

HEJ MARIA SVENSSON!

Hur inleder och avslutar förstaårsstudenter i svenska
sina e-brev?

Kandidatavhandling
Mirjami Mustikkamaa

Jyväskylä universitet
Institutionen för språk
Svenska språket
17.4.2011

TIIVISTELMÄ

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta	Kielten laitos
Tekijä: Mirjami Mustikkamaa	
Otsake: Hej Maria Svensson! Hur inleder och avslutar förstaårsstudenter i svenska sina e-brev?	
Aine: ruotsin kieli	Kandidaatintutkielma
Vuosi: 2011	Sivumäärä: 32
<p>Tutkielmani tarkoitus oli selvittää, miten ensimmäisen vuoden ruotsin pääaineopiskelijat käyttävät tervehdysfraaseja ja ilmaisevat muita henkilökohtaiselle kirjeelle tyypillisiä kulttuurisidonnaisia konventioita erilaisissa sähköpostiviesteissä. Lisäksi tarkastelin, ovatko opiskelijoiden käyttämät fraasit sopivia kyseisessä kontekstissa ja aiheuttaako sopivan ilmauksen valitseminen ongelmia.</p> <p>Tutkimuksessani analysoin aineistoa sekä kvantitatiivisin että kvalitatiivisin menetelmin. Materiaalina tutkimuksessani oli Topling-projektin yhteydessä syksyllä 2010 kerätty aineisto, joka koostui 69 sähköpostiviestistä. Opiskelijoiden tehtävänä oli kirjoittaa sähköpostiviesti ruotsinkieliselle ystävälle, opettajalle ja ruotsalaiseen verkkokauppaan. Koska viestien muodollisuusaste on erilainen, minulla oli mahdollisuus tarkastella, millaisia ilmauksia opiskelijat valitsevat erilaisissa tilanteissa.</p> <p>Tutkimukseni osoittaa, että ensimmäisen vuoden ruotsin opiskelijat hallitsevat suurimmaksi osaksi kirjeiden aloittamisen ja lopettamisen, vaikkakin liian muodollisten lopetusfraasien käyttö oli melko yleistä ystävälle suunnatussa tuttavallisessa kirjeessä. Myös muodollinen kirje verkkokauppaan aiheutti ongelmia, sillä osa opiskelijoista ilmaisi itseään epäkohteliaasti. Opiskelijat olivat usein epäjohdonmukaisia valitessaan aloitus- ja lopetusfraaseja, mistä voi päätellä, etteivät he ole tietoisia siitä, millaiset ilmaukset edustavat muodollista ja millaiset puolestaan epämuodollisempaa tyyliä.</p> <p>Tutkimukseni perusteella en voi tehdä laajempia päätelmiä siitä, millaisia tervehdysfraaseja opiskelijat valitsevat erilaisissa autenttisissa tilanteissa, mutta se antaa kuitenkin yleiskuvan opiskelijoiden hallitsemista fraaseista ja siitä, millaisista viestinnällisistä tilanteista he selviytyvät hyvin ja millaiset tilanteet mahdollisesti voivat aiheuttaa ongelmia. Viestien sisältö oli pitkälti ennalta määrätty, ja tehtävänanto ainakin osittain tuntui määrittävän käytettyjä ilmauksia enemmän kuin kirjeen vaatima muodollisuusaste.</p>	
Avainsanat: <i>brev, e-post, hälsningar, skriftlig kommunikation</i>	
Kirjasto/Säilytyspaikka: Aallon kirjasto	
Muita tietoja:	

INNEHÅLL

1 INLEDNING	4
2 TEORETISK BAKGRUND	5
2.1 Speciella drag hos e-postkommunikation	5
2.2.1 Hälsningsfraser och de stilistiska skillnaderna	6
2.2.2 Sociokulturella språkhandlingar i brev	8
2.3 Läroplan och läroböcker	10
3 MATERIAL OCH METOD	14
3.1 Topling – inlärningsgångar i andraspråket	14
3.2 Materialet och informanterna	14
3.3 Metod	15
4 RESULTAT	16
4.1 De inledandehälsningsfraserna	16
4.2 De avslutande hälsningsfraserna	18
4.3 De andra kommunikativa språkhandlingarna	21
4.4 Problem med att inleda och avsluta brevet	23
5 DISKUSSION	25
6 AVSLUTNING	26

LITTERATUR

BILAGA

1 INLEDNING

I denna uppsats ska jag redogöra för hur förstaårsstudenter i svenska vid ett finskt universitet uttrycker hälsningar och andra kommunikativa språkhandlingar i olika slags e-postmeddelanden. Nuförtiden har det traditionella brevet och andra handskrivna meddelanden blivit alltmer sällsynta för de har ersatts av de elektroniska meddelandena. Eftersom studenter i svenska i hög grad kommunicerar med lärare och till exempel med potentiella svenska arbetsgivare per e-post, är det mycket viktigt att de känner till de stilistiska särdragen mellan olika hälsningsfraser för att kunna uttrycka sig på ett lämpligt sätt. Jag har även själv hamnat i situationer, i vilka valet av kontextbundna fraser varit svårt för mig. Därför antar jag att även andra studenter, speciellt nybörjare, i viss mån har problem med att välja den inledande och avslutande hälsningsfrasen enligt stilnivå. Mina centrala forskningsfrågor är:

- 1) Hur inleder och avslutar förstaårsstudenter i svenska sina e-brev på olika stilnivåer?
- 2) Orsakar valet av de inledande och avslutande fraserna problem?
- 3) Vad beror de eventuella felen och problemen på?

Med tanke på läraryrket anser jag denna undersökning vara nyttig, eftersom den ger en uppfattning om hur grundskolan och gymnasiet förberett studenterna för brevskrivning. Jag har även bekantat mig med läroböcker i B-svenska samt läroplaner för den grundläggande utbildningen och för gymnasiet för att ta reda på hurdan position skriftlig kommunikation har i svenskundervisningen.

Jag anser att förstaårsstudenterna är en givande och intressant målgrupp, för de är ungefär jämnåriga och har gymnasiestudierna bakom sig. Dessutom har de sannolikt varit framgångsrika i sina språkstudier och man kan anta att de relativt bra behärskar olika konventioner som är typiska för brevskrivningen. Jag kommer att diskutera forskning inom skriftlig kommunikation samt läroböcker och -planer i kapitel 2.

Södergård (2005) studerade hälsningsfraser, som finskspråkiga universitetsstudenter har använt i svenskspråkiga e-post- och postfacksmeddelanden (se avsnitt 2.2). Enligt Södergård är det viktigt att materialet är autentiskt och dessutom har sändaren och mottagaren ett interaktivt förhållande. Min undersökning däremot grundar sig på konstruerade skrivuppgifter där studenterna skriver till tre olika mottagare som präglas av olika roller. Brevet representerar olika formalitetsgrader och därför antar jag att studien ger en jämförbar och mångsidig uppfattning om hur studenterna

uttrycker sig per e-post i olika ärenden. I kapitel 3 återkommer jag till materialet och presenterar mina metoder. I kapitel 4 presenteras resultaten och till slut i kapitlen 5 och 6 diskuterar jag mina resultat.

2 TEORETISK BAKGRUND

I detta kapitel ska jag diskutera typiska drag för e-postkommunikation. Dessutom ska jag presentera tidigare undersökningar inom området e-postkommunikation och hälsningsfraser i brev. Närmare ska jag diskutera sociokulturella språkhandlingar i skriftlig kommunikation.

2.1 Speciella drag hos e-postkommunikation

Enligt Englund (2009) skiljer elektronisk post sig från vanlig post på många sätt. E-postkommunikation är mycket snabbare, d.v.s. man kan brevväxla med varandra i realtid och därför kan kommunikationssituationen uppfattas mer som samtal än som brevväxling. Detta leder enligt Englund till att man ibland formulerar sitt meddelande onödigt kort, slarvigt och till och med oartigt.

Dessutom påpekar Englund att det är artigt att inleda brevet med en lämplig *hälsningsfras* beroende av relationen mellan sändaren och mottagaren. Även valet av brevväxlingen beror enligt henne på kontexten (se 2.2.1). Syftet med hälsningsfraser enligt Sigurd och Håkansson (2007:26) är att ”få igång kommunikation eller skapa kontakt”. Sigurd och Håkansson påpekar att hälsningsfraserna ursprungligen var välgångsönskningar eller frågor om hälsa, men nuförtiden är de ofta tomma fraser, vars innehåll spelar mindre roll.

Englund (2009) konstaterar vidare att för att vara hövlig till exempel då man besvarar ett e-brev, borde man använda brevkonventioner som syftar på tidigare brevväxling. En viktig regel som enligt Englund gäller e-postkommunikation är att man måste formulera sitt meddelande kortfattat men ändå tillräckligt uttömmande. Hon konstaterar att avsändaren efter en kort hälsningsfras och inledning borde gå direkt till saken. Ett skäl till att korta meddelanden bör gynnas på nätet är enligt Englund och Guldbrand (1999) att man läser minst 25 % långsammare på skärmen än på pappret.

