

HANNA LAPPALAINEN

KELAN VIRKAILIJOIDEN HENKILÖTUNNUS- PYYNNÖT

TUTKIMUS RUTIININOMAISISTA
TOIMINNOISTA

Kelan eli Kansaneläkelaitoksen toimistoissa asioi hyvin laaja asiakaskunta, sillä Kelan myöntämät etuudet koskettavat eri-ikäisiä ja eri elämäntilanteessa olevia. Siellä käytävät keskustelut tarjoavatkin näin mielenkiintoisen ikkunan suomalaiseseen kieliyhteisöön. Asiakkaan ja virkailijan välistä vuorovaikutusta voi sanoa institutionaaliseksi esimerkiksi sillä perusteella, että se tapahtuu tietyn instituution puitteissa, osallistujilla on ennalta määrätty roolit ja se on tavoitteellista; olennaisinta on hoitaa asia, jonka vuoksi asiakas on saapunut toimistoon (ks. esim. Drew ja Heritage 1992; Raevaara, Ruusuvuori ja Haakana 2001). Asioinneissa esiintyvät kielelliset perustoiminnot ovat tuttuja arkikeskusteluista: Kelassakin tervehditään, kysytään, vastataan, neuvotaan, pyydetään, valitetaan, kiitetään jne. Asiointitilanteisiin liittyy kuitenkin toistuvia toimenpiteitä, joita arkitilanteissa ei esiinny. Tällainen on esimerkiksi henkilötunnuksen pyytäminen.

Tässä artikkelissa tarkastelen sellaisia Kelan virkailijoiden vuoroja, joilla he selvittävät asiakkaansa (tai esim. tämän puolison) henkilöllisyyden tai varmistuvat siitä. Useimmiten virkailija kysyy asiakkaan henkilötunnusta (esim. *annatko henkilötunnuksen*), mutta tavallista on myös se, että hän pyytää tätä näyttämään henkilötodistusta (esim. *onks sulla Kelakortti tai jotai*). Kutsun näitä vuoroja yksinkertaistaen henkilötunnuspyynnöiksi. Tavoitteeni on selvittää, millaisia henkilötunnuspyynnöt ovat muodoltaan ja mitkä seikat motivoivat niissä esiintyvää variaatiota. Hypoteesini on, että tämä toistuvasti esiintyvä toiminto on muodostunut Kelan asiointikeskusteluissa rutiiniksi.

▷

Aiemmissä tutkimuksissa tyypillisinä keskustelurutiineina on pidetty esimerkiksi tervehtimistä, anteeksipyytämistä, kiittämistä ja pyytämistä (esim. Aijmer 1996; Coulmas 1981a). Rutiininomaisten toimintojen tuntomerkeiksi niissä mainitaan etenkin muodon kiteytyneisyys ja merkityksen idiomaattisuus; myös ilmausten frekventtiyteen on kiinnitetty huomiota (ks. Aijmer 1996: luku 1; Coulmas 1981b; Goddard ja Wierzbicka 1995: 249–251). Toiminnon yleisyys ei vielä riitä tekemään siitä rutiinia, mutta jotta jokin toiminto voi rutiinistua, sen on luonnollisesti esiinnyttävä toistuvasti (vrt. KS s.v. *rutiini*). Olennaista on, että silloin kun toiminto toteutuu, se tehdään samalla tavalla. Muodon kiteytyneisyys ilmenee esimerkiksi tietyn lausetyypin käyttämisenä, samankaltaisina leksikaalisina valintoina ja prosodisina yhtäläisyyksinä. Jotta esimerkiksi henkilötunnuksen pyytämistä voidaan pitää rutiinistuneena toimintana, pyyntöjen muotoilussa täytyy näkyä yhdenmukaisuutta.

Toinen rutiininomaisille toiminnoille ominainen piirre koskee muodon ja merkityksen suhdetta: tällaisen toiminnon merkitystä ei välttämättä voi päätellä suoraan niistä osista, joista se rakentuu, eli merkitys on idiomaattistunut. Esimerkiksi asiakkaan lausumaa *annatko sikariaskin* ei tulkita kioskiasioinnissa kirjaimellisesti, sen kysymiseksi, antaako myyjä askin asiakkaalle vai ei, vaan pyynnöksi antaa kyseinen tuote. Sekä kiteytyneisyys että idiomaattisuus ovat jatkumonomaisia piirteitä, jotka ilmenevät eri toiminnoissa eri tavoin. (Aijmer 1996: 10–15; Coulmas 1981b: 4–8.)

Vaikka aiemmassa tutkimuksessa on kiinnitetty huomiota siihen, että keskustelurutiinit esiintyvät tietyntyyppisissä konteksteissa ja sekventiaalisissa asemissa (esim. Coulmas 1981b: 1–3), rutiinistumisen ja vuorovaikutuksen välisen suhteen tarkastelu on ollut vähäistä ja niin tervehdyksiä, kohteliaisuusfraaseja kuin pyyntöjäkin on tarkasteltu kontekstista irrallaan (esim. Blum-Kulka, Danet ja Gerson 1985; Coulmas 1981a; Antonopoulou 2001). Omassa tutkimuksessani vuorovaikutus on sen sijaan keskeisenä lähtökohtana: toimintaa ei voi määritellä rutiininomaiseksi pelkästään käytettyjen muotojen perusteella, vaan olennaista on, että molemmat osapuolet, esimerkiksi pyynnön esittäjä ja se, jolle pyyntö esitetään, käsittelevät toimintaa ongelmattomana. Ongelmattomuus ilmenee esimerkiksi siten, että kysymystä seuraa vastaus tai pyyntöä sen täyttäminen ilman viivytyksiä, toiminnan kyseenalaistamista tai selittelyjä. (Esim. Heritage 1996: 261–279; Tainio 1997.)

Pyyntöjen rutiininomaisuuteen liittyvä muotojen kiteytyneisyys ei kuitenkaan merkitse täydellistä varioimattomuutta. Niinpä kiinnitän huomiota myös siihen, miten pyyntöjen muotoilu kytkeytyy yhtäältä meneillään olevaan vuorovaikutustoimintaan ja toisaalta sellaisiin kielenulkoisiin muuttujiin kuin esimerkiksi asiakkaan ikä tai osallistujien alueellinen tausta. Ennen kuin analysoin henkilötunnuspyyntöjä ja esittelen tarkemmin aineistoa ja metodeja, luon katsauksen aiempaan pyyntöjä koskevaan tutkimukseen.¹

¹ Artikkelini perustuu Keskustelututkimuksen päivillä 3.–4.2.2005 ja ICCA-konferenssissa 10.–14.5.2006 pitämiini esitelmiin. Kiitän näissä yhteyksissä saamistani kommentteista. Lämpimät kiitokset myös Liisa Raevaaralle, Marja-Leena Sorjoselle sekä Virittäjän kahdelle nimettömälle arvioijalle, jotka ovat esittäneet arvokkaita huomioita ja hyödyllisiä muokkausehdotuksia artikkelini aiempiin versioihin.

PYYNNÖT TUTKIMUKSEN KOHTEENA

Pyynnöt ovat yksi ohjailevan toiminnan laji, jolla puhuja pyrkii vaikuttamaan puhuteltavan toimintaan. Pyynnöllä puhuja ilmaisee, että hän haluaa pyynnön kohteen tekevän jotakin. Pyytäessään hän uskoo, että pyynnön täyttäminen on mahdollista, mutta ottaa huomioon myös kieltäytymisen mahdollisuuden. (Lyons 1977: 745–753; ISK 2004: 1560.) Pyyttäminen on siis sikäli vastavuoroista toimintaa, että se synnyttää vahvan odotuksen jatkosta ja vieläpä tietynlaisesta jatkosta. Näin pyyntö ja sen täyttäminen tai torjuminen muodostavatkin keskusteluanalyysin termein vierusparin (ks. vierusparista esim. Raevaara 1997; Schegloff ja Sacks 1973: 295–296). Pyynnöstä kieltäytyminen on preferoimatonta, epäodotuksenmukaista toimintaa, mutta monet tutkijat (esim. Taleghani-Nikazm 2006) ovat pitäneet myös itse pyytämistä ongelmallisena ja kasvoja uhkaavana — edellyttäähän pyynnön täyttäminen useimmiten sen kohteelta jonkinasteista vaivannäköä. Pyyntöjen preferoimattomuudesta kertoo esimerkiksi niitä usein edeltävä esisekvenssi, joka on tullut keinoiksi varmistaa toisen myötämielisyyttä tai houkuttaa tätä tekemään tarjous ja näin välttää pyynnön esittäminen. (Ks. Brown ja Levinson 1987: 38–42; Levinson 1983: 356–364; Schegloff 1979: 49).²

Aiempi tutkimus, joka on kohdistunut sekä arki- että institutionaalisiin keskusteluihin, on paljastanut muutamia kiteytyneitä pyytämisen tapoja. Perinteinen pragmatiikan tutkimus on keskittynyt pääasiassa lausemuotoisiin pyyntöihin, joita on tarkasteltu erityisesti pyynnön suoruuden ja epäsuoruuden kannalta, mistä on päädytty kohteliaisuuteen. Niin suomea kuin muitakin kieliä koskevissa tutkimuksissa on esitetty esimerkiksi, että kysymysmuotoinen pyyntö (esim. *annatko kynän; saanko kynän*) on kohteliaampi kuin imperatiivimuotoinen (esim. *anna kynä*); muina kohteliaisuutta ilmentävinä tekijöinä on pidetty modaaliverbin *voida* (esim. *voitko antaa kynän*) sekä konditionaalien käyttöä (esim. *antaisitko kynän; saisinko kynän*) (esim. Brown ja Levinson 1987: 132–142; Kangasniemi 1992: 130–133; Lampinen 1990: 79–82; Muikku-Werner 1993: 150–154; Yli-Vakkuri 1986: 201–203, 226–227). Kysymysmuotoinen pyyntö on esimerkiksi kieliopissa ja suomea toisena tai vieraana kielenä opiskeleville suunnatuissa oppikirjoissa nostettu eräänlaiseksi kohteliaan pyynnön prototyyppiä (Haapala 2003; Tanner tekeillä). Muita pyynnön funktioon kiteytyneitä lauserakenteita ovat esimerkiksi konditionaalimuotoiset väitelauset (esim. *ottasin yhen ässäarvan; olisin lukenut vesimittarin*) (Kauppinen 1998: 218–220; ISK 2004: 1570–1571) ja *jos*-alkuinen väitelause (esim. *jos saan henkilötunnuksen*) (Muikku-Werner 1993: 149; ISK 2004: 1575).

Keskusteluanalyysissä on korostettu pyyntöjen kontekstisidonnaisuutta, alkaen siitä, mitä ylipäätään voidaan pitää pyyntönä. Vaikka tietyt muodot ovatkin vakiintuneet osoittamaan pyytämistä, aina pyyntöjä ei voi tunnistaa pyynnöiksi pelkästään kieliopillisen muodon perusteella, vaan niiden tulkinnassa on nojattava vuorovaikutuskontekstiin (Goodwin 1990: 63–108; Lindström 2005; Sorjonen 2001). Pyyntöjä on kyllä tutkittu keskusteluanalyttisistä lähtökohdista suhteellisen paljon, mutta kuten Curl ja Drew (2008: 134) toteavat, huomio on ollut pitkälti niiden sekventiaalisessa tarkastelussa ja

² Ks. kuitenkin myös Lindström (2005: 212–213), joka on kyseenalaistanut tulkintaa pyyntöjen ongelmallisuudesta ja etenkin esisekvenssin käyttämistä tämän perusteena.

niihin vastaamisessa, ei niinkään siinä, millaisia itse pyynnöt ovat muodoltaan ja mikä motivoi niiden muodonvaihtelua (ks. kuitenkin esim. Heinemann 2006; Wootton 2005). Tähänastisen tiedon perusteella pyynnön muotoiluun näyttäisivät vaikuttavan esimerkiksi seuraavat seikat: miten pyyntö ajoittuu vuorovaikutustilanteen kokonaisuuteen, mitkä ovat kunkin osapuolen odotuksenmukaiset tehtävät, mihin pyyntö kohdistuu (pyydetäänkö tavaraa, palvelua vai tietoa) ja millainen käsitys pyynnön esittäjällä on siitä, onko pyynnön täyttäminen itsestään selvää vai kyseenalaista ja kuinka paljon vaivannäköä se kohteeltaan vaatii (Curl ja Drew 2008; Raevaara ja Sorjonen 2006; Sorjonen, Raevaara ja Lappalainen tulossa).

Pyyntöjen asettamista kohteliaisuushierarkiaan on pidetty keskusteluanalyyysissa ongelmallisena, sillä sen lähtökohdista kohteliaisuus on tilannesidonnaista eikä kielen rakenteita voi itsessään pitää kohteliaina tai epäkohteliaina. Samoilla muodoilla ja rakenteilla voi olla erilaisia implikaatioita riippuen siitä, millaisessa vuorovaikutuskontekstissa ne esiintyvät, ja niitä voi pitää epäkohteliaina vain, jos keskustelun osanottajat itse osoittavat ne kyseisessä tilanteessa epäsoviviksi. (Curl ja Drew 2008: 131–134; Watts 2003.) Tällä perusteella voi väittää, että esimerkiksi kioskiasioinneissa pelkällä lausekkeella esitetyt pyynnöt (esim. *yks postimerkki*) eivät ole sen epäkohteliaampia kuin kokonaisella lauseella esitetyt (esim. *saank mä pari kirjemerkkiä*), sillä esiintymäkontekstissaan ne ovat tarkoituksenmukaisia ja riittäviä (Raevaara ja Sorjonen 2006: 130–142; Sorjonen ym. tulossa).

Sitä, millaisia henkilötunnuspyynnöt ovat muodoltaan, ei voi suoraan päätellä varhempien tutkimusten perusteella. Mikään niistä ei sovi suoraan vertailukohdaksi omalle tutkimukselleni, sillä niissä ei ole tutkittu tapauksia, joissa ammattilainen esittää asiakkaalle pyynnön, jota voi pitää rutiininomaisena, kyseiseen institutionaaliseen tilanteeseen luontevasti kuuluvana toimintana. Erilaista on myös pyynnön kohde, tietojen antaminen. Vaikka henkilötunnuspyyntö onkin asiointikeskustelun itsestään selvä osa eikä tunnuksen sanominen — ei edes henkilötodistuksen näyttäminen — vaadi asiakkaalta suurta vaivannäköä, pyynnön esittämiseen ja toteuttamiseen saattaa silti sisältyä tiettyä ongelmallisuutta. Henkilötietojen kysyminen on ensinnäkin väistämättä asiakkaan yksityiselle ja siten intiimille alueelle menemistä, ja toiseksi, henkilötunnuspyyntö on monissa asioinneissa virkailijan ensimmäinen pidempi vuoro — tai ainakin ensimmäinen sellainen vuoro, jossa on relevanttia tehdä valinta eri puhuttelumuotojen välillä (ks. tarkemmin lukua Henkilötunnuspyynnöt Kelan asiointitilanteen kehyksessä).

Pyyntöjä tutkittaessa ei riitä, että tarkastellaan itse pyyntöjä, vaan niiden lisäksi on tarpeen analysoida, miten niihin reagoidaan — ja vielä laajemminkin, millaiseen yhteyteen ne liittyvät: missä kohtaa asiointia ne esiintyvät, kysyykö virkailija henkilötunnusta ensimmäistä kertaa ja niin edelleen. Vierusparin etujäsenenä pyynnöt edellyttävät puhekumppanilta joko kielellistä tai ei-kielellistä reaktiota, pyynnön toteuttamista tai siitä kieltäytymistä. Henkilötunnuspyyntöihin on odotuksenmukaisinta vastata sanomalla henkilötunnus tai näyttämällä henkilötodistusta. Kun pohditaan toiminnan rutiinistumista, on olennaista tarkastella, käsittelevätkö osallistujat itse pyyntöjä rutiineina eli seuraako esimerkiksi henkilötunnuspyyntöjä niiden edellyttämä toiminta ongelmitta.

