



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Anna Tapio

Kertomus teknisten käsitteiden havainnollistajana

Tilitoimistojen referenssitarinoiden kertomukset sähköisestä
taloushallinnosta

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Pro Gradu -tutkielma
Teknisen viestinnän maisteriohjelma

Vaasa 2022

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Anna Tapio		
Tutkielman nimi:	Kertomus teknisten käsitteiden havainnollistajana: Tilitoimistojen referenssitarinoiden kertomukset sähköisestä taloushallinnosta		
Tutkinto:	Filosofian maisteri		
Oppiaine:	Teknisen viestinnän maisteriohjelma		
Työn ohjaaja:	Niina Nissilä		
Valmistumisvuosi:	2022	Sivumäärä:	100

TIIVISTELMÄ:

Tekniset käsitteet ja erikoisan terminologia aiheuttavat haasteita yrityksille, joiden on kyettävä viestimään teknisistä tuotteistaan ja palveluistaan asiakkaiden ymmärtämällä tavalla. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millaisilla keinoilla kertomukset voivat havainnollistaa tuotteisiin ja palveluihin liittyviä teknisiä käsitteitä. Teknisen viestinnän tutkimuskentällä tarinankerronta ja kertomukset ovat hiljattain nousseet laajemman kiinnostuksen kohteeksi, ja alalla on todettu olevan tarve ymmärtää syvällisemmin, mitä kertomukset ovat, mitä niillä voidaan tehdä ja mitä ne voivat tarjota teknisen viestinnän alalle.

Tutkimuksessa selvitettiin, miten sähköisen taloushallinnon käsitettä havainnollistetaan tilitoimistojen referenssitarinoiden kertomuksissa, joissa kuvataan asiakkaiden kokemuksia sähköisestä taloushallinnosta. Aiemman tutkimuksen perusteella huomio kiinnitettiin ensinnäkin siihen, miten kertomuksissa yhdistetään konkreettisia esineitä ja asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavia käsitteitä sähköisen taloushallinnon käsitteeseen. Toiseksi tarkasteltiin, miten kertomuksissa hyödynnetään muita aiemmassa tutkimuksessa tunnistettuja kielellisiä havainnollistamisen keinoja: määrittelyä, selventäviä parafraseja, esimerkkejä, skenaarioita, vertaamista ja metaforia.

Käyttämällä tutkimusmenetelmänä systemaattista käsiteanalyysiä todettiin, että tutkimusaineiston kertomukset havainnollistivat sähköisen taloushallinnon käsitettä yhdistämällä siihen muita käsitteitä. Erityisesti konkreettisiin asioihin ja esineisiin sekä konkreettiseen toimintaan viittaavat käsitteet havainnollistivat sähköiset taloushallinnon käsitettä tekemällä ymmärrettäväksi siihen liittyvää käsitejärjestelmää. Erilaisia käsitesuhteita kuvaamalla kertomukset välittivät tietoa siitä, kuka sähköistä taloushallintoa tekee, millä työvälineillä sitä tehdään, mitä materiaaleja, toimintatapoja ja metodeja siinä hyödynnetään, missä ja milloin sitä tehdään, miksi sitä tehdään, mikä on sen tekemisen tulos ja mitä alavaiheita siinä on. Lisäksi kertomuksissa kuvattiin, millä konkreettisilla tavoilla sähköinen taloushallinto eroaa perinteisestä taloushallinnosta.

Kertomusten analyysi osoitti, että tutkimusaineiston kertomuksissa hyödynnettiin määrittelyä, selventäviä parafraseja, esimerkkejä, skenaarioita, vertaamista ja metaforia. Varsinkin vertaamista, metaforia ja esimerkkejä hyödynnettiin monipuolisesti. Sähköisen taloushallinnon käsitettä havainnollistettiin vertaamalla sitä vieruskäsitteeseensä eli perinteisen taloushallinnon käsitteeseen. Metaforien avulla havainnollistettiin tunnekokemuksia ja asenteita sähköistä taloushallintoa sekä perinteistä taloushallintoa kohtaan. Tutkimustulosten perusteella todettiin, että kertomus on monipuolinen teknisten käsitteiden havainnollistamisen väline ja kertomuksen avulla on mahdollista välittää tekniseen käsitteeseen liittyvää tietoa.

AVAINSANAT: kertomukset, havainnollistaminen, käsitteet, käsiteanalyysi, tekninen viestintä, sähköinen taloushallinto

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	8
1.2	Aineisto	10
1.3	Menetelmä	13
1.4	Tutkielman rakenne	15
2	Kertomus tiedon välittäjänä	16
2.1	Mikä on kertomus?	16
2.1.1	Kokemuksellinen kertomuskäsitys	17
2.1.2	Kertomustyypit	20
2.2	Kertomus tiedon välittämisen ja yleistajuistamisen välineenä	21
2.2.1	Totuudellisesta kaunokirjallisuudesta tarinalliseen tietokirjallisuuteen	22
2.2.2	Kertomus kokemustiedon välittäjänä	24
2.2.3	Kertomus tiedon yleistajuistamisen välineenä	25
2.3	Kertomusmuotoinen referenssitarina tiedon välittäjänä	27
2.3.1	Referenssitarina kokemusperäisen tiedon välittäjänä	28
2.3.2	Referenssitarina tuotteen tai palvelun merkityksen kuvaajana	31
2.3.3	Referenssitarina teknisten tuotteiden ja palveluiden havainnollistajana	32
3	Kertomus käsitteiden havainnollistamisen välineenä	34
3.1	Käsitteet ja käsitejärjestelmät	34
3.1.1	Käsitteet ajattelun ja tiedon yksikköinä	35
3.1.2	Käsitesuhteet ja käsitejärjestelmät	36
3.1.3	Käsitteistä viestiminen	37
3.2	Kertomus käsitteiden havainnollistajana	38
3.2.1	Inhimillinen näkökulma ja mittakaava	39
3.2.2	Konkreettinen kerronta ja kuvailu havainnollistamiskeinoina	40
3.2.3	Muut havainnollistamisen keinot osana kertomusta	42

4	Referenssitarinoiden kertomukset sähköisestä taloushallinnosta	45
4.1	Kertomukset referenssitarinoissa	45
4.2	Käsitesuhteet kertomuksissa	48
4.2.1	Toimijasuhde	49
4.2.2	Kohdesuhde	51
4.2.3	Välinsuhde	52
4.2.4	Tekopaikkasuhde ja tekoaikasuhde	57
4.2.5	Syysuhde	59
4.2.6	Tulossuhde	61
4.2.7	Vaihesuhde	66
4.2.8	Yhteenveto käsitesuhteista	71
4.3	Muut havainnollistamisen keinot	73
4.3.1	Määrittely ja parafraasit	73
4.3.2	Esimerkit	75
4.3.3	Skenaariot	77
4.3.4	Vertaaminen	78
4.3.5	Metaforat	82
4.3.6	Yhteenveto muista havainnollistamiskeinoista	83
5	Loppupäätelmät	86
	Lähteet	92
	Liite 1: Sähköisen taloushallinnon käsitesuhteet	98
	Liite 2: Sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmä	100

Kuviot

Kuvio 1. Käsitteen muodostumisen tasot (Mukailtu Nuopponen, 2020, s. 98).	35
Kuvio 2. Aktiviteettisuhdemalli (Nuopponen, 2011, s. 11; 2020, s. 102).	48
Kuvio 3. Toimijasuhde.	50
Kuvio 4. Kohdesuhde.	51
Kuvio 5. Välinesuhde: työväline.	53
Kuvio 6. Välinesuhde: materiaali.	55
Kuvio 7. Välinesuhde: toimintatapa.	56
Kuvio 8. Välinesuhde: metodi	57
Kuvio 9. Tekopaikkasuhde ja tekoaikasuhte.	59
Kuvio 10. Syysuhde.	61
Kuvio 11. Tulossuhde.	65
Kuvio 12. Vaihesuhde.	70
Kuvio 13. Yhteenveto kertomusten välittämästä tiedosta.	71
Kuvio 14. Havainnollistavan referenssitarinan ominaispiirteet.	88

Taulukot

Taulukko 1. Tutkimusaineisto.	12
Taulukko 2. Ohjeita havainnollistavan referenssitarinan kirjoittamiseen.	89

1 Johdanto

»Kuuntele tätä», sanoi Ford joka oli edelleen uppoutunut tutkimaan myyntiesitettä. »Avaruusaluksien kybernetiikassa on todella edistytty. Siriuksen kybernetiikkayhtiön uusimmat robotit on varustettu AIP:llä.»

»AIP?», Arthur sanoi. »Mikä se on?»

»Aito inhimillinen persoonallisuus.»

»Vai niin», Arthur tokaisi. »Se kuulostaa kamalalta.»

Samassa joku heidän takanaan tokaisi: »Se on kamalaa.» Ääni oli alistunut ja toivoton. Sitä säesti hiljainen kolina. Miehet pyörähtivät ympäri ja näkivät säälittävän metallihahmon joka könötti kumarassa oviaukossa.

»Mitä?» Ford ja Arthur sanoivat.

»Kamalaa», Marvin jatkoi. »Sitä se juuri on. Aivan kamalaa. Älkää viitsikö edes puhua siitä. Katsokaa nyt vaikka tätä ovea», se sanoi astuen ovesta sisään. Se kytki ironiapiikit äänimoduloijaansa ja sanoi myyntiesitteen tyyliä matkien: »Kaikki aluksen ovet ovat luonteeltaan valoisia ja elämänmyönteisiä. Ne tuntevat mielihyvää avautuessaan teille ja tyydytystä sulkeutuessaan jäljessänne, sillä ne tietävät hoitaneensa tehtävänsä hyvin.»

Oven sulkeutuessa heidän jäljessään se todellakin päästi pitkän mielihyvää ilmaisevan huokauksen: »Hummmmmmmmmmyummmmmmm aaah!» se sanoi.

Marvin tuijotti ovea inhoten.

(Douglas Adams: *Linnunradan käsikirja liftareille*, luku 11)

Edellä esitetty romaaninkatkkelma esittelee uuden teknisen käsitteen (*aito inhimillinen persoonallisuus*), havainnollistaa sitä käytännön esimerkin avulla (mielihyvää tunteva ovi) ja osoittaa, miten käsitteeseen voi suhtautua (inhoten). Kaunokirjallisuuden esittelemät fiktiiviset käsitteet ovat monelle tuttuja arkielämän lukuharrastuksesta; Harry Pottereita lukeneet tuntevat *jästin* ja *huispauksen* käsitteet, Muumi-kirjoja lukeneet *Mörön*. Jos fiktiiviset kertomukset pystyvät selittämään ja havainnollistamaan fiktiivisiä käsitteitä, voisivatko tosielämän kertomukset havainnollistaa tosielämän teknisiä käsitteitä?

Liiketoimintaympäristö on viime vuosikymmenten aikana muuttunut monimutkaisemmaksi, ja liiketoiminnan painopiste on siirtynyt yhä enemmän konkreettisista tuotteista abstrakteihin, innovatiivisiin ja tietointensiivisiin tuotteisiin ja palveluihin (Aarikka-Stenroos & Makkonen, 2014, s. 344). Yritykset, jotka tarjoavat monimutkaisia tai teknisiä tuotteita tai palveluita, kohtaavat haasteita viestinnässä ja markkinoinnissa, sillä tekniikka tuo mukanaan teknistä erikoisan sanastoa; on haastavaa luoda asiakkaita vakuuttavaa viestintää, jos asiakkaat eivät ymmärrä tuotteeseen tai palveluun liittyvää teknistä terminologiaa (Wagner, Baccarella & Voigt, 2017). Erityisesti markkinointiviestijät ovat

haastavan tehtävän edessä yrittäessään tuottaa houkuttelevaa markkinointiviestintää, joka on kohderyhmälle ymmärrettävää ja samanaikaisesti tarjoaa sopivan määrän teknistä informaatiota (Wagner ja muut, 2017, s. 392–394).

Monimutkaiset käsitteet ja erikoisalan terminologia ovat tuttuja haasteita tiedeviestinnälle, jonka on niin ikään tarpeen olla paitsi ymmärrettävää myös vakuuttavaa varsinkin nyky-yhteiskunnassa, kun tieteeseen liittyvä misinformaatio leviää nopeasti Internetissä ja sosiaalisessa mediassa (Dahlstrom, 2021; Yang & Hobbs, 2020, s. 1289). Tiedeviestinnän tutkimuksessa kertomukset ovat osoittautuneet toimivaksi tavaksi havainnollistaa ja yleistajuistaa tieteellistä informaatiota (Dahlstrom, 2021; Yang & Hobbs, 2020; Virtanen, 2020a, Virtanen, 2020b, Satokangas, 2020).

Teknisen viestinnän tutkimuskentällä tarinankerronta ja kertomukset ovat vasta hiljattain nousseet laajemman kiinnostuksen kohteeksi (Vealey & Gerding, 2021, s. 2). *Tekninen viestintä* on käsitteenä laaja, ja sillä voidaan viitata muun muassa viestintään, jonka sisältö koskee teknisiä kohteita, teknisesti välitettyyn viestintään tai viestintään, jonka osallisina on teknisiä järjestelmiä (Menke, 2012, s. 291). Tässä tutkimuksessa teknisellä viestinnällä tarkoitetaan viestintää, jonka sisältö koskee teknisiä käsitteitä. *Käsitteellä* tarkoitetaan ajattelun ja tiedon yksikköä, joka perustuu havaitun tai kuvitellun ilmiön tai esineen ominaisuuksiin ja jota tekstissä voivat ilmentää mm. sanat, nimet ja termit (Nuopponen, 2020, s. 97). *Teknisellä käsitteellä* tarkoitetaan tietyn erikoisalan asiantuntijoiden jakamaa käsitystä käsitteen sisällöstä (Kääntä & Nissilä, 2020, s. 129).

Teknisessä viestinnässä, jossa yleensä on tavoiteltu täsmällisyyttä, selkeyttä ja tiiviyyttä, on perinteisesti vieroksuttu tarinankerrontaa (Small, 2017), vaikka kertomusmuotoinen teksti on nopeampaa lukea, tehokkaampaa omaksua ja helpompaa muistaa (Small, 2017, s. 235–237; Dahlstrom, 2021; Yang & Hobbs, 2020, s. 1274). Informaatiotulvan keskellä kertomukset voivat myös helpottaa asioiden merkitysten ymmärtämistä (Small, 2017), sillä kertomusmuoto auttaa esittämään abstraktin tiedon ihmisen käsityskyvyn mukaisessa mittakaavassa (Dahlstrom, 2012) sekä auttaa säännöstelemään tiedon määrää

(Mäkelä & ja Karttunen, 2020, s. 304). Kertomus onkin nähty hyödyllisenä välineenä, kun on tarpeen viestiä asioita, joihin liittyy monimutkaista dataa, haastavia käsitteitä tai välttämätöntä ammattikieltä (Small, 2017, s. 235–237).

Teknisen viestinnän alalla tarinankerronnan ja kertomusten hyödyntämistä on pohdittu ajoittain jo 1980-luvulta lähtien, ja vuonna 2017 Nancy Small kirjoitti haluavansa herättää uudelleen tuota keskustelua (Small 2017). Tähän toiveeseen vastattiin marraskuussa 2021, kun tarinankerronta nostettiin *Technical Communication* -julkaisun erikoisnumeron pääteemaksi (Vealey & Gerding 2021). Numeron avausartikkelissa Vealey ja Gerding (2021) toteavat, että kertomukset ja tarinankerronta ovat ja ovat aina olleet osa teknistä viestintää. Tarinankerronta auttaa viestimään monimutkaisia ideoita tavalla, joka ei ainoastaan paranna asian ymmärrettävyyttä vaan myös edistää sitoutumista, lisää uteliaisuutta ja voi jopa innostaa. Narratiivista rakennetta, kuvailevaa kieltä, metaforia sekä hahmoja ja miljöitä hyödyntävät kertomukset ovat yksi tehokkaimmista keinoista viestiä monimutkaista teknistä ja tieteellistä informaatiota (Vealey & Gerding 2021).

Teknisessä viestinnässä, jossa tarinakerronta on vasta hiljattain nostettu näkyvämpään rooliin, kaivataan lisää tutkimusta aiheesta. Vealey ja Gerding (2021) kirjoittavat, että alalla on tarve ymmärtää syvällisemmin, mitä kertomukset ovat, mitä niillä voidaan tehdä ja mitä ne voivat tarjota teknisen viestinnän alalle.

1.1 Tavoite

Tutkielman tavoitteena on selvittää, miten kertomukset välittävät tietoa teknisistä käsitteistä ja millaisilla keinoilla kertomukset voivat havainnollistaa teknisiä käsitteitä. *Kertomuksella* tarkoitetaan tässä tutkielmassa yksilön kokemusta välittävää, ajallisesti jäsenytävää kommunikaatiota, joka koskee tiettyä tapahtumaa tai tapahtumasarjaa ja on tuotettu tietyn vuorovaikutustilanteen tarpeisiin (ks. Virtanen, 2020b, s. 81).

Tutkimus kohdistuu yrityspalveluiden *referenssitarinoinhin*, sillä niitä voidaan tarkastella tekstityyppinä, joka yhdistää tarinankerrontaa (Jung, 2021) sekä teknisten tuotteiden ja palveluiden kohdalla usein myös teknisiä käsitteitä. Referenssitarinalla tarkoitetaan organisaatioiden tarinallisia viestinnän sisältöjä, joissa organisaation nykyinen asiakas esiintyy organisaation tuotteiden tai palveluiden suosittelijana (Jung, 2021, s. 1324). Vaikka kertomuksia esiintyy lukuisissa erilaisissa muodoissa (König, 2020), tässä tutkielmassa tarkastellaan ainoastaan tekstimuotoisia kertomuksia, mikä rajaa tarkastelun ulkopuolelle referenssitarinoinhin sisältyvät kuvat, äänimateriaalit ja videot.

Kertomusten kyky välittää tietoa ja kuvata todellisia ilmiöitä on tunnustettu kirjallisuuden tutkimuksessa aina Aristoteleen *Runousopista* alkaen (Aristoteles, 1998, Steinby, 2009). Lisäksi kertomuksen avulla on todettu olevan mahdollista yleistajuistaa (Yang & Hobbs, 2020, Dahstrom, 2021, Virtanen, 2020a) sekä havainnollistaa (Dahlstrom, 2012, Virtanen, 2020a, Virtanen, 2020b, Satokangas, 2020) tieteellistä tietoa. Tietokirjallisuudessa kertomuksia on käytetty mm. tieteellisten käsitteiden¹ selittämiseen ja havainnollistamiseen, sillä kertomukset tekevät käsitteitä ymmärrettäviksi lukijoille, jäävät helposti mieleen ja muodostuvat osaksi ihmisen käsitystä kuvatusista ilmiöistä (Satokangas, 2020, s. 112–113). Kertomukset on nähty hyödyllisiksi tilanteissa, joissa on tarve yhdistää uusia käsitteitä tosielämän kokemuksiin tai valaista abstrakteja käsitteitä konkreettisilla esimerkeillä (Dahlstrom, 2021, s. 4).

Aiemmassa tutkimuksessa on tunnistettu useita kielellisiä keinoja, joiden avulla teksti voi havainnollistaa käsitteitä. Näitä keinoja ovat mm. *määrittely* (Kulkki-Nieminen, 2010; Rahtu, 2013), merkitystä omin sanoin selventävät *parafraasit* (Kulkki-Nieminen, 2010; Calsamiglia & van Dijk, 2004), *esimerkit* (Rahtu, 2013; Calsamiglia & van Dijk, 2004; Satokangas, 2020), *vertaaminen* ja *metaforat* (Rahtu, 2013; Dahlstrom & Ritland, 2012; Calsamiglia & van Dijk, 2004) sekä *skenaariot* (Gülich, 2003, Satokangas, 2020). Kertomus

¹ Satokangas kirjoittaa käsitteiden sijaan termien havainnollistamisesta, mutta tässä tutkielmassa termillä tarkoitetaan vain käsitteiden kielellisiä ilmauksia. Käsitteen ja termin määritelmiin palataan tarkemmin luvussa 3.1.

voi sisältää näitä kaikkia, ja toisaalta kertomus voi itsessään toimia *esimerkkikertomuksena* (Calsamiglia & van Dijk, 2004).

Kertomuksen kyky yleistajuistaa ja havainnollistaa voi perustua paitsi edellä mainittuihin kielellisiin keinoihin myös sen sisäänrakennettuun ominaisuuteen kuvata asioita inhimillisestä näkökulmasta (Steinby, 2009, s. 255–256, Dahlstrom, 2012). Selkokielen tutkimuksessa on huomattu, että uutisista tehdään selkokielisiä usein kääntämällä uutisen näkökulma ihmiseen ja ihmisen kokemukseen (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 130–131). Kertomuksen kyky yleistajuistaa voi liittyä myös sen toiseen tyypilliseen ominaisuuteen: konkreettisen toiminnan kuvaamiseen (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 138–139). Selkokielen tutkimuksessa on nimittäin huomattu, että abstrakteja käsitteitä on mahdollista havainnollistaa ilmaisemalla käsitteen sisältö konkreettista toimintaa ilmaisevien verbien avulla (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 132–134).

Tässä tutkimuksessa selvitetään, millaisilla keinoilla referenssitarinoiden kertomukset havainnollistavat tuotteisiin ja palveluihin liittyviä teknisiä käsitteitä. Huomio kiinnitetään ensinnäkin siihen, miten kertomuksissa yhdistetään konkreettisia esineitä ja asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavia käsitteitä tekniseen käsitteeseen. Toiseksi tarkastellaan sitä, miten aiemmassa tutkimuksessa tunnistettuja kielellisen havainnollistamisen keinoja hyödynnetään kertomuksissa ja miten ne havainnollistavat teknisiä käsitteitä.

1.2 Aineisto

Tutkimuksen aineistona on 11 referenssitarinaa, joiden keskeisenä käsitteenä on *sähköinen taloushallinto*. Taloushallinto on keskeinen osa yritystoimintaa, ja sen tarkoitus on tuottaa tietoa yrityksen taloudesta sekä yrityksen omaan käyttöön että ulkopuolisia tahoja varten (Suomen Yrittäjät, 2022). Kaikkia yrityksiä koskee Kirjanpitolain (1997/1336) mukainen *kirjanpitovelvollisuus* ja velvollisuus laatia kerran vuodessa tilinpäätös, joka kuvaa yrityksen taloudellista asemaa. Sähköinen taloushallinto tarkoittaa, että yrityksen

taloushallinnon tehtävät hoidetaan sähköisesti ilman paperia (Rantalainen, 2022). Taloushallinnon tehtäviä ovat esimerkiksi myyntilaskujen tekeminen ja lähettäminen, ostolaskujen käsittely ja maksaminen, ostokuittien käsittely, kirjanpidon, viranomaisilmoitusten ja raportointien hoitaminen sekä palkanlaskennan tehtävät (Rantalainen, 2022; Accountor, 2022). Sähköinen taloushallinto on valittu tutkittavien referenssitarinoiden aiheeksi, sillä taloushallinnon palveluilla on laaja kohderyhmä ja referenssitarinoilla todennäköisesti myös sellaisia lukijoita, joille sähköisen taloushallinnon käsite ei ole entuudestaan tuttu.

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisilla keinoilla referenssitarinoiden kertomukset havainnollistavat sähköisen taloushallinnon käsitettä, joten tutkimusaineistoon on valittu referenssitarinoita, jotka

1. liittyvät sisällöltään sähköisen taloushallinnon käsitteeseen
2. kuvaavat jonkun ihmisen henkilökohtaista kokemusta
3. kuvaavat ihmisen kokemia menneisyyden tapahtumia, jotka liittyvät yrityksen taloushallintoon
4. ovat tekstimuotoisia esimerkiksi videomuodon sijasta.

Tutkimusaineiston kokoamiseksi olen käynyt läpi Suomen suurimpien tilitoimistojen verkkosivujen referenssitarinat, jotka liittyvät taloushallintopalveluihin. Finder.fi-yrityshauksen mukaan Suomen suurimmat tilitoimistot ovat Azets Insight, Rantalainen, Talenom, Administer ja Accountor, mutta vain Rantalaisen, Administerin ja Accountorin verkkosivuilta löytyi referenssitarinoita, jotka täyttivät edellä mainitut neljä kriteeriä (ks. taulukko 1).

Accountorin ja Administerin verkkosivuilla linkit referenssitarinoihin on koottu erilliselle Asiakastarinat-sivulle. Rantalaisen verkkosivuilla linkit aineiston referenssitarinoihin on sijoitettu ”Tyytyväisiä asiakkaitamme” -otsikon alle verkkosivulle, jonka aiheena on sähköinen taloushallinto. Jokainen referenssitarina on julkaistu omalla verkkosivullaan, mutta verkkosivujen URL-osoitteita ei ole merkitty taulukkoon 1, koska URL-osoitteissa

on mukana yritysten nimet, ja aineistoa halutaan käsitellä anonyymina aineistona. Sen sijaan taulukkoon 1 on merkitty ne verkkosivut, joilla on 24.1.2022 ollut linkit aineiston referenssitarinoin.

Taulukko 1. Tutkimusaineisto.

Talous- hallinnon yritys	Verkkosivu, jolla on linkki referenssitariinaan (noudettu 24.1.2022)	Referenssi- tarina	Referenssi- tarinan sanamäärä	Analysoita- van osan sanamäärä
Accountor	accountor.com/fi /finland /asiakastarinat	AC1	457	316
		AC2	498	289
		AC3	409	409
		AC4	451	368
		AC5	700	363
Rantalainen	rantalainen.fi /taloushallinto /sahkoinen- taloushallinto/	RA1	492	427
		RA2	386	229
Administer	administer.fi /tietoa-meista /asiakastarinat/	AD1	251	223
		AD2	374	358
		AD3	173	151
		AD4	276	254
Yhteensä		11 tarinaa	4467	3387

Referenssitarinoiden pituus vaihtelee 173 ja 700 sanan välillä. Referenssitarinat perustuvat tilitoimistojen asiakasyritysten vastuuhenkilöiden haastatteluihin, ja niistä on otettu analyysin kohteeksi ainoastaan se osa, joka kuvaa haastatellun henkilön kokemusta tilitoimiston palveluista ja sähköisestä taloushallinnosta. Referenssitarinoiden

analysoitavien osien sanamäärät vaihtelevat 151 sanasta 427 sanaan, ja analysoitavan aineiston pituus on yhteensä 3387 sanaa.

Analyysin ulkopuolelle on jätetty referenssitariinoin sisältyvät yritysesityt. Yritysesitytelyiden pituudet aineistossa vaihtelevat huomattavasti, sillä esimerkiksi referenssitariinassa AC3 ei ole lainkaan yritysesitytelyksi luokiteltavaa tekstijaksoa, kun taas tarinassa AC2 on kaksi tekstijaksoa, joissa kuvaillaan yrityksen toimintaa ja joiden pituus on yhteensä 209 sanaa. Tarkastelun ulkopuolelle on lisäksi jätetty referenssitariinan AC5 tekstijaksot, jotka perustuvat asiakkaan haastattelun sijasta tilitoimiston työntekijän haastatteluun. Tällaisia tekstijaksoja ei ole muissa tutkimusaineiston referenssitariinoissa.

1.3 Menetelmä

Tutkimus on laadullinen tutkimus, jonka tavoitteena on selvittää, miten tilitoimistojen referenssitariinoiden kertomukset havainnollistavat sähköisen taloushallinnon käsitettä. Käsitteen havainnollistamisella tarkoitetaan käsitteen sisällön kuvaamista sekä käsitteen yhdistämistä muihin käsitteisiin eli käsitteen liittämistä osaksi laajempaa käsitejärjestelmää.

Tutkimuksessa analysoidaan ensinnäkin sitä, miten kertomuksissa yhdistetään konkreettisia esineitä ja asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavia käsitteitä sähköisen taloushallinnon käsitteeseen. Analyysimenetelmänä käytetään *systemaattista käsiteanalyysia*, jonka työkaluiksi Nuopponen (2011; 2020, s. 103) on kehittänyt ns. *satelliittimallin* sekä erilaisille käsitteille soveltuvia *käsitesuhdemalleja*. Satelliittimallin avulla on mahdollista visualisoida jonkin *käsitteen sisältöä* eli *käsitepiirteitä* tai kuvata käsitteitä osana laajempaa *käsitejärjestelmää*. Satelliittimallissa *keskuskäsitteen* ympärille ryhmitellään siihen liittyvät käsitteet niin, että käsitteiden väliset *käsitesuhteet* merkitään näkyviin. Käsitesuhdemalli puolestaan auttaa huomioimaan analysoitavan käsitteen kannalta olennaiset käsitesuhteet (Nuopponen, 2011).

Jotta konkreettisia esineitä ja asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavat käsitteet voisivat havainnollistaa sähköisen taloushallinnon käsitettä, niiden tulee olla yhteydessä sähköisen taloushallinnon käsitteeseen jonkin käsitesuhteen välityksellä. Konkreettiseksi määrittelen sellaiset asiat, esineet, toiminnot ja tapahtumat, jotka sivustakatsova ihminen voisi havaita tai kokea, eli jotka ovat aistihavainnoin todennettavissa (ks. Heikkinen, 2020, s. 33). Esimerkiksi tietojärjestelmän ja järjestelmässä olevan tietyn toiminnon voi havaita ja se katsotaan siten konkreettiseksi, vaikka se ei olekaan mitään aineellista. Systemaattisen käsiteanalyysin avulla tutkin, mitä konkreettisiin esineisiin ja asioihin ja konkreettiseen toimintaan viittaavia käsitteitä kertomukset yhdistävät sähköisen taloushallinnon käsitteeseen. Satelliittimallin (Nuopponen, 2011; Nuopponen, 2020) avulla visualisoin käsitesuhteet ja niiden muodostama käsitejärjestelmän.

Käsitteiden ja käsitesuhteiden lisäksi tarkastellaan sitä, miten aiemmassa tutkimuksessa tunnistettuja kielellisen havainnollistamisen keinoja hyödynnetään kertomuksissa ja miten ne havainnollistavat sähköisen taloushallinnon käsitettä. Näitä keinoja ovat määrittely (Kulkki-Nieminen, 2010; Rahtu, 2013), merkitystä omin sanoin selventävät parafrasit (Kulkki-Nieminen, 2010; Calsamiglia & van Dijk, 2004), esimerkit (Rahtu, 2013; Calsamiglia & van Dijk, 2004; Satokangas, 2020), vertaaminen ja metaforat (Rahtu, 2013; Dahlstrom & Ritland; Calsamiglia & van Dijk, 2004) sekä skenaariot (Gülich, 2003, Satokangas, 2020).

Referenssitarinoiden kertomuksista pyritään tunnistamaan edellä mainitut kielellisen havainnollistamisen keinot sekä analysoimaan, miten niitä on hyödynnetty sähköisen taloushallinnon käsitteen havainnollistamisessa. Havainnollistamiskeinojen tunnistamisessa on käytetty apuna niihin liittyviä kielellisiä tuntomerkkejä; esimerkiksi määrittelyt ilmenevät tekstissä usein predikatiivilauseina, ja parafraaseissa voidaan hyödyntää eli-sanaa (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 136–141). Havainnollistamiskeinojen kielellisiin piirteisiin palataan tarkemmin luvussa 3.2.3.

1.4 Tutkielman rakenne

Tutkielman luvussa 2 taustoitetaan tutkimusaihetta tarkastelemalla kertomusta tiedon välittämisen näkökulmasta. Luvussa 2.1 määritellään kertomuksen käsite, ja luvussa 2.2 tarkastellaan, millaista tietoa kertomus voi välittää, sekä tarkastellaan kertomusta tiedon yleistajuistamisen välineenä. Luvussa 2.3 tarkastellaan referenssitarinoiden välittämää tietoa sekä pohditaan kertomusten hyödyntämistä referenssitarinoissa.

