2). Penelope Brownin ja Stephen Levinsonin (1987, 97–98) mukaan monissa viestintätilanteissa on vaarana kasvojen menettäminen. Kasvojen menettämistä uhkaavat aktit

(*Face Threatening Act*) voidaan jakaa kahteen: negatiivisiin, jos ne rajoittavat vastaanottajan toimintavapautta, ja positiivisiin, jos ne vahingoittavat vastaanottajan imagoa tai kunniaa.[70] Steehouderin (1997, 88) mukaan ohjeistava teksti on perusluonteeltaan negatiivinen akti: se rajoittaa lukijan vapautta käskemällä toimimaan. Normaalisti ohjeita ei kuitenkaan koeta tällaisina akteina. Kirjoittajat käyttävät eksplisiittistä kieltä, kuten imperatiiveja, eivätkä lukijat koe niitä minkäänlaisina uhkina. Brown ja Levinson (mts. 97–98) selittävät tätä sillä, että ohjeet ovat ensinnäkin tehtäväorientoituneita ja toisekseen pääasiassa vastaanottajan edun mukaisia. Steehouder (1997, 88) lisää tähän, että ohjeet eivät aseta lukijalle velvoitteita: lukija voi halutessaan olla noudattamatta ohjeita. Ohjeet eivät siis ole kasvoja uhkaavia akteja eikä kirjoittajan tarvitse käyttää niissä kohteliaisuusstrategioita. Tästä huolimatta Steehouder (1997, 88) toteaa, että kirjoittajat toisinaan kuitenkin käyttävät kohteliaisuusstrategioita. Jos ohjeessa viitataan virheelliseen toimintatapaan, johon käyttäjä on ollut syypää, kirjoittaja voi esimerkiksi lisätä sanan *vahingossa* kompensoidakseen aktia. Toinen tapa on hämärtää vastuullista henkilöä, eli käyttäjää tai lukijaa, turvautumalla passiiviin.

5.3.2.2 Relevanssin analysointi

Lukijan on uskottava, että ohje liittyy henkilökohtaisiin tarpeisiin tai tavoitteisiin (Keller 1983, 406–415). Käyttöohjeessa tulkitaan olevan relevanssia, jos siinä esiintyy seuraavassa kuvattavia piirteitä. Ensinnäkin käyttäjälle annetaan erilaisia ohjeita lukemiseen: heitä rohkaistaan lukemaan teksti esittämällä kahdenlaisia argumentteja, **uhkauksia** ja **palkintoja**. Jos käyttäjä ei lue ohjeita, siitä voi seurata vahinkoa; jos käyttäjä lukee ohjeet, laite toimii paremmin ja lopputulos on käyttäjän kannalta parempi. (Steehouder 1997; ks. Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 8.)

Steehouder (1997) keskittyi tutkimaan uhkauksia ja palkintoja osana ohjeen lukuohjetta. Koska uhkailu on itsessään epäystävällistä, palkintoja käytetään Steehouderin (mts. 86–87) mukaan useammin: palkintona voi olla laitteen parempi toiminta ja käyttäjän kannalta paremmat toiminnan tulokset. Tästä huolimatta Steehouder toteaa aineistostaan, että kirjoittajat eivät olleet onnistuneet löytämään vakuuttavia positiivisia argumentteja lukemiselle, vaan uhkailut vaikuttivat paljon vakuuttavammilta, vaikka ne olivatkin epäystävällisempiä. Steehouder kyseenalaistaakin teks-

70 Brownin ja Levinsonin (1987, 13) mallissa kasvot (*face*) koostuvat vuorovaikutuksen osapuolten kahdesta toiveesta: toiveesta toimia vapaasti (negatiiviset kasvot) ja toiveesta olla hyväksytty (positiiviset kasvot). Heidän kohteliaisuusstrategioitaan on passiivin näkökulmasta tarkastellut Shore (1986, 50–57).

tuaalisten argumenttien tehokkuuden lukemaan houkuttelijoina ja toteaa, että epäsuorat argumentit eli hyvät ja helpon näköiset ohjeet ovat tehokkaampi. Tässä työssä uhkausten ja palkintojen tarkastelu laajennetaan koko käyttöohjeeseen: esimerkit on luokiteltu näihin luokkiin aina kun käyttäjää ohjeistetaan tekemään tai olemaan tekemättä jotakin vetoamalla tekemisestä seuraavaan palkintoon tai tekemiseen liittyvään uhkaan. Kielellisesti uhkaukset ja palkinnot ilmenevät ilmipantuina tai implisiittisinä syy-seuraussuhteina ja keino-päämääräsuhteina, eli uhkaukset ja palkinnot ovat pragmaattisia argumentteja (ks. luku 3.1.3). Uhkausten koodituksena analyysissä on R(U) ja palkintojen R(P).

Toisekseen ohjeessa osoitetaan **tuotteen ja siihen liittyvän ohjeen tavoitteet ja hyödyllisyys**: esimerkiksi ohjeen alussa tai siirtymäkohdissa voidaan käyttää sanoja kuten *hyödyllinen*, *tärkeä* ja *kätevä* (Loorbach ym. 2007a). Tämän koodituksena on pelkkä R, samoin kuin sellaisissa tapauksissa, joita en pystynyt luokittelemaan esimerkkejä selkeästi uhkauksiksi tai palkinnoiksi. Toisinaan on vain esitetty perustelu sille, miksi tai miten jokin asia tulisi tehdä ilman, että siihen näyttäisi liittyvän erityistä arvolatausta.

Kolmanneksi ohjeessa on **esimerkkejä**, joilla osoitetaan, kuinka tuotetta voidaan käyttää: ohjeessa voidaan esimerkiksi käyttää **anekdootteja** (tarina henkilöstä/tapahtumasta) tai vedota **auktoriteettiin, asiantuntijaan, kuuluisuuteen tai keskivertokäyttäjää edustavaan käyttäjään** (Loorbach ym. 2007a; Loorbach ym. 2006, 179–180). Myös näiden koodituksena on pelkkä R. Esimerkeissä on voimaa erityisesti käyttöohjeissa, koska ne konkretisoivat käsiteltyä asiaa ja tuovat sen lähelle käyttäjää. Auktoriteetteihin vetoaminen puolestaan on yksi tunnetuimpia argumentaatiokeinoja (Mäntynen 2003, 105): auktoriteettiin vetoaminen perustuu ajatukselle, että meillä on taipumus jäljitellä henkilöitä, joiden käyttäytymistä tai mielipiteitä arvostamme (Perelman 1996, 107; ks. myös Mäntynen mp.). Auktoriteetin ei välttämättä tarvitse olla henkilö, vaan auktoriteetteja voivat myös olla yleiset uskomukset, usein esitetyt väitteet, ryhmät tai tieteenala (Perelman & Olbrechts-Tyteca 1971, 307; ks. myös Mäntynen 2003, 106). Auktoriteettiin perustuvaa argumenttia käytetään yleensä muiden argumenttien tukena (Perelman 1996, 108). Mäntysen (2003, 106) mukaan lähteisiin vetoaminen on tyypillistä tieteellisille teksteille, mutta kun lähdin tarkastelemaan aineistoa, kävi ilmi, että tämä keino on käytössä myös käyttöohjeissa. Auktoriteettiin vetoaminen on osa logosta tekstissä annettavien asia-argumenttien vuoksi, mutta myös eetoksen keino, koska kompetenssin osoittaminen rakentaa luotettavaa kuvaa kirjoittajasta.

Esiteltyäni nyt aineiston ja sen analysointikohteet voisi kokonaisuudessaan todeta, että aineisto kuvastaa ensisijaisesti yritysten käsitystä kotitalousteknologian käytöstä

ja käyttäjistä ja vasta toissijaisesti se kuvaa suomalaisten kotitalouksien todellista arkea ja tuotteiden käyttöä (ks. Pantzar 2000, 41). Pantzarin (mp.) kaltaista hypoteesia ei rohkene tehdä käyttöohjeiden osalta. Hänen tutkimukseensa kuului mainosaineistoa vuodesta 1950 alkaen ja hypoteesin mukaan lehdistön, kuten Suomen Kuvalehden ja Kotilieden, rooli on ollut keskeinen Suomen uudenaikaistamisessa. Tämänkaltainen asetelma vaatisi käyttöohjeaineiston lisäksi aineistokseen tekstejä siitä, mitä käyttöohjeista on sanottu ja miten niitä on kommentoitu esimerkiksi kotitalousneuvonnan piirissä. Seuraavassa luvussa pureudutaan aineiston analyysiin ja eri analysointikohteiden tulosten tulkintaan.

6 ANALYYSI

Tässä luvussa käyn läpi aineiston analyysin ja raportoin tulokset. Sinä- ja me-asenteen ilmentymät käsittelen limittäin seuraavissa alaluvuissa: ensin persoonapronominit ja verbimuodot, joita seuraavat käyttäjän roolit, motivointi ja kirjoittajan roolit sekä yritysmaininnat. Luvussa 5.2 läpikäydyn mixed methods -otteen mukaisesti nivon tarkastelussa yhteen laadullisen ja määrällisen analyysin ja teen tulkintoja. Käsittelen aineiston kokonaisuutena ja teen huomioita osa-aineistojen mahdollisista eroista relevanteissa kohdissa, mutta luvussa 6.6 otan Helkaman ja Upon tarkempaan tarkasteluun. Esimerkkejä on poimittu kaikista osa-aineistoista. Esimerkeistä on lihavoitu yksityiskohdat silloin, kun se on relevanttia ja kertoo luokittelun perusteista. Pääluvun lopuksi teen analyysin tuloksista yhteenvedon.

Käytännössä analyysi eteni siten, että kukin analysoitava käyttöohje koodattiin kolmiosaiseen muotoon, josta käyvät ilmi yritys, tuote ja vuosi: esimerkiksi *hel_lie_1991* on Helkaman liesi vuodelta 1991 (ks. liite 1). Itse analyysi oli kaksivaiheinen. Ensimmäiseksi analysoin alkuperäisestä kopioaineistosta otetut kopiot käsin käyttämällä värikooditusta seuraavasti:

- keltainen yliviivauskynä = käyttäjärooli, *te-* ja *sinä*-pronomini ja verbimuodot, joissa ilmenee imperatiivin yksikön toinen ja monikon toinen persoona sekä indikatiivin yksikön toinen ja monikon toinen persoona
- vihreä yliviivauskynä = kirjoittaja/yritysmaininta, *me*-pronomini ja verbimuodot, joissa ilmenee indikatiivin monikon ensimmäinen persoona
- punainen yliviivauskynä = käyttäjän motivointi.

Seuraavassa vaiheessa siirsin esiintymät Excel-tiedostoon. Kunkin ohjeen analysoinnin jälkeen tarkastelin ohjetta taulukon avulla. Tämän jälkeen laadin ohjeista lyhyen luonnehdinnan erilliseen Word-tiedostoon, johon kirjasin myös kokonaisvaikutelman ohjeen sinä-asenteesta. Oivallus me-asenteesta hyödyllisenä, kokoavana käsitteenä tuli vasta myöhemmin tutkimusprosessin aikana.

Analyysiä suunnitellessani harkitsin myös koko aineiston siirtämistä sähköiseen muotoon, mutta aineisto on skannauksen kannalta ongelmallinen, koska monet kopioista ovat huonolaatuisia ja ohjeissa käytetään monen tyyppisiä kirjasimia. Niinpä päädyin edellä kuvattuun kaksivaiheiseen analyysiin, joka osoittautui järkeväksi sikäli,

että ensimmäisellä analysointikierroksella saattoi jäädä avoimia kohtia, joita pystyin pohtimaan vielä uudemman kerran kirjaamisvaiheessa. Lisäksi tarkastelin aineistoa kolmannen kerran, kun lähdin analysoimaan yksittäisten luokkien sisältöjä ja etsimään mahdollisia tarvittavia alaluokitteluita. Myös tässä vaiheessa tarkensin joitakin edellisissä vaiheissa tekemiäni ratkaisuja.

6.1 Persoonapronominit

Yksi eksplisiittinen käyttäjän ja kirjoittajan tai yrityksen ilmentymä tekstissä on pronominien käyttö, joka edustaa sekä paatosta että eetosta (ks. luku 4.3). Varsinkin vanhemman aineiston osalta ajattelin lähtökohtaisesti, että erityisesti *te-* ja *me*-pronominit kertoisivat sinä- ja me-asenteesta, mihin tässä seuraavassa keskitytäänkin. Aineistoa analysoidessani silmiini pistivät kuitenkin myös muut persoonapronominit, joita en odottanut aineistossa esiintyvän. Niinpä *te-* ja *me*-pronominien analyysin jälkeen kommentoin lyhyesti myös *minä-*, *sinä-*, *hän-* ja *he*-pronominien esiintymistä. Taulukossa 6 on raportoitu kaikkien persoonapronominien esiintymät sen mukaan, monessako ohjeessa kyseinen persoonapronomini esiintyy.

Taulukko 6. Persoonapronominien esiintymät sen mukaan, monessako ohjeessa pronomini esiintyy.

	Systemaattinen	Helkama	Upo	Yhteensä
te	39	14	6	59
me	6	2	1	9
minä	1			1
sinä	2		2	4
hän	1		1	2
he	4			4

Taulukosta 6 käy ilmi, että *te*-pronominia esiintyy yhteensä hieman alle puolessa eli 59 ohjeessa (44,6 %) koko aineistosta (N=132). Esiintymiä on 33 yrityksen ohjeessa (N=45). Seuraavassa on listattu esimerkkejä *te*-pronominin käytöstä:

> Lukekaa se nyt, mutta muistakaa samalla, että Hoover-pölynimuri pystyy auttamaan **Teitä** monella muullakin tavalla (hoo_imu_1946)

> Kun muisti pettää, on tästä kirjasesta **Teille** apua. (eva_om_1960)

> Kun ompelette, täytyy **teidän** tarkkailla, että molemmat kankaat juoksevat koneeseen säilyttäen alkuperäistä asentoaan. (adl_om_1965)

voitte unohtaa kaikki ne pesupäivien huolet ja vaivat, joita **Teillä** aikaisemmin on ollut (hel_pesu_1971a)

Kun **Te** siirrytte SIRKKAAN – saatte pyykin puhtaan ja kirkkaan (hel_pesu_1945-65)

Kuten osasta näistä esimerkeistä käy ilmi, *te*-pronomini näyttää esiintyvän pääasiassa ohjeen metatekstuaalisissa aluissa ja lopuissa, joissa onnitellaan käyttäjää, kehotetaan häntä lukemaan ohje tai kehotetaan olemaan yhteydessä, mikäli ongelmia esiintyy. *Te* esiintyy pääosin kunnioittavassa muodossa eli isolla alkukirjaimella kirjoitettuna: aineistossa on vain seitsemän päinvastaista esiintymää. Helkamassa ja Upossa, joista vuoden 1965 jälkeinen aineisto koostuu, *te*-pronomini esiintyy Upon osalta viimeisen kerran vuoden 1972 ohjeessa, mutta Helkamassa vielä vuosina 1985, 1987 ja 1988. Vaikka suomalaisessa yhteiskunnassa tapahtui suuri murros 1970-luvulla, myös tämän tutkimuksen aineistossa esiintyy puhuttelutavoissa kirjavuutta (ks. luku 5.3.1) ja *te*-pronominin käyttöä esiintyy siis vielä 1980-luvullakin.

Me-pronomini esiintyy aineistossa yhteensä 18 kertaa ja esiintymät voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään, yritysviittauksiin ja luvussa 5.3.1 mainittuun me-retoriikkaan (Jokinen 1999, 139). Seuraavissa esimerkeissä *me* edustaa yritystä:

Tutkikaa sisältö huolellisesti, ja jos jotain puuttuu, ilmoittakaa siitä **meille** pikimmiten. (hel_hot_1954)

Me iloitsemme, että olemme voineet palvella Teitä tärkeässä ja kauaskantoisessa ravintokysymyksessä keittämisen kohdalla. (eft_kei_1945-65)

Tällaiset yritysviittaukset muodostavat selkeän ryhmän ja Steehouderin (1997) termein sisäiskirjoittajana on tuotteen valmistaja (ks. luku 4.3), mutta muut esiintymät ovat melko kirjavia. Niitä voisikin luonnehtia me-retoriikan käsitteellä, josta Jokinen (1999, 139) toteaa: kirjoittaja esiintyy laajemman joukon nimissä, mitä käyttävät esimerkiksi eri instituutioiden edustajat. Monikon ensimmäinen persoona ja tässä tapauksessa pronomini *me* saattaa tilanteisesti siis sisältää myös sekä puhujan että puhuteltavan (Yli-Vakkuri 1989, 54). Huomionarvoista on, että kyseessä on siis eri käsite kuin tässä tutkimuksessani käyttämäni me-asenne[71]. Esimerkkejä tällaisesta *me*-pronominin retorisesta käytöstä ovat seuraavanlaiset tapaukset:

Kaikkien **meidän** etu on, että HELO-öljykamiinanne toimii moitteettomasti ja taloudellisesti. (kar_kam_1964)

71 Vesa Heikkinen ja Mikko Lounela (2009, 239) käyttävät uudenvuodenpuheen minää käsittelevässä tutkimuksessaan ilmaisua *me-puhe* ja toteavat, että usein jää epäselväksi, keitä me-ryhmään kuuluu.

> **Me** voimme vain arvailla sen tuhlaamisen laajuutta, mitä tapahtuu, kun pääravintoaineemme perunat ja muut kasvikset keitetään vedessä jolloin suuri osa niiden ravintosuoloista liukenee keitinveteen ja joutuu likaviemäriin. (eft_kei_1945-65)

Seuraavissa esimerkeissä puolestaan *me* sisältää vielä laajemman piiriin kuin kirjoittajan ja käyttäjän:

> **Meidän** ilmastomme suuret lämpötilan muutokset huonontavat tavallisessa ruokakomerossa ruoan ravintoarvoa, makua ja aromeja. (upo_jää_1965)

> Käyttäessämme oikeita säilöntämenetelmiä voimme varastoida pulloihin turmeltumattomana marjojen elinnesteen, mehun, ja käyttää sitä kehomme vastustuskyvyn lisäämiseksi pimeän ja pitkän talven aikana, jolloin monet sairaudet ovat vaanimassa **meitä**. (eft_kei_1945-65)

Ensimmäisessä esimerkissä *me* vaikuttaa lähinnä viittaavan meihin suomalaisiin, kun taas toisessa sairaudet vaanivat ihmisiä yleensä. Aineistosta nousi esiin myös yksi tapaus, vaatteiden kuivaustelineen ohje, jonka johdannossa esiintyy kiinnostavasti sekä monipuolista me-retoriikkaa että yritysviittauksia:

> Saatamme arvata, ettei kanta-äidillämme Eevalla ollut sanottavia ongelmia viikunanlehtiensä kuivattelemisessa. Toisin ovat asiat **meidän** päivinämme. Ovathan **meidän** viikunanlehtemme mitä moninaisimpia vaatekappaleita ja kun vilkaisemme esim. jonkun tuttavamme kylpyhuoneeseen, jossa pestyt vaatteet on ripustettu kuivumaan kaikin mahdollisin ja mahdottomin keinoin, niin eiköhän **meidän** ole myönnettävä, ettei » Vanhan Eevan » ajoista olla paljoakaan edistytty.
>
> Nythän on erinomaisia pesukoneita, sähkösilitysrautoja ja pesuaineita, miksi ei olle kunnon kuivauslaitteita, jotka tekisivät olomme siinäkin suhteessa mukavammaksi.
>
> Tarkoituksenamme ei suinkaan ole järkyttää, vielä vähemmän arvostella Teidän tapojanne ja tottumuksianne, mutta emme **mekään** puolestamme malta pitää kynttiläämme piilossa vakan alla. (vix_kui_1945-65)

Tässä esimerkissä *me* viittaa ihmisiin tuossa ajassa yleensä, siinä esiintyy sekä kirjoittajan että käyttäjän sisällyttävää *me*-pronominin käyttöä ja lopussa vielä yritys ilmaisee itseään *me*-pronominin kautta. Esimerkki on myös sisällöllisesti oiva havainnollistaja siitä, kuinka joissakin ohjeissa lähdetään pohjustamaan konetta, sen tarvetta ja käyttöä hyvinkin kaukaa ja käyttöohjetekstilajikonventioihin nähden (ks. luku 3.3 ja 3.4) yllättävin tematiikoin. Esimerkki havainnollistaa hyvin myös me-asennetta, sillä erilaiset *me*-pronominin käytöt luovat yhteisyyttä käyttäjän ja kirjoittajan välille.

Me-pronominia esiintyy koko aineistosta yhteensä kahdeksassa ohjeessa: kahdessa 1950-luvun ohjeessa, neljässä 1960-luvun ohjeessa ja kahdessa 1945–65-vuosihaaru-

kan ohjeessa. Pronominin käyttö on siis varsin vähän käytetty me-asenteen tuottamismuoto eikä sitä esiinny vuosihaarukan 1945–65 jälkeen lainkaan eli *me*-pronominin käyttö eetoksen ja paatoksen välineenä on varsin vähäistä (ks. luku 4.3). Lisäksi voidaan todeta, että vastoin Steehouderin (1997, ks. luku 4.3) löydöksiä, suurin osa *me*-pronomineista esiintyy nimenomaan ohjeiden johdannossa eikä näihin johdantoihin tyypillisesti liittyvä valmistajan/myyjän rooli (ks. luku 6.4.1) näyttäydy etupäässä passiivimuodoissa *me*-pronominin sijasta.

Kuten tämän alaluvun alussa totesin, *te*- ja *me*-pronominien lisäksi aineistossa esiintyy myös muita pronomineja. Täysin odottamatonta *minä*-pronominia esiintyi yhdessä ohjeessa, ompelukoneen ohjeessa vuodelta 1958. Ensimmäinen esimerkki on ohjeen alusta, toinen ohjeen lopusta:

> ARVOISA KONEEN KÄYTTÄJÄ
> Saanko esitellä itseni – nimeni on TIKKA.
> Te perheenäitinä tiedätte, että hyvin hoidetut vaatteet kestävät kauemmin kuin huonosti hoidetut.
> Näin on **minunkin** – TIKKA-ompelukoneen kanssa.
> Kun ravitsette itsenne hyvin, on mielenne ja työtarmonne hyvä. Samoin **minäkin** teen parhaani hyväksenne, hoitaessanne **minua** kuin itseänne ja perheenjäseniänne.
> Siksi lausunkin Teille kainon, mutta varteen otettavan salaisuuden:
> - lukekaa tarkoin, miten **minua** on käsiteltävä
> - täyttäkää toivomukseni,
> - niin **minäkin** täytän teidän toivomuksenne ja
> - silloin saatte **minusta** verrattoman seuralaisen, jonka kanssa viihdytte varmasti hyvin,
> - sillä **minä** TIKKA-TIKKAAN TARKASTI. (tik_om_1958)

> KIITOS TEILLE!
> Nyt varmasti tulemme hyvin toimeen ja luotan Teihin, että kohtelette **minua** myös niin kuin olemme keskenämme sopineet.
> Pyydän, että kerrotte **minulta** terveisiä naapureillennekin, sillä hekin varmasti haluavat tutustua minuun ja mieltyvät myös, kuten Tekin.
> Vaikeuksissa kääntykää luottamuksella myyjäni puoleen, hän myös palvelee Teitä.
> Täysin suomalaisena koneena on huoltoni varaosia myöten taattu.
> Kunnioittaen
> TIKKA-ompelukoneenne (tik_om_1958)

Ohjeessa ompelukone on personifioitu, ja se puhuttelee käyttäjää *minä*-muodossa antaen ohjeita, miten sitä kannattaa käsitellä. Valmistaja on otettu yhtälöstä pois ja kone muodostaa välittömän suhteen käyttäjään. Tässä tapauksessa personifioitu laite on asetettu kertojaksi, mikä on epätavallista, sillä kirjoittaja on luopunut perinteisestä

objektiivisesta persoonasta ja tulee tämän epätavallisen strategian kautta varsin näkyväksi käyttäjälle (ks. luku 4.3).

Minä-pronominin vastapoolia, *sinä*-pronominia esiintyi neljässä ohjeessa. Kaksi ensimmäistä ovat 1950- ja 1960-luvuilta:

> Tämä pieni ohjekirjamme on kirjoitettu **Sinulle**, uuden Strömberg-lieden onnelliselle omistajalle ja kanssasisarillesi, jotka ehkä jo kauan ovat suunnitelleet uuden täysin nykyaikaisen sähkölieden hankkimista mutta eivät vielä ole saaneet asiaa päätökseen. (str_lie_1955)

> Kun nyt rupeat ompelemaan on **sinun** lyhyen matkan jälkeen tarkastettava ommel. (adl_om_1965)

Toiset kaksi ohjetta ovat vuodelta 1986. Upon jää-pakastinkaappi ja pakastinkaappi ovat sinä-pronominin esiintymissään identtiset:

> Varmistaaksesi riittävän nopean pakastumisen ja elintarvikkeiden oikean säilymisen, **sinun** on opeteltava oman pakastimesi käyttö. (upo_jää_1986; upo_pak_1986)

Näissä esimerkeissä yllätti kaksi asiaa: yhtäältä se, että 1950–60-lukujen ohjeissa on sinuteltu teitittelyn sijaan, ja toisaalta se, että niinkin myöhään kuin 1980-luvulla esiintyy niinkin voimakas käyttäjää osoitteleva keino kuin *sinä*-pronomini. Direktiivisyyden näkökulmasta voidaan pohtia, kumpi on käyttäjää enemmän velvoittava ja käskyttävä ja kummassa ehkä rikotaan käyttöohjeen genren kohteliaisuusnormeja (ks. luku 5.3.2.1): *sinun tulee pakastaa tavarat kahdessa erässä* (upo_jää_1986; upo_pak_1986) vai *pakasta tavarat kahdessa erässä*? Suomen- ja ranskankielisten mainosten puhuttelua vertaillut Hanna-Kaisa Desavelle (2009, 210) toteaa, että persoonapronomini tekee puhuttelusta virallisemman, mutta samalla se kuitenkin sitoo mainoksen tuottajan lähemmäksi kuluttajaa kuin jos persoonapronominia ei käytettäisi lainkaan. Käyttöohjeidenkin tapauksessa tämän kotoistamisstrategian käyttö ylipäätään on myönteistä, mutta virallisena en sitä pidä. Sääskilahti (2006, 110) toteaa osuvasti, että *minä*- ja *sinä*-pronominien käyttö antaa yksilöllisemmän ja henkilökohtaisemman vaikutelman tekstille ja *sinä*-pronomini voi saada lukijan helpommin tuntemaan, että tekstin sisältö koskee juuri häntä. Kiinnostavasti Desavelle (2009, 211) tuo esiin, että suomalaisten mainosten trendi näyttäisi olevan kohti kuluttajan näkyvämpää puhuttelua juuri *sinä*-pronominia käyttämällä. Käyttöohjeaineistossani *sinä*-pronomini on kuitenkin marginaalinen tapa puhutella käyttäjiä.

Aineistossa esiintyvistä muista pronomineista *hän* (N=2) ja *he* (N=6) ovat käytössä osittain samassa funktiossa:

> Tahran poistajan on tunnettava kankaan ja tahran laatu, jotta **hän** osaisi käyttää oikeata ainetta ja tahranpoistotapaa. (upo_pes_1956)

> Högforsin Tehtaan huoltopalvelu on kaikkien asiakkaittemme käytettävissä **heidän** tarvitessaan (hög_liesi_1945-65)

Käyttäjä on näissä ulkoistettu, ja niitä voidaankin mielestäni pitää esimerkkeinä Pirsigin katsojuudesta: käyttäjä ei ole retorinen viestintäkumppani, vaan katsoja, joka on irrallaan käyttötilanteesta (ks. luku 4.1). Lisäksi *he*-pronominilla viitataan konkreettisesti käyttäjän naapuriin:

> Pyydän, että kerrotte minulta terveisiä naapureillennekin, sillä **hekin** varmasti haluavat tutustua minuun ja mieltyvät myös, kuten Tekin. (tik_om_1958)

Hän- ja *he*-pronominien käyttöä esiintyy 1950- ja 1960-luvun ohjeissa, ja harvat esiintymät kertovat niiden olevan varsin marginaalisia.

Yhteenvetona pronominien tarkastelusta voidaan todeta, että kirjoittaja näyttäisi sitoutuvan lähinnä kuulijoihin eikä itseensä (ks. luku 5.3.1) ja tältä osin sinä-asenne toteutuu, mikä myös heijastaa jo aiemmin muutaman kerran tässä työssä todettua teknisen viestinnän käyttäjäorientoituneisuutta. Ajallisesti persoonapronomineja esiintyy kaikilla vuosikymmenillä paitsi 1990-luvulla, ja viimeinen persoonapronominiesiintymä on vuodelta 1988.

6.2 Verbimuodot: teitittely ja sinuttelu

Teitittelyä ja sinuttelua analysoitiin aineistosta sinä-asenteen osalta imperatiivin ja indikatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan esiintymisten kautta. Päädyin raportoimaan tuloksia sen mukaan, monessako ohjeessa käytetään monikkoa ja monessako yksikköä. Imperatiivin osalta esiintymät eivät kuitenkaan ole näin suoraviivaiset, vaan yksittäisissä ohjeissa esiintyy myös epäjohdonmukaisesti molempia, ja on myös ohjeita, joissa ei käytetä imperatiivia lainkaan, vaikka funktiona on näyttäisi olevan käyttäjän ohjeistaminen. Taulukossa 7 on eritelty nämä eri vaihtoehdot osa-aineistoittain.

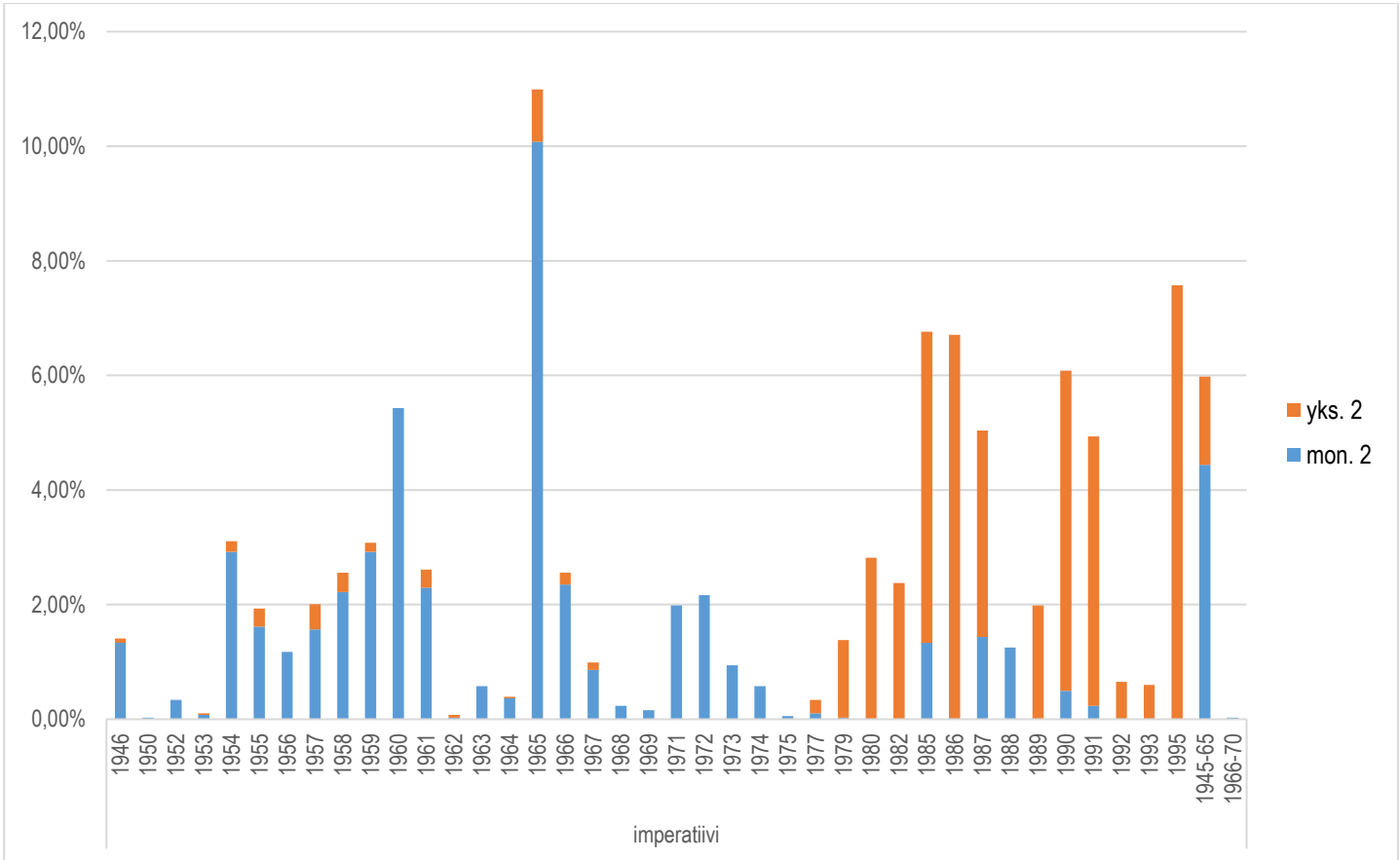
Taulukko 7. Imperatiivin analyysiin liittyvien esiintymien lukumäärä sen mukaan, monessako ohjeessa piirre esiintyy.

