

*Keisanen, T., E. Kärkkäinen, M. Rauniomaa, P. Siitonen & M. Siromaa (toim.) 2013. AFinLA-e Soveltavan kielitieteen tutkimuksia 2013 / n:o 5. 181–199.*

**Outi Toropainen & Sinikka Lahtinen**

Jyväskylän yliopisto; Turun yliopisto

## **Sähköpostiviestien aloitukset ja lopetukset oppijansuomessa ja oppijanruotsissa**

This study examines interpersonal and audience awareness of initial greetings and leave-taking formulae in 1,041 e-mails (523 Finnish, 518 Swedish) written by Finnish (n = 222) and Swedish (n = 174) language learners in basic education, secondary education and at university level in Finland. The results reveal that there are certain communicative differences between the two groups. The e-mails contain different levels of formality: Swedish learners use more initial greetings and their messages are slightly more coherent than those of Finnish learners. The initial greeting *hei/hej* is commonly used in different contexts, regardless of the language. Learners' audience awareness is indicated by addressing the recipient by their proper name. The largest variation has been found in leave-taking formulae in both groups. We observed that greetings and leave-taking become more complex and increasingly similar to the target language at a higher level of proficiency.

**Keywords:** interpersonal, formality, e-mail, learner Finnish, learner Swedish, CEFR proficiency levels

## 1 Johdanto

Tarkastelemme tässä artikkelissa suomea toisena kielenä (jatkossa suomi2) ja ruotsia toisena kotimaisena kielenä (jatkossa ruotsi2) opiskelevien kirjoittajien sähköpostiviestien aloituksia ja lopetuksia. Tutkimuksemme kuuluu Jyväskylän yliopistossa käynnissä olevaan Topling-hankkeeseen,<sup>1</sup> jossa paneudutaan ruotsin, englannin ja suomi toisena kielenä -kirjoitustaitojen kehityskulkuun Suomen koulujärjestelmässä. Suomessa kerätyn aineiston lisäksi meillä on käytettävissä vertailuaineistoa äidinkielenään ruotsia käyttäviltä lukiolaisilta Ruotsista. Sähköpostiviestit on kirjoitettu kolmen eri kommunikatiivisen tehtävänannon perusteella: Ensimmäinen tehtävänanto ohjaa kirjoittamaan henkilökohtaisen viestin samanikäiselle ystävälle, ja toisen viestin pitäisi olla tarkoitettu omalle opettajalle. Kolmannessa tehtävässä pyydetään muodollista viestiä tuntemattomalle henkilölle verkkokaupassa.

Viestin aloituksia ja lopetuksia tarkastelemme tehtävänannon näkökulmasta. Olemme kiinnostuneita siitä, millä tavalla aloitukset ja lopetukset sopivat kulloisenkin viestin kontekstiin esimerkiksi muodollisuusasteeltaan. Tarkastelumme lähtökohtana olemme käyttäneet toisin sanoen niiden interpersonaalista luonnetta, jolla tarkoitamme paitsi niiden kontekstiin sopivuutta myös vastaanottajan huomioimista. (Hellspong & Ledin 1997; Løkensgard Hoel 2005; Toropainen 2008.) Ymmärrämme kielenkäytön dialogiseksi toiminnaksi (esim. Linell 1998). Siten on mahdollista tarkastella sähköpostiviestien aloitusten ja lopetusten kautta kirjoittajan itsensä asemoimista suhteessa viestin vastaanottajaan. Tarkastelemme viestien aloituksia ja lopetuksia myös taitotasoittain: miten taitotaso mahdollisesti vaikuttaa aloitusten ja lopetusten kontekstisidonnaisuuteen ja vastaanottajan huomioimiseen?

## 2 Kielitaidon, iän ja kontekstin vaikutuksesta sähköiseen viestintään

Sähköpostiviesti on tunnettu ja käytetty sosiaalisen vuorovaikutuksen keino. Viestin konteksti ja kommunikatiivinen tavoite vaikuttavat muun muassa sen muodollisuusasteeseen: viestin kirjoittaminen ystävälle edellyttää toisenlaista kielenkäyttöä kuin esimerkiksi viranomaiselle lähetettävä viesti. Toisenkielen ja vieraan kielen oppimisessa ja opettamisessa sähköpostiviestejä on sekä käytetty että tutkittu siitä lähtien, kun ne yleistyivät 1990-luvulla. Suomessa Tella (1992) on perehtynyt suomalaisten lukiolaisien englanniksi kirjoittamiin sähköpostiviesteihin ja niissä käytettyyn kieleen. Näissä viesteissä korostuivat suullista viestintää muistuttavat piirteet, kuten informaalisuus ja

<sup>1</sup> Lisää hankkeesta: [www.jyu.fi/hum/laitokset/kielet/tutkimus/hankkeet/topling](http://www.jyu.fi/hum/laitokset/kielet/tutkimus/hankkeet/topling)

faattinen eli kontaktia ylläpitävä kielenkäyttö. Samankaltaisiin tuloksiin päätyi González-Bueno (1998) tarkastellessaan espanjaa toisenkielenä käyttävien kielenoppijoiden kirjoittamia viestejä: toiskielisten kirjoittajien viesteissä käytettiin enemmän interpersonaalisia ja faattisia ilmaisuja, kuten aloittavia ja lopettavia tervehdyksiä kuin äidinkielisten kirjoittajien. Näin toimivat etenkin kielenoppimisen alkuvaiheessa olevat kirjoittajat, joiden kielellinen repertuaari oli vielä pieni. González-Buenon (1998) mukaan faattisten ja interpersonaalisten ilmaisujen tavoitteena onkin ylläpitää viestintää ja vuorovaikutusta, kun kielitaito on vajaa ja ilmaisu epätarkkaa. Kielen lisäksi tois- tai vieraskieliselle sähköpostiviestin kirjoittajalle ongelmia voi tuottaa myös kulttuurikonteksti: vastaanottajan asema, kohdekulttuurin normit ja arvot vaikuttavat kielenkäyttöön (Chen 2006). Myös kirjoittajan omalla kulttuuritaustalla on luonnollisesti merkitystä. Hofstede (1992) käyttää yhtenä kriteerinä kulttuurien ryhmittelyssä valtaetäisyyttä, jolla hän tarkoittaa sitä, miten ihmisten eriarvoisuuteen ja samanarvoisuuteen kulttuurissa suhtaudutaan. Suomi ja Ruotsi esimerkiksi kuuluvat vähäisen valtaetäisyyden maihin, mikä ilmenee mm. niin, että lapsia ja vanhempia pidetään tasa-arvoisina. Bjørgen (2007) tutkimuksessa kansainvälisten opiskelijoiden valitsemat tervehdys- ja lopetusfraasit yliopistopettajille lähetetyissä sähköposteissa erosivat sen mukaan, millaisesta valtaetäisyyskulttuurista opiskelijat olivat lähtöisin. Tulokset indikoivat, että opiskelijat kulttuureista, joissa valtaetäisyys oli suhteellisen suurta, todennäköisemmin valitsivat muodollisemmat vaihtoehdot.

Carlsson (2002) tarkasteli tutkimuksessaan, kuinka latinalaisamerikkalaiset, perialaiset ja ruotsalaiset informantit kirjoittivat erityyppisiä kirjeitä (pyyntö ja anteeksi- pyyntö) ruotsiksi. Hän havaitsi eroja eri kieliryhmien välillä muun muassa aloituksissa ja lopetuksissa. Ilmaukset *bästa/bäste* ja *MVH* (lyhenne tervehdyksestä *med vänlig hälsning*) erottivat äidinkielliset ja ei-äidinkielliset kirjoittajat. Ei-äidinkielliset eivät juuri osanneet käyttää näitä. Espanjankieliset saattoivat aloittaa kirjeen suoraan, ilman tervehdystä tai pelkällä puhuttelulla, mikä Carlssonin (2002: 118) mukaan tekee kirjeestä muodollisemman. Persiankielliset, joiden aloitusfraasit kaikissa tehtävissä olivat epämuodollisia, käyttivät epätavallisia lopetusfraaseja, kuten *hjärtliga hälsningar*. Myös Södergård (2005) toteaa, että suomenkielisillä yliopisto-opiskelijoilla oli ruotsiksi kirjoittaessaan tavallisuudesta poikkeavia lopputervehdyksiä tai toivotuksia ja että variaatio lopetuksissa oli suurta. Joillakin kirjoittajilla Carlssonin (2002) tutkimuksessa kirjeen aloitus ja lopetus eivät tyylillisesti käyneet yhteen. Carlsson (2002: 126) toteaa, että espanjankieliset noudattivat ruotsalaisia konventioita paremmin kuin persiankielliset. Syyksi hän arvelee sitä, että persiankielliset olisivat olleet tottumattomampia kirjoittamaan muodollisia kirjeitä. Informanttien saamalla aikuisopetuksella ei Carlssonin (2002: 126) mukaan ole ollut vaikutusta, vaikka oppimateriaaleissa annetaan esimerkkejä sekä epämuodollisista että muodollisista kirjeen aloitus- ja lopetusfraaseista. Espanjankielisten osalta Carlsson

(2002: 126) pitää mahdollisena, että äidinkielen siirtovaikutus ja kulttuuritausta ovat auttaneet tehtävässä. Tilanteeseen soveltuvien aloitus- ja lopetusfraasien valinta edellyttää äidinkielen ja kohdekielen koventioiden ja kulttuurierojen tuntemusta.