Luvussa 3 muodostetaan tutkimuksen teoreettinen viitekehys yhdistämällä terminologian käsitteistöä kertomuksia, yleistajuistamista ja selkokieltä koskevaan tutkimukseen. Luvussa 3.1 tarkastellaan terminologian käsitteistöä liittyen käsitteisiin, käsitejärjestelmiin ja käsitteistä viestimiseen. Luvussa 3.2 määritellään, mitä käsitteiden havainnollistamisella tarkoitetaan ja pohditaan kertomuksen ominaispiirteitä käsitteiden havainnollistamisen näkökulmasta.

Luvussa 4 analysoidaan referenssitarinoiden kertomuksia ja pyritään selvittämään, millaisilla keinoilla kertomukset havainnollistavat sähköisen taloushallinnon käsitettä. Luvussa 4.1 tarkastellaan aineiston referenssitarinoiden kertomuksia kertomuksen määritelmän näkökulmasta. Luvussa 4.2 analysoidaan kertomusten käsitteitä ja eritellään sitä, millaisen käsitejärjestelmän osaksi kertomukset liittävätkin sähköisen taloushallinnon käsitteen. Luvussa 4.3 tarkastellaan muiden kielellisten havainnollistamiskeinojen hyödyntämistä kertomuksissa. Luvussa 5 pohditaan tutkimustuloksia ja niiden merkitystä teknisen viestinnän tutkimuksen sekä referenssitarinoiden kirjoittajien näkökulmasta.

2 Kertomus tiedon välittäjänä

Humanistisissa tieteissä on kuluneina vuosikymmeninä nähty niin sanottu *narratiivinen käänne* (Steinby, 2009; Meretoja, 2009; Hägg, 2009). Narratiivinen käänne sai alkunsa 1970-luvulla, jolloin alettiin esittää väitteitä siitä, että tapa, jolla tieteellinen historiankirjoitus yhdistää historiallisia faktoja toisiinsa kuvatessaan menneisyyden tapahtumia, ei ole tieteellisesti pätevä vaan noudattaa kertomusten arkkityyppisiä muotoja: komediaa, tragediaa, romanssia tai satiiria (Steinby, 2009, s. 239–241). Narratiivisen käänteen lähtökohdaksi nousi ajatus siitä, että inhimillinen kokemustodellisuus on luonteeltaan narratiivista; kertomus on tiedonjäsentämisen tapa, jolla sekä ihmiset että tieteenalat jäsentävät tietoa ja käsitystä todellisuudesta (Meretoja, 2009, s. 207).

Tässä luvussa lähestytään kertomusta tiedon välittämisen näkökulmasta. Luvussa 2.1 esitellään erilaisia näkökulmia kertomuksiin, määritellään kertomuksen käsite tämän tutkimuksen viitekehyksessä sekä kuvataan erilaisia kertomuksen lajityyppejä. Luvussa 2.2 tarkastellaan, miten kertomusten tiedolliseen arvoon on eri aikoina suhtauduttu sekä tarkastellaan kertomusta kokemustiedon välittäjänä sekä tiedon yleistajuistamisen välineenä. Luvussa 2.3 tarkastellaan, millaista tietoa referenssitarinat voivat välittää, sekä pohditaan kertomusten hyödyntämistä referenssitarinoissa.

2.1 Mikä on kertomus?

Narratiivinen käänne on kasvattanut kiinnostusta kertomuksia ja kerronnan tutkimusta kohtaan monissa humanistisissa tieteissä (Hägg, 2009, s. 58). Virtasen (2020a, s. 16) mukaan kertomuksia ja kerrontaa on tutkittu mm. kasvokkaisessa arkikeskustelussa, terapiassa, oikeussalissa ja tieteellisissä teksteissä. Tutkimuksissa on etsitty vastauksia esimerkiksi siihen, millaisissa olosuhteissa kertomuksia tuotetaan ja mitä niillä tehdään, miten ne heijastavat kerrontatilanteen olosuhteita tai toisaalta rakentavat tietulle

tilanteelle ominaisia käytänteitä. Lisäksi on voitu tutkia esimerkiksi kertomusten suhdetta yhteiskunnalliseen tilanteeseen tai tiettyyn kulttuuriin, ideologiaan tai diskurssiin.

Sosiaalisen median yleistymisen myötä kiinnostus ihmisten omakohtaisia kertomuksia kohtaan on kasvanut ja lisännyt kertomusten merkitystä myös journalismissa (Virtanen, 2020a, s. 7). Mäkelä ja Karttunen (2020, s. 279) kirjoittavat "*kertomusbuumista*", jonka myötä yksilökertomukset ja niin sanotun *narratiivisen journalismin* keinot ovat levinneet sanomalehtien kuukausi- ja viikkoliitteistä päivittäisjournalismiin. Tavallisten ihmisten kertomusten avulla yhteiskunnallisia ja globaaleja ilmiöitä henkilökohtaistetaan eli tarkastellaan yksilön näkökulmasta (Virtanen, 2020a, sivu 7).

Tarinankerronta on viime vuosina noussut tärkeäksi teemaksi myös liike-elämän ammattilaisten ja tutkijoiden keskuudessa (König, 2020, s. 127; Jung, 2021, s. 1324). Liike-elämässä tarinankerronta näkyy niin mainosvideoissa, painetuissa dokumenteissa, digitaalisissa teksteissä kuin johdon puheenvuoroissakin; viestintävälineiden ja tekstilajien monimuotoisuudesta johtuen tarinankerronnan tutkimuksessa on hyödynnetty teorioita ja menetelmiä eri tieteenaloilta, mm. narratologiasta, filologiasta, kirjallisuustutkimuksesta, kielitieteestä, psykologiasta sekä elokuva- ja mediatutkimuksesta (König, 2020, s. 127–128).

Narratiivinen käänne, tarinankerronnan suosion kasvu sekä kertomusta välittävien tekstilajien ja viestintävälineiden monimuotoisuus ovat vaikuttaneet siihen, että kertomuksen käsite ymmärretään eri tieteenaloilla monin toisistaan poikkeavin tavoin (ks. Meretoja, 2009, s. 207; König, 2020, s. 127–128). Seuraavassa alaluvussa määritellään, mitä kertomuksella tarkoitetaan tässä tutkielmassa.

2.1.1 Kokemuksellinen kertomuskäsitys

Tässä tutkielmassa kertomusten tutkimusta ja määrittelyä lähestytään *narratologian* tieteenalan viitekehyksestä käsin. Narratologian juuret ovat Aristoteleen *Runousopissa* ja

venäläisten kirjallisuusteoreetikoiden työssä 1910–20-luvuilla. Venäläisiltä teoreetikoilta periytyy jaottelu *tarinaan* ja *kerrontaan*; tarinalla tarkoitetaan kertomuksen taustalla olevaa todellista tai fiktiivistä tapahtumasarjaa, joka säilyy samana siitä riippumatta, missä muodossa tai millä välineellä siitä kerrotaan (Mäkelä, Björninen, Hämäläinen, Karttunen, Nurminen, Raipola & Rantanen, 2020, s. 19; Harju & Mäkelä, 2020, s. 176). Tarinalle on tyypillistä, että siinä on kyse ongelmasta, joka tulee ratkaista, ja ongelman ratkaisemista vaikeuttaa jokin konflikti (König, 2020, s. 129, 131). Kerronnassa on kyse mm. siitä, missä järjestyksessä, miten ja kenen näkökulmasta tapahtumista kerrotaan (Lehtimäki, 2009, s. 31–32).

Alun perin narratologian kiinnostus kohdistui kertomusten rakenteeseen, ja tieteenalalla pyrittiin laatimaan kertomuksen universaali kielioppi, jonka avulla voitaisiin kuvata minkä tahansa kertomuksen rakenne (Mäkelä ja muut, 2020, s. 19). Niin sanotussa *struktuurialistisessa narratologiassa* kertomus mielletään jonkin tapahtumasarjan vaihteittaiseksi esitykseksi (Steinby, 2009, s. 240–241). Strukturalistisen narratologian määritelmän mukaan kertomuksen täytyy sisältää ainakin yksi mutta yleensä useampi tapahtuma, ja tapahtumien on muodostettava kokonaisuus, jolla on Aristoteleen määritelmän mukaisesti oltava alku, keskikohta ja loppu (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 276, Hyvärinen, 2010, s. 133).

Uudempaa tapaa hahmottaa kertomus edustaa niin sanottu *kokemuksellinen kertomuskäsitys*, jonka Monika Fludernik esitteli vuonna 1996 teoksessaan *Towards a 'Natural' Narratology* (Fludernik, 1996; Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 276–277). Kokemuksellinen kertomuskäsitys korostaa tapahtumasarjan sijasta tapahtumien merkityksellisyyttä inhimilliselle kokijalle; pelkkä tapahtumasarja ei riitä kertomukseksi, vaan kertojalla pitää olla jokin syy kertomiseen, esimerkiksi tapahtumien poikkeuksellisuus tai tunnetason merkitys kertojalle (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 276–277). Fludernikin (2010, s. 20) mukaan kertomuksen tärkein ainesosa ei ole tapahtumaketju vaan tapahtumien kokemuksellinen lataus. Kertomuksen kokemuksellisuus ei ole lähtöisin itse tapahtumista

vaan niiden emotionaalista merkityksestä; tapahtumista tulee kerrottavia siksi, että niillä on emotionaalista merkitystä kertojalle.

Fludernikin ohella toinen tunnettu kokemuksellista kertomuskäsitystä edustava narratologi on David Herman. Hermanin mukaan prototyyppinen kertomus täyttää neljä kriteeriä, jotka ovat *tilanteisuus*, *ajallinen tapahtumasarja*, *poikkeuksellinen tapahtuma* sekä *kokemuksellisuus* (Herman, 2009, s. xvi, ks. myös Nummi, 2020, s. 223; Hollsten, 2020, s. 189). Prototyyppinen kertomus sijoittuu johonkin tiettyyn kerrontatilanteeseen tai kontekstiin (tilanteisuus), välittää käsityksen tietyistä tapahtumista tietyssä aikajärjestyksessä (ajallinen tapahtumasarja), kertoo tapahtumista, jotka edustavat jonkinlaista häiriötä tai epätasapainoa todellisessa tai fiktiivisessä tarinamaailmassa (poikkeuksellinen tapahtuma) sekä välittää kokemuksen siitä, millaiselta tapahtumien kohtaaminen tuntuu (kokemuksellisuus).

Virtasen (2020b, s. 81) esittämä kertomuksen määritelmä muistuttaa Hermanin (2009) prototyyppisen kertomuksen elementtejä. Virtanen korostaa, että hänen määritelmänsä lähtökohtana on näkemys kertomuksesta ”liukuvarajaisena” kategoriana ja että todelliset kertomukset ovat eri etäisyyksillä kategorian prototyyppistä. Virtasen mukaan prototyyppinen kertomus on ”

1. *ajallisesti jäsentyvä (temporaalinen)*
2. *yksilön kokemusta välittävä (kokemuksellinen)*
3. *ainutkertaista mikrotason tapahtumasarjaa koskeva (partikulaarinen)*
4. *tietyn tilanteen vuorovaikutustarpeisiin tuotettu (tilanteinen)”*

(Virtanen, 2020b, s. 81).

Virtasen (2020b, s. 81–82) esittämässä määritelmässä ajallinen jäsentyminen tarkoittaa, että prototyyppinen kertomus kuvaa tapahtumasarjaa, jolla tarkoitetaan vähintään kahdesta tapahtumasta koostuvaa kokonaisuutta, vaikkakin hän huomauttaa, että tämä ei toteudu kaikentyyppisissä kertomuksissa. Kokemuksellisuus tarkoittaa, että kertomuksen tehtävä on jakaa tapahtumasarjaan liittyvä inhimillinen tai inhimillistetty kokemus.

Partikulaarisuus tarkoittaa, että toisin kuin esimerkiksi elämäkerrat ja historiikit, prototyyppinen kertomus kuvaa ajallisesti kapeampaa mikrotason tapahtumasarjaa ja kuvaillee yksityiskohtia, jotka kannustavat vastaanottajaa eläytymään kerrottuun. Tilanteisuus tarkoittaa, että kertomus on tietyn tilanteen tarpeisiin tuotettua retorista toimintaa; joku kertoo jollekin jossain tilanteessa ja jossain tarkoituksessa, että jotain tapahtui.

Tässä tutkielmassa kertomus määritellään Virtasen (2020b) määritelmää seuraten yksilön kokemusta välittäväksi, ajallisesti jäsentyväksi kommunikaatioksi, joka koskee tiettyä tapahtumaa tai tapahtumasarjaa ja on tuotettu tietyn vuorovaikutustilanteen tarpeisiin. Vaikka kertomuksia esiintyy monissa muodoissa, tässä tutkielmassa analyysi kohdistuu vain tekstimuotoisiin kertomuksiin.

2.1.2 Kertomustyypit

Tiettyjen kertomuksen lajityyppien on havaittu esiintyvän yleisesti eri kulttuureissa ja erilaisia tilanteita edustavissa aineistoissa. Virtasen (2020b, s. 83–104) mukaan tällaisia *kertomustyyppejä* ovat *seikkailukertomus*, *muistelus*, *tuokiokuva*, *anekdootti* ja *eksemplum*. William Labovin mukaan ”*labovilaiseksi*” *seikkailukertomukseksi* nimetty kertomustyyppi edustaa juonellisia kertomuksia, joista on havaittavissa tietyt vaiheet alkuasetelmasta juonenkäänteiden kautta ratkaisuun ja lopetukseen. Muistelus keskittyy juonenkäänteiden sijasta menneiden kokemusten tulkintaan ja reflektointiin nykyhetkessä, kun taas tuokiokuva kuvailee tietyn yksittäisen hetken tunnelmaa ja merkitystä. Anekdootin tarkoituksena on yleensä jakaa kokemus jostain erikoisesta tapauksesta, ja siinä olennaista on juonenkäänteen aiheuttama reaktio.

Eksemplum eli opettavainen esimerkkikertomus on Nummen (2020, s. 212–227) mukaan anekdootin ohella kertomustyyppi, joka on säilynyt lähes muuttumattomana kirjoitetussa tarinankerronnassa aina antiikin ajoista nykypäivään saakka. Sekä eksemplumia että anekdoottia on kautta aikojen käytetty perustelun ja vakuuttamisen keinoina. Antiikin aikoina eksemplumin uskottavuus perustui auktoriteettiin, ja eksemplumit kertoivat yleensä historiallisista merkkihenkilöistä. Keskiajalla suosituiksi tulivat

pyhimyskertomukset. Eksempplumin suosio ei ole väistynyt, vaan sen käyttö on hyvin yleistä esimerkiksi nykypäivän journalismissa, jossa yksilötarinoita käytetään case-esimerkkinä kuvaamaan tiettyä ilmiötä tai varsinaisena jutun aiheena ns. henkilökuvajutuissa, joissa henkilö esitetään usein jollain tavalla esimerkillisenä (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 275).

Erilaiset kertomustyypit mahdollistavat Virtasen (2020b, s. 83, 111) mukaan sen, että samoista tapahtumista voidaan kertoa erilaisia kertomuksia tapahtumien eri puolia painottaen. Kertomustyyppejä käytetään myös usein rinnakkain ja toisiaan täydentävinä laajemmissa teksteissä; anekdootit ja seikkailukertomukset välittävät kuvaa tapahtumista, kun taas muistelukset ja tuokiokuvat painottavat tapahtumien merkitystä ja suhdetta muuhun tarinaan. Joitain kertomustyyppejä, kuten anekdoottia, voikin ajatella mikrogenreiksi, joita hyödynnetään erilaisissa laajemmissa makrogenreissä, vaikkakin kertomustyyppejä voi yleisesti ottaen lähestyä genrejen sijaan väljänä tyyppittelynä, joka antaa mahdollisuuden tulkita kertomuksia useammankin lajityypin näkökulmasta (Virtanen, 2020a, s. 12).

2.2 Kertomus tiedon välittämisen ja yleistajuistamisen välineenä

Kokemuksellinen kertomuskäsitys kuuluu ydinelementtinä kognitiivisesta psykologiasta vaikutteita saaneeseen *kognitiiviseen narratologiaan*, joka näkee kertomukset ihmisen kognitiivisen toiminnan luonnollisena, universaalina perusmuotona (Hägg, Lehtimäki & Steinby, 2009, s. 13–14). Kognitiivisessa narratologiassa kertomus ajatellaan kognitiiviseksi prosessiksi, jonka avulla ihmiset hahmottavat todellisuutta ja jonka mukaan ihmisten tietämys ja mieli jäsentyy (Tamboukou, 2015, s. 41, Hyvärinen, 2020, s. 138).

Jo pienet lapset osaavat kertoa kertomuksia omista kokemuksistaan, ja aikuisikään mennessä ihmiselle on kertynyt laaja varanto tarinamuotoista tietoa, joka koostuu yleistettävistä tarinallisista tapahtumasarjoista, jotka rakentavat tietoa asioiden normaalista kulusta (Hyvärinen, 2020, s. 140). Kertomuksen avulla monitahoinen yksilön kokemus

jäsentyy viestiksi, jota on mahdollista kommunikoida muille (Vealey & Gerding, 2021, s. 1). Kertomusten kommunikoitavuus mahdollistaa, että ihmiset voivat hyödyntää myös toistensa kokemusperäistä tietoa ja kulttuurisia totuuksia, jotka perustuvat yhteisön pitkäaikaiselle kokemukselle (Steinby, 2009, s. 257–258).

Humanististen tieteiden narratiivinen käänne ja sen myötä syntynyt käsitys kertomuksista tiedon jäsentämisen tapana herätti kiinnostuksen kertomusten tiedollista arvoa kohtaan; aiemmin kertomusten tiedollinen arvo oli nähty vain siinä, että kertomukset pystyvät välittämään tietoa tietystä tapahtumasisällöstä (Steinby, 2009, s. 240–244). Seuraavissa alaluvuissa käsitellään tarkemmin sitä, millaista tietoa kertomukset voivat välittää.

2.2.1 Totuudellisesta kaunokirjallisuudesta tarinalliseen tietokirjallisuuteen

Kirjallisuudessa ja kirjallisuuden tutkimuksessa kertomusten ja tiedon suhteeseen on suhtauduttu eri aikoina eri tavoin. Aristoteles näki runouden tehtävänä todellisuuden kuvaamisen ja kirjoitti *Runousopissaan* (1998, s. 31): *”Runous on tästä syystä filosofisempaa ja vakavampaa kuin historia, sen kohteena ovat yleiset totuudet, kun sitä vastoin historia käsittelee yksittäistapauksia. Yleinen totuus on, mitä tietynlainen ihminen joko todennäköisesti tai välttämättä sanoo tai tekee tietyssä tilanteessa; tähän runous pyrkii, vaikka se antaa henkilöille nimet.”* Vähän ennen ajanlaskun alkua elänyt Horatius puolestaan kirjoitti, että runouden tehtävä on huvittaa ja opettaa eli tuottaa iloa sekä opettaa hyödyllisiä elämän totuuksia (Steinby, 2009, s. 263).

Ajatus kaunokirjallisuudesta todellisuuden kuvaajana eli Steinbyn (2009, s. 265–269) mukaan modernismin aikaan 1900-luvulle saakka. Valistusaika toi tullessaan luonnontieteistä peräisin olevan ajatuksen asioiden välisistä mekanistisista syy-yhteyksistä; jotta teos olisi ollut mahdollisimman opettavainen, sen oli kuvattava tarkkaan syy-seuraus-yhteyksiä. Uuden tutkimustiedon jatkuva lisääntyminen korosti kirjallisuuden tiedollista funktiota entisestään. Romantiikan aikana alettiin ajatella, että kaunokirjallisuuden tarkoitus on kuvata ihmisen kokemusta, jota tieteellinen tieto ei pysty kuvaamaan;

kirjallisuudella oli tiedollinen funktio, mutta tieto ei ollut objektiivista olemassa olevan heijastamista. Realismin ajan kirjailijat sen sijaan pyrkivät kuvaamaan todellisuutta realistisesti ja objektiivisesti tiedemiesten tapaan.

Suhtautuminen kaunokirjallisten kertomusten ja tiedon väliseen suhteeseen muuttui modernismin aikaan 1900-luvulla, jolloin alettiin kyseenalaistaa ajatus objektiivisesta todellisuudesta, jonka tiede on tyhjentävästi kuvannut ja selittänyt. Tuolloin nähtiin, että maailma ei todellisuudessa jäsennykään kausaaliketjuina, jollaisina se oli kuvattu realistisen ajan kertomuksissa. Modernismin aikana alettiin pohtia, mitä todellisuus oikeastaan on, sekä tiedostaa kielen merkitys ”todellisuuden” kuvaamisessa. (Steinby, 2009, s. 269–270)

Ajatus kielen merkityksestä tiedon ja todellisuuden kuvaamisessa on luonut tilaa sille, että tietokirjoissa on 2000- ja 2010-luvun kuluessa alettu selvästi aiempaa enemmän hyödyntää kertomuksia ja kaunokirjallista tyyliä (Hiidenmaa, 2020). Hiidenmaa (2020, s. 24, 49–50) kirjoittaa, että tämä ns. *tietokirjallisuuden kerronnallinen käänne* osoittaa, että tietoon suhtaudutaan eri tavalla kuin ennen; kaikki maailmaa kuvaava tieto on kielellistä tuotosta. Toisaalta internet ja digitaaliset tietokannat ovat vähentäneet tarvetta hakuteosmaisesti faktaa esittäville tietokirjoille, ja samalla on syntynyt tarvetta uudelle tavalle esittää tietoa.

2000-luvulla ovat nousseet näkyvästi esille kertomusmuotoiset tietokirjat, joissa on tyyppisesti teoksen kattava juoni sekä kaunokirjallisuudesta tuttuja kerrontaratkaisuja (Virtanen, 2020a, s. 7). Tarinallisissa tietokirjoissa juonirakenne pitää yllä jännitettä sen sijaan, että lopputulos kerrotaisiin heti aluksi, ja dialogia hyödynnetään kerronnan kuljetamisessa sekä miljöön ja henkilöhahmojen kuvaamisessa; tutkija saattaa esiintyä minäkertojana, ja kertomus saattaa kuvata esimerkiksi tiedon etsimisen, kokoamisen ja arvioimisen prosessia (Hiidenmaa, 2020, s. 34, 45). Virtasen (2020b, s. 110) mukaan kertomusmuotoisen tietokirjan avulla on mahdollista välittää tutkimustyön epävirallista tarinaa, jossa on sijaa myös sattumalle ja olosuhteiden vaikutuksille; tämä tieteen tekemisen

puoli yleensä kiinnostaa lukijoita, vaikka se pyritäänkin häivyttämään tieteellisistä julkaisuista.

Kertomuksia on yleistvästi hyödynnetty myös sellaisissa tietokirjoissa, joissa ei ole läpi kirjan jatkuvaa yhtenäistä juonta. Yhtenäisen kertomuksen sijaan tietokirja saattaa sisältää useita pienempiä kertomuksia, joilla on erilaisia funktioita; kertomukset voivat esimerkiksi havainnollistaa aihetta tai tuoda sitä lähemmäs lukijan kokemusmaailmaa (Sattokangas, 2020, s. 113). Kertomukset voivat myös sisältää tietoa selittäviä tai taustoittavia elementtejä (Virtanen, 2020b, s. 111).

Virtanen (2020b, s. 110–111) on luokitellut tietokirjoissa käytettyjä kertomuksia niiden sijainnin perusteella kolmeen tyyppiin: *aloituskertomuksiin*, *jatkaviin kertomuksiin* sekä *leipätekstistä erotettuihin kertomuksiin*. Asiatekstiin johdettava aloituskertomus on yleisesti käytetty narratiivinen keino paitsi tietokirjallisuudessa ja myös esimerkiksi journalismissa. Jatkat kertomukset havainnollistavat aiemmin esitettyä tietoa tai tarjoavat ilmiöstä lisätietoa; esimerkiksi historiankirjoituksessa kertomukset voivat havainnollistaa tapahtumia tai kuvaamansa aikakauden olosuhteita (Virtanen, 2020a, s. 11; Virtanen, 2020b, s. 84, 101). Leipätekstistä erotettuja kertomuksia ovat esimerkiksi tapauskertomukset, jotka kuvaavat jonkun henkilön kokemusta päätekstin aiheesta (Virtanen, 2020a, s. 10–11). Tieteellisen tekstin ja tapauskertomuksen sijoittaminen toisistaan erilleen on yksi tapa eriyttää toisistaan tieteen ja ”tavallisen ihmisen” näkökulmat (Virtanen, 2020b, s. 111).

2.2.2 Kertomus kokemustiedon välittäjänä

Kun tarkastellaan kertomuksen ja tiedon välistä suhdetta, esiin nousee kysymys siitä, mitä pidetään tietona. Steinby (2009, s. 260) kirjoittaa, että kertomusten tiedollista luonnetta ei voi ymmärtää luonnontieteiden *skientistisestä tiedonkäsityksestä* käsin, jossa tieto nähdään kohteen mekaanisena peilikuvana; kertomusten välittämä tieto on *kokemustietoa*, joka ei noudata luonnontieteiden lakeja.

Brock Carlson ja Caretta (2021, s. 44) puolestaan kirjoittavat, että länsimainen *positiivinen* ja *institutionaalinen tiedonkäsitelmä*, joka perustuu kouluttautuneiden asiantuntijoiden ja tiedemiesten välittämään tietoon, ei tunnista kokemukseen perustuvaa tietoa tiedoksi. Heidän tutkimuksensa koskee maanomistajien *kokemusperäisen tiedon* merkitystä tilanteissa, joissa arvioidaan kaasuputkien rakentamisen aiheuttamia ympäristöriskejä. Heidän mukaansa maanomistajilla on paljon pitkän ajan kuluessa kertynyttä kokemusperäistä tietoa elinympäristöstään. Brock Carlson ja Caretta (2021) esittävät, että tällainen kertomusten kautta välittyvä kokemusperäinen tieto pitäisi tunnistaa ja ottaa huomioon ympäristöä koskevassa teknisessä viestinnässä ja päätöksenteossa.

Kokemusperäisen tiedon hyödyntäminen on tuttua yrityksissä, joissa ollaan hankkimassa teknisiä tuotteita tai palveluita, sillä tällaisten hankintojen kohdalla on vaikeaa arvioida, onko tuote tai palvelu yrityksen tarpeiden mukainen (Aarikka-Stenroos & Makkonen, 2014). Aarikka-Stenroos ja Makkonen (2014, s. 344–350) esittävät, että mitä monimutkaisempaa päätöksentekoa tuotteen tai palvelun hankkiminen vaatii, sitä enemmän yrityksissä pyritään hankkimaan kokemusperäistä tietoa päätöksenteon tueksi. Tähän palataan tarkemmin luvussa 2.3.

Dahlstrom (2021) kirjoittaa kertomuksen välittämän tiedon ja tieteellisen tiedon välisestä suhteesta, että siinä missä tiede yrittää rakentaa empiiristä ja yleistä käsitystä maailmasta, kertomus pyrkii luomaan merkitystä maailman ilmiöille ihmisen näkökulmasta. Siinä, missä tiede keskittyy laajoihin ja yleistettäviin todellisuutta kuvaaviin malleihin, tarinankerronta keskittyy yksittäisiin inhimillistä kokemusta välittäviin hetkiin ja tapahtumiin (Dahlstrom, 2021). Kertomuksen avulla on kuitenkin mahdollista yleistä juistaa (Yang & Hobbs, 2020; Dahlstrom, 2021; Virtanen, 2020a) tieteellistä tietoa, mitä tarkastellaan lähemmin seuraavassa alaluvussa.

2.2.3 Kertomus tiedon yleistä juistamisen välineenä

Yleistä juistamisella eli *populaaristamisella* tarkoitetaan tiedon muokkaamista yleisesti ymmärrettävään muotoon (Strellman & Vaattovaara, 2013, s. 9). Yleistä juistamisella

tavoitellaan onnistunutta vuorovaikutusta muiden kuin kyseisellä alalla toimivien kanssa: mm. opiskelijoiden, muiden alojen asiantuntijoiden sekä julkisen yleisön kanssa (Strellman & Vaattovaara, 2013, s. 9–10). Yleistajuistamista tarvitaan paitsi opetuksessa myös esimerkiksi tukemaan poliittista päätöksentekoa: päätösvaltaa käyttävät ovat harvoin alan asiantuntijoita, varsinkaan kun kyse on tieteestä (Dahlstrom, 2021). Yleistajuistamista tekevät myös mm. toimittajat sekä tietokirjailijat, joiden tavoitteena on tiedon välittäminen omalle yleisölleen (Strellman & Vaattovaara, 2013, s. 10, Virtanen, 2020a & 2020b, Satokangas, 2020). Vaikka yleistajuistamista tarkastellaan tässä luvussa lähinnä tiedeviestinnän näkökulmasta, samoja yleistajuistamisen keinoja voi olla mahdollista hyödyntää myös teknisessä viestinnässä.

Perinteinen tiedeviestintä on usein abstraktia ja teknistä ja tukeutuu faktoihin, tilastoihin sekä selittäviin (expository) ja argumentoiiviin (argumentative) esitysmuotoihin, jotka erittelevät ja perustelevat tietoa (Yang & Hobbs, 2020, s. 1274, Dahlstrom, 2021, s. 2). Yleistajuisen tieteellisen tekstin tulisi kuitenkin olla konkreettista, havainnollista ja helposti lähestyttävää (ks. Virtanen, 2020b, s. 111). Tiedon yleistajuistamisessa voidaan hyödyntää tarinankerrontaa, sillä kertomusmuotoinen tieto on perinteiseen tieteelliseen tekstiin verrattuna helpompaa ymmärtää, omaksua ja muistaa, nopeampaa lukea sekä edistää asian syvempää ymmärtämistä, minkä lisäksi kertomukset houkuttelevat lukemaan ja kykenevät esittämään tiedon merkityksellisempänä ihmisen näkökulmasta (Dahlstrom, 2021; Yang & Hobbs, 2020, s. 1274). Kertomusmuoto voi auttaa esittämään abstraktin tiedon ihmisen käsityskyvyn mukaisena inhimillisessä mittakaavassa (Dahlstrom, 2012) sekä auttaa säännöstelemään tiedon määrää ja mittasuhteita (Mäkelä & ja Karttunen, 2020, s. 304). Lisäksi kertomukset voivat auttaa yhdistämään uusia käsitteitä tosielämän kokemuksiin sekä valaisemaan abstrakteja käsitteitä konkreettisilla esimerkeillä (Dahlstrom, 2021, s. 4).

Monista hyödyistään huolimatta kertomusten hyödyntäminen tieteellisen tiedon viestinnässä ei ole kuitenkaan täysin ongelmatonta. Dahlstromin (2021, s. 4–5) mukaan kertomus on aina kertojansa subjektiivinen tuotos ja retoristen valintojen tulos, minkä

seurauksena kertomus välittää aina mukanaan merkityksiä ja on jollain tavalla suostutteleva. Suostuttelevaa vaikutusta vahvistaa se, että ihmisillä on vahva taipumus omaksumaa tietoa ja käsityksiä kertomuksista ja toisaalta myös vaikeuksia erottaa tosi ja epätosi tieto toisistaan, jos ne esitetään kertomuksen muodossa (Dahlstrom, 2021, s. 3). Ongelmallista on myös, että kertomuksissa hyödynnetään usein *personifikaatiota* eli kuvataan laajempaa ilmiötä yksittäisen henkilön näkökulmasta (Dahlstrom, 2021, s. 5). Jos isompaa ilmiötä kuvataan yksittäistapauksen avulla, riskinä on, että kyseiselle yksittäistapaukselle annetaan liikaa painoarvoa, mikä saattaa antaa virheellisen kuvan yksittäistapauksen yleisyydestä tai tuottaa koko ilmiöstä vääristyneen kokonaiskuvan (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 284).