AINEISTO JA METODIT

Tutkimukseni liittyy Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteitä käsittelevään hankkeeseen, jossa on tarkasteltu keskeisiä kielellisiä toimintoja (esim. kysymistä ja vastaamista) ja rakenteita erilaissa asiointitilanteissa eri puolilla Suomea. Keskeinen tavoite onkin ollut alueellisen ja tilanteisen variaation tarkastelu. Päämetodinä on ollut keskustelunalyysi, mutta tutkimuksessa on hyödynnetty ja yhdistetty myös variaation tutkimuksen menetelmiä (Sorjonen ja Raevaara 2006b: 20–28).³

Tässä tutkimuksessa hyödynnän sekä keskustelunalyysin että variaation tutkimuksen menetelmiä. Keskustelunalyysi tarjoaa hyvät välineet tarkastella sitä, miten pyyntöjen rakenne — niiden muotoilussa ilmenevä variaatio — kytkeytyy vuorovaikutuskontekstiin. Olennaista on tutkia, millaisessa sekventiaalisessa ympäristössä ne esiintyvät — mikä niitä edeltää ja mitä niistä seuraa. Kiinnitän huomiota paitsi kielelliseen myös ei-kielelliseen toimintaan, kuten osallistujien katseisiin, asentoihin, eleisiin ja fyysiseen kontekstiin, esimerkiksi lomakkeiden ja henkilötodistusten liikkumiseen ja paikkoihin. Oletukseni on, että variaatio voi liittyä kuitenkin myös kielenulkoisiin tekijöihin, kuten osallistujien ikään, alueelliseen ja sosiaaliseen taustaan sekä mahdollisesti myös sukupuoleen. Näiden muuttujien tarkastelussa tukeudun sosiolingvistiseen variaation tutkimukseen, jossa lähtökohtana on oletus kielellisen vaihtelun systemaattisuudesta ja korreloimisesta puhujien taustan kanssa (ks. esim. Chambers 1995; Chambers, Trudgill ja Schilling-Estes 2002). Aineiston koko (ks. taulukkoa 1) asettaa variaation selittämiseksi kuitenkin omat rajoituksensa.

Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteitä tarkastelevan tutkimushankkeen puitteissa on videoitu vuosina 1999–2003 sekä yksityisen että julkisen sektorin asiointitilanteita neljällä eri paikkakunnalla. Pääaineiston muodostavat Kelan toimistoissa ja R-kioskeilla tehdyt nauhoitukset. Aineiston käyttöön on pyydetty kaikilta asianosaisilta kirjallinen lupa; henkilöiden tunnistamiseen liittyvät tiedot (esim. henkilötunnukset, nimet, osoitteet jne.) on muutettu. (Ks. Sorjonen ja Raevaara 2006b: 14–15.) Tässä esittelemäni tutkimuksen aineistona ovat kaikki Kelan toimistoista videoidut asioinnit. Niitä on Sydän-Hämeestä (SH), Peräpohjasta (Pp), Pohjois-Karjalasta (PK) sekä kahdesta pääkaupunkiseudun asiakaspalvelupisteestä, Etelä-Helsingistä (He) ja Itä-Helsingistä (Hi). Seuraavan sivun taulukosta käy ilmi, miten aineisto ja siinä esiintyvät henkilötunnuspyynnöt jakautuvat.

³ Hankkeesta on valmistunut Kelan asiointitilanteita käsittelevä artikkelikokoelma (Sorjonen ja Raevaara 2006a); R-kioskiasiointeihin keskittyvä teos ilmestyy vuoden 2009 alussa (Lappalainen ja Raevaara, tulossa).

Taulukko 1. Tietoja Kelan toimistoista kerätystä aineistosta ja henkilötunnuspyyntöjen jakautumisesta.

paikkakunta	asiointien määrä	henkilötunnuspyyntöjen määrä	nauhoituksen kesto	virkaileijoiden määrä
Sydän-Häme (SH)	42	5	2 t 40 min	3
Pohjois-Karjala (PK)	31	7	2 t 15 min	5
Peräpohja (Pp)	65	21	4 t	10
Etelä-Helsinki (He)	60	13	5 t 45 min	3
Itä-Helsinki (Hi)	91	27	7 t 5 min	4
Yhteensä	289	73	21 t 45 min	25

Tässä aineistossa esiintyy kaikkiaan 73 sellaista pyyntöä, joilla virkailija tulkintani mukaan pyrkii selvittämään tai varmistamaan asiakkaan (tai hänen perheenjäsenensä) henkilöllisyyden. Karkeasti sanoen näitä pyyntöjä voi sanoa esiintyvän noin joka neljännessä asiointissa. Pyyntöjen tiheyttä ei voi kuitenkaan laskea suoraan suhteuttamalla niiden määrää asiointien kokonaismäärään, sillä joissakin asioinneissa pyyntöjä on enemmän kuin yksi.⁴ Alueellinen jakauma heijastelee melko pitkälti eri paikkakunnilta kerättyjä aineistomääriä. Peräpohjan aineistossa pyyntöjä on kuitenkin suhteessa hieman enemmän kuin muissa osa-aineistoissa ja Sydän-Hämeessä selvästi vähiten. Sitä, että Sydän-Hämeen aineistossa henkilötunnusta tai -todistusta kysytään niin harvoin, selittää ainakin kolme asiaa: virkailijat tuntevat monet asiakkaistaan, usein käynnin syy koskee jonkin lomakkeen täyttöä, jolloin henkilötunnus käy ilmi asiakkaan mukanaan tuomista papereista (ks. seuraavaa lukua), ja kolmanneksi, tässä toimistossa ei ollut vielä nauhoitusajankohtana siirretty asiakirjojen sähköiseen hallintaan, vaan aiemmin toimitettuja papereita säilytettiin toimiston takahuoneessa olevassa arkistossa. Asiakkaan tietojen löytäminen edellytti siis virkailijalta ainoastaan asiakkaan nimen muistamista tai kysymistä.

Henkilötunnuspyyntöjä on kaikkiaan 20:ltä eri virkailijalta. Heistä kolme on miehiä, loput naisia. Suurin osa virkailijoista on 30–50-vuotiaita. Pyynnöt jakautuvat näille virkailijoille epätasaisesti: kymmeneltä virkailijalta on vain 1–2 esimerkkiä, kahdeksalla esiintymiä on 3–6; eniten aineistoa on kahdelta itähelsinkiläisvirkailijalta, joista toisella tapauksia on 10 ja toisella 14.

⁴ Lisäksi on syytä huomauttaa, että aineistoon sisältyy 7 sellaista käyntiä, joissa asiointikielenä on englanti tai ruotsi (3 Etelä-Helsingissä ja 4 Itä-Helsingissä). Näissä esiintyvät henkilötunnuspyynnöt eivät ole mukana aineistossani.

HENKILÖTUNNUSPYYNNÖT KELAN
ASIOINTITILANTEEN KEHYKSESSÄ

Virkailijan pääasiallisimmat syyt tiedustella asiakkaan henkilötunnusta tai -papereita ovat tarve varmistua tämän henkilöllisyydestä ja toisaalta se, että hän tarvitsee henkilötunnusta voidakseen tutkia asiakkaan tietoja sähköisistä tietokannoista. Kuten edellä kävi jo ilmi, henkilötunnusta tai asiakkaan nimeä ei kysytä kuitenkaan läheskään joka asiointissa. Kysymiselle ei ole tarvetta yleensä silloin, kun asiakas tulee tiskille mukanaan valmis lomake tai Kelasta tullut kirje, sillä tällöin virkailija näkee henkilötunnuksen näistä kirjallisista dokumenteista tai asian hoitaminen ei edellytä asiakkaan tietojen tutkimista sähköisistä rekistereistä. Henkilötunnusta tai -todistusta ei tarvita myöskään silloin, kun asiakas tulee tiedustelemaan jotain yleisluonteista asiaa, esimerkiksi jonkin etuuden maksamisen yleisiä perusteita.

Useimmiten henkilötunnusta tai -todistusta tiedustellaan aivan asioinnin alussa. Monet tutkimukset ovat osoittaneet, että institutionaalisilla tilanteilla on jokin vakiintunut kokonaisrakenne (esim. Raevaara 2000: 49–51; Raevaara ym. 2001: 22–23). Raevaara ja Sorjonen (2006: 126–130) ovat tutkineet Kelan asiointien rakentumista ja havainneet sen koostuvan seuraavista osista, joista viimeiset kaksi saattavat jäädä pois:

- 1) tervehdykset
- 2) käynnin syyn esittäminen: palvelun tai tiedon pyytäminen
- 3) pyynnön täyttäminen
- 4) jatkotoimista sopiminen
- 5) kiitokset
- 6) hyvästelyt

Tavallisimmin henkilötunnuksen kysyminen liittyy osien 2 ja 3 taitekohtaan, vaiheen 3 alkuun, jossa virkailija ryhtyy täyttämään asiakkaan pyyntöä; joskus henkilötunnusta tarvitaan vasta hieman myöhemmin, kun asiaa ollaan jo hoitamassa. Seuraava katkelma kuvaa tyypillistä tapausta, jossa henkilötunnuspyyntö sijoittuu asioinnin alkuun ja on edellytys asian hoitamiseksi.⁵

(1) Peräpohja, T162; V = Pp3, A = 26-v. nainen.

- 01 V: hei?
 02 (.)
 03 A: [*hei;* LÄHESTYY TISKIÄ
 04 (.)
 05 A: (>kuulek ku<) pitäs saadas semmoset (.) öö ku mullet tuli
 06 ↓<tarkastushakemus> (0.4) asumistuesta?
 07 V: mm↑-m,=
 08 A: =>(minum pitäis)< mie hukkasin ne laput johonki nii [pitäs saaha uuet.
 09 V: [joo [sanotko
 10 V:N KATSE: [KONE->[ASIAKAS
 11 henkilötunnuk[(*se*).

⁵ Litterointimerkit ovat artikkelin liitteenä. Virkailijoihin viitataan koodeilla, joissa kirjaintunnus (esim. Pp = Peräpohja) viittaa alueeseen ja numero yksilöi virkailijan (esim. Pp1).

- 12 [-> KONE
 13 A: [nolla ↑kaheksan, (0.6) nolla ↑neljä, (0.6) seitkyt ↑kuus,
 14 (0.4)
 15 V: *mm↑-m,*
 16 (.)
 17 A: satakaheksankymmentä ↓see.
 18 (0.6) VIRKAILIJA KATSOO KONEELTA

Alussa virkailija ja asiakas tervehtivät toisiaan (r. 1–3), minkä jälkeen asiakas kertoo käyntinsä syyn (r. 5–). Koska hänellä ei ole mitään kirjallista dokumenttia mukanaan (Kelan lähettämä kirje on hävinnyt r. 8), virkailijan on saatava asiakkaan henkilötunnus, jotta hän voi ryhtyä selvittämään tämän asumistukiasiaa (r. 9–11). Tunnuksen saatuaan hän tarkistaa koneelta asiakkaan tiedot ja ryhtyy täyttämään tämän kanssa asumistuen tarkastuslomaketta.

HENKILÖTUNNUSPYYNTÖJEN ANALYYSIA

Tarkastelemieni henkilötunnuspyyntöjä voi jaotella monenlaisin perustein, mutta toiminnan näkökulmasta keskeisin jako on se, mahdollistaako pyyntö sen, että asiakas ainoastaan sanoo henkilötunnuksensa (ns. sanomispyyntö), vai pyytääkö virkailija häntä näyttämään jotain henkilötodistusta (ns. näyttämispyyntö). Ensimmäisessä tapauksessa keskeistä on saada tieto, jonka avulla virkailija pääsee käsiksi asiakasta koskeviin tietoihin, jälkimmäisessä on vähintäänkin mukana se aspekti, että virkailija haluaa varmistua asiakkaan henkilöllisyydestä. Siksi tätä jälkimmäistä pyyntöä voi pitää jossain määrin ongelmallisempänä. Sen täyttäminen myös monesti edellyttää asiakkaalta enemmän vaivannäköä, sillä useimmat asiakkaat eivät ole ottaneet Kela-korttia tai muuta henkilötodistusta valmiiksi esille; kaikilla se ei välttämättä edes ole mukana. Näyttämispyyntö onkin tulkittavissa esivuoroksi, jonka voi tulkita paitsi pyynnöksi myös aidoksi kysymykseksi, jolla kartoitetaan, onko varsinaisen pyynnön esittämiseksi edellytyksiä (vrt. Schegloff 1990: 60–65; ks. myös Olin 1996: 53–57; Raevaara 2006b: 94–95). Toisaalta näyttämispyyntöä voi nähdä asiakkaan kannalta jopa ongelmattomampana kuin sanomispyynnön: korttia näytettäessä henkilötunnus ei tule kenenkään muun kuin virkailijan tietoon — ei esimerkiksi lähellä seisoskelevan toisen asiakkaan korviin eikä myöskään videonauhalle.

Taulukossa 2 pyynnöt on jaettu sanomis- ja näyttämispyyntöihin. Siitä ilmenee, että kaksi kolmannesta (67 %) on sanomispyyntöjä. Paikkakunnittain nämä eivät kuitenkaan jakaudu tasaisesti: lähes kaikki (23/25) näyttämispyyntöt ovat Helsingistä. Itä-Helsingin aineistossa niiden osuus on lähes kaksi kolmannesta (17/27), eli niitä on enemmän kuin sanomispyyntöjä. On luonnollista, että henkilöllisyyden varmistamiselle on suurempi tarve isossa kaupungissa kuin pienellä maaseutupaikkakunnalla, jossa virkailijat tuntevat monet asiakkaistaan. Eri toimistoissa on ilmeisesti ylipäättäänkin hieman erilaisia toimintatapoja.

Taulukko 2. Henkilötunnuspyyntöjen jakautuminen niiden edellyttämän toiminnan mukaan.

	Etelä-Helsinki	Itä-Helsinki	Sydän-Häme	Perä-pohja	Pohjois-Karjala	YHT.
Sanomispyynnöt	7	10	5	19	7	48
Näyttämispynnöt	6	17	-	2	-	25
Yhteensä	13	27	5	21	7	73

Sanomispyynnöt ja näyttämispynnöt eroavat toisistaan paitsi frekvenssiltään myös rakenteeltaan. Tarkastelen ensin sanomispyyntöjä, koska niitä voi pitää koko aineistoa ajatellen prototyypisempinä pyytämisen tapoina: niitä on enemmän, niitä esiintyy kaikissa toimistoissa ja yhtä lukuun ottamatta kaikilla virkailijoilla. Niiden prototyyppiisyys perustuu myös siihen, että ne ovat yksiselitteisemmin tulkittavissa pyynnöiksi kuin näyttämispynnöt, jotka voivat toimia myös varsinaista pyyntöä valmistelevina aitoina kysymyksinä.

SANOMISPYYNNÖT

Sanomispyynnöt voi jakaa rakenteellisiin perustein imperatiivimuotoisiin ja kysymysmuotoisiin ja kysymysmuotoiset edelleen vaihtoehto- (esim. *annatko henkilötunnuksen*) ja hakukysymyksiin (esim. *mikäs on sun henkilötunnus*). Edellisten lisäksi aineistossa esiintyy kaksi NP-muotoista pyyntöä (esim. *henkilö↓tunnus?*) sekä yksi pyyntönä toimiva *jos*-alkuinen väitelause (*jos mie saa henkilötunnuk↑sen;*); näihin harvinaisempiin tapauksiin en paneudu artikkelissani tarkemmin. Eri varianttien osuudet käyvät ilmi taulukosta 3.

Taulukko 3. Sanomispyyntöjen jakautuminen eri rakennetyyppeihin.