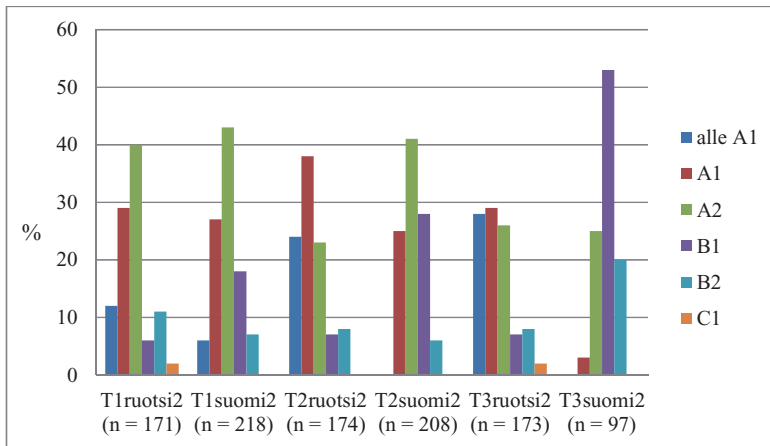
Perinteinen jako kirjoitettuun ja puhuttuun kieleen ei enää vaikuta olevan riittävä, minkä vuoksi etenkin nuorten käyttämään kieleen liitetään kolmantena kielityyppinä sähköisessä viestinnässä käytetty verkkokieli (esim. Kollanen 2008; Vauras 2008). Verkkokielelle ja sähköisille teksteille tyypillistä ovat tunteita ilmaisemaan käytetyt hymiöt, mutta myös lyhenteet ja kielen leikillisuus. Samanaikaisesti tapahtuvassa verkkokeskustelussa käytettyä verkkokieltä voidaan pitää kirjallisen ja suullisen viestinnän välimuotona. Sitä käytetään myös sähköposti- ja tekstiviesteissä, joiden avulla käytävää tiedonvälitystä ja keskustelua leimaa viiveisyys.

Olipa kyse sitten kirjoitetusta, puhutusta tai verkkokielestä, kielen käyttöön liittyy taito ymmärtää ja tiedostaa viestin vastaanottaja ja konteksti. Bereiter ja Scardamalia (1987) toteavat, että vastaanottajatietoisuus on kasvamista egosentrisyydestä (itsekeskeisyydestä) hajautettuun, muut huomioon ottavaan kirjoittamiseen, johon olennaisesti liittyy kyky asettua lukijan rooliin (ks. myös Moffett 1968). Uudempi tutkimus on kuitenkin osoittanut, että lapset pystyvät jo ennen luku- ja kirjoitustaidon kehittymistä vastaanottajan huomioivaan kielenkäyttöön ja kirjoittamiseen (Lorentzen 1992; Matre 1998). Näin kirjoittajan kognitiivisella tasolla ei pitäisi olla ratkaisevaa merkitystä tarkasteltaessa lasten ja nuorten kykyä huomioida viestin vastaanottaja. Kyse näyttäisikin olevan kulttuuritaustasta ja kielitaidosta, mikä tulee esiin toisella ja vieraalla kielellä kirjoitetuissa teksteissä. Kun nuori kirjoittaja ei tekstissään osoita ottavan vastaanottajaa huomioon, on todennäköisesti kyse siitä, että hän ei tunne kyseessä olevan kontekstin sosiaalisia, kulttuurisia ja kielellisiä normeja (Løkengard Hoel 2005).

### 3 Aineisto ja menetelmät

Aineistomme koostuu suomi toisena kielenä (n = 222) ja ruotsi toisena kotimaisena kielenä (n = 174) kirjoittajien kolmesta erilaisesta sähköpostiviestistä (ruotsiksi 518 viestiä, suomeksi 523 viestiä). Ensimmäisen tehtävän (T1) viestissä kirjoittajan tuli perua ystävän kanssa sopimansa tapaaminen. Toisessa tehtävässä (T2) viesti kirjoitettiin opettajalle, jolle tuli selittää poissaolo koulusta. Kolmannessa tehtävässä (T3) kirjoittajien tuli lähettää viesti verkkokauppaan ja huomauttaa tilatusta tuotteesta. Tehtävät ohjeistettiin suomeksi, ja viestit on kirjoitettu käsin paperille. Kirjoittajina on perusopetuksen alaluokkalaisia (vain suomi2), perusopetuksen yläluokkalaisia, lukiolaisia ja yliopisto-opiskelijoita (vain ruotsi2). Kolme koulutettua arvioijaa arvioi tekstit toisistaan riippumatta eurooppalaisen viitekehyksen kuusiportaisen taitotasoasteikon (A1–C2) mukaisesti. Asteikossa

A1 on alin taitotaso ja C2 ylin. Ruotsin osalta käytössämme on myös arvioitu vertailuaineisto, joka on kerätty ruotsalaisilta äidinkielisiltä lukiolaisilta (n = 31). Kuviossa 1 voidaan nähdä eri tehtävistä ruotsiksi ja suomeksi kirjoitettujen tekstien taitotasojakaumat. Äidinkielisten tekstit eivät ole mukana kuvion esittämässä jakaumassa.



KUVIO 1. Ruotsi2- ja suomi2-aineiston jakautuminen taitotasoinen (%).

Viestissä ystävälle (T1) sekä suomeksi että ruotsiksi kirjoitetuista teksteistä noin 40 %:a on taitotasolla A2. Sama pätee myös suomeksi kirjoitettuihin viesteihin opettajalle (T2). Ruotsiksi kirjoitetuista viesteistä opettajalle (T2) runsas kolmannes (noin 38 %) on taitotasolla A1. Taitotasojakaumat tehtävässä kolme, viesti verkkokauppaan, eroavat eniten muiden tehtävien taitotasojakaumista. Suomenkielisistä teksteistä yli puolet on B1-tasoisia, kun taas ruotsi2-teksteissä alimmat taitotasot (alle A1, A1 ja A2) ovat hyvin edustettuina ja B1-tasolle yltää vain noin 8 %:a. Jakaumien suurta eroa voi selittää se, että suomen aineistossa ei ole alakoululaisten kirjoittamia viestejä verkkokauppaan. Merkillepantavaa on myös alle A1-tasoisiksi arvioitujen viestien suuri osuus ruotsi2-aineistossa.

Poimimme viesteistä alkutervehdykset ja lopetukset, ja tarkastelemme niiden kontekstisidonnaisuutta ja interpersonaalisuutta tehtävittäin ja taitotasoinen. Esitämme tarkastelumme tueksi myös joitakin lukuja, lähinnä prosentuaalisia osuuksia, mutta emme käytä tilastollista analyysia. Tämän tutkimuksen ulkopuolelle olemme jättäneet systemaattisen välimerkkien ja hymiöiden tarkastelun viestien aloituksissa ja lopetuksissa. Tekstissämme esiintyvät esimerkit noudattavat oppijankielen mukaista kirjoitusasua.