Edellä mainitut ongelmat aiheuttavat riskin siitä, että kertomus välittää liian yksinkertaistettua, puolueellista tai vinoutunutta tietoa tai jopa *misinformaatiota* (Dahlstrom, 2021). Dahlstromin (2021, s. 4) mukaan tämä ei liene kuitenkaan suuri ongelma opetuksessa ja muissa tilanteissa, joissa alan asiantuntija vastaa kertomuksen tietosisällöstä. Kertomus on toisaalta keino, jonka avulla tieteentekijät voivat viestiä yleistajuisesti tieteellistä tietoa ja siten vastustaa misinformaatiota, kunhan kertomus rakennetaan siten, että se esittää tieteellisen tiedon riittävän tarkasti ja vääristämättä (Dahlstrom, 2021).

2.3 Kertomusmuotoinen referenssitarina tiedon välittäjänä

Salmisen ja Möllerin (2006, s. 2, 5) määritelmän mukaan *referenssi* on tuotteen, palvelun tai järjestelmän toimittamiseen tai muuhun käytännön tai konkreettiseen näyttöön perustuva todiste yrityksen kyvykkyydestä. *Referenssiasiakkaalla* tarkoitetaan yrityksen asiakasyritystä, jonka asiakassuhdetta hyödynnetään yrityksen markkinoinnissa (Jalkala & Salminen, 2010, s. 976); yritykset voivat esittää listoja referenssiasiakkaistaan, kirjoittaa lehdistötiedotteita uusista asiakassopimuksista sekä järjestää potentiaalisille asiakkaille mahdollisuuksia soittaa referenssiasiakkaalle tai vieraila tämän toimitiloissa tutustumassa tuotteen tai palvelun käyttöön (Jalkala & Salminen, 2010, s. 979).

Referenssiasiakkaita koskevat markkinointiviestinnän sisällöt eli *referenssisisällöt* voidaan jakaa tarinallisiin, ja ei-tarinallisiin sisältöihin (Jung, 2021, s. 1324–1325). Jalkala ja Salminen (2010, s. 979) tutkivat *referenssimarkkinointia* neljässä eri case-yrityksessä, joista kaikki julkaisivat tarinallisia referenssisisältöjä verkkosivuillaan ja käyttivät niistä erilaisia nimityksiä, mm. *success stories*, *top stories*, *customer cases* ja *customer success stories*. Sisältöjä julkaistiin myös podcasteina ja videoina. Tässä tutkielmassa tarinallisista referenssisisällöistä käytetään termiä *referenssitarina*.

Referenssitarinoita esiintyy monissa muodoissa (Jung, 2021, s. 1326; Jalkala & Salminen, 2010, s. 979) eivätkä ne aina täytä edellä luvussa 2.1 esitettyä kertomuksen määritelmää, vaan niistä saattaa esimerkiksi puuttua inhimillinen kokija tai niissä ei yksilöidä mitään tiettyjä menneisyyden tapahtumia. On kuitenkin mahdollista pohtia, voisiko referenssitarinan laatiminen kertomusmuotoon olla hyödyllistä. Ensinnäkin kertomus sopii kokemusperäisen tiedon välittämiseen (Steinby, 2009, s. 260), ja yritykset etsivät kokemusperäistä tietoa hankintapäätöstensä tueksi mm. referenssitarinoista (Aarikka-Stenroos & Makkonen, 2014). Toiseksi merkitysten välittäminen on kertomuksen sisäänrakennettu ominaisuus (Dahlstrom, 2021; Steinby, 2009, s. 255–256), joten kertomuksen avulla on luontevaa viestiä tuotteiden tai palveluiden merkityksestä asiakkaalle. Kolmanneksi kertomusmuoto voi auttaa rakentamaan ymmärrettäviä referenssitarinoita teknisistä tuotteista ja palveluista, sillä kertomukset ovat osoittautuneet toimivaksi tavaksi yleistajuistaa monimutkaista informaatiota (Dahlstrom, 2021; Yang & Hobbs, 2020; Virtanen, 2020a; Virtanen, 2020b,). Seuraavissa alaluvuissa 2.3.1, 2.3.2 ja 2.3.3 tarkastellaan referenssitarinoita näistä kolmesta näkökulmasta.

2.3.1 Referenssitarina kokemusperäisen tiedon välittäjänä

Monimutkaisten ja teknisten tuotteiden ja palveluiden hankintaan liittyy riski siitä, että tuote tai palvelu ei toimikaan luvutulla tavalla, mikä puolestaan aiheuttaa yritykselle taloudellisia riskejä (Jung, 2021, s. 1324). Toimittajayrityksen referensseillä on iso merkitys hankintaan liittyvien teknologisten riskien arvioimisessa; referenssiasiakkaat voivat

toimia todisteena siitä, että muut yritykset ovat ottaneet tietyn teknologian käyttöönsä ja että se todella toimii (Jalkala & Salminen 2010, s. 979).

Aarikka-Stenroos ja Makkonen (2014, s. 344–350) esittävät, että mitä monimutkaisempaa päätöksentekoa tuotteen tai palvelun hankkiminen vaatii, sitä enemmän yritykset pyrkivät hankkimaan kokemusperäistä tietoa päätöksentekonsa tueksi. *Kokemusperäisellä tiedolla (experience-based information)* he tarkoittavat muiden toimijoiden tuottamaa, heidän omaan kokemukseensa perustuvaa tietoa, jota on saatavissa muuan muassa referenssiasiakkailta. Kokemusperäinen tieto on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa yritys on hankkimassa vaativia asiantuntijapalveluita tai kehittyneitä teknologisia ratkaisuja, sillä tällaisten hankintojen kohdalla on vaikeaa etukäteen tietää, vastaako hankinta yrityksen todellisia tarpeita. Paitsi tuotteen tai palvelun ominaisuudet, myös yrityksen omat tarpeet voivat aluksi olla epäselviä ja kirkastua vasta tiedonhankinnan yhteydessä. Harkitessaan tuotteen tai palvelun hankintaa yritykset etsivät vastauksia erityisesti neljään kysymykseen (Aarikka-Stenroos & Makkonen, 2014, s. 348):

1. Minkä tyyppiset ja kokoiset yritykset ovat aiemmin hankkineet kyseisen tuotteen/palvelun.
2. Millainen tuote/palvelu on, miten se toimii käytännössä ja mitä se maksaa.
3. Onko toimittaja luotettava ja kyvykäs toimittamaan tuotteen/palvelun ja hoitamaan käyttöönottoprojektin.
4. Millaisia omaa tilannetta vastaavia hankinta- ja ongelmanratkaisutilanteita muilla on ollut aiemmin, ja keneltä voisi saada lisätietoa niistä.

Aarikka-Stenroosin ja Makkosen (2014, s. 349) tutkimuksen mukaan yritykset hyödynsivät monipuolisesti referenssiasiakkailta ja puolueettomilta asiantuntijoilta hankkiensa tietoa. Tiedon avulla tunnistettiin ja määriteltiin omia tarpeita tuotteen/palvelun suhteen sekä saatiin ymmärrystä siitä, mitä lisätietoa vielä tarvitaan ja mihin ottaa yhteyttä tiedon saamiseksi. Tieto auttoi myös rajaamaan vaihtoehtoja sopivien tuotteiden/palveluiden ja toimittajien suhteen, arvioimaan toimittajien kyvykkyyttä sekä vaкуuttamaan toimittajan ja tuotteen/palvelun sopivuudesta. Tutkimuksensa tuloksena

Aarikka-Stenroos ja Makkonen (2014, s. 350–351) toteavat, että puolueeton kokemusperäinen tieto on nähty erittäin arvokkaana hankintaan liittyvässä päätöksenteossa.

Referenssitarina voidaan nähdä välineenä, jonka avulla on mahdollista järjestää referenssiprojektiin liittyvä kokemusperäinen tieto tarinalliseen muotoon (Jalkala & Salminen, 2010, s. 980). Jalkalan ja Salmisen (2010, s. 980, 982) mukaan kokemustiedon dokumentointi referenssitarinaksi on hyödyllistä paitsi markkinoinnin myös yrityksen oman oppimisen kannalta; referenssitarinan avulla voi dokumentoida tietoa asiakkaan ongelmasta ja tarpeista, toimittajavalintaan liittyvistä syistä sekä tuotteen tai palvelun hyödyistä asiakkaalle. Referenssitarina voi sisältää myös teknistä tietoa tuotteesta tai palvelusta sekä toimitusprosessista. Kaikkea tätä kokemusperäistä tietoa sisältävää *tarinareperturaaria* on mahdollista hyödyntää yrityksen sisällä seuraavien projektien toteuttamisessa.

Entä mitä hyötyä voisi olla siitä, että referenssitarina laadittaisiin kertomuksen muotoon? Yritykset etsivät referenssisisällöistä kokemusperäistä tietoa (Aarikka-Stenroos & Makkonen, 2014), ja kertomus on luonnollinen ihmisen kokemuksen esittämisen tapa (Steinby, 2009). Steinbyn (2009, s. 256–258) mukaan kertomus kuvaa, mitä tapahtui, kun ihminen lähti tekemään jotakin ja miten se vaikutti hänen toimintaansa. Kertomuksessa tapahtumat eivät ole irrallisia toisistaan, vaan ne koetaan suhteessa toimivan ihmisen toiveisiin, tavoitteisiin ja toimintamahdollisuuksiin; ihmisen näkökulma ja kokemus tekevät tapahtumista mielekkään tapahtumasarjan. Kun referenssitarina laaditaan kertomukseksi, joka kuvaa tuotteen tai palvelun hankinnasta päättäneen henkilön kokemusta, kertomus kuvaa tapahtumia todennäköisesti henkilön näkökulmasta mielekkäänä tapahtumasarjana ja sisältää todennäköisesti niitä seikkoja, jotka henkilö on kokenut tärkeiksi ja jotka ovat vaikuttaneet häneen jollain tavalla (ks. Steinby, 2009, s. 256–258). Kertomusmuoto saattaa siis auttaa kuvaamaan olennaisia päätöksentekoon vaikuttaneita seikkoja ja pitäytymään päätöksen tehneen henkilön kokemuksessa.

2.3.2 Referenssitarina tuotteen tai palvelun merkityksen kuvaajana

Referenssitarinoiden keskeinen tarkoitus on, että niiden avulla voidaan viestiä, millaista arvoa ja hyötyä yrityksen tuotteet tai palvelut ovat tuottaneet sen asiakkaille asiakkaiden näkökulmasta (Jalkala & Salminen, 2010, s. 979; Ruokolainen & Aarikka-Stenroos, 2016, s. 189). Jalkalan ja Salmisen (2010, s. 979) haastattelututkimuksessa vastaajat kokivat, että kun kyse oli teknisesti monimutkaisista tuotteista ja palveluista, referenssitarinat olivat ainoa keino, jolla tuotteen tai palvelun todellisia hyötyjä ja vaikutuksia oli mahdollista kuvata potentiaalisille asiakkaille. Eräs vastaajista kertoi, että myyntipuheissaan hän ei puhunut itse tuotteesta vaan kertoi tarinoita yrityksen referenssiasiakkaista: mitä asiakkaat olivat tavoitelleet ja millaisia vaikutuksia tuotteella oli ollut asiakkaiden liiketoiminnalle.

Ruokolainen ja Aarikka-Stenroos (2016, s. 194–195) esittävät, että vakuuttavan referenssitarinan tulisi kuvata sekä suoria että epäsuoria hyötyjä, joita referenssiasiakas on saanut yrityksen tuotteesta tai palvelusta. Suoria hyötyjä voivat olla esimerkiksi kustannussäästö, ajansäästö, kasvanut tehokkuus tai parantunut tuottavuus, laatu tai käyttäjäkokemus. Epäsuoraa hyötyä voi olla esimerkiksi kasvanut kyvykyys toimia omalla toimialalla.

Tuotteen tai palvelun merkityksen ymmärtäminen ei ole tärkeää pelkästään potentiaalisten asiakkaiden vaan myös tuotteen tai palvelun tuottamiseen osallistuvien työntekijöiden näkökulmasta. Kaikki yritysten työntekijät eivät työskentele asiakasrajapinnassa ja pääse näkemään oman työnsä hyötyjä käytännössä, ja Jalkala ja Salminen (2010, s. 981–982) esittävät, että referenssitarinat voivat lisätä työntekijöiden motivaatiota auttamalla heitä ymmärtämään heidän työnsä merkityksen asiakkaan näkökulmasta. Trauth (2021, s. 94–95) kertoo artikkelissaan, miten erään organisaation vapaaehtoistyöntekijöille tarkoitettuun tekniseen ohjedokumenttiin oli lisätty kuvia ja lyhyitä kertomuksia ihmisistä, jotka olivat saaneet apua vapaaehtoistyön kautta. Kuvien ja kertomusten tarkoituksena oli lisätä vapaaehtoistyöntekijöiden merkityksellisyydentunnetta omaa työtään kohtaan.

Kun referenssitarinan tarkoituksena on viestiä tuotteen tai palvelun merkitystä asiakkaalle, tarina on luontevaa laatia yksilön kokemusta kuvaavaksi kertomukseksi, sillä kertomuksessa asioiden ja tapahtumien merkitys on jatkuvasti läsnä (Steinby, 2009, s. 256). Kertomuksessa asioita ja tapahtumia ei tarkastella objektiivisesti ulkopuolisin silmin vaan kertomuksen kokijan näkökulmasta, ja asioilla ja tapahtumilla on jokin merkitys niiden kokijalle; ne voivat haitata häntä tai edistää hänen tavoitteitaan, saada hänet toimimaan tai muuttamaan toimintaansa (Steinby, 2009, s. 256). Kertomuksen sisäänrakennettuna ominaisuutena siis on, että se välittää merkityksiä (ks. myös Dahlstrom 2021). Kun referenssitarina rakennetaan kertomukseksi, joka kuvaa tuotteen tai palvelun hankinnasta päättäneen henkilön kokemusta, se välittää niitä merkityksiä, joita henkilö liittyy tuotteeseen tai palveluun.

2.3.3 Referenssitarina teknisten tuotteiden ja palveluiden havainnollistajana

Yritykset, jotka tarjoavat monimutkaisia tai teknisiä tuotteita tai palveluita, kohtaavat haasteita markkinointiviestinnässä, sillä teknisyys tuo mukanaan teknistä erikoisanalan sanastoa ja markkinoijien pitäisi pystyä "tulkkamaan" teknisiä ominaisuuksia koskeva tieto markkinointikontekstiin sopivaksi (Wagner ja muut, 2017). Wagnerin ja muiden (2017, s. 392–394, 402) mukaan markkinointiviestinnän tulisi tarjota tietoa niistä tuotteen eduista, jotka ovat asiakkaan kannalta olennaisia, siten, että teknisen sanaston ja informaation määrä on kohderyhmälle sopiva. Tuotteesta tietävät ja siitä kiinnostuneet asiakkaat haluavat enemmän teknistä informaatiota, mutta jos kohderyhmän tietotasosta ei ole varmuutta tai jos kohderyhmässä on asiakkaita, joilla ei ole ennestään tietoa tuotteesta, tekniseltä termistöltään yksinkertaisempi markkinointiviestintä on houkuttelevampaa.

Referenssitarinat ovat markkinointiviestintää, jonka avulla on mahdollista tehdä teknisiä tuotteita tai palveluita ymmärrettäviksi potentiaalisille asiakkaille (Jalkala & Salminen, 2010, s. 979; Ruokolainen & Aarikka-Stenroos, 2016, s. 190). Jalkalan ja Salmisen (2010, s. 979) mukaan referenssitarinat ovat tärkeä keino monimutkaisten ja abstraktien

tuotteiden ja palveluiden konkretisoimisessa, sillä ne tarjoavat tosielämän esimerkkejä tuotteen tai palvelun käytöstä. Referenssitarinan avulla on mahdollista kertoa konkreettisesti tuotteen tai palvelun vaikutuksista asiakkaan liiketoimintaan sekä kertoa, mitä palvelun tai tuotteen toimittanut yritys konkreettisesti teki ja mikä sen rooli oli palvelun tuottamisessa tai tuotteen käyttöönotossa.

Kun referenssitarinan tarkoituksena on havainnollistaa yrityksen tuotteita tai palveluita, referenssitarina saattaa olla hyödyllistä kirjoittaa kertomuksen muotoon, sillä kertomukset on nähty hyödyllisiksi tilanteissa, joissa on tarve valaista abstrakteja käsitteitä konkreettisilla esimerkeillä tai yhdistää uusia käsitteitä tosielämän kokemuksiin (Dahlstrom, 2021, s. 4). Kertomuksen kykyyn yleistä ja havainnollistaa liittyy siihen, että kertomukset kuvaavat konkreettista toimintaa (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 138–139) ja asioita inhimillisen kokijan näkökulmasta (Steinby, 2009, s. 255–256, Dahlstrom, 2012). Kertomuksessa on mahdollista hyödyntää myös muita kielellisiä käsitteiden havainnollistamisen keinoja. Kertomuksen havainnollistavia keinoja käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa.

3 Kertomus käsitteiden havainnollistamisen välineenä

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisilla keinoilla kertomukset voivat havainnollistaa teknisiä käsitteitä. Käsitteen havainnollistamisella tarkoitetaan käsitteen sisällön kuvaamista sekä käsitteen yhdistämistä muihin käsitteisiin eli käsitteen liittämistä osaksi laajempaa käsitejärjestelmää. Seuraavassa alaluvussa 3.1 kuvataan ja määritellään käsitteen, käsitejärjestelmän, käsitesuhteiden ja termin käsitteitä siten kuin ne ymmärretään terminologisen tutkimuksen alalla. Terminologian teoria ja menetelmät ovat syntyneet erikoisalojen asiantuntijoiden tarpeesta kehittää ja yhtenäistää alansa termistöä; terminologian menetelmiä on hyödynnetty muun muassa eri alojen käsitteistöjen ja termistöjen kartoittamisessa, kuvaamisessa ja yhtenäistämässä (Nuopponen, 2020, s. 94–95).

Kertomuksilla voi nähdä olevan ominaispiirteitä, jotka voivat edistää kertomusten kykyä havainnollistaa käsitteitä. Luvussa 3.2 pohditaan näitä kertomuksen ominaispiirteitä ja niiden merkitystä käsitteiden havainnollistamisen näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan, miten kertomuksissa on mahdollista hyödyntää muita havainnollistamisen keinoja: määrittelyjä, parafraseja, esimerkkejä, skenaarioita, vertaamista ja metaforia.

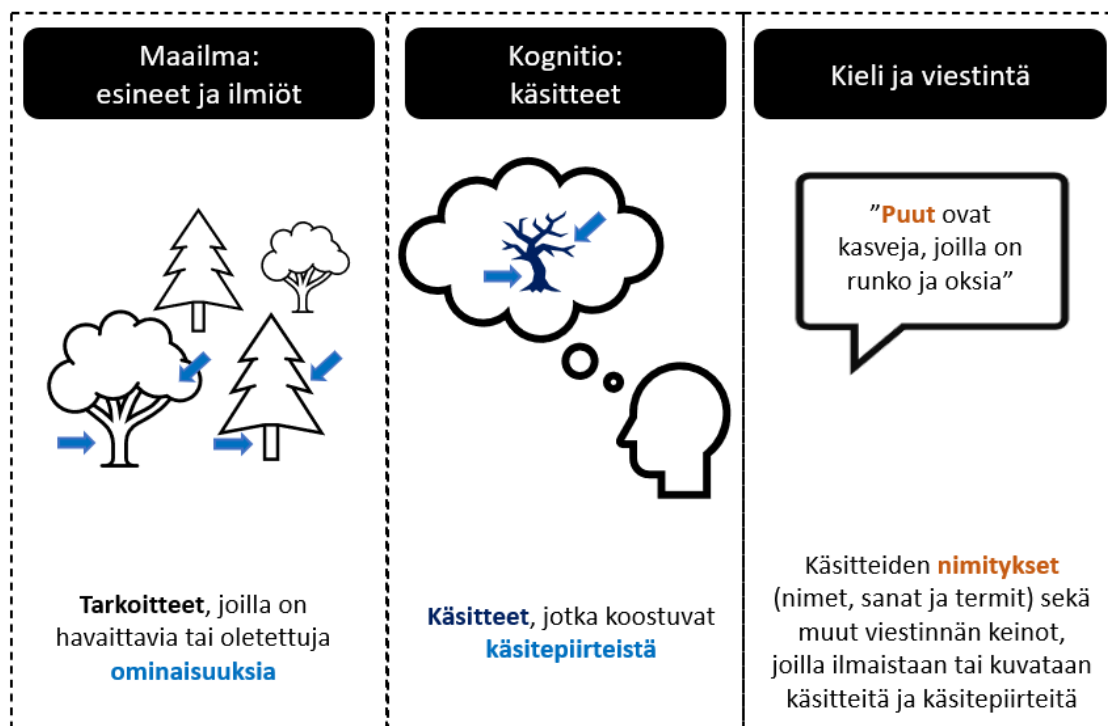
3.1 Käsitteet ja käsitejärjestelmät

Ihminen kykenee aistiensa kautta havainnoimaan vain pienen osan todellisuudesta; abstrakteja asioita, prosesseja ja ilmiöitä ei pysty suoraan havainnoimaan, joten käsitykset niistä perustuvat siihen, miten niitä kielellisesti kuvaillaan (Dahlstrom & Ritland, 2012). Tiede tutkii jatkuvasti abstrakteja prosesseja ja ilmiöitä (Dahlstrom & Ritland, 2012), jotka tieteellisessä tutkimuksessa jäsennetään konkreettisten ilmiöiden tavoin käsitteiksi ja käsitejärjestelmiksi (Nuopponen, 2020, s. 94, 98). Uusia käsitteitä muodostetaan myös muilla aloilla kuin tieteessä; erikoisalan käsitteistöjä voi löytää miltä tahansa työpaikalta

tai harrastustoiminnasta. Alan kokeneet asiantuntijat hallitsevat yleensä oman alansa käsitteistön ja käsitejärjestelmän (Nuopponen, 2003, s. 21).

3.1.1 Käsitteet ajattelun ja tiedon yksikköinä

Käsitteellä tarkoitetaan ajattelun ja tiedon yksikköä, joka perustuu havaitun tai kuvitellun ilmiön tai esineen ominaisuuksiin ja joita tekstissä ilmentävät mm. sanat, nimet ja termit (Nuopponen, 2020, s. 97). Terminologisessa tutkimuksessa käsitteitä tarkastellaan kolmella tasolla (ks. kuvio 1). "Maailman" tasolla ovat konkreettiset ja abstraktit esineet ja ilmiöt eli tarkastelun kohteet, joita kutsutaan tarkoitteiksi. "Kognition" tasolla ovat käsitteet, jotka ovat ihmisten mielissä muodostuneita käsityksiä tarkoitteista. Käsitteet koostuvat *käsitepiirteistä*, jotka perustuvat tarkoitteiden havaittuihin tai oletettuihin ominaisuuksiin. Kielen ja viestinnän tasolla ovat sanat ja termit sekä muut ilmaisukeinot, joilla ihmiset viestivät käsitteistä. (Nuopponen, 2020, s. 97)



Kuvio 1 Käsitteen muodostumisen tasot (Mukailtu Nuopponen, 2020, s. 98).

Käsitepiirteet jaetaan yleensä sisäisiin ja ulkoisiin. Nuopponen (2020, s. 98) kirjoittaa, että *sisäiset käsitepiirteet* perustuvat tarkoitteessa itsessään oleviin ominaisuuksiin, esimerkiksi materiaaliin, rakenteeseen, koostumukseen, laatuun, kokoon, määrään tai muotoon. *Ulkoiset käsitepiirteet* puolestaan perustuvat sellaisiin tarkoitteen ominaisuuksiin, jotka tulevat ilmi sen suhteessa muihin tarkoitteisiin. Niitä ovat esimerkiksi ikä, ajallinen kesto, alkuperä, sijainti, syy ja käyttötarkoitus. *Käsitteen sisällöllä* tarkoitetaan kaikkia sen käsitepiirteitä.

3.1.2 Käsitesuhteet ja käsitejärjestelmät

Käsitejärjestelmällä tarkoitetaan käsitteiden verkostoa, jossa käsitteet ovat suhteessa toisiinsa erilaisten *käsitesuhteiden* yhdistäminä (Nuopponen, 2020). Nuopponen (2007; 2011; 2018; 2020) on tunnistanut ja määritellyt lukuisia käsitesuhteita, joiden avulla voidaan koostaa erilaisia käsitejärjestelmiä. Hän jaottelee käsitesuhteet ensinnäkin *loogisiin* ja *ontologisiin käsitesuhteisiin* (Nuopponen, 2007, s. 213). Loogiset eli *geneeriset käsitesuhteet* kuvaavat käsitteiden (esim. kissa) suhteita niiden *yläkäsitteisiin* (esim. nisäkäs) ja *alakäsitteisiin* (esim. siamilainen kissa), ja geneerisistä käsitesuhteista muodostuu *geneerinen käsitejärjestelmä* (Nuopponen, 2018, s. 457).

Ontologiset käsitesuhteet perustuvat tarkoitteiden välillä havaittuihin yhteyksiin; tarkoite voi olla esimerkiksi osa jotain suurempaa kokonaisuutta, tapahtumaa tai prosessia tai jonkin toisen syy tai seuraus (Nuopponen, 2020, s. 101). Tarkoitteiden väliset yhteydet kuvataan käsitejärjestelmässä käsitesuhteilla. Kahden käsitteen välillä voi olla esimerkiksi *koostumussuhde* (toinen on osa toista), *sijaintisuhde* (toinen sijaitsee toisessa), *ominaisuussuhde* (toinen on toisen ominaisuus) tai *temporaalinen suhde* (toinen tapahtuu ajallisessa suhteessa toiseen). Käsitteet voivat linkittyä toisiinsa myös esimerkiksi *kausaalisuhteen* (toisesta seuraa toinen) tai *alkuperäsuhteen* (toinen on lähtöisin toisesta) kautta (Nuopponen, 2020, s. 101).

Käsitesuhteiden avulla voi kuvata paitsi käsitejärjestelmää, myös käsitteen sisältöä, sillä käsitepiirteet, joista käsitteen sisältö muodostuu, ovat myös käsitteitä. Esimerkiksi käsitteiden välinen ainesosasuhte kuvaa, mistä materiaalista ilmiö on tehty (Nuopponen, 2020, s. 102), ja materiaali on samalla myös yksi käsitteen sisäisistä käsitepiirteistä (Nuopponen, 2020, s. 98). Kuvaamalla käsitteen suhteita muihin käsitteisiin voidaan kuvata siis käsitteen sisältöä eli sisäisiä ja ulkoisia käsitepiirteitä sekä laajempaa käsitejärjestelmää, johon käsite kuuluu.

3.1.3 Käsitteistä viestiminen

Koska käsite on ihmisen mielessä oleva tiedon ja ajattelun yksikkö (Nuopponen, 2020, s. 97), käsitteitä ja käsitejärjestelmiä ei voi siirtää sellaisenaan suoraan toisen ihmisen mieleen. Sen sijaan käsitteistä voidaan viestiä nimeämällä, määrittelemällä sekä kuvailemalla niitä erilaisin kielellisin ja ei-kielellisin keinoin (Nuopponen, 2020, s. 98).

Puheessa ja tekstissä käsitteitä ilmentävät niiden nimitykset: sanat, nimet ja termit (Nuopponen, 2020, s. 97–99). Yleiskielen sanat ovat yleisesti tunnettujen käsitteiden (esim. ”kaupunki”) nimityksiä ja erisnimet *yksilökäsitteiden* (esim. ”Helsinki”) nimityksiä. *Termit* puolestaan ovat erikosan käsitteiden nimityksiä, jotka voivat olla substantiiveja, adjektiiveja tai verbejä tai näiden yhdistelmiä (esim. termi ”terminologinen tutkimus”) (Nuopponen, 2020, s. 99).

Viestinnän kannalta tilanne on ihanteellinen, jos käsitteelle on olemassa tietty termi ja kaikki ymmärtävät termin merkityksen ja käsitteen sisällön samalla tavalla. Koska tilanne ei useinkaan ole näin yksinkertainen, käsitteitä on tarpeen määritellä. Terminologian teorian mukaan hyvä *määritelmä* on sellainen, joka antaa käsitteelle nimityksen, kuvaa käsitteen sisältöä eli käsitepiirteitä ja erottaa käsitteen sen ylä- ja alakäsitteistä (Nuopponen, 2020, s. 99). Määritelmien ongelma on niiden vaikeaselkoisuus, varsinkin jos käsitettä halutaan kuvata yleistajuisesti (ks. Rahtu, 2013, s. 112). Yleistajuisessa tekstissä käsitteitä voidaankin selittää ja havainnollistaa muiden kielellisten keinojen avulla, joihin palataan tarkemmin luvussa 3.2.

Käsitteistä voidaan viestiä myös ei-kielellisin keinoin, esimerkiksi kuvion tai kuvan avulla (Nuopponen, 2020, s. 98). Dahlstrom ja Ritland (2012) pitävät tiedon visualisointia potentiaalisena välineenä abstraktien, vaikeasti ymmärrettävien käsitteiden viestimisessä. Käsitteitä voidaan viestiä ei-kielellisesti myös toiminnan avulla; toiminnassa voidaan konkreettisesti näyttää tai osoittaa, mitä käsitteellä tarkoitetaan tai mitä piirteitä siihen liittyy (ks. Kääntä & Nissilä, 2020, s. 136).

3.2 Kertomus käsitteiden havainnollistajana

Kuten edellisessä aluvuossa esitettiin, käsitteistä voi viestiä ja niitä havainnollistaa sekä kielellisesti että ei-kielellisesti. Tässä tutkielmassa keskitytään kielellisiin havainnollistamisen keinoihin. Koska käsitteet koostuvat käsitepiirteistä, jotka muodostavat käsitteen sisällön (Nuopponen, 2020, s. 97–98), *käsitteen havainnollistamisen* voidaan ensinnäkin ajatella olevan käsitepiirteiden kuvaamista (ks. käsitteen sisällön havainnollistamisesta Kääntä & Nissilä, 2020, s. 136). Toisaalta uutta käsitettä omaksuttaessa on keskeistä tietää sen yläkäsite (Satokangas, 2020, s. 123), sekä muut, tutut käsitteet, joihin uusi käsite liittyy (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 384). Käsitteen havainnollistamisen voidaan siten ajatella olevan myös käsitteen sijoittamista johonkin laajempaan käsitejärjestelmään.

Jos käsitteen havainnollistaminen määritellään pelkästään käsitteen sisällön sekä siihen liittyvän laajemman käsitejärjestelmän kuvaamiseksi, vaikeaselkoinen tieteellinen määritelmäkin voisi täyttää havainnollistamisen kriteerit. Jyväskylän yliopiston kielikeskus (2022) on määritellyt havainnollistamisen tarkoittavan *”teoreettisen, käsitteellisen, epätäsmällinen tai abstraktin sanoman muuttamista helposti vastaanotettavaksi, ymmärrettäväksi ja kuunneltavaksi”*. Havainnollistamiseen liittyy siis myös ymmärrettävyyden ominaisuus. Näin ollen määrittelen, että käsitteen havainnollistaminen on käsitepiirteiden kuvaamista sekä käsitteen sijoittamista laajempaan käsitejärjestelmään helposti ymmärrettävällä tavalla.

Kertomuksella on ainakin kaksi ominaispiirrettä, joiden voi nähdä edistävän sen ymmärrettävyyttä: kertomuksen *inhimillinen mittakaava* ja *konkreettinen kieli*. Näitä kertomuksen ominaisuuksia ja niiden merkitystä käsitteiden havainnollistamisen näkökulmasta kuvataan seuraavissa luvuissa 3.2.1 ja 3.2.2. Luvussa 3.2.3 kuvataan muita kielellisiä käsitteen havainnollistamisen keinoja, joita on mahdollista hyödyntää osana kertomusta.

