

Kioskiasioinnin kielioppia

Hanna Lappalainen ja Liisa Raevaara
(toim.) *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioski-
asioinnin rutiineista*. Tietolipas 219.
Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden
Seura 2009. 322 s. ISBN 978-952-222-054-7.

Hanna Lappalaisen ja Liisa Raevaaran toimittama *Kieli kioskillä* -artikkelikoelma selvittää keskustelunanalyysin ja sosiolingvistiikan metodeja yhdistäen, millaisia kioskin myyjän ja asiakkaan asiointikeskustelut ovat. *Kieli kioskillä* jatkaa aiemmin ilmestyneen *Arjen asiointia* -teoksen (Sorjonen ja Raevaara 2006) tiellä. Molemmat artikkelikokoelmat ovat syntyneet Kotuksen asiointikeskusteluhankkeen raportteina. Hankkeessa tutkittiin asiointitilanteiden vuorovaikutusta ja tilanteista vaihtelua eri puolilta Suomea taltioitujen asiointien avulla. Siinä missä *Arjen asiointia* valottaa asiakkaan ja virkailijan vuorovaikutusta Kelan toimistossa, *Kieli kioskillä* tarjoaa näköalapaikan yksityisen sektorin asiointiin. Artikkelikokoelman ainutlaatuisen laaja, yli 800 asiointia käsittävä tutkimusaineisto on videoitu R-kioskeilla Helsingissä, Pohjois-Karjalassa, Sydän-Hämeessä ja Peräpohjassa. Kelan ja R-kioskin keskusteluja yhdistää institutionaalisuus, joka näkyy esimerkiksi siinä, että asiointien kokonaisrakenne toistuu pitkälti samanlaisena ja keskustelun osapuolilla on selkeät roolit.

Miten kieli kioskillä rakentuu?

Kieli kioskillä -teoksen rakenne heijastelee kioskiasioinnin kokonaisrakennetta,

jonka Raevaara ja Sorjonen (2006: 127) esittävät toistuvan samanlaisena asiointista toiseen: Hanna Lappalainen käsittelee artikkeleissaan (luvut 1 ja 2) alkutervehdyksiä, Marja-Leena Sorjonen, Liisa Raevaara ja Hanna Lappalainen keskittyvät käynnin syyn esittämiseen (luku 3), Aino Koivisto ja Mia Halonen selvittävät, miten asiointissa siirrytään maksamisvaiheeseen (luvut 4 ja 5) ja Koivisto valottaa vielä kiittämisen monia funktioita (luku 6). Kokoelman rakenne viestii keskustelunanalyttisestä painotuksesta. Rakenne on toki looginen ja annostelee asiointikeskustelun lukijalle sekvenssi sekvenssiltä, mutta kääntöpuolena on se, että sosiolingvistiset tulokset tuntuvat syyttä jäävän keskustelunanalyttisten tulosten varjoon.

Kokoelmassa on lisäksi kolme artikkelia erityisteemoista: Markku Haakanan ja Marja-Leena Sorjosen artikkeli asiointien leikillisyydestä (luku 7), Liisa Raevaaran artikkeli asiakkaan ja myyjän selityksistä (luku 8) ja kaikkien kirjoittajien yhteisartikkeli lottoamiseen liittyvästä viestinnästä (luku 9). Luvut 7 ja 9 käsittelevät pitkälti samaa lottoteemaa, ja aineistosta tehdyt havainnotkin ovat osin päällekkäisiä.

Kokoelman aloittaa Hanna Lappalaisen kirjoittama johdanto, joka kuvaa R-kioski-instituutiota ja tutkimuksen lähtökohtia. Lukuun sisältyy myös yleistajuisen johdatus keskusteluntutkimuksen ja sosiolingvistisen variaation tutkimuksen perusteisiin, millä uskoakseni tavoitellaan näihin suuntauksiin vihkiytymättömiä lukijoita; (puhe)kielentutkijalle johdatus ei

tarjoa uutta. Johdannon ansio on, että se eksplikoii tutkimuksen teoreettiset lähtökohdat ja metodiset työkalut sekä suhteen aiempaan institutionaalisiin puhetilanteita käsittelevään tutkimukseen. Liisa Raevaaran kirjoittama päätäntö tiivistää teoksen keskeisimmän annin.

Alueellista, sosiaalista ja idiolektistä variaatiota

Vaikka eri puolilta Suomea koottu aineisto soveltuisikin alueellisen variaation selvittämiseen, *Kieli kioskilla* ei välitä yleiskuvaa asiointikeskustelun alueellisesta vaihtelusta. Muutamissa artikkeleissa alueelliseen variaatioon liittyviä havaintoja kyllä tuodaan esiin, mutta nämä havainnot jäävät irrallisiksi eikä niitä koota päätännössäkään. Koosteen laatiminen olisikin ollut vaikeaa, sillä eri artikkeleissa käsitellään erikokoisia aineisto-otoksia. Lukijaa vaaditaan muistamaan, onko kulloinkin käsiteltävänä koko aineisto, Helsingin-aineisto vai yksittäisen myyjän asioinneista koostuva aineisto. Kaikissa artikkeleissa aineistonrajausta ei edes esitellä, mikä oudoksuttaa.