	Systemaattinen	Helkama	Upo	Yhteensä
Imperat. mon. 2	34	18	12	64 (48,4 %)
Imperat. yks. 2	4	10	19	33 (25 %)
Imperat. mon. 2 & yks. 2	15	7	4	26 (19,6 %)
Ei imperat.	5	2	2	9 (6,8 %)

Imperatiivin monikon toista persoonaa (esim. *asettakaa*, *täyttäkää*) esiintyy siis lähes puolessa ohjeista, kun taas yksikön toista persoonaa (esim. *peitä*, *käännä*) esiintyy vain 25 %:ssa ohjeista. Lisäksi lähes 20 %:ssa ohjeista esiintyy molempia. Vastoin odotuksiani imperatiivia ei esiinny lainkaan ainoastaan yhdeksässä ohjeessa: koska tuotekeskeinen dokumentointitapa oli vallalla teknisen viestinnän alalla aina 1980-luvulle asti (ks. luku 2.3.2), hienoinen odotukseni oli, että passiivi dominoisi. Ohjeissa, joissa esiintyy sekä yksikköä että monikkoa, on sinä-asennetta, mutta kirjoittajan yleisökäsitys eli eetos näyttäytyy epäselvänä ja näin ollen myöskään paatos eli lukijan tekeminen vastaanottavaiseksi ei ole johdonmukaista. Lisäksi epäjohdonmukaisuus rikkoo yhtä laadukkaan käyttöohjeen esittämistavan periaatetta (esim. SFS-EN 82079-1 2012, 56).

Puhuttelutapojen 1970-luvulla tapahtunut murros ei myöskään erityisellä tavalla näy aineistossa, sillä sekä yksikön että monikon toinen persoona esiintyvät molemmat aineiston kaikkina vuosikymmeninä. Kuviossa 2 on laskettu imperatiivin esiintymismäärät vuosittain prosentteina imperatiivien kokonaismäärästä, joita aineistosta löytyi 3 830 kappaletta. Vuosihaarukka 1945–65 sekä haarukan 1966–70 ohje on tässä ja muissa taulukoissa sijoitettu erikseen.

Kuviosta 2 käy ilmi, että monikon toisen persoonan muotoja esiintyy prosentuaalisesti eniten vuosina 1965 ja 1960 sekä vuosihaarukassa 1945–65. Yksikön toisen persoonan muotojen esiintymisprosentit puolestaan ovat suurelta osin nousujohteisia vuoden 1977 jälkeen. Vaikka siis molempia muotoja esiintyy läpi aineiston, tendenssi näyttäisi olevan yksikön toisen persoonan yleistymiseen, mikä on linjassa suomalaisten puhuttelutapojen yleisen kehittymisen kanssa. Siltikin kohteliaisuutta ilmentävää monikkomuotoa esiintyy aineistossa yllättävän myöhään. Kuriositeettina voidaan lisäksi mainita, että aineistossa esiintyy myös yksi imperatiivin monikon ensimmäisen persoonan muoto *Kerratkaamme pesujärjestys* (exo_tal_1958), jossa on vahvaa me-asennetta.



Kuvio 2. Imperatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan prosenttimäärät imperatiivien kokonaismäärästä.

Kiinnostava yksityiskohta on, että Upo-aineistossa monikon toinen persoona esiintyy vuoteen 1979 asti, mutta sen jälkeen ohjeissa käytetään systemaattisesti yksikön toista persoonaa, mistä syntyy vaikutelma, että kirjoittamisperiaatteita on yrityksessä yhdenmukaistettu. Kuten aineiston ja menetelmän kuvauksen yhteydessä totesin, yksittäisten yritysten – tässä tutkimuksessa Upon ja Helkaman – vaikutus tuloksiin saattaakin olla merkittävä.

Yhteenvetona voidaan siis todeta, että imperatiivin käyttö aineistossa on yllättävän vahvasti instruktiivisen tekstilajin mukaista ja myös luvussa 5.3.1 mainittujen teknisen viestinnän ohjenuorien mukaista. Jatkotutkimuksen aiheeksi kuitenkin jää, paljonko aineistossa on niin sanottua ohjeistavaa passiivia[72] ja missä määrin ohjeissa näin ollen jää käyttämättä hyväksi imperatiivin rooli sinä-asenteen luojana.

Indikatiivin tarkastelu aineistosta puolestaan paljastaa, että indikatiivin monikon toisen persoonan yhden ihmisen menneen ajan teitittelymuotoja esiintyy aineistossa ainoastaan 24 kappaletta 15:ssä eri ohjeessa:

> Voitte pitää vapaata kättänne astian suulla, kunnes **olette tottunut** leikkurin oikeaan käyttötapaan (11). (esg_sau_1965)

> Uskomme, että **olette tehnyt** ostopäätöksen huolellisen harkinnan jälkeen. (hel_pak_1974)

Esiintymiä on 1950–1980-lukujen ohjeissa siten, että kullakin vuosikymmenellä esiintymiä on kahdessa tai useammassa ohjeessa. Kyseessä on siis varsin marginaalinen kotoistamisstrategia.

Indikatiivin monikon ja yksikön toisen persoonan preesensiä esiintyy aineistossa erilaisissa funktioissa, kuten kuvailevassa tarkoituksessa:

> Hankkiessanne Pfaff-automaatin **saatte** monipuolisen ompelukoneen (hel_om_1965)

> Pika-kestillä **keität** pikaisesti. (lön_pai_1963)

Kyseiset muodot esiintyvät myös osana virkettä, joka sisältää imperatiivimuotoisen ohjeen, kuten seuraavassa ensimmäisessä esimerkissä, ja osana motivointia, kuten kahdessa jälkimmäisessä esimerkissä:

> Kun **harkitsette** jääkaappinne sijoitusta ottakaa huomioon seuraavat kohdat. (ros_jää_1959)

> Jos **haluatte** edelleen helpottaa työtä Electrolux-pölynimurinne avulla, hankkikaa seuraavat erikoisvarusteet. ele_imu_1959

72 Kiinnostavaa tähän liittyvää taustaa antaa esim. Makkonen-Craigin (2005) tutkimus.

> Tutustu huolella käyttöohjeeseen. Tällöin **opit käyttämään** konetta oikein ja vältyt turhilta huolto- ym. kustannuksilta. (upo_pes_1980)

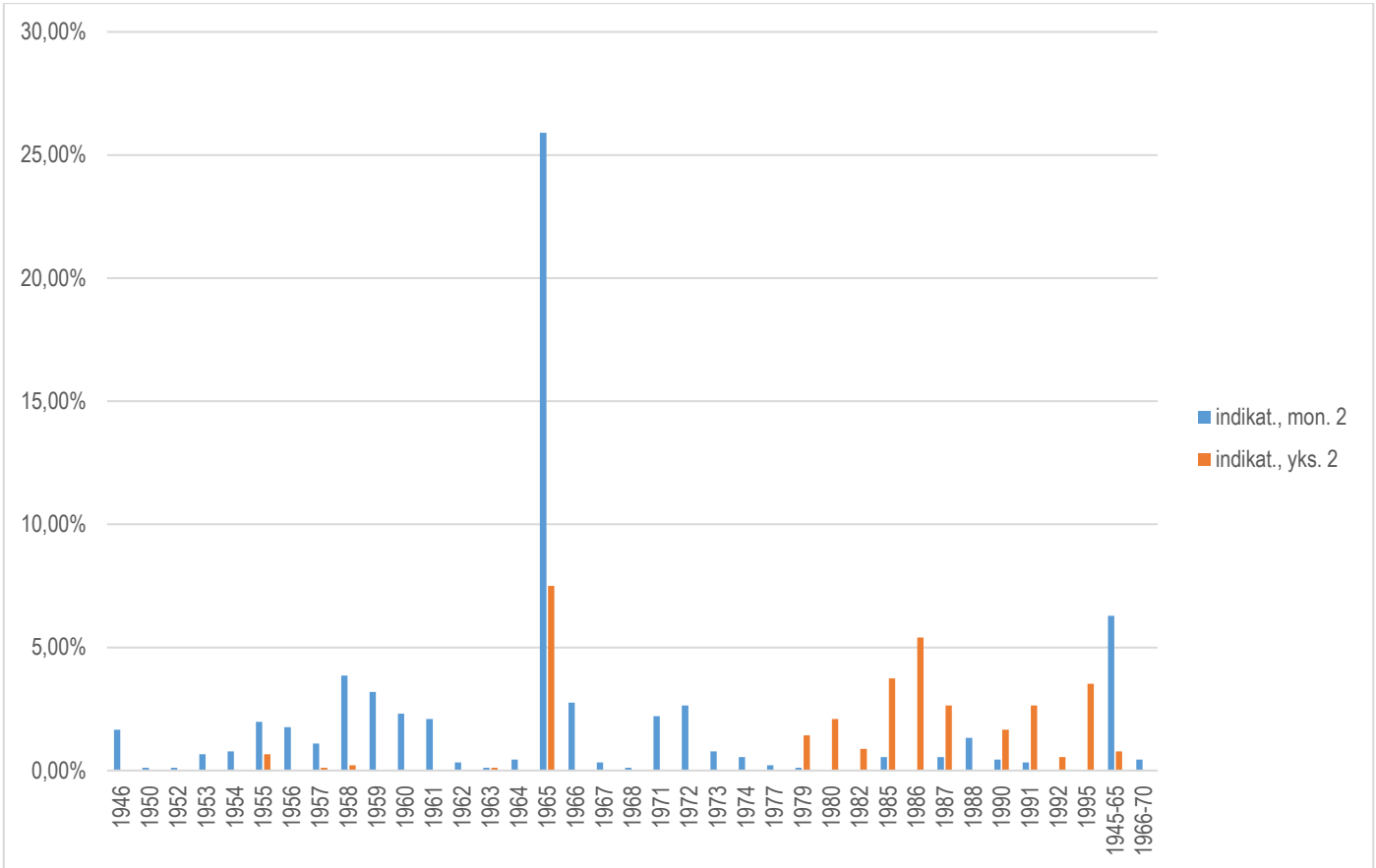
Yllättävästi indikatiivia esiintyy myös ohjeistavassa funktiossa:

> Tyhjentäessänne koneen **liitätte** letkun toisen pään vääntöpuristimen takana (upo_pes_1955)

> Nyt **vedät** langan kotelon etupuolella olevan ohjaimen läpi (adl_om_1965)

Kyseessä on selkeästi tilanne, jossa käyttäjää ohjeistetaan toimimaan tietyllä tavalla, mutta imperatiivin sijasta tekstissä käytetäänkin indikatiivia. Oletin löytäväni aineistosta passiivia tässä funktiossa, kuten edellä kävi ilmi, mutta myös indikatiivia käytetään vastaavalla tavalla. Teknisen viestinnän kokemukseni perusteella toteaisin, että indikatiivia tässä ohjeistavassa funktiossa näkee nykyisin varsin harvoin. Jätin kuitenkin tämän tutkimuksen rajauksen ulkopuolelle indikatiivin erilaisten funktioiden tarkemman erittelyn.

Indikatiivia esiintyy aineistossa yhteensä 907 kappaletta. Kuviossa 3 on esitetty indikatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan esiintymismäärät vuosittain prosentteina niiden kokonaismäärästä. Teitittelyn ja sinuttelun osalta kuviossa 3 on nähtävissä samanlaista trendiä kuin imperatiivien yhteydessä. Kohteliaisuutta ilmentävän monikkomuodon käyttö vähenee ja yksikön käyttö lisääntyy sitä mukaa, mitä uudempaa aineisto on.



Kuvio 3. Indikatiivin yksikön ja monikon toisen persoonan prosenttimäärät indikatiivien kokonaismäärästä.

Kirjoittajan eli me-asenteen osalta tarkastelin aineistosta indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan esiintymiä. Havainnot ovat samansuuntaisia kuin luvun 6.1 *me*-pronominin analyysissä. Indikatiivin monikon ensimmäinen persoona voidaan karkeasti myös jakaa kahteen ryhmään, yritysviittauksiin ja me-retoriikkaan. Yritystä edustavia verbejä ovat esimerkiksi *suositella*, *toivoa*, *onnitella*, *auttaa*, *pyytää* ja *kiittää*:

> **Onnittelemme** teitä VERITAS-ompelukoneen oston johdosta, ja **toivomme**, että hankkimanne ompelukone tuottaa Teille paljon iloa toimien hyvänä ja uskollisena auttajananne kaikissa ompelutöissänne. (ver_om_1958)

> **Kiitämme** Teitä tuotteitamme kohtaan osoittamastanne luottamuksesta ja **toivomme** Teidän olevan tyytyväinen sekä saavan hyötyä ja iloa uudesta Helkama-tuotteestanne. (hel_pak_1974)

Suurin osa indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan verbeistä sijoittuu tähän ryhmään. Kuten *me*-pronominin käsittelyssä edellä havaittiin, myös nämä verbimuodot esiintyvät tyypillisesti ohjeiden johdannossa. Myös tämä tulos on siis ristiriidassa Steehouderin (1997) löydösten kanssa: johdannossa tyypillinen valmistajan/myyjän rooli ei näy verbien nominalisoitumisena.

Toisen eli me-retoriikan ryhmässä kirjoittaja esiintyy laajemman joukon nimissä. Indikatiivin monikon ensimmäinen persoona sisältääkin sekä puhujan että puhuteltavan toisaalta yleisellä tasolla, toisaalta hyvin yksityiskohtaisella tasolla. Esimerkkejä yleisestä tasosta ovat seuraavat:

> Asuminen nykyaikana on varsin mukavaa valoisissa, vedottomissa ja lämpimissä huoneissa. Aikaisemmin tilanne oli paljon ankeampi, **olimme** tyytyväisiä, jos huoneemme sisälämpötila pakkaskautena oli edes 18°C. Nyt **haluamme** lämpötilan olevan yli 20°C. Tämä lämpötila on helposti saatavissa, mutta **olemmeko** silti tyytyväisiä. Tuntuuko olomme todella mukavalta? Jos **ajattelemme** asiaa tarkemmin tulee varmasti mieleen lämmityskauden kestäessä se, että olo tuntuu jotenkin tukahduttavalta, kurkkua kuivaa, iho hilseilee, on yskää jne. (upo_ilm_1970)

> Lyhyen, mutta valoisan kypsymisaikansa kuluessa imevät pohjolan marjat itseensä auringon voimaa hyvin runsaasti. Nauttiessamme marjoja **saamme** osan tästä voimasta. (eft_kei_1945-65)

Näissä esimerkeissä kirjoittaja liittää itsensä ja vastaanottajan samaan asujan ja ihmisten joukkoon ja luo näin ollen yhteisyyttä käyttäjän kanssa eli me-asennetta. Yksityiskohtaisen tason esiintymät ovat ehkä aineiston yllättävimpiä:

> Jos **huomaamme**, että koneen käynti on raskas, tarkastetaan, onko pölyä tai langanjätteitä joutunut pistoslevyn alle tai sukkularataan. (hel_om_1953)

> Kaavaimet **asetamme** paikoilleen siten, että keskimmäisenä on A-kaavain. (maa_om_1945-65)

Tällaiset esimerkit ovat harvinaisia, mutta löydöksenä silti kiinnostavia, koska niissä kirjoittaja asettuu käyttötilanteeseen vastaanottajan rinnalle, mikä on vahva me-asenteen ilmentymä. Lisäksi aineistossa löytyy muutama esimerkki yksityiskohtaisen tason me-retoriikasta, jossa indikatiivi toimii metatekstuaalisessa funktiossa:

> Nyt **tarkastelemme** suihkuttamista ja sen säätöä. (ele_imu_1959)

> Tässä **näemme** kaaviokuvan EXO-talouskonepöydän viemäröimisestä yleismittoineen. (exo_tal_1958)

Käyttäjän motivointia ajatellen tässä valmistaja/myyjä on tutorin roolissa, jota käsitellään tarkemmin luvussa 6.4.1. Kaiken kaikkiaan indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan muotoa esiintyy aineistossa 154 kappaletta, ja esiintymiä on aineiston kaikilla vuosikymmenillä. Se on siis yksi me-asenteen ja näin ollen eetoksen ja paatoksen ilmentymä, joskin varsin marginaalinen siinä roolissa.

6.3 Käyttäjien roolitus ja konteksti

Kuten luvussa 5 todettiin, käyttäjien rooleja sekä viittauksia käyttöympäristöön lähdettiin hakemaan sanatason ilmauksista. Käsittelen seuraavassa ensin käyttäjien rooleja, minkä jälkeen siirryn käsittelemään käyttöympäristöä.

6.3.1 Käyttäjien roolit

Analyysin perusteella päädyin ryhmittelemään käyttäjien roolit kahteen luokkaan roolin luonteen mukaan: roolit ovat

1) neutraaleita ja persoonattomia (*asiakas*, *ostaja*, *käyttäjä*) tai

2) henkilökohtaisia ja persoonallisia (*rouva*, *perheenäiti*).

Joidenkin roolien mukaan ottaminen ja sijoittaminen luokkiin on varsin tulkinnanvaraista. Lähdin tarkastelemaan aineistoa laajasta näkökulmasta kysymyksellä: keitä on ohjeissa eksplisiittisesti läsnä? Roolin luonteen luokittelun lisäksi päädyin luonnehtimaan rooleja myös sen mukaan, lähentävätkö vai etäännyttävätkö ne vastaanottajia, mikä käy ilmi lauseyhteydestä. Lähentävät roolit osallistavat vastaanottajaa

puhuttelemalla häntä suoraan, kun taas etäännyttävät roolit vieraannuttavat vastaanottajaa ulkoistamalla hänet kolmanneksi persoonaksi.

Taulukon 8 ensimmäiseen sarakkeeseen on koottu aakkosjärjestyksessä oleva lista ensimmäisestä luokasta eli neutraaleista ja persoonattomista roolisanoista. Toisessa sarakkeessa on esiintymien määrä ja kolmannessa esiintymisvuosi. Laadullinen analyysi on tässä yhteydessä olennainen, mutta esiintymien määrä antaa hieman käsitystä esimerkiksi siitä, onko kyseessä yksittäinen tapaus. Neljännessä sarakkeessa annetaan aineistoesimerkki lähentävästä roolisanan käytöstä ja viidennessä etäännyttävästä roolisanan käytöstä. Taulukosta käy ilmi, että sama rooli voi esiintyä sekä lähentävästi että etäännyttävästi ja että suurin osa neutraaleista rooleista esiintyy vain etäännyttävästi.

Taulukko 8. Neutraalit/persoonattomat roolisanat aineistossa esimerkkeineen.

Neutraali/persoonaton roolisana	Esiintymien määrä	Esiintymisvuosi	Lähentävä	Etäännyttävä
aikuinen	1	1995		Kone on tarkoitettu vain **aikuisten** käytettäväksi (upo_pes_1995)
asiakas	5	1958 1965 1945–65 1974	Arvoisa **asiakas**! (ver_om_1958)	Högforsin Tehtaan huoltopalvelu on kaikkien **asiakkaittemme** käytettävissä (hög_liesi_1945-65)
henkilö	2	1961 1970		Niille **henkilöille** jotka ovat alttiita kuivuuden aiheuttamille sairauksille voi tilanne olla jopa vaarallinen. (upo_ilm_1970)
henkisen työn tekijä	1	1945–65		Omena: Säännöstelee yleistä aineenvaihduntaa, hermoja vahvistava vaikutus, sopiva lisäravinto koululaisille ja **henkisen työn tekijöille** jne. (eft_kei_1945-65)
ihminen	6	1946 1945–65 1970 1974		Lisäksi laite on täysin turvallinen **ihmisille** ja rakenteille. (upo_ilm_1970)
keittäjä	1	1945–65		Järkevä ihminen ymmärtää ne edut, joita se tuo **keittäjälle** ja arvostaa niitä. (eft_kei_1945-65)

kotipakastaja	2	1986		**Kotipakastajan** kymmenen kultaista ohjetta (upo_jää_1986)
koululainen	1	1945–65		Omena: Säännöstelee yleistä aineenvaihduntaa, hermoja vahvistava vaikutus, sopiva lisäravinto **koululaisille** ja henkisen työn tekijöille jne. (eft_kei_1945-65)
kylpijä	2	1945–65		Kuivausvartaat vaatteineen voidaan työntää lähelle seinää, joten ne eivät ole **kylpijän** tiellä. (vix_kui_1945-65)
käyttäjä	33	1953 1955 1956 1958 1960 1961 1963 1965 1945–65 1970 1979 1980 1982 1985 1987 1991 1992 1993 1995	Arvoisa koneen **käyttäjä** (tik_om_1958)	Metrin pituinen taipuva akseli antaa koneen **käyttäjälle** huomattavan liikkumisvapauden. (wär_tal_1961)
omistaja	12	1955 1959 1960 1961 1964 1965 1945–65 1975	Olette nyt uudenmallisen Kenwood Chef'in onnellinen **omistaja**. (ken_mon_1945-65)	Pakastimen **omistajan** omavastuu on 20 markkaa. (upo_pak_1975)
ompelija ompelijatar	7 2	1953 1958 1960 1961 1965	Ommelkaa ensin yksinkertaisempia töitä, niin että Teistä hiljalleen kehittyisi hyvä **ompelijatar**. Tulette huomaamaan, että on hyvin mielenkiintoista	Käsipyörää tulee aina pyörittää **ompelijaan** päin. (tik_om_1961)

			ommella omat ja lastenne vaatteet itse – ja sehän säästää talousrahoja huomattavasti. (eva_om_1960; eva_om_1965).	
ostaja	11	1953 1959 1966–70 1971 1972 1974		Asennus tapahtuu **ostajan** kustannuksella ja vastuulla (hel_pesu_1971a; hel_pesu_1971b; hel_pesu_1972)
pohjolan asukas	1	1945–65		Luonto lahjoittaa siis **pohjolan asukkaille** näissä luonnontuotteissa runsaammin elintärkeitä vitamiineja kuin etelän hedelmissä. (eft_kei_1945-65)
polkija	2	1958		ompelu aloitetaan pyörittämällä käsipyörää ylhäältä **polkijaan** päin. (tik_om_1958)
ruoanlaittaja	1	1945–65		Ehdotuksia **ruoanlaittajille**: (eft_kei_1945-65)
tahran poistaja	2	1955 1956		**Tahran poistajan** on tunnettava kankaan ja tahran laatu, jotta hän osaisi (upo_pes_1955; upo_pes_1956)
tarvitsija	1	1946		Kauppa- ja teoll. virastot myönsivät heti ostolupia TOKO-rukkien valmistuksessa tarvittavia tarveaineita varten, joten niitä valmistuu jatkuvasti **tarvitsijoille**. (otto_ruk_1946)
yleisö	1	1953		olemme ottaneet huomioon **yleisön** lukuisasti meille esittämät ehdotukset (nor_kan_1953)

Rooleista osa positioi vastaanottajan osto- ja käyttötapahtumaan yleisellä tasolla: vastaanottaja on *asiakas*, *käyttäjä*, *omistaja* ja *ostaja*. Konkreettiseen käyttötilanteeseen liittyviä luonnehdintoja ovat *keittäjä*, *kotipakastaja*, *kylpijä*, *ompelija(r)*, *polkija*, *ruoanlaittaja*

ja *tahran poistaja*. Eft-line-pikakeittimen ohje (eft_kei_1945-65) ottaa kantaa ammattiin mainitsemalla *henkisen työn tekijän* yhteydessä, jossa neuvotaan hyörymehustusta ja painotetaan erilaisten marjojen ja hedelmien merkitystä ihmisten hyvinvoinnissa. Samaan sarjaan voidaan katsoa kuuluvaksi *koululainen*. Samaisen ohjeen *pohjolan asukas* esiintyy samassa, vitamiinien merkitystä korostavassa kappaleessa. *Pohjolan asukas* sekä *aikuinen*, *henkilö*, *ihminen*, *tarvitsija* ja *yleisö* voidaan nähdä yleisinä, varsin neutraaleina käyttäjärooleina.

Osassa rooleista on sitä määrittävä adjektiivi tai substantiivi, kuten *sairas henkilö*, *järkevä ihminen*, *kodin ihminen*, *tuotteen käyttäjä*, *tuotteen/auton omistaja* ja *koruompelija*, jotka on kaikki laskettu taulukossa mukaan. Tulosten kannalta huomionarvoista on se, että kahdeksan roolisanaa esiintyy aineistossa vain kerran ja niistä viisi eli *henkisen työn tekijä*, *koululainen*, *keittäjä*, *pohjolan asukas* ja *ruoanlaittaja* esiintyvät Eft-line-pikakeittimen ohjeessa (eft_kei_1945-65) eli kyseessä saattaa olla juuri kyseiselle ohjeelle ominainen piirre.

Luvussa 4.2.2 käyty pohdinta *käyttäjä*-käsitteen hyödyntämisestä tässä tutkimuksessa valottuu aineiston analyysin kautta siten kuin ennakoin. *Käyttäjä* ei näyttäydy Coneyn 1980-luvulla kasvaneena *lukija käyttäjänä* -roolina, joka on välineorientoitunut ja lyhythermoinen, vaan käyttäjän esiintymät heijastavat perusasetelmaa, jossa lukija nähdään henkilönä, joka pyrkii saamaan jonkin tehtävän suoritettua. *Käyttäjä* esiintyykin aineistossa 1950-luvulta 1990-luvulle. Kiinnostavaa ylipäätään on havaita, että *käyttäjä* on ainoa neutraali rooli, joka lävistää koko aineiston, ja *aikuista* ja *kotipakastajaa* lukuun ottamatta kaikkien muiden roolien läsnäolo päättyy 1970-luvulle.

Henkilökohtaisten ja persoonallisten roolien luokkaan valikoitui analyysissä huomattavasti vähemmän rooleja, jotka on esitelty taulukossa 9.

Taulukko 9. Henkilökohtaiset/persoonalliset roolisanat aineistossa esimerkkeineen.

Neutraali/persoonallinen roolisana	Esiintymien määrä	Esiintymis-vuodet	Lähentävä	Etäännyttävä
emäntä	4	1961 1965 1945–65 1966		Pyrkimyksenämme on ollut tehdä Pica-talouskone mahdollisimman monipuoliseksi ja erityisesti suomalaisiin olosuhteisiin sopivaksi. Olemme lähteneet siitä, ettei kone olisi yksinomaan **emännän** ja keittiön, vaan myös koko perheen

				kone, josta kaikilla olisi hyötyä. (wär_tal_1961)
kanssasisar	1	1955	Tämä pieni ohjekirjamme on kirjoitettu Sinulle, uuden Strömberg-lieden onnelliselle omistajalle ja **kanssasisarillesi**, jotka ehkä jo kauan ovat suunnitelleet uuden täysin uudenaikaisen sähkölieden hankkimista mutta eivät vielä ole saaneet asiaa päätökseen. (str_lie_1955)	
nainen	1	1961		Ompelevalle **naiselle** kaikkea (sin_om_1961)
perhe	20	1953 1958 1959 1961 1965 1945–65 1977 1979 1980 1985 1987 1991 1995	Jos **perheessänne** on pieniä lapsia, on turvallista lukita pesuluukku pesun ajaksi. (inde_pesu_1965)	Jokaisessa **perheessä** myöhästyy aina joku aterialta − ruokia joudutaan pitämään lämpimänä. (esg_sau_1965)
perheenemäntä	21	1955 1956 1958 1959 1961 1965 1945–65 1967	**Perheenemännät**. Älkää säilyttäkö vaatteita likaisina kovin kauan (upo_pes_1956)	KENWOOD MINOR pelastaa **perheenemännän** tuntikausien väsyttävältä, käsivoimia kysyvältä työltä. (ken_vat_1958)
perheenäiti	1	1958	Te **perheenäitinä** tiedätte, että hyvin hoidetut vaatteet kestävät kauemmin kuin huonosti hoidetut. (tik_om_1958)	
rouva	2	1965 1972	Onnittelemme Teitä, hyvä **rouva**. (hel_pesu_1972)	

Nämä roolisanat kuuluvat nähdäkseni yksityisempään ja henkilökohtaisempaan piiriin kuin neutraalin luokan sanat. Kaikki *emäntä*-sanan esiintymät viittaavat perheenemäntään eivätkä emäntään varsinaisena ammattina. *Kanssasisar* ilmentää sukupuoleen liittyvää läheisyyttä ja possessiivisuffiksimuodon vuoksi katson sen lähentäväksi roolisanaksi. Myös *nainen*, *perheenemäntä*, *perheenäiti* ja *rouva* sukupuolittuneisuudessaan kategorisoivat vastaanottajaa yksityisellä, henkilökohtaisella tavalla. Edellisen taulukon 8 *ompelijatar* kuuluu myös joukkoon ja siinä suhteessa voisi pohtia myös sen sisällyttämistä tähän luokkaan.

Emäntä esiintyy 1960-luvulla (joskin joukossa yksi 1945–65-haarukkaan sijoittuva ohje) ja kaikki muut paitsi *perhe* esiintyvät vain 1950–60-luvuilla. Niin näiden kuin muidenkin roolien ajallinen kontekstualisoiminen onkin olennaista. Tämä käyttäjien roolitus heijastelee luvussa 2.5.2 todettua naisten keskeistä roolia kodin rakentajina ja kodinkoneiden käyttäjinä. Kenwoodin vatkaimen (ken_vat_1958) esimerkissä *KENWOOD MINOR pelastaa perheenemännän tuntikausien väsyttävältä, käsivoimia kysyvältä työltä* näkyy myös oivalla tavalla 2.5.3 luvussa esille tuotu käsitys, että kodinteknologian tarkoitus oli helpottaa taloustöiden tekemistä. Nämä käyttäjän roolit osoittavat oikeaksi samassa luvussa esittämäni oletuksen siitä, että ohjeet sisältävät käyttäjiin liittyviä etukäteismäärittelyitä: käyttöohjeisiin on sisäänkirjoitettu sukupuolittuneita merkityksiä. Mainosten analyysissään Pantzar (2000, 58) toteaa perheenemännän kuvan toistuneen lähes jokaisessa 1950-luvun jääkaappimainoksessa. Keskustelu, jota kodinkoneista käytiin, rakensi hänen mukaansa myös uudenlaista naisihannetta. Esimerkiksi pesukoneen myötä äiti pystyi omistautumaan perheelleen, sillä kone säästi aikaa ja rahaa (mts. 59) ja ”jääkaappi yksinkertaisesti vapautti perheenemännän” (mts. 61). Kuva 3 havainnollistaa, että sukupuolittuneet merkitykset näkyvät myös aineistoni kuvamaailmassa, joka itsessään tarjoaa rikkaan jatkotutkimuksen aiheen (ks. myös kuva 1 luvussa 5.1). Kiinnostavasti Pantzar (mts. 129–130) tekee tutkimuksessaan kuitenkin johtopäätöksen, että kodinkoneista käyty keskustelu ei tue ”nainen ja tunteet, mies ja järki” -asetelmaa vaan jopa päinvastoin: auton ja stereoiden kaltainen nautintoa tuottava tekniikka oli miehillä, kun taas hyödyllisen tekniikan, kuten pesukoneen ja pakastimen, käyttäjiä olivat naiset. Mainoksissa kodinkoneita myydään naisille järkiperustein ja helpottamaan heidän työtään.