## 4 Aloitusten ja lopetusten kontekstisidonnaisuus ja interpersonaalisuus

### 4.1 Aloittavat tervehdykset

Tarkastelemme seuraavaksi sähköpostiviesteissä käytettyjä alkutervehdyksiä kielittäin tervehdyssanan, viestin muodollisuusasteen ja viestin taitotason mukaan. Muodollisuusasteen vaihtelu näkyy suomeksi kirjoitetuissa viesteissä tervehdyssanan *hei* osuuden kasvuna verrattaessa viestejä ystävälle (T1), opettajalle (T2) ja verkkokauppaan (T3). Ystävälle kirjoitettaessa *hei* ja *moi* (*moro/morjens*) esiintyvät miltei yhtä usein (35 % vs. 37 %). Viestissä opettajalle ja viestissä verkkokauppaan *hei* esiintyy useammin kuin *moi* variantteineen (T1: 45 % vs. 20 %, T2: 53 % vs. 21 %). *Terve* (*tervehdys*) aloittavana ilmaisuna on suomi2-viesteissä suhteellisen vähän käytetty (T1: 6 %, T2: 9 %, T3: 8 %). Suullisessa vuorovaikutuksessa nuorten suosituin tervehdyssana on Uusi-Hallilan (2008) mukaan *moi* variantteineen. *Hei* variantteineen näyttäisi puolestaan olevan yleisempi kuin *terve* variantteineen. Alueellisesti tarkasteltuna *moi* näyttäisi samaisen tutkimuksen mukaan olevan yleisempi tervehdyssanana pääkaupunkiseudulla kuin Pohjois-Suomessa (ks. myös Lappalainen 2009). Tervehdyksettömiä viestejä on kohtalaisesti tehtävästä riippumatta: noin joka neljäs suomi2-kirjoittaja (23 %) jättää alkutervehdyksen pois kirjoittaessaan opettajalle, kun taas ystävälle ja verkkokauppaan kirjoitetuista viesteistä alkutervehdys jää harvemmin pois (T1: 17 %, T2: 16 %). Alkutervehdysten variaatio on runsainta epämuodollisessa viestissä ystävälle, jossa tervehdysten *hei*, *moi*, *terve* ja niiden varianttien lisäksi käytetään *anteeksi* (*sorry/sori*), *rakas* ja (*hyvää*) *päivää*. Näistä (*hyvää*) *päivää* on käytössä myös kahdessa muussa viestissä.

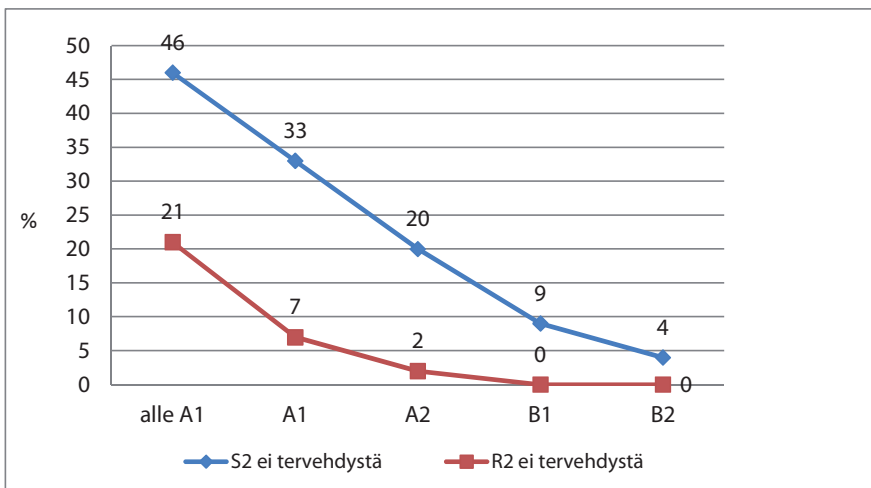
Ruotsi2-viesteissä *hej* ja *hejsan* ovat useimmin käytetyt tervehdykset viestin muodollisuudesta riippumatta (T1: 73 %, T2: 81 %, T3: 75 %). Myös äidinkielisten lukiolaisten viesteissä *hej* tervehdyssanaa käytetään eniten kaikissa viesteissä. Oppijat näyttävät käyttävän tervehdyssanaa *hej* kohdekielen konventioiden mukaisesti, koska Englundin (2009) mukaan *hej* on sopiva aloitustervehdys sähköpostiviesteissä ja sitä voidaan käyttää myös silloin, kun tervehdysfraasia ei välttämättä tarvita, esimerkiksi yhteydenotoissa asiakaspalveluun. Enemmän Ruotsissa kuin Suomessa käytettävää tervehdystä *tjänare* käyttää vain 2–5 % ruotsi2-kirjoittajista ja äidinkielisten vain viestissä ystävälle varianttina *Tja*.

Carlssonin (2002: 117) mukaan tervehdyksen voi jättää pois muodollisista kirjeistä. Tervehdyksettömien ruotsi2-viestien osuus on kuitenkin kutakuinkin sama riippumatta tehtävänannosta ja muodollisuusasteesta (T1: 7 %, T2: 6 %, T3: 8 %). Muodollisia

*bästa*-aloituksia esiintyy muutama viestissä verkkokauppaan ja yksi semimuodollisessa viestissä opettajalle.

Kuriositeettina voidaan mainita, että ruotsi2-kirjoittajilla esiintyy myös *hejdå!* aloittavana tervehdyksenä, eniten viestissä ystävälle ja verkkokauppaan (6 %), mutta myös viestissä opettajalle (3 %). *Hejdå* on puhutussa ruotsin standardikielessä lopetusfraasi eikä siis sovellu sähköpostiviestin aloittavaksi tervehdykseksi. Suomenkieliset oppijat mieltävät ehkä tervehdyksen *hejdå* sekä tervehdykseksi että lopetukseksi samalla tapaa kuin suomen tervehdystä *hei*. Myös Green-Vänttinen ja Rosenberg-Wolff (2008) toteavat, että tervehdyssanojen *hej* ja *hejdå* ero on epäselvä suomenkielisille abiturienteille. Heidänkin aineistossaan kirjoittajat saattoivat aloittaa kohdekielen vastaisella tervehdyksellä *hejdå*.

Kuviossa 2 havainnollistetaan ilman aloittavaa tervehdystä olevien viestien prosentuaalinen osuus kielen ja taitotason mukaan. Kuvioista on jätetty pois C1-tason tervehdykset, koska niitä on molemmissa kielissä vähemmän kuin viisi, eikä tehtäviä (T1, T2 ja T3) ole eroteltu. Ruotsinkielinen natiiviaineisto ei myöskään ole kuviossa mukana.

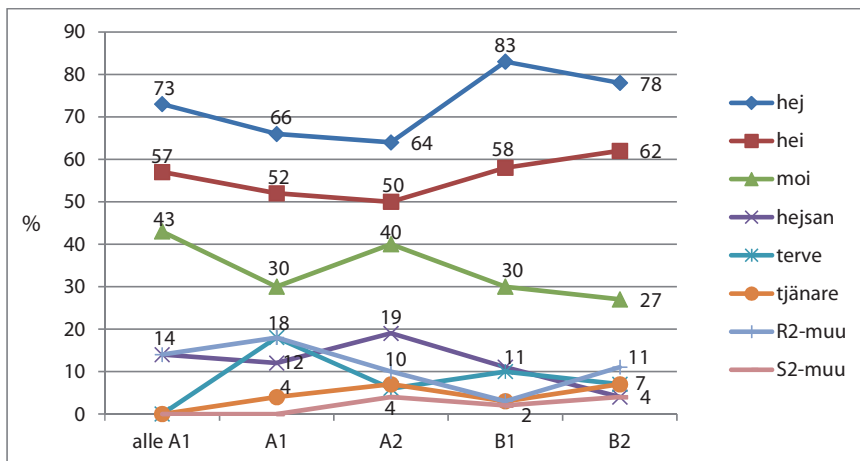


KUVIO 2. Tervehdyksettömien viestien osuus (%) taitotasoittain suomi2- ja ruotsi2-aineistossa.