Kiinnostavia alueelliseen variaatioon liittyviä havaintoja on tehnyt etenkin Lappalainen, joka osoittaa, että neutraaliksi koetun ja lukumääräisesti eniten esiintyvän *hei*-tervehdyksen osuus kaikista tervehdyssanoista vaihtelee voimakkaasti eri alueilla, Peräpohjan 82 prosentin Pohjois-Karjalan viiteen. *Moi* taas on kioskiaineiston valossa pääkaupunkilainen tervehdys, jonka käytössä Lappalainen on lisäksi havainnut vaihtelua Helsingin sisällä: Itä-Helsingin aineistossa *moi* on paljon tavallisempi kuin Etelä-Helsingin aineistossa.

Myös sosiaaliseen variaatioon liittyvien teemojen käsittely jää yksittäisiksi

välähdyksiksi. Kovin syvälinen sosiolingvistinen analyysi olisikin ollut mahdollista, sillä aineiston keruun yhteydessä ei ole koottu taustatietoja asiakkaiden iästä, ammatista, koulutuksesta ja sosioekonomisesta taustasta. Kokoelmassa käytettyihin aineistoesimerkkeihin on liitetty merkintä asiakkaan sukupuolesta ja arvioidusta iästä.

Lappalainen on selvittänyt, miten asiakkaan ikä vaikuttaa myyjän käyttämän tervehdyssanan valintaan. On myös tervehdyssanoja, joihin tervehdittävän ikä ei vaikuta, kuten *terve*. *Terve* on sen sijaan vahvasti sukupuolittunut tervehdys; sillä tervehditään pääasiassa miehiä. *Hei, päivää* ja *huomenta* ovat käytössä, kun tervehditään naisia. Lappalainen ei ole järjestelmällisesti tarkastellut, vaikuttaako myyjän sukupuoli tämän käyttämiin tervehdyssanoihin. Myyjän sukupuoli näyttäisi kuitenkin vaikuttavan tervehtimisen aktiivisuuteen: naismyyjät ovat aktiivisempia tervehtijöitä kuin miesmyyjät.

Sukupuoli vaikuttaa myös käynnin esittämisen tapaan. Sorjonen, Raevaara ja Lappalainen toteavat, että R-kioskin asiakkaat esittävät pyynnöt tavallisesti lausekkeella. Harvinaisempaa lausemuotoista pyyntöä suosivat vain vanhemmat naiset. Niin ikään lausemuotoisten pyyntöjen muotoilussa on havaittavissa sukupuolittaista vaihtelua.

Monissa kokoelman artikkeleissa on huomioita asiointipuheessa esiintyvistä idiolektisestä vaihtelusta. Kun on voitu taltioida kymmeniä asiointeja, joissa on sama myyjä, on saatu selville, millaista kielellistä repertuaaria kyseinen myyjä käyttää. Saatuja tuloksia on voitu vertailla jonkun toisen, samalla kioskilla työskentelevän myyjän asiointeihin ja näin paljastaa toisaalta asiointitilanteelle tyypillisiä, toisaalta idiolektisiä kielenkäytön ta-

poja. Esimerkiksi kahta etelähelsinkiläisen kioskin myyjää vertailleet Koivisto ja Halonen havaitsivat, että *tuleeko muuta*-kysymyksen esittämisessä, hinnan ilmoittamisessa ja kiittämisessä on paljon myyjäkohtaisia eroja.

Asiakkaan ja myyjän siirrot

Kieli kioskilla -teoksen keskeinen anti on asiakkaan ja myyjän yhteisen kielellisen toiminnan kuvauksessa. Kaikissa artikkeleissa osoitetaan, millaisia siirtoja asiointitilanteen osapuolet tekevät viedäkseen tilanteen tulokselliseen loppuunsa. Kirjoittajat näkevät kioskiasioinnin rutiininomaisena tilanteena, jossa voidaan edetä tutusti ja turvallisesti mutta jonka peruskulusta voidaan myös tarvittaessa poiketa esimerkiksi selitysten tai leikkittelyn sivu-
poluille.

