

”Rouva, teidän passi on vanha. Onko sulla mitään muuta.”

Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytännöt

Pro gradu -tutkielma
Ramona Lepik
Helsingin yliopiston
suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja
pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos
Toukokuu 2016



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen		Laitos – Institution – Department Suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos	
Tekijä – Författare – Author Ramona Lepik			
Työn nimi – Arbetets titel – Title ”Rouva, teidän passi on vanha. Onko sulla mitään muuta.” Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteet.			
Oppiaine – Läroämne – Subject Suomen kieli ja kulttuuri			
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma		Aika – Datum – Month and year toukokuu 2016	Sivumäärä – Sidoantal – Number of pages 68 + 36 liitesivua
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan Helsingin ja Tallinnan satamien matkustajaterminaalien lähtöselvitysvirkailijoiden puhutteluun liittyviä asenteita. Vaikka viron ja suomen kielessä on samankaltaisuuksia, niissä on myös paljon eroja. Yksi sellainen myös maallikoiden keskuudessa keskustelua herättävä kielen ilmiö on puhuttelu. Tutkimuksessa pyritään selvittämään erityisesti sitä, miten lähtöselvitysvirkailijat luulevat puhuttelevansa asiakkaitaan. Kansanlingvistisen asennetutkimuksen lisäksi tutkimuksessa hyödynnetään sosiolingvististä variaationanalyysiä, jonka keskeinen lähtökohta on se, että ihmisten kielelliset valinnat riippuvat kielenulkoisista taustamuuttujista.</p> <p>Tutkimuksen pääaineiston muodostavat asiakaspalvelijoiden täyttämät kyselylomakkeet, jotka on kerätty kolmesta eri varustamosta sekä Helsingistä että Tallinnasta. Aineisto koostuu yhteensä 44 paperilomakkeesta (22 Helsingistä ja 22 Tallinnasta). Tutkimuksessa on yhdistetty <i>discourse-completion test</i> -menetelmä ja hypoteettisten asiakkaiden kuvat. Kyselylomakkeessa virkailijoita pyydettiin vastamaan kuvien perusteella, mitä he sanoisivat asiakkaille kuvitteellisissa tilanteissa. Kyselylomakkeiden tukena on käytetty autenttisisä satamaympäristössä tehtyjä etnografisia havaintoja ja kolmen lähtöselvitysvirkailijan teemahaastatteluja.</p> <p>Aineiston tarkastelu osoittaa, että Helsingissä ja Tallinnassa lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteet eroavat suuresti toisistaan. Tallinnan virkailijat teitittelevät viroksi melkein poikkeuksetta kaikkia asiakkaita, mutta suomeksi he sinuttelevat sen sijaan enemmän kuin Helsingissä työskentelevät virkailijat. Suomessa puhuttelumudon valintaan näyttää vaikuttavan eniten asiakkaan ikä, virossa puolestaan ihmisten välinen tuttavuusaste ja institutionaaliset puitteet. Tutkimustulokset osoittavat myös käytetyn menetelmän toimivuuden erityisesti kontrastiivisessa puhuttelututkimuksessa. Kyseistä tutkimusta on mahdollista käyttää jatkossa laajempien puhuttelututkimusten esitutkimuksena ja verrata sen tuloksia autenttisiin puhuttelukäytänteisiin. Tutkimusta voivat hyödyntää erityisesti tutkimuksen kohteena olevat asiakaspalvelijat ja heidän kouluttajansa, mutta myös kaikki muut henkilöt, jotka käyttävät arjessaan ja asioinneissaan molempia kieliä.</p>			
Avainsanat – Nyckelord – Keywords puhuttelu, sinuttelu, teitittely, kieliasteet, kyselytutkimus, kontrastiivinen kielen tutkimus			
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitoksen Muoto-opin arkisto			
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information Tutkielma on luettavissa Helsingin yliopiston eThesis-palvelussa (ethesis.helsinki.fi).			

SISÄLLYS

1 Johdanto	1
2 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat	4
2.1 Puhuttelu kielen ilmiönä	4
2.2 Aikaisempaa suomen ja viron puhuttelututkimusta	6
2.3 Kieliasenteiden tutkimus.....	7
2.4 Sosiolingvistinen variaationtutkimus.....	9
3 Aineisto ja menetelmä	11
3.1 Kyselylomake, sen laadinta ja esitestaus	11
3.2 Kyselylomakkeen edut ja haitat	14
3.3 Vastaajien taustatiedot	15
3.4 Etnografinen havainnointi ja teemahaastattelut	16
3.5 Tutkimusaineiston käsittely	17
4 Puhuttelukäytänteet Helsingin lähtöselvityksissä	18
4.1 Sinuttelu ja teitittely	19
4.1.1 Asiakkaan iän vaikutus puhutteluun.....	20
4.1.2 Asiakkaan sukupuolen ja kansallisuuden vaikutus puhutteluun	21
4.1.3 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu	22
4.1.4 Sinuttelu ja teitittely samassa tilanteessa.....	26
4.2 Puhuttelusanat	29
4.3 Suora puhuttelu puuttuu	30
4.5 Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavia tekijöitä avovastausten ja haastattelujen pohjalta.....	32
4.6 Tervehdykset.....	35
4.7 Yhteenvedo	38
5 Puhuttelukäytänteet Tallinnan lähtöselvityksissä	40
5.1 Vironkieliset vastaukset	40
5.1.1 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu	42
5.1.2 Puhuttelusanat	43
5.1.3 Suora puhuttelu puuttuu	44
5.2 Suomenkieliset vastaukset	44
5.2.1 Sinuttelu ja teitittely	45
5.2.2 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu	47

5.2.3 Suora puhuttelu puuttuu	50
5.2.4 Sinuttelu ja teitittely samassa tilanteessa.....	50
5.2.5 Virkailijoiden puhuttelumuotoihin vaikuttavat tekijät	53
5.2.6 Puhuttelusanat	57
5.2.7 Tervehdykset	58
5.2.8 Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavia tekijöitä avovastausten ja haastattelun pohjalta	59
5.3 Yhteenveto	60
6 Yhteenvetoa ja pohdintaa	62
Lähteet	65
Liite 1: Suomenkieliset kyselylomakkeet (A- ja B-versio)	
Liite 2: Vironkieliset kyselylomakkeet (A- ja B-versio)	
Liite 3: Suomenkielinen lupa	
Liite 4: Vironkielinen lupa	
Liite 5: Puhuttelumuotojen absoluuttiset esiintymismäärät ja prosenttiluvut asiakkaittain	

1 Johdanto

Tutkin pro gradu -tutkielmassani¹ Helsingin ja Tallinnan satamien matkustajaterminalien lähtöselvitysvirkailijoiden omaan kielenkäyttöön liittyviä asenteita. Pyrin selvittämään, miten he esittävät asiakkaille pyyntöjä ja kysymyksiä tai heitä koskevia tahtomuksia sekä millaisia puhuttelumuotoja käytetään satamien asiakaspalvelutilanteissa. Tutkimukseni on osa laajempaa Helsingin yliopiston tutkimushanketta ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos”², jossa tutkitaan suomen kielen puhuttelukäytänteitä ja vertaillaan niitä myös muihin kieliin. Tässä tutkimuksessa vertailun kohteena ovat viron ja suomen kieli. Vaikka näissä lähisukukielissä on paljon samankaltaisuuksia, niissä on myös paljon eroja. Nämä erot voivat ilmetä hyvin yllättävissäkin yhteyksissä, kuten puhuttelussa. Todennäköisesti jokainen molemmissa maissa asioinut henkilö on havainnut kyseisiä eroja ja löytänyt itsensä tilanteista, joissa puhuttelumuodon valinta on tuottanut vaikeuksia.

Tämän aiheen valitsemiseen johtivatkin sen vahva yhteys jokapäiväiseen kielenkäyttöön ja haasteellisuus sekä maallikoiden että kielentutkijoiden keskuudessa. Puhutteluun liittyvät ongelmat ovat edelleen ajankohtaisia niin Suomessa kuin Virossa. Siihen viittaavat esimerkiksi mediassa käydyt vilkkaat keskustelut ja mielipidekirjoitukset (mm. Põhjala 2013; Leppävuori 2015). Haasteellisuutta lisää erityisesti se, että puhuttelumuotojen valinta liitetään useimmiten kohteliaisuuteen. Kohteliaisuus puolestaan on hyvin monimutkainen ilmiö, jonka tulkinta riippuu hyvin monista tekijöistä. Johanna Tanner (2012: 151) toteaa, ettemme voikaan määrittää kielenkäyttöä kohteliaaksi tai epäkohteliaaksi ennen kuin on selvitetty tilanteeseen soveltuvan kielen normi.

Tässä tutkimuksessa en lähdekään liikkeelle kohteliaisuudesta, vaan tarkastelen kieltä satamien lähtöselvitysvirkailijoiden näkökulmasta eli sitä, millainen on heidän mielestään tilanteeseen soveltuva kielenkäyttö. Lähestyn aineistoa sosiolingvistisestä näkökulmasta, jonka mukaan ihmisten kielelliset valinnat

¹ Tutkimustani tuki Viron valtiollinen Kristjan Jaakin stipendiohjelma, jota toteuttaa Archimedes-säätiö ja Viron opetus- ja tiedeministeriö.

² Lisää tietoa hankkeesta <http://blogs.helsinki.fi/puhutteluhanke/>

riippuvat kielenulkoisista taustamuuttujista (esim. ikä, sukupuoli, alueellinen tausta) (ks. Lappalainen 2006a: 242–243).

Tutkimuksen pääaineiston muodostavat kyselylomakkeiden vastaukset. Kyselytutkimuksen avulla selvittävät stereotyyppiat ja todellinen kielenkäyttö eivät aina täsmää, mutta stereotyyppiat kuvaavat äidinkielisten käsityksiä sopivasta ja kohteliaasta kielenkäytöstä (Pajusalu 2014: 242–243). Nämä stereotyyppiat voivat auttaa kielenoppijoita ja myös asiakaspalvelijoita, jotka käyttävät työssään sekä suomen että viron kieltä. Tannerin (2012: 49–50) mukaan kohdekielen toimintamallien hallinta kakkoskielellä asioiville ei ole itsestään selvää, vaan interpersoonaiset, roolisuhteisiin liittyvät valinnat on yleensä tietoisesti opittava.

Olen valinnut tarkasteltavaksi asiointiympäristöksi satamat, sillä ne ovat keskeisiä kulttuurien kohtaamispaikkoja sekä virolaisessa että suomalaisessa yhteiskunnassa. Vuosi 2015 oli matkustajamäärien puolesta ennätysvuosi sekä Helsingin että Tallinnan satamissa (ks. PH 2016; TS 2016). Suomessa on aikaisemmin tutkittu Kelan ja R-kioskien asiointikeskustelujen vuorovaikutusta (ks. Sorjonen – Raevaara 2006; Lappalainen – Raevaara 2009). Lisäksi on ilmestynyt kandidaatintutkielma farmaseuttien puhutteluasenteista (ks. Ypyä 2014). Satamien asiointitilanteista ei ole tehty kieleen keskittyvää tutkimusta kummankaan kielen osalta.

Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

1. Millaiset ovat Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhutteluun liittyvät asenteet eli miten he luulevat puhutteluvansa asiakkaitaan?
2. Eroavatko Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytännöt toisistaan? Miten?
3. Millaiset taustamuuttujat vaikuttavat lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelumuotojen valintoihin Helsingissä ja Tallinnassa?
4. Miten kyseisen tutkimuksen tulokset suhteutuvat aikaisempiin puhuttelututkimuksiin?

Pro gradu -tutkielmani olen jakanut kuuteen lukuun. Seuraava, toinen luku käsittelee tutkimuksen taustateoriaa ja viitekehystä. Kolmannessa luvussa tarkastelen tarkemmin tutkimusaineistoa ja -menetelmää. Neljännessä luvussa käsittelem Helsingissä työskentelevien informanttien kyselylomakkeiden vastauksia.

Viidennessä luvussa tarkastelen Virossa työskentelevien asiakaspalvelijoiden viron- ja suomenkielisiä vastauksia. Suomenkielisiä vastauksia käsittelevässä alaluvussa lähestyn kahden maan virkailijoiden käytäntöjä myös kontrastiivisesti. Lopuksi kokoan tulokset ja päätelmät.

2 Tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat

Tässä luvussa tarkastelen puhuttelua kielen ilmiönä ja teen lyhyen katsauksen työn kannalta tärkeistä aikaisemmista viron ja suomen kielen puhuttelututkimuksista. Lisäksi esittelen keskeisiä lähtökohtia ja kielitieteen suuntauksia.

2.1 Puhuttelu kielen ilmiönä

Jokapäiväisessä kanssakäymisessä erilaisten ihmisten kanssa ja asioidessamme eri paikoissa meidän on yleensä osoitettava puheemme vastaanottajalle eli puhuteltavalle tai kiinnitettävä hänen huomionsa. Puhuttelu on kielen ilmiö, joka paitsi osoittaa, kenelle puhe on suunnattu, myös sisältää tietoa sosiaalisista merkityksistä. Puhuttelun avulla voidaan esimerkiksi ilmaista puhujien välisiä valtasuhteita sekä ottaa etäisyyttä tai korostaa läheisyyttä. (Isosävi – Lappalainen 2015: 13.) Sosiaalisten suhteiden lisäksi puhuttelumuodon valintaan vaikuttavat kulttuurikonteksti ja tilannesidonnaiset tekijät (Peterson 2010: 401).

Puhuttelua voidaan ilmaista monin keinoin: sekä puhuttelusanojen että pronomiinien ja verbitaivutuksen avulla. Puhuttelusanoja ovat esimerkiksi erilaiset etu- ja sukunimet sekä tittelit. Verrattuna moniin muihin kieliin (esim. englantiin ja venäjään) suomessa ja virossa käytetään puhuttelusanoja melko vähän (Isosävi – Lappalainen 2015: 11–12; Jalli – Pajusalu 2015: 113).

Pronominillinen ja verbin taivutuksella ilmaistava puhuttelu ovat sen sijaan molemmissa kielissä keskeiset keinot viitata toiseen osapuoleen. Sekä suomen että viron kielessä on kuusi persoonaa. Molemmissa kielissä on mahdollista tehdä ero tuttavallisen ja muodollisemman puhuttelun eli sinuttelun ja teitittelyn välillä. Tuttavallinen puhuttelu perustuu yksikön ja muodollisempi monikon 2. persoonaan (ks. taulukko 1³). Suomessa puhuttelu voi ilmetä pronomineista (esim. *sie, teille, sä*), predikaattiverbeistä (esim. *tuletko ~ tuletteko*) ja omistusliitteistä (*koiranne, työsi*) (Lappalainen 2006a: 269–270). Viron kielestä puuttuvat omistusliitteet, joten possessiivirakenteissa käytetään pelkästään persoona-pronomineja (esim. *sinu töö*) (Jalli – Pajusalu 2015: 107).

³ Käytän kansainvälisessä puhuttelukirjallisuudessa käytettäviä lyhenteitä *T* (*tu*) ja *V* (*vous*), joista *T* vastaa sinuttelua ja *V* teitittelyä (ks. myös Isosävi – Lappalainen 2015: 11).

Taulukko 1. Persoonakategoriat suomessa ja virossa

suomen kielessä	T-muodot	V-muodot	
	pronominit:	sinä / sä	te
	verbin taivutus:	kirjoita-t, odota-t	kirjoita-tte, odota-tte
		kirjoita, odota (imperatiivi)	kirjoitta-kaa, odotta-kaa
omistusliitteet:	-si	-nne	
viron kielessä	T-muodot	V-muodot	
	pronominit:	sina, sa	teie, te
	verbin taivutus:	kirjuta-d, oota-d	kirjuta-te, oota-te
		kirjuta, oota	kirjuta-ge, ooda-ke

Myös pronomiinillisen puhuttelun sisällä voidaan säädellä tuttavallisuuden tai muodollisuuden astetta. Tällöin säätely tapahtuu joko pronominia varioimalla (vrt. *sinä* ~ *sä* ~ *sie*) tai jättämällä se kokonaan pois (vrt. *tuletko sä* ~ *tuletsä* ~ *tuletko*). (Lappalainen 2015: 82.) Viron kielessä persoonapronominin valinta pitkän ja lyhyen välillä (vrt. *sina* ~ *sa*, *teie* ~ *te*) ei perustu puhujien välisiin suhteisiin, eikä lyhyellä muodolla ole puhekielistä sävyä (Jalli – Pajusalu 2015: 106). Toisen persoonan pronominin poisjätö on mahdollista molemmissa kielissä, sillä persoona näkyy myös verbin taivutuksesta (esim. suomeksi *syöt*, *syötte*; virokseksi *sööd*, *sööte*) (Isosävi – Lappalainen 2015: 12). Pronominiton muoto tekee sinuttelusta huomaamattoman. Lappalaisen mukaan se on kuin kompromissimuoto teitittelyn ja pronomiinillisen sinuttelun välillä. (Lappalainen 2015: 82.) Pronominitonta sinuttelua voidaan siis mahdollisesti pitää vähemmän epämuodollisena ja tuttavallisena kuin jos pronomini on ilmipantuna (Lappalainen 2006b: 57).

Puhuttelu ei ole suomalaisessa eikä virolaisessa kulttuurissa sääntöjen määräämää, joten tilanteeseen soveltuvan puhuttelumuodon valinta voi olla joskus ongelmallista. Sellaisissa tilanteissa puhuttelun täydellinen välttäminen voi tuntua paremmalta vaihtoehdolta. Molemmissa kielissä on erilaisia keinoja välttää valintaa sinuttelun ja teitittelyn välillä, mutta ne ovat keskenään melko samantyyllisiä (ks. Keevallik 2005; Jalli – Pajusalu 2015; Lappalainen 2015).

2.2 Aikaisempaa suomen ja viron puhuttelututkimusta

Suomi ja viro ovat lähisukukielet, joita on vertailtu monista eri näkökulmista ja eri menetelmien avulla. Kontrastiivisen tutkimuksen laajuudessa puhuttelun tutkiminen on ollut tähän asti kuitenkin melko vähäistä. Suomen ja viron kielen puhuttelun vertailevaan tutkimukseen on syytä keskittyä, sillä aikaisemmat tutkimukset ja henkilökohtainen kokemus osoittavat, että hyvin samanlaisia puhutteluaineiksia voidaan hyödyntää eri tavalla. Kahden lähisukukielen erilaiset puhuttelukulttuurit ovat pääosin kehittyneet erilaisten kulttuurikontaktien seurauksena. Kun suomen kieleen on vaikuttanut eniten ruotsi, viron kieleen ovat vaikuttaneet saksa ja venäjä (Erelt 1990: 35; Yli-Vakkuri 2005: 189).

Tuoreinta suomen ja viron puhuttelua koskevaa tutkimusta on koottu vuonna 2015 ilmestyneeseen teokseen ”Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä” (Isosävi – Lappalainen 2015), jossa esitellään yhteensä 13 eurooppalaisen kielen puhuttelukäytäntöitä. Viron kielen käytäntöjä käsittelevä ja niitä myös suomen kieleen peilaava artikkeli (Jalli – Pajusalu 2015) osoittaa hyvin, miten erilaisten tutkimusmenetelmien avulla puhuttelua voidaan tutkia. Kyseisessä artikkelissa on koottu erilaisten viron kieltä koskevien puhuttelututkimusten tuloksia, jotka on saatu esimerkiksi käyttämällä kyselylomakkeita, haastatteleamalla virolaisia ja suomalaisia, jotka asuvat naapurimaissa, tai analysoimalla kaunokirjallisuuden tekstejä. Tutkimukset osoittavat, että virossa on tapana teititellä lähes poikkeuksetta ennestään tuntemattomia aikuisia. Teitittelyn perusteena pidetään ensisijaisesti vierautta, mutta olennaisia tekijöitä ovat myös puhuteltavan korkea ikä tai keskustelun osapuolten suuri ikäero. (Jalli – Pajusalu 2015: 131–132.)

Suomen kielen puhuttelukäytäntöjä käsittelevässä artikkelissa Hanna Lappalainen (2015) lähestyy puhuttelua suurimmaksi osaksi todellisten vuorovaikutustilanteiden avulla. Niiden tallentamista pidetään monesti ihanteellisena tapana kerätä aineistoa, mutta aineistonkeruuseen liittyy myös useita haasteita (Lappalainen 2015: 15). Lappalainen on artikkelissaan keskittynyt erityisesti puhuttelun tarkastelemiseen Kelan asiointitilanteissa (ks. myös Lappalainen 2006a). Asiakaspalvelututkimusten perusteella puhuttelutavan valintaan vaikuttaa eniten ikä, mutta myös tuttuus ja puhetilanne (Lappalainen 2015: 99). Kelan asiointeja

koskevat aineistot osoittavat, että nuoria, alle 40-vuotiaita sinutellaan ja eläkeläisiä, yli 60-vuotiaita, teititellään (Lappalainen 2015: 100).

Usein puhuttelututkimus on kytkeytynyt kohteliasuustutkimuksiin, joissa ensisijaisena tarkastelun kohteena ovat olleet erilaiset puheaktit (erityisesti pyynnöt, anteeksipyynnöt ja käskyt) ja näissä esiintyvät puhuttelumuodot. Tällaisissa tutkimuksissa on käytetty metodina pääosin kyselytutkimusta. Kaksi suomen kieltä koskevaa laajempaa kyselytutkimusta ovat Muikku-Wernerin (1997) ja Elizabeth Petersonin (2010) tutkimukset. Muikku-Werner on ensisijaisesti tutkinut puhujien käsityksiä sopivasta kielenkäytöstä ja Peterson on tarkastellut kyselytutkimuksen suullisissa vastauksissa sitä, millaiset tekijät saattavat vaikuttaa puhuttelumuodon valintaan. Myös virossa on puhuttelututkimuksissa hyödynnetty enimmäkseen kyselyitä (ks. esim. Keevallik 1998; Pajusalu – Vihman – Klaas – Pajusalu 2010; Pajusalu 2014).

Johanna Tanner on puolestaan vertaillut autenttisten asiointitilanteiden pyyntöjä S2-oppikirjojen dialogeihin. Hän muun muassa osoittaa, että oppikirjoissa viitataan usein kohteliaisuuteen esiteltäessä teitittelyn (muodollinen, kohtelias variantti) ja sinuttelun (epämuodollinen variantti) eroja. Lisäksi hänen mukaansa oppikirjoissa esitellään tietynlaista suomea, jota voidaan useissa tapauksissa pitää ennemmin ylikohteliaana tai joissain tilanteissa myös epäkohteliaana kuin tilanteeseen soveltavana. (Tanner 2012: 166, 171.)

2.3 Kieliasenteiden tutkimus

Pro gradu -tutkielmaani voidaan pitää kansanlingvistisenä (*folk linguistics*) tutkimuksena, sillä sen lähtökohtana ovat tavallisen kielenkäyttäjän eli maallikon (ei-lingvistin) kieleen liittyvät käsitykset. Kansanlingvististä lähestymistapaa ovat tutkimuksiin soveltaneet erityisesti dialektologit ja sociolingvistit. (Vaattovaara – Soininen-Stojanov 2006: 224–225.) Kansanlingvistinen tutkimuksen nousukausi ajoittuu 1980-luvulle, kun Dennis R. Preston alkoi tutkia yhdysvaltalaisen murrekäsityksiä karttatehtävien (*mental maps*) ja kyselyiden avulla. Hän tutki, miten informantit rajaavat heille annetun kartan avulla murrealueet ja millaisina kyseisten alueiden murteita pidetään. (Mielikäinen – Palander 2014: 14.) Tutkimustapaa on sovellettu myöhemmin myös muissa maissa (ks. Preston

1999). Fennistiikan piirissä kansanlingvistiikasta on kiinnostuttu vasta 2000-luvulla (Vaattovaara – Soininen-Stojanov 2006: 224).