Kuviosta käy ilmi, että noin puolet suomi2-kirjoittajista ja noin joka viides ruotsi2-kirjoittajista jätti käyttämättä tervehdyssanaa, kun sähköpostiviestin taitotaso oli arvioitu alle A1:n. Tasolla A1 suomeksi kirjoitetuista viesteistä kolmannes oli vailla tervehdyssanaa, kun vastaava osuus ruotsiksi kirjoitetuista viesteistä oli enää 7 %. Kuviosta voidaan selvästi havaita, että tervehdyksettömien viestien osuus laskee taitotason noustessa molemmissa kielissä. Korkeimmilla tasoilla (B1 ja B2) ruotsiksi kirjoitetuissa viesteissä oli aina alkutervehdys. Economidou-Kogetsidis (2011) pitää tervehdystä pragmaattisesti

tärkeänä sähköposteissa, varsinkin kohteliaisuuden kannalta: se voi toimia positiivisena kohteliaisuusstrategiana.

Kuviossa 3 havainnollistetaan puolestaan suomeksi ja ruotsiksi kirjoitettujen viestien sisältämiä tervehdyssanoja taitotasoin. Kuviossa ei ole mukana äidinkielisten kirjoittamien viestien tervehdyssanoja. *Hej, hei, hejsan* ja *moi* sisältävät myös niiden variantit (esim. *heij, hejssan, moro*). Taso C1 on jätetty analyysin ulkopuolelle, koska sen tasoiseksi arvioitujen viestien määrä molemmissa kielissä on alle viisi.



KUVIO 3. Eri tervehdyssanojen osuus (%) taitotasoin ruotsi2- ja suomi2-aineistossa.

Kun tarkastellaan viesteissä käytettyjä tervehdyksiä taitotasoin, voidaan todeta, että ruotsin *hej* ja suomen *hei* ovat yleisimmin käytetyt tervehdyssanat. Tervehdyksen *Hei* osuus vaihtelee 50 %:n ja 62 %:n välillä suomi2-viesteissä. Ruotsin tervehdyksellä *hej* alkavat viestit muodostavat yli puolet kaikilla taitotasoin, 64–83 %. Näin ruotsi2-viestien alkutervehdys on useimmiten *hej* taitotasosta riippumatta. Suomen tervehdyssanan *moi* ja sen varianttien osuus on pienimmillään korkeimmalla taitotasolla B2 ja suurimmillaan tasoilla alle A1 ja A2. Tervehdyksen *terve* osuus pienenee 11 prosenttiyksikköä siirryttäessä tasolta A1 tasolle B2. Suomi2-viesteissä muiden tervehdyssanojen (esim. *hyvää päivää, rakas, anteeksi*) osuus on pieni (0–4 %) ja suurimmat osuudet ovat taitotasoin A2 ja B2. Ruotsi2-viesteissä taas luokka muut (esim. kohdekielen vastainen *hejdå, god dag, hello, morjens, bästa*) vaihtelee 3 %:n ja 18 %:n välillä. Päinvastoin kuin suomi2-kirjoittajilla, eniten eri variantteja löytyy heikoimmilta kirjoittajilta, joiden kohdekielen konventioiden tuntemus näyttää olevan vähäisintä.



## 4.2 Vastaanottajan puhuttelu

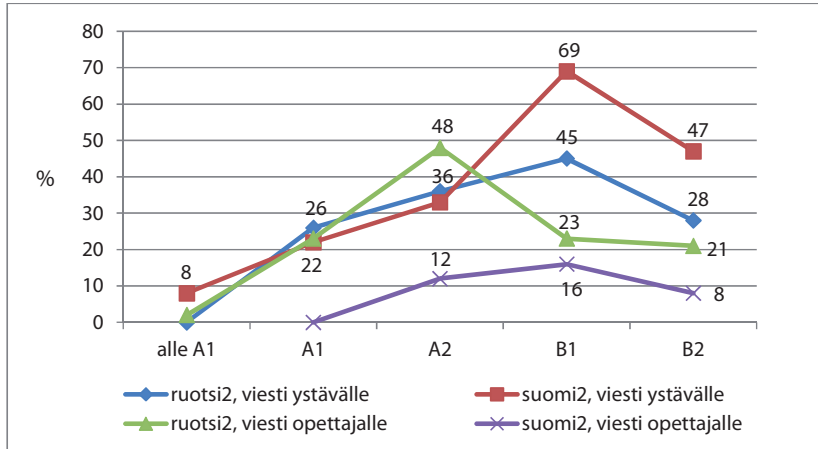
Viestin henkilökohtaisuutta voi osoittaa muun muassa puhuttelemalla vastaanottajaa. Puhuttelu viestin alussa kohdistaa viestin tietylle henkilölle. Samalla se osoittaa, kuinka läheiseksi kirjoittaja mieltää vastaanottajan. (Esim. Nuolijärvi & Tiittula 2001; Englund 2009.) Tarkastelemissamme viesteissä vastaanottajaa puhutellaan useimmiten proprilla, satunnaisesti appellatiivilla. Tehtävänantojen perusteella vastaanottajan puhuttelu on mahdollista vain epämuodollisessa viestissä ystävälle ja semimuodollisessa viestissä opettajalle. Sen sijaan muodollisessa viestissä verkkokauppaan henkilövastaanottajan puhuttelu on mahdotonta. Ymmärrämme vastaanottajan puhuttelun yhdeksi tavaksi osoittaa kirjoittajan vastaanottajatietoisuutta.

Kun tarkastelimme puhuttelua epämuodollisessa viestissä ystävälle, kävi ilmi, että ruotsia äidinkielenään kirjoittavat käyttivät puhuttelua 68 %:ssa tapauksista. Ruotsi2-kirjoittajat puhuttelivat ystäväänsä huomattavasti harvemmin (28 %), ja *Hej Kajsa/Kalle* oli yleisin tapa, kuten äidinkielisilläkin. Suomi2-viesteissä ystävää puhutellaan jonkin verran useammin (32 %). Puhutteluna käytettiin pääasiassa propria (*Hei, Majja!*) samalla tavoin kuin ruotsi2- ja ruotsia äidinkielenä kirjoittajien viesteissä.

Semimuodollisessa viestissä opettajalle noin joka kymmenes (9 %) suomeksi kirjoittava puhuttelee vastaanottajaa ja lähes yksinomaan appellatiivilla (*Terve opettaja!*). Tämä on huomattavasti harvemmin kuin ne, jotka kirjoittavat ruotsiksi ja joiden äidinkieli on suomi (ruotsi2-kirjoittajat) (24 %). Osasyynä tähän saattaa olla suomi2-kirjoittajien kulttuurisesti ja kielellisesti monipuolinen tausta. Bjørgen (2007) tulokset osoittavat, että kirjoittajan kulttuuri ja siihen liittyvä valtaetäisyys vaikuttaa siihen, millaisia tervehdyksiä ja lopetuksia sähköposteissa käytetään. Eniten puhuttelua käyttävät ruotsia äidinkielenään kirjoittavat, jotka puhuttelevat opettajaansa yli kolmessa neljäsosassa (77 %) tapauksista. Suomalaisinta tapaa puhutella vastaanottajaa semimuodollisessa viestissä opettajalle heijastellee ruotsi2-kirjoittajien tapa, koska he ovat tässä kontekstissa kulttuuriltaan ja kielitaustaltaan suomalaisimpia. Vähän alle puolet niistä ruotsi2-kirjoittajista, jotka puhuttelivat opettajaa, käytti appellatiivia (esim. *Hej lärare(n)*), kuten suomi2-kirjoittajat. Opettajan ja oppilaan suhde vaikuttaa sen sijaan olevan epämuodollinen ja läheinen Ruotsin lukiossa, sillä kuten edellä todettiin, suurimmassa osassa viestejä (77 %) opettajaa puhutellaan ja useimmiten proprilla (*Hej Maria! / Hejsan Maria!*). Jotkut puhuttelevat myös leikkillisesti käyttäen muun muassa appellatiivia (*Hej Mrs Lärare!*).

Alle A1 -tasolla puhuttelua ei juurikaan käytetty suomi2- ja ruotsi2-viesteissä. Käyttö lisääntyi taitotason noustessa. B2-tasolla kirjoittajat käyttivät kielestä riippumatta jonkin verran vähemmän puhuttelua kuin B1-tasolla. Tämä tulos ei kuitenkaan ole kovin luotettava, koska tekstien määrä etenkin tasolla B2 on suhteellisen pieni. Kuviossa

4 näkyy puhuttelun osuus (%) eri taitotasolla. Taso C1 on jätetty analyysin ulkopuolelle, koska sen tasoiseksi arvioitujen viestien määrä molemmissa kielissä on alle viisi.