3.2.1 Inhimillinen näkökulma ja mittakaava

Selkokieltä tutkinut Kulkki-Nieminen (2010, s. 130–131) on todennut, että uutisista tehdään selkokieliä usein kääntämällä uutisen näkökulma ihmiseen ja ihmisen kokemukseen. Esimerkiksi ihmisten toimintaa kuvaava virke ”kaunokirjallisuutta lainataan nyt hiukan vähemmän” on helpompi ymmärtää kuin tilastonäkökulmaa edustava virke ”kaunokirjallisuus on menettänyt suhteellista osuuttaan kokonaislainaukseen nähden” (ks. Kulkki-Nieminen, 2010, s. 130–131).

Kertomuksissa ihmisen ja ihmiskokemuksen näkökulma on sisäänrakennettu ominaisuus. Steinbyn (2009, s. 245, 255–256) mukaan kertomukset heijastavat ihmisen ikiaikaista, ”luonnollista” tapaa suhtautua maailmaan ja elinympäristöönsä. ”Luonnollisessa” asenteessa asiat ovat ja tapahtuvat suhteessa ihmiseen: ne edistävät tai haittaavat häntä, auttavat tai uhkaavat häntä; esimerkiksi kiveä voi käyttää vasarana, ja ukkoselta tulee suojautua. Kertomus välittää tätä ”luonnollista” asennetta ympäristöön, ja kertomuksessa asiat ja ilmiöt esitetään suhteessa ihmiseen tai muuhun inhimilliseen kokijaan.

Monimutkaisetkin asiat ja ilmiöt on mahdollista kuvata ymmärrettävästi, jos niitä kuvataan inhimillisen kokijan näkökulmasta. Dahlstromin ja Ritlandin (2012) mukaan kertomusten avulla voi ”pakata” abstrakteja ilmiöitä inhimilliseen mittakaavaan; esimerkiksi luonnonilmiöstä voi kertoa kertomuksia, jotka kuvaavat ilmiön kokeneiden ihmisten todellista kokemusta tai vaikkapa jonkin eläimen kuvitteellista kokemusta siitä. Mäkelän ja Karttusen (2020, s. 304) mukaan kertomusten ”ihmisen kokoisuus” saa aikaan sen, että

kertomusmuodossa kirjoittaminen auttaa jo itsessään säännöstelemään tiedon määrää ja mittasuhteita.

Kielen tasolla inhimillinen mittakaava näkyy mm. siinä, että kertomus sijoittuu tiettyyn aikaan ja paikkaan, sillä ihminen voi olla vain yhdessä paikassa kerrallaan (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 278). Kertomuksen tapahtumien aikaväli on rajattu, sillä mitä laajempaa aikaväliä kerronta koskee, sitä kauempana olla kertomuksen prototyypistä (Virtanen, 2020b, s. 87). Kertomusten ”luonnollisuudesta” kirjoittanut Monika Fludernik (1996, luku 1.1.2) on esittänyt, että kertomuksissa esiintyy paljon *perustason käsitteitä* (*basic-level concept*), kuten puu ja kukka, yläkäsitteiden (kasvikunta) tai tarkkojen alakäsitteiden (koivu) sijasta, koska asioiden luokittelu peruskäsitteiden avulla on käytännöllistä ihmisen luonnollisessa elinympäristössä (ks. myös Mäkelä ja Karttunen, 2020, s. 278).

3.2.2 Konkreettinen kerronta ja kuvailu havainnollistamiskeinoina

Genrentutkimuksessa, jossa *genrejen* hahmotetaan koostuvan *tekstityypeistä*, on huomattu, että kertomukset sisältävät useimmiten ns. *kertovaa ja kuvailevaa tekstityyppiä*. Kertova tekstityyppi kuvaa toimintaa, jossa aktiiviset toimijat tekevät jotakin jollekin, ja tapahtumia, joissa kohteille tehdään tai tapahtuu jotain. Tekstityyppi sisältää paljon toimintaa kuvaavia verbejä. (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 138–139)

Kulkki-Nieminen (2010, s. 138–140) kutsuu tekemistä ilmaisevia verbejä *materiaalisen prosessityypin verbeiksi* erotuksena ajattelua ja tuntemista kuvaavista *mentaalisien prosessityypin verbeistä* sekä asioiden välisiä suhteita kuvaavista *relaationaalisen prosessityypin verbeistä*. Materiaalisen prosessityypin verbejä käyttämällä on mahdollista havainnollistaa ja muokata tekstiä konkreettisemmaksi, varsinkin, jos verbi kuvaa konkreettista tekemistä ja sillä on selkeä subjekti: eli joku tekee jotain konkreettista. Konkreettiset henkilösubjektiauseet havainnollistavat ja personoivat käsiteltyä asiaa. Esimerkiksi tuntemista ilmaiseva ”nainen tuntee itsensä uhatuksi” ei ole yhtä havainnollinen kuin tekemistä ilmaiseva ”naisen entinen mies soittelee, pyrkii tapaamaan ja uhkailee” (ks. Kulkki-Nieminen, 2010, s. 139).

Abstrakteja substantiivikäsitteitä on mahdollista havainnollistaa ilmaisemalla käsitteen sisältö konkreettista toimintaa ilmaisevien verbien avulla; esimerkiksi ”poliisi takavarikoi vähemmän” on havainnollisempi ilmaus kuin ”takavarikkotapahtumien lukumäärä pieni” (ks. Kulkki-Nieminen, 2010, s. 132–134). Esimerkissä on kyse myös näkökulman muutoksesta; kun näkökulma siirretään ilmiöiden (”takavarikkotapahtumat”) välisistä suhteista toimivan ihmisen (”poliisi”) näkökulmaan, konkreettisten verbien määrä kasvaa ja ilmiöiden suhteita kuvaavien abstraktien verbien määrä vähenee, mikä tekee tekstistä havainnollisempaa lukijalle (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 139). Edellä mainitut esimerkit konkreettisten verbien havainnollisuudesta ovat peräisin selkokielen uutistekstin tutkimuksesta (Kulkki-Nieminen, 2010), mutta voidaan olettaa, että konkreettisten verbien käyttäminen ja konkreettisen toiminnan kuvaaminen voi olla selkeää ja havainnollista myös kertomuksissa.

Toimintaan ja tapahtumiin liittyvän kertovan tekstityypin lisäksi kertomukset sisältävät tyypillisesti kuvailevaa tekstityyppiä (Pietikäinen & Mäntynen, 2019, s. 138–139). Kuvaileva tekstityyppi kuvailee tietyssä paikassa konkreettisesti havaittavissa olevia asioita, esineitä ja henkilöitä, ja sen tyypillisiä piirteitä ovat kuvailevat adjektiivit ja havaitsemista ilmaisevat verbit (Lauerma, 2012, s. 67).

Kertomuksissa on tavallista kuvailla yksityiskohtia, sillä ne rakentavat toden tuntua ja kannustavat kertomuksen vastaanottajaa eläytymään kertomukseen (Virtanen, 2020b, s. 82). Konkreettisia yksityiskohtia käytetään myös havainnollistamiseen; esimerkiksi tarinallisessa journalismissa haastateltavan henkilön asemaa voidaan kuvata kuvailemalla ns. *statusyksityiskohtia* eli henkilön käyttäytymistä, tavaroita, eleitä ja tapoja (Mäkelä & Karttunen, 2020, s. 279). Konkreettiseen kielenkäyttöön kehoitetaan myös tarinalliseen tietokirjoittamiseen perehdyttävissä oppaissa; sen sijaan, että henkilöä kuvailtaisiin esimerkiksi hajamieliseksi, kuvaillaan mieluummin konkreettisesti, miltä hänen työhuoneensa paperikasat näyttävät (Hiidenmaa, 2020, s. 38).

3.2.3 Muut havainnollistamisen keinot osana kertomusta

Yleistajuistamista ja selkokieltä koskevassa kirjallisuudessa on tunnistettu useita kielellisiä keinoja, joiden avulla teksti voi havainnollistaa käsitteitä. Näitä keinoja ovat mm. *määrittely* (Kulkki-Nieminen, 2010; Rahtu, 2013), merkitystä omin sanoin selventävät *parafraasit* (Kulkki-Nieminen, 2010; Calsamiglia & van Dijk, 2004), *esimerkit* (Rahtu, 2013; Calsamiglia & van Dijk, 2004; Satokangas, 2020), *vertaaminen* ja *metaforat* (Rahtu, 2013; Dahlstrom & Ritland; Calsamiglia & van Dijk, 2004) sekä *skenaariot* (Gülich, 2003, Satokangas, 2020). Kertomus voi sisältää näitä kaikkia, ja toisaalta kertomus voi itsessään toimia *esimerkkikertomuksena* (Calsamiglia & van Dijk, 2004).

Käsitteiden määrittely ja asioiden välisten suhteiden osoittaminen tekevät tekstistä selkeämpää lukijalle, minkä vuoksi selkokielisessä tekstissä hyödynnetään usein lauseita, joiden tarkoituksena on nimetä, määritellä ja luokitella käsitteitä (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 140–141). Tekstissä määrittely näkyy mm. ”jokin on jotain” -tyyppisinä *predikatiivilauseina* sekä ”jokin tarkoittaa jotain” -tyyppisinä lauseina. Kulkki-Niemisen (2010, s. 141) esimerkkeinä käyttämissä predikatiivilauseissa on hyvän määritelmän mallin (ks. Nuopponen, 2020, s. 99) mukaisesti mainittu käsitteen yläkäsite, mikä edistää uuden käsitteen omaksumista ja sijoittamista johonkin luokkaan (Satokangas, 2020, s. 123). Esimerkiksi määritelmä ”sademetsä on ikuisesti vihreä ja tiheä metsä” (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 141) sisältää sademetsän yläkäsitteen metsän.

Käsitteiden määrittelyä ja selventämistä voidaan erillisen määrittelevän virkkeen lisäksi tehdä myös virkkeen sisällä. Virke voi sisältää ns. *parafraasin*, jossa käsitteen merkitystä selitetään omin sanoin; parafraasit saatetaan merkitä teksteissä esimerkiksi sulkujen tai lainausmerkkien väliin tai sivulauseisiin (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 383). Toinen parafraasin muoto on myös, että edellä sanottua täsmennetään eli-sanalla (Kulkki-Nieminen, 2010, s. 136); esimerkiksi tieteellisen termin perässä voidaan mainita sen kotoperäinen vastine: ”fotosynteesi eli valoyhteyttäminen” (Virtanen, 2020b, 93). Parafraasin voi ajatella muodostavat linkin aiemman ja uuden tiedon välille; tekstissä esitellään uusi käsite, joka selitetään sitten lukijalle (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 383).

Edellä mainitut esimerkit määrittelyistä ja parafraaseista ovat yleistajuistamista ja selkokieltä koskevista teksteistä, mutta myös kertomusten yhteydessä asioita on tarpeen määritellä ja taustoittaa, jotta lukijalla on riittävä ymmärrys kertomuksen aiheesta (Virtanen, 2020b, s. 100). Virtanen (2020b, s. 91–94) kuitenkin huomauttaa, että jos selittämisessä mennään yleiselle tasolle ja luovutaan kertomuksen kokijan näkökulmasta, kyse ei ole enää kertomuksesta, vaan varsinainen kertomus ikään kuin keskeytyy selityksen ajaksi. Virtanen on myös määritellyt erikseen *selostamisen* ja *selittämisen*; selittämisellä (*expounding*) hän tarkoittaa yleisten käsitteiden ja niiden välisten suhteiden selittämistä, kun taas selostamisella (*reporting*) hän tarkoittaa jonkin yksilökäsitteen, esimerkiksi tietyn maantieteellisen paikan, kuvaamista ja luonnehtimista. Selostaminen eroaa kertomukselle tyypillisestä kuvailusta siten, että kuvailu keskittyy siihen, mitä kertomuksen kokija itse ympärillään havaitsee (ks. Lauerma, 2012, s. 67).

Paitsi määrittelemällä ja selittämällä, käsitteitä voi havainnollistaa myös esimerkkien avulla. Yksinkertaisimmillaan esimerkin hyödyntäminen voi olla sitä, että yläkäsitteiden sijasta mainitaankin alakäsitteet, jotka toimivat tekstissä esimerkkeinä yläkäsitteestä; ”raajojen” sijaan voikin kirjoittaa ”käsistä ja jaloista” (Rahtu, 2013, s. 111–112). Esimerkki voi olla myös kokonainen lause tai pidempi teksti, kuten esimerkkikertomus. Calsamiglian ja van Dijkin (2004, s. 383) mukaan kertomusmuoto sopii hyvin esimerkkien viestimiseen, ja esimerkiksi sairauden piirteitä voi kuvata potilaskertomuksen avulla. Tietokirjassa on tavallista, että uuden käsitteen määrittelyä seuraa esimerkkikertomus, joka tarkentaa käsitteen sisältöä (Satokangas, 2020, s. 124–125).

Käsitettä voi havainnollistaa myös vertaamalla sitä johonkin tutumpaan ilmiöön (Rahtu, 2013, s. 112). Kun on kyse abstraktista tai inhimillisen mittakaavan ulkopuolella olevasta käsitteestä, *metaforinen vertaus* on erityisen käyttökelpoinen (Dahlstrom & Ritland, 2012). Metafora linkittää yhteen kaksi käsitettä, joita yhdistää jokin piirre, jota halutaan korostaa kuvattavassa käsitteessä (Dahlstrom & Ritland, 2012, s. 126). Metaforan avulla on mahdollista rinnastaa vieras tai abstrakti käsite tuttuun tai konkreettiseen

käsitteeseen ja tehdä siitä sillä tavoin ymmärrettävä (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 378). Metaforaa tulee kuitenkin käyttää harkiten, jotta se ei hämää alkuperäistä käsitettä tai liitä siihen tahattomia assosiaatioita (Dahlstrom & Ritland, 2012, s. 126).

Käsitettä voi havainnollistaa myös erilaisten skenaarioiden avulla, joissa kuvataan käsitteen ilmentymistä jossain kuvitteellisessa tilanteessa (ks. Gülich, 2003, s. 244). Kuvitteellista tilannetta tai tapahtumasarjaa, jossa konkreettisen tilanne havainnollistaa jotain abstraktia ilmiötä, voi kutsua myös *ajatuskokeeksi* (Satokangas (2020, s. 126). Ajatuskoe voi olla kuin fiktiivinen esimerkkikertomus, joka kuvaa, miten käsite ilmeni jossain kuvitteellisessa esimerkkitalanteessa. Ajatuskoe voi olla myös metaforinen kertomus, jolloin siinä esiintyvä käsite on metafora jollekin toiselle käsitteelle, jota ajatuskoe havainnollistaa (ks. Satokangas, 2020, s. 127–128).

Seuraavassa luvussa syvennytään tutkimusaineiston analysointiin ja selvitetään, miten tutkimusaineiston kertomuksissa hyödynnetään edellä esiteltyjä kielellisiä havainnollistamisen keinoja.

4 Referenssitarinoiden kertomukset sähköisestä taloushallinnosta

Tässä luvussa syvennytään tutkimusaineiston referenssitarinoiden kertomusten analyysiin. Luvussa 4.1 tarkastelen ensin, millaisia kertomuksia aineiston referenssitarinat sisältävät. Luvussa 4.2 analysoin, miten referenssitarinoiden kertomuksissa kuvataan sähköisen taloushallinnon käsitettä ja käsitesuhteita. Käsitesuhteiden jäsentelyssä ja visualisoinnissa hyödynnän Nuopposen (2011) kehittämää käsitesuhdemallia. Luvussa 4.3 tarkastelen kertomuksista tunnistamiani määrittelyitä, selventäviä parafraseja, esimerkkejä, vertaamista, metaforia ja skenaarioita sekä analysoin, miten näitä havainnollistamisen keinoja on käytetty sähköisen taloushallinnon käsitteen havainnollistamiseen.

4.1 Kertomukset referenssitarinoissa

Jokaisesta referenssitarinasta on otettu analyysin kohteeksi se osuus, jossa kuvataan haastatellun henkilön kokemusta tilitoimiston palveluista ja sähköisestä taloushallinnosta. Kutsun tätä osaa *referenssitarinan kertomukseksi*. Kerrontatyylisesti referenssitarinoiden kertomukset muistuttavat kertomustyyppiä, jota Virtanen (2020, s. 87–90) kutsuu *muistelukseksi*. Muisteluksen tarkoituksena on reflektoida menneisyyden tapahtumia ja kokemuksia nykyhetkessä. Tapahtumien käännteitä ja tapahtumien etenemistä ei käsitellä kerronnan kannalta keskeisinä, vaan muistelu sisältää usein kokemusta arvioivia, reflektoivia ja tunnekokemusten jakamiseen tarkoitettuja virkkeitä (Virtanen, 2020, s. 87–90). Menneisyyteen kohdistuva, arvioiva ja reflektoiva kerronta näkyy erityisesti niissä tekstijaksoissa, joissa kuvataan aikaa ennen sähköisen taloushallinnon käyttöönottoa. Tällaisia muistelevia tekstijaksoja sisältyy kaikkiin tutkimusaineiston kertomuksiin.

Esimerkit 1 ja 2 havainnollistavat, miten kertomuksissa muistellaan, arvioidaan ja reflektoidaan menneisyyden tapahtumia. Näissä esimerkeissä menneisyyttä ilmaistaan aikaa kuvaavilla ilmauksilla ”näin jälkeinpäin”, ”pari ensimmäistä tilikautta”, ”kolmen vuosikymmenen ajan” ja ”ennen tätä muutosta”:

- 1) ”Näin jälkeinpäin voi jopa todeta, että pari ensimmäistä tilikautta olivat meille yrittäjyyden ja liiketoiminnan pyörittämisen harjoittelua. Käytimme liikaa omaa aikaa taloushallinnon pyörittämiseen, kirjanpitäjä oli langan päässä vastailemassa kysymyksiin harva se päivä ja halvin mahdollinen laskutusohjelmisto toimi miten toimi. Toki paljon teimme oikeinkin: osa silloin luoduista exceleistä palvelee edelleen hyvin”, muistelee [yrityksen] toimitusjohtaja [– –]. Päätös sähköiseen taloushallintoon siirtymisestä syntyikin vaivattomasti. ”Vastaan tuli jatkuvasti tilanteita, joissa koimme, että meillä ei ollut tarkkaa ajantasaista tietoa päätösten tekemiseen. Vaikka yrityksellä sujui taloudellisesti hyvin alusta lähtien, saimme joka kerta harmaita hiuksia, kun esimerkiksi piti tarkastella, mitä talousluvut sanovat uuden työntekijän palkkaamisesta”, [toimitusjohtaja] selventää. (AD2)
- 2) - Olemme olleet Accountorin asiakkaita jo kolmen vuosikymmenen ajan. He ovat hoitaneet kirjanpitoamme – käytännössä toimitimme heille mapeittain paperia. Ennen tätä muutosta kaikki ostolaskumme saapuivat postin kantamana ja jokainen lasku kirjattiin käsin Excel-tiedostoon, laskut numeroitiin ja vielä skannattiin varalta, jos jotain lukua tarvitsi myöhemmin tarkistaa, kertoo varatoimitusjohtaja [– –]. - Se oli niin manuaalista työtä kuin manuaalinen vain voi olla. Jos olin viikon lomalla, oli työpöydällä iso nippu odottamassa käsiteltäviä laskuja ja se tuntui lähes katastrofaaliselta. (AC3)

Esimerkissä 1 reflektointiin viittaa ilmaus ”näin jälkeinpäin voi jopa todeta, että”. Arvioivia ilmauksia ovat esimerkin 1 ”liikaa omaa aikaa”, ”paljon teimme oikeinkin”, ”palvelee edelleen hyvin” sekä esimerkin 2 ”niin manuaalista työtä”. Tunnekokemuksia kuvaavat esimerkin 1 ilmaukset ”koimme, että meillä ei ollut tarkkaa ajantasaista tietoa” ja ”saimme joka kerta harmaita hiuksia” sekä esimerkin 2 ”se tuntui lähes katastrofaaliselta”.

Kertomustyyppettä käytetään usein myös rinnakkain ja toisiaan täydentävinä laajemmissa teksteissä (Virtanen, 2020a, s. 12; 2020b, s. 111), ja tämä näkyy myös referenssitarinoiden kertomuksissa. Vaikka valtaosa kerronnasta on edellä esitetyn tapaista muistelustyyppistä kerrontaa, kertomukset sisältävät myös joitain pienempiä

mikrokertomuksia. Seuraavista esimerkeistä voi tunnistaa ”*labovilaisen seikkailukertomuksen*” (ks. Virtanen 2020b, s. 95) rakenneosia, kuten orientaation, juonenkäänteen, evaluoinnin ja ratkaisun:

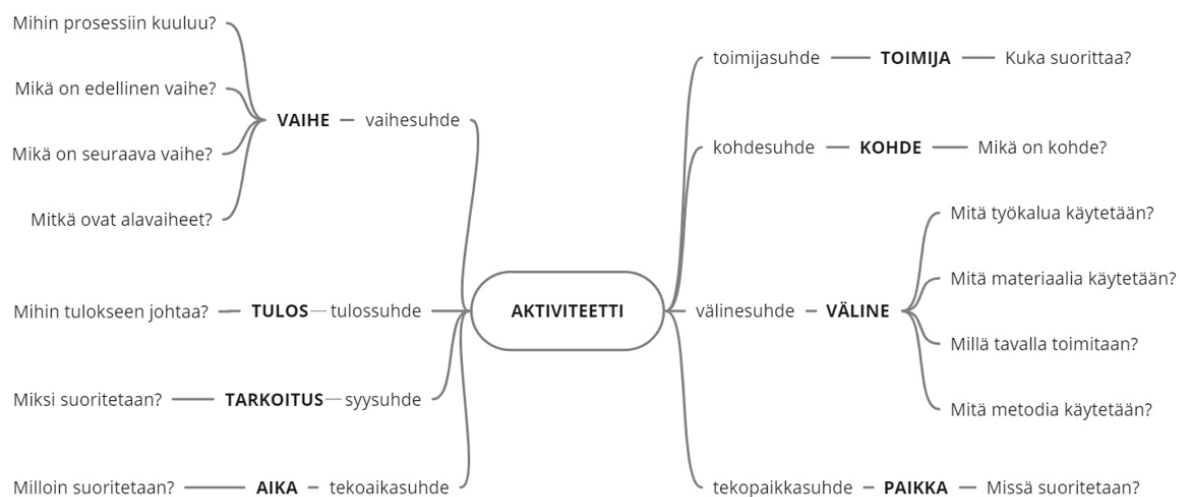
- 3) ”Kerran Meksikossa en löytänyt millään kenttää, joten kiirehdin kaupungin keskustaan. Sieltä sitten hoidin tärkeimmät laskut hujauksessa pelkällä puhelimella kauppakeskuksen netissä”, Alanko-Pöllänen kertoo. (AD4)
- 4) [Yrityksen] siirtyminen Easyyn tapahtui [varatoimitusjohtajan] mukaan yllättävän vaivattomasti, vaikka matkalle mahtui yksi ylimääräistä kiirettä aiheuttanut uutinen. - Saimme yllättäen tiedon, ettei aikaisemmin käyttämämme palkkaohjelmaa, jolla itse laskimme palkat, päivitetäisi vastaamaan tulorekisterin vaatimuksia. Aluksi kyselin, olisiko Accountorilla tarjota meille tuota samaa ohjelmaa, mutta nyt jälkikäteen voin huokaista helpotuksesta, ettei ollut. Uutinen oli silloin pommi, mutta nyt se on onni, että päätimme tuolloin ulkoistaa palkanlaskennan Accountorille. (AC3)

Esimerkissä 3 orientaatiota eli alkuasetelmaa kuvaa ”kerran Meksikossa”. Juonenkäännettä edustaa esimerkissä 3, ettei kenttää löytynyt, ja esimerkissä 4 yllättävä tieto, ettei palkkaohjelmaa päivitetäisikään. Juonenkäännettä evaluoidaan esimerkissä 4 kuvamalla uutista pommiksi. Molemmissa kertomuksissa on onnellinen loppuratkaisu: laskujen maksu onnistui kauppakeskuksen netissä, ja yllättävä tieto johtikin onnistuneeseen ulkoistamispäätökseen.

Jos referenssitarinoiden kertomuksia verrataan prototyyppisen kertomuksen määritelmään (ks. luku 2.1.1), voitaneen todeta, että ne täyttävät kertomuksen määritelmän ainakin siltä osin, että ne välittävät yksilön kokemusta ja ne on tuotettu tietyn tilanteen vuorovaikutustarpeisiin. Kerronta liikkuu tyypillisesti nykyhetken ja menneisyyden välillä eli jäsentyy sillä tavalla ajallisesti. Suurin osa kerronnasta ei kuitenkaan koske jotain tiettyä ainutkertaista tapahtumaa tai tapahtumasarjaa, sillä referenssitarinoiden kertomuksissa kuvataan enimmäkseen sellaista toimintaa, joka on jokapäiväistä tai toistunut useasti. Referenssitarinoiden kertomuksia voidaan kuitenkin pitää kertomuksina, sillä Virtanen (2020b, s. 81) korostaa, että kertomuksen määritelmä koskee prototyyppistä kertomusta, ja todelliset kertomukset asettuvat eri etäisyyksille kertomuksen prototyyppistä.

4.2 Käsitesuhteet kertomuksissa

Koska sähköinen taloushallinto on toimintaan viittaava käsite, hyödynnän käsitesuhteiden kuvaamisessa Nuopponen (2011, s. 10–11) kehittämää käsitesuhdemallia, joka on tarkoitettu kuvaamaan toimintaan, toimintoon tai prosessin vaiheeseen liittyvää käsitettä ja sen käsitesuhteita. *Aktiviteettisuhdemallin (activity model)* käsitesuhteet liittävät käsitteeseen muita siihen liittyviä käsitteitä: *toimijan, toiminnan kohteen, toiminnassa käytetyt välineet, toiminnan sijainnin ja ajankohdan sekä toiminnan tarkoituksen ja tuloksen* (ks. kuvio 2).



Kuvio 2. Aktiviteettisuhdemalli (Nuopponen, 2011, s. 11; 2020, s. 102).

Edellä mainitut käsitteet kytkeytyvät toiminnan käsitteeseen *toimijasuhteen, kohdesuhteen, välinesuhteen, tekopaikkasuhteen, tekoaikasuhteen, syysuhteen, tulossuhteen* sekä *vaihesuhteen* välityksellä (Nuopponen, 2011, s. 11; 2020, s. 102). Tutkimusaineiston kertomukset kuvaavat kaikkia näitä sähköisen taloushallinnon käsitesuhteita, joita käsitellään tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Yhteenveto käsitesuhteista on esitetty taulukkona liitteessä 1 sekä satelliittimallina liitteessä 2. Liitteen 1 taulukoon on merkitty myös,

missä kertomuksissa viitataan taulukossa listattuihin käsitteisiin. Kertomuksista käytetään tunnisteita RA1, RA2, AD1, AD2, AD3, AD4, AC1, AC2, AC3, AC4 ja AC5. RA-alkuiset tunnistees viittaavat Rantalaisen referenssitariinoin, AD-alkuiset Administerin referenssitariinoin ja AC-alkuiset Accountorin referenssitariinoin.

4.2.1 Toimijasuhde

Toimijasuhde kuvaa suhdetta kahden käsitteen välillä, joista toinen viittaa johonkin toimintaan ja toinen toimijaan, joka suorittaa kyseistä toimintaa (Nuopponen, 2007, s. 205; 2011, s. 11). Koska tutkimusaineisto koostuu tilitoimistojen referenssitariinoista, on luonnollista, että kaikissa aineiston kertomuksissa mainitaan sähköiseen taloushallintoon liittyvänä toimijana tilitoimisto. *Tilitoimisto* on kertomuksissa toimija, joka tarjoaa sähköisen taloushallinnon palveluita ja ohjelmistoja:

- 5) [Yritys] luottaa Administerin sähköisen taloushallinnon palveluihin ja asiantuntijuuteen. (AD2)
- 6) Yhteistyö Rantalaisen kanssa sai alkunsa siitä, kun [Yritys] etsi sopivaa sähköisen taloushallinnon järjestelmää ja sen myötä myös uutta tilitoimistoa. (RA1)
- 7) [Yrityksen] talouspäällikkö [– –] kertoo etsineensä alun perin ennen kaikkea toimivaa sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa. Accountor-ryhmän Procountor-ohjelmisto vakuutti käytettävyydellään. (AC1)

Seitsemässä kertomuksessa mainitaan toimijana *kirjanpitäjä*. Kirjanpitäjä on kertomuksissa liitetty sähköiseen taloushallintoon useimmiten sähköisen taloushallinnon ohjelmiston käyttäjänä:

- 8) Netvisor on yhteiskäytössä Rantalaisen ja [yrityksen] välillä. [– –] – Hirmuisesti helpottaa myös se, että ohjelmisto on sama ja näemme samat asiat kirjanpitäjämme kanssa. (RA1)
- 9) Nyt [hallituksen puheenjohtaja], Accountorin kirjanpitäjä Kotkassa ja palkanlaskija Kouvolassa muodostavat kolmiyhteyden, joka toimii. [Hallituksen puheenjohtaja] ja tilitoimisto käyttävät samaa järjestelmää, Procountoria. (AC2)

Sähköisen taloushallinnon toimijoita ovat myös yritysten johtohenkilöt, joiden haastatteluihin referenssitariinat perustuvat. Kaikki haastatellut johtohenkilöt kertovat

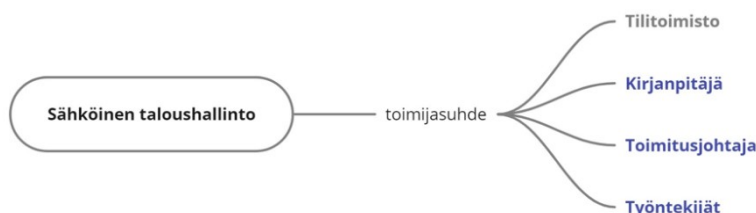
käyttävänsä sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa. Seitsemässä referenssitarinassa haastateltu on yrityksen toimitusjohtaja:

- 10) Sähköisen taloushallinnon myötä toimitusjohtaja [– –] voi hoitaa kaikki ostolaskuihin liittyvät asiat tietokoneeltaan. (RA2)
- 11) eFinasta saan reaaliaikaista taloushallintotietoa vaikka aamiaispöydässä. (AD3)
- 12) Useimman PK-yrittäjän tapaan [toimitusjohtaja] hoitaa laskuja sekä työmatkoilla että lomillaan. Se onnistuu erinomaisesti myös puhelimella. (AD4)

Myös työntekijöihin viitataan sähköisen taloushallinnon toimijoina, sillä heidänkin kerrotaan käyttävän sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa:

- 13) Netvisorია käyttävät useammat [yrityksen] työntekijät, joista jokainen voi hyödyntää ohjelmistosta saatavaa tietoa ja raportteja omassa työssään. Myyjät voivat tehdä laskut itse ja omistajat pääsevät katsomaan talouslukuja. (RA1)
- 14) [Yritys] työllistää jatkuvasti viisi työntekijää ja suuren määrän ekstraajia – ja kaikki käyttävät Administerin tarjoamaa sovellusta kululaskutukseen. (AD4)

Kertomuksissa sähköiseen taloushallintoon liitettyjä toimijoita ovat siis muun muassa *tilitoimisto*, *kirjanpitäjä*, *toimitusjohtaja* ja *työntekijät* (ks. kuvio 3). Näistä kirjanpitäjän, toimitusjohtajan ja työntekijöiden käsitteet viittaavat konkreettisiin henkilöihin. Tilitoimistoa sen sijaan ei voida pitää konkreettisenä; tilitoimiston toimitilat, työntekijät ja esimerkiksi tilitoimiston logo ovat konkreettisesti havaittavissa, mutta tilitoimisto itsessään ei ole konkreettinen.



Kuvio 3. Toimijasuhde.

Kuten kuvion 3 satelliittimallista ilmenee, sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmään on referenssitarinoiden kertomuksissa yhdistetty konkreettisiin henkilöihin viittaavat käsitteet *kirjanpitäjä*, *toimitusjohtaja* ja *työntekijät*. Kuvion 3 sekä seuraavien kuvioiden 4–12 satelliittimalleissa konkreettisiin esineisiin, asioihin ja konkreettiseen toimintaan viittaavat käsitteet on merkitty sinisellä värillä.