Kuva 3. Upon pesukone (upo_pes_1953)

Henkilökohtaisissa roolisanoissa korostuu myös perhekeskeisyys ja *perhe*-sanan runsas käyttö. Perheen luokittelu henkilökohtaiseksi ja persoonalliseksi rooliksi vaati

pohdintaa: vaikka perhe ei määritä yhtä vastaanottajaa, se sijoittaa vastaanottajan tietynlaiseen sosiaaliseen, hyvin merkitykselliseen asetelmaan, joka kontekstualisoi laitteen käyttöä. Olisi mahdollista luokitella perhe kokonaan käyttöympäristöihin, mutta rajasin ne selkeästi elottomiin ympäristöihin, joihin eivät kuulu ihmisten sosiaaliset suhteet.

Perhe esiintyy lisäksi erilaisissa yhdyssanoissa, kuten *perheompelukone* (hel_om_1953), *perhekeitin* (eft_kei_1945-65) ja *perhekäyttö* (upo_ast_1977; upo_ast_1980). Ajallisesti *perhe* esiintyy läpi koko aineiston 1950-luvulta 1990-luvulle. Erityisesti Upon 1980- ja 1990-lukujen pesukoneohjeissa perhettä käytetään eräänlaisena mittatikkuna, kun pesukoneen todetaan olevan *yhden perheen kotikäyttöön tarkoitettu* (esim. upo_pes_1985a). Astianpesukoneen ohjeessa puolestaan puhutaan *suuresta perheestä* (esim. upo_ast_1980). Tässä aineistossa ei siis tältä osin näy Minna Sarantola-Weissin (2004, 345) toteama suomalaisen kulutuskulttuurin profiilissa erityisesti 1960-luvun lopulta lähtien tapahtunut muutos perhekeskeisyydestä yksilökeskeisyyteen, mikä näkyi tuon ajan lehdissä ja mainonnassa.

Kahden pääluokan lisäksi oman, käyttäjien roolituksiin liittyvän ryhmänsä muodostavat erilaiset lapsiin ja lapsiturvallisuuteen viittaavat sanat. Aineiston laitteet ovat senkaltaisia, että niitä ei ole suunnattu lapsille: päinvastoin, ohjeissa esitetään pääasiassa varoituksia ja erilaisia tapoja, joilla lapsia voi suojata laitteita käytettäessä, kuten seuraavissa esimerkeissä:

> Älkää antako **lasten** käyttää mehupuserrinta. (wär_tal_1961)
>
> Käytöstä poistettu kaappi saattaa olla vaarallinen **lasten** mm. leikeissä. (hel_kaa_1993)
>
> Aina on kuitenkin muistettava, ettei **lasta** pidä koskaan jättää yksin keittiöön, kun liesi on päällä. (upo_lie_1990)

Toisinaan lapset esiintyvät myös positiivisessa kontekstissa:

> Päärynä: Kalkkipitoinen, sopii erikoisesti **lapsille** luuston vahvistamiseen. (eft_kei_1945-65)
>
> Uunin luukku on turvallinen lapsia ajatellen. (hel_lie_1986)

Lasten esiintyminen ohjeissa liittyy turvallisuusnäkökohtien lisäksi edellä todettuun perhekeskeisyyteen. Oletuskonteksti on perhe, jossa on lapsia. Lasten läsnäoloa voidaan myös pitää eräänlaisina käänteisinä käyttäjän roolin haarukoijina. *Lapsi*-sanan esiintymiä on aineistossa 29, ja lisäksi esiintyy muun muassa erilaisia lapsi-alkuisia yhdyssanoja, kuten *lapsilukko*, *lapsiperhe* ja *lapsisuojus* (N=28). Lapset ovat läsnä läpi koko aineiston 1950-luvulta 1990-luvulle.

Kokonaisuudessaan oletin, että henkilökohtaiset ja persoonalliset roolit esiintyisivät pelkästään lähentävällä tavalla, mutta roolin luonne ei näytä tässä aineistossa olevan sidoksissa sen käyttötapaan. Molempien luokkien osalta voidaan ehkä ajatella myönteisesti siinä mielessä, että etäännyttävissäkin asetelmissa vastaanottaja on kuitenkin eksplisiittisesti mainittu eli roolitusta on hyödynnetty kotoistamisstrategiana ja se on mukana tuottamassa sinä-asennetta. Ne myös paljastavat kirjoittajan yleisökäsityksen eli edesauttavat eetosta (ks. luku 3.1.3 ja 4.3).

Kun tarkastellaan käyttäjien roolien analyysin tuloksia kokonaisuudessaan, käy ilmi, että käyttäjiä roolitetaan sitä vähemmän, mitä nuorempaa aineisto on. Ainoastaan *käyttäjä* ja *perhe* ovat rooleja, jotka ulottuvat läpi koko aineiston, kun taas muut roolit päättyvät 1970-luvulle. Kun tätä kehitystä verrataan ajankohtaisimman SFS-standardin (SFS-EN 82079-1 2012, 58) neutraaliutta korostavaan linjaukseen, havaitaan yhdenmukaisuutta: siinä kehotetaan esimerkiksi välttämään ”epäkunnioittavia, ennakkoluuloisia tai holhoavia ilmauksia, oletuksia tai stereotyyppejä”, jotka liittyvät iäkkäisiin ihmisiin, sukupuoleen tai perherakenteisiin. Toisaalta kun tätä kehitystä verrataan teknisen viestinnän alan nykypainotukseen, muodostuu hieman ristiriitainen asetelma. Alalla nimittäin entistä enemmän painotetaan teknisen viestijän kompetenssia kohderyhmien arvioitsijana ja hänen rooliaan käyttäjän edustajana, ja alan ammattilaisten arsenaaliin kuuluvat erinäiset käyttäjäryhmien profilointityökalut, mikä heijastuu myös luvussa 2.2.2 todetussa retorisessa koulutusperinteessä. Olisikin kiinnostavaa ja aiheellista kerätä 2000-luvulle ylettyvää aineistoa ja tarkastella, näkyykö tämä käyttäjien profilointityö eksplisiittisten roolien tasolla ja missä määrin, vai tehdäänkö profilointi muilla tekstuaalisilla tai sisällöllisillä tavoilla. Aiheellista olisi myös tutkia roolitusta muilla teknologian aloilla. Retoriikan termein tarvitaan siis lisätutkimusta käyttäjän rooleista paatoksen ilmentyminä eli lukijan tekemisenä vastaanottavaiseksi sekä eetoksena eli kirjoittajan yleisökäsityksen ilmentymänä (ks. luku 4.3).

6.3.2 Käyttöympäristöt

Kun aineisto koostuu kotitalouskoneiden käyttöohjeista, ei ole yllättävää, että ensisijaiseksi käyttöympäristöksi identifioituu koti. Yksittäisenä sanana *koti* esiintyy 1940-luvulta 1970-luvulle seuraavan kaltaisissa esimerkeissä:

> Helppoa puhdistusta **kodin** piirissä (hoo_imu_1946)
>
> Helkama – KONEITA **KOTEIHIN** (hel_om_1965)

> Huomaatte, että erikoisen rakenteensa ansiosta voidaan konetta käyttää erittäin moniin **kodeissa** esiintyviin töihin sekä kaupungeissa että maaseudulla. (wär_tal_1961)

Viimeisessä esimerkissä huomiota kiinnittää myös maininta koneen sopivuudesta sekä kaupunki- että maaseutuolosuhteisiin, minkä voi kontekstualisoida luvussa 2.5.1 mainittuun suomalaisen yhteiskunnassa 1960-luvulla meneillä olleeseen rakennemuutokseen. Olosuhteet olivat kodinkoneiden yleistyessä varsin huomionarvoinen seikka: Pantzar (2000, 56) toteaa, että kotipakastimen alkuvaiheen suurin ongelma oli kalliin hinnan ja käyttökustannusten ohella epävarmuus sähköverkon toiminnasta maaseudulla. Kahdessa esimerkissä koti liitetään myös paikkaan ja puhutaan *suomalaisista kodeista* (hel_pesu_1971b) ja *Suomen kodeista* (hel_imu_1961).

Koti ilmenee lisäksi lukuisissa yhdyssanoissa, joita esiintyy läpi koko aineiston, kuten seuraavissa esimerkeissä:

> Pesuexpertti 400 on vapaavalintainen yhden perheen **kotikäyttöön** tarkoitettu automaattipesukone. (upo_pes_1979)

> **Kotioloissa** saadaan vesi pehmennetyksi kuumentamalla sitä, jolloin liukenemattomat osat sakkautuvat astian pohjaan. (upo_pes_1955)

> Liesi on tarkoitettu tavalliseen **kotitalouskäyttöön**. (hel_lie_1992)

Muita yhdyssanoja ovat *kotiompelu*, *kotiompelukone*, *kotipakastaja*, *kotipakastaminen*, *kotipyykki* ja *kotitalous*. Aineistossa esiintyy myös yksittäisiä viittauksia kodin sisällä oleviin tiloihin, kuten keittiöön, makuuhuoneeseen ja olohuoneeseen. Näistä keittiö yhdistyy luontevimmin suomalaisessa asumisessa toisen maailmansodan jälkeen tapahtuneeseen muutokseen (ks. luku 2.5.2).

Kodin ohella koneiden käyttöympäristöksi identifioidaan myös kodin ulkopuolista sfääriä, kuten seuraavissa esimerkeissä:

> Myös suuremmissa **keittiöissä, hotelleissa, ravintoloissa ja työmaaruokaloissa**, jopa laitoksissakin, joissa käytetään useita erilaisia koneita, on Lammix-keittiökone osoittautunut erittäin käyttökelpoiseksi. (hav_kei_1945-65)

> Kaikkien tekstiilien puhdistamiseen sekä kotona, **toimistossa** että **matkoilla**. (esg_sau_1965)

Käyttöympäristö voi siis liittyä myös ammattitoimintaan. Nämä esiintymät ovat kuitenkin yksittäisiä, ja toisin kuin kodinsfääri, joka esiintyy läpi koko aineiston, kodin ulkopuolinen käyttöympäristöä ei esiinny aineistossa enää vuoden 1965 jälkeen.

6.4 Motivointielementit

Käyttäjän motivointia analysoitiin aineistosta luvun 5.3.2 periaatteiden mukaisesti. Kokonaiskuvan saamiseksi taulukossa 10 on esitelty eri motivointielementtien määrät kussakin osa-aineistossa.

Taulukko 10. Käyttäjän motivointimäärät elementeittäin ja osa-aineistoittain.

	Relevanssi / palkinto	Itseluotta-mus	Relevanssi / uhkaus	Relevanssi / muu	Yh-teensä
Helkama-aineisto	132	114	105	36	387
Upo-aineisto	244	155	194	167	760
Systemaattinen aineisto	322	378	211	247	1 158
Yhteensä	698 (30,2 %)	647 (28 %)	510 (22,1 %)	450 (19,5 %)	2305

Taulukosta 10 käy ensinnäkin ilmi, että kaikkia motivointielementtejä käytetään aineiston ohjeissa paljon. Siitä käy myös ilmi, että kaikista motivointielementeistä palkitsemiseen vetoavaa motivointia esiintyy aineistossa eniten, 30,2 %, itseluottamusta 28 %, uhkailemalla motivointia 22,1 % ja muuta relevanssia 19,5 %. Käytetyimmät motivointielementit ovat siis palkitseminen ja itseluottamuksen rakentaminen. Osa-aineistoja tarkasteltaessa Helkamalla järjestys on sama, kun taas Upo-aineistossa itseluottamusta käytetään elementeistä vähiten. Systemaattisessa aineistossa puolestaan tilanne on päinvastainen: itseluottamus on eniten käytetty elementti (32,6 %) niin yksittäisten osa-aineistojen osalta kuin verrattaessa sitä eri motivointielementtien suhteelliseen esiintymiseen koko aineistossa. Itseluottamukseen ja palkitsemiseen vetoaminen näyttäisivät siis olevan vahvimpia motivointiin kytkeytyviä kotoistamisstrategioita vuoteen 1965 päättyvissä ohjeissa, mutta on muistettava, että Helkama- ja Upo-aineistot menevät osittain päällekkäin systemaattisen aineiston kanssa.

Seuraavasta taulukosta 11 käy ilmi, kuinka kattavasti motivointielementit esiintyvät läpi aineiston siitä näkökulmasta, monessako ohjeessa ei esiinnyt eri motivointielementtejä lainkaan tai niitä esiintyy vain kerran tai kaksi kertaa. Kolmannella rivillä näkyy elementtien määrällinen vaihtelu ohjeittain:

Taulukko 11. Motivointielementtien puuttuminen ja vaihteluväli ohjeittain.

	Relevanssi / palkinto	Itseluottamus	Relevanssi / uhkaus	Relevanssi / muu
Ei esiinny lainkaan	9 (6,8%)	15 (11,3 %)	17 (13,7 %)	26 (19,6 %)
Esiintyy 1 tai 2 kertaa	28 (21,2 %)	28 (21,2 %)	40 (30,3 %)	40 (30,3 %)
Esiintymien vaihteluväli	0–15	0–23	0–16	0–15

Ohjeittain tarkasteltuna palkitsemalla motivoiminen on siis yleisintä, kun taas muulla relevanssilla motivoimista ei esiinny lainkaan noin 20 %:ssa ohjeista. Kerran tai kaksi eli niukasti esiintyviä ovat puolestaan uhkaamalla sekä muulla relevanssilla motivointi, joissa niukkuus näkyy peräti noin 30 %:ssa ohjeista. Näitä harvoja esiintymiä on kuitenkin myös itseluottamuksessa ja palkitsemisessa melko korkea määrä eli hieman yli 20 %. Tarkasteltaessa elementtien esiintymismäärää ohjeittain, huomataan, että variaatio on suurta: kaikista ohjeista puuttuu jokin elementti ja toisaalta yhdessä ohjeessa saattaa esiintyä itseluottamuksella motivointia 23 kertaa, uhkailua 16 kertaa ja palkitsemista tai muuta relevanssia 15 kertaa. Näiden tarkasteluiden lisäksi katsoin vielä, kuinka monesta ohjeesta puuttuu useampi kuin yksi elementti: vain yhdeksästä ohjeesta puuttuu kaksi elementtiä ja kolmesta ohjeesta puuttuu kolme elementtiä eli vain kolme ohjetta käyttää yhtä yksittäistä motivointielementtiä.

Nämä tulokset voi nähdäkseni luontevasti yhdistää luvussa 4.2.4 käytyyn keskusteluun sinä-asenteen luonteesta (Jameson 2004, 229). Ensinnäkin motivoinnilla tuotettu sinä-asenne todellakin on asteittaista. Toisekseen koska motivointia käytetään ohjeissa selvästikin varsin monipuolisesti ja pääasiassa vain yksittäisiä motivointielementtejä puuttuu yksittäisistä ohjeista eli käytössä on useampia strategioita yhtä aikaa, kyseessä on merkittävä sinä-asennetta tuottava kotoistamisstrategia.

Itseluottamuksen ja erilaisten relevanssien elementtien analysoinnissa kunkin elementin esimerkeistä oli mahdollista muodostaa jokseenkin selviä luokkia. Joidenkin luokkien analysoinnissa korostuu sisällöllinen analyysi, kun taas toisissa sekä sisällöllinen että kielellinen analyysi. Esittelen seuraavaksi motivointielementit luokkineen aloittaen itseluottamuksesta.

6.4.1 Itseluottamus

Itseluottamuksen analysoinnissa haastavaksi osoittautui rajanveto yhtäältä käyttäjän voimaannuttamisen ja tutorin/myyjän/valmistajan roolin ja toisaalta puhtaan markkinointiviestinnän välillä. Analyysissä onkin tältä osin vahvasti yksilöllistä tulkintaa: olen jättänyt pois esimerkit, jotka mielestäni puhtaasti kehuvat tuotetta ilman, että sillä olisi yhteyttä käyttäjään, hänen elinpiiriinsä tai käyttökontekstiin. Monesti ratkaisu riippui käytetyistä adjektiiveista ja substantiiveista, mitä havainnollistan seuraavalla esimerkillä:

> Sen muotoilu on nykyaikainen, ja se on kevyt, mutta varmakäyttöinen ja tehokas, oikea toivepölyimuri (hel_imu_1961)

Esimerkin ensimmäisen kahden lauseen ”nykyaikainen” ja ”kevyt” adjektiivit eivät mielestäni kuulu voimaannuttamisen piiriin, mutta ”varmakäyttöinen” ja ”toivepölyimuri” pyrkivät mielestäni luomaan käyttäjälle itseluottamusta: imuri ei tuota huolta ja täyttää käyttäjän toiveet. Niinpä tämänkaltaiset esimerkit on laskettu mukaan.

Itseluottamuksesta muodostui viisi luokkaa:

A. Ohjeen lukuohje
B. Helppous, turvallisuus
C. Opettelu, harjoittelu, kokemuksen kautta oppiminen
D. Tutorin rooli
E. Valmistajan/myyjän rooli

Näistä **ohjeen lukuohje** sopisi luvun 5 taustoituksen mukaisesti tutorin rooli -luokkaan, eli tutor ohjaa ja valvoo lukijoiden oppimista rohkaisemalla heitä lukemaan, mutta ohjeen lukuohje näyttäisi muodostavan oman selkeän ja suuren luokkansa, joten päätin erottaa sen omaksi luokakseen. Seuraavat esimerkit havainnollistavat ohjeen lukuohjetta:

> Asioihin perehtyminen kasvattaa luottamusta, ja niinpä **kehoitamme Teitä lukemaan ensin huolellisesti seuraavat sivut**, jotta todella oppisitte tuntemaan uuden pesukoneenne ja käyttämään sitä mahdollisimman tehokkaasti hyödyksenne. (hel_pesu_1971b)

> **Lue käyttöohje** ennen käyttöönottoa huolellisesti läpi. (hel_jää_1995)

> Ennen kuin käytät uutta kaappiasi, **tutustu huolellisesti tähän käyttöohjeeseen** ja toimi käyttöohjeen mukaisesti. (upo_pak_1986)

> **Tutustu tarkoin tähän käyttöohjeeseen ja takuuehtoihin**. (upo_ast_1977)

> Ennen kuin ryhdytte kokeilemaan, **lukekaa nämä sivut**, sillä vaikka onkin yksinkertaista käyttää tätä pölynimuria, on kuitenkin parasta toimia ohjeiden mukaan. (ele_imu_1959)

> Koneen saattaminen toimintavalmiiksi ja sen käyttäminen onnistuu Teiltä jonkin ajan kuluttua aivan itsestään, mutta **alussa on syytä huolellisesti tutustua näihin ohjeisiin**, jotta voisitte käyttää parhaalla mahdollisella tavalla hyväksenne tätä erinomaista konetta. (hav_kei_1945-65)

Monesta esimerkistä käy ilmi, että ohjeen lukuohjeeseen yhdistetään myös perusteluita siitä, miksi ohje kannattaa lukea. Nämä perustelut ovat relevanssielementtejä,

joita käsitellään luvussa 6.4.2. Ohjeen lukuohje on teknisen dokumentaation tuottamisessa edelleen olennaista, sillä se sisältyy myös ajankohtaisimpaan SFS-standardiin (SFS-EN 82079-1 2012, 42).

Toinen luokka sisältää esimerkkejä, joissa vedotaan siihen, kuinka **helppoa** tai **turvallista** jokin asia on, kuten seuraavista esimerkeistä käy ilmi:

> Ja pesuohjelmien valinta käy **leikiten** - sen tulette itse huomaamaan. (hel_pesu_1971a)

> Uunin luukku on **turvallinen** lapsia ajatellen. (hel_lie_1986)

> Oven kätisyys voidaan **helposti** jälkeenpäin vaihtaa siirtämällä saranat ja oven salpa. (upo_jää_1980)

> Pesuexpertti 400 on **turvallinen** pesukone asianmukaisesti käytettynä. Huolellinen käyttöohjeeseen tutustuminen ja oikeat asennukset lisäävät käyttövarmuutta. (upo_pes_1979)

> Myös papujen paloitteleminen ja perunoiden leikkaaminen esim. ranskalaisten perunoiden valmista varten käy **vaivattomasti**. (esg_sau_1965)

> Tämä kaunismuotoinen lisälaite on suureksi avuksi keittiössänne: **helppo** käyttää, täyttää ja tyhjentää, tukeva ja **täysin vaaraton**. (esg_sau_1965)

Kaikissa esimerkeissä eivät välttämättä esiinny sanat *helppo* tai *turvallinen*, mutta analyysissä otettiin huomioon kaikki kohdat, joissa ajatuksena oli ilmaista käyttäjälle tuotteen käytön vaivattomuutta. Helppouden korostaminen on linjassa kodin piiriin kuuluneiden tavaroiden mainonnan kanssa: Sarantola-Weiss (2004, 339) toteaa, että suuri osa tästä mainonnasta on vedonnut vuosikymmenten ajan helppouteen, joka liittyy esimerkiksi ajan säästämiseen. Myös Pantzar (2000, 45) tuo esiin, että helppous ja vaivattomuus olivat automaattiperuskoneen tärkeitä myyntivaltteja.

Kolmannen luokan esimerkit liittyvät jonkin asian **opetteluun ja harjoitteluun** ja niissä käyttäjää rohkaistaan sillä, että laitteen käytön kyllä oppii **kokemuksen** kautta:

> Termostaattilevyn käyttö **vaatii aluksi opettelua**, jotta löydetään oikea vääntimen arvo tietylle ruokamäärälle. (hel_kel_1987)

> Säätö riippuu keittoastiasta ja keitoksen määrästä, mutta **säätimen oikeat asennot löytyvät käytännön kokemuksen kautta**. (hel_lie_1985)

> Tutustu huolella käyttöohjeeseen. **Tällöin opit käyttämään konetta oikein** ja vältyt turhilta huolto- ym. kustannuksilta. Käyttöohjeesta saat tiedot oikeasta käytöstä, hoidosta, asennuksista sekä koneen tekniset tiedot. (upo_pes_1985b)

> Tämä merkitsee käytännössä sitä, että kun **kokeiltuanne** tiedätte mikä lämpötila-asettelu on kullekin keittoastiallenne (ja keitettävälle määrälle) sopiva, voitte jättää keitoksen itsekseen termostaattilevylle kiehumaan. Pohjaanpalamista tai ylikiehumista ei pääse tapahtumaan. (upo_lie_1972)
>
> **Kun olette oppineet tuntemaan koneen käyttötavat**, ovat mahdollisuutenne melkein rajattomat. (tur_yle_1965)
>
> **Muutaman kokeilukerran jälkeen löytää jokainen oman tapansa** ja sekä ruoanvalmistus että leipominen sujuvat vaivatta. (eft_kei_1945-65)

Tämän luokan esimerkkejä esiintyi sekä ohjeiden johdannoissa että niiden myöhemmissä, tarkempia yksityiskohtia antavissa osioissa.

Neljännessä luokassa kirjoittaja ottaa **tutorin roolin**:

> Mikäli **vahingossa** painatte säästökytkimestä riittää, kun painatte uudelleen tästä kytkimestä, jolloin säästöohjelma peruuntuu ja kone palautuu normaaliin pesuohjelmaan. (hel_ast_1985)
>
> Tällöin pienet vaatekappaleet eivät lingotessa pääse lingon ulkovaipan ja rummun väliin. Mikäli **jostain syystä** näin kävisi kallistetaan rumpua niin paljon, että syntyneestä raosta saadaan vaate poimittua ylös (kuva 4). (upo_lin_1974)
>
> Jos seos tarttuu vatkaimeen tai kulhoon, merkitsee se, että **ehkä ette ole lämmittäneet sitä tarpeeksi**. (ken_mon_1945-65)
>
> Toivomme Teidän myös muistavan, että olemme palveluksessanne, mikäli haluatte lisätietoja tuotteestamme tai jos sen käytössä ilmenee epäselvyyksiä tai vaikeuksia. (hel_pak_1966-70)
>
> Neuvoja näistä saostumien poistoaineista saat ottamalla yhteyttä koneen valmistajaan tai huoltoliikkeeseen. (upo_pes_1979)
>
> **Aluksi Teitä kenties hämmästyttää** vähäiseltä näyttävä vesimäärä rummussa. Niin kuitenkin tuleekin olla, jotta pyykin vapaa putoamisliike pääsisi tapahtumaan. Toisaalta suhteellisen vähäinen vesimäärä tarvitsee vähän pesuainetta eikä sen lämmittäminen kuluta paljon sähköä. (inde_pesu_1965)

Kolmessa ensimmäisessä esimerkissä on nähtävissä Steehouderin mainitsema kohteliaisuusstrategia (ks. luku 5.3.2.1): ensimmäisessä esimerkissä viitataan virheelliseen toimintatapaan, johon käyttäjä on ollut syypää, jolloin kirjoittaja on lisännyt sanan *vahingossa* kompensoidakseen aktia. Toisessa esimerkissä käyttäjä on mahdollisesti tehnyt virheen eikä ole painellut liinan reunoja alas pitkin rummun sisäseinää ja vaatteet ovat päässeet ulkovaipan ja rummun väliin, mutta *jostain syystä* on kohtelias tapa ilmaista asia. Kolmannessa esimerkissä samoin ongelmatilanteeseen saattaa olla syypäänä käyttäjän toiminta, mutta adverbi *ehkä* toimii pehmentimenä. Neljännessä ja

viidennessä esimerkissä tutor ohjaa ja valvoo lukemista neuvomalla eteenpäin, ja viimeisessä esimerkissä on metakommentti, jossa tutor puhuttelee käyttäjää ja ennakoi tämän todennäköisesti hämmentynyttä tunnetilaa ja lohduttaa, että tuote toimii juuri niin kuin pitääkin.

Viimeinen luokka on **valmistajan/myyjän rooli**, jota havainnollistavat seuraavat esimerkit:

> Tulette olemaan niin ihastunut uuteen pesukoneeseenne, että haluatte kutsua kaikki ystävänne ihailemaan sitä. (hel_pesu_1971a)
>
> Nyt, kun olette saanut uuden Candynne, voitte unohtaa kaikki ne pesupäivien huolet ja vaivat, joita Teillä aikaisemmin on ollut. (hel_pesu_1972)
>
> PARHAIMMAT ONNITTELUMME VALINTASI JOHDOSTA (upo_pak_1986)
>
> Laitteesi on valmistettu Suomessa nykyaikaisessa tehtaassa, jossa on menestyksellisesti valmistettu kotien kylmälaitteita jo yli 35 vuoden ajan. (upo_pak_1986)
>
> Elämänikuista iloa antaa Teille Teidän Adlerettenne, jos Te oikein käsittelette sitä ja vähäsen huollatte. (adl_om_1965)
>
> Nyt se on siis päätetty! Onnittelemme! Myötä- ja vastoinkäymisissä on Teillä nyt Electrolux-pölynimuri malli 62. (ele_imu_1959)

Nämä esimerkit vahvistavat luvussa 5.3.2.1 todettua, eli valmistajan/myyjän rooli esiintyy tyypillisesti ohjeiden johdannossa, jossa kirjoittaja onnittelee käyttäjää hienon laitteen ostamisesta, lupaa elämän muuttuvan mukavammaksi ja käyttäjän olevan onnellisempi sekä toteaa erinäisiä syitä, joiden vuoksi tuote on houkutteleva. Näissäkin esimerkeissä on selvä mainonnallinen elementti.

Nämä tulokset osoittavat myös, että kodinkoneidenkin käyttöohjeiden funktio on ollut samantyyppinen kuin Crabben (2012, 51) tutkimien ompelukoneiden ohjeilla: hänen mukaansa ompelukoneiden tulon myötä uusilla käyttöohjeilla oli kaksi tarkoitusta. Ensinnäkin vakuuttaa käyttäjää, että uuden teknisen kuluttajatuotteen oppiminen ei ollut vaikeaa, ja toisekseen osoittaa, kuinka tärkeä käyttöohje oli uuden tuotteen oppimisessa. Nämä kaksi tarkoitusta olivat erityisen tärkeitä 1800-luvun jälkipuoliskolla, jolloin mekaaniset ja sähköiset kuluttajatuotteet olivat vielä uusia ja tuntemattomia. Anders Lundgren[73] (1993, Desavellen 2009, 205 mukaan) on digitaalikameroiden mainontaa käsittelevässä tutkimuksessaan havainnut kiinnostavan, käyt-

73 Lundgren, Anders 1993. Technological Innovation and the Emergence and Evolution of Industrial Networks: The Case of Digital Image Technology in Sweden. T. S. Cavusgil & D. D. Sharma (toim.) *Advances in International Marketing*. Greenwich, CT: JAI Press Inc., 145–170.

täjien osaamisen kehittymiseen liittyvän muutoksen: kielellisesti ilmaistu tekninen informaatio on saanut väistyä ja tärkeäksi on tullut visuaalisuus ja brändin herättämät mielikuvat. Mainonta itsessään on muuttunut, mutta myös kuluttajien oletettu informaation tarve on muuttunut, sillä heidän tietämyksensä ja käyttötaitojensa oletetaan kasvavan sitä mukaa, kun tuotteen elinkaari etenee.

Havaintoni käyttäjän onnittelusta ja hänelle annetuista lupauksista asettaa kiinnostavaan valoon usein kuulemani arkikäsityksen, että tämänkaltaiset elementit käyttöohjeissa olisivat epäsuomalaisia ja että niissä näkyisi englannin kielen tai amerikkalaisen kulttuurin vaikutus. Aineiston tulkinnan perusteella ne näyttäisivät kuitenkin tutkitulla ajanjaksolla olleen varsin luonteva ja tarpeellinen osa suomalaisia käyttöohjeita ja kotitalouskoneiden kotoistamista.

Vaikka luvussa 5.3.2.1 totesin, että motivoinnin analysoiminen on pohjimmiltaan logos-tason arviointia, itseluottamuksen analyysin osalta painopiste on kahdessa muussa suostuttelun välineessä, mikä on luontevaa siksikin, että itseluottamus ei kokonaisuudessaan näyttäydy väitteinä ja niiden perusteluina. Käyttäjän voimaannuttaminen on paremminkin paatosta eli lukijan vastaanottavaisuutta rakentava elementti, ja käyttäjän ohjaaminen ja hänen rauhoittelunsa harjoittelulla ja helppoudella kertovat myös kirjoittajan yleisöasenteesta eli eetoksesta (ks. luku 4.1). Luvun 4.3 periaatteiden mukaisesti tutorin sekä valmistajan/myyjän roolit ovat siis kirjoittajan rooleja ja laskisin kirjoittajan rooliksi mukaan myös luokan A eli ohjeen lukuohjeen, jotka ovat kaikki tuottamassa me-asennetta eli luomassa yhteisyyttä kirjoittajan ja käyttäjän välille.

Kaiken kaikkiaan itseluottamuksen analyysin tulokset resonoivat mielestäni Suomisen (1993, 198) havaintoa tietokoneen kotoistamisesta: kodinkoneidenkin käyttöohjeissa pyritään motivoinnin avulla tuomaan esiin ihmisen ja koneen välisen etäisyyden pienuutta (ks. luku 2.5.3) esimerkiksi vetoamalla helppouteen ja ihmisläheisyyteen, josta kertovat opetuksen, harjoittelun ja kokemuksen kautta oppiminen. Näin olleen ohjeissa on myös Hortonin peräänkuuluttamaa viettelevyyttä (ks. luku 3.2).

6.4.2 Relevanssi

Relevanssin analysoinnissa uhkausten ja palkintojen luokittelu osoittautui hankalaksi, ja esimerkiksi syy-seuraus- ja keino-päämääräsuhteiden määrittäminen oli vaikeaa. Uhkausten ja palkintojen analysoinnissa törmäsin myös siihen, että esimerkit, joissa on selvästi joko uhkausta tai palkintoa, eivät täyttäneetkään argumentin kriteereitä.