	N
Kysymysmuotoiset	37
vaihtoehtokysymykset	25
hakukysymykset	12
Imperatiivimuotoiset	8
Muut	3
Yhteensä	48

Taulukko osoittaa, että suurin osa, yli kolme neljännestä, sanomispyynnöistä on kysymysmuotoisia, ja näistä vaihtoehtokysymykset ovat tyypillisempiä kuin hakukysymykset. Vaihtoehtokysymyksiä on sanomispyynnöistä yli puolet. Paneudun ensimmäiseksi niihin.

▷

VAIHTOEHTOKYSYMYKSET

Vaihtoehtokysymyspyynnöt jakautuvat kahtia sen mukaan, kenen näkökulmasta pyyntö esitetään — asiakkaan (2. persoonassa) vai virkailijan (yks. 1. tai 3. pers.); tyypillisimmin verbi on yksikön 2. persoonassa. Taulukossa 4a ovat 2. persoonan muotoiset tapaukset. Se, kuten seuraavatkin taulukot, esittää, millaisia variantteja tästä pyyntötyypistä esiintyy. Siihen on sisällytetty lausumissa ilmenevä äänne- ja muotovaihtelu. Sen sijaan sitä, esiintyykö variantti useammin kuin kerran, ei ole merkitty. Kommentoin yleisyssuhteita kuitenkin analyysin yhteydessä.⁶

Taulukko 4a. Sanomispyyntöinä toimivat 2. persoonan muotoiset vaihtoehtokysymykset.

verbi + (yks.) 2.p. + ko	(partikkeli)	(pronomini-määrite)	henkilötunnuksen (+ omistusliite)
<i>annatko</i>			
<i>annatsä</i>		<i>ton</i>	
<i>annatko</i>			<i>henkilötunnuksen</i>
<i>annatko ~ annakko ~ annatsä</i>	<i>(vaikka)</i>	<i>sun</i>	<i>henkilötunnuksen</i>
<i>annatteko</i>		<i>teiän</i>	<i>henkilötunnuksen</i>
<i>annatko</i>		<i>sen</i>	<i>henkilötunnuksen</i>
<i>annatko</i>	<i>vielä</i>	<i>tuon</i>	<i>henkilötunnuksen</i>
<i>annatko</i>		<i>ton sun</i>	<i>henkilötunnuksen</i>
<i>sanotko ~ sanokko ~ sanotsä</i>			<i>henkilötunnuksen</i>
<i>kerrotteko</i>			<i>henkilötunnuksenne</i>
<i>muistatteko</i>		<i>sitä</i>	<i>tunnusosaa</i>
<i>muistattako</i>		<i>sen</i>	<i>loppu-</i>
<i>muistatteko</i>		<i>hänen</i>	<i>syntymäaikaansa</i>
<i>satutteko muistamaan</i>		<i>sitä</i>	<i>avovaimonne</i> <i>-- syntymäaika ja nimeä</i>

Taulukko 4a osoittaa, että yksinkertaisimmillaan nämä kysymysmuotoiset pyynnöt koostuvat predikaattiverbistä, johon liittyy kysymyspartikkeli, sekä objektista, joka on useimmiten genetiivimuoto substantiivista *henkilötunnus*. Tällaisia ovat kaikki ne pyynnöt, joissa predikaattina on *sanoa*-verbi (ks. esimerkkiä 1). Toisinaan objekti kuitenkin saa jonkin pronominaalisen määritteen; parissa tapauksessa verbiä seuraa partikkeli (esim.

⁶ Taulukkoon ei ole myöskään sisällytetty prosodista tietoa, koska se ei ole tarkasteluni keskiössä ja sen merkintä vaikeuttaisi luettavuutta. Pyyntöjen prosodia ansaitsisi ehdottomasti myös huomiota. Siitä voi tehdä havaintoja esimerkiksi katkelmista, joihin on merkitty tietoa esimerkiksi lausumien intonaatiosta.

vaikka). Tarkastelen näitä partikkeleita ja pronominiääritteitä kootusti luvussa Pronominimääritteistä ja partikkeleista.

Huomionarvoista on se, että subjekti käy näissä 1. ja 2. persoonan muotoisissa pyynnöissä ilmi ainoastaan verbimuodosta eikä pronominisubjektia ole siis ilmipantuna. Tähän piirteeseen on kiinnitetty huomiota aiemminkin kysymysmuotoisia pyyntöjä tutkittaessa (ks. pronominisubjektin poisjätöstä yleisemmin Lappalainen 2006b). Ilmisubjektin puuttumisen on katsottu erottavan ne aidoista kysymyksistä (esim. *sanotko henkilötunnuksen vrt. sanotko sä henkilötunnuksen (vai et)*). Puhekielessä ero ei ole kuitenkaan kategorinen (ks. Sorjonen ym. tulossa). Meneillään olevan toiminnan tyyppi sekä lausuman leksikaalinen sisältö tukevat osaltaan kysymysmuotoisen lausuman tulkintaa direktiiviksi; esimerkiksi *voida*-verbi tuntuu usein jo yksinään implikoivan, että kyseessä on nimenomaan pyyntö eikä kysymys, jolla tiedustellaan puhuteltavan kykyä suorittaa toimenpidettä. (Keskitalo 1999: 33–35, 63–73; ISK 2004: 1571; vrt. myös Aijmer 1996: 128–129).

Pronominittomuus henkilötunnuspyynnöissä on tulkintani mukaan merkki muodon kiteytyneisyydestä.⁷ Tästä vahvasta tendenssistä on kuitenkin kolme poikkeusta. Niistä kahdessa ilmisubjektin esiintyminen selittyy kielen rakenteesta: predikaattiverbiin ei sisälly kysymyspartikkelia *-kO*, mistä johtuen pronomini on pakollinen (vrt. ISK 2004: 1573), esimerkiksi *annatsä vaikka sun henkilötunnuksen*. Tällainen kysymystyyppi on yleinen Helsingin puhekielessä, mutta yhtä lailla kysymyspartikkelittomia muotoja tavaataan itämurteissa, joihin Helsingin puhekielen variantin juuret saattavat johtaa. Molemmat aineistoni esimerkit ovat helsinkiläisvirkailijoilta. (*Annatsä* -kysymystyyppistä ks. Forsberg 1994; Paunonen 2000: 23–24.)

Toinen merkki tarkastelemieni vaihtoehtokysymysten kiteytyneisyydestä on se, että niissä predikaattiverbinä toimivat vain muutamat lekseemit. Näissä sanomispyynnöissä esiintyvät ainoastaan seuraavat neljä verbiä: *antaa* (11), *sanoa* (4), *muistaa* (4; *sattua muistamaan* 1) ja *kertoa* (1). Näistä prototyyppisimpinä voi pitää *antaa*- ja *sanoa*-verbeillä alkavia pyyntöjä. Niille on yhteistä se, että ne ovat yhtä poikkeusta lukuun ottamatta yksikön 2. persoonassa ja niillä kysytään aina asiakkaan omaa henkilötunnusta. Asiakkaat käsittelevät näitä pyyntöjä ongelmattomina, mistä kertoo se, että niihin vastataan ilman viivettä, usein pyynnön ollessa vielä kesken, eikä pyynnön motiivia kyseenalaisteta. Pyyntötyypin vakiintuneisuudesta kertoo sekin, että sitä ei käytä vain muutama yksilö, vaan esiintymiä on kaikkiaan 11:ltä eri virkailijalta ja eri puolilta Suomea.

Edustava esimerkki vaihtoehtokysymyksen muotoisesta sanomispyynnöstä on seuraava katkelma, jossa virkailija tarvitsee asiakkaan henkilötunnuksen selvittääkseen tämän asumistukea (ks. myös esimerkkiä 1). Pyyntö on muodoltaan kiteytynyt (ei pronominisubjektia, *sanoa*-verbi, ei määritteitä), ja asiakas vastaa siihen ilman viivettä antamalla henkilötunnuksensa. Ensin hän sanoo syntymäaikansa (r. 2). Sitä seuraavan pienen tauon jälkeen virkailija osoittaa nousevalla intonaatiolla lausutulla *joo*-partikkelilla (r. 4), että asiakas voi jatkaa, minkä jälkeen tämä antaa vielä tunnusosan (r. 6) (ks. lausumanlop-puisesta intonaation noususta Routarinne 2003).

⁷ Vrt. kioskilla esitettyihin kysymysmuotoisiin pyyntöihin, jotka ovat varsin harvinaisia käynnin syytä esitetäessä ja joista noin joka toiseen sisältyy pronominisubjektin (ks. Sorjonen ym. tulossa).

(2) Sydän-Häme, T113; V = SH2, A = n. 25-v. mies.

- 01 V: $\text{[k}^{\text{at}}\text{ot}^{\text{a}}\text{a}\text{s}\text{f} \text{ ku} < \text{sanokko henkilötunnuk}^* \text{sen}^*$.
02 A: nolla kaks kakstoista seitevviis.
03 (0.3)
04 V: joo-o?
05 (0.5)
06 A: yks neljä seittemän koo.

Muilla verbeillä alkavat pyynnöt eivät ole muodoltaan yhtä kiteytyneitä kuin *antaa-* ja *sanoa-*verbin sisältävät, ja ne esiintyvät useammin sellaisissa asiointilanteissa, jotka eivät ole aivan tyypillisiä. Selvimmin tämä näkyy niissä tapauksissa, joissa esiintyy *muistaa-*verbi. Tällaisilla pyynnöillä virkailija ennakoi sitä, ettei esimerkiksi iäkäs asiakas välttämättä muista omaa tunnustaan (esim. 3); ongelmia voi tuottaa myös puolison henkilötunnus. Muistamisongelma koskee erityisesti tunnuksen loppuosaa. Virkailijan varovaisuus osoitautuu monessa tapauksessa aiheelliseksi: kuten seuraavastakin esimerkistä ilmenee, asiakas ei välttämättä muista tunnusta. (Ks. myös Raevaara 2006b: 94–95.)

Esimerkissä 3 iäkäs asiakas on tullut ilmeisesti hakemaan korvausta lääkäripalkkiosta. Hänellä on mukanaan lomake, jonka toisella puolella on kuvaus lääkärikäynnistä. Kääntöpuolella oleva varsinainen hakemus on häneltä kokonaan täyttämättä. Virkailija ryhtyy asiakkaan avuksi.

(3) Sydän-Häme, T141; V = SH1, A = n. 80-v. nainen.

- 01 V: päivää.
02 (0.7)
03 A: päivä(ä); KÄVELEE TISKILLE
04 (13 s) ASIAKAS HENGITTÄÄ RASKAASTI, ETSII SEISAALTAAN PAPERIA KASSISTA
05 A: ei muistanu silloin kun kävin [tuolla lääkäris[sä ni,
06 [ANTAA PAPERIN VIRKAILIJALLE
07 V: [noh n(h)i(h)i. $\text{[k}^{\text{y}}\text{ll}^{\text{ä}}\text{h}^{\text{ä}}\text{n} \text{ se}$
08 näin? näissä on kuus kuukautta se hakuaika ni.
09 (1.0)
10 V: mutta täytys täytellä tota ↑hakemusta nyt sitte (1.6) täältä takapuolelta
11 vähäsen.
12 (13 s) A ISTUU JA HENGITTÄÄ RASKAASTI, V TÄYTTÄÄ HAKEMUSTA
13 V: [.mt ja viistoista nolla neljä ja kolmetoista ootte syntyny, [muistatteko sitä
14 [KIRJOITTA [KATSOO A:TA
15 **tunnusosa(a).**
16 (2.0) ASIAKAS OTTAA KASSINSA LATTIALTA
17 V: [kela-[kortti l(h)öyt(h)yy [sieltä varmaan,
18 [KATSE LOMAKKEESEEN, TEKEE SIIHEN MERKINNÄN
19 A: [((ynähdys)) [((ynähdys))
20 V: mi[käs se teidän (.) ↑lähi↑osote on.
21 A: [enhän minä muista.]

Asiakkaan syntymäaika käy ilmi lääkärikäynnin kuvauksesta, sillä ennen sen äänen lausumista (r. 13) virkailija kääntää lomakkeen ympäri ja kirjaa sieltä tietoja. Henkilötunnuksen loppuosaa ei kuitenkaan paljastu sieltä, joten virkailija joutuu kysymään sitä asiakkaalta. *Muistaa-*verbiä käyttämällä hän osoittaa, ettei pidä itsestään selvänä sitä, että asiakas muistaisi loppuosan. Virkailijan aavistus osuikin oikeaan: asiakas etsii apua kirjallisista dokumenteista ja myöntää vielä eksplisiittisesti, ettei muista tunnusta (r. 16–21). Pyynnön muotoilutavan voi tulkita motivoituvan jo asioinnin alusta: muistamattomuuden kehys viritetty, kun asiakas toteaa unohtaneensa hoitaa asiansa silloin, kun oli käynyt lääkärissä

(r. 5). On myös hyvin todennäköistä, että asiakas on asioinut kyseisellä virkailijalla aieminkin ja virkailija muistaa hänet — ja hänen heikentyneen muistinsa.

Edellä tarkastelemisani pyynnöissä predikaattiverbi oli (yksikön) 2. persoonassa. Aineistossa esiintyy myös sellaisia sanomispyyntöjä (yhteensä 4), joissa verbi on yksikön 1. tai 3. persoonassa (ns. nollapersoonaa). Kuten taulukosta 4b käy ilmi, näissä pyynnöissä esiintyy aina verbi *saada* (vrt. esim. Keskitalo 1999: 57–62; ISK 2004: 1572–1573).

Taulukko 4b. Sanomispyyntöinä toimivat yks. 1. ja 3. persoonan muotoiset vaihtoehtokysymykset.

verbi + yks. 1./3. pers. + ko	määrite	henkilötunnuksen
<i>saanko</i>		henkilötunnuksen
<i>saanko</i>	<i>teidän</i>	henkilö-
<i>saisinko</i>	<i>teiän</i>	henkilötunnuksen
<i>saisko</i>	<i>teiän</i>	henkilötunnuksen

Muun kuin 2. persoonan muotoinen pyyntö mahdollistaa periaatteessa puhuttelutavan valinnan välttämisen sinuttelun ja teitittelyn välillä, kun toiminnan näkökulma ei ole vastaanottajassa vaan puhujassa. Puhuttelumuodon valinnan välttämistä tämän rakenteen käytössä ei ole kysymys, sillä sinuttelu tai teitittely ilmenee kolmessa tapauksessa neljästä määritteenä olevasta pronominiasta, esimerkiksi *saisinko teiän henkilötunnukse*;

Yhteenvedon vaihtoehtokysymyksistä voi todeta, että niistä suurin osa on muodoltaan hyvin kiteytyneitä: verbivalikoima on suppea, pronominisubjekti puuttuu ja pyynnön muut mahdolliset elementit ovat ennustettavissa. Ne ovat sikäli prototyyppisiä, että niitä esiintyy useimmilla virkailijoilla, eri puolilla Suomea ja niitä esitetään eri-ikäisille asiakkaille. Ne esiintyvät yleensä silloin, kun henkilötunnusta kysytään ensimmäistä kertaa⁸, niiden relevanssia ei kyseenalaisteta ja asiakkaat vastaavat niihin ilman viivettä odotuksenmukaisella tavalla eli sanomalla henkilötunnuksensa. Verbiä varioimalla on mahdollista kuitenkin ottaa huomioon esimerkiksi asiakkaan ikä ja orientoitua siihen, että asiakas ei välttämättä muista omaa tai esimerkiksi puolisonsa tunnusta kokonaan.