4.2.2 Kohdesuhde

Toimintaan viittaavaan käsitteeseen liittyy usein jokin käsite, joka viittaa toiminnan kohteeseen, ja näiden käsitteiden välistä suhdetta kutsutaan *kohdesuhteeksi* (Nuopponen, 2007, s. 205–206). Kertomuksissa AC3 ja AD4 puhutaan sähköisen taloushallinnon yhteydessä *talouden* hallinnasta:

- 15) Accountor Easy on pilvipohjainen ohjelmisto, joka sopii erityisesti pienyrityksen talouden hallintaan, kuten myyntilaskutukseen, ostolaskujen maksamiseen sekä raporttien tarkastelemiseen ajasta ja paikasta riippumatta. (AC3)
- 16) Monelle PK-yrittäjälle tuttu tilanne ajoi PR-Cosmeticin harkitsemaan taloudenhallintapalveluja: talousasioista vastannut yhtiökumppani oli jäämässä eläkkeelle. (AD4)

Talouden hallinnan ja myös taloushallinnon kohteena on sananmukaisesti talous. Koska kertomusten organisaatiot ovat yrityksiä, sähköisen taloushallinnon kohteena kertomuksissa on yrityksen talous erotuksena esimerkiksi kansantaloudesta tai valtion taloudesta. Esimerkissä 16 yrityksen talouteen viitataan myös termillä *talousasiat*, jota on käytetty myös kahdessa muussa kertomuksessa.



miro

Kuvio 4. Kohdesuhde.

Koska sähköisen taloushallinnon kohteena on yrityksen talous, sähköisen taloushallinnon käsitteen ja *yrityksen talouden* käsitteen välillä on kohdesuhde (ks. kuvio 4). Tämä käsitesuhde ei kuitenkaan konkretisoi sähköisen taloushallinnon käsitettä, sillä myös yrityksen talous on käsitteenä hyvin abstrakti.

4.2.3 Välinesuhde

Toimintaan ja toimintoihin liittyy usein erilaisia välineitä, ja toimintakäsitteen ja välinekäsitteen suhdetta toisiinsa kuvataan *välinesuhteella* (Nuopponen, 2007, s. 206). Välinesuhde voi yhdistää toiminnan käsitteeseen käsitteitä, jotka viittaavat erilaisiin työvälineisiin, toiminnassa käytettyihin materiaaleihin, toimintatapoihin ja -metodeihin (Nuopponen, 2007, s. 206; 2011, s. 11).

Ensinnäkin välinesuhde voi liittää toiminnan käsitteeseen käsitteen, joka viittaa johonkin työvälineeseen tai instrumenttiin. Jokaisessa tutkimusaineiston kertomuksessa mainitaan sähköisen taloushallinnon välineenä sähköisen taloushallinnon ohjelmisto tai järjestelmä.

- 17) [Yrityksen] talouspäällikkö [– –] kertoo etsineensä alun perin ennen kaikkea toimivaa sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa. (AC1)
- 18) Yhteistyö Rantalaisen kanssa sai alkunsa siitä, kun [Yritys] etsi sopivaa sähköisen taloushallinnon järjestelmää ja sen myötä myös uutta tilitoimistoa. (RA1)
- 19) [Yrityksen] käyttämä Accountor Online on sähköinen kirjanpito palvelu, joka tarjoaa [hallituksen puheenjohtajalle] oman ammattikirjanpitäjän ja sähköisen taloushallinnon ohjelmiston. (AC2)

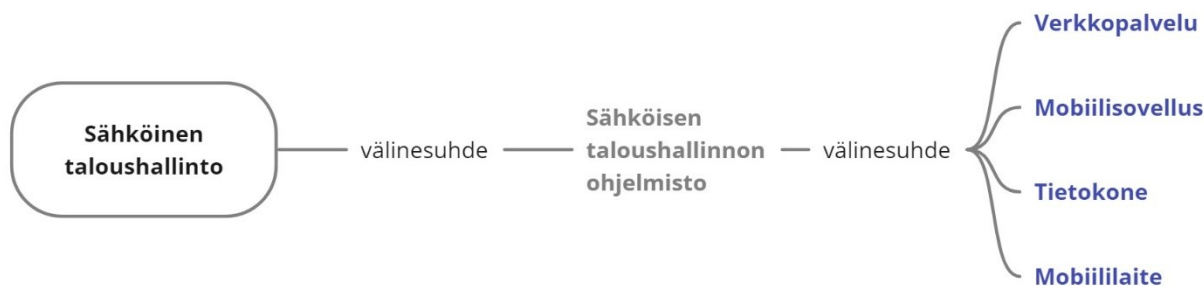
Edellä mainituissa esimerkeissä ohjelmisto tai järjestelmä on jokin abstrakti kokonaisuus, jolla voi hoitaa sähköistä taloushallintoa. Ohjelmistoon viitataan kuitenkin myös konkreettisemmin, kun kyse on omalla laitteella käytettävästä verkkopalvelusta tai mobiiliselvityksestä.

- 20) kuitit ja laskut tallentuvat automaattisesti sähköiseen arkistoon. [– –] Nyt ne löytää hakutoiminnolla verkkoselainpohjaisesta ohjelmasta, jota voi käyttää myös mobiililaitteilla. (AC3)
- 21) Kuitit [talouspäällikkö] kuvaa mobiilisovelluksella, josta ne siirtyvät automaattisesti Procountoriin. (AC1)
- 22) [Yritys] työllistää jatkuvasti viisi työntekijää ja suuren määrän ekstraajia – ja kaikki käyttävät Administerin tarjoamaa sovellusta kululaskutukseen. (AD4)

Konkreettisia välineitä ovat myös laitteet, joilla sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa käytetään. Esimerkeissä 23–26 viitataan tietokoneeseen sekä mobiililaitteisiin.

- 23) Sähköisen taloushallinnon myötä toimitusjohtaja [– –] voi hoitaa kaikki ostolaskuihin liittyvät asiat tietokoneeltaan. (RA2)
- 24) Kannettava tietokone kulkee mukana ravintolasta toiseen, ja yrityksen taloushallinto on aina käsillä ja hyvässä tallessa pilvipalvelussa. (AC1)
- 25) [Hallituksen puheenjohtaja] voi hoitaa kaikki myynti- ja ostolaskut sähköisen ohjelman kautta vaikka älypuhelimella. (AC2)
- 26) ”Kerran Meksikossa en löytänyt millään kenttää, joten kiirehdin kaupungin keskustaan. Sieltä sitten hoidin tärkeimmät laskut hujauksessa pelkällä puhelimella kauppakeskuksen netissä”, [toimitusjohtaja] kertoo. (AD4)

Laitteisiin ja laitteella käytettäviin sovelluksiin viittaavien käsitteiden sekä *sähköisen taloushallinnon ohjelmiston* käsitteen välillä on välinesuhde (ks. kuvio 5). Myös sähköisen taloushallinnon ohjelmiston käsitteen sekä sähköisen taloushallinnon käsitteen välillä on välinesuhde.



miro

Kuvio 5. Välinesuhde: työväline.

Toiminnan välineenä voidaan käyttää myös jotain materiaalia. Nuoposen (2007, s. 206; 2011, s. 11) käsitesuhdemallissa välinesuhde liittyy toiminnan käsitteeseen käsitteen, joka viittaa toiminnan välineenä käytettyyn materiaaliin. Tätä välinesuhdetta selventää kysymys: mitä materiaalia käytetään välineenä toiminnassa.

Taloushallinnon materiaalia on *kirjanpitoaineisto*. Kirjanpitoaineistoa ovat muun muassa tositteet, kuten maksutositteet, tiliotteet, myyntilaskut, ostolaskut sekä palkkalaskelmat (Kerbs, 2017). Seitsemässä tutkimusaineiston kertomuksessa viitataan *sähköisen kirjanpitoaineiston* käsitteeseen eli siihen, että sähköisessä taloushallinnossa kirjanpitoaineisto on sähköisessä muodossa.

- 27) Sähköisen taloushallinnon ansiosta kaikki kirjanpitoaineisto kulkee suoraan verkossa. (AD1)
- 28) Sähköisen taloushallinnon myötä toimitusjohtaja [– –] voi hoitaa kaikki ostolaskuihin liittyvät asiat tietokoneeltaan. Lisäksi yhtiökumppani [– –] pystyy samaisella järjestelmällä tekemään myyntilaskut. Kaikki aineisto tallentuu pilvipalveluun ja on sitä kautta selailtavissa koska tahansa. (RA2)
- 29) [– –] muun muassa kaikki myyntilaskumme menevät automaattisesti kirjanpitoomme. (AD3)
- 30) Kuitit [talouspäällikkö] kuvaa mobiilisovelluksella, josta ne siirtyvät automaattisesti Procountoriin. (AC1)

Esimerkissä 27 kirjanpitoaineisto on jokin abstrakti kokonaisuus, joka kulkee suoraan verkossa. Esimerkissä 28 sen sijaan aineisto on jotain konkreettisempaa, jota voi selailla pilvipalvelussa. Esimerkeissä 28–30 on mainittu laskut ja kuitit, jotka ovat konkreettisia esimerkkejä kirjanpitoaineistosta, joten niihin viittaavat käsitteet ovat kirjanpitoaineiston käsitteen alakäsitteitä (ks. kuvio 6). Yläkäsitteen ja alakäsitteen välistä käsitesuhdetta nimitetään generiseksi käsitesuhteeksi (Nuoponen, 2020, s. 101–102). Sähköisen kirjanpitoaineiston ja sähköisen taloushallinnon käsitteiden välillä on puolestaan välinesuhde.



Kuvio 6. Välinesuhde: materiaali.

Nuoposen (2011, s. 11) mallissa välinesuhde voi liittää toiminnan käsitteeseen myös sellaisen käsitteen, joka viittaa toiminnassa hyödynnettävään toimintatapaan. Tätä välinesuhdetta selventää kysymys: millä tavalla toimitaan. Neljässä tutkimusaineiston kertomuksista viitataan siihen, että yritys ja tilitoimisto käyttävät yhteistyössä samaa sähköisen taloushallinnon ohjelmistoa. Tällaista yhteiskäyttöä voidaan ajatella yhtenä sähköisen taloushallinnon toimintatavoista.

- 31) Netvisor on yhteiskäytössä Rantalaisen ja [yrityksen] välillä. [– –] – Hirmuisesti helpottaa myös se, että ohjelmisto on sama ja näemme samat asiat kirjanpitäjämme kanssa. (RA1)
- 32) Accountorilla [– –] räätälöitiin yritykselle sopiva sähköinen kirjanpitopalvelu. Nyt [hallituksen puheenjohtaja], Accountorin kirjanpitäjä Kotkassa ja palkanlaskija Kouvolassa muodostavat kolmiyhteyden, joka toimii. [Hallituksen puheenjohtaja] ja tilitoimisto käyttävät samaa järjestelmää, Procountoria. (AC2)
- 33) – Me emme onneksi näe mitään meille tulevia laskuja, vaan ne skannataan Administerin toimesta eFinaan. Sieltä me käymme sitten vain hyväksymässä ne. (AD1)

Ohjelmiston käyttäminen on konkreettista toimintaa, kuten sekin, että yrityksen edustaja ja kirjanpitäjä näkevät samat asiat (esimerkki 31). Esimerkissä 33 annetaan konkreettinen esimerkki siitä, miten saapuvien laskujen käsittely hoituu samassa järjestelmässä yhteistyössä tilitoimiston ja yrityksen välillä.



Kuvio 7. Välinesuhde: toimintatapa.

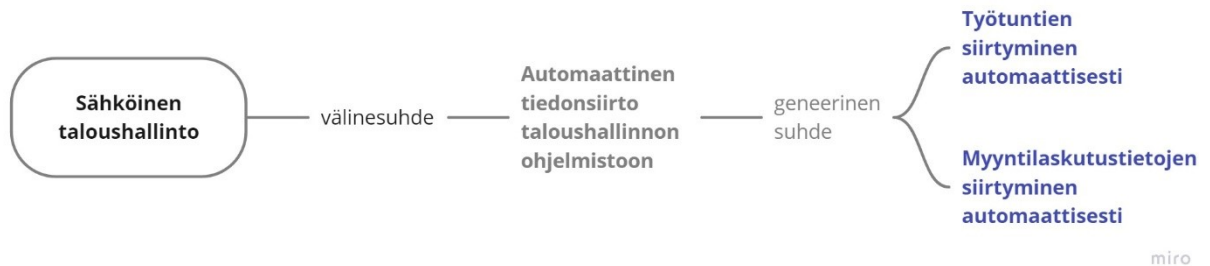
Saman ohjelmiston käyttämisen käsitteen ja sähköisen taloushallinnon käsitteen välillä on siis välinesuhde (ks. kuvio 7). Ohjelmiston käyttäjiä eli käyttämisen toimijoita ovat tilitoimiston yhteyshenkilöt ja yrityksen yhteyshenkilöt, joten henkilöihin viittaavien käsitteiden sekä saman ohjelmiston käyttämisen käsitteen välillä on toimijasuhde. Yhteyshenkilöiden käsite viittaa tiettyihin konkreettisiin henkilöihin.

Toimintaan voi liittyä myös erilaisia metodeja tai menetelmiä. Nuopposen (2011, s. 11) aktiviteettisuhdemallissa välinesuhde voi liittää toiminnan käsitteeseen metodiin tai menetelmään viittaavan käsitteen. Tätä välinesuhdetta selventää kysymys: mitä metodia toiminnassa käytetään. Neljässä tutkimusaineiston kertomuksessa viitataan siihen, että sähköisessä taloushallinnossa hyödynnetään automaattista tiedonsiirtoa sähköisen taloushallinnon ohjelmiston ja muiden tietojärjestelmien välillä.

- 34) Esimerkiksi kuljetusliikkeen ajoneuvojärjestelmästä saadaan kuljettajien tekemät tunnit suoraan Accountorin palkkajärjestelmään. (AC4)
- 35) ”Nyt Casen ja eFinan välille toteutetun integraation ansiosta muun muassa kaikki myyntilaskumme menevät automaattisesti kirjanpitoomme. (AD3)
- 36) - Varausjärjestelmän ja Procountorin väliin on rakennettu erillinen rajapinta, jolloin laskutustiedot siirtyvät palvelussa automaattisesti ja meidän tarvitsee vain käydä hyväksymässä laskut. Ennen tulostimme varauslistat joista tiedot laskuille vietiin käsin, [toimitusjohtaja] kertoo. (AC5)

Rajapinta, integraatio ja automaattinen tiedonsiirto ovat abstrakteja ilmiöitä, joita ei voi suoraan havaita. Järjestelmään automaattisesti ”saapuneet” tiedot ovat kuitenkin havaittavissa, joten niitä voidaan siten pitää konkreettisina. Esimerkeissä tällaisina ohjelmistoon automaattisesti siirtyneinä tietoina mainitaan työtunnit (esimerkki 34) sekä

myyntilaskutuksen tiedot (esimerkit 35 ja 36). Voidaan ajatella, että työtuntien ja myyntilaskujen automaattiset siirrot ovat automaattisen tiedonsiirron ilmenemismuotoja. Käsitettä ja sen ilmenemismuotojen käsitteitä yhdistää toisiinsa geneerinen käsitesuhde (Nuopponen, 2020, s. 102), kuten kuviossa 8.



Kuvio 8. Välinesuhde: metodi

Kuten kuvioden 5–8 satelliittimalleista ilmenee, referenssitarinoiden kertomuksissa on yhdistetty sähköisen taloushallinnon käsitteeseen suuri joukko erilaisia konkreettisiin asioihin viittaavia käsitteitä. Näitä ovat *verkkopalvelu*, *mobiilisovellus*, *tietokone* ja *mobiililaite*, *sähköiset laskut ja kuitit*, *tilitoimiston* ja *yrityksen yhteyshenkilöt* sekä *työtuntien* ja *myyntilaskutustietojen siirtyminen automaattisesti*.

4.2.4 Tekopaikkasuhde ja tekoaikasuhde

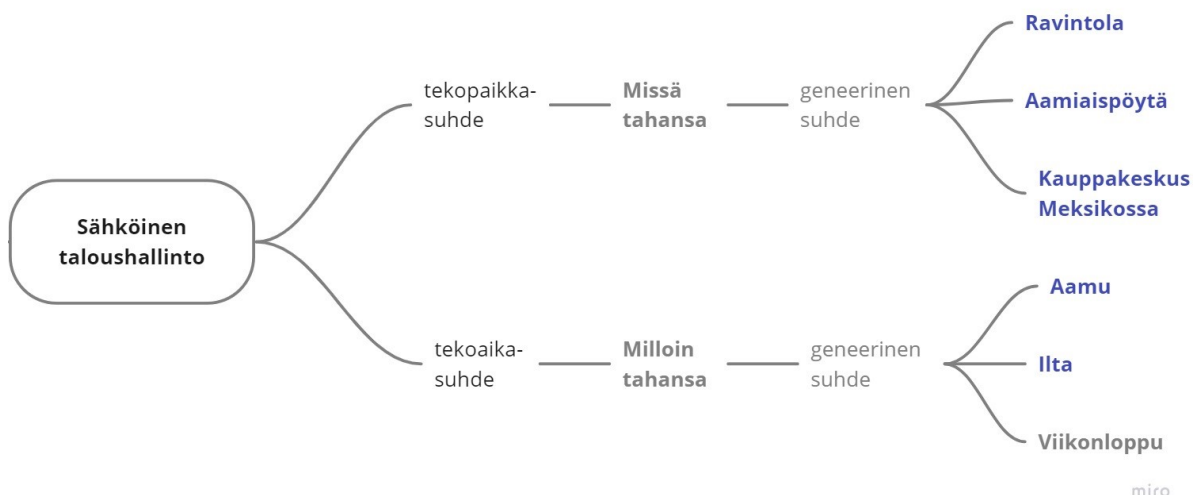
Toiminta voi liittyä tiettyyn aikaan ja paikkaan. Nuopposen (2011, s. 11) aktiviteettisuhdemallissa *tekopaikkasuhde* ja *tekoaikasuhde* voivat liittää toiminnan käsitteeseen paikkaan ja aikaan liittyviä käsitteitä. Näitä käsitesuhteita selventää kysymys: missä ja milloin aktiviteettia suoritetaan.

Tutkimusaineiston kertomuksissa nostetaan selkeästi esille, että sähköistä taloushallintoa voi hoitaa ajasta ja paikasta riippumatta. Kuudessa kertomuksessa viitataan siihen, että sähköinen taloushallinto on riippumaton paikasta, ja viidessä kertomuksessa siihen, että se on riippumaton viikonpäivästä tai kellonajasta.

- 37) Myynti- ja ostolaskut löytyvät aina pilvestä, ja niitä voi tarkastella missä ikinä liikkuu. Eikä vuorokauden ajallakaan ole väliä. (AC2)
- 38) Aiemmin taloushallinnon rutiinit olivat toimistolle sidottuja, mutta nyt tarkastukset ja hyväksynyt hoituvat missä vain, milloin vain. (AC5)
- 39) Ravintola-alalla ei tunneta toimistoaikoja, ja toimistohommat pitää pystyä tekemään silloin, kun niihin on mahdollisuus - myös viikonloppuisin ja iltaisin. [– –] Eri toimipisteiden välillä tulee liikuttua paljon. Kannettava tietokone kulkee mukana ravintolasta toiseen, ja yrityksen taloushallinto on aina käsillä ja hyvässä tallessa pilvipalvelussa. (AC1)
- 40) eFinasta saan reaaliaikaista taloushallintotietoa vaikka aamiaispöydässä. (AD3)
- 41) Useimman PK-yrittäjän tapaan [toimitusjohtaja] hoitaa laskuja sekä työmatkoilla että lomillaan. Se onnistuu erinomaisesti myös puhelimella. ”Kerran Meksikossa en löytänyt millään kenttää, joten kiirehdin kaupungin keskustaan. Sieltä sitten hoidin tärkeimmät laskut hujauksessa pelkällä puhelimella kauppakeskuksen netissä”, [toimitusjohtaja] kertoo. (AD4)

Esimerkeissä 37 ja 38 riippumattomuuteen ajasta ja paikasta viitataan abstraktisti toteamalla, että tehtäviä voi hoitaa ”missä vain, milloin vain” tai ”missä ikinä liikkuu”. Esimerkeissä 39–41 ajasta ja paikasta riippumattomuutta sen sijaan havainnollistetaan esimerkeillä siitä, missä ja milloin sähköiseen taloushallintoon liittyviä tehtäviä voi hoitaa. Ravintola, aamiaispöytä ja kauppakeskus Meksikossa ovat konkreettisia paikkoja, ja näihin viittaavat käsitteet voi ajatella käsitteen *missä tahansa* alakäsitteiksi. Kuviossa 9 näiden käsitteiden välillä on geneerinen käsitesuhde.

Toisin kuin paikkojen konkreettisuutta, ajan konkreettisuutta ei ole yhtä helppoa arvioida. Luvussa 1.3 määrittelin konkreettisiksi sellaiset asiat, esineet, toiminnot ja tapahtumat, jotka sivustakatsova ihminen voisi havaita tai kokea. Viikonloppu voitaneen luokitella abstraktiksi, sillä sitä ei voi havaita muuten kuin katsomalla kalenteria tai kysymällä viikonpäivää, ja näilläkään tavoilla ei suoraan selviä, että on viikonloppu vaan että on lauantai tai sunnuntai. Aamu ja ilta sen sijaan ovat asioita, jotka voi paitsi havaita auringosta, valosta tai kellonajasta myös kokea, sillä ne liittyvät ihmisen sisäiseen vuorokausirytmiiin. Koska myös sivustakatsova ihminen voi havaita ja kokea, onko aamu tai ilta, luokittelen ne konkreettisesti havaittaviksi. Käsitteet *aamu*, *ilta* ja *viikonloppu* voi ajatella käsitteen *milloin tahansa* alakäsitteiksi (ks. kuvio 9), joten niiden välillä on geneerinen käsitesuhde.



Kuvio 9. Tekopaikkasuhde ja tekoaikasuhde.

Kuten kuvion 9 satelliittimallista ilmenee, referenssitarinoiden kertomuksissa on yhdistetty konkreettisiin asioihin viittaavat käsitteet *ravintola*, *aamiaispöytä*, *kauppakeskus Meksikossa* sekä *aamu* ja *ilta* osaksi sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmää.

4.2.5 Syysuhde

Toiminnalla voi olla myös erilaisia syitä. *Syysuhde* liittää toiminnan käsitteeseen toiminnan syytä kuvaavan käsitteen (Nuopponen, 2007, s. 206; 2011; s. 11; 2020, s. 102). Tätä käsitesuhdetta selventää kysymys: miksi toimintaa suoritetaan. Tutkimusaineiston kertomuksissa esitetään useita syitä sille, miksi yritys on ottanut käyttöön sähköisen taloushallinnon. Neljässä kertomuksessa viitataan käyttöönoton syynä perinteisen taloushallinnon työläyteen.

- 42) "Paperilaskujen kanssa aikaa meni ihan väärin asioihin, kuten tarkastukseen, hyväksyntään ja vanhojen tositteiden etsimiseen", [hallituksen puheenjohtaja] toteaa. [—] [Hallituksen puheenjohtaja] päätti jättää mapit, skannailut ja postitukset ja siirsi neljä vuotta sitten kirjanpitonsa Kotkan Accountorin toimistolle. Accountorilla [yritykselle] räätälöitiin yritykselle sopiva sähköinen kirjanpito palvelu. (AC2)

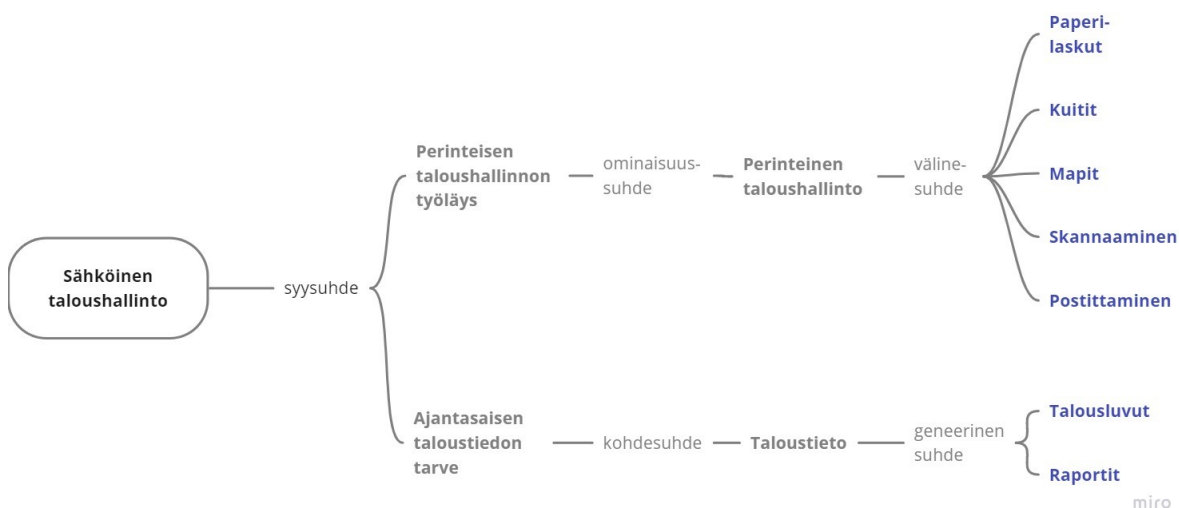
- 43) - Oman ammattitaustani vuoksi tietotekniikka on tuttua, joten mielelläni siirsin kaiken tehtäväksi sähköisesti. Se on niin paljon helpompaa kuin syöttää tietoja käsin mappikasojen keskellä, [toimitusjohtaja] avaa. (AC5)
- 44) Monelle PK-yrittäjälle tuttu tilanne ajoi [yrityksen] harkitsemaan taloushallintapalveluja: talousasioista vastannut yhtiökumppani oli jäämässä eläkkeelle. ”Minulle lankesi kuittirumba, eikä sellainen pikkutarkkuus ollut myynnin ja markkinoinnin tekijänä luonteelleni sopivaa. Aloimme siksi hyvissä ajoin ennen yhtiökumppanini eläkkeelle jäämistä tutustua vaihtoehtoihin”, toimitusjohtaja [– –] kertoo. (AD4)

Esimerkeissä 42–44 perinteiseen taloushallintoon liitetään konkreettinen paperien käsittely. Paperilaskut, kuitit ja mapit voidaan ajatella perinteisen taloushallinnon työkaluiksi ja skannaaminen sekä postittaminen perinteisen taloushallinnon toimintatavoiksi tai metodeksi, joten niihin viittaavien käsitteiden sekä perinteisen taloushallinnon käsitteen välillä on välinesuhde (ks. kuvio 10). Koska työläys on perinteisen taloushallinnon ominaisuus, *perinteisen taloushallinnon työläyden* käsitteen ja *perinteisen taloushallinnon* käsitteen välillä on *ominaisuussuhde* (ks. Nuopponen, 2020, s. 102). Nämä käsitesuhteet on kuvattu kuviossa 10.

Tutkimusaineiston kertomuksissa viitataan sähköisen taloushallinnon käyttöönoton syynä myös ajantasaisen taloustiedon tarpeeseen, johon viitataan kolmessa kertomuksessa:

- 45) Ensimmäiset kaksi tilikauttaan yritys käytti perinteisen kirjanpitäjän palveluita. Liikevaihdon ja henkilöstömäärän voimakkaan kasvun myötä johdolle kävi kuitenkin selväksi, että yrityksen taloudellisen tilanteen ja kehityksen ennustaminen oli näillä työkaluilla hyvin hankalaa. [– –] ”Vastaaan tuli jatkuvasti tilanteita, joissa koimme, että meillä ei ollut tarkkaa ajantasaista tietoa päätösten tekemiseen. Vaikka yrityksellä sujui taloudellisesti hyvin alusta lähtien, saimme joka kerta harmaita hiuksia, kun esimerkiksi piti tarkastella, mitä talousluvut sanovat uuden työntekijän palkkaamisesta”, [toimitusjohtaja] selventää. (AD2)
- 46) ”Ennen olimme asiakkaana perinteisessä paperitiltoimistossa, josta tieto saapui aina kuukauden viiveellä. Päätöksenteon pohjana eivät siis olleet reaaliaikaiset tiedot. (AD3)
- 47) Toimitusjohtajan tarve saada reaaliaikaista numeerista tietoa päätöstensä pohjaksi oli lisääntynyt yrityksen kasvaessa. Accountorin palvelu tarjoaa ajantasaiset raportit yrityksen taloustilanteesta. Tämä oli yksi tärkeä tekijä, miksi [toimitusjohtaja] valitsi Accountorin. (AC4)

Ajantasaisen taloustiedon tarve on ilmiönä abstrakti, ja sitä konkretisoidaan esimerkiksi 45 mainitsemalla talousluvut ja esimerkiksi 47 mainitsemalla ajantasaiset raportit. Talousluvut ja raportit ovat molemmat jotain havaittavissa olevaa, ja ne voidaan ajatella konkreettisiksi esimerkeiksi taloustiedosta. Niihin viittaavat käsitteet voidaan siten ajatella taloustiedon käsitteen alakäsitteeksi, joten niiden välillä on geneerinen käsitesuhde (ks. kuvio 10). Koska ajantasaisen taloustiedon tarve kohdistuu taloustietoon, *taloustiedon* käsitteen ja *ajantasaisen taloustiedon tarpeen* käsitteen välillä on kohdesuhde.



Kuvio 10. Syysuhde.

Kuten kuvion 10 satelliittimallista ilmenee, sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmään on referenssitarinoiden kertomuksissa yhdistetty konkreettisiin asioihin viittaavat käsitteet *paperilaskut*, *kuitit*, *mapit*, *skannaaminen* ja *postittaminen* sekä *talousluvut* ja *raportit*.

4.2.6 Tulossuhde

Toiminta voi johtaa johonkin tulokseen, ja toimintakäsitteen suhdetta tulokäsitteeseen voidaan kuvata *tulossuhteen* avulla (Nuopponen, 2007, s. 207; 2011, s. 11; 2020, s. 102).

Referenssitarinoissa toiminnan tuloksella on iso merkitys, sillä yhtenä referenssitarinoiden keskeisenä tarkoituksena on viestiä, millaista arvoa ja hyötyä tuotteet tai palvelut ovat tuottaneet asiakkaille (Jalkala & Salminen, 2010, s. 979; Ruokolainen & Aarikka-Stenroos, 2016, s. 189). Tutkimusaineiston kertomukset nostavat esiin kaksi keskeistä sähköisen taloushallinnon mukanaan tuomaa tulosta. Nämä ovat järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntäminen, johon viitataan seitsemässä kertomuksessa, sekä arjen helpottuminen, johon viitataan kahdeksassa kertomuksessa.

Arjen helpottumiselle esitetään kertomuksissa useita syitä, jotka liittyvät sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon. Ensinnäkin arjen helpottumisen nähdään johtuvan paperiaineistoista luopumisesta:

- 48) Accountor Easy on sujuvoittanut [yrityksen] arkea huomattavasti. Eräpäivä-järjestykseen työpöydälle pinotut laskuniput ovat jääneet historiaan. (AC3)
- 49) [Yrityksen] toimipisteiden takahuoneista et löydä huojuvia paperipinoja tai kymmeniä kuittimappeja. Sähköisen taloushallinnon ansiosta kaikki kirjanpitoaineisto kulkee suoraan verkossa. Taloushallinnon ohjelmisto eFinan ja Administerin kanssa tehtävän yhteistyön myötä jokapäiväinen arki on huomattavasti aiempaa helpompaa. (AD1)

Konkreettisina esimerkkeinä paperiaineistoista ovat laskuniput, paperipinot ja kuittimappit. Näihin viittaavat käsitteet voi ajatella paperiaineistojen käsitteen alakäsitteiksi, joten niiden ja *paperiaineistojen* käsitteen välillä on geneerinen käsitesuhde (ks. kuvio 11).

