

Kati-Susanna Kaisanlahti

STRATEGIADISKURSSIT SOSIAALISESSA MEDIASSA

Case-tutkimus: Suomen Tulli

Pro gradu -tutkielma

Johtaminen

2017

KIITOKSET

” Elämän tarkoitus on itsensä kehittäminen. Olemme kaikki täällä siksi, että oppisimme tuntemaan täydellisesti oman olemuksemme.” (Oscar Wild)

Tutkielman teko on ollut minulle matka omaan minuuteen. Työn aikana olen joutunut pohtimaan kuka minä olen ja miten haluan maailman minulle näyttäytyvän. Matkan aikana tunteideni skaala on vaihdellut turhautuneesta innostuneeseen ja epäuskosta uskon tunteeseen. Tällä hetkellä päällimmäisenä on kiitollisuuden tunne siitä, ettei tätä matkaa ole tarvinnut tehdä yksin.

Haluan kiittää työni ohjaajaa, professori Anu Valtosta siitä, että olet jaksanut kärsivällisesti ja asiantuntevasti ohjata työtäni sekä kannustaa tutkimuksen tekemisessä. Kiitos äiti, että olet aina uskonut minuun ja kannustanut minua elämässäni opiskelemaan ja kasvattamaan sivistystäni. Kiitos kaikkein paras työyhteisö – Raja-Joosepin tulli – tuestanne ja kannustuksesta opiskelujeni aikana. Kiitos myös opiskelujani tukeneille ystäville ja sukulaisille.

Lopuksi haluan kiittää vielä elämäni rakkaimpia miehiä. Kiitos Iiro ja Jarkko, kun olette myötäeläneet tutkimuksenteon tuskaa ja iloa kanssani. Olette rakkaita!

Ivalossa 23.05.2017

Kati-Susanna Kaisanlahti

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Strategiadiskurssit sosiaalisessa mediassa. Case-tutkimus: Suomen Tulli

Tekijä: Kati-Susanna Kaisanlahti

Koulutusohjelma/oppiaine: Johtaminen

Työn laji: Pro gradu -työ_x_ Sivulaudaturtyö__ Lisensiaatintyö__

Sivumäärä: 80

Vuosi: 2017

Tiivistelmä:

Pro gradu -tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää, miten strategiaa tehdään sosiaalisessa mediassa. Vastausta kysymykseen etsitään tutkimalla strategiasta Facebookissa käytettävää kieltä. Strategiaa on tutkittu paljon jalkauttamisen näkökulmasta, mutta strategiaprosesseihin, resursseihin ja strategian seurantaan liittyvässä tutkimuksessa strategiasta käytettävä kieli on jäänyt vähemmälle huomiolle.

Tutkimuksessa strategia ymmärretään strategia käytäntönä –näkökulman mukaan siten, että strateginen tekeminen syntyy käytäntöjen, käytänteiden sekä toimijoiden yhteisvaikutuksessa. Tutkimus kiinnittyy sosiaalisen konstruktionismiin, jonka mukaan sosiaalinen todellisuutemme rakentuu sosiaalisessa, kielellisessä vuorovaikutuksessa. Kielenkäyttö luo paitsi merkityksiä, myös järjestää, rakentaa ja uusintaa sosiaalista todellisuutta. Sosiaalinen media muuttaa strategiadiskurssia, strategiapuheen kielenkäyttöä. Tutkimusmetodina diskurssianalyysi tarjoaa parhaat työkalut kielenkäytön ymmärtämiseksi ja siksi strategiaa tutkitaan tässä tutkimuksessa sitä hyödyntäen.

Tutkimus on tapaustutkimus Suomen Tullista, joka on Valtiovarainministeriön hallinnon alaan kuuluva julkinen organisaatio. Tutkimuksen primääriaineisto muodostuu Tullin Facebook-sivujen päivityksistä ja sekundääriaineisto viestintäjohtajan haastattelusta.

Keskeisenä tuloksena tutkimuksessa todetaan, että kohdeorganisaation Facebook-sivuilla rakentuu kolme erilaista diskurssia, jotka kuvaavat Tullin strategiaa ja sitä, miten Tulli merkityksellistää toimintaansa. Empiirisessä tutkimuksessa havaittiin, että viranomaisdiskurssilla Tulli muodostaa kuvaa monialaisesta viranomaisesta, kaveridiskurssissa tiivistyy Tullin rooli asiakaspalvelijana ja lisäksi Tulli merkityksellistää toimintaansa osana Suomen historiaa historiadiskurssilla. Empiirisenä päätelmänä todetaan, että viestinnälle asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi Tullin on tiedostettava sosiaalisen median kontekstissa rakentuvat diskurssit ja pyrittävä uudistamaan ne diskurssit, joiden tuottamat merkitykset mahdollisesti estävät näiden tavoitteiden toteutumista. Kokonaisuutena tutkimus tuottaa uutta tietoa sosiaalisen median roolista strategian viestinnässä.

Avainsanat: strategia käytäntönä, diskurssianalyysi, sosiaalinen konstruktionismi, sosiaalinen media, johtamis- ja organisaatiotutkimus.

Muita tietoja:

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi __x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi __x__

(vain Lappia koskevat)

Sisällys

1. SOSIAALINEN MEDIA STRATEGIAN KONTEKSTINA	6
1.1 Tutkimuksen tausta.....	6
1.2 Tutkimusasetelma ja -kysymykset.....	9
1.3 Tieteenfilosofinen positio ja tutkimuksen kulku	10
2. STRATEGIA JA SOSIAALINEN MEDIA	13
2.1 Strategia käsitteenä ja maailmankuvina	13
2.2 Strategiatutkimus	14
2.3 Strategia käytäntönä.....	16
2.4 Sosiaalinen media	19
3. TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄT	24
3.1 Diskurssianalyysi.....	24
3.2 Suomen Tulli	29
3.3 Tutkimusaineiston analysointi.....	32
3.4 Tutkimuksen luotettavuus, eettisyys ja tutkijapositio	37
4. VIRANOMAISDISKURSSI	40
5. KAVERIDISKURSSI	49
5.1 Palvelurepertuaari.....	50
5.2 Koirarepertuaari.....	55
6. HISTORIADISKURSSI.....	60
7. TUTKIMUSTULOKSET JA POHDINTA	68
7.1 Tulosten tarkastelua	68
7.2 Teoreettinen keskustelu	70
7.3 Käytännöllinen keskustelu	73
7.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset	75
LÄHTEET	77
LIITE.....	80

1. SOSIAALINEN MEDIA STRATEGIAN KONTEKSTINA

1.1 Tutkimuksen tausta

Strategian käsite on omaksuttu liikkeenjohtoon sodankäynnin kontekstista, jossa sillä viitattiin suunnitelmalliseen tapaan päihittää vihollinen. Toisen maailmansodan jälkeen strategiat ovat tulleet osaksi arkipäivää niin yritysmaailmassa kuin muuallakin yhteiskunnassa. 1990-luvulla strategioiden laatimisesta tuli systemaattisempaa ja syntyi lukuisia strategiaoppaita, jotka kertovat, millaisia asioita kirjallisessa strategiassa tulee olla. Strategia alkoi vakiinnuttaa asemaansa paitsi johtamis- ja organisaatiotutkimuksen oppiaineena myös omana tekstilajinaan. Liiketoimintaympäristöstä julkishallintoon strategia levisi 1990-luvulla, jolloin se voitiin paikantaa osaksi New Public Management -kehitystä: julkiset organisaatiot omaksuivat enenevässä määrin esimerkiksi johtamisoppeja liike-elämästä, ja osana NPM-oppeja strateginen suunnittelu alkoi vakiintua osaksi julkishallintoa. (Pälli, 2009.)

Perinteisesti strategia on ymmärretty niin liike-elämässä kuin julkishallinnossakin organisaation johdon roolia korostavaksi tekemiseksi, johon henkilöstö osallistuu vain prosessin ehdoilla. Strategiatutkimusta ja liikkeenjohdon strategista ymmärrystä ja toimintaa on ohjannut rationaalinen strategiatyö. Strategia on mielletty suunnittelun ja toimeenpanon toisistaan erottavaksi rationaaliseksi toiminnaksi. Se on ymmärretty johdon määrittelemäksi ylhäältä alaspäin tapahtuvaksi prosessiksi. Strategiaa on kuvattu myös organisaation tärkeimmäksi työkaluksi ja sen merkitys näkyy johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa, jossa strategiaa on tutkittu paljon. Kiinnostuksen kohteena on ollut strategia prosessina ja se, miten strategia saadaan jalkautettua organisaation. Strategiatutkimus on rakentunut rationaalisen suuntauksen pohjalta ja sen tunnetuimpia tutkijoita ovat olleet 1950-60 -luvulla vaikuttaneet rationalistit Philip Selznik, Alfred Chandler, Kenneth Andrews ja Igor Ansoff. Nykyaikaisen strategiatutkimukseen uranuurtajana taas pidetään Henry Mizbergiä (1998) jakaa strategian preskriptiivisiin ja deskriptiivisiin koulukuntiin niiden pyrkimysten mukaan. (Whittington, 1993).

Yhä useammin strategia ymmärretään tutkimuksessa nykyään käytäntönä. Strategian tunnistaminen käytännöksi on jakanut tutkimuksen edelleen kahteen suuntaan; se on joko sukeltanut organisaatioon ihmisten tekemän strategian avulla (Johnson ym. 2003; Samra-Fredricks 2003) tai suuntautunut suurempia ja yhteiskunnan kannalta merkittäviä ilmiöitä käsittelevään tutkimukseen (Ghemawat 2002; Clark 2004). Strategia käytäntönä -

tutkimuksessa strategia ymmärretään sosiaaliseen toimintaan kiinnittyväksi; strategia on jotain mitä ihmiset organisaatioissa tekevät, ei organisaatiolle kuuluvaa. Tutkimuksessa kasvava kiinnostuksen kohde on ollut diskurssien ja sosiaalisten käytäntöjen linkittyminen strategiseen toimintaan (Johnson, Melin & Whittington, 2003; Jarzabkowski Balogun & Seidl, 2007; Vaara & Whittington, 2012; Whittington, 2006). Strateginen tekeminen syntyy toiminnan, vuorovaikutuksen ja toimijoiden yhdessä muodostamista käytännöistä. (Jarzabkowski et al., 2007: 8). Lähestymistapa on siirtänyt strategian tarkastelun painopistettä organisaatiotasolta mikrotason ilmiöksi, joka on jatkuvasti läsnä organisaation jäsenten elämässä. Näkökulma kiinnittää huomiota itse toimintaan ja seikkoihin, jotka vaikuttavat toimijoiden strategisten toimintojen onnistumiseen. (Whittington, 2006.)

Strategia käytäntönä -tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat käytännöt, käytännön toiminta (käytänteet) ja toimijat. Käytännöt ovat rutiinin omaista toimintaa ja ne muodostavat strategisen toiminnan ytimen. Käytänteet liittyvät toimintaan ja niiden avulla voidaan ymmärtää, miten strateginen toiminta tapahtuu. Toimijat ovat sekä käytäntöihin että käytänteisiin vuorovaikutuksessa olevia yksilöitä, jotka vaikuttavat organisaation toimintaan. Strategista käytännön toimintaa on strategian muodostamiseen, tekemiseen ja toteuttamiseen linkittyvä organisaation toiminta. Toiminta rakentuu yksilöiden, yhteisöjen ja sosiaalisesti muodostuneiden instituutioiden keskinäisessä vuorovaikutuksessa. Strategista käytännön toimintaa tapahtuu organisaation eri tasoilla ja se on luonteeltaan dynaamista. (Whittington 2006; Jarzabkowski ym. 2007.)

Strategiseksi käytännöksi voidaan käsittää myös puhetapa tai diskurssi, jolloin strategia ymmärretään tavaksi rakentaa todellisuutta organisaatiosta ja sen toimintaympäristöstä. Lähtökohtaisesti kaikki ihmisen toiminta on käytännön toimintaa. Käytännöissä kieli on olemassa vain käytössä, niissä diskursseissa mitkä yhdistävät osallistujia rutinoituneella tavalla, tuottaen tiettyjä merkityksiä ja ymmärryksiä. (Reckwitz 2002, 249-255.). Kieli on strategisen tekemisen keskeinen osa-alue, joka merkityksellistää, jäsentää ja rakentaa sosiaalista todellisuuttamme. Kieli ja kielenkäyttö ovat avain paitsi strategian ymmärtämiseksi, myös sen tekemiseksi. Ilman kieltä strategiaa ei ole, joten sen tutkiminen osana johtamis- ja organisaatiotutkimusta on perusteltua. Strategian kieltä tutkimalla voidaan selvittää, minkälaista vuoropuhelua organisaatio käy strategiasta ympäristönsä kanssa. Diskurssiivinen lähestymistapa onkin viime vuosina saanut jalansijaa aiemmin rationaalisuutta ja yksilökeskeisyyttä korostavassa

johtamistutkimuksessa. (Siltaoja & Vehkaperä, 2011.)

Diskursiivisen strategiatutkimuksen lisääntyminen on auttanut meitä ymmärtämään paremmin strategiasta käytävän keskustelun moninaisia ilmentymiä ja tapoja. Strategiapuhe sisältää niitä käytäntöjä ja käytänteitä, joilla puhetta tai tekstiä tuotetaan. Diskurssianalyysin erilaisia lähestymistapoja on hyödynnetty jo useissa tutkimuksissa: Knights ja Morgan (1991) sekä Ezzamel ja Willmott (2008) ovat hyödyntäneet rakenteellisia lähestymistapoja; Balogun, Jarzabkowski ja Vaara (2011) sekä Mantere ja Vaara (2008) kriittistä diskurssianalyysia ja Barry ja Elmes (1997) sekä Fenton ja Langley (2011) narratiivisia näkökulmia. Jarzabkowski ja Sillince, 2007 ovat käyttäneet tutkimuksessaan retoriikkaa; Samra-Fredericks (2005) sekä Whittle, Housely, Gilchrist ja Lenney etnometodologiaa ja keskusteluanalyysia. Metaforia ja analogista päättelyä diskurssianalyysissa ovat hyödyntäneet Cornelissen, Holt ja Zundel (2011) (Balogun ym. 2014.)

Johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa tyypillinen diskurssianalyysin lähtökohta on ollut kiinnittää huomiota kieleen ja kyseenalaistaa sen merkitys todellisuuden peilinä tai kuvaajana. Diskurssianalyysissa on painotettu sosiaaliselle konstruktionismille tyypillistä ymmärrystä kielestä, jossa kieli ei ole väline todellisuuden tavoittamiseen vaan kieli kuvaa, rakentaa ja merkityksellistää todellisuutta. Johtaminen ja organisaatio tutkimuksessa ymmärretään monimutkaisina ja sosiaalisesti tuotettuina ilmiöinä, joiden rakentumisessa kielellä on merkittävä rooli. Asiat ja ilmiöt saavat merkityksensä ja kontekstinsa kielen kautta. (Puusa & Juuti, 2011.)

Henkilökohtainen motivaationi strategian ymmärtämiseen tähtäävään tutkimukseen kumpuaa käytännöstä: Olen työskennellyt inarilaisissa paikallislehdissä toimittajana ja freelancer-toimittajana vuodesta 1994 lähtien ja tutkimukseni kohdeorganisaatiossa, Tullissa, vuodesta 2000 lähtien. Kiinnostukseni strategian viestintään sai minut pohtimaan, miten Tulli strategiaansa tekee. Koska kiinnostukseni suuntautui siihen, miten strategia välittyy myös organisaatiosta ulospäin — eikä niinkään siihen, miten strategiaa organisaatiossa jalkautetaan — aloin pohtia mitä mahdollisia viestintävälineitä tai -keinoja Tullilla on käytettävissä. Sosiaalinen media ja yhteisöpalvelin Facebook tuntuivat mielenkiintoiselta tutkimuksen kontekstilta siksi, että se on haastanut perinteisen median viime vuosina. Facebook on laajasti jo yritysten ja organisaatioiden käytössä, myös Tulli on Facebookissa. Strategiatyölle sosiaalisen median kasvu on merkinnyt sitä, että

strategian painopiste on siirtynyt yhä enemmän ihmisten toiminnan kautta syntyväksi ja ihmisten kokemuksia ymmärtäväksi työksi. Strategiatyöstä on tullut yhä enemmän jaettavaa, ja toisaalta organisaatiot ovat aikaisempaa riippuvaisempia toisistaan ja toistensa strategioista. Kiinnostukseni kohdistui strategiaa kuvaavaan kieleen, siihen minkälaisilla diskurssilla strategiasta rakennetaan merkityksiä, joten diskurssiivinen tutkimusote osoittautui tutkimukseeni hyvin istuvaksi metodologiseksi viitekehykseksi.

Alveson ja Kärreman (2007) ovat kritisoineet organisaatiotutkimusta siitä, että se keskittyy liiaksi tiettyihin erikoisaloihin ja että siitä puuttuu laajempi-alainen tutkimus. Alvesonin mukaan kiinnostava tutkimus laajentaa meidän ymmärrystämme erilaisista ilmiöistä ja tarjoaa lopulta organisaation kehittymisen tueksi toimivia kehitysideoita. Tutkimuksessa tulisi korostaa näkökulmaa, jossa tulos hyödyntää ja kiinnostaa tutkijayhteisön ulkopuolista maailmaa. Strategiadiskurssin kuvaaminen Facebookin kontekstissa hyödyntää ennen kaikkea tutkimuksen kohdeorganisaatiota, mutta se voi myös laajentaa ymmärrystämme siitä, miten potentiaalinen tutkimuskohde sosiaalinen media voi johtamis- ja organisaatiotutkimukselle olla. Sosiaalisen median sisältämää materiaalia voidaan käyttää helpottamaan ja kannustamaan kriittistä pohdintaa, joka puolestaan parantaa kykyämme haastaa, uudistaa ja kuvata teoriaa. Empiiriseen aineistoon tukeutuva tutkimus voi aloittaa kriittisenkin vuoropuhelun, jonka tavoite ei ole totuuden esittäminen tai arvostelu, vaan kannustaa ongelmanasettelussa ja teoreettisen näkökulman valinnassa. Sosiaalinen media on tällaista aineistoa sisältävä aarre-arkku, jonka kantta tässä tutkimuksessa on vasta hieman raotettu.

1.2 Tutkimusasetelma ja -kysymykset

Tutkimuksen tulee ensisijaisesti perustua tutkijan ymmärrykseen tutkimuskohteesta, siihen minkälaisiin kysymyksiin haetaan vastausta. Tutkimusta määrittää lisäksi metodologiset valinnat eli millaista tietoa tutkimuksella pyritään saamaan. Tutkijan tekemät metodologiset valinnat määräytyvät sen mukaan, millaisia implisiittisiä ja eksplisiittisiä oletuksia tutkija on tehnyt ontologian, epistemologian ja ihmiskäsityksen suhteen. Metodologia käsittelee siten todellisuutta koskevan tiedon peruslähtökohtaa, tieteellistä perusnäkemystä maailmankatsomusta. Se auttaa tutkijaa ymmärtämään tutkimukseensa sisältyvät mahdollisuudet ja rajoitukset suhteessa todellisuuteen ja muihin tutkimuksiin. (Puusa & Juuti, 2011)

Tässä tutkimuksessa tutkittava ilmiö on strategia ymmärrettynä vuorovaikutteisena ja sosiaalisissa suhteissa rakentuvana toimintana. Tutkimuksen metodologisena viitekehyksenä on sosiaaliseen konstruktionismiin perustuva diskurssianalyysi. Näistä lähtökohdista on muodostunut seuraava tutkimuskysymys:

- ”Miten strategiaa tehdään sosiaalisessa mediassa?”

Etsiessäni vastausta tutkimuskysymykseeni, on oleellista tarkastella, minkälaisilla diskursiivisilla käytännöillä strategiaa sosiaalisen median kontekstissa merkityksellistetään. Kieltä ja kielenkäyttöä lähestyn tutkimuksessa apukysymyksillä:

- ”Minkälaisia strategiadiskursseja sosiaalisessa mediassa harjoitetaan?”.
- ”Minkälaisia erityispiirteitä sosiaalinen media kontekstina asettaa strategiadiskurssille?”

Kysymyksiin pyrin vastaamaan analysoimalla kohdeorganisaatio Tullin Facebook - sivuille tuottamia päivityksiä. Tavoitteenani on tunnistaa aineistossa rakentuvia diskursseja, joissa organisaatiossa toteutuva strategia konstruoituu sekä pohtia sitä, miten strategiasta tuotetaan merkityksiä erilaisilla diskursseilla. Sosiaalinen media on strategian tekemisen kontekstina vielä melko uusi toimintaympäristö ja sillä on tässä tutkimuksessa keskeinen rooli. Analysoimalla sitä, minkälaista strategiadiskurssia sosiaalisessa mediassa harjoitetaan, pyrin muodostamaan käsityksen siitä, miten strategiaa sosiaalisessa mediassa tehdään.

1.3 Tieteenfilosofinen positio ja tutkimuksen kulku

Kielen käyttöä on mahdollisuus tutkia kahdesta näkökulmasta: joko todellisuuden kuvana tai todellisuuden rakentamisena. Tutkimuksessa ero syntyy siinä, että todellisuutta kuvaava kieli ymmärretään välineeksi saada tietoa olemassa olevista faktoista, kun taas todellisuuden rakentajaksi ymmärretty kieli tarkastelee kieltä osana todellisuutta. Diskurssianalyttiselle tutkimukselle on tyypillistä kiinnittää huomio kieleen ja se, että organisaatio nähdään monimutkaisena ja sosiaalisesti tuotettuna ilmiönä, jonka rakentumisen prosessissa kielellä on merkittävä rooli.

Tutkimus asemoituu tieteenfilosofisesti sosiaalisen konstruktionismin näkökulmaan, jossa kielen ja kielenkäytön ajatellaan merkityksellistävän sekä samalla järjestävän, rakentavan uusintavan ja muuttavan sosiaalista todellisuutta. (Jokinen, Juhila & Suominen, 1993; Siltaoja & Vehkaperä, 2011.)

Sosiaalinen konstruktivismi on yleisnimi tutkimussuunnille, joissa tarkastellaan sosiaalisen todellisuuden ja merkitysten rakentumista. Suuntauksen vahvistumista on nimitetty myös kielelliseksi käänteeksi, sillä sen myötä kokeelliset ja kvantitatiiviset tutkimusotteet ovat jääneet yhteiskuntatieteissä sivummalle. Niiden sijaan tilaa ovat saaneet kielen ja muiden semioottisten merkkijärjestelmien käyttäminen merkitysten luomisessa, yhteisöllisyyden ja identiteettien rakentamisessa sekä toimintatapojen järjestymisessä. (Pietikäinen & Mäntynen, 2009, 12.)

Sosiaalisen konstruktionismin perusteoksena pidettävän Peter L. Bergerin ja Thomas Luckmanin ”The Social Construction of Reality” -teoksen mukaan (alkup. 1966) kielen ja uskonnon sosiologista vaikutusta ei voida tarkastella sosiaaliteorioissa toisarvoisena spesialiteettina, vaan sillä on olennainen kontribuutio tieteen tekemisessä. (1994, 207).

Sosiaalisen konstruktionismin näkökulmassa todellisuus rakentuu kielellisessä vuorovaikutuksessa ja siitä voidaan konstruoida useita eri versioita. Elämää tulkitaan enemmänkin erilaisten selitystapojen ja kertomusten kautta, eikä absoluuttisten totuuksien avulla. (Berger & Luckman, 1994.) Kielen käytöllä me siis teemme oleviksi ne kohteet, joista puhumme tai kirjoitamme. Oman kulttuurimme jäsenenä meidän usein vaikea havaita sanojen todellisuutta tuottavaa luonnetta, sillä käyttämämme sanat lataavat kohteisiinsa piileviä odotuksia siitä, mikä on luonnollista ja mikä ei. (Puusa & Juuti, 2011, 216.)

Kielen osuus merkitysten muodostumisessa on olennainen. Kieli on havaitun todellisuuden esittämistä tietynlaiseksi ja todellisuuden tuottaminen kielessä tapahtuu omien sääntöjensä ohjaamana. Kieli on käytännöllistä tietoisuuttamme, olemistamme maailmassa. Kaikessa sosiaalisessa toiminnassa on aina kielellinen, merkityksiin liittyvä ulottuvuus ja kaikilla merkitystä luovilla rakenteilla on käytännöllinen puolensa. Kieli on myös erottamaton osa inhimillisten yhteisöjen olemassaoloa ja toimintaa. Kieli toimii myös valikoijana, sillä kielellinen toiminta on aina kaksisuuntaista, jossa tuottamaamme ilmaisua muovaa paitsi oma käsityksemme puheena olevasta asiasta myös käsityksemme siitä, mitä yleisömmme ajattelee tai tietää asiasta. Kieli tuottaa myös uusia näkökulmia ja

muodostaa merkityksiä. Kieli tuottaa myös identiteettejä ja siihen liittyy myös valta. (Lehtonen, 1996.)

Tutkimuksessani pyrin kuvaamaan strategiasta käytettävää kieltä strategiadiskurssien avulla, jolloin kieli on ymmärrettävissä suhteelliseksi, kontekstista ja käyttäjistään riippuvaiseksi tekijäksi, joka tuottaa seurauksia ja merkityksiä sosiaaliseen elämäämme. Tutkimus itsessään on myös kielellinen konstruktio, joka rakentuu aineiston, teorian sekä tutkijan tekemän analysoinnin tuloksena. Diskurssitutkimuksessa kyse on siten tutkijan tekemistä tulkinnoista; siitä millaiseksi tutkijana tulkitsen nämä diskurssit ja minkälaisen käsityksen niiden perusteella strategiatyöstä muodostan.

2. STRATEGIA JA SOSIAALINEN MEDIA

2.1 Strategia käsitteenä ja maailmankuvina

Alun perin kreikan kielen sanasta ”strategos” tulevalla strategialla viitattiin sodan johtamisen taitoihin. Nykyään strategia mielletään yhdeksi liikkeenjohdon tärkeimmistä työkaluista ja se ymmärretään usein organisaation tavoitteita ohjaavaksi suunnitelmaksi. Strategialla viitataan toisinaan myös muutokseen, sillä strategia oikeuttaa muutoksen. Strategia on tilanteen analysointia, suunnittelua ja keskustelua. Strategiassa kyse tulkinnoista ja tekemisestä, miten ihmiset strategian tulkitsevat ja miten tämän tulkinnan mukaan toimivat. Strategia on siis monin tavoin tulkittu käsite, jolle on vaikea antaa yhtä oikeaa ja ainoa määritelmää. Yksi tapa määrittellä strategia, on tarkastella käsitettä sen tuottamien maailmankuvien mukaan. Rationaalinen, kompleksinen ja postmoderni maailmakuva strategiasta ovat kukin oman aikakautensa tuotteita, mutta niiden kaikkien vaikutukset heijastuvat yhä käsityksiimme strategiasta ja strategiatyöstä.

Rationaalisen maailmankuvan perustana toimii looginen ajattelu, joka tarkastelee asioita tutkimuksella ja kartoituksella kerättyjen tietojen avulla. Strategian tekemisessä korostuu johdon rooli ja henkilöstö osallistuu siihen vain prosessin ehdoilla. Itse strategiaprosessi on usein muodollinen, jossa suunnittelu ja toimeenpano erottuvat toisistaan. Strategiatyöskentelyssä keskeistä on loogiset ja analyttiset, tiedolle perustuvat mallit ja toimintamenetelmät. Strategian päämääränä on parhaan toimintatavan löytäminen. (Juuti & Luoma 2009, 260.) Kompleksisen maailmankuvan mukaan strategian energia kumpuaa erilaisten huomiotta jääneiden suhteiden tarkastelusta. Strategiaprosessi ei erittele suunnittelua ja toimeenpanoa, vaan kyse on niiden yhdistelmästä, johon jokainen organisaation jäsen (strategi) osallistuu. Strategian päämääränä on inspiraatio ja luovuus. Kompleksisen maailmankuvan mukaan strategiatyöskentelyssä keskeistä on toimijoiden välisten systeemisten suhteiden tarkastelu, vallitsevien tunnetilojen tunnistaminen ja muuttaminen. (Juuti & Luoma 2009, 260.) Postmodernia maailmankuvaa puolestaan ohjaa avoin ja aito keskustelu, jota ohjaavat tunteet ja jonka kohteena ovat asiakkaiden elämykset. Strategia on kaikessa toiminnassa mukana ja sen päämääränä on elämysten ja identiteetin tuottaminen asiakkaille. Strategiatyöskentelyssä keskeistä on jatkuva mielikuvia ja tarinoita tuottava dialogi asiakkaiden, johdon ja henkilöstön välillä. (Juuti & Luoma 2009, 260.)

Tässä tutkimuksessa strategiaa tarkastellaan siihen liittyvien käytäntöjen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen näkökulmasta, jolloin näkemys strategiasta muodostuu postmodernin maailmankuvan mukaan. Strategia ymmärretään siten osaksi organisaation jokapäiväistä toimintaa ja itse strategiatyö jatkuvaksi vuoropuheluksi, jota käydään sekä organisaation sisällä, että sisältä ulospäin.