Raevaara ja Sorjonen (2006: 128) ovat todenneet, että tyyppillisessä kioskiasioinnissa myyjä tervehtii ensin ja käynnin syyn esittäminen jää asiakkaalle. Lappalaisen tutkimuksen mukaan tilanteen voi avata myös asiakas – joko tervehtimällä tai etenemällä suoraan pyyntöön, jolloin tervehdykset jäävät kokonaan pois. Lappalainen esittää artikkelissaan useita mahdollisia aloitussekvenssin kulkuja. Erityistä palvelutarjousta (*Mitä saisi olla?*) ei tarvita, sillä myyjän tervehdys viestii palvelualltiudesta ja sopivasta asiointinaloittamishetkestä. Lappalainen toteaa, että asiointin alun tervehdykset ennakoivat koko keskustelun muodollisuusastetta.

Sorjosen, Raevaaran ja Lappalaisen yhteisartikkelissa käsitellään käynnin syyn esittämisen tapoja. Tutkijat ovat viisaasti pitäneet erillään tilanteet, joissa

asiointi edellyttää pyynnön kielentämistä, ja vastaavasti tilanteet, joissa asiointi onnistuu pyyntöä kielentämättäkin. Erilaisissa tilanteissa asiakas voi esittää pyyntönsä sanattomasti, lauseen tai lausekkeen avulla tai sitten rupatella asiointiin liittymättömistä asioista. Tutkijat ovat havainneet, että asiakas valitsee ilmaisutapansa esimerkiksi sen perusteella, onko asiakkaalla pääsy ostettavaan tuotteeseen.

Kioskiasioinnissa maksamiseen siirrytään *tuleeko muuta* -kysymyksen avulla. Koivisto ja Halonen toteavat, että kysymys ennakoi asiakkaan kielteistä vastausta; myyjä on tulkinnut, että asiakkaan pyynnöt on täytetty ja asiointi voi edetä kohti maksamista. *Muuta*-kysymystä ei välttämättä esitetä silloin, kun ostosten hinta on jo asiakkaan tiedossa tai asiakas aloittaa maksamisen omatoimisesti. Tällöin voidaan siirtyä suoraan hinnan ilmoittamiseen. Joka tapauksessa maksamiseen siirrytään yleensä myyjän aloitteesta. Vain rutiininomaisissa tilanteissa hinnanilmoitus voi jäädä kokonaan pois.

Tavallisesti kioskiasiointi päättyy myyjän kiitokseen. Koiviston mukaan *kiitos* on myös kokonaista asiointia pienempien toimintajaksojen päättymisen merkki. Esimerkiksi kun myyjä kiittää rahasta, hän ilmaisee samalla, että raha on sopiva ja maksamistoiminto on saatu päätökseen. Koivisto erottelee ns. *raha*- ja *loppukiitokset*. Käsite *rahakiitos* tuntuu kuitenkin hieman harhaanjohtavalta, sillä kahden myyjän vertailussa käy ilmi, että eri myyjät kiittävät rahasta hyvin eri tavoin. Sen sijaan asiointin lopussa lausuttu kiitos toistuu eri myyjillä samantyyppisenä. Koiviston huomiot *loppukiitosten* korkealta lähtevästä prosodiasta ovat osuvia.

Minimaalista viestintää kohteliaisuuden kustannuksella?

Asiointitilanne on sekä myyjälle että asiakkaalle niin tuttu, että kielellinen ilmaus voi jäädä hyvinkin tiiviiksi. Lappalainen osoittaa, että aina ei edes tarvita kielellistä tervehdystä, vaan katse tai ele riittävät aloittamaan asiointitilanteen. Esimerkiksi lottoasiointi voidaan hoitaa niukoin kielellisin keinoin.

Kioskiviestintää voi täysin syn luonnehtia tehokkaaksi, mutta onko se kohteliaista? Kohteliaisuus tuodaan esiin useissa artikkeleissa. Kirjoittajat toteavat, että kielellinen niukkuus ei tarkoita epäkohteliaisuutta, mutta sen sijaan odotuksenvastainen toiminta saattaa vaarantaa viestinnän sujuvuuden. Esimerkiksi myyjän vastatervehdys asiakkaan aloitustervehdykseen on odotuksenmukainen; sen poisjäänti tulkitaan herkästi epäkohteliaaksi.

Teoreettisesti kohteliaisuusteemaa lähestyy ainoastaan Raevaara viimeisessä luvussa. Hän peilaa aineistoanalyysin tuloksia Brownin ja Levinsonin kritisoi-tuun kohteliaisuusteoriaan. Raevaaran mukaan suomalaisessa viestintäkulttuurissa on arveltu suosittavan sellaisia kohteliaisuuskeinoja, joissa puhuteltavalle tarjotaan mahdollisimman suuri liikku-mavara. Tällainen etäkohteliaisuus voisi tarkoittaa esimerkiksi kysymysten, konditionaalien ja modaalisten verbien käyttöä pyynnöissä. Kioskiaineisto kuitenkin paljastaa, että käytössä ovat enimmäkseen lähikohteliaisuuden keinot (esim. väitteen muotoiset indikaatiivin sisältävät pyynnöt, käskymuotoiset imperatiivipyynnöt), jotka eivät tarjoa kuulijalleen liikku-mavaraa. Liiallisen liikku-mavaran tarjoaminen sen sijaan saattaisi johtaa ongelmallisiin tulkintoihin. Käsitteiden