Vaattovaaran (2009: 28) mukaan kieliaseenteen tai kielellisen asenteen yleisenä määritelmänä voidaan pitää varieteettien tai kielenilmiöiden sosiaalista arvottamista. Useat kielitieteilijät näkevät asenteiden koostuvan kolmesta komponentista. Kognitiivinen eli tiedollinen komponentti sisältää tiedon siitä, millaiset ovat ihmisten käsitykset erilaisista kielimuodoista ja -piirteistä. Tunteellinen tai evaluoiva komponentti tulee esille silloin, kun kielenkäyttäjät arvioivat esimerkiksi kielimuotojen tai kielenpiirteiden esteettisyyttä ja mieluisuutta. Toiminnallinen komponentti heijastaa taas sitä, miten asenteet vaikuttavat kielenkäyttöön. (Mielikäinen – Palander 2002: 88.) Tässä tutkimuksessa keskityn komponenteista erityisesti viimeiseen. Kielenkäytössä asenteet saattavat vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten tiettyjä variantteja omaksutaan tai vältellään, tai siihen, millainen on tilanteen mukainen vaihtelu (Mielikäinen – Palander 2014: 19). Jonkin verran tarkastelen haastattelujen ja kyselylomakkeiden avovastauksen avulla myös evaluoivaa komponenttia.

Melko väljä asenteen käsite on mahdollistanut sen, että myös tutkimusten lähestymistavat ovat olleet hyvin erilaisia. Kansanlingvististen tutkimusten kohteina ovat olleet esimerkiksi murrevaihtelut, kielen valinta monikielisissä yhteisöissä ja tilanteinen ja sosiaalinen vaihtelu. Myös menetelmät ovat monipuolisia, ja tutkimuksissa voidaan käyttää sekä suoria että epäsuoria metodeja. Tiedonkeruussa voidaan käyttää mm. kyselylomakkeita, nauhoitettuja haastatteluja, mielikuvakarttoja ja kuuntelutestejä. (Mielikäinen – Palander 2002: 88–91.) Tässä tutkimuksessa hyödynnän pääosin epäsuoraa metodia ja käytän lähtöselvitysvirkailijoiden puhutteluun liittyvien asenteiden selvittämiseksi kyselylomakkeita. Kyselylomakkeisiin sovellan muunneltuna erityisesti pragmatiikan tutkimuksissa käytettyä *discourse-completion test* -menetelmää ja hypoteettisten asiakkaiden kuvia (ks. tarkemmin luku 3.1).

Asennetutkimuksiin liittyy usein haasteita. Yksi ongelmakohdista on aineiston keruussa käytettävä metakieli. Kyselylomakkeita laatiessa pitää erityisesti ottaa huomioon, millä tavalla kielestä ja kielimuodoista puhutaan, sillä maallikoilla ei ole samanlaista kieleen liittyvää termistöä. (Mielikäinen – Palander 2002: 91.) Tämän tutkimuksen kyselylomakkeiden laadinnassa olen ottanut

kyseisen seikan huomioon. Kandidaatintutkielmassani (Lepik 2013) käytin kyselylomakkeissa hypoteettisten henkilöiden suoraa kuvailua, jonka perusteella informanttien täytyi muodoilla heille osoitettuja pyyntöjä. On hyvinkin todennäköistä, että käyttämäni kieli vaikutti informanttien vastauksiin. Tämä on yksi syy, miksi olen tässä tutkimuksessa käyttänyt kuvailun sijasta asiakkaiden kuvia. Kuvat auttavat informanteja kuvittelemaan paremmin kyselylomakkeessa esitettyjä hypoteettisia tilanteita ja samalla tutkija ei ohjaa informanteja liian suoraan.

Asenteet ovat tiiviisti linkittyneet kielelliseen variaatioon ja kommunikatiiviseen kompetenssiin. Ne voivat vaikuttaa sekä omaan kielenkäyttöön että odotuksiin muiden käyttämää kieltä kohtaan. Asenteiden ohjaamana muotoillaan kieltä sillä tavalla, että keskustelukumppanin reaktio olisi mahdollisimman odotuksenmukaista (esim. tavoitteena vaikuttaa pätevältä ja sivistyneeltä). (Garrett – Coupland – Williams 2003: 6–7.) Asenteiden avulla rakennetaan myös minäkuvaa ja identiteettiä, rajataan erilaisia ryhmiä ja hahmotetaan koko ympäristöä (Mielikäinen – Palander 2014: 19).

Kansan näkökulmasta lähtevät aikaisemmat tutkimukset osoittavat, että maallikoilta selvitettyjen normien avulla voidaan ymmärtää ja tulkita kieliyhteisöissä kyteviä jännitteitä ja tendenssejä huomattavasti syvemmin kuin pelkästään variaatiota tarkastelemalla. Lisäksi kansanlingvistinen lähestymistapa tuo myös uuden näkökulman kielenmuutoksen ymmärtämiseen ja ennustamiseen. (Vaattovaara – Soininen-Stojanov 2006: 224–225.) Tässä työssä pyrin kansanlingvistisen lähestymistavan avulla syventämään erityisesti tietämystä kahden lähisukukielen puhuttelukäytänteiden välisistä eroista ja samankaltaisuuksista.

2.4 Sosiolingvistinen variaationtutkimus

Tutkielmassani tukeudun myös sosiolingvistiseen variaationtutkimukseen. Tämän tutkimussuuntauksen keskeinen periaate on se, että kielessä ilmenevä vaihtelu ei ole sattumanvaraista, vaan riippuvainen kielenulkoisista muuttujista (Paunonen 1982: 35; Lappalainen 2006a: 242). Tutkimussuuntauksen suomalaisena uranuurtajana pidetty Heikki Paunonen on nostanut esille tutkimuksen empiirisenä lähtökohtana erityisesti kaksi seikkaa. Ensinnäkin ihmisten tapa puhua

vaihtelee sen mukaan, keitä he ovat, ja toiseksi, samojen ihmisten tapa puhua vaihtelee eri tilanteissa. (Paunonen 1982: 35.)

Eri yhteiskunnissa voi olla erilaisia variaatiota selittäviä muuttujia. Lappalaisen (2009a: 21) mukaan suomalaisessa yhteiskunnassa keskeisiä kielenkäyttöön vaikuttavia muuttujia ovat ikä, sukupuoli, koulutus ja ammatti sekä alueellinen tausta. Tarkastelen tutkimuksessani, millaiset muuttujat ovat lähtöselvitysvirkailijoiden kielenkäytön taustalla ja miten ne eroavat Helsingin ja Tallinnan aineistoissa.

Pro gradu -tutkielmani mahdollistaa myös tilanteiden välisen vaihtelun tarkastelun. Pyrin mahdollisuuksien mukaan pohtimaan, miten tilanne voi vaikuttaa puhuttelutavan valintaan. Paunosen (1982: 37–38) mukaan valinta eri vaihtoehtojen välillä riippuu tilanteessa vaikuttavista roolisuhteista sekä puhujan tavoitteista.

Lappalainen kuitenkin korostaa, etteivät kielenulkoiset seikat aina johda tiettyjen muotojen käyttöön suoraviivaisesti ja yhdensuuntaisesti. Hänen mukaansa erilaiset taustat pikemmin tarjoavat yksilöille erilaiset kielelliset resurssit ja puhuja voi tehdä epäodotuksenmukaisiakin valintoja. Hän nostaa esille myös sen, että vuorovaikutustilanne on dynaaminen prosessi, johon vaikuttavat molemmat osapuolet. (Lappalainen 2006a: 243.)

3 Aineisto ja menetelmä

Tutkimuksen pääaineiston muodostavat asiakaspalvelijoiden täyttämät kyselylomakkeet. Tutkimusaineiston keräsin paperilomakkeilla (ks. liitteet 1 ja 2), jotka toimitin henkilökohtaisesti kolmeen eri varustamoon sekä Helsingissä että Tallinnassa. Aineisto on kerätty samojen varustamoiden (Tallink, Viking Line ja Eckerö Line) asiakaspalvelijoilta molemmissa maissa joulukuun 2014 ja maaliskuun 2015 välisenä aikana. Yhdessä varustamossa järjestin uuden kyselykierroksen vähäisten vastausten vuoksi. Uusintakierros paransi aineiston kokoa. Kyselyyn vastasi yhteensä 44 asiakaspalvelijaa: 22 molemmista maista. Kyselylomakkeita toimitin lähtöselvitystyöntekijöille yhteensä 156, joten vastausprosentti on 28,2 %. Varsinaisen tutkimusaineiston tukena käytän autenttisessa satamaympäristössä tekemiäni etnografisia havaintoja ja kolmen lähtöselvitysvirkailijan teemahaastatteluja.

3.1 Kyselylomake, sen laadinta ja esitetaus

Kyselylomakkeiden muotoilussa olen hyödyntänyt satamassa tekemiäni etnografisia havaintoja. Selvitin esimerkiksi, millaisia ovat tyypilliset tilanteet, joita matkustajaterminaalien asiakaspalvelijat kohtaavat työssään ja millainen on siikaläinen asiakaskunta. Näiden seikkojen lisäksi kiinnitin huomiota siihen, että vaikka asiointitilanteet lähtöselvityksessä ovat hyvin lyhyitä ja asiakaspalvelijoiden tuottamat kielennykset ovat hyvin niukkoja, asioinnit sisältävät usein puhuttelun ilmipanon (esim. *head reisi teile, onks sulla henkilökortti mukana*).

Kyselylomakkeen (ks. liitteet 1 ja 2) laadinnassa olen saanut apua Helsingin yliopiston hankkeen ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos” jäseniltä. Kyselylomaketta testasin myös tuttavallani, joka on entinen lähtöselvitysvirkailija. Saamieni kommenttien ja täytetyn kyselylomakkeen avulla laadin lopullisen suomenkielisen version. Tallinnassa työskenteleville asiakaspalvelijoille olen kääntänyt sen viroksi. Vironkielisen kyselylomakkeen ensimmäistä versiota on kommentoinut Helsingin yliopiston viron kielen lehtori Kristiina Praakli.

Kyselylomake koostuu saatekirjeestä ja kolmesta osiosta. Saatekirjeessä on esitetty tutkimuksen perustiedot ja ohjeistus. Saatekirjeen laadinta asetti haasteita. Ensinnäkään en halunnut aiheuttaa väärinkäsityksiä, joten pidin tärkeänä korostaa ohjeistuksessa sitä, ettei lähtökohtani ole osoittaa, että asiakkaita kohdeltaisiin epätasa-arvoisesti (ks. Ypyä 2014). Samalla pidin tärkeänä konkreettisen tutkimusfokukseni piilottamista, jotta vastaajat eivät liiaksi alkaisi pohtia omia puhuttelutapojaan. Sen lisäksi olen korostanut erityisesti sitä, että informantit pyrkisivät jäljittelemään kirjoittamissaan vastauksissa omaa puhettaan. Ohjeistavaa tekstiä kirjoittaessani koin myös itse puhuttelun haasteellisuuden. Olen tietoisesti valinnut molemmissa kielissä kyselylomakkeen puhuttelumuodoiksi yksikön 2. persoonan. Suomenkielisessä kyselylomakkeessa valitsin sinuttelun erityisesti siitä syystä, että se on Suomessa käytettävissä kyselyissä melko yleinen puhuttelumuoto. Vironkielisen kyselylomakkeen laadinnassa ajattelin taas ensisijaisesti sitä, että informanteille ei tulisi vastaamisesta liian paljon paineita. Halusin puhuttelumudolla korostaa, että kyseessä ei ole kielikoe. Jotta sinuttelu ei vaikuttaisi kuitenkaan liian epämuodolliselta, olen vironkielisessä lomakkeessa käyttänyt sinuttelupronominin kohdalla isoa alkukirjainta.

Kyselylomakkeen ensimmäisen varsinaisen osion avulla selvitin vastaajien taustatiedot (ikä, sukupuoli, asuinpaikka, virkaikä, äidinkieli tai -kielet ja muut kielet, joita vastaaja osaa). Toisessa osiossa on kahdeksan eri-ikäisen (neljä suomalaista ja virolaista sekä neljä naista ja miestä) hypoteettisen asiakkaan kuvat. Tutkimukseni on ensimmäinen pro gradu -tutkielma, jossa kuvia hyödynnetään puhuttelua koskevien käsitysten tutkimisessa. Olen työssäni hyödyntänyt Janica Ypyän kandidaatintutkielman (2014) ideaa, jossa on käytetty henkilöiden sanallisen kuvauksen sijasta valokuvia, joten vastaajat voivat itse päätellä tietoja asiakkaan taustasta. Kuvia asenteiden virikkeenä on käyttänyt tuoreessa pro gradu -tutkielmassa myös Heidi Niemelä (2016). Hänen työnsä fokus ei kuitenkaan ole puhuttelu, vaan oululaisnuorten asenteet maahanmuuttajien puhumaa suomea kohtaan.

Tutkimuksessani esiintyvät hypoteettiset asiakkaat olen löytänyt ja kuvannut melkein kaikki aidossa ympäristössä eli matkustajasatamassa. Kaikilta kuvattavilta henkilöiltä olen pyytänyt kirjallisen luvan (ks. liitteet 3 ja 4). Kuvien

kohdalla vastaajien täytyi arvioida sitä, minkä maalainen ja kuinka vanha kuvassa oleva henkilö on. Taulukossa 2 on esitetty hypoteettisten asiakkaiden tiedot informanttien vastausten perusteella.

Taulukko 2. Hypoteettiset asiakkaat.

Asiakas	Sukupuoli	Keski-ikä (ikäjakauma)	Kansallisuus (suomalainen/virolainen)
A1	mies	40 (31–55)	20/21
A2	nainen	30 (22–45)	37/5
A3	nainen	68 (60–80)	22/16
A4	mies	42 (30–54)	12/25
A5	mies	49 (38–60)	35/2
A6	nainen	23 (19–30)	33/4
A7	nainen	57 (45–65)	2/36
A8	mies	25 (18–32)	8/30

Jokaisen kuvan vieressä on kolme tilanteenkuvasta, joiden avulla informanteja pyydettiin kirjoittamaan, mitä he vastaavissa tilanteissa sanoisivat. Kyseistä *discourse-completion test* -nimistä menetelmää on hyödynnetty tähän asti erityisesti pyyntöjen tutkimuksissa. Laajin niistä on kansainvälinen CCSARP-hanke (ks. Blum-Kulka – House – Kasper 1989). Suomessa on menetelmää käyttänyt mm. Pirkko Muikku-Werner (1997) ja Virossa Renate Pajusalu (2010; 2014). Samantyyppistä kyselyä käytin myös itse kandidaatintutkielmassani (Lepik 2013), jossa tutkin 60–70-vuotiaiden suomalaisten ja virolaisten pyyntöjä erilaisissa tilanteissa.

Kyselylomakkeen tilanteet olen muotoillut sillä tavalla, että niistä tulisi ensisijaisesti esille puhuttelu, mutta oletukseni oli, että vastauksissa ilmenee myös tervehdyksiä ja pyyntöjä. Tilanteita on yhteensä kuusi:

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?
2. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?
3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?
4. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille. Mitä sanot?

5. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?
6. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

Kolmas osio koostuu avokysymyksistä, joiden avulla pyrin selvittämään, millaisia kielenkäyttöön vaikuttavia seikkoja asiakaspalvelijat itse tiedostavat ja ovatko he saaneet kielenkäyttöön liittyviä ohjeita, ja jos ovat, keneltä. Lopuksi informanteilla oli mahdollisuus kommentoida kyselylomaketta. Kommentoinnin mahdollisuuden koin erityisen tärkeäksi siitä syystä, että saisin informanteilta välittömästi palautetta ja tarvittaessa voisin tehdä heti, tutkimuksen alkuvaiheessa, kyselylomakkeeseen mahdollisia täydennyksiä tai parannuksia.

Jotta kyselyyn vastaaminen ei muuttuisi informanteille liian tylsäksi ja aikaa vieväksi, laadin kyselylomakkeesta kaksi versiota. En laittanut kaikkia kuutta kysymystä kaikkien kahdeksan hypoteettisen asiakkaan kohdalle yhdessä kyselylomakkeessa, vaan jokaisen asiakkaan kohdalla on yhdessä kyselylomakkeen versiossa vain kolme tilannetta. Nämä kolme tilannetta vaihtelevat kyselylomakkeen A ja B version välillä. Kyseisen ratkaisun avulla toivoin säilyttäväni tilanteiden vertailukelpoisuuden. Olen sitä mieltä, että puhuttelumuodon käyttö voi riippua myös tarkasteltavasta tilanteesta, ja siitä syystä tavoitteeni oli kerätä vastauksia kaikista tilanteista kaikkien asiakkaiden kohdalla mahdollisimman tasaisesti.

3.2 Kyselylomakkeen edut ja haitat

Muikku-Werner toteaa, että täydellistä aineistoa ei ole olemassa, vaan tutkijan on tehtävä valintoja riippuen tutkimuksen tavoitteista (Muikku-Werner 1997: 24). Pro gradu -tutkielmani aineiston keruun menetelmäksi olen valinnut kyselylomakkeen ensinnäkin siitä syystä, että se luo samanlaiset puitteet kaikkien informanttien kohdalla. Kyselylomakkeilla kerätty aineisto antaa siis mahdollisuuden verrata informanttien tuotoksia sekä kahden eri kielen että saman kielen syntyperäisten ja ei-syntyperäisten puhujien välillä samoissa tilanteissa. (Muikku-Werner 1997: 29; Ogiermann 2009: 195.) Kyselylomakkeen etuna pidetään usein myös sitä, että sen avulla voidaan kerätä laaja aineisto lyhyessä

ajassa. Sen lisäksi aineisto on helposti koodattavissa ja käsiteltävissä kvantitatiivisesti. (Muikku-Werner 1997: 28; Peterson 2010: 406; Isosävi – Lappalainen 2015: 16–17.) Aitoja keskusteluja tallentamalla tai etnografisia havaintoja tekemällä on vaikea saada yhtä isoa aineistoa, jonka kontekstuaaliset seikat ovat samankaltaisia ja jota voidaan lähestyä kontrastiivisesti (Muikku-Werner 1997: 28–29).

Vaikka kyselylomakkeella on monia hyviä puolia, sitä voi myös kritisoida. Kyselylomakkeiden vastaukset eivät välttämättä kuvaa sitä, mitä informantit autenttisissa tilanteissa sanoisivat. Myöskään hypoteettisten asiakkaiden olemukseen viittaavat piirteet, kuten eleet, jäävät kyselytutkimuksissa vaille huomiota. Muikku-Werner (1997: 32) kuitenkin huomauttaa, että vaikka tosielämässä monet puheikäyttämisen piirteet paljastuvat vasta vuorovaikutuksen kuluessa, on toisaalta olemassa tilanteita, joiden asetelmat ovat melko vakiintuneita. Tämä voi olla hyvin todennäköistä myös lähtöselvitystyössä, jossa asiakaspalvelijat formuloivat puheensa aikapaineen alla. Kyselylomake voi vaikuttaa kuitenkin siihen, että informanteilla on enemmän aikaa vastaamiseen ja he voivat kirjoittaa hyperkorrekteja vastauksia. (Muikku-Werner 1997: 29.) Siitä syystä korostin myös saatekirjeessä, että vastaajien on tarkoitus nimenomaan jäljitellä puhettaan. Lisäksi voi olla vaara, että sekä suomen että viron kieltä osaavat vastaajat kääntävät vastauksia yhdestä kielestä suoraan toiseen.

3.3 Vastaajien taustatiedot

Kyselylomakkeeseen vastanneista suurin osa (36,4 %) oli 20–25-vuotiaita. Nuorin vastaaja oli 19-vuotias ja vanhin 51-vuotias. Lähes kaikki olivat naisia. Heitä oli yhteensä 40 (90,9 %). Sekä Suomessa että Virossa oli informantteina 20 naista ja 2 miestä.

Suurin osa vastaajista eli 16 virkailijaa on työskennellyt satamassa 1–5 vuotta. Vähemmän kuin yhden vuoden on työskennellyt yhteensä 6 informanttia. Enemmän kuin 5 vuotta ja vähemmän kuin 10 vuotta on ollut lähtöselvittäjänä 13 vastaajaa. Yli 10 vuoden työkokemus lähtöselvittäjänä on yhteensä 9 vastaajalla.

Kaikkien Virossa työskentelevien asiakaspalvelijoiden äidinkieli on viro. Suomessa työskentelevistä asiakaspalvelijoista 6 ilmoitti äidinkielekseen viron. Informanteista 2 on ilmoittanut äidinkielekseen sekä viron että suomen kielen. Pelkästään suomen kielen on merkinnyt äidinkielekseen 12 informanttia. Sen lisäksi on vastaajien joukossa yksi henkilö, jonka äidinkieli on sekä suomi että ruotsi, ja yksi, jonka äidinkieli on ruotsi.

3.4 Etnografinen havainnointi ja teemahaastattelut

Olen käyttänyt pääaineiston eli lomakevastausten lisäksi tutkimusta tukevin aineistoina matkustajasatamissa tehtyjä etnografisia havaintoja ja kolmea teemahaastattelua.

Etnografisia havaintoja tein pääosin syksyllä 2014, kun suunnittelin kyselylomakkeita. Havainnointi tapahtui kahdella eri tavalla, joko osallistumalla itse lähtöselvitysasiointeihin tai tarkkailemalla asiakkaiden ja lähtöselvitysvirkailijoiden toimintoja ulkopuolisena havaintojen tekijänä. Havaintoja tein esimerkiksi silloin, kun odotin jonossa omaa vuoroani. Tarkkailin satamaympäristöä ja siinä liikkuvia ihmisiä myös ei-matkustajana.

Etnografiset havainnot antoivat hyvän pohjan kyselylomakkeen laatimiseen. Tutustuin paremmin lähtöselvitystyössä vastaan tuleviin tilanteisiin ja satamien tyypilliseen asiakaskuntaan. Etnografinen havainnointi johti myös päätökseen valita kyselylomakkeissa hyödynnettyihin kuviin ihmiset aidosta satamaympäristöstä.

Teemahaastattelut kyselylomakkeisiin vastanneiden kolmen informantin kanssa suoritin kesäkuussa 2015. Siihen mennessä olin lomakevastauksia jo hiegan tarkastellut ja analysoinut. Haastattelujen tekemisen hetkellä minulla oli yleiskuva informanttien antamista lomakevastauksista. Toivoin haastattelujen auttavan minua ymmärtämään lomakevastausten taustalla olevia motiiveja ja ajatuksia. Pidin tärkeänä, että tapasin ainakin osaa lähtöselvitysvirkailijoista henkilökohtaisesti ja annoin tutkittaville mahdollisuuden kommentoida valintojaan. Lisäksi tarkoitukseni oli syventää tietoa lähtöselvitysasioinneista.

Teemahaastatteluille on ominaista, että kysymykset eivät ole tarkasti muotoiltuja eivätkä konkreettisesti järjestyksessä. Haastattelun aihepiirit eli teema-

alueet ovat kaikille informanteille kuitenkin samoja. (Hirsjärvi – Hurme 2008: 47–48.) Haastatteluissa paljastin informanteille työni fokuksen ja kysyin suoraan puhutteluun liittyviä kommentteja, mm. työpaikan ohjeistuksesta ja henkilökohtaisista kokemuksista. Kysyin myös, millaisia eroja he ovat huomanneet kahden maan puhuttelukulttuurien välillä. Lisäksi pyysin haastatteltavia kuvailemaan työarkea ja asioita, mistä he pitävät tai eivät pidä työssään.