Garlén & Sundberg (2008:96) konstaterar att man i officiella, personliga brev även kan skriva mindre formellt, men språket ska ändå vara korrekt. Språket i e-brev har enligt Garlén & Sundberg

drag från både tal- och skriftspråk och e-postmeddelanden brukar vara korta och enkla speciellt då det är fråga om en mottagare som sändaren känner väl. Toropainen (2008:101) påpekar att traditionella brev och e-brev inte hör till samma genre, för i e-postmeddelanden föreligger det till exempel smilisar och förkortningar som är karakteristiska för kommunikation via diskussionsforum och textmeddelanden. Problemet ligger enligt Englund (2009) i att många skribenter använder oetablerade förkortningar som kan vara obegripliga för mottagaren.

Englund framhäver att e-brev uppfattas mer anonymt än många andra kommunikationsmedel, vilket leder till att skribenter kan uttrycka sig på ett sätt som inte är typiskt i ett vanligt brev eller i ett telefonsamtal. Enligt henne kommer detta fram speciellt på kundtjänsten där det inte är sällsynt att de anställda får oförskämda e-postmeddelanden. Förutom anonymitet, är snabbhet även en orsak som enligt Englund leder till att man skickar e-brev som man möjligen ångrar sig efteråt.

2.2.1 Hälsningsfraser och de stilistiska skillnaderna

Södergård (2005) undersökte hälsningsfraser, som finskspråkiga universitetsstudenter använde i autentiska svenskspråkiga e-post- och postfacksmeddelanden till sin lärare. Enligt Södergård finns det inga uttalade normer angående skriftlig kommunikation mellan student och lärare, och därför är studenter tvungna att själva bestämma hurdana uttryck som är lämpliga i olika ärenden. Enligt Hård af Segerstad (2002) (refererad i Södergård 2005:271) påverkas kommunikationen av roller mellan student och lärare, och därför kan man anta att studenter skriver på ett annat sätt till sin lärare än när de skriver till sina medstudenter eller kamrater.

Om studenterna använder språket på samma sätt i elektroniska meddelanden och handskrivna brev är även en fråga som Södergård (2005:272) diskuterar. Av Severin-Erikssons (1997) studie (refererad i Södergård 2005:272) framgår att e-postmeddelanden har mera talspråkliga och informella drag än andra skrivna texter. Enligt Hässjer (2004) (refererad i Södergård 2005:272) beror valet av uttryckssätt ändå lika mycket på vad för slags text som skrivs och till vem, som på medlet som används. Andersson (1996), som har undersökt muntlig kommunikation, påstår dock att grad av bekantskap är den starkaste faktorn när man väljer hälsningsfras.

I huvuddelen av de meddelanden Södergård undersökte inledde sändaren brevet med en hälsningsfras. Att utelämna hälsningsordet var betydligt vanligare bland e-postmeddelandena.

Englund (2009) slår fast att man i vissa fall kan gå rakt på sak utan någon hälsningsfras alls, men detta gäller endast då brevväxling är mycket opersonlig, till exempel om det är fråga om kundtjänst.

Södergård (2005) konstaterar att *Hej* är klart det vanligaste uttrycket i breven. Dahlström (1983) (refererad i Södergård 2005:276) har också undersökt ungdomars brevskrivande och påpekar att *Hej* är det naturliga hälsningsordet bland ungdomar. Andersson (1996:31) bekräftar att *Hej* i muntlig kommunikation är neutralt till sin karaktär och frasen är lämplig i de flesta sammanhang, speciellt då man hälsar en person man inte känner. Toropainen (2008:99) anser dock att finskans *Hei* är en kamratlig, vardaglig och familjär hälsningsfras i brev, således är det möjligt att *Hej* och *Hei* inte helt och hållet motsvarar varandra, eller finskans *Hei* har en annan funktion i skriftlig än i muntlig kommunikation. Jag anser ändå att finskans *Hei* är ett neutralt uttryck även i e-postmeddelanden, och kan användas både i familjära och mer informella kontexter.

Däremot är *Hejsan*, som även i någon mån förekommer i Södergårds material, enligt Andersson (1996:31) mer familjärt och typiskt för kvinnor. Enligt Södergård använder studenterna inte sådana slangartade hälsningsord som *Tjänare* när de hälsar läraren. Andersson konstaterar att *Tjänare* och *Tjäna* används närmast av män. Om dessa associationer Andersson nämner gäller ännu idag är dock tvivelaktigt.

Som mottagare upplever Södergård (2005:276) inledningarna med hennes namn (t.ex. *Hej Margareta*) som mest personliga. Enligt Englund (2009) kan man inkludera mottagarens namn i hälsningsfrasen om kontakten är etablerad.

Södergård (2005:277) påpekar att ibland används skiljetecken för mycket och därför kan hälsningen inte längre uppfattas som neutral. Englund (2009) konstaterar att enligt svenska skrivregler används ett utropstecken i samband med hälsningsfraser. Även om det har blivit vanligt att använda det engelska sättet med ett kommatecken, borde man enligt Englund tills vidare föredra ett utropstecken. Toropainen (2008) framhäver att det känns naturligt att avsluta den familjära hälsningen med ett utropstecken.

I Södergårds (2005) material är variationen i de avslutande hälsningsfraserna mycket omfattande. Namnunderskrift, *Hälsningar* samt frasen *Med vänlig hälsning* och dess varianter var de vanligaste sätten att avsluta brevet. Av Dahlströms (1983) (refererad i Södergård 2005:278) studie framgår att den sistnämnda är den officiella brevavslutningen i Sverige. Enligt Englund (2009) avgör relationen mellan sändaren och mottagaren hur formell hälsningen ska vara. Hon påpekar vidare att man alltid

kan använda *Med vänlig hälsning* till affärskontakter, men *Hälsningar* är även helt korrekt. Däremot rekommenderar Englund att man skulle undvika förkortningen *MVH*. Även Språkrådet rekommenderar att undvika förkortningar, för mottagaren kan uppfatta dem som tecken på likgiltighet.

Södergård (2005) framhäver att många studenter efter den avslutande hälsningsfrasen undertecknade meddelandet bara med förnamn, som mottagaren upplever personligt, eller med ett fullständigt namn, som känns mer officiellt. Underteckningen med bara förnamn beror enligt Södergård förmodligen på att läraren och studenten känt varandra länge eller träffas ofta.

Södergård sammanfattar att variationen i både inledande och avslutande hälsningsfraser är större i e-postmaterialet än i postfackmaterialet. Borde studenter få mera undervisning i hur det är lämpligt att uttrycka sig per e-post? Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) framhäver att även duktiga elever har svårigheter med formalitetsnivån i studentexamen. Enligt Södergård (2005:280) är det viktigt att studenter känner till vilket stilvärde de olika hälsningsfraserna har med tanke på vem man skriver till och i vilket ärende.

2.2.2 Sociokulturella språkhandlingar i brev

Toropainen (2008) undersökte svenskspråkiga elevers kommunikativa skrivfärdigheter i finska och redogjorde för hurdan kommunikation elevbrev innehåller. Hon kallar det genrebundna språkbruket i brev *sociokulturella språkhandlingar*. Toropainen (2008:69) påpekar att språkhandling ”som minsta funktionella enhet kan också uppfattas åtminstone i en kommunikativ, avgränsad och specifik kontext, vara en återkommande element. Ett exempel på en sådan kontext är en kommunikativ skrivuppgift.” Språkhandlingarna är enligt Toropainen antingen sociokulturellt eller situationellt bundna. De sociokulturellt bundna språkhandlingarna, som är typiska för brev, är avgörande för att texten kan uppfattas som meddelande. Enligt henne är språkhandlingarna till sin karaktär allmänna, för ”de kan kategoriseras enligt sin specifika grammatiska konstruktion, till exempel i frågor, svar och interjektioner”. Hon konstaterar ändå att det är typiskt för sociokulturella språkhandlingar att den grammatiska formen inte motsvarar den kontextbundna funktionen och därför får språkhandlingarna sin betydelse i skriftlig eller muntlig kommunikation. Toropainen (2008:78) betonar vidare att eftersom de sociokulturella språkhandlingarna är kännetecknande för privata brev är de därför även tecken på skribentens genremedvetenhet.

Hon indelade de i brev förekommande sociokulturella språkhandlingarna i två huvudkategorier, *inledande* och *avslutande språkhandlingar*, utgående från deras placering i brev. Till de sociokulturella språkhandlingar som har en inledande position i brev hör enligt henne *interjektioner*, *frågor*, *svar* och olika *fraser*. Avslutningsvis förekommer *direktiver*, *deklarativer* och interjektioner. Jag presenterar de kategorier som är väsentliga och relevanta i min studie.

Med begreppet interjektion syftas i Toropainens (2008) studie på alla inledande och avslutande hälsningsord även om den grammatiska formen inte alltid motsvarar kriterierna för en interjektion. Toropainen konstaterar att till skillnad från officiella brev, är en inledande interjektion en väsentlig del av privata brev. Enligt henne väljer skribenten en interjektion som antyder ”avsändarens och mottagarens relation, ålder och grad av formalitet”. Hon framhäver att namn i brev har en tydlig funktion, nämligen att ange sändaren och mottagaren. Enligt Yli-Vakkuri (refererad i Toropainen: 2008:78) uppehåller tilltalet mottagarens uppmärksamhet och gör brevet personligt, och därför används tilltalet även i reklam.