KUVIO 4. Puhuttelun osuus (%) taitotasoin ruotsi2- ja suomi2- viesteissä ystävälle ja opettajalle.

Epämuodollisessa viestissä ystävälle noin joka viides suomi2-kirjoittaja taitotasolla A1 puhutteli vastaanottajaa, taitotasolla A2 joka kolmas kirjoittaja ja taitotasolla B1 jo runsas kaksi kolmasosaa kirjoittajista. Ruotsi2-kirjoittajien epämuodollisissa viesteissä puhuttelun lisääntyminen oli hyvin samankaltainen: A1-viesteissä noin joka neljäs puhutteli vastaanottajaa, A2-viesteissä runsas kolmannes ja B1-viesteissä lähes puolet. Ruotsin osalta on huomattava, että B1-tason viestejä on suhteellisen vähän ( $n = 11$ ). Mitä tulee viestiin opettajalle, puhuttelu ilmestyy suomi2-kirjoittajien viesteihin taitotasolla A2 ja lisääntyy suhteellisesti hiukan tasolla B1. Ruotsi2-kirjoittajien viesteissä puhuttelua on enemmän: A1-tason viesteissä jo noin joka viidennellä ja A2-tason viesteissä lähes puolella. Taitotasolla B1 puhuttelua on noin joka neljännellä, mikä ei liene kovin luotettava tulos vähäisen viestimäärän vuoksi ( $n = 13$ ). B2-tasoisia viestejä opettajalle on myös vähän ( $n = 14$ ).

Suomi2-kirjoittajien tervehdyssanan ja puhuttelun muodostamassa aloituksessa ei ole kvalitatiivisesti suuria eroja taitotasolta toiselle siirryttäessä: A1-tason epämuodollisen viestin *Terve Kalle* on samankaltainen taitotasolla A2 (*Päivää Kalle*) ja tasolla B2 (*Moi Kalle!*). Aloituksen affektiivinen ilmaus näyttäisi sen sijaan muuttuvan kielitaidon kasvaessa: A1-tason *Anteeksi Kaisa* on seuraavalla tasolla *RAKAS Kaisa* ja B1-tasolla jo *No moi rakas* tai *Hei kultsi!*). Ruotsi2-kirjoittajien epämuodollisiin viesteihin affektiiviset aloitukset ilmestyvät A2-tasolla (*Hej min kär kompis!* / *Kära Kaisa!*), mutta ne ovat hyvin harvinaisia ruotsi2-aineistossamme eikä niitä esiinny muilla tasoilla. Tervehdyssanan ja

puhuttelun muodostamassa aloituksessa ei näyttäisi olevan suurta eroa ruotsi2-kirjoittajienkaan viesteissä taitotasolta toisella siirryttäessä: A1-tason *Hejsan Kaisa* käy hyvin jopa natiivien aloitukseksi. Toisaalta A1-tasolla esiintyy viestien aloituksissa kohdekielen vastaisia *Hejdå Kaisa/Kalle* puhutteluja, joita ei ylempillä taitotasoilla enää ole. B1-tasolta lähtien ainoana aloituksena puhutteluissa on *Hej Kaisa!*

Opettajalle lähetettävän semimuodollisen viestin puhuttelu on suomi2-kirjoittajilla vähäistä: sitä esiintyy lähinnä vain taitotasoilla A2 ja B1. Esimerkkejä puhuttelusta A2-tasolla ovat *Moi ope*, *RAKAS Maria*, *Hei/Moi opettaja* ja B1-tasolla *Hei/Terve opettaja!*, sekä *Hei OPE!*. Ruotsi2-kirjoittajien käyttämissä puhutteluissa on runsaasti variaatiota, varsinkin A1- ja A2-tasolla. *Hej Maria!* -aloituksen lisäksi esiintyy harvinaisempia fraaseja, kuten *God dag en lärare!*, *Morjens Maria!*, *Hejsan min lärare!* Yleisesti ruotsi2-kirjoittajilla on vaikeuksia ortografian kanssa ja esimerkiksi *hej* ja *hejsan* saivat monia eri kirjoitusasuja (*Hei*, *Heij*, *Heisan*, *Heissan*). Aineistossamme näkyy ruotsin osalta sama tendenssi kuin Bjørgen (2007) tutkimuksessa, jossa ei-äidinkielisten kirjoittajien käyttämä tervehdysfraasien kirjo sähköpostiviesteissä oli suurempi kuin äidinkielisten englanninkielisten kirjoittajien. B2-tasolle arvioidussa yliopisto-opiskelijan kirjoittamassa viestissä opettajalle puhutteluna käytetään muodollista *Bästa Maria Svensson*.

Muodollisessa viestissä verkkokauppaan vain ruotsi2-kirjoittajien teksteissä esiintyi puhuttelua:

- (1) Heijsan Lars! / Hej Lars! (A2)
- (2) Hej Sony Ericsson (A2)
- (3) Bästa försäljaren (B1)
- (4) Hej den svenska nätbutiken (B2)
- (5) Bästa mottagare! (B2)
- (6) Bästa itnet, (C1)

Osassa puhutteluissa vastaanottajaksi on kuviteltu henkilö (esimerkit 1, 3 ja 5), jota tehtävänanto ei edellytä. Kolmessa ilmauksessa kirjoittaja puhuttelee liikeyritystä (esimerkit 2, 4 ja 6). Ilmauksista *bästa* yhdistettynä henkilövastaanottajaan edustavat muodollista, kohdekielenmukaista viestin aloitusta (esimerkit 3 ja 5), kun taas liikeyritystä puhutteleva kuudes ilmaus on kömpelöähkö. Tervehdyssanalla *Hej* alkavat ilmaukset, joissa nimeään vastaanottava yritys (esimerkit 2 ja 4) eivät sen sijaan ole sopivia tervehdysfraaseja viestissä verkkokauppaan. Suomi2-viesteissä ei puhuttelua esiinny verkkokauppavies-

teissä ja ruotsia äidinkielenään kirjoittajista vain yksi käytti puhuttelua (*Hej Anders!*) (vrt. esimerkki 1 ruotsi2-aineistosta).

### 4.3 Lopettavat tervehdykset ja fraasit

Käsitlemme tässä aluvuossa sähköpostiviestit lopettavia tervehdyksiä ja fraaseja. Tervehdyksiksi olemme tulkinneet muun muassa tervehdykset *hei* ja *hej* variantteineen kuten ruotsin *hejdo/-då* ja *hejsan* sekä suomen *heippa* ja *hei*. Fraaseiksi olemme ymmärtäneet esimerkiksi seuraavanlaiset ilmaukset: *Trevlig veckoslut!* ja *Puss och kram* sekä *Hyvää päivä jatkoa!* ja *Odotan vastausta*. Viestien lopetukseen liittyviä ilmauksia on runsaasti ja niiden variaatio on suurta, mikä tekee luokittelemisesta haastavaa (ks. myös Södergård 2005). Tarkastelemmekin lopetuksia lähinnä laadullisesti ja tehtävittäin.

Taulukossa 1 esitetään lopetuksen sisältävien viestien osuus aineistossamme kielien ja tehtävän mukaan. Taulukon ilmaus ”lopetus” tarkoittaa sitä, että viestissä on joko lopettava tervehdys tai lopetusfraasi tai molemmat. Ilmaus ”ei lopetusta” tarkoittaa sitä, ettei viestissä ole lopettavaa tervehdystä eikä lopetusfraasia.

TAULUKKO 1. Lopetusten osuus (%) ruotsi2- ja suomi2-aineistossa.

	Viesti ystävälle (T1)		Viesti opettajalle (T2)		Viesti verkkokauppaan (T3)	
	ruotsi2	suomi2	ruotsi2	suomi2	ruotsi2	suomi2
ei lopetusta	40 %	36 %	44 %	46 %	42 %	31 %
on lopetus	60 %	64 %	56 %	54 %	58 %	69 %
yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Kirjoittajaryhmästä ja muodollisuusasteesta riippumatta enemmistö viesteistä päättyy lopetukseen (tervehdykseen, fraasiin tai molempiin), mikä käy ilmi taulukosta 1. Lopetuksen käytössä ei kahden kirjoittajaryhmän välillä ole kovin suurta eroa epämuodollisessa viestissä ystävälle eikä semimuodollisessa viestissä opettajalle: ero on vain joitakin prosenttiyksikköjä. Muodollisessa viestissä verkkokauppaan kieliryhmien välillä sen sijaan on noin kymmenen prosenttiyksikön ero, siten että ruotsi2-kirjoittajat jättävät viestinsä ilman lopetusta useammin kuin suomi2-kirjoittajat.