Kahta poikkeusta lukuun ottamatta kysymysmuotoiset pyynnöt ovat indikatiivimuotoisia, mitä voinee pitää osittain yllättävänäkin tuloksena — onhan aiemmassa tutkimuksessa konditionaalia pidetty suorastaan kohteliaan pyynnön tuntomerkinä ja ainakin kyselytesteillä kerätyissä aineistoissa sen on havaittu olevan yleinen (Muikku-Werner 1997: 62–65; Peterson 2004: 90–143). Yhtä lailla hämmästyttävältä saattaa tuntua se, että henkilötunnuspyynnöistä puuttuu toinenkin kohteliaana pidetyille pyynnöille tyypillinen elementti: niissä ei esiinny lainkaan *voida*-verbiä. Indikatiivimuotoisia modaaliverbittömiä henkilötunnuspyyntöjä ei voi kuitenkaan pitää mitenkään epäkohteliaana, vaan pikemminkin ne ilmentävät pyyntöjen rutiiniluonteisuutta. Tähän viittaavat myös muut tutkimukset, jotka koskevat pyyntöjen esittämistä asiointitilanteessa (Antonopoulou 2001: 248–250; Sorjonen ym. tulossa; ks. myös Keskitalo 1999: 25). Voi ajatella, että näissä sanomispyynnöissä vaihtoehtokysymyksen muoto sinänsä tuo siihen vastaanottajaa huomioivan

⁸ Vrt. esimerkin 5 rivillä 13 olevaan pyyntöön, jossa virkailija joutuu kysymään henkilötunnusta uudestaan.

sävyn — antaahan se ainakin näennäisesti asiakkaalle mahdollisuuden myös kieltäytyä henkilötunnuksen antamisesta.

HAKUKYSYMYKSET

Toinen yleinen tapa pyytää henkilötunnusta on muotoilla pyyntö hakukysymykseksi. Tällaisia pyyntöjä aineistossani on kaikkiaan 12. Hakukysymyksiä esiintyy kahdeksalla eri virkailijalla, eniten virkailija He2:lla.

Hakukysymyksellä esitetyt pyynnöt eivät ole yhtä prototyyppejä direktiivejä kuin vaihtoehtokysymysmuotoiset pyynnöt, sillä ne eivät ole merkitykseltään idiomaattis-tuneita: ne ovat tulkittavissa kirjaimellisesti (vrt. Coulmas 1981b: 4). Hakukysymykset kuitenkin rinnastuvat aineistossani edellä esittelemiini vaihtoehtokysymyksiin, sillä ne toimivat täsmälleen samassa funktiossa ja esiintyvät samanlaisessa sekventiaalisessa ympäristössä. Hakukysymyspyynnöt ovat myös yhtä lailla muodoltaan kiteytyneitä. Näitä *mikä*-sanalla alkavia hakukysymyksiä voi pitää vaihtoehtokysymyksiä suurempina sillä perusteella, että ne jo rakenteensa puolesta implikoivat vastaukseksi NP:tä eli tässä tapauksessa henkilötunnusta. Niihin ei siis ole rakennettu sitä vaihtoehtoa, että asiakas ei muistaisi henkilötunnusta tai ei olisi halukas sanomaan sitä. Iäkkäiden asiakkaiden potentiaaliset muistiongelmät saattavat selittää sen, miksi näitä pyyntöjä ei aineistoni perusteella yleensä esitetä iäkkäille asiakkaille (ks. kuitenkin esim. 5).

Taulukosta 5 käy ilmi, millaisia hakukysymykset ovat muodoltaan. Siitä ilmenee, että lausuma muodostuu *mikä*-pronominista, NP:stä, jonka edussanana on *henkilötunnus*, sekä loppuun sijoittuvasta *olla*-verbistä.

Taulukko 5. Sanomispyyntöinä toimivat hakukysymykset.⁹

<i>mikä + s</i>	pronominimäärite	<i>henkilötunnus</i>	(<i>on ~ oli</i>)
<i>mikäs</i>	<i>se</i>	<i>henkilötunnus</i>	
<i>mikäs</i>	<i>sinun ~ sun</i>	<i>henkilötunnus</i>	(<i>on</i>)
<i>mikäs</i>	<i>teidän</i>	<i>henkilötunnus</i>	<i>on ~ olikaan</i>
<i>mikäs</i>	<i>se teidän</i>	<i>henkilötunnus</i>	<i>on</i>
<i>mikäs</i>	<i>se teidän tuo</i>	<i>henkilötunnus</i>	<i>on</i>
<i>mikäs</i>	<i>tuo</i>	<i>henkilötunnus</i>	<i>on</i>

Raevaara on tutkinut Kelan virkailijoiden esittämiä kysymyksiä (2006b) sekä niihin usein liittyvää *s*-partikkelia (2006a; ks. myös 2004). Hän on havainnut, että virkailijat siirtyvät hakukysymyksillä tyypillisesti uuteen, aiemmin käsittelemättömään asiakokonaisuuteen, Kelan asiointitilanteissa esimerkiksi käynnin synn esittelystä (asioinnin osa 2) pyynnön täyttämiseen (osa 3) (ks. lukua Henkilötunnuspyynnöt Kelan asiointitilanteen kehyksessä). Näin tapahtuu myös esimerkissä 4. Siinä asiakas esittelee käyntinsä synn kertomalla, että hänen

⁹ Taulukosta puuttuu tapaus, jossa subjekti esiintyy kahdesti, sekä ennen predikaattia että sen jälkeen: *mikäs se on tämän (3.0) Raimon tuo henkilötunnus*. Kyseessä on lohkeama eteenpäin (ISK 2004: 1013–1016).

edellä ojentamansa paperit liittyvät sairausloman jatkumiseen (r. 1). Jotta virkailija pääsee selvittämään, vaatiiko asia jotain toimenpiteitä, hän tarvitsee asiakkaan henkilötunnuksen. Tunnuksen pyytäminen (r. 8, 10) toimii paitsi siirtymänä asian varsinaiseen käsittelyyn myös merkkinä siitä, että virkailija on ottanut ohjat käsiinsä ja kantaa vastuun jatkosta.

(4) **Sydän-Häme, T104; V = SH1, A = n. 25-v. mies.**

- 01 A: sairasloma jatkuis,
 02 (0.4)
 03 V: >elikkä tää oj jatkoa<, KATSOO ASIAKKAAN TUOMIA PAPEREITA
 04 A: joo.
 05 V: [↑joo, (.) katotaas tosta, (0.8) koneelta ensin,
 06 [LASKEE PAPERIT PÖYDÄLLE JA KÄÄNTYY KONEELLE
 07 (0.8)
 08 V: [näkyköös täälä sun; (0.7) henkilötunnusta on niin tonne ylös,=>mikäs
 09 [OTTAAPAPERIN JA KATSOO SITÄ JA SIIRTYY SEN KANSSA KONEEN ÄÄREEN
 10 sun< henkilö*tunnus o*,.=
 11 A: =n- nolla kolme nolla kaheksan seitkytku[us,
 12 V: [*ootas,* .hh
 13 V: *>nolla kolme nolla kaheksan seitkytkuus<,*=
 14 V: =>j[oo<,
 15 A: [nolla yhdeksän kaheksan kaks.

Henkilötunnuspyynnöissä *mikä*-sanaan on poikkeuksetta liittynyt *s*-partikkeli. Raevaaran mukaan (2006a: 117) *s*-partikkeli on erittäin tavallinen virkailijan hakukysymyksissä: se esiintyy niistä yli puolessa. Tutkimissani tapauksissa *s*-partikkeli osoittaa suuntautumista eteenpäin, uuteen asiaan ja toimintaan, ja toiseksi tiedon hakemisen yhteiseksi toiminnaksi. Toiminnan yhteisyydestä on kyse varsinkin silloin, jos virkailijan edessä on sellaisia dokumentteja, joista henkilötunnus saattaisi löytyä. Näin on edeltävässä esimerkissä, jossa virkailija yrittää etsiä henkilötunnusta ensin asiakkaan tuomista asiakirjoista (r. 8–9). Kun tunnusta ei niistä ainakaan nopeasti löydy, hän vaihtaa suuntaa ja aloittaa uuden toiminnon eli pyytää asiakasta sanomaan henkilötunnuksen (r. 8, 10).

Aivan kuten yksikön 1. ja 3. persoonan muotoinen *saada*-vaihtoehtokysymys, tämäkin pyyntötyyppi mahdollistaa rakenteensa puolesta »sinuttelu vai teitittely» -problematiikan ohittamisen. *Henkilötunnus* saa kuitenkin useimmiten persoonapronominimääritteen, joka paljastaa puhuttelumuodon valinnan (ks. esim. 4 r.10 *sun*). Vaikka virkailija useimmiten tiedustelee puhuteltavan asiakkaan henkilötunnusta, hakukysymyspyynnöissä on kolme sellaista, joissa selvittävänä on jonkun muun, tavallisimmin puolison henkilötieto. Näistä kahdessa tunnusten haltijaa ei ole spesifioitu, vaan *henkilötunnus* saa demonstratiivipronominimääritteen (esim. *mikäs tuo henkilötunnus o.*), joka osoittaa, että ollaan kysymässä jotain tiettyä tunnusta mutta ei nimetä henkilöä tarkemmin. Tämä voi johtua siitä, että tarkempaan nimeämiseen ei ole tarvetta, tai siitä, ettei virkailija tiedä, miten tähän henkilöön viitaisi.

Hakukysymysten muotoisten, kuten muidenkin henkilötunnuspyyntöjen, sanajärjestys on hyvin vakio: mikäli verbi ylipäättään esiintyy, se on lausuman lopussa.¹⁰ Sanajärjestyksen kiteytyneisyyttä voi pitää yllättävänä, sillä yhtä neutraali sanajärjestys lienee

¹⁰ Tästä ainoa poikkeus on edeltävässä alaviitteessä esittelemäni tapaus, jossa on lohkeama eteenpäin ja subjekti toistuu predikaatin jälkeen. Lohkeamaa selittää se, että virkailija ei muista asiakkaan puolison nimeä; nimen hausta kertovat tauko ja se, että virkailija tukeutuu muihin edessään oleviin papereihin.

sellainen, jossa verbi on ennen subjektia. Tyypillisesti *olla*-verbi on näissä pyynnöissä preesensmuotoinen, mutta aineistossa on myös yksi imperfektitapaus. Esimerkissä 5 imperfekti motivoituu vuorovaikutuskontekstista. Siinä iäkäs asiakas on tullut hakemaan Kelasta todistusta saadakseen kortin, joka oikeuttaa alennettuihin hintoihin Helsingin joukkoliikenteessä.

(5) Etelä-Hki, T940; V = He2, A = n. 80-v. nainen.

- 01 V: joo; (.) [mikäs teidän henkilö ↑tunnus on?
02 [KÄÄNTYY TIETOKONEELLE
03 A: [no tässähän [↑se on,
04 [KATSOO KORTTIA [VIRKAILIJA KÄÄNTYY ASIAKKAASEEN PÄIN
05 (0.3)
06 V: [ka[totaas, OTTAA KORTIN ASIAKKAAN KÄDESTÄ JA KATSOO SITÄ
07 A: [kolmaskymmes, (0.6)
08 V: (m[ikäs]) KÄÄNTYNEENÄ KONEELLE
09 A: [yht]ätoista kaksytkuus; (0.2) ja kuus yks kolme bee.
10 (28 s.) VIRKAILIJA NAPUTTELEE TIETOKONETTA
(poistettu n. 30 riviä: virkailija selvittelee teknistä ongelmaa)
11 V: kokeillaas uudellee;
12 (12 s.) VIRKAILIJA KONEELLA
13 V: mikäs teidän henkilötunnus olikaa?
14 A: kolme- eh eh kolmaskymmenes yhtätoista kaksytkuus ja kuus yks kolme
15 bee.

Virkailija alkaa täyttää asiakkaan pyyntöä tiedustelemalla hänen henkilötunustaan (r. 1). Asiakas poikkeuksellisesti kyseenalaistaa virkailijan pyynnön huomauttamalla, että henkilötunnus käy ilmi bussilipusta (r. 3). Virkailija tarttuu bussilippuun, mutta asiakas – kritiikistään huolimatta – toimii odotuksenmukaisesti ja sanoo henkilötunnuksensa (r. 7, 9). Tietotekniikka takkuilee, ja virkailija joutuu aloittamaan prosessin alusta, kysymään uudelleen asiakkaan henkilötunnusta (r. 13). Tässä uudessa pyynnössä on kaksi merkkiä siitä, että samaa asiaa on kysytty aiemmin ja että virkailijalla on ollut tieto hallussaan: verbin aikamuoto ja liitepartikkeli *-kaan*. Tässä mennyt aikamuoto ei viittaa siihen, ettei henkilötunnus edelleenkin olisi voimassa, vaan siihen, että samasta tunnuksesta on ollut puhetta edellä. Näin virkailija viittaa hänelle ja asiakkaalle yhteiseen menneisyyteen. Tällaista imperfektin käyttöä on pidetty kohteliaisuuskeinona. (Yli-Vakkuri 1986: 179–183; ISK 2004: 1459.)¹¹

Hakukysymysmuotoisten pyyntöjen tarkastelu on osoittanut, että vaikka ne eivät ole prototyyppejä pyyntöjä siksi, että ne ovat tulkittavissa kirjaimellisesti kysymyksiksi, ne rinnastuvat vaihtoehtokysymyksillä esitettyihin pyyntöihin niin rakenteellisen kiteytyneisyyden kuin sekventiaalisen esiintymiskontekstinsa perusteella. Näitä hakukysymyksiä voi siis pitää yhtä lailla rutiinistuneena tapana pyytää henkilötunnusta. Tämä lausetyyppi soveltuu hyvin myös sellaisiin pyyntöihin, joilla selvitetään muun kuin asiakkaan omia tietoja.

¹¹ Edellä tarkastelemiani henkilötunnuspyyntöjä läheisesti muistuttavat ne seitsemän tapausta, joissa virkailija tiedustelee hakukysymyksellä asiakkaan tai hänen perheenjäsenensä nimeä. Yhtäläisyys koskee paitsi muotoa myös funktiota: nimikysymyksissäkin on kyse asiakkaan identifioinnista. Näitä nimikysymyksiä esiintyy etenkin Sydän-Hämeessä, jossa siis oli käytössä tutkimusta tehtäessä paperimuotoinen arkisto. Nimikysymyksissä imperfektimuoto näyttää olevan hyvin konventionaalistunut; ilmiöön on kiinnitetty aiemminkin huomiota (Yli-Vakkuri 1986: 179–183; ISK 2004: 1459).

Tällaisia toisten tietoihin kohdistuvia pyyntöjä on 12 hakukysymyksestä kolme. Vaikka rakenne kieliopillisesti mahdollistaa puhuttelumuodon valinnan välttämisen, asiakkaan omia tietoja koskevilla pyynnöillä on aina yksikön tai monikon 2. persoonan persoonapronominimäärite. Omistusliitteitä sen sijaan ei käytetä lainkaan (esim. *henkilötunnuksesi*).

IMPERATIIVIMUOTOISET SANOMISPYYNNÖT

Interrogatiivien ohella virkailijat käyttävät imperatiivimuotoisia pyyntöjä tiedustellessaan asiakkaan henkilötunnusta. Kaikkiaan näitä pyyntöjä on kahdeksan. Vaikka imperatiivitapauksia ei ole tämän enempää, kyse ei ole kuitenkaan yksilöpiirteestä: niitä esiintyy viidellä eri virkailijalla. Alueellisen vaihtelun kannalta kiinnostava tieto on se, että kahdeksasta käskymuodosta viisi on Peräpohjasta. Taulukko 6 kuvaa pyyntöjen rakenteellisia yhtäläisyyksiä ja eroja.

Taulukko 6. Sanomispyyntöinä toimivat imperatiivimuodot.