Toropainen konstaterar att direktiver hör till den rituella avslutande fraseologin. Betecknande för dem enligt Toropainen (2008:100, tabell 5) är att direktiver ”förutsätter en reaktion eller handling från mottagaren”. Toropainen har kategoriserat direktiver i elevbrev och framhäver att det är fråga om hennes egen tolkning, och att många direktiver i brev passar in i flera kategorier. Jag presenterar de kategorier som jag anser vara de väsentligaste i denna studie. Sociokulturella direktiver i brev enligt Toropainen består till exempel av tillönskningar (t.ex. *Ha det bra!*), uppmaningar (t.ex. *Vi rings!*) befallningar (t.ex. *Svara snarast!*) önskan (t.ex. *Hoppas vi ses snart!*) och förslag (t.ex. *Vi syns på sommaren!?*).

Begreppet interjektion används även när det är fråga om avslutande språkhandlingar. De avslutande interjektionerna används enligt Toropainen (2008:96) i samband med avsändarens namn i slutet av brev. Hon har indelat de avslutande interjektionerna i de hälsningsord som är vanligare i muntlig kommunikation (t.ex. *På återseende!*) och de som kännetecknar skriftlig kommunikation (t.ex. *Med hälsningar*). Enligt Toropainens tolkning representerar de interjektioner, som tillhör mer den muntliga kommunikationen, de formella interjektionerna, medan i skriftliga kontexter förekommande interjektionerna är till sin karaktär neutrala eller informella. Som neutrala betraktar hon de interjektioner som är avledda av substantivet *terveinen* (*en hälsning*), för sådana interjektioner är lämpliga både i formella kontexter och informella brev mellan ungdomar (se dock Södergård 2005: 278). Även Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) påstår att *Med vänliga*

hälsningar är ett helt korrekt sätt att avsluta alla slags brev. Jag anser ändå att varken finskans *Ystävällisin terveisin* eller svenskans *Med vänlig hälsning* hör till det konventionella språkbruket mellan ungdomar eller vänner.

Hälsningsord kan även enligt Toropainen (2008: 97) i finskspråkiga brev ersättas med bokstaven *t* med punkt eller kolon, vilket innebär antingen interjektionen *toivoo* (önskar) eller *terveisin* (hälsningar). Till informella interjektioner tillhör privata och affektiva uttryck som enligt Toropainen (2008:99) består av ord som hänvisar till känslor (t.ex. *kärlek*) eller till verksamhet (t.ex. *kram*).

Toropainen (2008:101) drar den slutsatsen att eleverna inte blandade traditionellt brev med kommunikation på nätet eller per mobiltelefon, för de använde varken förkortningar eller smilisar som är kännetecknande för de elektroniska kommunikationsmedlen. Hon konstaterar ytterligare att eleverna hade en förmåga att överföra delar av det muntliga språket till det skriftliga i en kommunikationssituation med en jämnårig vän även på ett främmande språk. Hon påpekar att de skrivkulturella och kommunikativa skillnaderna mellan svenska och finska är relativt små. Dessutom är det enligt Toropainen naturligt att förutsätta att eleverna behärskar hurdana kulturbundna språkhandlingar som används i vissa kontexter, men att det inte är självklart att de kan uttrycka dem språkligt på ett diskursivt sätt. Därför borde utgångspunkten för skolundervisningen vara elevernas vardag och sociala verksamhet. Toropainen (2008:198) konstaterar vidare att skrivundervisningen i skolan förväntas förbereda elever för både arbetslivet och fritiden, och man förväntas behärska flera kommunikationssätt på flera språk.

Hon framhäver ändå att den formella skolundervisningen inte ensam ansvarar för kommunikativa skrivkunskaper hos elever, utan de lär sig förhållandevis mycket via informell kommunikation i naturliga kontexter utanför skolan. Hon påpekar att en stor del av kommunikation nuförtiden sker i skriven form med hjälp av den moderna elektroniska kommunikationstekniken. Toropainen betonar vidare att både läroplanen och läromedlen spelar en stor roll i undervisningen och att det borde vara självklart att undervisningen baserar sig på en kommunikativ syn på språket. Innehållet i läroplanen för den grundläggande utbildningen och gymnasiet samt läroböcker behandlar jag i följande avsnitt.

2.3 Läroplan och läroböcker

Jag betraktar läroplanen för den grundläggande utbildningen samt för gymnasiet för att redogöra för vilka mål som läroplanerna har angående skriftlig kommunikation. Jag granskar endast läroplanerna

och läroböcker för den medellånga B1-lärokursen, för en klar majoritet av finska elever följer den. Av Grunderna för gymnasiet läroplan (2003) framgår att B1-lärokursen i svenska är obligatorisk och påbörjas i de finska skolorna vanligen i årskurs 7.

Enligt Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen (2004:132) ligger tyngdpunkten i undervisningen på muntlig interaktion. Om skrivfärdigheter konstateras, att ”eleven skall lära sig att skriva ett kort meddelande i bekanta och lätt förutsägbara situationer som anknyter till dagliga behov och upplevelser”, vilket enligt min tolkning i nuläget hänvisar snarare till elektroniska meddelanden, som text- och e-postmeddelande, för korthet är kännetecknande för meddelanden i elektronisk form. Dessutom har det blivit allt mer sällsynt att skriva traditionella brev.

Den kulturella kompetensen beskrivs i Grunderna för läroplanen på följande sätt: ”Eleven skall lära sig att i vardagssituationer kommunicera med den svenskspråkiga kulturens representanter på ett sätt som är naturligt för denna kultur.” Det är oklart om detta gäller även skriftlig kommunikation, men jag anser att det snarare är fråga om muntliga situationer. Toropainen (2008) konstaterar att begreppet kommunikation för det mesta syftar på muntlig kommunikation. Av Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen (2004:133) framgår även att eleven borde kunna sluta sig till innehållet i ett meddelande med språkliga medel eller utifrån situationen. Eleven ska ”lära sig att [...] kompensera bristfälliga språkkunskaper genom att använda olika strategier för förståelse och kommunikation”. Toropainen (2008:196) delar denna syn och framhåller att kommunikationskunskaper inte förutsätter exakt grammatisk språkriktighet utan hellre kontextbundet rätt språk.

Av Grunderna för gymnasiet läroplan (2003) framgår att skriftlig kommunikation betonas betydligt mer på gymnasienivå än i den grundläggande undervisningen. Detta beror naturligtvis på att gymnasisters mer avancerade språkkunskaper möjliggör mångsidigare skrivuppgifter. Enligt Grunderna för läroplanen ska svenskundervisningen utveckla färdigheter i en interkulturell kommunikation och dessutom borde studenter lära sig att kommunicera på ett sätt som är typiskt för svenskan och svensk kultur. Vidare framhävs att ”man bör framhålla skillnaderna i kommunikation på finska och på svenska samt kulturella faktorer som förklarar skillnaderna”. Prioriteringarna varierar i olika kurser, men i varje kurs ska studenter skriva för olika ändamål. Samtliga ovannämnda syften gäller både A- och B1-lärokurserna.

Grunderna för gymnasiets läroplan lägger grunden till hurdana teman som ska behandlas under kurserna, samt vilka områden inom språkfärdigheten som ska prioriteras vid bedömningen. Läroböckerna baserar sig på dessa instruktioner. Jag diskuterar de krav som riktas till de fem obligatoriska och de två fördjupade kurserna i B1-svenskan ur kommunikationens synvinkel.

I den första kursen (RUB 1) betonas muntlig kommunikation, men i kursen RUB 2 ligger tonvikten förutom på muntlig kommunikation, även på korta kommunikativa skrivuppgifter. Skrivfärdigheten etableras i kurserna RUB 3 och RUB 5 genom att studenterna skriver varierande texter. Kommunikationen samt uppgifter i skrift benämns inte direkt i beskrivningar som angår kurserna RUB 4, RUB 6 och RUB 7. Jag kan dra den slutsatsen att både muntliga och skriftliga kommunikationskunskaper betonas både i den grundläggande och i gymnasieundervisningen betydligt mycket. Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) konstaterar att abiturienterna borde vara förberedda för korta skriftliga meddelanden i studentexamen på basis av kursbeskrivningarna. Hur kommunikationen undervisas i skolorna är en annan sak. Varje skola har en egen läroplan och enligt Green-Vänttinen och Rosenberg Wolff (2008) har läraren ett stort ansvar för att läroplanen ska förverkligas.

I studentprov i svenska har enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) en tendens mot kommunikativa uppgifter som motsvarar det verkliga behovet. De slår fast att den nya läroplanen och provtypen i studentexamen påverkar innehållet i läroböckerna. De kritiserar ändå läromedel och påstår att kommunikativa handlingar presenteras lösryckta ur sitt sammanhang. I läroböckerna beaktas enligt dem sällan formalitetsskillnader och skillnader mellan muntlig och skriftlig kommunikation. Dessutom påpekar de att hälsnings- och avslutningsfraser presenteras framför allt i listform. Enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff är läraren ansvarig för att göra skillnader mellan olika hälsningsfraser.