2.2 Strategiatutkimus

Liiketoiminnan strategiatutkimus on vielä varsin nuori tieteenala, jonka katsotaan alkaneen toisen maailmansodan jälkeen 1950-60 luvuilla. Siihen saakka liike-elämässä puhuttiin lähinnä pitkän tähtäimen suunnitelmista. Nykymuotoinen strategiatutkimus voidaan jakaa rationaaliseen ja prosessuaaliseen tutkimussuuntaukseen sekä postmodernimpaa näkemystä edustavaan, strategia käytäntönä -lähestymistapaan.

Strategian tutkimusta on dominoinut rationaalinen tutkimussuuntaus, jonka kantaisina voidaan pitää Harvardin Business Schoolissa 1950-60 -luvulla vaikuttaneita rationalisteja. Nimekkäimpiä heistä ovat Philip Selznick, Alfred Chandler, Kenneth Andrews ja Igor Ansoff (Mintzberg 1990, 171-173). Rationaalinen strategiatutkimus on rakentunut sotilaallisen mallin pohjalle ja sen keskeinen ajatus on, että strategia on yksilön (johtajan) tuote ja sen tavoitteena on maksimaalinen taloudellinen hyöty. Rationaalisen tutkimussuuntauksen merkittävin koulukunta on Design-koulukunta, jonka mukaan strategian mallin tulisi olla mahdollisimman yksinkertainen ja epämuodollinen. Koulukunnan kannattajilla on siten vankka usko johtajien kykyihin ja valmiuksiin toteuttaa voiton maksimointiin tähtääviä pitkän aikavälin suunnitelmia (Whittington, 1993, 35-36). Design-koulukunnan käsitys valmiista strategiasta on eksplisiittinen; strategia on auki kirjoitettu. Taustalla on ajatus, että strategia vähentää epävarmuutta ja yksinkertaistaa toimintaa. Tällaiset, täydellisen valmiit strategiat, ovat valmiita jalkautettavaksi koko yritykseen ja kokonaisuus on siten hyvin rationaalinen. Ensimmäinen määritetään strategia ja sitten toimitaan. (Mintzberg 1990, 178-179.) Useiden tutkijoiden mielestä perinteinen käsitys strategiasta näyttää edelleen olevan vallitseva. (Whittington 1993; Laine 2010 ym.) Tutkimussuuntaukseen kohdistuu kuitenkin paljon kritiikkiä, koska se mieltää strategiatyön johtamisen kognitioksi, jossa yksilöillä on avainrooli strategian tekijänä. (Johnson ym. 2007, 11.) Rationaalista suuntausta on kritisoitu myös siitä, ettei se huomioi riittävästi toimintaympäristön merkitystä strategiatyössä. Kritiikistä

huolimatta perinteinen näkökulma on edelleen voimissaan, ja siten tärkeä strategian tutkimussuuntaus. Strategiasanaston käsitteiden muodostajana ja tutkimuksen uranuurtajana se on toiminut myös pohjana muille, myöhemmin syntyneille tutkimussuuntauksille.

Prosessuaalinen tutkimussuuntaus eroaa rationaalisesta siten, että se on luonteeltaan deskriptiivinen. Prosessuaalisessa tutkimussuuntauksessa strategiaa ei erikseen rakenneta, vaan se nähdään organisaatioon sisäänrakennettuna toimintana. Suuntaus pyrkii kuvaamaan, selittämään ja analysoimaan strategiaa ja kiinnostuksen kohteita ovat erityisesti toiminta ja tilanteet. Strategian muodostaminen painottaa oppimista, epävarmuuden huomioimista sekä ennalta arvaamattomuutta. Prosessuaalisessa tutkimussuuntauksessa strategia nähdään kärsivällisenä, sisäisenä ja tiedostettuna oppimisprosessina. (Whittington 1993, 27.) Tutkimussuuntauksen tunnetuin tutkija Henry Mintzberg on tarkastellut erityisesti strategioiden toiminnassa kehkeytyvää luonnetta. Mintzberg jakaa strategian kymmenen koulukuntaa voidaan jakaa preskriptiivisiin tai deskriptiivisiin koulukuntiin, niiden pyrkimysten mukaan. Preskriptiiviset eli rationaalista tutkimussuuntausta kannattavan koulukunnan edustajat pyrkivät strategian avulla tavoitteellisuuteen ja muuttamaan organisaation toimintaa. Deskriptiivisen koulukunnan kannattajat puolestaan pyrkivät selittämään, miten strategiat todella muodostuvat (Mintzberg 1998, 9-15.) Prosessuaalinenkaan tutkimussuuntaus ei ole säilynyt kritiikiltä vaan sitä on arvosteltu ympäripyöreäksi, lisäksi deskriptiivistä näkökulmaa on pidetty liian abstraktina päätöksenteolle (Ansoff, 1991; Johnson ym. 2007). Yksi kritiikin aihe on ollut myös se, että kuvailemaan pyrkivä strategiatutkimus tutkii strategiaa jälkikäteen, jo toteutuneena ilmiönä.

Strategiatutkimuksen uusin suuntaus on strategia käytäntönä –lähestymistapa, joka korostaa strategian luonnetta sosiaalisena tapahtumana. Johnsonin ym. (2007, 4) mukaan strategiatutkimuksen käänös käytäntöjen suuntaan ajoittuu 1980-90 –luvulle, kun useimmat sosiaalitieteiden tutkijat (Giddens, 1984; Bourdieu 1990) alkoivat pelkän strategian tarkastelun sijaan kiinnittämään huomioita siihen, mitä ihmiset tekevät. Strategia käytäntönä -lähestymistapa eroaa prosessuaalisesta näkökulmasta siten, että se tarkastelee strategiaa kokonaisvaltaisemmin, koko organisaation toimintana. Siinä missä prosessuaalinen suuntaus pyrkii ymmärtämään, mitä johtajan työ todella on, strategia käytäntönä -tutkimussuuntaus pyrkii olemaan vielä hiukan tarkempi ja löytämään kaikki strategian tekemiseen vaikuttavat seikat. Tutkimussuuntauksessa perinteisesti

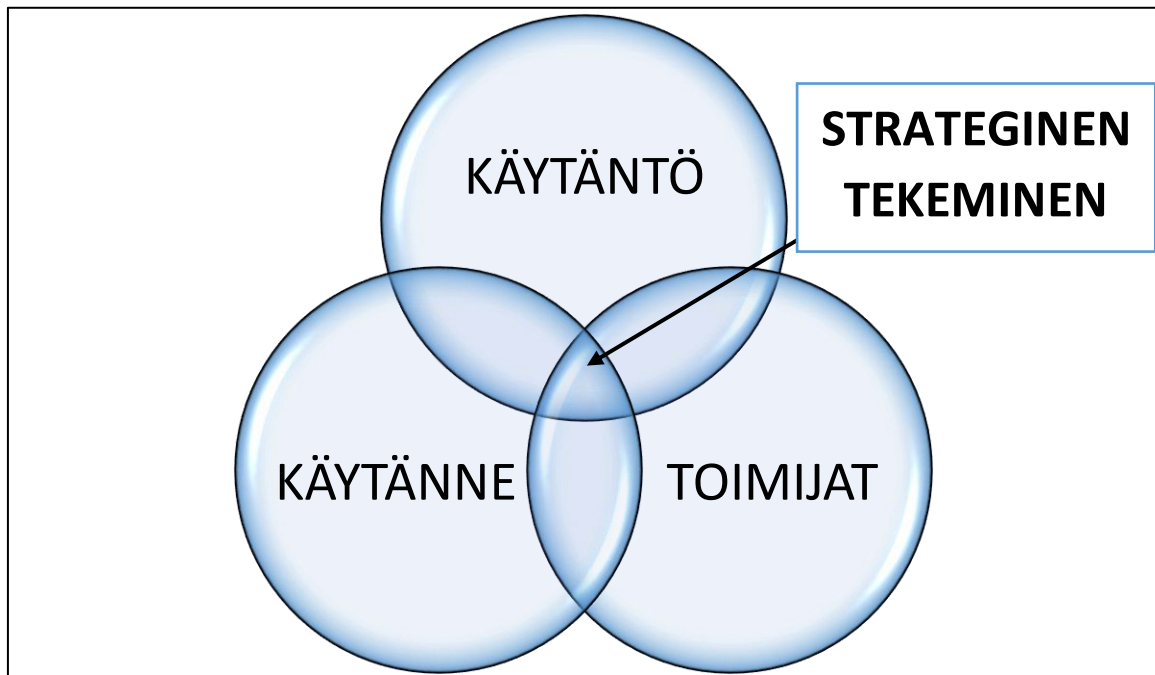
organisaation omaisuudeksi miellettyä strategiaa tarkastellaan yhä useammin käytäntöjen kautta. Strategia on jotain mitä ihmiset tekevät – ei jotain minkä organisaatio tai yritys omistaa. Tässä tutkimuksessa strategia ymmärretään strategia käytäntönä – lähestymistavan mukaan, sillä suuntaus mahdollistaa strategian tarkastelun kokonaisvaltaisemmin ja siihen liittyvien käytäntöjen kautta. Strategiaa tarkastellaan kielenkäyttöön liittyvien käytäntöjen kautta. Kielen käyttö on käytäntö, joka ei ainoastaan kuvaa maailmaa, vaan käyttäessämme kieltä me konstruoimme ne kohteet, joista puhumme tai kirjoitamme. (Jokinen ym. 1993, 18.)

2.3 Strategia käytäntönä

Perinteiset ja prosessuaaliset lähestymistavat tarkastelevat strategiaa usein hieman irrallisena ilmiönä, jättäen huomioimatta, että strateginen tekeminen syntyy toiminnan, toimintojen ja toimijoiden yhteisvaikutuksesta. Ne eivät myöskään huomioi riittävästi strategian tekemisen kontekstia, joka on tässä tutkimuksessa keskeisessä roolissa.

Strategia käytäntönä eli Strategy as Practice korostaa vuorovaikutuksen merkitystä strategian toteutumisessa ja kiinnittää huomiota itse toimintaan sekä seikkoihin, jotka vaikuttavat toimijoiden strategisten toimintojen onnistumiseen. Kiinnostuksen kohteena ovat käytännöt, joilla strategiaa toteutetaan. Keskittymällä ihmisiin ja ihmisten väliseen vuorovaikutukseen näkökulma tuo lisäksi hyvän viitekehyksen strategian viestintäprosessiin. Lähestymistapa siirtää strategian tarkastelun painopistettä organisaatio- eli makrotasolta mikrotason ilmiöksi, joka on jatkuvasti läsnä organisaation jäsenten elämässä. Strategia käytäntönä voidaan Whittingtonin (2006) ajatusmallia mukailien hahmottaa kuvion 1 tapaan, jossa strateginen tekeminen syntyy kolmen eri osa-alueen yhteisvaikutuksesta. Nämä osa-alueet ovat käytäntö, käytänne ja toiminnan harjoittajat eli toimijat (praxis, practices, practitioners). Ne kaikki ovat sidoksissa ja riippuvaisia toisistaan, muodostaen yhdessä strategisen tekemisen

Kuvio 1 Strategisen tekemisen osa-alueet



Mallissa käytäntö on arkipäiväisten käytäntöjen ja rutiineiden muodosta kokonaisuus, jotka voivat olla tiedollisia, fyysisiä, prosessuaalisia, diskursiivisia tai käyttäytymiseen ja motivaatioon liittyviä toimintamalleja. Nämä toimijoiden käytännöt muodostavat strategisen toiminnan ytimen, ja niitä voidaan myös kehittää tai luoda uusia. Käytännöt ovat rutiinin omaista toimintaa, jossa taustalla on ymmärrys ja osaaminen. Käytännöissä kieli on olemassa vain käytössä, niissä diskursseissa mitkä yhdistävät osallistujia rutinoituneella tavalla, tuottaen tiettyjä merkityksiä ja ymmärryksiä. (Reckwitz 2002, 255.).

Käytännöt voidaan siis käsittää rutinoituneiksi toiminnoiksi, jotka ovat muodostuneet organisaatioon ja niiden kautta tai niitä käyttämällä syntyy strateginen käytännne. Käytänteet liittyvät toimintaan ja ne ovat käyttäytymisen, kognitiivisen ja diskursiivisen toiminnan resurssseja, joiden avulla toimijat voivat olla sosiaalisessa vuorovaikutuksessa keskenään. Niiden avulla voidaan ymmärtää, miten strateginen toiminta tapahtuu. (Jarzabkowski ym. 2007, 9.)

Toiminnan harjoittajat eli toimijat osa-alue pitää sisällään käytäntöjen harjoittajat. Toimijat ovat sekä käytäntöihin että käytänteisiin vuorovaikutuksessa olevia yksilöitä, jotka vaikuttavat organisaation toimintaan. Toimijat muovaavat strategista toimintaa sen

mukaan keitä he ovat, kuinka he toimivat ja minkäläisten käytäntöjen mukaan he toimivat. Strategian tutkimuksen näkökulmasta toimijat ovat ilmeisiä tutkimuksen kohteita, koska he ovat aktiivisia toiminnan rakentajia. Toiminnan, joka on organisaation olemassaolon ja selviytymisen kannalta välttämätöntä. (Jarzabkowski ym. 2007.)

Tutkimuksessa strategian kontekstina toimiva sosiaalinen media korostaa käytäntöä, kielen käyttöön liittyviä käytäntöjä, joista muodostuu käytänne eli tapa toimia. Käytäntöjä työssä kuvataan strategian sisällöstä tuotettujen diskurssien avulla, mutta tutkimus tiedostaa myös toimijoiden tavan toimia omista lähtökohdistaan.

Strategia käytäntönä on haasteellinen tutkittava, koska uusia käytäntöjä rajoittavat entiset käytännöt, käytäntöjen muuttamiseen sekä niitä vakiinnuttamaan pyrkivät käytännöt. Käytäntöjen strategisuuden tutkimuksessa haasteena on siten paitsi kokonaisuuden, myös sen osien identiteetin paljastaminen sekä suhteiden täsmentäminen osien ja kokonaisuuksien välillä. Tutkimuksen tulee siten hahmottaa kyseisen järjestelmän dynamiikkaa ajassa ja paikassa kehkeytyvänä, mutta aina häviämislle alttiina sosiaalisena ja toiminnallisena kokonaisuutena. (Huotari, 2012, 43-49.)

Pikka-Maria Laineen mukaan strategia käytäntönä –tutkimuksissa uusiintuvat realistiset ja representationaliset käsitykset, vaikka niiden tietoa ei pidetäkään yhteismitallisena. Laine esittää vaihtoehtoisia tapoja ymmärtää strategiakäytäntöjä poststrukturalistisen diskurssi- ja käytäntöteorian avulla. Poststrukturalistinen ajattelu perustuu relationalistiseen ontologiaan eli merkitysten rakentumiseen jatkuvasti muuntuvassa käytäntöjen verkostossa. Ajatusmallissa organisaatio mielletään jatkuvasti muuntuvaksi ja suhteiden verkoston määrittämäksi, jota ei voi irrottaa omaksi entiteetikseen. Strategiaa ei siten mielletä sellaiseksi, että sen avulla edes pystytään kontrolloimaan organisaatiota, toiminta-ympäristöä tai niiden välistä suhdetta. Realistinen ontologia ilmenee tutkimuksissa haluna ymmärtää paremmin, mitä ihmiset todella tekevät ja representationalismi muun muassa siten, että tutkijat voivat asettua tilanteen ulkopuolelle tarkastelijoiksi selvittämään tulkinnat ja merkitykset. (Laine 2010, 30.)

Tutkimuksessa strategia käytäntönä -lähestymistapa ymmärretään Laineen ajatusmallin mukaan siten, että organisaatio on jatkuvasti muuntuva ja suhteiden verkoston määrittämä kokonaisuus. Strategian tavoitteena ei siten ole kontrolloida organisaatiota sen enempää kuin sitä ympäröivää toimintaympäristöäkään. Strategiaa työssä tarkastellaan kielenkäytön tuottamien diskurssien avulla.

2.4 Sosiaalinen media

Sosiaalisesta mediasta suositellaan Suomessa käytettäväksi ilmaisua yhteisöllinen media, jonka merkitys on Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen mukaan yksiselitteisempi. Tutkimuskeskuksen mukaan sana *sosiaalinen* on niin monitulkintainen, ettei sen merkitys käytössä helposti avaudu (Kotimaisten kielten tutkimuskeskus). Tässä tutkimuksessa pitäydytään kuitenkin ilmaisussa sosiaalinen media, koska se on yleisemmin käytetty ja siten paremmin tunnettu termi kuvaamaan tutkimuksen kontekstina olevaa yhteisöpalvelin Facebookia ja muita sosiaalisen median tyyppejä.

Andreas M. Kaplan ja Michael Haenlein (2009) määrittelevät sosiaalisen median siten, että se on joukko Internet-pohjaisia sovelluksia, jotka ovat syntyneet Web 2.0:n ideologiselle ja teknologiselle pohjalle ja joiden sisällön luominen ja muokkaaminen on käyttäjille mahdollista. Sosiaalisesta mediasta on olemassa joukko erilaisia määritelmiä, mutta siihen kuuluvaksi mielletään ainakin yhteisöpalvelimet Twitter, Facebook, YouTube ja LinkedIn. Lisäksi siihen kuuluvat myös virtuaaliset pelimaailmat, virtuaalisen elämät sekä blogit. Sosiaalinen media voidaan jakaa myös sen sosiaalisen läsnäolon, media runsauden, käyttäjän itseilmaisun ja julkitulon perusteella. Esimerkiksi yhteisöpalvelin Facebook mahdollistaa laajemman sosiaalisen kommunikoinnin jäsenten kesken, kuin videopalvelu YouTube, jossa käyttäjät voivat ainoastaan katsoa, ladata tai kommentoida sieltä löytyviä videoita. Kaikki tutkijat eivät kuitenkaan pidä Web 2.0:n mukaista viitekehystä riittävän kattavana, huolimatta siitä, että se sisältää käsityksen uudesta ja evoluutionaarisesta tekniikasta. (mm. Treem, 2015 Fuchs-Kittowski, Klassen, Faust, & Einhaus, 2009.) McAfee (2009) esimerkiksi on kuvannut Web 2:0 sovellusten alustaksi, joka mahdollistaa helpon vuorovaikutuksen, mutta jolta puuttuu muodollinen rakenne. Kuitenkin akateeminen tutkimus yhdistää sosiaalisen median vapaasti sosiaaliin alustoihin, koska terminä niiden yhdistelmä on liian pitkä käytettäväksi. Sosiaalisen median teknologia ei tämän käsityksen mukaan edusta uutta paradigmaa, sillä tietokoneiden välityksellä tapahtuva kommunikointi (CMC; computed-mediated communication) on ollut käytössä jo 1990-luvun lopulla, kun esimerkiksi puhelinvalmistaja Erickson loi ”jatkuvaan keskusteluun” perustuvan sosiaalisen vuorovaikutusmallin. (Treem 2015, 53-74.)

Vaikka sosiaalisen median teknologiaa ei aina mielletäkään uudeksi paradigmatoksi, on varsin ilmeistä että yhteisömediat ovat muuttaneet käsitystämme maailmasta. Sosiaalisen median paradigma on muuttanut perinteistä tieteen paradigmaa, joka koskee tiedon

keruuta ja käsittelyä sekä reaaliaikaista ja paikatonta tapaa operoida uutta tietoa. Sosiaalinen media on rikkonut viestinnän vanhan ja epäsosiaalisen käytännön, joka perustui jakamisen ajatukseen. Sosiaalisessa mediassa yksilöt pyrkivät luomaan käsitteiden kautta järjestystä maailmansa, ja mitä pidemmälle edenneestä innovaatiosta on kyse, sitä enemmän löytyy yhteisiä käsitteitä, joilla jäsenet luovat abstraktioita uusien ilmiöiden ympärille. Yrityksille uusi mediasisältö tarjoaa vapaan alustan, joka poikkeaa oleellisesti vanhasta mediasta ja sen tavasta jakaa yhteistä mediasisältöä (Luostarinen 2010,11-44). Tämän työn seuraavissa alaluvuissa sosiaalista mediaa tarkastellaan tutkimuksen ja organisaation näkökulmasta sekä pohditaan niitä haasteita, minkälainen konteksti sosiaalinen media strategiatyölle on. Sosiaalisen median tyypistä johtuen, toimijat joutuvat muun muassa pohtimaan erilaisia keskustelumuotoja, jotka ovat kullekin tyypille ominaisia.

Verkkokeskustelut ja –palvelut on tutkimuksessa jaettu tyypillisesti synkronisiin ja asynkronisiin palveluihin, joista ensimmäisellä tarkoitetaan reaali-aikaista (lähinnä chat-tyyppistä) viestintää ja jälkimmäisellä esimerkiksi sähköpostin kaltaista viestintää, joka voi tapahtua myös viiveellä. Jaottelu painottaa sitä, että verkossa viestit voivat siirtyä paitsi paikan, myös ajan yli. Lähinnä verkkoviestintää koskeva jaottelu erottelee viestinnän yksityiseen ja julkiseen – länsimaisen ajattelun mukaan. Esimerkiksi Facebook ja Twitter mahdollistavat, että kuka tahansa voi löytää niiden sisällöt hakukoneen avulla. Toisaalta myös käyttäjät itse määrittelevät näitä rajoja eri käytänteiden avulla. (Laaksonen, Matikainen & Tikka, 2013.)

Tänä päivänä tiukkaa rajanvetoa julkisen ja yksityisen välille on hankala tehdä ja sen vuoksi esimerkiksi Facebookin yksityisyysasetuksista käydään välillä kiivastakin keskustelua. Facebookin kaltaisessa sosiaalisessa mediassa onkin Laaksonen ym. (2013) mukaan aiheellista pohtia myös sitä, tulisiko siinä täysin yksityisyyttään pystyä säilyttämäänään. Ei tietenkään ole tarkoituksenmukaista, että käyttäjä menettää yksityisyytensä, mutta osallistumalla sosiaaliseen mediaan käyttäjä kuitenkin lähtökohtaisesti pyrkii saavuttamaan julkisuutta - kuka milläkin tasolla.

Strategiaa viestivän organisaation näkökulmasta yksityisyyden pohtiminen tuskin muodostuu ongelmaksi, vaan kyse on enemmänkin vastaanottajan eli päivitystä kommentoivan käyttäjän yksityisyydestä. Viranomaisen ei usein voi kommentoida yksityishenkilön päivitystä loukkaamatta tämän yksityisyyttä, mikä esimerkiksi Facebook-päivityksiä tekevän viranomaisen täytyy huomioida. Rajoitus asettaa myös itse

päivityksille vaatimuksen; niiden täytyy pysyä yleisellä tasolla.

Verkkokeskustelujen muodot ovat pitkälti vakiintuneita viesti- ja kommenttiketjujen myötä, mutta siitä huolimatta samankaltaisten verkkopalveluiden sisälle muodostuu usein erilaisia käyttökulttuureita ja käyttäjäyhteisöjä. Laaksosen ym. (2013) mukaan muun muassa kommunikation puhetapa ja -tyyli, sekä ajankohdan yhteiskunnallinen ja kulttuurinen konteksti määrittelevät sen, minkälaisia keskustelijoita millekin palstalle päätyy. Nämä käyttötapojen erot puolestaan vaikeuttavat entisestään verkkokeskustelun eri muotojen jaottelua ja määrittelyä.

Strategian näkökulmasta erilaiset kulttuurit ja käyttäjäyhteisöt merkitsevät sitä, että olemassa olevat käytännöt vaikuttavat siihen, miten strategiasta voidaan sosiaalisessa mediassa puhua. Tutkijan tulee siis osana analyysia ymmärtää keskustelun konteksti ja kyseiselle alustalle kehittyneet vuorovaikutustavat. (Laaksonen ym. 2013).

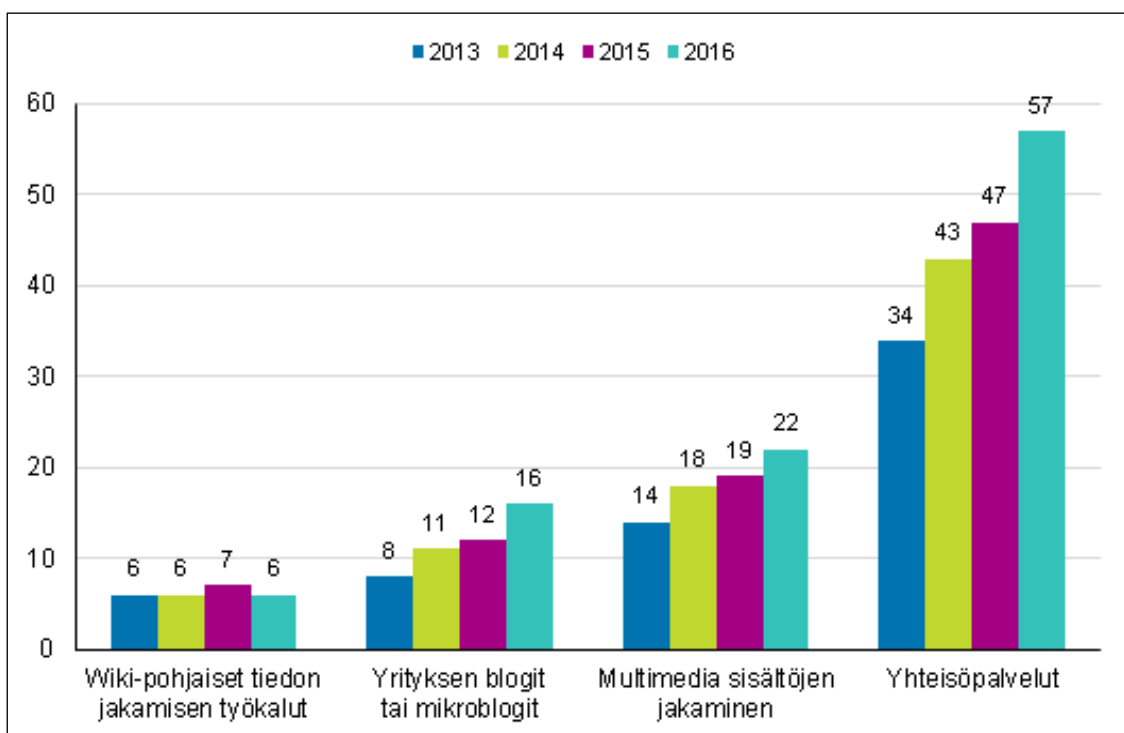
Verkkokeskusteluja voidaan analysoida eri tavoin. Laaksosen ym. (2013) mukaan vuorovaikutuksen tutkimuksen historiassa on hahmoteltavissa kaksi päälinjaa: ryhmädynaaminen vuorovaikutuksen tutkimus sekä keskusteluanalyysi. Näiden lisäksi verkkokeskustelut tarjoavat aineistoa erilaisten tekstianalyysien, yhteiskunnallisten ilmiöiden ja verkossa muodostuvien yhteisöjen ja identiteettien tarkasteluun. Tutkimuksessa verkkokeskustelujen avulla voidaan keskittyä ihmisten toimintaan verkossa ja selvittää miten tieto leviää verkkokeskusteluissa ja minkälaista tietoa kansalaiset tarvitsevat. Verkkokeskusteluja analysoimalla voidaan myös tutkia ihmisten tapoja ja käsityksiä puhua jostain asiasta. Niitä voidaan tutkia myös ilmiönä ja tarkastella rikastuttavatko ne demokratiaa vuoropuhelullaan tai miten ne eroavat kasvotusten tapahtuvasta puhumisesta. Verkkokeskustelujen analyysissa painottuvat aineiston erityispiirteet eli niiden riippumattomuus tutkijasta, anonyymiyys, ei-kasvokkain oleminen sekä aineiston edustavuus. Aineistot ovat tutkijasta riippumattomia eli verkossa ihmiset päättävät keskustelun kulun. Tutkijan kannalta tämä voi aiheuttaa ongelman, koska tutkija ei voi esittää tarkentavia kysymyksiä. Siksi tutkijan tulee pysyä siinä, mitä tulee esiin ja tulkita varovasti sitä, mikä ei tule. Verkkokeskustelua analysoitaessa on pohdittava lisäksi sen syntykontekstia eli sitä, millä sivustolla keskustelu käydään ja onko sen syntyyn mahdollisesti vaikuttanut jokin ajankohtainen tapahtuma.

Tässä tutkimuksessa lähtökohtana on strategian leviäminen verkkokeskustelussa. Tutkimus keskittyy myös verkossa käytävään keskusteluun ilmiönä, pohtimalla sitä,

minkälainen konteksti Facebook on strategian viestinnälle.

Suomalaiset yritykset näyttävät löytäneen sosiaalisen median tämän vuosikymmenen kuluessa, sillä Tilastokeskuksen mukaan vähintään kymmenen henkilöä työllistävistä yrityksistä sosiaalista mediaa käyttää 60 prosenttia. Yleisimmin sosiaalinen media on käytössä informaation ja viestinnän toimialalla (90%) ja harvimminkin rakentamisen toimialalla (33 %). Kuvio 2 ilmenee, että sosiaalisen median tyypeistä yleisin on yhteisöpalvelut, joita käyttää 57 prosenttia yrityksistä. Yhteisöpalvelujen käyttö on lisääntynyt vuosien 2015-2016 välisenä ajanjaksona kymmenellä prosentilla ja vuodesta 2013 lähtien 23 prosentilla. Tutkimuksen mukaan yhteisöpalveluiden käyttö keskittyy Suomessa muutamisiin palveluihin. Näistä Facebookin asema on ylivoimainen; kaikista yhteisöpalvelua käyttävistä suomalaisista 95 prosenttia käyttää Facebookia.