(partikkeli)	<i>sano + pa (+ s)</i>	(partikkelit)	(määrite)	<i>henkilötunnus</i>
	<i>sanoppa</i>			<i>henkilötunnus</i>
<i>no</i>	<i>sanoppa</i>		(<i>sun</i>)	<i>henkilötunnus</i>
	<i>sanoppa</i>		<i>tuo</i>	<i>henkilötunnus</i>
<i>no</i>	<i>sanoppa</i>	<i>ensin vaikka</i>	<i>sinun</i>	<i>henkilötunnus</i>
<i>no kuuleppas</i>	<i>sanoppa</i>		<i>sinun</i>	<i>henkilötunnus</i>
	<i>sanoppas</i>		<i>se hänen</i>	<i>henkilötunnus</i>
	<i>sanoppa</i>		<i>sun miehen</i>	<i>henkilötunnus</i>

Imperatiivimuotoisen pyynnön ytimen muodostavat *sanoa*-verbi ja objektina oleva *henkilötunnus*. Yksikön 2. persoonan käskymuodossa olevaan verbiin liittyy poikkeuksetta liitepartikkeli *-pa*, joskus myös *-s*. Edellä esittelemiä pyyntöjen tavoin imperatiivipyntöihin sisältyy toisinaan partikkeleita ja pronomininimäätteitä, mutta toisin kuin hakukysymyksen muotoisista pyynnöistä, pronomininimäärte voi jäädä niistä pois. Persoonaa käy kuitenkin ilmi verbimuodosta.

Puheakteja korostavissa pragmatiikan tutkimuksissa imperatiivimuotoisia lausumia on luonnehdittu suoriksi ja toisinaan myös epäkohteliaiksi pyynnön funktiossa; tällä on selitetty sitä, että niitä käytetään pyyntöinä suhteellisen vähän (esim. Aijmer 1996: 182–188; Brown ja Levinson 1987: 95–101; Leech 1983: 107–110; Levinson 1983: 263–276). Kuva ei ole kuitenkaan näin yksioikoinen. Sorjonen (2001: 91–93) on havainnut lääkärin ja potilaan välisiä keskusteluja tutkiessaan, että imperatiivimuotoja käytetään yleensä sellaisissa kehotuksissa, jotka edellyttävät potilaalta välitöntä toimintaa. Ne ovat tunnusmerkittäviä silloin, kun on kyse rutiininomaisesta toiminnasta (vrt. myös Lindström 2005: 214–223). Rutiininomaiseksi voi tulkita myös henkilötunnuspyynnön. Samaa ongelmattomuuden vaikutelmaa vahvistaa liitepartikkeli *-pa*. Sen on havaittu institutionaalisissa konteksteissa ilmentävän sitä, että pyynnön toteuttamista pidetään suoraviivaisena ja vaivattomana. Partikkeli tuo lausumaan myös ehdottavan sävyn; puhuteltavalle jää valinnan vara. (ISK 2004: 800–801; ks. myös Makkonen-Craig 2005: 56–59.)

▷

Vaikka imperatiivipyyntöjä on siis useita, herää kysymys, miksi tällaisia pyyntöjä ei ole tämän enempää, jos ja kun henkilötunnuksen pyytämistä voi pitää varsin ongelmattomana ja rutiininomaisena toimintana. Asioinneissa, joissa esiintyy imperatiivimuotoinen sanomispyyntö, huomiota kiinnittää se, että niissä on yleensä monenlaisia tuttavallisuudesta kertovia piirteitä. Ensinnäkin kaikki esimerkit ovat yksikön 2. persoonassa eli asiakkaita sinutellaan (vrt. Muikku-Werner 1993: 116). Tämä liittyy asiakkaiden ikään: kuudessa tapauksessa kahdeksasta asiakas on nuori; niissä kahdessa tapauksessa, joissa asiakas on keski-ikäinen tai vanha, hän osoittautuu virkailijan tutuksi.

Siitä, miten tuttavallisuus ilmenee, sopii esimerkiksi seuraava asiointi (esim. 6). Siinä palveleva virkailija suosii aineiston perusteella imperatiivimuotoisia henkilötunnuspyyntöjä. Tämän nuorehkon (n. 30-vuotiaan) peräpohjalaisnaisen puhetapaa voi luonnehtia kaikin tavoin varsin epämuodolliseksi. Vaikutelma syntyy esimerkiksi vahvasta murteen käytöstä verrattuna useimpiin muihin virkailijoihin. Hänellä esiintyy yleisesti muun muassa seuraavia peräpohjalaismurteen piirteitä: pronominit *mie* ja *sie*, yleisgeminatio (esim. *sannoo, hakkee, mukkaan*), yleiskielen *d*:n vastineena kato tai siirtymä-äänne (esim. *yhistelmätuki, kuukauen, vuojen*), švaa-vokaali (*helemikuu*) ja *ts*-yhtymän vastineena *tt* (esim. *Ruottissa*). Henkilötunnuspyynnöissä myös erilaiset partikkelit luovat epävirallisuuden tuntua. Seuraavassa esimerkissä tällaisia partikkeleita ovat kahdesti esiintyvä *no*, huomionkohdistin *kuule*, johon on liittynyt partikkeli *-pa*¹², suunnitteluilmaus *tuota niin niin* sekä lausumapartikkelina toimiva *vaikka* (r. 6; ks. ISK:n Partikkelit-lukua). Partikkelit *ensin* ja *vaikka* rakentavat pyynnön ei-rutiininomaiseksi: ne implikoivat sitä, että virkailijan esittämä kysymys on vain yksi vaihtoehto monien joukossa.

(6) Peräpohja, T193; V = Pp6, A = 20-v. mies.

- 01 A: ja ko ehäm mää saa palakkaa vasta ko kesäkuul lopusta että;
 02 (0.2)
 03 V: mm-m?
 04 A: *miten se nyt niinku mennee*.
 05 (0.4)
 06 V: no kuuleppa tuota niin niin, >no ↑sanoppa ensin vaikka sinuh<
 07 henkilötun ↑nus,
 08 A: kaheksymmenes viettä. (.) *kaheksankymmentä*.
 09 V: mm-m?
 10 A: nolla kolme kuus pekka.
 11 (2.0) VIRKAILIJA ETSII TIETOJA TIETOKONEELTA

Kyseisen virkailijan tuttavallisesta tyylistä kertoo myös se, että hän käyttää muissakin direktiiveissä kuin henkilötunnuspyynnöissä vastaavanlaisia imperatiivimuotoja (esim. *keskusteleppa ja kysyppä vähäm perusteluja nii.*).

Henkilötunnusta pyydetään siis selvästi harvemmin imperatiivi- kuin kysymysmuotoisella lauseella. Aiemman tutkimuksen perusteella käskymuotoiset direktiivit ovat tyyppillisiiä juuri silloin, kun kyse on rutiininomaisesta toiminnasta, mutta ilmeisesti niihin liitetään sellaista tuttavallisuutta ja epävirallisuutta, joka ei henkilötunnuksen pyytämiseen Kelan kontekstissa aina sovi. Yhteistä niille asioinneille, joissa käskymuotoa käytetään, on

¹² Liitepartikkelilla *-pa* on kaiken kaikkiaan vahva edustus Peräpohjassa (Laiho 1984: 57, kartta 3; Mäkelä 1993: 3–5).

nimittäin jonkinlainen epäformaalius, joka voi liittyä joko asiakkaan ikään tai virkailijan ja asiakkaan suhteeseen. Se näkyy myös muissa kielellisissä valinnoissa. Vaikka tapaukset kasautuvatkin parille virkailijalle, kyse ei ole yksilöpiirteestä. Aineisto on liian pieni murre-erojen tarkasteluun, mutta alueellisen vaihtelun kannalta kiinnostavana voi silti pitää sitä, että viisi kaikkiaan kahdeksasta imperatiivimuodosta on Peräpohjasta. Lisätukea sille, että tätä pyyntötyyppiä suositaan nimenomaan tällä murrealueella, antaa se, että puolet kaikista kioskiasiointien imperatiivimuotoisista pyynnöistä esiintyy Peräpohjassa, vaikka sieltä kerätyn aineiston osuus on vain runsas neljännes (Sorjonen ym. tulossa).

NÄYTTÄMISPYYNNÖT

Toisinaan virkailija ei tyydy kysymään asiakkaan henkilötunnusta vaan pyytää tätä näyttämään jotain henkilötodistusta. Kaikkiaan tällaisia näyttämispyyntöjä on aineistossani 25; niistä vain kaksi on muilta kuin helsinkiläisvirkailijoilta. Edellä esittelemieni pyyntötyyppien tavoin myös näyttämispyyntöissä on paljon rakenteellisia yhtäläisyyksiä (ks. taulukkoa 7). Yhtä poikkeusta¹³ lukuun ottamatta näyttämispyyntö ilmaistaan vaihtoehtokysymyksen muotoisella omistusrakenteella.

Seuraava katkelma, jossa asiakas on tullut kysymään työttömyysturvaa koskevasta asiasta, on edustava esimerkki näyttämispyyntöstä.

Esim. 7. Itä-Hki, T1081; V = Hi2, A = n. 20-v. nainen.

- 01 A: (ja) mä en os saanum mitää ilmoitus siit kotii enkä mitään niiku et*tä*.
 02 (0.4)
 03 A: sitä, (0.6) seuraavaa [lappuu *mitää?]*
 04 V: [just. onks sulla,]
 05 (0.2)
 06 V: **Kela-korttii tai jotai henkilötodistusta mu[kana ni katotaa.**
 07 A: [(juu);h
 08 (9 sek.) ASIAKAS OTTAA LAUKUSTAAN PASSIN JA OJENTAA VIRKAILIJALLE

Näyttämispyyntö on muodoltaan omistusrakenne, jolla kirjaimellisesti kysytään, onko asiakkaalla hallussaan kirjallista dokumenttia, josta käy ilmi hänen henkilöllisyytensä (r. 4, 6). Sen voi siis tulkita pyyntöä edeltäväksi esivuoroksi, jolla virkailija ottaa huomioon sen mahdollisuuden, että asiakkaalla ei ole henkilötodistusta mukana. Tämä vaihtoehto osoittautuikin aineiston perusteella todelliseksi, eli osa asiakkaista on liikkeellä ilman henkilötodistusta (ks. esim. 8). Kysymys on kuitenkin myöntömuotoinen, eli lähtökohdiana on oletus tarvittavien asiapaperien mukanaolosta (vrt. Raevaara 2006b: 94–98). Esimerkkien tarkastelu osoittaa, että rakenne on idiomaattistunut niin, että kysymys tulkitaan poikkeuksetta näyttämispyyntöksi: asiakas, jolla kortti on mukana, ei tyydy vastaamaan vain myöntävästi, vaan ryhtyy etsimään korttia ja näyttää sen virkailijalle (r. 7–8).¹⁴

¹³ Kyseessä on pyyntö, jossa virkailija pyytää asiakasta näyttämään henkilöpaperit samantapaisella vaihtoehtokysymyksellä, jota käytetään henkilötunnusta kysyttäessä: *annatko (.) Kela-kortin tai jonkun muun henkilötodistuksen ni.*

¹⁴ Toisaalta on syytä korostaa, että toisin kuin vaihtoehtokysymysmuotoisissa sanomispyyntöissä, asiakas käsittelee virkailijan vuoroa pyynnön lisäksi vastausta vaativana kysymyksenä. Muutamaa poikkeusta lukuun

Taulukko 7. Näyttämispyyntöt.¹⁵

<i>onko</i> ~ <i>onks</i>	pron. + adess.	(partikkeli/ pronomini- määrite)	<i>henkilöllisyyspaperit ~ papereita Kela-korttia (tai (jotain) muuta henkilölli- syytödistusta)</i>	(<i>mukana ~ matkassa</i>)	selitys
<i>onko</i>		<i>noi</i>	<i>henkilöllisyyspaperit</i>		
<i>onks</i>		<i>tota</i>	<i>henkilöllisyystodistusta</i>		
<i>onks</i>	<i>sulla</i>		<i>henkilöllisyyspaperit ~ papereita</i>		(<i>niim mä katon</i>)
<i>onko</i>	<i>teillä</i>	<i>tota</i>	<i>henkilöllisyystodistusta</i>	(<i>mukana</i>)	
<i>oliks</i>	<i>tällä</i>		<i>Kela-korttia</i>	<i>mukana</i>	
<i>onks</i>	<i>teillä</i>	(<i>tuota</i>)	<i>Kela-korttia</i>		
<i>onks</i>	<i>teillä</i>	<i>sitä</i>	<i>Kela-korttia</i>	<i>matkassa</i>	
<i>onks</i>	<i>sulla</i>	(<i>tota</i>)	<i>Kela-korttii tai (jotain) henkilö(llisyys)todistust(a) ~ henkkarii</i>	<i>mukana</i>	(<i>ni ka- totaan</i>)
<i>onks</i>	<i>teil</i>		<i>Kela-korttii tai (jotain) henkilötodistust(a)</i>	<i>mukana</i>	(<i>ni ka- totaan</i>)

Vaikka habitiivinen paikallissijainen pronomini (*sulla ~ teillä*) ei ole kielipiillisesti pakollinen, se esiintyy kahta poikkeusta lukuun ottamatta. Tämä vahvistaa jo edellä esiin nousutta havaintoa, että henkilötunnuspyyntöön kuuluu olennaisesti asiakkaan puhutteleminen 2. persoonassa.

Tyypillisimmin virkailijat pyytävät asiakasta joko näyttämään henkilötodistusta (yht. 10; esim. *onks sulla henkilöllisyys ↑ papereita?*) tai asettavat sille vaihtoehdoksi Kela-kortin (esim. 7 r. 6); kolmessa tapauksessa virkailija kysyy pelkästään Kela-korttia (esim. *onks teillä tuota* (0.7) *Kela-korttia*). Henkilötodistuksen ensisijaisuus on ymmärrettävää siinä valossa, että kuvaton Kela-kortti ei ole virallinen henkilötodistus. Kelan kontekstissa se kuitenkin yleensä on riittävä, ja siksi sitä usein tarjotaan toisena vaihtoehtona. Virkailijoilla on tässä kuitenkin toisistaan poikkeavia käytänteitä.

Näyttämispyyntöissä on edellisten ydinosisien lisäksi muutamia valinnaisia osia. Ensinäkin kysyttävää dokumenttia saattaa edeltää pronominaalinen määrite, ja varsin usein lopussa on adverbi *mukana* (~ *matkassa*) (esim. 7 r. 6), joka vahvistaa kysymyksen tulkittaa pyynnöksi; kyse ei ole vain henkilötodistuksen tai vastaavan omistamisesta vaan sen relevanssista juuri tässä tilanteessa. Toiseksi näyttämispyyntöihin liittyy usein selityksiä (yht. 5; neljältä eri virkailijaa). Vaikka muutamissa sanomispyyntöissäkin on elementtejä,

ottamatta asiakas reagoi virkailijan vuoroon partikkelilla *joo*, verbin toistolla (*on*) tai näiden yhdistelmällä (*on joo*) sen sijaan, että alkaisi vain etsiä pyydettyä todistusta. Vastaamisen motivoinee se, että asiakkaalla menee yleensä hetki hänen ottaessaan dokumenttia esille. Näin hän antaa virkailijalle ennakkotietoa siitä, että hän pystyy toteuttamaan pyynnön eikä vain ole selvittämässä, onko tarvittava todistus mukana vai ei.

¹⁵ Taulukosta puuttuu kaksi tapausta, joista toisessa on hieman poikkeava sanajärjestys (esim. 8 r. 4–5) ja toinen poikkeava muotoilultaan enemmänkin (esim. 12).

jotka ovat tulkittavissa jollain tapaa pyynnön perusteluiksi, näyttämispyyntöissä tällaiset perustelut on merkitty eksplisiittisesti selityksiksi *niin*-partikkelilla.¹⁶ Nämä selitykset ovat melko kiteytyneitä (ks. esim. 7 r. 6). Yleensä virkailija nimeää pyynnön perusteeksi (tietojen) katsomisen, mikä ohjaa tulkitsemaan pyynnön enemmän henkilötunnuksen hankkimistavaksi kuin henkilöllisyyden varmistamiseksi. Perustelut ovat merkki siitä, että näihin pyyntöihin liittyy tiettyä ongelmallisuutta. Näyttämispyyntöhän voi tulkita myös siten, että virkailija epäilee asiakkaan luotettavuutta. (Ks. selityksistä esim. Heritage 1996: 261–274; Raevaara tulossa; Taleghani-Nikazm 2006: 46–80.)