Argumenttihan periaatteessa koostuu väitteestä, sen perustelusta ja taustaoletuksista. Päädyin yhdistämään niin argumentit, selitykset kuin kuvaukset niitä erittelemättä, koska näiden kaikkien uhkaava tai palkitseva funktio oli tässä analyysissä olennaista. Seuraavassa esittelen aina ensin kunkin relevanssielementin kielelliset resurssit, joiden kautta relevanssi ilmenee, minkä jälkeen käyn läpi argumentteja sisällölliseltä kannalta. Kuten luvussa 3.1.3 todettiin, argumentit ovat siis todellisuuden rakenteeseen perustuvia argumentteja, jotka ovat pragmaattisia, peräkkäisyyssiteisiin perustuvia tai tavoitteellisia, ja näitä lähdettiin aineistosta erittelemään. Siis jo lähtökohta itseluottamuksen analyysin verrattuna oli logos-tasoinen, joskin sitä kautta saadaan tietoa myös eetoksesta, kuten luvussa 5.3.2.1 esitettiin.

6.4.2.1 Relevanssi: uhkaus

Kielellisesti uhkauksista muodostui viisi luokkaa, joista kolmessa ensimmäisessä on eksplisiittinen syy-seuraussuhde, neljännessä implisiittinen syy-seuraussuhde ja viimeisessä eksplisiittinen keino-päämääräsuhde. Syy-seuraus- ja keino-päämääräsuhteet ilmaistiin aineistossa erilaisten konjunktioiden sekä konnektiivien eli konnektiivisten partikkelien, adverbien ja post- ja prepositioiden avulla (ISK 2004, § 820), minkä perusteella myös eksplisiittiset syy-seuraussuhteet päätettiin sijoittaa kolmeen eri luokkaan. Seuraavassa kustakin luokasta on annettu kaksi tai kolme esimerkkiä:

1. Syy-seuraus: älä tee, *koska*, *sillä*

   > – – älkää painako kantta alas, koska pesusoikko saattaa vahingoittua. (hel_hot_1954)
   >
   > Päivittäisessä käytössä levyjen pinta on pidettävä puhtaana, sillä karsta hidastaa lämmön siirtymistä keittoastiaan. (upo_lie_1972)

2. Syy-seuraus: *edellä olevista syistä*, *sen/tämän vuoksi/takia/tähden*, *siksi*, *siten*, *joten*, *siis*, *tästä on seurauksena*

   > Vältä pesuaineen yliannostusta liian vaahtoamisen vuoksi. (upo_pes_1991b)
   >
   > Voi ottaa helposti makua muista ruokatavaroista. Siksi se on säilytettävä joko kiinteässä kannellisessa voilokerossa (ros_jää_1959)

3. Syy-seuraus: *muuten*, *muutoin*, *mikäli*, *muussa tapauksessa*, *jos et tee/jos teet, niin*...

> Kirkastusaineen oikea annostus takaa astioiden puhtauden, mutta mikäli ainetta käytetään liian vähän, jää astioiden pinnalle vaaleita täpliä ja liian suuri annostus taas jättää valkeita juovia astioihin. (upo_ast_1969)

> Jos säädätte lietenne niin, että voimakkaasti höyryä virtaa kattilasta, ei tämä lyhennä keittoaikaa, päinvastoin. (eft_kei_1945-65)

4. Implisiittinen syy-seuraus/selitys/kuvailu: ei konnektiiveja

> Älkää koskaan laittako uunin pohjalle alumiinifoliota. Folio huonontaa paisto-ominaisuuksia, koska lämpö ei pääse siirtymään. Folio voi myös vaurioittaa uunin emalointia. (hel_lie_1991)

> Kumiosiin ei saa öljyä päästää. Öljy turmelee kumin. (maa_om_1945-65)

5. Keino-päämäärä: tee/älä tee, *jotta/jottei/ettei* + mahdollinen selitys/perustelu

> Vedä vetoketjut kiinni, jotta ne eivät vahingoita muita vaatteita. (upo_pes_1995)

> Uutta liettä on alussa, parina ensimmäisenä päivänä, lämmitettävä heikosti, ettei lieden muuraus ja uuni halkeile. (lie_1952)

Tämä listaus mielestäni osoittaa, että argumenteissa, joissa motivoidaan uhkaamalla, on kielellisesti varsin paljon variaatiota. Uhkausten analysoinnissa kielellinen ja sisällöllinen analyysi kulkivat käsi kädessä: konnektiivit kuten konjunktiot ja partikkelit toimivat argumenttien indikaattoreina (ks. luku 3.1.3), mutta samalla analysoin argumenttien sisältöä eli minkälaisia uhkaukset olivat luonteeltaan. Uhkailemalla motivoimisessa suurin osa perusteluista liittyy laitteen toiminnan erilaisiin yksityiskohtiin. Perusteluita on lukuisia ja ne vaihtelevat laitteittain. Ohjeissa käytetään esimerkiksi seuraavanlaisia uhkauksia: vesi voi tulvia lattialle, kuivausaika pitenee, uunin emali voi turmeltua, vedenpoisto hidastuu, lanka voi joutua sukkulaan, vaatteisiin jää pesuainetta ja ne syöpyvät.

Uhkailuissa esiintyy myös yleisluontoisempia, joko koneeseen tai käyttäjään liittyviä uhkauksia. Hyvin tavallinen laitteeseen liittyvä uhkaus on ylipäätään, että laite tai sen osa voi vahingoittua jollakin tavalla eikä koneesta voida tällöin antaa mitään takeita. Myös laitteen kestävyys ja toimintateho saattavat kärsiä.

Rajanveto koneeseen ja käyttäjään liittyvien perusteluiden välillä ei ole yksioikoista, ja toki laitteeseen assosioimani perustelut ovat käyttäjänkin etu. Tällaiset perustelut näyttäisivät kuitenkin enemmän suuntautuvan käyttäjään:

- erilaista tuhlausta: suurempi/turha sähkön/virran/energiankulutus, suuremmat käyttö/korjaus/asennuskustannukset
- huono tulos/jälki
- takuun raukeaminen, vahingoista lankeaa vastuu käyttäjälle
- harmi
- turvallisuus: tapaturma/hengenvaara

Listasta käy ilmi, että uhkausten vakavuus vaihtelee paljon: on sekä rahallista menetystä että harmia, mutta voi myös olla varsin vakavia seuraamuksia. Turvallisuuden osalta aineistossa esiintyy esimerkiksi tällaisia uhkauksia: kannen koskettamisella voi olla kohtalokkaat seuraukset, ultraviolettisäteily on silmille haitallista, saattaa tapahtua lievä räjähdys, lapset voivat joutua kaapin sisälle ansaan. Yksi uhkaus, jota en pystynyt sijoittamaan mihinkään edellisistä kategorioista eli yleisiin, koneeseen tai käyttäjään kytkeytyviin perusteluihin, liittyy vihreisiin arvoihin. Perusteluna nimittäin esiintyy ympäristön turha kuormittuminen (upo_pes_1995). Kaiken kaikkiaan eri osa-aineistossa esiintyy eri uhkauksia tasaisesti, mutta koneeseen ja käyttäjään liittyvien perusteluiden osalta Helkamaan ja Upoon verrattuna systemaattisessa aineistossa käyttäjään liittyvät perustelut näyttävät korostuvan.

6.4.2.2 Relevanssi: palkinto

Myös palkitsemisen kielellisen analyysin tuloksena muodostui viisi luokkaa, joista kolmessa on keino-päämääräsuhde, yhdessä syy-seuraussuhde ja yhdessä implisiittinen syy-seuraussuhde. Seuraavassa annetaan kustakin luokasta esimerkkejä kuten yllä uhkauksista ja voidaan todeta samankaltainen laaja variaatio kuin uhkausten kohdalla.

1. Keino-päämäärä: *jotta*, *kun*, finaali- ja temporaalirakenteet

> Käsin pestessä käytetään harjaa ja riittävästi pesuainetta, jotta rasva irtoaa. (hel_lie_1990)
>
> Keittoalueiden ja -astioiden lapsille aiheuttamaa palovammavaaraa voidaan vähentää, kun lieteen hankitaan keittotason suoja. (upo_lie_1990)
>
> Ruostumisen estämiseksi taso voidellaan silloin tällöin suolattomalla rasvalla. (lei_lie_1965)

2. Keino-päämäärä: paras tulos/toimintatapa

> Pinttymät irtoavat parhaiten liottamalla. (hel_lie_1992)
>
> Jääkaappinne palvelee Teitä parhaiten kun ette täytä sitä liiaksi. (isku_jää_1966)

3. Keino-päämäärä: *mitä-sitä/sen*

> Mitä nopeammin tahran synnyttyä se poistetaan, sitä varmemmin poisto onnistuu. (upo_pes_1985a)
>
> Olemme toimittaneet tämän opaskirjasen voidaksenne ennen FREIA'N käyttöä tutustua uuteen ystäväänne, josta tulee sitä pitempiaikaisempi, mitä huolellisemmin sitä hoidatte ja ompelette sillä OIKEIN. (kon_om_1954)

4. Syy-seuraus/selitys: *tällöin*, *koska*, *jolloin*, *näin*, *täten*, *siksi*, *sillä*, *sen/tämän vuoksi*, *jos*

> Helposti repeytyvät vaatteet pannaan harsopussiin tai tyynyliinan sisään, jolloin ne eivät konepesussa millään tavalla vahingoitu. (hel_pesu_1945-65)
>
> Kun ryhdytte käyttämään uunia ensimmäistä kertaa, lämmittäkää sitä ensiksi täydellä teholla n. 15 min. Tällöin uunin suojakäsittelyssä käytetty rasva palaa pois. (upo_lie_1973)
>
> Ja mehu säilyy hyvin, jos noudatetaan puhtautta kaikissa säilöntävaiheissa. (eft_kei_1945-65)

5. Implisiittinen syy-seuraus/selitys/kuvailu, ei konnektiiveja

> Puhdistus pidentää koneiston ikää ja vaikuttaa sähkönkulutukseen. (hel_digi_1990)
>
> Astianpesukone on turvallinen asianmukaisesti käytettynä. Huolellinen käyttöohjeeseen tutustuminen lisää käyttövarmuutta. (upo_ast_1980)
>
> Säilyttäkää tämä käyttöohje hyvin. Ajanoloon saattavat nyt oppimanne asiat unohtua ja eteenne voi tulla tilanne, jolloin tarvitsette ohjevihkosessa annettuja neuvoja. (maa_om_1945-65)

Myös palkintojen analysoinnissa kielellinen ja sisällöllinen tulkinta kulkivat rinnakkain. Palkitsemisella motivoinnissa voidaan sisällöllisesti nähdä uhkauksen tavoin kahdentyyppisiä perusteluita: ensinnäkin yleisluontoisia toisaalta koneeseen ja toisaalta käyttäjään liittyviä perusteluita sekä toisekseen erilaisia laitteen toiminnan yksityiskohtiin liittyviä perusteluita. Yleisluontoiseksi koneeseen liittyviksi perusteluiksi katson seuraavat:

- koneen paras mahdollinen/moitteeton/virheetön/luotettava/uskollinen toiminta
- kone käy tasaisesti/toimii kevyesti
- laitteella on pitkä käyttöikä
- laitteen ulkonäkö säilyy, laite pysyy kauniina ja puhtaana
- koneen vaurioiden välttäminen
- kone on aina/nopeasti/taas käyttökunnossa

Käyttäjää siis motivoidaan toimimaan tietyllä tavalla, jotta esimerkiksi kone toimii moitteettomasti ja pitkään hyväkuntoisena. Osa-aineistoissa huomiota kiinnitti se, että Upon ohjeissa esiintyi vain kahta perustelua: moitteetonta toimintaa ja vaurioiden välttämistä, kun taas toisissa osa-aineistoissa perustelujen skaala oli monipuolisempi.

Seuraavanlaiset perustelut tulkitsisin enemmän kurottavan käyttäjää kohti:

- erilaisia säästöjä: säästyy vettä/energiaa/sähköä/pesuainetta/kustannuksia/kuluja, aikaa, työvoimaa, harmia, vaivaa
- saa tarkat tiedot, avun ja hyvät työtulokset
- oppiminen: oppii tuntemaan koneen ja käyttämään sitä oikein ja mahdollisimman monipuolisesti hyödyksi, oppii miten saa tehokkaimman tuloksen, käyttövarmuus
- käyttö/puhdistaminen on helpompaa
- turvallisuus: vahinkojen välttäminen, palo- ja sähköturvallisuus
- kone on odotusten mukainen
- hyöty, kun seuraavan kerran tarvitsee ohjetta
- ilo, hyvä mieli, tyytyväisyys, työtarmo

Näissä argumenteissa käyttäjää siis motivoidaan toimimaan ohjeiden mukaan esimerkiksi, koska siitä koituu erilaisia säästöjä, jotka ovat sekä konkreettisia (esim. sähkökulutus) että abstrakteja (harmi). Tämä tulos on linjassa luvussa 2.5.2 mainitun 1960-luvun säästäväisyyttä korostavan elämänmenon kanssa sekä Pantzarin (2000, 50) löydösten kanssa: Elektroluxin vuonna 1953 julkistamassa lukijakilpailussa vastaajat pitivät jääkaapin tärkeimpinä hyötyinä ajan ja vaivojen säästöä. Ylipäätään erityisesti

1950-luvulla säästämistä perusteltiin erilaisin argumentein Pantzarin (mts. 68) tutkimassa mainonnassa. Sauvasekoitin vuodelta 1965 toteaa lisäksi käyttäjään liittyvän hyvin fyysisen säästön:

> Uuden kotitalouskoneenne käytännöllinen sijoittaminen säästää Teidät sadoilta tarpeettomilta askelilta ja käden ojennuksilta. (esg_sau_1965)

Perusteluina ovat lisäksi ylipäätään avun saaminen tuotteesta, oppimisen kautta tehokas käyttö sekä käyttämisen helppous ja turvallisuus. Helkaman astianpesukoneen ohjeessa yhdistetään kiinnostavasti ohjeiden lukeminen ja käyttäjän odotusten täyttyminen:

> Jotta voisitte käyttää konettanne parhaalla mahdollisella tavalla ja jotta se olisi odotustenne mukainen, kehotamme Teitä lukemaan huolellisesti ohjeet. (hel_ast_1985)

Ohjeisiin liittyy myös listan toiseksi viimeinen perustelu: ohje kannattaa säilyttää ja tunnistamistiedot kannattaa lisätä ohjeeseen, koska siitä on hyötyä, kun seuraavan kerran tarvitsee ohjetta esimerkiksi huoltotoimenpiteitä varten. Viimeisenä listalla on tunne- ja vireystilaan liittyviä asioita, joissa voidaan nähdä yhtymäkohtia tunteita painottavaan käyttäjäkokemukseen (ks. luku 4.2.1) ja ehkä myös kaikuja empaattisesta suhtautumisesta käyttäjää kohtaan (ks. luku 4.2.4):

> Saadaksesi mahdollisimman **paljon iloa** ja hyötyä liedestäsi heti alusta alkaen tutustu tarkoin käyttöohjeeseen. (hel_lie_1985)

> Texilia on tehokas ja taitava palvelijanne ja se tulee tuottamaan Teille **paljon iloa**, mikäli Te käsittelette ja hoidatte sitä oikein. (maa_neu_1957)

> **Elämänikuista iloa** antaa Teille Teidän Adlerettenne, jos te ompelette ne kahteen kertaan. (adl_om_1965)

Lisäksi systemaattisesta aineistosta voi jälleen kerran nostaa esille jo pronominien yhteydessä käsitellyn Tikka-automaatin ohjeen. Se poikkeaa joukosta myös käyttäjään liittyvien palkitsemisperusteluiden osalta:

> Siksi lausunkin Teille kainon, mutta varteen otettavan salaisuuden:
> - lukekaa tarkoin, miten minua on käsiteltävä
> - täyttäkää toivomukseni,
> - niin minäkin täytän teidän toivomuksenne ja
> - silloin saatte minusta verrattoman seuralaisen, jonka kanssa viihdytte varmasti hyvin,
> - sillä minä TIKKA-TIKKAAN TARKASTI. (tik_om_1958)

Esimerkissä kone on personifioitu, ja mikäli käyttäjä lukee ohjeen ja toimii sen mukaan, koneesta tulee käyttäjän seuralainen, jonka kanssa viihtyy.

Kuten uhkauksissa, laitteen toiminnan yksityiskohtiin liittyviä perusteluita palkitsemisessa on lukemattomia ja ne vaihtelevat laitteittain. Ohjeissa vedotaan esimerkiksi seuraaviin: tuulettuminen, rasvan irtoaminen, kalkin kertymisen estäminen, riittävä ilmankierto, valmistusajan lyhentyminen, ruoan mehukkuuden säilyminen, säilymisajan pidentäminen, hyvä pesutulos, tasaisempi kuivaustulos, ruostumisen estäminen ja elintarvikkeiden kuivumisen estäminen.

6.4.2.3 Muu relevanssi

Edellä käsiteltyjen uhkausten ja palkintojen lisäksi käyttöohjeista etsittiin muunlaista relevanssia: tapoja, joilla osoitetaan tuotteen ja ohjeen hyödyllisyys ja tärkeys, sekä erilaisia esimerkkejä tuotteen käyttämisestä ja käyttäjäkunnasta mukaan lukien vetoomukset auktoriteetteihin, asiantuntijoihin ja keskivertokäyttäjiin (ks. luku 5.3.2.2). Analyysissä muodostui neljä luokkaa:

A. Hyödyllisyys ja tärkeys
B. Auktoriteettiin ym. vetoaminen
C. Esimerkit tuotteen käyttämisestä/viittaukset käyttäjän kontekstiin
D. Neutraali argumentointi

Luokkaan **hyödyllisyys ja tärkeys** sisällytin tapaukset, joissa käytettiin tämänkaltaisia perusteita: *tärkeä*, *kätevä*, *hyödyllinen*, *on paras/ta*, *suositeltava*, *edullisin*, *hyvä*, *viisain*, *käytännöllisin*, *helpommin*:

> Nyt on vain **tärkeää**, että kohtelette IGNIS-kaappianne oikein ja käytätte hyväksenne kaikki sen suomat mahdollisuudet. kes_jää_1961
>
> On **tärkeää**, että mikroaaltouuni pidetään puhtaana. (hel_mik_1988)
>
> **Käytännöllisintä** on liittää poistoletku astianpesupöytään asennettuun poistoputkeen (upo_ast_1977)
>
> On **taloudellisinta** suorittaa pesu vasta kun kone on täynnä. (upo_ast_1980)

Tähän luokkaan kuuluvat siis tapaukset, joissa ei ole eksplisiittistä ja selittävää palkintoa tai uhkausta, vaan käyttäjän toimintaa perustellaan erilaisin attribuutein. Luokassa on sekä varsin selkeitä tapauksia, kuten edellä olevat kaksi ensimmäistä esi-

merkkiä, mutta myös rajatapauksia, kuten kaksi viimeistä esimerkkiä, joita voisi ajatella sijoitettavaksi myös palkinnot-kategoriaan. Ne eivät kuitenkaan muodosta perusteltua argumenttia, minkä vuoksi ne on sijoitettu tähän luokkaan.

Vaikka motivointia käsittelevissä artikkeleissa, joihin viittasin luvussa 5.3.2.2, yhdistetään esimerkkien alle myös auktoriteetteihin ja keskivertokäyttäjiin vetoaminen, muodostivat tällaiset vetoomukset ja suositukset kuitenkin selkeästi oman, merkittävän luokkansa aineistossa ja siksi päätin erottaa ne varsinaisista käyttöesimerkeistä. **Auktoriteettiin ym. vetoamiseen** katsoin kuuluvaksi erilaisiin instituutioihin ja viranomaisiin ja näitä edustaviin palkintoihin, sertifikaatteihin tai määräyksiin viittaamisen, mutta myös muihin käyttäjiin tai käyttäjäryhmiin vetoamisen:

> Imurin moottori ei aiheuta radio- tai televisiohäiriöitä: se on **Yleisradion- ja Sähkötarkastuslaitoksen** hyväksymä. (hel_imu_1961)

> Jääkaappi liitetään nestekaasuverkkoon voimassa olevia **nestekaasumääräyksiä** noudattaen. (upo_jää_1980)

> Hieno- ja villapesu (**IWS**:n hyväksymä villapesuohjelma) (upo_pes_1985a)

> **Suomen Työn Liiton laatutakuu**. (hel_pesu_1965)

> **Tunnetut muotoilijat kreivi Sigvard Bernadotte ja Acton Bjørn** ovat luoneet tämän uuden koneen Teille. (esg_sau_1965)

> on käytännöllisyytensä ja yksinkertaisuutensa vuoksi suorastaan ihme, sanoi **Työtehoseuran kotitalousosaston päällikkö, konsulentti Maiju Gebhard**. (otto_ruk_1946)

> EVA Sik-Sak koneen asennus, tarkastus ja koeompelu on suoritettu **ruotsalaisten teknikkojen tarkan valvonnan alaisena**, mikä takaa hyvän laadun. (eva_om_1960)

> **Kokeissa on todettu**, että jos esim. perunat keitetään yleiseen tapaan, liukenee niiden ravintosuoloista n. 25% keitinveteen. Mutta jos ne kypsytetään höyryssä, on liukenemistappio vain 1,5 %. (eft_kei_1945-65)

> **Kansan tietouden mukaan — joihin lääketiede monasti yhtyy —** on erilaisilla mehuilla parantava vaikutus joihinkin tauteihin nähden. (eft_kei_1945-65)

> **Kymmenet tuhannet perheenemännät** käyttävät jo VICTORIAa ja ovat siihen tyytyväisiä. (eft_kei_1945-65)

> Sen valmistuksessa on otettu huomioon juuri **Suomen perheenemäntien ja tutkimuslaitosten** asettamat vaatimukset. (hel_imu_1961)

> Nämä odotukset eivät olleet turhia, sillä **suuri osa ompelevasta teollisuudesta, monet ammatti- ym. koulut ja kymmenettuhannet perheenemännät** ovat valinneet omakseen varman Pfaff-ompelukoneen. (hel_om_1945-65)

Osassa esimerkeistä on selkeä viittaus johonkin instituutioon tai henkilöön, kun taas osassa se on varsin yleinen kuten *kokeissa on todettu*, *kansan tietouden mukaan*, *kymmenet tuhannet perheenemännät*. Osassa kyse on siis auktoriteetista, kun taas toisissa vedotaan käyttäjäkuntaan, johon käyttöohjeen lukija todennäköisesti kuuluu (ks. luku 6.3.1). Tällaiset vetoomukset rakentavat luotettavaa kuvaa kirjoittajasta eli ovat eetoksen keinoja (ks. luku 5.3.2.2). Pantzar (mts. 46) erittelee mainosten suostuttelustrategioita hienojakoisesti ja toteaa esimerkiksi, että UPO-Lahtiskan mainoksissa esiintyi vielä 1970-luvun puolivälissä vastatodistuksia ja tutkimuksellisia auktoriteetteja suostuttelutapana, mikä oli poikkeuksellista muihin kodinkoneisiin nähden mutta ei astianpesukoneen kohdalla, joka menetti ylellisyysleimansa vasta yleistyttyään 1980-luvulla. Omassa tutkimuksessani en kuitenkaan erittele ajallisesti edellä käsiteltyjen mikrotason motivointiluokkien esiintymistä tai erittele motivointielementtien esiintymistä tuoteryhmittäin, vaan tarkastelen muutosta ylätason eli motivointielementtien tasolla.

Monet auktoriteettiin ja keskivertokäyttäjään viittaavat esiintymät voitaisiin myös ajatella **esimerkeiksi tuotteen käyttämisestä** tai **viittaukseksi käyttäjän kontekstiin**. Mutta ne kuitenkin muodostivat selkeän luokan, kuten edellä kävi ilmi, ja näin ollen varsinaiset esimerkit ovat konkreettisia käytännön esimerkkejä siitä, millä tavoin tuotetta voi käyttää tai viittauksia siihen, miten tuote liittyy tuotteen käyttökontekstiin:

> Tarkoituksenmukaisen suunnittelun ansiosta SIRKKAMATIC on saatu ulkomitoiltaan vähän tilaa vaativaksi. **Se mahtuu esimerkiksi keittiöön työpöydän alle**. (hel_pesu_1965)

> Lämpövastusta kannattaa käyttää ainoastaan silloin, kun huoneilman suhteellinen kosteus on erittäin alhainen (n. 20%) **esim. kovilla pakkasilla tai heti kostutinta käyttöön otettaessa**. (upo_ilm_1974)

> 10 litran varaajat soveltuvat **keittiöihin, kampaamoihin, lääkäreiden ja hammaslääkäreiden vastaanottoja varten, laboratorioihin, suihkuihin jne.** (str_kuu_1953)

> **Eri kansoilla on hyvin erilaiset ruokalajit, mutta siitä huolimatta voivat kaikki perheenemännät käyttää** Turmixia yhtä paljon hyväkseen. (tur_yle_1965)

Ensimmäinen, toinen ja kolmas esimerkki osoittavat, kuinka tuotteen käyttöesimerkkien merkitsijöinä esiintyvät sanat *esimerkiksi*, *esim.* ja *jne.* Kolmannessa esimerkissä lisäksi listataan eri vaihtoehtoja, ja viimeisessä esimerkissä ohjeessa viitataan laajempaan, tässä tapauksessa eri kansojen tapoihin laittaa ruokaa sekä perheenemäntien käyttäjäkuntaan, mitkä voi tulkita erilaisiksi käyttäjäkontekstin ilmentymiksi.

Viimeinen luokka, **neutraali argumentointi**, käsittää argumentit, joissa argumentointi on neutraalia eikä sisällä uhkauksia tai palkintoa:

> Pestävä pyykki lajitellaan niin, että valkopyykki, kirjavat ja villaiset vaatteet tulevat eri ryhmiin. Tämä siksi, että pesuaika ja veden lämpö on määrättävä vaatteiden laadun mukaan. (hel_pesu_1945-65)

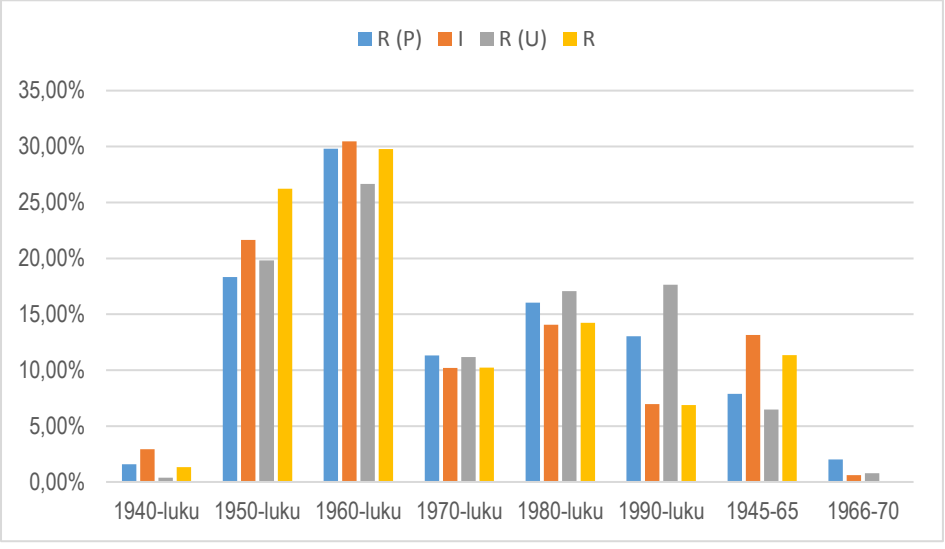
> Jätä koneen kansi auki muutamaksi tunniksi, jolloin kone kuivuu sisältä. (upo_pes_1979)

> Kun olette jonkun aikaa käyttäneet konettanne, kiristäkää kaikkia näkyvissä olevia ruuveja, sillä ne löystyvät uudessa koneessa tärinän vaikutuksesta. (maa_neu_1957)

> Ennen ensimmäistä käyttöä on kattila, kansi ja kumi pestävä kunnollisesti, koska puhdistus tehtaalla on vain ylimalkainen. (kope_kei_1945-65)

Tämäntapaiset esiintymät näyttäytyvät siis neutraaleina ja toimivat logos-tason argumentteina.

Edellä olleen motivoinnin pääasiassa laadullisen analyysin päätteeksi tarkastelen vielä motivointielementtien ajallista ilmentymistä. Elementtien käytöstä eri vuosikymmeninä voidaan piirtää kuvio 4, jossa näkyvät eri elementtien prosenttiosuudet kunkin vuosikymmenen elementtien kokonaismäärästä (R (P) = palkitseminen, I = itseluottamus, R (U) = uhkailu, R = muu relevanssi).



Kuvio 4. Motivointielementit vuosikymmenittäin.

Vuosikymmentarkastelu paljastaa, että koko aineistossa eniten esiintyvä elementti eli palkitseminen vie ensimmäisen sijan vain 1970-luvulla, jos ei oteta huomioon vuosihaarukkaa 1966–70, joka sisältää vain yhden ohjeen. Sen sijaan toisella sijalla kokonaistarkastelussa olevaa itseluottamusta esiintyy elementeistä eniten 1940-luvulla, 1960-luvulla sekä vuosihaarukassa 1945–65, mikä heijastelisi hyvin luvussa 2.5 kuvattua kotoistamisen tarvetta aikana, jolloin markkinoille tuli useita uusia kotitalouskoneita. Muu relevanssi on korkeimmalla sijalla 1950-luvulla, mikä sekin vahvistaa ajatusta, että uusien koneiden tullessa kotiin oli tarpeen osoittaa tuotteiden hyödyllisyys, antaa niistä esimerkkejä ja vedota auktoriteetteihin. Uhkailu on kärjessä 1980- ja 1990-luvuilla, mikä ehkä jollakin tavalla heijastelee tuoteturvallisuuden ja lainsäädännön tiukkenemista ajan myötä, joskin on muistettava, että näiden vuosikymmenten aineisto koostuu vain kahden yrityksen osa-aineistoista.

Motivoinnin analyysi osoittaa, että kyseessä on paljon ja monipuolisesti käytetty kotoistamisstrategia. Analyysi paljastaa myös, että motivointi on ilmiönä varsin monitahoinen ja sitä kannattaa analysoida eri näkökulmista. Esimerkiksi ilman vuosikymmenanalyysiä käsitys eri motivointielementtien käytöstä olisi jäänyt aivan erilaiseksi.

6.5 Yritysmaininnat

Yritykset ovat nimellään läsnä aineistossa erittäin näkyvästi. Näkyvin läsnäolo lienee tyypillisesti ohjeiden etu- ja takasivuilla esiintyvä yrityksen nimi kuten *HELKAMA Oy, Valmistaja UPO OSAKEYHTIÖ* ja *Maahantuoja: ASA RADIO OY*. Analyysissä ei kuitenkaan ole mukana yritysten varsinaisia logoja, jotka mielsin kuuluvaksi tästä tutkimuksesta poisrajattuun, ohjeiden visuaaliseen analyysiin. Yksittäisten mainintojen lisäksi yritys on läsnä erilaisissa kombinaatioissa:

> **Hoover-lattiankiillottaja** toimii sekä vaihto- että tasavirralla. (hoo_lat_1961)
>
> Sitä saat **Adler kaupoista**. (adl_om_1965)
>
> Tämän jälkeen hoitaa **Bendix-pesukone** loput automaattisesti (ben_pesu_1966)
>
> **HELKAMA pakastimet** on valmistettu Suomessa. (hel_pak_1995)
>
> Kun tarvitset huoltoa tai varaosia, ota yhteys **valtuutettuun UPO huoltoliikkeeseen**. (upo_jää_1986)

Näistä esimerkeistä huomataan, että yrityksen nimi yhdistetään kyseessä olevaan koneeseen tai yritystä edustavaan tahoon kuten kauppaan tai huoltoliikkeeseen. Muita

yrityksen nimen yhteydessä esiintyviä tahoja ovat esimerkiksi *asiakaspalvelu*, *konttori*, *tuote*, *jälleenmyyjä*, *huolto* ja *huolto- ja varaosavarasto*. Esimerkkien tahot yhdistyvät yrityksen nimen ansiosta tiiviisti yritykseen. Joukossa on myös esiintymiä, joissa jokin taho yhdistyy itse tuotteen nimeen:

> Vaihdettaessa hiilet tai hihnat on syytä tilata uudet varaosat lähimmältä **Lammix-myyjältä**. (hav_kei_1945-65)

Joissakin ohjeissa yrityksen nimeä toistetaan runsaasti, mistä muodostuu käsitys, että toisto toimii myös mainoselementtinä. Tämän tutkimuksen kontekstissa yrityksen nimen toisto voimistaa me-asennetta, joskin liiallisesti käytettynä se voi menettää tehonsa sinä-asenteen tavalla (ks. luku 4.2.4).