Lähetin sähköisen kutsun haastatteluun yhteensä kahdeksalle lähtöselvitysvirkailijalle, joista haastatteluihin osallistui kolme. Tavoitteeni ei ollut tehdä haastatteluja mahdollisimman paljon, vaan saada yleiskatsaus erilaisten virkailijoiden mielipiteistä. Haastatteluihin osallistui kaksi miestä ja yksi nainen. Helsingissä haastateltavina olivat 29-vuotias suomenkielinen nainen ja 38-vuotias vironkielinen mies. Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoista haastatteluun osallistui 24-vuotias vironkielinen mies.

3.5 Tutkimusaineiston käsittely

Olen koodannut skannattujen paperisten kyselylomakkeiden vastaukset luomalla avainsanoja ATLAS.ti-ohjelman avulla. Tarkastelin jokaisen vastauksen erikseen (yksi tilanne kerrallaan) ja poimin niistä puhuttelun ilmentymiä. Muutamassa kohdassa vastaaja on selittänyt, miten hän toimisi kyseisessä tilanteessa. Esimerkiksi yksi virolainen informantti kirjoitti vastauskenttään *Et edaspidi tuleks kindlasti hoolikam olla ja hoida piletit kindlas kohas* ('Että tulevaisuudessa tulisi varmasti olla huolellisempi ja pitää huolta lipustaan'). Tällaiset vastaukset olen jättänyt tarkastelun ulkopuolelle, koska niissä ei esiinny puheen jäljittelyä eikä niistä näin ollen voi tutkia puhuttelua. En ole tarkastellut myöskään vastauksia, jossa viitataan toisen asiakkaan kohdalla kirjoitettuun vastaukseen esimerkiksi seuraavalla tavalla: *vt. klient nr. 1* ('ks. asiakas nro 1').

Pro gradu -tutkielmassani lähestyn aineistoa sekä määrällisestä että laadullisesta näkökulmasta. Määrällisen tutkimusotteen avulla pyrin selvittämään lähtöselvitysvirkailijoiden (kyselylomakkeen perusosa) yleisiä puhuttelukäytänteitä ja vertailemaan niitä keskenään. Laadullisen tutkimusotteen taustalla olevien teemahaastattelujen, etnografiset havaintojen ja informanttien avovastausten avulla toivon pääseväni käsiksi virkailijoiden asenteiden yksityiskohtiin.

4 Puhuttelukäytänteet Helsingin lähtöselvityksissä

Matkustajasatamat asiointiympäristönä luovat sosiolingvistiselle asennetutkimukselle mielenkiintoiset puitteet, sillä satamien asiakaskunta on hyvin heterogeeninen. Lähtöselvitysvirkailijat joutuvat tekemään jatkuvasti, joko tietoisesti tai tiedostamatta, erilaisia kielellisiä ratkaisuja. Lähtöselvitysasiointeja voi pitää institutionaalisina keskusteluina. Lappalaisen (2006a: 269–270) mukaan nyky-Suomessa arkisissa tilanteissa on melkein aina luontevaa sinutella. Institutionaalisissa tilanteissa puhuttelumuodon valinta saattaa sen sijaan olla vaikeaa: mielipiteitä tilanteisiin sopivista tai kohteliaista puhuttelumuodoista on erilaisia jopa samanikäisten ja samaa sosiaaliryhmää edustavien keskuudessa. Sen lisäksi virkailijat voivat puhuttelumuotojen avulla muovata osallistujien institutionaalisia rooleja. Rooleja muunnellaan esimerkiksi oman näkökulman korostamisella tai häivyttämisellä, etäisyyden ylläpitämisellä, oman asiantuntemuksen korostamisella tai laajemman instituution osana esiintymisellä. (Lappalainen 2006a: 280.)

Tässä luvussa keskityn Helsingin lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteisiin. Selvittelen, millaiset ovat Helsingin satamien lähtöselvitysvirkailijoiden tyypilliset tavat puhutella asiakkaitaan, ja pohdin, mitkä seikat ja sosiolingvistiset muuttujat voivat olla heidän valintojensa taustalla. Tarkastelen erityisesti sitä, mitkä asiakkaiden taustaan liittyvät tekijät saattavat vaikuttaa virkailijoiden kielenkäyttöön. Havaintoni siitä, miten lähtöselvitysvirkailijoiden omat taustatekijät (esim. kielitaito, ikä, sukupuoli, virkaikä) saattavat vaikuttaa puhuttelumuodon valintaan, eivät keskity tiettyyn lukuun, vaan tarkastelen niitä muun analyysin ohella silloin, kun pidän niiden vaikutusta relevanttina.

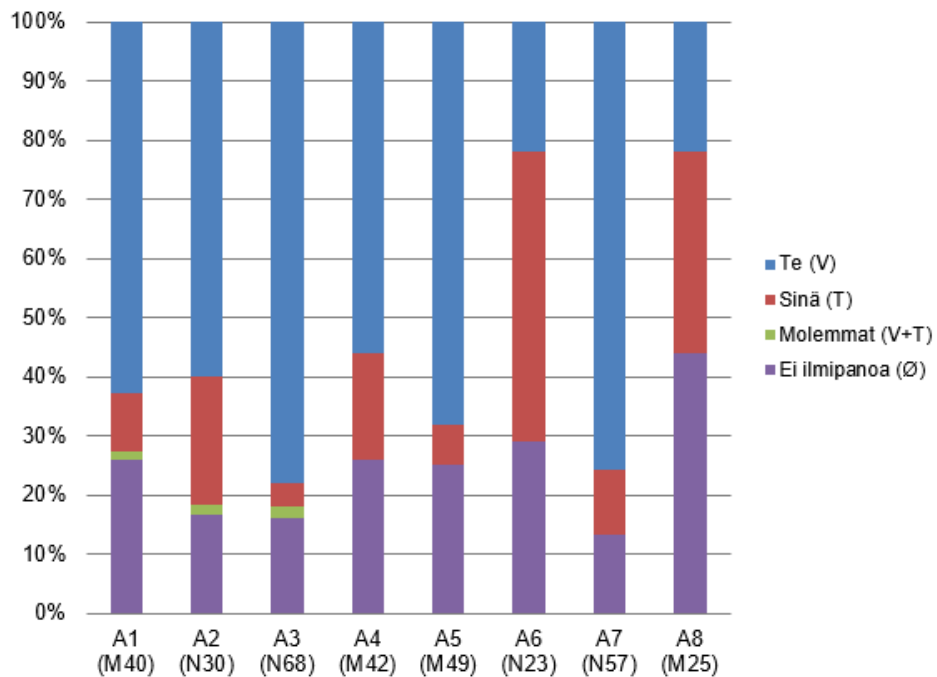
Tässä luvussa käsittelen Helsingissä työskentelevien työntekijöiden suomenkielisiä vastauksia. Tarkastelun ulkopuolelle jäävät samojen informanttien vironkieliset vastaukset siitä syystä, että niitä esiintyy aineistossa hyvin vähän. Vain pari suomea äidinkielenään puhuvaa virkailijaa on vastannut kyselylomakkeessa suomen kielen lisäksi myös viroksi. Puhuttelun lisäksi käsittelen tämän luvun lopussa myös lyhyesti virkailijoiden tervehdyksiä, sillä pidän niitä tärkeänä osana asiointitilanteita.

Analyysin ohella käytän esimerkkejä kyselyaineistosta ja haastatteluista. Esimerkkien yhteydessä käytän tunnisteita, jotka kertovat kummassa satamassa

vastaaja työskentelee (H = Helsinki, T = Tallinna), virkailijan eli informantin äidinkielen (S = suomi, V = viro, R = ruotsi), iän sekä sukupuolen (M = mies, N = nainen). Esimerkiksi tunniste *HS31N* tarkoittaa Helsingissä työskentelevää suomen kieltä äidinkielenään puhuvaa 31-vuotiasta naista.

4.1 Sinuttelu ja teitittely

Tässä alaluvussa tarkastelen Helsingin aineistossa esiintyvää puhuttelua, joka on ilmaistu yksikön tai monikon 2. persoonan pronomineilla, verbintaivutuksella ja/tai omistusliitteillä. Kuvioista 1⁴ paljastuu, että Helsingin virkailijat sekä sinuttelevat että teitittelevät asiakkaitaan.



Kuvio 1. Helsingiläisvirkailijoiden käyttämät puhuttelumuodot.

Suurimmassa osassa Helsingin aineistoa puhuttelumuotona on käytetty kuitenkin teitittelyä. Aineistossa esiintyy myös tapauksia, joissa virkailija käyttää muotoa, josta sinuttelu tai teitittely ei käy ilmi, tai sinuttelee ja teitittelee saman tilanteen sisällä.

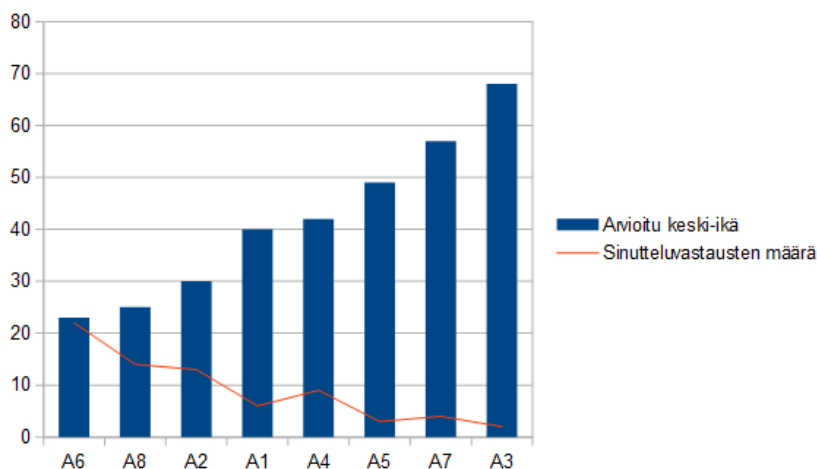
⁴ Asiakkaat esittelen kuviossa siinä järjestyksessä kuin he esiintyvät lomakkeessa.

4.1.1 Asiakkaan iän vaikutus puhutteluun

Aikaisemmat suomen kieltä koskevat puhuttelututkimukset ovat osoittaneet, että puhuttelumuodon valinnassa tärkein muuttuja on puhuteltavan ikä (ks. Lappalainen 2006a: 242). Kelan virkailijoiden puhuttelua koskevassa tutkimuksessa Lappalainen havaitsi, että alle 40-vuotiaaksi arvioimiaan sinuteltiin ja yli 60-vuotiaita taas teiteltiin melkein poikkeuksetta. Näiden ikäryhmien väliin jäivät ns. keski-ikäiset asiakkaat, joita virkailijat sekä sinuttelivat että teitittelivät. (Lappalainen 2006a: 271; Lappalainen 2006b: 57.)

Tästä aineistosta voidaan havaita melko samanlaisia tendenssejä, mutta nuorten sinuttelu ja teitittely vastaavasti yli 60-vuotiaiden asiakkaiden kohdalla ei kuitenkaan ole niin systemaattista kuin Lappalaisen tutkimuksessa. Kaikkien asiakkaiden kohdalla esiintyy melko paljon teitittelyä. Kuviosta 1 voidaan huomata, että virkailijat sinuttelevat eniten asiakkaita A6 ja A8, jotka ovat virkailijoiden arviointien pohjalta kaksi nuorinta asiakasta. Keski-ikänsä 23-vuotiaaksi arvioitun suomalaisen naisasiakkaan (A6) kohdalla esiintyy sinuttelua noin puolessa vastauksista, ja 25-vuotiaaksi arvioitua virolaista miesasiakasta (A8) sinutellaan kolmasosassa häneen kohdistetuissa kielennyksistä. Vanhempia asiakkaita taas teititellään aineistossa enemmän. Kahden vanhimmaksi arvioitun naisasiakkaan A3 ja A7 kohdalla teitittelyä ilmenee kolmessa neljäsosassa heille suunnatuista vastauksista.

Kuviosta 2 paljastuu, miten asiakkaiden arvioitu ikä ja heidän sinuttelunsa korreloivat suurimmaksi osaksi keskenään (vrt. Ypyä 2014).



Kuvio 2. Asiakkaan arvioitu ikä suhteessa sinutteluvastausten määrään Helsingin virkailijoiden vastauksissa.

Kuvion keskiosassa näkyy, että kahden noin 40-vuotiaaksi arvioitun miesasiakkaan (A1 ja A4) kohdalla ikä ja sinutteluvastausten määrä eivät seuraa yleistä tendenssiä. Hieman vanhempaa miestä siis sinutellaan enemmän. Samalla tavalla poikkeavat linjasta asiakkaat A5 ja A7. Kyseisessä tapauksessa 57-vuotiaaksi virolaiseksi (A7) arvioitua naisasiakasta sinutellaan enemmän kuin 49-vuotiaaksi arvioitua suomalaista miestä (A5). Puhuttelumuodon valintaan saattaa kyseisissä tapauksissa vaikuttaa asiakkaan ulkoinen olemus. Ainakin kahden noin 40-vuotiaan miesasiakkaan kohdalla voidaan pohtia sen vaikutusta. Nimitäin hieman enemmän sinuteltu 42-vuotias asiakas hymyilee kuvassa, kun 40-vuotias asiakas on kuvassa totisena. Toisaalta myös asiakkaat 5 ja 7 hymyilevät molemmat kuvassa, joten on hyvin vaikeaa tehdä perusteellisia päätelmiä noin pienessä aineistossa pelkästään ulkoisen olemuksen perusteella.

4.1.2 Asiakkaan sukupuolen ja kansallisuuden vaikutus puhutteluun

Olen tarkastellut myös sitä, miten asiakkaan sukupuoli ja arvioitu kansallisuus vaikuttavat virkailijan käyttämään puhuttelumuotoon. Aineistossa ei esiinny selviä tendenssejä, mutta hieman herkemmin sinutellaan naisasiakkaita, vaikka naisasiakkaiden keski-ikä on aineistossa korkeampi kuin miesten. Aikaisemmissa puhuttelututkimuksissa sukupuoli ei ole osoittautunut kovin olennaiseksi muuttujaksi (Lappalainen 2015: 90).

Aikaisempien tutkimusten perusteella voidaan olettaa, että virolaiseksi arvioituja asiakkaita teititellään herkemmin kuin suomalaisia sekä sitä, että asiakkaita teitittelevät etenkin Helsingissä työskentelevät viroa äidinkielenään puhuvat virkailijat (ks. Jalli 2011; Jalli – Pajusalu 2015). Tähänkään ei ole mahdollista aineiston suppeuden vuoksi antaa perusteellista vastausta. Helsingin aineistossa on vain yksi vironkielinen asiakaspalvelija kirjoittanut kerran samassa tilanteessa suomenkielisen ja vironkielisen puhuttelumuodon eri tavalla, suomeksi sinutellen ja viroksi teititellen. Vaikuttaa siltä, ettei kansallisuus vaikuta suoraan virkailijoiden käyttämiin puhuttelumuotoihin, vaan pikemmin ylipääntään heidän käyttämäänsä kieleen ja sanavalintoihin. Esimerkiksi suomalaiset käyttävät aineistossa virolaisille suunnatuissa vastauksissa sanoja *tere* (vironkielinen tervehdys), *piletti* (*pilet* 'lippu'), *proneeritut* (*broneeritud* 'varattu').

Virkailijat eivät välttämättä tiedostakaan kahden sukukielen erilaisia puhuttelukulttuureja, kuten haastatteluaineiston esimerkki osoittaa (ks. esim. 1⁵).

(1) Mitä mä mietin ite kyselykaavakkeessa, että kun nyt tossa syksyllä kävin ne viro alkeet, että sanottiin, että virossa teititellään paljon enemmän kun suomessa, nii se oli tosi yllätys mulle, koska kyllä kaikki käytännössä sit taas sinuttelee asiakkaat tossa. Mut mä en tiiä onks se sitten opittua suomalaista sinuttelukulttuuria vai onko se sitten mitään. Mut täytyy myöntää, että mä en edes tiennyt miten viroks teititellään ennen kun mä kävin sen kurssin. En mä tienny, että viroks teititellään niin paljon. Ei tossa työssä, täytyy sanoa, asiakaspalvelija välttämättä tiedä teititellä. [HS29N]

Esimerkistä paljastuu, miten eräs haastattelemani suomalainen virkailija toteaa, että hän tuli tietoiseksi kahden naapurimaan erilaisista puhuttelukäytänteistä vasta sen jälkeen, kun hän kävi yliopistossa viro alkeiskurssin. Esimerkistä paljastuu myös virolaisten asiakkaiden kielenkäyttöön liittyvä seikka. Nimittäin informantin mukaan virolaiset asiakkaat sinuttelevat usein Helsingissä. Esimerkistä välittyy myös kuva, ettei työnantaja ole virkailijoita puhuttelun suhteessa välttämättä ohjeistanut. Informantin havaintojen perusteella lähtöselvitysvirkailijat enimmäkseen sinuttelevat.

4.1.3 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu

Puhuttelun kannalta on mielenkiintoista, kuinka korostetusti tai näkymättömästi sinuttelu tai teitittely on ilmaistu. Yksi keino häivyttää puhuttelumuodon näkyvyyttä tilanteissa, joissa puhuttelumuodon valinta on ongelmallista, on persoonapronominin poisjätö. Sekä sinuttelu että teitittely ovat paljon huomaamattomampia silloin, kun puhuttelumuoto käy ilmi ainoastaan verbistä tai omistusliitteestä. Siten pronominitonta sinuttelua voidaan pitää vähemmän epämuodollisena. (Lappalainen 2006b: 57.)

⁵ Tutkimusta havainnollistavat esimerkit olen kääntänyt itse. Lomakevastausten kieliasua en ole esimerkeissä kieliopillisesti korjannut.

Taulukko 3 näyttää, että teitittelyä sisältävissä vastauksissa pronomiinillisten ja pronominittomien muotojen osuus on melko samansuuruinen.

Taulukko 3. Pronominillinen ja pronominiton teitittely Helsingin virkailijoiden vastauksissa.

Tilanne	Pronominillinen	Pronominiton
Lippu	25	15
Lompakko	11	22
Maksu	29	15
Ojennus	6	27
Passi	26	15
Varausnumero	16	13
Yhteensä	113	107

Eri tilanteiden vertailu kuitenkin osoittaa, että pronomiinilliset ja pronominittomat muodot eivät jakaudu tilanteittain yhtä tasaisesti, vaan niiden määrä on selvästi yhteydessä siihen, millainen toiminto on kyseessä. Pronominillista puhuttelua esiintyy selvästi enemmän tilanteissa, joissa virkailijalta vaaditaan enemmän neuvomista ja tilanteen selittämistä. Pronominillisten teitittelymuotojen avulla voidaan mahdollisesti korostaa institutionaalisia rooleja, reviiriä tai sitä, että kyseessä on nimenomaan kyseistä asiakasta koskeva ongelma. Esimerkissä 2 virkailija ratkaisee tilannetta, jossa asiakkaan varausmaksu ei ole tullut varustamon tilille, ja esimerkiksi 3 asiakkaan passin voimassaolo on päättynyt.

(2) Valitettavasti maksua ei näy varauksessanne, onko **teillä** maksukuittia?
[HS24N]

(3) **Teidän** passi on vanhentunut. Onko **teillä** id-korttia? [HS25N]

Samalla pronomiinilliset teitittelymuodot vaikuttavat jossain määrin keskittyneen juuri tiettyihin kiteytyneisiin fraaseihin, esim. nesessiiviseen konstruktion *teidän täytyy*. Tätä havainnollistaa esimerkki 4.

(4) Valitettavasti **teidän täytyy** ostaa uusi lippu, jos matkalippuunne ei löydy. [HS29N]

Pronominittomat teitittelymuodot puolestaan ovat ominaisia tilanteille, joissa kielennys on yleensä lyhyt ja konkreettinen, eikä virkailijalle koidu asian hoitamisesta todennäköisesti kovin paljon vaivaa. Helsingin aineistossa pronominittomat vastaukset ovat tyypillisiä tilanteissa, joissa asiakas on unohtanut lompakon tiskille (ks. esim. 5) tai virkailija ojentaa asiakkaalle matkalipun (ks. esim. 6).

(5) Anteeksi, lompakkonne jäi tiskille. Tässä **olkaa hyvä**. [HS40N]

(6) Tässä matkalippunne, **olkaa hyvä!** Hyvää matkaa! [HS31N]

Ojennustilanteille on hyvin tyypillistä, että puhuttelu käy ilmi pelkästään omistulusliitteestä. Sen lisäksi käytetään useasti kohteliaisuusfraasia *olkaa hyvä*, josta myös paljastuu persoona.

Pronominillisen ja pronominittoman sinuttelun jakautumista kuvaa taulukko 4. Helsingin aineistossa esiintyy pronominitonta sinuttelua yli kolme kertaa enemmän kuin pronominillista. Tämä voi viitata siihen, että virkailijat eivät halua puhutella suoraan, vaan yrittävät häivyttää sinuttelun näkyvyyttä. Toisaalta tähän saattaa vaikuttaa myös tutkimuksessa käytettävän testin muoto eli se, että vastaukset esitettiin kirjallisina ja tekstikenttä oli melko suppea. On todennäköistä, että informantit halusivat kirjoittaa vastaukset mahdollisimman lyhyesti ja valitsivat siitä syystä pronominittomat muodot.

Taulukko 4. Pronominillinen ja pronominiton sinuttelu Helsingin virkailijoiden vastauksissa.

Tilanne	Pronominillinen	Pronominiton
Lippu	0	14
Lompakko	3	11
Maksu	4	4
Ojennus	0	17
Passi	10	9
Varausnumero	1	0
Yhteensä	18	55

Pronominillista sinuttelua esiintyy eniten tilanteessa, jossa virkailijan täytyy huomauttaa asiakkaalle tämän passin voimassaolon päättymisestä. Esimerkki 7 kuvaa virkailijan kielennystä kyseisessä tilanteessa.

(7) **Sun** passi on vanhentunut. Oliko **sulla** esim henkilökorttia mukana?
[HS25N]

Tämä esimerkki havainnollistaa hyvin myös kaikkia muita pronominillisiä sinuttelumuotoja tässä aineistossa, sillä kaikki virkailijoiden tuottamat pronominilliset sinuttelumuodot ovat puhekielisiä. Puhekielisiä sinuttelumuotoja käyttää yhteensä 6 virkailijaa. Näistä kuudesta 5 on 20–25-vuotiaita naisia. Muista virkailijoista iältään poikkeava on 43-vuotias viroa äidinkielenään puhuva virkailija. Pronominilliset sinuttelumuodot kohdistuvat erityisesti kahteen nuorimmaksi arvioituun naisiasiakkaaseen A2 ja A6. Voidaan siis olettaa, että sinuttelu on ainakin nuorten virkailijoiden ja asiakkaiden kesken tapahtuvassa viestinnässä luonteva puhuttelumuoto.

Pronominittomat sinuttelumuodot ovat pitkälti imperatiivimuotoja (esim. *koita etsiä, tarkista, muista pitää huolta*). Tyypillisin on aineistossa verbin *odottaa* yksikön toisen persoonan imperatiivimuoto eli *odota* (ks. esim 8).