Arjen helpottumisen nähdään johtuvan myös tiedonsaannin helpottumisesta. Tähän viitataan esimerkeissä 50 ja 51:

- 50) Ohjelmiston ominaisuudet mahdollistavat [yritykselle] muun muassa ostojen ja myyntireskontrien seuraamisen, laskutuksen sekä varaston hallinnan. Netvisor on helpottanut yrityksen arkea sekä [talousjohtajan] elämää talousjohtajan roolissa. – Tämä on se, mitä suosittelisin kaikille! Netvisorista näkee kaikki asiat – tarvittaessa lasku laskulta – eikä ole muiden varassa. Kyllä tämä helpottaa elämää, [talousjohtaja] sanoo. (RA1)
- 51) Napin painalluksella näen avoimet ostolaskut, myyntisaamiset, tilitapahtumat, tulos- ja tasetiedot. Reskontramme on saatu ajan tasalle ja näin myyntisaatavien perintä on tehostunut ja helpottunut. Toimistonhoidon kannalta

ero aiempaan tilanteeseen on kuin olisi hypännyt Tipparellun ratista Porschen rattiin”, [toimitusjohtaja] jatkaa. (AD3)

Esimerkeissä 50 ja 51 viitataan taloustiedon saamisen helpottumiseen, ja taloustiedosta on annettu useita konkreettisia esimerkkejä: myyntilaskut, avoimet ostolaskut, myyntisaamiset, tilitapahtumat, tulostiedot ja tasetiedot. Ostoreskontralla viitataan avoimiin ostolaskuihin ja myyntireskontralla myyntisaamisiin. Näitä erilaisia tietotyyppejä kuvaavat käsitteet voidaan ajatella *taloustiedon* käsitteen alakäsitteiksi, joten niiden välillä on geneerinen käsitesuhde (ks. kuvio 11).

Arjen helpottumisen nähdään johtuvan myös ostolaskujen käsittelyn helpottumisesta. Tähän viitataan esimerkeissä 52 ja 53:

- 52) On suuri apu ja helpotus, kun ostolaskut tulevat suoraan järjestelmään: vain muutamalla klikkauksella saa ne maksuun. (AC5)
- 53) - Tällä hetkellä käsiteltävien laskujen määräkin tuntuu pienemmältä. Aikaisemmin vastaavan laskunipun läpikäymiseen, taulukointiin ja skannaamiseen kului tunti – nyt saman määrän tarkistaa viidessä minuutissa ja kaikkien laskujen kopiot säilyvät tallessa, [varatoimitusjohtaja] toteaa. [– –] - Arki on huomattavasti huolettomampaa. (AC3)

Ostolaskujen käsittelyn helpottumisen kohteena ovat konkreettiset ostolaskut. *Ostolaskujen* käsitteen ja *ostolaskujen käsittelyn helpottumisen* käsitteen välillä on siis kohdesuhde (ks. kuvio 11).

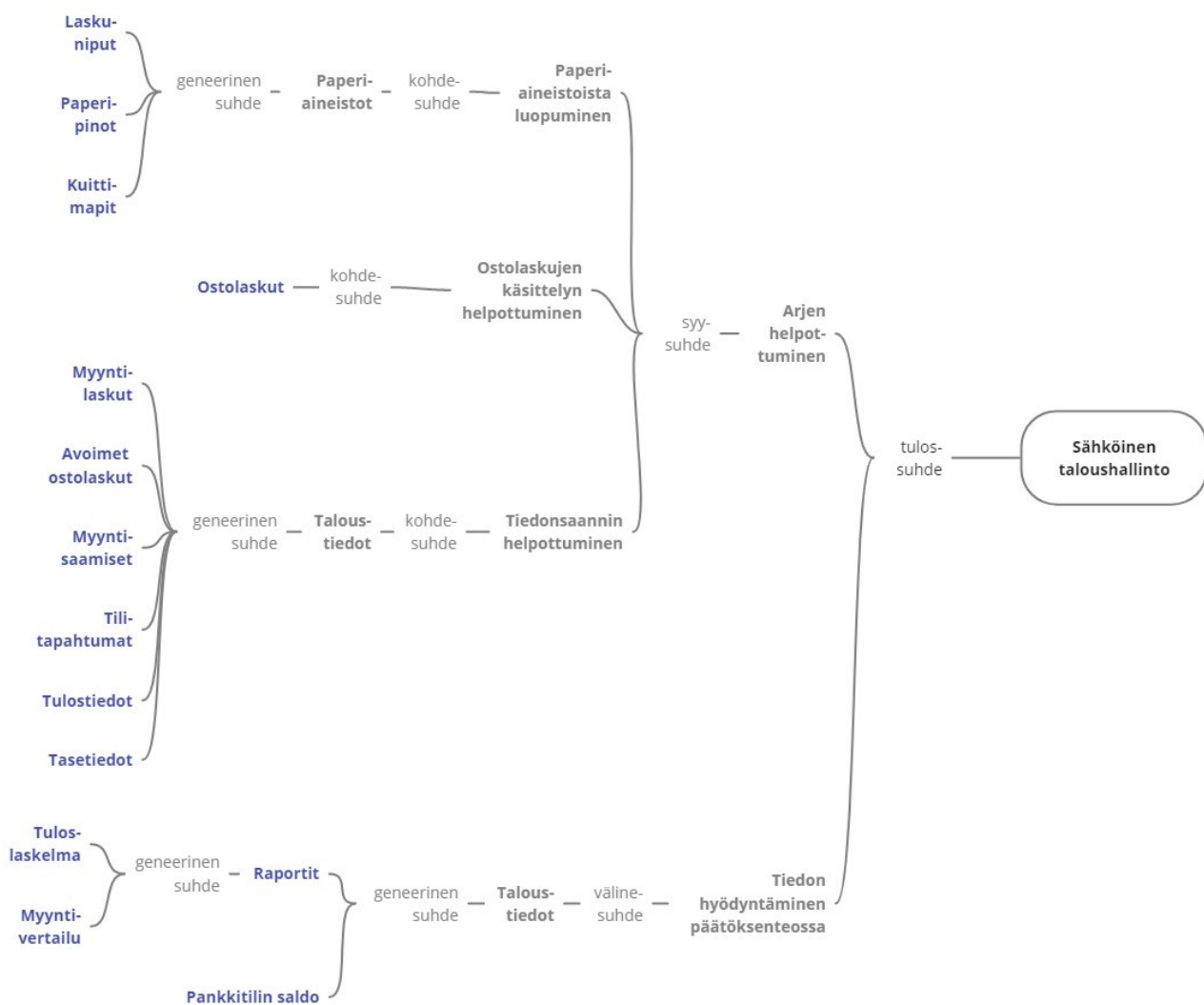
Arjen helpottumisen lisäksi toinen keskeinen sähköisen taloushallinnon tulos on järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntäminen päätöksenteossa. Tähän viitataan esimerkeissä 54–56:

- 54) eFinasta saan reaaliaikaista taloushallintotietoa vaikka aamiaispöydässä. Kaikki tieto on ajantasaista ja oikea-aikaisten päätösten tekeminen on helppoa. (AD3)
- 55) Reaaliaikainen näkymä kirjanpitoon helpottaa yrityksen liiketoiminnan suunnittelua ja johtamista. - Näkee heti missä mennään ja pitkälle eteenpäin. Enää ei tarvitse katsoa vain pankkitilinsaldoa, kun joka kuukausi on käytössä tuloslaskelma käytännössä täysin oikeilla luvuilla. Se helpottaa myös omaa

tekemistä, kun myyntivertailut ja muut raportit saa ulos hetkessä, [toimitusjohtaja] sanoo. (AC5)

56) Nyt homma sujuu vaivattomasti: tiedän, että voimme tehdä päätöksiä oikeisiin lukuihin perustuen ilman, että tarvitsee juurikaan nähdä vaivaa asian eteen.” (AD2)

Kun päätöksenteon välineenä hyödynnetään taloustietoa, *taloustiedon* käsitteen ja *päätöksenteon* käsitteen välillä on välinesuhde (ks. kuvio 11). Esimerkissä 55 kuvataan erilaisia konkreettisia taloustiedon tyyppejä, joita yrityksen päätöksenteossa hyödynnetään: pankkitilin saldo, tuloslaskelma, myyntivertailu ja muut raportit. *Taloustiedot* voidaan ajatella yläkäsitteeksi *pankkitilin saldon* ja *raporttien* käsitteille. *Tuloslaskelma* ja *myyntivertailut* voi puolestaan luokitella *raporttien* alakäsitteiksi. Ylä- ja alakäsitteiden välillä on geneerinen käsitesuhde (ks. kuvio 11).



miro

Kuvio 11. Tulossuhde.

Kuten kuvion 11 satelliittimallista ilmenee, sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmään on referenssitarinoiden kertomuksissa yhdistetty konkreettisiin asioihin viittaavat käsitteet *laskuniput*, *paperipinot*, *kuittimapit*, *ostolaskut*, *myyntilaskut*, *avoimet ostolaskut*, *myyntisaamiset*, *tilitapahtumat*, *tulostiedot*, *tasetiedot*, *raportit*, *tuloslaskelma*, *myyntivertailu* sekä *pankkitalin saldo*.

4.2.7 Vaihesuhde

Toimintaan liittyy usein vaiheita. Nuoposen (2011, s. 11; 2007, s. 204) mukaan toiminta voi olla vaiheena jossain laajemmassa prosessissa, ja toiminnalla voi olla jokin edeltävä ja seuraava vaihe. Prosessiin sekä edeltävään ja seuraavan vaiheeseen viittaavat käsitteet voidaan yhdistää toiminnan käsitteeseen *vaihesuhteen* välityksellä. Toisaalta toiminta voi olla mahdollista jakaa alavaiheisiin, ja myös alavaiheiden ja käsitteen välillä on vaihesuhde. Taloushallinnon alavaiheita luetellaan esimerkissä 57:

57) Palvelu kattaa kaikki taloushallinnon osa-alueet myynti-, osto-, matka- ja kululaskuista palkanlaskentaan, kirjanpitoon ja raportointiin. (AC2)

Kertomusten perusteella olen erottanut sähköisestä taloushallinnosta kuusi alavaihetta, jotka ovat myyntilaskutus, ostolaskujen käsittely, kirjanpito, palkanlaskenta, raporttien seuraaminen sekä kulutositteiden käsittely. Näihin kaikkiin viitataan useissa kertomuksissa (ks. liite 1). Nämä alavaiheet ovat ilmiöinä abstrakteja, mutta kertomuksissa niihin liitetään konkreettisia asioita ja toimintoja. Myyntilaskutukseen viitataan kuudessa kertomuksessa, myös esimerkeissä 58 ja 59:

58) Myyjät voivat tehdä laskut itse ja omistajat pääsevät katsomaan talouslukuja. (RA1)

59) Yhtiökumppani [– –] puolestaan tekee ja lähettää yrityksen myyntilaskut saman järjestelmän kautta. (RA2)

Näissä esimerkeissä myyntilaskutukseen yhdistetään kaksi konkreettista alavaihetta: laskun tekeminen ja laskun lähettäminen. *Myyntilaskutuksen* käsite vaihesuhteineen on esitetty kuviossa 12. Ostolaskujen käsittelyyn puolestaan viitataan kahdeksassa kertomuksessa:

60) On suuri apu ja helpotus, kun ostolaskut tulevat suoraan järjestelmään: vain muutamalla klikkauksella saa ne maksuun. (AC5)

61) Nykyään Rantalainen hoitaa yrityksen ostolaskujen maksamisenkin, kun [toimitusjohtaja] on ne ensin tarkistanut tietokoneeltaan. (RA2)

62) – Me emme onneksi näe mitään meille tulevia laskuja, vaan ne skannataan Administerin toimesta eFinaan. Sieltä me käymme sitten vain hyväksymässä ne. (AD1)

- 63) Saan sähköpostiin ilmoituksen tarkastusta odottavasta ostolaskusta, ja pääsen ilmoituksessa olevasta linkistä suoraan kyseiseen ostolaskuun tarkastelemaan ja hyväksymään sen. (AC3)

Ostolaskujen käsittelystä voidaan näiden esimerkkien perusteella erottaa viisi konkreettista alavaihetta: laskun saapuminen järjestelmään (esimerkki 60), ilmoitus laskusta sähköpostiin (63), laskun tarkastaminen (61), laskun hyväksyminen (62, 63) ja laskun maksaminen (60, 61). *Ostolaskujen käsittelyn* käsite vaihesuhteineen on esitetty kuviossa 12.

Kirjanpidon käsitteeseen viitataan seitsemässä kertomuksessa. Huomionarvoista on, että kirjanpidon suorittamista tai kirjanpitoon liittyviä tehtäviä ei kuvailla kertomuksissa, sillä kertomusten yrityksissä kirjanpito on ulkoistettu tilitoimistolle, eivätkä kirjanpidon tehtävät siksi ole merkityksellisiä yritysten vastuhenkilöille. Kertomuksissa kirjanpidosta kerrotaankin haastatellun henkilön näkökulmasta, kuten esimerkeissä 64–66:

- 64) - Oma sekä veljeni työ tulee helpottumaan toimistolla, kun siirrymme sähköiseen kirjanpitoon ja saamme kätevästi raportteja yrityksen toiminnasta. (AC4)
- 65) Reaaliaikainen näkymä kirjanpitoon helpottaa yrityksen liiketoiminnan suunnittelua ja johtamista. - Näkee heti missä mennään ja pitkälle eteenpäin. (AC5)
- 66) ”Nyt Casen ja eFinan välille toteutetun integraation ansiosta muun muassa kaikki myyntilaskumme menevät automaattisesti kirjanpitoomme.

Kertomuksissa kirjanpito on jotain, mikä tuottaa tietoa ja raportteja (esimerkit 64 ja 65), ja jotain, minne toimitetaan tietoa ja kirjanpitoaineistoa (esimerkki 66). Koska raportit ovat peräisin kirjanpidosta, *raporttien* käsitteen ja *kirjanpidon* käsitteen välillä on *alkuperäsuhde* (ks. Nuopponen, 2020, s. 102). Esimerkissä 66 kuvataan, miten myyntilaskut menevät automaattisesti kirjanpitoon. Kun kyse on lähettämisestä, välittämisestä tai vastaanottamisesta, käsitteiden välillä on *transmissiosuhde* (ks. Nuopponen, 2020, s. 102), joten myös myyntilaskujen ja kirjanpidon käsitteiden välillä on tässä tapauksessa transmissiosuhde. Kuviossa 12 havainnollistetaan näitä käsitesuhteita.

Palkanlaskennan käsitteeseen viitataan viidessä kertomuksessa. Myös palkanlaskenta on kertomuksissa ulkoistettu toiminto, ja sitä kuvaillaan lähinnä tietojen toimittamisen ja palkanlaskentapalvelun käyttöönoton näkökulmasta, kuten esimerkeissä 67 ja 68:

- 67) Sähköinen kirjanpito ja palkkahallinto suoristavat monia prosesseja. Esimerkiksi kuljetusliikkeen ajoneuvojärjestelmästä saadaan kuljettajien tekemät tunnit suoraan Accountorin palkkajärjestelmään. Toimistolla vain tarkistetaan ja hyväksytään tunnit ennen palkanmaksua. (AC4)
- 68) [Yritys] otti marraskuussa 2017 käyttöön Accountor Easyn palkanmaksun osalta. [– –] [Yrityksen] siirtyminen Easyyn tapahtui [varatoimitusjohtajan] mukaan yllättävän vaivattomasti, vaikka matkalle mahtui yksi ylimääräistä kiirettä aiheuttanut uutinen. - Saimme yllättäen tiedon, ettei aikaisemmin käyttämäämme palkkaohjelmaa, jolla itse laskimme palkat, päivitetäisi vastaamaan tulorekisterin vaatimuksia. Aluksi kyselin, olisiko Accountorilla tarjota meille tuota samaa ohjelmaa, mutta nyt jälkikäteen voin huokaista helpotuksesta, ettei ollut. Uutinen oli silloin pommi, mutta nyt se on onni, että päätimme tuolloin ulkoistaa palkanlaskennan Accountorille. (AC3)

Esimerkissä 67 mainitaan toisesta järjestelmästä saatavat työntekijöiden tekemät työtunnit, jotka siirtyvät suoraan palkkajärjestelmään ja jotka tarkistetaan ja hyväksytään ennen palkanmaksua. Työtunnit ovat ilmiönä abstrakti, mutta tässä yhteydessä viitataan jonkinlaiseen konkreettiseen työtuntilistaan tai -raporttiin, joka siirtyy järjestelmien välillä ja joka voidaan tarkistaa ja hyväksyä. Työtuntiraportti voidaan ajatella palkanlaskennan materiaaliksi, joten siihen viittaavan käsitteen ja *palkanlaskennan* käsitteen välillä on välinesuhde (ks. kuvio 12).

Esimerkissä 68 puolestaan mainitaan palkanlaskennan yhteydessä palkkojen laskeminen. Palkka itsessään on abstrakti ilmiö, mutta kun puhutaan palkkojen laskemisesta, voidaan olettaa, että palkoilla tarkoitetaan laskemisen tuloksena saatavia konkreettisia palkkasummia, jotka voi nähdä palkkaohjelmassa. *Palkkasumman* käsitteen ja *palkanlaskennan* käsitteen välillä on siis tulossuhde. Näitä käsitesuhteita kuvataan kuviossa 12. Seuraavissa esimerkeissä 69–71 viitataan raporttien seuraamiseen:

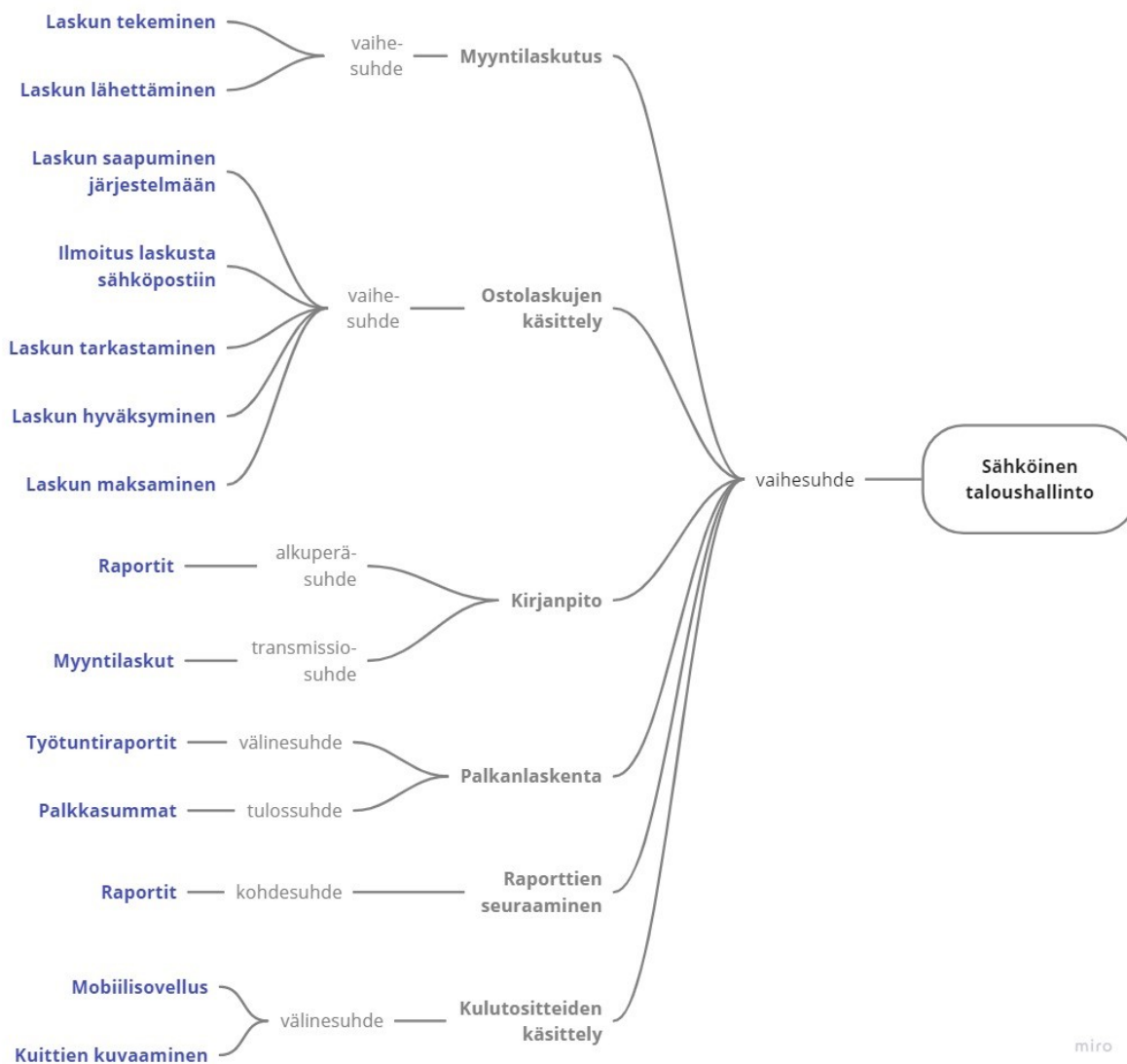
- 69) Se helpottaa myös omaa tekemistä, kun myyntivertailut ja muut raportit saavutetaan hetkessä, [toimitusjohtaja] sanoo. (AC5)

- 70) Netvisoria käyttävät useammat [yrityksen] työntekijät, joista jokainen voi hyödyntää ohjelmistosta saatavaa tietoa ja raportteja omassa työssään. (RA1)
- 71) Accountorin palvelu tarjoaa ajantasaiset raportit yrityksen taloustilanteesta. Tämä oli yksi tärkeä tekijä, miksi [toimitusjohtaja] valitsi Accountorin. (AC4)

Raporttien seuraamisen käsitteeseen viitataan kuudessa kertomuksessa. Raporttien seuraamisen kohteena ovat sananmukaisesti raportit, joten *raporttien* ja *raporttien seuraamisen* käsitteiden välillä on kohdesuhde (ks. kuvio 12). Kulutositteiden käsittelyyn viitataan puolestaan kolmessa kertomuksessa, myös esimerkeissä 72 ja 73:

- 72) Kuitit [talouspäällikkö] kuvaa mobiilisovelluksella, josta ne siirtyvät automaattisesti Procountoriin. (AC1)
- 73) [Yritys] työllistää jatkuvasti viisi työntekijää ja suuren määrän ekstraajia – ja kaikki käyttävät Administerin tarjoamaa sovellusta kululaskutukseen. Silti erillistä koulutusta ei ole tarvittu, koska se on niin helppokäyttöinen. (AD4)

Esimerkissä 72 mainitaan mobiilisovellus konkreettisenä kulutositteiden käsittelyn työvälineenä. Kulutositteiden käsittelyn menetelmänä on kuittien kuvaaminen mobiilisovelluksella. *Kuittien kuvaamisen* ja *mobiilisovelluksen* käsitteiden ja *kulutositteiden käsittelyn* käsitteen välillä on siis välinesuhde (ks. kuvio 12).



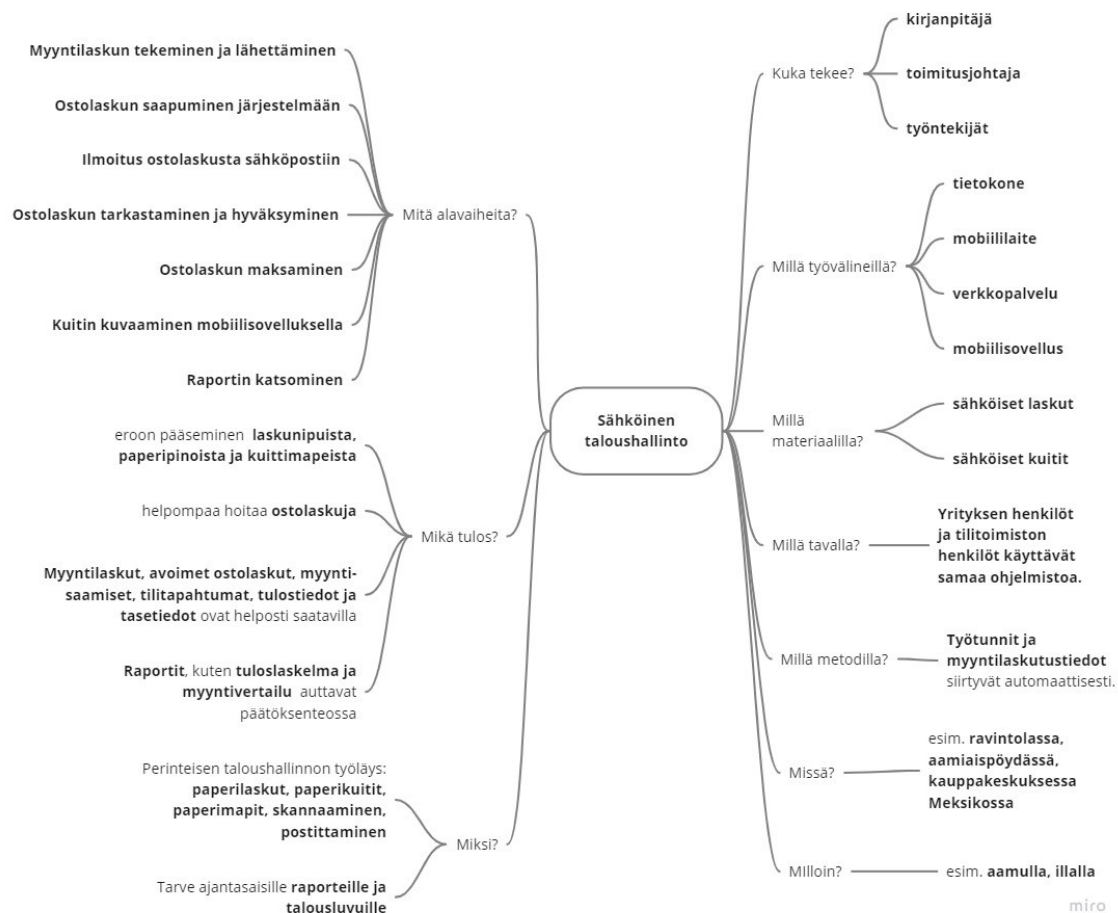
miro

Kuvio 12. Vaihesuhde.

Kuten kuvion 12 satelliittimallista ilmenee, sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmään on referenssitarinoiden kertomuksissa yhdistetty konkreettisiin asioihin viittaavat käsitteet *laskun tekeminen*, *laskun lähettäminen*, *laskun saapuminen järjestelmään*, *ilmoitus laskusta sähköpostiin*, *laskun tarkastaminen*, *laskun hyväksyminen*, *laskun maksaminen*, *raportit*, *myyntilaskut*, *työtuntiraportit*, *palkkasummat*, *mobiilisovellus* sekä *kuittien kuvaaminen*.

4.2.8 Yhteenveto käsitesuhteista

Edellä luvussa 3.2 esitettiin, että käsitteitä voidaan havainnollistaa yhdistämällä ne tutumpiin käsitteisiin ja osaksi laajempaa käsitejärjestelmää. Edellä luvuissa 4.2.1–4.2.7 esitetty analyysi osoittaa, että referenssitarinoiden kertomukset yhdistävät konkreettisia esineitä, asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavia käsitteitä sähköisen taloushallinnon käsitteeseen. Sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmä käsitesuhteineen on esitetty kokonaisuudessaan satelliittimallina liitteessä 2.



Kuvio 13. Yhteenveto kertomusten välittämästä tiedosta.

Analyyysi osoittaa myös, että referenssitarinoiden kertomukset välittävät tietoa sähköisestä taloushallinnosta. Tutkimusaineiston kertomukset välittävät tietoa siitä, kuka sähköistä taloushallintoa tekee, millä työvälineillä sitä tehdään, mitä materiaaleja,

toimintatapoja ja metodeja siinä hyödynnetään, missä ja milloin sitä tehdään, miksi sitä tehdään, mikä on sen tekemisen tulos ja mitä alavaiheita siinä on. Kuvioon 13 on koottu yhteenveto siitä, millaista konkreettisia asioita, esineitä ja konkreettista toimintaa kuvaavaa tietoa tutkimusaineiston kertomukset välittävät sähköisestä taloushallinnosta. Sähköiseen taloushallintoon kuuluvia toimintoja ovat myyntilaskujen tekeminen ja lähettäminen, ostolaskujen saapuminen järjestelmään, ilmoitus ostolaskuista sähköpostiin, ostolaskujen tarkastaminen, hyväksyminen ja maksaminen, kuittien kuvaaminen mobiilisovelluksella sekä raporttien katsominen. Sähköistä taloushallintoa tekevät kirjanpitäjä, toimitusjohtaja sekä yrityksen työntekijät käyttäen työvälineinä tietokonetta, mobiililaitteita, mobiilisovelluksia sekä verkkopalveluita. Sähköisen taloushallinnon materiaalia ovat sähköiset laskut ja sähköiset kuitit.

Sähköisessä taloushallinnossa yrityksen ja tilitoimiston henkilöt käyttävät samaa ohjelmistoa, ja työtunnit ja myyntilaskutustiedot siirtyvät automaattisesti. Sähköistä taloushallintoa voi hoitaa esimerkiksi aamulla tai illalla vaikkapa aamiaispöydässä, ravintolassa tai jopa kauppakeskuksessa Meksikossa. Syitä sähköisen taloushallinnon käyttöönottoon ovat perinteisen taloushallinnon työläys, johon liittyy paperilaskujen, paperikuittien ja paperimappien käsittelyä sekä skannaamista ja postittamista. Sähköisen taloushallinnon käyttöönoton tuloksena päästään eroon laskunipuista, paperipinoista ja kuittimapeista. Ostolaskujen hoitaminen on helpompaa, ja myyntilaskut, avoimet ostolaskut myyntisaamiset, tilitapahtumat, tulostiedot ja tasetiedot ovat helposti saatavilla. Sähköisen taloushallinnon ansiosta raportteja, kuten tuloslaskelmaa ja myyntivertailuja voi käyttää apuna päätöksenteossa.

Analyysin perusteella totean, että kertomus on monipuolinen teknisen käsitteen havainnollistamisen väline. Kertomus pystyy välittämään tekniseen käsitteeseen liittyvää tietoa yhdistämällä käsitteeseen muita käsitteitä. Erityisesti konkreettisiin asioihin viittaavat käsitteet havainnollistavat käsitteen sisältöä sekä tekevät ymmärrettäväksi käsitteeseen liittyvää käsitejärjestelmää.

4.3 Muut havainnollistamisen keinot

Tässä luvussa tarkastelen kertomuksissa esiintyviä määrittelyjä, selventäviä parafraaseja, esimerkkejä, vertaamista, metaforia ja skenaarioita. Analysoin, miten näitä aiemmassa kirjallisuudessa tunnistettuja havainnollistamisen keinoja on käytetty sähköisen taloushallinnon käsitteen havainnollistamiseen.

4.3.1 Määrittely ja parafraasit

Määrittelyn tarkoituksena on nimetä, määrittellä ja luokitella käsitteitä (ks. Kulkki-Niemi, 2010, s. 140–141). Tutkimusaineiston kertomuksissa määrittelyä on hyödynnetty vain vähän, eikä sähköisen taloushallinnon käsitettä ole määritelty missään kertomuksessa. Sähköisen kirjanpidon käsitettä, joka voidaan ajatella sähköisen taloushallinnon alakäsitteeksi, on määritelty yhdessä kertomuksessa:

74) [Yrityksen] kirjanpito on nykyään sähköinen. Se tarkoittaa sitä, että kirjanpitoon liittyvä aineisto liikkuu suoraan sähköisenä. (AD1)

Määrittelyssä on huomioitu käsitteen välinesuhde, joka yhdistää *sähköisen kirjanpidon* käsitteeseen *sähköinen kirjanpitoaineiston* käsitteen. Tämä välinesuhde on yksi niistä käsitesuhteista, jotka erottavat *sähköisen kirjanpidon* ja *perinteisen kirjanpidon* käsitteet toisistaan.