Taulukosta näkee myös molemman kieliryhmän sisäisen vaihtelun lopetuksen ilmaisemisessa muodollisuusasteeltaan erilaisissa viesteissä. Suomi2-kirjoittajat jättävät viestin opettajalle ilman lopetusta selvästi useammin kuin viestin ystävälle tai viestin verkkokauppaan. Vastaavaa ei voi havaita ruotsi2-kirjoittajista.

Sähköpostiviestin lopputervehdys ja lopetusfraasi eivät seuraavan äidinkielisen ystävälle kirjoittaman sähköpostiviestin perusteella ole välttämättömiä. Viestin interpersonaalisuus ei vaikuttaisi kärsivän siitä.

- (7) Avsändare: Maija  
Mottagare: Kaisa  
Ämne: ☺

– Hej! Du jag kan inte komma idag, tyvärr för det blir för stressigt, för jag ska åka hem till min mamma för hon fyller år.  
Kanske kan vi ta det imorgon eller nästa vecka istället?! ☺

Esimerkissä (7) voidaan panna merkille hymiöiden eli tunneikoneiden käyttö, joka on tavallista sähköisessä viestinnässä ja tyypillistä nuorten kielelle. Tunneikonit eli tunteita ilmaisevat kuvamerkit ovat myös osa sähköisen viestinnän interpersonaalisuutta. Viestin kommunikatiivisuus ei häiriinny myöskään siitä, että kirjoittajan nimi puuttuu lopetuksesta: tämä on luonnollista ja kuuluu epämuodollisiin, tuttavallisiin viesteihin. Äidinkielisillä lopetusfraasi ja/tai lopputervehdys puuttui noin joka kymmenenneltä kirjoittajalta viestissä ystävälle. Samalla tavalla äidinkieliset toimivat kirjoittaessaan viestiä opettajalle: vain noin joka kymmenes kirjoittaja päätti viestin ilman tervehdystä tai fraasia. Tällaisista viesteistä puuttui useimmiten myös lähettäjän nimi. Viestissä verkkokauppaan sekä lopputervehdykset että lopetusfraasit uupuivat runsaalla neljänneksellä (28 %) äidinkielisistä. Joissakin näistä tapauksista kirjoittajat lopettivat fraasilla *”Ni kan nå mig via ...”* ja antoivat yhteystietonsa.

Yleisimmät lopputervehdykset ruotsi2-viesteissä olivat *hejdå* (eri kirjoitusasuilla), (*määrite*) *hälsningar* ja *hejsan* (eri kirjoitusasuilla). *Hejsan* esiintyy siis sekä alku- että lopputervehdyksenä kielenoppijoiden viesteissä. Ruotsi2-viesteissä lopputervehdykset *mhv* ja *med vänliga hälsningar* lisääntyivät muodollisemmissa viesteissä (opettajalle ja verkkokauppaan). Vain kaksi äidinkielisistä kirjoittajista käytti *mhv*-lyhennettä viestissä ystävälle, mikä osoittanee tämän muodollisuutta, vaikka Carlsson (2002) pitää lyhennettä epämuodollisena kirjeissä ja Englund (2009) suosittelee, että lyhennettä ei käytettäisi ollenkaan sähköposteissa. Opettajalle osoitetussa viestissä tilanne oli päinvastainen: suurin osa äidinkielisistä lukiolaisista lopetti viestin lyhenteeseen *mhv* Verkkokauppa-viesteissä *mhv* ja kiitokset olivat heillä ainoat lopetustavat.

Suomenkielisissä viesteissä lopputervehdyksinä vallitsivat *hei* ja *moi* variantteineen (*Mroo!*, *Morjes!*, *Moikka!*, *Heippa*, *Hei hei*) sekä (*ystävällisin/lämpimin*) *terveisin* ja lyhenne *t./T.* Jälkimmäinen lyhenne on suosittu etenkin viesteissä ystävälle ja opettajalle, mutta käytetty myös muodollisessa viestissä verkkokauppaan. Sen sijaan *moi* ja *hei* variantteineen ovat käytössä lähinnä viestissä ystävälle ja opettajalle. Suomi2-viesteissä

lopetus voi koostua myös kahdesta lopputervehdykseksi tulkitusta ilmauksesta, kuten *Moikka! T:*.

Suomi2-kirjoittajien lopettavat tervehdykset monipuolistuvat kielitaidon myötä. Alle A1- ja A1-tasolla viestissä ystävälle ja opettajalle tervehdyksissä käytetään lopettavaa tervehdystä *hei* variantteineen, sen sijaan terveisiä lähetetään monipuolisesti (*t, tr, trvesä, tevesi, terveisia*). A2-tasolta lähtien ilmaukset monipuolistuvat ja *moi* variantteineen ilmaantuu viesteihin. Muodollisessa viestissä verkkokauppaan lopettavat tervehdykset ilmestyvät taitotasolla A2, ja ne perustuvat *t*:hen. B1- ja B2-tason viesteissä suomeksi kirjoittavat päättävät viestinsä *t*:n lisäksi ilmaukseen (*ystävällisin/lämpimin*) *terveisin*.

Ruotsi2-viesteissä tasolle alle A1 arvioiduissa viesteissä käytetään tervehdyksiä *hejdå* ja *hejsan*. A1-tasolla esiintyy myös alkutervehdyksenä käytetty *tjena* ja suomen *t*. mutta myös kohdekielenmukainen *hälsningar*. Tervehdys *adjö* esiintyy jo tasolla A2, ilmaus *med vänlig hälsning* variantteineen esiintyy B1-tasolta lähtien, B2-tasolla myös lyhenteenä *mvh*. Carlssonin (2002) tutkimuksessa juuri *mvh*-lyhenteen käyttö näytti erotavan äidinkieliset ja ei-äidinkieliset aikuiskirjoittajat.

Äidinkieliset lukiolaiset lopettivat viestinsä ystävälle useimmiten käyttäen lopetusfraasia *puss och kram* (variaatioin *kramar, kramisar, puss kram!, puss hej!, puzz*). Myös viestissä opettajalle kaksi kirjoittajaa käytti lopetusfraasia *kram*. Belanderin (2011) mukaan *puss och kram* variaatioineen on hyvin tavallinen ruotsalaisten nuorten sähköisessä viestinnässä ja sosiaalisessa mediassa. Belander selittää tätä digitaalisen viestinnän ja suullisen viestinnän eroilla. Se, että nuoret käyttävät hyvin vahvoja tunteenilmauksia, on tapa saada viesti nopeasti perille ilman vaaraa siitä, että vastaanottaja tulkitsee sitä väärin. Ilmaisulla näyttäisi siis olevan samanlainen funktio kuin tunneikoneilla, jotka vastaavat kasvokkaisen vuorovaikutustilanteen ilmeitä, eleitä ja ääntä (Vauras 2008). Vanhemmat henkilöt saattavat Ruotsissa hieman alentuvasti puhua *puss och kram* -sukupolvesta (Belander 2011).

Ruotsi2-kirjoittajat käyttävät natiivien tavoin lopetusfraaseina *kram/kramar, puss och kram, vi ses* viestissä ystävälle. Opettajalle kirjoittaessaan he usein esittävät kiitoksia (*tack*) ja toivotuksia (*trevlig veckan*). Myös äidinkieliset lukiolaiset esittivät kiitoksia *tack på förhand*. Verkkokauppaviestin ruotsi2-kirjoittajat lopettivat usein kiitoksiin ja yhteydenottoopyyntöön (*Tack och ringa till mig*).

Viestissä ystävälle ja opettajalle suomi2-kirjoittajat käyttävät usein lopetusfraasina *nähdään*-ilmaisua erilaisin täydennyksin, kuten *Nähdään huomenna/koulussa/pian/silloin/maanantaina*. Viestit päättyvät myös anteeksipyyntöön (*Sori:(, Sorry!*), toivotukseen (*Hyvää päivää jatkoa*), kehoitukseen (*Pitää huolta itseäsi, Sano kaikille terveisi*), kiitoksiin (*Kiitos paljon ope:* :), *Kiitän nopeasta vastauksesta*) ja yksinkertaiseen loppuun (*Kitos*

*lopu, loppu*). Muodollinen viesti verkkokauppaan päättyy suomi2-kirjoittajilla usein kiitoksiin (*Kiitoksia paljon, Kitoos*).

