

**” Osaatteko te uusavuttomat urvelot siellä yhtään mitään?” –  
Onnibussin Facebook-sivuilla esiintyvien asiakaspalautteiden rakennepo-  
tentiaali**

**Kandidaatintutkielma  
Tiina Viertamo  
Suomen kieli  
Kieli- ja viestintätieteiden laitos  
Jyväskylän yliopisto  
2018**

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Tiina Viertamo	
Työn nimi – Title ”Osaatko te uusavuttomat urvelot siellä yhtään mitään?” – Onnibussin Facebook-sivuilla esiintyvien asiakaspalautteiden rakennepotentiaali	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Kandidaatintutkielma
Aika – Month and year Toukokuu 2018	Sivumäärä – Number of pages 25
Tiivistelmä – Abstract <p>Tässä tutkielmassa tarkastelen Onnibussin Facebook-sivuilla esiintyvien asiakaspalautteiden rakennetta muodostaen sille oman rakennepotentiaalimallin. Tutkimus on ajankohtainen, sillä asiakaspalautteita sosiaalisen median kontekstissa ei ole aiemmin tutkittu suomen kielen alalla. Tämä tutkielma antaa myös suuntaviivoja kysymykselle siitä, poikkeako sosiaalisessa mediassa esiintyvä asiakaspalautte perinteisestä asiakaspalautteesta.</p> <p>Tutkimuskysymyksiäni ovat seuraavat kysymykset:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Mistä funktionaalisista rakenneosista asiakaspalautte koostuu?<ol style="list-style-type: none"><li>a. Mitkä rakenneosat ovat välttämättömiä?</li><li>b. Mitkä rakenneosat ovat valinnaisia?</li><li>c. Millaista säännönmukaisuutta rakenneosien järjestäytymisestä löytyy?</li></ol></li></ol> <p>Nojaan tutkielmassani systeemis-funktionaaliseen teoriaan keskittyen Ruqaiya Hasanin kehittämään rakennepotentiaalimalliin. Työni kannalta tärkeitä käsitteitä ovat rakenne, rakennepotentiaali, rakenneosat ja tekstilaji.</p> <p>Tutkielmani aineistona toimii 32 Onnibussin Facebook-sivun Yhteisö-osiossa esiintynyttä asiakaspalautetta. Aineisto kerättiin noin puolen vuoden ajanjaksolta. Laadullinen analyysi toteutettiin tunnistamalla ja jakamalla rakenneosat valinnaisiin ja välttämättömiin rakenneosiin niiden funktion mukaan. Rakennepalautteita kuvattiin myös kielellisten piirteiden avulla. Analyysin keskiössä oli välttämättömien rakenneosien kuvaaminen, kun taas valinnaisia rakennepalautteita tarkasteltiin pintapuolisemmin.</p> <p>Asiakaspalautteiden rakenneosat jakaantuivat kahteen välttämättömään ja seitsemään valinnaiseen rakennepalautteeseen. Analyysini ja verrokkitutkimuksen vertailun avulla nousi esiin myös se, että sosiaalisessa mediassa esiintyvä asiakaspalautte on perinteiseen asiakaspalautteeseen verrattuna monipuolisempi. Tämä tutkielma oli kuitenkin vain pintapuolinen katsaus siihen, että nykypäivänä sosiaalinen media luo perinteisille tekstilajeille variaatiota ellei jopa muuta niitä täysin. Jatkotutkimuksissa voitaisiinkin syventyä siihen, eroaako sosiaalisessa mediassa esiintyvä tekstilaji perinteisestä tekstilajista vai onko kyseessä saman tekstilajin kaksi eri edustajaa.</p>	
Asiasanat – Keywords tekstilaji, rakennepotentiaali, systeemis-funktionaalinen kieliteoria, asiakaspalautte, Facebook	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos	
Muita tietoja – Additional information	

# Sisällys

<b>1 JOHDANTO .....</b>	<b>1</b>
<b>2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS.....</b>	<b>3</b>
<b>2.1 Systemis-funktionaalinen kieliteoria .....</b>	<b>3</b>
<b>2.2 Tekstilaji.....</b>	<b>4</b>
<b>2.3 Rakennepotentiaali.....</b>	<b>6</b>
<b>3 AINEISTO JA MENETELMÄT .....</b>	<b>7</b>
<b>3.1 Aineisto ja aineistonkeruu .....</b>	<b>7</b>
<b>3.2 Analyysimenetelmät .....</b>	<b>8</b>
<b>4 ASIAKASPALAUTTEEN RAKENNEPOTENTIALI.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1 Välttämättömät rakenneosat.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.1 Toiminnan kuvaaminen .....</b>	<b>10</b>
<b>4.1.2 Tyytyväisyyden/ tyytymättömyyden ilmaiseminen .....</b>	<b>14</b>
<b>4.2 Valinnaiset rakenneosat.....</b>	<b>16</b>
<b>4.2.1 Kehitysehdotus .....</b>	<b>16</b>
<b>4.2.3 Uhkaus.....</b>	<b>17</b>
<b>4.2.4 Empatia .....</b>	<b>18</b>
<b>4.2.5 Muut .....</b>	<b>18</b>
<b>4.3 Rakennepotentiaalimalli .....</b>	<b>19</b>
<b>5 PÄÄTÄNTÖ .....</b>	<b>21</b>
<b>LÄHTEET.....</b>	<b>24</b>
<b>Aineistolähteet .....</b>	<b>25</b>

# 1 JOHDANTO

Tutkin kandidaatintutkielmassani OnniBus.comin Facebook-sivuilla esiintyvien asiakaspalautteiden rakennetta muodostaen sille oman rakennepotentiaalimallin. Mallissa kuvaan sitä, millaisista funktionaalisista rakenneosista asiakaspalautteet voivat muodostua.

Tutkimukseni on relevantti, sillä asiakaspalautteita ei ole kovin paljoa tutkittu sosiaalisen median kontekstissa. Kyseinen tekstilaji näyttää kuitenkin yleistyvän nyky-yhteiskunnassamme, kun yritysten toimintaa halutaan kommentoida läpinäkyvästi. Tämä onnistuu helposti yritysten sosiaalisen median kanavissa, kuten Facebook-sivuilla. Merikari ja Vilkko (2006) ovat tutkineet pro gradussaan ”*Tässä palaute mietittäväksi!*” – *Kielteisyyden kielentäminen Finnkino Oy:n asiakaspalautteissa* kielteisyyden kielentämisen lisäksi myös näiden asiakaspalautteiden rakennepotentiaalia. Peilaan päätännössä omia tutkimustuloksiani tähän verrokkitutkimukseen. Vertailun avulla löytänen suuntaviivoja siihen, eroaako näennäisesti saman tekstilajin rakenne, kun konteksti muuttuu suljetusta palautteesta julkiseen.

Tutkielmani kannalta on relevanttia ottaa huomioon aineistoni julkaisukonteksti eli sosiaalinen media. Kun tekstilajit siirtyvät tavallisista, vanhoista konteksteistaan verkkoympäristöön, on mielenkiintoista pohtia sitä, muuttuvatko ne tai niiden identiteetit tämän siirron myötä. Jos uusi media synnyttää aina uuden tekstilajin, täytyy myös miettiä, mikä on tämän uuden tekstilajin suhde entiseen, aiempaan tekstilajiin. (Giltrow & Stein 2009: 9.) Pohdin pintapuolisesti näitä tutkijoita askarruttaneita kysymyksiä päätäntökappaleessa. Itse ajattelen, että sosiaalinen media vähintäänkin muokkaa jo olemassa olevia tekstilajeja, kuten tässä tapauksessa asiakaspalautteita.

Suomessa tekstilajeja ovat tutkineet muun muassa Minna Sääsکیlahti (2006), Johanna Komppa (2006), Anne Mäntynen ja Susanna Shore (2006), Inka Mikkonen (2010) sekä Vesa Heikkinen ja Eero Voutilainen (2012). Tekstilajeja on tutkittu suomen kielen alalla myös melko paljon opinnäytetöissä (esim. Hämäläinen 2017; Paasikunnas 2015; Ranta-Knuuttila 2015), mutta rakennepotentiaalilin näkökulmaa opinnäytetöissä ei ole kuin aiemmin mainitussa Merikarin ja Vilkon (2006) pro gradussa sekä Karjalaisen (2017) maisterintutkielmassa *Videoblogi tekstilajina*. Asiakaspalautteita sen sijaan on tutkittu Merikarin ja Vilkon (2006) pro gradun lisäksi myös viestinnän alalla Jenna Kiljusen (2017) maisterintutkielmassa *Kielteiseen asiakaspalautteeseen liittyvä keskustelu lentoyhtiön Facebook-sivulla*.

OnniBus.com (jatkossa Onnibussi) on vuonna 2014 Suomessa aloittanut kaukoliikennepalvelu (OnniBus.com 2018). Suhteessa muihin Suomessa toimiviin linja-autoyhtiöihin

Onnibussi erottuu joukosta erityisen edullisilla matkalippujen hinnoillaan. Onnibussin matkaliput, jotka ovat halvimmillaan varausmaksun kanssa kaksi euroa, varataan yrityksen verkkosivuilta. Onnibussin verkkosivuilla kannustetaan lukijaa käymään myös Onnibussin Facebook-sivuilla, jonne lukijaa kehoitetaan esimerkiksi antamaan palautetta. (OnniBus.com 2018.)

Tutkielmani tekemistä ohjaavat seuraavat tutkimuskysymykset:

1. Mistä funktionaalisista rakenneosista asiakaspalaute koostuu?
  - a. Mitkä rakenneosat ovat välttämättömiä?
  - b. Mitkä rakenneosat ovat valinnaisia?
  - c. Millaista säännönmukaisuutta rakenneosien järjestäytymisestä löytyy?

Tämän tutkielman tarkoituksena on siis ennen kaikkea tunnistaa välttämättömät ja valinnaiset rakenneosat, joista Onnibussin Facebook-sivuilla esiintyvät asiakaspalautteet muodostuvat. Näiden pohjalta luon myös kyseisessä julkaisukontekstissa esiintyvän asiakaspalautteen rakennepotentiaalimallin, jonka avulla vastaan viimeiseen tutkimuskysymykseen.