Kuvio 2 Yritysten käyttämät sosiaalisen median tyypit



(lähde: Väestön tieto- ja viestintätekniikan tutkimus 2012, Tilastokeskus)

Facebookin toiminta perustuu mainosrahoitukseen ja sivusto tarjoaa käyttäjilleen ilmaisen käyttäjäprofiilin, jonka avulla käyttäjä voi pitää yhteyttä ystäviinsä. Facebookissa on lisäksi mahdollisuus liittyä erilaisiin yhteisöihin ja saada niiden kautta

tietoa tulevista tapahtumista tai erilaisista organisaatioista. Sivuston käyttö perustuu käyttäjän omaan aikajanaan (seinään), johon kaverit voivat kirjoittaa viestejä ja jossa käyttäjä voi kertoa omia tilapäivityksiään. Facebookin etusivulta käyttäjä näkee uusimpien tapahtumien koosteen, uutisvirran. Facebook –käyttäjäprofiilin voi luoda kuka tahansa ja aikajanelle käyttäjä voi lisätä päivityksiä, kuvia, videoita rajoittamattoman määrän.

Facebookin kasvu on johtanut siihen, että myös organisaatiot käyttävät sitä yhä aktiivisemmin muun muassa tiedottamiseen, brändin luomiseen ja markkinointiin. Ovatko taloudelliset tai markkinoinnilliset hyödyt sitten ainoita asioita, jota organisaatiot sosiaalisessa mediassa tavoittelevat? Soininen ym. (2010, 108-109) kysyvät, sosiaalista (kirjassa terminä käytetään: yhteisöllistä) mediaa käsittelevässä kirjassaan, kannattaako sosiaalisen median avulla tavoitella muuta kuin rahallista hyötyä? Kirjoittavat päätyvät siihen, että sosiaalisesta mediasta on hyötyä lähes jokaiseen yrityksen toimintoon, kun suunnitteluun ja tavoitteiden asetteluun paneudutaan riittävästi. Tästä kumpuaa myös tarve tutkia sosiaalisessa mediassa käytäviä verkkokeskusteluja tarkemmin ja pohtia, minkälaisia keskustelumuotoja (käytäntöjä) eri sosiaalisen median tyyppit rakentavat.

3. TUTKIMUSAINEISTO JA ANALYYSIMENETELMÄT

Tässä kappaleessa esittelen tutkimukseni kohteen, aineiston; aineiston hankinnan ja analyysimenetelmät sekä perustelen tutkimuksen menetelmällisiä painotuksia. Tutkimukseni metodologinen viitekehys muodostuu diskurssianalyysista, jonka esittelen ensimmäiseksi. Tutkimukseni on tapaustutkimus Suomen Tullista, jota esittelen seuraavassa alaluvussa. Seuraavissa alakappaleissa esittelen tutkimusaineistoni keruun ja rajauksen sekä perustelen niihin liittyviä valintojani. Viimeisessä kappaleessa arvioin tutkimuksen eettisyyttä ja uskottavuutta sekä omaa positioitani tutkijana.

3.1 Diskurssianalyysi

Tutkimukseni tarkoituksena on ymmärtää, miten Tulli tekee strategiaa sosiaalisessa mediassa. Diskurssianalyysi tutkimusmetodina mahdollistaa strategiasta käytettävän kielen yksityiskohtaisen analysoinnin niistä lähtökohdista, miten sosiaalista todellisuutta strategiasta sosiaalisen median kontekstissa tuotetaan. Tutkimalla minkälaista strategiadiskurssia Tulli Facebookissa harjoittaa, pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseeni. Tässä tutkimuksessa keskiössä ovat strategiaan liittyvät diskurssiiviset käytännöt. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu strategia käytäntönä –suuntauksesta, jonka kiinnostuksen kohteena ovat strategian toteuttamisessa tarvittavat käytännöt. Diskurssianalyysissa kiinnostus on suunnattu kielen käytäntöihin, joilla rakennetaan sosiaalista todellisuutta. Tutkimuksessa strategiaa tarkastellaan diskurssiivisten käytäntöjen avulla, joilla organisaatio luo sosiaalista todellisuutta strategiasta. Viitekehukset nivoutuvat hyvin yhteen tutkimuksessa, jossa käytäntöjen tunnistamisen kannalta keskeistä on ymmärrys toiminnan kontekstista ja siinä vallitsevista käytännöistä. Tutkimuksen tieteellinen kontribuutio on näiden käytäntöjen kuvaaminen strategiadiskurssille uudessa kontekstissa, sosiaalisessa mediassa

Kieli ja vuorovaikutus tutkimuskohteina ovat yleistyneet tällä vuosituhanella johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa, kun huomio on yhä enemmän keskittynyt ihmisten kielenkäyttöön osana ihmisen toimintaa ja sosiaalisen todellisuuden rakentumista. Strategian tutkimukselle tämä on merkinnyt sitä, että se on auttanut meitä ymmärtämään paremmin strategian kielen erilaisia ilmenemismuotoja ja tapoja, joilla strategiaa voidaan teoretisoida ja tutkia empiirisesti. Strategiatyöhön kuuluva strategiapuhe on ollut

tutkimuksessa viime vuosikymmeninä keskiössä, kun tutkimus on keskittynyt strategiasta käytettävään kieleen ja strategian viestintään. Strategian sijoittaminen diskurssiin vie tätä tutkimusta eteenpäin, tunnustamalla myös ne sosiaaliset käytännöt, joita strategiapuheeseen liittyy. (Balogun ym. 2014, 2.)

Laajasti ymmärrettynä diskurssianalyysillä viitataan kaikkeen kielen sosiaaliseen ja kognitiiviseen tutkimukseen; esimerkiksi tekstin, kielen tai puheen tutkimiseen useista eri näkökohdista. Diskurssianalyysi ei siis ole yksittäinen tutkimusmenetelmä, vaan paremminkin väljä teoreettinen ja metodologinen viitekehys, joka on mahdollistanut monenlaisen tutkimuksen tekemisen. (esim. Fairclough 1992; Jokinen, Juhlia & Suoninen 1993; Jokinen & Juhila 1999.) Johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa diskurssin käsite pohjautuu yleensä yhteiskuntatieteiden tutkimusperinteeseen, jossa diskurssit ymmärretään vakiintuneiksi puheikäännöiksi, jotka osaltaan rakentavat ja tuottavat sitä ilmiötä, jota ne kuvaavat. (Siltaoja & Vehkaperä, 2011, 209.) Määritelmän taustalla näkyvät ranskalaisen filosofi Michael Foucaultin (1926-1984) ajatukset, joka on yksi tunnetuimpia diskurssi-analyttikkoja. Foucault määrittelee diskurssin joukoksi väitelausumia (ilmauksia), sikäli kun ne kuuluvat samaan diskurssiiviseen muodostelmaan. Diskurssi muodostuu aina useista lausumista, jotka yhdessä muodostavat diskurssiivisen muodostelman. Foucault'laisessa kontekstissa diskurssit muodostuvat käytännössä ja niitä säätelee tietty diskurssiivinen käytäntö – joukko ajallisesti ja paikallisesti muodostuneita historiallisia sääntöjä. Foucault liittää diskurssihin myös vallan. Valta on aina paikalla, eikä mikään ole siitä vapaata. Diskurssit voidaan ymmärtää puheeksi tai kirjoitukseksi, joihin on kytketty tietty merkitys. Ne noudattavat kyseiselle diskurssille ominaisia sääntöjä ja sitovat niihin sisältyviä ilmauksia. Diskurssille keskeistä on lisäksi interdiskurssiivisuus; diskurssin määrittäminen suhteessa toisiin lausumiin. (Husa, 1995, 43).

Diskurssianalyysi metodina sallii hyvin erilaisia tarkastelun painopisteitä ja menetelmällisiä sovelluksia. Tutkimuskysymyksestä tai tutkijasta riippuen tarkastelun kohteena voivat olla kielen käyttö todellisuuden heijastajana, erilaiset merkityssystemit, konteksti, toimijan kiinnittyneisyys merkityssystemeihin tai kielen käytön seuraukset. (Jokinen ym., 17). Tässä tutkimuksessa diskurssianalyttinen päättely on seurannut Arja Jokisen, Kirsi Juhilan ja Eero Suonisen (1993; 1999) viitoittamaa diskurssianalyysin tietä. Diskurssianalyysissä mielenkiinto ei kohdistu tekstin hermeneuttisiin merkityksiin, vaan itse diskurssiin ja siihen, mitä sen avulla tehdään ja mitkä ovat sen tehtävät.

Diskurssianalyysissa tavoitteena on siten selitysvoimaisempi kuvaus sosiaalisen todellisuuden rakentumisesta ja siitä, miten sitä kielen käytöllä jatkuvasti rakennetaan. Tässä tutkimuksessa diskurssiin kuuluvaksi kielenkäytöksi ymmärretään sekä Facebookin tekstipäivitykset että niihin mahdollisesti liittyvät emojiit, joilla kielenkäyttäjät merkityksellistävät strategiaa.

Alun perin japanin sanoista e (kuva) ja modzi (kirjoitusmerkki) tulevat symbolit ovat yleistyneet viimeisen viiden vuoden aikana kaikessa sähköisessä viestinnässä siinä määrin, että on jopa pohdittu, voidaanko niitä pitää aivan omana kielenään. Emojiit ovat pikkuruisia hymynaamoja, jotka ovat olennainen osa sähköistä viestintää. Erilaisia tunnetiloja kuvaavia symboleja ja kuvakkeita on Facebookissa saatavilla lukuisia ja niiden ”kielenomaisilla” piirteillä tekstiin voidaan lisätä sävyjä ja hienovaraisuuksia, jotka puuttuvat tavallisesta tekstistä. Käytössä oleva emojiivalikoima on muun muassa Applen, Googlen, Samsungin ja Microsoftin yhdessä perustaman Unicode-konsortion kehittämä. Yhtenäisen emojiivalikoiman ansiosta kaikilla emojjeilla on laitteesta tai ohjelmistosta riippumaton koodi ja nimi. Samasta nimestä huolimatta emojiien ulkonäöt voivat vaihdella eri järjestelmissä, sillä jokaisella laitteella on oma tyylinsä. Tässä tutkimuksessa esiintyvät emojiit ovat Microsoftin ohjelmiston hymynaamoja ja ne ymmärretään apuvälineinä helpottaa tekstin todellisen merkityksen välittymistä. (Thorne, 2017.)

Diskurssianalyysille on tyypillistä oman kulttuurimme ”ulkopuolista maailmaa” luovien konstruktioiden, niiden vakiintumisen ja vaihteluiden näkyväksi tekeminen ja eksplikointi (Fairclough 1992, 41; Potter & Wetherell 1989, 81.). Konstruktiivisuuden idea liittyy kielen jäsentämiseen sosiaalisesti jaettuina merkityssysteemeinä eli merkitykset rakentuvat suhteessa toisiinsa ja perustuvat niiden keskinäiseen erottumiseen. Konstruktiivisen merkityssysteemin ajatus sisältää myös ei-heijastavuuden idean, jonka mukaan kieli ei ole todellisuuden kuva. Tulkinta ei kuitenkaan tarkoita kielenkäytön erottamista oikeasta todellisuudesta, eikä todellisuuden muodostamista pelkistä merkityksistä, vaan asioiden ja esineiden tarkastelua merkityksellistämällä ne. Kielen käyttö on käytäntö, jolla me konstruoimme ne kohteet, joista puhumme tai kirjoitamme. Oman kulttuurimme jäsenenä meidän on kuitenkin vaikea havaita sanojen konstruktiivisuutta ja jopa neutraaleiltakin tuntuviissa kuvauksissa käyttämämme sanat lataavat kohteisiinsa piileviä oletuksia siitä, mikä on luonnollista. Diskurssianalyysin avulla on mahdollista tehdä näkyväksi ja eksplikoida tällaisia konstruktioita. (Jokinen ym.

1993, 18-19.) Tutkimuksessa mielenkiinto ei siten kohdistu strategian sisällön ja tekstiyhteyden löytämiseen, vaan siihen, minkälaisilla sanavalinnoilla, teksteillä sekä niihin liittyvillä emojeilla strategiaa sosiaalisessa mediassa konstruoidaan. Diskurssianalyysin tutkijoiden mukaan merkityssysteemit eivät ole yhtenäinen kokonaisuus, vaan useiden rinnakkaisten tai keskenään kilpailevien systeemien kenttä, jotka merkityksellistävät maailmaa, sen prosesseja ja suhteita, eri tavoin. Merkityssysteemeistä voidaan arkikielessä käyttää diskurssin sijaan myös tulkintarepertuaarin käsitettä. (Jokisen ym. 1993, 26-28.) Tässä työssä diskurssikäsitteellä tarkoitetaan strategista toimintaa kuvaavaa pääkäsitettä ja repertuaarikäsitteellä pääkäsitteestä eroteltuja erilaisia tekstityylejä. Diskurssianalyysissa tutkimuksen keskiössä eivät ole repertuaarit tai diskurssit sinänsä, vaan kyse on sen tulkitsemisesta, miten ne erilaisissa sosiaalisissa käytännöissä aktualisoituvat. Analysoimalla kielenkäytön vaihtelevuutta kysyn aineistolta, millaisia strategiaan liittyviä merkityssysteemejä Tullin Facebook -sivujen päivityksissä on identifioitavissa. Ja miten näitä merkityssysteemejä tehdään ymmärrettäväksi sosiaalisessa mediassa. Edelleen, analysoimalla vallan ja diskurssien keskinäisiä suhteita, kysyn aineistolta, miten näitä valtasuhteita tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä.

Diskursiiviseen maailmaan nähdään oleellisesti kuuluvaksi konteksti, joka rikastuttaa aineiston analyysia. Kontekstuaalisuutta korostava diskurssianalyysi eroaa monista muista tutkimuksista, joissa halutaan hävittää kaikki epäluonnolliset ilmiöt puhtaiden tutkimustulosten aikaansaamiseksi. Vankasti aineistoon nojaavassa metodissa konteksti voi rakentua joko aktuaalisessa toiminnassa tai konkreettisen tapahtumatilanteen ulkopuolella. (Jokinen ym. 1993, 29-33.) Tutkimuksessa aineisto muodostuu Facebookista kerätyistä päivityksistä, johon olen tutkimuksessani pyrkinyt vastaamaan muodostamalla ensin oman käsitykseni tutkimuksen kohteena olevasta strategiasta sekä kontekstina toimivasta sosiaalisesta mediasta ja suhteuttamalla aineistoni analyysin tähän tulokulmaan.

DA-tutkimuksessa funktionaalisuus kiinnittää huomion siihen, mitä kielen kielenkäyttäjällä milläkin ilmaisullaan tekee ja tulee tuottaneeksi. Funktioiden tulkinnassa kyse ei ole toimijan itsensä tarkoittamasta vaikutuksesta, joten se ei edellytä sen pohtimista, onko toiminta tietoista vai ei. Kiinnostuksen kohteena voi olla esimerkiksi se mitä eri tilanteissa tullaan tehneeksi, mitä funktioita täyttäneeksi. Kielen analysoinnissa huomio kiinnitetään jatkuvasti muuttuviin vuorovaikutustilanteisiin, joissa kielen käytön funktiot tuotetaan.

Strategiasta käytettäviä ilmaisuja ei siten oleteta yksiselitteisiksi, vaan niihin liittyy erilaisia kielen käytön tilannekohtaisia funktioita. Tilannekohtaisten funktioiden ohella kielen käytöllä voi olla myös ideologisia seurauksia, jotka liittyvät diskurssien ja vallan yhteen kietoutumiseen. (Jokinen ym. 1993, 41-42.)

Diskurssianalyysia voidaan luokitella myös muista lähtökohdista. Yhteiskuntatieteissä diskurssianalyysi voidaan karkeasti jakaa tulkitsevaan ja kriittiseen, joista ensimmäinen keskittyy kielenkäytön vaihtelevuuteen ja sisältöön ja jälkimmäinen kielenkäytön ja vallan välisiin suhteisiin sekä kielen seurauksellisuuteen. Kriittisen diskurssianalyysin lähtökohdat nojaavat usein kriittiseen realismiin ja tutkijan kiinnostuksen kohteena kielelliset ja sosiaaliset rakenteet, joiden avulla esimerkiksi tietoamme asioiden tilasta ja sosiaalisesta todellisuudesta säädellään. Kriittisen diskurssianalyysin perusajatuksena on ottaa lähtökohdaksi kriittisyys, eli oletus tekstisteissä olemassa olevasta valtaerosta ja ideologisesta tavoitteesta ja keskittyä nimenomaan konteksteihin. (Siltaoja & Vehkaperä, 2011, 213-219.) Sosiaalinen media korostaa kontekstuaalisuutta, sitä miten strategiadiskursseja tuotetaan, uusinnetaan ja muunnetaan sosiaalisen median käytännöissä.

Tutkimuksessa noudatetaan tulkitsevan diskurssianalyysin lähestymistapaa, sillä vaikka kontekstin merkitys tutkimuksessa onkin olennainen, tutkimuksen painotus on kuitenkin kielenkäytön vaihtelevuudessa ja sisällössä. Tulkitsevassa diskurssianalyysissä tutkimus keskittyy teksteissä tuotetun tai ylläpidetyn sosiaalisen todellisuuden yksityiskohtiin. Siinä ei keskitytä pelkästään tunnistamaan subjektiivisia merkityksiä yksittäisistä teksteistä vaan tunnistamaan yleisempiä diskursseja, joissa tuotetaan ja ylläpidetään kollektiivisia merkityksiä ja tulkintoja ilmiöistä ja asiantiloista.

Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa strategiasta tuotettuja merkityksiä ja tulkintoja, eikä niinkään pohtia sitä, miten siitä saatavaa tietoa kielenkäytön avulla säädellään. Tutkimuksen perusolettama on, että strategiaprosessia keskeisinä olevat diskurssit ovat sosiaalisesti konstruoituja. Myös tulkitseva diskurssianalyysi huomioi kontekstin, sillä sen lähtökohtana on, ettei tekstiä ole olemassa ilman vastaanottajaa eli tulkitsijaa, joten tekstit eivät ole kontekstista riippumattomia. (Siltaoja & Vehkaperä, 2011, 216.)

3.2 Suomen Tulli

Suomen Tulli on valtionvarainministeriön tulosohjaama virasto ja osa Euroopan unionin tullijärjestelmää. Tullin tehtävänä on edistää ulkomaankaupan sujuvuutta ja varmistaa sen oikeellisuus, kantaa tehokkaasti tavaraveroja, tarjota palveluita asiakaslähtöisesti sekä suojata yhteiskuntaa, ympäristöä ja kansalaisia.

Tulli huolehtii, että maahan tulevat ja maasta lähtevät tavarat liikkuvat kontrolloidusti ja että niiden tulliselvityksessä noudatetaan EU:n ja kansallisen lainsäädännön vaatimuksia. Tulli laatii ja julkaisee Suomen virallisen ulkomaankauppatilaston sekä muita ajankohtaiskatsauksia viranomaisten, elinkeinoelämän, poliittisten päättäjien ja julkisen sanan käyttöön. Tulli kantaa EU:n ulkopuolisten maiden kanssa käytävässä kaupassa tavaroista tullit, tuontimaksut ja arvonlisäveron sekä valvoo, että tavarat ilmoitetaan tulliverotuksen kannalta oikein. Tulli kantaa väylämaksut, joita peritään Suomen satamissa käyville aluksilta sekä huolehtii useiden muiden lainsäädännössä sille määrättyjen verojen ja maksujen kannosta. Tulli huolehtii myös Ahvenanmaan verorajan arvonlisäverotuksesta. Yhteiskunnan turvaamiseen liittyvät Tullin tehtävät koskevat kuljetusketjun ja turvaamista ja tavaraturvallisuuden varmistamista sekä ja rajat ylittävän rikollisuuden torjumista. Tehtävät muodostuvat kansalaisten terveyteen, hyvinvointiin ja turvallisuuteen sekä ympäristöön kohdistuvien uhkien torjumisesta. Niihin kuuluvat lisäksi huumeiden ja muiden vaarallisten aineiden salakuljetusten sekä harmaan talouden torjunta. Tulli on toimivaltainen viranomaisena rajat ylittävän liikenteen valvonnassa ja lisäksi se hoitaa useita toimeenpano- ja valvontatehtäviä eri ministeriöiden ja hallinnonalojen lukuun.

Tullin strategiset tavoitteet määräytyvät sen tehtävien pohjalta, jakautuen yhteiskunnan kannalta vaikuttaviin, toiminnallisen tuloksellisuuden kannalta vaikuttaviin ja voimavarojen kannalta vaikuttaviin tavoitteisiin alla olevan kuvan (Kuva 1) mukaisesti. Yhteiskunnan kannalta vaikuttavissa tavoitteissa painottuvat asiakaslähtöisyys, harmaan talouden torjunta sekä yhteiskunnan suojaamista koskevat (tavaraturvallisuuteen ja rajat ylittävän rikollisuuden torjuntaan liittyvät) tavoitteet. Toiminnalliseen tuloksellisuuteen Tulli pyrkii muun muassa rakentamalla organisaation rakenteet ja prosessit siten, että teknologia ja toimintamallit tukevat ajasta ja paikasta riippumatonta toimintaa. Toiminnallisuuden tavoitteessa korostuu myös kansallinen ja kansainvälinen yhteistyö eri viranomaisten kanssa. Voimavaroja koskevat tavoitteet painottuvat henkilöstöön ja taloudellisiin resursseihin ja niissä korostuvat henkilöstön osaaminen ja johtamisen Tullin

tehtävä on huolehtia siitä, että maahan tulevat ja maasta lähtevät tavarat liikkuvat kontrolloidusti ja että niiden tulliselvityksessä noudatetaan EU:n ja kansallisen lainsäädännön vaatimuksia. Asiakaslähtöisyyteen se pyrkii mahdollisimman helpoilla, nopeilla ja edullisilla digitaalisilla asiointipalveluilla. (Tulli 2017.)

Kuva 1 Tullin strategiset tavoitteet



(Lähde: Tulli.fi)

Tullin organisaatio on jaettu siten, että suoraan pääjohtajan alaisuudessa toimivat esikunta, sisäinen tarkastus sekä valtion edun- ja oikeudenvallvonta. Pääjohtajan alaisuudessa toimii lisäksi valvonta-analytiikkaan erikoistunut tullilaboratorio, joka toimii myös muiden toimialojen viranomaislaboratoriona. Edellä mainittujen lisäksi pääjohtajan alaisuudessa toimivat valtakunnalliset ulkomaankauppa- ja verotusosasto hallinto- ja valvontaosastot sekä yhdeksän eri toimintayksikköä koko maassa käsittävä toimipaikkaosasto. Tullilla on lisäksi kaikille kansalaisille avoin tullihistoriaa kuvaava tullimuseo, joka sijaitsee Suomenlinnan Susisaaressa. Tullissa työskentelee noin 2000 tulliselvitykseen ja -valvontaan, verotukseen sekä lainsäädännön kehittämiseen osallistuvaa työntekijää sekä noin 40 huumausaineiden, aseiden ja räjähteiden, käteisen rahan ja savukkeiden etsintään koulutettua tullikoiraa. (Tulli 2017.)

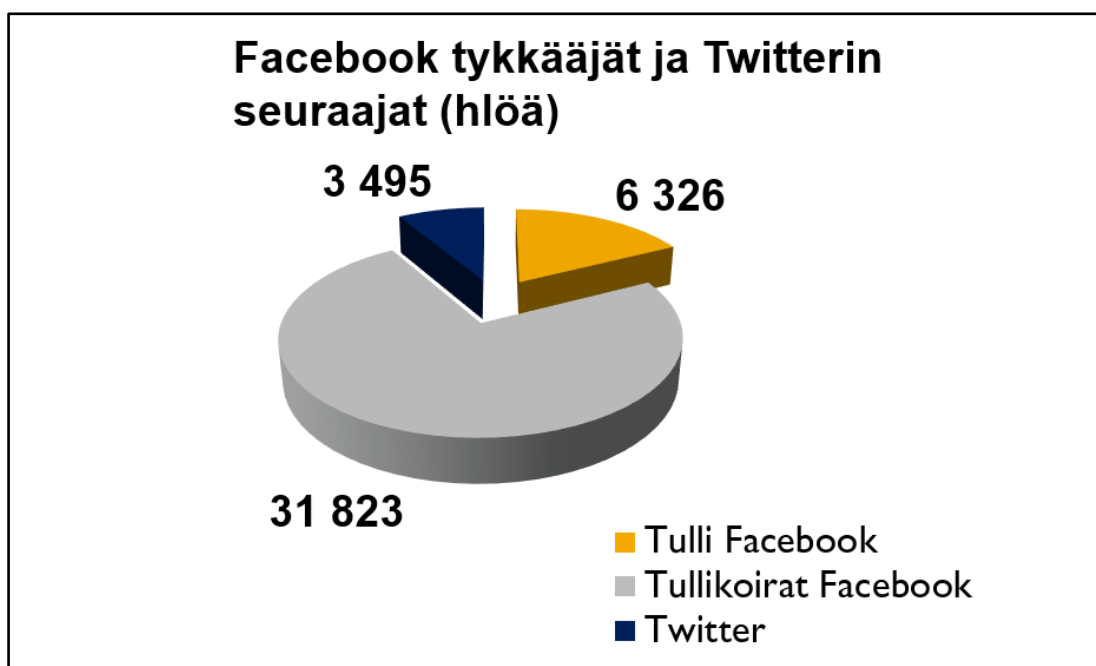
Tullin viestinnän tehtävänä on vastata sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä, toimia Tullin virallisena äänenä sosiaalisessa mediassa, kehittää Tullin imagoa ja mediasuhteita sekä valvoa Tullin graafista ilmettä. Lisäksi se suunnittelee ja toteuttaa julkaisuja ja kehittää sähköisiä viestintäkanavia, vastaa messutoiminnasta, näyttelyistä ja Tullimuseon ohjauksesta sekä toimii Tullin kielenhuoltajana. Vuonna 2016 viestinnässä työskenteli 16 henkilöä.

Tullin viestinnän tehtävät on määritelty erikseen hallinnon työjärjestyksen 9 §:ssä:

”Viestintä vastaa Tullin yhteisökuvan monipuolistamisesta ja maineenhallinnasta eri kanavissa. Viestinnän tehtävänä on antaa oikea kuva Tullin toiminnasta ja palveluista, nostaa Tullin arvostusta suuren yleisön ja sidosryhmien keskuudessa sekä helpottaa yksityisten asiakkaiden, yritysten ja muiden sidosryhmien asiointia Tullin kanssa.”

Sosiaalisessa mediassa Tulli on mukana Facebookissa, Twitterissä ja YouTube:ssa. Viestinnässä postauksia pääsääntöisesti teki vuonna 2016 neljä henkilöä. Sosiaalisessa mediassa (kts. Kuva 2) Tulli oli näkyvimmin esillä Facebookissa, jossa Tullin ja Tullikoirien sivuista tykkäsi yhteensä yli 35 000 henkilöä. (Parkkonen, Tulli 2016.)

Kuva 2 Tullin tekemät päivitykset (lkm) vuonna 2015



(Lähde: Parkkonen, Tulli 2016)

Tullin viestintäjohtajana toimivan Mika Parkkosen mukaan Facebook on yhteiskunnan kannalta vaikuttavien strategisten tavoitteiden yksi tärkeimpiä tiedottamisen kanavia. Facebookissa Tulli jakaa tietoa tutkinnan ja valvonnan tuloksista sekä tiedottaa, kuinka lain mukaan tulisi toimia. Sosiaalisen median käytön strategisiin tavoitteisiin kuuluu viestintäjohtajan mukaan Tullin toiminnan näkyvyyden parantaminen sekä viestiminen toiminnan tuloksista ja vaikuttavuudesta. Facebookissa Tullilla on omien sivujen lisäksi myös Tullikoirien sivut. Jako kahteen sivustoon johtuu viestintäjohtajan mukaan siitä, että Tullin sivut on haluttu pitää enemmän asiasisältöisenä toisin kuin Tullikoirien sivut, joita leimaa enemmän viihteellisyys ja koirien ystäviksi profiloituneet käyttäjät.

Vuonna 2015 Tullin Facebook-sivuja käytettiin 117 059 kertaa. Käyttöksi luetaan muun muassa kaikki tykkäys-toiminnot (rakasta, naura, hämmästy tai itke) sekä sivuille tehdyt päivitykset ja niiden kommentoinnit. Viestinnän vuosiraportin mukaan Tullin Facebook-sivut saavuttivat mahdollisesti reilut 1,4 miljoonaa ihmistä Facebookin uutisvirran kautta. Vastaavasti Tullikoirien sivuilla oli 657 505 käyttökertaa ja niiden mahdollinen yleisömäärä yli 9,8 miljoonaa ihmistä. Twitterissä yleisömäärät mahdollisesti moninkertaistavaa uutisvirta-toimintoa ei ole. Tullimuseossa vieraili kesä-elokuu 2015 välisenä aikana 4350 henkilöä. (Parkkonen, Tulli 2016.)