Aineistossa on lisäksi myös tahoja, jotka eivät esiinny yrityksen nimen yhteydessä ja joiden linkitys yritykseen on etäisempää. Kuten luvussa 5.3.1 kävi ilmi, edustus on ymmärretty analyysissä laajasti, joten myös seuraavan kaltaiset esimerkit on laskettu mukaan:

> **Huoltopisteitä** kautta maan (ken_mon_1945-65)
>
> jos haluatte lisätietoja tai neuvoja pakastesäiliön hoidosta, kääntykää silloin **valtuutetun jälleenmyyjän** tai Oy Maritim Ab:n puoleen, puh. 67 33 31/Osby Osasto. (mar_pak_1965)
>
> **Tehdas** vastaa ainoastaan lieden työ- ja ainevioista (lie_1952)
>
> Mikäli liitäntäjohto ei ole tarpeeksi pitkä, se on vaihdettava uuteen **huolto- tai sähköasennusliikkeen** toimesta. (upo_pak_1982)

Tällaiset esimerkit mielestäni edustavat käyttäjälle yritykseen verrattavissa olevaa ulkopuolista tahoa, joka toimii tavalla tai toisella apuna erilaisissa tilanteissa. Tällaisilla maininnoilla rakennetaan vuorovaikutusta yrityksen, sen edustajien ja muiden ulkopuolisten tahojen sekä käyttäjien välille, eli ne voidaan nähdä me-asenteena ja kotoistamisstrategioina, joskin ehkä marginaalisina sellaisina.

Aineistossa esiintyi myös muiden kuin kyseisen tuotteen valmistaneen tai maahantuoneen suomalaisen yrityksen nimiä:

> **SÄHKÖ OY HEDENGREN** antaa jokaiselle ELECTROLUX-pölynimurin alkuperäiselle ostajalle takuun (ele_imu_1959)
>
> **KÖHLER** HARKKOPISTO-OMPELUKONEEN KÄYTTÖOHJE (hel_om_1958)
>
> **Candy s.p.a.** (hel_pesu_1971a)

Hankkiessanne **Pfaff-automaatin** saatte monipuolisen ompelukoneen (hel_om_1965)

METRO-pölynimuri on valmistettu parhaista raaka-aineista ja tarkastettu huolellisesti tehtaalla ennen toimitusta. (hel_imu_1961)

Laminaattilevyjä valmistaa mm. **Serlachius IKI-levyt ja Spiralit ÄSSÄ-levyt**. (upo_ast_1977)

Mikäli kaappi pakkauksesta purkauksen yhteydessä havaitaan vaurioituneeksi, on asiasta ilmoitettava välittömästi **Vakuutusyhtiö Pohjolan** lähimmälle konttorille tai sen pääkonttoriin. (upo_pak_1977)

Matkavauriotapauksissa ota yhteyttä 7 vrk:n kuluessa **Suomen Merivakuutus Oy:n** lähimpään konttoriin. (upo_yhd_1980)

Nimet ovat siis esimerkiksi tuotteen valmistaneiden ulkomaisten yritysten nimiä, referenssejä yrityksistä, joista käyttäjä voi hankkia lisätarvikkeita, ja viittauksia yrityksiin, joihin on otettava yhteyttä tuotteen vauriotapauksissa.

Yhden ryhmän yritysmaininnoissa muodostavat yrityksiin liittyvät tahot, jotka viittaavat persoonattoman yrityksen tai sen edustaman tahon sijasta henkilöön. Esimerkkejä näistä ovat *ammattitaitoinen huoltohenkilö*, *huoltomies/asentaja*, *sähkömies/asentaja*, *kattila-asiantuntija*, *ammattimies*, *suunnittelija*, *nuohooja*, joista muutamat ovat selvästi sukupuolittuneita. Aineistossa esiintyy myös *myyjän*, *edustajan* ja *kauppiaan* kaltaisia sanoja, jotka kuitenkin henkilön sijasta pääsääntöisesti viittaavat yrityksen institutionaaliseen edustukseen. Henkilöön viittaavia sanoja esiintyy esimerkiksi seuraavissa konteksteissa:

Tämän luukun kautta voi myös **nuohooja** tyhjentää (lie_1952)

On varminta heti pyytää **kattila-asiantuntija** tutkimaan kattilaa ennen sen uudelleen lämmittämistä. (hög_kat_1955)

Sähköliitännän saa tehdä vain asianmukaiset asennusoikeudet omaava **sähkömies** (hel_lie_1992)

Toivomme, että se auttaa Sinua tutustumaan lieteesi ja antaa Sinulle kuvan siitä, mikä uusia Strömberg-liesiä luotaessa on ollut **suunnittelijan** tavoitteena (str_lie_1955)

Kolmessa ensimmäisessä esimerkissä mainittu henkilö on etäällä itse yrityksestä ja kytkeytyy pääasiassa koneeseen liittyvään huoltoon. Viimeinen esimerkki sen sijaan on kiinnostava, sillä suunnittelija tuo esiin yrityksen sisällä toimivan henkilön ja antaa ehkä yrityksestä persoonallisemman kuvan. Samaa tarkoitusta edistää seuraava, Helkaman taustoja avaava esimerkki:

> **Heikki J. Helkama** aloitti nykyisen Pfaff-tehtaan valmistamien ompelukoneiden maahan-tuonnon ja myynnin jo v. 1905 varmana siitä, että kautta maailman luotettavaksi ja monipuoliseksi tunnustettu Pfaff-merkki menestyisi myös Suomessa. (hel_om_1965)

Tässä esimerkissä etäisyys käyttäjän ja yrityksen välillä kapenee, mutta vielä kapeampi se on seuraavissa esimerkeissä:

> Ostajan, joka vaatii takuukorjausta, on lähetettävä pölynimurinsa ostotodistuksineen (kuitti tai lasku) hyvin pakattuna **allekirjoittaneelle** tai lähimmälle Electrolux-edustajalle. (ele_imu_1959)

> **Allekirjoittanut**, tämän painekeitinsarjan valmistaja, vakuuttaa täten, että nämä painekeittimet ovat voimassaolevien asetusten ja päätösten mukaiset. (lön_pai_1963)

Yritys on näissä suoraan *allekirjoittanut*, mikä edustaa eräänlaista yrityksen personifikointia. Strategia on epätavallisuudessaan luvussa 6.1 esitellyn Tikka-ompelukoneen personifikaation kaltainen, mutta tässä tapauksessa henkilöitynä on yritys. Yksi esimerkki, jossa yritysmaininta yhdistyy suoraan edellä käsiteltyyn käyttäjän rooliin, on keittiöyleiskoneen ohjeen otsikko *Arvoisa Turmix-asiakkaamme* (tur_yle_1965) eli sinä- ja me-asenne ovat tiiviisti yhteen kietoutuneina.

Yhteenvetona yritysmainintojen analyysistä voidaan todeta, että yritykset ovat varsin vahvasti läsnä itsensä, edustaviensa tahojen sekä erilaisten, varsinkin huoltoon liittyvien jatkeidensa kautta, eli yritys toimii selkeästi sisäiskirjoittajana ja on mukana tuottamassa ohjeiden me-asennetta. Erilaiset yritysmaininnat voidaan nähdä jatkumona: osa maininnoista rakentaa tiiviisti vuorovaikutusta käyttäjään ja osa sijoittuu häneen nähden etäämmälle linkittyen esimerkiksi tuotteen huoltoon.

6.6 Helkaman ja Upon vertailua

Analyysin lopuksi otan vielä vertailevaan tarkasteluun Helkaman ja Upon käyttöohjeet. Edellä olen jo koko aineiston analyysissä tehnyt joitakin huomioita näistä osa-aineistoista. Tässä luvussa kerään ne vielä yhteen ja teen tarkempia lisähuomioita osa-aineistojen mahdollisista eroista ja yhtäläisyyksistä. Vertailun myötä saadaan lisää ymmärrystä kotoistamisstrategioiden käytöstä.

Helkaman ja Upon käyttöohjeita on molempia aineistossa 37, mutta volyymiltään ne ovat varsin erilaiset. Helkamassa ohjeiden kokonaissanamäärä on 39 139, kun taas Upossa se on 62 809. Aineistoa kerätessäni keskityin ohjeiden lukumäärään, ja vasta sanamäärien laskennan myötä eron suuruus kävi konkreettisesti ilmi. Kun katsotaan

tarkemmin näiden yritysten yksittäisten ohjeiden sanamääriä, havaitaan kiinnostava seikka: Helkama-aineistossa on 19 alle 1 000 sanan ohjetta ja yksi yli 2 000 sanan ohje, kun taas Upossa on vain yhdeksän alle 1 000 sanan ohjetta ja peräti 14 yli 2 000 sanan ohjetta, joista kahdessa on yli 3 000 sanaa, eli Upon käyttöohjeet ovat huomattavasti laajempia kuin Helkaman. On mahdollista, että Upon dokumentointistrategia on ollut pitkiä ja tarkkoja ohjeita preferoiva, mutta pituus voi olla yhteydessä myös dokumentoitavaan tuotteeseen, joskin molemmissa osa-aineistossa on hyvin samantyyppisiä laitteita, kuten pesukoneita, liesiä ja erilaisia kylmäkalusteita. Rajaan tarkemman tarkastelun pois tästä tutkimuksesta, mutta jatkossa olisi kiinnostava tehdä vertailevaa syväanalyysiä siitä, mistä pituuserot kumpuavat. Tämä havainto on joka tapauksessa hyvä muistutus siitä, että yksittäisten yritysten käytäntöjen vaikutus niin eri kotoistamisstrategioiden käyttöön kuin käyttöohjeisiin kokonaisuudessaan voi olla merkittävä.

6.6.1 Persoonapronominit

Kun tarkastellaan *te*-pronominin esiintymiä Helkama- ja Upo-aineistoissa, havaitaan selkeä ero: Helkamassa se esiintyy 45 kertaa, Upossa 18 kertaa, eli se näyttäisi olevan kotoistamisstrategiana käytetympi Helkama-aineistossa. Ajallisuudesta totesin jo luvussa 6.1, että *te*-pronomini esiintyy Upon osalta viimeisen kerran vuoden 1972 ohjeessa, mutta Helkamassa vielä vuosina 1985, 1987 ja 1988.

Me-pronominia esiintyy molemmissa osa-aineistoissa varsin vähän, Helkamassa kaksi kertaa ja Upossa kerran:

> Tutkikaa sisältö huolellisesti, ja jos jotain puuttuu, ilmoittakaa siitä **meille** pikimmiten. (hel_hot_1954)

> **Me** pyydämme Teitä tutustumaan tähän lehtiseen, josta saatte tarkkoja tietoja METRO-imurista. (hel_imu_1961)

> **Meidän** ilmastomme suuret lämpötilan muutokset huonontavat tavallisessa ruokakomerossa ruoan ravintoarvoa, makua ja aromeja. (upo_jää_1965)

Esimerkeistä käy ilmi, että kahdessa ensimmäisessä, Helkaman esiintymässä on kyse yritysviittauksesta, kun taas Upon esiintymässä *me*-pronominia käytetään retorisesti ja se kattaa kirjoittajaa ja käyttäjää laajemman piirin, kuten luvussa 6.1 määriteltiin. Muiden persoonapronominien osalta voidaan myös toistaa samaisen luvun tuloksia, sillä koko aineiston kahdesta *hän*-pronominista toinen esiintyy Upossa ja *sinä*-pronomini esiintyy puolestaan kahdeksan kertaa kahdessa ohjeessa.

6.6.2 Verbimuodot: teitittely ja sinuttelu

Kuten luvussa 6.2 kerrottiin, Upo-aineistossa käytetään imperatiivin yksikön toista persoonaa systemaattisesti vuodesta 1979 eteenpäin. Kun tarkastellaan teitittelyä ja sinuttelua molemmissa osa-aineistoissa, havaitaan, että imperatiivien kokonaismäärästä 69,7 % on yksikön toista persoonaa eli sinuttelua preferoidaan. Kun verrataan Upoa ja Helkamaa keskenään, ero on kuitenkin varsin selkeä: Helkamassa on suurin piirtein saman verran monikkoa (19,9 %) ja yksikköä (17,6 %), kun taas Upossa odotetusti edellä käydyn koko aineiston analyysin perusteella yksikön toinen persoona on selkeänä enemmistönä (52,1 %), kun taas teitittelyä on vain 10,2 %:ssa imperatiivien kokonaismäärästä. Ajallisesti Helkamassa monikkoa esiintyy vielä 1990-luvun alussa. Imperatiivien esiintyminen ohjeittain raportoitiin jo luvun 6.2 taulukossa 7, joka vahvistaa käsitystä, että Helkamassa preferoidaan teitittelyä ja Upossa sinuttelua. Myös ohjeita, joissa käytetään molempia eli sinä-asenne on epäselvä, on Helkama-aineistossa enemmän (N=7) kuin Upossa (N=4).

Indikatiivin osalta koko aineiston analyysissä todettiin, että indikatiivin monikon toisen persoonan yhden ihmisen menneen ajan teitittelymuoto (*olette tehnyt*) on marginaalinen kotoistamisstrategia. Sitä se näyttäisi olevan myös Helkaman aineistossa, jossa tätä teitittelyn muotoa esiintyy 12 kertaa kuudessa eri ohjeessa. Vaikka esiintymiä on vähän, huomionarvoista on kuitenkin, että Helkaman esiintymät kattavat itse asiassa puolet kaikista koko aineiston 24 teitittelyesiintymästä. Kaikkiin yrityksiin nähden Helkama käyttääkin tätä teitittelymuotoa kotoistamisstrategiana ja sinä-asenteen tuottajana eniten. Sen sijaan Upon ohjeissa tätä muotoa ei esiinny lainkaan. Teitittelyn sisältävistä Helkaman ohjeista kolme on 1970-luvulta, kaksi 1980-luvulta ja yksi vuosihaarukasta 1966–70, eli selkeää linjaa ei muodon käytöstä kuitenkaan muodostu.

Indikatiivin yksikön toisen persoonan preesensin käyttö on imperatiivin lailla selkeästi suositumpi kotoistamisstrategia Upo-aineistossa: indikatiivin yksikön toisen persoonan esiintymistä peräti 88,8 % esiintyy Upossa. Vastaavasti Helkamassa monikon toinen persoona dominoi: sitä esiintyy 67,5 %:ssa tarkastelluista indikatiivien esiintymistä. Ajallisesti indikatiivin monikon toinen persoona katoaa Upo-aineistosta vuoden 1979 jälkeen, mikä on linjassa imperatiivien löydöksen kanssa. Upossa vuosi 1979 vaikuttaa olevan selkeä vedenjakaja: ennen sitä käytetään vain monikon toista persoonaa ja sen jälkeen käytetään vain yksikön toista persoonaa. Helkamassa puolestaan esiintyy pelkkää monikon toista persoonaa vuoteen 1985 asti, kun taas sen jälkeen esiintyy sekä sinuttelua että teitittelyä kirjavasti eri vuosina. Tutkittujen verbi-

muotojen analyysin yhteenvetona voidaan todeta, että kohtelias muoto on systemaattisesti käytössä Upossa vuoteen 1979 asti, minkä jälkeen tapahtuu siirtymä sinuttteluun, kun taas Helkaman strategioissa ei analyysin perusteella muodostu selkeää linjaa.

Kirjoittajan osalta tarkastelin myös Helkaman ja Upon aineistoista indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan esiintymiä. Laskettaessa kyseisen piirteen kaikista esiintymistä se on keinona Helkamassa käytetympi (73,3 %) kuin Upossa (26,6 %). Verbit ovat molempien yritysten ohjeissa luonteeltaan samankaltaisia kuin luvussa 6.2 raportoidut: *auttaa*, *onnitella*, *suositella*, *toivoa*, *pyytää*, *uskoa*, *kiittää* ja *kehottaa*. Varsinaisia laadullisia eroja ei myöskään ole havaittavissa tavoissa, joissa monikon ensimmäistä persoonaa käytetään: molemmilla yrityksillä suurin osa esimerkeistä on yritysviittauksia. Upossa on lisäksi neljä esiintymää ja Helkamalla kaksi esiintymää me-retoriikasta, jotka on jo raportoitu luvussa 6.2.

6.6.3 Käyttäjien roolitus ja konteksti

Raportoin seuraavassa Helkama- ja Upo-aineistossa esiintyvien roolisanojen kirjon samalla tavoin kuin koko aineiston roolitukset, ja analyysissä näkyvät tietysti jo koko aineiston analyysissä havaitut roolisanat. Myös osa annetuista esimerkeistä on esiintynyt jo aiemmassa analyysissä. Taulukossa 12 on lueteltu neutraalit roolisanat siten, että Helkama- ja Upo-sarakkeisiin on merkitty vuosiluku, jolloin roolisana esiintyy, ja sen jälkeen sulkeissa esiintymien määrä.

Taulukko 12. Neutraalit/persoonattomat roolisanat Helkama- ja Upo-aineistoissa esimerkkeineen.

Neutraali/persoonaton roolisana	Helkama	Upo	Lähentävä	Etäännyttävä
aikuinen		1995 (1)		Kone on tarkoitettu vain **aikuisten** käytettäväksi (upo_pes_1995)
asiakas	1974 (1)		Onnittelumme, arvoisa **asiakkaamme**! (hel_pak_1974)	
henkilö		1970 (1)		Niille **henkilöille** jotka ovat alttiita kuivuuden aiheuttamille sairauksille voi tilanne olla jopa vaarallinen. (upo_ilm_1970)

ihminen		1970 (1) 1974 (1)		Lisäksi laite on täysin turvallinen **ihmisille** ja rakenteille. (upo_ilm_1970)
kotipakastaja		1986 (2)		**Kotipakastajan** kymmenen kultaista ohjetta (upo_jää_1986)
käyttäjä	1991 (1) 1992 (1) 1993 (1) 1995 (3)	1953 (1) 1956 (1) 1970 (1) 1979 (1) 1980 (2) 1982 (2) 1985 (2) 1987 (2) 1991 (2) 1995 (1)		**Käyttäjän** turvallisuus on huomioitu mm. seuraavien turvavarusteiden myötä: (upo_yhd_1980)
omistaja	1965	1955 1975	Kun Teistä nyt on tullut UPO-pesukoneen onnellinen **omistaja**, (upo_pes_1955)	eriasteisia kursseja Pfaff-koneen **omistajille** (hel_om_1965)
ompelija	1953 (1)			väännetään oikealla kädellä **ompelijaan** päin. (hel_om_1953)
ostaja	1971 (2) 1972 (1) 1974 (1) 1966-70 (1)			Asennus tapahtuu **ostajan** kustannuksella ja vastuulla (hel_pesu_1971a)
tahran poistaja		1955 (1) 1956 (1)		**Tahran poistajan** on tunnettava kankaan ja tahran laatu, jotta hän osaisi (upo_pes_1955)

Neutraaleja roolisanoja esiintyy Helkamassa viisi ja Upossa seitsemän, joista lähes kaikkia käytetään vain etäännyttävästi. Upossa ei ole lainkaan *asiakkaita* tai *ostajia*, joista jälkimmäisiä Helkamassa on useita. Molempien yritysten ohjeissa esiintyy *käyttäjä*, mutta Helkamassa määrä on selkeästi Upoa pienempi, ja Helkamassa esiintymiä on vain 1990-luvulla, kun Upossa puolestaan *käyttäjä* esiintyy kaikilla vuosikymmenillä paitsi 1960-luvulla. Tässä suhteessa Upon osa-aineisto siis myötäilee enemmän koko aineiston analyysin tuloksia.

Taulukossa 13 on puolestaan raportoitu henkilökohtaiset roolisanat samalla periaatteella kuin edellisessä taulukossa.

Taulukko 13. Henkilökohtaiset/persoonalliset roolisanat Helkama- ja Upo-aineistoissa esimerkkeineen.

Neutraali/persoonallinen roolisana	Helkama	Upo	Lähentävä	Etäännyttävä
emäntä		1966 (1)		**Emäntä** haluaa lähtiessään ostoksille, että levylle asetettu keitos on kiehunut 1 ½ tunnin ajan hänen kotiuduttuaan klo 16.15 (upo_lie_1966)
perhe	1953 (1)	1977 (1) 1979 (1) 1980 (3) 1985 (2) 1987 (2) 1991 (2) 1995 (1)		Upo-Lahtiska on vapaavalintainen yhden **perheen** kotikäyttöön tarkoitettu automaattinen astianpesukone. (upo_ast_1980)
perheenemäntä	1965 (1) 1961 (1)	1956 (1) 1967 (1)	**Perheenemännät**. Älkää säilyttäkö vaatteita likaisina kovin kauan (upo_pes_1956)	Sen valmistuksessa on otettu huomioon juuri Suomen **perheenemäntien** ja tutkimuslaitosten asettamat vaatimukset. (hel_imu_1961)
rouva	1972 (1)		Onnittelemme Teitä, hyvä **rouva**. (hel_pesu_1972)	

Henkilökohtaisia roolisanoja esiintyy Helkamassa kolme ja Upossa kaikki neljä, ja roolisanoissa näkyy jo edellä todettu sukupuolittunut kategorisointi ja perhekeskeisyys. Upossa esiintyy *emäntä*, Helkamassa puolestaan *rouva*, ja molemmissa yhtä monta *perheenemäntä*-esiintymää, sekä lähentävästi että etäännyttävästi. *Perhe*, jota edellä todettiin käytettävän Upossa eräänlaisena mittatikkuna, on kuitenkin selvästi yleisemmin käytetty Upon aineistossa, mutta kiinnostavasti se alkaa vasta 1970-luvulta, kun Helkaman ainoa esiintymä on 1950-luvulta.

Samoin kuin koko aineiston analyysissä, myös Helkamassa ja Upossa oman joukkonsa muodostavat lapsiin ja lapsiturvallisuuteen viittaavat sanat. Sanan *lapsi* lisäksi Helkaman kahdessa ohjeessa käytetään myös ilmaisua *kaikkein pienimmät* ja Upolla yhdessä ohjeessa puhutaan *pikkulapsista*. Yritysten välillä ei ole havaittavissa mainittavia eroja lapsiin liittyvissä ilmaisuissa, mutta ajallisesti vertailu tuottaa kiinnostavan tuloksen: *lapsi*-mainintoja esiintyy usein sekä Helkamassa että Upossa 1980- ja 1990-

luvuilla, mutta muutoin Helkamassa vain kerran vuosihaarukan 1945–65 ohjeessa ja Upossa kolme kertaa 1970-luvulla. Tämä ehkä kertoo tuoteturvallisuuden korostumisesta ja lainsäädännöllisestä tiukkenemisesta ajan myötä, mikä heijastuu myös lapsiturvallisuuden lisääntyvänä noteeraamisena käyttöohjeissa. Käyttöympäristöjen analyysi Helkaman ja Upon ohjeissa ei tuottanut uutta raportoitavaa koko aineiston analyysin nähden.

6.6.4 Motivointielementit

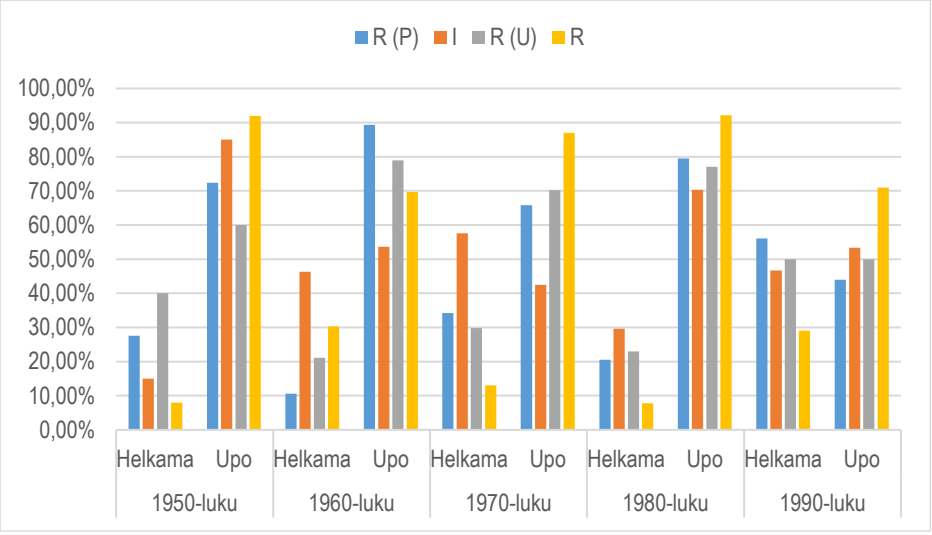
Motivoinnin osalta jo luvussa 6.4 kävi ilmi, että käytetyimmät motivointielementit ovat palkitseminen ja itseluottamuksen rakentaminen ja osa-aineistoja tarkasteltaessa Helkamalla järjestys on sama, kun taas Upo-aineistossa itseluottamusta käytetään elementeistä vähiten. Kun katsotaan ohjeittain sen mukaan, kuinka monesta ohjeesta puuttuu motivointielementtejä, tilanne näyttää taulukon 14 kaltaiselta.

Taulukko 14. Motivointielementtien puuttuminen ja vaihteluväli ohjeittain Helkamassa ja Upossa.

	Relevanssi / palkinto		Itseluottamus		Relevanssi / uhkaus		Relevanssi / muu	
	Helkama	Upo	Helkama	Upo	Helkama	Upo	Helkama	Upo
Ei esiinny lainkaan	5	1	7	3	4	5	17	3
Esiintyy 1 tai 2 kertaa	10	5	13	7	17	5	16	7
Esiintymien vaihteluväli	0–14	0–14	0–12	0–8	0–8	0–16	0–4	0–11

Helkamassa puuttuu elementtejä enemmän kuin Upossa kaikissa kategorioissa paitsi uhkailussa. Muuta relevanssia ei ole Helkamassa lainkaan peräti 17 ohjeessa. Upossa puolestaan palkitseminen puuttuu vain yhdestä ohjeesta. Kun katsotaan kerran tai kaksi esiintymistä, havaitaan, että Helkamassa näiden määrä on selvästi Upoa korkeampi kaikissa kategorioissa. Vaihteluväli on molemmissa yrityksissä palkitsemisessa sama, kun taas Helkamassa saattaa yhdessä ohjeessa esiintyä 12 itseluottamusta, mutta Upossa kahdeksan, ja toisaalta Helkamassa vastaavasti uhkailua voi esiintyä kahdeksan kertaa ja muuta relevanssia neljä kertaa, kun Upossa taas uhkailua saattaa esiintyä 16 kertaa ja muuta relevanssia 11 kertaa. Kun vielä katsotaan, kuinka monesta ohjeesta puuttuu useampi kuin yksi elementti, käy ilmi, että Helkamassa viidestä ohjeesta puuttuu kaksi elementtiä ja kahdesta ohjeesta puuttuu kolme elementtiä. Upossa puolestaan vain kahdesta ohjeesta puuttuu kaksi elementtiä.

Kun Helkamassa ja Upossa esiintyvää motivointia tarkastellaan vuosikymmenittäin samaan tapaan kuin koko aineistoakin edellä, siitä piirtyy kuvio 5, jossa näkyvät eri elementtien prosenttiosuudet kunkin vuosikymmenen elementtien kokonaismäärästä. Kuviosta on poistettu Helkaman ohjeet vuosilta 1945-65 ja 1966-70, sillä niillä ei ole vertailukohtaa Upossa.



Kuvio 5. Motivointielementit vuosikymmenittäin Helkamassa ja Upossa.

Vuosikymmentarkastelusta käy ilmi, että yritysten ohjeissa esiintyvät motivointielementit eroavat toisistaan eri vuosikymmeninä. Helkamassa 1950-luvun suosikki on uhkailu, Upossa puolestaan muu relevanssi. Helkamassa itseluottamuksen käyttö näyttäisi korostuvan, sillä se on yleisin strategia 1960–1980-luvuilla, kun taas Upossa suosituin strategia 1970-luvulta 1990-luvulle on muu relevanssi. Vuosikymmeniin pilkottuna motivoinnista piirtyy siis hieman erilainen kuva kuin edellä, jossa todettiin palkitsemisen olevan niin Helkamassa kuin Upossa käytetyin strategia, kun lasketaan eri elementit ilman vuosikymmenerittelyä. Palkitseminen on kärjessä Upossa vain 1960-luvulla. Toisaalta Upossa itseluottamuksen todettiin olevan elementeistä vähiten käytetty ja 1960–1980-luvuilla se sitä onkin. Kuitenkin 1950-luvulla ja 1990-luvulla se on toiseksi käytetyin strategia.

Yhteenvetona voidaan todeta, että molempien yritysten ohjeissa sinä-asennetta tuotetaan motivoinnilla ja itseluottamuksessa tietyiltä osiin myös me-asennetta, mutta Upossa motivoinnin käyttö on laajempaa ja paljon monipuolisempaa, koska Upon ohjeista puuttuu pääasiassa vain yksittäisiä elementtejä eli käytössä on useita

elementtejä kerrallaan. Vuosikymmenerottelu on silmiä avaava myös yksittäisten yritysten tasolla ja vahvistaa moninäkökulmaisuuden tarvetta motivoinnin analysoinnissa.

6.6.5 Yritysmaininnat

Helkaman ja Upon osa-aineistoissa olevat yritysmaininnat vastaavat koko aineiston analyysissä esiin tulleita huomioita. Päätin ottaa lisätarkasteluun, montako kertaa yksittäisessä ohjeessa esiintyy yrityksen nimi yksinään tai jonkin muun sanan kuten tietyn koneen yhteydessä. Tavoitteena tällä tarkastelulla on päästä näkemään me-asenteen tuottamisen voimakkuutta ohjetasolla, joka loppujen lopuksi on se taso, jolla niin sinä- kuin me-asenne realisoituu käyttäjän näkökulmasta. Taulukkoon 15 on koottu yrityksen nimen sisältämien esimerkkien määrät sen mukaan, monessako ohjeessa ne esiintyvät. Taulukossa ohjeiden määrä on pienempi kuin osa-aineistojen koko (N=37), sillä yritysten logot eivät ole laskelmissa mukana (ks. luku 6.5).

Taulukko 15. Yrityksen nimen sisältämät esimerkit Helkama- ja Upo-aineistoissa.

	Helkama	Upo
1–2 esiintymää per ohje	15	8
3–4 esiintymää per ohje	11	5
5–10 esiintymää per ohje	5	13
10–20 esiintymää per ohje	2	4
yli 20 esiintymää per ohje	–	1

Kun lasketaan yhteen Helkaman ohjeet, joissa on yhdestä neljään yritysmainintaa, niitä on yhteensä 26 eli valtaosa ohjeista. Upossa puolestaan on tendenssiä runsaampaan yrityksen nimen toistoon, sillä Upon 37 ohjeesta 18 ohjeessa on enemmän kuin viisi yritysmainintaa. Erityistä huomiota kiinnittää Upon ilmankostuttimen ohje, jossa yritysmainintoja on peräti 26 kappaletta (upo_ilm_1970). Näistä 23 on sanaa *Upo-ilmankostutin*. Kyseisessä ohjeessa on sanoja 1 336 eli kyse ei ole Upon mittakaavassa laajimmista ohjeista. Herääkin kysymys, onko näin runsas yritysmainintojen käyttö jo liiallista, sillä kuten luvussa 4.2.4 todettiin, liiallinen yksittäisten sinä-asennetta luovien piirteiden käyttö saattaa kääntyä itseään vastaan, minkä ajattelisin pitävän paikkansa myös me-asenteen osalta (ks. myös luku 6.5).

Runsaus näyttää erottavan Helkaman ja Upon myös yritysmainintojen variaatiossa. Upossa eri esimerkeissä, joissa yrityksen nimi esiintyy, on enemmän variaatiota kuin Helkamassa: Upossa esimerkkejä löytyy 49 kappaletta, Helkamassa puolestaan 30. Variaatiossa olen laskenut omiksi esiintymikseen erilaiset kieliasut, eli esimerkiksi

Helkama-huoltoliike ja *Helkama huoltoliike* sekä *Upo-sähköliedet* ja *Upo-sähköliesi* on laskettu eri esimerkeiksi. Yhteenvetona voidaan todeta, että Upon ohjeissa eksplisiittisten yritysmainintojen käyttö on sekä runsaampaa että monipuolisempaa kuin Helkaman ohjeissa.