## 2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

### 2.1 Systeemis-funktionaalinen kieliteoria

Nojaan tutkielmassani systeemis-funktionaaliseen kieliteoriaan (jatkossa SF-teoriaan), missä ihminen nähdään sosiaalisen yhteisön toimijana ja kieli tällöin yhtenä sosiaalisen toiminnan muotona. Etenkin ajatus ihmisestä sosiaalisen yhteisön toimijana on relevantti tutkielmani kannalta, sillä julkisesti kirjoitettu asiakaspalaute luo jo julkaisukontekstiltaan yhteisöllistä toimijuutta. M.A.K Hallidayn ajatuksiin pohjaava teoria on pohjimmiltaan holistinen ja käytännönläheinen. Se pyrkii huomioimaan mahdollisimman monet tekijät, jotka osallistuvat merkitysten rakentamiseen, sekä hyödyntämään eri tieteenalojen näkemyksiä näiden merkitystenantojen ymmärryksessä. (Luukka 2002: 89–90.)

SF-teorian lähtökohtana on siis funktionaalinen ja sosiaalinen näkemys kielestä (ks. Halliday 1978: 10–16). SF-teorian lähtökohdat sopivat tutkielmaani hyvin, sillä jaottelen asiakaspalautteista löytyvät rakenneosat niiden funktion mukaan. Funktiolla tarkoitan tässä tutkielmassa sitä, mikä on kunkin rakenneosan tehtävä (KS *s.v. funktio*). Toisin sanoen pyrin hahmottamaan, mitä tehtäviä kullakin rakenneosalla on ja miten nämä tehtävät näkyvät asiakaspalautteiden kielessä. Funktionaalisuudella tarkoitetaan Hallidayn (1985) mukaan yksinkertaisimmillaan sitä, kuinka ihmiset käyttävät kieltä tai kieliä. Toisin sanoen funktionaalisen näkemyksen mukaan ollaan kiinnostuneita siitä, kuinka ihmiset pyrkivät eri tavoitteisiin kielen avulla. (Mts. 15.) Omassa tutkielmassani nämä tavoitteet ovat juuri edellä mainittuja rakenneosien tehtäviä, joihin asiakaspalautteiden kirjoittajat pyrkivät kielen avulla. Vaikka funktionaalisuus on yksinkertaisimmillaan kielen käyttöä, se voidaan ymmärtää myös laajemmin kielen systeemin ominaisuutena (Halliday 1978: 46). Systeemin ominaisuus tarkoittaa sitä, että kielenkäyttäjillä on käytettävissään merkityspotentiaali, joka on järjestäytynyt joukko kielellisiä valinnanmahdollisuuksia (Luukka 2002: 104). Näin ollen asiakaspalautteen kirjoittaja tukeutuu merkityspotentiaaliin tehdessään valintoja kielellisten ilmausten käytössään.

Edellä mainitun systeemin lisäksi myös konteksti ja teksti ovat SF-teorian peruselementtejä. Näiden peruselementtien avulla pyritään kuvaamaan sitä, kuinka kielenkäyttö osallistuu ihmisten sosiaaliseen toimintaan. (Luukka 2002: 90.) SF-teoriassa määritellään sekä kontekstin että tekstin käsite usein kielitieteilijä Malinowskin mukaan. Hän korostaa ajatuksissaan sitä, että kieli on aina riippuvainen siitä käyttävästä yhteisöstä. Malinowskin mukaan kieli ja konteksti ovat tiiviissä suhteessa – kielen ymmärtäminen ilman kontekstia on mahdotonta. Toisin sanoen käyttöyhteydet luovat sanoille ja ilmaisuille merkitykset. (Mts. 93–94.) Myös omassa

aineistossani kontekstin ja kielen suhde on tärkeää ottaa huomioon, sillä asiakaspalautteiden sanojen tai ilmausten merkitykset aukenevat lukijalle vasta, kun hän tietää kyseisen tekstilajin kontekstin. Aineistoni asiakaspalautteiden kontekstina voidaan pitää esimerkiksi julkaisualustaa, sanaa ympäröivää tekstiä tai laajimmillaan suomalaista kulttuuria.

Shoren (2012: 160) mukaan *rekisterillä* tarkoitetaan SF-teoriassa kielen osapotentiaalia eli sitä valikoimaa kielen sanastosta ja kieliopista, mikä on sidottu tekstilajiin. Toisin sanoen rekisterillä viitataan siihen, että käyttämämme kieli varioi tilanteen mukaan (Halliday 1978: 32). Asiakaspalautteissa käytetty kieli siis eroaa esimerkiksi tiedotteiden tai sähköpostin kielestä. Rekisteriin ja tekstilajiin liittyy olennaisesti käsite *tilannekonteksti*. Malinowskin alkujaan käyttämä käsite viittaa siihen, että kieli herää eloon toimiessaan jossain ympäristössä. Ympäristöllä ei tarkoiteta ainoastaan materiaalista ympäristöä, vaan ympäristöksi voidaan ajatella myös ne ominaisuudet, jotka ovat relevantteja keskustelun kannalta. Tällöin ympäristöstä voidaan jättää huomiotta ne osat, jotka eivät vaikuta keskustelun kulkuun tai ymmärtämiseen. (Halliday 1978: 28–29.) Määrittelen tutkielmani tilannekontekstin luvussa 3.1.

SF-teoriassa funktionaalisuudella ei tarkoiteta vain kielen käyttötapojen vaan myös kielen *systemin* ominaisuuden kuvaamista (Halliday 1978: 46). Tämä systeemi koostuu funktionaalisista osista eli metafunktiosta, joiden perustehtävänä on hahmottaa maailmaa, osallistua maailmaan ja rakentaa tekstejä. (Ks. lisää metafunktiosta Halliday 1978: 186–187; Luukka 2002: 102.) Vaikka metafunktioiden avulla voidaan kuvata kielen ilmiöitä, en hyödynnä niitä tässä tutkielmassa.

## 2.2 Tekstilaji

Tekstilajin määrittely rakenteen ja osittain funktionaalisuuden näkökulmasta on tutkielmani kannalta tarpeellista, sillä käytän analyysini työkaluna Hasanin rakennepotentiaalimallia ja pyrin muodostamaan oman rakennepotentiaalimallin Onnibussin Facebook-sivun asiakaspalautteista. Tekstilajin ja genren käsitteitä käytetään usein synonyymeina, mutta käytän tutkimuksessani suomenkielistä käsitettä *tekstilaji*. Käsitteen taustalla on ihmisten halu luokitella riittävän samankaltaisia tekstiesiintymiä samaksi lajiksi (Shore & Mäntynen 2006: 11). Tekstilajien luokittelu ja tunnistaminen on arkipäiväistä, sillä ihmiset niputtavat tekstejä yhteen, vaikka heillä ei olisi käsitettä kyseiselle tekstilajille tai he eivät tiedostaisi tekstilajien vaikutusta (ks. Nieminen 2010: 20–21; Heikkinen & Voutilainen 2012: 91). Arkipäiväisen luokittelun lisäksi tekstilajeja voidaan luokitella muun muassa tekstin rakenteen, muodon, kielen, sisällön tai

kontekstin mukaan (Mikkonen 2010: 44). Tekstilajitutkimuksen kenttä onkin monisyinen määritellään tekstilajin käsitteen (ks. Nieminen 2010: 91–92).

Tekstin rakenne, eli kokonaisuuden rakentuminen, on tekstilajin määrittelyn keskeinen kriteeri. Tämä juontuu siitä, että kunkin tekstilajin ajatellaan järjestäytyvän ominaisella tavalla kokonaiseksi tekstikseen. (Mäntynen 2006: 42.) Tekstilajitutkimuksen kentällä rakennenäkökulmaa edustavat kielitieteessä systeemis-funktionaalinen kielentutkimus ja Sydneyn koulu-kunta. Kielen tilanteisen vaihtelun huomaaminen oli alku rakennelähtöiselle tutkimukselle. Lisäksi huomattiin, että teksti muodostuu jaksoista, jotka edelleen muodostuvat sanastollisista ja kieliopillisista piirteistä. (Heikkinen & Voutilainen 2012: 25–26.) Yksi tunnetuimmista rakennäkemysten uranuurtajista on Ruqaiya Hasan (1985; 1996), jonka mukaan tekstilaji muodostuu välttämättömistä ja valinnaisista rakenneosista (ks. luku 2.3). Hän siis korostaa tekstin kokonaisvaltaista rakennetta tekstilajin määrittelyssä. Hasanin näkökulma tekstilajiin tukee omaa tekstilajin määrittelyäni, sillä käytän hänen luomaansa rakennepotentiaalimallia tutkielmani apuna.

Rakenteen lisäksi yleinen tapa määritellä tekstilajia on toiminta, jota uuden retoriikan edustajat korostavat kielitieteessä. Toiminnan näkökulmassa olennaista on tekstilajin tuottamiseen ja kuluttamiseen liittyvät käytännöt sekä tekstilajin toiminta sitä hyödyntävän yhteisön näkökulmasta. Uuden retoriikan edustajat ajattelevat tekstilajin liittyvän ”olennaisesti tiettyyn sosiaaliseen tilanteeseen ja ryhmään”. (Heikkinen & Voutilainen 2012: 27–28.) Toiminnan näkökulmasta esimerkiksi työyhteisön tekstilajit, kuten muistiot, sähköpostit tai tiedotteet, määritellään omiksi tekstilajeikseen sen takia, että niitä tuotetaan ja kulutetaan niitä hyödyntävän työyhteisön parissa.

Tekstilajia voidaan määritellä myös päämäärän ja diskurssiyhteisön mukaan. Swalesin (1990: 45–46) mukaan tekstilajista voidaan puhua, kun joukolla esiintymiä on sama kommunikatiivinen päämäärä tai tavoite. ESP-suuntaus, johon myös Swales omalta osaltaan lukeutuu, määrittelee kommunikatiivisen päämäärän lisäksi tekstilajin myös diskurssiyhteisön avulla (Heikkinen & Voutilainen 2012: 28–29). Diskurssiyhteisöllä Swales (1990: 54–55) tarkoittaa yhteisöä, joka muodostunut yhteisen tavoitteen ympärille ja joka pystyy nimeämään samaan tekstilajiin kuuluvia tekstejä. Toisin sanoen yhteisössä tuotetut tekstit synnyttävät diskurssiyhteisöjä, joiden jäsenet tuottavat, vastaanottavat ja antavat palautetta teksteille (Mäntynen & Sääskilahti 2012: 198).