3.3 Tutkimusaineiston analysointi

Diskurssianalyysissa tutkimusaineisto pääasiallisesti joko valmista tai tuotettua tutkimusaineistoa. Tutkimuksen kohteena on siten ihmisten tuottama teksti ja puhe eri muodoissaan. Analyysin kohteena olevat teksti- ja puheaineistot puolestaan voidaan edelleen jakaa luonnollisiin ja tuotettuihin aineistoihin. Keskeistä aineistojen jaottelussa on tutkijan rooli, eli ovatko ne olemassa tutkijasta riippumatta vai osallistuuko tutkija niiden tuottamiseen. (Siltaoja & Vehkaperä, 2011, 221.) Tässä tutkimuksessa aineistona on sekä luonnollista että tuotettua aineistoa.

Tutkimuksen luonnollisen ja ensisijaisen aineiston muodostavat Facebook – päivitykset, jotka olen kerännyt Tullin Facebook –sivuilta 1.1.-31.12.2016 väliseltä ajanjaksolta. Keräsin aineiston kopioimalla sen ensin suoraan Facebookista copypaste –toimintoa apuna käyttäen. Tämän jälkeen redusoin aineistoa siten, että jäljelle jäivät ainoastaan tekstipäivitykset ja päiväykset. Tullin Facebook –sivut sisältävät myös runsaasti kuva- ja videopäivityksiä, jotka rajasin tarkoituksella tutkimukseni ulkopuolelle. Aineiston

typistäminen ainoastaan tekstejä koskevaksi oli tarpeen, koska koko Facebook –aineiston tutkiminen pro gradu -tutkielmassa olisi ollut liian iso tehtävä. Tutkimuksen seuraavassa kappaleessa esittelemissäni aineistoesimerkeissä olen pyrkinyt huomioimaan sen, että niiden tekstisisältö on ymmärrettävissä ilman niihin mahdollisesti liittyvää kuvaakin. Lähestyin laaja aineistoa aluksi sisällönanalyysistä tutuilla menetelmillä, tyypittelemällä ja ryhmittelemällä sen strategiaan liittyviin sekä muihin — ei strategiaan liittyviin — päivityksiin. Kaikkiaan päivityksiä oli 329 ja valitsin niistä tutkimukseeni 170 päivitystä, jotka koskivat strategiaa. Strategiaan liittyviksi päivityksiksi katson tullin tehtäviä kuvaavat; ulkomaankauppaan, verotukseen, asiakaslähtöisyyteen, yhteiskunnan turvaamiseen liittyvät sekä tullin historiasta ja Tullimuseosta kertovat päivitykset. Osa strategiaan liittyvistä päivityksistä oli sellaisia, että niiden lukeminen vaati päivityksessä olevan linkin avaamista. Rajasin nämä päivitykset aineistosta pois, koska linkkejä ei enää noin puoli vuotta aineiston keräämisen jälkeen löytynyt tai pystynyt avaamaan. Aineistosta karsin pois esimerkiksi Tullin jakamat eri yhteistyöviranomaisten tiedotteet ja lehtiartikkelit sekä avoimista työpaikoista kertovat päivitykset.

Tutkimukseni täydentävä aineisto on tuotettua ja se muodostuu Tullin viestintäjohtaja, Mika Parkkosen teemahaastattelusta, jota olen hyödyntänyt analyysissa soveltuvien osin. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa haastattelun aihepiirit, teema-alueet on etukäteen määritelty. Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle haastattelulle tyypillinen kysymysten tarkka muoto ja järjestys, mutta haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi. Teemat muodostavat kehikon, jonka avulla tutkija voi lähestyä litteroitua aineistoa edes jossain määrin jäsentyneesti. (Eskola & Suoranta, 1998, 87-88). Haastattelua edelsi sähköpostitse sovittu rajaus haastattelun aiheista, jossa kysymykset sovittiin koskemaan strategian välittymistä ja sitä, kuka päätökset päivityksistä tekee. Ennen haastattelutilannetta perehdyin Tullin strategiaan, joka toimi haastattelun alustavana kehikkona. Teemahaastattelun metodisiin ominaisuuksiin kuuluu, että osa haastattelun lähtökohdista on ennalta päätetty ja sitä kautta tutkija kykenee ohjaamaan haastattelua ilman, että kontrolloi sitä kokonaan. Haastattelun onnistumisen kannalta ratkaisevaa on, että tutkijalla on riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevan ilmiön kokonaisuudesta ja että haastattelijalla sekä haastateltavalla on yhteinen ymmärrys käytettävästä kielestä. (Puusa & Juuti, 2011, 81-82). Oma taustani ja tietämykseni sekä viestinnästä että Tullista edesauttoivat yhteisen kielen ja yhteisten käsitteiden muodostumista, joten koen, että minulla oli riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteesta.

Haastattelun tavoitteena oli varmistaa, että strategian välittäminen sosiaalisen median kautta on myös Tullin viestinnän tavoite sekä selkeyttää niitä strategiaan liittyviä tavoitteita, joita viestinnälle on asetettu. Teemahaastattelu aineistonkeruumenetelmänä osoittautui lopulta hedelmälliseksi, sillä sen aikana nousi esiin myös kysymys, miksi Tullikoirilla ja Tullilla on omat sivut Facebookissa. Haastattelun toteutin 8.11.2016 Microsoft Lync –pikaviestisovelluksella, joka mahdollistaa verkkotapaamisen. (Useampi käyttäjä on jo korvannut Lync:n sen seuraajalla eli Skype for Business –versiolla). Pitkien välimatkojen vuoksi videoneuvotteluyhteys Helsingissä sijaitsevan Tullihallituksen ja Inarin kunnassa sijaitsevan Raja-Joosepin tullin välillä osoittautui toimivaksi tavaksi toteuttaa haastattelu. Videoneuvotteluyhteyden etuna oli myös se, että Lync-yhteys oli entuudestaan minulle tuttu. Nauhoitin haastatteluaineiston puhelimeeni ja litteroin haastattelun tekstiksi välittömästi. Kaikkiaan noin 40 minuutin mittaisen haastattelun litterointiin kului aikaa yli neljä tuntia, mutta siten varmistui haastatteluaineiston varmuuskopiointi.

Sekundääriaineistona tutkimuksessa toimivaa haastatteluaineistoa en ole erikseen analysoinut, koska haastattelun tarkoituksena on toimia ainoastaan taustatietona ja varmentaa niitä pyrkimyksiä, mitä Tullilla sosiaalisessa mediassa toimissa on. Haastatteluaineistosta tähän työhön (Suomen tulli -alalukuun ja Johtopäätökset -lukuun) olen valinnut tutkimusaiheeni kannalta keskeisimmät tekstit, joita olen edelleen redusoinut puhekielestä kirjoitetun kielen muotoon niiden ymmärrettävyyden varmistamiseksi.

Aloitin Facebookista keräämieni päivitysten tarkastelun kiinnittämällä huomion siihen, millaisia diskursseja päivityksissä oli identifioitavissa ja miten niitä käytettiin tehtäessä strategiaa ymmärrettäväksi. Prosessin pohjana toimi alustavassa analyysissä hahmotetut teemat. Tarkasteltuani aineistoa useampaan kertaan, siitä alkoi erottua erilaisia diskursseja, jotka kuvasivat Tullin strategiaa hyvin vaihtelevasti. Identifioinnilla ei tarkoiteta erillisten aiheiden erottamista toisistaan, vaan sitä, miten erilaisia aiheita voidaan kielen käytöllä tehdä ymmärrettäväksi. (Jokinen ym. 1993, 50-51.) Täten hahmotellessani eri diskursseja en kiinnittänyt niinkään huomiota siihen, mitä strategian osa-alueita ne kuvaavat, vaan siihen, miten strategiasta erilaisella kielenkäytöllä puhutaan. Diskurssianalyysi menetelmänä ei tarjoa merkityssystemien jäsentämiseen mitään tekniikkaa, vaan kyse on aina osin tutkijan tekemistä luovista valinnoista. Merkityssystemillä tarkoitetaan kielen moniulotteisuutta, jossa on useita toisiinsa

kietoutuvia elementtejä, ja jotka rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä. Aineistosta nousi esiin esimerkiksi puhe viranomaisista (diskurssi), jota rakennettiin erilaisilla merkityssysteemeillä. Merkityssysteemi ei siten ole yhtenäinen kokonaisuus vaan sosiaalinen todellisuus hahmottuu useissa merkityssysteemeissä. Sosiaalisessa todellisuudessa meille ilmenee lukuisia rinnakkaisia ja joskus keskenään ristiriitaisia maailmaa merkityksellistäviä systeemejä. (Jokinen ym. 1993, 24.)

Tarkastelen tutkimuksen kohteena olevaa aineistoa kielenkäytön vaihtelevuutta analysoimalla ja kysymällä aineistolta, minkälaisia diskursseja siinä esiintyy sekä pohtimalla sitä, minkälaisilla merkityssysteemeillä näitä diskursseja rakennettiin. (Jokinen ym. 1993.) Kielenkäytön vaihtelevuus on Jokisen ym. (1993, 48) tulkittavissa joko eri merkityssysteemeihin tai koko ajan muuttuviin vuorovaikutussuhteisiin, joissa kielen käytön funktiot kulloinkin tuotetaan. Funktioilla tarkoitetaan kielen käytön mahdollisia seurauksia, jotka voivat olla joko tarkoituksellisia tai huomaamattomia. Kun tutkimukseni kohteena on strategiasta tuotettu teksti sosiaalisessa mediassa, tulkitsemisen tavoitteena on kielen käytön funktiot ovat pääsääntöisesti tarkoituksellisia eli niiden tavoitteena on välittää strategiaa.

Päivityksistä osa on abstraktia virkakieltä, jossa kielen käytölle kuvailevaa on, että Tullin toiminta perustuu lakiin tai muuhun ohjeistukseen. Toisinaan lainsäädäntö on näissä teksteissä erikseen mainittu, toisinaan taustalla vaikuttava lainsäädäntö näkyy tekstissä käytettyjen sanavalintojen (esim. takavarikko, esitutkinta, syyteharkinta) kautta. Tyypillistä näille virkakielenomaisille päivityksille on, että niissä on käytetty mahdollisimman vähän kuvaavia adjektiiveja ja niiden kirjoitusmuoto on hyvin ytimekästä ja toteavaa. Nämä tekstit kuvaavat Jokisen ym. (1993, 154) mainitsemaa faktuaalisen vaikutelman antavaa kieltä, jonka tavoitteena on saada lukijat vakuuttuneeksi asiantilan tai tapahtuman todenperäisyydestä. Nimesin tekstit *viranomaisdiskurssiksi*. Viranomaisdiskurssin funktiona on vähentää puhujan omaa sitoutumista kyseisen argumentin ajaksi ja toisaalta rakentaa asian tiimoilta konsensusta. Retoriikan tavoitteena on erottaa henkilökohtainen mielipide ja yleinen näkemys tarkasteltavasta asiasta (Jokisen ym. 1993, 203). Viranomaisdiskurssia tyypillisimmillään edustavat Tullin tekemistä takavarikoista tehdyt tiedotteet, jotka välittyvät sellaisinaan myös muulle medialle. Marraskuussa Tulli esimerkiksi päivitti postiliikenteessä tehdystä huumetakavarikosta:

”Tulli takavarikoi kesällä 2016 postiliikenteessä yli 100 grammaa amfetamiinia sisältäneen lähetyksen. Lähetys oli osoitettu pohjoissuomalaiseen asiamiespostiin. Tapauksen esitutkinnassa selvisi myös toinen noin 100 gramman amfetamiinin salakuljetusyritys”. (Tulli, 8.11.2016.)

Tullin strategiaa kuvataan Facebookissa myös huomattavasti epävirallisemmalla kielenkäytöllä, jossa toiminnan perustana oleva lainsäädäntö tai ohjeistus ei ole yhtä selkeästi päivityksistä ymmärrettävissä. Päivitykset eroavat retoriikaltaan viranomaisdiskursseista siten, että niiden kielenkäyttö faktuaalisen vaikutelman tavoittamiseksi on usein varsin epämuodollista. Tämä ei tarkoita sitä, etteikö niidenkin tavoitteena olisi oikean tiedon välittäminen vaan kuinka asiat argumentoidaan faktoiksi. Päivityksissä korostetaan usein osaamista ja ammattitaitoa, jota Tullin tehtävät edellyttävät sekä Tullin roolia asiakaspalvelijana. Näille päivityksille tyypillistä on, että ne on usein kirjoitettu yksikön ensimmäiseen minä-muotoon ja Tulli pyrkii usein esiintymään niissä kaverillisena toimijana, jolta voi kysyä melkein mitä vaan. Toisinaan toimijana esitetään tullikoira tai toimintaa kuvataan koiran kautta. Nimesin nämä päivitykset *kaveridiskurssiksi*. Kaveridiskurssista toimijoiden osalta on erotettavissa kaksi repertuaaria, joista ensimmäisessä painottuu Tullin osaamista painottava rooli tai Tullin asiakaspalvelijan rooli. Nimesin nämä päivitykset *tullirepertuaariksi*. Retoriikka näissä asiakaspalvelua ja osaamista ilmaisevissa päivityksissä voi olla hyvinkin epävirallista, mutta niissä toimijana on yleensä Tulli tai Tullissa työskentelevä ihminen. Tai niihin liittyy usein myös kysymys-vastaus -asettelu, kuten alla olevassa esimerkissä:

Olen lähettämässä joululahjaa ulkomaille, miten toimin? Postin nettisivulta löydät ohjeita pakettien lähettämiseksi ulkomaille. Huomioi, että useat vientirajoitukset koskevat myös lahjalähetyksiä. Tällaisia tavaroita ovat esimerkiksi uhanalaisista kasveista ja eläimistä saatavat tavarat sekä kulttuuriesineet. (Tulli, 18.11.2016.)

Toisen kaveridiskurssista erottuneen repertuaarin nimesin *koirarepertuaariksi*. Näissä päivityksissä kielen käyttö on kaikista epävirallisinta ja niissä Tullin strategiaa kuvataan ikään kuin koiran silmin tai koiran kertomana. Päivityksiin liittyy huomattavasti useammin myös kuvia, videoita ja hymiöitä. Koirapäivitykset ovat kielenkäyttöltään inhimillisempiä ja koirat esiintyvät Tullin sivuilla lähes poikkeuksetta omilla nimillään. Koirien avulla kuvataan strategiaa, mutta koiran rooli päivityksissä on usein korostettu. Ikään kuin päivityksillä tavoiteltaisiin sellaista mielikuvaa, että koira on tasavertainen

työntekijä Tullissa, joka pystyy työskentelemään itsenäisesti, ilman ihmistäkin. Koira on siis strategi, kuten alla olevassa esimerkissä:

”Koulutusvaiheessa oleva nuori tullikoira Mauno harjoittelee maastoetsintää.” (Tulli 1.4.2016.)

Kaveridiskurssin funktioksi ymmärrän, että sen on tarkoitus hälventää viranomaisdiskurssin alleviivaamaa Tullin viranomaisroolia ja muodostaa Tullista kuvaa helposti lähestyttävänä ja asiakaslähtöisenä organisaationa.

Kolmas diskurssi, jonka aineiston perusteella nimesin, on *historiadiskurssi*. Tullimuseosta ja Tullin historiasta kertovat päivitykset ovat niiden historiankerronnan luonteen vuoksi pääsääntöisesti pitkiä, taustoittavia ja selittäviä. Osa päivityksistä on Tullimuseon näyttelyistä, kävijämääristä ja aukioloista kertovia. Historiadiskurssit eroavat muista diskursseista lisäksi siten, että niissä kerrotaan usein Tullin historiasta peilaamalla kerrontaa kyseisen ajankohdan yleiseen historiaan tai niiden kielenkäyttö kuvaa ajankohdan historiaa. Historiadiskursseille kuvaavaa on myös, että ne ”hyppäävät” päivityksistä näkyvimmin esille, koska niiden alussa on usein käytetty fontteina kapiteeleja, kuten alla olevassa esimerkissä:

”100 VUOTTA SITTEEN: Maitotuotteiden vientiin kieltoja ja rajoituksia. Yhdeksäntenä päivänä syyskuuta 1916 Keisarillinen Suomen Senaatti päätti tiettyjen maitotuotteiden maasta viennin kieltämisestä. Kerman, smetanan ja tvoroogin eli venäläistyypin rahkan vienti kiellettiin Suomesta toistaiseksi.” (Tulli, 13.9.2016.)

Seuraavissa pääluvuissa 4-6 perustelen esimerkkien avulla muodostamiani diskursseja tarkemmin sekä avaan ja analysoin aineistosta poimimiani päivityksiä.

3.4 Tutkimuksen luotettavuus, eettisyys ja tutkijaposition

Tässä alaluvussa pohdin tutkimukseni luotettavuuteen ja eettisyyteen liittyviä kysymyksiä sekä positiotani tutkijana. Laadullisessa analyysissä aineiston keruu, raportointi ja analyysi kytkeytyvät tiiviisti yhteen, ja ne kaikki ovat tärkeitä luotettavuuden arvioinnissa. Tässä diskurssianalyttisessä tutkimuksessa aineiston status on poikkeuksellisen korkea, koska se mielletään sosiaalista todellisuutta heijastavaksi

tutkimuskohteeksi itsessään. Olen pyrkinyt huomioimaan aineiston merkityksen jo sen keruuvaiheessa. Facebookissa olevat päivitykset säilyvät käyttäjänsä sivuilla koko käyttöhistorian ajan, ellei käyttäjä niitä itse sieltä poista. Varmistukseni siitä, että kaikki työssä esittelemät esimerkit ovat myöhemmin todennettavissa, kopion kaikki päivitykset copypaste -toiminnolla heti aineistonkeruun alkuvaiheessa. Sen jälkeen otin päivityksistä varmuuskopion ja tulosteet. Aineiston raportointivaiheessa olen kiinnittänyt huomiota luotettavuuteen siten, että esittelemieni esimerkkien perässä olevien päiväysten perusteella lukijan on mahdollisuus jäljittää alkuperäinen aineisto Tullin Facebook -sivuilta. Haastatteluaineiston luotettavuuteen olen kiinnittänyt huomiota siten, että olen nauhoituksen jälkeen kirjoittanut sen autenttisesti, jonka jälkeen olen redusoinut sitä tutkimukseeni sopivaan kirjoitusmuotoon.

Aineiston analyysissä olen pyrkinyt luotettavuuteen kuvaamalla yksityiskohtaisesti aineiston analyysiin johtaneita polkuja sekä niistä muodostamiani tulkintoja. Laadullisessa tutkimuksessa tutkijan tehtävänä on tulkita toisten tekemiä tulkintoja. Tutkijan tekemä analyysi näistä tulkinnoista on siten lopulta hänen omaa puhettaan niistä. Tutkimus itsessään on mukaan sosiaalinen konstruktio, joka syntyy eri toimijoiden ja tutkimuskohteena olevan ilmiön välisen interaktion kautta, eikä se näin ollen voi autenttisesti kuvata tutkimuskontekstin tilaa tai henkilöiden tulkintoja asioista. (Puusa & Juuti, 2011.) Vaikka laadullisessa tutkimuksessa kyse on toisten tekemien tulkintojen tulkitsemisesta, tutkijana tiedostan myös oman subjektiivisuuteni.

Tutkimustani on ohjannut oma kiinnostukseni ja taustani viestintään. Omat kokemukseni ja taustatiedot viestinnästä sekä Tullista ovat tutkimuksen tekemisen kannalta hedelmällisiä, mutta tavallaan myös riski. Tavoitteenani on ollut tarkastella Tullin strategista toimintaa Facebookissa ulkopuolisen silmin, mutta täysin objektiivisesti se ei ole mahdollista. Omiin tulkintoihini ja lähestymistapaan ovat luonnollisesti vaikuttaneet aiemmin hankittu tietämys ja kokemus. Tutkimuksen tekemisessä olen kuitenkin pyrkinyt objektiivisuuteen säilyttämällä neutraalin otteen tutkimuksen löydöksiä kohtaan. Luotettavuuteen vaikuttaa myös ulkopuolisen tarkastelun mahdollisuus tutkimuksen perusteita ja tuloksia arvioitaessa. Facebookista kokoamani päivitykset ovat kaikkien luettavissa ja siten niiden ulkopuolinen tarkastelu on mahdollista.

Diskurssianalyttisessä tutkimuksessa merkityssystemit rakentuvat osana erilaisia sosiaalisia käytäntöjä, joita myös tutkija raporttinsa analyysissä tulee usein tahattomastikin uusintaneeksi. Sillä ollakseen kulttuurisesti ymmärrettävä, tutkijan on

rakennettava tekstejään jo vakiintuneiden merkityssysteemien avulla. Tutkimuksen analyysin kannalta tämä edellyttää tutkijan omien tapojen reflektointia sekä sen pohtimista, millaisia seurauksia tutkijan käyttämällä käsitteellisillä konstruoinneilla voi eri käytäntöjen kannalta olla. (Jokinen ym. 1993, 24.) Minulle tutkijana se tarkoittaa, että huolimatta omasta taustani tai aiemmasta tietämyksestäni Tullista, en kykene — eikä tavoitteenani ole — tutkimuksella autenttisesti kuvaamaan strategian tekemistä Facebookissa. Tutkimuksessa on lopulta kyse siitä, miten tutkijana tulkitseen strategiaa Facebookissa tehtävän. Analyysin luotettavuutta arvioitavassa huomioitavaa on, että sosiaalisen konstruktionismin mukainen tutkimus itsessään on sekin kielellinen konstruktio, joka rakentuu aineiston, teorian sekä tutkijan tekemän analysoinnin tuloksena.

Tutkimuseettisesti olen pohtinut tutkimuksessani käytettävistä päivityksistä ja haastattelusta koostuvaa aineistoa. Tutkimuksessa ei paljasteta Facebook –päivitysten tekijöiden henkilöllisyyttä, eikä niiden lainaaminen Facebookista vaarana siten henkilöiden yksityisyyttä. Tullin Facebook –sivut ovat julkisia, jossa päivityksiä tekevät henkilöt toimivat anonymisti. Lisäksi Tullin Facebook-sivuja voi lukea kuka tahansa käyttäjä, tykkäämällä niistä. Viestintäjohtaja Mika Parkkoselle puolestaan olen kertonut käyttäväni haastatteluaineistoa työssäni ja sen, että hän esiintyy siinä omalla nimellään. Tullissa on yksi viestintäjohtaja ja hänen tehtävänsä on julkinen, joten henkilöllisyyden salaaminen ei vaikuttanut loogiselta.

Suomen Akatemian tutkimuseettisten ohjeiden (2003) mukaan hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluvat muun muassa tiedeyhteisön tunnustamien toimintatapojen noudattaminen, rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus sekä tutkimustyössä, että työn tulosten tallentamisessa, esittämisessä sekä arvioinnissa. Hyvä tieteellinen käytäntö edellyttää lisäksi tutkimuksen suunnittelua, toteutusta ja raportointia yksityiskohtaisesti sekä tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti. Olen pyrkinyt huomioimaan edellä mainitut hyvän tieteellisen käytännöt tutkimuksessani alusta alkaen.

4. VIRANOMAISDISKURSSI

Viranomaisdiskurssi -kappaleessa esittelen, mitä kyseisellä diskurssilla tarkoitan. Aluksi kuitenkin perustelen ja täsmennän niitä tutkimusvalintoja, joita olen diskurssianalyysia soveltaessani tehnyt. Kappale vastaa kysymyksiin, minkälaisella diskurssilla Tulli merkityksellistää strategiaansa sosiaalisessa mediassa ja minkälaisia erityispiirteitä sosiaalinen media kontekstina asettaa strategiadiskurssille?”

Viranomaisdiskurssiin olen valinnut ne diskurssiiviset käytännöt, joilla Suomen Tulli oikeuttaa toimintaansa. Oikeuttamisella tässä kohtaa tarkoitan niitä näkyviä tai näkymättömiä käytäntöjä, joilla Tulli rakentaa kuvaa itsestään toimivaltaisena viranomaisena ja merkityksellistää omaa toimintaansa. Käytännöt ovat olemassa kielenkäytössä, jonka vaihtelevuus on tulkittavissa niihin eri merkityssystemeihin, joihin Tulli kulloinkin tukeutuu. Näitä käytäntöjä tarkastelen analysoimalla päivitysten kielen käytön vaihtelevuutta. Tutkimuksessa kiinnostus kohdistuu myös siihen, miten valtasuhteita tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä: miten jotkut tiedot saavat Tullin Facebook- päivityksissä totuuden aseman. Vallan ja diskurssin välistä suhdetta tutkimuksessa analysoidaan tarkastelemalla sitä, miten jotkut diskurssit muodostuvat hegemonisiksi ja saavat päivityksissä totuuden statuksen.

Viranomaisdiskurssissa kielenkäytölle tyypillistä ovat institutionaaliset käytännöt. Käytännöt ovat tulkittavissa tarkastelemalla kielenkäytön retoriikkaa sekä diskurssin ja vallan välisiä suhteita. Aineiston vaihtelevuuden analysoinnin pohjalta olen tulkinut viranomaisdiskurssin sellaiseksi strategiapuheeksi, jonka taustalla heijastuu perustelu Tullin harjoittamalle viranomaistoiminnalle. Toiminnalle annetaan siis perustelemalla merkitys. Aina perustelu (esimerkiksi lainsäädäntö) ei ole näkyvissä tai suoraan luettavissa, mutta diskurssille on kuvaava, että perustelu on siitä lähes poikkeuksetta tulkittavissa. Aineiston analyysissa käyttämäni esimerkkien perässä (suluissa) oleva päivämäärä viittaa Facebookista keräämiäni päivitysten julkaisuajankohtaan. Valitessani esimerkkeinä käyttämiäni päivityksiä olen pyrkinyt kiinnittämään huomion siihen, että ne jakautuvat ajallisesti pitkin vuotta ja että niistä käy ilmi mahdollisimman laajasti Tullille viranomaisena osoitetut tehtävät.

Virkakieltä luonnehditaan usein abstraktiksi ja rakenteeltaan monimutkaiseksi. Virkakielet sisältävät usein runsaasti kieliopin metaforia, jossa toimintoja ilmaistaan verbien sijaan substantiiveilla kuten tarkistus, seuranta. Kansalaisten luettavaksi tulevien virkatekstien taustalla on usein taustatekstejä, joilla ohjataan organisaation toimintaa. Taustalla toimivia pohjatekstejä, kuten lakeja, johtosääntöjä ja muistioita paitsi lainataan ja käsitellään myös uusinnetaan omissa teksteissä. (Heikkinen, 2002.) Alla olevissa aineistoesimerkeissä 1 ja 2 on selvästi näkyvissä, kuinka pohjatekstit ohjaavat virkatekstejä:

Aineistoesimerkki 1

Tulli jatkaa ympärivuorokautista sisäliikenteen tullivalvontaa läntisellä maarajalla hyödyntämällä Tullin liikkuvia partioita 18.1.2016 alkaen. Samalla luovutaan erityisistä liikennejärjestelyistä ja Tullin jatkuvasta läsnäolosta kaikilla Tornion rajanylityspaikoilla. Liikkuva toimintamalli mahdollistaa partioiden nopean kohdentamisen niille rajanylityspaikoille, joissa edellytetään tullivalvonnan toimenpiteitä. (18.1.2016.)

Aineistoesimerkki 2

Tulli keskittää autoverotuksen asiakaspalvelun Helsinkiin, Pasilaan, ja autoverotuksen asiakaspalvelu käyntiasioinnin yhteydessä päättyy Maarianhaminan tullissa 31.10.2016. Autoverotus siirtyy Tullista Verohallintoon vuodenvaihteessa. Sähköisten palveluiden käytön yleistyminen mahdollistaa autoverotusneuvonnan keskittämisen puhelinpalveluun ja Helsingin Pasilan asiakaspalvelupisteeseen. Lue lisää Tullin nettisivuilta: <http://www.tulli.fi/fi/>. (24.10.2016.)

Esimerkit kuvaavat kuinka Tulli tiedottaa toimintaansa koskevista muutoksista virkakieltä kuvaavalla retoriikalla. Niistä on luettavissa pohjatekstinä vaikuttavat muistiot tai johtosäännöt, joilla Tullin toimintaa järjestetään uudelleen. Esimerkeistä on lisäksi luettavissa perustelu toiminnan uudelleenjärjestämiselle; liikkuva toimintamalli mahdollistaa tullivalvonnan kohdentamisen tietyille rajanylityspaikoille ja sähköiset palvelut mahdollistavat autoverotusneuvonnan keskittämisen.

Viranomaisdiskurssissa kielenkäytölle tyypillistä ovat retoriset ulkoistamisen tehokeinot, joilla toimijat ulkoistetaan esimerkiksi käyttämällä verbin passiivimuotoja. Retoriikan yksi keskeinen keino on tuottaa tarkastelun kohteena olevista asioista yleisiä tosiasioita erottamalla ne puhujan ominaisuuksista. Faktan statusta voidaan rakentaa esimerkiksi suosimalla sopivia kategorioita tai välttämällä sopimattomia. Yleisiä tekniikoita ovat neutraalisuus tai todistelu omia intressejä vastaan. Facebookin päivityksissä olevat

viranomaisdiskurssit rakentuvat pitkälti tällaisilla retoriikan tehokeinoilla. Ne perustelevat Tullin oikeutta toimia pääsääntöisesti lain tai muiden säädösten perusteella ja suosimalla siten viranomaiskategoriaa. Viranomaisdiskurssin funktiona on siten vähentää kertojan omaa sitoutumista kyseisen argumentin ajaksi ja toisaalta rakentaa asian tiimoilta konsensusta. Retoriikan tavoitteena on erottaa henkilökohtainen mielipide ja yleinen näkemys tarkasteltavasta asiasta.