Lopetusfraaseja suomi2-kirjoittajat käyttivät muodollisemmissa viesteissä taitotasolta A2 lähtien. Ruotsi2-kirjoittajat esittivät kiitoksia ja toivotuksia jo taitotasolla A1 kaikissa tehtävissä (*Vises du bäst kompis* :), *Jag älskar du!*, *Puss och (haleja,) Trevlig skoldag/veckan/veckoslut!*, *Vi ses!*) ja viestissä verkkokauppaan myös alle A1 -tasolle arvioiduissa viesteissä (*Tack för hjälpen / Tack så mycket*). Sopimattomana lopetusfrasina viestissä verkkokauppaan voidaan pitää *jag älskar dig* lopetusta tasolla alle A1. Fraaseja *puss och kram, vi ses ja ha en bra dag* käytettiin kohdekielen mukaisesti jo tasolla A2. Suomeksi kirjoitetuissa viesteissä esiintyivät myös lopetukset *nähdään ja kiitos* jo taitotasolla A1. Lisäksi niissä käytettiin satunnaisesti myös englanninkielisiä lopetusfraaseja (*See you later, Your best friend forever*) ja jopa ruotsin *tack*-sanaa. Myös ruotsi2-kirjoittajat käyttivät *see you* lopetusfrasain variaatioita.

Viesteissä verkkokauppaan kuului lopetukseen myös yhteystietojen antaminen. Äidinkieliset ruotsalaiset lukiolaiset käyttivät esimerkiksi fraasien *Ni kan nå mig på antingen min mejl: , maija.s@sahkoposti.fi* tai *på mitt nummer: xx* variaatioita. Myös ruotsi2-kirjoittajat pyrkivät ilmaisemaan saman: taitotasolla A1 käytettiin ilmausta *Du ringa mig* ja taitotason noustessa käytettiin kohteliaampia ja kompleksisempia rakenteita *Ringa till mej, tack.* (A2), *Var så god och ring till mig. Tack.* (B1), *Helst kan ni kontakta mig...* (B2) ja *Om ni har några frågor kan ni antingen skicka mig epost eller ringa mig* (C1). Sama ilmauksen kohteliaisuuden ja kompleksisuuden lisääntyminen taitotasolta toiselle voidaan havaita myös suomeksi kirjoittavilla: *Minuun voi ottaa yhteyttä* (A2), *Olisin kiitollinen jos minuun otetaan pian yhteyttä* (B1) ja *Olisin tosi kiitollinen jos pystyisitte jotenkin auttaa minua* (B2).

## 5 Yhteenvetoa ja pohdintaa

Olemme tarkastelleet muodollisuusasteeltaan kolmen erilaisen kommunikatiiviseen tehtävänantoon pohjautuvan sähköpostiviestin aloitusten ja lopetusten interpersonaalisuutta, jolla tarkoitamme ilmausten sopivuutta kontekstiin ja tehtävänannon mukaisen vastaanottajan huomioimista. Aineisto on kerätty suomea toisena kielenä tai ruotsia toisena kotimaisena kielenä opiskelevilta perusopetuksen oppilailta sekä lukio- ja yliopisto-opiskelijoilta. Vertailuaineistona käytössämme on äidinkielisten lukiolaisten Ruotsissa kirjoittamia viestejä. Viestit ovat osa Jyväskylän yliopiston Topling-hankkeen aineistoa. Hankkeessa tutkitaan ruotsin, englannin ja suomi toisena kielenä -kirjoitustaitojen kehityskulkua Suomen koulujärjestelmässä.

Viestin muodollisuusasteella on merkitystä siinä käytettyyn aloitukseen ja lopetukseen. Tämä näkyy myös aineistossamme. Suomi2-kirjoittajien viesteissä esimerkiksi viestin aloittavan tervehdyssanan *hei* käyttö kasvaa muodollisuusasteen myötä, ja aloitettavien tervehdysten variaatio on suurin epämuodollisessa viestissä ystävälle. Ruotsi2-viesteissä puolestaan *hej* ja *hejsan* olivat useimmin käytetyt viestin tervehdyssanat muodollisuusasteesta riippumatta. Tervehdystä *hej* voidaankin suositusten mukaan käyttää useimmissa tilanteissa, joten suuri osa kielenoppijoista aloittaa viestinsä kohdekielen mukaisesti. Suomi2-kirjoittajat päättävät epämuodollisen viestin ystävälle ja muodollisen viestin verkkokauppaan useammin tervehdykseen tai fraasiin kuin semimuodollisen viestin opettajalle. Vastaavaa ei ole havaittavissa ruotsi2-kirjoittajien viesteistä. Viestin muodollisuusasteen nousu näkyy molempien kirjoittajaryhmien osalta myös viestit lopettavissa kiitoksissa.

González-Buenon (1998) mukaan alkuvaiheen kielenoppijat käyttivät enemmän aloitettavia ja lopettavia tervehdyksiä kuin äidinkielliset. Tuloksemme kuitenkin osoittavat, että tervehdyssanat jäävät pois varsinkin alemmilla taitotasoilla. Ruotsi2-kirjoittajat käyttävät aina tervehdyssanaa taitotasoilla B1 ja B2. Tervehdyssanan käyttö lisääntyy myös suomi2-viesteissä taitotason noustessa. Suurimmassa osassa suomi2-viestejä käytetään aloitettavaa tervehdyssanaa, ja vain harvempi kuin joka kymmenes ruotsi2-kirjoittaja jättää viestistään alkutervehdyksen pois, joten kaiken kaikkiaan Economidou-Kogetsidisin (2011) mainitsemaa positiivista kohteliaisuusstrategiaa käytetään useimmiten. Tervehdyksettömiä ja lopetuksettomia viestejä oli kuitenkin molemmissa kirjoittajaryhmissä kohtalaisesti. Ilmiö ei kuitenkaan välttämättä tarkoita sitä, etteivät nämä viestit olisi siitä huolimatta interpersonaalaisia ja kontekstiin epäsoivia. Nykyinen sähköinen viestintä tarjoaa interpersonaalisuuden ilmaisuun muitakin, ehkä jopa käyttökelpoisempia ilmaisutapoja.

Molemmat kirjoittajaryhmät näyttävät pääsääntöisesti osaavan aloittaa viestinsä kontekstiin sopivalla tavalla: henkilökohtaisten viestien aloituksissa ja lopetuksissa käytetään kieltä monipuolisesti, jopa leikkisästi, kun taas aloitukset ja lopetukset muuttuvat pääsääntöisesti konventionaalisemmiksi muodollisuusasteen myötä. Kielenoppijoilla näyttää olevan joidenkin tervehdysten osalta ongelmia tietää, kuuluvatko ne aloitaviin vai lopettaviin tervehdyksiin. Ruotsi2-kirjoittajat käyttävät esimerkiksi viestin aloituksessa kohdekielen vastaisesti tervehdystä *hejdå*, joka kuuluu puhekielessä lopettaviin tervehdyksiin.

Sekä suomi2- että suurin osa ruotsi2-kirjoittajista puhuttelivat viestin vastaanottajaa silloin, kun se viestin tehtävänannon puolesta oli relevanttia. Verkkokauppatetävässä tosin jokunen ruotsi2-viesteistä alkoi puhuttelulla. Epämuodollisessa viestissä ystävälle suomi2- ja ruotsi2-kirjoittajien välillä ei ollut suurta eroa vastaanottajan puhuttelussa, kun taas semimuodollisessa viestissä opettajalle ryhmien välillä oli havaitta-



vissa selvä ero. Siinä missä noin joka neljäs ruotsi2-kirjoittaja puhutteli vastaanottajaa, vain noin joka kymmenes suomi2-kirjoittaja teki samoin. Kirjoittajaryhmien välinen ero selittyy ainakin osittain kirjoittajien kulttuuritaustalla: suomi2-kirjoittajien tausta on heterogeeninen ja ruotsi2-kirjoittajien homogeenisen suomalainen. Ruotsissa vaikuttaa oppilaan ja opettajan valtaetäisyys aineistomme perusteella olevan jonkin verran erilainen: puhuttelua esiintyi huomattavasti enemmän kuin Suomessa kirjoitetuissa viesteissä.