Läheskään aina ei voi olla varma, miksi virkailija haluaa nähdä asiakkaan henkilötunnuksen eikä tyydy vain kysymään sitä.¹⁷ Joissakin tapauksissa nostetaan esiin eksplisiittisesti se, että virkailija pyrkii näin nimenomaan varmistumaan asiakkaan henkilöllisyydestä. Selvimmin tämä käy ilmi esimerkistä 8. Siinä asiakas vastaa virkailijan näyttämispyyntöön (r. 4–5) ensin myöntävästi (r. 6), mutta joutuu toteamaan, ettei hänellä olekaan mitään asianmukaista paperia mukanaan (r. 8–12). Niinpä virkailija ryhtyy muulla tavalla varmistamaan, että asiakas on »se kuka sanoo olevansa» (r. 36, 39).

(8) Itä-Hki, T1023; V = Hi2, A = n. 60-v. nainen.

- 01 A: eli, tuota, kysymykseni on tämmönen kum
 02 [matkustamme ulkomaille ja siellä, (.) niim mistä tämmösiä lomakkeita saa.
 03 [LAITTAA PIENEN LAPUN TISKILLE, JÄÄ SEISOMAAN
 04 V: meiltä saa semmosia lomakkeita,=**onks teillä tota Kela-korttia esimerkiks**
 05 **muka[na tai jotain muuta henkilötodis[tusta.**
 06 A: [o:n? [o:n? LAITTAAN REPPUNSA TUOLILLE
 07 (0.5) ASIAKAS KAIVAA REPPUA
 08 A: ahaa täs ei tarvinnukkaa, (.) eipä se nyt sitte ollukkaa.
 09 (.)
 10 A: no ni, (.) se jäi nyt, (.) .nhh
 11 (.)
 12 A: eijj_oo.
 13 V: **ei oo mitään henkilötodistusta mukana.**
 14 A: hää tota (.) ei ku mä tuli uimasta mut mä päätin;
 15 (0.5) ASIAKAS KAIVAA TAKKINSA RINTATASKUA
 16 A: e:i mull_o ku tämmöne lu- (.) [täs lukee mun nimi jos se mitää auttaa.
 17 [LAITTAA JONKIN KORTIN TISKILLE
 18 (2.2)
 19 V: tota, ää **kerrotteko henkilötunnuksenne.**
 20 (0.3) ASIAKAS NOSTAA REPUN TUOLILTA
 21 A: ee kaksi kolme nolla yksi neljäkaksi, (.) viiva kuusi neljä, (.) kaksi kaksi.
 22 (4.5) VIRKAILIJA NÄPPÄILEE TIETOKONETTA
 23 V: ja< (.) sanotteko las↓tenne nimet.
 24 (.) VIRKAILIJA KATSOO TIETOKONETTA
 25 A: Juhani ja Joonas.
 26 (.)
 27 V: koko nimet.
 28 (0.3) VIRKAILIJA KATSOO TIETOKONETTA
 29 A: Sami Juhani ja [Joonas Santeri.
 30 [VIRKAILIJA NYÖKKÄILEE HYMYILLEN

¹⁶ Muissa pyynnöissä esiintyy ainoastaan yksi eksplisiittinen selitys, joka on merkitty *kun*-partikkelilla: >mitä se tuo< teijän henkilötunnus on ko se ei hyväksyt tätä.

¹⁷ On mahdollista, että aineiston nauhoittamisellakin on oma vaikutuksensa, sillä todistusta näytettäessä tunnus ei käy ilmi videolla.

- 31 (3.0) VIRKAILIJA NÄPPÄILEE TIETOKONETTA
 32 V: ja sanotteko vielä osotteenne.
 33 A: Suutarintie vj_isitoista see.
 34 V: joo.
 35 (0.8)
 36 V: n_ojit ei yleensä t_iedä_j joss_oi ole s_e;
 37 (2.0)
 38 A: henki[l_öt-
 39 V: [f_kuka s_anoo_f olev(h)an[sa.

Asiakkaan vastattua kieltävästi virkailija varmistaa asian väitelauseen muotoisella tarkistuskysymyksellä (r. 13). Vahvistettuaan virkailijan päätelmän oikeaksi asiakas tarjoaa jotain korttia, josta käy ilmi hänen nimensä (r. 16–17). Pelkkä nimi ei kuitenkaan virkailijalle riitä, eikä hän tutki korttia tarkemmin. Sen sijaan, että asiointi tällä perusteella päättyisi, virkailija ratkaisee ongelman pyytämällä asiakkaan henkilötunnusta. Hän ei kuitenkaan tyydy kysymään pelkästään asiakkaan henkilötunnusta (r. 19), vaan esittää sarjan kontrollikysymyksiä, jotka koskevat lasten nimiä (r. 23, 27) ja asiakkaan osoitetta (s. 32). Nämä kysymykset ovat henkilötunnuspyynnön tavoin verbialkuisia vaihtoehtokysymyksiä.

Aineistossa on myös vastakkaisia esimerkkejä: esimerkissä 9 virkailija ilmiselvästi tunnistaa asiakkaansa (r. 3), mutta kenties asiakkaan ikä tai aiemmat asiointikokemukset hänen kanssaan saavat virkailijan pyytämään häneltä Kela-korttia tunnuksen tarkistamista varten (r. 7, 10). Näyttämispyyntö toimii siis tässä samassa funktiossa kuin sanomispyyntö, eli sen motiivina on henkilötunnuksen saaminen.

(9) Peräpohja, T158; V = Pp1, A = n. 70-v. mies.

- 01 V: k_atotaampa.
 02 (2.0)
 03 V: <R_ai_tt_ila ↑H_ei_kki> eikö nii:?
 04 (.)
 05 A: >joo<,
 06 (0.8) ASIAKAS OTTAA KUKKARON TASKUSTAAN
 07 V: **onkos teillä sitä ↑Kela-korttia [matkassa >vai<?]**
 08 A: [o-on,]
 09 (0.6) ASIAKAS KAIVAA KORTTEJA KUKKAROSTA
 10 V: ni mä näen s_iit_a sen teiän h_enki_lö_tunnukse.
 11 (5.0) ASIAKAS ETSII KORTTIA

Papereiden pyytäminen tunnuksen kysymisen sijasta saattaa liittyä myös sellaiseen ajatteluun, että paperista tunnuksen saa varmemmin oikeassa muodossa kuin puheesta poimimalla. Tähän viittaa tapaus, jossa virkailija ensin pyytää asiakasta sanomaan henkilötunnuksen. Tehtyään lyöntivirheen niin, että henkilötietojen hakeminen epäonnistuu, virkailija — sen sijaan, että hän kehottaisi asiakasta toistamaan tunnuksensa — pyytää tätä esittämään henkilöpaperit.

Kuten jo taulukosta 2 kävi ilmi, selvä enemmistö näyttämispyyntöistä on Itä-Helsingin toimistosta. On todennäköistä, että tässä toimistossa on korostettu henkilöllisyyden varmistamisen tarpeellisuutta. Orientoituminen nimenomaan näyttämispyyntöihin kuvastuu hyvin seuraavasta tapauksesta, jossa virkailija aloittaa sanomispyynnön mutta tekeekin itsekorjauksen ja pyytää asiakasta näyttämään Kela-korttia: *öö saanko teidän henkilö-<onks teillä Kela-korttia tai.*

Näyttämispyyntöjen tarkastelu on osoittanut, että vaikka ne ovat rakenteeltaan tavallisesti hieman moniosaisempia kuin sanomispyyntöt, nekin ovat muodoltaan kiteytyneitä. Vaikka pyyntö olisi yhtä lailla ilmaistavissa eksistentiaalilauseella, jolla voisi välttää viittaamisen asiakkaaseen ja siten puhuttelumuodon valinnan, näyttämispyyntöt ovat lähes poikkeuksetta omistuslauseita, joissa 2. persoonan habitiivinen adverbiaali viittaa asiakkaaseen. Merkityksessä on havaittavissa idiomaattistumista, ja myös asiakkaan toiminta, henkilötodituksen tai muun vastaavan esittäminen, osoittaa, että tätäkin pyyntötyyppiä käsitellään rutiinomaisena toimintana. Esimerkkien analysointi paljasti, että joissakin tapauksissa on osoitettavissa, että näiden pyyntöjen motiivina on eksplisiittisesti asiakkaan henkilöllisyyden varmistaminen, mutta useimmiten ei ole mahdollista yksiselitteisesti näyttää, miten olennainen tämä puoli on. Lähes aina virkailija tarvitsee joka tapauksessa henkilötunnusta asian hoitamiseen.

PRONOMINIMÄÄRITTEISTÄ JA PARTIKKELEISTA

Edellä olen maininnut eri pyyntötyyppien yhteydessä, että monissa niistä esiintyy pronominimääritteitä ja partikkeleita. Koska niillä tuntuu olevan pyynnön muodosta riippumatta samankaltaisia tehtäviä, tarkastelen niitä tässä kootusti.

Edellä olen jo kommentoinut jonkin verran persoonapronominien käyttöä. Huomion arvoista on etenkin se, että pyynnöissä on lähes aina joko verbintaivutuksen tai persoonapronominien myötä 2. persoonan viittaus asiakkaaseen. Persoonapronomineja esiintyy sekä edussanan määritteenä että habitiivirakenteen adverbiaalina. Milloin sitten käytetään yksiköllistä sinuttelumuotoa, milloin teititellään? Pääpiirteissään voi sanoa, että virkailijat sinuttelevat aina nuoria ja nuoria aikuisia, arviolta alle 40-vuotiaita, ja teitittelevät eläkeikäisiä, noin 60-vuotiaita ja sitä vanhempia. Keski-ikäisten puhuttelussa sen sijaan on paljon variaatiota: heitä sekä sinutellaan että teititellään, samankin asioinnin aikana. Se, miten näkyvästi persoona nostetaan näkyviin, kuitenkin vaihtelee. Jos katsoo tarkemmin pronominitarkenteita, voi havaita esimerkiksi sellaisen tendenssin, että yksikön 2. persoonassa olevissa pyynnöissä *sun*-pronomini on useammin näkyvissä silloin, kun asiakas on nuori (esim. *annakko sun henkilötunnuk ↑ sen;*), kun taas keski-ikäisten henkilötunnuspyynnöistä pronomini monesti puuttuu ja persoona käy ilmi ainoastaan verbin taivutuksesta (esim. *annatko henkilötunnukse;*). (Ks. tarkemmin sinuttelusta ja teitittelystä Lappalainen 2006a: 269–278.)

Pyynnöissä on toisinaan myös demonstratiivipronomineja edussanan (*henkilötunnus*) tarkenteena. Yleisin niistä on *se* (yht. 11); *tämä* esiintyy vain kerran. Pronominia *se* esimerkiksi Laury (esim. 1996) on pitänyt suomen puhekielessä määräisenä artikkelina. Tällaista käyttöä kuvaa seuraava esimerkki, jossa asiakas on edellä oma-aloitteisesti alkanut luetella avopuolionsa henkilötunnusta, mutta tässä vaiheessa virkailija ei poimi sitä vaan kysyy sitä myöhemmin: *no tom- mikäs tota se henkilötunnus*. Erittäin tavallinen *se*-tarkenne on muistamiskysymyksissä, joissa virkailija tiedustelee tunnuksen loppuosaa (ks. esim. 3). Tällöin edellä on jo ollut puhetta syntymääjasta, joten referentin voi ajatella olevan sitä kautta tuttu. Tutkimissani pyynnöissä henkilötunnusta voi kuitenkin edeltää *se*, vaikkei tunnuksesta ole edellä ollut puhetta, ainakin silloin, kun asiakas on virkailijalle tuttu eli heillä on yhteistä asiointihistoriaa (vrt. Larjavaaran (2007: 336–337, 341–343)

▷

ajatukseen demonstratiivien rekognitionaalisesta käytöstä). Tällainen on esimerkki 10, jossa asiakas tulee tiedustelemaan asumistukiasioitaan.

(10) Pohjois-Karjala, T1119; V = PK5, A = n. 50-v. mies.

- 01 A: siit oli vaan puhetta jos tehään (semmonne) (.) jatkosopimus että mikä
02 (sill[o o).
03 V: [joo.
04 V: mie panen sen tuota,=@**annatko sen henkilötunnuksen**@.
05 A: viies kolmatta (.) nelkyt kaheksan kaks viis kolme em,

Ennen kyseistä katkelmaa asiakas on taustoittanut asiaansa. Jo keskustelun alusta käy ilmi, että hän on käynyt kyseisen virkailijan luona aiemminkin: hän puhuu omasta tilanteestaan tuttuna (esim. viittaamalla työnantajansa kanssa tekemäänsä sopimukseen pronomini määritteellä *se sopimus*), ja virkailijakin ilmiselvästi muistaa niin asiakkaan kuin tämän asiankin. Asian edistäminen vaatii asiakkaan tietojen tutkimista sähköisistä rekistereistä. Se, että *henkilötunnus*-sanaa edeltää pronominitarckenne *se*, voi liittyä juuri tähän vakiintuneeseen asiakassuhteeseen, ja se tuo pyyntöön lisämerkityksen, jonka voisi purkaa esimerkiksi näin: 'anna se henkilötunnus, joka aina tarvitaan, kun täällä hoidetaan asiaa ~ jota aina kysyn tässä kohdassa'. Pieni pronomini on näin yksi keino osoittaa, että kyseessä on jatkokäynti ja molemmille tuttu rutiini (vrt. Halonen ja Koivisto tulossa).

Erityisesti niissä tapauksissa, joissa pronomini *tuo* esiintyy muussa sijassa kuin partiivissa (yht. 8) eli se on yksiselitteisesti tulkittava pronominiksi, on havaittavissa selvää alueellista variaatiota: *tuo*-tapaukset keskittyvät vahvasti itäsuomalaisille tai sieltä kotoisin oleville virkailijoille. Puolet esiintymistä on Pohjois-Karjalasta ja lisäksi kolme sellaisilta helsinkiläisvirkailijoilta, jotka ovat lähtöisin alun perin Pohjois-Savosta. Kun referentti on joko abstrakti numerosarja *henkilötunnus* tai *henkilötodistus*, joka ei ole näkyvässä, pronominia ei voi selittää referentin fyysisen sijainnin kautta. Muutenkaan aiemmat tutkimukset *tuo*-pronominin käytöstä (esim. Laury 1997) eivät tunnu soveltuvan ongelmitta aineistoni tapauksiin.¹⁸ Olenkin taipuvainen pitämään esimerkin 11 tyyppistä *tuo*-pronominin käyttöä itämurteisuutena. *Tuo*-pronominin erityisiin käyttöihin itämurteissa on kiinnitetty huomiota aiemmissakin tutkimuksissa (esim. Forsberg 2006).

(11) Pohjois-Karjala, T1101; V = PK3, A = n. 25-v. mies.

- 01 V: oot si[e nyt,]
02 A: [työt]tömy[ys päivära]halla.
03 V: [työttömänä.]
04 V: .joo. saa[t sie meiltä,]
05 A: [ihan peruspäivär]ahalla.
06 V: [**joo. sanoppa tuo henkilötunnus** [ni.
07 [KATSE TIETOKONEEN RUUTUUN
08 A: [kolmas neljättä seittämänviis,

¹⁸ Kiinnostava on kuitenkin Larjavaaran ajatus demonstratiivien, myös *tuo*-pronominin, rekognitionaalisesta käytöstä. Demonstratiiveilla on hänen mukaansa tunnistuttavaa käyttöä, koska niillä nojataan ihmisen pitkäkestoiseen muistiin ja sijoitetaan viittauskohteita kuulijan kanssa yhteiseen tieto- ja elämänpiiriin. (Larjavaara 2007: 336–337.)