Aineistoesimerkki 3

Tulli paljasti Vaasassa yli 100 kilon amfetamiini- ja kolmen kilon kokaiinierän salakuljetusyrityksen, jonka katukauppa-arvo olisi ollut yli 9 miljoonaa euroa. Huumausaineet kuljetettiin Etelä-Euroopasta Ruotsin kautta Suomeen marraskuun alussa. Takavarikoitu amfetamiini oli hyvin tasalaatuista ja kokaiini oli myös erittäin puhdasta. Katukaupassa 104 kilon amfetamiinierä olisi vastannut 265 kiloa ja kolme kiloa kokaiinia yli kymmentä kiloa. Takavarikoidusta huumausaineista olisi saanut yli 1,3 miljoonaa käyttöannosta. (27.1.2016.)

Aineistoesimerkki 3 kuvaa, kuinka Tulli tuottaa tarkastelun kohteena olevista asioista yleisiä tosiasioita. Päivitys tulee viranomaiskategoriasta, jolle tyypillistä on neutraalisuus ja asioiden erottaminen puhujasta. Esimerkissä neutraalius ja asioiden erottaminen puhujasta ilmenee esimerkiksi ilmauksella: ”Takavarikoidusta huumausaineista olisi saanut...”. Esimerkissä faktan statusta rakennetaan konkretisoimalla takavarikoitujen tuotteiden suurta määrää, esimerkiksi maininnalla: ”katukaupassa 104 kilon amfetamiinierä olisi vastannut 265 kiloa”.

Aineistoesimerkki 4

Tulli on tutkinut nuuskan laitonta maahantuontia, jossa epäillään vuoden 2016 aikana tuodun yhteensä noin 500 kiloa nuuskaa. Laittomasti maahantuodun nuuskan vältettyjen veron määrä on noin 188 000 euroa.

Tulli takavarikoi esitutkinnan yhteydessä Lapin läänin alueella kahdella eri kerralla yhteensä 17 760 nuuskapurkkia, jotka sisälsivät nuuskaa 226 kiloa. Epäiltyjen hallusta takavarikoitiin myös suuri määrä nuuskan myynnistä saatua käteistä rahaa. Takavarikoitujen nuuskaerien lisäksi tutkinnassa on selvitetty toisen epäillyn neljää aikaisempaa nuuskan salakuljetusta, joissa nuuskaa on levitetty eteenpäin yhteensä noin 280 kiloa.

Tullin tutkinnan aikana on ollut pidätettyinä kaksi rikoksesta epäiltyä henkilöä. Nuuskan salakuljetuksiin osallistuneita epäillään törkeästä veropetoksesta ja salakuljetuksesta. Tapaus on siirtymässä vuoden 2016 aikana syyteharkintaan Lapin syyttäjävirstoon.

Elokuussa 2016 voimaan tulleen tupakkalain mukaan yksityishenkilö saa omaan henkilökohtaista käyttöönsä varten tuoda yhteensä enintään 1000 grammaa (kilon) savuttomia tupakkatuotteita, kuten esimerkiksi nuuskaa, kalenterivuorokaudessa. Lahjaksi savuttomia tupakkatuotteita ei saa tuoda. Lisäksi savuttomien tupakkatuotteiden

hankkiminen ja vastaanottaminen postitse tai vastaavalla tavalla Suomen ulkopuolelta on kiellettyä. (21.9.2016.)

Myös aineistoesimerkki 4 kuvaa, kuinka Tulli tuottaa tarkastelun kohteena olevista asioista yleisiä tosiasioita. Päivitys tulee viranomaiskategoriasta, jolle tyypillistä on neutraalisuus ja asioiden erottaminen puhujasta. Esimerkissä neutraalius ja asioiden erottaminen puhujasta ilmenee ilmauksilla: ”Laittomasti maahantuodun nuuskan vältettyjen veron määrä...” tai ”Nuuskan salakuljetuksiin osallistuneita epäillään...”. Faktan statusta esimerkissä rakennetaan konkretisoimalla nuuskaerän määrä kiloittain ja purkeittain. Faktan statusta rakennetaan myös perustelemalla voimassa olevalla lainsäädännöllä, paljonko yksityishenkilö saa savuttomia tupakkatuotteita tuoda. Tullin strategiaa esimerkissä kuvataan lyhyillä substantiiveja ja adverbeja vilisevillä lauseilla, joissa lähes ainoat adjektiivit ovat suoraan lainsäädännöstä, kuten ”laittomasti maahantuotu nuuska”.

Aineistoesimerkki 5

Tulli ja Oulun poliisilaitos paljastivat yhdessä Ranskan viranomaisten kanssa salakuljetusorganisaation, joka toi lähes 7 000 Subutex-tablettia Ranskasta Suomeen. Tablettien katukauppa-arvo olisi ollut noin 285 000 euroa. Subutex-tabletit salakuljetettiin henkilöautolla Euroopan läpi Tornion kautta Suomeen. Tullin ja poliisin esitutkinnan perusteella erä oli tarkoitus levittää Etelä-Suomen alueella, josta asiassa epäiltynä olevat henkilöt ovat kotoisin. Tapaukseen liittyen on ollut vangittuna yhteensä seitsemän henkilöä. Esitutkinta asiassa on valmistunut ja siirtynyt syyteharkintaan Helsingin syyttäjänvirastoon. (10.11.2016.)

Aineistoesimerkissä 5 mielenkiinto kohdistuu Tullin tapaan argumentoida valvontatyön merkityksellisyyden puolesta. Mainitsemalla, että ”Tablettien katukauppa-arvo olisi ollut noin 285 000 euroa” vedotaan yleiseen mielipiteeseen Tullin roolista yhteiskunnan turvaajana. Maininnalla luodaan vaikutelmaa, että ilman Tullin tekemää takavarikkoa katukaupassa voisi olla 285 000 euron edestä Subutex-tabletteja. Konsensusta aineistossa rakennetaan luottamalla siihen, että lukija yhtyy oletukseen. Esimerkissä faktan statusta rakennetaan vähentämällä kertojan omaa sitoutumista argumentin ajaksi (”Tapaukseen liittyen on ollut vangittuna...”).

Viranomaisdiskursseissa faktuaaliseen vaikutelmaan pyritään usein myös kielen retorisin keinoin, muun muassa siten että tapauksesta kerrotaan asiallisella ja niukkasanaaisella kielellä. Tapauksesta kerrotaan vain se, mikä on kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta tärkeää. Esimerkeissä 3-5 ei esimerkiksi kerrota, minkälaisella kulkuvälineellä lääkkeet, huumausaineet ja nuuskat maahan salakuljetettiin tai sitä, olivat aineet jotenkin kätkeyty kulkuvälineisiin. Esimerkit eivät niin ikään paljasta rikosentekijöistä juuri mitään yksityiskohtia kuten ikää, sukupuolta tai edes kansalaisuutta. Kielen käytön niukkasanaisuus on kuvaavaa juuri rikoksista kertovissa päivityksissä. Myös rikoksen rangaistavuudella on vaikutusta kielenkäyttöön; mitä törkeämmästä tai rangaistavammasta rikoksesta on kyse, sen niukkasanaisempaa kielenkäyttö on. Aineistoesimerkeistä 3 ja 5 ei käy esimerkiksi ilmi, mistä rikoksesta salakuljettajia syytetään, toisin kuin esimerkistä 4, jossa on kerrottu rikosnimikkeet ja niiden taustalla oleva lainsäädäntö.

Aineistoesimerkki 6

Tullilaboratorio järjesti tällä viikolla Katajanokalla, Länsisatamassa ja Tukutorilla kasvisten tehovalvontaiskuja yhteistyössä Helsingin tullin kanssa. Iskuissa oli tavoitteena löytää sellaiset Virossa tuotavat kasviserät, joiden laatikoista puuttuu pakollisia pakkausmerkintöjä mm. laatuluokka, pakkaaja/lähetäjä ja osoite tai alkuperämaa, tai alkuperämaa on väärin merkitty (Suomi). Vastaavia iskuja on tehty myös aikaisempina vuosina ja ne pyritään ajoittamaan kesäkuulle, kun ensimmäiset mansikkasadot Virossa ovat kypsyneet. (17.6.2106.)

Viranomaisdiskurssille kuvaavaa on myös diskurssin historiallisuus; ne esittävät asiat usein jo tapahtuneina, kuten jo edellä olevat ja aineistoesimerkki 6 osoittavat. Imperfekti-aikamuodolla päivitykset synnyttävät vaikutelman, että selvittävät rikokset tai asiat on tarkkaan selvitetty ja tehtyjen selvitysten perusteella jatketaan eteenpäin. Esimerkissä kuvataan Tullilaboratorion ja Helsingin tullin järjestämää kasvisten tehovalvontaiskua, jossa kohteena ovat Virossa tuotavat kasvierät. Iskun ajoittamista kesäkuulle esimerkissä perustellaan sillä, että kesäkuussa ensimmäiset mansikkasadot Virossa ovat kypsyneet. Esimerkissä Virossa tuotavat mansikkaerät konstruoituvat mahdollisesti sellaisiksi, joista puuttuvat pakolliset pakkausmerkinnät. Kielenkäytöllä tarkastusten tarpeellisuutta perustellaan aikaisempina vuosina tehtyihin tarkastuksiin vedoten, jolla luodaan mielikuvaa, että aiempina vuosina tarkastetuissa erissä olisi ollut puutteita pakkausmerkinnöissä.

Aineistoesimerkki 7

Tulli kantoi vuonna 2015 veroja ja maksuja yhteensä noin 10,4 miljardia euroa eli 25,9 prosenttia valtion veroista ja veron luonteisista maksuista. Määrä oli noin 113,5 miljoonaa euroa ja 1,1 prosenttia edellisestä vuotta suurempi. (17.3.2016.)

Esimerkissä 7 Tulli kuvataan veroja keräävänä viranomaisena, jonka rooli verottajana saadaan asioita yksinkertaistamalla näyttämään itsestään selvältä. Samalla tavoin itsestään selvänä pidetään sitä, että veroja maksaneet kansalaiset ja yritykset ovat Tullin toiminnan objekteja, joihin Tulli käyttää toimintavaltaansa. Esimerkissä Tullin oikeutta kerätä yrityksiltä ja kansalaisilta veroja kuvataan verbillä *kantaa*. Kantaa -verbi on Tullin tyypillisesti käyttämä metafora verojen keräämisestä, vaikka kyse ei ole fyysisesti rahojen kantamisesta. Termiin liittyy kuitenkin niin voimakas kulttuurinen konventio, että sen tulkitaan yleisesti tarkoittavan Tullin keräämiä veroja myös kaikilla keinoilla, joita ei erikseen tarvitse mainita. Tekstiin liittyvän konvention vuoksi on myös tulkittavissa, että Tulli osaa määritellä ja kantaa kaikki verot oikein. Todellisuudessa Tullissa työskentelee useita verojen oikaisupyyntöjä ja valituksia käsitteleviä henkilöitä, joiden tehtävänä on taata verotuksen oikeudellisuus.

Aineistoesimerkki 8

Maahantuotavien lemmikkien tehovalvonnassa 20.5. Helsingin Länsisatamassa paljastui puutteita koirien asiakirjoissa ja rokotuksissa. Kahdeksasta tarkistetusta lemmikistä viidellä oli puutteita asiakirjoissa. Yhden kohdalla puutteet olivat vakavat, sillä koiralta puuttui passi, raivotautirokotus ja ekinokokkilääkitys. Jatkossa valvontoja tehdään säännöllisesti ja myös viikonloppuliikennettä tarkkaillaan. (23.5.2016.)

Esimerkissä 8 lemmikkien asiakirjatarkastuksista kertovassa päivityksessä konsensusta tarkastusten tarpeellisuudelle ja tärkeydelle luodaan muun muassa viittaamalla tarkastuksessa saatuihin tuloksiin maininnalla: ”*Kahdeksasta tarkistetusta lemmikistä viidellä oli puutteita asiakirjoissa.*” Faktuaaliseen vaikutelmaan pyritään kertomalla tarkastustuloksista yksityiskohtaisemmin. Kielenkäytöllä luodaan mielikuvaa, että ilman Tullin valvontaa puutteellisilla asiakirjoilla rajat ylittävien lemmikkien määrä voi vain lisääntyä. Päivityksessä ei mainita ollenkaan esimerkiksi sitä, mikä vaikutus sattumalla on tarkastustulokseen; oliko kyseisenä päivänä liikenteessä vain sattumalta paljon lemmikkejä ilman riittäviä asiakirjoja omistajineen. Esimerkki nostaa esiin myös tarkastuksen tuottaman ideologisen seurauksen; ”Jatkossa valvontoja tehdään säännöllisesti ja myös viikonloppuliikennettä tarkkaillaan.”

Aineistoesimerkit 6-8 kuvaavat hyvin, miten Tulli hyödyntää kulttuurisia konventioita tuottaessaan merkityksiä strategiasta. Virkakielessä konventiot ovat usein ikään kuin sisäänrakennettuja. Esimerkeissä Tullin toimintaa ei erikseen perustella lainsäädännöllä, vaan ne pohjautuvat yleisesti jaettuun oletukseen siitä, viranomaisten toiminta Suomessa pohjautuu lainsäädäntöön ja on siten yleisesti hyväksyttävää. Viranomaisdiskurssi kuvaa hyvin myös Tullin toimintojen naturalisointia, sillä aineistossa on usein sellaista kielenkäyttöä, jossa asiat esitetään yksinkertaistaen ja kyseenalaistamattomina totuuksina. Viranomaisdiskurssissa asioita pidetään usein itsestään selvinä. Asiat esitetään usein ilman vaihtoehtoja tai sen pohtimista, miten kyseissä tilanteissa voisi tai olisi voinut toimia. Tällaisia tyypillisiä yksinkertaistamisen keinoja ovat esimerkiksi verbi ”paljastivat”, joka saa asian salakuljetuksen paljastamisen kuulostamaan varsin yksinkertaiselta ja jopa helpolta tehtävältä, erittelemättä sen tarkemmin mitä kaikkea ”paljastaminen” on viranomaisilta edellyttänyt. Esimerkit 9 ja 10 kuvaavat, miten Tulli asioita yksinkertaistamalla saa ne näyttämään vakuuttavalta.

Aineistoesimerkki 9

”Tulli paljasti erittäin vaaralliseksi huumausaineeksi luettavan alfa-pvp-huumausaineen salakuljetuksen ja internetin kautta Silkkitie-sivustolla tapahtuneen myyntitoiminnan. Takavarikoidun ja välitetyksi selvitetyn huumausaineen yhteenlasketun määrän katukauppa-arvo on yli 600 000 euroa. Lue lisää: <http://goo.gl/yRz7Jz>. (13.5.2016.)

Aineistoesimerkki 10

Haminan satamassa järjestettiin keskiviikkona 28.9.2016 lakisäätien suuronnettomuusharjoitus. Tulli on suunnitellut yhdessä Säteilyturvakeskuksen kanssa harjoituksen yhteyteen oman säteilyvalvontaharjoituksensa. Tulli otti kiinni sataman alueelta poistumassa olevan ajoneuvon, jonka säteilyportit olivat havainneet. Tulli eristi säteilylähdettä oletettavasti kuljettaneen ajoneuvon Haminan tullin pihalla. Harjoitus sujui suunnitellusti. #tulli. (6.10.2016.)

Yksinkertaisimmillaan naturalisaatiossa voi kyse olla jonkin asian pitämistä itsestäänselvyytenä. (Jokinen, ym. 1993, 91) Esimerkeissä 9 ja 10 itsestään selvinä asioina pidetään erittäin vaarallista huumausainetta sekä harjoituksen sujumista suunnitellusti. Esimerkeistä ei ilmene, miten erittäin vaarallinen huumausaine eroaa esimerkiksi muista huumausaineista tai mitä harjoituksen sujuminen suunnitellusti tarkoittaa, vaan ne näyttävät luonnollisilta itsestäänselvyyksiltä. Itsestäänselvyytenä otetaan myös se, että lukija ymmärtää niiden määritelmät samalla tavalla kuin Tulli.

Käytännöissä kieli on olemassa vain käytössä, niissä diskursseissa mitkä yhdistävät osallistujia rutinoituneella tavalla, tuottaen tiettyjä merkityksiä ja ymmärryksiä. Kielen käyttö ei siis ole pelkästään asioiden kuvaamista, vaan sillä myös sekä välitetään että rakennetaan todellisuutta. (Reckwitzin, 2002, 255.)

Viranomaisdiskurssi kuvaa hyvin näitä käytäntöjä, joita Tullin organisaatioon on muodostunut. Diskurssilla tuotetaan merkityksiä ja ymmärryksiä, joilla Tullista rakennetaan viranomaista, jolla on lain mukaan oikeuksia ja toimivaltaa. Viranomaiskategoriasta tulevalla kielenkäytöllään Tulli merkityksellistää toimintaansa ja rakentaa itsestään kuvaa monipuolisena viranomaisena, jonka strategiaan kuuluvat yhteiskunnan, ympäristön ja kansalaisten suojaaminen. Viranomaisdiskurssissa painottuvat strategian mukaiset, yhteiskunnan turvaamiseen liittyvät tehtävät, mutta diskurssissa painottuu myös Tullin rooli veroja keräävänä viranomaisena, sillä esimerkiksi takavarikoista kertovissa päivityksissä on lähes poikkeuksetta mainittu myös niistä saatava taloudellinen hyöty. Diskurssin konventiot paljastavat niitä normeja, joita Tullin harjoittamaan kielenkäyttöön liittyy. Kyse ei ole kielenkäyttöä määräävistä säännöistä, vaan konventiosta, joita noudatetaan useimmiten huomaamatta. Tällainen on esimerkiksi viranomaisdiskurssin retoriikkaa kuvaa abstrakti virkakieli, josta poikkeaminen edellyttäisi enemmän selityksiä. Virkakielestä on usein luettavissa erilaisia taustatekstejä, kuten lainsäädäntöä, muistioita tai työjärjestyksiä, joita uusinnetaan Tullin päivityksissä.

Viranomaisdiskurssilla pyritään faktuaalisuuteen. Faktan statusta teksteissä rakennetaan retoriikan erilaisilla keinoilla. Kielenkäytölle kuvaava on neutraalisuus ja niukkuus; päivityksissä pyritään erottamaan kertojan oma sitoutuminen argumentista tai niillä pyritään rakentamaan konsensusta. Kieli kuvaa hyvin myös Tullin toimintojen naturalisointia, sillä asiat esitetään usein yksinkertaistaen ja kyseenalaistamattomina totuuksina.

Tulkitsen viranomaisdiskurssin funktion representationaaliseksi, jossa kielenkäytöllä Tullista muodostetaan kuvaa lakia valvovana viranomaisena. Diskurssi muodostaa Tullista kuvaa myös ”kasvottomana” viranomaisena, sillä sen retoriikalle on tyypillistä abstraktiuden lisäksi myös verbin passiivimuodot. Diskurssi kuvaa Tullin käytäntöjen myötä syntynyttä käytännettä eli rutinoitunutta kielenkäytön tapaa myös sosiaalisessa mediassa huolimatta siitä, että Facebookin kontekstissa tällainen kielenkäyttö voi

kuulostaa oudolta. Viranomaisdiskurssi tukeutuu vahvasti viranomaiskategoriasta tulevaan virkakieleen, jolle tyypillinen kielenkäyttö toistuu useassa, myös muihin diskursseihin kuuluvissa, Tullin päivityksessä. Viranomaisdiskurssi on siten hallitsevassa asemassa ja nousee hegemonian asemaan.

5. KAVERIDISKURSSI

Myös kaveridiskurssi kuvaa sitä kielen käyttöä, jolla Tulli oikeuttaa toimintaansa ja tuottaa merkityksiä strategiastaan. Kaveridiskurssiin kuulumisen perusteeksi olen ottanut päivitykset, joiden kielenkäyttö on puhekielelle tyypillisempään ja joista puuttuu viranomaisdiskurssille tyypillinen abstraktius. Päivityksistä käy usein selvemmin ilmi, kuka tekstin on kirjoittanut ja kenelle se on tarkoitettu. Kaveridiskurssilla Tullista rakennetaan kuvaa ”kaverina”, joka on lähes vastakohta viranomaisdiskurssin luomalle mielikuvalle ”kasvottomasta viranomaisesta”. Kappale vastaa kysymyksiin, minkälaisella diskurssilla Tulli merkityksellistää strategiaansa sosiaalisessa mediassa ja minkälaisia erityispiirteitä sosiaalinen media kontekstina asettaa strategiadiskurssille?”

Viranomaisdiskurssin retoriikassa ilmenee kielenkäytön tavoite erottaa henkilökohtainen mielipide ja yleinen näkemys tarkasteltavasta asiasta. Kaveridiskurssin retoriikka on lähes päinvastainen; aineistossa on paljon minä-muotoisia päivityksiä ja tekstinkäytölle on kuvaava vuorovaikutuksen korostaminen sekä tunteisiin vetoaminen. Kaveridiskurssi huomioi siten paremmin Facebookin erilaisia käyttäjäryhmiä ja erilaisia kielen käytänteitä. Diskurssille tyypillistä on tekstuaalinen funktio. Kielen käytöllä on selkeästi vuorovaikutuksellinen tehtävä; sen tehtävänä on usein välittää Tullin tehtäviin sekä voimassaoleviin rajoituksiin tai määräyksiin liittyvää informaatiota kansalaisille vuorovaikutuksen retorisia keinoja, kuten kysymyksenasettelua, hyödyntäen.

Kaveridiskurssista on erotettavissa kaksi repertuaaria, joista ensimmäisessä painottuu Tullin osaamista tai asiakaspalvelijan luonnetta korostava rooli. Nimesin nämä päivitykset *palvelurepertuaariksi*. Kaveridiskurssin toisessa repertuaarissa toimijana on koira tai koiralla on päivityksessä korostettu asema, nimesin nämä päivitykset *koirarepertuaariksi*. Repertuaarien ero ei ole aina itsestään selvä, vaan koirarepertuaarista on tulkittavissa myös tullirepertuaarille tunnusomaista kielenkäyttöä. Tulkitsen repertuaarien funktiot kuitenkin erilaisiksi: Palvelurepertuaarilla merkityksellistetään Tullia organisaationa ja henkilöinä; koirarepertuaarissa merkityksellistetään koiria osana Tullin organisaatiota. Esittelen nämä repertuaarit seuraavissa alakappaleissa tarkemmin niitä kuvaavien aineistoesimerkkien avulla.

Kaveridiskurssissa kielen käytölle tyypillistä on, että siinä olevia verbejä on lievennetty siten, että kieli kuulostaa vähemmän määräilevältä ja ehdottomalta kuin virkakieli. Tällaisia lievennyskeinoja ovat esimerkiksi ”kannattaa tehdä/kannattaa jättää tekemättä”. Viranomaisen hyvästä kielenkäytöstä säädetään Hallintolain 9 §:ssä, jonka mukaan virkamiehen käyttämän kielen on oltava selkää, hyvää ja ymmärrettävää kieltä. Lain määräytysten täyttäminen edellyttää viranomaisten käyttävän sellaista kieltä, että hallinnon asiakkaan voidaan olettaa yksiselitteisesti ymmärtävän asian sisällön ja saavan asian laatuun nähden riittävästi tietoa. Vaatimus hyvästä kielenkäytöstä koskee sekä suullista että kirjallista ilmaisua. Kaveridiskurssia voisi luonnehtia Tullin tavaksi harjoittaa hyvää kieltä, sillä sen sisältämälle kielenkäytölle kuvaavaa on, että välillä varsin vaikeaselkoisiakin lakitekstejä on kirjoitettu ”auki” ja ymmärrettävään muotoon, kuten alla olevat esimerkit osoittavat. Kaveridiskurssin kielenkäytölle kuvaavaa on lisäksi, että siinä on käytetty usein emojetteja, joita viranomaisdiskurssissa ei ole lainkaan. Analysoidessani kaveridiskurssiin sisällyttämiäni päivityksiä olen kiinnittänyt huomion myös näihin pieniin hymynaamoihin, joiden ymmärrän tässä tutkimuksessa olevan apuvälineitä, joiden tarkoituksena on helpottaa tekstin todellisen merkityksen välittymistä. Kaveridiskurssiin sisällyttämiin päivityksiin liittyy usein myös kuvia. Koska tutkimuksen tavoitteena on kuvata ainoastaan kielenkäyttöä, kuvia ei ole sisällytetty työhön. Olen jaotellut edellä olevat aineistoesimerkit siten, että esimerkit 11-20 kuvaavat tullirepertuaaria ja esimerkit 21-26 koirarepertuaaria.

5.1 Palvelurepertuaari

Palvelurepertuaarissa toimijana on yleensä Tulli tai Tullissa työskentelevä ihminen. Repertuaarille on kuvaavaa, että se korostaa Tullin osaamista ja ammattitaitoa puhekielen tapaisella retoriikalla. Repertuaariin kuuluu paljon minä- tai kysymysmuotoon kirjoitettuja päivityksiä, ja siinä korostuvat kielenkäytön vuorovaikutuksen tavat. Palvelurepertuaarille on tyypillistä myös huumori, sekä Tullin esittäminen joko osin tai kokonaan viranomaiskategorian ulkopuolellakin toimivana organisaationa.

Edellä oleva, hamekankaiden tulliprosenttia selventävä (esimerkki 11) kuvaa hyvin, kuinka Tulli EU-lainsäädäntöä soveltavana viranomaisena vastaa osaltaan lain edellyttämään hyvään kielenkäyttöön. EU-lainsäädäntö, joka esimerkissä on ”avattu” puhekielille tulee Euroopan Unioniin kuuluvien Tullien yhteisestä Tullikoodeksista,

jonka perusteella kankaasta kannettavat tulliprocentit määräytyvät. Tullikoodeksi kieli on usein vaikeaselkoista lakitekstiä, jonka ymmärtäminen vaatii viranomaiseltakin laaja perehtymistä asiaan, joka esimerkistä myös ilmenee.

Aineistoesimerkki 11

Karkauspäivän innoittamana kysyimme Tullineuvonnasta hamekankaiden tulliprocenttia. Näin Tullineuvonta vastasi: - Hamekankaiden tulli on korkeimmillaan 8 %. Kankaiden tullinimikkeen määrittää onko kangas neulosta vai kudottua kangasta, onko materiaali silkkiä, puuvillaa tai esim. tekokuitua. Tullinimikkeen määrittämisessä tarvitsee myös tietää onko kangas valkaisuaton, valkaistu, värjätty vai erivärisistä langoista kudottu tai painettu. Jos kangas tulee maasta, jonka kanssa EU:lla on tullietuussopimus ja tuotteet täyttävät alkuperäissäännökset, voi lähettäjä hakea lähetyksensä viranomaisilta alkuperätodistuksen, jolloin kangas saa tullietuuden joko kokonaan ilman tulliä tai alennetulla tullilla. Arvonlisävero tietysti täytyy maksaa. Huh. Tuon perusteella kannattaa suosiolla suostua kosintaan 😊.

Esimerkki kuvaa palvelurepertuaarin tavoitetta muodostaa Tullista kuvaa toimijana, jota on helppo lähestyä ja joka viranomaisasemastaan huolimatta on myös inhimillinen toimija. Tulli on ”kaveri”, joka vastaa vaikeankin asiaan ymmärrettävällä kielenkäytöllä, huumoriakaan unohtamatta. Kielenkäytön lieventämisellä vaikeaselkoisesta asiasta pyritään tekemään ymmärrettävää ja samalla tuomaan Tullia lähemmäksi ”tavallista kansalaista”. Päivityksen kiitollisuutta 😊 kuvaavasta emojiasta voisi päätellä, että joko vastauksen kysyjän – tai sekä kysyjän että päivitystä lukevan – tulisi olla kiitollinen siitä, ettei itse tarvitse kaikkea lainsäädäntöä selvittää, sitä varten on olemassa Tullineuvonta. Emojien tulkinnassa on kuitenkin huomioitava, että kuvat saattavat saada eri tulkintoja eri sovelluksilla ja jopa sovelluksien eri versioilla. Esimerkin naurava naama & avoin suu -emoji tekstin lopussa voidaan siis tulkita myös pelkästään iloiseksi naamaksi, jonka ilon aihe voi kummuta muustakin syystä kuin kiitollisuudesta. Kyse voi olla myös siitä, että päivityksen raskasta tieto-osuutta on haluttu keventää nauravalla naamalla ja osoittaa siten, ”ettei Tullissakaan aina niin vakavia olla”. ’

Alla olevissa esimerkeissä 12 ja 13 huomio kiinnittyy siihen, kuinka Tullin roolia mahdollisten tuoteväärengösten tarkastajana ja yleisneuvojana kuvataan huumorin avulla.