## 2.3 Rakennepotentiaali

Analysoin tutkielmassani asiakaspalautteiden rakennetta Hasanin rakennepotentiaalimallin avulla. Hasanin (1985: 53–54) mukaan niin arkipäiväisistä vuorovaikutustilanteista kuin eri tekstilajeista on löydettävissä toistuvia rakenteita, joiden avulla tunnistamme niitä. Rakennepotentiaalimalli esittää siis tekstilajille tyypillisen rakenteen, joka voi koostua välttämättömistä tai valinnaisista rakenneosista. Rakenneosia voidaan nimetä joko niiden muodon tai funktion mukaan. (Ks. Hasan 1985: 59–69.)

Hasanin (1985: 56) mukaan tekstilajin rakenne koostuu viidestä ulottuvuudesta, jotka liittyvät rakenneosien esiintymisen pakollisuuteen, esiintymispaikkoihin ja esiintymistiheyteen. Tekstilajeista tulee siis tarkastella rakennepotentiaalın näkökulmasta sitä, mitä rakenneosia siitä täytyy esiintyä tai voi esiintyä. Lisäksi on syytä kiinnittää huomiota myös siihen, missä järjestyksessä rakenneosien täytyy esiintyä tai missä järjestyksessä ne voivat esiintyä. Viimeinen ulottuvuus on kiinnostunut siitä, kuinka usein rakenneosat esiintyvät. (Hasan 1985: 56.) Nämä ulottuvuudet voidaan esittää kaavion avulla, ja käytänkin tutkielmassani kaavion luomisen pohjana Mäntysen (2006: 49) suomennosta Hasanin luomasta sadun rakennepotentiaalista:

[(<sijoittuminen>^) alkutapahtuma^] peräkkäistapahtuma+ ^ lopputapahtuma [^(finaali)\* (opetus)]

Välttämättömiä rakenneosia kuvataan kaaviossa ilman kaarisulkeita ja valinnaisia rakenneosia kaarisulkeiden sisässä. Rakenneosat ovat kaaviossa lineaarisessa järjestyksessä, mutta tähtimerkki (\*) osoittaa, että sen molemmilla puolilla olevat rakenneosat voivat vaihtaa paikkaa. Karaattimerkki (^) kertoo siitä, että sen oikealla puolella oleva rakenneosaa ei voi olla ennen sen vasemmalla puolella olevaa rakenneosaa. (Mäntynen 2006: 49.)

Hakasulkeiden sisällä olevat rakenneosat voivat rajoitetusti liikkua ja vaihtaa paikkaa. Esimerkiksi yllä olevassa kaaviossa finaali ja opetus ovat hakasulkeiden sisällä, joten ne eivät voi edeltää lopputapahtumaa mutta voivat silti esiintyä keskenään vastakkaisessa järjestyksessä. Hakasulkeiden sisällä olevat rakenneosat voivat myös joidenkin ehtojen mukaan yhdistyä: kulmasulkeet (< >) tarkoittavat esimerkkipaaviossa sitä, että niiden sisällä oleva sijoittuminen voi esiintyä tekstissä joko omana rakenneosana tai yhdistettynä alkutapahtumaan. Plusmerkin (+) tehtävänä on kertoa siitä, että kyseinen tapahtuma voi esiintyä tekstissä useammin kuin kerran. (Hasan 1996: 54–55.)

## 3 AINEISTO JA MENETELMÄT

### 3.1 Aineisto ja aineistonkeruu

Aineistoni koostuu 32 asiakaspalautteesta, jotka on julkaistu Onnibussin Facebook-sivun Yhteisö-osiossa aikavälillä 4.7.2017 – 27.12.2017. Päädyin tähän aikarajaukseen sen takia, että keräsin aineistoni 28.12.2017. Lähdin selaamaan Yhteisö-osiota ajallisesti tästä taaksepäin niin kauan, että minulla oli koossa 20 sivua asiakaspalautteita Wordissa. Ennen aineistonkeruutani minun tuli määritellä se, mitkä Yhteisö-osiossa ilmestyneet julkaisut lasken asiakaspalautteiksi. Rajasin tämän niin, että mikäli Yhteisö-osion julkaisussa kävi selvästi ilmi, että sen funktiona oli palautteen antaminen, otin tekstin talteen. Näin ollen aineistostani rajautuivat pois sellaiset tekstit, joissa osallistuttiin kilpailuun, markkinoitiin jotain tuotetta tai jotka oli selvästi vahingossa julkaistu Onnibussin Facebook-sivun Yhteisö-osiossa.

Tutkimuksen onnistumisen kannalta laadullisen aineiston koolla ei ole välitöntä merkitystä, sillä kyseessä on aina tapaus (Eskola & Suoranta 2008: 61–62). Tässä tutkielmassa tapauksena on Onnibussin asiakaspalautteet, joista keräsin ensin itselleni tuolta aikaväliltä kaikki asiakaspalautteet (82 kappaletta) ja valitsin niistä 32 pisintä, jotta rakennenäkökulma olisi merkityksellinen. Päädyin rajaamaan aineistoni tähän määrään, koska loput asiakaspalautteet olivat melko lyhyitä rakenteen näkökulmasta ja laajemmalla aineistomäärällä tutkielmani ei pysyisi tarpeeksi tiiviinä. Rajaamani aineiston asiakaspalautteiden pituus vaihtelee 67 sanan ja 512 sanan välillä. Säilytän koko keräämäni aineiston sekä Word-tiedostossa omalla koneellani että pilvipalveluissa.

Valitsin aineistolähteeksi ainoastaan Onnibussin Facebook-sivut, sillä kuten jo johdannossa kerroin, kyseessä on melko uusi ja edullinen matkantarjoaja Suomessa. Täten oletukseni oli, että melko uudelle yritykselle annetaan paljon palautetta, jotta toiminta voisi kehittyä. Tiedostan sen, että yhden yrityksen asiakaspalautteista ja valitsemastani aineistomäärästä ei voi tehdä kovin laajoja yleistyksiä, mutta tämä antaa suuntaviivaa aiheelleni.

Jotta tutkielmani on eettisesti luotettava, keräsin asiakaspalautteet niin, että en ollut kirjautuneena Facebookiin. Näin ollen minulle näkyivät ne palautteet, jotka on asetettu julkisiksi. Jos käyttäjä jakaa Facebookissa sisältöään julkisella asetuksella, hän suostuu siihen, että myös Facebookin ulkopuoliset henkilöt saavat oikeuden nähdä ja käyttää hänen jakamaansa sisältöä sekä yhdistää sen julkaisijan nimeen (Facebookin oikeus- ja vastuulauseke). En koe tutkielmani kannalta relevantiksi käyttää julkaisijoiden nimiä, joten jätän ne mainitsematta esimerkeissä.

Tutkielmani kannalta on tärkeää määrittää aineistoni tilannekonteksti, eli mitkä ympäristön tekijät vaikuttavat asiakaspalautteisiin ja mitkä tekijät voidaan jättää huomiotta. Aineistoni kannalta on relevanttia ajatella, että tärkein ympäristön tekijä on sosiaalisen median tuoma julkisuus. Se, että asiakaspalautteita kirjoitetaan Onnibussin Facebook-sivuille kaikkien nähtävälle, vaikuttaa asiakaspalautteissa käytettävään kieleen. Varsinaisen palautteenannon lisäksi julkisesti kirjoitetussa asiakaspalautteessa voidaan ajatella olevan mukana esimerkiksi viihdyttämisen, nolaamisen tai varoittamisen näkökulma. Asiakaspalautteiden värikäs kieli ja tarinamaisuus viihdyttävät lukijoita, mutta toisaalta julkisuus voi olla myös keino nolata tai mustamaalata palautteen kohdetta eli tässä tapauksessa Onnibussia.

Ilmentyessään teksteinä tilannekonteksti muodostuu alasta (*field*), osallistujarooleista (*tenor*) ja ilmenemismuodosta (*mode*) (Halliday 1978: 33; Shore 2012: 160). Nämä muuttujat ovat abstraktioita eli ne eivät viittaa esimerkiksi fyysiseen ihmiseen kirjoittajana (Shore 2012: 160). Alalla viitataan sosiaaliseen toimintaan, jonka osana teksti on. Omassa aineistossani ala eli sosiaalinen toiminta on palautteen antamista. Osallistujaroolit ovat puolestaan tilanteen kannalta olennaisia sosiaalisia rooleja, joihin liittyy myös olennaisia muuttujia. Asiakaspalautteissa osallistujarooleja ovat yleensä palautteenantaja ja palautteen vastaanottaja, mutta yhtä hyvin osallistujarooleja voivat olla kysyjä ja vastaaja. Ilmenemismuodolla tarkoitetaan kielen toimintaa tilanteessa. Tämä tarkoittaa asiakaspalautteiden näkökulmasta sitä, että ilmenemismuotoina toimivat kirjallisesti näkyvillä olevat palautteet (ks. Halliday 1978: 143–145; Shore 2012: 160.)

### 3.2 Analyysimenetelmät

Analysoin aineistoni laadullisin menetelmin, mutta selvyyden vuoksi käytän analyysini tukena taulukoita. Laadullisella analyysillä pyritään luomaan aineistoon selkeyttä ja tuottamaan tutkitavasta asiasta uutta tietoa (Eskola & Suoranta 2008: 137). Laadullinen analyysini kytkeytyy tekstintutkimuksen kentällä genreanalyysiin.

Jotta pystyn luomaan Onnibussin Facebook-sivun asiakaspalautteista oman rakennepotentiaalimallin, minun tulee määritellä, miten tunnistan tekstilajin rakenneosat toisistaan erilleen. Rakenneosia voidaan Egginsin (2004: 60-61) mukaan määritellä muodollisten tai funktionaalisten kriteerien mukaan. Muodollisten kriteerien mukaan rakenneosat ovat tekstilajissa niitä osia, jotka voimme havaita tekstin ulkoasun, muodon, avulla. Muodollisia rakenneosia voivat olla esimerkiksi otsikko, väliotsikot ja kappaleet. Funktionaalisesta näkökulmasta ajatellen rakenneosia tunnistetaan niiden funktioiden kautta: näin ollen esimerkiksi yksi muodollinen rakenneosa voi koostua useammasta funktionaalisesta rakenneosasta (mp). Funktionaaliset

rakenneosat reaalistuvat kieleen - ja kielen kautta - esimerkiksi diskursiivis-semanttisista, leksikaalis-kieliopillisista tai fonologisista valinnoista (Eggins 2004: 65). Tässä tutkielmassa tunnistan rakenneosat niiden funktion mukaan, sillä tämä näkökulma antaa mielestäni laajemman kuvan eri rakenneosista. Sosiaalisen median asiakaspalautteissa ei ole nähtävissä juuri ollenkaan muodollisia rakenneosia, sillä teksti on usein kirjoitettu ilman kappalejakoja. Näin ollen funktionaalinen määrittely antaa tilaa useampien rakenneosien tunnistamiselle. Lisäksi hyödynnän rakenneosien tunnistamisessa ja kuvaamisessa tekstityyppien lisäksi kielellisiä piirteitä, joita kuvaan muun muassa Ison suomen kieliopin (VISK 2004) avulla.