Yhteenvetona Helkaman ja Upon koko vertailusta piirtyy käsitys, että Helkaman ohjeissa sinä-asenne on muodollisempaa, koska ohjeille on tyypillistä etäisen *te*-pronominin käyttö ja verbimuodoissa teitittely. Upossa puolestaan sinä-asenne on tuttavallisempi, koska sen ohjeissa preferoidaan sinuttelua verbimuotojen käytössä eikä yhden ihmisen teitittelyä esiinny lainkaan. Upossa tuttavallisen asenteen tuottaminen näyttäytyy myös systemaattisempana valintana kuin Helkamassa myös ajallisesti, sillä vuoden 1979 jälkeen Upossa tuttavallisuus näyttäytyy selkeänä strategiana, kun taas Helkamassa ei tällaista ajallista siirtymälinjaa ole nähtävissä. Upon ohjeiden vastaanottajat ovat suuremmassa määrin *käyttäjiä* kuin Helkaman. Motivointi on Upossa runsaampaa ja monipuolisempaa eli sinä-asennetta tuotetaan tällä tavoin vahvasti, mutta toisaalta me-asenteesta paljon kertovaa itseluottamusta esiintyy leimallisesti Helkaman ohjeissa. Helkamassa indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan käyttö on myös enemmän luomassa me-asennetta, kun taas yrityksen nimi on leimallisesti läsnä Upon ohjeissa.

6.7 Analyysin yhteenveto

Edellä esitellyn aineiston analyysin jälkeen sinä- ja me-asenteesta kotoistamisstrategioina voidaan muodostaa kokonaiskuvaa. Sinä-asenteen osalta persoonapronominien analyysi kertoo selvästä käyttäjäorientoituneisuudesta. *Sinä*-pronomini on harvinainen, mutta *te*-pronominia käytetään hieman alle puolessa ohjeista, ja se esiintyy tyypillisesti ohjeiden metatekstuaalisissa aluissa ja lopuissa. Kyseistä pronominia esiintyy aineistossa vielä verrattain myöhään, 1980-luvulla, minkä jälkeen se katoaa aineistosta kokonaan. Strategiana sitä siis käytetään, mutta käyttäjän ja kirjoittajan suhde näyttäytyy pääosin muodollisena. *Te*-pronominin runsaus Helkaman aineistossa paljastaa, että yksittäisen yrityksen vaikutus tuloksiin voi olla suuri. Persoonapronominien käyttö kotoistamisstrategiana päättyy kokonaan vuoteen 1988, ja olisikin kiinnostava tutkia persoonapronominien esiintymistä tarkemmin nykypäivään ulottuvasta käyttöohjeaineistosta.

Sinä-asenteeseen liittyvien verbimuotojen analyysi kertoo, että sekä imperatiivin että indikatiivin monikon ja yksikön toisen persoonan muotoja esiintyy läpi aineiston,

mutta tendenssi näyttäisi olevan yksikön toisen persoonan yleistymiseen. Muodollinen etäisyys pienenee, mitä uudempaa aineisto on. Sinä-asenteen luomisessa kyseiset verbimuodot ovat paljon käytetty strategia eli ne osoittavat herkkyyttä lukijan näkökulmalle. Sama kaava on nähtävissä käyttäjien roolituksessa, mutta sen merkitys sinä-asenteen rakentajana muuttuu negatiiviseen suuntaan: mitä nuorempaa aineisto on, sitä vähemmän käyttäjiä roolitetaan. Ainoastaan *käyttäjä* ja *perhe* ulottuvat läpi koko aineiston, kun muut roolit päättyvät 1970-luvulle. Käyttöympäristönä *koti* esiintyy läpi koko aineiston, kun taas kodin ulkopuoliset viittaukset katoavat vuoden 1965 jälkeen, eli tietyssä mielessä käyttösfääri muuttuu fokukseltaan kapeammaksi.

Käyttäjän motivoinnin analyysi kertoo, että eri motivointielementtejä käytetään erittäin monipuolisesti ja ohjeissa käytetään useampia strategioita yhtä aikaa. Helkaman ja Upon vertailu kuitenkin osoittaa, että yritysten välillä voi olla suuriakin eroja. Kokonaisanalyysin perusteella käytetyimmät motivointielementit ovat palkitseminen ja itseluottamuksen rakentaminen, joiden rooli näyttäisi korostuvan vuoteen 1965 päättyvissä ohjeissa. Vuosikymmeniin eriteltynä kuva eri elementtien preferoinnista tarkentuu, ja myös elementtien sisällä rakennetut luokat paljastavat, kuinka rikas ja monitahoinen ilmiö motivointi on niin sisällöllisesti kuin kielellisesti.

Vaikka tähän tutkimukseen valittiin lähtökohtaisesti tiettyjä kohteita, jotka katsottiin sinä-asenteen ilmentymiksi, näin rajattukin analyysi vahvistaa ajatusta siitä, että kyseessä ei todellakaan ole yksinkertainen ilmiö (ks. luku 4.2.4). Tietyssä mielessä sinä-asenteen laadullinen analyysi on helpompaa kuin määrällinen tarkastelu, koska pystytään keskittymään keinoihin, joilla sinä-asennetta voidaan tuottaa ja tuotetaan. Rodmanin (2001) havainnot sinä-asenteen asteittaisesta eikä binäärisestä luonteesta ovat varsin relevantteja. Kun sinä-asenteen strategioilla on kumuloituva positiivinen vaikutus, mutta samaan aikaan varoitetaan liiallisesta yksittäisen strategian käytöstä (ks. luku 4.2.4), on tekstintutkimuksen keinoin varsin vaikea analysoida sitä, mikä määrä mitäkin strategiaa olisi käyttäjän kannalta optimaalinen. Haaste on vielä suurempi historiallisen aineiston ollessa kyseessä, kun tuntuma käyttäjiin ja heidän kontekstiinsa on varsin etäinen.

Sinä-asenteen vastapainoksi kirjoittajaan ja yritykseen liittyville kotoistamisstrategioille ei ollut yhteistä kokoavaa nimitystä. Tämä on tavallaan luonnollista, sillä lukijaorientaatio on vahva yritysviestinnässä, josta sinä-asenteen käsite on lainattu. Siksi sinä-asenne oli myös helppo ottaa käyttöön teknisen viestinnän kontekstissa, jossa käyttäjät ovat ensisijaisia, kuten tutkimuksessani on useaan otteeseen käynyt ilmi. Analyysin kuluessa nousikin aito tarve tuottaa sinä-asenteelle vastinpari, minkä seurauksena loin me-asenteen käsitteen. Käsitteellä on kaksi funktiota: ensinnäkin tässä

tutkimuksessa se on toiminut oivana kokoavana työkaluna tietyntyyppisten kotoistamisstrategioiden analyysissä. Toisekseen se antaa verbaalisen ilmiasun teknisessä viestinnässä varjoon jääneelle kirjoittajan ja yrityksen roolille ja sen potentiaalille. Kuten luvussa 4.1 todettiin, kirjoittaja on yleensä käyttöohjeissa näkymätön, eikä kirjoittaja tämänkään tutkimuksen analyysin perusteella ole ilmipantu, persoonallinen sisäiskirjoittaja. Näin ollen minä-asenne kokoavana käsitteenä ei kuvastaisi käytäntöä oikealla tavalla eikä viestisi yhteyttä käyttäjään. Jos ja kun käytäntö ja tämä tekstilaji muuttuvat, me-asenne on myös riittävän laaja ja antaa tilaa erilaisten sisäiskirjoittajien ja kirjoittaja-käyttäjäsuhteiden tarkasteluun.

Me-asenteen osalta aineiston pronominianalyysi kertoo, että *me*-pronominia käytetään viittaamaan yritykseen mutta se on myös osa puhujan ja kuulijan sisältämää me-retoriikkaa. *Me*-pronominia me-asenteen tuottajana ei kuitenkaan esiinny vuosihaarukan 1945–65 jälkeen lainkaan. Verbeissä indikatiivin monikon ensimmäisen persoonan esiintymissä on nähtävissä sama jako yritysviittauksiin ja me-retoriikkaan, mutta niiden määrä on vaatimaton, ja näin ollen kyseessä on melko marginaalinen me-asenteen ilmentymä, joskin kaikilla vuosikymmenillä esiintyvä.

Kirjoittajan roolia tarkasteltiin osana motivointia. Itseluottamuksen analysoinnin yhteydessä sekä tutorin että valmistajan/myyjän roolit tulivat varsin selkeästi ilmi me-asenteen tuottajina. Nämä roolit kuitenkin esiintyvät valtaosaltaan ohjeiden johdannoissa, joiden merkitys näyttäisi pienenevän, mitä nuorempaa aineisto on, jolloin myös me-asenteen voidaan nähdä heikkenevän. Kävin nimittäin lyhyesti läpi myös ohjeiden johdantoja: 1940–70-lukujen ohjeista yli puolessa on johdanto, kun taas 1980–90-lukujen ohjeissa niitä on alle 40 %:ssa. Kun katsotaan johdantojen pituutta, yli 100 sanan johdantoja on 21 kappaletta 1940–1970-lukujen ohjeissa, kun taas 1980–90-lukujen ohjeissa yli 100 sanan johdantoja on vain kolme kappaletta. Pisimmät, yli 200 sanan johdannot esiintyvät vuosina 1961, 1965 ja 1971. Näihin lukuihin tulee kuitenkin suhtautua varsin varauksellisesti, sillä ”johdannon” määrittely on hyvin tulkinnanvaraista. Johdannot (esim. sisältö, laajuus) itse asiassa tarjoavatkin kiinnostavan jatkotutkimuskohteen. Laskin johdannoksi heti ohjeen alussa olevan metatekstin, jossa esiintyy esimerkiksi käyttäjän onnittelua, tuotteen kehumista ja ohjeen lukuohjetta. Suunta näyttäisi kuitenkin olevan johdantojen supistumiseen. Yritysmainintojen osalta me-asenne on aina läsnä vähintäänkin yrityksen nimen kautta, mutta yritys on sisäiskirjoittajana läsnä myös muulla tavoin.

7 LOPUKSI

Tässä työssä on tarkasteltu kodinkoneiden suomalaisten käyttöohjeiden kotoistamisstrategioita sinä- ja me-asenteen näkökulmista vuosien 1945–1995 välisenä aikana. Tutkimustehtävää on taustoitettu monitieteellisellä teoreettisella viitekehyksellä, ja käyttöohjeaineistoa on analysoitu mixed methods -otteella eli sekä laadullisesti että määrällisesti. Teoreettisessa viitekehyksessä nojauduttiin pääasiassa tekniseen viestintään, retoriikkaan sekä genretutkimukseen, joiden lisäksi hyödynnettiin erilaisia yhteiskuntatieteellisiä näkökulmia muun muassa teknologiantutkimuksesta, jotta saatiin valotettua tutkimuksen aihepiiriä ja tutkimuskysymyksiä monipuolisista näkökulmista. Moninaisten elementtien kuljettaminen ja yhteensovittaminen asetti paljon haasteita, mutta tällainen ratkaisu nähdäkseni sopii hyvin teknisen viestinnän monitieteiseen luonteeseen. Lisäksi monet teoreettisen viitekehyksen ainekset tarjosivat rikasta selitys- ja reflektiopintaa analyysin tulosten ja niiden merkityksen pohdintaan.

Teoreettisen viitekehyksen moninaisuus liittyy myös tämän tutkimuksen rooliin suomalaisen teknisen viestinnän kentässä. Koska kyseessä on ensimmäinen suomalaisen teknisen viestinnän historiaa kartoittava väitöskirja, on halu ja tarve lähestyä sitä mahdollisimman laajasta perspektiivistä, kun niin paljon on tutkimatta ja tekemättä. Siksi päädyin melko laveaan teknisen viestinnän historialliseen tarkasteluun, jossa on väistämätön Yhdysvaltoihin keskittyvä painotus, ja raportoimaan melko laveasti myös suomalaisen teknisen viestinnän yleisprofiilia. Näiden sijaan olisi varmasti voinut esimerkiksi syvällisemmin paneutua genretutkimukseen ja sen historiallisiin lähestymistapoihin tai teknologian historiaan. Tekemäni ratkaisut nähdäkseni kuitenkin luovat kokonaisvaltaisemman teknisen viestinnän näkökulman, joka on ensisijainen tutkittaessa teknisen viestinnän tieteenalan yhtä päätutkimuskohdetta, käyttöohjetta. Laajempi näkökulma puolustaa myös paikkaansa siksi, että nimenomaan laajoja historiallisia tutkimuksia on alalla peräänkuulutettu (ks. luku 2.1).

Laajan perspektiivin valitseminen liittyy myös siihen, että päädyin tekemään väitöskirjan suomeksi. Viime aikoina on julkisuudessa käyty keskustelua suomen kielen asemasta tieteen kielenä, ja pidän tärkeänä, että suomalaisessa yliopistokentässä melko uutta teknisen viestinnän alaa kehitetään ja vaalitaan myös tässä suhteessa. Koska väitöskirjatasolla ei suomeksi ole aiemmin teknisestä viestinnästä julkaistu,

halusin myös luoda niin laajan tietopaketin teknisestä viestinnästä kuin tutkimustehtävän puitteissa oli mahdollista. Tämä ratkaisu saattaa heikentää tutkimuksen fokusta, mutta olen esimerkiksi erilaisin metatekstuaalisin keinoin yrittänyt luoda yhtenäisen kokonaisuuden.

Tutkimuskysymysten osalta ensimmäiseen voidaan vastata myönteisesti: aineistossa on havaittavissa aidosti käyttäjän huomioon ottavaa sinä-asennetta analysoiduissa kategorioissa. Toista tutkimuskysymystä eli tapoja, joilla kirjoittaja ja yritys ovat läsnä ohjeissa, pystyttiin myös valottamaan ja analyysin myötä luomaan me-asenteen käsite. Kotoistamisstrategioissa tapahtuvia muutoksiakin pystyttiin toteamaan ja pohtimaan, miten strategiat heijastavat suomalaisen yhteiskunnan ja teknisen viestinnän kehitystä, eli myös kolmanteen tutkimuskysymykseen pystyttiin vastaamaan.

Tulokset vahvistavat johdannossa esiin tuotua hypoteesia, että paatos-ulottuvuus eli yleisöön vetoaminen on aineiston alkupäässä vahvempaa ja monipuolisempaa kuin uudemmassa aineistossa, samoin kuin eetos-ulottuvuus eli kirjoittajan tarkoitusperien ilmeneminen. Lisäksi aineistossa me-asenne eli pääasiallisesti eetokseen nojautuva kotoistaminen on vähäisempää kuin erilaiset, paljolti paatokseen nojautuvat sinä-asenteen ilmentymät. Tämä taas myötäilee tekniselle viestinnälle luontaista käyttäjäpainotusta. On kuitenkin muistettava, että eetos, paatos ja logos ovat yhteen kietoutuneita, ja kuten luvun 4.3 taulukossa 3 kävi ilmi, sinä-asenteen elementitkin edustavat tietyssä mielessä eetosta, koska ne tuovat ilmi kirjoittajan yleisökäsityksen. Kyse on mitä suurimmassa määrin suostuttelusta, joka on retoriikan ytimessä (ks. luku 3.1.1). Kaiken kaikkiaan käyttöohjeidenkin kohdalla voidaan siis hyvin puhua retorisesta tilanteesta, jossa esiintyy ratkaistavissa olevia ongelmia ja jossa käyttäjää on suostuteltava ajattelemaan, uskomaan, ymmärtämään ja käyttäytymään tietyllä tavalla (ks. luku 3.1.4).

Pirsigin (1986) ajatusta lainaten vaikuttaa siltä, että mitä uudempi käyttöohje on kyseessä, sitä enemmän siitä tulee niin sanottu katsojan ohjekirja, joka on käyttäjästä irrallaan. Bockin (1995; ks. tämän työn johdanto) tutkimuksen termein vanhemmissa ohjeissa on ihmisläheisempi ote, kun taas uudemmat ovat abstrakteja, persoonattomia ja autioita eli irrallaan viestinnän osapuolista, eli myös tässä suhteessa hypoteesi kotoistamisstrategioiden runsaudesta ja monipuolisuudesta vanhemmassa aineistossa näyttäisi todentuvan. Sinä-asenne on toki asteittaista ja sikäli sen analysoiminen mustavalkoisesti on varsin vaikeaa. Yksi katsojuuden lisääjä – ja kääntäen empatian vähentäjä – vaikuttaisi olevan ohjeiden johdantojen supistuminen, sillä johdannoissa on varsin monipuolisesti läsnä sekä sinä- että me-asenteen ilmentymiä.

Havaittu muutos osallisuudesta katsojuuteen tarkoittaa myös käyttöohjeiden funktion muutosta tekstilajina (ks. luku 3.2). Osallisuus eli runsas ja monipuolinen kotoistamisstrategioiden käyttäminen vanhemmassa aineistossa on myös merkki suostuttelufunktion tarpeellisuudesta: tutkittavalla ajanjaksolla markkinoille tuli paljon uutta kotitalousteknologiaa, mikä edellytti monipuolisia kotoistamisstrategioita. Kuten luvussa 2.5.4 pohdittiin, käyttäjän täytyy itse jollakin tavoin merkityksellistää ja kesyttää uusi tuote, ja valmistajan puolestaan poistaa siihen liittyvä salaperäisyys ja tehdä siitä sosiaalisesti haluttu ja saavutettava esine. Brockmannin (1998, 188–189) toteamuksen mukaisesti (ks. luku 3.2) käyttöohjeiden tehtävänä oli sekä ohjeistaa tuotteen käytössä että vakuuttaa käyttäjiä eli auttaa heitä uuden teknologian hyväksymisessä. Vaikka suomalaisen rakennemuutoksen aikana suhtautuminen koneisiin oli myönteistä, koettiin myös pelkoa uusia kodinkoneita kohtaan (ks. luku 2.5.3), ja tutkituissa käyttöohjeissa näitä pelkoja on selvästi pyritty hälventämään. Leimallisesti tässä funktiossa toimivien, laajojen, mainontaelementtejä sisältävien johdantojen supistumisen voidaan nähdä siis varsin luontevasti heijastelevan kodinkoneiden yleistymistä ja arkipäiväistymistä suomalaisessa yhteiskunnassa tutkitun ajanjakson kuluessa.

Luvussa 3.1.1 asemoin työni rakennekeskeisen ja toiminnallisen genretutkimuksen välimaastoon. Tutkimusprosessi ja työn tulokset näyttäisivät tukevan tätä asemointia. Työssä on saatu sekä uutta tietoa käyttöohjeista teksteinä hyödyntämällä (uuden) retoriikan viitekehystä että tietoa siitä, miten tekstit sijoittuvat sosiaaliseen kontekstiinsa.

Kun tämän työn tuloksia punnitsee luvussa 4.2.3 esitellyn Coneyn lukijataksonomian valossa, jää vaikutelma, että taksonomian lukijaroolit ja etenkin niiden luonnehdinnat eivät tunnu istuvan kotoistamisstrategioiden analyysiin. Käyttäjän rooli kyllä esiintyy, mutta se ei vastaa Coneyn antamaa kuvausta siitä, että käyttäjä olisi leimallisesti 1980-lukuun kytkeytyvä lukijarooli, jossa teksti on vain väline ja jossa retoriset keinot ovat minimalistiset (ks. luku 4.2.2 ja 6.3.1). Toisaalta tässä tutkimuksessa rooleja ei tarkasteltukaan Coneyn mainitsemien tunnusmerkkien ohjaamana, ja tutkimuksen kysymyksenasettelu lieneekin liian yksityiskohtainen, jotta se taipuisi taksonomiaan. Siltikin Coneyn lailla näen, että käyttäjät ovat retorisia osallistujia viestintäprosessissa, mitä tämän tutkimuksen tulokset varsinkin vanhemman aineiston osalta mielestäni tukevat.

Tutkimuskysymyksiin vastaamisen lisäksi tämän tutkimuksen yksi kontribuutio on me-asenteen käsitteen luominen. Se tarjoaa erityisen uuden näkökulman ja metodisen työkalun teknisen viestinnän ja miksei myös muiden tutkijoiden kuin myös alan ammattilaisten käyttöön. Me-asenne myös istuu varsin luontevasti osaksi teknisen

viestinnän retorista tutkimusperinnettä ja vastaa konkreettisella tavalla Campbellin (ks. luku 4.1) huutoon siitä, että käyttöohjeissa eetoksella voidaan tehdä paljon enemmän ja että eksplisiittisen huomion kiinnittäminen eetokseen on yksi avain siihen, ettei tekniikan retoriikka jäisi katsojan retoriikaksi. Tässä tutkimuksessa on kuitenkin tarkasteltu vain joitakin me-asenteen ilmenemismuotoja, ja se tarjoaakin sinä-asenteen kaltaista rikasta kehittämis- ja ideointimaaperää. Teknisen viestinnän retorisen tutkimusperinteen lisäksi me-asenteella on yhteys käsitykseen genrestä sosiaalisena toimintana. Luvussa 3.1.4 todettiin sosiaalisen toiminnan olevan yhteisön rakentamista erilaisten teknologisten intressien kesken. Intresseissä ei tuolloin mainittu käyttäjiä, mutta me-asenteen kautta myös käyttäjät tulisivat mukaan tämän teknologisen yhteisön rakentamiseen.

Menetelmällisesti laadullista ja määrällistä tutkimusotetta yhdistävä mixed methods oli tutkimustehtävään nähden tarkoituksenmukainen valinta. Laadullisesti päästiin pureutumaan yksityiskohtaisesti siihen, miten tutkitut sinä- ja me-asenteen kategoriat ilmenevät. Jo aiemmin yritysviestinnän piirissä tutkittuun sinä-asenteeseen voidaan lukea moninaisia kielellisiä ja sisällöllisiä elementtejä, joista tähän tutkimukseen on valittu vain joitakin. Teknisen viestinnän traditioita ajatellen Kellerin (1983) ARCS-malli on osuva valinta, sillä se uppoutuu hyvin alan retoriseen perinteeseen ja on luontevassa yhteydessä ajatukseen käyttäjän suostuttelusta erilaisin keinoin. Malli osoittautui ketteräksi käyttää, sillä motivointielementtejä pystyy soveltamaan eklektisesti halutun rajauksen mukaan ja motivointielementtien sisällä pystyy vaivattomasti luomaan tarvittavia luokkia. Kirjoittajan ja yrityksen läsnäolon tarkastelu oli teknisen viestinnän luontevaan käyttäjäorientaatioon nähden pienemmässä roolissa, mutta senkin osalta saatiin uutta tietoa kotoistamisesta ja ennen kaikkea luotua uusi yhteinen nimittäjä erilaisille tavoille, joilla kirjoittaja ja yritys ovat teksteissä läsnä ja joilla rakennetaan kirjoittajan ja käyttäjän välistä yhteisyyttä. Formalistisen ja funktionalistisen lähestymistavan yhdistämisen haasteista huolimatta (ks. luku 3.1.4) ne saatiin nähdäkseni hyvin sovitettua yhteen tässä tutkimuksessa.

Suurimman haasteen ja oppimisprosessin tähän tutkimukseen aiheutti aineiston hankinta, rajaus ja käsittely. Koska lopullinen aineisto on erilaisten rajausten tulos, myös tulokset ovat aineiston näköiset. Vuoteen 1965 asti tuotteet ja ohjeet edustavat erilaisia yrityksiä, mutta sen jälkeen tulokset kertovat vain kahden yrityksen tuottamista ohjeista. Helkaman ja Upon osa-aineistot eivät ole yhdenmukaiset, ja Helkaman kolmessa ohjeessa vuosiluku on epävarma. Myöskään aineistomäärät eri vuosikymmeninä eivät ole verrannolliset. Näin ollen ajallisen trendin pohdintaan tulee suhtautua varauksellisesti. Aineiston epätasaisen jakautumisen ohella tarkkojen vuosilukujen puute hankaloitti aineiston käsittelyä ja muutoksen havaitsemista. Toisaalta

tähän tutkimukseen valittu aineisto on realistinen representaatio käyttöohjeen tekstilajista kaikkine puutteineen eikä kaunisteltu, tarkoitushakuinen otos. Jälkikäteen ajateltuna aineiston rajauksessa olisi ollut tarve irtautua enemmän kirjaston luokittelulogiikasta ja harkita tarkemmin lopullisen aineiston valintaa kokonaiskuvan kannalta.

Tämä tutkimus onnistui avaamaan joitakin teknologian kotoistamisen keinoja, sinä- ja me-asenteen joitakin ilmentymiä. Jatkotutkimusmahdollisuuksia onkin lukuisia, joista osa on jo tullut ilmi tämän tutkimuksen aikana. Luvussa 6.3.1 esitin, että olisi aiheellista tarkastella käyttäjien profilointia 2000-luvulle ylettyvästä aineistosta ja myös muilla teknologian aloilla, ja luvussa 6.7 ehdotin myös persoonapronominien esiintymisen tutkimista modernista, laajasta aineistosta, sillä niiden katoaminen kokonaan vuoden 1988 jälkeen perustuu kuitenkin vain kahden yrityksen aineistoihin.

Alkuperäisaineistoa on valtavasti, ja sitä voidaan rajata jatkossa eri tavoin. Tästä työstä pois jätetyt passiivit, modaaliverbit ja possessiivisuffiksit sekä vähän motivoinnin analyysissä hyödynnetyt temporaali- ja finaalirakenteet ansaitsivat tulla tarkastelluiksi, sillä ne osaltaan täydentäisivät sinä- ja me-asenteen käsitteitä ja tekstuaalista esiintymistä. Tarkastelu voi olla laadullista, kuten tässä tutkimuksessa on pääsääntöisesti ollut, mutta aineiston määrä antaa mahdollisuuden myös tilastollisten menetelmien käyttöön ja tätä kautta tarkempaan kotoistamisstrategioihin ja niiden muutoksen pureutumiseen. Helkaman mainonnalla ja käyttöohjeilla saattaisi myös olla kiinnostavia yhtymäkohtia (ks. luku 5.1), joihin ei tässä tutkimuksessa vielä paneuduttu.

Kotoistamista voidaan myös tutkia muistakin näkökulmista kuin tähän tutkimukseen valituista. Kiinnostavia kohteita voisivat olla esimerkiksi kuvien käyttö (ks. luku 6.3.1) sekä kuvien ja tekstin vuorovaikutus, tai fokukseen voisi ottaa pelkästään ohjeiden johdantoja, kuten luvussa 6.7. ehdotin ja tarkastella niitä ajallisella jatkumolla, tai vertailla, onko sinä- ja me-asenteissa kodinkonekohtaisia eroja. Myös erilaisten informaatiotyyppien käyttö voisi tuottaa uutta tutkimustietoa siitä, miten nykyisin teknisen viestinnän kentällä keskeinen teema eli informaation suunnittelu näyttäytyy käyttöohjeissa eri aikakausina. Tämä puolestaan antaisi uutta tietoa ohjeiden rakenteen vaihtelusta ja vakiintuneisuudesta (ks. luku 3.1). Vertailukohtaa olisi myös hyvä saada muilta teknologian aloilta ja tarkastella vähemmän leimallisesti naisiin ensisijaisesti kytkeytyviä ohjeita ja vaikkapa niiden käyttäjäroolituksia ja motivointikeinoja. Varsin kiinnostavaa olisi myös tehdä teknisen viestinnän sosiologista tutkimusta historiallisessa kehyksessä ja syventyä yhden yrityksen teknisen viestinnän käytäntöihin käyttämällä menetelmänä esimerkiksi haastattelua: millä tavoin käyttöohjeet ovat syntyneet, kuka niitä on kirjoittanut ja minkälainen asema niillä on ollut yrityksen viestinnässä?

Tämä tutkimus on luonut uutta tietoa suomalaisella, toistaiseksi melko kapealla teknisen viestinnän tutkimuskentällä. Matkaa yhdysvaltaiseen, kattavaan alan kehittymisen kuvaukseen on paljon, mutta tämä tutkimus on antanut välähdyksen siitä, minkälainen käyttöohjeen tekstilaji on ollut Suomessa ja minkälaiseen suuntaan se on kehittynyt. Mitä käyttömahdollisuuksia sitten tällä tutkimuksella voisi olla (ks. luku 2.1)? Ensisijaisesti tämä tutkimus antanee viitekehyksen, jonka kautta ymmärrämme lisää suomalaisesta teknisestä viestinnästä ja siitä, minkälainen rooli käyttöohjeilla on ollut. Luvun 2.1 historiallisen tutkimuksen käyttömahdollisuuksista se myös tarjonnee mahdollisuuden ymmärtää paremmin nykyisiä käytäntöjä. Toisekseen ajattelisin mielelläni, että tämä tutkimus tarjoaisi potentiaalisia keksimisstrategioita alan ammattilaisille (ks. luku 2.1) esimerkiksi me-asenteen ja motivointikeinojen osalta siitä huolimatta, että minimalismi ja sen toimintaperiaatteet näyttävät valtaavan alaa. Omaan teknisen viestinnän opettamiseeni tutkimukseni on antanut paljon, mitä luvussa 2.1 uumoilinkin. Tämän työn tulokset voivat myös antaa relevanttia tietoa käyttöohjeiden käännösprosesseihin sekä käyttäjäkeskeisen kääntämisen (Suojanen ym. 2012, 2015) jatkokehitykseen.

Lisäksi toivon, että tutkimustulokset saisivat aikaan keskustelua nykyisistä käyttöohjeista. Vaikka käyttäjän tunteminen ja huomioon ottaminen on nykyisinkin teknisen viestinnän yksi pääperiaate, surullisen usein lopputulos ei heijastele tätä, oli tähän sitten syynä organisaation dokumentointiprosessimallin vajavaisuus, kustannustehokkuus, ammattitaidon puute tai yksinkertaisesti tiedon puute tästä asiantuntija-alasta. Vaikka nyky-yhteiskunnassa ei olisikaan tarvetta 1950–60-lukujen kaltaiselle kotoistamiselle, sinä-asenteen toteuttaminen on nähdäkseni edelleen teknisen viestinnän tärkein tehtävä, joka lähtökohtaisesti yhdistyy käyttäjän tuntemiseen. Tätä tukemaan voidaan entistä enemmän hyödyntää me-asenteen keinoja.

Käyttöohjeet sovittavat yhteen ihmistä ja teknologiaa, ne toimivat teknologian kotoistamisen välineenä ja niillä on edelleen tärkeä sosiaalinen funktio (ks. luku 2.5.4). Tekniset dokumentit ovat todellakin juurtuneet syvälle sosiaalisiin, institutionaalisiin ja teknologisiin prosesseihin (ks. luku 3.2). Käyttöohjeiden ei tarvitse olla hajuttomia ja mauttomia logos-dokumentteja, vaan niiden tulisi kohteen noteeraamisen lisäksi olla käyttäjän tehtävät, tunteet ja käyttötilanteen huomioon ottavia paatos-dokumentteja, joissa lisäksi kirjoittaja ja yritys saavat näkyä erilaisin eetoksen keinoin. Eetoksen työkaluksi on tässä tutkimuksessa luotu me-asenteen käsite jatkokehittelyä varten. Koska tuotteiden käyttäminen on vuorovaikutteista, myös käyttöohje saa olla vuorovaikutteinen. Itse käyttäjänä haluan, että minua onnitellaan, roolitetaan, puhutellaan, motivoidaan niin uhkailemalla kuin palkitsemisella ja itseluottamustani pönkitetään.

LÄHTEET

Abdallah, Kristiina, Haanpää, Timo, Hill, Nicholas, Ilveskallio, Sari, Orispää, Kristian & Suojanen, Tytti 2005. Technical Documentation in Finland. J. Hennig & M. Tjarks-Sobhani (toim.) *Technical Communication – International. Today and in the Future*. Schriften zur Technischen Kommunikation, Band 9. Lübeck: Schmidt-Römhild, 77–89.

Akrich, Madeleine 1992. The De-Scription of Technical Objects. W. E. Bijker & J. Law (toim.) *Shaping Technology/Building Society: Studies in Sociotechnical Change*. Cambridge, MA: The MIT Press, 205–224.