(8) Hei **odota!** Lompakko jäi! [HS22N]

Saman virkailijan eri asiakkaille suunnatuissa vuoroissa esiintyy myös variaatiota. Samassa tehtävätyypissä *Lompakko* informantti sanoo nuorelle suomalaiselle naisasiakkaalle puhekielisesti *oota*. Imperatiivimuodot ovat pronominillisten ja pronominittomien puhuttelumuotojen vertailun kannalta kuitenkin hieman ongelmallisia. Nimittäin imperatiivimuodoissa ei ole suomessa eikä virossa odotuksenmukaista käyttöä pronominia.

4.1.4 Sinuttelu ja teitittely samassa tilanteessa

Sinuttelu ja teitittely eivät pysy aina toisistaan erillään, vaan ne voivat esiintyä myös rinnakkain yhdelle konkreettiselle asiakkaalle suunnatuissa vastauksissa. Sinuttelu ja teitittely esiintyvät aineistossa vierekkäin kahdella eri tavalla: ensinnäkin yhdelle asiakkaalle suunnatussa kolmen vuoron kokonaisuudessa ja toiseksi vain yhtä asiaa käsittelevässä vuorossa (esim. varausnumeropyynnössä). Tässä luvussa keskityn erityisesti kolmen vuoron kokonaisuuksien analyysiin, sillä Helsingin suomenkielisessä aineistossa oli sellaisia vastauksia, jossa puhuttelumuoto vaihteli yhden vuoron sisällä, hyvin vähän (yhteensä 4 kertaa) (ks. sinuttelun ja teitittelyn vaihtelusta saman vuoron sisällä tarkemmin Tallinnan virkailijoiden puhuttelua koskevasta luvusta 5.2.4). Näiden vähäisten vuorojen analyysi osoitti, että Helsingin aineistossa sinuttelun ja teitittelyn vaihtelu ei näytä olevan sidoksissa vastaajan äidinkieleen tai suomen kielen taitoon.

Helsingin aineistossa sinuttelun ja teitittelyn vaihtelua yhdelle asiakkaalle suunnatussa kolmen vuoron kokonaisuudessa on yhteensä 19 kertaa. Vaihtelua esiintyy 9 eri virkailijan vastauksissa. Myöskään kyseistä vaihtelua eivät näytä ohjailevan virkailijoiden taustamuuttujat. Virkailijat, jotka sinuttelivat että teitittelivät saman tilanteen aikana, ovat taustaltaan hyvin erilaisia (esim. ikä, virkaikä ja äidinkieli).

Kelan asiakaspalvelutilanteiden tutkimuksesta on ilmentynyt, että puhuttelumuoto voi vaihdella saman tilanteen aikana myös autenttisissa tilanteissa. Lappalainen selvitti, että sinuttelun ja teitittelyn vaihtelu voi autenttisissa tilanteissa ilmetä neljällä eri tavalla: teitittelystä siirrytään sinutteluun, sinuttelusta siirrytään teitittelyyn, pääasiallisesti sinutellaan, mutta jossain asioiden vaiheessa hetkellisesti siirrytään teitittelyyn, josta palataan taas sinuttelun, ja päinvastoin. (Lappalainen 2015: 91.) Tässä aineistossa löytyy esimerkkejä kaikista neljästä mahdollisesta vaihtelusta. Eniten (13 tilannetta) on siirtymistä teitittelystä sinutteluun. Esimerkissä 9 suomen kieltä äidinkielenään puhuva 22-vuotias asiakaspalvelija puhuttelee nuorimmaksi arvioitua naisasiakasta (A6).

(9) Valitettavasti **teidän** täytyy osta uusi matkalippu.

Ole hyvä! Hyvää matkaa!

Hei **odota**! Lompakko jäi! [HS22N]

Esimerkistä ilmenee, että virkailija on ensin teitittellyt asiakasta pronominiillisesti *teidän*-muodolla, sen jälkeen ojentanut asiakkaalle matkalipun käyttämällä sinuttelumuodoista kohteliaisuusfraasia *ole hyvä* ja lopuksi myös sinutellut asiakasta sanomalla hänen perään *odota*. Esimerkistä voidaan huomata, että tilanteessa, jossa siirrytään sinutteluun, käytetään pronominitonta muotoa. Pronominittomat muodot ovat ominaisia suurimmalle osalle Helsingin aineistossa esiintyville sinuttelun ja teitittelyn siirtymäkohdille. Myös Kelan asiointeja koskevassa tutkimuksessa Lappalainen on havainnut, että tilanteille, joissa puhuttelu muuttuu teitittelystä sinutteluun tai päinvastoin, ovat tyypillisiä pronominittomat muodot. (Lappalainen 2006a: 278; Lappalainen 2006b: 57.)

Sytä siihen, miksi virkailija on voinut vaihdella puhuttelumuotoja saman tilanteen aikana, voi olla useita. Lappalainen osoittaa, että lehtien mielipidekirjoituksissa ja asennekyselyjen kommentteissa puhuttelumuodon vaihteluun suhtaudutaan usein negatiivisesti, ja se viittaa maallikoitten mukaan ammattitaidottomuuteen (Lappalainen 2015: 95). Hänen mukaansa autenttisissa tilanteissa sinuttelun ja teitittelyn vaihtelua voidaan kuitenkin hyödyntää toiminnan jäsentämisessä ja jaksottamisessa. Lisäksi vaihteluun todennäköisesti vaikuttaa asiak-

kaalle esitettävän kysymyksen intiimiys. (Lappalainen 2006a: 274–275.) Tutkielmani kyselyaineiston avulla on vaikeaa tehdä vastaavia päätelmiä, sillä tilanteen puitteet ovat virkailijoille jo entuudestaan annettuja ja asiakkaan reaktio tai käyttäytyminen ei voinut vaikuttaa tässä tutkimuksessa virkailijan kielenkäyttöön. Kyseisessä esimerkissä 9 voidaan kuitenkin huomata, että teittely on keskittynyt juuri lauseeseen, jossa on ehkä tärkeintä korostaa institutionaalisia rooleja.

Tämän aineiston 9 tilanteessa puhuttelumuotojen siirtymäkohdissa esiintyy sinuttelumuotoinen kohteliaisuusfraasi *ole hyvä*. On hyvin todennäköistä, etteivät virkailijat välttämättä tiedosta sen olevan sinuttelumuoto ja he liittävät sen muuten teittelleevään puheeseen. Aineistossa esiintyy kuitenkin myös sellaisia vastauksia, joissa teittelystä siirrytään sinutteluun jonkin toisen keinon avulla ja vasta sen jälkeen käytetään fraasia *ole hyvä*. Tämä ilmenee esimerkiksi 10, jossa siirtymäkohtana on pronominiton *oletko*.

(10) Hei! Onko **teillä** varausta? Löytyykö varausnumeroa?

Voi ei... **Oletko** etsinyt kaikkialta? Taskusta ja laukusta?

Siinä matkalippu, **ole hyvä!** Mukavaa matkaa! [HR38N]

Tässä tapauksessa virkailija puhuttelee 30-vuotiaaksi arvioitua naisasiakasta. Sekä esimerkissä 9 että 10 sinuttelun ja teittelyn vaihteluun saman tilanteen sisällä voi johtaa se, että puhutellaan melkein samanikäisiä ja samaa sukupuolta edustavia asiakkaita. Eniten puhuttelumuotojen vaihtelua esiintyikin kyseisen 30-vuotiaan naisasiakkaan (6 vastausta) kohdalla, joka kuuluu suuren osan virkailijoiden kanssa samaan ikäryhmään. Lisäksi puhuttelumuodon valintaa saattavat vaikeuttaa toisaalta institutionaaliset puitteet ja niiden roolien ylläpidon tarve sekä toisaalta halu osoittaa inhimillisiä tunteita, esim. myötätuntoa, kun asiakas on hukannut lipun. Syy siihen, miksi kyseistä asiakasta on puhuteltu keskustelun aikana eri muodoilla, voinee olla myös siinä, että virkailijoiden esittämässä ikäarvioissa on melko suuri hajonta. Arviot vaihtelevat 22 ikävuodesta 45:een. Osa siis pitää häntä nuorena, osa taas jo keski-ikäisenä.

4.2 Puhuttelusanat

Suomen kielessä puhuttelusanojen käyttö ei ole kovin yleistä verrattuna useimpiin Euroopan kieliin (Lappalainen 2015: 85). Yli-Vakkurin (2005: 194–197) mukaan niitä voidaan pitää jopa vanhentuneina. Tämän tutkimuksen kyselylomakkeiden analyysi kuitenkin osoittaa, että Helsingissä työskentelevistä informanteista 8 käyttää vastauksissaan puhuttelusanoja. Näistä kahdeksasta virkailijasta yksi on taustaltaan vironkielinen. Yhteensä puhuttelusanoja Helsingissä kerätyissä kyselylomakkeissa esiintyy 16 tilanteessa. Lomakevastauksissa käytetään sukupuolta ja siviilisäätystä ilmaisevia puhuttelusanoja *rouva* (12 tilanteessa) ja *herra* (4 tilanteessa). *Rouva*-sanaa käytetään suurimmaksi osaksi (11 kertaa) kahden vanhimman naisasiakkaan kohdalla (ks. esim. 11).

(11) Anteeksi **rouva**, lompakkonne on tässä tiskillä, olkaa hyvä.
[HS40N]

Vain kerran puhutellaan *rouva*-sanalla nuorempaa, keskimäärin 30-vuotiaaksi arvioitua suomalaista naisasiakasta (A2). Puhuttelijana on tässä tapauksessa 47-vuotias suomalainen miesvirkailija. Kyseinen virkailija puhuttelee *rouva* ja *herra* -sanoilla myös kolmea muuta asiakasta. *Rouva*-sanalla puhutellaan siis vähintään kerran neljästä naisasiakkaasta kolmea. Myös *herra*-sanaa käytetään aineistossa kaikkien paitsi nuorimmaksi arvioidun miesasiakkaan (A8) kohdalla.

Puhuttelusanojen käytön runsauteen saattaa toisaalta vaikuttaa kysely tutkimusmenetelmänä, joka voi saada informantit vastaamaan hyperkorrektisti. Toisaalta siihen voivat mahdollisesti vaikuttaa myös kyselylomakkeessa esitetyt konkreettiset tilanteet. Nimittäin sekä naisille että miehille suunnatuista puhuttelusanoista valtaosa esiintyy aineistossa tilanteessa *Lompakko* (ks. myös esim. 11). Tässä tilanteessa puhuttelusana toimii yhdessä adverbien *anteeksi* kanssa huomionkohdistimena, ja sen käytön mahdollisena tavoitteena on saada poistuvan henkilön huomio satamassa olevien ihmisten joukosta. Yli-Vakkurin (1989: 52) mukaan puhuttelusanan käyttö onkin suomessa luontevinta juuri silloin, kun

sitä käytetään huomionkohdistimena. Myös puhuttelusanan ohella esiintyvää adverbia *anteeksi* pidetään muodollisissa tilanteissa tavallisena ilmauksena, jolla kiinnitetään puhuteltavan huomio (Yli-Vakkuri 1989: 50).

Puhuttelus sanat sijoittuvat usein asiakkaalle kohdistetun vuoron alkuun. Muuhun aineistoon verrattuna poikkeuksellinen on seuraava vastaus (ks. esim. 12).

(12) Olen tosi pahoillani **Rouva**, mutta Teidän maksu ei ole tullut perille?
Onko kuittia mukana? [HV21N]

Esimerkissä puhuttelusana ei ole muiden tapaan huomionkohdistimena lausuman alussa, vaan sijoittuu lauseen keskelle. Kyseinen informantti on 21-vuotias virolainen naisvirkailija. Tällainen käytäntö vaikuttaa myös viron kielessä hyperkorrektilta tai jopa liioitellulta.

4.3 Suora puhuttelu puuttuu

Lähtöselvitysvirkailijoiden kirjoittamista vastauksista ilmenee, ettei suora puhuttelu ole aina tarpeellista. Vaikka kaikissa kyselylomakkeen tilanteissa on mahdollista puhutella asiakkaita suoraan ja sitä on myös tehty, löytyy aineistosta useita vuoroja, joista suora puhuttelu puuttuu. Eniten suoraa puhuttelua ilmenee vanhimman naisasiakkaan (A3), jota pääsääntöisesti teititellään, ja vähiten kahden nuorimman nais- ja miesasiakkaan (A6 ja A8) kohdalla, joita yleensä sinutellaan. Täten voidaan ajatella, että virkailijoiden arvioiden perusteella vanhempien asiakkaiden teitittely näyttää olevan luonteva ratkaisu, jota ei tarvitse piilottaa. Nuorten asiakkaiden kohdalla puhuttelumuodon valinta institutionaalisissa puitteissa saattaa taas aiheuttaa vaikeuksia.

Niissä vastauksissa, joista suora puhuttelu puuttuu, käytetään erityisesti yksikön 1. persoonaa, jolla virkailijat on muotoillut kysymykset omasta näkökulmasta. Kyseistä keinoa esiintyy erityisesti varausnumeropyynnöissä (ks. esim. 13).

(13) Hei, saisinko varausnumeron? [HS21N]

Esimerkistä paljastuu, että asiakkaan iän lisäksi suoran puhuttelun puuttumiseen vaikuttaa usein myös tarkasteltavan tilanteen asiasisältö. Aineistossa esiintyvistä 67 varausnumeropyynnöistä käytettiin 37:ssä epäsuoraa puhuttelua. Tällainen puhujaan suuntautuva *saada*- tai *saisinko*-verbin avulla ilmaistu kysymyslause on Helsingin aineistossa ylipäätään tyypillisin keino pyytää varausnumeroa. Kelan autenttisessa aineistossa esiintyy *saada* tai *saisinko* verbillä ja virkailijan omasta näkökulmastaan eli yksikön 1. persoonassa esitettyjä pyyntöjä hyvin vähän (yhteensä 3). Lappalainen on havainnut, että Kelan autenttisissa asioinneissa henkilötunnuspyynnöt ovat tyypillisesti yksikön 2. persoonassa, ja näissä pyynnöissä käytetään eniten verbejä *antaa* ja *sanoa*. (Lappalainen 2008.) Tanner on tutkimuksessaan selvittänyt, että *saada* verbillä ilmaistut pyynnöt ovat ominaisia erityisesti asiointitilanteita jäljitteleville oppikirjadiaologeille (Tanner 2012: 101–103). Kioski-aineistosta taas paljastui, että yleisin tapa pyytää on käyttää pelkkää finiittiverbitöntä nominilauseketta (Sorjonen – Raevaara – Lappalainen 2009).

Toinen aineistossa esiintyvä tyypillinen vuoro, josta puuttuu suora puhuttelu, on elliptinen puhuttelu. Siinä on puhuteltavaa koskeva asia konkreettisesti määritelty, mutta puuttuu puhuteltavaan suoraan viittaava ilmaus (ks. esim. 14).

(14) Oliko varausta? [HS25N]

Tässä esimerkissä on kyseessä omistusrakenne, josta on mahdollista jättää pois habitatiiviadverbiaali. Esimerkissä oleva kysymys voidaan vaihtoehtoisesti ilmaista myös habitatiiviadverbiaalilla *Oliko sinulla / teillä varaus?* Syytä on huomata myös se, että aineistossa tällaiset elliptiset lauseet ovat suurimmaksi osaksi ilmaistu juuri imperfektillä. Muikku-Wernerin (1993: 176–177) mukaan imperfekti on vähemmän tungetteleva kuin preesens, ja sen käytöllä korostetaan koheliaisuutta ja solidaarista asennetta.

Samankaltaisia elliptisiä vastauksia esiintyi myös tilanteessa, jossa asiakas unohtaa lompakon tiskille (ks. esim. 15).

(15) Anteeksi, lompakko jäi tiskille, oikein hyvää matkaa! [HS20N]

Tällaisissa huomautuksissa asiasisältö on usein ilmaistu intransitiivisten verbien *jäädä* ja *unohtua* avulla (vrt. transitiiviin *jättää* ja *unohtaa*), jotka eivät osoita suoraan asiakkaan tekemiseen tai tekemättä jättämiseen. Myös Yli-Vakkuri (2005: 91) on havainnut vastaavia käytäntöjä suomen kielessä.

Edellisen esimerkin yhteydessä oli mielenkiintoista huomata, miten kyseinen 20-vuotias virkailija on muotoillut huomautuksen eri asiakkaille samassa tilanteessa eri tavoin. Nuorimmaksi arvioidun asiakkaan kohdalla hän kirjoitti puhekielistä sinuttelupronominia käyttämällä *sun lompakko jäi*, vanhimman asiakkaan kohdalla *lompakonne jäi* ja kahden keski-ikäisten miesasiakkaan kohdalla esiintyy sekä myös *lompakonne jäi* että persoonaton *lompakko jäi*.

Kolmas aineistossa melko useasti esiintyvä keino, josta ei ilmene suoraa puhuttelua, on 3. persoonan verbimuodon käyttäminen ilman vastaava persoonapronominia (ks. esim. 16).

(16) Valitettavasti kadonneen lipun tilalle joutuu ostamaan uuden.
[HS25N]

Kyseistä kielen ilmiötä kutsutaan usein nollapersonaksi. Sen yksi mahdollinen käyttötarkoitus on ilmaista yleistämällä puhujaa tai kuulijaa koskevia asioita. (VISK § 1347; Lappalainen 2015: 83.) Esimerkissä esitetty tieto sopii sanottavaksi myös muillekin vastaavassa tilanteessa oleville asiakkaille, mutta tästä kyseisessä kontekstissa on selvää, että puhutellaan nimenomaan kyseistä asiakasta.

Epäsuora puhuteltu ei välttämättä tarkoita, että virkailijat välttäisivät aina tietoisesti valintaa sinuttelun ja teitittelyn välillä. Sitä osoittaa se, että epäsuorat muodot esiintyvät usein rinnakkain suoran puhuttelun kanssa. On hyvinkin mahdollista, että tietyt epäsuoraa puhuttelua sisältävät muodot ovat kiteytyneet virkailijoiden kielenkäyttöön tai niillä on muita funktioita. (ks. myös Lappalainen 2015: 82–83.)

4.5 Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavia tekijöitä avovastausten ja haastattelujen pohjalta

Tässä luvussa käsittelen tekijöitä, joita vastaajat itse nostivat esiin, kun kysyin lomakkeen viimeisessä osassa heidän kielenkäyttöönsä vaikuttavia seikkoja.

Tästä aihepiiristä keskusteltiin myös haastatteluissa. Kyselylomakkeiden tilanteiden analyysi osoitti, että ikä näyttää olevan Helsingissä tärkein puhuttelumuu-
toihin vaikuttava taustamuuttuja. Myös virkailijoiden avovastauksista paljastui, että heidän omasta mielestään heidän kielenkäyttönsä vaikuttaa eniten asiak-
kaan ikä (ks. taulukko 5).

Taulukko 5. Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavat seikat Helsingissä.

ikä	15
asiakkaan kansallisuus / kielitaito	8
asiakkaan asenne / puhetapa	7
asiakkaan sukupuoli	3
onko asiakas kokenut matkustaja	2
tavoite antaa hyvää palvelua	1
kiireisyys	1
asiakkaan tila (selvä/humalassa)	1

15 informanttia on tuonut esille kyseisen seikan. Näistä virkailijoista 5 on myös eksplisiittisesti korostanut, että asiakkaan ikä vaikuttaa nimenomaan puhuttelumuotoihin. Erityisesti nostettiin puhuttelumuu-
tojen kommentoinnin yhteydessä esille sitä, että itseään vanhempia ihmisiä tulisi teititellä. Teitittelyn perusteena mainittiin työpaikan ohjeistus sekä kotikasvatus. Eräs informantti nosti esille myös sen että, vaikka hän teitittelee vanhempia ihmisiä, se ei ole päde kaikkiin tapauksiin. Eräs Helsingissä työskentelevä 38-vuotias virolainen miesvirkailija kirjoitti taas teitittelevänsä kaikkia yli 20-vuotiaita. Samaa virkailijaa olen myös haastatellut ja kysynyt häneltä tarkempia kommentteja. Ensinnäkin hänen mukaansa pitäisi aina teititellä ihmisiä, joita ei tunne entuudestaan. Teitittelyn käyttöön liittyy hänen mukaansa myös tarve osoittaa kunnioitusta vanhempia ihmisiä kohtaan. Hän kertoi itsekin toivovansa teitittelyä vastaavassa asiakaspalveluti-
lanteessa.

Myös haastattelemani 29-vuotias suomenkielinen naisvirkailija kertoi teitittelevänsä asiakkaita suurimmaksi osaksi. Hänen haastattelustaan paljastui, että

hänen teitittelyn käyttöään ohjaa halu estää asiakaspalvelutilannetta muuttamasta liian tuttavalliseksi. Hän kuitenkin lisäsi, ettei hänen teitittelyä voida pitää ns. täydellisenä teitittelynä. Hänen mukaan *se on vähän niinku sinuttelun ja teitittelyn välimaastoa*. Esimerkkilauseena hän kertoi *ootteks te miettiny jotakin tämmöstä näin*. Siitä paljastuu, että hän tarkoittaa epätäydellisellä teitittelyllä *te*-muotojen käyttöä puhekielisissä lauseissa. Kyseinen informantti kertoi puhuttelumuotoon vaikuttavan myös sen, kuinka monta matkustajaa on yhdessä varauksessa. Vaikka tiskillä onkin vain yksi henkilö, hän hahmottaa usein sen tilanteen kollektiivisena, ja silloin on helpompaa käyttää *te*-muotoa, jonka voi tulkita sekä monikoksi että teitittelyksi.

Kaikki muut informanttien avovastauksista esille nostetut seikat eivät välttämättä vaikuta suoraan puhuttelumuodon valintaan. Informanttien toiseksi useimmin mainitsema kansallisuus/kielitaito on tällainen taustamuuttuja (ks. taulukko 5). Kolmantena mainittiin asiakkaan asenne ja puhetapa. Esimerkiksi virkailijan kielenkäyttöön saattaa vaikuttaa se, puhuuko asiakas hänelle ylipäättään jotakin. Avokysymysten vastauksista ja haastatteluista selvisi, että sellaisia tilanteita, joissa asiakas ei puhu mitään, tulee lähtöselvityksessä eteen, erityisesti virolaisten asiakkaiden kanssa.

Lisäksi nostettiin esille asiakkaan sukupuoli, mutta ilman tarkempia kommentteja, sekä se, vaikuttaako asiakas kokeneelta matkustajalta. Eräs informantti totesi, että tässä tutkimuksessa käytetyissä kuvissa olevat asiakkaat vaikuttivat kaikki olevan kokeneita. Toisen informantin mukaan *virkailija oppii ajan kanssa näkemään ketä pitää neuvoa ja ketä ei*. Myös avokysymysten vastauksissa keran mainittu, mutta haastatteluissa enemmän kommentoitu kiireisyys vaikuttaa erityisesti siihen, kuinka paljon virkailija puhuu asiakkaiden kanssa. Kerran hyvin kiireisenä aamuna asioidessani lähtöselvityksessä koin itsekin, miten virkailija ehti sanoa minulle vain *henkilökorttia*. Samalla tilanne ei vaikuttanut mitenkään epäkohteliaalta.

Pari informanttia kirjoitti avovastauksissa, että he puhuvat kaikille asiakkaille samalla tai melko samalla tavalla. Kyselyn perusosasta kuitenkin käy ilmi, etteivät kaikki vastaukset ole samanlaisia.