Pyrin analysoimaan aineistoni mahdollisimman aineistolähtöisesti, mikä näkyy siinä, että nimeän rakenneosat aineistosta esille nousseiden funktioiden avulla enkä nimeä niitä valmiiksi ennen tekemääni analyysia. Eskolan ja Suorannan (2008: 19) mukaan aineistolähtöisyys tarkoittaa sitä, että laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista ”lähteä liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä”. Toki tutkimukseni lähtökohdaksi on Hasanin (1985) rakennepotentiaalimalli, mutta rakenneosien tunnistamisen teen aineistolähtöisesti, jolloin minulla ei ole ennako-oletuksia siitä, millaisia rakenneosia tulen aineistostani löytämään.

Rakenneosia voidaan tunnistaa myös Werlichin *tekstityyppien* avulla. Werlichin (1983: 39) mukaan tekstejä voidaan luokitella viiteen erilaiseen tekstityyppiin. Tekstityypillä hän tarkoittaa tietynlaisen tekstirakenteen ideaalia normia, joka viestittää lukijalle, millaisista tyyllisistä piirteistä ja tekstuaalisista säännöistä teksti koostuu. Nämä Werlichin viisi erilaista tekstityyppiä jakautuvat ominaisuuksiensa mukaan deskriptiiviseen (kuvailevaan), narratiiviseen (kertovaan), ekspositoriseen (erittelevään), argumentoivaan (kantaaottavaan) ja instruktiiviseen (ohjailevaan) tekstityyppiin. (Mts. 39–40.) Vaikka tekstityyppiä voidaan käyttää joissain tilanteissa tekstilajin synonyymina, pysyn siinä määritelmässä, että tekstityyppi ja tekstilaji ovat kaksi eri käsitettä. Kuten Shore ja Mäntynen (2006: 37) toteavatkin, tietyn tekstityypin avulla voidaan luonnehtia useita tekstilajeja, mutta toisaalta yhdessä tekstilajissa tai tekstissä voi esiintyä useampia tekstityyppejä. Hyödynnän tekstityyppejä apuna rakenneosien tunnistamisessa ja kuvaamisessa, mikäli ne ovat rakenneosien funktion kannalta relevantteja.

Analyysiluvussa keskityn välttämättömien rakenneosien kuvailuun kielellisten piirteiden avulla. Analysoin myös valinnaisia rakenneosia, mutta niiden analysointi on pintapuolisempaa, jotta tutkielmani pysyy sopivan pituisena. Huomioin kuitenkin lähes jokaisen rakenneosan rakennepotentiaalimallissa, jonka esittelen analyysiluvun lopussa.

## 4 ASIAKASPALAUTTEEN RAKENNEPOTENTIAALI

Tässä luvussa esittelen löytämäni rakenneosat ja kuvailen niitä kielellisten piirteiden avulla. Taulukosta 1 käy ilmi, kuinka monessa asiakaspalautteessa kukin rakenneosa esiintyy. Tutkielmani kannalta ei ole relevanttia taulukoida sitä, jos rakenneosa esiintyy samassa asiakaspalautteessa useampaan kertaan. Sen sijaan on tärkeää saada tietoa siitä, esiintyykö jokin rakenneosa kaikissa asiakaspalautteissa.

Taulukko 1. Asiakaspalautteiden (N= 32) rakenneosien määrä.

Rakenneosat	Määrä (kpl)	Määrä (%)
Toiminnan kuvaaminen	32	100
Tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaiseminen	32	100
Aloitukset	9	28,1
Lopetus	10	31,3
Uhkaus	8	25
Kehitysehdotus	19	59,4
Empatia	6	18,8
Palautteenannon välttämättömyyden ilmaiseminen	6	18,8
Neutraali toteamus	17	53,1

Tässä tutkielmassa välttämättömiä rakenneosia ovat ne, jotka esiintyvät jokaisessa asiakaspalautteessa. Kuten taulukosta 1 näkyy, välttämättömiä rakenneosia on kaksi: toiminnan kuvaaminen ja tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaiseminen. Loput rakenneosat ovat valinnaisia, ja niiden esiintymismäärä vaihtelee 6 ja 19 kappaleen välillä. Seuraavaksi esittelen välttämättömät rakenneosat, minkä jälkeen siirryn esittelemään valinnaisia rakenneosia. Valinnaisista rakenneosista esittelen kehitysehdotuksen, uhkauksen ja empatian kohdalla vain tyypillisimmät kielelliset piirteet ja funktiot. Alaluvussa ”muut” esittelen jäljelle jäävien rakenneosien funktiot. Tein tämän rajauksen, koska pääpaino tässä tutkielmassa on välttämättömissä rakenneosissa.

### 4.1 Välttämättömät rakenneosat

#### 4.1.1 Toiminnan kuvaaminen

Nimesin toisen välttämättömistä rakenneosista toiminnan kuvaamiseksi. Nimeämisperusteena oli se, että rakenneosan funktiona oli taustoittaa tai selittää sitä toimintaa, johon palaute kohdistui. Näin ollen lukija ymmärtää palautteen taustat. Toimintaa kuvattiin kolmesta eri näkökulmasta: Onnibussin, palautteenantajan ja muiden matkustajien toiminnan näkökulmasta.

Onnibussin toiminnan kuvaamisen funktiona oli osoittaa lukijalle se, miten toimiviksi palautteenantaja koki esimerkiksi kuljettajan (liikenne)käyttäytymisen, matkan sujumuuden,

yrityksen verkkosivut tai yrityksen muun toiminnan. Palautetta annettiin esimerkiksi onnistuneesta tai epäonnistuneesta matkasta, verkkosivuista, hinnoista tai linja-auton liikennekäyttämisestä suhteessa muihin autoilijoihin. Palautteenantajan oman toiminnan kuvaamisessa sen sijaan tuotiin esille se, mitä palautteenantaja teki ja miksi se johti palautteen antamiseen. Tällaisissa tapauksissa kuvattiin esimerkiksi sitä, kuinka palautteenantaja oli itse ajamassa omaa autoaan, kun Onnibussin liikennekäyttäytyminen johti palautteenantoon. Pienimmässä roolissa oli muiden matkustajien toiminnan kuvaaminen, ja siinä kuvattiin esimerkiksi sitä, miten alkoholia nauttineet matkustajat olivat käyttäytyneet epäsovasti matkan aikana. Toiminnan kuvaamisen yleisimpiä kielellisiä piirteitä olivat ajan ilmaiseminen, paikan ilmaiseminen ja narratiivisuus.

Ajan ilmaiseminen toimi suuressa roolissa toiminnan kuvaamisen määrittelyssä. Koska toiminnan kuvaamisessa taustoitettiin palautteen antamista, ajan ilmaisemisella pyrittiin todistamaan sitä tilannetta, jolloin tapahtui palautteen antamiseen johtava asia. Lisäksi ajan ilmaisulla haluttiin tiedon menevän esimerkiksi matkan kuljettajalle. Aikaa ilmaistiin esimerkiksi ajankohdan adverbeilla, joilla esiteltiin asiakaspalautteen julkaisupäivän suhdetta tapahtuneeseen, kuten esimerkeissä (1) ja (2).

- 1) **Nyt** istun oikeassa bussissa – –
- 2) Ostin **äskän** itselleni 5 bussilippua väleille KPO-JKL, JKL-VAASA, VAASA-TRE, TRE-HKI ja HKI-KPO.

Esimerkki (1) viittaa puhehetkiviitteiseen ajankohtaan adverbillä *nyt* menemättömän tempuksen *istun* yhteydessä. Sen sijaan esimerkin (2) adverbi *äskän* yhdessä imperfektin kanssa viittaa puhetilannetta varhaisempaan tilanteeseen. (ks. VISK §650.) Ajankohdan adverbien käyttö on melko yleistä aineistossani, sillä Facebookissa näkyy julkaisupäivämäärä ja -aika, jolloin lukija pystyy siitä päättelemään toiminnan tapahtumisen ajan.

Aikaa ilmaistiin myös kertomalla tarkka päivämäärä ja kellonaika (3) tai yhdistämällä ajankohdan adverbi ja tarkka kellonaika (4). Tarkin ajan määrittäminen tapahtui yhdistämällä sekä ajankohdan adverbi ja viikonpäivä että tarkka päivämäärä ja tarkka kellonaika (5).

- 3) **1.7, 00.30** Oulusta lähteneessä busissa oli se vessa rikki!!!
- 4) Matkustin **tänään klo 20:00-22:10** välillä Onnibussilla Helsingin Kampista Tampereen Linja-autosemalle.
- 5) Lähdimme **tänään sunnuntaina 27.8.** Jyväskylästä Turkuun **13.45** lähtevällä Onnibussilla.

Ajan lisäksi toiminnan kuvaamisessa mainittiin usein paikat, joihin palautteessa kuvatut toiminnat liittyivät. Tyypillisimpiä paikkoja olivat muun muassa lähtöpysäkki (6), Onnibus itsessään (7) tai maantie (8).

- 6) lapseni 12.v. Odotti **Viikissä** bussia Kuopioon.
- 7) Nyt matkalla **onnibussissa** Seinäjoelta – Jyväskylään, isänpäivän vietosta kotiin päin.
- 8) Ajoin tänään pimeällä, noin puoli kahdeksan aikaan **9-tietä (Tre-Tku-tie)** Urjalan kohdalla bussinne edellä pienellä autolla 80 km/h – – Tästä huolimatta vuoronumero F9, auton tunnus F306, roikkui pienen auton perässä turvavälistä piittaamatta.