För att få en uppfattning om hur skriftlig kommunikation syns i läroböckerna, och om det finns skillnader mellan nyare och äldre läromedel, gick jag igenom fyra bokserier i B-svenska av tre olika förlag. *Fritt fram* (Otava) och *Din tur* (Tammi) är inriktade på högstadiet, *Dags* (WSOY) och *Galleri* (Otava) på gymnasienivå. *Fritt fram* har kommit ut 2000 – 2001, men del 1 har reviderats år 2005. Den nyare serien, *Din tur* har utgivits under åren 2003 – 2006. *Dags* är den äldre av gymnasieböckerna och har utgivits 1999 – 2001, och del 2 har reviderats 2003. Den allra nyaste serien i min jämförelse är *Galleri*, som har kommit ut 2006 – 2009. Arbetsböckerna för högstadiet var inte tillgängliga och därför behandlar jag endast texternas kommunikativitet. Gymnasieböckerna

innehåller både texter och övningar, och jag betraktar hur mycket kommunikativa skrivuppgifter samt instruktioner för brevskrivning böckerna erbjuder.

Högstadieläroböckerna, *Fritt fram* och *Din tur*, ger några modeller för skriftlig kommunikation. I *Fritt fram 1* hittade jag en text i brevform samt exempel på olika hälsningsfraser, men i *Fritt fram 2* föreligger det inte en enda text som kan uppfattas som meddelande. I den tredje delen i bokserien fann jag ändå en text som består av två vykort. Texterna i den nyare bokserien för högstadiet, *Din tur*, innehåller i viss mån mer kommunikativa drag. *Din tur 1* har ett, i *Din tur 2* till och med fyra läsestycken som är skrivna i brevform, men den avslutande delen i bokserien ger inga modeller för brevskrivning. *Din tur* innehåller även e-postmeddelanden. Jag vill framhäva att jag har betraktat endast skriftlig kommunikation i läsestycken, och att annars är texterna ofta kommunikativa till sin karaktär för de består ofta av dialog. Även Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) hävdar att läroböckerna framför allt ger modeller för muntlig kommunikation.

Det är påfallande att antalet kommunikativa uppgifter i skift i den nyare serien för gymnasiet, *Galleri*, är större än i den äldre *Dags*-serien. Delarna 1 – 4 i den äldre serien förekommer det en eller flera brevskrivningsuppgifter, men liknande uppgifter har ändå uteslutits i delarna 5 – 7. *Galleri* är den nyaste och tydligt den mest kommunikativa läroboksserien som jag analyserat. I varje kurs ska det skrivas ett eller flera brev, och oftast är det fråga om e-postmeddelanden. Dessutom ger boken råd för hur man skriver olika slags meddelanden, såväl formella som informella brev, korta meddelanden och kort, samt hur man till exempel hälsar, tilltalar, tackar och gratulera mottagaren och avslutar brevet. Samtliga instruktioner föreligger ändå inte i alla delarna, men jag anser att *Galleri* har lyckats med att lyfta fram skriftlig kommunikation i allmänhet och även gjort skillnaden mellan den informella och formella kommunikationen. Dock står olika fraser framför allt i listform, som enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) är ett problem med läroböckerna. I listan är familjära och formella uttryck ändå avskilts från varandra. Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff konstaterar att för att göra valet av hälsningsfrasen lättare skulle undervisningen koncentrera sig mer på neutrala uttryck.

Enligt min åsikt erbjuder de nyaste läroplanerna och de uppdaterade läroböckerna goda förutsättningar för att elever ska kunna lära sig att utforma ett brev. Det är ändå lärarens uppgift att ta upp brevskrivning i undervisningen. Jag har inte någon information om vilka läroböcker som informanterna i denna studie använt, men jag tror att största delen använt äldre bokserier. Jag vill

även framhäva att några av de analyserade böckerna eller bokserierna har kommit ut innan de nyaste grunderna för läroplanerna har uppdaterats.

3 MATERIAL OCH METOD

I detta kapitel presenteras forskningsmaterialet samt hur det samlats in. Därefter redogör jag för metoden jag använt i studien.

3.1 Topling – inlärningsgångar i andraspråket

Denna studie baserar sig på materialet som samlades in hösten 2010 i samband med forskningsprojektet *Inlärningsgångar i andraspråket, Topling* (se www.jyu.fi/topling/se). Syftet med projektet vid Institutionen för språk och Centrum för tillämpad språkvetenskap vid Jyväskylä universitet är att undersöka utveckling av skriftliga färdigheter i andraspråket i det finska utbildningssystemet. Under projektet undersöks informanter med svenska, engelska eller finska som andraspråk. Genom att jämföra tvärsnittsdata med longitudinella data utreds hurdana gemensamma och avvikande drag inlärningsgångar har. Resultat tillämpas inom språkpedagogik, i läroplansplanering, läromedel och lärarutbildning.

3.2 Materialet och informanterna

Materialet i min studie består av 69 korta e-postmeddelanden som skrevs av 23 universitetsstudenter i svenska som huvudämne. Samtliga informanter, 20 kvinnor och 3 män, är förstaårsstudenter i svenska vid ett finskt universitet. Intressant nog är en av deltagarna en tvåspråkig finlandssvenska. Materialet är ursprungligen handskrivet, men när jag fick tillgång till det hade det renskrivits på data och informanterna var numrerade från 1 till 23.

Uppgiften bestod av fem delar, varav tre var relevanta för min studie, för de två andra handlade inte om e-postkommunikation. Studenternas uppgift var att utforma meddelanden av varierande formalitetsgrad till tre olika svenskspråkiga mottagare, som var 1) en vän, 2) en lärare 3) en webbutik (se bilaga). I meddelandet till en vän instruerades skribenten att ställa in mötet och föreslå en ny tid, medan studenten i den andra uppgiften skulle meddela läraren om frånvaro från föreläsningen och fråga hur hon eller han borde agera i fortsättningen. I den sista delen, i ett

meddelande till en svensk webbutik, var informanternas uppgift att reklamera angående en dator som avsändaren tidigare beställt. Vidare instruerades skribenterna att inleda och avsluta brevet på ett lämpligt sätt. Samtliga instruktioner gavs på finska. Studenterna ombads att använda ett fingerat namn Maija Solki respektive Matti Solki i uppgifterna, beroende på kön. Vännen kallades Kaisa eller Kalle, läraren Maria Svensson.

I alla dessa tre meddelanden är relationen mellan sändaren och mottagaren olik. I meddelandet till vännen riktar skribenten brevet till en bekant och ungefär jämnårig mottagare. Däremot avviker läraren till sin status från studenten, men de har ändå ett interaktivt förhållande till varandra. Webbutiken kan däremot anses vara en anonym mottagare. För en lyckad och ändamålsenlig kommunikation förutsätts att informanterna beaktar de varierande kontexterna och skilda formalitetsgraderna.

3.3 Metod

Jag analyserar materialet ur både kvantitativ och kvalitativ synvinkel. Först granskar jag de i breven förekommande inledande och avslutande hälsningsfraserna och kategoriserar dem enligt en ungefär likadan modell som Södergård (2005) använde i sin studie. I kvantitativ analys redogör jag för vilka fraser som används mest och vilka som är sällsyntare i skrivuppgifterna. Därtill betraktar jag om studenterna gynnar vissa inlednings- och avslutningsfraser i olika meddelanden och redogör även för hurdana kommunikativa språkhandlingar de valt förutom interjektioner.

Kvalitativ metod använder jag för att utvärdera vilka fraser som är mer eller mindre lyckade val i olika kontexter. Jag granskar vilka språkhandlingar som orsakat problem samt vilka uttryck och stildrag studenterna verkar behärska. Dessutom analyserar jag varifrån de eventuella problemen och felen, såväl kommunikativa som ortografiska, kan härstamma. Jag försöker skapa en helhetsbild av förstaårsstudenternas kommunikativa kunskaper i skrift men lyfter ändå fram enskilda skribenter och jämför hurdana lösningar de funnit i respektive meddelanden.

Även om jag betraktar resultaten främst ur kommunikativ synvinkel, kan jag inte utesluta exempelvis grammatiken och rättskrivningen, för jag utgår ifrån att korrekthet avslöjar hur rutinerade informanterna är vad gäller att utforma meddelanden. Dessutom antar jag att korrekta och idiomatiska uttryck antyder om läroplanerna och -medlen samt lärarna uppfyllt sin uppgift, även om även studenter har naturligtvis en stor roll i inlärningsprocessen. Därför lyfter jag fram fraser vars rättskrivning orsakat problem för studenterna.