Taitotasottain viestien aloituksia tarkasteltaessa havaittiin, että tervehdyksetömiä viestejä esiintyy eniten alimmilla taitotasolla. Puhuttelu viesteissä ystävälle ja opettajalle lisääntyi myös taitotason kasvaessa, kuitenkin niin, että viestissä opettajalle suomi2-kirjoittajat puhuttelivat opettajaa suhteellisesti vähemmän kuin ruotsi2-aineiston suomenkieliset kirjoittajat. Sekä suomi2- että ruotsi2-kirjoittajien lopettavat tervehdykset monipuolistuivat taitotason kasvun myötä. Ruotsi2-viesteissä ylemmillä taitotasolla ilmaantui muodollisempi *med vänlig hälsning* variaatioineen. Lopetusfraasit kuuluivat ruotsi2-viesteissä jo alimmille taitotasolle kaikissa tehtävissä, kun taas suomi2-kirjoittajien muodollisemmissa viesteissä niitä löytyy A2-tasolta lähtien. Kielitaidon kehittyessä lopetusten kohteliaisuus ja kompleksisuus lisääntyivät molemmissa kielissä. Yhteenvertona voidaan todeta, että taitotaso näyttää vaikuttavan siihen, miten kirjoittajat aloittavat ja lopettavat viestinsä. Kirjoittajat ylemmillä taitotasolla hallitsevat jo kohtuullisen hyvin kohdekielen konventiot.

Artikkelissa tarkastellut kirjoittajaryhmät poikkeavat toisistaan paitsi kielellisesti myös kulttuurisesti. Siinä missä ruotsiksi kirjoittavat ryhmät ovat homogeenisia, on suomeksi kirjoittava ryhmä taustaltaan heterogeeninen. Ruotsi2-kirjoittajilla on suomalainen tausta ja heidän sähköpostiviestintänsä heijastelee kotimaista tapaa tervehtiä ja puhutella vastaanottajaa niin epämuodollisessa kuin muodollisessa kontekstissa. Ruotsinkieliset natiivit puolestaan toimivat siten kuin Ruotsissa on tapana. Suomeksi kirjoittavat tervehtivät ja puhutteleva siten, kuin he ovat suomalaisessa kulttuurikontekstissa oppineet toimimaan oman taustakulttuurinsa vaikutuksen alaisena. Selvimmin kirjoittajan (tausta)kulttuurin valtaetäisyys näyttäisi tulevan esiin opettajalle lähetetyssä viestissä, jossa natiivit ruotsinkieliset pääsääntöisesti puhuttelevat vastaanottajaa ja käyttävät siihen *propria*, kun taas suomi2-kirjoittajat puhuttelevat harvoin vastaanottajaa ja tekevät sen appellatiivilla. Kieltenopetuksen näkökulmasta erilaisten vuorovaikutuskontekstien sosiaalisten ja kulttuuristen normien tunteminen kielellisten rinnalla näyttäytyy siis olennaisena taitona. Jatkossa olisi mielenkiintoista tarkastella, käyttävätkö nuoret kirjoittajat tunneikoneita yhtenäisemmin kuin kielellisiä ja sanallisia interpersonaalisuuden ja vastaanottajan huomioivia ilmauksia. Olisiko niin, että tunneikonit eivät heijastelisi samalla tavalla kirjoittajan (tausta)kulttuuria ja sen valtaetäisyyksiä kuin kielelliset ilmaukset?

## Kirjallisuus

- Bereiter, C. & M. Scardamalia 1987. *The psychology of written composition*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bjørge, A. 2007. Power distance in English lingua franca email communication. *International Journal of Applied Linguistics*, 17, 60–80.
- Carlsson, Y. 2002. *Kulturmöten, textmönster och förhållningssätt: första- och andraspråksskrivande i några svenska brevgenrer*. Skrifter utgivna av Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet, 60. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet.
- Chen, C.-F. E. 2006. The development of e-mail literacy: from writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning & Technology*, 10 (2), 35–55.
- Economidou-Kogetsidis, M. 2011. "Please answer me as soon as possible": pragmatic failure in non-native speakers' e-mail requests to faculty. *Journal of Pragmatics*, 43, 3193–3215.
- Green-Vänttinen, M. & C. Rosenberg-Wolff 2008. Puss och kräm. Tilltal och kommunikativa handlingar i studentprovet i svenska. Teoksessa J. Lindström, P. Kukkonen, C. Lindholm & Å. Mickwitz (toim.) *Svenskan i Finland 10*. Helsingfors: Helsingfors universitet, 55–63.
- González-Bueno, M. 1998. The effect of electronic mail on Spanish L2 discourse. *Language Learning & Technology*, 1 (2), 55–70.
- Hellspång, L. & P. Ledin 1997. *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Hofstede, G. 1992. *Kulttuurit ja organisaatiot – mielen ohjelmointi*. Käänt. Ritva Liljamo. Porvoo: WSOY.
- Lappalainen, H. 2009. *Hei, moi ja huomenta* Tervehdykset R-kioskilla. Teoksessa H. Lappalainen & L. Raevaara (toim.) *Kieli kioskilla: tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 56–89.
- Linell, P. 1998. *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*. Impact: Studies in language and society. Volume 3. Amsterdam: John Benjamins.
- Lorentzen, R. T. 1992. *Les og skrive, eller øve seg på å lesa og skrive? Tankar om begynnarpplæring i norsk*. Oslo: Universitetsforlaget.
- Løkensgard Hoel, T. 2005. *Skriva och samtala. Lärande genom responsgrupper*. Lund: Studentlitteratur.
- Matre, S. 1998. *Munnlege tekstar hos barn. Ein studie av barn 5–8 år i dialogisk samspel*. Trondheim: Noregs teknisk-naturvitskaplege universitet.
- Moffett, J. 1968. *Teaching the universe of discourse*. Boston: Houghton Mifflin.
- Nuolijärvi, P. & L. Tiittula 2001. "Rakas Tarja" ja "Hyvä ystävä". Puhuttelu minän ja sosiaalisten suhteiden esittämisen keinona televisiokeskustelussa. *Virittäjä*, 105 (4), 580–601.
- Södergård, M. 2005. Hälsningsfraser i studerandes brev till sin lärare: material ur postfack och inbox. Teoksessa V. Muittari & M. Rahkonen (toim.) *Svenskan i Finland 9*. Jyväskylän yliopisto, 271–282.
- Tella, S. 1992. *Talking shop via e-mail: a thematic and linguistic analysis of electronic mail communication*. Research report 99. Department of Teacher Education university of Helsinki. Helsinki: Yliopistopaino.
- Toropainen, O. 2008. *Niondeklassare skriver brev – om svenskspråkiga elevernas kommunikativa skrivfärdigheter i finska*. Åbo: Åbo Akademiens förlag.
- Uusi-Hallila, T. 2008. Terve! Moi! Teoksessa S. Routarinne & T. Uusi-Hallila (toim.) *Nuoret kielikuvassa. Kouluikäisten kieli 2000-luvulla*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 56–62.

Vauras, I. 2008. Tunneikonit verkkokeskustelussa ?-). Teoksessa S. Routarinne & T. Uusi-Hallila (toim.) *Nuoret kielikuvassa. Kouluikäisten kieli 2000-luvulla*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura, 210–221.

#### Verkkolähteet

- Belander, T. 13.4.2011. *Sverige ser en puss- och kramgeneration växa upp* [online]. Stockholm: Svenska institutet. Saatavissa: <http://www.si.se/Svenskaspraket/Svenska/Svenskaspraket/Artikelserie/Sprak/Sprak/Sverige-ser-en-puss-och-kram-generation-vaxa-upp/>.
- Englund, H. 2009: Effektiva och relationsskapande e-brev [online]. *Språkbruk* 2009, 1 [luettu 15.1.2013]. Saatavissa: <http://www.kotus.fi/index.phtml?!=sv&s=3145>.
- Kollanen, S. 11.9.2008. Nuorten kieli muuttuu [online]. *UTUonline. Turun yliopiston verkkolehti*. Saatavissa: [http://www.utuonline.fi/sisalto/artikkeli/nuorten\\_kieli.html](http://www.utuonline.fi/sisalto/artikkeli/nuorten_kieli.html).