Paikkoja kuvattiin eniten tarkan paikanilmaisun avulla, kuten yllä olevissa esimerkeissä. Tällä haluttiin ajan tavoin todistaa se, mitä oli tapahtunut. Vain muutamassa palautteessa hyödynnettiin paikan adverbejä. Syy siihen, että ajan adverbejä ilmaistiin paikan adverbejä enemmän, johtuu luultavasti siitä, että asiakaspalautteen julkaisuaika näkyy Facebookissa. Sen sijaan tapahtumapaikka pitää kirjoittaa auki, jos kirjoittaja kokee sen kertomisen relevantiksi palautteensa kannalta. Mikäli asiakaspalautteissa ilmaistiin paikkaa adverbien avulla, käytettiin eniten suhteellista sijaintia ilmaisevia adverbejä, kuten esimerkeissä (9) ja (10).

- 9) Ajoin tänään pimeällä, noin puoli kahdeksan aikaan 9-tietä (Tre-Tku-tie) Urjalan kohdalla bussinne **edellä** pienellä autolla 80 km/h – –
- 10) – – päätti kuljettajanne tulla **vielä lähemmäs** pienen auton perää ja pistää pitkät valot päälle **takana** ajaessa.

Näiden adverbien tarkoituksena on ilmaista etäisyyttä (ks. VISK §648). Etäisyyden ilmaisemisen funktiona on kuvata lukijalle mahdollisimman elävästi se, mitä tien päällä tapahtui. Esimerkissä (10) partikkeli *vielä* toimii samassa merkityksessä kuin partikkeli *yhä*. Tällöin partikkeli liitettynä komparatiivimuotoiseen adverbiin *lähemmäs* osoittaa sen, että saman tilanteen aikaisemmat vaiheet toimivat vertailukohtina (ks. VISK § 640). Toisin sanoen Onnibus oli jo aiemmin ollut lähellä palautteenantajan autoa, mutta linja-auto silti lyhensi välimatkaansa edellä ajavaan autoon.

Paikan kuvaamisessa tärkeää näytti olevan erityisesti se, tapahtuiko palautteenannon kannalta olennainen toiminta bussin sisällä vai ulkopuolella. Bussin sisällä tapahtuva toiminta liittyi yleensä kuljettajan toimintaan tai bussin sisällä ilmenneeseen vikaan, kun taas bussin ulkopuolella tapahtuva toiminta liittyi useasti siihen, miten muut tienkäyttäjät kokivat Onnibussin liikennekäyttäytymisen tai aikataulutuksen.

Toiminnan kuvaamisessa esiintyi paljon narratiivisen tekstityypin piirteitä, kuten menneen aikamuodon käyttöä, aktiivisten toimijoiden tekemisen kuvaamista sekä toimintaa kuvaavien, dynaamisten verbien käyttöä (Shore & Mäntynen 2006: 36). Menemättömällä ajalla viitataan nykyiseen ja tulevaan aikaan ja menneellä ajalla aiempaan aikaan suhteessa puhehetkeen (ks. VISK §1523). Mennyttä aikaa esiintyi joko yksinään tai yhdessä menemättömän ajan kanssa kaikissa asiakaspalautteissa. Menemättömää aikaa sen sijaan esiintyi pelkästään yhdessä menneen ajan kanssa 11 asiakaspalautteessa.

Menneen ajan tempuksen käyttö etenkin imperfektissä liittyi olennaisesti narratiivisuuteen, sillä palautteissa kuvattiin peräkkäisiä ja menneitä tilanteita (ks. VISK § 1531; Alho & Kauppinen 2013: 96). Menneen ajan tempusta käytettiin toiminnan kuvaamisessa nimenomaan narratiivisessa merkityksessä, kuten esimerkiksi (11) käy ilmi. Narratiivisuuden avulla palautteen lukija pystyy elämään tapahtuneen ja näin ollen ymmärtämään palautteenantajaa. Mennyttä ja menemätöntä aikaa käytettiin yhdessä silloin, kun kirjoittaja kuvasi ensin omaa tai Onnibussin kuljettajan toimintaa menneessä ajassa, minkä jälkeen hän jatkoi kuljettajan sanomisten kuvaamista omin sanoin menemättömässä ajassa, kuten esimerkissä (12).

- 11) Oulun kuski **jätti** mut ensimmäiselle bussipysäkille **huomatessani olevani** väärässä bussissa. Onnibussin työntekijä **tuli hakemaan** mut ja **heitti** takaisin Jyväskylän matkakeskukselle.
- 12) **Ojensin** urheilukassini autoa lastaavalle kuskille ja **sanoin** määräpään. Tähän hän **tokaisi**, että **annanko** selässä olevan ”rinkan” myös konttiin.

Lisäksi tässä rakenneosassa narratiivisuutta tuotiin esille kuvaamalla aktiivisten toimijoiden tekemistä:

- 13) **Meidän nelihenkinen perhe varaa** aina vierekkäiset paikat bussissa --
- 14) **Kuski oli kuuluttanut** aivan oikein --
- 15) Iso kiitos sinulle **naishenkilö** joka **puutuit** tähän --

Kuten jo tämän luvun alussa mainitsin, toimintaa kuvattiin joko palautteenantajan oman toiminnan (13), Onnibussin toiminnan (14) tai muiden matkustajien toiminnan (15) näkökulmasta. Näistä esimerkeistä käy ilmi se, että narratiivisuuden avulla tehtiin myös eroa sille, kuka teki esimerkiksi matkan aikana mitäkin. Tällä palautteenantaja halunnee luoda asiakaspalautteensa taustoitukseksi läpinäkyvyyttä: ei ole yhdentekevää, mitä esimerkiksi kuljettaja oli tehnyt ennen kuin osa matkustajista oli jäänyt kyydistä tauon aikana. Palautteenantaja tuo toki palautteessaan esiin subjektiivisen kokemuksensa tapahtuneesta, mutta aktiivisten toimijoiden tekemisen kuvaamisella hän pystyy yksityiskohtaisemmin valottamaan lukijoille sitä tilannetta, josta hän kirjoitti.

Narratiivisuutta tuotiin asiakaspalautteissa esille myös dynaamisten verbien (16-18) käytön avulla:

- 16) Siskoni **matkusti** yötä vasten turkuun.
- 17) **Ajoin** tänään pimeällä --
- 18) **Lähdimme** tänään sunnuntaina --

Dynaamisten verbien käyttö oli todella yleistä, sillä useimpiin asiakaspalautteiden toiminnan kuvaamisiin liittyi nimenomaan matkan kuvaaminen jostakin näkökulmasta.



#### 4.1.2 Tyytyväisyyden/ tyytymättömyyden ilmaiseminen

Toinen pakollinen rakenneosana oli tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaiseminen. Tämän rakenneosan funktiona oli kertoa, oliko palautteenantaja tyytyväinen siihen toimintaan, mitä hän kuvasi toiminnan kuvaaminen -rakenneosassa. Tässä rakenneosassa siis selvisi asiakaspalautteen sävy, eli oliko palaute negatiivista vai positiivista. Palautetta annettiin joko pelkästään siitä tilanteesta, joka koettiin hiljattain tai joka oli suhteessa aiemmin koettuun.

Yksistään tyytymättömyyttä ilmaistiin 15 asiakaspalautteessa, kun taas tyytyväisyyttä ilmaistiin yksistään vain kuudessa asiakaspalautteessa. Yhdessä nämä esiintyivät 11 asiakaspalautteessa. Kuvailen seuraavaksi kielellisiä piirteitä, jotka ovat ominaisia näille ilmaisutavoille joko yksistään tai yhdessä.

Sekä tyytymättömyyttä että tyytyväisyyttä ilmaistiin affektiivisten kielellisten piirteiden avulla. Näitä piirteitä olivat affektisten ilmausten, päättömerkkien, isojen kirjainten ja hymiöiden (poikkeava) käyttö. Esittelen ensin sekä tyytymättömyyden että tyytyväisyyden ilmaisemisen yhteiset kielelliset piirteet, minkä jälkeen kerron myös niistä kielellisistä piirteistä, jotka olivat tyypillisiä vain toiselle näistä.

Affektisten ilmausten käyttö oli tyypillisempää tyytymättömyyden ilmaisemisessä:

19) Olemme kerrassaan **tyrmistyneitä**.

20) Se vain **harmitti**, että hän ei meinannut tämän yhden repun vuoksi ottaa vastaan konttiin painavaa urheilukassia.

21) Mikä **helvetti** teitä vaivaa – –

Affektiset ilmaukset osoittavat puhujan ironista, ylimielistä, tunteellista, innostunutta tai epäilevää suhtautumista tai asennoitumista puheenalaiseen asiaan (ks. VISK § 1707; Karvinen 2014). Affektiivisuuden asteet vaihtelivat asiakaspalautteissa: affektiivisuus saattoi olla hyvinkin voimakasta (19) tai toisaalta lähellä neutraalia ilmaisua (20). Lisäksi affektiivisuutta ilmaistiin myös voimasanojen eli kirosanojen avulla, kuten esimerkissä (21) ilmaisulla *helvetti* (ks. Karvinen 2014). Affektisten ilmausten käytön funktiona asiakaspalautteissa on luultavasti asian tärkeyden korostaminen. Kun omaa tunnetta korostetaan voimakkaasti, kuten esimerkin (19) ilmauksen *tyrmistyneitä* tavoin, palautteen lukija ymmärtää, että palautteenantaja on tosissaan. Toisaalta lievemman affektisen ilmaisun, kuten esimerkin (20) ilmauksen *harmitti*, avulla palautetta annettiin kohteliaammin. Tyytyväisyyden ilmaisemisessä affektiset ilmaukset olivat yleensä neutraalimpia ja ilmaisivat usein arvioita tapahtuneesta:

22) Tätä kulkuvälinettä ja linjaa säännöllisesti käytetty jo reilun vuoden ajan ja **oltu tyytyväisiä**, niin minä kuin vaimo.

Esimerkissä (22) tyytyväisyyttä ilmaistaan affektisella ilmauksella *oltu tyytyväisiä*. Ilmauksen avulla kirjoittaja osoittaa positiivista suhtautumistaan Onnibussin toimintaan. Tyytyväisyyttä ilmaisevia affektisia ilmauksia oli kuitenkin asiakaspalautteissa hyvin vähän, sillä tyytyväisyyttä ilmaistiin enemmän *kiitos*-ilmauksen avulla, mistä kerron myöhemmin lisää.