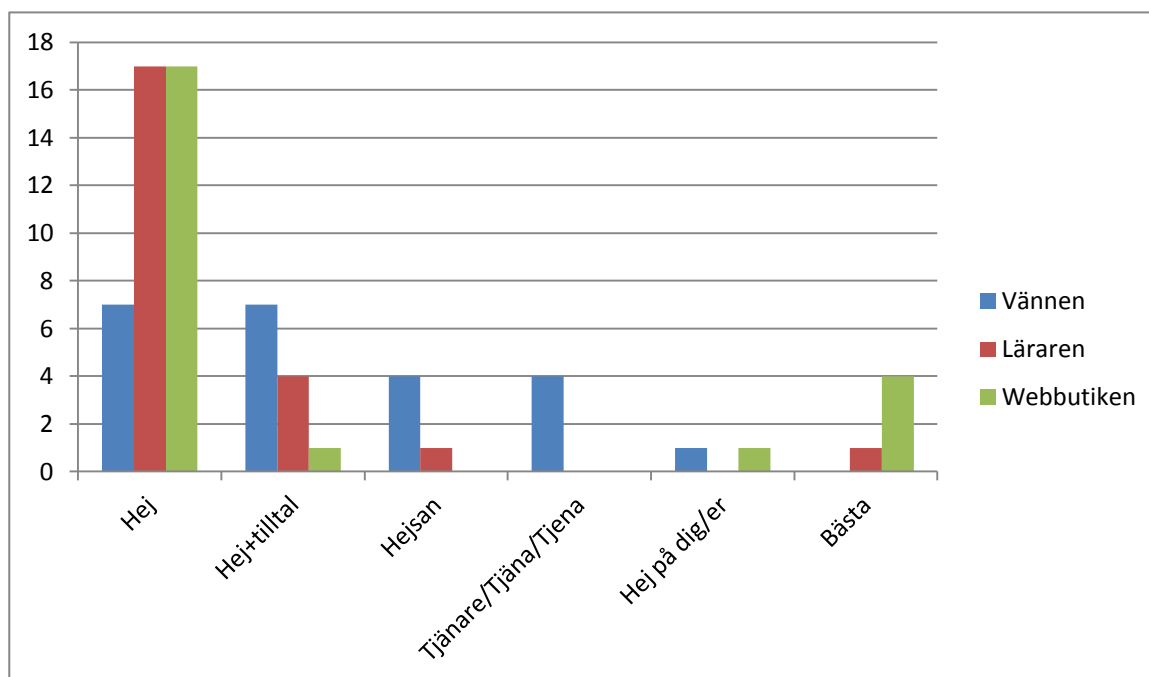
Informanterna förblir anonyma, men deras kön framgår av namnet Maija eller Matti i brevavslutningen. Det är dock inte ändamålsenligt att jämföra bruket av hälsningsfraserna mellan olika kön eftersom antalet manliga informanter är så litet.

4 RESULTAT

I detta kapitel redogör jag för hurdana resultat jag fått och granskar närmare de enskilda studenternas svar.

4.1 De inledande hälsningsfraserna

I materialet förekommer det relativt stor variation i de inledande hälsningsfraserna. Vissa uttryck används i alla kontexter, medan några fraser hör enligt informanterna tydligt till mer formella respektive informella brev. Det förekommer även fraser som inte är så idiomatiska och det är även klart att finsk ortografi i många fall har påverkat fraser. I kategoriseringen av resultaten har jag inte beaktat ortografiska fel, för samtliga hälsningsfraser är helt begripliga. Jag har indelat de inledande hälsningsfraserna, som förekommer i materialet, i sex olika kategorier.



Figur 1 De inledande hälsningsfraserna i e-postmeddelandena.

Som figur 1 visar, är det neutrala *Hej*, på motsvarande sätt som i Södergårds material, klart det populäraste sättet att inleda brevet. Frasen förekommer i varje formalitetsgrad och sammanlagt i 77 % av alla brev valde studenterna inledningsfrasen *Hej* med eller utan tilltal. Frasen *Hej* med tilltal används mest i breven till vännen, men den förekommer i alla brevtyper. *Hejsan*, *Tjänare* och dess varieteter använder studenterna närmast i kommunikation med vännen. *Hej på dig* förekommer en gång i brev till vännen, och den mer formella *Hej på er* används även av en student i reklambrevet. En informant valde att tilltala läraren och fyra informanter webbutiken med den formella *Bästa*.

Studenterna tycks vara mycket medvetna om hur ett meddelande till vännen inleds. Utom de familjära fraserna, som *Hejsan* och *Tjäna*, är även tilltalet vanligaste i meddelanden till vännen, för hälsningen med namn gör brevet mer personlig. De i alla brev till vännen förekommande inledningsfraserna är antingen neutrala eller familjära och är på så sätt lämpliga i ett personligt meddelande till en vän. Det enda problemet tycks vara finsk ortografi, för två informanter skrev ordet *Hejsan* med två *s* enligt den finska modellen.

Det är anmärkningsvärt att alla förutom två studenter inleder brevet till läraren med ordet *Hej* eller *Hej* med tilltal. Vid tilltal av läraren använde en student både för- och efternamnet, *Hej Maria Svensson*, vilket enligt min åsikt låter ganska reklamaktigt. De övriga fraserna är *Hejsan* och *Bästa Maria Svensson*, varav den första är en familjär hälsning (se 2.2.1) och den andra listas exempelvis i lärobokserien Galleri som formellt sätt att inleda brevet. Som Södergård konstaterar (se 2.2.1) förekommer det inga regler för hur studenter borde uttrycka sig i brev till sin lärare. Dessutom framgår det inte av instruktionen hur väl studenten och läraren känner varandra. Därför anser jag att alla dessa varieteter är passande.

Det neutrala *Hej* är det klart vanligaste sättet att inleda även reklambrev och är dock lämpligt i formella meddelanden. Det formella *Bästa* används mest i denna kontext, där det förekommer *Bästa mottagare*, *Bästa försäljaren* och tilltal med ett påhittat företagsnamn, *Bästa itnet*. En mindre lyckad version av tilltalet är *Hej den svenska nätbutiken*. Med undantag av det sista exemplet anser jag att studenterna även lyckades att inleda ett formellt brev med lämpliga uttryck.

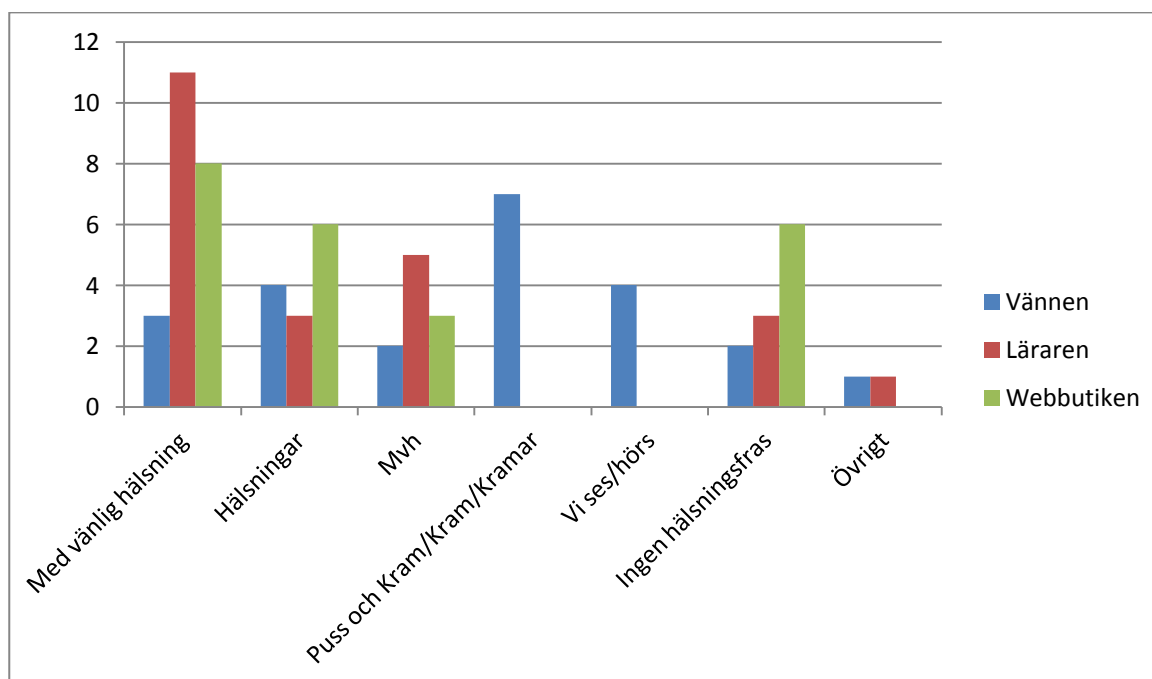
I Södergårds material lämnade 15 % av studenterna bort den inledande hälsningsfrasen i e-brev, och därför skulle det vara sannolikt att speciellt i det formella brevet till webbutiken skulle en del av studenterna utesluta hälsningen, för det finns ingen namngiven mottagare för brevet. Ändå

förekommer det inte ett enda brev utan den inledande hälsningsfrasen. Detta beror förmodligen på att skribenterna fästare avseende vid hälsningsfraser, för de instruerades att inleda och avsluta breven på ett lämpligt sätt.