Sähköisen taloushallinnon palveluihin liittyviä yksilökäsitteitä on määritelty kahdessa kertomuksessa. Esimerkissä 75 yksilökäsite *Accountor Online* on määritelty kertomalla, mitä yleiskäsitettä se edustaa (*sähköinen kirjanpitopalvelu*) sekä kuvaamalla käsitteen koostumussuhteita (ks. Nuopponen, 2020, s. 102): sisältää ammattikirjanpitäjän sekä sähköisen taloushallinnon ohjelmiston. Esimerkissä 76 yksilökäsite *Accountor Easy* on määritelty sen yläkäsitteen (*ohjelmisto*) avulla sekä kuvaamalla sen käsitepiirteitä, jotka erottavat sen muista ohjelmistoista: pilvipohjainen, tarkoitettu pienyrityksen talouden hallintaan.

- 75) [Yrityksen] käyttämä Accountor Online on sähköinen kirjanpito palvelu, joka tarjoaa [hallituksen puheenjohtajalle] oman ammattikirjanpitäjän ja sähköisen taloushallinnon ohjelmiston. (AC2)
- 76) Accountor Easy on pilvipohjainen ohjelmisto, joka sopii erityisesti pienyrityksen talouden hallintaan, kuten myyntilaskutukseen, ostolaskujen maksamiseen sekä raporttien tarkastelemiseen ajasta ja paikasta riippumatta. (AC3)

Myös merkitystä selventäviä parafraaseja on hyödynnetty tutkimusaineiston kertomuksissa vain vähän. Parafraasin tarkoitus on selittää käsitteen merkitystä toisin sanoen, ja parafraasit saatetaan merkitä teksteissä esimerkiksi sulkujen tai lainausmerkkien väliin tai sivulauseisiin (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 383) tai käyttämällä eli-sanaa (Kulki-Nieminen, 2010, s. 136) Esimerkin 77 virkkeessä ajatusviivalla erotetun jälkimmäisen päälauseen voi tulkita parafraasiksi, joka selventää, mitä ensimmäisessä lauseessa mainitulla vanhanaikaisesti tehdyllä kirjanpidolla tarkoitetaan.

- 77) Ennen Administeria [yrityksen] kirjanpito tehtiin niin sanotusti vanhanaikaisesti – mappeja vietiin ja haettiin kirjanpito toimistoon ja sieltä pois tasaiseen tahtiin. (AD1)

Parafraasin voi ajatella muodostavat linkin aiemman ja uuden tiedon välille; tekstissä esitellään uusi käsite, joka selitetään sitten lukijalle (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 383). Parafraaseiksi voitaneen tulkita myös esimerkkien 78 ja 79 tapaukset, joissa esitellään uusi yksilökäsite *Procountor* mainitsemalla, että se on taloushallinnon ohjelmisto tai järjestelmä:

- 78) Uuden taloushallinnon ohjelmiston, Procountorin, käyttöönotto sujui mallikkaasti, ja paperimapeista päästiin eroon. (AC1)
- 79) [Hallituksen puheenjohtaja] ja tiloimisto käyttävät samaa järjestelmää, Procountoria. (AC2)

Esimerkissä 78 parafraasiksi voidaan ajatella tekstijakso ”uuden taloushallinnon ohjelmiston” ja esimerkiksi 79 ”samaa järjestelmää”. Nämä molemmat selventävät tekstijaksot voitaisiin jättää pois virkkeestä ilman, että virkkeen merkitys muuttuisi.

Suurin osa tutkimusaineiston kertomuksista ei sisällä lainkaan määrittelyjä tai parafraaseja, joten niiden merkitys käsitteiden havainnollistamisessa on tutkimusaineistossa vähäinen. Kertomuksissa hyödynnetään paljon haastateltujen puheen epäsuoraa lainausta, johon tekstien kirjoittajat olisivat voineet luontevasti lisätä määrittelyjä ja parafraaseja selventääkseen erikoisalan käsitteitä lukijoille, mutta näin ei ole kuitenkaan tehty.

4.3.2 Esimerkit

Paitsi määrittelemällä ja selittämällä, käsitteitä voi havainnollista myös *esimerkkien* avulla. Referenssitarinoiden kertomuksia voi itsessään pitää esimerkkikertomuksina, sillä ne kuvaavat, miten sähköistä taloushallintoa on hyödynnetty yhdessä esimerkkiyrityksessä. Kuitenkin tutkimusaineiston kertomukset sisältävät itsessään monenlaisia esimerkkejä, eli esimerkkejä esimerkkikertomusten sisällä. Seuraavissa katkelmissa 80, 81 ja 82 on suoraan mainittu, että niissä kyse on esimerkistä.

- 80) ”Vastaa tuli jatkuvasti tilanteita, joissa koimme, että meillä ei ollut tarkkaa ajantasaista tietoa päätösten tekemiseen. Vaikka yrityksellä sujui taloudellisesti hyvin alusta lähtien, saimme joka kerta harmaita hiuksia, kun esimerkiksi piti tarkastella, mitä talousluvut sanovat uuden työntekijän palkkaamisesta”, [Meikäläinen] selventää. (AD2)
- 81) - Yhteistyömme Accountorin kanssa on hoidettu hienosti. Kyllä meistä on pidetty huolta. Esimerkiksi [kirjanpitäjän] aloittaessa tavattiin ja hän on käynyt myös meillä tutustumassa toimintaan. (AC5)
- 82) Sähköinen kirjanpito ja palkkahallinto suoristavat monia prosesseja. Esimerkiksi kuljetusliikkeen ajoneuvojärjestelmästä saadaan kuljettajien tekemät tunnit suoraan Accountorin palkkajärjestelmään. (AC4)

Esimerkeissä 80 ja 81 käytännön tilanteen kuvaus toimii esimerkkinä jostain jatkuvasta ilmiöstä; esimerkissä 80 uuden työntekijän palkkaamiseen liittyvä ongelmatilanne kuvaa ajantasaisen tiedon puutetta, ja esimerkissä 81 ensitapaaminen ja -vierailu kuvaavat hyvin hoidettua yhteistyötä. Esimerkissä 82 puolestaan mainitaan, että kirjanpito ja palkkahallinto suoristavat monia prosesseja, ja työtuntien siirtyminen palkkajärjestelmään on mainittu esimerkkinä tällaisesta prosessista.

Seuraavassa esimerkissä 83 on puolestaan kyse havainnollistavasta esimerkikertomuksesta (ks. Satokangas, 2020, s. 124–125); kertomus Meksikossa matkailevasta toimitusjohtajasta havainnollistaa, miten laskuja on mahdollista hoitaa puhelimella myös ulkomailla.

- 83) Useimman PK-yrittäjän tapaan [toimitusjohtaja] hoitaa laskuja sekä työmatkoilla että lomillaan. Se onnistuu erinomaisesti myös puhelimella. ”Kerran Meksikossa en löytänyt millään kenttää, joten kiirehdin kaupungin keskustaan. Sieltä sitten hoidin tärkeimmät laskut hujauksessa pelkällä puhelimella kauppakeskuksen netissä”, [toimitusjohtaja] kertoo.

Yksinkertaisimmillaan esimerkin hyödyntäminen voi olla sitä, että yläkäsitteiden sijasta tai rinnalla mainitaan alakäsitteet, jotka toimivat tekstissä esimerkkeinä yläkäsitteestä (ks. Rahtu, 2013, s. 111–112). Alakäsitteitä on hyödynnetty havainnollistamisen välineenä useammassa kertomuksessa.

- 84) Palvelu kattaa kaikki taloushallinnon osa-alueet myynti-, osto-, matka- ja kululaskuista palkanlaskentaan, kirjanpitoon ja raportointiin. (AC2)
- 85) Taloushallinnon lisäksi [Yritys] onkin saanut Administerin erikoispalveluista korvaamatonta apua liiketoiminnan tulevaisuuden suunnitteluun. ”Administerilta saamme asiantuntija-apua sijoittamisessa, vapaaehtoisessa eläkesäästämisessä, työntekijöiden palkitsemisessa ja monessa muussa asiassa, jonka kanssa ennen olisimme pähkäilleet yksin. (AD4)

Esimerkissä 84 on havainnollistettu *taloushallinnon osa-alueiden* käsitettä luettelemalla kyseiset osa-alueet. Esimerkissä 85 on puolestaan havainnollistettu *Administerin erikoispalveluiden* käsitettä luettelemalla esimerkkejä erikoispalveluista. Alakäsitteitä hyödynnetään myös seuraavissa esimerkeissä:

- 86) Aiemmin taloushallinnon rutiinit olivat toimistolle sidottuja, mutta nyt tarkastukset ja hyväksynnät hoituvat missä vain, milloin vain. (AC5)
- 87) Yhtenä tärkeänä muutoksena Mäkilä näkee myös arkistoinnin: kuitit ja laskut tallentuvat automaattisesti sähköiseen arkistoon. Aikaisemmin kaikki tositteet oli skannattava ja mapitettava tarkoin. (AC3)

Myös esimerkeissä 86 ja 87 käsitteitä on havainnollistettu alakäsitteiden avulla. *Taloushallinnon rutiinien* käsitettä on havainnollistettu mainitsemalla samassa virkkeessä sen alakäsitteet eli *tarkastukset* ja *hyväksynnät*. Esimerkissä 87 yleistajuiset käsitteet *kuitit* ja *laskut* on mainittu ensin, ja seuraavassa virkkeessä niihin on rinnastettu erikoisalan käsite *tosite*, joka on niiden yläkäsite.

Edellä esitellyt esimerkit osoittavat, että kertomuksissa voidaan hyödyntää esimerkkejä monin eri tavoin sen lisäksi, että kertomus voi itsessäänkin toimia esimerkkinä. Esimerkki voi auttaa kuvaamaan jotain jatkuvaa ilmiötä, jota ei voi kokonaisuudessaan kuvata (esimerkit 80–81). Esimerkki voi myös havainnollistaa, miten jokin abstrakti käsite ilmenee konkreettisesti käytännössä (esimerkki 83). Yksinkertaisimmillaan esimerkkien hyödyntäminen voi olla alakäsitteiden mainitsemista yläkäsitteen yhteydessä (esimerkit 84–87).

4.3.3 Skenaariot

Käsitettä voi havainnollistaa myös *skenaariolla*, joka kuvaa käsitteen ilmentymistä jossain kuvitteellisessa tilanteessa (ks. Gülich, 2003, s. 244). Skenaario voi olla kuin fiktiivinen esimerkkikertomus, joka kuvaa, miten käsite ilmeni jossain kuvitteellisessa esimerkki-tilanteessa (ks. Satokangas, 2020, s. 126–128).

88) Jos laitan heille tänään jonkin kysymyksen, niin kyllä sieltä se vastauskin tänään tulee, [toimitusjohtaja] summaa. (AD1)

89) eFinasta saan reaaliaikaista taloushallintotietoa vaikka aamiaispöydässä. (AD3)

Tutkimusaineiston kertomukset sisältävät muutamia haastateltujen kertomia skenaarioita, jotka poikkeavat esimerkeistä siten, että ne ovat kuvitteellisia. Skenaario esimerkissä 88 kuvaa, mitä toimitusjohtaja odottaa tapahtuvan, jos hän lähettäisi tilitoimistolle tänään kysymyksen ilman, että hän välttämättä aikoo oikeasti tehdä niin. Esimerkin 89 haastateltu ei välttämättä oikeasti seuraa taloustietoja aamiaispöydässä mutta kertoo sen olevan mahdollista. Seuraava esimerkki 90 on tulkinnanvarainen sen suhteen,

tulisiko se tulkita skenaarioksi vai kuvaukseksi siitä, miten vastaavat tilanteet ovat aina aiemmin edenneet:

- 90) Ongelmatilanteissa [talousjohtaja] ottaa yleensä ensimmäisenä yhteyttä kirjanpitäjään. Jos kirjanpitäjä ei osaa itse vastata kysymykseen suoraan, selvittää Rantalainen talon sisällä ratkaisun tilanteeseen. [Talousjohtajan] ei tarvitse itse lähteä selvittämään asiaa, vaan kirjanpitäjä vie asiaa eteenpäin. (RA1)

Edellä esitellyt esimerkit osoittavat, että myös skenaariot voivat asettua luontevasti osaksi kertomusta. Tutkimusaineiston kertomuksissa skenaarioita on käytetty kuvaamaan toimintaa koskevia odotuksia (esimerkki 88), toimintaan liittyviä mahdollisuuksia (esimerkki 89) sekä samanlaisena toistuvaa toimintaa (esimerkki 90).

4.3.4 Vertaaminen

Käsitettä voi havainnollistaa myös *vertaamalla* sitä johonkin tutumpaan käsitteeseen (Rahtu, 2013, s. 112). Useimmissa tutkimusaineiston kertomuksissa sähköistä taloushallintoa on havainnollistettu vertaamalla sitä perinteiseen taloushallintoon. *Perinteinen taloushallinto* on todennäköisesti tutumpi käsite sille kohderyhmälle, jolle pyritään markkinoimaan sähköisen taloushallinnon palveluita.

Käsiteanalyysin näkökulmasta sähköinen taloushallinto ja perinteinen taloushallinto ovat toistensa vieruskäsitteitä, joilla on yhteinen yläkäsite, *taloushallinto* (ks. Nuopponen, 2011, s. 7). Koska vieruskäsitteillä on yhteinen yläkäsite, niillä on joitain yhteisiä käsitepiirteitä, jotka ”periytyvät” yläkäsitteeltä. Esimerkiksi kuusella ja koivulla on runko ja oksia, koska ne ovat molemmat puita, ja kaikilla puilla on runko ja oksia. Kuusi ja koivu eroavat kuitenkin toisistaan sen suhteen, että toisessa on lehtiä ja toisessa neulasia. Vieruskäsitteillä on siis aina myös toisistaan eroavia käsitepiirteitä, koska muutoin ne olisivat yksi ja sama käsite. Systemaattisen käsiteanalyysin avulla on mahdollista analysoida vieruskäsitteiden eroja toisiinsa nähden (ks. Nuopponen, 2020, s. 98–99).

Tutkimusaineiston kertomuksissa, joissa verrataan sähköistä taloushallintoa perinteiseen taloushallintoon, tuodaan samalla ilmi myös näiden kahden käsitteen välisiä eroavaisuuksia. Kertomusten perusteella sähköisen taloushallinnon ja perinteisen taloushallinnon käsitteet eroavat toisistaan ainakin välinesuhteen, tekopaikkasuhteen, tulossuhteen ja vaihesuhteen osalta. Seuraavaksi tarkastelen lähemmin, miten kertomuksissa tuodaan esiin näitä eroavaisuuksia ja miten niissä vertaillaan sähköisen taloushallinnon ja perinteisen taloushallinnon käsitteitä. Perinteisen taloushallinnon käsitesuhteita on kuvattu lisäksi taulukossa liitteessä 1. Taulukossa kuvataan myös, missä tutkimusaineiston kertomuksissa viitataan kuhunkin käsitteeseen.

Kertomuksissa vertaillaan ensinnäkin sitä, millaisilla työkaluilla ja metodeilla sähköistä kirjanpitoa tehdään verrattuna perinteiseen taloushallintoon. Seuraavissa esimerkeissä 91 ja 92 vertailu tehdään kertomalla ensin, miten asiat tehtiin aiemmin, kun käytettiin perinteistä taloushallintoa. Esimerkissä 93 puolestaan tehdään toisin päin kertomalla ensin, miten asiat sujuvat sähköisessä taloushallinnossa.

- 91) [Yrityksen] toimipisteiden takahuoneista et löydä huojuvia paperipinoja tai kymmeniä kuittimappeja. Sähköisen taloushallinnon ansiosta kaikki kirjanpitoaineisto kulkee suoraan verkossa. (AD1)
- 92) Ennen Administeria [yrityksen] kirjanpito tehtiin niin sanotusti vanhanaikaisesti – mappeja vietiin ja haettiin kirjanpitoimistoon ja sieltä pois tasaiseen tahtiin. – Meille sitten käytiin kertomassa, että tämän voisi hoitaa vähän fiksumminkin. Se kuulosti hyvältä ja päätimme lähteä kokeilemaan. Sillä tiellä ollaan, [toimitusjohtaja] sanoo. [Yrityksen] kirjanpito on nykyään sähköinen. Se tarkoittaa sitä, että kirjanpitoon liittyvä aineisto liikkuu suoraan sähköisenä. (AD1)
- 93) - Varausjärjestelmän ja Procountorin väliin on rakennettu erillinen rajapinta, jolloin laskutustiedot siirtyvät palvelussa automaattisesti ja meidän tarvitsee vain käydä hyväksymässä laskut. Ennen tulostimme varauslistat joista tiedot laskuille vietiin käsin, [toimitusjohtaja] kertoo. (AC5)

Perinteisessä taloushallinnossa työkaluna ei ole ohjelmisto vaan paperimapit, joihin viitataan viidessä tutkimusaineiston kertomuksessa. Perinteisen taloushallinnon materiaalia ei ole sähköinen kirjanpitoaineisto vaan paperinen kirjanpitoaineisto, johon viitataan seitsemässä kertomuksessa. Siinä missä sähköisen taloushallinnon metodeja ovat järjestelmän yhteiskäyttö ja automaattinen tiedonsiirto, perinteisen taloushallinnon metodeja

ovat mappien kuljettaminen yrityksen ja tilitoimiston välillä sekä manuaalinen työ tietojen siirtämiseksi. Perinteisen taloushallinnon aiheuttamaan manuaaliseen työhön viitataan viidessä kertomuksessa.

Vaihesuhteista ja taloushallinnon alavaiheista nostetaan kertomuksissa esiin erityisesti ostolaskujen käsittely. Perinteiseen taloushallintoon liittyvään paperilaskujen käsittelyyn viitataan kolmessa kertomuksessa, ja laajimmin ostolaskujen käsittelyn eroja vertaillaan esimerkissä 94. Vertailu nykyisen sähköisen taloushallinnon ja aiemman perinteisen taloushallinnon välillä käy ilmi ajallisista ilmauksista ”ennen tätä muutosta”, ”tällä hetkellä”, ”aikaisemmin” ja ”nyt”.

- 94) Ennen tätä muutosta kaikki ostolaskumme saapuivat postin kantamana ja jokainen lasku kirjattiin käsin Excel-tiedostoon, laskut numeroitiin ja vielä skannattiin varalta, jos jotain lukua tarvitsi myöhemmin tarkistaa, kertoo varatoimitusjohtaja [– –]. - Se oli niin manuaalista työtä kuin manuaalinen vain voi olla. Jos olin viikon lomalla, oli työpöydällä iso nippu odottamassa käsiteltäviä laskuja ja se tuntui lähes katastrofaaliselta. Työtä hankaloitti se, että sähköistä laskutusta käyttävien kumppanien ja toimijoiden laskut lähetettiin ensin skannauskeskukseen ja saapuivat viiveellä vaikkapa viikon päästä meidän käsittelyymme. - Tällä hetkellä käsiteltävien laskujen määräkin tuntuu pienemmältä. Aikaisemmin vastaavan laskunipun läpikäymiseen, taulukointiin ja skannaamiseen kului tunti – nyt saman määrän tarkistaa viidessä minuutissa ja kaikkien laskujen kopiot säilyvät tallessa, [varatoimitusjohtaja] toteaa. [– –] - Arki on huomattavasti huolettomampaa. Saan sähköpostiin ilmoituksen tarkastusta odottavasta ostolaskusta, ja pääsen ilmoituksessa olevasta linkistä suoraan kyseiseen ostolaskuun tarkastelemaan ja hyväksymään sen. (AC3)

Esimerkissä 94 kuvataan yksityiskohtaisesti ostolaskujen käsittelyn vaihteita sekä perinteisen että sähköisen taloushallinnon osalta. Esimerkistä ilmenee, että prosessit eroavat huomattavasti toisistaan. Eroja vertaillaan paitsi prosessin vaiheiden osalta myös sen osalta, miltä prosessin hoitaminen on kertojasta tuntunut: lähes katastrofaalinen kokemus on vaihtunut huolettomaan arkeen.

Esimerkissä 94 viitataan myös siihen, että perinteinen taloushallinto vaati työskentelyä toimistolla. Samaa kuvataan myös seuraavassa esimerkissä:

- 95) Aiemmin taloushallinnon rutiinit olivat toimistolle sidottuja, mutta nyt tarkastukset ja hyväksynyt hoituvat missä vain, milloin vain. (AC5)

Toimiston käsitteen ja perinteisen taloushallinnon käsitteen välillä on tekopaikkasuhte. Sähköisen ja perinteisen taloushallinnon käsitteet eroavat toisistaan siis myös tekopaikkasuhteen osalta.

Sähköiseen taloushallintoon on kertomuksissa yhdistetty parantunut mahdollisuus tiedon hyödyntämiseen päätöksenteossa, mitä käsiteltiin tarkemmin edellä luvussa 4.2.6. Seuraavassa esimerkissä tiedon hyödyntämistä on havainnollistettu vertaamalla sitä perinteisen taloushallinnon tuloksena olleeseen tilanteeseen, jossa ajantasaista tietoa ei ole ollut saatavilla:

- 96) Ennen olimme asiakkaana perinteisessä paperitilitoimistossa, josta tieto saapui aina kuukauden viiveellä. Päätöksenteon pohjana eivät siis olleet reaaliaikaiset tiedot. Lisäksi tiedoista piti itse muokata omia raportteja, mikä vei huomattavasti sihteerin aikaa. Sihteeri joutui myös laatimaan manuaalisesti maksumuistutukset ja pitämään myyntisaatavista erillistä kirjanpitoa." "Nyt Casen ja eFinan välille toteutetun integraation ansiosta muun muassa kaikki myyntilaskumme menevät automaattisesti kirjanpitoomme. eFinasta saan reaaliaikaista taloushallintotietoa vaikka aamiaispöydässä. Kaikki tieto on ajantasaista ja oikea-aikaisten päätösten tekeminen on helpompaa. Napin painalluksella näen avoimet ostolaskut, myyntisaamiset, tilitapahtumat, tulos- ja tasetiedot. (AD3)

Edellä luvussa 4.2.6 esitettiin, että sähköisen taloushallinnon ja *tiedon hyödyntämisen* käsitteiden välillä on tulossuhde. Vastaavasti perinteisen taloushallinnon käsitteeseen voi tulossuhteella yhdistää *ajantasaisen tiedon puuttumisen* käsitteen (ks. liite 1).

Tutkimusaineiston kertomuksissa hyödynnetään monipuolisesti vertaamista havainnollistamisen välineenä, kuten edellä esitetyt esimerkit osoittavat. Vertaaminen on toteutettu viittaamalla kerronnassa sellaisiin käsitesuhteisiin, joiden osalta sähköisen taloushallinnon käsite poikkeaa sen vieruskäsitteestä eli perinteisen taloushallinnon käsitteestä, joka on todennäköisesti tutumpi käsite referenssitarinoiden kohderyhmälle.

4.3.5 Metaforat

Metaforan avulla on mahdollista rinnastaa vieras tai abstrakti käsite tuttuun tai konkreettiseen käsitteeseen ja tehdä siitä sillä tavoin ymmärrettävä (Calsamiglia & van Dijk, 2004, s. 378). Tutkimusaineiston kertomukset sisältävät paljon metaforia, mutta niiden tehtävä ei vaikuta olevan erikoisalan käsitteiden havainnollistaminen. Sen sijaan ne kuvaavat monipuolisesti haastateltujen ihmisten henkilökohtaista tunnekokemuksia ja asenteita, jotka myös ovat hyvin abstrakteja käsitteitä.

- 97) Vaikka yrityksellä sujui taloudellisesti hyvin alusta lähtien, saimme joka kerta harmaita hiuksia, kun esimerkiksi piti tarkastella, mitä talousluvut sanovat uuden työntekijän palkkaamisesta”, [toimitusjohtaja] selventää. (AD2)
- 98) Jos olin viikon lomalla, oli työpöydällä iso nippu odottamassa käsiteltäviä lasukuja ja se tuntui lähes katastrofaaliselta. (AC3)
- 99) Uutinen oli silloin pommi, mutta nyt se on onni, että päätimme tuolloin ulkoistaa palkanlaskennan Accountorille. - Palkanmaksu sujuu tällä hetkellä kuin unelma: (AC3)

Edellä olevissa esimerkeissä metaforat kuvaavat kertojien tunteita liittyen taloushallinnon hoitamiseen ennen sähköisen taloushallinnon käyttöönottoa. ”Saimme joka kerta harmaita hiuksia”, ”tuntui lähes katastrofaaliselta” ja ”uutinen oli silloin pommi” ovat voimakkaita ilmauksia, jotka välittävät tehokkaasti kuvaa kertojien negatiivisista tunnekokemuksista. Heikkisen (2020, s. 85) mukaan metaforat ovat käyttökelpoisia vuorovaikutuksessa, jossa halutaan arvottaa asioita tai suostutella lukijoita. Referenssitarina on epäilemättä vuorovaikutusta, jossa halutaan arvottaa toimintatapoja ja valintoja ja suostutella potentiaalisia asiakkaita. Esimerkkien 100–102 metaforat kuvaavat, miten haastatellut suhtautuvat perinteiseen taloushallintoon:

- 100) ”Parhaiten oikeastaan muutosta kuvaa se, että entinen tapamme pyörittää taloushallintoa tuntuu nyt etäiseltä ja työläältä. (AD2)
- 101) Eikä papereiden pyörytys toiminut enää senkään vuoksi, että [Yritys] alkoi saada isoja sopimusasiakkaita, joille sähköiset talouspalvelut ovat jo ihan normi arkea. (AC2)
- 102) ”Minulle lankesi kuittirumba, eikä sellainen pikkutarkkuus ollut myynnin ja markkinoinnin tekijänä luonteelleni sopivaa. (AD4)

Metaforassa ”tapamme pyörittää taloushallintoa” taloushallinto on rinnastettu johonkin, mikä vaatii työtä, ”pyöritystä”. ”Papereiden pyöritys” herättää mielikuvan papereiden käsittelyn vaivalloisuudesta ja ehkä myös hyödyttömästä vaivannäöstä. ”Minulle lankesi kuittirumba” puolestaan herättää mielikuvan, että kuitteja on paljon ja niiden käsittely on epämiellyttävää. Seuraavat esimerkit kuvaavat puolestaan haastateltavien suhtautumista sähköiseen taloushallintoon siirtymiseen:

- 103) [Toimitusjohtaja] myöntää, että taloushallinnossa kynnyksen hypätä paperista Internetin pilvipalveluun oli korkealla. Vuoden käyttökokemuksella hän on kuitenkin sitä mieltä, että muutos olisi kannattanut tehdä jo paljon aikaisemmin. (RA2)
- 104) Toimistonhoidon kannalta ero aiempaan tilanteeseen on kuin olisi hypännyt Tipparellun ratista Porschen rattiin”, [toimitusjohtaja] jatkaa. (AD3)

Esimerkissä 103 mainitaan ”hyppääminen” paperista Internetin pilvipalveluun. Hyppäämiseen liittyy erilaisia mielikuvia kuin vaikkapa astumiseen; hyppäämään joutuu silloin, kun kaksi pistettä eivät ole ihan lähekkäin vaan kauempana toisistaan. Myös esimerkin 104 ”kuin olisi hypännyt Tipparellun ratista Porschen rattiin” kuvaa muutoksen suuruutta perinteisen taloushallinnon ja sähköisen taloushallinnon välillä. Kyseinen humoristinen autometafora paitsi elävöittää kielenkäyttöä myös konkretisoi muutoksen suuruutta (ks. Heikkinen, 2020, s. 84) vertaamalla perinteistä taloushallintoa vanhaan ja vaatimattomaan autoon ja sähköistä taloushallintoa kalliiseen laatuautoon.

Edellä kuvatut esimerkit osoittavat, että metaforat ovat luonteva osa kertomuksia – myös referenssitarinoiden kertomuksia. Niiden avulla on mahdollista havainnollistaa kertojien tunnekokemusta ja asenteita liittyen lähtötilanteeseen ja nykytilanteeseen sekä tuotteisiin ja palveluihin ja niiden käyttöönottoon.

4.3.6 Yhteenveto muista havainnollistamiskeinoista

Aiemmissa tutkimuksissa on tunnistettu, että käsitteiden havainnollistamisessa voidaan hyödyntää käsitteen määrittelyä, selventäviä parafraaseja, esimerkkejä, vertaamista, metaforia ja skenaarioita (ks. luku 3.2.3). Edellä luvuissa 4.3.1–4.3.5 kuvatut esimerkit

osoittavat, että kertomus voi sisältää kaikkia edellä mainittuja havainnollistamisen keinoja, ja niitä voidaan käyttää teknisten käsitteiden selventämisessä ja havainnollistamisessa.

Vaikka määrittelyä ja parafrasaa on hyödynnetty tutkimusaineiston kertomuksissa vain vähän, niiden hyödyntäminen on kuitenkin mahdollista ja jopa suotavaa, sillä myös kertomuksissa asioita on tarpeen määritellä ja taustoittaa, jotta lukijalla on riittävä ymmärrys kertomuksen aiheesta (ks. Virtanen, 2020b, s. 100). Referenssitarinoiden kohdalla olisi syytä pohtia, mitkä käsitteet kohderyhmä tuntee entuudestaan ja mitkä käsitteet vaativat tarkempaa määrittelyä tai selittämistä. Kertomuksessa käsitteitä ei tarvitse määritellä tieteellisesti tai objektiivisesti, vaan käsitteistä voidaan tuoda esiin ne piirteet, jotka ovat kertomuksen kokijan ja kohderyhmän näkökulmasta olennaisia; jos selittämisessä mennään yleiselle tasolle ja luovutaan kertomuksen kokijan näkökulmasta, kyse ei ole enää varsinaisesta kertomuksesta (ks. Virtanen, 2020b, s. 91–94).

Analyysi osoittaa, että erilaiset esimerkit ja skenaariot asettuvat luontevasti osaksi kertomuksia. Tutkimusaineiston kertomuksissa esimerkkejä on käytetty runsaasti ja monipuolisesti. Yksinkertaisimmillaan esimerkin hyödyntäminen näyttäytyy siten, että abstraktin erikoisalan käsitteen rinnalla mainitaan sen konkreettisempia alakäsitteitä, jotka toimivat esimerkkeinä käsitteestä. Kertomuksissa on kuvattu myös esimerkkejä, jotka auttavat havainnollistamaan jotain jatkuvaa tai abstraktia ilmiötä kuvaamalla sen ilmenemistä jossain tietyssä hetkessä. Tutkimusaineiston kertomuksissa on hyödynnetty myös skenaarioita; skenaarioita on käytetty esimerkinomaisesti havainnollistamaan toimintaa koskevia odotuksia, toimintaan liittyviä mahdollisuuksia sekä samanlaisena toistuvaa toimintaa.

Edellä listatuista havainnollistamisen keinoista tutkimusaineiston kertomuksissa on hyödynnetty eniten vertaamista ja metaforia. Sähköisen taloushallinnon käsitettä on havainnollistettu vertaamalla sitä vieruskäsitteeseensä eli perinteisen taloushallinnon käsitteeseen, joka on todennäköisesti tutumpi käsite kertomusten kohderyhmälle. Vertaaminen

on toteutettu viittaamalla kerronnassa sellaisiin käsitepiirteisiin, joiden osalta sähköisen ja perinteisen taloushallinnon käsitteet eroavat toisistaan. Metaforia on kertomuksissa käytetty runsaasti, ja niiden avulla on havainnollistettu haastateltujen henkilöiden tunnekokemuksia ja asenteita sähköistä taloushallintoa sekä perinteistä taloushallintoa kohtaan. Metaforien avulla on havainnollistettu myös henkilöiden kokemaa eroa perinteisen ja sähköisen taloushallinnon välillä.