Aineistoesimerkki 12

Tulli voi pysäyttää tuotevääreännösten maahantuonnin, kun tarkastuksessa herää epäily tuotteen aitoudesta. Usein tuotteissa on kirjoitusvirheitä, joskus jopa hyvinkin huvittavia sellaisia. Tällainen pesuohjelappu tuli vastaan Pirkanmaan liikkuvalla ryhmälle lokakuun loppupuolella, myös itse tuotteessakin oli kirjoitusvirheitä. (5.11.2016.)

Aineistoesimerkki 13

Tullin yleisneuvonnan rooli on vaativa. Meiltä kysytään paljon muiden virastojen toimialaan kuuluvia asioita ja rajoituksia, joista vastaavat Tullin sijaan Evira, Fimea, Valvira, Tukes, Posti, Poliisi, Rajavartiolaitos jne. Yritysten kysymykset ovat usein niin hankalia, ettei niitä saa edes yritysneuvonta selvitettyä tuosta vaan. Tullinimikkeistä nyt puhumattakaan... Ei ihme, että asiakkaat soittavat ja kirjoittavat meille niin moninaisista syistä, kun omakin henkilökunta joutuu tietoa aika monen kiven alta hakemaan.

Hauskojakin kysymyksiä tulee. Meiltä on kysytty muun muassa:

- Mikä on perulaisten shamaaniesineiden tullinimike – Hautajaiset Ruotsissa lauantaina klo 14, kuinka paljon kello on silloin Suomessa, että ehtii paikalle ajoissa?
- Riittääkö ulkomailta tuoduille sitruunoille pelkkä pesu vai pitääkö kuoria ja kuinka syväälle. – Tarvitseeko Suomessa työskentelevä virolainen passia kun hän lentää Helsingistä Kuopioon. Kesäterveisin Tullineuvonta (31.5.2016.)

Huumorin lisäksi palvelurepertuaarissa käytettävään retoriikkaan kuuluvat myös minämuoto tai kysymyksenasettelu, jolla lukija asemoidaan diskurssin kulloinkin määrittämään position. Esimerkit 14 ja 15 tällaista kielenkäyttöä.

Aineistoesimerkki 14

Tullin Edituesta hei! Tai teknisestä sanomaseurantaryhmästä, ihan miten vain, mutta Edituki on ytimekkäämpi nimitys tästä ehkä hieman laajemmalla yleisöltä pimentoon jääneestä ryhmästä Tullissa. Edituki on yksi ryhmä Tullin sähköisessä palvelukeskuksessa ja ollut niin sisäisten kuin ulkoistenkin asiakkaiden apuna vuodesta 2007. Itse olen saanut työskennellä tässä mukavassa ryhmässä vuodesta 2011 lähtien.

Mitä me sitten teemme? Edituki selvittää asiakkaiden Tulliin lähettämien sanomien ongelmatilanteita. Käytännössä vaikkapa niin, että kun asiakas laittaa meille sähköisesti tuontitullaussanomana eikä saa tarvittavaa vastaussanomaa normaalin ajan puitteissa, asiakas ottaa yhteyttä ja me kurkkaamme järjestelmistä miksi sanoman kulku on pysähtynyt. Se on voinut jäädä virheeseen puutteellisten tietojen vuoksi, tai ehkä edennyttä järjestelmässä normaalisti, mutta asiakas ei vain ole saanut itselleen vastaussanomaa. Sitten kun ongelma on kunnossa ja tavarat onnistuneesti tullattu maahan, niiden kulku saa jatkaa asiakkaalle.

Me valvomme muutenkin yleisesti sanomaliikennettä ja tuotamme raportteja Tullin sisäisiin tarpeisiin. Testaamme uusien, sanomia Tulliin lähettävien asiakkaiden kanssa eri järjestelmiä. Testauksella varmistetaan sanomien moitteeton kulku edestakaisin asiakkaan ja Tullin välillä. Hoidamme myös kansainvälisten sanomien kulkua ja tällöin olemme yhteydessä muiden EU-maiden vastaaviin ryhmiin.

Asiakaspalvelutyö hoidetaan pääasiassa puhelimitse ja sähköpostitse. Meitä on Edituessa tällä hetkellä kuusi henkilöä, joista kaksi on Turun toimipisteessä ja muut Helsingin Pasilassa. Editukilaiset ovat asiakkaiden käytössä arkisin ma–pe klo 7–17 välillä. Työ on mukavaa ja erittäin asiakaspalveluhenkisenä tyyppinä olen iloinen, kun saamme jonkun kinkkisen ongelman ratkaistua asiakkaan kanssa.

Kuulumisiin, Tamara

Kuva: Pasilan työpisteeni. Tehokkaaseen työtapaan auttaa mm. kaksi näyttöä, kun ohjelmia on käytössä toistakymmentä! (13.12.2016.)

Aineistoesimerkki 14 kuvaa hyvin, kuinka palvelurepertuaarissa sanojen käytöllä Tullia merkityksellistetään lähes päinvastaisella konnotaatiolla kuin viranomaisdiskurssissa. Tullin tekniseen sanomaseurantaryhmään kuuluvan Tamaran sanavalinnat kuten ”ihan miten vain” tai ”käytännössä vaikkapa niin” tai ”kinkkinen ongelma” ovat virkakielessä tuntemattomia käsitteitä. Esimerkissä huomio kiinnittyy myös siihen, että toimija (Tamara) esiintyy omalla nimellään. Omalla nimellä esiintymisen funktio voi olla esimerkiksi se, että Tamara haluaa antaa viranomaiselle kasvot. Tulli on organisaationa olemassa vain siellä työskentelevien ihmisten kautta ja yksi heistä on päivityksen Tamara. Esimerkki kuvaa hyvin myös Tullin strategian yhteiskunnallisia vaikuttamistavoitteita, jossa korostetaan helppoja ja nopeita asiakaslähtöisiä palveluita.

Aineistoesimerkki 15

Oletko jo Tullin uutiskirjeen tilaaja? Tarjoamme lukijoillemme koosteen tärkeimmistä käynnissä olevista asioista ja muutoksista. Uutiskirje lähetetään sähköpostiisi, joten se on helppo tapa saada tietoa. <http://goo.gl/i9grFt>. Vi skickar också some ett nyhetsbrev information om planerade driftavbrott i elektroniska system. (5.1.2016.)

Aineistoesimerkistä 15 ilmenee reperutaarille tyypillinen kysymyksenasettelu, joka on usein kirjoitettu yksikkömuotoon. Yksikkömuotoon kirjoitettu kysymys paitsi houkuttelee lukijaa kysyjän tilaan luo myös miellelyhtymän, että kysyjänä voi olla kuka tahansa. Esimerkissä merkitystä rakennetaan vuorovaikutuksen kulkua jäsentävällä konventiolla, jonka mukaan kysymyksen jälkeen annetaan vastaus.

Tulli merkityksellistää toimintaansa myös asettamalla henkilöstönsä asiantuntijan positioon. Asiantuntijuutta rakennetaan joko erottamalla se Tullin ominaisuuksista ja vetoamalla muiden asiantuntijoiden lausuntoihin tai vakuuttamalla Tullin omaa ammattitaitoa ja tietämystä. Esimerkistä 16 ilmenee, miten Tulli käyttää asiantuntemukseen tukeutuvaa faktuaalistamista, jota perustellaan muiden

asiantuntijoiden lausunnolla. Esimerkissä asiantuntijan statuksen saa Maailmanpankki ja faktuaaliseen kielenkäyttöön pyritään vielä luettelemalla ne maat, jotka ovat tutkimuksen mukaan Suomea edellä.

Aineistoesimerkki 16

”Suomessa toimii maailman neljänneksi paras tullilaitos, selviää Maailmanpankin tekemästä tuoreesta tutkimuksesta. Sen mukaan tullin edellä ovat vain Singaporen, Saksan ja Hollannin tullit.” (12.7.2016.)

Esimerkeissä 17 ja 18 asiantuntijuus taas nojaa Tullin oman erityistietämykseensä. Esimerkissä 17 esitetään faktana, että tullirikosten määrä on edelleen korkealla ja faktan statusta rakennetaan perustelemalla määrää talousrikostorjunnan vaikuttavuutta kuvaavalla euromäärällä. Esimerkki myös merkityksellistää Tullin talousrikostorjuntaa, jonka vaikuttavuudeksi mainitaan 14,24 miljoonaa euroa: Ilman Tullin ammattitaitoa rikolliset olisivat saavuttaneet kyseisen summan edestä taloudellista hyötyä. Esimerkissä 18 asiantuntijuutta muodostetaan kertomalla, minkälaista työtä Tulli terrorismin paljastamisen eteen tekee. Päivitys on tehty pian Turkissa, Istanbul-Atatürkin lentoasemalla tapahtuneen terrori-iskun (28.6.2016) jälkeen ja se merkityksellistää Tullin roolia yhtenä yhteiskunnan turvaamiseen osallistuvista viranomaisista.

Aineistoesimerkki 17

”Tullirikosten määrä edelleen korkealla tasolla. Huumausainerikosten ja veropetosten määrä nousi, talousrikostorjunnan vaikuttavuus 14,24 miljoonaa euroa, alkoholin matkustajatuonnin ja verkkokaupan valvontaa tehostettu ja harmaan talouden torjunta Tullissa menestyksellistä. Lue myös internetin merkityksestä tullirikoksissa: <http://goo.gl/tAOJ5j>. (15.3.2016.)

Aineistoesimerkki 18

”Tulli torjuu terrorismia paljastamalla luvattomia ja laittomia tavaroita ja osallistumalla valvontaoperaatioihin.” (6.7.2016.)

Palvelurepertuaarissa on käytetty paljon myös tekstin pehmennyskeinoja. Yksi tällainen keino on ilmaista kielletyt tai mahdollisesti kiellettyihin luettavat toiminnat siten, että niissä on – toisin kuin viranomaisdiskursseissa – kirjoitettu tai kirjoittamaton vaihtoehto. Seuraava esimerkki kuvaa tällaista diskurssia. Esimerkin 19 tekstissä huomio kiinnittyy

mainintaan ”kannattaa jättää tuomatta”, jonka tavoitteena on viestiä kysyjälle, että älä tuo. Mutta käytetty ilmaisu on sen verran pehmeämpi, että lukija voi kuvitella siihen sisältyvän myös näkymättömän vaihtoehdon ”joissain tapauksissa voi tuoda”.

Aineistoesimerkki 19

Kysymys: Haluaisin tuoda ulkomaantuliaisena pullon käärmeviinaa, miten toimin? Tullineuvonta vastaa: Käärmeviina ja skorpioniviina kannattaa jättää tuomatta. Tuotteissa käytetään usein uhanalaisia lajeja, jotka vaativat Cites-luvan. Lupia ei myönnetä jälkikäteen. Ellei varmuudella tiedä, onko kyseessä luvanvarainen eläin tai sellaisesta valmistettu tuote, on viisasta jättää kaupat tekemättä. Cites-asioita hoitaa Suomen ympäristökeskus. (2.1.2016.)

Aineistoesimerkki 20

Matkailija, muistathan reissusta palatessasi, että EU-maiden ulkopuolelta voit tuoda mukanaasi tuotteita verottomasti vain tietyn euromäärän arvosta: *jos matkustat lentäen tai laivalla, arvoraja on 430 euroa *muussa liikenteessä arvoraja on 300 euroa. Alkoholia ja tupakkaa saat tuoda veroitta vain tietyt määrät: <http://goo.gl/0PAHP5>. (29.7.2016.)

Aineistoesimerkissä 20 pehmennyskeinona on käytetty verbin käskymuodosta muista lievennettyä versiota ”muistathan”, johon liittyy myös vahvasti miellelyhtymä siitä, että matkailijan velvollisuus on muistaa tuontirajoitukset tai ainakin selvittää ne. ”Muistathan” on muodoltaan kehottava verbi, jonka käytöllä luodaan mielikuvaa, että Tulli haluaa muistuttaa matkustajia koskevista tullimääräyksistä – ei määrätä niitä.

Palvelurepertuaarille kuvaavaa on, että päivityksissä Tulli kuvataan kaverillisena toimijana, jota on helppo lähestyä. Päinvastoin kuin viranomaisdiskurssissa, merkityssysteemi muodostaa Tullista kuvaa asiakaspalvelijana ja toimijana, jonka kielenkäyttö on helposti ymmärrettävää ja siihen sisältyy puhekielen ja huumorin lisäksi myös erilaisten tunnetilojen kuvaamista helpottavia emojiä.

5.2 Koirarepertuaari

Koirarepertuaari eroaa edellä kuvatusta tullirepertuaarista lähinnä kielenkäyttönsä perusteella. Koirarepertuaarin olen valinnut sellaiset päivitykset, joissa koiran rooli on tulkintani mukaan ilmeinen. Koirat esitetään päivityksissä usein ihmisten kanssa tasavertaisina työntekijöinä, jolla korostetaan koiran merkitystä Tullin valvontatyössä.

Koirarepertuaarin kielenkäytölle kuvaavaa on konnotaatio koirasta sympaattisena ja hellyttävänä Tullin työntekijänä. Koiria kiitellään ja kehuaan usein päivityksissä. Koirat myös esiintyvät päivityksissä aina omilla nimillään. Niitä merkityksellistetään nimenomaan tullikoirina – ei koirina yleensä. Koirarepertuaarin päivityksissä kuvat ja emojiit ovat kaikista yleisimmin käytössä. Koirarepertuaariin kuuluvia päivityksiä aineistossa on määrällisesti vähiten, koska Tullikoirilla on myös omat Facebook-sivut.

Aineistoesimerkki 21

Suuren huumekätkön rekka-autosta paljastanut tullikoira Lexi palkittiin vuoden virkakoirana Koiramessuilla

Tulli paljasti marraskuussa 2015 todennäköisesti Suomen historian suurimman amfetamiini- ja kokaiinierän salakuljetusyrityksen Vaasan satamassa. Tullikoira Lexi reagoi lautalla saapuneeseen rekka-autoon, josta tullitarkastuksen yhteydessä löydettiin 104 kiloa amfetamiinia ja kolme kiloa kokaiinia.

– Rekka-auton tavaratila oli tyhjä, mutta Lexin selkeä ilmaisu myös tavaratilan sisällä vahvisti epäilystäni rakenteisiin tehdystä kätköstä. Perävaunun lattialevyjen alla olevasta kätkötilasta löytyi useita paketteja, joista paljastui yli 100 kiloa huumeaineita. Fiilis oli kyllä aluksi epäuskoinen, eikä siinä voinut muuta kuin kiitellä Lexiä uskomattomasta suorituksesta, kertoo Lexin ohjaaja.

Vuoden Virkakoiraa -palkinnot jakoivat Helena Suni ja Tapio Toivola Kennelliitosta.

Kuva: Kennelliitto/Jukka Pätynen (10.12.2016.)

Tullikoira Lexin aineistoesimerkissä esiintyy runsaasti sellaisia kohtia, jolla koiran roolia merkityksellistään. Esimerkistä näkyy hyvin, kuinka koira esitetään päivityksessä strategina; koiran kautta kuvataan yhteiskunnan suojaamiseen liittyviä tehtäviä. Esimerkin kielenkäyttö luo miellelyhtymän, että ilman Lexin kaltaista koulutettua tullikoiraa huumeaineet olisivat saattaneet jäädä Tullilta löytymättä. Merkille pantavaa esimerkissä on myös, että tullikoira Lexi esiintyy siinä omalla nimellään, mutta ohjaaja ei. Esimerkki kuvaa myös sitä, kuinka koiran toimintaa faktuaalistetaan vetoamalla puhujan (ohjaajan) itsensä läsnäoloon. Koiraohjaaja kuvataan henkilönä, joka on autenttisesti koiran ilmaisun havainnoinut. Tapahtuman totuuden vaikutelmaa vahvistetaan vielä kuvaamalla kätköpaikkaa yksityiskohtaisemmin; ”lattialevyjen alla olevasta kätkötilasta”.

Aineistoesimerkki 22

Tulli 🐶 nauttii päivästä paikassa Messukeskus

Tullin osaston ehdoton vetonaula Matkamessuilla on huumekoira Dani ohjaajansa Mika Niemenmaan kanssa. Mikalta kysyttiin, mitä huumeita koira haistaa, miten koira koulutetaan, ja miten se pysyy noin hoikkana.

– Koira haistaa kaikki huumeet. Harjoittamiseen liittyy myös aitoja kokemuksia, eli oikeita huumelöytöjä. Kahdeksanvuotias Dani on ollut varsinainen lahjakkuus, sillä se teki ensimmäisen löytönsä jo kurssilla. Sutjakkuuden salaisuus on kuntoilu ja hyvä ruokavalio. Työkoiran pitääkin pysyä hyvässä kunnossa, Mika kertoo. (24.1.2016.)

Myös esimerkissä 22 koira on keskeisessä roolissa. Esimerkissä tullikoira Dani esitetään aktiivisena toimijana, joka määrittelee diskurssin olemassaolon. Kielenkäyttö kuvaa kaveridiskurssille tyypillistä vuorovaikutuksen kulkua jäsentävää kulttuurista konventiota, jossa on kysymys-vastaus -asettelu. Vuorovaikutuksen tavoitteena ei kuitenkaan ole vuorovaikutuksen synnyttäminen tekstin lukijan ja kirjoittajan välille, vaan sen merkitys on kerronnallinen. Tullikoira Danista kerrotaan ja sen tekemää työtä merkityksellistetään kielen käytön konventionaalisia rakennuspuita apuna käyttäen. Esimerkin emoji 🗨️ on suu auki hymyilevä, ilosilmäinen naama, jonka merkityksen tulkitsen korostavan sitä, että koska koirarepertuaari merkityksellistää tullikoiria nimenomaan työn kautta, emojiilla halutaan luoda mielikuva, ettei virkakoiran työpäivät aina ole ”pelkkää työntekoa”, vaan väliin mahtuu myös päiviä, jolloin voi olla ihmisten ihastelun kohteena.

Aineistoesimerkki 23

Tulli osallistuu tänä viikonloppuna Oulun Suurmessuille. Kuten yleensä, myös näillä messuilla tullikoirat keräsivät huomiota ja rapsutuksia toisin kuin ohjaajansa 😊 Kuvassa tullikoira Julle ohjaajineen. Tavataan Suurmessuilla! (21.8.2016)

Aineistoesimerkki 24

Tullikoira Manu virittäytyy pikkuhiljaa joulun tunnelmaan. 😊(22.12.2016.)

Esimerkkien 23 ja 24 emoji ovat ”valkeita hymynaamoja”, jotka ovat nyt käytössä olevia emojeita vanhempia. ”Valkea” viittaa emojeeja edeltäneeseen unicode-kieleen jolloin kuvioissa olivat vain ääriiviivat. Esimerkin 23 silmäniskun voi ajatella merkitsevän, että Oulun Suurmessuilla huomiota ja rapsutuksia keränneet tullikoirat veivät ihmisten huomion Tullin työntekijöiltä, koiranohjaajilta. Tulkitsen emojiin kuitenkin tarkoittavan ”pilkettä silmäkulmassa” eli sen tehtävänä on luoda vaikutelmaa tekstin sisällön hauskuudesta. Tekstin funktio on tiedottava, sillä kerrotaan Tullin ja tullikoirien osallistuvan messuille. Viittaus koiraan muodostaa miellelyhtymän, että koirat ovat messuilla sen vuoksi, että niillä houkutellaan ihmisiä Tullin osastolle. Esimerkin 24 emoji on kevyesti hymyilevä naama, jonka tulkitsen merkitsevän saman suuntaista ajatusta kuin

aiemmassa Dani-koirasta kertovassa esimerkissä, eli virkakoirilla on useita eri rooleja; ne ovat myös lemmikkejä ja ohjaajiensa perheenjäseniä.

Tullikoirien rahoitus myönnetään valtion budjetista, eikä Tulli kerää lahjoitusvaroja koiratoimintaan. Siitä huolimatta koiratoimintaa tukevat monet yleishyödylliset yhdistykset ja yksityishenkilöt. Aineistoesimerkki 25 kuvaa koirien saamaa lahjoitusta. Esimerkissä huomio kiinnittyy kielenkäyttöön, jossa tullikoira Terttu esitetään strategina. ”Terttu kiittää” ilmaisun tarkoitus tuskin on kuvata kirjaimellisesti, että tullikoira Terttu osaisi olla kiitollinen esimerkissä mainituista lahjoista, vaan koiran avulla Tulli osoittaa kiitollisuutta lahjoittajille.

Aineistoesimerkki 25

Lentotullissa juhlittiin maanantaina tullikoira Tertun valmistujaisia. Terttu kiittää Sotainvalidien Veljesliittoa, Sotasokeiden yhdistystä sekä kummiaan Lenita Airistoa runsaista lahjoista! (17.2.2016.)

Aineistoesimerkki 26

Tullikoirien ystäviä hemmotellaan Tullikoirat 2017 -vuosikalenterilla. Ensi vuoden upeakuvaisessa seinäkalenterissa on löydettävissä tullikoirat Heila, Jörö, Manu, Massi, Onni, Poppe, Sirkka, Sälli, Tarmo, Terttu, Veikko ja Welmu. Tullikoirakuvien lisäksi kalenterissa on myös suomenkieliset nimipäivätiedot. Jokaisesta myydystä kalenterista lahjoitetaan kaksi euroa tullikoiratoimintaan. (27.10.2016.)

Esimerkissä 26 diskurssin objekti on tullikoirien ystävät. Esimerkki kuvaa hyvin, kuinka tullikoiria merkityksellistetään vetoamalla siihen, että koirat koetaan yleisesti sympaattisina ja sellaisina, joita ihmiset haluavat tavata ja katsella. Koirat ovat esimerkin tulkinnan mukaan jopa niin suosittuja, että niiden ystäviä ”hemmotellaan” vuosikalenterilla. Verbi hemmotella tarkoitetaan yleensä mielihyvän tuottamista toiselle; esimerkissä tullikoirista tehdyn kalenterin siis oletetaan tuottavan mielihyvää saajalleen.

Tulkitsen koirarepertuaarin funktion siten, että Tulli tekee strategiaansa Facebookissa myös koirien avulla. Koirarepertuaarilla Tulli merkityksellistää koiratoimintaansa, joka on osa Tullin yhteiskunnan turvaamiseen liittyvää tehtävää. Koirien avulla kielenkäytössä pyritään kiertämään passiivimuoto, kun koira esitetään strategina. Koirarepertuaarin funktio on siten sama kuin tullirepertuaarinkin eli muodostaa Tullista kaverillista kuvaa.

Koirarepertuaarissa kaverillista kuvaa muodostetaan kuvaamalla Tulli sellaisena kaverina, jolle koirat ovat tärkeitä.

Kaveridiskurssilla Tulli rakentaa kuvaa asiakaspalvelulähtöisestä organisaatiosta, jota viranomaisen roolista huolimatta on helppo lähestyä. Päivitysten kielen käyttö on usein puhuttelu- tai minämuotoista. Kielen käytölle on kuvaavaa myös huumori ja emoji, joita viranomaisdiskurssissa ei ole käytetty lainkaan. Diskurssin retorisia tehokeinoja on käytetty paljon adjektiiveja, joiden avulla Tullia pyritään tuomaan lähemmäksi ”tavallisia Facebookin käyttäjiä”. Kaveridiskurssista on erotettavissa Tullin osaamista ja asiakaspalvelijan luonnetta korostava palvelurepertuaari sekä koiran asemaa korostava koirarepertuaari. Repertuaarien kielen käyttö ei olennaisesti eroa toisistaan, mutta niiden funktiot ovat erilaisia: Palvelurepertuaari merkityksellistää Tullia ja tullin työntekijöitä osaamiseen ja asiakaslähtöisyyteen vedoten; koirarepertuaari puolestaan merkityksellistää tullikoiria osana Tullin organisaatiota. Diskurssissa esiintyvät kaikki Tullin strategiset tavoitteet. Yhteiskunnallisista vaikutustavoitteista diskurssissa painottuvat erityisesti asiakaslähtöisyyteen tähtäävät asiointipalvelut sekä yhteiskunnan suojaaminen. Diskurssi kuvaa hyvin myös Tullin toiminnalliseen tuloksellisuuteen tähtääviä tavoitteita korostamalla ajasta ja paikasta riippumattomia toimintamalleja. Voimavaroihin liittyviä strategisia tavoitteita diskurssi kuvaa osaamista ja ammattitaitoa korostamalla.

Kaveridiskurssille kuvaavaa on vuorovaikutuksellisuuden pyrkivä kielen käyttö. Erityisesti palvelurepertuaariin kuuluvat päivitykset on usein rakennettu kysymys-vastaus –muotoon, mikä muodostaa konnotaation käynnissä olevasta keskustelusta, jota lukija voi seurata ja kommentoida. Esimerkki 19, joka alkaa kysymyksellä ”Haluaisin tuoda ulkomaantuliaisena pullon käärmeviinaa, miten toimin?” kuvaa kysymyksen muotoon asetettua kielen käyttöä, jonka funktiona on ohjeen lisäksi myös madalta kynnystä kysyä epäselvässä tilanteessa neuvoa viranomaiselta. Diskurssin tekstityyppi on usein ohjailevaa tai erittelevää. Ohjaileva tekstityyppi kaveridiskurssissa on kuitenkin neutraalia, jonka verbit ovat ohjailevia passiivimuotoja, kuten ”kannattaa suosiolla suostua” tai ”kannattaa jättää tuomatta”.

Kaveridiskurssissa faktuaaliseen kielen käyttöön pyritään vetoamalla joko omaan tai ulkopuoliseen asiantuntijuuteen. Faktan statusta rakennetaan joko yksityiskohtaisilla kuvauksilla esimerkiksi verotukseen vaikuttavasta lainsäädännöstä tai vetoamalla jonkun muun tahon (esim. Maailmanpankki) muodostamaan arvioon Tullin ammattitaidosta.

6. HISTORIADISKURSSI

Historiadiskurssi -kappaleessa esittelen, mitä kyseisellä diskurssilla tarkoitan. Kappale vastaa kysymyksiin, minkälaisella diskurssilla Tulli merkityksellistää strategiaansa sosiaalisessa mediassa ja minkälaisia erityispiirteitä sosiaalinen media kontekstina asettaa strategiadiskurssille.

Historiadiskurssiin olen valinnut Tullimuseosta ja Tullin historiasta kertovat päivitykset, jotka ovat pääsääntöisesti pitkiä, taustoittavia ja selittäviä. Historiadiskurssiin sisällyttämissä päivityksissä kerrotaan usein Tullin strategiasta peilaamalla kerrontaa kyseisen ajankohdan yleiseen historiaan tai niiden kielenkäyttö kuvaa ajankohdan historiaa. Historiadiskurssille kuvaavaa on myös, että ne ”hyppäävät” päivityksistä näkyvimmin esille, koska niiden alussa on usein käytetty fontteina kapiteeleja.

Historiadiskurssilla tuli merkityksellistää strategiaansa oman historiansa kautta. Historiadiskurssille kuvaava on ajatus ”historia puhukoon strategian puolesta”. Tulli on yksi Suomen vanhimmista viranomaisista, jonka toiminnan juuret ulottuvat yli 600 vuoden päähän. Suomen tullilaitoksen asema vahvistettiin vuonna 1812. (Tulli.fi.) Historiadiskurssin funktio on merkityksellistää Tullin asemaa pitkään Suomessa toimineena viranomaisena. Vetoamalla pitkään historiaansa Tulli faktualisoi omaa toimintaansa. Historiadiskurssin tekstityyppi on narratiivinen, jossa Tullin lisäksi esitetään usein myös muita aktiivisia toimijoita. Diskurssissa kielellä on reperestationaalinen funktio, kielellä kuvataan historiaa ja Tulli on yksi sen tekijöistä.

Aineistoesimerkki 27

70 VUOTTA SITTEN: Tornion operaatio talvella 1946

Viranomaisten tehostettu valvonta länsirajalla lienee tullut monille tutuksi viime syksystä lähtien. Harvempi ehkä muistaa, että samantapainen järjestettiin tasan 70 vuotta sitten. Tuolloin syynä oli kasvanut salakuljetus. Länsirajan yli salakuljettiin tavaraa, joka oli Suomessa säännösteltyä, erityisesti kahvi ja sokeri.

Tornion- ja Muonionjokien yli kulki talvella 1945–46 tasainen salakuljettajien virta. Tullimiehiä ei millään riittänyt joka paikkaan 500 kilometrin mittaisella rajalla. Lehdistö moitti Tullin voimattomuutta ja oli esittänyt jopa väitteitä raskaasti aseistetuista salakuljettajajoukoista, jotka terrorisoivat Lapin asukkaita.

Vuonna 1945 Lapin asukkaat ja viranomaiset olivat palanneet evakosta ja miehet kotiutettiin sodasta. Yhtenä syynä oli se, että useita tullimiehiä ja rajaviskaaleita oli ollut useita kuukausia Valtiollisen poliisin pidättämänä. Sota-ajan salakuljetuksen todettiin olleen nykyiseen verrattuna ”lasten leikkiä”. Rajaviskaali Bore Bergmanin mukaan

sodasta palanneet sovelsivat nyt taitojaan tavaran salakuljetuksessa. Hämäräväkeä tuli hyvien voittojen perässä myös etelämpää.