4.6 Tervehdykset

Tutkimukseni kyselylomakkeessa esiintyy tehtävänanto, jossa varausnumeron pyytämisen lisäksi virkailijan piti tervehtiä asiakkaitaan. Tervehdyksiä esiintyy jonkin verran myös muissa vastauksissa, vaikkon kaikissa tilanteissa tervehtimistä erikseen maininnut. Keskityn analyysissä kuitenkin vain näihin tapauksiin, joissa tervehtiminen on tehtävänannossa eksplisiittisesti mainittu.

Keskustelun aloittavan sanan valinta voi vaikuttaa siihen, kuinka virallinen tai tuttavallinen on koko keskustelun sävy (Lappalainen 2009c: 57). Tässä luvussa kuvailenkin tervehdyssanojen variaatiota eli sitä, miten Helsingin sata-
mien lähtöselvitysvirkailijat tervehtivät erilaisia asiakkaita. Lisäksi pyrin selvittämään, miten tervehdyssanat toimivat asiakaspalvelun osana ja ovatko ne yhteydessä käytettävän puhuttelusanaan.

Taulukosta 6 ilmenee, että Helsingin lähtöselvitysvirkailijoiden käyttämien tervehdyssanojen kirjo on laaja.

Taulukko 6. Tervehdyssanat Helsingin lähtöselvitysvirkailijoiden lomakevastauksissa.

hei	35
päivää	12
moikka	6
terve	6
päivää/hei	2
hei hei	1
heippa	1
huomenta	1
tere	1
hei/päivää/tere	1
Yhteensä	66

Tervehdyssanojen joukosta erottuvat kuitenkin *hei* ja *päivää*, joita käytetään aineistossa selvästi enemmän kuin muita tervehdyssanoja. Yli puolessa vastauksista tervehdyssanana esiintyy *hei*. *Hei*-tervehdyssanaa pidetään aikaisemmissa tutkimuksissa muita tervehdyssanoja neutraalimpana (Lappalainen 2009c: 63). Joka viidennessä tervehdyksessä oli aikaan sidonnainen sana *päivää*. Lappalaisen tekemässä kyselytutkimuksessa suurin osa vastaajista piti *päivää*-tervehdystä virallisena ja noin puolet vanhanaikaisena (Lappalainen 2009c: 64). Harvinaisempiin puhuttelusanoihin kuuluvat aineistossa *moikka*, *terve*, *hei hei*, *heippa*, *huomenta* ja *tere*.

Tervehdyssanat vaihtelevat kyselylomakkeiden sisällä, mikä vahvistaa hypoteesia, että suurimmaksi osaksi virkailijat lähestyvät eri asiakkaita eri tavalla. Vanhempien asiakkaiden kohdalla (A3, A5 ja A7) esiintyi vähemmän variaatiota. Heitä tervehdittiin vain tervehdyksillä *hei* ja *päivää*. Nais- ja miesasiakkaiden välillä ei esiintynyt suuria eroja.

Helsingin aineistossa on virolaisiksi arvioitujen asiakkaiden yhteydessä käytetty myös vironkielistä tervehdyssanaa. Yksi suomenkielinen asiakaspalvelija on käyttänyt virolaiseksi arvelemalleen asiakkaalle *tere*, samalla kun hänen muu puheensa on suomeksi (ks. esim. 17).

(17) **Tere.** Saisinko varausnumeron? [HS40N]

Pari suomenkielistä virkailijaa kirjoitti myös monta tervehdyssanaa yhteen vastauskenttään (*hei/päivää/tere* ja *päivää/hei*). Tämä viittaa siihen, että virkailijat haluavat osoittaa tervehdystapansa vaihtelevan, vaikka tilanteen puitteet ja ihmiset ovat samoja.

Parissa kohdassa tervehdykset myös puuttuvat. On vaikeaa arvioida, lie-neekö syy siinä, että informantti ei ole huomannut tervehtimistä, eli hän ei luke-nut tehtävänantoa riittävän perusteellisesti, vai siinä, että informantti ei käytä aina puhuttelusanaa. Helsingissä haastattelemani suomenkielinen informantti kertoi, että asiakaspalvelijoilta kuitenkin *toivotaan, että otetaan ekana asiakkaaseen katsekontakti ja tervehditään*. Hän totesi samalla, että asiakkaan, sekä suo-

malaisen että virolaisen, puolesta tervehdyssana voi jäädä usein pois. Kioskitutkimuksesta selvisi, että asiakkaan ei ole aina tarkoituksenmukaista vastata myyjän tervehdykseen vastatervehdyksellä. Tervehdyssana voi jäädä pois erityisesti ruuhkatilanteessa. (Lappalainen 2009b: 50.)

Aineistosta erottuu selvästi eräs viron kieltä äidinkielenään puhuva 21-vuotias virkailija, joka tervehtii kyselylomakkeessa kaikkia asiakkaita sanalla *moikka*. *Moikka*-tervehdyssana on muodostettu epämuodollisesta perustervehdyksestä *moi*, jota tässä aineistossa (kuten ei myöskään Kelan aineistossa) ei esiintynyt muilla vastaajilla lainkaan (ks. Lappalainen 2009c: 64). Mikä voi olla *moikka*-sanana toistuvuuden taustalla kyseisessä kyselylomakkeessa, ei ole selvää. Tulkinnan tekee erityisen vaikeaksi se, että kyseinen virkailija on *moikka*-sanana lomassa teititellyt kaikkia asiakkaita. Ehkä selitys voi olla siinä, että hän oli siinä ajankohtana työskennellyt satamassa vuoden, eikä hallitse vielä astereroja muodollisen ja virallisen kielenkäytön välillä. Kyseinen virkailija ei ole tarkemmin arvioinut suomen kielen taitoaan. Henkilökohtaisten havaintojeni mukaan *moikka*-tervehdyssanan käyttö on Helsingissä erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa kyllä lisääntynyt, mutta se liitetään yleensä sinutteluun. Esimerkiksi *moikka*-tervehdyssana esiintyi myös eräässä havainnoimassani autenttisessa asiakaspalvelutilanteessa, jossa olin itse mukana. Tervehdyksen jälkeen noin 30-vuotias lähtöselvitysvirkailija pyysi henkilötodistusta esittämällä kysymyksen omasta näkökulmasta *saanko vielä ID-kortin*. Sen jälkeen hän ojensi sinutellen matkalipun sanomalla *olepa hyvä*.

Toinen muista poikkeava virkailija on 31-vuotias suomalainen nainen, joka kirjoitti lomakkeessa sanovansa kaikille *terve* riippumatta asiakkaan iästä tai sukupuolesta. Tuula Uusi-Hallilan lukiolaisilta kerätyssä kyselytutkimuksessa *terve* osoittautui erityisesti poikien suosimaksi tervehdyssanaksi. Lisäksi *terve*-sana liitetään tässä asennetutkimuksessa yleensä epämuodolliseen kielenkäyttöön. (Uusi-Hallila 2008: 58–59.) Helsingissä haastatteleman suomenkielisen virkailijan mukaan todellisuudessa useat virkailijat käyttävät tervehtiessään *terve*-sanaa, sillä *se on helppoa ja suunnilleen samaa molemmissa kielissä*. Samantyyppistä *hei*-sanana käyttöä on havainnut Raija Manninen kandidaatintutkielmassaan, jossa hän käsittelee loviisalaisten kauppiaiden ja myyjien

tervehdyksiä kaksikielisessä yhteisössä. Mannisen haastatteluaineiston perusteella *hei* koetaan turvalliseksi kaksikieliseksi tervehdykseksi, jota voidaan käyttää tervehtimällä sekä ruotsin- että suomenkielisiä asiakkaita. (Manninen tulossa.)

Aineistossa tervehdyssana ja keskustelun sävy linkittyvät toisiinsa. Yleisimmät tervehdyssanat *hei* ja *päivää* esiintyivät suurimmaksi osaksi teitittelyn yhteydessä tai persoona ei ole ilmipantu. Usein lauseet ovat myös kirjakielisiä. Seuraava esimerkki 18 kuvaa sen sijaan epämuodollista puhetapaa.

(18) **Heippa**, passi tai henkilökortti kiitos

Sulla on passi mennyt vanhaksi!

Oliko kuittia maksusta? [HS23N]

Esimerkissä 23-vuotias virkailija kuvailee, miten tervehtisi 20-vuotiaaksi suomalaiseksi arvelemaansa asiakasta. Hän tervehtii asiakasta sanalla *heippa* ja käyttää sen yhteydessä puhekielistä *sulla*-pronominia. Viimeisessä vuorossa puhuttelua ei ole. Kyseisen virkailijan puhetapa on muille asiakkaille suunnatuissa vastauksissa melko virallista: hän teitittelee vanhempia ihmisiä, tervehtii heitä sanalla *hei* ja käyttää myös puhuttelusanoja *herra* ja *rouva*.

4.7 Yhteenveto

Helsingin matkustajasatamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhuttelukäytänteiden analyysi osoitti, että virkailijoiden vastauksissa esiintyy vaihtelua. Virkailijoiden puhuttelumuodon valintaan näyttää vaikuttavan eniten asiakkaan ikä. Myös virkailijoiden avovastauksista nousee eniten esille asiakkaan iän vaikutus. Virkailijoiden lomakevastauksissa nuoria asiakkaita sinutellaan enemmän ja vanhempia taas teititellään. Asiakkaan kansallisuus ei näytä ohjailevan virkailijoiden puhuttelumuotojen käyttöä, vaan pikemmin heidän sanavalintojaan. Hieman herkemmin sinutellaan Helsingissä naisasiakkaita. Lisäksi paljastui aineistosta, että persoonapronominillista ja -pronominitonta teitittelyä esiintyy melkein saman verran. Sinuttelu esiintyy enimmäkseen pronominittomana. Analyysi osoitti

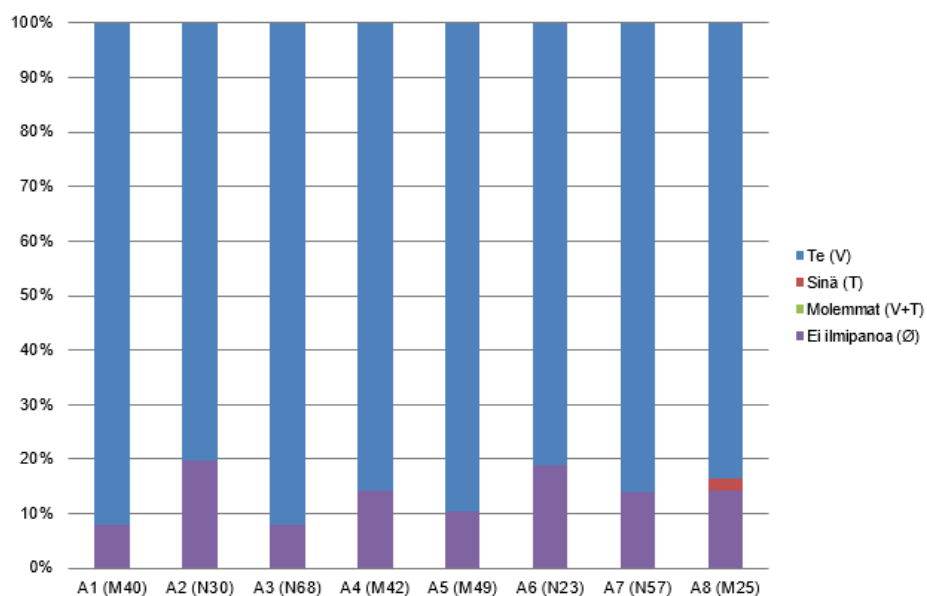
myös, että sinuttelu ja teitittely voivat esiintyä myös samassa tilanteessa. Helsingin virkailijat käyttävät huomionkohdistimina myös erilaisia puhuttelusanoja. Virkailijoiden tervehdyksissä esiintyy paljon variaatiota. Tyypillisinä tervehdyksinä nousivat kuitenkin esille *hei* ja *päivää*.

5 Puhuttelukäytänteet Tallinnan lähtöselvityksissä

Tässä luvussa tarkastelen Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoiden kyselylomakkeiden vastauksia. Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen vironkielisiä vastauksia ja pohdin yleisesti viron ja suomen kielen välisiä eroja. Toisessa alaluvussa käsittelen Tallinnassa työskentelevien virkailijoiden suomenkielisiä vastauksia ja vertailen niitä Helsingissä työskentelevien virkailijoiden suomenkielisiin vastauksiin. Tässä luvussa en tarkastele kaikkia samoja aihepiirejä kuin Helsingin virkailijoiden puhuttelukäytänteitä käsittelevässä luvussa. En käsittele esimerkiksi Tallinnan virkailijoiden tervehdyssanoja, sillä niissä ei esiintynyt variaatiota juuri ollenkaan. Vastauksissa käytettiin suurimmaksi osaksi tervehdyssanaa *tere*.

5.1 Vironkieliset vastaukset

Vironkielisten vastausten analyysin tulokset tukevat aikaisempia tutkimuksia ja etnografisia havaintojani, joiden mukaan virolaisessa kulttuurissa teitittely on asiakaspalvelutilanteissa luonteva puhuttelumuoto. Kuviosta 3 paljastuu, että virkailijat teitittelevät melkein kaikkia asiakkaita.



Kuvio 3. Tallinnalaisvirkailijoiden käyttämät vironkieliset puhuttelumuodot.

Vain kerran 22-vuotias naisvirkailija on sinutellut nuorinta miesasiakasta A8. Virkailija on arvioinut kyseisen asiakkaan 20-vuotiaaksi virolaiseksi eli hieman nuoremaksi kuin hän itse on. Myös Keevallikin virolaisten oppilaiden puhuttelumuotoja tarkastelevassa tutkimuksesta kävi ilmi, että yläasteen ja lukion viimeisen luokan oppilaat eivät teittele itseään nuorempia. Heidän mukaansa teitittelyn alaraja on 1–10 vuotta heidän omasta iästään korkeammalla. (Keevallik 1998: 547.) Tällainen ajatusmalli voinee osittain myös selittää, miksi virkailija on sinutellut kyseistä asiakasta.

Asiakkaan ja virkailijan ikä vaikuttavat puhuttelumuodon valintaan siis hyvin vähän. Sen sijaan puhuttelumuodon valintaa näyttävät ohjaavan puhutelijan ja puhuteltavan välinen tuttavuusaste ja institutionaaliset puitteet ja niissä rakentuvat roolit. Tallinnassa tekemäni haastattelu tukee ajatusta, että Virossa asiakaspalvelutilanteissa entuudestaan tuntemattomia ihmisiä yleensä teititellään (ks. esim. 19).

(19) Jaa, absoluutselt, see on võib-olla isegi kasvatuses kinni, aga mind on õpetatud alati teietama. Ja ma teietan kõiki, kes on võõrad. [– –] Et see on olenemata rahvusest või siis nahavärvist, millest iganes.

Joo, täysin, se voi riippua myös kasvatuksestani, mutta minut on opetettu aina teitittelemään. Teitittelen kaikkia, jotka ovat minulle vieraita. [– –] Se ei riipu kansallisuudesta tai ihonväristä eikä mistään muustakaan. [TV24M]

Esimerkissä virkailija kertoo, että hän on tietoisesti valinnut teitittelyn tuntemattomien asiakkaiden kohdalla. Tuttavuusasteen tärkeydestä puhuttelumuodon valinnassa kertovat myös viron kielestä tehdyt aikaisemmat tutkimukset (ks. Keevallik 1998; Pajusalu 2010; Jalli 2011; Jalli – Pajusalu 2015).

Teitittelyn luontevuudesta vironkielisessä asiakaspalvelussa kertoo myös seikka, että eksplisiittisen puhuttelun puuttuminen ei ole tämän tutkimuksen vironkielisessä aineistossa kovin yleistä, vaan suurimmaksi osaksi asiakkaita on teititelty suoraan. Vastauksissa ei myöskään ilmene, että samaa asiakasta sekä sinuteltaisiin että teititeltäisiin, kuten ilmeni Helsingissä kerätyssä suomenkielisessä aineistossa

5.1.1 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu

Aikaisempien tutkimusten ja henkilökohtaisten havaintojen mukaan teitittelyä voidaan pitää Virossa implisiittisenä normina. Myös pronominillisen ja pronominitoman teitittelyn tarkastelu osoittaa, että teitittely on muoto, jota ei tarvitse lähtöselvitysasioinneissa välttämättä piilottaa. Kaikissa kyselylomakkeen tilanteissa esiintyy pronominillista teitittelyä pronominitonta huomattavasti enemmän (ks. taulukko 7).

Taulukko 7. Pronominillinen ja pronominiton teitittely Tallinnan virkailijoiden vironkielisissä vastauksissa.

Tilanne	Pronominillinen	Pronominiton
Lippu	32	13
Lompakko	43	16
Maksu	59	1
Ojennus	30	1
Passi	64	1
Varausnumero	55	5
Yhteensä	283	37

Aineistossa esiintyvät vähäiset pronominittomat muodot ovat usein imperatiivimuotoja (esim. *peate* 'teidän täytyy', *katsuge* 'koittakaa', *oodake* 'odottakaa', *ärge unustage* 'älkää unohtako'). Samankaltaista imperatiivin käyttöä esiintyi useasti myös Helsingin aineistossa, erityisesti sinuttelumuotojen kohdalla. Kuten esimerkiksi 20 näkyy, tietyissä tapauksissa imperatiiviin liitetään myös kohteliaisuussana *palun* (vrt. englanninkielinen *please*), josta ei paljastu persoona kuten vastaavasta suomenkielisestä *ole / olkaa hyvä* ilmauksesta.

(20) **Palun** vaadake rahulikult üle nii oma taskud kui ka koti, võibolla siiski leiate üles.

Tarkistakaa rauhallisesti sekä taskut että laukku, ehkä kuitenkin löydätte sen. [TV25N]

Esimerkissä persoona paljastuu vain verbin monikon 2. persoonan imperatiivimuotoisesta taivutuksesta.

Viron kielestä puuttuvat omistusliitteet, joten se voi olla myös yksi mahdollinen syy, miksi pronominillista teitittelyä on paljon enemmän verrattuna Helsingin aineistoon. Seuraavassa esimerkissä 21 asiakas on unohtanut lompakonsa tiskille ja vironkielinen myyjä sanoo hänelle saman asian sekä viroksi että suomeksi.

(21) V: Vabandust, **teie** rahakott!

S: Anteeksi, unohditte lompakon**ne**! [TV38M]

Esimerkistä paljastuu, että vironkielisessä vastauksessa *teie rahakott* ei ole omistusliitettä, persoona käy ilmi pelkästään persoonapronominista. Suomenkielisessä vastauksessa puolestaan persoona näkyy sekä monikon 2. persoonan verbin taivutuksesta sanassa *unohditte* sekä saman persoonan omistusliitteestä *-nne*.

5.1.2 Puhuttelusanat

Samoin kuin suomessa, puhuttelusanojen käyttö ei ole viron kielessä kovin yleistä. Jallin ja Pajusalun (2015: 113) mukaan nykyään käytetään puhuttelusanoja harvoin ja erityisesti äärimmäisen muodollisissa tilanteissa. Tämän tutkimuksen vironkielisissä vastauksissa esiintyy puhuttelusanoja 10 kertaa 6 eri virkailijan vuoroissa. Nämä puhuttelusanat ovat *proua* 'rouva', *härä* 'herra' sekä myös nuorempiin henkilöihin kohdistuvat ja sukupuoleen viittaavat sanat *neiu* 'neiti' ja *noormees* 'nuorimies'. *Proua*-sana, jota käytettiin vastauksissa eniten, kohdistui kahteen vanhimpaan naisasiakkaaseen. Puhuttelusanoja *neiu* ja *noormees* käytettiin itseä nuorempien asiakkaiden puhuttelussa.

Puhuttelusanat sijoittuvat enimmäkseen vuoron alkuun (kuten Helsingin aineistossa) yhdessä *vabandage*-kohteliaisuussanan kanssa ja toimivat ensisijaisesti huomionkohdistimen tehtävässä (ks. esim. 22).

(22) Vabandage, **proua**! Te unustasite oma rahakoti!

Anteeksi, rouva! Te unohditte lompakon! [TV40N]

Kohteliasuussanaa *vabandage* voidaan osittain pitää suomen *anteeksi*-adverbin vastineena, mutta verrattuna suomen kieleen siitä paljastuu myös monikon toinen persoonamuoto (yksikössä *vabanda*, neutraali *vabandust*).

5.1.3 Suora puhuttelu puuttuu

Kuten edellä mainitsin, virossa epäsuora puhuttelu ei ole yhtä yleistä kuin suomessa. Aineistosta kuitenkin löytyy vastauksia, joissa suoraa puhuttelua ei ole käytetty. Tyypilliset vastaukset, joissa puhuttelumuoto ei ole ilmipantu, esiintyvät tilanteissa *Ojennus*, *Lippu* ja *Varausnumero*. Tärkeää on kuitenkin huomauttaa, että kaikissa tapauksissa kyseessä välttämättä ei olekaan varsinaisesti puhuttelun tietoinen välttäminen, vaan pikemminkin kieleen kiteytynyt ilmaisu, kuten jo Helsingin aineistosta kävi ilmi. Eräs sellainen ilmentymä on tyypillisesti matkalipun ojentaminen (ks. esim. 23).

(23) Palun, head reisi!

Ole / olkaa hyvä, hyvää matkaa! [TV23N]

Myös pyynnöissä esiintyviä nominilausekkeita yhdessä *palun*-sanalla voidaan pitää kiteytyneinä ilmauksina (esim. *dokument palun*, kun pyydetään henkilötodistusta). Lisäksi aineistossa esiintyy useita kertoja itseen viittaamista, jolloin ei ole tarpeen puhutella suoraan asiakasta (esim. *väljastan*, *trükin* 'tulostan', *palun* 'pyydän'). Virkailijat käyttävät myös *me*-muotoa (esim. *me trükime* 'tulostamme', *me ei tohi* 'me emme saa') ja yksikön 3. persoonaa (esim. *peab ostma* 'täytyy ostaa', vrt. *pead/peate ostma* 'sinun/teidän täytyy').

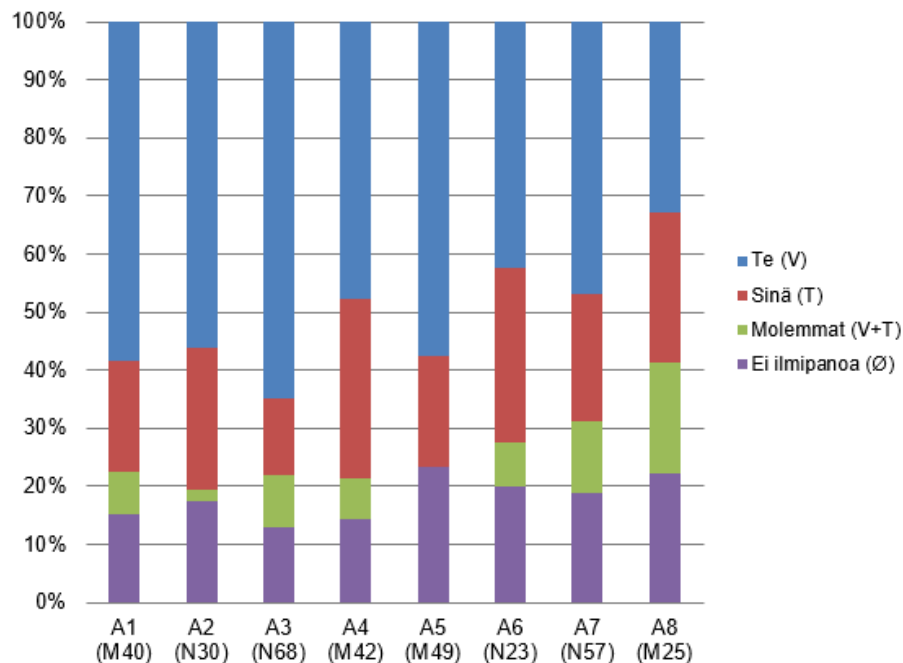
5.2 Suomenkieliset vastaukset

Kaikki Tallinnan virkailijat paitsi yksi täyttivät kyselylomakkeen sekä viroksi että suomeksi. Tämä antoi hyvän lähtökohdan Tallinnassa työskentelevien virkailijoiden suomenkielisten puhuttelukäytänteiden selvittämiseen ja niiden vertailuun Helsingissä työskentelevien virkailijoiden vastauksiin. Virkailijoiden suomenkielisten vastausten laatu riippuu hyvin paljon informanttien kielitaidosta, joka vaihteli virkailijoiden oman näkemyksen mukaan alkeista ylimpään

tasoon. Pidän tärkeänä korostaa, että en ryhdy tässä luvussa arvioimaan virolaisten suomen kielen taitoa, vaan tarkastelen aineistossa erityisesti vastauksissa esiintyvien puhuttelumuotojen variaatiota ja sen taustalla olevia syitä.