All About UX (n. d.). *User Experience Definitions*. Saatavissa http://www.allaboutux.org/ux-definitions [viitattu 4.6.2018].

Allen, Jo 1989. Breaking with Tradition: New Directions in Audience Analysis. B. E. Fearing & W. K. Sparrow (toim.) *Technical Writing: Theory and Practice*. New York: MLA, 53–62.

Allen, Jo 1996 [1990]. The Case Against Defining Technical Writing. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 9–14. Julkaistu aikaisemmin *Journal of Business and Technical Communication*, 4 (2), 1990, 68–77.

Ament, Kurt 2007. *Single-sourcing. Building Modular Documentation*. Norwich, NY: William Andrew Publishing.

Anderson, Paul V., Brockmann, R. John & Miller, Carolyn R. 1983. *New Essays in Technical and Scientific Communication: Research, Theory, Practice*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. 2. Farmingdale, NY: Baywood Publishing Company.

Anttiroiko, Ari-Veikko, Aro, Jari & Karvonen, Erkki 2000. Tietoyhteiskunnan oppihistorialliset lähtökohdat. M. Vuorensyrjä & R. Savolainen (toim.) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 21–41.

Anward, Jan 1994. Från *Potatisen kokas* till *Koka potatisen*. Om en historisk förändring i 1900-talets svenska. *Språkbruk, grammatik och språkförändring. En festskrift till Ulf Teleman 13.1.1994*. Lund: Institutionen för nordiska språk, Lunds universitet, 251–262.

Aristoteles 1997 [2000]. *Retoriikka. Runousoppi. Teokset IX*. 2. painos. Suom. Paavo Hohti & Päivi Myllykoski, selitykset laatinut Juha Sihvola. Helsinki: Gaudeamus.

Aro, Jari 2000. Tietoteknologinen kehitys ja yhteiskunnallinen muutos. M. Vuorensyrjä & R. Savolainen (toim.) *Tieto ja tietoyhteiskunta*. Helsinki: Gaudeamus, 139–157.

Bahtin, Mihail M. 1986. *Speech Genres and Other Late Essays*. C. Emerson & M. Holquist (toim.) Käännös Vern W. McGee. Austin: University of Texas Press.

Bahtin, Mihail M. 1987 [1981]. *The Dialogic Imagination. Four Essays*. M. Holquist (toim.) Käännös Caryl Emerson & Michael Holquist. Austin: University of Texas Press.

Bardini, Thierry & Horvath, August T. 1995. The Social Construction of the Personal Computer User. *Journal of Communication*, 45 (3), 40–65.

Barnum, Carol & Carliner, Saul 1993. Introduction. C. Barnum & S. Carliner (toim.) *Techniques for Technical Communicators*. New York: Macmillan Publishing Company, 1–11.

Bazerman, Charles 1988. *Shaping Written Knowledge: The Genre and Activity of the Experimental Article in Science*. Madison: University of Wisconsin Press.

Beck, Charles E. 1996. Implications of Metaphors in Defining Technical Communication. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 47–53.
Bergman, Manfred M. 2011. The Politics, Fashions, and Conventions of Research Methods. *Journal of Mixed Methods Research*, 5 (2), 99–102.
Berkenkotter, Carol & Huckin, Thomas N. 1995. *Genre Knowledge in Disciplinary Communication: Cognition/Culture/Power*. Hillsdale, MI: Lawrence Erlbaum Associates.
Blakeslee, Ann M. 2009. The Technical Communication Research Landscape. *Journal of Business and Technical Communication*, 23 (2), 129–173.
Blakeslee, Ann M. & Spilka, Rachel 2004. The State of Research in Technical Communication. *Technical Communication Quarterly*, 13 (1), 73–92.
Boekelder, Angelique & Steehouder, Michaël 1998. Selecting and Switching: Some Advantages of Diagrams for Presenting Instructions. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 41 (4), 229–241.
Borchers, Timothy 2006. *Rhetorical Theory. An Introduction*. Belmont, CA: Thomson/Wadsworth.
Bradford, David 1984. The Use of Persona in Microcomputer Software Documentation. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 27 (2), 65–68.
Brady, Ann 2004. Rhetorical Research: Toward a User-Centered Approach. *Rhetoric Review*, 23 (1), 57–74.
Britton, Earl W. 1965. What Is Technical Writing? *College Composition and Communication*, 16 (2), 113–116.
Brockmann, John R. 1998. *From Millwrights to Shipwrights to the Twenty-first Century. Explorations in the History of Technical Communication in the United States*. Cresskill, NJ: Hampton Press.
Brown, Penelope & Levinson, Stephen C. 1987 [1978]. *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
Brown, Roger & Gilman, Albert 1960. The Pronouns of Power and Solidarity. T. A. Sebeok (toim.) *Style in Language*. Cambridge, MA: The MIT Press.
Burke, Kenneth 1969 [1950]. *A Rhetoric of Motives*. Berkeley: University of California Press.
Byrne, Jody 2010. *Technical Translation: Usability Strategies for Translating Technical Documentation*. Dordrecht: Springer.
Campbell, Charles P. 1995. Ethos: Character and Ethics in Technical Writing. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 38 (3), 132–138.
Campbell, Kim S., Riley, Kathryn & Parker, Frank 1990. You-perspective: Insights from Speech Act Theory. *Journal of Technical Writing and Communication*, 20 (2), 189–199.
Carliner, Saul 1998. Business Objectives: A Key Tool for Demonstrating the Value of Technical Communication Products. *Technical Communication*, 45 (3), 380–384.
Carliner, Saul 1999. Knowledge Management, Intellectual Capital, and Technical Communication. *IEEE Professional Communication Conference Proceedings*. New Orleans: IEEE, 85–91.
Carliner, Saul 2010. Computers and Technical Communication in the 21st Century. R. Spilka (toim.) *Digital Literacy for Technical Communication. 21st Century Theory and Practice*. New York: Routledge, 21–50.
Carroll, John M. 1990. *The Nurnberg Funnel. Designing Minimalist Instruction for Practical Computer Skill*. Cambridge, MA: The MIT Press.
Carroll, Ruth 2009. Vague Language in Medieval Recipes of the *Forme of Cury*. M. Peikola, J. Skaffari & S-K. Tanskanen (toim.) *Instructional Writing in English: Studies in Honour of Risto Hiltunen*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 55–82.

Charrow, Veda R. 1982. Language in the bureaucracy. R. J. Di Pietro (toim.) *Linguistics and the Professions: Proceedings of the Second Annual Delaware Symposium on Language Studies*. Norwood, NJ: Ablex, 173–188.

Charteris-Black, Jonathan 2005. *Politicians and Rhetoric. The Persuasive Power of Metaphor*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

Chesterman, Andrew 1997. *Memes of Translation. The Spread of Ideas in Translation Theory*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Cockburn, Cynthia & Ormrod, Susan 1993. *Gender & Technology in the Making*. London: Sage.

Coe, Richard M. 1994. 'An Arousing and Fulfilment of Desires': The Rhetoric of Genre in the Process Era – and Beyond. A. Freedman & P. Medway (toim.) *Genre and the New Rhetoric*. London: Taylor & Francis, 181–190.

Coney, Mary B. 1992. Technical Readers and Their Rhetorical Roles. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 35 (2), 58–63.

Coney, Mary B. 1997. Technical Communication Theory: An Overview. K. Staples & C. Ornatowski (toim.) *Foundations for Teaching Technical Communication. Theory, Practice, and Program Design*. ATTW Contemporary Studies in Technical Communication, Vol. 1. Greenwich: Ablex Publishing Corporation, 1–15.

Connor, Jennifer J. 1991. History and the Study of Technical Communication in Canada and the United States. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 34 (1), 3–6.

Connors, Robert J. 2004 [1982]. The Rise of Technical Writing Instruction in America. J. Johnson-Eilola & S. A. Selber (toim.) *Central Works in Technical Communication*. New York: Oxford University Press, 3–19. Julkaistu aikaisemmin *Journal of Technical Writing and Communication*, 12 (4), 329–352.

Cook, Guy 1995. Principles for Research into Text Accessibility. H. Nyyssönen & L. Kuure (toim.) *Principles of Accessibility and Design in English Text – Research in Progress*. Publications of the Department of English, University of Oulu, A. Text and Discourse Studies, 12. Oulu: University of Oulu, 9–18.

Cowan, Ruth S. 1983. *More Work for Mother*. New York: Basic Books.

Crabbe, Stephen 2012. Constructing a Contextual History of English Language Technical Writing. *Trans-kom*, 5 (1), 40–59. Saatavissa http://www.trans-kom.eu/bd05nr01/trans-kom_05_01_03_Crabbe_Technical_Writing.20120614.pdf [viitattu 4.6.2018].

Cresswell, John W. 2009. *Research Design. Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 3. painos. Los Angeles: Sage.

Danska, Anna, Herranen, Sakari & Reunanen, Markku 1996. *Euroopan integraatio. Koneiden, laitteiden ja tuotteiden käyttöohjeet*. Integraatiotiedote 22. Helsinki/Tampere: Metalliteollisuuden keskusliitto.

Dant, Tim 1999. *Material Culture in the Social World. Values, Activities, Lifestyles*. Buckingham: Open University Press.

Davis, Marjorie T. 2004. Shaping the Future of Our Profession. T. Kynell-Hunt & G. J. Savage (toim.) *Power and Legitimacy in Technical Communication: Strategies for Professional Status*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. II. Amityville, NY: Baywood Publishing Company, 75–86.

de Beaugrande, Robert & Dressler, Wolfgang 1981. *Introduction to Text Linguistics*. London/New York: Longman.

de Loo, Ivo & Lowe, Alan 2011. Mixed methods research: don't – "just do it". *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8 (1), 22–38.

Denzin, Norman K. 1978. *The Research Act: A Theoretical Introduction to Sociological Methods*. New York: Praeger.

Desavelle, Hanna-Kaisa 2009. Miten puhutella globaalia kuluttajaa? Suomalaisen ja ranskalaisen mainonnan eroja. L. Uusitalo & M. Joutsenvirta (toim.) *Kulttuuriosaaminen. Tietotalouden taitolaji*. Helsinki: Gaudeamus, 200–227.

Dicks, John 2010. The Effects of Digital Literacy on the Nature of Technical Communication Work. R. Spilka (toim.) *Digital Literacy for Technical Communication. 21st Century Theory and Practice*. New York: Routledge, 51–81.

Dillon, George L. 1986. *Rhetoric as Social Imagination. Explorations in the Interpersonal Function of Language*. Bloomington: Indiana University Press.

Dobrin, David N. 1983. What's Technical about Technical Writing? P. V. Anderson, R. J. Brockmann & C. R. Miller (toim.) *New Essays in Technical and Scientific Communication: Research, Theory, Practice*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. 2. Farmingdale, NY: Baywood, 227–250.

Durack, Katherine T. 1997. Gender, Technology, and the History of Technical Communication. *Technical Communication Quarterly*, 6 (3), 249–260.

Ede, Lisa & Lunsford, Andrea 1984. Audience Addressed/Audience Invoked: The Role of Audience in Composition Theory and Pedagogy. *College Composition and Communication*, 35 (2), 155–171. Saatavissa http://www.jstor.org/stable/358093 [viitattu 4.6.2018].

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.

Ewald, Helen R. & Vann, Roberta 2003. "You're a Guaranteed Winner": Composing "You" in a Consumer Culture. *Journal of Business Communication*, 40 (2), 98–117.

Farkas, David K. 1999. The Logical and Rhetorical Construction of Procedural Discourse. *Technical Communication*, 46 (1), 42–54.

Flower, Linda, Hayes, John R. & Swarts, Heidi 1983. Revising Functional Documents: The Scenario Principle. P. V. Anderson, R. J. Brockmann & C. R. Miller (toim.) *New Essays in Technical and Scientific Communication: Research, Theory, Practice*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. 2. Farmingdale, NY: Baywood, 41–58.

Grice, Roger A. 2015. The Continuing Evolution of a Profession . . . and My Role in It. *Journal of Technical Writing and Communication*, 45 (4), 402–411.

Gross, Alan 1990. *The Rhetoric of Science*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Haapanen, Pirkko 1996. Roomalaisten korkein taito. Johdanto antiikin retoriikkaan. K. Palonen & H. Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa. Tutkimuksen ja politiikan retoriikat*. Tampere: Vastapaino, 23–50.

Hackos, JoAnn T. 2002. *Content Management for Dynamic Web Delivery*. New York: John Wiley & Sons.

Hackos, JoAnn T. & Redish, Janice C. 1998. *User and Task Analysis for Interface Design*. New York: John Wiley & Sons.

Hackos, JoAnn T. & Stevens, Dawn M. 1997. *Standards for Online Communication*. New York: John Wiley & Sons.

Hagge, John 1989. The Spurious Paternity of Business Communication Principles. *Journal of Business Communication*, 26 (1), 33–55.

Hanhineva, Salla 2018. *Vaiheittaisten ohjeiden rakentuminen suomenkielisissä käyttöohjeissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201805291816 [viitattu 15.8.2018].

Hannikainen, Matti 2010. Lapionvarresta näyttöpäätteelle. K. Häggman, P. Markkola, M. Kuisma & P. Pulma (toim.) *Suomalaisen arjen suuri tarina*. Helsinki: WSOY, 63–83.

Harris, Elizabeth 1983. A Theoretical Perspective into "How To" Discourse. P. V. Anderson, R. J. Brockmann & C. R. Miller (toim.) *New Essays in Technical and Scientific Communication: Research, Theory, Practice*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. 2. Farmingdale, NY: Baywood, 139–155.

Harris, John S. 1996 [1978]. On Expanding the Definition of Technical Writing. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 57–59. Julkaistu aikaisemmin *Journal of Technical Writing and Communication*, 8 (2), 1978, 133–138.

Hart, Hillary & Conklin, James 2006. Toward a Meaningful Model for Technical Communication. *Technical Communication*, 53 (4), 395–415.

Hart-Davidson, William 2001. On Writing, Technical Communication, and Information Technology: The Core Competencies of Technical Communication. *Technical Communication*, 48 (2), 145–155.

Hasan, Ruqaiya 1989 [1985]. Part B. M. A. K. Halliday & R. Hasan (toim.) *Language, Context, and Text: Aspects of Language in a Social-semiotic Perspective*. Oxford: Oxford University Press, 52–118.

Hastings, Pattie Belle 2001. Cyborg Mommy, Introduction. Saatavissa http://www.icehousedesign.com/cyborg_mommy/introduction.pdf [viitattu 5.6.2018].

Hauser, Gerard A. 2002. *Introduction to Rhetorical Theory*. 2. painos. Prospect Heights, IL: Waveland Press.

Heikkinen, Vesa, Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla 2000. *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.

Heikkinen, Vesa & Lounela, Mikko 2009. Uudenvuodenpuheen minä. V. Heikkinen (toim.) *Kielen piirteet ja tekstilajit*. Helsinki: SKS, 218–249.

Heikkinen, Vesa & Voutilainen, Eero 2012. Johdanto: Genre – monitieteinen näkökulma. V. Heikkinen, E. Voutilainen, P. Lauerma, U. Tiililä & M. Lounela (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus, 17–47.

Heinonen, Visa 2007. Kotitalous mikroskoopin alla. K. Häggman, M. Kuisma, P. Markkola, P. Pulma, R-L. Kuosmanen, R. Forslund & A. Mäkinen (toim.) *Suomalaisen arjen historia. Modernin Suomen synty*. Helsinki: Weilin+Göös, 169–195.

Hennig, Jörg & Tjarks-Sobhani, Marita (toim.) 2005. Technical Communication – International. Today and in the Future. *Schriften zur Technischen Kommunikation*, Band 9. Lübeck: Verlag Schmidt-Römhild.

Herlin, Ilona & Visapää, Laura 2011. Mitä on empatia ja mikä sen suhde kieleen? I. Herlin, E. Laukkanen, M. Mäkinen, J. Salminen & L. Visapää (toim.) *Kieli ja empatia*. Kielen opissa, 9. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos, 7–28. Saatavissa https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/28676/kieliemp.pdf?sequence=1 [viitattu 4.6.2018].

Hiidenmaa, Pirjo 2000. Lingvistinen tekstintutkimus. K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 161–190.

Hiltunen, Risto & Nyman, Sirkku 1994. Discourse in a Technical-directive Setting: The Case of Operating Instructions. B-L. Gunnarsson, P. Linell & B. Nordberg (toim.) *Text and Talk in Professional Contexts. Selected Papers from the International Conference "Discourse and the Professions", Uppsala, 26–29 August, 1992*. ASLA:s skriftserie, 6. Uppsala: Association Suédoise de Linguistique Appliquée, 125–135.

Honkanen, Suvi 2009. Lauseet, jaksot ja (ala)laji viraston ohjailevissa teksteissä. V. Heikkinen (toim.) *Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen*. Tietolipas 299. Helsinki: SKS, 191-217.

Horton, William 1991. *Secrects of User-Seductive Documents. Wooing and Winning the Reluctant Reader.* Arlington, VA: Society for Technical Documentation.

Houp, Kenneth & Pearsall, Thomas E. 1968. *Reporting Technical Information.* New York: Macmillan.

Huokuna, Tiina 2010. Kodin materiaalit ja muutokset. K. Häggman, P. Markkola, M. Kuisma & P. Pulma (toim.) *Suomalaisen arjen suuri tarina*. Helsinki: WSOY, 128–141.

Hyland, Ken 2000. *Disciplinary Discourses. Social Interactions in Academic Writing.* Harlow: Pearson Education.

Hyland, Ken 2001. Bringing in the Reader. Addressee Features in Academic Articles. *Written Communication*, 18 (4), 549–574.

Ihantola, Eeva-Mari & Kihn, Lili-Anne 2011. Threats to Validity and Reliability in Mixed Methods Accounting Research. *Qualitative Research in Accounting & Management*, 8 (1), 39–58.

ISK = Hakulinen, Auli, Vilkuna, Maria, Korhonen, Riitta, Koivisto, Vesa, Heinonen, Tarja-Riitta & Alho, Irja 2004. *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: SKS.

ISO 9241-11, 1998. *Ergonomic Requirements for Office Work with Visual Display Terminals* (VDTs)–Part 11: Guidance on Usability. Geneva: International Standards Organisation (ISO).

Isohella, Suvi 2000. Ymmärrettävyys teknisessä dokumentaatiossa. P. Jauhola, O. Järvi & D. Wilske (toim.) *Erikoiskielet ja käännösteoria.* VAKKI-symposiumi XX. Vaasan yliopiston käännösteorian ja ammattikielten tutkimusryhmän julkaisut, 26. Vaasa: Vaasan yliopisto, 167–174.

Isohella, Suvi 2011. *Työelämän asettamat vaatimukset teknisen viestinnän koulutuksesta valmistuneille*. Viestintätieteiden lisensiaatintyö. Vaasan yliopisto.

Isohella, Suvi & Nissilä, Niina 2015. Connecting Usability with Terminology: Achieving Usability by Using Appropriate Terms. *IEEE International Professional Communication Conference*, IEEE International, 1−5.

Isohella, Suvi & Nuopponen, Anita 2016. Terminologia kohtaa käytettävyyden. Terminologisen käytettävyyden ydintä rakentamassa. P. Hirvonen, D. Rellstab & N. Siponkoski (toim.) *Teksti ja tekstuaalisuus, Text och textualitet, Text and Textuality, Text und Textualität.* VAKKI-symposiumi XXXVI. Vakki Publications, 7. Vaasa: VAKKI ry, 226–237.

Jameson, Daphne A. 2004. Conceptualizing the Writer-Reader Relationship in Business Prose. *Journal of Business Communication*, 41 (3), 227–264.

Johnson, Burke R., Onwuegbuzie, Anthony J. & Turner, Lisa A. 2007. Toward a Definition of Mixed Methods Research. *Journal of Mixed Methods Research*, 1 (2), 112–133.

Johnson, Robert R., Salvo, Michael J. & Zoetewey, Meredith W. 2007. User-Centered Technology in Participatory Culture: Two Decades "Beyond a Narrow Conception of Usability Testing". *IEEE Transactions on Professional Communication*, 50 (4), 320–332.

Johnson-Eilola, Johndan 1996 [2004]. Relocating the Value of Work: Technical Communication in a Post-Industrial Age. *Technical Communication Quarterly*, 5 (3), 245–270. Julkaistu uudelleen Johnson-Eilola, Johndan & Selber, Stuart A. (toim.) 2004. *Central Works in Technical Communication*. New York: Oxford University Press, 175–192.

Jokela, Timo 2010. *Navigoi oikein käytettävyyden vesillä. Opas käytettävyysohjattuun vuorovaikutussuunnitteluun*. Pello: Väylä-Yhtiöt Oy.

Jokinen, Arja 1999. Vakuuttelevan ja suostuttelevan retoriikan analysoiminen. A. Jokinen, K. Juhila & E. Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi liikkeessä*. Tampere: Vastapaino, 126–159.

Jones, Dan 1996a. Introduction. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, v.

Jones, Dan 1996b. The Basic Elements of Technical Communication. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 21–22.

Jones, Daniel R. 1989. Exploring Quality: What Robert Pirsig's *Zen and the Art of Motorcycle Maintenance* Can Tell Us About Technical Communication. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 32 (3), 154–158.

Julkunen, Raija 2004. Hyvinvointivaltio ja sukupuoli. K. Saarikangas, P. Mäenpää & M. Sarantola-Weiss (toim.) *Suomen kulttuurihistoria 4. Koti, kylä, kaupunki*. Helsinki: Tammi, 176–185.

Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa 1998. Retoriikka. M-L. Kakkuri-Knuuttila (toim.) *Argumentti ja kritiikki. Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot*. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus, 233–272.

Kakkuri-Knuuttila, Marja-Liisa & Halonen, Ilpo 1998. Argumentaatioanalyysi ja hyvän argumentin ehdot. M-L. Kakkuri-Knuuttila (toim.) *Argumentti ja kritiikki. Lukemisen, keskustelun ja vakuuttamisen taidot*. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus, 60–113.

Kalela, Jorma 2000. *Historiantutkimus ja historia*. Helsinki: Gaudeamus.

Kalliokoski, Jyrki 1996. Johdanto. J. Kalliokoski (toim.) *Teksti ja ideologia. Kirjoituksia kielestä ja vallasta julkisessa kielenkäytössä*. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos, 8–36.

Kantokorpi, Mervi, Lyytikäinen, Pirjo & Viikari, Auli 2003. *Runousopin perusteet*. 4. muuttamaton painos. Helsinki: Palmenia-kustannus.

Karreman, Joyce, Ummelen, Nicole & Steehouder, Michaël 2005. Procedural and Declarative Information in User Instructions: What We Do and Don't Know About These Information Types. *IEEE International Professional Communication Conference Proceedings*, 328–333.

Keller, John M. 1983. Motivational Design of Instruction. C. M. Reigeluth (toim.) *Instructional-Design Theories and Models: An Overview of their Current Status*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, 386–434.

Killingsworth, M. Jimmie & Gilbertson, Michael 1992. *Signs, Genres, and Communities in Technical Communication*. Amityville, NY: Baywood.

Kinneavy, James L. 1971. *A Theory of Discourse. The Aims of Discourse*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Koivisto, Hanne 1989. Kodin teknologian synty. R. Kero & H. Kujanen (toim.) *Kivikirveestä tietotekniikkaan. Tekniikan sosiaalihistoriaa kivikaudesta nykypäivään*. Turun yliopiston historian laitos, julkaisuja, 21. Turku: Turun yliopisto, 209–221.

Korhonen, Jenni-Maria 2007. *Teknisen viestijän ammatti-identiteetti ja teknisen viestinnän professiostatus Suomessa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-17118 [viitattu 24.5.2018].

Koskela, Merja 2005. Veroviranomaiset verkossa: lähettäjäkeskeisestä vastaanottajakeskeiseen viestintään? L. Kuure, E. Kärkkäinen & M. Saarenkunnas (toim.) *Kieli ja sosiaalinen toiminta – Language and Social Action*. AFinLA Yearbook. Publications de l'association finlandaise de linguistique appliquée, 63, 261–272.

Kotro, Tanja 2006. Käyttäjät tuotekehityksessä: lihaa, verta ja mielikuvia. P. Ropo, I. Koskinen & H. Grönman (toim.) *Innovaatioiden kotiutuminen. Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja 2006*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Kotus 2015. Kotimaisten kielten keskus. Kielitoimiston ohjepankki. *Teitittely: oletteko kokeillut tätä?* Saatavissa http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/518 [viitattu 15.3.2018].

Kuisma, Markku 2010. Yya-Suomesta Euroopan unioniin. K. Häggman, P. Markkola, M. Kuisma & P. Pulma (toim.) *Suomalaisen arjen suuri tarina*. Helsinki: WSOY, 8–29.

Kuorinka, Tuulikki 1984. Käyttöohjeen suunnittelu. *Ergonomiatiedote* 5/84. Vantaa: Työterveyslaitos.

Kynell, Teresa 1999. Technical Communication from 1850–1950: Where Have We Been? *Technical Communication Quarterly*, 8 (2), 143–151.

Kynell, Teresa C. & Moran, Michael G. (toim.) 1999. *Three Keys to the Past: The History of Technical Communication*. ATTW Contemporary Studies in Technical Communication, Vol. 7. Stamford, CT: Ablex.

Kynell, Teresa & Seely, Bruce 2002. Historical Methods for Technical Communication. L. J. Gurak & M. M. Lay (toim.) *Research in Technical Communication*. Westport, CT: Praeger, 67–92.

Kytölä, Hanna 2008. *Teknisen viestijän työhyvinvointi*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-18224 [viitattu 24.5.2018].

Laaksonen, Helena 2011. Mixed methods research suomeksi. *Tietoarkisto*, 33 (2), 12. Saatavissa http://www.fsd.uta.fi/lehti/fi/33/tietoarkisto11.pdf [viitattu 4.6.2018].

Lampinen, Minttu 2005. *Users of New Technology – A Discourse Analysis of a New Technology User*. Acta Universitatis Tamperensis, 1064. Tampere: Tampere University Press.

Lauerma, Petri 2012. Tekstityyppi. V. Heikkinen, E. Voutilainen, P. Lauerma, U. Tiililä & M. Lounela (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus, 67–69.

Lehtonen, Mikko 1996. *Merkitysten maailma. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia*. Tampere: Vastapaino.

Lemola, Tarmo 2000. Esipuhe. T. Lemola (toim.) *Näkökulmia teknologiaan*. Helsinki: Gaudeamus, 9–13.

Lepistö, Vuokko 1994. *Joko teillä on primuskeitin? Kotitalousteknologian saatavuus ja tarjonta Helsingissä 1800-luvun puolivälistä 1920-luvun puolelle*. Väitöskirja. Historiallisia tutkimuksia, 181. Helsinki: SHS.

Lie, Merete & Sørensen, Knut H. (toim.) 1996. *Making Technology Our Own? Domesticating Technology into Everyday Life*. Oslo: Scandinavian University Press.

Longo, Bernadette 2000. *Spurious Coin. A History of Science, Management, and Technical Writing*. Albany: State University of New York Press.

Loorbach, Nicole 2013. *Motivational Elements in User Instructions*. Väitöskirja. University of Twente. Saatavissa https://www.utwente.nl/nl/bms/cw/proefschriften/Proefschrift_Loorbach.pdf [viitattu 4.6.2018].

Loorbach, Nicole, Karreman, Joyce & Steehouder, Michaël 2007a. The Effects of Adding Motivational Elements to User Instructions. *IEEE International Professional Communication Conference*, IPCC 2007. Saatavissa https://ris.utwente.nl/ws/portalfiles/portal/6164733 [viitattu 4.6.2018].

Loorbach, Nicole, Karreman, Joyce & Steehouder, Michaël 2007b. Adding Motivational Elements to an Instruction Manual for Seniors: Effects on Usability and Motivation. *Technical Communication*, 54 (3), 343–358.

Loorbach, Nicole, Karreman, Joyce & Steehouder, Michaël 2009. Boosting Seniors' Confidence by Enhancing User Instructions. *IEEE International Professional Communication Conference*, IEEE International, 1−7.

Loorbach, Nicole, Steehouder, Michaël & Taal, Erik 2006. The Effects of Motivational Elements in User Instructions. *Journal of Business and Technical Communication*, 20 (2), 177–199.

Luukka, Minna-Riitta 1992. *Akateemista metadiskurssia. Tieteellisten tekstien tekstuaalisia, interpersonaalisia ja kontekstuaalisia piirteitä*. Korkeakoulujen kielikeskuksen julkaisuja, 46. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Luukka, Minna-Riitta 2000. Näkökulma luo kohteen: diskurssintutkimuksen taustaoletukset. K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 133–160.

Lönnqvist, Bo 2004. Kotitalouden naisihanne. K. Saarikangas, P. Mäenpää & M. Sarantola-Weiss (toim.) *Suomen kulttuurihistoria 4. Koti, kylä, kaupunki*. Helsinki: Tammi, 336–337.

Maijala, Pekka, Nordlund, Kai & Hämäläinen, Jouko 1984. *Tuotevahinkotutkimus. Tapaturma- ja tuotevahinkotietojen tilastointi*. Valtion teknillinen tutkimuskeskus, Tiedotteita 293. Espoo: VTT.

Maijala, Pekka, Nordlund, Kai & Virolainen, Kimmo 1987. *Kodinkoneiden käyttöohjeet ja varoitusmerkinnät*. Kuluttaja-asiain osaston julkaisuja, A12/87. Helsinki: Elinkeinohallitus.

Makkonen-Craig, Henna 2005. *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Helsinki: SKS.

Makkonen-Craig, Henna 2014. Aspects of Dialogicity: Exploring Dynamic Interrelations in Written Discourse. A-M. Malin & H. Makkonen-Craig (toim.) *Analysing Text AND Talks. Att analysera texter OCH samtal*. FUMS Rapport, nr 233. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet, 99–132. Saatavissa https://www.researchgate.net/publication/266018117_Aspects_of_dialogicity_Exploring_dynamic_interrelations_in_written_discourse [viitattu 4.6.2018].

Malone, Edward A. 2007. Historical Studies of Technical Communication in the United States and England: A Fifteen-Year Retrospection and Guide to Resources. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 50 (4), 333–351.

Marder, Daniel 1996. Technical Reporting Is Technical Rhetoric. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 83–86.

Markel, Mike 1996. *Technical Communication. Situations and Strategies*. 4. painos. New York: St. Martin's Press.

Mauranen, Anna 1993. *Cultural Differences in Academic Rhetoric. A Textlinguistic Study*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

Mauranen, Anna 2000. Kontrastiivinen retoriikka. K. Sajavaara & A. Piirainen-Marsh (toim.) *Kieli, diskurssi & yhteisö*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus, 229–330.

Mauranen, Anna & Tiittula, Liisa 2005. MINÄ käännössuomessa ja supisuomessa. A. Mauranen & J. Jantunen (toim.) *Käännössuomeksi. Tutkimuksia suomennosten kielestä*. Tampere Studies in Language, Translation and Culture, Sarja A. Tampere: Tampere University Press, 35–69.

Mauranen, Tapani 2005. *Helkama! Sata vuotta mainontaa*. Helsinki: Otava.

McCarron, William E. 1996. Changing the Technical Writing Paradigm. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 60–63.