Tullin avuksi länsirajaa valvomaan komennettiin joukko liikkuvan poliisin ja rajavartiopataljoona 6:n miehiä. Muodostettiin viranomaisten yhteispartioita, jotka toimivat tullimiehen johdolla. Pääosa salakuljetusliikenteestä kulki maanteilla. Vaikeinta kaikista oli viranomaisten autojen puute. Polttoainettakaan ei ollut liikaa, sillä sitä sai vain kupongeilla. Pahin tilanne rajalla saatiin kuitenkin jollain tapaa hallintaan. Tullin resursseja lisättiin ja Lappiin saatiin hankittua jopa kaksi uutta tulliautoa. Myös Ruotsin tullilta saatiin tärkeää tukea. Salakuljetus jatkui silti vielä useita vuosia.

Hiihtävä tullimies Kolarissa. Tullimuseo. (23.1.2016.)

Aineistoesimerkki kuvaa hyvin, kuinka Tullin strategiaa kuvataan peilaamalla sitä historiaan. Esimerkki perustelee ja oikeuttaa Tullin vuonna 2016 suorittamaa sisärajavaltontaa vetoamalla historiaan. Esimerkki kuvaa hyvin diskurssien kykyä kommentoida toisiaan ja sitä, kuinka historiadiskurssi on kietoutunut yhteen viranomaisdiskurssin kanssa. Esimerkin alussa oleva maininta viranomaisten tehostetusta valvonnasta länsirajalla viittaa työssä aiemmin esitettyyn esimerkkiin (Aineistoesimerkki 1), jossa kerrotaan Tullin jatkavan ympärivuorokautista sisäliikenteen tullivalvontaa läntisellä maarajalla. Diskurssien kielenkäyttö ja kielen funktiot ovat esimerkeissä kuitenkin täysin erilaiset. Historiadiskurssista puuttuu viranomaisdiskurssille ominainen abstrakti virkakieli ja tekstuaalinen funktio. Historiadiskurssin kielenkäyttö on kuvailevaa ja sen merkitys on ideationaalinen. Kieli kuvaa Tullia osana sodan jälkeistä historiaa. Esimerkissä huomio kohdistuu myös siihen, kuinka Tulli määrittelee itsensä ensin muiden (lehdistön) näkökulmasta ja vakuuttaa sen jälkeen omaa osaamistaan toteamalla, että ”Sota-ajan salakuljetuksen todettiin olleen nykyiseen verrattuna ”lasten leikkiä”.” Kielen käyttö luo konnotaation, että Tulli kyllä osasi tehtävänsä, mutta salakuljettajat olivat niin eteviä, ettei heille kukaan mahtanut mitään. Esimerkistä ilmenee myös historiadiskurssille tyypillinen kertomuksellinen piirre, jossa tarinalla on alku (Viranomaisten tehostettu valvonta...) keskikohta (Harvempi ehkä muistaa...) ja loppu (Salakuljetus jatkui silti vielä...).

Myös esimerkki 28 kuvaa narratiivia. Ilmari Killisen valinnasta pääjohtajaksi kertovalla esimerkillä Tulli rakentaa kuvaa organisaatiosta, jonka toiminnan tarkoitusta ei valtioneuvostossa ole aina ymmärretty oikein. Esimerkin lopussa oleva lause ”Tullin johdossa ei ollut vielä koskaan ollut yhtään tekniikan ja talouden edustajaa, mutta sitäkin enemmän upseereita ja lakimiehiä.” synnyttää mielleyhtymän, että Killinen oli Tullille mieleinen valinta pääjohtajaksi hänen teknisen ja taloudellisen osaamisensa vuoksi. Tullin tehtäviin on koko sen historian ajan kuulunut fiskaaliset tehtävät ja esimerkki

korostaa niiden merkitystä. Esimerkki merkityksellistää hyvin myös sitä, kuinka Tullin pääjohtajaksi ”sopiva” henkilö organisaatiossa määritellään. Killisen osaamista ja ammattitaitoa merkityksellistetään viittaamalla hänen historiaansa ”teknisenä asiantuntijana” ja ”johtokunnan puheenjohtajana” sekä kertomalla hänen toimineen ”yritysten johdossa”. Killisen kompetenssia alleviivataan vielä maininnalla ”varsin poikkeuksellinen pääjohtaja”. Maininnan merkitys avataan kertomalla Killisen olevan tekniikan ja talouden edustaja. Sivulause ”mutta sitäkin enemmän upseereita ja lakimiehiä” taas kuvaa diskurssin kykyä reflektoida omaa puhetapaansa. Maininta poikkeaa kielenkäytön tyylistään niin paljon sitä edeltävästä pääauseesta, että siitä on selvästi tulkittavissa kirjoittajan henkilökohtainen mielipide aiemmista pääjohtajista – toisin kuin pääauseesta, joka tuottaa mielikuvan kirjoittajasta asian toteajana.

Aineistoesimerkki 28

80 VUOTTA SITTEEN: Ilmari Killinen Tullihallituksen uudeksi pääjohtajaksi Valtioneuvosto nimitti 6.3.1936 Tullin pääjohtajaksi T.M. Kivimäen hallituksen kauppa- ja teollisuusministerinä olevan Ilmari Killisen.

Teollisuusneuvos Killinen oli syntynyt Kokemäellä vuonna 1876 ja valmistunut insinööriksi vuonna 1900. Hieman myöhemmin hän oli suorittanut myös sähköinsinöörin tutkinnon Saksassa. Killinen oli toiminut 1920-luvulla virastoissa teknisenä asiantuntijana sekä yritysten johdossa, kuten Outokummun kaivosten johtokunnan puheenjohtajana. Tullihallitusta Killinen oli avustanut koneita ja sähkölaitteita koskevissa tariffikysymyksissä 1920-luvulta lähtien.

Killisen virkaura päättyi äkisti lokakuussa 1942, jolloin hän kuoli 66-vuotiaana kesken viranhoidon. Taustaltaan Killinen oli varsin poikkeuksellinen pääjohtaja: Tullin johdossa ei ollut vielä koskaan ollut yhtään tekniikan ja talouden edustajaa, mutta sitäkin enemmän upseereita ja lakimiehiä.

Ilmari Killinen vuonna 1942. Tullimuseo. (6.3.2016.)

Historiadiskurssille kuvaava on, että siinä Tullia merkityksellistään usein henkilöiden kautta. Aina henkilöt eivät kuitenkaan liity suoranaisesti Tulliin, vaan niiden yhteys tuotetaan aineistossa jonkun muun kuin Tullin strategisten tehtävien kautta. Alla oleva esimerkki 29 kuvaa tällaista henkilön kautta Tullin historiaa merkityksellistävää kielenkäyttöä, jossa sitä tehdään Mikael Agricolan kautta.

Aineistoesimerkki 29

Mikael Agricola pidetään suomen kirjakielen isänä.

Tullikin on jo kauan käyttänyt suomen kieltä. Vuonna 1863 keisari ja suuriruhtinas Aleksanteri II antoi kieliasetuksen, jolla suomi nostettiin virkakielen asemaan. Virastoihin ja tuomioistuimiin voitiin jättää asiakirjoja myös suomeksi, eikä niitä

tarvinnut enää käännettää ruotsiksi. Syksyllä 1864 senaatti määräsi, että virastojen ulkopuolelle tuli sijoittaa suomenkieliset kyltit. Keväällä 1866, 150 vuotta sitten, kaikille tullitoimipaikoille tulivat suomenkieliset kyltit.

Hyvää Agricolan päivää kaikille!

Kuva: Kyltti Rajajoen tullikamarista 1860-luvulta Suomen ja Venäjän väliseltä tullirajalta. Tullimuseo. (9.4.2016.)

Historiadiskursseille kuvaavaa on myös, että ne ”hyppäävät” päivityksistä näkyvimmin esille, koska niiden alussa on usein käytetty fontteina kapiteeleja. Kapiteelit ovat tekstin typografinen tehokeino, joita käytetään usein parantamaan tekstin visuaalista kiinnostavuutta. Tulkitsen esimerkeissä olevien kapiteelien funktioksi sen, että niiden tarkoituksena on ennen kaikkea houkutella lukijaa perehtymään pitkään tekstiin. Tai vaihtoehtoisesti niillä alleviivataan diskurssin historiallisuutta.

Esimerkissä 30 huomio kiinnittyy kielenkäyttöön, josta on tulkittavissa viranomaisdiskurssille tyypillisiä piirteitä. Tekstissä on käytetty paljon verbejä ja se on kirjoitettu passiivimuotoon. Kielenkäytöstä on tulkittavissa taustatekstinä toimiva ajankohdan lainsäädäntö, jota tekstissä uusinnetaan muun muassa nimeämällä mopot moottoripolkupyöriksi. Esimerkki kuvaa hyvin myös diskurssin sisäisiä ristiriitoja ja kykyä reflektoida omaa puhetapaansa. Esimerkin alku vetoaa vuoden 1956 laadittuun ohjeistukseen, joka perustui kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön kirjeeseen. Näin se rakentuu ensisijaisesti osaksi viranomaisdiskurssia. Alun voi mieltää myös osaksi historiadiskurssia, jonka tavoitteena on kuvata Tullia yhtenä Suomen historian toimijana. Diskurssin sisäistä ristiriitaa kuvaa se, että samaan diskurssiin sisältyy virkakielen lisäksi myös kaveridiskurssille tyypillisempää kielenkäyttöä, kuten ”Norjassa taas kevyet moottoripyörät oli rekisteröity...”.

Aineistoesimerkki 30

60 VUOTTA SITTEEN: Mopoturistit pääsevät Suomeen tullittomasti

Tullihallitus ohjeisti tullikamareita 2. lokakuuta 1956 kulkulaitosten ja yleisten töiden ministeriön lähettämästä kirjeestä. Edellisessä kuussa oli allekirjoitettu Pohjoismaiden välinen sopimus, jolla helpotettiin ajoneuvojen rekisteröintiä ja ajokorttien käyttöä. Myös SF-kansallisuuskilpeä tuli nyt käyttää Suomen rajojen ulkopuolella. Erityisesti muutos koski Pohjoismaissa asuvien henkilöiden omistamia moottoripolkupyöriä (moped).

Jos henkilö asui vakinaisesti Ruotsissa tai Tanskassa, hän sai tulliselvityksen jälkeen poliisilta punavalkoiset koekilvet ja todistuksen, jolla mopedia sai käyttää Suomessa tullivapaasti enintään vuoden ajan edellyttäen, ettei sitä luovutettu Suomessa vakinaisesti asuvan henkilön käyttöön. Normaalisti todistus annettiin Suomessa olon ajaksi. Norjassa taas kevyet moottoripyörät oli rekisteröity, joten niille riitti pelkkä todistus, johon

merkittiin rekisterinumero. #tulli #tullimuseo #suomenlinna. Kuva: Crescent 2000 vm -58 Mopokerho moka.ry (2.10.2016.)

Historiadiskurssin funktiota merkityksellistää Tullin strategiaa historian kautta kuvaa myös aineistoesimerkki 31, jossa vuoden 2016 verotustehtävien siirto heijastetaan jo 80 vuotta sitten tapahtuneeseen valmisteverojen valvonnan ja kannon siirtoon. Esimerkissä toistuu jo aiemmassakin esimerkissä (Aineistoesimerkki 27) esiintynyt ”Harvempi ehkä muistaa” -toteamus, jonka tehtävänä on tuoda historia osaksi nykypäivään. Toteamus muodostaa mielikuvan, että Tullissa verotustehtävien siirtoa Verohallinnolle ei koeta niin kovaksi menetykseksi kuin ulkopuolinen voisi asiasta kuvitella. Esimerkissä huomio kiinnittyy myös sen narratiiville tyypilliseen kertomuksellisuuteen. Kertomuksessa näkyy looginen ajallinen eteneminen vuodesta 1936 tähän päivään, tapahtumat esitetään kronologisesti. Kertomus muodostaa kuvaa Tullin fiskaalisista tehtävistä ja merkityksellistää siten Tullin roolia veroja kantavana viranomaisena jo 80 vuotta sitten. Kertomuksen rakenteesta on tulkittavissa myös loppuratkaisu eli se, kuinka valmisteverokonttori tuli jälleen osaksi Tullihallitusta vuonna 1970. Esimerkin kielenkäyttöä analysoimalla voi tulkita, että kirjoituksella tavoitellaan sellaisesta käsitystä, ettei verojen siirtäminen Verohallinnolle vuonna 2016 vieläkään olisi kovin perusteltua. Luettelemalla yksityiskohtaisesti Tullille vuoden 1937 jälkeen siirtyneitä veroja ja toteamalla tullimaksujen tuottaneen ison osan valtion verotuloista Tullin toimintaa faktuaalistetaan asiantiloja kvantifioimalla. Kvantifointia jatketaan vielä kappaleen lopussa, jossa kerrotaan uusista valmisteveroista, joita alkoi tulla heti vuoden 1939 alusta lähtien.

Aineistoesimerkki 31

80 VUOTTA SITTEN: Verot siirrettiin Tullilta leima- ja valmisteverokonttorille Verotustehtävien siirto Tullilta Verohallinnolle on tulossa vuodenvaihteessa. Harvempi ehkä muistaa, että noin ihmisikä sitten, 18. joulukuuta 1936, eduskunta sääti lain, jolla valmisteverojen valvonta ja kanto siirtyivät edellisen kerran. Käytännössä Tullihallituksessa vuodesta 1919 toiminut valmisteverokonttori siirtyi pois ja yhdistettiin leima- ja valmisteverokonttoriksi. Se aloitti toimintansa vuoden 1937 alusta. Siirtyviä valmisteveroja olivat tupakkavero, tulitikkuvero, makeisvero, alkoholijuomavero, rehuainevero ja margariinivero. Valmisteverojen siirtoa perustettiin sillä, että ne eivät kuuluneet Tullihallituksen toimialaan, ja ne olivat olleet Tullissa tilapäisesti. Koska valmisteverotusta haluttiin laajentaa entisestään, tarvittiin erillinen verotusorganisaatio, tosin leimaveroihin yhdistettynä. Tullimaksut tuottivat edelleen ison

osan valtion verotuloista. Tullissa valmisteverojen siirto koski vain muutamia henkilöitä. Tullihallituksen valmisteverokonttorissa työskenteli konttoripäällikön ohella kaksi assistenttia ja kaksi konttoriapulaista. Alueelliset valmisteverotarkastajat olivat pääosin hoitaneet tehtävänsä oman toimensa ohella. Uusia valmisteveroja tuli heti vuoden 1939 alusta lähtien. Ensimmäinen oli kumisten autonrenkaiden valmistevero. Ulkomailta tuotavien renkaiden verotus ja valvonta määrättiin Tullille. Vielä ennen vuoden 1939 päättymistä tulivat kahvi- ja sokerivero. Niissäkin Tulli kantoi tuontia koskevan osuuden. Sodan aikana ja sen jälkeen tuli myös useita uusia veroja. Valmisteverokonttori tuli osaksi Tullihallitusta jälleen vuoden 1970 alussa.

Tullin valvomat tullittomat muonitustavarat ovat olleet vapaita myös valmisteveroista. Tulli tarkastamassa muonitusvarastoa Porissa 1970-luvun alussa. Tullimuseo. (18.12.2016.)

Historiadiskurssin yksi funktio on kertoa Tullimuseosta. Helsingin Suomenlinnassa sijaitseva Tullimuseo on Tullin alainen erikoismuseo ja se on perustettu 1930. Työjärjestyksensä mukaan museon tulee ylläpitää kokoelmista koottua perusnäyttelyä ja järjestää toimintasuunnitelmansa mukaan erikoisnäyttelyitä. Museo palvelee myös tullialan historiantutkimusta ja koulutusta. (Tulli.fi.) Tullin museotoimintaa kuvaa aineistoesimerkki 32, joka kertoo hämäläisestä sarjamurhaajasta ja Tullimuseon näyttelyn avajaisista samassa päivityksessä. Esimerkissä Juhani Adaminpoika toimii Tullimuseon ”sisäänheittäjänä”; mainostamalla hänen yhteyttään Tullimuseoon pyritään herättämään lukijan kiinnostus museota kohtaan.

Aineistoesimerkki 32

Hämäläinen sarjamurhaaja Juhani Adaminpoika eli viimeiset vuotensa Suomenlinnan pakkotyösiirtolassa. Nykyisin rakennuksessa toimii Tullimuseo. Tullimuseo avautuu yleisölle ensi tiistaina 17.5. klo 12.30. Näe Adaminpojan erityisellä sijainti ja uusi näyttely ”Veroista vihatuin? Tulli ja autojen tuonti”. (14.5.2016.)

Tullimuseo on auki vain kesäisin, joten siitä kertovat päivitykset ajoittuvat touko-elokuun välille. Museota koskeville päivityksille kuvaava on kielen tekstuaalinen funktio. Kieli on viestinnän väline, jolla jaetaan tietoa vastaanottajalle. Esimerkissä 33 huomio kiinnittyy kielen informatiiviseen muotoon, joka ”kutsuu” lukijaansa Tullimuseoon.

Aineistoesimerkki 33

Tullimuseon uusi Veroista vihatuin? Tulli ja autojen tuonti -näyttely kertoo autojen tullauksen ja autoverotuksen historiaa alkaen ensimmäisestä Suomeen tuodusta autosta. Autojen tuontiverotus muuttui jo 1900-luvun alussa varsin monimutkaiseksi ja sellaisena se on pysynyt kautta vuosikymmenten. Vuonna 1958 autoille säädettiin oma vero, jota

Tulli kantoi maahantuonnin yhteydessä. Aina erittäin kiistelty autovero on siitä lähtien ollut Tullin tehtävänä. Vuonna 2017 autoverotus siirtyy Tullilta Verohallinnolle.

Näyttely kertoo myös siitä, miten kekseliäästi autoveroa on kierretty eri aikoina. Autoverosta vapautetut pakettiautot olivat suosittuja 1960-luvulla. Farmariautokin voitiin rekisteröidä tavarapakettiautoksi, jos sen takaikkunat oli sivuilta peitetty ja siinä oli tilapäiset penkit. Varaosista ei kanneta autoveroa, joten autoja on tuotu osina ja koottu uudelleen Suomessa. 80-luvulla alemman autoveron vuoksi kannatti tuoda vähän käytetty kolariauto.

Näyttelyssä on esillä esineistöä Uudenkaupungin automuseon ja Mobilian kokoelmista. Tullimuseoon on vapaa pääsy. Museo on auki tiistaista sunnuntaihin klo 12.30–17.30. Museo sijaitsee Suomenlinnassa Hamilton-Polhem-kurtiinissa, osoitteessa Suomenlinna B 20 D. Tervetuloa! (17.5.2016.)

Esimerkistä ilmenee, että myös Tullimuseosta kertovissa päivityksissä kielen käyttö on usein narratiivista. Esimerkissä autoverotuksen historiaa kuvataan narratiiville tyypillisellä kronologialla, jossa on alku (jo 1900-luvun alussa), toiminnan kuvaus (Vuonna 1958 autoille säädetty vero) ja loppu (Vuonna 2017 autoverotus siirtyy Tullilta Verohallinnolle). Kielenkäytöstä on tulkittavissa myös, että autoverotus on ollut Tullille aina haasteellinen tehtävä. Esimerkin alussa autoverotuksen ”tuskaiseen historiaan” viitataan mainitsemalla, että tuontiverotus muuttui jo 1900-luvun alussa monimutkaiseksi. Lause vakuuttaa mielikuvaa vielä jatkamalla, että ”ja sellaisena se on pysynyt kautta vuosikymmenten”. Autoverotuksen monimutkaisuutta faktualisoidaan esimerkissä luettelemalla vielä siihen liittyviä yksityiskohtaisia säännöksiä.

Tullimuseota koskevien päivityksien tekstilaji on tyypillisesti asiapainotteista kirjakieltä, jonka seasta on tunnistettavissa usein myös kyseisen ajankohdan historialle kuuluvaa virkakieltä. Päivityksille kuvaavaa on faktuaalisen vaikutelman antava kielen käyttö, jolla lukijoita joko pyritään vakuuttamaan tapahtumien todenperäisyydestä. Aina päivitykset eivät kuitenkaan sisällä vain formaalista kieltä, vaan poikkeuksiakin on. Esimerkin 34 kielen käyttö kuvaa historiadiskurssia, jossa on vedetty paloja kaveridiskurssista tukemaan merkityssysteemiä.

Aineistoexamplesimerkki 34

Tulli paikassa Suomenlinna Island

Tullimuseon autoverotusta koskeva näyttely on herättänyt selvästi autofanaatikot tutustumaan tähän usein ikävältä ja jopa epäreilulta tuntuneeseen verotukseen. Pelkästään näihin ”mossea” bongailuviin autotietäjiin näyttely ei suuntaudu, vaan näyttely tuntuu kiehtovan lähes kaikkia ajokortin omistavia kävijöitä.

Verotus yleisestikin herättää aiheena hyvin henkilökohtaisia muistoja ja kokemuksia, mutta vaikka näyttelyn nimi antaa ymmärtää, että autoverotus olisi kenties veroista vihatuin, ei se kävijöiden kommentteista ainakaan hirmuisesti paista esiin. Liekö syynä sitten se, että omakohtaista kokemusta löytyy monilta enemmän alkoholin kuin autojen tuonnista? Onpas sitä muutama vitsiniekka kuitenkin uskaltanut ripittäytymään museo-oppaalle mielenkiintoisista seikkailuistaan verotuksen harmailla vesillä. 😊
Tullimuseo on auki tiistaista sunnuntaihin klo 12.30–17.30. Vapaa pääsy. (7.7.2016.)

Esimerkin tekstityyppi poikkeaa muista historiadiskursseista siten, että se sisältää argumentoivaa kieltä. Argumentoivalle tekstityypille ominaisia kielellisiä piirteitä ovat vastakkainasettelu, tekstissä tämä ilmenee esimerkiksi toteamuksessa, jossa autoverotusta ensin kuvaillaan kenties veroista vihatuimmaksi ja myöhemmin väite kumotaan toteamalla ”ei se kävijöiden kommentteista ainakaan hirmuisesti paista esiin.” Tekstistä on tulkittavissa myös erittelevä tekstityyppi, jolle kuvaavaa on pohdiskeleva kielen käyttö. Pohdiskelevalla kielen käytöllä ei pyritä niinkään vakuuttamaan lukijaa tai faktualisoimaan autoverotuksen asemaa vihatuimpana verona vaan enemmänkin kumoamaan mielikuva siitä, että asia olisi näin. Vakuuttelun keinona toimii pohdinta ja lukijalle jää tehtäväksi tehdä oma tulkinta asiasta. Esimerkissä oleva emoji on silmäisä hymynaama, jonka tulkitsen viestittävän sitä miellelyhtymää, että ”verotuksen harmailla vesillä seikkailu” olisi Tullin mielestä aina pelkästään tuomittavaa. Se voi olla myös ”mielenkiintoista”, kuten esimerkissä todetaan. Emoji kuvastaa hyvin diskurssien välistä jännitettä, jolla kyseenalaistetaan viranomaisdiskurssista tulevaa kuvaa Tullista lakiin vakavasti suhtautuvana organisaationa.

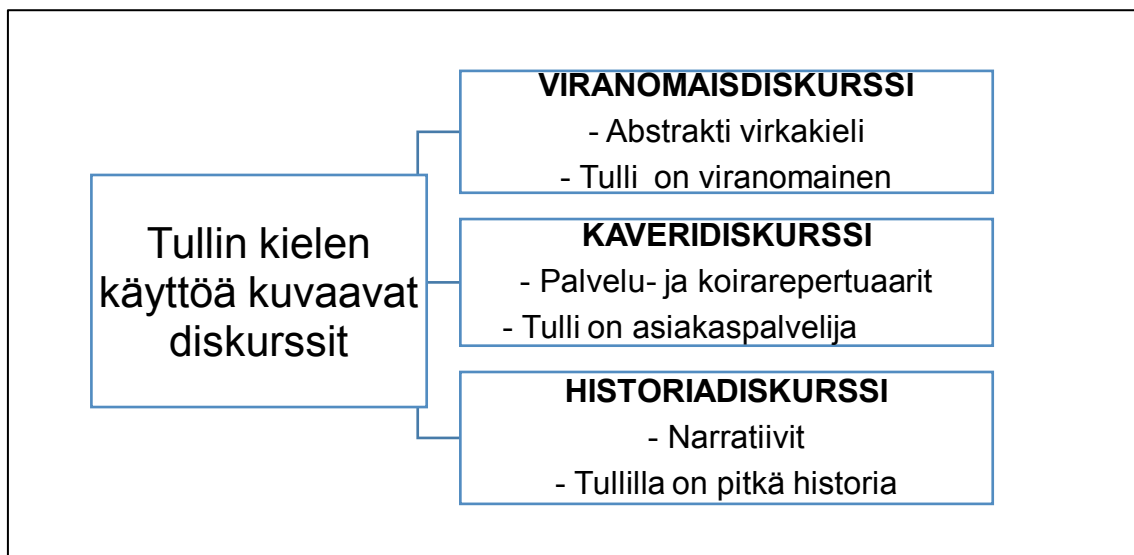
Historiadiskurssin funktioksi tulkitsen Tullin strategian kuvaamisen historian kautta. Diskurssilla Tulli merkityksellistää toimintaansa ja muodostaa käsitystä pitkään Suomessa toimineena viranomaisena, jonka strategia on syntynyt pitkän aikavälin kuluessa. Historiadiskurssilla tuottamalla merkityksillä Tulli muodostaa kuvaa myös oman toimialansa moninaisuudesta ja siitä, kuinka historia on vaikuttanut Tullin tehtäviin. Tulkitsen, että historiadiskurssi on niin ikään hegemonisen diskurssin asemassa, jota ylläpidetään kerronnallisella tekstityypillä. Diskurssissa on usein erotettavissa toimintaa kuvaava kertomus. Aineistoesimerkki 33 osoittaa kuitenkin, kuinka historiadiskurssiin liittyvä sosiaalinen kielen käytäntö on konstruktioivinen sekä konventionaalisisessa että luovassa merkityksessä. Esimerkki osoittaa, kuinka historian kautta strategiaa kuvaavat käytännöt voivat muuttua.

7. TUTKIMUSTULOKSET JA POHDINTA

7.1 Tulosten tarkastelua

Edellä olen kuvaillut tekemäni aineistoanalyysin ja esitellyt aineistossa Tullin strategialle konstruoituvia merkityksiä sekä tunnistanut diskursseja, joissa nämä merkitykset rakentuvat. Tutkimuksessani tarkoitus oli tutkia, miten strategiaa tehdään sosiaalisessa mediassa; minkälaisia strategiadiskursseja sosiaalisessa mediassa harjoitetaan ja mitä erityispiirteitä sosiaalinen media strategian kontekstina asettaa. Diskurssianalyysin ja sosiaalisen konstruktionismin mukaisesti tutkimuksessa huomio on keskittynyt kielenkäyttöön merkityksien ja todellisuuden luojana. Analysoimalla tutkimuksen kohdeorganisaatio Tullin Facebook-sivuille tuottamia päivityksiä ja yhdistämällä analyysin tulokset teoreettiseen viitekehykseen sekä tutkimuksen primääriaineistoon pyrin muodostamaan kuvan siitä, miten strategiaa sosiaalisessa mediassa tehdään. Aineiston analyysissä muodostui kolme diskurssia, joiden avulla Tulli merkityksellistää strategiaansa sosiaalisessa mediassa. Diskurssit eroavat toisistaan kielen käytön suhteen, mutta myös niiden funktiot ovat erilaisia. Tulli tuottaa merkityksiä strategiastaan *viranomaisdiskurssin, kaveridiskurssin ja historiadiskurssin* avulla. (Kuvio 3.)

Kuvio 3 Tullin kielenkäyttöä kuvaavat diskurssit



Diskurssit eivät aina ole selkeästi eroteltavissa, vaan ne sekoittuvat myös toisiinsa. Eri diskurssien avulla Tullista kuitenkin muodostuu erilaisia kuvia. Tullista muodostuu kuva

viranomaisena, kaverina sekä toimijana, jonka juuret ovat syvällä historiassa. Diskurssit eroavat toisistaan niiden tuottamien merkityksien kautta.

Viranomaisdiskurssi merkityksellistää Tullia monipuolisena viranomaisena, jonka tehtäviin kuuluvat yhteiskunnan, ympäristön ja kansalaisten turvaaminen. Viranomaisdiskurssissa painottuu Tullin valvontatyöhön liittyvä strategia, mutta se huomioi myös Tullin roolin veroja keräävänä viranomaisena. Diskurssin kielen käytölle on tyypillistä viranomaiskategoriasta tuleva kieli, jota luonnehditaan abstraktiksi ja rakenteeltaan monimutkaiseksi. Viranomaisdiskurssilla pyritään faktuaalisuuteen. Faktan statusta teksteissä rakennetaan retoriikan erilaisilla keinoilla. Kielenkäytölle kuvaava on neutraalisuus ja niukkuus; päivityksissä pyritään erottamaan kertojan oma sitoutuminen argumentista tai niillä pyritään rakentamaan konsensusta. Kieli kuvaa hyvin myös Tullin toimintojen naturalisointia, sillä asiat esitetään usein yksinkertaisten ja kyseenalaistamattomina totuuksina.