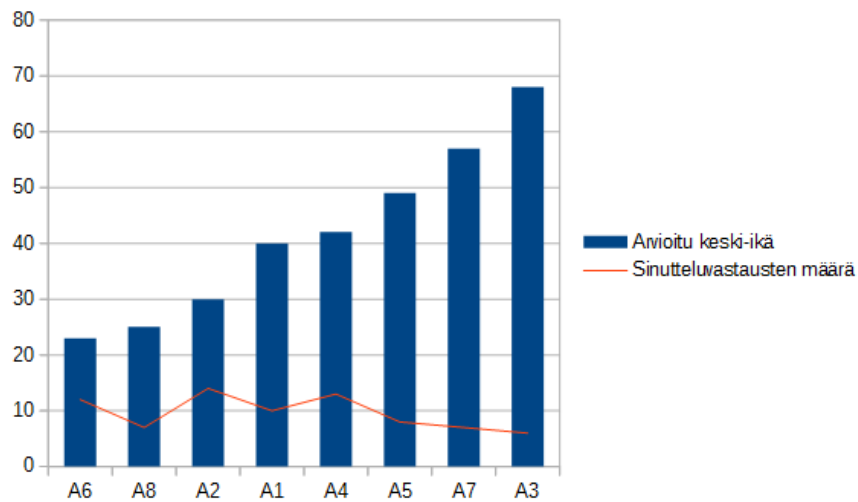
5.2.1 Sinuttelu ja teitittely

Tallinnassa työskentelevien virkailijoiden kyselylomakkeiden suomenkieliset vastaukset eroavat suuresti samojen virkailijoiden kirjoittamista vironkielisistä vastauksista ja myös Helsingin aineiston vastauksista. Erittäin huomattava on aineistossa esiintyvä sinuttelumuotojen määrä (ks. kuvio 4).



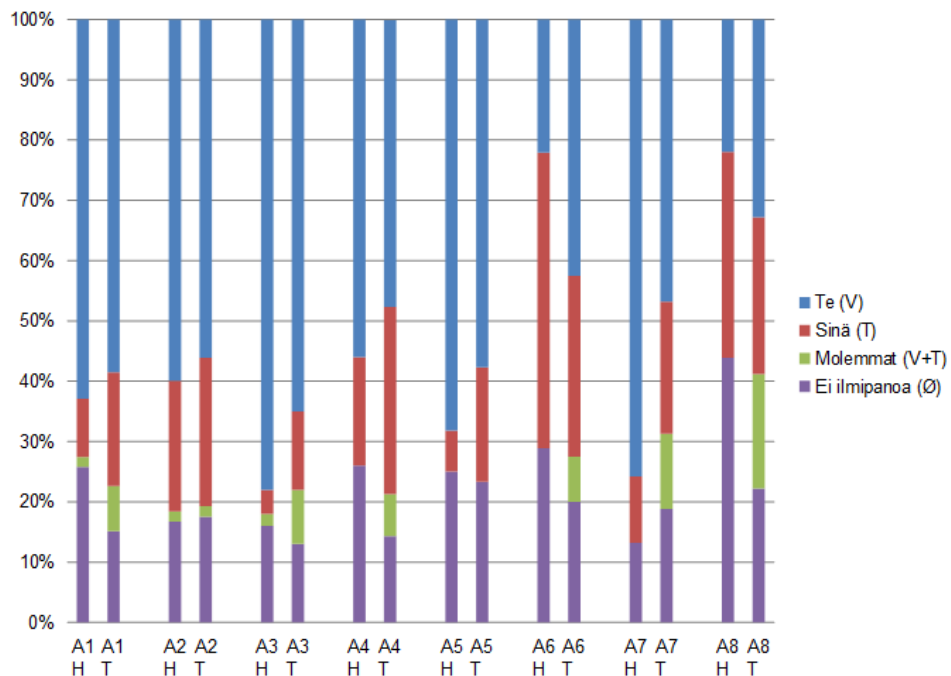
Kuvio 4. Tallinnalaisvirkailijoiden käyttämät suomenkieliset puhuttelumuodot.

Kun vironkielisessä aineistossa sinuttelua esiintyy vain yhden asiakkaan kohdalla, suomenkielisessä aineistossa sinutellaan (vähintään 6 kertaa) kaikkia. Vähiten sinutellaan asiakasta 3, joka on arvioitu myös vanhimmaksi asiakkaaksi. Muiden asiakkaiden kohdalla sinutteluvastausten määrä ja ikä eivät korreloi niin selvästi kuin Helsingin aineistossa (ks. kuvio 5).



Kuvio 5. Asiakkaan arvioitu ikä suhteessa sinutteluvastausten määrään Tallinnan virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa.

Seuraavassa kuviossa 6 ovat vierekkäin Helsingin ja Tallinnan virkailijoiden suomenkielisten puhuttelumuotojen osuudet.



Kuvio 6. Helsingiläis- ja tallinnalaisvirkailijoiden suomenkieliset puhuttelumuodot vertailussa.

Kuvioista ilmenee, että Tallinnan virkailijat sinuttelevat useimpia asiakkaita suomeksi jopa enemmän kuin Helsingissä työskentelevät virkailijat. Poikkeuksena ovat kahden nuorimman asiakkaan (A6 ja A8) kohdalla olevat vastaukset, joissa Suomessa työskentelevät lähtöselvitysvirkailijat sinuttelevat enemmän.

5.2.2 Pronominillinen ja pronominiton puhuttelu

Tallinnan virkailijoiden suomenkielisten vastausten pronominilliset ja pronominittomat puhuttelumuodot näyttävät seuraavan enemmän samojen virkailijoiden vironkielisten vastausten mallia kuin Helsingin virkailijoiden vastauksia. Taulukosta 8 ilmenee, että Tallinnassa työskentelevät virkailijat eivät piilota teitittelyä pronominittomilla muodilla, vaan he käyttävät runsaasti monikon 2. persoonan pronominia *te*.

Taulukko 8. Pronominillinen ja pronominiton teitittely Tallinnan virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa.

Tilanne	Pronominillinen	Pronominiton
Lippu	15	6
Lompakko	29	5
Maksu	34	2
Ojennus	13	2
Passi	34	1
Varausnumero	34	4
Yhteensä	159	20

Taulukosta 8 näkyy myös, että pronominillista teitittelyä esiintyy eniten tilanteissa *Maksu*, *Passi* ja *Varausnumero*.

Varausnumeropyynnöissä esiintyy Tallinnassa työskentelevien virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa useasti teitittelyä finiittiverbittömissä nominilausekkeissa, johon liitetään kohteliaisuussana *kiitos* (ks. esim. 24).

(24) Hei! **Teidän** varausnumero, kiitos! [TV37N]

Kuten edellä jo esittelin, finiittiverbittömillä nominilausekkeilla ilmaistut pyynöt ovat aikaisemmissa tutkimuksissa osoittautuneet erityisesti autenttisten aineistojen ominaispiirteiksi. *Kiitos*-sanan lisääminen finiittiverbittömien nominilausekkeiden loppuun ei kuitenkaan ole ollut aikaisempien tutkimusten aineistoissa tyypillistä. Tallinnan aineistossa *kiitos*-sanaa esiintyy varausnumeropyynnöissä yhteensä 15 kertaa. Myös Helsingin aineistossa esiintyy sellaisia varausnumeropyyntöjä, johon liitetään *kiitos*-sana (11 kertaa), muun muassa 4 suomenkielisen vastauksissa.

Pronominittomien muotojen vähäisyyteen liittyy myös se, että Tallinnan virkailijat käyttävät omistusliitteitä vähemmän kuin Helsingin virkailijat. He siis ilmaisevat omistussuhteita tyypillisemmin persoonapronominin genetiivimuodolla.

Myös pronominillinen sinuttelu on vastauksissa pronominitonta yleisempää (ks. taulukko 9).

Taulukko 9. Pronominillinen ja pronominiton sinuttelu Tallinnan virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa.

Tilanne	Pronominillinen	Pronominiton
Lippu	8	1
Lompakko	8	4
Maksu	10	1
Ojennus	1	28
Passi	10	0
Varausnumero	5	1
Yhteensä	42	35

Melkein kaikki pronominilliset *sinä*-muodot ovat aineistossa puhekielisiä (vain 2 virkailijaa käytti kirjakielistä pitkää muotoa). Esimerkki 25 edustaa tyypillistä pronominillista sinuttelua Tallinnan suomenkielisessä aineistossa.

(25) Valitettavasti **sun** pitää ostaa uusi lippu. [TV33N]

Pronominittomat muodot esiintyvät muun aineiston tavoin enimmäkseen tilanteissa, jossa asiakkaalle ojennetaan matkalippu (ks. esim. 26).

(26) Ole hyvä! Hyvää matkaa! [TV23N]

Kyseinen informantti TV23N sanoo lomakevastauksissaan kaikille asiakkaille matkalipun ojennuksella samalla tavalla, mikä osoittaa, että kyseessä on todennäköisesti vakiintunut käytäntö.

Kuten Helsingin aineistossa myös Tallinnassa pronominiton teittely ja siirtelu keskittyvät usein imperatiivimuotoihin tai sen kieltomuotoihin eli muotoihin, joissa pronominin käyttö ei ole odotuksenmukaistakaan (esim. *katsokaa, älkää unohtako, otta passi myös, odota, älä hukka sitä enää*).

Näyttää kuitenkin siltä, että virolaiset käyttävät imperatiivia suomeksi hieman enemmän kuin suomalaiset. Myös Muikku-Werner (1997: 136) on havainnut, että suoria strategioita suosivat jonkin verran enemmän ei-syntyperäiset kielenkäyttäjät.

Suorien strategioiden käyttö voi kuitenkin tietyissä tilanteissa vaikuttaa liian hyökkävältä (ks. esim. 27).

(27) Antak**aa** sitten passi tai henkilökortti. [TV50N]

Kyseisessä tilanteessa virkailijan arvioinnin perusteella 35-vuotias naisasiakas on hukannut matkalipun ja 50-vuotias virkailija vastaa hänelle käyttämällä monikon 2. persoonan imperatiivimuotoa *antakaa*. Tässä esimerkissä ei ole myöskään leksikaalisia lieventimiä (esim. sävypartikkelia tai kohteliaisuusfraasia). Sen sijaan virkailija käyttää *sitten*-partikkelia, joka lisää epäkohteliasta sävyä.

5.2.3 Suora puhuttelu puuttuu

Tallinnan virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa on tyypillistä, että suora puhuttelu on yleensä ilmipantu, kuten samojen virkailijoiden vironkielisissä vastauksissakin. Vaikka näitä vuoroja, joista puhuttelu puuttuu, on melko vähän, Tallinnan virkailijoiden suomenkielisistä vastauksista paljastuvat tietyt keinot, joita virkailijat ovat hyödyntäneet eniten. Yksi tällainen keino on esimerkiksi subjektittoman nesessiivirakenteen käyttö (ks. esim. 28).

(28) Kadotettu lippu **täytyy lunastaa** uudelleen, valitettavasti sellainen on sääntö**mme**. [TV38M]

Kyseisestä esimerkistä voidaan huomata myös sitä, että virkailija korostaa institutionaalisia rooleja *me*-muodolla. Tallinnan suomenkielisessä aineistossa muutamassa toisessakin vastauksessa käytetään *me*-muotoa (esim. *tulostamme uuden*).

Lisäksi käytetään Tallinnan suomenkielisessä aineistoissa Tallinnan vironkielisen ja Helsingin suomenkielisen aineiston tavoin myös vuoron muotoilua omasta näkökulmasta eli yksikön 1. persoonassa (ks. esim. 29).

(29) Hei, **pyytäisin** varausnumeron. [TV38M]

Helsingin aineistossa käytetään varausnumeropyynnöissä viittausta itseensä kuitenkin kolme kertaa enemmän.

5.2.4 Sinuttelu ja teitittely samassa tilanteessa

Kuten Helsingin aineistossa, esiintyy myös Tallinnan suomenkielisessä aineistossa tilanteita, joissa puhuttelumuoto muuttuu yhdelle konkreettiselle asiakkaalle suunnatuissa vastauksissa. Helsingin aineistossa sinuttelun ja teitittelyn vaihtelua kolmen vuoron kokonaisuudessa on yhteensä 15 kertaa eli hieman vähemmän kuin tallinnalaisvirkailijoilla, joista vaihtelua esiintyy 12 eri virkailijan

vastauksissa. Siirtymiä sinuttelusta teitittelyyn tai päinvastoin voi olla erityyppisiä (ks. lukua 4.1.4). Kuten Helsingissä myös Tallinnassa esiintyy eniten siirtymistä teitittelystä sinutteluun. Esimerkki 30 kuvaa erästä sellaista siirtymää, jossa virkailija ensin teitittelee asiakasta ja sen jälkeen vaihtaa sinutteluun.

(30) Anteeksi, mutta see passi on vanhaa, onko **Teillä** henkilökortti mukana?

Anteeksi, mutta **Sa** tarvitset maksaa sen varauksen.

Ole hyvää, hyvää matkaa! [TV40N]

Esimerkin puhuttelussa esiintyvät isot alkukirjaimet viittaavat mielestäni siihen, että informantti on ajatellut tarkemmin puhuttelumuotoja kyselylomakkeen täyttämisen hetkellä. Toisaalta voidaan myös ajatella, että vastaaja keskittyy ikään kuin yhteen tehtävänantoon kerrallaan, eikä välttämättä edes muista, että hän on edellisessä kohdassa käyttänyt teitittelyä. Lisäksi voidaan vastauksesta havaita useitakin poikkeamia suomen kielen normeihin. Tämä suomen kielen hieman puutteellinen hallinta (ainakin kirjallisesti) voi johtaa myös horjuntaan puhuttelumuotojen käytössä.

Tallinnan suomenkielisen aineiston eräs leimaa-antava piirre on runsas puhuttelumuotojen sekoittuminen yhden vastauskentän eli vuoron sisällä (esim. matkalipun ojennus). Tallinnan aineistossa esiintyy sitä verrattuna Helsingin aineistoon yli 5 kertaa enemmän. Puhuttelumuotojen vaihtelua esiintyy 8 eri informantin vastauksissa. Sekä sinuttelua että teitittelyä on yhteensä 21 vuorossa. Suurimmaksi osaksi puhuttelumuotojen sekoittuminen tapahtuu teitittelyn (joko pronomini tai verbimuoto) ja sinuttelevan kohteliaisuusfraasin *ole hyvä* yhdistämisen kautta (ks. esim. 31).

(31) **Ole hyvä. Teidän** lippu, hyvä matka, laivan pääsy toisen kerroksen kautta. [TV41N]

Kuten jo Helsingin aineistoa koskevassa luvussa totesin, virkailijat eivät välttämättä tiedosta kohteliaisuusfraaseihin *ole hyvä* ja *olkaa hyvä* sisältyvää puhuttelumuodon eroa.

Tallinnan aineistossa esiintyy myös tapauksia, joissa puhuttelumuotojen siirtymäkohdissa kohteliaisuusfaasin *ole hyvä* / *olkaa hyvää* yhteydessä käytetään imperatiivimuotoa (ks. esim 32).

(32) Valitettavasti **teidän** passi ei ole enää voimassa. Seuraavalla kerralla **ole hyvä** ja **ota** voimassa oleva passi mukana. [TV27N]

Kyseisessä esimerkissä 33-vuotias virkailija puhuttelee 60-vuotiaaksi arvioitua naisasiakasta ensin teititellen ja sen jälkeen siirtyy sinutteluun kohteliaisuusfraasin *ole hyvä* ja imperatiivisen *ota*-verbimuodon avulla. Tannerin mukaan kohteliaisuusfraasin *ole hyvä* lisääminen imperatiiviin ei tee aina imperatiivista kohteliasta ja tilanteeseen soveltuvaa. Hänen mukaansa tällainen kielenkäyttö voidaan tulkita oppikirjamaiseksi ja liian käskäväksi. (Tanner 2012: 168–169.) Helsingin aineistossa vastaavia esimerkkejä ei esiintynyt.

Samanlaisen liian jyrkän sävyn saattaa luoda seuraava 27-vuotiaan virkailijan 70-vuotiaksi arvioidulle naisasiakkaalle suuntaamaa vuoro (ks. esim. 33).

(33) Mutta **teidän** passi on vanha. **Et saa** matkusta. [TV33N]

Esimerkissä virkailija on siirtynyt teitittelystä sinutteluun, mikä ilmenee kielteisessä liittomuodossa *et saa*. Molemmissa esimerkeissä 32 ja 33 mahdollista jyrkkää sävyä korostaa myös virkailijan ja asiakkaan suuri ikäero. Toinen virkailijoista oli kyselyyn vastaamisen hetkellä työskennellyt satamassa 11 vuotta ja toinen yli 5 vuotta. He luonnehtivat suomen kielen taitoaan sanoilla *keskitaso* ja *tydyttävä*. Kyseinen 11 vuotta lähtöselvitysvirkaijana työskennellyt virolainen yhdistää myös puhuttelusanoja sinuttelumuotoihin (ks. esim 34 ja 35).

(34) **Rouva, teidän** passi on vanha. Onko **sulla** mitään muuta. [TV33N]

(35) **Rouva sun** lompakko! [TV33N]

Esimerkistä 34 ilmenee, että virkailija käyttää yhden vuoron sisällä ensin puhuttelusanaa *rouva* ja teitittelyä sekä sen jälkeen vaihtaa puhekieliseen sinutteluun. Jälkimmäisessä esimerkissä 35 käytetään puhuttelusanaa *rouva* ja puhekielistä

sun-muotoa peräkkäin. Kummassakin esimerkissä vuoro on suunnattu keskimääräistä iäkkäämmiksi arvioituille asiakkaille.

Siirtymiä esiintyy aineistossa myös muin keinoin kuin *ole hyvä* -fraasin kautta. Seuraavassa esimerkissä käytetään samassa tilanteessa useita erilaisia yksikön ja monikon 2. persoonan ilmaisemisen keinoja (ks. esim. 36)

(36) Hei **teidän** passinne ei ole voimassa, **et voi** matkustaa sen kanssa, haluatko että siirtämme matkan**ne** etenpäin. [TV41N]

Esimerkistä paljastuu, että informantti puhuttelee asiakasta ensin monikon 2. persoonan pronomiinilla *teidän* ja käyttää vastaavan persoonan omistusliitettä *-nne*. Sen jälkeen hän siirtyy sinuttelemaan yksikön 2. persoonan kieltomuodolla *et voi* ja interrogatiivisella verbimuodolla *haluatko*. Lopuksi informantti siirtyy taas teitittelyyn monikon 2. persoonan omistusliitteen *-nne* kautta.

Aineistosta löytyy muitakin esimerkkejä yksikön ja monikon persoonapronominin ja omistusliitteen yhdistämisestä (ks. esim 37).

(37) Pyydän **teidän** henkilötodistuksesi ja annan **teille** uuden maihinnouskortin. [TV40N]

Esimerkissä 37 on samassa vuorossa yhdessä monikon 2. persoonan pronomini *te* ja yksikön 2. persoonan omistusliite *-si*.

5.2.5 Virkailijoiden puhuttelumuotoihin vaikuttavat tekijät

Helsingin aineiston analyysin kohdalla pohdin, vaikuttaako sikäläisten vironkielisten virkailijoiden puhuttelumuotoihin se, minkä maalainen asiakas on. Vastausten perusteella selvää yhteyttä ei löytynyt. Tallinnan aineistosta sen sijaan tällaisia viitteitä löytyi. Yhteensä 5 virkailijan kyselylomakkeessa esiintyy vähintään kerran eroa puhuttelumuodon valinnassa riippuen siitä, kumpaa kieltä käytetään. Tämä vaihtelu ei riipu kuitenkaan suoraan siitä, minkä maalaiseksi asiakas on arvioitu. Huolimatta siitä, onko asiakas virkailijan mukaan suomalainen vai virolainen, häntä teititellään viroksi ja sinutellaan suomeksi.

Tallinnan aineistosta paljastuu myös, että Tallinnan matkustajasatamissa on ainakin kahdentyyppisiä virkailijoita. Osa virkailijoista teittitelee kaikkia asiakkaita riippumatta heidän taustastaan. Yleensä heidän valintansa teittitellä näyttää olevan tietoinen (ks. esim. 38).

(38) Suhtun kõikidesse reisijatesse samamoodi, ühtemoodi – viisakalt ja teietades. Mulle meeldib nii, kuigi tean, et Soomes kasutatakse väga palju Sina vormi.

Suhtaudun kaikkiin matkustajiin samalla tavalla, yhtäläisesti – kohteliaasti ja teittitellen. Pidän sellaisesta [puhetavasta], vaikka tiedän, että Suomessa käytetään hyvin paljon *sinä*-muotoa. [TV41N]

Esimerkistä ilmenee, että virkailija on tietoinen kahden kielen erilaisista puhuttelukulttuureista ja siitä, että hän teittitelee asiakkaitaan.

Toiseksi aineistossa on virkailijoita, jotka sinuttelevat joko tiettyjä tai kaikkia asiakkaita suomeksi. Seuraavaksi pohdin, onko heidän vastauksissaan esiintyvät puhuttelumuodot kirjoitettu tietoisesti vai tiedostamatta.

Seikka, että Suomessa on vahvempi sinuttelukulttuuri kuin Virossa, ei välttämättä ole tuttu kaikille virkailijoille (kuten Helsingissä ei tiedetä Viron yleisistä puhuttelukäytänteistä). Haastatteluun osallistunut virolainen miesvirkailija totesi, että hän ei ole koskaan ajatellut, että suomalaiset saattavat olla tottuneita toisenlaisiin puhuttelukäytänteisiin (ks. esim 39).

(39) Ei selle peale ma pole kunagi mõelnud. Teietamine on... kuna kogu see suhtlus ja teenindamine toimub Eesti pinnal, siis Eesti pinnal toimub enamuse ajast viisakusreeglite järgi teietamine. Ja siis me kasutame teietamist, ja kui ta [soomekeelne isik] solvub, siis ma arvan, et ma ei paneks seda tähele.