Analyysin perusteella totean, että kertomus voi havainnollistaa teknisiä käsitteitä hyödyntämällä määrittelyä, selventäviä parafraaseja, esimerkkejä, vertaamista, metaforia ja skenaarioita. Näistä varsinkin vertaamista, metaforia ja esimerkkejä on hyödynnetty monipuolisesti tutkimusaineiston kertomuksissa.

5 Loppupäätelmät

Tutkielman tavoitteena oli selvittää, millaisilla keinoilla kertomus voi havainnollistaa teknisiä käsitteitä. Tutkimus kohdistui taloushallintopalveluita tarjoavien yritysten referenssitarinoinhin, joiden keskeisenä käsitteenä on sähköinen taloushallinto. Tutkimuksen aineistona oli 11 referenssitarinaa. Tutkimuksessa selvitettiin, millaisilla keinoilla referenssitarinoiden kertomukset havainnollistavat sähköisen taloushallinnon käsitettä. Käsitteen havainnollistaminen määriteltiin käsitteen sisällön sekä käsitteeseen liittyvän laajemman käsitejärjestelmän kuvaamiseksi. Aiemman tutkimuksen perusteella huomio kiinnitettiin ensinnäkin siihen, miten kertomuksissa yhdistetään konkreettisia esineitä ja asioita ja konkreettista toimintaa kuvaavia käsitteitä sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmään. Toiseksi tarkasteltiin, miten kertomuksissa hyödynnetään muita aiemmassa tutkimuksessa tunnistettuja kielellisiä havainnollistamisen keinoja: määrittelyä, selventäviä parafraaseja, esimerkkejä, skenaarioita, vertaamista ja metaforia.

Tutkimusmenetelmänä käytin systemaattista käsiteanalyysia (Nuopponen, 2011; 2020), jonka avulla tutkin, mitä konkreettisiin esineisiin ja asioihin ja konkreettiseen toimintaan viittaavia käsitteitä kertomukset yhdistävät sähköisen taloushallinnon käsitteeseen ja millaisten käsitesuhteiden välityksellä käsitteet ovat yhteydessä toisiinsa. Visualisoin käsitteet ja käsitesuhteet satelliittimalliksi, joka on esitetty liitteessä 2. Systemaattinen käsiteanalyysi osoitti, että tutkimusaineiston kertomukset havainnollistivat sähköisen taloushallinnon käsitettä yhdistämällä siihen konkreettisia ja abstrakteja käsitteitä. Erityisesti konkreettisiin asioihin ja esineisiin sekä konkreettiseen toimintaan viittaavat käsitteet havainnollistivat käsitettä tekemällä ymmärrettäväksi siihen liittyvää käsitejärjestelmää. Erilaisia käsitesuhteita kuvaamalla kertomukset välittivät tietoa siitä, kuka sähköistä taloushallintoa tekee, millä työvälineillä sitä tehdään, mitä materiaaleja, toimintatapoja ja metodeja siinä hyödynnetään, missä ja milloin sitä tehdään, miksi sitä tehdään, mikä

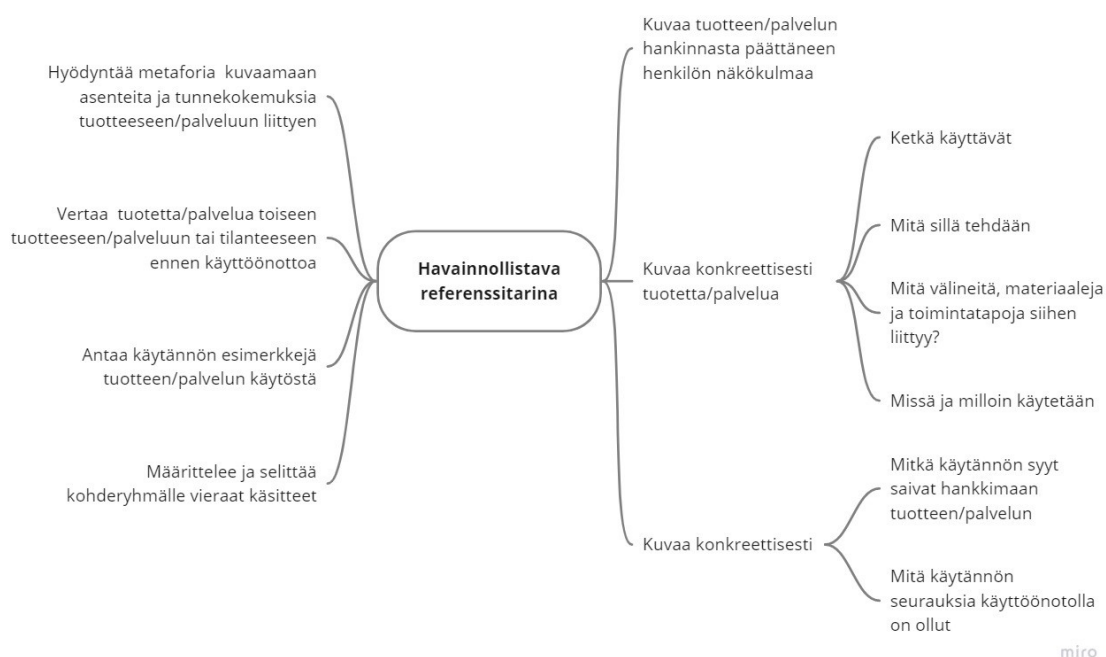
on sen tekemisen tulos ja mitä alavaiheita siinä on. Lisäksi kertomuksissa kuvattiin, millä konkreettisilla tavoilla sähköinen taloushallinto eroaa perinteisestä taloushallinnosta.

Käsitteiden ja käsitesuhteiden lisäksi tarkasteltiin, miten kertomuksissa hyödynnetään muita kielellisiä havainnollistamisen keinoja. Tätä kysymystä lähestyttiin tunnistamalla kertomusten teksteistä käsitteiden määrittelyt, selventävät parafrasiset, esimerkit, vertaamiset, metaforat ja skenaariot sekä analysoimalla, miten niitä on hyödynnetty havainnollistamisessa. Analyysi osoitti, että tutkimusaineiston kertomuksissa on hyödynnetty kaikkia edellä mainittuja havainnollistamisen keinoja, ja varsinkin vertaamista, metaforia ja esimerkkejä on hyödynnetty monipuolisesti. Sähköisen taloushallinnon käsitettä on havainnollistettu vertaamalla sitä vieruskäsitteeseensä eli perinteisen taloushallinnon käsitteeseen. Metaforien avulla on puolestaan havainnollistettu tunnekokemuksia ja asenteita sähköistä taloushallintoa ja perinteistä taloushallintoa kohtaan.

Monet yritykset kohtaavat haasteita yrittäessään markkinoida tuotteita tai palveluita, joihin liittyy teknistä käsitteistöä. Tutkimuksen tulokset antavat viitteitä siitä, millaisen referenssitarinan avulla on mahdollista havainnollistaa teknistä tuotetta tai palvelua. Havainnollistavan referenssitarinan tulisi ensinnäkin kuvata tuotetta tai palvelua sen hankinnasta päättäneen henkilön näkökulmasta; näin referenssitarina kuvaa todennäköisesti niitä seikkoja, jotka ovat olennaisia potentiaalisten asiakkaiden päätöksenteon näkökulmasta. Referenssitarinassa tuotetta tai palvelua voidaan havainnollistaa kuvaamalla konkreettisesti, ketkä tuotetta tai palvelua käyttävät, mitä sillä tehdään, mitä välineitä, materiaaleja tai toimintatapoja sen käyttöön liittyy, missä ja milloin sitä käytetään, mitkä käytännön syyt saivat ottamaan sen käyttöön ja mitä käytännön seurauksia käyttöönotolla on ollut.

Lisäksi havainnollistavassa referenssitarinassa voidaan määritellä tai selittää vieraita käsitteitä, kertoa käytännön esimerkkejä tuotteen tai palvelun käytöstä sekä verrata tuotetta tai palvelua toiseen tuotteeseen tai palveluun tai tilanteeseen ennen tuotteen

tai palvelun käyttöönottoa. Referenssitarinassa voidaan hyödyntää metaforia kuvaamaan asenteita ja tunnekokemuksia liittyen tuotteeseen tai palveluun, sen käyttöönottoon tai lähtötilanteeseen. Edellä esitetyt havainnollistavan referenssitarinan ominaispiirteet on koottu kuvioon 14.



Kuvio 14. Havainnollistavan referenssitarinan ominaispiirteet.

Kuvio 14 kuvaa tähän tutkimukseen perustuvaa näkemystäni siitä, millainen on teknistä tuotetta tai palvelua havainnollistava referenssitarina. Referenssitarinoiden kirjoittajat saattaisivat kuitenkin hyötyä myös referenssitarinan kirjoittamista koskevista ohjeista. Tutkimuksen perusteella laatimani ohjeet tuotetta tai palvelua havainnollistavan referenssitarinan kirjoittamiseen on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Ohjeita havainnollistavan referenssitarinan kirjoittamiseen.

1	Haastattele henkilöä tai henkilöitä, jotka itse käyttävät tuotetta/palvelua ja jotka ovat tehneet päätöksen sen hankkimisesta. Nämä henkilöt osaavat todennäköisesti kuvailla konkreettisesti tuotteen/palvelun käyttöä sekä kertoa konkreettisia perusteita tuotteen/palvelun hankinnalle.
2	Kysy haastatelluilta, mitä he tekevät tuotteella/palvelulla ja miten he käyttävät sitä. Pyydä konkreettisia esimerkkejä käyttötilanteista. Kysy myös, miten he tekivät samat asiat ennen tuotteen/palvelun käyttöönottoa, sillä vertaaminen toiseen tuotteeseen/palveluun tai lähtötilanteeseen voi havainnollistaa tuotetta/palvelua. Jos tuotteella/palvelulla on yrityksessä myös muita käyttäjiä, kysy tuotteen/palvelun käytöstä myös näiden käyttäjien osalta.
3	Kysy haastatelluilta, mitkä konkreettiset asiat saivat heidät huomaamaan, että he tarvitsevat tuotetta/palvelua. Kysy myös, mitä konkreettisia vaikutuksia tuotteen/palvelun käyttöönotolla on ollut. Pyydä esimerkkejä.
4	Kuuntele haastateltavaa tarkasti ja kiinnitä huomiota siihen, mitkä asiat hänelle ovat olennaisia ja tärkeitä. Nämä asiat saattavat poiketa siitä, mikä on sinun ja yrityksesi näkökulmasta tärkeää mutta saattavat olla tärkeitä potentiaalisten asiakkaiden näkökulmasta.
5	Jos haastateltu käyttää puheessaan vieraita termejä, pyydä häntä selventämään, mitä hän tarkoittaa niillä.
6	Kirjoita haastattelun pohjalta kertomus, joka kuvaa käyttöönottoa edeltävän tilanteen haasteita, käyttöönottoon liittyvää päätöksentekoa, käyttöönoton sujumista sekä tilannetta käyttöönoton jälkeen: miten tuotetta/palvelua käytetään, mitä konkreettisia vaikutuksia sen käyttöönotolla on ollut aiempaan verrattuna ja miten sen käyttöönotto on ratkaissut aiemmat haasteet.
7	Hyödynnä kertomuksessa haastattelun käyttämää kieltä ja sisällytä kertomukseen myös haastattelun käyttämiä kielikuvia ja metaforia, vaikka ne eivät vastaisi yrityksesi tyyliä. Metaforat voivat havainnollistaa haastattelun asenteita ja tunnekokemuksia tuotteeseen/palveluun sekä lähtötilanteeseen liittyen.
8	Huomioi referenssitarinan kohderyhmä ja määrittele tai selvennä kirjoittamassasi tekstissä ne käsitteet, jotka todennäköisesti ovat vieraita kohderyhmälle.

Teknisen viestinnän tutkimuskentällä tarinankerronta ja kertomukset ovat vasta hiljattain nousseet laajemman kiinnostuksen kohteeksi. Tuoreessa artikkelissaan Vealey ja Gerding (2021) kirjoittavat, että teknisen viestinnän alalla on tarve ymmärtää syvällisemmin, mitä kertomukset ovat, mitä niillä voidaan tehdä ja mitä ne voivat tarjota teknisen viestinnän alalle. Seuraavassa pohdin näitä kysymyksiä tämän tutkimuksen valossa.

Tarkastelen ensin kysymystä siitä, mitä kertomukset ovat. Tässä tutkimuksessa kertomus määriteltiin yksilön kokemusta välittäväksi, ajallisesti jäsentyväksi kommunikaatioksi, joka koskee tiettyä tapahtumaa tai tapahtumasarjaa ja on tuotettu tietyn vuorovaikutustilanteen tarpeisiin (ks. Virtanen, 2020b, s. 81). Referenssitarinoiden kertomukset täyttivät tämän määritelmän luukuun ottamatta sitä, että niiden kerronta ei useinkaan kohdistunut tiettyyn ainutkertaiseen tapahtumaan, sillä kertomuksissa kuvattiin enimmäkseen jokapäiväistä tai usein toistuvaa toimintaa. Kertomusten näkökulma pysyi kuitenkin haastateltujen henkilöiden näkökulmassa, mikä on havainnollisuuden kannalta tärkeää, sillä ihmisen näkökulmaa kuvaava teksti on yleensä konkreettista ja havainnollista lukijalle (ks. Kulkki-Nieminen, 2010, s. 139).

Toiseksi tarkastelen kysymystä siitä, mitä kertomuksilla voidaan tehdä. Referenssitarinoiden tutkimuksessa on aiemmin tunnistettu, että referenssitarinat ovat tärkeä keino monimutkaisten ja abstraktien tuotteiden ja palveluiden konkretisoimisessa, sillä ne tarjoavat tosielämän esimerkkejä tuotteen tai palvelun käytöstä (Jalkala & Salminen, 2010, s. 979). Tämän tutkimuksen tulokset tukevat tätä näkökulmaa, sillä tutkimusaineiston referenssitarinat pystyivät havainnollistamaan paitsi sähköisen taloushallinnon käyttöä, myös sen käyttöönoton syitä ja konkreettisia seurauksia asiakasyrityksen toiminnalle. Metaforien avulla kertomukset pystyivät havainnollistamaan myös tunnekokemuksia ja asenteita sähköistä taloushallintoa kohtaan.

Kolmantena tarkastelen kysymystä siitä, mitä kertomukset voivat tarjota teknisen viestinnän alalle. Tässä tutkimuksessa käytin systemaattista käsiteanalyysia ja Nuopposen (2011, s. 11) kehittämää käsitesuhdemallia jäsentämään ja erittelemään referenssitarinoiden kertomusten välittämää tietoa sähköisen taloushallinnon käsitteestä. Kertomusten pohjalta laatimani sähköisen taloushallinnon käsitesuhdemalli (ks. liite 2) visualisoi sitä, miten paljon ja miten monipuolista tietoa sähköisestä taloushallinnosta referenssitarinoiden kertomukset pystyivät välittämään. Referenssitarinoiden tieto ei ole

asiantuntijoiden tuottamaa vaan palvelun käyttäjien kokemusta kuvaavien kertomusten kautta välittyvää kokemusperäistä tietoa.

Brock Carlson ja Caretta (2021) esittivät omassa tutkimuksessaan, että kertomusten kautta välittyvä kokemusperäinen tieto pitäisi tunnistaa ja ottaa huomioon teknisessä viestinnässä nykyistä paremmin. Tutkielmani osoittaa, että systemaattista käsiteanalyysiä voi hyödyntää apuvälineenä referenssitarinoiden kertomusten sisältämän tiedon tunnistamisessa ja jäsentämisessä. Tulevissa tutkimuksissa voitaisiin selvittää, soveltuuko systemaattinen käsiteanalyysi tiedon tunnistamisen ja jäsentämisen välineeksi myös muiden kertomusten kohdalla, ja miten kertomusten välittämää tietoa voitaisiin nykyistä enemmän hyödyntää teknisessä viestinnässä.

Lähteet

- Aarikka-Stenroos, L. & H. S. Makkonen (2014). Industrial buyers' use of references, word-of-mouth and reputation in complex buying situation. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 29(4), 344–352.
- Accountor (2022). Sähköisen taloushallinnon edut. Noudettu 27.3.2022 osoitteesta <https://www.accountor.com/fi/finland/palvelu/taloushallinto>
- Aristoteles (1998). *Runousoppi*. Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Brock Carlson, E. & M. A. Caretta (2021). Legitimizing Situated Knowledge in Rural Communities Through Storytelling Around Gas Pipelines and Environmental Risk. *Technical Communication* 68(4), 40–55.
- Calsamiglia, H. & T. A. van Dijk (2004). Popularization discourse and knowledge about the genome. *Discourse & Society* 15(4), 369–389.
- Dahlstrom, M. & R. Ritland (2012). The Problem of Communicating Beyond Human Scale. Conference paper. Noudettu 6.1.2022 osoitteesta <https://www.researchgate.net/publication/326965280>
- Dahlstrom, M. (2014). Using narratives and storytelling to communicate science with nonexpert audiences. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 111(4), 13614–13620.
- Dahlstrom, M. (2021). The narrative truth about scientific misinformation. *Proceedings of the National Academy of Sciences* 118(15), 1–8.
- Fludernik, M. (1996). *Towards a 'Natural' Narratology*. Routledge. E-kirjaversio on julkaissut Taylor & Francis e-Library vuonna 2005. Noudettu 2.1.2022 osoitteesta <https://ereader.perlego.com/1/book/1699077/0>
- Fludernik, M. (2010). Luonnollinen narratologia ja kognitiiviset parametrit (suomennos artikkelista "Natural Narratology and Cognitive Parameters"). Teoksessa M. Hatavara, M. Lehtimäki & P. Tammi (toim.), *Luonnolliset ja luonnottomat kertomukset – jälkiklassisen narratologian suuntia* (s. 17–43). Gaudeamus.

- Gülich, E. (2003). Conversational techniques used in transferring knowledge between medical experts and non-experts. *Discourse Studies* 5(2), 235–263.
- Harju, S. & M. Mäkelä (2020). Kohti kritiikin kestäväää yritystarinankerrontaa. Teoksessa T. Rantanen (toim.), *Kertomuksen vaarat – kriittisiä ääniä tarinataloudessa*. Vastapaino.
- Heikkinen, V. (2020). *Tekstianalyysi: miksi kielellisillä valinnoilla on merkitystä?* Gaudeamus.
- Herman, D. (2009). *Basic Elements of Narrative*. John Wiley & Sons, Incorporated.
- Hiidenmaa, P. (2020). Trendinä tarinallinen tietokirja. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 23–50). Gaudeamus.
- Hollsten, A. (2020). Kokemuksen asiantuntijat kertovat – surukertomusten keinoista ja tehtävistä tietokirjoissa. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 187–211). Gaudeamus.
- Hyvärinen, M. (2010). Eletty kertomus ja luonnollinen narratologia. Teoksessa M. Hatavara, M. Lehtimäki & P. Tammi (toim.), *Luonnolliset ja luonnottomat kertomukset – jälkiklassisen narratologian suuntia* (s. 131–186). Gaudeamus.
- Hägg, S. (2009). Kerronta ja historia: venäläisestä formalismista diakroniseen narratologiaan. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki & L. Steinby (toim.), *Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen* (s. 28–49). Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Jalkala, A. & R. T. Salminen (2010). Practices and functions of customer reference marketing — Leveraging customer references as marketing assets. *Industrial Marketing Management* 39, 975–985.
- Jung, C. M. (2021). Drivers and consequences of business-reference-content (BRC): The role of narrative transportation in B2B communication. *Journal of Business Economics and Management* 22(5), 1323–1341.
- Jyväskylän yliopiston Kielikeskus (2022). Havainnollistaminen. Noudettu 15.1.2022 osoitteesta https://kielikompassi.jyu.fi/puheviestinta/tietomajakka/maja_perusteita_havainnollistaminen.shtml

- Karttunen, L. (2020). Kokemuksellinen kertomuskäsitys. Teoksessa T. Rantanen (toim.), *Kertomuksen vaarat – kriittisiä ääniä tarinataloudessa* (s. 55–65). Vastapaino.
- Kerbs, T. (2017). Kirjanpitoaineiston säilytysajat. Noudettu 27.3.2022 osoitteesta <https://kauppakamaritieto.fi/artikkelit/kirjanpitoaineiston-sailytysajat>
- Kulkki-Nieminen, A. (2010). *Selkoistettu uutinen. Lingvistinen analyysi selkotekstin erityispiirteistä*. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-8093-5>
- Kääntä, L. & N. Nissilä (2020). Tietojärjestelmän ja opetussuunnittelun käsitteiden rekonstruktualisaatiota työpaikan koulutuksissa. Teoksessa H. Hirsto, M. Enell-Nilsson, H. Kauppinen-Räisänen & N. Keng (toim.), *Työelämän viestintä III, Arbetslivskommunikation III, Workplace Communication III, Kommunikation im Berufsleben III* (s. 128–141). VAKKI Symposium XL 6. 7.2.2020. VAKKI Publications 12. Vaasa. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202101192090>
- König, J. C. L. (2020). The Never-Ending Story Teller – A Narratological Genealogy of Storytelling in Marketing and Management. *International Review of Management and Marketing* 10(5), 127–137.
- Lauerma, P. (2012). Tekstityyppi. Teoksessa V. Heikkinen, E. Voutilainen, P. Lauerma, U. Tiillilä & M. Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. Gaudeamus.
- Lehtimäki, M. (2009). Fiktiivisen kertomuksen analyysi ja tulkinta – klassisen ja jälkklassisen narratologian arviointia. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki & L. Steinby (toim.), *Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen* (s. 28–49). Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Menke, Peter (2012). Evaluation of Technical Communication. Teoksessa A. Mehler & L. Romary (toim.), *Handbook of Technical Communication* (s. 285–314). De Gruyter, Inc.
- Meretoja, H. (2009). Inhimillisen todellisuuden narratiivisuus ontologisenä ja epistemologisena kysymyksenä. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki & L. Steinby (toim.), *Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen* (s. 207–237). Suomalaisen kirjallisuuden seura.

- Mäkelä, M., S. Björninen, V. Hämäläinen, L. Karttunen, M. Nurminen, J. Raipola & T. Rantanen (2020). Johdanto: #varokertomusta! Teoksessa T. Rantanen (toim.), *Kertomuksen vaarat – kriittisiä ääniä tarinataloudessa* (s. 13–21). Vastapaino.
- Mäkelä, M. & L. Karttunen (2020). Kokemuksellisuus, mallitarinat ja eksemplaarisuus tarinallisen yksilöjournalismin valtakaudella. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 273–306). Gaudeamus.
- Nummi, J. (2020). Huviksi ja hyödyksi – anekdootti ja eksemplum nykyaikaisessa historiankirjoituksessa. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 212–233). Gaudeamus.
- Nuopponen, A. (2003). Käsiteanalyysi asiantuntijan työvälineenä. Teoksessa M. Koskela & N. Pilke (toim.), *Kieli ja asiantuntijuus. AFinLAN vuosikirja, 2003* (s. 13–24). Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja nro 61.
- Nuopponen, A. (2007). Terminological modelling of processes. Teoksessa Bassey Antia (toim.), *Indeterminacy in Terminology and LSP: Studies in honour of Heribert Picht* (s. 133–213). John Benjamins Publishing Company.
- Nuopponen, A. (2011). Methods of concept analysis – tools for systematic concept analysis. *LSP Journal* 2(1), 4–15.
- Nuopponen, A. (2018). Terminological concept systems. Teoksessa John Humbley (toim.), *Languages for Special Purposes: An International Handbook* (s. 453–468). De Gruyter, Inc.
- Nuopponen, A. (2020). Systemaattinen käsiteanalyysi tutkijan työssä. Teoksessa: H. Katajamäki (toim.), *Tieteellinen kirjoittaminen tiedeyhteisössä* (s. 94–122). VAKKI.
- Pietikäinen, S. & A. Mäntynen (2019). *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.
- Rahtu, T. (2013). Tieteellisestä yleistajuiseen kielenkäyttöön. Teoksessa J. Vaattovaara & U. Strellman (toim.), *Tieteen yleistajuistaminen* (s. 99–118). Gaudeamus.
- Rantalainen (2022). Sähköinen taloushallinto. Noudettu 27.3.2022 osoitteesta <https://www.rantalainen.fi/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto/>

- Ruokolainen, J. & L. Aarikka-Stenroos (2016). Rhetoric in customer referencing: Fortifying sales arguments in two start-up companies. *Industrial Marketing Management* 54, 188–202.
- Salminen, R. T. & K. Möller (2006). Role of References in Business Marketing – Towards a Normative Theory of Referencing. *Journal of Business-to-Business Marketing* 13(1), 1–51.
- Satokangas, H. (2020). Termien havainnollistamisen kerronnalliset keinot yleistajuisissa tietokirjoissa – näkökulmana toimintokuviot. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 112–132). Gaudeamus. Artikkelin on osa vuonna 2021 julkaistua väitöskirjaa (<http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-7738-4>).
- Small, N. (2017). (Re)Kindle - On the Value of Storytelling to Technical Communication. *Journal of Technical Writing and Communication* 47(2), 234–253.
- Suomen Yrittäjät (2022). Taloushallinto. Noudettu 27.3.2022 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/tietopankki/verot-ja-talous/taloushallinto/>
- Steinby, L. (2009). Kertomuksen tiedollinen ulottuvuus. Teoksessa S. Hägg, M. Lehtimäki & L. Steinby (toim.), *Näkökulmia kertomuksen tutkimukseen* (s. 238–280). Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- Strellman, U. & J. Vaattovaara (2013). Esipuhe. Teoksessa J. Vaattovaara & U. Strellman (toim.), *Tieteen yleistajuistaminen* (s. 9–14). Gaudeamus.
- Tamboukou, M. (2015). Narrative Phenomena: Entanglements and Intra-actions in Narrative Research. Teoksessa M. Livholts & M. Tamboukou (toim.), *Discourse and Narrative Methods* (s. 37–47). SAGE Publications Ltd.
- Trauth, E. (2021). “From Homeless to Human Again”: A Teaching Case on an Undergraduate “Tiny Houses and Technical Writing” Course Model. *Technical Communication* 68(4), 88–101.
- Vealey, K. P. & J. M. Gerding (2021). Introduction to the Special Issue: “The Work of Storytelling in Technical Communication”. *Technical Communication* 68(4), 1–6.
- Virtanen, M. T. (2020a). Kertomukset mediassa ja tietokirjallisuudessa – Kielen- ja kirjallisuudentutkimuksen yhteisellä alueella. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa

& J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 7–22). Gaudeamus.

Virtanen, M. T. (2020b). Kertomuslajit tiedettä omakohtaisesti popularisoivassa tietokirjassa – systeemis-funktionaalinen näkökulma. Teoksessa M. T. Virtanen, P. Hiidenmaa & J. Nummi (toim.), *Kertomuksen keinoin – tarinallisuus mediassa ja tietokirjallisuudessa* (s. 79–111). Gaudeamus.

Wagner, T. F., C. V. Baccarella & K-I Voigt (2017). Communicating technological innovations – The role of technical complexity and product involvement. *European Journal of Innovation Management* 20(3), 392–405.

Yang Y. & J. E. Hobbs (2020). The Power of Stories: Narratives and Information framing effects in Science communication. *American Journal of Agricultural Economics* 102(4), 1271–1296.

Liite 1: Sähköisen taloushallinnon käsitesuhteet

Alla olevassa taulukossa on listattu sähköisen taloushallinnon käsitesuhteita sekä perinteisen taloushallinnon käsitesuhteita siltä osin kuin ne poikkeavat sähköisestä taloushallinnon käsitesuhteista. Jokaisen käsitteen perässä on sulussa niiden referenssitarinoiden tunnistet, joissa viitataan kyseiseen käsitteeseen. Referenssitarinoita on yhteensä 11.

Käsitesuhde	Käsite: Sähköinen taloushallinto	Käsite: Perinteinen taloushallinto
<i>Toimijasuhde</i>	Tilitoimisto (11 kertomuksessa: RA1, RA2, AD1, AD2, AD3, AD4, AC1, AC2, AC3, AC4, AC5) Kirjanpitäjä (7 kertomuksessa: RA1, RA2, AD2, AC1, AC2, AC4, AC5) Palkanlaskija (3 kertomuksessa: RA1, AC2, AC4) Toimitusjohtaja (7 kertomuksessa: RA2, AD1, AD2, AD3, AD4, AC4, AC5)	
<i>Kohdesuhde</i>	Yrityksen talous (7 kertomuksessa: AC1, AC2, AC3, AC5, AD2, AD3, AD4)	
<i>Välinesuhde: työväline</i>	Sähköisen taloushallinnon ohjelmisto (11 kertomuksessa: RA1, RA2, AD1, AD2, AD3, AD4, AC1, AC2, AC3, AC4, AC5) Tietokone (2 kertomuksessa: RA2, AC1) Nettiselain (2 kertomuksessa: AC3, AC5) Mobiililaite (5 kertomuksessa: AC1, AC2, AC3, AC5, AD4)	Paperimappi (5 kertomuksessa: AD1, AC1, AC3, AC4, AC5)
<i>Välinesuhde: materiaali</i>	Sähköinen kirjanpitoaineisto (7 kertomuksessa: RA2, AD1, AD3, AD4, AC1, AC2, AC3)	Paperinen kirjanpitoaineisto (7 kertomuksessa: RA2, AD1, AD3, AD4, AC2, AC3, AC4)
<i>Välinesuhde: toimintatapa</i>	Saman ohjelmiston käyttäminen yrityksessä ja tilitoimistossa (4 kertomuksessa: RA1, AD1, AD2, AC2)	

<i>Väliesuhde:</i> metodi	Tiedonsiirto järjestelmien välillä (4 kertomuksessa: AC2, AC4, AC5, AD3)	Paperimappien kuljettaminen yrityksen ja tilitoimiston välillä (2 kertomuksessa: AD1, AC3) Manuaalinen työ (5 kertomuksessa: AD2, AD3, AC2, AC3, AC5)
<i>Tekopaikkasuhde</i>	Paikasta riippumaton (6 kertomuksessa: AC1, AC2, AC3, AC5, AD3, AD4)	Toimisto (2 kertomuksessa: AC3, AC5)
<i>Tekoaikeasuhde</i>	Ajasta riippumaton (5 kertomuksessa: RA2, AC1, AC2, AC3, AC5)	
<i>Syysuhde</i>	Perinteisen taloushallinnon työläys (4 kertomuksessa: AC2, AC5, AD3, AD4) Ajantasaisen taloustiedon tarve (3 kertomuksessa: AD2, AD3, AC4)	
<i>Tulossuhde</i>	Järjestelmästä saatavan tiedon hyödyntäminen (7 kertomuksessa: RA1, AD2, AD3, AD4, AC2, AC4, AC5) Arjen helpottuminen (8 kertomuksessa: RA1, AD1, AD2, AD3, AD4, AC3, AC4, AC5)	Ajantasaisen tiedon puuttuminen (2 kertomuksessa: AD2, AD3)
<i>Vaihesuhde:</i> alavaiheet	Myyntilaskutus (7 kertomuksessa: RA1, RA2, AD1, AC2, AD3, AC3, AC5) Ostolaskujen käsittely (8 kertomuksessa: RA1, RA2, AD1, AC2, AD3, AD4, AC3, AC5) Kirjanpito (7 kertomuksessa: AD1, AD3, AC1, AC2, AC3, AC4, AC5) Palkanlaskenta (5 kertomuksessa: AC1, AC2, AC3, AC4, AD4) Raporttien seuraaminen (6 kertomuksessa: RA1, AD2, AD3, AC2, AC3, AC5) Kulutositteiden käsittely (3 kertomuksessa: AC1, AC2, AD4)	Paperilaskujen käsittely (3 kertomuksessa: AC2, AC3, AC5)

Liite 2: Sähköisen taloushallinnon käsitejärjestelmä