Meister, Lova 2018. On Methodology: How Mixed Methods Research Can Contribute to Translation Studies. *Translation Studies*, 11 (1), 66–83. Saatavissa https://doi.org/10.1080/14781700.2017.1374206 [viitattu 5.6.2018].
Michelsen, Karl-Erik 1999. *Viides sääty. Insinöörit suomalaisessa yhteiskunnassa*. Helsinki: Tekniikan akateemisten liitto.
Mikkonen, Inka 2010.*"Olen sitä mieltä, että…" Lukiolaisten yleisönosastotekstien rakenne ja argumentointi*. Jyväskylä Studies in Humanities, 135. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
Miller, Carolyn 1984. Genre as Social Action. *Quarterly Journal of Speech*, 70, 151–167.
Mills, Gordon H. & Walter, John A. 1954. *Technical Writing*. New York: Rinehart.
Mirel, Barbara 1988a. The Politics of Usability: The Organizational Functions of an In-House Manual. S. Doheny-Farina (toim.) *Effective Documentation. What We Have Learned from Research*. Cambridge, MA: The MIT Press, 277–297.
Mirel, Barbara 1988b. Cognitive Processing, Text Linguistics, and Documentation Writing. *Journal of Technical Writing and Communication*, 18 (2), 111–123.
Mirel, Barbara & Spilka, Rachel 2002. *Reshaping Technical Communication: New Directions and Challenges for the 21st Century*. Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
Moore, Patrick 1997. Rhetorical vs. Instrumental Approaches to Teaching Technical Communication. *Technical Communication*, 41 (2), 163–173.
Moran, Michael G. & Tebeaux, Elizabeth 2011. A Bibliography of Works Published in the History of Professional Communication from 1994–2009: Part 1. *Journal of Technical Writing and Communication*, 41 (2), 193–214.
Moran, Michael G. & Tebeaux, Elizabeth 2012. A Bibliography of Works Published in the History of Professional Communication from 1994–2009: Part 2. *Journal of Technical Writing and Communication*, 41 (1), 57–86.
Mårdsjö, Karin 1994. Man – Text – Technology: Technical Manuals as Means of Communication. M. Steehouder, C. Jansen, P. van der Poort & R. Verheijen (toim.) *Quality of Technical Documentation*. Amsterdam: Rodopi, 185–200.
Mäkelä, Tapio 2000. Re-reading Digitality through Scientific Discourses of Cybernetics: Fantasies of Disembodied Users and Embodied Computers. A. Koivunen & S. Paasonen (toim.) *Conference Proceedings for Affective Encounters: Rethinking Embodiment in Feminist Media Studies*. University of Turku, School of Art, Literature and Music, Media Studies, Series A, 49. Turku: University of Turku, 152–161. Saatavissa https://susannapaasonen.files.wordpress.com/2014/11/proceedings.pdf [viitattu 4.6.2018].
Mäntynen, Anne 2003. *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Helsinki: SKS.
Mäntynen, Anne 2006. Näkökulmia tekstin ja tekstilajien rakenteeseen. A. Mäntynen, S. Shore & A. Solin (toim.) *Genre – tekstilaji*. Helsinki: SKS, 42–71.
Mäntynen, Anne & Sääskilahti, Minna 2012. Uusi retoriikka genrejen tutkimuksessa. V. Heikkinen, E. Voutilainen, P. Lauerma, U. Tiililä & M. Lounela (toim.) *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Helsinki: Gaudeamus, 194–207.
Nieminen, Tommi 2010. *Lajien synty. Tekstilaji kielitieteen semioottisessa metateoriassa*. Jyväskylä Studies in Humanities, 136. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
Nieminen-Sundell, Riitta 2003. Tietokonepoika – kuinka tuotetaan sukupuolittuneita käytäntöjä, koneita ja ihmisiä. S. Talja & S. Tuuva (toim.) *Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma*. Helsinki: SKS, 41–55.
Niiniluoto, Ilkka 2000. Tekniikan filosofia. T. Lemola (toim.) *Näkökulmia teknologiaan*. Helsinki: Gaudeamus, 16–35.
Nordlund, Kai & Rauko, Matti 1987. Yleis- ja monitoimikoneiden käyttöturvallisuus. *Kuluttaja-asiain osaston julkaisuja*, A 17/87. Helsinki: Elinkeinohallitus.

Norman, Donald 1999. *The Invisible Computer. Why Good Products Can Fail, the Personal Computer Is So Complex, and Information Appliances Are the Solution*. Cambridge, MA: The MIT Press.

Nuolijärvi, Pirkko 2004. Suomi kieliyhteisönä. K. Saarikangas, P. Mäenpää & M. Sarantola-Weiss (toim.) *Suomen kulttuurihistoria 4. Koti, kylä, kaupunki*. Helsinki: Tammi, 503–510.

Nykänen, Olli. 2002. *Toimivaa tekstiä. Opas tekniikasta kirjoittaville*. Helsinki: Tekniikan akateemisten liitto.

Ornatowski, Cezar M. 1988. Technical Communication and Rhetoric. K. Staples & C. Ornatowski (toim.) *Foundations for Teaching Technical Communication. Theory, Practice, and Program Design*. ATTW Contemporary Studies in Technical Communication, Vol. I. Greenwich, CT: Ablex Publishing, 31–51.

Palonen, Kari & Summa, Hilkka 1996. Johdanto: Retorinen käänne? K. Palonen & H. Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa. Tutkimuksen ja politiikan retoriikat*. Tampere: Vastapaino, 7–22.

Paltridge, Brian 1997. *Genre, Frames and Writing in Research Settings*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

Pantzar, Mika 1996. *Kuinka teknologia kesytetään. Kulutuksen tieteestä kulutuksen taiteeseen*. Helsinki: Tammi.

Pantzar, Mika 2000. *Tulevaisuuden koti. Arjen tarpeita keksimässä.* Helsinki: Otava.

Paradis, James 1991. Text and Action: The Operator's Manual in Context and in Court. C. Bazerman & J. Paradis (toim.) *Textual Dynamics of the Professions: Historical and Contemporary Studies in Writing in Professional Communities*. Madison: University of Wisconsin Press, 256–278. Saatavissa http://wac.colostate.edu/books/textual_dynamics/ [viitattu 4.6.2018].

Paunonen, Heikki 2010. Kun Suomi siirtyi sinutteluun. Suomalaisten puhuttelutapojen murroksesta 1970-luvulla. H. Lappalainen, M-L. Sorjonen & M. Vilkuna (toim.) *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: SKS, 325–368.

Pearsall, Thomas E. 1969. *Audience Analysis for Technical Writing*. Beverly Hills: Glencoe.

Perelman, Chaïm 1996 [1977]. *Retoriikan valtakunta*. Suom. Leevi Lehto. Tampere: Vastapaino.

Perelman, Chaïm & Olbrechts-Tyteca, Lucie 1971 [1958]: *The New Rhetoric. A Treatise on Argumentation*. Käännös John Wilkinson & Purcell Weaver. Notre Dame, IN: University of Notre Dame Press.

Peteri, Virve 2006. *Mediaksi kotiin. Tutkimus teknologioiden kotouttamisesta*. Tampere: Tampere University Press.

Peteri, Virve 2007. Käteviä naisia ja päteviä miehiä – Pariskunnat keskustelevat kodin teknologioista. *Kulttuurintutkimus*, 24 (4), 17–26.

Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne 2009. *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.

Pilto, Risto & Rapakko, Tuija 1995. Testing Accessibility of Utility Texts – Work in Progress. H. Nyyssönen & L. Kuure (toim.) *Principles of Accessibility and Design in English Text – Research in Progress*. Publications of the Department of English, University of Oulu, A. Text and Discourse Studies, 12. Oulu: Department of English, University of Oulu, 9–18.

Pinch, Trevor J. & Bijker, Wiebe E. 2012 [1987]. The Social Construction of Facts and Artifacts: Or How the Sociology of Science and the Sociology of Technology Might Benefit Each Other. W. E. Bijker, T. P. Hughes & T. Pinch (toim.) *The Social Construction of Technological Systems. New Directions in the Sociology and History of Technology*. Anniversary edition. Cambridge, MA: MIT Press, 11–44.

Pirsig, Robert M. 1986 [1974]. *Zen ja moottoripyörän kunnossapito. Tutkimusmatka arvojen maailmaan*. Suom. Leena Tamminen. Porvoo: WSOY.

Priestley, Michael 2001. DITA XML: A Reuse by Reference Architecture for Technical Documentation. *Proceedings of the 19th Annual International Conference on Computer Documentation*. New York: ACM Press, 152–156.

Puro, Jukka-Pekka 2006. *Retoriikan historia*. Helsinki: WSOY.

Puumalainen, Elina 2018. *Käyttäjän motivointi ja sen vaikutus käyttäjäkokemukseen seksivälineiden käyttöohjeissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/URN:NBN:fi:uta-201805041626 [viitattu 30.5.2018].

Pöyhönen, Matti & Tiusanen, Asko 1991. Käyttöohje on osa tuotetta. Käyttöohjeen laatijan opas. *Pohjola-yhtiöiden julkaisuja*, 2. Helsinki: Pohjola-yhtiöt.

Rainey, Kenneth T. 1999. Doctoral Research in Technical, Scientific, and Business Communication, 1989–1998. *Technical Communication*, 46 (4), 501–531.

Ramsey, Richard D. 1980. Grammatical Voice and Person in Technical Writing: Results of a Survey. *Journal of Technical Writing and Communication*, 10 (2), 109–113.

Redish, Janice C. 2010. Technical Communication and Usability: Intertwined Strands and Mutual Influences. Commentary. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 53 (3), 191–201.

Redish, Janice C. & Schell, David A. 1989. Writing and Testing Instructions for Usability. B. E. Fearing & W. K. Sparrow (toim.) *Technical Writing: Theory and Practice*. New York: MLA, 63–71.

Reiss, Katharina 1977. Die literarische Übersetzung als Kommunikationsleistung. K-H. Bender, K. Berger & M. Wandruszka (toim.) *Imago linguae. Beiträge zu Sprache, Deutung und Übersetzen*. München: Wilhelm Fink Verlag, 487–501.

Ridell, Seija 1997. Miten uutinen puhuttelee? A. Koivunen & V. Hietala (toim.) *Kanavat auki! Televisiotutkimuksen lukemisto*. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja, A 61. Turku: Turun yliopisto, 143–170.

Rivers, William E. 1994 [1999]. Studies in the History of Business and Technical Writing. A Bibliographical Essay. *Journal of Business and Technical Communication*, 8 (1), 6–57. Julkaistu uudelleen Kynell, Teresa C. & Moran, Michael G. (toim.) 1999. *Three Keys to the Past. The History of Technical Communication*. ATTW Contemporary Studies in Technical Communication. Stamford, CT: Ablex Publishing Corporation, 249–307.

Rodman, Lilita 2001. You-Attitude: A Linguistic Perspective. *Business Communication*, 64 (4), 9–25.

Rogers, Everett 2003. *Diffusion of Innovations*. 5. painos. New York: Free Press.

Rojola, Sanna 2010. Teknologia ja sukupuoli. T. Saresma, L-M. Rossi & T. Juvonen (toim.) *Käsikirja sukupuoleen*. Tampere: Vastapaino, 197–205.

Rude, Carolyn D. 2009. Mapping the Research Questions in Technical Communication. *Journal of Business and Technical Communication*, 23 (2), 174–215.

Ruohonen, Vili 2011. *Safety First? - Consumer Product User Guide Warnings as in Information Type*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-21883 [viitattu 5.6.2018].

Saarikangas, Kirsi 2004. Puhtaita ja valoisia koteja. K. Saarikangas, P. Mäenpää & M. Sarantola-Weiss (toim.) *Suomen kulttuurihistoria 4. Koti, kylä, kaupunki*. Helsinki: Tammi, 321–335.

Saarikangas, Kirsi 2010. Rakennetun ympäristön muutos ja asumisen mullistus. K. Häggman, P. Markkola, M. Kuisma & P. Pulma (toim.) *Suomalaisen arjen suuri tarina*. Helsinki: WSOY, 103–127.

Sakaranaho, Tuula 2001. Uskontotieteen kohtauspaikka. Retorisen tutkimuksen tavat ja mahdollisuudet. T. Sakaranaho (toim.) *Retorinen tutkimus uskontotieteessä*. Helsingin yliopisto: Uskontotieteen laitos, 6–27.

Salmi, Leena 2003. *Documents multilingues pour logiciels et utilisabilité*. Turun yliopiston julkaisuja, Annales universitatis Turkuensis, Sarja – Ser. B Osa – Tom. 269. Turku: Turun yliopisto.

Sarantola-Weiss, Minna 2004. Hauskat pienet tavarat – kodin esinemaailma. K. Saarikangas, P. Mäenpää & M. Sarantola-Weiss (toim.) *Suomen kulttuurihistoria 4. Koti, kylä, kaupunki*. Helsinki: Tammi, 338–345.

Schriver, Karen A. 1997. *Dynamics in Document Design. Creating Texts for Readers*. New York: John Wiley & Sons.

SFS-EN 82079-1 2012. *Käyttöohjeiden laatiminen. Jäsentäminen, sisältö ja esittäminen. Osa 1: Yleiset periaatteet ja yksityiskohtaiset vaatimukset*. Helsinki: Suomen Standardisoimisliitto SFS ry.

SFS-opas 1 1998. *Kulutustavaroiden käyttöohjeet*. 2. painos. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto SFS ry.

Shannon, Claude E. & Weaver, Warren 1949. *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

Shelby, Annette N. & Reinsch, N. Lamar Jr. 1995. Positive Emphasis and You-Attitude: An Empirical Study. *Journal of Business Communication*, 32 (4), 303–327.

Shore, Susanna 1986. *Onko suomessa passiivia*. Helsinki: SKS.

Shore, Susanna & Mäntynen, Anne 2006. Johdanto. A. Mäntynen, S. Shore & A. Solin (toim.) *Genre – tekstilaji*. Helsinki: SKS, 9–41.

Sinkkonen, Irmeli, Nuutila, Esko & Törmä, Seppo 2009. *Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu*. Helsinki: Tietosanoma.

Slack, Jennifer D., Miller, David J. & Doak, Jeffrey 1993. The Technical Communicator as Author. Meaning, Power, Authority. *Journal of Business and Technical Communication*, 7 (1), 12–36.

Small, Ruth 2000. Motivation in Instructional Design. *Teacher Librarian*, 27 (5), 29–31.

Smith, Elizabeth O. 2000. Points of Reference in Technical Communication Scholarship. *Technical Communication Quarterly*, 9 (4), 427–453.

Snow, Charles P. 1993. *The Two Cultures and the Scientific Revolution*. New York: Cambridge University Press.

Soronen, Anne & Sotamaa, Olli 2005. Adapting a Probes Approach for Exploring Domestic Environments and Practices. F. Mäyrä & I. Koskinen (toim.) *The Metamorphosis of Home. Research into the Future of Proactive Technologies in Home Environments*. Tampere: Tampere University Press, 43–69.

Souther, James W. 1989. Teaching Technical Writing: A Retrospective Appraisal. B. E. Fearing & W. K. Sparrow (toim.) *Technical Writing: Theory and Practice*. New York: MLA, 2–13.

Staples, Katherine 1999. Technical Communication from 1950–1998: Where Are We Now? *Technical Communication Quarterly*, 8 (2), 153–164.

Steehouder, Michaël 1997. Author and Reader in Instructions for Use. *IEEE Professional Communication Conference Proceedings*. Piscataway, NJ: IEEE, 77–90.

Steehouder, Michaël 2004. Acquiring Procedural Knowledge of a Technology Interface: Introduction to this Special Issue. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 47 (1), 1–4.

Stratton, Charles R. 1996. Technical Writing: What It Is and What It Isn't. D. Jones (toim.) *Defining Technical Communication*. Arlington, VA: Society for Technical Communication, 39–42.

Sullivan, Patricia 1989. Beyond a Narrow Conception of Usability Testing. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 32 (4), 256–264.

Summa, Hilkka 1989. *Hyvinvointipolitiikka ja suunnitteluretoriikka: Tapaus asuntopolitiikka*. Yhdyskuntasuunnittelun täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja, A 17. Espoo: Teknillinen korkeakoulu.

Summa, Hilkka 1995. Retoriikka ja argumentaatioanalyysi yhteiskuntatutkimuksessa. J. Leskinen (toim.) *Laadullisen tutkimuksen risteysasemalla*. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Summa, Hilkka 1996. Kolme näkökulmaa uuteen retoriikkaan. K. Palonen & H. Summa (toim.) *Pelkkää retoriikkaa. Tutkimuksen ja politiikan retoriikat*. Tampere: Vastapaino, 51–83.

Suojanen, Tytti 2000. *Technical Communication Research: Dissemination, Reception, Utilization*. Lisensiaatintyö. Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/urn:nbn:fi:uta-1-8678 [viitattu 24.5.2018].

Suojanen, Tytti 2008. Informaatiotyypit ja käytettävyys 1950-luvun suomalaisissa käyttöohjeissa. H. Katajamäki, M. Koskela & S. Isohella (toim.) *Lukija- ja käyttäjälähtöinen viestintä*. Viestinnän tutkimuksen päivät 2007. Vaasan Yliopiston Julkaisuja, Selvityksiä ja Raportteja, 152. Vaasa: Vaasan yliopisto, 64–70.

Suojanen, Tytti 2014. Motivating the User. E. Gräfe, A. Mecklenbrauck & M. Jörg (toim.) *Proceedings of the European Colloquium on Technical Communication*, Vol. 2. Stuttgart: Gesellschaft für Technische Kommunikation – tekom e.V., 51–61.

Suojanen, Tytti, Koskinen, Kaisa & Tuominen, Tiina 2012. *Käyttäjäkeskeinen kääntäminen*. Tampere Studies in Language, Translation and Literature, Series B1. Saatavissa http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-8839-9 [viitattu 24.5.2018].

Suojanen, Tytti, Koskinen, Kaisa & Tuominen, Tiina 2015. *User-Centered Translation*. Translation Practices Explained. London/New York: Routledge.

Suojanen, Tytti & Virtaluoto, Jenni 2016. Technical Communications Programs: Building Competencies Needed in the Workplace. E. Gräfe, N. Lincoln & M. Jörg (toim.) *Proceedings of the European Academic Colloquium on Technical Communication*, Vol. 4. Stuttgart: European Association for Technical Communication – tekom Europe e.V., 97–119.

Suominen, Jaakko 2000. *Sähköaivo sinuiksi, tietokone tutuksi. Tietotekniikan kulttuurihistoriaa*. Nykykulttuurin tutkimuskeskuksen julkaisuja, 67. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Suominen, Jaakko 2003. *Koneen kokemus. Tietoteknistyvä kulttuuri modernisoituvassa Suomessa 1920-luvulta 1970-luvulle*. Tampere: Vastapaino.

Swales, John 1990. *Genre Analysis. English in Academic and Research Settings*. Cambridge: Cambridge University Press.

Sääskilahti, Minna 2006. *Vapise, kuningas alkoholi. Alkoholivalistuksen tekstilaji ja sen muuttuminen vuosien 1955 ja 2001 välisenä aikana*. Acta Universitatis Ouluensis B, Humaniora 70. Oulu: Oulu University Press.

Taavitsainen, Irma 2009. Authority and Instruction in Two Sixteenth-century Medical Dialogues. M. Peikola, J. Skaffari & S-K. Tanskanen (toim.) *Instructional Writing in English: Studies in Honour of Risto Hiltunen*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 105–124.

Talja, Sanna 2003. Tietotekniikkaminuus – miten se rakentuu? S. Talja & S. Tuuva (toim.) *Tietotekniikkasuhteet. Kulttuurinen näkökulma*. Helsinki: SKS, 13–40.

Tanskanen, Sanna-Kaisa, Skaffari, Janne & Peikola, Matti 2009. Approaching Instructional Writing in English. M. Peikola, J. Skaffari & S-K. Tanskanen (toim.) *Instructional Writing in English: Studies in Honour of Risto Hiltunen*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1–11.

TCeurope 2004. *SecureDoc. Käytettävät ja turvalliset käyttöohjeet kuluttajatuotteille. Ohjeistus.* Versio 1.0. Suom. Tomi Leivo.

TCeurope 2009. *Infopool.* Saatavissa vain jäsenille http://www.tc-europe.org/projects/ [viitattu 12.6.2018].

Tebeaux, Elizabeth 2004. Returning to Our Roots: Gaining Power through the Culture of Engagement. T. Kynell-Hunt & G. J. Savage (toim.) *Power and Legitimacy in Technical Communication: Strategies for Professional Status*. Baywood's Technical Communication Series, Vol. II. Amityville, NY: Baywood Publing Company, 21–50.

Tindale, Christopher W. 2004. *Rhetorical Argumentation. Principles of Theory and Practice*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Tirronen, Kerttu 1987. *Teknisen kirjoituksen laatiminen*. Helsinki: Suomen Teknillinen Seura STS r.y., Teknillisten Tieteiden Akatemia.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2002. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 1.–3. painos. Helsinki: Tammi.

Uotinen, Johanna 2005. *Merkillinen kone. Informaatioteknologia, kokemus ja kertomus*. Joensuu: Joensuun yliopisto.

van der Meij, Hans & Gellevij, Mark 2004. The Four Components of a Procedure. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 47 (1), 5–14.

van Eemeren, Frans H., Grootendorst, Rob & Kruiger, Tjark 1987. *Handbook of Argumentation Theory. A Critical Survey of Classical Background and Modern Studies*. Dordrecht: Foris Publications.

van Eemeren, Frans H. & Houtlosser, Peter 2000. Rhetorical Analysis Within a Pragma-Dialectical Framework. The Case of R. J. Reynolds. *Argumentation*, 14 (3), 293–305.

Vehviläinen, Marja 1997. *Gender, Expertise and Information Technology*. Department of Computer Science, University of Tampere, A-1997-1. Tampere: University of Tampere.

Vehviläinen, Marja 2005. Tekniikan miehisten käytäntöjen jäljillä: sukupuolen ja teknologian tutkimuksesta. L. Husu & K. Rolin (toim.) *Tiede, tieto ja sukupuoli*. Helsinki: Gaudeamus, 150–169.

Virtaluoto, Jenni 2015. *Technical Communication as an Activity System: a Practitioner's Perspective*. Väitöskirja. Acta Universitatis Ouluensis, B Humaniora 130. Oulu: Oulun yliopisto.

Virtaluoto, Jenni, Lähteenmäki, Tiina & Pietikäinen, Pekka 2015. Teknisen viestinnän nykytila Suomessa -kyselyn tuloksia. Esitys Suomen teknisen viestinnän yhdistyksen syyseminaarissa 19.–20.10.2015, Tampereen yliopisto.

Vuorikoski, Anna-Riitta 2004. *A Voice of its Citizens or a Modern Tower of Babel?The Quality of Interpreting as a Function of Political Rhetoric in the European Parliament*. Väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis, 985. Tampere: Tampereen yliopisto. Saatavissa http://urn.fi/urn:isbn:951-44-5878-8 [viitattu 14.12.2016].

Wajcman, Judy 1991. *Feminism Confronts Technology*. Cambridge: Polity Press.

Wajcman, Judy 2004. *TechnoFeminism*. Cambridge: Polity Press.

Walldén, Sari, Peltomäki, Suvi & Martikainen, Susanna 2007. *Tampereen kaupungin Pegasos-järjestelmän käytettävyystutkimus murtumapotilaan hoitoketjussa*. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, B-2007-3. Tampere: Tampereen yliopisto.

Walters, Nancy J. & Beck, Charles E. 1992. A Discourse Analysis of Software Documentation: Implications for the Profession. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 35 (3), 156–167.

Werlich, Egon 1983. *A Text Grammar of English*. 2., tarkistettu ja täydennetty laitos. Heidelberg: Quelle & Meyer.

Wright, Patricia 1998. Printed Instructions: Can Research Make a Difference? H. J. G. Zwaga, T. Boersema & H. C. M. Hoonhout (toim.) *Visual Information for Everyday Use: Design and Research Perspectives*. London: Taylor & Francis, 45–66.

Wårvik, Brita 2009. Teaching by Stories. Ælfric's Instructive Narratives. Approaching Instructional Writing in English. M. Peikola, J. Skaffari & S-K. Tanskanen (toim.) *Instructional Writing in English: Studies in Honour of Risto Hiltunen*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 13–34.

Yli-Jokipii, Hilkka 2004. Tekniikan kieli tutkimuksen ja kääntämisen näkökulmasta. J. Tommola (toim.) *Kieli, teksti ja kääntäminen. Language, text and translation*. Turku: Englannin kielen kääntäminen ja tulkkaus, Turun yliopisto, 81–93.

Yli-Vakkuri, Valma 1989. Suomalaisen puhuttelun piirteitä. A. Kauppinen & K. Keravuori (toim.) *Kielen käyttö ja käyttäjä*. Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja, XXXVI. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto, 42–74.

LIITE 1: KÄYTTÖOHJEAINEISTON ERITTELY: VUOSI, LAITE, KOODI, YRITYS, SANAMÄÄRÄ

Taulukko 16. Käyttöohjeaineiston erittely: vuosi, laite, koodi, yritys, sanamäärä.

Vuosi	Laite	Koodi	Yritys	Sanamäärä
1946	pölynimuri	hoo_imu_1946	Hoover	1150
	rukki	otto_ruk_1946	Otto Andersin	231
1950	sähkövuoka	sle_vuo_1950	Slev	385
1952	liesi	lie_1952	Tuntematon	846
	sähköliesi	sle_lie_1952	Slev	605
1953	kuumanvedenvaraaja	str_kuu_1953	Strömberg	705
	ompelukone	hel_om_1953	Helkama	395
	pesukone	upo_pes_1953	Upo	785
	pöytäkangaspuut	nor_kan_1953	Normalo	558
1954	ompelukone	kon_om_1954	Konetuote	1638
	pesukone	hel_pesu_1954	Helkama	469
	sähköpesukone	hel_hot_1954	Helkama	739
1955	jäähdytyskaappi	ele_jää_1955	Electrolux	1131
	lämpöjohtokattila	hög_kat_1955	Högfors	2002
	pesukone	upo_pes_1955	Upo	1575
	sähköliesi	str_lie_1955	Strömberg	2928
1956	jääkaappi	ros_jää_1956	Rosenlew	852
	pesukone	upo_pes_1956	Upo	1528
1957	neuletyökone	maa_neu_1957	Maanviljelyskauppa	2003
	pikakeitin	kope_kei_1957	Kope	1115
1958	jääkaappi	mul_jää_1958	Multor	1931
	käsivatkain	ken_vat_1958	Kenwood	520
	ompelukone	hel_om_1958	Helkama	451
		tik_om_1958	Tikkakoski	2318
		ver_om_1958	Veritas	236
	talouskonepöytä	exo_tal_1958	Excelsior	697
1959	grilli	sks_gri_1959	SKS suomalainen kone	364

	jääkaappi	ros_jää_1959	Rosenlew	1029
	pölynimuri	ele_imu_1959	Electrolux	1728
1960	ompelukone	eva_om_1960	Eva	3069
		sup_om_1960	Tuntematon	2104
1961	jääkaappi	kes_jää_1961	Kesko	690
	lattiankiillottaja	hoo_lat_1961	Hoover	866
	ompelukone	sin_om_1961	Singer	2737
		tik_om_1961	Tikkakoski	620
	pesukone	ben_pesu_1961	Bendix	2277
	pölynimuri	hel_imu_1961	Helkama	739
	säteilylamppu	air_lam_1961	Airam	245
	talouskone	wär_tal_1961	Wärtsilä	2345
	tuoremehulinko	bra_lin_1961	Braun	573
1962	jääkaappi	kes_jää_1962	Kesko	445
1963	painekeitin	lön_pai_1963	Lönnström	582
1964	lämminilmakehitin	upo_läm_1964	Upo	1015
	öljykamiina	kar_kam_1964	Karjalan sähkö	1020
1965	jääkaappi	asa_jää_1965	Asa	769
	keittiöyleiskone	tur_yle_1965	Turmix	875
	liesi	lei_lie_1965	Leino	452
	ompelukone	adl_om_1965	Adler	4880
		eva_om_1965	Eva	3020
		hel_om_1965	Helkama	475
	pakastesäiliö	mar_pak_1965	Maritim	1165
	pesukone	asa_pesu_1965	Asa	1109
		hel_pesu_1965	Helkama	890
		inde_pesu_1965	Indesit	1615
	silitysrauta	phi_sil_1965	Philips	737
	taikasauva	esg_sau_1965	Esge-Bamix	1902
	tuoremehulinko	fis_linko_1965	Fiskars	652
	kompressorijääkaapit	upo_jää_1965	Upo	1106
1966	jääkaappi	isku_jää_1966	Lohjan Kalkkitehdas	886
	pesuautomaatti	upo_pes_1966	Upo	1301
	pesukone	ben_pesu_1966	Bendix	2742
	sähköliedet	upo_lie_1966	Upo	1544
1967	nestekaasuliedet	upo_lie_1967	Upo	1740
1968	jääkaappi	hel_jää_1968	Helkama	1108

	lämpötuuletin	hel_läm_1968	Helkama	384
1969	astianpesukone	upo_ast_1969	Upo	1550
1970	ilmankostutin	upo_ilm_1970	Upo	1336
1971	pesukone	hel_pesu_1971a	Helkama	1690
		hel_pesu_1971b	Helkama	2012
1972	jääkaapit	hel_jää_1972	Helkama	1042
	pesukone	hel_pesu_1972	Helkama	1904
	sähköliedet	upo_lie_1972	Upo	2334
1973	nestekaasuliedet	upo_lie_1973	Upo	771
	sähkömankeli	upo_man_1973	Upo	662
1974	ilmankostutin	upo_ilm_1974	Upo	608
	pakastekaappi	hel_pak_1974	Helkama	1335
	pyykkilinko	upo_lin_1974	Upo	356
1975	pakastussäiliö	upo_pak_1975	Upo	688
	yhdistelmäkaappi	hel_yhd_1975	Helkama	358
1977	astianpesukone	upo_ast_1977	Upo	2337
	pakastuskaappi	upo_pak_1977	Upo	783
1979	pesukone	upo_pes_1979	Upo	452
	pyykkilinko	upo_lin_1979	Upo	2163
1980	astianpesukone	upo_ast_1980	Upo	2761
	jääkaappi	upo_jää_1980	Upo	519
	pesukone	upo_pes_1980	Upo	1852
	yhdistelmäkaapit	upo_yhd_1980	Upo	1545
1982	pakastinkaapit	upo_pak_1982	Upo	1076
	yhdistelmäkaapit	upo_yhd_1982	Upo	1540
1985	astianpesukone	hel_ast_1985	Helkama	1514
	kylmäkalusteet	hel_kyl_1985	Helkama	1148
		upo_kyl_1985	Upo	1191
	liesi	hel_lie_1985	Helkama	1787
	pesukone	upo_pes_1985a	Upo	2964
		upo_pes_1985b	Upo	3107
1986	jää-pakastinkaappi	upo_jää_1986	Upo	2711
	liesi	hel_lie_1986	Helkama	1886
	pakastinkaappi	upo_pak_1986	Upo	2348
1987	astianpesukone	hel_ast_1987	Helkama	1533
	pesukone	upo_pes_1987a	Upo	2929
		upo_pes_1987b	Upo	2609

1988	jenkkikaappi	hel_jenk_1988	Helkama	449
	keittotaso	hel_kei_1988	Helkama	380
	mikroaaltouuni	hel_mik_1988	Helkama	786
1989	pyykinpesukone	hel_pyy_1989	Helkama	1402
1990	kaappipakastin	hel_digi_1990	Helkama	640
	kuivausrumpu	hel_kui_1990	Helkama	572
	kylmäkalusteet	hel_lum_1990	Helkama	1678
	liedet	upo_lie_1990	Upo	2682
	liesituuletin	hel_lie_1990	Helkama	666
1991	liesi	hel_lie_1991	Helkama	1680
	pesukone	upo_pes_1991a	Upo	2406
		upo_pes_1991b	Upo	2752
1992	liesi	hel_lie_1992	Helkama	1841
1993	kaappipakastin	hel_kaa_1993	Helkama	805
1995	jääkaappi	hel_jää_1995	Helkama	985
	jää-viileäkaappi	hel_jääv_1995	Helkama	1346
	pakastin	hel_pak_1995	Helkama	1353
	pesukone	upo_pes_1995	Upo	3183
1945-65	kaasuliesi	hög_liesi_1945-65	Högfors	792
	keittiökone	hav_kei_1945-65	Havulinna	2418
	kuivausteline	vix_kui_1945-65	Vixator	831
	linko	hel_lin_1945-65	Helkama	491
	monitoimikone	ken_mon_1945-65	Kenwood	1473
	ompelukone	maa_om_1945-65	Maanviljelyskauppa	1813
	perunankuorija	nor_per_1945-65	Nordqvist	114
	pesukone	hel_pesu_1945-65	Helkama	774
	pikakeitin	eft_kei_1945-65	Eftline	2657
		kope_kei_1945-65	Kope	965
	sähköliesi	asea_lie1_1945-65	Asea	717
		asea_lie2_1945-65	Asea	1392
1966-70	pakastekaappi	hel_pak_1966-70	Helkama	1432