Sekä tyytymättömyyttä että tyytyväisyyttä ilmaistiin myös isojen kirjainten sekä hymiöiden (poikkeavalla) käytöllä:

- 23) **TÖRKEÄ!!!!**
- 24) ja haluan **KIITTÄÄ** ystävällisestä palvelusta Jyväskylässä olleille Onnibussin työntekijöille
- 25) Tiuskiminen ei tänä aamuna ei tuntunut mukavalta 😞
- 26) Kiitos onnibussi.!! Iso käsi teille. 😡😡😡
- 27) kiiitos tästä privaatti matkasta Helsingistä Heinolaan mikä sujui ilman mitään ongelmia! 👍

Yleensä päättömerkkejä on vain yksi virkkeen lopussa. Sen sijaan esimerkeissä (23) ja (26) päättömerkkejä on useampia, jolloin ne ilmaisevat myös omalta osaltaan affektiivisuutta. Niiden käytön funktiona on painottaa sanomaa ja osoittaa kirjoittajan tunnetilaa. Lisäksi esimerkeissä (23) ja (24) käytettiin isoja kirjaimia kuvaamaan asian painokkuutta sekä negatiivisessa että positiivisessa mielessä. Kielitoimiston sanakirjan (KS s.v. *hymiö*) mukaan hymiöiden tehtävänä on muun muassa osoittaa tyytymättömyyttä tai ironiaa. Tämä näkyy esimerkissä (25), jossa surullinen hymiö yhdessä aiemmin kirjoitetun kanssa osoittaa tyytymättömyyttä. Esimerkissä (26) vihaisten hymiöiden funktiona on kuvata ironiaa. Tämä ilmenee siten, että merkitykseltään positiiviset ilmaukset *kiitos* ja *iso käsi teille* liitetään vihaisiin hymiöihin, jolloin tekstin merkitys muuttuu ironiseksi. Sen sijaan esimerkin (27) ylöspäin osoittava peukku -hymiö kuvaa asiakkaan tyytyväisyyttä matkaan.

Tyytymättömyyttä ilmaistiin myös kyseenalaistamisella, joka voidaan luokitella joko tyytymättömyyden ilmaisemisen kielelliseksi piirteeksi tai omaksi valinnaiseksi rakenneosakseen. Koska kaikki kyseenalaistamiset samalla ilmaisivat kirjoittajan negatiivista suhtautumista Onnibussin toimintaan, luokittelen kyseenalaistamisen tyytymättömyyden ilmaisemisen kielelliseksi piirteeksi.

- 28) Osaatteko te uusavuttomat urvelot siellä yhtään mitään?
- 29) Miten kuski (ammattikuski) voi unohtaa ihmiset pysäkillä???
- 30) Vai onko teillä töissä pelkkiä meedioita?

Kyseenalaistaminen ilmaistiin erilaisten kysymysten avulla (28-30). Kyseenalaistamisen avulla palautteenantajat ilmaisivat tyytymättömyyden lisäksi myös huolensa siitä, ovatko Onnibussin työntekijät – ja etenkin johtoporras – tietoisia siitä, mitä matkoilla tapahtuu.

Vain tyytyväisyyttä ilmaisevia kielellisiä piirteitä olivat *kiitos*-ilmauksen käyttö ja positiivisten adjektiivien, kuten *korkeatasoinen*, *ystävällinen* ja *hyvä*, käyttö. Tyytyväisyyttä

ilmaistiin paitsi asiakaspalautteen kohteena olevan toiminnan näkökulmasta myös siihen mennessä koetun näkökulmasta.

Huomionarvoista tyytymättömyyden ja tyytyväisyyden ilmaisemisessa oli se, että nämä esiintyivät jonkin verran peräkkäin ja nämä kaksi rakenneosaa linkitettiin usein toisiinsa *mutta*-konjunktion avulla (31-33):

- 31) Hei, kiva että kuskaatte ihmisiä edullisesti kaupungista toiseen, **mutta** pieneen mieleeni on noussut muutama kysymys yrityksenne arvoista
- 32) Oon pettynyt, että Kouvola-Tampere yhteys on melkein lakannut, **mutta** nyt on hyvää palautetta.
- 33) On mukavaa, että valo loistaa pimeydessä, **mutta** rajansa kaikella

*Mutta*-konjunktion käyttö luultavasti johtuu siitä, että palautteenantaja haluaa korostaa sitä, miten asiat ovat olleet ennen ja miten ne toisaalta nyt ovat. Tyytyväisyyden ilmaiseminen ennen tyytymättömyyttä voi myös olla tietoinen valinta: palautteenantaja haluaa olla kohtelias tai pohjustaa tyytymättömyyden ilmaisemistaan positiivisella palautteella.

## 4.2 Valinnaiset rakenneosat

### 4.2.1 Kehitysehdotus

Kehitysehdotuksen funktiona oli nimensä mukaisesti antaa Onnibussille ehdotuksia jatkotoimenpiteistä. Niitä annettiin yleensä silloin, kun palautteenantaja oli ollut tyytymätön Onnibussin toimintaan. Kehitysehdotukset oli selvästi suunnattu Onnibussin työntekijöille, sillä niihin sisältyi vahva pyyntö tulevaisuuden toimintatavoista, joihin vain Onnibussin työntekijät voivat vaikuttaa. Rakenneosan tyypillisin kielellinen piirre oli konditionaalinen käyttö. Lisäksi rakenneosa kytkeytyi vahvasti direktiivisyyteen ja Werlichin instruktiiviseen tekstityyppiin. Direktiivisyys ilmenee direktiiveissä eli ohjailevissa lausumissa, joiden tehtävinä on käskää, kehottaa, pyytää tai neuvoa toimimaan tai olemaan toimimatta. VISKin asetelman 191 mukaan esimerkkien (34-37) direktiivien funktiona on ehdotus, jonka mukaan nimesin tämän rakenneosan. (ks. VISK § 1645.)

- 34) Bussin F321 kuljettaja **voisi opetella** tunnistamaan liikennemerkkit
- 35) bussin kuskillle **voisi kerrata** ohjeistuksen, miten toimitaan kun asiakkaita on poistumassa autosta.

Yleisesti konditionaali antaa ehdotukselle kohteliaan sävyn (Alho & Kauppinen 2013: 102–103), mutta konditionaali toimii kehitysehdotuksissa hieman eri tehtävissä. Konditionaali esiintyi esimerkeissä (34-35) lähinnä tahtotulkintaisena konditionaalina, sillä kehitysehdotuksella nimensä mukaisesti ehdotettiin toimintatapoja jatkoa varten (ks. VISK § 1593). Esimerkit (34-35) olisi voitu ilmaista myös nesessiivirakenteilla ”kuljettajan pitäisi opetella” ja ”kuskin pitäisi

kerrata” (ks. nesessiivisyydestä VISK § 505 ja modaaliverbeistä VISK § 1562). Kirjoittaja on kuitenkin tehnyt päätöksen käyttää mahdollisuutta ilmaisevaa modaalista verbiä *voida* sen sijaan, että hän osoittaisi välttämätöntä muutoksen tarvetta nesessiivirakenteen *jonkun pitää* avulla.

36) Mites Onnibus, jos **olisitte** ensin **tarjonneet** työtä niille jotka juuri irtisanoitte?

37) **Katsoisi** peiliin pitkään ja hartaasti ja **mieltisi** samalla ammatinvalintaansa.

Esimerkissä (36) perfektissä oleva konditionaali esittää vaihtoehtoisen tapahtumankulun menneelle tapahtumalle (ks. VISK § 1593). Toisin sanoen palautteenantajan mielestä Onnibussi ei olisi saanut palkata uusia työntekijöitä vaan tarjota työtä irtisanoituille työntekijöille. Esimerkissä (37) konditionaalia käytettiin jussivin (ks. VISK § 1666) kaltaisesti, kun ilmaus alkoi subjektittomasti yksikön kolmannen persoonan konditionaalimuotoisella verbillä (ks. VISK § 1667).

Lisäksi kehitysehdotus oli tiiviisti kytköksissä Werlichin (1983: 40–41) instruktiiviseen tekstityyppiin, jonka pohjimmaisena tarkoituksena on kertoa kirjoittajalle itselleen tai lukijoille, mitä heidän pitää tehdä. Kehitysehdotusten avulla palautteenantajat pyrkivät kertomaan Onnibussille, miten tämän tulisi toimia jatkossa.

### 4.2.3 Uhkaus

Uhkaus-rakenneosan funktiona oli viitata palautteenantajan tulevaisuuden valintoihin Onnibussille negatiivisessa merkityksessä. Toisin sanoen tällä rakenneosalla nimensä mukaisesti uhattiin olla käyttämättä jatkossa Onnibussin palveluja, mikäli jokin asia ei muutu. Tyypillisiä kielellisiä piirteitä olivat tulevaisuuteen viittaavat sanat (38-39) ja toiseen matkustustapaan vaihtaminen (40-41):

38) **tästedes** käytämme muita palveluntarjoajin kotimaanmatkoilla.

39) Aika vähän on **jatkossa** intoa matkustaa busseillanne.

40) Kolmen viimeisen päästä matkaamme taas Jyväskylään, **mutta matkustustapa taitaa muuttua**.

41) jos kehitys jatkuu samanlaisena, **on pakko lopulta vaihtaa kulkuvälinettä toiseen**.

Uhkauksen olisi voinut myös ajatella kuuluvan tyytymättömyyden ilmaisemiseen. Koska tällä oli kuitenkin selvästi oma funktionsa palautteenantajan tulevaisuuden valinnoista kertomisessa, määritin tämän omaksi rakenneosakseen.

#### 4.2.4 Empatia

Empatia-rakenneosalla palautteenantaja osoitti ymmärrystään Onnibussille siitä tilanteesta, mistä hän oli juuri kirjoittanut. Empatiolla tarkoitetaan myötätuntoista eläytymistä (KS *s.v. empatia*). Empatian tyypillisin kielellinen piirre oli *ymmärrän, että* -rakenteen käyttö (42-44):

- 42) Mutta **ymmärrän että** kuskikin oli varmasti väsynyt pitkään päivään ja halusi vaan lähteä heti kuin mahdollista.
- 43) **Ymmärrän, että** mitä vaan voi sattua ja niille ei voi mitään
- 44) **Ymmärrän, että** aikatauluissa pyritään pysymään

Vaikka rakenteen avulla pyrittiin osoittamaan Onnibussille, että palautteenantaja ymmärsi tapahtuneen, silti tätä rakenneosaa usein seurasi tyytymättömyyden ilmaisu *mutta*-konjunktion avulla. Tämän valossa empatiaa saatettiin käyttää pehmittämään tyytymättömyyden ilmaisemista kohteliaisuussyistä.