Lähes päinvastaista kielenkäyttöä on kaveridiskurssissa, joka merkityksellistää Tullia asiakaspalvelijana. Diskurssissa kielen käyttö on usein puhuttelu- ja minämuotoista, kielenkäytölle kuvaavaa on myös huumori ja emoji, joita viranomaisdiskurssissa ei ole käytetty lainkaan. Diskurssin retorisia tehokeinoja on käytetty paljon adjektiiveja, joiden avulla Tullia pyritään tuomaan lähemmäksi ”tavallisia Facebookin käyttäjiä”. Kaveridiskurssista on erotettavissa Tullin osaamista ja asiakaspalvelijan luonnetta korostava palvelurepertuaari sekä koiran asemaa osana Tullin organisaatiota korostava koirarepertuaari. Kaveridiskurssille kuvaavaa on vuorovaikutuksellisuuteen pyrkivä kielen käyttö ja päivityksissä painottuvat kaikki Tullin strategiset tavoitteet. Kaveridiskurssissa faktuaaliseen kielen käyttöön pyritään vetoamalla joko omaan tai ulkopuoliseen asiantuntijuuteen.

Historiadiskurssin funktio on merkityksellistää Tullin asemaa pitkään Suomessa toimineena viranomaisena. Vetoamalla pitkään historiaansa Tulli faktualisoi omaa toimintaansa. Historiadiskurssin tekstityyppi on narratiivinen ja kielellä on reperestationaalinen funktio, kielellä kuvataan historiaa ja Tulli on yksi sen tekijöistä. Historiadiskurssissa kielenkäyttö on asiallista kirjakieltä, mutta siltä puuttuu viranomaisdiskurssille ominainen abstrakti virkakieli ja tekstuaalinen funktio. Historiadiskurssin narratiivit kuvaavat Tullin toimintaa usein juonenomaisesti; niissä on alku, keskikohta ja loppu. Tapahtumat esitetään usein kronologisesti ja korostaen Tullin roolia yhteiskunnan historian merkittävänä toimijana.

7.2 Teoreettinen keskustelu

Strategia mielletään usein organisaation sisällä käytäväksi vuoropuheluksi. Myös strategiatutkimuksessa vallitseva käsitys on, että strategia on jotain mikä tapahtuu organisaatioissa, sen henkilöstön tekemänä tai tulkitsemana. Verkostot ja ekosysteemit ovat kääntäneet perinteisen näkemyksen organisaatiosta, sen rajoista ja strategioista pääläelleen. Strategiatyöstä on tullut yhä enemmän jaettavaa, ja toisaalta organisaatiot ovat aikaisempaa riippuvaisempia toisistaan ja toistensa strategioista. Strategialle muutos on tarkoittanut sitä, että strategian tekemisestä on tullut vuoropuhelua. (Hämäläinen ym. 2016, 77-78.)

Diskursiivinen strategiatutkimus on saanut viime vuosina jalansijaa johtamistutkimuksessa. Kieleen ja kielen käyttöön liittyvien käytäntöjen ymmärtäminen on auttanut meitä paremmin ymmärtämään strategiasta käytävää keskustelua ja siihen liittyviä käytäntöjä. Kieli on strategisen tekemisen keskeinen osa-alue, joka merkityksellistää, jäsentää ja rakentaa sosiaalista todellisuuttamme. Kieli on avain strategian ymmärtämiseksi ja tekemiseksi. Karkeasti jaotellen kielen käyttöä on mahdollista analysoida todellisuuden kuvaajan tai todellisuuden rakentamisen näkökulmasta. Tässä tutkimuksessa diskurssianalyysin lähtökohtana on ollut sosiaaliselle konstruktionismille tyypillinen ymmärrys kielestä todellisuuden rakentajana. Kieli ei ole väline todellisuuden tavoittamiseen vaan kieli kuvaa, rakentaa ja merkityksellistää tutkimuksen kohteena olevaa strategiaa. (Berger & Luckman, 1994; Puusa & Juuti, 2011; Balogun ym. 2014.)

Tutkimuksessa strategia on ymmärretty strategia käytäntönä –näkökulman mukaan siten, että strateginen tekeminen syntyy käytäntöjen, käytänteiden sekä toimijoiden yhteisvaikutuksesta. Kieli ja kielen käyttö tutkimuksessa on ymmärretty sekä käytännöksi että käytäntöjen myötä syntyneiksi käytänteiksi. Pikka-Maria Laine (2010) jäsentää vallitsevan strategia käytäntönä –tutkimuksen kolmeen kategoriaan niiden kantamien käytäntökäsitysten mukaisesti. Tutkimus on jakautunut johdon käytännön toimintaa tarkastelevaan tutkimukseen, jonka motivaatio nousee siitä, että organisaation liiketoiminnallisen tuloksen, kilpailuedun ja kaiken arvonluonnin nähdään tapahtuvan toiminnassa. Toinen tutkimuksen lähestymistapa korostaa strategiaa ja strategian tekemistä sosiaalisena toimintana ja institutionalisoituneena käytäntönä. Kolmanneksi lähestymistavaksi Laine esittää poststrukturalistisesti orientoitunutta diskurssi- ja käytäntöteoriaa, johon myös tämä tutkimus asemoituu. Vaikka poststrukturalistisesti

orientoitunut tutkimus on perinteisesti keskittynyt diskursseihin liittyvään valtaan, on tutkimus viime aikoina kiinnittänyt huomiota myös siihen, miten tiettyjä diskursseja voidaan käyttää edistämään tai vastustamaan muutosta organisaatiossa (Esim. Ezzamel & Willmott, 2008). McCabe (2010) puolestaan on osoittanut omassa tutkimuksessaan, kuinka strategiadiskursseja mobilisoimalla on sekä edistetty että tuettu organisaation johdon tavoitteita (Balogun ym. 2014.)

Aikaisempi strategiatutkimus onkin hyödyntänyt diskurssianalyysia metodina monella tapaa. Knights ja Morgan (1991) sekä Ezzamel ja Willmott (2008) ovat hyödyntäneet rakenteellisia lähestymistapoja. Balogun, Jarzabkowski ja Vaara (2011) sekä Mantere ja Vaara (2008) ovat hyödyntäneet strategiatutkimuksessa kriittistä diskurssianalyysia ja Barry ja Elmes (1997) sekä Fenton ja Langley (2011) narratiivisia näkökulmia. Jarzabkowski ja Sillince, 2007 ovat tutkineet strategiaa retoriikan tutkimusta hyödyntäen. Tässä tutkimuksessa on tarkasteltu tutkimuksen kohteena olevaa aineistoa kielenkäytön vaihtelevuutta analysoimalla ja kysymällä aineistolta, minkälaisia diskursseja siinä esiintyy sekä pohtimalla sitä, minkälaisilla merkityssysteemeillä näitä diskursseja on rakennettu. (Jokinen ym. 1993.) Tutkimuksessa on noudatettu tulkitsevan diskurssianalyysin lähestymistapaa, joka keskittyy teksteissä tuotetun tai ylläpidetyn sosiaalisen todellisuuden yksityiskohtiin.

Sosiaalinen media strategian kontekstina herättää kysymyksen, minkälaista diskurssia sosiaalisessa mediassa on luontevaa käydä ja minkälaisella kielenkäytöllä organisaatioissa päästään haluttuihin tavoitteisiin. Tutkimuksen tieteellinen kontribuutio on tarkastella strategiaa merkityksellistäviä diskursseja sosiaalisen median kontekstissa. Johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa sosiaalisesta mediasta on vielä suhteellisen vähän empiirisiä esimerkkejä. Sen sijaan sitä on tutkittu markkinoinnin oppiaineessa, jossa tutkimuksen kohteena on ollut esimerkiksi Facebook brändiyhteisön arvontuontiprosessin ympäristönä (Kukkonen, 2012) ja Facebookin käyttäjät arvontuotantoprosesseihin osallistujina (Siikaluoma, 2010).

Tutkimuksen mielenkiintoisinta antia on havainto, kuinka strategia merkityksellistyy kohdeorganisaation Facebook-päivityksissä. Tulli rakentaa viranomais-, kaveri- ja historiadiskursseilla erilaisia merkityksiä organisaatiosta, mutta niistä konstruoitavissa olevat merkitykset strategiaan saattavat jäädä Tullin ulkopuolisille tahoille vieraiksi. Erityisesti viranomaisdiskurssissa vallitsee perinteinen ja rationaalinen käsitys puhua strategiasta. Siihen nimeämässäni päivityksissä heijastuvat erityisesti design-

koulukunnan opit ja käytännöt, jossa valmis strategia merkityksellistyy eksplisiittisenä. (Whittington, 1993.) Päivityksissä korostuvat rationaalinen ja yksinkertainen kielen käyttö, jolla asioista kerrotaan vaan se, mikä on ymmärtämisen kannalta välttämätöntä. Viranomaisdiskurssiin lukeutuvat päivitykset ovat retoriikaltaan abstraktia ja neutraalia virkakieltä. Päivitykset eivät siten johda vuorovaikutukseen vaan rakentavat organisaation ulkopuolisille toimijoille passiivisen vastaanottajaan roolin. Sen sijaan kompleksista maailmankuvaa heijastavat historiadiskurssin päivitykset, joiden funktiona on merkityksellistää Tullia pitkään toimineena organisaationa. Päivitysten pitkähköt narratiivit muodostavat niin ikään käsityksen yksisuuntaisen kommunikaation ylläpitämisestä, jossa vastaanottaja on passiivinen toimija. Historiadiskurssin kielenkäytössä on kuitenkin tunnistettavissa kompleksisen maailmankuvan ajatus toimijoiden välisten systeemisten suhteiden tarkastelusta sekä vallitsevien tunnetilojen tunnistamisesta. Diskurssin kielen käytöstä heijastuu ajatus strategiasta Tullin sisään rakennettuna toiminta ja deskriptiivinen ajatus strategian muodostumisesta. (Minzberg, 1998.) Analyysin tulkintani perusteella kaveridiskurssissa strategia konstruoituu parhaiten vuorovaikutteisena. Kysymyksenasettelu ja puhekielen käyttö merkityksellistävät Tullia asiakaslähtöisenä organisaationa, jolla on myös ”kasvot”. Tällainen merkityksellistäminen muistuttaa strategia käytäntönä -viitekehystä, joka korostaa vuorovaikutuksen merkitystä strategian toteutumisessa ja kiinnittää huomiota itse toimintaan. Tulkintani mukaan tällaiset diskursiiviset käytännöt parantavat Tullin toiminnan näkyvyyttä ja tiivistävät Tullin strategian sisällön. Sen sijaan viranomais- ja historiadiskursseihin liittyvät käytännöt voivat muodostua ongelmalliseksi, niistä puuttuvan vuorovaikutteisen kielenkäytön vuoksi.

7.3 Käytännöllinen keskustelu

Viestinnän strategiset tavoitteet tähtäävät vaikuttavuuteen ja kohdentuvat monille osaluueille. Strategisia tavoitteita voivat olla esimerkiksi yhteisön (tehtävien) tunnettuus, yhteisökuva, maine, arvojen tunnettuus tai organisaation strategian tuntemus ja ymmärrys. (Juholin, 2009, 103). Facebook on Tullille yhteiskunnan kannalta vaikuttavien strategisten tavoitteiden yksi tärkeimpiä tiedottamisen kanavia. Sosiaalisen median käytön strategisiin tavoitteisiin kuuluvat Tullin toiminnan näkyvyyden parantaminen sekä viestiminen toiminnan tuloksista ja vaikuttavuudesta. Tullin viestinnän strategisiin tavoitteisiin kuuluvat siten kaikki edellä luetellut esimerkit.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on ollut tunnistaa Tullissa vallitsevia diskursiivisia käytäntöjä ja tuottaa ymmärrystä siitä, miten ne merkityksellistävät Tullin strategiaa Facebookissa. Tarkastelun kohteena ovat olleet nimenomaan diskursiiviset käytännöt eli puhettavat, joiden voidaan olettaa linkittyvän organisaatiossa toteutuvaan strategiaan (esim. Jarzabkowski 2007; Whittington 2006), vaikkei niiden yhteyttä voidaan yksiselitteisen suorasti osoittaa. Sen vuoksi analysoimani tulkinnat ja niiden vaikutukset käytännön toimintaan ovat olettamuksia, jotka eivät välttämättä sinällään toteudu.

Tutkimuksessa on diskurssianalyysin metodia hyödyntäen tuotettu kolme käsitystä siitä, minkälaisia merkityksiä Tulli strategiastaan Facebookissa rakentaa. Facebookin päivitysten perusteella Tullista muodostuu kuva viranomaisena, asiakaspalvelijana ja pitkän historian omaavana organisaationa. Tutkimustani varten olen nimennyt nämä muodostuneet mielikuvat *viranomais-*, *kaveri-* ja *historiadiskursseiksi*. Aineiston analyysin perusteella totean, että viranomaisdiskurssin tuottamat merkitykset voivat olla haasteellisia Tullin strategian tuntemuksen ja ymmärryksen lisäämisen näkökulmasta. Abstrakti virkakieli on sävyltään niukkaa ja neutraalia, lisäksi se erottaa usein kertojan oman sitoutumisen argumentista. Viranomaiskategoriasta tuleva kielen käyttö luo helposti mielikuvan, että se ”kaadetaan ylhäältä vastaanottajan niskaan”, eikä lukijalla ole muuta vaihtoehtoa kuin hyväksyä annettu tieto sellaisenaan. Tulkitsen, että tällainen kielen käyttö ei johda vuorovaikutukseen, vaan enneminkin rakentaa organisaation ulkopuolisille toimijoille passiivisen vastaanottajan roolin. Toinen aineistossa rakentuva diskurssi, jonka tuottamat merkitykset voivat Tullin strategian tuntemuksen ja ymmärryksen näkökulmasta muodostua ongelmalliseksi, on historiadiskurssi. Historiadiskurssi merkityksellistää Tullia osana Suomen historiaa, mutta sen kerronnallinen kielen käyttö on Facebookin kontekstissa vieras. Pitkät päivitykset eivät

nopeaan vuorovaikutukseen pyrkivässä sovelluksessa houkuttele erilaisia käyttäjäyhteisöjä, vaan kielen käyttö muodostaa käsityksen yksisuuntaisen kommunikaation ylläpitämisestä ja rakentaa sekin organisaation ulkopuolisille toimijoille passiivisen vastaanottajan roolin aktiivisen osallistujan sijaan. Tulkintani mukaan edellä luetelluista diskursseista Facebookin kontekstiin parhaiten sopii kaveridiskurssiksi kuvaamani päivitykset, joissa kielen käyttö vuorovaikutukseen pyrkivää, puhekielenomaista ja selkeää. Kaveridiskurssin retoriset keinot, kuten kysymys-vastaus -asettelu ja minä-muotoinen kielen käyttö ovat puhetyyliltään sellaisia, että niiden avulla organisaation ulkopuolisille toimijoille muodostuu aktiivisen osallistujan mielikuva. Ne tuovat Tullia viranomaiskategoriasta lähemmäksi ”tavallisia kansalaisia” ja siten lähemmäksi useampia Facebookin käyttäjäryhmiä.

Strategian sisältö on tiivistettävissä strategisiksi perusviesteiksi, jotka pukevat sanoiksi tai tarinoiksi sen, miksi organisaatio on olemassa, mihin se pyrkii ja millaisin keinoin ja millaiset arvot ohjaavat sen toimintaa. (Juholin, 2009, s.79). Facebook-sivuilla olevat päivitykset parantavat Tullin toiminnan näkyvyyttä ja tiivistävät Tullin strategian sisällön. Tullin työntekijän näkökulmasta päivityksistä on konstruoitavissa Tullin yhteiskunnalliset ja toiminnalliset tavoitteet sekä voimavarat, mutta organisaation ulkopuolisille henkilöille tavoitteet saattavat jäädä yksisuuntaisen kommunikaation, abstraktin kielen tai narratiivisuuden vuoksi epäselviksi. Mikäli Tullin toiminnan näkyvyyttä halutaan parantaa ja strategian ymmärrystä kasvattaa Facebookin välityksellä, on Tullissa ensinnäkin syytä lisätä tietoisuutta siitä, miten strategiaa tällä hetkellä merkityksellistetään, ja mitä käytännön vaikutuksia nykyisellä kielen käytöllä mahdollisesti on. Lisäksi Tullissa tulisi pohtia sitä, mille käyttäjäryhmille Facebookin päivitykset on tarkoitettu ja pyrkiä muuttamaan kielen käyttöään siten, että päivitykset edistävät Tullin strategian tunnettavuutta ja parantavat yhteisökuvaa, mainetta sekä arvojen tunnettavuutta. Tulkintani mukaan aktiivinen vuorovaikutus sekä organisaation ulkopuoliset tahot huomioiva kielen käyttö voi lisätä kaikkien toimijoiden ymmärrystä strategiasta ja strategian merkityksestä.

Todettakoon vielä, että tutkimukseni kiinnostuksen kohteena on ollut ainoastaan kieli ja kielenkäyttöä. En ota tässä yhteydessä kantaa siihen, mikä merkitys kuvilla ja videoilla on sivuilla vierailevien käyttäjien mielenkiinnon herättäjänä. Edelleen on muistettava, että Tullin taival Facebookissa oli tutkimuksen kohteena olevan aineiston aikaan eli vuonna 2016 vielä alussa.

7.4 Tutkimuksen arviointi ja jatkotutkimusehdotukset

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi ei ole olemassa yksiselitteisiä ohjeita, vaan siinä painottuu tutkimus kokonaisuutena ja sen sisäinen johdonmukaisuus. (Tuomi & Sarajärvi, 2002.) Tutkimukseni tavoitteena oli ymmärtää, miten strategiaa sosiaalisessa mediassa tehdään ja minkälaisia strategiadiskursseja siellä harjoitetaan. Pohtiessani tutkimukseni onnistumista, kysyin tutkimuskysymykset itseltäni yhä uudestaan. Aineiston analyysin pohjalta muodostamani kolme diskurssia kuvaavat tutkimukseni kohdeorganisaation tapaa tehdä strategiaa Facebookissa. Muodostamieni diskurssien avulla olen onnistunut pääsemään tavoitteeseeni ja muodostanut kuvan siitä, miten strategiaa sosiaalisessa mediassa tehdään ja minkälaisia strategiadiskursseja siellä harjoitetaan.

Tutkimukseni aikana törmäsin jatkuvasti sosiaalisen konstruktionismin mukaiseen tapaan tarkastella maailmaa ja sen todellisuuden rakentumista. Tutustuttuani sosiaalisen konstruktionismin tarkemmin myös oma tapani ajatella alkoi muuttua sen suuntaan. Ajatustavan omaksuminen merkitsi myös sen asian ymmärtämistä, että diskurssitutkimuksessa kyse on siten tutkijan tekemistä tulkinnoista; siitä millaiseksi tutkijana tulkitseen nämä diskurssit ja minkälaisen käsityksen niiden perusteella strategiatyöstä muodostan.

Yksittäisen organisaation tarkastelu kuvaa vain yhden organisaation tapaa tehdä strategiaa ja sitä, minkälaisia strategiadiskursseja organisaatiossa harjoitetaan. Tutkimuksen rajaaminen pelkästään kieleen ei sekään muodosta täydellistä kuvaa organisaation toiminnasta sosiaalisessa mediassa tai edes Facebookissa, jossa käyttäjillä on mahdollisuus jakaa omilla seinillään tekstin lisäksi myös videoita, linkkejä ja valokuvia. Tullin näkökulmasta näenkin mahdollisina jatkotutkimuksina myös kuvien ja videoiden tarkastelun osana tutkimusta. Sosiaalisen median käytön keskiössä on vuorovaikutus ja sen helppous. Jatkotutkimuksessa olisi mahdollista pohtia myös vuorovaikutusta ja sitä, minkälaisia mahdollisuuksia nopea vuorovaikutuksen väylä organisaation strategiatyölle tarjoaa.

Laajentamalla mahdollisen jatkotutkimuksen kenttää koskemaan koko johtamis- ja organisaatiotutkimusta, näen sosiaalisen median ja diskurssianalyysin yhdessä tarjoavan loputtoman määrän aineistoa ja aiheita laadulliseen tutkimukseen. Sosiaalisen median aineistoa analysoimalla on mahdollista pohtia esimerkiksi, minkälaisia ideologisia

seurauksia kielen käytöllä on tai minkälaisella kielen käytöllä voi erilaisia käyttäjäryhmiä tavoittaa. Laaksosen ym. (2013) analysoimalla sosiaalisessa mediassa käytäviä verkkokeskusteluja voidaan keskittyä ihmisten toimintaan verkossa ja selvittää miten tieto leviää niissä. Verkkokeskusteluja analysoimalla voidaan myös tutkia ihmisten tapoja ja käsityksiä puhua jostain asiasta tai ilmiöstä.

Tutkimukseni kiinnostuksen kohteena on ollut kieli, minkälaisia strategiadiskursseja Tulli Facebookissa harjoittaa ja mitä erityispiirteitä sosiaalinen media strategian kontekstina asettaa. Kieli ja kielenkäyttö kuvaavat myös niitä käytäntöjä, joita Tullin organisaatioon on muodostunut. Kartoittamalla vallalla olevia käytäntöjä ja niiden yhteyttä merkityksellistää strategiaa on mahdollista havaita uusia näkökulmia tarkastella organisaatioita myös sosiaalisen median jäseninä. Kiinnittämällä huomio kielen käyttöön, voidaan pohtia esimerkiksi että, istuuko se kontekstiin ja saavutetaanko sillä se, mitä tavoitellaan.

LÄHTEET

- Ansoff, Igor H. 1991. *Critique of Henry Mintzberg's 'the Design School: Reconsidering the Basic Premises of Strategic Management'*. *Strategic Management Journal*, 12(6), 449-461.
- Alvesson, Mats – Kärreman Dan 2007. *Constructing Mystery: Empirical Matters in Theory Development*. *Academy of Management Review*, 32(4), 1265-1281.
- Balogun Julia, Jacobs Claus, Jarzabkowski Paula, Mantere Saku & Vaara Eero. 2014. *Placing Strategy Discourse in Context: Sociomateriality, Sensemaking and Power*. *Journal of Management Studies*, 51 (2), 175-201.
- Berger, Peter L – Luckmann, Thomas (1991) *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Penguin Books Ltd, Harmondsworth. Middlesex. England. First published in the USA 1966. e-kirja.
- Hallintolaki 434/2003. 2. Luku. Hyvän hallinnon perusteet. *Hyvän kielenkäytön vaatimus*. 2003.
- Heikkinen Vesa (toim.) 2002. *Virkapukuinen kieli*. Kotimaisten kielten tutkimusjulkaisuja 112. Tammer-Paino Oy, Tampere.
- Huotari Vesa, *Strategia akateemisena kysymyksenä*. Tiedepolitiikka: Edistysellinen tiedeliitto ry:n julkaisu 37 (2012):2 (s. 37-50) (haettu os.: < <http://elektra.helsinki.fi.ezproxy.ulapland.fi/se/t/0782-0674/37/2/strategi.pdf>>)
- Husa, Sari 1995. ”Foucault’lainen metodi” Niin ja Näin. *Filosofian kentät*. 3/1995.
- Hämäläinen, Virpi, Maula, Hanna & Suominen, Kimmo 2016. *Digiajan strategia*. Talentum Media Oy. BALTO Print, Liettua.
- Jarzabkowski, P., Balogun, J. & Seidl, P. 2007. *Strategizing: The challenges of a practice perspective*. *Human Relations*, 60(1), 5-27.
- Johnson, Gerry, Langley Ann, Melin Leif & Whittington, Richard 2007. *Strategy as Practice*. Research Directions and Resources. Cambridge University Press. Cambridge, UK.
- Jokinen, Arja, Juhila Kirsi & Suoninen Eero 1993. *Diskurssianalyysin aakkoset*. Vastapaino. Tampere.
- Juholin, Elisa 2009. *communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*. WS Bookwell Oy, Porvoo.
- Juuti, Pauli - Luoma Mikko 2009. *Strateginen johtaminen*, Otavan Kirjapaino Oy, Keuruu.
- Kaplan Andreas M - Haenlein Michael, 2010. *Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media*. *Business Horizons* (53), 59-68. Kelley School of Business, Indiana University.
- Kotimaisten kielten keskus 2017. www.kotus.fi.
- Kukkonen, Terhi 2012. *Facebook brändiyhteisön arvonluontiprosessin ympäristönä*. Pro gradu. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Laaksonen, Salla-Maaria, Matikainen Janne & Tikka Minttu (toim.) 2013 *Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät*. Vastapaino. Tampere.

- Laine, Pikka-Maria 2010. *Toimijuus strategiakäytännöissä: Diskurssi- ja käytäntöteoreettisia avauksia*. Turun kauppakorkeakoulu. Sarja A-1:2010.
- Lehtonen Mikko 1996. *Merkitysten maailma*. Kulttuurisen tekstintutkimuksen lähtökohtia, Vastapaino, Tampere.
- Luostarinen, Matti 2010. *Sosiaalinen media ja muuttuva paradigma*. Social Media Paradigm, Books on Demand, Helsinki.
- Minzberg, Henry, 1998. "And over here, Ladies and Gentlemen: The Strategic Management Beast" Teoksessa Minzberg, Henry & Ahlstrand, Bruce & Lampell, Joseph: Strategy Safari. A Guided Tour Through the Wilds of Strategic Management. Free Press, NY, 1-21.
- Mintzberg, Henry 1990. *The Design School: Reconsidering the Basic Premises of Strategic Management*. Strategic Management Journal, 11(3), 171-195.
- Parkkonen, Mika 2016. Tulli. *Viestintä ja julkisuuskuva*. Tullikoulu, Helsinki 30.11.2016. Sähköpostiviesti: 21.11.2016.
- Pietikäinen, Sari – Mäntynen, Anne 2009. *Kurssi kohti diskurssia*. Osuuskunta Vastapaino, Tampere.
- Puusa, Anu 2011. *Haastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä*. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. HansaBook, Vantaa, 73-87.
- Pälli, Pekka 2009. *Strategia merkitysneuvotteluna: Strategiakeskustelun ja -tekstin vuorovaikutuksesta*. Helsingin kauppakorkeakoulu. Puhe ja kieli, 29:2, 75–88.
- Reckwitz, Andreas. 2002. *Toward a Theory of Social Practices*. A Development in Culturalist Theorizing. European Journal of Social Theory, 5 (2), 243–263.
- Siikaluoma, Juho 2010. *Facebookin käyttäjät arvontuotantoprosesseihin osallistujina*. Pro gradu. Lapin yliopisto, Yhteiskuntatieteiden tiedekunta.
- Siltaoja, Marjo & Vehkaperä, Meri 2011. *Diskurssianalyysi johtamis- ja organisaatiotutkimuksessa*. Teoksessa Puusa, Anu & Juuti, Pauli (toim.): Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint 2011, 206-229.
- Soininen Jesse, Wasenius Reidar & Leponiemi Tero 2010. *Yhteisöllinen media osana yrityksen arkea*, Helsingin seudun Kauppakamari, Karisto Oy, Hämeenlinna.
- Suomen Akatemian tutkimuseettiset ohjeet (2003). Haettu osoitteesta: < <http://www.aka.fi/globalassets/awanhat/documents/tiedostot/julkaisut/suomen-akatemian-eettiset-ohjeet-2003.pdf>.
- Thorne, Russ 2017. *Emojit. Tutustu emojiin ihmeelliseen maailmaan*. Karisto Oy, Hämeenlinna 2017.
- Treem, Jeffrey W 2015. *Social Media as Technologies of Accountability: Explaining Resistance to Implementation Within Organizations*. American Behavioral Scientist 59(1), 53 –74
- Tuomi, Jouni – Sarajarvi, Anneli (2002) *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 1.-2. painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä 2003.
- Tulli. 2017. *Tullin tehtävät, strategiat ja arvot*. Haettu 11.04.2017 os: < <http://tulli.fi/tietoa-tullista/tullin-toiminta/tehtavat-strategia-ja-arvot> >

- Willmot, Hugh 2013. *OT and Power: The Significance of Value - Orientations and a Plea for Pluralism*. Vol. 11(2) 06/2013. Tamara. Journal for Critical Organization Inquiry, Kozminski University.
- Whittington, Richard 1993. *Theories of Strategy*. Teoksessa Mazzucato, Mariana (toim.): Strategy for Business. SAGE Publications. The Open University. 2002. Toinen painos 2006, 32-57.
- Whittington, Richard 2006. *Completing the Practice Turn in Strategy Research*. Organization Studies. SAGE Publications, 27(5), 613-634.

LIITE

Puolistrukturoitu videohaastattelu
Lompolojärvi/Parkkonen 8.11.2016
Raja-Joosepin tullit/Tullihallitus Helsinki

AIHEET, jotka on sovittu etukäteen sähköpostitse:

- Miten strategia välittyy sosiaalisessa mediassa (Facebook)?
- Kuka päivitykset tekee (valinta, mitä julkaistaan) ja millä perusteella ne rajataan?
- Segmentoidaanko päivityksiä eri vastaanottajille?

AIHEET, jotka nousivat haastattelutilanteessa esiin:

- Minkä vuoksi Tullilla ja Tullikoirilla on omat Facebook-sivut ?
- Kuka Tullikoirien sivuilla olevat päivitykset tekee?
- Tullin sosiaalisen median projekti alkoi vuonna 2014.
- Tulli mittaa viestinnän toimintaa julkisuusanalyysien avulla kaksi kertaa vuodessa. Analyysi tuottaa tietoa kaikista sosiaalisen median sivuista, joissa Tulli on mukana.