Tuo-pronominin partitiivimuodot muodostavat eräänlaisen jatkumon, jonka toiseen päähän sijoittuvat tapaukset, jotka ovat selvästi partikkelistuneet. Tämän voi päätellä siitä, että niitä seuraava nomini on muussa sijassa. Tällaisia ovat esimerkiksi hakukysymyksissä esiintyvät *tota*-muodot (esim. *mikäs tota, (.) su henkilötunnus*). Vaikeammin tulkittavia tapauksia ovat ne, joissa *t(u)ota*-muodon voi periaatteessa tulkita sitä seuraavan sanan määritteeksi. Tällaisia esiintyy erityisesti näyttämispyyntöissä, joissa on mahdollista tulkita *tota* NP:n osaksi (esim. *onks tota henkilöllisyystodistusta*). Partikkelimaisempia ovat tapaukset, joissa *tota*-sanaa seuraa tauko, jolloin se ei liity prosodisesti sitä seuraavaan nominiin (esim. *onks teillä tota (.) henkilöllisyystodistusta*). (Vrt. Lappalainen 2004: 113–114.)

Pronominien (ja niistä kehittyneiden partikkeleiden) lisäksi henkilötunnuspyynnöissä esiintyy muutamia muita partikkeleita. Kahdessa pyynnössä esiintyy lausumapartikkelina toimiva *vaikka*. Se merkitsee kysytyn seikan — tässä tapauksessa henkilötunnuksen — yhdeksi mahdolliseksi vaihtoehdoksi ja tuo pyyntöön ehdottavan sävyn (esim. *no sanoppa ensin vaikka sinuh henkilötunnus*; esim 6). Partikkelit *ensin* (ks. edellä oleva esim.) ja *vielä* selittyvät konteksteistaan: ne kertovat, että kyseinen pyyntö liittyy kahden tai useamman pyynnön sarjaan. Henkilötunnuspyyntöä joko edeltää kysymys (esim. nimen kysyminen) tai sitä seuraa jokin toinen pyyntö (esim. osoitteen tiedustelu). (ISK 2004: 776–778.)

VARIAATION JA VUOROVAIKUTUKSEN YHTEISPELI

Edellä olen tarkastellut, millaisia henkilötunnuspyyntöjä Kelan asiointikeskusteluissa esiintyy. Olen kiinnittänyt huomiota kutakin pyyntötyyppiä edustavien tapausten rakenteellisiin yhtäläisyyksiin sekä niissä ilmenevään vaihteluun, samoin eri pyyntötyyppien välisiin eroihin. Olen pohtinut variaation yhteyttä niin kielenulkoisiin tekijöihin kuin vuorovaikutuskontekstiinkin. Aineisto on liian pieni alueellisen ja sosiaalisen vaihtelun systemaattiseen tarkasteluun, mutta esitän nyt joitakin huomioita variaation ja vuorovaikutuksen yhteispeleistä. Pohdin ensin, millaiset seikat voisivat motivoida yksilöllistä vaihtelua – sitä, että sama virkailija käyttää useampaa kuin yhtä pyyntötyyppiä. Fokuksessa on kahden itähelsinkiläisvirkailijan (Hi1, Hi2) pyyntöjen muotoilussa ilmenevä variaatio. Sen jälkeen tarkastelen yleisemmin sitä, miten pyyntöjen muotoilu kytkeytyy vuorovaikutustoimintaan. Tätä kautta avautuu ikkuna myös niihin tapauksiin, jotka eivät ole yhtä rutiininomaisia kuin pyynnöt yleensä.

Virkailija Hi2, jolla esiintyy yhteensä 14 henkilötunnuspyyntöä, käyttää useimmiten näyttämispyyntöä (esim. 7 r. 4, 6; esim. 8 r. 4, 5). Kun hän poikkeaa tästä, poikkeamalle löytyy selitys vuorovaikutuskontekstista. Yksi poikkeuksista on tapaus, jossa on selvitetävänä asiakkaan avopuolison henkilötunnus ja virkailija ottaa pyynnön muotoilussa huomioon sen mahdollisuuden, ettei asiakas muista tunnusta (ks. Lappalainen 2006a: 275–276). Toiseksi hän käyttää poikkeuksellisia muotoja silloin, kun asiakkaalla ei ole mukanaan henkilötodistusta (2 tapausta). Toista näistä kuvaa esimerkki 8, jossa virkailija esittää vaihtoehtokysymysmuotoiseksi pyynnöksi erikoisen variantin: *kerrotteko henkilötunnukseenne* (r. 19). Huomiota kiinnittää paino *kertoa*-verbillä, mikä korostaa tämän pyynnön eroa edeltäneeseen henkilötunnuksen näyttämiseen. Toisessa vastaavanlaisessa

▷

tapauksessa, jossa asiakkaalla ei siis ole mukana henkilötodistusta, esiintyy Hi2:n ainoa imperatiivimuotoinen henkilötunnuspyyntö (*no sanoppa su henkilö↑tunnus*).

Virkailija Hi1:lla variaatiota on enemmän; hän käyttää sekä sanomis- että näyttämispyyntöjä. Tämän pienehkön aineiston (yht. 10) perusteella näyttäisi siltä, että silloin kun asiakas tulee hoitamaan selvästi keskeneräistä asiaansa, Hi1 tyytyy kysymään henkilötunnusta (joko vaihtoehto- tai hakukysymyksellä), mutta silloin kun kyseessä on uusi asia, Hi1 pyytää asiakasta näyttämään henkilötodistuksen. Voisi ajatella, että se, mitä asiakas on kertonut edellä asiastaan, riittää virkailijalle tämän henkilöllisyyden varmistamiseen, mutta kun kyseessä on uusi asia, henkilöllisyyden todistaminen on tarpeen.

Edeltävät esimerkit osoittavat, että yksilöiden välillä on eroja siinä, millaisia pyyntöjä he pääasiallisesti käyttävät. Yhteistä on se, että poikkeamat päälinjasta liittyvät useimmiten vuorovaikutuskontekstiin. Sama pätee muidenkin virkailijoiden asiointeihin: jos pyyntö on sekventiaalisesti epätavallisella paikalla, se on yleensä muotoiltu jollain tavalla poikkeavasti. Tätä havainnollistaa esimerkki 12, jossa asiakas on tullut hakemaan uutta Kela-korttia. Erinäisten mutkien jälkeen kortti valmistuu. Asian käsittelyn ollessa loppusuoralla virkailija pyytää asiakasta näyttämään henkilöllisyystodistuksensa (r. 1). Kyseessä on nimenomaan henkilöllisyyden varmistaminen. Pyyntö poikkeaa selvästi edellä tarkastelemistani näyttämispyyntöistä. Tämä onkin ymmärrettävää, sillä tässä toimistossa henkilötodistuksen pyytäminen ei näytä kuuluvan rutiinotoimintoihin, vaan yleensä virkailijat pyytävät asiakasta sanomaan henkilötunnuksensa.

(12) Peräpohja, T174; V = Pp4, A = n. 60-v. mies.

- 01 V: **onko teillä mittääm mistä mie tunnistan teiät.**
02 (0.6)
03 V: **henkilö<**
04 (0.4)
05 V: **henkilöllisyys*pa↑pereita*;**
06 (2.8) ASIAKAS KAIVAA PAPEREITTAAN

Vuorovaikutuskontekstiin liittyvät myös kaikki ne tapaukset, joissa virkailija esittää henkilötunnuspyynnön syystä tai toisesta uudestaan. Kahdesti kyse on siitä, että asiakkaalla ei ole henkilötodistusta mukana, esimerkissä 5 tarkastelemassani tapauksessa tietokoneeseen tulee vika. Näyttämispyyntöjen yhteydessä viittasin kahteen tapaukseen, joista toisessa virkailija ei onnistu poimimaan asiakkaan puheesta pyyntöä oikein ja toisessa virkailija tekee itsekorjauksen. Lisäksi Peräpohjan aineistossa on asiointi, jossa virkailija joutuu toistamaan pyyntönsä, koska ei saa asiakkaalta siihen vastausta. Yhteistä näille toisille pyynnöille on se, etteivät ne koskaan ole täysin identtisiä ensimmäisen pyynnön kanssa (vrt. Curl 2005). Useimmiten pyynnön tyyppi muuttuu kokonaan, esimerkiksi näyttämispyyntöstä sanomispyyntöksi (esim. 8), mutta kuten esimerkissä 5, muutokset voivat olla varsin pieniä äänne- ja muotorakenteen eroja. Kahden pyynnön välinen variaatio selittyy yleensä niiden väliin jäävästä toiminnasta — siitä, miten asiakas ensimmäiseen pyyntöön reagoi. Nämä havainnot osoittavat, että vuorovaikutustustoimintojen variaatiota selitettäessä on aina kiinnitettävä huomiota myös ilmiön sekventiaaliseen kontekstiin.

YHTEENVETOA JA KESKUSTELUA

Tässä artikkelissa olen analysoinut Kelan virkailijoiden esittämiä henkilötunnuspyyntöjä kahdesta näkökulmasta. Olen toisaalta tarkastellut, missä määrin pyynnöt muistuttavat toisiaan ja mikä niissä on yhteistä. Taustalla on ollut oletus siitä, että kyseessä on rutiinomainen toiminta, minkä seurauksena pyynnöt ovat muodoltaan kiteytyneitä. Toisaalta olen kiinnittänyt huomiota niissä ilmenevään variaatioon ja pohtinut, miten voi selittää sitä, että pyytämisen tapoja on erilaisia ja toisaalta sitä, että tietyn pyyntötyypin sisällä on vaihtelua. Aineiston pienuus rajoittaa johtopäätösten tekoa pyyntöjen alueellisesta ja sosiaalisesta variaatiosta, mutta esiin nousseet havainnot siitä, että pyyntötyypin valinta voi liittyä virkailijan alueelliseen taustaan (peräpohjalaisvirkailijoiden imperatiivimuodon käyttö), asiakkaan ikään (puhuttelumuodon valinta; *muistaa*-verbin käyttö) ja siihen, kenen henkilötunnusta ollaan selvittämässä (hakukysymykset kysyttäessä toisen tunnusta), tarjoavat hyviä lähtökohtia jatkotutkimukselle. Vahvemmin tuli osoitetuksi se, että pyyntöjen muotoilu liittyy saumattomasti meneillään olevaan vuorovaikutustoimintaan, esimerkiksi pyynnön sekventiaaliseen paikkaan.

Tarkastelen lopuksi vielä henkilötunnuspyyntöjen rutiinistumista kolmesta näkökulmasta: muodon kiteytyneisyyden, merkityksen idiomaattisuuden ja vuorovaikutustoiminnan kannalta. Samalla pohdin näiden pyyntöjen rutiininomaisuutta suhteessa muihin pyyntöihin. Kuten olen analyysissäni osoittanut, henkilötunnuksen pyytämiseen käytetään neljää päätyyppiä, joista yhdellä pyydetään asiakasta näyttämään henkilötodistus ja kolmella muulla sanomaan henkilötunnus. Imperatiivimuotoisia sanomispyyntöjä lukuun ottamatta pyynnöt esitetään kysymysmuotoisilla lausumilla. Yhteistä näille kaikille on se, että predikaattiväri ei juuri varieoi, sanajärjestys on hyvin kiinteä ja kukin pyyntötyyppi koostuu muutamasta vakioelementistä. Yhteistä on myös se, että pyynnössä on yleensä 2. persoonan muoto, joka viittaa asiakkaaseen, mikäli virkailija kysyy tämän omaa henkilötunnusta tai -todistusta. Konditionaalimuotoja esiintyy koko aineistossa vain kaksi, eikä *voida*-verbiä käytetä lainkaan. Näiden yleensä pyynnöille tyypillisiksi katsottujen piirteiden puuttumisen katson heijastavan juuri toiminnan ongelmattomuutta ja rutiinistumista: toistuvassa, asiointitilanteen agendaan kuuluvassa pyynnössä ei ole tarpeen vedota pyynnön vastaanottajaan tämän enempää. Muotojen pelkistyneisyys liittyy myös siihen, että pyynnön kohteena on tieto (vrt. esim. palvelu) eikä virkailija pyydä mitään itselleen – pyyntö ei siis tuota hänelle mitään henkilökohtaista hyötyä.

Pyynnöt eroavat toisistaan myös idiomaattisuudeltaan. Sanomispyynnöistä hakukysymykset ja imperatiivimuotoiset pyynnöt sekä näyttämispynnöt ovat tulkittavissa kirjaimellisesti, kun taas vaihtoehtokysymysten muotoon puetut sanomispyynnöt tulkitaan aitojen kysymysten sijasta pyynnöiksi. Kun näyttämispyyntöjä tarkastellaan esiintymiskontekstissaan, niiden voidaan havaita asettuvan toiminnallisesti kysymysten ja pyyntöjen välimaastoon, sillä asiakkaat orientoituvat sekä vuoron kielipilliseen muotoon vastaamalla myönteisesti että sen funktioon osoittamalla ei-kielellisellä toiminnallaan (aloittamalla henkilötodistuksensa etsimisen) tunnustaneensa sen pyynnöksi. Se, että asiakkaat toimivat poikkeuksetta odotuksenmukaisesti, kertoo näiden pyyntöjen rutiinistumisesta. Sanomispyynnöissä ero aitoihin kysymyksiin näkyy myös ilmisubjektin puuttumisena.

Henkilötunnuspyyntöjen rutiiniluonteisuus ilmenee myös vuorovaikutustoiminnassa, esimerkiksi siten, että asiakkaat äärimmäisen harvoin kyseenalaistavat virkailijan

▷

pyynnön. Yleensä henkilötunnuksen sanominen tai henkilötodistuksen etsiminen seuraa ilman suurempaa viivettä virkailijan esittämää pyyntöä; toisinaan asiakas aloittaa oman toimintansa jo virkailijan vuoron aikana. Aineistossa on esimerkkejä myös siitä, että asiakas oma-aloitteisesti sanoo henkilötunnuksensa tai ojentaa henkilötodistuksen, mikä kertoo siitä, miten itsestään selvänä asiakkaat tätä toimenpidettä pitävät.

Toiminnon rutiininomaisuus on jatkumonomainen piirre. Niinpä esimerkiksi pyyntöjä voi yrittää asettaa asteikolle sen mukaan, missä määrin niissä on rutiinistumisen merkkejä. Rutiinistumista on havaittavissa toki muissakin asiointitilanteissa esiintyvissä pyynnöissä kuin henkilötunnuspyynnöissä. Esimerkiksi kioskillä sekä myyjän esittämät hinnanilmoitusvuorot (esim. *se on sitte kaks euroo*) että sellaiset asiakkaan vuorot, joilla hän pyytää myyjältä jotain tuotetta (*yks postimerkki*) tai palvelusta (esim. *annatko sikariaskin*) ovat useimmiten minimaalisia, muodoltaan kiteytyneitä ja monesti myös merkitykseltään idiomaattisia. Niitäkin käsitellään yleensä ongelmattomina. (Halonen ja Koivisto tulossa; Sorjonen ym. tulossa.) Kaikkiin asiointitilanteiden pyyntöihin tämä ei kuitenkaan päde. Esimerkiksi Kelan asiointikeskusteluille tyypillisissä allekirjoituspyynnöissä variaatiota on huomattavasti enemmän siinä, käytetäänkö lausetta vai lauseketta, onko lause konditionaali- vai indikatiivimuotoinen, viitataanako asiakkaaseen 2. persoonassa vai onko pyyntö muotoiltu nollapersoonaiseksi ja niin edelleen; kysymysmuotoisia pyyntöjä ei esiinny lainkaan.¹⁹ Vielä enemmän vaihtelua on alustavien havaintojeni perusteella arkikeskusteluissa esitetyissä pyynnöissä, joissa toki käytetään aivan samojakin rakenteita kuin esimerkiksi tarkastelemissani henkilötunnuspyynnöissä mutta joista osa on niin implisiittisiä, että niitä olisi vaikea tulkita pyynnöiksi ilman kontekstia.²⁰ Tämä on luonnollista tietysti jo siksi, että pyynnöt kohdistuvat moninaisempiin asioihin kuin institutionaalisissa keskusteluissa, joissa osallistujien tehtävät ja toiminnot ovat lähtökohtaisesti rajatumpia. Kuva siitä, miten rutiininomaisia eri tilanteissa esitetyt pyynnöt ovat suhteessa toisiinsa, jää väistämättä epäselväksi, koska tutkimusta niistä on toistaiseksi vähän. Tämänhetkisen tiedonkin perusteella voi kuitenkin todeta, että henkilötunnuspyynnöt täyttävät rutiininomaisen toiminnan tunnusmerkit.