#### 4.2.5 Muut

Valinnaisia rakenneosia olivat myös aloitus, lopetus, palautteenannon välttämättömyyden ilmaisu sekä neutraali toteamus. Aloituksen funktiona oli nimensä mukaisesti aloittaa asiakaspaute mutta toisaalta myös ilmaista kohteliaisuutta. Lisäksi aloitus voi olla opittu tapa: jotkut kirjoittajat laittavat julkisiin teksteihinsä aina aloituksen, kun taas toiset menevät suoraan asiaan ilman tervehdystä. Aloitus oli tyypillisimmin jokin tervehdyssana, kuten *hei, moro* tai *tervehdys*.

Lopetuksen funktiona oli joko osoittaa kohteliaisuutta tai ironiaa. Kohteliaisuus näkyi lopetusfraaseissa esimerkiksi kiitoksen osoittamisella: *Kiitos, siis teille!*. Toisaalta lopetusfraaseilla, kuten *Ystävällisin terveisin mies, joka on syönyt viimeisen ateriansa kuusi tuntia sitten*, ilmaistiin myös ironiaa. Tyypillistä lopetukselle oli se, että se ilmaistiin *terveisin*-ilmauksen avulla. Tällä haluttiin korostaa palautteenantajaa ja liittää häneen esimerkiksi kuvailevia adjektiiveja, kuten *maksava asiakas*.

Palautteenannon välttämättömyyden ilmaiseminen -rakenneosan funktiona oli kertoa palautteen lukijalle, että palautteenantajan oli välttämätöntä antaa palautetta. Palautteenannon kohteena oleva tapahtuma oli niin merkityksellinen, että palautteenantaja korosti sitä yleensä ilmauksella *pakko antaa palautetta*.

Neutraali toteamus oli rakenneosista vaikein tunnistaa, sillä siihen lukeutuvat kaikki ne ilmaukset, jotka eivät sovi funktioltaan muihin rakenneosiin. Tällä rakenneosalla ei siis ole selvää funktiota, johon se pyrkii. Koska neutraali toteamus ei tuo asiakaspalautteeseen juuri

mitään lisäarvoa ja se voi esiintyä missä kohtaa tahansa palautetta, jätän tämän rakenneosan huomiotta tutkimieni asiakaspalautteiden rakennepotentiaalimallissa.

### 4.3 Rakennepotentiaalimalli

Tässä luvussa esittelen rakenneosien pohjalta luomani rakennepotentiaalimallin Onnibussin Facebook-sivun asiakaspalautteista. Mallista käy ilmi, mitkä rakenneosat ovat välttämättömiä ja mitkä valinnaisia, missä järjestyksessä ne voivat esiintyä ja voivatko ne esiintyä asiakaspalautteissa useamman kerran. Mallini pohjautuu Hasanin (1985) kehittämään rakennepotentiaalimalliin. Näin ollen aineistoni rakennepotentiaalimalli näyttää tältä.

(aloitus) ^ toiminnan kuvaaminen+ ^ (uhkaus) \* (palautteenannon välttämättömyyden ilmaisuus) \* (<kehitysehdotus>)+ \* tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaisuus+ \* (empatia) + ^ (lopetus)

Suluissa olevat rakenneosat ovat valinnaisia ja ilman sulkeita olevat välttämättömiä rakenneosia. Plusmerkki kuvaa sitä, että rakenneosa voi esiintyä tekstissä useammin kuin kerran. Karaattimerkin (^) oikealla puolella oleva rakenneosa ei voi esiintyä ennen vasemmalla puolella sijaitsevaa rakenneosaa, eli esimerkiksi tässä aineistossa uhkaus-rakenneosa ei voi esiintyä ennen toiminnan kuvaaminen-rakenneosaa. Tähtimerkki (\*) kuvaa sitä, että sen molemmilla puolella esiintyvät rakenneosat voivat vaihtaa keskenään paikkaa. Yllä olevassa kaaviossa esimerkiksi palautteenannon välttämättömyyden ilmaisuus -rakenneosa ja kehitysehdotus-rakenneosat voivat vaihtaa paikkaa keskenään. Kulmasulkeet (<>) osoittavat sen, että kehitysehdotus-rakenneosa voi esiintyä joko omana rakenneosanaan tai sulautuneena tyytymättömyyden ilmaisemiseen.

Aineistoni pohjalta luotu malli pyrkii kuvaamaan lineaarisesti rakenneosien esiintymisjärjestystä, mutta tähtimerkkien runsaus osoittaa sen, että vain muutama rakenneosa esiintyi aina samoissa kohtaa. Aineistossani vain aloitus-rakenneosalla oli pysyvä paikka ensimmäisenä ja lopetus-rakenneosalla viimeisenä. Näiden lisäksi muita pysyviä paikkoja ei ollut, vaikkakaan uhkaus ei voinut koskaan edeltää toiminnan kuvaamista. Muutoin rakenneosat saattoivat esiintyä missä järjestyksessä tahansa, mikä tekee mallin luomisesta haastavaa. Tämä on luonnollista, sillä kirjoittajien tekemät kielelliset valinnat eroavat toisistaan, joten tekstit eivät voi olla tismalleen samanlaisia esimerkiksi juuri rakenteen osalta (ks. Mäntynen 2006: 70).

Vaikka rakenneosista pystyikin luomaan oman rakennepotentiaalimallin, se ei kuitenkaan kuvaa todellisia asiakaspalautteita kovin kattavasti. Todellisuudessa rakenneosat olivat osittain

limittäisiä ja niiden esiintyminen teksteissä todella vaihtelevaa ja dynaamista. Mallista käykyllyä ilmi, että jotkut rakenneosat voivat esiintyä tekstissä useamman kerran, mutta mallissa ei silti näy, miten esimerkiksi joissakin teksteissä kaksi rakenneosaa liittyy keskenään useampaan otteeseen.

## 5 PÄÄTÄNTÖ

Tutkielmani tarkoituksena oli selvittää, mistä funktionaalista rakenneosista Onnibussin Facebook-sivuilla esiintyvät asiakaspalautteet koostuvat ja löytyykö niiden järjestäytymisestä säännönmukaisuutta. Lisäksi pohdin tässä luvussa sitä, poikkeako sosiaalisessa mediassa esiintyvä asiakaspalautte perinteisestä asiakaspalautteesta.

Löysin asiakaspalautteista yhdeksän eri rakenneosaa. Näistä välttämättömiä rakenneosia oli kaksi: toiminnan kuvaaminen ja tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaiseminen. Analyysini painottuikin nimenomaan näiden kahden välttämättömän rakenneosan kielellisten piirteiden kuvaamiseen. Lisäksi aineistosta nousi esiin myös seitsemän valinnaista rakenneosaa: kehitysehdotus, uhkaus, ymmärrys, neutraali toteamus, aloitus, lopetus ja palautteenannon välttämättömyyden ilmaiseminen. Vaikka pystyinkin nimeämään yhdeksän eri rakenneosaa niiden funktion mukaan, rakenneosien esiintymisessä saattoi olla pientä päällekkäisyyttä: esimerkiksi kehitysehdotus-rakennosa saattoi ilmentyä tyytymättömyyden ilmaiseminen -rakennosassa.

Jokaisella rakenneosalla oli kuitenkin oma funktionsa: esimerkiksi toiminnan kuvaamisella taustoitettiin tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaisemisen kohteena olevaa asiaa ja tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaisemisella ilmaistiin matkan tai muun tapahtuman onnistuneisuutta. Sen lisäksi, että löysin nämä yhdeksän rakenneosaa ja perustelin niiden jakoa kielellisin keinoin, muodostin rakenneosien avulla asiakaspalautteista rakennepotentiaalimallin (ks. luku 4.3).

Koska aineistostani löytyi vain kaksi välttämätöntä rakenneosaa, voidaan ajatella, että sosiaalisessa mediassa esiintyvä asiakaspalautte voi vähimmillään koostua vain näistä kahdesta. Aineistoni perusteella näin ei kuitenkaan koskaan ole: tosiasiasa välttämättömien rakenneosien lisäksi asiakaspalautteissa esiintyi aina vähintään myös kaksi valinnaista rakenneosaa. Valinnaisten rakenneosien käyttö vaihteli kirjoittajan mukaan, mutta yksikään asiakaspalautte ei koostunut pelkästään välttämättömistä rakenneosista. Voidaankin ajatella, että välttämättömät rakenneosat ovat tässä tapauksessa asiakaspalautteiden ydin, jota täydennetään tilanteeseen ja kielenkäyttäjän tyyliin sopivilla valinnaisilla rakenneosilla.

Merikari ja Vilkkö (2006) ovat pro gradussaan tutkineet Finnkinolle lähetettyjä asiakaspalautteita myös rakenteen näkökulmasta. Peilaankin nyt omia tuloksiani heidän tutkimustuloksiinsa asiakaspalautteen rakenteen osalta, sillä on mielenkiintoista tietää, muuttuuko näennäisesti saman tekstilajin rakenne, kun sen julkaisukonteksti siirretään suljetusta julkiseen. Merikari ja Vilkkö (2006: 43) jakoivat asiakaspalautteensa kolmeen isompaan rakenneosaan: alkuun, keskikohtaan ja loppuun. He jakoivat nämä edelleen pienempiin funktionaalisiin



rakenneosiin niin, että alku kattoi alkutervehdyksen ja aloitusjakson, keskikohta alun ja lopun väliin jäävän kielenaineuksen sekä loppu lopetusjakson ja lopputervehdyksen (mp.). Koska rakenneosien nimeäminen on tutkijan subjektiivinen päätös, tutkimustemme pohjalta ei voida todeta, onko sosiaalisen median asiakaspalautteissa enemmän rakenneosia kuin perinteisissä palautteissa. Olisikin mielenkiintoista vertailla aineistoani tutkimukseen, jossa nimetään ja jaotellaan rakenneosat samoin kuin tässä tutkimuksessa. Vertailun pohjalta voidaan kuitenkin todeta, että tässä tapauksessa sosiaalisessa mediassa esiintyvät asiakaspalautteet ovat monipuolisempia kuin perinteiset asiakaspalautteet.