Ei, sitä mä en ole koskaan miettinyt. Teititteleminen on... sillä koko vuorovaikutus ja palveleminen tapahtuu Virossa, siis Virossa kohteliaisuus sääntöjen mukaan teititellään melkein aina. Ja jos me teititellään ja hän [suomenkielinen henkilö] suuttuu siitä, niin mä luulen, että en huomaisikaan sitä. [TV24M]

Esimerkistä ilmenee se, että kyseinen virkailija on tietoisesti valinnut asiakkaiden kohdalla teitittelyn ja pitää sitä luontevana puhuttelutapana Virossa. Toisaalta hänen lomakevastauksistaan paljastui, että hän on kuitenkin suomeksi sinutellut (ks. esim. 40).

(40) **Sun** passi on vanha, tiedädko? [TV24M]

Vaikuttaakin siltä, että suurimmalle osalle sinuttelijoista sinuttelu ei ole tietoinen päätös tai valinta. Haastatteluista ja kyselylomakkeiden vastauksista selvisi, että Tallinnan virkailijat käyttävät työssään usein ilmauksia, joita he ovat kuulleet kollegoilta tai asiakkailta (esim. 41). He eivät ole siis välttämättä oppineet suomen kieltä tai sen puhuttelukäytänteitä erikseen, vaan poimineet kielelliset välineet autenttisista keskusteluista pikkuhiljaa työssä ollessaan, kuten seuraavassa katkelmassa haastattelemani informantti TV24M kertoo.

(41) Et aga pigem kasutame ainult stampväljendeid, mis on selgeks õpitud siis koolituse käigus ja siis noh ja siis ise töö arenedes. [– –] Sa kopeerid [väljendeid] teiste pealt, ehk siis see, kes on kõrval, sa kuulad ja jätad meelde.

Mutta pikemmin käytämme vain kaavamaisia ilmauksia, joita olemme oppineet koulutuksissa tai sitten töissä. [– –] Sä kopioit [vakiintuneita ilmauksia] muilta, eli siltä, joka istuu vieressä, kuuntelet ja pidät mielessä. [TV24M]

Aineistossa esiintyy muitakin virkailijoita, jotka toimivat suomenkielisissä vastauksissa omien sanojensa tai ohjeistuksen vastaisesti. Seuraavassa esimerkissä 42 on vertailussa yhden virkailijan erikieliset vastaukset samalle 60-vuotiaalle asiakkaalle, jonka hän on ensisijaisesti arvioinut virolaiseksi.

(42) V: Vabandust, aga **teie** pass on kaotanud kehtivuse. On **teil** ka kehtivat dokumenti?

S: Anteeksi, **sun** passi ei ole voimassa. Onko **sul** henkilökortti tai jotain muuta mukana? [TV23N]

Esimerkistä paljastuu, että viroksi virkailija käyttää *te*-muotoja ja suomeksi puhekielisiä *sinä*-muotoja. Kyselylomakkeen avovastauksiin sama virkailija on kuitenkin kirjoittanut, että hän teitittelee kaikkia asiakkaita riippumatta heidän taustastaan (ks. esim. 43).

(43) Mina üldiselt võtan igat klienti ühesena olenemata tema vanusest, päritolust. Teietan kõiki ja suhtun ühte moodi.

Yleensä suhtaudun kaikkiin asiakkaisiin samalla tavalla riippumatta heidän iästään, alkuperästään. Teitittelen kaikkia ja suhtaudun samalla tavalla. [TV23N]

Aineistossa on kolmaskin virkailija, joka kommentoi eksplisiittisesti puhuttelukäytänteisiin liittyviä seikkoja. Nimittäin kyseinen 50-vuotias naisvirkailija vastasi kyselylomakkeen avokysymyksiin, että hän on saanut suoria puhutteluun liittyviä ohjeita (ks. esim. 44).

(44) Esmasel koolitusel mainiti, et teietame kõiki kliente (igas asutuses see nii ei ole), meie koolitajalt.

Ensimmäisessä koulutuksessa mainittiin, että teititellään kaikkia asiakkaita (kaikissa yrityksissä ei ole näin), kouluttajaltamme. [TV50N]

Hän nosti esille, että kouluttajan ohjeiden mukaisesti heidän varustamossaan teititellään kaikkia asiakkaita. Kyseinen 20 vuotta lähtöselvityksessä työskennellyt 50-vuotias virkailija käyttää kuitenkin joissakin vastauksissa *sinä*-muotoa (ks. esim 45).

(45) Onko henkilökortti mukana? Passi? Ajokortti? Muistatko hytin numero? [TV50N]

Virkailijan vastauksessa esiintyvä sinuttelu ilmentyy verbin taivutuksesta. Kyseinen vuoro on suunnattu hänen arviointinsa mukaan 65-vuotiaalle suomalaisnaiselle. Mielenkiintoista on havaita myös sitä, että vaikka varustamossa on ohjeistettu virkailijoita teitittelemään kaikkia asiakkaita, varustamon työntekijöistä vain yksi on teititelty kaikkia asiakkaita. Tämä seikka ei osoita kyllä suoraan siihen, että virkailijat puhuttelisivat suomeksi tiedostomatta, sillä he voivat sinutella myös saamansa ohjeen vastaisestikin. Kuitenkaan en usko, että kaikki virkailijat toimisivat sillä tavalla.

5.2.6 Puhuttelusanat

Tallinnan suomenkielisessä aineistossa esiintyy Tallinnan vironkielisen ja Helsingin suomenkielisen aineiston tavoin puhuttelusanaja. Puhuttelusanaja käyttää 5 virkailijaa, ja niitä esiintyi heidän suomenkielisissä vastauksissaan yhteensä 10 kertaa. Puhuttelusanoina käytetään sanoja *rouva*, *herra* ja *neiti*. Kuten muissa aineistoissa puhuttelusanat sijoittuivat pääasiallisesti huomionkohdistimina vuoron alkuun tilanteissa *Lompakko* ja *Passi*. Poikkeuksena on seuraava esimerkki (ks. esim. 46).

(46) Tässä teidän maihinnousukortti **rouva** ja hyvää merimatkaa!
[TV40N]

Kyseisessä esimerkissä 40-vuotias virkailija puhuttelee *rouva*-sanalla 65-vuotiaaksi arvioitua naisasiakasta.

Tallinnan suomenkielisessä aineistossa esiintyvää *neiti*-sanaa ei käytetä Helsingin aineistoissa lainkaan. Kielitoimiston sanakirjassa (KS 2016) *neiti*-sanan käyttöä pidetään Suomessa vanhanaikaisena. Tässä ei voida kuitenkaan puhua myöskään selvästä viron kielen vaikutuksesta, sillä Tallinnan vironkielisessä aineistossa esiintyy *neiu*-sanaa ('neiti') vain kerran. Myös Virossa pidetään puhuttelusanoja vanhahtavina (ks. Jalli – Pajusalu 2015).

5.2.7 Tervehdykset

Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden suomeksi käyttämien tervehdys-sanojen variaatio ei ole yhtä laaja kuin Helsingin virkailijoiden (ks. taulukko 10).

Taulukko 10. Suomenkieliset tervehdys sanat Tallinnan lähtöselvityksissä.

hei	46
terve	11
hei-hei	2
moi	1
Yhteensä	60

Suurimmassa osassa vastauksissa käytetään tervehdys sana *hei*. Vastauksissa esiintyy lisäksi tervehdys sanaa *terve* ja vähemmän tervehdyksiä *hei-hei* ja *moi*. Yllättävää on Tallinnan aineistossa *päivää*-sanan puuttuminen. Se on Helsingin aineistossa yksi suosituimmista tervehdyksistä, jota esiintyy vastauksissa yhteensä 12 kertaa.

Hei-tervehdystä käytetään melko tasaisesti kaikkien asiakkaiden kohdalla. *Terve*-sana esiintyy kaikille paitsi kahdelle vanhimmalle naisasiakkaalle (A3 ja A7) suunnatuissa vastauksissa. Kyseistä tervehdys sanaa käytetään eniten 49-vuotiaaksi suomalaiseksi arvioidun miesasiakkaan A5 kohdalla. Myös Kioski-aineistossa Lappalainen on havainnut, että *terve*-sanaa käytetään erityisesti

miesasiakkaiden kohdalla (Lappalainen 2009c: 71–73). Tervehdys *hei-hei* esiintyy yhden virkailijan kirjoittamissa vastauksissa. Hän tervehtii tervehdyksellä *hei-hei* kahta naisasiakasta A2 ja A3. Lappalaisen mukaan toistorakenteita sisältävät tervehdykset ovat tyypillisiä pääosin epämuodollisille tilanteille (Lappalainen 2009c: 74). *Moi*-sanaa käyttää 21-vuotias naisvirkailija 33-vuotiaaksi arvioidun naisasiakaan kohdalla.

5.2.8 Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavia tekijöitä avovastausten ja haastattelun pohjalta

Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoiden mielipiteet heidän kielenkäyttöönsä vaikuttavista tekijöistä eroavat melko paljon heidän Helsingin kollegoidensa vastaavista käsityksistä. Helsingissä pidetään hyvin tärkeänä asiakkaan iän vaikutusta. Helsingin aineistossa on yhteensä 15 mainintaa siitä, että asiakkaan ikä vaikuttaa virkailijoiden kielenkäyttöön. Tallinnassa puolestaan ikä nousee esille 5 vastauksessa. Tallinnassa mainitaan eniten asiakkaan olemukseen ja puhetapaan liittyviä seikkoja, erityisesti sitä, miten asiakas puhuu virkailijalle (ks. taulukko 11).

Taulukko 11. Virkailijoiden kielenkäyttöön vaikuttavat seikat Tallinnassa.

asiakkaan asenne / puhetapa	8
ikä	5
asiakkaan kansallisuus / kielitaito	3
tavoite antaa hyvää palvelua	2
kiireisyys	2
asiakkaan tila (selvä/humalassa)	2

Lisäksi mainitaan useita kertoja kielenkäyttöön vaikuttavina tekijöinä asiakkaan kansallisuus ja siihen tiiviisti yhteyksissä oleva kielitaito. Myös tavoite

antaa hyvää palvelua vaikuttaa informanttien mukaan heidän kielenkäyttöön. Muutama informantti nostaa vastauksissaan esille myös kiireen. Haastattelemani virolainen virkailija mainitsi, että työtahti on joskus, erityisesti sunnuntaisin ja maanantaisin, hyvin kiireinen. Hänen mukaansa silloin matkustavat pääosin virolaiset, jotka eivät edellytä pidempiä keskusteluja. Lisäksi mainitaan avovastauksissa asiakkaan tila, erityisesti se, onko asiakas selvä vai humalassa. Eräs informantti kirjoitti myös, että hankalien asiakkaiden kanssa hän on konkreettisempi.

Tallinnan aineistossa kuusi virkailijaa vastasi, että heidän kielenkäyttöön eivät vaikuta minkäänlaiset tekijät. He kirjoittivat, että he yleensä puhuvat kaikille asiakkaille samalla tavalla riippumatta asiakkaan iästä, sukupuolesta tai kansallisuudesta. Kuten kyselylomakkeen perusosan vastausten analyysi osoitti, he eivät kuitenkaan teitelleet kaikkia asiakkaita suomeksi. Kommentteissa esiintyy siis hyvin ristiriitaisia mielipiteitä, jotka eivät aina täsmää kyselyn perusosassa asiakkaille suunnattujen vastausten kanssa.

5.3 Yhteenveto

Tässä luvussa tarkastelin Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoiden vironkielisiä ja suomenkielisiä vastauksia. Vironkielisistä vastauksista paljastui, että virkailijat teitittelevät kaikkia asiakkaita melkein poikkeuksetta. Sinuttelua esiintyy aineistossa vain kerran, kun 22-vuotias naisvirkailija puhuttelee 20-vuotiaaksi arvioitua miesasiakasta. Iän vaikutuksen sijasta nousee aineistosta esille virkailijan ja asiakkaan välinen tuttavuusaste. Vironkielisessä aineistossa virkailijoiden vastauksissa puhuttelu on yleensä ilmipantu, ja suurimmaksi osaksi myös pronomiillisesti. Puhuttelusanoista käytetään eniten *proua*-sanaa.

Tallinnan virkailijoiden suomenkieliset vastaukset eroavat suuresti samojen virkailijoiden vironkielisistä vastauksista ja myös Helsingin virkailijoiden suomenkielisistä vastauksista. Tallinnan virkailijat sinuttelevat useimpia asiakkaita suomeksi jopa enemmän kuin Helsingissä työskentelevät virkailijat. Poikkeuksena ovat kahden nuorimman asiakkaan kohdalla kirjoitetut vastaukset. Tallinnan virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa puhuttelu on yleensä ilmi-

pantu pronomiinillisesti. Kuten Helsingissä myös Tallinnassa virkailijoiden vastauksissa esiintyy asioinneissa myös sinuttelun ja teitittelyn vaihtelua. Tallinnan suomenkielisen aineiston eräs leimaa-antava piirre on runsas puhuttelumuotojen sekoittuminen yhden vastauskentän sisällä. Puhuttelumuotojen vaihtelua esiintyy 8 eri informantin vastauksissa 21 eri vastauskentässä. Suurimmaksi osaksi puhuttelumuotojen sekoittuminen tapahtuu teitittelyn (joko pronomini tai verbi-muoto) ja sinuttelevan kohteliaisuusfraasin *ole hyvä* yhdistämisen kautta. Kuten Helsingissä myös Tallinnassa virkailijat käyttävät puhuttelusanoja tyypillisesti huomionkohdistimen funktiossa. Tallinnan virkailijoiden tervehdyksissä ei esiinny variaatiota yhtä paljon kuin Helsingin virkailijoiden vastauksissa.

Virkailijoiden avovastausten ja haastattelujen sekä kyselylomakkeiden vertailu paljasti, että virkailijat sinuttelevat suomeksi usein tiedostomatta. He kyllä väittävät teitittelevänsä kaikkia asiakkaita, mutta heidän suomenkielisissä vastauksissa esiintyy samalla sinuttelua. Kun Helsingin aineistossa virkailijat nostavat kielenkäyttöön vaikuttavana tekijänä asiakkaan ikää, siis Tallinnan virkailijoiden avovastauksista nousevat esille asiakkaan olemukseen ja puhetapaan liittyvät seikat.

6 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Tässä tutkimuksessa selvitin kyselylomakkeiden ja niitä tukevien teemahaastattelujen avulla Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoiden puhutteluun liittyviä asenteita. Tarkastelin myös, mitkä sosiolingvistiset muuttujat ovat heidän kielellisten valintojensa taustalla.

Tutkimustulokset tukivat hypoteesia, että Helsingin ja Tallinnan lähtöselvitysvirkailijat eivät hyödynnä erilaisia puhuttelukeinoja samassa määrin. Helsingin aineistossa virkailijoiden puhuttelukäytänteisiin vaikuttaa erityisesti asiakkaan arvioitu ikä, kuten myös muissa suomen puhuttelututkimuksissa on todettu. Nuorimpia asiakkaita sinutellaan ja vanhempia taas teititellään eniten. Aineistoni analyysi tuki myös viron puhuttelua koskevia aikaisempia tutkimuksia, joiden mukaan viroksi teititellään institutionaalisissa tilanteissa melkein poikkeuksetta. Vironkielisten puhuttelumuotojen käyttöä näyttävät ohjaavan eniten tuttavuusaste ja institutionaaliset puitteet. Samojen informanttien suomenkieliset vastaukset sen sijaan poikkesivat hyvin paljon vironkielisistä vastauksista. Niissä sinuteltiin enemmän kuin Helsingin aineistossa. Kyseinen seikka on hyvin mielenkiintoinen, sillä oletin ennen tutkimusta, että kakkoskieliset turvautuvat pikemmin ylikohteliaisiin käytänteisiin kuin päinvastoin. On mahdollista, että Tallinnan virkailijat ovat kuulleet (esim. kielikursseilla tai lähtöselvityksessä asiakkaiden käytössä), että suomeksi sinutellaan enemmän kuin viroksi, ja alkaneet käyttää *sinä*-muotoja liikaa. Sinuttelumuotojen runsaus Tallinnan virkailijoiden eri asiakkaille suunnatuissa vastauksissa osoittaa mielestäni myös siihen, että virkailijat eivät välttämättä tiedostaa puhuttelumuotoihin linkittyviä sosiaalisia merkityksiä. Huolimatta siitä, että Suomessa sinutellaan enemmän kuin Virossa, sinuttelumuotojen käyttö ei ole Suomessa kuitenkaan sattumanvaraista: puhuttelu on tiivisti sidoksissa puhuteltavan taustamuuttujiin, erityisesti hänen arvioituun ikään. Horjuntaa osoittaa, että lähtöselvitysvirkailijat tarvitsivat enemmän ohjeistusta puhuttelumuotojen käytössä.

Viron- ja suomenkieliset virkailijat hyödynsivät eri määrin myös pronomi-nillisia ja pronominittomia puhuttelumuotoja. Viron kieltä äidinkielenään puhuvat virkailijat käyttivät pronomi-nillisia puhuttelumuotoja suomenkielisiä selvästi enemmän sekä viron- että suomenkielissä vastauksissa. Eron taustalla on

mahdollisesti se, että vironkielisten virkailijat ovat päättäneet käyttää tiettyä puhuttelumuotoa kaikkien asiakkaiden kohdalla. He eivät siis välttämättä pidä olennaisena piilottaa puhuttelumuodon näkyvyyttä persoonapronominittomilla muodoilla.

Erilaisten puhuttelutapojen vertailu osoitti, että tilanteeseen soveltuvan puhuttelumuodon valinta saattaa olla joskus vaikea. Siihen viittasivat erityisesti siirtelyn ja teittelyn esiintyminen samoissa tilanteissa. Eniten vaihtelua tilanteiden sisällä oli virolaisten virkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa. Myös puhuttelun puuttuminen viittaa joissakin tilanteissa puhuttelumuodon valinnan hankaluuteen, mutta tietyissä tapauksissa persoonattomat kielennykset näyttävät olevan vain kiteytyneitä virkailijoiden kielenkäyttöön tietyissä rutiininomaisissa toiminnoissa.

Verrattuna muihin eurooppalaisiin kieliin suomea ja viroa ei pidetä kielenä, joissa käytetään paljon puhuttelusanoja (esim. *rouva, herra*) (ks. Isosävi – Lappalainen 2015). Aineiston analyysi osoitti kuitenkin, että sekä suomenkieliset että virolaiset virkailijat pitivät niitä luontevina huomionkohdistimina esimerkiksi silloin, kun asiakas unohtaa jotakin tiskille.

Tämän pro gradu -tutkielman tutkimustuloksiin on syytä suhtautua kuitenkin myös kriittisesti. Tutkimuksen aineisto on melko pieni. Siihen osallistuneet informantit edustavat vain pientä osaa kaikista Helsingin ja Tallinnan satamien lähtöselvitysvirkailijoista. Siitä syystä ei ole mahdollista tehdä perusteellisia päätelmiä lähtöselvitysvirkailijoiden puhutteluun liittyvistä asenteista. Olisi mielenkiintoista tarkastella myös nais- ja miesvirkailijoiden välisiä eroja, tai verrata eri varustamojen virkailijoiden käytäntöjä keskenään. Sen lisäksi on huomioitava, että Helsingistä kerätty aineisto ei sisällä vain äidinkielisten vastauksia, joten sitä ei voida pitää ns. täydellisenä suomenkielisenä aineistona. Otin aineiston analyysissä kuitenkin kyseisen seikan huomioon ja esittelin myös Helsingissä työskentelevien vironkielisten virkailijoiden kielellisiä poikkeamia muuhun aineistoon verrattuna.

Tästä tutkimuksesta tulivat kuitenkin esille lähtöselvitysvirkailijoiden asenteiden yleislinjat, jotka ovat helposti verrattavissa myös aikaisempiin tutkimuksiin, eli vastauksissa esiintyvä variaatio vastaa niitä tuloksia, joita on saatu aiemmista, muilla menetelmillä saaduista tutkimuksista. Tämä osoittaa, että

käyttämäni tutkimusmenetelmä on toimiva ratkaisu puhutteluasenteiden tutkimuksessa. Tutkimuksessa yhdistetyt *discourse-completion test* -menetelmä ja hypoteettisten asiakkaiden kuvat tukivat hyvin toisiaan. Kyseistä menetelmää voidaan pitää hyvinkin toimivana kontrastiivisessa puhuttelututkimuksessa. Pro gradu -tutkielmani tulosten luotettavuuden kannalta pidän tärkeänä myös tukiaineistona käytettyjen etnografisten havaintojen ja haastattelujen roolia. Tutkielman tulokset osoittavat, että menetelmää voisi testata myös laajemmassa kontekstissa. Esimerkiksi olisi kiintoisaa selvittää, millaista kieltä lähtöselvitysvirkailijat käyttävät autenttisissa tilanteissa ja millaisia ovat puhuttelukäytänteet verrattuna tämän asennetutkimuksen aineistoon.

Toivon tämän tutkimuksen auttavan hahmottamaan paremmin lähisukukielten välisiä eroja sekä puhuttelumuotojen variaatiota suomen ja viron kielessä. Tutkimuksestani kävi ilmi, etteivät välttämättä kaikki lähtöselvitysvirkailijat ole tietoisia erilaisista puhuttelukäytänneistä kahdessa lähisukukielessä. Tutkimuksestani voivatkin saada hyötyä erityisesti kyseiset asiakaspalvelijat, mutta myös kaikki muut ihmiset, jotka asioivat näillä molemmilla kielillä.

Lähteet

- BLUM-KULKA, SHOSHANA – JULIANE HOUSE – GABRIELE KASPER (toim.) 1989: *Crosscultural pragmatics. Requests and apologies*. Norwood, New Jersey: Ablex publishing corporation.
- ERELT, MATI 1990: Kõneleja ja kuulaja kaudse väljendamise võimalusi eesti keeles. – *Keel ja Kirjandus* nr 1 s. 35–39.
- GARRETT, PETER – NIKOLAS COUPLAND – ANGIE WILLIAMS 2003: *Investigating language attitudes. Social meanings of dialect, ethnicity and performance*. Cardiff: University of Wales Press.
- HIRSJÄRVI, SIRKKA – HELENA HURME 2008: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- ISOSÄVI, JOHANNA – HANNA LAPPALAINEN (toim.) 2015: *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- ISOSÄVI, JOHANNA – HANNA LAPPALAINEN 2015: Johdanto. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 9–33. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- JALLI, NINNI 2011: ”Mä varmaan teitittelen enemmän kuin perussuomalainen.” Virolaisten maahanmuuttajien näkemyksiä puhuttelusta suomessa ja virossa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- JALLI, NINNI – PAJUSALU RENATE 2015: Samat keinot, eri käyttö. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 105–134. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KEEVALLIK, LEELO 1998: Sinatamisest ja teietamisest koolilaste arvamuste põhjal. – *Keel ja Kirjandus* s. 541–553.
- 2005: Politeness in Estonia. Teoksessa Leo Hickey & Miranda Steward (toim.) *Politeness in Europe* s. 204–217. Clevedon: Multilingual Matters.
- KS = Kielitoimiston sanakirja 2016: Sana-artikkeli *neiti*. Verkkojulkaisu <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>. Viitattu 25.4.2016.