Intressant är även bruket av skiljetecken i samband med den inledande hälsningsfrasen. Ju närmare relation, desto mer använder studenterna ett utropstecken. Toropainen framhäver (se 2.2.1) att i familjära kontexter är det naturligt att använda utropstecknet. På motsvarande sätt används ett kommatecken mest i det formella brevet. Två informanter valde ändå att använda en punkt efter den inledande hälsningsfrasen i samtliga uppgifter. Jag kan konstatera att dessa studenter inte har några större problem med att inleda brev av olika stiltivåer, för de närmast valt det neutrala *Hej*. Det förekommer endast några slumpmässiga fel angående rättskrivning och språkriktighet.

4.2 De avslutande hälsningsfraserna

Variationen i de avslutande fraserna är i någon mån bredare än i de inledande. Det förekommer inte så tydliga och konsekventa tendenser vilka fraser som används i informella och formella kontexter. Jag har indelat de i breven förekommande avslutande hälsningsfraserna i sju kategorier.



Figur 2 De avslutande hälsningsfraserna i e-postmeddelandena.

Av figur 2 framgår att *Med vänlig hälsning* är den största kategorin. Varianten *Med vänliga hälsningar* hör också till denna kategori. Knappt en tredjedel av alla 69 brev avslutas på dessa sätt och frasen förekommer mest i de två mer formella brevtyperna. När förkortningen *Mvh* räknas med, förekommer frasen i nära hälften av breven. *Mvh* används relativt jämnt i olika slags meddelanden. Totalt 30 % använde informella fraser *Puss och kram*, *Kram* och *Kramar* i sitt personliga meddelande till vännen. Även på den fortsatta kommunikationen syftas med hjälp av fraserna *Vi hörs* och *Vi ses* endast i det familjära brevet. Ju formellare stilnivån är desto vanligare är det att utelämna den avslutande hälsningen. Till kategorin *övrigt* hör till exempel *Din, Maija* i korrespondens med vännen, och den finska förkortningen *T: Maija* i meddelandet till läraren.

Största delen av de avslutande interjektionerna i meddelanden till vännen var neutrala, som *Hälsningar*, eller personliga, som *Puss och kram* eller *Vi ses*, och är därför lämpliga i denna typ av brev. Påfallande är bruket av *Puss och kram* och övriga likadana uttryck. Knappt en tredjedel av alla meddelanden till vännen avslutas på dessa sätt. Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) lade märke till samma företeelse i sin undersökning om abiturienternas bruk av språkhandlingar i studentexamen. De konstaterar att den höga frekvensen förmodligen beror på att frasen *Puss och kram* synligt tas fram i läromedel. I deras undersökning användes frasen även i mer formella kontexter.

Vissa studenter tycks ändå ha en tendens att skriva alltför formellt i det personliga brevet, för 22 % av alla skribenter använder de mycket formella uttrycken *Med vänlig hälsning* eller *Mvh* även i kommunikationen med den jämnåriga vännen. En informant har varit extremt formell när han skriver *Med vänliga hälsningar, Matti Solki* till sin vän. Jag påstår att dessa studenter inte avslutar motsvarande brev på sitt modersmål med lika formella fraser.

Att välja den avslutande hälsningsfrasen i brev till läraren är relativt fritt, och därför anser jag att de fraser som studenter använder till största delen är korrekta. Dock har majoriteten varit mycket formella i brevavslutningen, för knappt 70 % använder formella fraser *Med vänlig hälsning* eller *Mvh* i meddelandet till läraren. I Södergårds material är *Hälsningar* klart den populäraste avslutningsfrasen. Jag antar att skillnaden beror på att studenterna i Södergårds undersökning i genomsnitt hunnit längre i studierna och därför är mer medvetna om de stilistiska skillnaderna mellan olika uttryck. Endast tre informanter har valt den mer informella *Hälsningar* och på motsvarande sätt utesluter tre studenter avslutande hälsningsfrasen i denna kontext. En informant har förmodligen av misstag använt den finska förkortningen *T*.

Intressant nog är de formella uttrycken *Med vänlig hälsning* samt *Mvh* allmänna i breven till läraren än till webbutiken. Dock har många utelämnat den avslutande hälsningsfrasen i reklambreven, men många studenter har valt en formell fras när de avslutar brevet till läraren och det neutrala *Hälsningar* i breven till webbutiken. Jag antar att detta beror på ärendet: studenterna vill inte skicka *vänliga* hälsningar när de reklamerar, medan de är extremt hövliga när det gäller frånvaro från föreläsningen. Det är synligt att innehållet i meddelandet påverkar de uttryck som används. Även Södergård (2005:279) påpekar att ärendet har inverkan på valet av avslutningsfrasen.

Även om många har valt att utelämnat den avslutande interjektionen i reklambrevet, anger samtliga studenter alldeles korrekt sina kontaktuppgifter i avskedefrasen. Det är enligt Englund (2009) rekommendabelt att telefonnummer ges i det första brevet, men senare räcker det med hälsningen och underteckningen.

Eftersom uttrycket *Med vänlig hälsning* samt förkortningen *Mvh* är formella, är det enligt Södergård (2005) naturligt att skribenten skulle underteckna med både för- och efternamn. Detta realiserar i samtliga meddelanden till läraren och webbutiken, medan i brevväxling till vännen undertecknar skribenten i fyra fall med bara förnamnet efter den formella brevavslutningen. Det är naturligt underteckna det familjära meddelandet med förnamn, och problemet ligger på att studenterna tydligen inte känner till hurdan stilvärde uttrycket *Med vänlig hälsning* har.

Att avsluta samtliga meddelanden med samma fras är ganska sällsynt, för endast två informanter har valt att använda *Hälsningar* och tre *Med vänlig hälsning* och dess varieteter i varje brev. En av de sistnämnda bevisar i det första brevet att hon kan skriva frasen korrekt, men använder ändå den okorrekta mellanformen *Med vänlig hälsningar* i de två övriga breven. Jag lade märke till att några studenter visade sig undvika avslutande hälsningsfraser. Informanterna 12 och 22 avslutade brevet till vännen med *Vi hörs* samt *Vi ses*, vilka är snarare uppmaningar, som dock hör till den avslutande fraseologin. Vidare utelämnade bägge studenter den avslutande hälsningsfrasen i den andra och tredje uppgiften.

Att välja den avslutande interjektionen orsakade mer både stilistiska och ortografiska problem än valet av den inledande hälsningsfrasen. Det omfattande bruket av *Med vänlig hälsning* även i friare kontexter beror förmodligen på att skolundervisning synligt lyfter fram frasen, men inte gör en tydlig skillnad mellan de formella och informella fraserna. I det följande avsnitt diskuterar jag mer andra i breven förekommande kommunikativa språkhandlingar.

4.3 De andra kommunikativa språkhandlingarna

Eftersom meddelandena i materialet är så korta, är det ganska krävande att göra skillnaden med de inledande och avslutande kommunikativa språkhandlingarna om man iakttar endast frasernas belägenhet i breven. Jag anser ändå att alla andra i materialet förekommande kommunikativa språkhandlingar, utom de inledande interjektionerna, hör snarare till den avslutande fraseologin.

Den första uppgiften, ett brev till vännen, förutsätter att skribenten föreslår ett nytt möte. Därför förekommer det olika direktiver i samtliga brev, framför allt förslag, som *Kan vi träffas i övermorgon på parkplatsen* och *Kunde vi träffas imorgon klockan sju i Coffee House i stället*. Dessutom använder skribenter tillönskningar, *Ha det så bra och trevlig höstlov* och önskan *Jag hoppas att vi ses snart*. Uppmaningar och befallningar är även allmänna, då sändaren förutsätter att mottagaren skriver tillbaka. *Svara snabbt, Mejla tillbaka genast när du vet* och *SKICKA MIG E-POST ELLET ETT SMS VAD DU TÄNKER* är exempel på typiska uppmaningar eller befallningar som förekommer i meddelanden som är riktade till vännen.

Olika direktiver förekommer även i meddelandena till läraren. När det gäller frånvaro från kursen vill studenterna tydligen uttrycka hövlighet med en rad olika direktiver i slutet av brevet, som exempel 1 visar. Skribenten önskar att hon inte vore sjuk nästa vecka och att läraren skulle svara på hennes meddelande. Dessutom tackar hon redan i förväg, eller *i förehandet*, läraren.

(1) Hej Maria Svensson!

Jag har varit borta från föreläsningar eftersom jag är sjuk och har feber 39 grader. Tyvärr vet jag lite om tentamen. Vilka sidor ska jag läsa om boken? Jag minns att tentamen är den tjugotredje i nionde men tiden minns jag inte. Vilken tid är tentamen?

Vilka saker har ni handlat om på föreläsningar under min sjukdom? Jag skulle vilja veta. Kan jag hitta den där texterna som ni har skrivit på nätet?

Jag hoppas att jag inte är sjuk nästa vecka. Om det är möjligt kan du svara mig om de här frågorna? Tack i förehandet.