Merikarin ja Vilkon (2006: 124-125) tutkimustulokset osoittivat, että Finnkinon asiakaspalautteiden pakollisia (välttämättömiä) rakenneosia olivat aloitusjakso, keskijakso ja lopetusjakso. Nämä erosivat Onnibussin Facebook-sivulle kirjoitettujen asiakaspalautteiden välttämättömistä rakenneosista, joita olivat toiminnan kuvaaminen ja tyytyväisyyden/tyytymättömyyden ilmaiseminen. Näissä tutkimuksissa asiakaspalautteen rakentuminen näyttäytyi melko erilaiselta. Kahden tutkimuksen vertailun avulla ei voida vetää johtopäätöksiä siitä, mitkä rakenneosat asiakaspalautteessa täytyy olla, jotta sitä voidaan kutsua asiakaspalautteeksi. Jotta asiakaspalautteen tyypillisistä välttämättömistä rakenneosista voitaisiin tehdä yleistyksiä, täytyisi asiakaspalautteiden rakennetta tutkia isommilla otannoilla.

Vaikka tutkimustulokset näyttäytyivät erilaisina etenkin nimeämiseröjen takia, löytyi tutkimuksista myös yhtäläisyyksiä. Merikarin ja Vilkon aineistossa esiintyi valinnaisena rakenneosana alkutervehdys, joka funktioltaan ja kielellisiltä piirteiltään vastasi oman aineistoni valinnaisista aloitus-rakenneosaa. Lisäksi Merikarin ja Vilkon nimeämästä aloitusjakso-rakenneosasta löytyi esimerkiksi vastaavuutta oman tutkimukseni toiminnan kuvaamiselle, tyytymättömyyden ilmaisemiselle, kehitysehdotukselle ja kyseenalaistamiselle. Merikari ja Vilko eivät keskittyneet pro gradussaan pakolliseen keskikohta-rakenneosaan, mutta sen funktiona oli käsitellä palautteen topiikkia. Tällöin se vastaa omasta aineistostani ainakin kumpaakin pakollista rakenneosaa.

Tästä voidaankin päätellä, että molemmissa tutkimuksissa oli samoja kielellisiä piirteitä, mutta niiden nimeäminen ja jakaminen olivat erilaisia. Merikari ja Vilko tarkastelivat asiakaspalautteita lineaarisemmin Aristoteleen mukaisesti jakamalla ne alkuun, keskikohtaan ja loppuun. Omassa tutkielmassani rakenneosien esiintymisjärjestys oli paljon muuttuvampi, eikä rakenneosia olisi voinut edes tarkastella Merikarin ja Vilkon käyttämällä tavalla. Tämä kertonee paitsi siitä, että tutkimustemme välillä on yli kymmenen vuotta aikaa, myös siitä, että sosiaalinen media julkaisu-ympäristönä luo asiakaspalautteille eräänlaista vapautta kirjoittaa

luovemmin. Pintapuolisen vertailun tulokseksi voitaisiin todeta, että sosiaalisessa mediassa esiintyvät asiakaspalautteet varioivat perinteisiä asiakaspalautteita enemmän rakenteen näkökulmasta.

Tutkimukseeni valittu teoriatausta, aineistonkeruumenetelmä ja analyysimenetelmä osoittautuivat relevanteiksi, sillä sain niiden avulla tutkimuskysymyksiini vastaukset. Haasteellisimmaksi tutkielman tekemisessä osoittautui rakennepotentiaalimallin luominen, sillä rakenteosien esiintymisjärjestys ei ollut kovin säännönmukainen.

Keräämäni aineisto oli melko suppea, joten sen pohjalta ei voi tehdä laajoja yleistyksiä, mikä ei ollutkaan tämän tutkielman tarkoitus. Lisäksi käytin vain yhden yrityksen Facebook-sivun asiakaspalautteita, mikä ei luo uskottavaa pohjaa yleistyksille sosiaalisen median asiakaspalautteista. Tämä tutkielma olikin pintapuolinen katsaus siihen, miten sosiaalisessa mediassa esiintyvä asiakaspalautte voi rakentua. Lisäksi Merikarin ja Vilkon tutkimukseen vertailu antoi hieman suuntaviivoja sille, että konteksti voisi vaikuttaa asiakaspalautteiden rakentamiseen. Jatkotutkimusta ajatellen olisikin mielenkiintoista tutkia sitä, eroaako sosiaalisessa mediassa esiintyvä tekstilaji perinteisestä tekstilajista vai onko kyseessä saman tekstilajin kaksi eri edustajaa.

## LÄHTEET

- Alho, Irja & Kauppinen, Anneli 2013: *Käyttökieleoppi*. Tampere: Tammerprint Oy.
- Bahtin [Bakhtin] Mihail 1986: *Speech Genres and Other Late Essays*. Toim. Caryl Emerson & Michael Holquist. Austin: University of Texas Press.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2008: *Johdatus laadullisen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Facebookin oikeus- ja vastuulauseke 2018. [https://www.facebook.com/legal/terms/update\\_18.2.2018](https://www.facebook.com/legal/terms/update_18.2.2018)
- Giltrow, Janet & Stein, David 2009: Genres in the Internet: Innovation, evolution, and genre theory. – Giltrow, Janet & Stein, Dieter (toim.), *Genres in the Internet: issues in the theory genre*. s. 1-26. Amsterdam: John Benjamins Pub.
- Halliday, M.A.K. 1985: Part A. – M. A. K. Halliday & Ruqaiya Hasan (toim.), *Language, context and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective*. s. 52–109. Victoria: Deakin University Press
- 1978: Language as social semiotic: The social interpretation of language and meaning. Lontoo: Arnold.
- Hasan, Ruqaiya 1985: Part B. – M. A. K. Halliday & Ruqaiya Hasan (toim.), *Language, context and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective*. s. 52–109. Victoria: Deakin University Press
- Heikkinen, Vesa & Voutilainen, Eero 2012: Genre – monitieteinen näkökulma. – Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerna, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. s.17-47. Helsinki: Gaudeamus.
- Hämäläinen, Heli 2017: *Rukoilin suklaakakkujen jumalia: ruokablogikirjoitus narratiivisena tekstilajina*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/56083/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201712014456.pdf?sequence=1> 31.3.2018
- Karjalainen, Marianna 2017: *Videoblogi tekstilajina*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/55180/URN:NBN:fi:jyu-201708253567.pdf?sequence=1> 31.3.2018
- Karvinen, Kati 2014: *Hyvää virkakieltä - Affektiivisuutta voi olla joskus hankala määrittää*. Virallinen Lehti 41/9.4.2014. – <https://www.virallinenlehti.fi/journal/pdf/2014041.pdf> 29.4.2018
- Kiljunen, Jenna 2017: *Kielteiseen asiakaspalautteeseen liittyvä keskustelu lentoyhtiön Facebook-sivulla*. Viestinnän maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kieli- ja viestintätieteiden laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/55658/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201710184029.pdf?sequence=1> 31.3.2018
- Komppa, Johanna 2006: Tiedotteen rakenteen potentiaalit. – Mäntynen, Anne, Shore, Susanna & Solin, Anna (toim.), *Genre – tekstilaji*. s. 303-326. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- KS = *Kielitoimiston sanakirja*. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisuja 166. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone 2012. – <https://mot.kielikone.fi/mot/jyu/netmot.exe?motportal=80> 21.3.2018.
- Luukka, Minna-Riitta 2002: M.A.K. Halliday ja systeemifunktionaalinen kielitiede. – Dufva, Hannele & Lähteenmäki, Mika (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita*. s.89-123. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Mäntynen, Anne 2006: Näkökulmia tekstin ja tekstilajien rakenteeseen. – Mäntynen, Anne, Shore, Susanna & Solin, Anna (toim.), *Genre – tekstilaji*. s. 42-71. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Mäntynen, Anne & Sääsilahti, Minna 2012: Uusi retoriikka genrejen tutkimuksessa. – Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerna, Petri, Tiililä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja*. s.194-207. Helsinki: Gaudeamus.
- Merikari, Maija & Vilkkonen, Anna 2006: ”Tässä palaute mietittäväksi!” – Kielteisyyden kielentäminen *Finnkino Oy:n asiakaspalautteissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. – <https://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/93871/gradu01357.pdf?sequence=1> 4.4.2018
- Mikkonen, Inka 2010: ”Olen sitä mieltä, että...” *Lukiolaisten yleisönosastotekstien rakenne ja argumentointi*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Nieminen, Tommi 2010: *Lajien synty. Tekstilaji kielitieteen semioottisessa metateoriassa*. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23383/9789513938710.pdf?sequence=1>
- OnniBus.com 2018: *Tietoa meistä*. – <http://www.onnibus.com/fi/tietoa-yrityksesta.htm> 28.3.2018.
- Paasikunnas, Heidi 2015: *Wikipedia-artikkeli tekstilajina: koheesion keinot tekstin rakentajina*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/46176/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201506022160.pdf?sequence=1> 31.3.2018
- Ranta-Knuutila, Johanna 2015: *HOROSKOOPPI TEKSTILAJINA: Astro.fi -verkkosivuston horoskooppitekstit ja niiden tuottaminen*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/45598/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201504061544.pdf?sequence=1> 31.3.2018

- Shore, Susanna 2012: *Systeemis-funktionaalinen teoria tekstien tutkimisessa*. – Heikkinen, Vesa, Voutilainen, Eero, Lauerna, Petri, Tiilikä, Ulla & Lounela, Mikko (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsi-kirja*. s.158-185. Helsinki: Gaudeamus.
- Shore, Susanna & Mäntynen, Anne 2006: *Johdanto*. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 9–41. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Swales, John 1990: *Genre analysis: English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press
- Sääskilähti, Minna 2006: *Vapise, kuningas alkoholi: Alkoholivalistuksen tekstilaji ja sen muuttuminen vuosien 1755 ja 2001 välisenä aikana*. Oulu: Oulun yliopisto. – <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9514280059.pdf> 17.4.2018
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. – <http://scripta.kotus.fi/visk> 19.3.2018
- Werlich, Egon 1983: *A Text Grammar of English*. Heidelberg: Quelle & Meyer

## Aineistolähteet

Onnibus-kaukoliikennepalvelun Facebook-sivun Yhteisö-osio: <https://www.facebook.com/pg/Onnibus/community/> 28.12.2018