- LAPPALAINEN, HANNA 2006a: *Mie vai mä, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. Teoksessa Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 241–284. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006b: Pronominisubjektin käytöstä ja poisjätöstä Kelan asiointikeskusteluissa. Teoksessa Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.) *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonan, muutoksiin ja valintoihin* s. 37–64. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 112 s. 483–517.
- 2009a: Prologi. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 12–31. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura
- 2009b: Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen. Ollaanko kioskillä epäkohteliaita? Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 32–55. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009c: *Hei, moi ja huomenta.* Tervehdykset kioskillä. Teoksessa Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 56–89. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2015: *Sinä vai te vai sekä että?* Puhuttelukäytännöt suomen kielessä. Teoksessa Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teitillä* s. 72–104. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAPPALAINEN, HANNA – LIISA RAEVAARA (toim.) 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista.* Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LEPIK, RAMONA 2013: *Palved ja pöördumised eesti ja soome keeles küsitluse põhjal.* Kandidaatintutkielma. Tarton yliopiston suomalais-ugrilainen laitos.
- LEPPÄVUORI, ANNA 2015: *Kiehettaako sinuttelu vai ärsyttääkö teitittely?* http://yle.fi/uutiset/kiehettaako_sinuttelu_vai_arsyttaa_ko_teitittely/7793900. Viitattu 3.4.2016.
- MANNINEN, RAIJA (tulossa): ”Ei tarvi olla niin virallinen”. Puhuttelu ja tervehdysten valinnat kaksikielisessä asiakaspalvelussa. Kandidaatintutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.
- MIELIKÄINEN, AILA – PALANDER, MARJATTA 2002: Suomalaisen murresenteista. – *Sananjalka* 44 s. 86–109.

- MIELIKÄINEN, AILA – PALANDER, MARJATTA 2014: *Miten suomalaiset puhuvat murteista. Kansanlingvistinen tutkimus metakielestä*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993. *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- 1997: *Jättä minut rauhaan, hävi heti. Suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnöt ja anteeksipyyntöt*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- NIEMELÄ, HEIDI 2016: Oululaisopiskelijoiden asenteet maahanmuuttajien puhumaa suomea kohtaan. Pro gradu -tutkielma. Oulun yliopisto.
- OGIERMANN, EVA 2009: Politeness and in-directness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests. – *Journal of Politeness Research*, 5(2) s. 189–216.
- PAJUSALU, RENATE 2010: Teie või sina? – *Oma Keel 1* s. 5–10.
- 2014: Palved eesti, soome ja vene keeles: grammatika pragmaatika teenistuses. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu Aastaraamat 10* s. 241–257.
- PAJUSALU, RENATE – VIRVE VIHMAN, BIRUTE KLAAS, KARL PAJUSALU 2010: Eestlaste ja venelaste suhtluskäitumine: sina, teie ja keegi veel. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 6* s. 207–224.
- PAUNONEN, HEIKKI 1982: Suomen kielen sosiolingvistinen vaihtelu tutkimuskohteena. Teoksessa M. K. Suojanen & Päivikki Suojanen (toim.) *Sosiolingvistiikan näkymiä* s. 35–110. Helsinki: Gaudeamus
- PETERSON, ELIZABETH 2010: Perspective and politeness in Finnish requests. – *Pragmatics 20* s. 401–423.
- PH = PORT OF HELSINKI 2016: Helsingin satamassa ennätysten vuosi. www.portofhelsinki.fi/media/tiedotteet/1/0/helsingin_satamassa_ennatysten_vuosi_8_1_2016. Viitattu 3.4.2016.
- PRESTON, DENNIS R. (toim.) 1999: *Handbook of perceptual dialectology. Volume I*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- PÕHJALA, PRIIT 2013: Kas teietada või sinatada? – *Eesti Päevaleht*. <http://epl.delfi.ee/news/arvamus/priit-pohjala-kas-teietada-voi-sinatada?id=65959496>. Viitattu 7.4.2015.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – LIISA RAEVAARA (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- SORJONEN, MARJA-LEENA – LIISA RAEVAARA – HANNA LAPPALAINEN 2009: Mä otan tän. Teoksessa Hanna Lappalainen ja Liisa Raevaara (toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 90–119. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-opikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- TS = TALLINNA SADAM 2016: Tallinna Sadama 2015. aasta reisijate arv oli taas rekordiline. <http://ts.ee/uudised?art=655>. Viitattu 3.4.2016.
- UUSI-HALLILA, TUULA 2008: Terve! Moi! Teoksessa Sara Routarinne & Tuula Uus-Hallila (toim.) *Nuoret kielikuvassa. Kouluikäisten kieli 2000-luvulla* s. 56–62. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VAATTOVAARA, JOHANNA 2009: *Meän tapa puhua. Torniolaakso pello-laisnuorten subjektiivisena paikkana ja murrealueena*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VAATTOVAARA, JOHANNA – HENNA SOININEN-STOJANOV 2006: Pääkaupunkiseudulla kasvaneiden kotiseudurajaukset ja kielelliset asenteet. Teoksessa Kaisu Juusela & Katariina Nisula (toim.) *Helsinki kieliyhteisönä* s. 223–254. Helsingin yliopisto. Suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Verkko-versio. Viitattu 10.4.2016. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk>.
- YLI-VAKKURI, VALMA 1989: Suomalaisen puhuttelun piirteitä. – *Äidinkielen opettajain liiton vuosikirja XXXV* s. 43–74. Helsinki: Äidinkielen opettajain liitto.
- 2005: Politeness in Finland: Evasion at all costs. Teoksessa Leo Hickey & Miranda Steward (toim.) *Politeness in Europe* s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.
- YPYÄ, JANICA 2014: ”Tulisko teille muuta?” Farmasistien puhuttelukäytännöt asennetutkimuksen valossa. Kandidaatintutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrialaisten ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuksien laitos.

Liite 1: Suomenkieliset kyselylomakkeet (A- ja B-versio)

Kysely A

Hyvä vastaaja!

Olen Ramona Lepik, Helsingin yliopiston suomen kielen ja kulttuurin maisteriopiskelija. Olen tekemässä opinnäytetyötä, ja keräämäni aineisto tulee osaksi laajempaa tutkimushanketta, jossa tutkitaan eri alojen ammattilaisten kielenkäyttöä asiakaspalvelutilanteissa. Kyselyn tavoitteena on selvittää, millaiset kielenkäytön keinot ovat satamien asiakaspalvelijoiden mielestä luontevia.

Yritä kuvitella tilanne ja kirjoita (jäljittelemällä puhettasi), mitä seuraavissa tilanteissa sanoisit. Kysymyksiin ei ole oikeita eikä väärää vastauksia. Tutkimuksen lähtökohtana ei ole oletus, että satamissa erilaisia asiakkaita kohdeltaisiin epätasa-arvoisesti, mutta kielelliset keinot saattavat vaihdella asiakkaan taustan mukaan. Kyselyyn vastataan nimettömästi.

Jos suostuisit lisäksi osallistumaan täydentävään haastatteluun, kirjoitathan tähän sähköpostiosoitteesi yhteydenottoa varten _____

Vastaajan tiedot:

Ikä

Sukupuoli

Asuinpaikka

Kuinka kauan olet työskennellyt sataman lähtöselvityksessä

Äidinkieli/äidinkielet

Muut osaamasi kielet ja taitotasosi niissä

Huom.! Jos osaat myös viroa, vastaa kysymyksiin sekä suomeksi että viroksi.

S=suomi, V=viro

Asiakas 1

Minkä maalaisiksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 2

Minkä maalaisiksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 3

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 4

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 5

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 6

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 7

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 8

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Lisäkysymykset

Millaiset seikat vaikuttavat siihen, miten puhut asiakkaalle?

Millaisia ohjeita olet saanut kielenkäytöstä? Keneltä?

Millaisia ajatuksia tämä kysely sinussa herätti?

Kiitos vastauksestasi!

Ramona Lepik

ramona.lepik@helsinki.fi

Hyvä vastaaja!

Olen Ramona Lepik, Helsingin yliopiston suomen kielen ja kulttuurin maisteriopiskelija. Olen tekemässä opinnäytetyötä, ja keräämäni aineisto tulee osaksi laajempaa tutkimushanketta, jossa tutkitaan eri alojen ammattilaisten kielenkäyttöä asiakaspalvelutilanteissa. Kyselyn tavoitteena on selvittää, millaiset kielenkäytön keinot ovat satamien asiakaspalvelijoiden mielestä huontevia.

Yritä kuvitella tilanne ja kirjoita (jäljittelemällä puhettasi), mitä seuraavissa tilanteissa sanoisit. Kysymyksiin ei ole oikeita eikä vääriä vastauksia. Tutkimuksen lähtökohtana ei ole oletus, että satamissa erilaisia asiakkaita kohdeltaisiin epätasa-arvoisesti, mutta kielelliset keinot saattavat vaihdella asiakkaan taustan mukaan. Kyselyyn vastataan nimettömästi.

Jos suostuisit lisäksi osallistumaan täydentävään haastatteluun, kirjoitathan tähän sähköpostiosoitteesi yhteydenottoa varten _____

Vastaajan tiedot:

Ikä

Sukupuoli

Asuinpaikka

Kuinka kauan olet työskennellyt sataman lähtöselvityksessä

Äidinkieli/äidinkielet

Muut osaamasi kielet ja taitotasosi niissä

Huom! Jos osaat myös viroa, vastaa kysymyksiin sekä suomeksi että viroksi.

S=suomi, V=viro

Asiakas 1

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 2

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 3

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 4

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 5

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 6

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 7

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Mitä sanot, kun tervehdit ja pyydät varausnumeron?

S: _____

V: _____

2. Asiakkaan varausmaksu ei ole tullut perille? Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Ojennat asiakkaalle matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Asiakas 8

Minkä maalaiseksi arvioisit tämän henkilön? suomalainen/virolainen

Minkä ikäiseksi arvioisit tämän henkilön? _____

1. Asiakas on hukannut matkalipun. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

2. Huomaat, että asiakkaan passi on vanhentunut. Mitä sanot?

S: _____

V: _____

3. Asiakas unohtaa lompakon tiskille. Mitä sanot?

S: _____

V: _____



Lisäkysymykset

Millaiset seikat vaikuttavat siihen, miten puhut asiakkaalle?

Millaisia ohjeita olet saanut kielenkäytöstä? Keneltä?

Millaisia ajatuksia tämä kysely sinussa herätti?

Kiitos vastauksestasi!

Ramona Lepik

ramona.lepik@helsinki.fi

Liite 2: Vironkieliset kyselylomakkeet (A- ja B-versio)

Küsitlus A

Hea vastaja!

Minu nimi on Ramona Lepik, olen Helsingi ülikooli soome keele ja kultuuri eriala magistrant. Kogun materjali oma magistritöö jaoks. Minu lõputöö on osa suuremast Helsingi ülikooli teadusprojektist, kus uuritakse eri elukutsete esindajate keelekasutust klienditeenindussituatsioonides. Küsitluse eesmärk on välja selgitada, milline on Tallinna ja Helsingi reisisadamates töötavate klienditeenindajate hinnangul loomulik keelekasutus klientidega suheldes.

Palun, et püüaksid ette kujutada Sinu töös ette tulevaid erinevaid olukordi ning kirjuta (matkides oma kõnet), mida järgnevates olukordades ütleksid. Küsimustele ei ole õigeid ega valesid vastuseid. Uurimuse lähtepunktiks on oletus, et klienditeenindajate keelelised vahendid võivad erineda sõltuvalt kliendi taustast. Küsimusele vastatakse anonüümselt.

Kui oled nõus osalema täiendaval intervjuul, kirjuta siia palun oma e-posti aadress, et saaksin Sinuga ühendust võtta _____

Vastaja andmed:

Vanus

Sugu

Ehukoht

Kui kaua oled töötanud reisisadama registratuuris (*check-in*'is)

Emakeel/emakeeled

Teised keeled, mida oskad, ja Sinu oskustase nendes

Tähelepanu! Kui Sa oskad ka soome keelt, vasta küsimustele nii eesti kui ka soome keeles.

E=eesti keel, S=soome keel

Klient nr 1

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 2

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 3

Mis on Sinu meelet selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 4

Mis on Sinu meelet selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 5

Mis on Simu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Simu arvates on? _____

1. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 6

Mis on Simu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Simu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 7

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 8

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Kliendi makse ei ole läkunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Lisaküsimused

Millised tegurid mõjutavad Sinu keelekasutust klientidega suhtlemisel?

Milliseid keelekasutust puudutavaid juhtnööre oled saanud? Kellelt?

Milliseid mõtteid see küsitlus tekitas?

Aitäh vastamast!

Ramona Lepik

ramona.lepik@helsinki.fi

Hea vastaja!

Minu nimi on Ramona Lepik, olen Helsingi ülikooli soome keele ja kultuuri eriala magistrant. Kogun materjali oma magistritöö jaoks. Minu lõputöö on osa suuremast Helsingi ülikooli teadusprojektist, kus uuritakse eri elukutsete esindajate keelekasutust klienditeenindussituatsioonides. Küsitluse eesmärk on välja selgitada, milline on Tallinna ja Helsingi reisisadamates töötavate klienditeenindajate hinnangul loomulik keelekasutus klientidega suheldes.

Palun, et püüaksid ette kujutada Sinu töös ette tulevaid erinevaid olukordi ning kirjuta (matkides oma kõnet), mida järgnevates olukordades ütleksid. Küsimustele ei ole õigeid ega valesid vastuseid. Uurimuse lähtepunktiks on oletus, et klienditeenindajate keelelised vahendid võivad erineda sõltuvalt kliendi taustast. Küsimusele vastatakse anonüümselt.

Kui oled nõus osalema täiendaval intervjuul, kirjuta siia palun oma e-posti aadress, et saaksin Sinuga ühendust võtta _____

Vastaja andmed:

Vanus

Sugu

Elukoht

Kui kaua oled töötanud reisisadama registratuuris (*check-in*'is)

Emakeel/emakeeled

Teised keeled, mida oskad, ja Sinu oskustase nendes

Tähelepanu! Kui Sa oskad ka soome keelt, vasta palun küsimustele nii eesti kui ka soome keeles.

E=eesti keel, S=soome keel

Klient nr 1

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 2

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 3

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 4

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 5

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 6

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 7

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Mida ütled, kui teda tervitad ja tema broneeringunumbrit palud?

E: _____

S: _____

2. Kliendi makse ei ole laekunud laevafirma kontole? Mida Sa temale ütled?

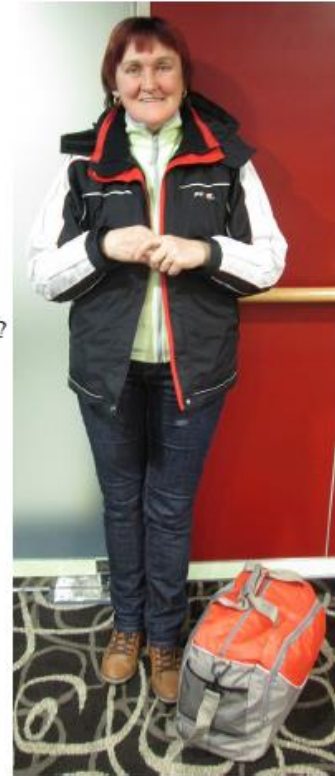
E: _____

S: _____

3. Ulatad kliendile pileti. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Klient nr 8

Mis on Sinu meelest selle kliendi rahvus? eestlane/soomlane

Kui vana ta Sinu arvates on? _____

1. Klient on oma pileti ära kaotanud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

2. Märkad, et kliendi pass on aegunud. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____

3. Klient unustab rahakoti letile. Mida Sa temale ütled?

E: _____

S: _____



Lisaküsimused

Millised tegurid mõjutavad Sinu keelekasutust klientidega suhtlemisel?

Milliseid keelekasutust puudutavaid juhtnööre oled saanud? Kellelt?

Milliseid mõtteid see küsitlus tekitas?

Aitäh vastamast!

Ramona Lepik
ramona.lepik@helsinki.fi

Liite 3: Suomenkielinen lupa

Lupa

Annan Helsingin yliopistolle luvan käyttää itsestäni otettua kuvaa ”Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos” -tutkimushankkeen tutkimuksissa.

Luvan ehdot ovat seuraavat:

Kuvaa käytetään havaintomateriaalina kieliäsenneutkimuksessa, joka voidaan toteuttaa joko paperi- tai verkkoversiona. Kuvaa voidaan käyttää myös painetuissa ja sähköisissä julkaisuissa sekä suullisissa esityksissä, joissa raportoidaan tutkimuksen tuloksista. Kaikessa käytössä kiinnitetään erityistä huomiota kuvattujen kunnioittamiseen. Julkaistavassa materiaalissa ei mainita kuvattavien nimiä eikä yhteystietoja. Tässä luvassa määritellystä aineiston esittämisestä tai muusta käytöstä ei makseta oikeudenomistajille korvauksia.

_____ / _____ 2014

Paikka

Allekirjoitus

Nimen selvennys:

Liite 4: Vironkielinen lupa

Luba

Luban Helsingi ülikoolil kasutada minust tehtud pilti teadusprojekti "Miten puhutella? Puhuttelutapojen vaihtelu ja muutos" ("Kuidas pöörduda? Kõnetusvormide varieerumine ja muutumine") uurimustes. Loa tingimused on järgmised:

Pilti võib kasutada materjalina keelehoiakute uurimisel nii trükitud kui elektroonilisel kujul. Pilti võib kasutada ka projekti tulemusi esitletavates trükitud ja elektroonilistes väljaannetes ja suulistes ettekannetes. Pildi kasutamisel pööratakse erilist tähelepanu pildistatu austamisele. Avaldatavas materjalis ei mainita pildistatud inimese nime ega kontaktandmeid. Selles loas määratletud materjali esitamise või muu kasutamise eest ei maksta õigusjärglasele hüvitisi.

_____ __ / __ 2014

Koht

Allkiri

Nimi

Liite 5: Puhuttelumuotojen absoluuttiset esiintymismäärät ja prosenttiluvut asiak- kittäin

I. Helsingin lähtöselvitysvirkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa

Asiakas 1

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	9	5	6	6	6	7	39	62,9 %
Sinä	1	1	0	3	1	0	6	9,7 %
Molemmat	0	0	0	1	0	0	1	1,6 %
Ei ilmipanoa	3	2	2	4	0	5	16	25,8 %
						Yhteensä	62	100 %

Asiakas 2

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	5	7	11	3	6	4	36	60 %
Sinä	2	1	2	3	5	0	13	21,7 %
Molemmat	0	0	0	0	1	0	1	1,7 %
Ei ilmipanoa	1	3	0	2	0	4	10	16,7 %
						Yhteensä	60	100 %

Asiakas 3

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	5	4	10	6	9	5	39	78,0 %
Sinä	1	1	0	0	0	0	2	4 %
Molemmat	0	0	0	1	0	0	1	2 %
Ei ilmipanoa	2	2	0	1	1	2	8	16,0 %
						Yhteensä	50	100 %

Asiakas 4

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	6	4	5	5	6	2	28	56,0 %
Sinä	2	3	1	2	1	0	9	18 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	3	1	0	0	8	13	26 %
						Yhteensä	50	100 %

Asiakas 5

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	7	5	4	4	5	5	30	68,2 %
Sinä	1	0	0	2	0	0	3	6,8 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	4	1	4	0	1	11	25,0 %
						Yhteensä	44	100 %

Asiakas 6

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	2	1	2	2	2	1	10	22,2 %
Sinä	3	4	3	4	7	1	22	49 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	0	1	4	0	0	8	13	28,9 %
						Yhteensä	45	100 %

Asiakas 7

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	5	6	4	4	6	4	29	76,3 %
Sinä	2	0	0	1	1	0	4	11 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	0	3	0	1	0	1	5	13,2 %
						Yhteensä	38	100 %

Asiakas 8

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	1	1	2	3	1	1	9	22 %
Sinä	2	4	2	2	4	0	14	34,1 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	1	4	4	0	8	18	43,9 %
						Yhteensä	41	100 %

II. Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoiden vironkielisissä vastauksissa

Asiakas 1

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	7	10	9	3	11	8	48	87,3 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	0	0	1	5	0	1	7	12,7 %
						Yhteensä	55	100 %

Asiakas 2

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	4	8	7	5	8	9	41	80,4 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	6	0	0	4	0	0	10	19,6 %
						Yhteensä	51	100 %

Asiakas 3

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	8	10	6	5	7	10	46	92 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	0	0	2	0	1	4	8 %
						Yhteensä	50	100 %

Asiakas 4

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	6	6	9	5	9	7	42	85,7 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	0	0	6	0	0	7	14,3 %
						Yhteensä	49	100 %

Asiakas 5

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	5	6	6	3	7	8	35	89,7 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	0	0	0	4	0	0	4	10,3 %
Yhteensä							39	100 %

Asiakas 6

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	6	7	7	2	7	5	34	81 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	0	0	5	0	2	8	19 %
Yhteensä							42	100 %

Asiakas 7

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	6	6	9	4	9	9	43	86 %
Sinä	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	0	0	0	6	0	1	7	14 %
Yhteensä							50	100 %

Asiakas 8

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	6	8	8	5	9	5	41	83,7 %
Sinä	0	1	0	0	0	0	1	2 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	2	0	0	3	0	2	7	14,3 %
Yhteensä							49	100 %

III. Tallinnan lähtöselvitysvirkailijoiden suomenkielisissä vastauksissa

Asiakas 1

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	4	6	7	3	6	5	31	58,5 %
Sinä	2	2	1	3	2	0	10	18,9 %
Molemmat	1	2	0	0	1	0	4	7,5 %
Ei ilmipanoa	0	0	2	2	2	2	8	15,1 %
						Yhteensä	53	100 %

Asiakas 2

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	3	7	8	1	7	6	32	56,1 %
Sinä	0	2	1	8	2	1	14	24,6 %
Molemmat	0	0	0	1	0	0	1	1,8 %
Ei ilmipanoa	5	0	0	1	0	4	10	17,5 %
						Yhteensä	57	100 %

Asiakas 3

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	3	5	4	5	4	9	30	65,2 %
Sinä	1	0	2	2	1	0	6	13 %
Molemmat	1	1	0	0	2	0	4	9 %
Ei ilmipanoa	2	2	1	1	0	0	6	13,0 %
						Yhteensä	46	100 %

Asiakas 4

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	3	3	3	1	6	4	20	47,6 %
Sinä	2	3	3	2	1	2	13	31 %
Molemmat	0	0	1	2	0	0	3	7 %
Ei ilmipanoa	1	0	1	3	0	1	6	14,3 %
						Yhteensä	42	100 %

Asiakas 5

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	2	4	5	2	5	7	25	58,1 %
Sinä	3	2	0	3	0	0	8	19 %
Molemmat	0	0	0	0	0	0	0	0 %
Ei ilmipanoa	1	1	2	1	3	2	10	23,3 %
						Yhteensä	43	100 %

Asiakas 6

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	4	5	3	1	2	2	17	42,5 %
Sinä	0	0	2	5	3	2	12	30 %
Molemmat	2	1	0	0	0	0	3	7,5 %
Ei ilmipanoa	1	2	0	3	1	1	8	20 %
						Yhteensä	40	100 %

Asiakas 7

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	1	3	4	0	3	4	15	46,9 %
Sinä	1	2	0	3	1	0	7	21,9 %
Molemmat	1	0	0	1	1	1	4	12,5 %
Ei ilmipanoa	2	0	1	2	0	1	6	18,8 %
						Yhteensä	32	100 %

Asiakas 8

	Lippu	Lompakko	Maksu	Ojennus	Passi	Varausnumero	Yhteensä (f)	Yhteensä (%)
Te	1	1	2	2	2	1	9	33,3 %
Sinä	0	1	2	3	0	1	7	26 %
Molemmat	1	2	0	0	2	0	5	19 %
Ei ilmipanoa	2	0	1	0	0	3	6	22,2 %
						Yhteensä	27	100 %