LÄHTEET

- AIJMER, KARIN 1996: *Conversational routines in English: Convention and creativity*. London: Longman.
- ANTONOPOULOU, ELENI 2001: Brief service encounters: Gender and politeness. – Arin Bayraktaroğlu & Maria Sifianou (toim.), *Linguistic politeness across boundaries. The case of Greek and Turkish* s. 241–269. Amsterdam: John Benjamins.
- BLUM-KULKA, SHOSHANA – DANET, BRENDA – GERSON, RIMONA 1985: The Language of requests in Israeli society – Joseph P. forgas (toim.), *Language and social situation* s. 113–141. New York: Springer Verlag.

¹⁹ Havaintoni allekirjoituspyynnöistä perustuvat 34 tapaukseen, jotka on poimittu noin 200:sta Kelan asiointista.

²⁰ Tätä varten kävin läpi väitöskirja-aineistooni kuuluvia arkisia kasvokkain- ja puhelinkeskusteluja. Toistaiseksi pyyntöjä ei ole juuri tutkittu suomalaisista arkikeskusteluista.

- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN C. 1987 [1978]: *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CHAMBERS, J. K. 1995: *Sociolinguistic theory. Linguistic variation and its social significance*. Oxford: Blackwell.
- CHAMBERS, J. K. – TRUDGILL, PETER – SCHILLING-ESTES, NATALIE (toim.) 2002: *The handbook of language variation and change*. Oxford: Blackwell.
- COULMAS, FLORIAN (toim.) 1981a: *Conversational routine. Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. The Hague: Mouton.
- 1981b: Introduction: Conversational routine. – Florian Coulmas (toim.), *Conversational routine. Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech* s. 1–17. The Hague: Mouton.
- CURL, TRACI S. 2005: Practices in other-initiated repair resolution. The phonetic differentiation of 'repetitions'. – *Discourse Processes* 39 (1): 1–43.
- CURL, TRACI S. – DREW, PAUL 2008: Contingency and action: A comparison of two forms of requesting. – *Research on Language and Social Interaction* 41 (2) s. 129–153.
- DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN 1992: Analysing talk at work: An introduction. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 3–65. Cambridge: Cambridge University Press.
- FORSBERG, HANNELE 1994: Havaintoja kysymystyyppistä *otat sie ~ sä*. – *Virittäjä* 98 s. 60–68.
- 2006: Modaalinen *tu*. – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikkana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutokseen ja valintoihin* s. 80–105. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- GODDARD, CLIFF – WIERZBICKA, ANNA 1995: Discourse and culture. – Teun A. van Dijk (toim.), *Discourse as social interaction. Discourse studies: A multidisciplinary introduction*. Volume 2 s. 231–257. London: Sage Publications.
- GOODWIN, MARJORIE 1990: *He-said-she-said: Talk as social organization among black children*. Bloomington: Indiana University Press.
- HAAPALA, JOHANNA 2003: *Anteeksi, voitteko puhua hitaasti vai Ole sinä hiljaa, mies?* Kohdeltaisuus suomi toisena ja vieraana kielenä -oppikirjojen dialogien direktiiveissä. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- HALONEN, MIA – KOIVISTO, AINO (tulossa): *Neljä viiskyt*. Miten ilmoittaa asiakkaalle ostosten hinta? – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasiointien rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HEINEMANN, TRINE 2006: »Will you or can't you?» Displaying entitlement in interrogative requests. – *Journal of Pragmatics* 38 s. 1081–1104.
- HERITAGE, JOHN 1996 [1984]: *Harold Garfinkel ja etnometodologia*. Suom. Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola. Helsinki: Gaudeamus.
- ISK 2004 = HAKULINEN, AULI – VILKUNA, MARIA – KORHONEN, RIITTA – KOIVISTO, VESA – HEINONEN, TARJA RIITTA – ALHO IRJA: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KANGASNIEMI, HEIKKI 1992: *Modal expressions in Finnish*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KAUPPINEN, ANNELI 1998: *Puhekuviot, tilanteen ja rakenteen liitto. Tutkimus kielen omaksu-*

- misesta ja suomen konditionaalista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KESKITALO, MINNA 1999: Kysymyslauseen muotoisten kehotusten ja pyyntöjen kieliopillistuminen. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Joensuun yliopisto.
- KS = *Kielitoimiston sanakirja*. Osat 1–3. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Kielikone 2008.
- LAIHO, ANTTI 1984: Liitepartikkelit ja niiden käyttö suomen kielessä. Pääosin murrekorpuksen perustuva tutkimus. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Turun yliopisto.
- LAMPINEN, ARJA 1990: Suomen kielen kohteliaisuusstrategiat. – *Sananjalka* 32 s. 77–92.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006a: *Mie vai mä, sinä vai te?* Virkailijoiden kielelliset valinnat itseen ja vastaanottajaan viitattaessa. – 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. – Taru Nordlund, Tiina Onikki-Rantajääskö & Toni Suutari (toim.), *Kohtauspaikana kieli. Näkökulmia persoonaan, muutoksiin ja valintoihin* s. 37–64. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAPPALAINEN, HANNA–RAEVAARA, LIISA (toim.) (tulossa): *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioski-asiointien rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LARJAVAARA, MATTI 2007: *Pragmasemantiikka*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAURY, RITVA 1996: Sen kategoriasta – onko suomessa jo artikkeli? – *Virittäjä* 100 s. 162–181.
- 1997: *Demonstratives in interaction: The emergence of a definite article in Finnish*. Amsterdam: John Benjamins.
- LEECH, GEOFFREY N. 1983: *Principles of pragmatics*. London: Longman.
- LEVINSON, STEPHEN C. 1983: *Pragmatics*. Cambridge: Cambridge University Press.
- LINDSTRÖM, ANNA 2005: Language as social action. A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 209–230. Amsterdam: John Benjamins.
- LYONS, JOHN 1977: *Semantics*. Volume 2. Cambridge: Cambridge University Press.
- MAKKONEN-CRAIG, HENNA 2005: *Toimittajan läsnäolo sanomalehtitekstissä. Näkökulmia suomen kielen dialogisiin passiivilauseisiin*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- MUIKKU-WERNER, PIRKKO 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopiston humanistisia julkaisuja n:o 14. Joensuu: Joensuun yliopisto.
- 1997: »Jättä minut rauhaan, hävi heti». *Suomalaisten ja suomenoppijoiden pyynnöt ja anteeksipyyntöt*. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- MÄKELÄ, MATTI 1993: *Suomen murteiden kin ja kaan, kään -liitteet. Morfologia ja leksikko*.

- Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- OLIN, KATRI 1996: Kysymysten rakenteesta heijastuva kuulijaan suuntautuminen. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja II* s. 47–79. Kieli 10. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- PAUNONEN, HEIKKI 2000: Stadin slangi historiallisena, kielellisenä ja sosiaalisena ilmiönä. – *Tsennaaks Stadii, bonjaaks slangii. Stadin slangin suursanakirja* s. 10–44. Laatineet Heikki ja Marjatta Paunonen. Helsinki: WSOY.
- PETERSON, ELIZABETH 2004: *Social appropriateness and language variation: A study of Finnish requests*. Painamaton väitöskirja. Department of linguistics, Indiana University.
- RAEVAARA, LIISA 1997: Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunanalyysin perusteet* s. 75–92. Tampere: Vastapaino.
- 2000: *Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Keskustelunanalyttinen tutkimus potilaan institutionaalisista tehtävistä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2004: »Mitäs me sovittais». *s*-partikkelin sisältävien hakukysymysten tehtävistä. – *Virittäjä* 108 s. 531–558.
- 2006a: Kohteliaisuuttako vain? *s*-partikkeli Kelan virkailijoiden kysymyksissä. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 117–142. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006b: Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 86–116. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- (tulossa): *Nyt täytyy ostaa kun tuli vähä rahaa tosta monivedosta*. Asiakkaan ja myyjän kootut selitykset. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasiointien rutiineista*.
- RAEVAARA, LIISA – RUUSUVUORI, JOHANNA – HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia* s. 11–38. Tietolipas 173. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARIA-LEENA 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre: Keskustelunanalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanne Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 122–150. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- ROUTARINNE, SARA 2003: *Tytöt äänessä. Parenteesit ja nouseva sävelkulku kertojan vuorovaikutuskeinoina*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SCHEGLOFF, EMANUEL 1979: Identification and recognition in telephone conversation openings. – G. Psathas (toim.), *Everyday language. Studies in ethnomethodology* s. 23–78. New York: Irvington Publishers.
- 1990: On the organization of sequences as a source of »coherence» in talk-in-interaction. – Bruce Dorval (toim.), *Conversational organization and its development* s. 51–77. Norwood, NJ: Ablex.
- SCHEGLOFF, EMANUEL A. – SACKS, HARVEY 1973: Opening up closings. – *Semiotica* 8 s. 289–327.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: Lääkärin ohjeet. – Marja-Leena Sorjonen, Anssi Peräkylä

- & Kari Eskola (toim.), *Keskustelu lääkärin vastaanotolla* s. 89–111. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2006a: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA 2006b: Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana Kelan asiointien vuorovaikutus. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 11–34. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – LAPPALAINEN, HANNA (tulossa): *Mä otan tän. Käynnin syyn esittämisen tavat kioskillä*. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasiointien rutiineista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- TAINIO, LIISA 1997: Preferenssijäsennys. – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet* s. 93–110. Tampere: Vastapaino.
- TALEGHANI-NIKAZM, CARMEN 2006: *Request sequences. The intersection of grammar, interaction and social context*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- TANNER, JOHANNA (tekeillä): *Millaisia vuorovaikutusmalleja suomesta annetaan ja miten ne vastaavat todellista kielenkäyttöä? Direktiivit S2 -oppimateriaalien dialogeissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Väitöskirjatutkimus. Helsingin yliopiston suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- WATTS, RICHARD 2003: *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.
- WOOTTON, ANTHONY J. 2005: Interactional and sequential configurations informing request format selection in children's speech. – Auli Hakulinen & Margret Selting (toim.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction* s. 185–207. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- YLI-VAKKURI, VALMA 1986: *Suomen kieliopillisten muotojen toissijainen käyttö*. Turun yliopiston suomalaisen ja yleisen kielitieteen laitoksen julkaisuja 28.

LITTEROINTIMERKIT

Välimerkein osoitetaan sävelkulkua:

- . laskeva sävelkulku
- ; hiukan laskeva sävelkulku
- , tasainen sävelkulku
- ? nouseva sävelkulku

Sävelkorkeuden nousu, painotus ja puhenopeus:

- _ painotettu sana tai sanan osa on alleviivattu (esim. se koira)
- ↑ ympäröivää puhetta korkeammalta sanottu jakso (esim. se ↑koira)
- ↓ ympäröivää puhetta matalammalta sanottu jakso (esim. se ↓koira)
- * ympäröivää puhetta hiljaisemmin sanottu jakso (esim. se *koira*)
- >< ympäröivää puhetta nopeammin sanottu jakso (esim. se >koira<)
- <> ympäröivää puhetta hitaammin sanottu jakso (esim. se <koira>)

Sanojen kesto:

- kesken jäänyt sana (esim. se kis- eiku koira)
- < sanan loppu tavallista lyhyemmin sanottu (esim. se koira<)
- : äänteen venytys (esim. se koi::ra)

Muita esitystapaa koskevia seikkoja:

- £ hymyillen sanottu jakso (esim. se £koira£)
- (h) voimakas hengitys sanan sisällä, usein naurua (esim. se k(h)o(h)ira)
- # naristen sanottu jakso (esim. se #koira#)
- .joo piste sanan edessä: sana on lausuttu sisään hengittäen
- .hhh piste h:n edessä: sisään hengitys (yksi h on sekunnin kymmenesosa)
- hhh uloshengitys

Tauot, päällekkäispuhunta:

- (0.7) tauko ja sen kesto sekunteina
- (.) mikrotauko (alle 0.2 sekuntia)
- = tauotta toisiinsa liittyvät puhunnokset
- _ kaksi sanaa on lausuttu yhteen (esim. tuol_on se koira)
- [päällekkäispuhunnan alku
-] päällekkäispuhunnan loppu

Epäselvät kohdat ja litteroijan kommentit:

- () sulkeissa epäselvästi kuultu jakso (esim. se koira (teki) sen)
 - (- -) jakso, josta ei ole saatu selvää
- ei-kielellinen toiminta merkitty KAPITEELEIN

ASKING FOR CLIENTS' IDENTITY NUMBER OR IDENTITY CARD AT FINNISH SOCIAL SECURITY OFFICES: A STUDY OF ROUTINIZED ACTIVITIES

This article examines an action that recurs with great frequency at Finnish Social Security offices: asking the client for their identity number. At the focus of this study are requests in which the official either asks the client to say their number or to show a form of identification. My aim is to explore the form of such requests and to examine factors that account for the variation that occurs. I begin from the assumption that this has become a routinized action, which may account for the conventionalization of the form; the form of request chosen depends on the interactive context in question and on certain extra-linguistic factors. Methodologically, the research is an example of conversation analysis, though the consideration of variation in the format of these requests is also examined from the perspective of variation analysis.

Analysis of these 'identification requests' reveals that there are four primary formulas for asking for this information: one in which the official asks the client to show a form of identification, and three in which they ask the client to say their number out loud. With the exception of requests in the imperative (e.g. *Sanoppa henkilötunnus*, lit. 'Say your identification number'), these requests are generally presented in the form of questions (e.g. *Annatko henkilötunnuksen*, lit. 'Will you give me your identification number?' or *Mikäs sun henkilötunnus on*, lit. 'What is your identification number?'). Common to all of these formulas is that there is no variation in the predicate verb, the word order is the same in all of them, and each request form consists of a limited number of standard elements. Another common feature is the use of the second-person verb form, referring to the client. In the corpus of material, the conditional mood occurs only twice, and the modal verb *voida* ('can') is not used at all. I see these typical elements as reflecting the unproblematic, routinized nature of this action. Indeed, the routine character of requesting the client's identity number or card can be seen in the interaction between the official and the client: clients very rarely question the official's request and, in most cases, the act of giving one's identification number or looking for a form of identification follows the official's request without any significant delays.

The relatively small size of the corpus of material restricts our ability to draw firm conclusions regarding regional and / or social variation in these requests. However, my observation that the precise selection of format may depend on the official's regional background, the age of the client, and the question of whose identification the official is checking presents material for further research. Examination of the relationship between variation and the specific interactive context seems to suggest that the format of the request is tied up with the situation as a whole, for instance, the sequential position of the request itself.

HANNA LAPPALAINEN, KELAN VIRKAILIJOIDEN HENKILÖTUNNUSPYNNÖT

This research is part of a larger research project investigating interactive practices in customer-service situations, coordinated by the Research Institute for the Languages of Finland. The corpus of material for this research consists of around 300 video-recorded customer-service situations at Finnish Social Security offices collected in Tavastia (Western Finland), Northern Karelia (Eastern Finland), Southern Lapland, and the Helsinki area. ■

Kirjoittajan yhteystiedot (address):

Kotimaisten kielten tutkimuskeskus

Vuorikatu 24

00100 Helsinki

Sähköposti: *hanna.lappalainen@kotus.fi*