etä- ja *lähikohteliaisuus* merkitystä Raevaara ei kuitenkaan tarkenna. Määrittelemättä jää myös tarkastelun kannalta olennaisin käsitepari *kohteliaisuus-epäkohteliaisuus*. Kokoelman artikkeleista jää vaikutelma, että kohteliaisuus rinnastetaan viestinnän sujuvuuteen, epäkohteliaisuus sujumattomuuteen. Kohteliaisuusteeman käsittely jää lopulta suppeahkoksi. Lisävalaistusta aiheeseen tarjoaa tuore lisensiaatintutkimus (Jaakkola 2008).

Tuttua ja mukavaa

Asiakkaan ja myyjän tuttavallisuus tulee esiin monin tavoin. Lappalainen arvelee, että myyjän ja asiakkaan tuttuutta voi tervehdyksen tasolla ilmaista esimerkiksi erilaisilla toistotervehdyksillä (*hei hei*), johdetuilla tervehdyksanoilla (*heippa*) ja *hyvä*-alkuisilla tervehdyksillä (*hyvää päivää* epämuodollisessa kontekstissa). Tervehdyksen alkuun liitetty *no*-partikkeli vahvistaa tuttuustulkintaa. Halonen ja Koivisto puolestaan katsovat, että hinnan ilmoittamisessa myyjä huomioi asiointin toistuvuuden ja asiakkaan tuttuuden käyttämällä lausemuotoa. Tuttuutta ilmaistaan varmasti muillakin keinoilla. Olisi esimerkiksi kiinnostavaa selvittää, mikä on prosodian rooli tuttuuden ilmaisemisessa.

Kun asiointi sujuu rutiinilla, asiakas ja joskus myyjäkin saattavat aloittaa varsinaiseen asiointiin liittymättömän keskustelujakson. Raevaara käsittelee artikkelissaan selityksiä, joita asiakas käyttää muun muassa rupattelujakson aloittamiseen. Haakana ja Sorjonen puolestaan käsittelevät asiointitilanteissa esiintyvää leikkelyä, jota synnyttää ennen kaikkea lottoaminen. Haakanan ja Sorjosen havaintojen mukaan leikillisuus tuodaan esiin

niin, että tilanteeseen lainataan jonkin toisen asiointipaikan, esimerkiksi Kelan tai nakkioskien, fraseologiaa. Kun kioskille jätetään *eläkeanomus* tai tilataan *kuponki kaikilla mausteilla*, on sekä asiakkaalle että myyjälle selvää, että kyseessä on leikillinen pyyntö loton ostamiseksi. Myös pienet lottovoitot aiheuttavat leikitelyä. Näihin tilanteisiin leikillisyyttä tuodaan liioittelun avulla. Haakana ja Sorjonen tyytyvät artikkelissaan lähinnä leikillisten tilanteiden kuvaamiseen eivätkä ota kantaa leikittelyn alueelliseen tai sosiolingvistiseen variaatioon. Kiinnostamaan jää myös, onko leikittely yksittäisten idiolektien ominaisuus vai voidaanko siitä tehdä yleistyksiä.

Arjen kieltä

Lappalaisen ja Raevaaran toimittama *Kieli kioskilla* paljastaa lyhyeen asiointitilanteeseen liittyviä rutiineja ja haastaa pohtimaan yleisiä näkemyksiä suomalaisen viestintäkulttuurin kohteliaisuuskäytänteistä. Artikkeleissa esitellyt tulokset ja huomiot rikastuttavat ennen kaikkea suomalaista keskusteluntutkimusta. Lukijaa palvelee erityisesti se, että tuloksia peilataan moniin muihin institutio-

naalisen vuorovaikutuksen tutkimuksiin. Yleistajuisen ja konkreettiseen, runsaaseen esimerkkiaineistoon nojaavan käsittelytapansa ansiosta teos sopii virikelukemiseksi esimerkiksi S2-opettajille ja -opikirjantekijöille. Toivottavasti teos löytää lukijoita myös asiakaspalvelun ammattilaisista.

MIIA KARTTUNEN
etunimi.sukunimi@kotus.fi

Lähteet

- JAAKKOLA, LEENA 2008: ”Mitäs sulle?” *Kohtelias asiakaspalvelu ikääntyvien tulkinnossa*. Lisensiaatintutkimus. Soveltavan kielentutkimuksen keskus, Jyväskylän yliopisto.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre. Keskustelunalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 122–150. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA (toim.) 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.