Med vänlig hälsningar, Maija Solki

Eftersom skribenternas uppgift är att fråga läraren om tentamen och föreläsningarna, är det naturligt att tacka för informationen i förväg. Att uttrycka tacksamhet korrekt orsakade svårigheter för många studenter. De uttrycker tacksamheten även med fraserna *Tack redan i förväg* och *Tack för svaret redan för egen hand*. Av breven framgår att vissa studenter blandar ihop olika uttryck som *på egen hand* och *på förhand*. Dessutom är det sannolikt att de två informanterna som tackat *i förehandet* i stället för *på förhand* har påverkats av den engelska frasen *beforehand*. Att tacka läraren i förväg kan anses vara en slags uppmaning, för en uppmaning hänvisar till den fortsatta interaktionen mellan sändaren och mottagaren (se 2.2.2) och genom att tacka uttrycker studenten att läraren är skyldig att svara på meddelandet. Södergård (2005) bekräftar att när studenten tackar på förhand, sätter detta en viss press på läraren.

En annan direktiv som förekommer i exempel 1 och är även vanlig i breven till läraren är önskan, som *Hoppas att jag får ett svar snarast möjligt* och *Jag hoppas att jag klarar denna kurs, fast jag har varit så länge borta*. Ett intressant fall är en student som genast efter den inledande hälsningen skriver *Det är Maija Solki som skriver här*. Detta hör tydligen till muntlig kommunikation och det är därför svårt att kategorisera frasen enligt den modell jag presenterade i avsnitt 2.2.2.

I meddelandena till webbutiken är variationen stor i de avslutande språkhandlingar, som förekommer före den avslutande hälsningen. Som Englund konstaterar (se 2.1), är det allmänt att kunder skickar oartiga e-postmeddelanden. Eftersom studenternas uppgift var att reklamera angående datorn, bestämde sig några informanter för att använda oartiga och hotfulla befallningar, som *NU SKICKAR JAG DATORN TILLBAKA TILL ER OCH VÄNTAR PÅ ATT NI SKICKAR DEN RÄTTA DATORN MED MUSEN OM EN VECKA TILL DENNA ADRESSEN* eller *Ni får ge mig en ny datorn eller mina pengar tillbaka*. I materialet förekommer det även hövligare befallningar som *Var snälla och kontakta mig så snart som möjligt*. Största delen av informanterna behärskade skrivkonventionerna och några formulerade en hövlig önskan, som *Hoppas ni svarar mig snarast möjligt* eller *Jag önskar att ni tar kontakt med mig*.

I materialet förekommer det närmast sådana språkhandlingar som uppgiften förutsätter. När det är fråga om sådana meddelanden, i vilka avsändaren kort vill anmäla eller fråga någonting, är det tydligt att för det traditionella brevet karakteristiskt inledande fraseologin saknas. Jag antar att förstaårsstudenterna är medvetna om hurdana språkhandlingar som är typiska i brev, men att uttrycka sig stilistiskt och grammatiskt korrekt på det främmande språket orsakar svårigheter. När uppgiften förutsätter sådana handlingar som skribenter inte behärskar, leder detta till att de uttrycker

sig på ett okonventionellt sätt. Den icke-autentiska situationen kan förmodligen också ha påverkat valet av språkhandlingarna. Även de ortografiska och grammatiska felen i vissa fasta fraser avslöjar att studenterna inte är så vana vid att utforma brev.

4.4 Problem med att inleda och avsluta brevet

I allmänhet tycks brevavslutningen orsaka mer problem än inledningen. I det följande ger jag några exempel på meddelanden, i vilka stilnivån orsakat problem eller skribenten inte använt olika fraser konsekvent.

Många skribenter har tydligen haft problem med att hålla sig i samma stilnivå speciellt i brev till vännen. I exempel 2 hälsar avsändaren slangartat med *Tjena*, men avslutar formellt med *Med vänlig hälsning*.

(2) Tjena!

Jag kan inte komma till Caféet efter föreläsningar. Jag måste gå till läkaren eftersom jag i går föll med cykeln. Det gör ont i benet. Kan vi träffa på fredagen efter lunchen? Jag har inga föreläsningar då. Jag tycker att samma café skulle vara ett gott alternativ, eller hur?

Jag hoppas att vi ses på fredagen!

Med vänlig hälsning, Maija.

Exempel 3 visar att en likadan företeelse förekommer även hos en annan student som tilltalar vännen personligt, men avslutar ändå med en formell avslutningsfras och till och med undertecknar med både för- och efternamnet.

(3) Hej Kalle!

Jag kan inte möta dig idag på caféet efter mina lektioner eftersom jag har skola på kvällen. Jag hade glömt att jag hade skola, förlåt mig. Skulle vi se i morgon vid 8;00 tiden? Jag skulle vara på väg till skolan och skulle kunna besöka dig innan jag har en lektion.

Med vänliga hälsningar,

Matti Solki

(svara snabbt)

Ett exempel till på inkonsekvent språkbruk är ett meddelande som inleds med att tilltala läraren personligt med bara förnamn, men senare har skribenten ändå valt att nia henne: *HOPPAS NI HAR TID ATT SVARA PÅ MINA FRÅGOR*. Samma informant har skrivit alla meddelanden med stora bokstäver, vilket anses vara ohövligt på internet. Det är inte bara svårt att läsa, utan betyder också att sändaren ropar. Dock har det förmodligen inte varit informantens syfte att uttrycka sig ohövligt, utan hon har helt enkelt valt att skriva med stora bokstäver.

Som jag konstaterade i föregående avsnitt orsakade hövligheten problem i reklamationsbrev. Till exempel en student (exempel 4) uttrycker sig relativt oartigt med att använda den hotfulla befallningen *Ni vill jag att ni skickar mig en ny dator eller ger mina pengar tillbaka*, men ändå undertecknar hövligt med *Med vänlig hälsning*.

(4) Hej,

Jag beställde datorn Compu ZR525 för tre veckor sen. Det första problemet som jag märkte var att färgen av skärmen saknade. Alltså allt var svart och vit och bilder och texter oklara. Jag kunde ändå använda den men sen märkte jag att datorn blir het om jag använder den längre än en halv timme. Ni vill jag att ni skickar mig en ny dator eller ger mina pengar tillbaka. Kontaktinformation:

Adressen:
Solkikatu 1
00000 Solkila
Kontonumret:
00000-00000

Med vänlig hälsning,

Maija Solki

Till största delen håller skribenterna sig ändå relativt konsekventa, även om många valt att vara onödigt officiella i det informella brevet till vännen. Den finlandssvenska informanten har klarat av alla tre uppgifter med neutrala hälsningsfraser: inledningsvis använder hon alltid *Hej*, och brevet till vännen har hon avslutat utan interjektion och de övriga uppgifterna med *Hälsningar*. Jag anser att skribenterna klarade sig bäst när det gällde brevet till läraren, för de bevisade att de behärskar olika brevkonventioner som uppgiften förutsätter. Till största delen håller skribenterna sig relativt saklig även i reklamationsbrevet. Det förekommer ändå i viss mån ostadighet och inkonsekvens när

inledningar och avslutningar jämförs. Även detta tyder på att samtliga studenter inte känner till vilka fraser som är lämpliga i olika kontexter och representerar samma stilnivå.

5 DISKUSSION

Denna undersökning har främst gett en överblick över hurdana hälsningsfraser och skrivkonventioner studenterna behärskar i början av sina universitetsstudier och hurdana uttryck som orsakar problem. Dessutom har jag fått en uppfattning om vad problemen och det inkonsekventa språkbruket kan bero på. Utifrån studien skulle jag dock inte vilja dra några långtgående slutsatser om hur dessa studenter uttrycker sig på svenska per e-post i autentiska situationer.

För det första känns det lite onaturligt att skriva e-post med papper och penna, vilket var fallet när materialet för studien insamlades. Att e-breven inte tillkommit i en helt autentisk situation syns särskilt på att det förekommer en enda smilis i 69 brev, även om de är vanliga i elektronisk kommunikation särskilt mellan ungdomar. Dessutom är smilisarna mycket kommunikativa, för med hjälp av dem kan skribenten uttrycka sina känslor och ändra brevets karaktär.

Det andra problemet med materialet är att uppgifterna i hög grad var styrda, vilket ledde till att alla brev var relativt likartade. Till exempel när man skriver reklamationsbrev, är man naturligtvis besviken och irriterad, och därför kan jag inte dra slutsatsen att förstaårsstudenterna skriver oartigt vad gäller kundtjänsten. Dessutom hävdar jag att användning av det fingerade namnet Maija Solki respektive Matti Solki ledde till att informanterna antog en annan roll och inte var "sig själva". Ett ytterligare problem är att relationen mellan student och lärare kan vara allt möjligt från avlägsen till familjär, och det är omöjligt att veta hur informanterna föreställt sig situationen i brevet till läraren. Hur läraren som mottagare upplever hälsningen är även subjektivt: den ena kan uppleva tilltalet som påträngande, den andra som sympatiskt.

De styrda uppgifterna orsakade även att en del översatte instruktionerna ordagrant i sina texter, som *Hej den svenska nätbutiken*. Jag tror att informanterna inte skulle skriva på detta sätt i en autentisk situation. Eftersom innehållet i breven redan var definierat, förekommer det inte så mycket olika kommunikativa språkhandlingar, utan närmast de som uppgiften förutsätter.

Det är ändå svårt att insamla dylikt material på något annat sätt, eftersom brevhemligheten gäller även e-post och till exempel företag inte kan ge vidare e-postmeddelanden från kunderna i forskningssyften. Om man vill få autentiskt material, är den enda egentliga möjligheten att undersöka material ur sin egen inbox. Även om jag kritiserar materialet, vill jag framhäva att det skulle vara omöjligt att formulera instruktionerna till skrivuppgifterna på ett sådant sätt att materialet skulle svara uttömmande på alla möjliga forskningsfrågor. Det enda konkreta förbättringsförslaget är att informanterna borde skriva sina meddelanden på datorn.

De ortografiska eller grammatiska felen i vanliga fraser, som *Hejssan* och *Med vänlig hälsningar*, avslöjar att studenternas skriftliga färdighet inte är så etablerad. Om min målgrupp hade varit till exempel abiturienter eller studenter i något annat ämne än i svenska, skulle jag ha fått en tydligare bild av hur svenskundervisningen förbereder studenter för brevskrivning. Informanterna i min studie har ju klarat sig bra i studentexamen, för de har fått studieplats i ämnet svenska. Jag tror ändå att när de nyaste läromedlen tas i bruk i alla skolor, leder detta till att kommunikationen betonas mer i undervisningen. Man kritiserar ofta gymnasiesystemet, för det ansågs syfta endast till studentexamen, men i detta fall anser jag att det är positivt att läroboksförfattarna börjat betona skriftlig kommunikation.

Eftersom de studier jag presenterade i kapitel 2 i stor utsträckning är likadana som denna undersökning, är det tydligt att de inverkat på mina analysmetoder och min syn på skriftlig kommunikation. Läroplanen och läromedlen för den grundläggande utbildningen skulle jag ha kunnat utelämna, för skriftlig kommunikation betonas först på gymnasienivå. De metoder jag använde fungerar enligt min åsikt ändå bra. Eftersom materialet var tydligt och kategoriserat, var det relativt lätt att plocka fram vissa företeelser. Jag anser även att antalet informanter var lämpligt med tanke på kandidatavhandlingen. Därtill var förstaårsstudenter en intressant målgrupp för mig, för jag själv var i samma situation för ett par år sedan.

6 AVSLUTNING

Syftet med denna undersökning var att redogöra för hurdana hälsningsfraser och andra kommunikativa språkhandlingar förstaårsstudenterna i svenska använder i e-brev av olika formalitetsgrad. Materialet i undersökningen bestod av 69 brev som insamlades i samband med Topling-projektet hösten 2010. Jag använde både kvantitativa och kvalitativa metoder i analysen,

för jag ville inte bara få en helhetsbild av fraserna som används, utan också analysera de enskilda studenterna och försöka till exempel förklara det inkonsekventa språkbruket.

I breven förekom det en hel del olika inledande och avslutande hälsningsfraser. Det neutrala *Hej* med eller utan tilltal var klart det vanligaste sättet att inleda brevet i samtliga kategorier. Att avsluta meddelandet till vännen med *Puss och kram* eller andra dylika familjära uttryck var vanligt, även om många valde ett mycket formellt uttryck också i denna kontext. I övriga kategorier var det populärast att avsluta brevet på ett formellt sätt med frasen *Med vänlig hälsning*, dess varianter eller med förkortningen *Mvh*. Att avsluta brevet orsakade mer problem än att inleda. Jag fick en omfattande överblick över hurdana kommunikativa språkhandlingar studenterna behärskar, men kan inte dra några absoluta slutsatser av hur språket används i olika kontexter, eftersom uppgifterna var så styrda och sakinnehållet tydligen inverkar på språkbruket mer än relationen till mottagaren.

Tack vare denna undersökning kommer jag förmodligen i mitt blivande yrke att fästa mer uppmärksamhet vid undervisningen av skriftlig kommunikation. Dessutom har mitt intresse för skriftlig kommunikation ökat under studien. Jag anser att jag haft mycket nytta av mitt ämnesval, för jag har blivit mer medveten om stilistiska skillnader mellan olika kommunikativa språkhandlingar. Tyvärr erbjuder mitt material inte någon möjlighet att jämföra om kön påverkar kommunikationen. I fortsatta undersökningar skulle det vara intressant att följa hur informanternas skrivkunskaper utvecklas under universitetsstudierna. Hur skriftlig kommunikation betonas i blivande läroboksserier är även en intressant fråga.

LITTERATUR

Andersson, Lars-Gunnar, 1996: Hej hej, hemskt mycket hej. I: Thelander, Mats (utg.), *Samspel och variation. Språkliga studier tillägnande Bengt Nordberg på 60-årsdagen*. Institutionen för nordiska språk. Uppsala universitet.

Englund, Helena, 2009: Effektiva och relationsskapande e-brev. I: *Språkbruk* 2009:1.

Englund, Helena & Guldbrand, Karin, 1999: *Klarspråk på nätet*. Sundbyberg: Pagina.

Garlén, Claes & Sundberg, Gunlög, 2008: *Handbok i svenska som andraspråk*. Institutet för språk och folkminnen. Stockholm: Norstedts Akademiska Förlag.

Green-Vänttinen, Maria & Rosenberg-Wolff, Carita, 2008: Puss och kräm. Tilltal och kommunikativa handlingar i studentprovet i svenska. I: Lindström, Jan m.fl. (utg.), *Svenskan i Finland 10*. Helsingfors universitet.

Jyväskylä universitet: *Topling – Inlärningsgångar i andraspråket* (www.jyu.fi/topling/se [läst 11.2.2011])

Sigurd, Bengt & Håkansson Gisela, 2007: *Språk, språkinläring & språkforskning*. 2 uppl. Lund: Studentlitteratur.

Språkrådet: Kuukauden kielivinkki (<http://www.sprakradet.se/2459#item103200> [läst 9.4.2011])

Södergård, Margareta, 2005: Hälsningsfraser i studerandes brev till sin lärare: material ur postfack och inbox. I: Muittari, Veikko & Rahkonen, Matti (utg.), *Svenskan i Finland 9*. Helsingfors universitet.

Toropainen, Outi, 2008: *Niondeklassare skriver brev. Om svenskspråkiga elevers kommunikativa skrivefärdigheter i finska*. Åbo Akademis förlag.

Utbildningsstyrelsen, 2003. *Grunderna för gymnasiets läroplan*.

<http://www02.oph.fi/svenska/ops/gymnasiet/gymnlpg.pdf>

Utbildningsstyrelsen, 2004. *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen*.

<http://www02.oph.fi/svenska/ops/grundskola/LPgrundl.pdf>

Läromedel:

Dags 1 – 7. Helsingfors: WSOY

Din Tur 1 – 3. Helsingfors: Otava

Fritt fram 1 – 3. Helsingfors: Tammi

Galleri 1 – 7. Helsingfors: Otava

BILAGA

Nimi: _____
Pääaine: _____
Sivuaineet: _____
Opintojen aloitusvuosi: _____
Päivämäärä: _____

T1 Viesti ystävälle

Olet sopinut ruotsalaisen ystäväsi kanssa, että näette luentojen jälkeen kahvilassa. Sinulle tuli kuitenkin este.

Kirjoita ystävälle sähköpostiviesti

- kerro, miksi et voi tulla.
- ehdota uutta aikaa ja paikkaa.

Muista **aloittaa** ja **lopettaa** viesti sopivalla tavalla. Kirjoita selvällä käsialalla **ruotsiksi** alla olevaan tilaan.

Avsändare:

Mottagare:

Ämne:

Nimi: _____

Pääaine: _____

Sivuaineet: _____

Opintojen aloitusvuosi: _____

Päivämäärä: _____

T2 Viesti opettajalle

Olet ollut viikon pois yliopistolta. Kohta on kurssin lopputentti. Opettajasi, Maria Svensson, ei osaa suomea. Lähetä opettajallesi sähköpostiviesti.

- Kerro, miksi olet ollut poissa.
- Kysy kaksi asiaa tentistä.
- Kysy kaksi asiaa poissaolosi aikana pidetyistä luennoista.

Muista **aloittaa** ja **lopettaa** viesti sopivalla tavalla. Kirjoita selvällä käsialalla **ruotsiksi** alla olevaan tilaan.

Avsändare:

Mottagare:

Ämne:

Nimi: _____

Pääaine: _____

Sivuaineet: _____

Opintojen aloitusvuosi: _____

Päivämäärä: _____

T3 Sähköposti verkkokauppaan

Olet tilannut ruotsalaisesta verkkokaupasta kannettavan tietokoneen *Compu ZR525*, mutta kone toimii huonosti. Kirjoita sähköpostiviesti verkkokauppaan. Kerro viestissä,

- mitä ja milloin tilasit
- miksi olet tyytymätön (mainitse ainakin kaksi vikaa/ongelmaa koneessa)
- mitä haluat, että asialle tehdään
- omat yhteystietosi.

Muista **aloittaa** ja **lopettaa** viesti sopivalla tavalla. Kirjoita selvällä käsialalla **ruotsiksi**.

Avsändare:

Mottagare:

Ämne: