

**”Mutta ei tässä muuta”: Asiointitilanteiden kielellinen  
rakenne ja osallistujien institutionaaliset roolit  
Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa**

**Maisterintutkielma**

**Iida Lähderanta**

**Suomen kieli**

**Kieli- ja viestintätieteiden laitos**

**Jyväskylän yliopisto**

**2020**

## JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Iida Lähderanta	
Työn nimi – Title ”Mutta ei tässä muuta”: Asiointitilanteiden kielellinen rakenne ja osallistujien institutionaaliset roolit Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Pro gradu -tutkielma
Aika – Month and year Huhtikuu 2020	Sivumäärä – Number of pages 69
Tiivistelmä – Abstract Maisterintutkielmassani perehdyn Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteisiin. Tutkimuskysymykseni ovat: 1. Millaisista toimintajaksoista asiointitilanne rakentuu? sekä 2. Millaisia institutionaalisia rooleja asiointitilanteen osallistujilla on? <p>Näihin tutkimuskysymyksiin perehdyn videoidun aineiston avulla. Aineistoni koostuu toukokuussa 2018 videoituista asiointitilanteista Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa. Analysoitavia asiointitilanteita on kokonaisuudessaan 25. Analysoin aineistoani keskusteluanalyysin keinoin ja liitän tutkimukseni keskusteluanalyttiseen tutkimusperinteeseen.</p> <p>Asiointitilanteet jakautuvat karkeasti ottaen tervehdyksiin, käynnin syyn esittämiseen, pyynnön täyttämiseen, lopetukseen, kiitoksiin ja hyvästelyihin. Käynnin syyn esittäminen, pyynnön täyttäminen ja lopetus voivat kiertää asiointitilanteessa kehää siten, että asiakkaan ensimmäisen pyynnön jälkeen siirrytään lopetusvaiheen kautta käsittelemään seuraavaa pyyntöä.</p> <p>Osallistujilla voi asiointitilanteessa olla asiakaspalvelijan ja asiakkaan, asiantuntijan ja maallikon, opastajan ja oppijan, kollegoiden tai tuttujen roolit. Asiakaspalvelijan ja asiakkaan roolit tulevat tilanteessa ilmi silloin, kun asiointi on rutiininomaista. Asiakaspalvelijan roolissa virkailija usein muotoilee vuoronsa erityisen varovasti. Asiantuntijan ja maallikon roolit jakautuvat tyypillisesti siten, että virkailija on asiantuntijan roolissa. Opastajan ja oppijan roolit näkyvät tilanteessa esimerkiksi silloin, kun virkailija opastaa asiakasta käyttämään kirjaston laitteita. Kollegoiden rooli näkyy tilanteessa osallistujien yhteisellä ymmärryksellä siitä, että molemmat työskentelevät samassa organisaatiossa työtovereina. Tuttujen rooli puolestaan tulee näkyväksi silloin, kun tilanteen osallistujat tuovat jollain tapaa ilmi sen, että tuntevat toisensa.</p> <p>Kirjastojen asiointitilanteet osoittautuivat hedelmälliseksi tutkimuskohteeksi. Aihetta olisi tärkeä tutkia myös jatkossa, sillä kielitieteellistä tutkimusta kirjastojen asiointitilanteista ei juuri ole.</p>	
Asiasanat – Keywords: keskusteluanalyysi, kielellinen vuorovaikutus, asiointi	
Säilytyspaikka – Depository: Jyväskylän yliopisto	
Muita tietoja – Additional information	

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 KESKUSTELUNANALYYSI ASIOINTITUTKIMUKSEN MENETELMÄNÄ.....	4
2.1 Keskustelunalyysin teoreettisia lähtökohtia.....	4
2.1.1 Vuorottelu .....	5
2.1.2 Sekventiaalisuus.....	6
2.1.3 Institutionaaliset roolit .....	6
2.1.4 Multimodaalisuus.....	9
2.2 Asiointitilanteiden tutkimus Suomessa ja kansainvälisesti .....	10
3 AINEISTO JA MENETELMÄT .....	13
4 TOIMINTAJAKSOT .....	16
4.1 Käynnin syyn esittäminen.....	18
4.2 Pyynnön täyttäminen .....	23
4.3 Lopetus.....	31
5 INSTITUTIONAALISET ROOLIT .....	37
5.1 Asiakaspalvelija ja asiakas.....	37
5.2 Asiantuntija ja maallikko .....	43
5.3 Opastaja ja oppija.....	52
5.4 Kollegat.....	54
5.5 Tutut.....	57
6 PÄÄTÄNTÖ .....	61
6.1 Tutkimustulokset .....	61
6.2 Pohdinta .....	63
LÄHTEET .....	65
LIITTEET.....	68

# 1 JOHDANTO

Kesällä 2017 toimin korkeakouluharjoittelijana Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa. Kolmen kuukauden mittainen harjoittelujakso oli opettavainen ja mieleenpainuva. Kiinnitin huomioita erilaisiin asiakkaisiin ja rutiineihin, joita tiskillä työskennellessä toistettiin. Nopeasti opin näihin rutiineihin itsekin. Huomasin, että osa asiakkaista oli henkilökunnalle ennestään tuttuja, mikä omalta osaltaan muovasi asiointia. Maisterintutkielmani aihetta pohtiessani harjoittelu palasi mieleeni, joten kirjaston asiointitilanteet valikoituivat tutkielmani aineistoksi.

Tässä tutkimuksessa käsittelen siis Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteita. Aluksi perehdyn siihen, millainen kokonaisrakenne kirjaston asiointitilanteissa on ja millaisista jaksoista tilanteet koostuvat. Tämän kokonaisrakenteen ja siihen kuuluvien toimintajaksoiden avulla perehdyn myös siihen, millaisia institutionaalisia rooleja asiointitilanteiden osallistujilla tilanteessa on. Tutkimuskysymykseni ovat siis seuraavat:

1. Millaisista toimintajaksoista asiointitilanne rakentuu?
2. Millaisia institutionaalisia rooleja asiointitilanteen osallistujilla on?

Perehdyn aiheeseeni keskusteluanalyysin keinoin. Keskusteluanalyysi tutkimusmenetelmänä ja teoreettisena viitekehyksenä sopii asiointitilanteiden tutkimiseen hyvin, sillä sen avulla päästään käsiksi vuorovaikutuksen pienimpiinkin yksityiskohtiin. Keskusteluanalyysin avulla voidaan myös perehtyä siihen, mitä keskustelussa tarkalleen ottaen tapahtuu ja millaisia tilanteet ovat. Tämän tutkimuksen aihe ja tutkimuskysymykset ovat siis sellaisia, joihin pääsee hyvin käsiksi juuri keskusteluanalyysin avulla. Keskusteluanalyysi puolestaan vaatii tutkimuskohteeseen autenttisen aineiston, joka olisi olemassa myös ilman tutkimusta. Tämän vuoksi aineistonani on videokuvattuja asiointitilanteita Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston tiskiltä.

Vaikka asiointitilanteita on tutkittu runsaasti sekä Suomessa että kansainvälisesti, juuri kirjastojen asiointitilanteet ovat jääneet vähemmälle huomiolle – Suomessa on tutkittu mm. asiointia Kelan ja R-kioskin tiskillä (Sorjonen & Raevaara 2006a; Lappalainen & Raevaara 2009). Kirjastojen asiointitilanteisiin on perehdytty informaatiotutkimuksen alalla, mutta kielitieteellinen tutkimus aiheesta on erittäin vähäistä. Tähän tutkimusaukkoon sijoitan oman tutkimukseni: kirjastojen asiointitilanteita on tärkeä tutkia myös kielitieteellisestä näkökulmasta.

Tutkimuksellani on myös yhteiskunnallista merkitystä. Suomessa on paljon kirjastoja ja kirjastot ovat tärkeä osa palvelujen verkostoa. Lisäksi kirjastossa asiointi on erilaista verrattuna esimerkiksi kaupassa tai kioskillä asiointiin, sillä kirjojen lainaaminen ja tiedonhaku eivät maksa mitään. Tämä vaikuttaa väistämättä myös siihen, millaisia toimintajaksvoja kirjastojen

asiointitilanteissa on. Tämän vuoksi on tärkeää tutkia myös kirjastojen asiointitilanteita muiden asiointitilanteiden ohessa.

Tutkimuskohteekseni valikoitui juuri Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteet, sillä kirjasto on minulle tuttu harjoittelukokemukseni ansiosta. Kirjasto on myös ympäristönä kiinnostava, sillä vaikka se on erikoistumisalansa ja sijaintinsa vuoksi erityinen, on se kuitenkin myös tyypillinen yliopistokirjasto. Tämän vuoksi Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastosta kerätyn aineiston avulla olisi mahdollista vastata tutkimuskysymyksiini.

Maanpuolustuskorkeakoulu on Helsingin Santahaminassa sijaitseva yliopisto, jossa koulutetaan sotatieteiden kandidaatteja, maistereita ja tohtoreita sekä yleisesikuntaupseereita. Maanpuolustuskorkeakoulussa on kolme laitosta: sotataidon laitos, sotatekniikan laitos sekä johtamisen ja sotilaspedagogiikan laitos. Opiskelijoita on vuosittain yhteensä 2000 – 2500. Maanpuolustuskorkeakoulussa on n. 250 ihmisen henkilökunta, joista siviilejä on hieman alle puolet. (Maanpuolustuskorkeakoulu 2019.)

Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on Maanpuolustuskorkeakoulun alainen yksikkö, joka toimii sekä sotatieteellisenä korkeakoulukirjastona että koko Puolustusvoimien keskus kirjastona noin kymmenen työntekijän voimin. Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on Suomen ainoa sotatieteellinen kirjasto ja myös ainoa Puolustusvoimien kirjasto, joka on avoinna myös organisaation ulkopuolisille siviiliasiakkaille. (Maanpuolustuskorkeakoulu 2019.) Kirjaston asiakaskunta koostuu pitkälti Maanpuolustuskorkeakoulun omista opiskelijoista ja henkilökunnasta, mutta kirjastossa vieraillee päivittäin myös ulkopuolisia.

Kirjaston palautusautomaatti sijaitsee kirjaston varsinaisten tilojen ulkopuolella, rakennuksen aulatilassa. Tämän vuoksi monet asiakkaat palauttavat lainansa suoraan kirjaston tiskille. Kirjaston asiakkaat eivät myöskään voi noutaa varauksiaan itse, sillä saapuneita varauksia säilytetään palvelutiskillä. Asiakkailta on käytössään kirjastokortit, mutta käytännössä palvelutiskillä niitä käytetään harvoin. Tämä johtuu pienestä asiakaskunnasta: koska virkailijat tuntevat monet asiakkaistaan, on helpompaa etsiä asiakas tietokannasta sukunimellä kuin pyytää kirjastokorttia. Lisäksi esimerkiksi kadettien eli sotatieteiden kandidaatiksi opiskelevien asuun kuuluu nimikyltti, jota vilkaisemalla virkailijan on helppo löytää asiakas tietokannasta. Kirjaston omaisuudet siis vaikuttavat osaltaan siihen, millaisia palvelutilanteita tiskillä tapahtuu.

Vaikka Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on tietyllä tapaa ainutlaatuinen ympäristö, tässä tutkimuksessa lähestyn aineistoani nimenomaan kirjaston asiointitilanteina. Tavoitteenani ei siis ole perehtyä kirjastoon Puolustusvoimien alaisena yksikkönä tai sotatieteellisenä ympäristönä, vaan tarkoituksena on tutkia kirjaston asiointitilanteita siten, että tutkimus voitaisiin toistaa minkä tahansa muun kirjaston asiointitilanteilla samaan tapaan.

Seuraavassa luvussa perehdyn keskustelunanalyysiin asiointitutkimuksen menetelmänä sekä teoreettisena viitekehyksenä ja esittelen asiointitilanteiden tutkimusta. Kolmannessa luvussa esittelen yksityiskohtaisemmin aineiston sekä aineiston keräämisen ja käsittelemisen menetelmät. Tämän jälkeen esittelen kirjaston asiointitilanteissa esiintyvät toimintajaksot sekä institutionaaliset roolit, joita asiointitilanteiden osallistujilla tilanteissa on. Lopuksi esittelen tutkimuksen olennaisimmat löydökset sekä pohdin tutkimuksen merkitystä.

## 2 KESKUSTELUNANALYYSI ASIOINTITUTKIMUKSEN MENETELMÄNÄ

Keskustelunalyysiä on laajalti käytetty kielitieteellisen asiointitutkimuksen menetelmänä. Esimerkiksi Kotimaisten kielten keskuksen asiointikeskusteluhankkeen yhteydessä tehdyt tutkimukset R-kioskin (Lappalainen & Raevaara 2009) ja Kelan (Sorjonen & Raevaara 2006) asiointitilanteista hyödyntävät menetelmänään keskustelunalyysiä. Keskustelunalyysin suosio asiointitutkimuksen menetelmänä selittyy metodin yksityiskohtaisuudella. Keskustelunalyysin avulla päästäänkin käsiksi vuorovaikutuksen pienimpiinkin yksityiskohtiin, mutta yksin sen avulla ei voida tutkia esimerkiksi osallistujien mielipiteitä tai käsityksiä (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016: 12-13). Keskustelunalyysi voidaan siis helposti valjastaa tutkimaan sitä, millaista vuorovaikutus tietyissä tilanteissa on. Tässä tutkimuksessa olen kiinnostunut nimenomaan siitä, millaisia vuorovaikutustilanteita kirjaston asiointitilanteet ovat, joten liitän tutkimukseni muiden tavoin keskustelunalyysin tutkimusperinteeseen.

### 2.1 Keskustelunalyysin teoreettisia lähtökohtia

Harvey Sacks kehitti keskustelunalyysin yhdessä Gail Jeffersonin ja Emmanuel Schegloffin kanssa 1970-luvulla (Koskela & Piirainen-Marsh 2002: 257). Keskustelunalyysin peruspilarit rakennettiin Harold Garfinkelin ajatuksille etnometodologiasta.

Sacks, Schegloff ja Jefferson käynnistivät mittavan hankkeen, jossa tutkittiin sosiaalista toimintaa, vuorovaikutusta sekä niiden järjestyneisyyttä (Koskela & Piirainen-Marsh 2002: 257). Sacks, Jefferson ja Schegloff (1974) tutkivat, millä tavoin keskustelut jäsenyivät vuoroiksi ja edelleen toimintajaksoiksi eli sekvensseiksi. Keskustelunalyysi kehitettiin alun perin yhteiskuntatieteiden tarpeisiin, mutta sitä on käytetty laajalti muillakin aloilla, myös kielentutkimuksessa (Lindholm, Stevanovic & Peräkylä 2016: 10).

Ihmisten välinen vuorovaikutus perustuu säännöllisesti toistuviin toimintoihin eli säännönmukaisuuksiin, joita he käyttävät sosiaalisten tilanteiden rakentamiseen ja niissä toimimiseen (Sacks 1984). Keskustelunalyyttisen ajattelun ydin piileekin siinä, että keskustelu ei ole kaaos, vaan pohjimmiltaan järjestäytyneitä ja säännönmukaista (Hakulinen 1997a: 13). Tämä järjestäytyneisyys näkyy esimerkiksi siinä, että kaikissa keskusteluissa on havaittavissa samat vuorottelukäytännöt. Myös keskustelun jaksottaisuus eli jakautuminen sekvensseihin on osoitus keskustelujen järjestäytyneisyydestä. Seuraavaksi perehdyn näihin ilmiöihin, minkä jälkeen käsittelen institutionaalista keskustelua ja multimodaalisuutta keskustelunalyysissä.

### 2.1.1 Vuorottelu

Vuorottelu on kaikille ihmisille yhteinen, universaali vuorovaikutuksen ominaisuus: lapset esimerkiksi oppivat vuorottelun jo hyvin varhaisessa iässä. Se, että ainoastaan yksi on kerrallaan äänessä, on myös perusedellytys vuorovaikutuksen onnistumiselle. Vuorottelussa kiinnostavaa onkin se, millä tavoin ihmiset hallinnoivat sitä, kuka puhuu seuraavaksi ja milloin vuorot vaihtuvat. (Hakulinen 1997b: 32-34.)

Jotta voidaan vastata kysymykseen vuorottelun hallinnoimisesta, täytyy perehtyä rakenneyksikön (engl. turn constructional unit, TCU) sekä siirtymän mahdollistavan kohdan eli SMK:n (engl. transition relevance place, TRP) käsitteisiin. Rakenneyksiköllä tarkoitetaan vuoron sisällä esiintyvää prosodista, syntaktista tai toiminnallista kokonaisuutta: se voi olla esimerkiksi sana, lauseke, lause tai yhdyslause (Stevanovic 2016: 109). Clayman (2012: 151) puolestaan kuvaa rakenneyksikköä itsenäiseksi ja koherentiksi lausumaksi, joka päätyttyään aiheuttaa sen, että SMK alkaa. SMK:lla siis tarkoitetaan sellaista keskustelun kohtaa, jossa puhuja voi vaihtua. Rakenneyksikön loppumista myös ilmaistaan keskustelussa etukäteen erilaisten keinojen avulla, mikä antaa seuraavalle puhujalle mahdollisuuden valmistautua oman vuoronsa aloittamiseen. Tämä myös minimoi vuorojen väliset hiljaisuudet ja mahdollistaa sujuvan vuorottelun. (Clayman 2012: 151.)

Käytännössä vuorojen jakaminen tapahtuu vuorottelusääntöjen avulla. Nämä vuorottelusäännöt soveltuvat jokaisessa SMK:ssa, ja niiden mukaan nykyinen puhuja voi valita seuraavan puhujan, jolloin tällä on velvollisuus ottaa vuoro itselleen. Jos seuraavaa puhujaa ei valita, ensiksi ehtivä voi valita itsensä. Jos seuraavaa puhujaa ei osoiteta eikä kukaan valitse itseään, äänessäolija voi jatkaa itse, jolloin edellä mainitut säännöt soveltuvat uudelleen seuraavassa SMK:ssa. (Sacks, Schegloff & Jefferson 1974: 704.) Emanuel Schegloff (2006: 71-73) lisää, että nämä vuorottelusäännöt kuvastavat hyvin todellisuutta monien eri tilanteiden, kielien ja kulttuurien kohdalla. Eri kulttuureissakin vuoron vaihtumista säädellään samojen työkalujen avulla, mutta näiden työkalujen luonne voi vaihdella eri kulttuurien välillä. Esimerkiksi eri kulttuureissa on erilaisia käsityksiä siitä, kuinka pitkä hiljaisuus kahden vuoron välissä tulisi olla. (Schegloff 2006: 71-73.)

Vuorottelussa on siis kysymys ennakoimisesta ja yhteisistä vuorottelukäytännöistä. Yksi vuoro voi koostua yhdestä tai useammasta rakenneyksiköstä, joiden väliin asettuu aina SMK. Jokaisessa SMK:ssa neuvotellaan siitä, kuka puhuu seuraavaksi. Tällä tavalla keskustelusta rakennetaan yhteistyössä mahdollisimman saumaton kokonaisuus.



### 2.1.2 Sekventiaalisuus

Jokainen vuoro asettaa jonkinlaisia odotuksia ja edellytyksiä sille, millainen vuoro sitä voi seurata. Vastaavasti jokainen vuoro myös tulkitsee edellistä vuoroa. Vuoron toiminnallisuus ja merkitys myös riippuu olennaisesti siitä, miten seuraava vuoro sitä tulkitsee: kysymykseksi tarkoitettu vuoro ei toimi keskustelussa kysymyksenä, ellei seuraavan vuoron käyttäjä käsittele sitä sellaisena. Tällä tavalla vuorot muodostavat toimintoja, jotka ketjuttuvat sekvensseiksi. Sekvenssillä tarkoitetaan vähintään kahden vuoron mittaista jaksoa, jossa vuorot liittyvät toisiinsa niiden toiminnallisuuden perusteella (Raevaara 1997: 75). Keskustelun järjestäytyneisyys näkyy siis vuorottelukäytänteiden lisäksi myös siinä, miten keskustelu jäsentyy sekvensseiksi.

Sekvensseistä kiteytynein on vieruspari: kahden vuoron yhtenäinen kokonaisuus, jossa on etujäsen ja jälkijäsen (Raevaara 1997: 75-77). Vieruspareja ovat esimerkiksi tervehdys ja vastatervehdys sekä kysymys ja vastaus (Peräkylä & Stevanovic 2016: 43). Schegloff ja Sacks (1973: 295-296) toteavatkin, että vierusparissa on kaksi vuoroa, jotka ovat vierekkäisiä sekä eri puhujan tuottamia. Nämä vuorot ovat järjestäytyneet etu- ja jälkijäseneksi siten, että tietynlainen etujäsen vaatii seurakseen aina tietynlaisen jälkijäsenen (Schegloff & Sacks 1973: 295-296).

Odotusten mukaista eli etujäsenen suosimaa jälkijäsentä kutsutaan preferoiduksi jälkijäseneksi. Esimerkiksi pyyntöön suostuminen voi toimia keskustelussa preferoituna jälkijäsenenä. Odotusten vastainen jälkijäsen puolestaan on nimeltään preferoimaton jälkijäsen. Tällainen vuoro merkitään keskustelussa aina preferoimattomaksi esimerkiksi viivytelyllä, vuoron monimutkaisuudella tai selittelyllä. (Tainio 1997: 93-105.)

### 2.1.3 Institutionaaliset roolit

Keskustelutilanteita on kahdenlaisia: arkiset tilanteet ja institutionaaliset tilanteet. Arkikeskustelua on perinteisesti pidetty vuorovaikutuksen primäärinä muotona ja institutionaalista keskustelua käsitellään ikään kuin arkikeskustelun poikkeuksena tai muunnoksena. Vaikka institutionaalista keskustelua tutkitaan usein nimenomaan vertailemalla sitä arkikeskusteluun, kyse ei ole kuitenkaan arvottavasta periaatteesta. Arkikeskustelulla vain on ihmisille huomattavasti suurempi ja koko elämän läpäisevä merkitys: arkikeskustelun avulla lapsi oppii vuorovaikuttamaan, kun taas institutionaaliset tilanteet on erikseen opeteltava. Arkikeskustelu on myös nähty monimuotoisempana kuin institutionaaliset keskustelutilanteet, sillä arkikeskustelussa

osallistujilla on käytössään enemmän vuorovaikutuksen keinoja. (Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 13-15.)

Arkikeskustelun ensisijaisuudesta huolimatta keskustelunanalyttinen tutkimus Suomessa on viime vuosina keskittynyt etenkin institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimiseen. John Heritage (2005: 104-105) jakaakin keskustelunanalyttisen tutkimuksen kahteen pääsuuntaukseen: perinteiseen (engl. *basic CA*) ja institutionaaliseen keskustelunanalyysiin (engl. *institutional CA*). Perinteisessä keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa keskitytään arkikeskusteluihin, kun taas institutionaalinen keskustelunanalyysi käyttää perinteisen keskustelunanalyysin luomia perusteita, mutta vaihtaa näkökulmaa, jotta päästään paremmin käsiksi instituution toimintaan (Heritage 2005: 104-105).

Heritagen (2005: 106-107) mukaan institutionaalista keskustelua voidaan kuvata kolmen piirteen avulla: a) vuorovaikutus riippuu sille asetetuista tavoitteista, b) vuorovaikutuksessa on rajoitteita sille, mitkä toiminnot ovat sallittuja ja c) osallistajat tulkitsevat tilannetta kontekstikohtaisista tulkintakehyksistä käsin. Esimerkiksi kirjaston asiointitilanteessa tavoitteena voi olla palauttaa lainoja. Tällaisessa tilanteessa on myös rajoitteita: virkailijan ei oleteta esimerkiksi kiroilevan tai käyttävän muuten asiatonta kieltä, eikä asiakas voi olettaa kirjaston työntekijän palvelevan häntä muissa kuin kirjastoon liittyvissä asioissa. Tulkintakehykset voisivat tällaisessa tilanteessa näkyä esimerkiksi siten, että virkailijan käyttäessä sanaa *kortti* asiakas tulkitsee hänen tarkoittavan kirjastokorttia.

Näistä institutionaalisen keskustelun erityispiirteistä huolimatta institutionaalisella ja arkikeskustelulla on myös paljon yhteistä. Esimerkiksi vuorottelun periaatteet, kysyminen ja vastaaminen sekä vuorovaikutuksen ongelmakohtien korjailu ovat piirteitä, jotka esiintyvät sekä institutionaalisessa että arkisessa keskustelussa. Nämä ilmiöt ovat kuitenkin peräisin arkikeskustelusta, jossa ne ovat saaneet nykyisen muotonsa. Institutionaalisissa tilanteissa nämä ilmiöt ovat kyllä läsnä, mutta ne muovautuvat ja niitä muovataan institutionaaliseen kontekstiin sopiviksi. Esimerkiksi vuorottelu toimii arkikeskustelussa siten, että puhujien järjestystä tai puheenvuorojen pituuksia ei ole etukäteen säädelty. Institutionaalisessa tilanteessa puolestaan nämä vuorotteluun liittyvät ominaisuudet saattavat olla tarkasti säädeltyjä. Puheenvuorojen jakautuminen ja keskustelijoiden oikeudet voivat myös olla epäsuhdassa. (Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 16-17.) Esimerkiksi koululuokassa ainoastaan opettajalla on oikeus jakaa puheenvuoroja muille.

Institutionaalisessa keskustelussa myös vuoroja muokataan jatkuvasti kontekstiin sopiviksi. Toisaalta vuorot myös samalla itse muokkaavat ja luovat kontekstia. Ensinnäkin jokainen vuoro on muokattu vastaamaan edeltävään puheeseen tai puheenvuoroon: tällä tavoin edeltävä

konteksti muokkaa puhetta. Toiseksi puhuja luo toiminnallaan odotuksen, että kuulija ottaa vuoron ja puolestaan muokkaa tämän vuoron edeltävään vuoroon sopivaksi: tällä tavoin kontekstia muokataan seuraavaa vuoroa varten. Osallistujat siis jatkuvasti ilmentävät sitä, miten he ymmärsivät edeltävän vuoron, ja näitä ymmärryksiä vahvistetaan tai korjataan seuraavissa vuoroissa. (Heritage 1997: 162; Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 26.)

Institutionaalisessa keskustelussa on kaksi tärkeää komponenttia. Ensimmäkin institutionaalisissa tilanteissa osallistujien toimintaa ohjaavat mallit ja ihanteet, joiden mukaan tilanteessa toimitaan. Toiseksi institutionaalisten tehtävien pohjalta tilanteeseen eriytyneet roolit myös osaltaan vaikuttavat tilanteeseen. (Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 13.) Erityisen kiinnostavaa on tutkia, miten erilaiset toimintamallit ja roolit keskustelutilanteessa tehdään todellisiksi eli miten ne puhutaan esiin (Heritage 1996: 290).

Institutionaaliset roolit voivat pohjautua osallistujien ammattiasemaan tai tilannekohtaiseen tehtävään. Roolit voivat olla esimerkiksi lääkärin vastaanotolla ammattilainen ja asiakas, jolloin osallistujien välillä vallitsee selkeä epäsymmetria. Opintopiirissä taas keskustelun osallistujat ovat kaikki maallikoita, kun taas vaikkapa johtokunnan kokoukseen osallistuu ainoastaan asiantuntijoita. (Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 13.)

Institutionaaliin rooleihin liittyy olennaisesti myös episteemisyiden käsite. Episteemisyys liittyy tietämiseen keskustelussa: millaisia asioita keskustelun osallistujien oletetaan tietävän, millaisia asioita heillä on oikeus tietää ja miten he näitä tiedollisia alueitaan ilmaisevat? Episteemisen statuksen käsite kuvaa kahden tai useamman ihmisen pääsyä jonkin tiedon äärelle tietyssä ajan pisteessä. Merkinnät k+ ja k- kuvaavat episteemistä statusta tietyllä hetkellä: k+ tarkoittaa, että puheenaiheen oletetaan kuuluvan henkilön tietämykseen – tieto siis kuuluu henkilön episteemiselle alueelle. K- puolestaan tarkoittaa, että puheenaiheen ei oleteta kuuluvan henkilön tiedolliselle alueelle. Episteeminen status luonnollisesti muuttuu keskustelutilanteiden mukaan, mutta myös yhden keskustelun sisällä hetki hetkeltä. (Heritage 2012b: 4-6.) Heritagen (Heritage 2012: 7-22) mukaan tietyissä tilanteissa episteeminen status vaikuttaa vuorojen tulkintaan jopa enemmän kuin vuoron kieliopillinen muoto: jos osallistuja tuottaa deklarativilauksen, jonka aihe kuuluu vastaanottajan episteemiselle alueelle, vuoro tulkitaan kysymykseksi deklarativimuodostaan huolimatta. Heritagen (2012a: 32) mukaan episteemisesti epätasapainoisessa keskustelussa voi myös esiintyä sekvenssi, jonka tavoitteena on saada molemmille osapuolille yhtäläiset tiedot eli tasaveroinen episteeminen status.

Institutionaaliset roolit ovat mielenkiintoisia myös episteemisyiden kannalta: esimerkiksi asiantuntijan ja maallikon väliseen vuorovaikutukseen liittyy välttämättä aina se, että asiantuntijan episteeminen alue on tilanteessa laajempi kuin maallikon. Myös kirjaston asiointitilanne

on luonteeltaan tällainen: tilanteen osallistujilla on eri institutionaaliset roolit, joihin kuuluu erilaiset episteemiset statukset.

#### 2.1.4 Multimodaalisuus

Multimodaalisella vuorovaikutuksella viitataan sellaiseen keskusteluun, jossa käytetään puheen lisäksi muitakin vuorovaikutuksen keinoja. Nämä keinot ovat osaltaan tärkeitä välineitä ymmärryksen välittämisessä. Multimodaalisia keinoja ovat omaan fysiikkaan liittyvät keinot, kuten puhe, keho, eleet, prosodia ja ilmeet sekä ympäristöön liittyvät seikat, kuten esineet, tila, paikka ja liike. Suuri osa viestinnästä tapahtuukin nonverbaalisesti. (Kääntä & Haddington 2011: 11-12.)

Goodwin (2010) on perehtynyt multimodaalisuuteen tutkimalla miestä, jonka sanavarasto on aivovaurion vuoksi rajoittunut ainoastaan kolmeen sanaan. Mies käyttää keskustelussa elehtimistä, jonka avulla hän saa keskustelukumppaninsa sanomaan keskustelussa tarvittavat sanat hänen puolestaan ja pienestä sanavarastostaan huolimatta hän onnistuu suoriutumaan keskustelusta hyvin. (Goodwin 2010: 86-87.) Tämä osoittaa sen, kuinka iso osa keskustelua ja vuorovaikutusta multimodaaliset resurssit ovat.

Mondada ja Svinhufvud (2016) ovat tutkineet sosiaalisen vuorovaikutuksen aikana tapahtuvaa kirjoittamista multimodaalisena ilmiönä. Heidän mukaansa asiointitilanteissa tyypillisesti tapahtuva kirjoittaminen on jonkinlaisten lomakkeiden täyttämistä. He tutkivat kirjoittamista kahdesta näkökulmasta, joista ensimmäinen on kirjoittaminen toiminnassa (engl. *writing within action*). Siinä keskitytään siihen, miten kirjoittamiseen siirrytään tilanteessa ja kuinka siirtymä vaikuttaa meneillään olevaan keskusteluun. Toinen näkökulma on kirjoittaminen toimintana (engl. *writing as action*), jossa puolestaan tutkitaan itse kirjoittamisen dynamiikkaa. (Mondada & Svinhufvud 2016: 10-11, 44.) Kirjoittaminen siis on yksi tärkeä multimodaalinen resurssi, joka tulee ottaa huomioon myös asiointitilanteiden tutkimuksessa.

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty videokuvaamalla, jotta analyysissä voidaan ottaa huomioon myös asiointitilanteiden multimodaalinen ulottuvuus. Tämä on perusteltua, sillä asiointitilanne on kasvokkainen vuorovaikutustilanne, jossa viestimiseen luonnollisesti käytetään puheen lisäksi paljon muitakin keinoja. Aineistossa esiintyy myös tilanteita, joissa asiakas pyytää palvelua ainoastaan ojentamalla kirjan virkailijalle sanomatta mitään. Multimodaalinen ulottuvuus on otettava huomioon, jotta tällaiset tilanteet voidaan analyysissä ottaa huomioon. Analyysissäni huomioin multimodaalisista välineistä ja keinoista etenkin tilan, jossa

vuorovaikutus tapahtuu sekä osallistujien liikkeet ja fyysisen toiminnan keskustelun aikana. Seuraavaksi perehdyn näihin lyhyesti.

Haddingtonin, Keisasen ja Rauniomaan (2016: 163) mukaan tila ja liike kuuluvat osaltaan vuorovaikutuksen kontekstiin ja muokkaavat sitä. Tila ja liike voivat esimerkiksi mahdollistaa tai rajoittaa jonkin toiminnon tekemistä (mp). Heidän mukaansa tila ei ole muuttumaton vuorovaikutuksen tausta, vaan sen merkitys muuttuu jatkuvasti, kun toiminta etenee. Myös tilan ja toiminnan välinen suhde on mielenkiintoinen. Yhtäältä keskustelijat voivat ottaa heitä ympäröivän tilan puheenaiheeksi ja tällä tavalla luoda ymmärrystä tilasta ja siitä, miten se vaikuttaa heidän toimintaansa. Toisaalta tilan merkitys voi näkyä myös siinä, miten toiminta muotoillaan: sitä voidaan sopeuttaa tilaan sopivaksi esimerkiksi ajoittamalla tai muuten muokkaamalla sitä. (Mts. 164.)

Kehon liikkeet ovat myös olennainen vuorovaikutuksen resurssi. Toiminnon voi tuottaa kokonaan kehollisesti, kuten käden heilauttaminen tervehdykseksi, tai yhteistyössä kehollisten ja kielellisten resurssien kanssa, kuten käden heilautus ja kielellinen tervehdys *hei*. Osallistujien liike tilassa vaikuttaa myös vuorovaikutuksen kulkuun: osallistujat voivat esimerkiksi nopeuttaa tai hidastaa toimintojaan, mikä osaltaan vaikuttaa siihen, miten vuorovaikutus etenee (Haddington, Keisanen & Rauniomaa 2016: 167-168, 172.)

## **2.2 Asiointitilanteiden tutkimus Suomessa ja kansainvälisesti**

Suomessa on tehty paljon tutkimusta asiakaspalvelusta, mutta usein näkökulma on asiakaspalvelun onnistumisessa tai asiakkaiden kokemuksissa. Kotimaisten kielten keskus on kuitenkin organisoinut tutkimushankkeen, jossa tutkittiin asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteitä. Hankkeessa tutkittiin asiointia mm. Kelan tiskillä, R-kioskilla, kampaajalla ja valokuvaamossa, ja hankkeesta tehtiin useita julkaisuja. (Kotimaisten kielten keskus) Hankkeen yhteydessä julkaistiin kaksi kirjaa: *Arjen asiointia: keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (Sorjonen & Raevaara 2006), jossa käsitellään asiointitilanteita Kelassa sekä *Kieli kioskilla: tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (Lappalainen & Raevaara 2009), joka keskittyy R-kioskien asiointitilanteisiin. Hankkeen aiheista tehtiin myös useita opinnäytetöitä: esimerkiksi Eeva Immo (2003) tutki terveydenhoitajan ja äidin välistä vuorovaikutusta äitiysneuvolassa, Hanne Kiiskinen (2001) kampaajan aloitusvuoroja ja Jenni Kuusisto (2001) asiakkaan käynnin syyn selvittämistä Kelan asiointitilanteissa.

R-kioskilla asiointi kassalla on yleensä nopeaa ja rutiininomaista. Vaikka asiakas saattaa-kin viettää kioskilla pitkän aikaa, kassalla asia hoituu nopeasti: asiakkaat eivät yleensä pyydä

myyjän apua ostopäätöksen tekemiseen. (Raevaara 2009: 296-298.) Kelan tiskillä asiointi puolestaan on pidempi prosessi: virkailija joutuu usein kysymään monia kysymyksiä voidakseen selvittää asiakkaan tilanteen (Raevaara 2006: 86-88). Oletukseni on, että kirjaston asioinneissa esiintyy sekä erittäin nopeita, rutiininomaisia asiointeja että pitkiä, polveilevia keskusteluja virkailijan kanssa. Kirjaston asiointitilanteet eroavat esimerkiksi Kelan asiointitilanteista myös siinä mielessä, että kirjastossa kysymyksiä esittää tyypillisesti asiakas, ei virkailija.

R-kioskin asiakkailta on monia eri tapoja esittää käyntinsä syy (Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 96). Sen voi tehdä joko lauseella, lausekkeella tai täysin ei-kielellisesti. Vaikka perinteinen käsitys onkin, että pyynnöt kioskillä esitettäisiin kokonaisiin lausein, yli puolet asiakkaista esitti asiansa sanomatta mitään ainoastaan ojentamalla tuotteen myyjälle tai laittamalla sen tiskille. Jos asiakas esitti pyyntönsä kielellisesti, se esitettiin useimmiten lausekkeella. Käynnin syy esitetään siis usein mahdollisimman yksinkertaisesti ja tiiviisti. (Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 96-104.) Kelassa asiakkaat sen sijaan esittävät pyyntönsä tyypillisesti yhdellä tai useammalla lauseella, mikä johtuu siitä, että Kelassa mahdollisia käynnin syitä on huomattavasti enemmän kuin R-kioskillä ja Kelassa käynnin syy on monesti monimutkaisempi, joten sen selittäminen vaatii asiakkaalta enemmän kielentämistä (Sorjonen & Raevaara 2006b: 49-50). Suosituimmat käynnin syyt Kelassa ovat etuushakemuksen jättäminen, Kelan pyytämän dokumentin tuominen, vireillä olevan hakemuksen tai maksussa olevan etuuden tiedustelu ja jostakin Kelan etuudesta kysyminen (Sorjonen & Raevaara 2006: 50).

Raevaara ja Sorjonen (2006) ovat tutkineet myös asiointitilanteiden kokonaisrakennetta. Heidän mukaansa Kelan ja R-kioskien asiointitilanteet ovat kokonaisrakenteiltaan hyvin samanlaisia. Asiointitilanteet alkavat molemmissa tapauksissa samalla tavalla: ensin tervehditään, sitten esitetään käynnin syy, jonka jälkeen pyyntö täytetään. Tämän jälkeen Kelan asiointitilanteissa sovitaan jatkotoimista, kun taas R-kioskeilla tyypillisesti maksetaan. Lopuksi seuraa kiitokset ja hyvästelyt. Sorjonen ja Raevaara luokittelevatkin nämä kaksi vain hieman toisistaan eroavaa asiointitilannetta asiointitilanne-genren alagenreiksi. (Raevaara & Sorjonen 2006: 126 - 128.)

Asiointitilanteiden kokonaisrakennetta on tutkittu myös asiointitilanteista australialaisissa postitoimistoissa, kaupoissa sekä matkatoimistossa. Näitä tilanteita tutkimalla Ventola (1986: 69) on kehittänyt mallin, jolla hän kuvaa asiointitilanteiden kokonaisrakennetta. Hänen mukaansa tilanne aloitetaan tervehdyksillä ja huomion kohdistamisella, joita seuraa palvelun pyytäminen, palvelun tarjoaminen ja ostopäätös. Näiden vaiheiden jälkeen tilanne päättyy maksamiseen, päättämiseen ja hyvästelyihin. (Ventola 1986: 69.) Ventolan esittämä malli on siis hieman yksityiskohtaisempi kuin Raevaaran ja Sorjosen: hänen mukaansa asiointitilanteessa

esiintyy ostopäätöksen tekemisen vaihe sekä huomion kohdistamisen vaihe, joita Raevaara ja Sorjonen eivät ole eriyttäneet omiksi kategorioikseen.

Käsitykseni mukaan kirjastojen asiointitilanteita on kansainvälisestikin tutkittu huomattavan vähän. Informaatiotutkimuksen alalla kirjaston asiointitilanteita on kyllä tutkittu: esimerkiksi Paula R. Dempsey (2016) on tutkinut asiakkaiden aloitusvuoroja kirjastojen chat-asiointitilanteissa keskustelunanalyttisin keinoin. Dempsey (2016: 465) mukaan kirjaston virkailijoilla on työssään käytössä kaksi identiteettiä: asiakaspalvelija ja opettaja. Asiakaspalvelijan identiteetti on käytössä etenkin silloin, kun asiakkaalle annetaan yleistä tietoa palveluista tarkemmin perehtymättä asiakkaan ongelmaan tai aiheeseen. Kun asiakasta palvelaan kasvokkain, asiakkaalle saattaa tulla käsitys, että virkailijan tehtävä on löytää asiakkaalle valmiiksi sopivaa aineistoa sen sijaan, että hän opettaisi asiakasta hakemaan tietoa itse. Tämän vuoksi asiakkaiden palveleminen chatin välityksellä voi olla hyödyllistä.

Robert Downing (2008) on tutkinut kirjastojen asiointitilanteita keskustelunanalyysin keinoin viestinnän ja informaatiotutkimuksen alan väitöskirjassaan *Requesting in library reference service interactions*. Downing videokuvaasi asiointitilanteita ja tutki, millaisia tehtäviä aloitussekvensseillä vuorovaikutuksessa on ja miten aloitussekvenssit ja palvelupyynnöt tilanteessa muodostetaan. Pyytäminen ei ole yksin asiakkaan vastuulla, vaan se on sosiaalista toimintaa, jolle luodaan tila ja paikka keskusteluun yhteistyössä osallistujien kesken. Downingin mukaan palvelun pyytäminen onkin pakollinen osa sitä toimintajaksojen sarjaa, joka muodostaa asiointitilanteen. Asiakas siis muotoilee pyynnön paikalle tuottamansa vuoron sellaiseksi, että se tulkitaan pyynnöksi ja virkailija voi vastata siihen tarjoamalla apuaan. (Downing 2008: 149-152.)

Dempsey ja Downing ovat siis molemmat keskittyneet asiointitilanteiden aloitussekvensseihin, vaikkakin eri näkökulmista. Kirjastojen asiointitilanteisiin liittyvä tutkimus on siis pääasiassa kartoittanut sitä, millaisia asiointitilanteet ylipäätään ovat ja miten niiden aloitussekvenssit muodostetaan. Myös asiointitilanteiden tutkimuksessa ylipäätään on kartoitettu paljon tilanteiden kulkua, niihin kuuluvia toimintajaksosia sekä tiettyjä toimintoja asiointitilanteessa. Asiointitilanteen osallistujien institutionaalisiin rooleihin ei juuri ole perehdytty, eikä kielitteellistä tutkimusta nimenomaan kirjastoasioinneista juuri ole. Tämän vuoksi tutkimukseni aihe on merkityksellinen.

### 3 AINEISTO JA MENETELMÄT

Keskusteluanalyyttiseen tutkimusprosessiin kuuluu olennaisesti se, että aineistona käytetään autenttisia tilanteita. Tällä tarkoitetaan sitä, että aineistoksi pyritään tallentamaan sellaisia vuorovaikutustilanteita, jotka olisivat olemassa myös ilman tutkijan läsnäoloa. Tavallisesti keskusteluanalyysissä tavoitteena on myös perehtyä kaikkiin osallistujien käyttämiin vuorovaikutuksen keinoihin. (Vatanen 2016: 312-315.) Esimerkiksi Ventola (1986: 48-50) on tutkinut asiointitilanteita ainoastaan kasettinauhurin avulla. Hänen mukaansa ääninauhoittamisen ongelmana on se, että ei-kielelliset toiminnot ovat suuri osa asiointitilanteen vuorovaikutusta ja nämä toiminnot täytyy päätellä nauhoitteen äänien ja tutkijan muistiinpanojen perusteella, kun videokuvaa tilanteesta ei ole saatavilla (Ventola 1986: 50). Tätä taustaa vasten asiointitilanteiden videokuvaaminen on perusteltua, joten myös oman tutkimukseni aineisto on kerätty videokuvaamalla.

Tutkimukseni aineisto koostuu siis videoiduista asiakaspalvelutilanteista. Aineisto on kerätty Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa kolmen päivän aikana toukokuussa 2018. Käytännössä tilanteiden kuvaaminen toteutettiin siten, että lähestyin asiakkaita, kun he olivat matkalla kirjaston palvelutiskille asioimaan. Pysäytin heidät ennen kuin he ehtivät tiskille saakka, kerroin pikaisesti asiani ja pyysin lupaa videoida heidän asiointitilanteensa. Jos asiakas suostui, allekirjoitimme tutkimuslupalomakkeen kahtena kappaleena. Tutkimuslupalomake on kuvattu liitteessä 2.

Lomakkeen allekirjoittamisen jälkeen käynnistin kameran. Jotkut ehtivät aloittaa asiointinsa jo ennen kuin olin ehtinyt käynnistää kameran, minkä vuoksi muutamasta videosta on jäänyt puuttumaan alusta muutamia sekunteja. Tämä johtuu kameran sijainnista suhteessa ulkooveen ja kirjaston tiskiin: halusin sijoittaa kameran tiskiltä katsottuna vasemmalle puolelle, sillä vasemmalla puolella tiskiä sijaitsee kirjaston työntekijöiden taukotila ja muutamia työpisteitä. Halusin siis antaa kirjaston muulle henkilökunnalle työrauhan siten, että kamera ei jatkuvasti kuvaisi heitä. Kirjaston sisäänkäynti kuitenkin sijaitsee tiskin oikealla puolella. Käytännössä siis pysäytin asiakkaat tiskin oikealla puolella ja suostumuksen saatuaani kiirehdin vasemmalle puolelle käynnistämään kameran.

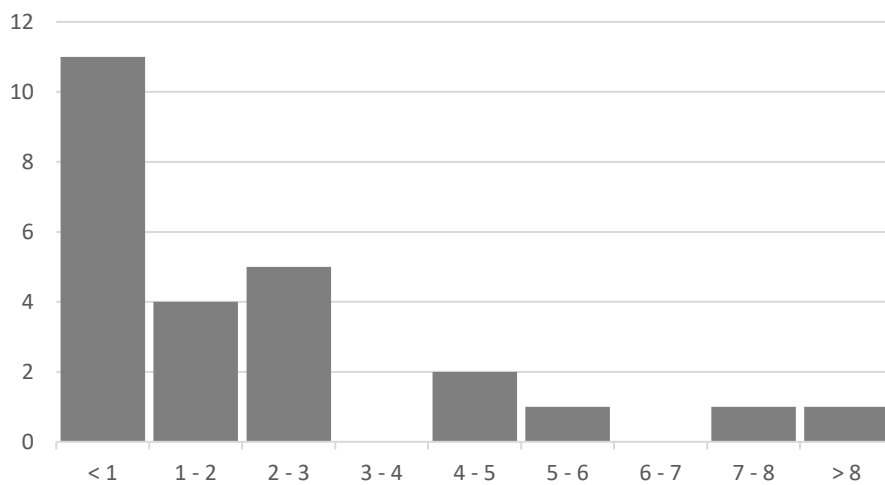
Tutkimukseen osallistui neljä virkailijaa. Virkailijat päivystävät tiskillä yksi kerrallaan, mutta ruuhkatilanteessa virkailijoita voi olla tiskillä kaksikin. Pääasiassa yksi virkailija palvelee yhtä asiakasta, mutta joissain tilanteissa virkailijat saattavat pyytää apua toisiltaan. Aineistosani on muutama tapaus, joissa virkailija vaihtuu kesken tilanteen tai kaksi virkailijaa palvelevat asiakasta yhdessä.



Yhteensä 27 asiakasta suostui videokuvattavaksi. Asiointitilanteita oli yhteensä kuitenkin vain 26, sillä yhdessä tilanteessa on kaksi asiakasta yhdessä. Yhden asiointitilanteen rajasin pois lopullisesta analysoitavan aineiston joukosta, sillä videon perusteella asiakas ei ollut ymmärtänyt, mihin oli osallistunut. Lopullinen analysoitavien asiointitilanteiden lukumäärä on siis 25.

Yhteensä analysoitavaa aineistoa on 53 minuuttia ja 10 sekuntia. Videoiden pituudet vaihtelevat 6 sekunnin ja hieman yli yhdeksän minuutin välillä. Kaikkiaan eniten on alle minuutin mittaisia tilanteita, joita aineistosta löytyy 11. Videoiden pituudet on kuvattu kaaviossa 1.

**Kaavio 1.** Asiointitilanteiden pituudet minuutteina.



Aineistosta löytyy paljon erilaisia tilanteita, mutta on huomioitava, että kirjastossa tapahtuu tällaisten palvelutilanteiden lisäksi paljon muutakin. Jotkut asiakkaat palaavat virkailijan luo uudelleen pyytämään apua samaan tai eri ongelmaan, jotkut rupattelevat virkailijoiden kanssa esimerkiksi tulostaessaan tai työskennellessään asiakaskoneilla ja jotkut pysäyttävät virkailijan hyllyjen välissä ja kysyvät apua siellä. Jotkut osaavat jopa suunnistaa heti tutun virkailijan työpisteen luo. Omassa aineistossani esiintyy kuitenkin ainoastaan sellaisia tilanteita, joissa asiakas on tullut itse palvelutiskin luo pyytämään apua.

Aineistonkeruun jälkeen aineisto on litteroitu kokonaisuudessaan. Litterointivaihe on erityisen tärkeä, sillä litteraatin tarkoituksena on esittää aineisto siten, että tutkijan on helpompi nähdä ja ymmärtää vuorovaikutuksen pienimpiäkin yksityiskohtia (Vatanen 2016: 315 - 318). Litteroinnissa käytetyt merkinnät ovat nähtävillä liitteessä 1. Puheen tauot olen merkinnyt litteraattiin videonauhan perusteella sekunnin tarkkuudella. Lyhyet, alle sekunnin mittaiset tauot olen merkinnyt erikseen lyhyen tauon merkinnällä. Litteraattiin on merkitty tarvittaessa puheen lisäksi myös osallistujien muita toimintoja ja tekoja keskustelun aikana, mikäli se on

keskustelun etenemisen kannalta olennaista. Toiminnot on sijoitettu litteraattiin sen puheen osan alapuolelle, jonka kanssa samaan aikaan toiminto tapahtuu ja päällekkäisyys puheen kanssa on merkitty kaarisulkeilla. Litteroinnin yhteydessä aineisto on myös anonymisoitu: kaikki osallistujien nimet ja muut henkilötiedot on muutettu siten, että yksittäisiä henkilöitä ei voi tunnistaa litteraatin perusteella. Myös kaikki lainattavien kirjojen nimet sekä muita puheen yksityiskohtia on muutettu anonymisoinnin varmistamiseksi.

## 4 TOIMINTAJAKSOT

Tässä luvussa käsitelen sitä, millaisia toimintajaksoja kirjaston asiointitilanteissa on. Tilanteiden jakamisessa toimintajaksoihin olen käyttänyt apuna Liisa Raevaaran ja Marja-Leena Sorjonen artikkelia *Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre* (Raevaara & Sorjonen 2006: 122-150), jossa käsitellään Kelan ja R-kioskin asiointitilanteissa esiintyviä toimintajaksoja. Vastaavasti kirjaston asiointitilanteet jakautuvat karkeasti ottaen seuraaviin toimintajaksoihin. Valinnaiset toimintajaksot ovat sulkeissa.

(Tervehdykset)

Käynnin syyn esittäminen eli tiedon tai palvelun pyytäminen

Pyynnön täyttäminen

(Lopetus)

Kiitokset

(Hyvästelyt)

Ainoat jokaisessa asiointitilanteessa esiintyvät toimintajaksot ovat siis käynnin syyn esittäminen, pyynnön täyttäminen ja kiitokset. Muut toimintajaksot esiintyvät monissa tilanteissa, mutta eivät kaikissa. Käytännössä asiointitilanteet ovat keskenään hyvin erilaisia eikä yksikään tilanne etene juuri tässä järjestyksessä käyden läpi jokaisen toimintajakson. Tätä havainnollistaa esimerkki 1.

### Esimerkki 1

```

29      A: huomenta
30      V: hyvää huomenta
31      A: tota (.) palautan nää kirjat
32      V: joo (.) {kiitoksia}
           {V ottaa kirjat vastaan A:lta}
33      A: ja sitte (.) toho toisee kirjaal liittyen nii mullois
34      spesiaali kysymys=se on nii hyvin kirjotettu kirja
35      V: {nimenomaa tämä}
           {V näyttää A:lle kasan päällimmäistä kirjaa ja osoittaa sitä
           sormella }
36      A: nimenomaa se [(-)

```

- 37 V: [joo
- 38 A: on @ huippu historijoitsija nii hän on kir- pari muutaki
- 39 kirjaa Anzion maihinnoususta ja sitte Reinin
- 40 (ylityksestä)=onks\_teillä niitä
- 41 V: kyllä (.) tarkistetaampas (.) elikkä tota noin John Baker  
(Poistettu asian käsittelyä n. 20 riviä))
- 70 V: mutta tää toine teos on niin (.) laitetaan siihen [varaus
- 71 A: [mää liittyn
- 72 siihe
- 73 V: joo
- 74 A: jonoon
- 75 V: laitetaan fjonon perälle niin tota noin f saadaan sitten
- 76 hyvältä kirjoittajalta toinenkin teos
- 77 A: joo (.) kyllä (.) [kiitos
- 78 V: [{hyvä }  
{V nyökkää}
- 79 V: kiitoksia (.) minäpä laitan
- 80 A: noni (.) ftää oli tää asiointitilannef
- 81 V: fnonif

Esimerkissä 1 tervehdykset ovat riveillä 29 ja 30. Tämän jälkeen rivillä 31 asiakas esittää käyntinsä syyn: *palautan nää kirjat*. Virkailija täyttää asiakkaan pyynnön ottamalla kirjat vastaan ja kiittämällä. Rivillä 33 asiakas ensin ilmaisee, että hänellä on toinenkin pyyntö sanomalla *ja sitte*, minkä jälkeen hän aloittaa toisen pyynnön esittämisen tarjoamalla taustatietoa pyynnölle. Virkailija kuitenkin tulkitsee pyynnön lisätietoja vaativaksi jo ennen kuin asiakas on päässyt varsinaiseen pyyntöön asti ja ensimmäisessä mahdollisessa puhujanvaihdoskohdassa tuottaa vuoron *nimenomaa tämä* osoittaen samalla kasan päällimmäistä kirjaa. Asiakas vahvistaa virkailijan veikkauksen sanoilla *nimenomaa se* ja jatkaa edellistä kesken jäänyttä pyyntöään. Tässä tapauksessa asiakkaan pyyntö muodostuu siis hieman pidemmästä jaksosta riveillä 33-40.

Asiakkaan pyynnön jälkeen virkailija istuu alas ja alkaa etsiä teoksia tietokannasta (rivi 41). Tässä vaiheessa siis alkaa seuraava toimintajakso eli pyynnön täyttäminen. Virkailija ja

asiakas käsittelevät asiaa noin 20 rivin verran ja löytävät toisen asiakkaan pyytämistä kirjoista. Siihen päätetään tehdä varaus. Tämän jälkeen tullaan riville 70, jossa virkailija kertaa vielä uudelleen, että toinen teoksista löytyi, joten se varataan. Rivillä 70 alkaa siis seuraava toimintajakso: pyynnön täyttäminen. Virkailijan vuoro rivillä 70 on toistoa aiemmasta, joten käsitykseni mukaan se tähtää tilanteen lopettamiseen: virkailija toteaa, että pyyntö on täytetty. Asiakas ei kuitenkaan ymmärrä tätä vaan jää odottamaan, että virkailija tekisi varauksen ja raporttoisi asian olevan hoidossa. Asiakas siis osittain toistaa virkailijan vuoron sanomalla *mä liityn siihe jonoon*. Tämän jälkeen virkailija tuottaa toisenkin tilanteen lopettamiseen tähtäävän vuoron rivillä 75: *laitetaan jonon perälle nii tota noin saadaan sitten hyvältä kirjoittajalta toinenkin teos*. Asiakas ei vielääkään lopeta tilannetta vaan kiittää ja jää odottamaan, joten virkailija kiittää myös ja toteaa *minäpä laitan* rivillä 79. Vasta tässä vaiheessa asiakas lopettaa tilanteen sanalla *noni*, ja toteaa vielä kamerallekin, että asiointitilanne on nyt ohi.

Yksittäisessä asiointitilanteessa jotkut toimintajaksot voivat siis esiintyä monta kertaa, niitä voidaan jättää välistä ja ne voivat limittyä toisiinsa. Havaintoni on, että palvelun pyytäminen ja pyynnön täyttäminen saattavat ikään kuin kiertää kehää samassa asiointitilanteessa montakin kertaa. Asiakas saattaa esittää vaikkapa neljä pyyntöä, joista jokaisen jälkeen virkailija ensin täyttää pyynnön ja sitten tähtää tilanteen lopettamiseen. Näistä kolmesta lopetus on valinnainen, sillä jokaisen pyynnön täyttämisen jälkeen virkailija ei ehdi lopetusvaiheeseen ennen asiakkaan uutta pyyntöä. Viimeisen pyynnön täyttämisen jälkeen ennen lopun kiitoksia kuitenkin lähes aina esiintyy jonkinlainen tilanteen lopettamiseen valmistautuva vaihe.

Seuraavaksi perehdyn tarkemmin käynnin syyn esittämisen, pyynnön täyttämisen sekä lopetuksen toimintajaksoihin. Nämä jaksot ovat mielenkiintoisimpia, sillä niissä esiintyy eniten vaihtelua. Tervehtiminen, kiitokset sekä hyvästelyt ovat tuttuja vaihteita lähes kaikenlaisista asiointitilanteista. Tämän vuoksi käsittelen tarkemmin juuri kolmea muuta toimintajaksoa, jotka kirjaston asiointitilanteissa esiintyvät.

#### **4.1 Käynnin syyn esittäminen**

Kirjaston tiskillä asiakkailla on monenlaisia pyyntöjä. Tässä luvussa erittelen, millaisia pyyntöjä asiakkaat esittävät ja millaisia nämä vuorot rakenteeltaan ovat. Käynnin syyt on kuvattu taulukossa 1. Yleisin käynnin syy on aineiston palauttaminen, mikä korreloi myös asiointitilanteiden pituuksien kanssa: aineiston palauttaminen sujuu nopeasti, joten suuri osa tilanteista on lyhyitä. Palauttamisen jälkeen seuraavaksi yleisin pyyntö on tiedustella, löytyykö kirjastosta jotain tiettyä teosta.

**Taulukko 1.** Käynnin syyt.

Aineiston palauttaminen	9
Tietyn teoksen kysyminen	7
Aineiston lainaaminen	4
Aineiston uusiminen	4
Varauksen noutaminen	2
Aineiston lahjoittaminen	2
Varauksen tiedusteleminen	2
Ryhmätyötilan varaaminen	1
Skannaaminen tai tulostaminen	1
Muu	1

Tavallisesti käynnin syy esitetään muodostamalla yhden tai useamman lauseen vuoro. Lähes kaikki pyynnöt ovat tällaisia. Jopa suurin osa ainoastaan kirjoja palauttavista asiakkaista muodostaa palautuksen yhteydessä jonkinlaisen lauseen, vaikka palautustilanteet ovat yleensä lyhyitä. Pyyntö voidaan kuitenkin esittää myös muulla tavoin, esimerkiksi NP:llä eli substantiivilausekkeella tai täysin non-verbaalisesti. Seuraavaksi käsittelen näitä käynnin syyn esittämisen tapoja. Esimerkissä 2 asiakas on tullut palauttamaan lainoja ja esittää käyntinsä syyn virkailijalle yhden sanan mittaisella lauseella.

**Esimerkki 2**

- 1           V: hyvää huomenta
- 2           A: morjes (.) {palautan  
                                  {**A ojentaa V:lle kirjaa**
- 3           V: {hyvä (.) >kiitoksia<  
                                  {**V ottaa kirjan vastaan**

Esimerkissä 2 vaihdetaan ensin tervehdykset riveillä 1 ja 2. Oman tervehdyksensä jälkeen rivillä 2 asiakas tuottaa käynnin syyn esittämiseen tähtäävän vuoron *palautan*. Tämä on yhden sanan mittainen persoonamuotoinen lause, josta puuttuu objekti. Samaan aikaan asiakas kuitenkin ojentaa virkailijalle kirjaa. Tässä tilanteessa kirja toimii pyynnön esittämisen täydentävänä osana, ikään kuin lauseen objektina. Kirjan ojentaminen viestittää virkailijalle, mitä asiakas haluaa palauttaa ja mahdollistaa pyynnön täyttämisen. Tämä esimerkki osoittaa, että

kielellisinkin pyyntöihin liittyy monesti myös ei-kielellistä toimintaa. Kielellinen tuotos ja ei-kielellinen toiminta liittyvät tässä tilanteessa yhdeksi saumattomaksi kokonaisuudeksi.

Yksinkertaisen lauseen lisäksi pyyntö voidaan esittää myös kysymyslauseen avulla. Esimerkissä 3 nähdään tällainen pyyntö.

### Esimerkki 3

```
1      A: oliko tullu mitää tota ni (.) kaukolainauksesta
2      V: katotaa:s
```

Esimerkissä 3 asiakas tulee tiskille ja etenee suoraan asiaan ilman tervehdyksiä. Asiakas esittää pyyntönsä kysymyslauseella. Kysymyslauseena esitetty pyyntö kuvastaa pyynnön luonnetta: asiakas haluaa tietää, ovatko hänen tilaamansa kaukolainat saapuneet. Pyyntö kohdistuu siis alueeseen, johon vain virkailijalla on pääsy. Asiakas ei voi itse toiminnallaan osallistua pyynnön esittämiseen tai täyttämiseen eikä siten myöskään esittää itseään toimijana, kuten palautustilanteessa (vrt. *palautan*).

Yksinkertaisen lauseen ja kysymyslauseen lisäksi pyyntö voidaan esittää myös pidemmällä, monipolvisella vuorolla, joka koostuu useammasta lauseesta. Esimerkissä 4 asiakas tuottaa kolmen lauseen mittaisen vuoron.

### Esimerkki 4

```
26      A: sit nii tota kun (.) kun kun nyt mul on se ku mää ny katoin
27      nii mun kadetinsepustelma ei oo {tuola          }
                {A osoittaa ylöspäin}
28      muutaku nimenä (.) mull_on siitä siit_on olemassa <yksi
29      paperinen> versio mulla himassa (.) mä pystyn sen
30      ↑skannaamaan
```

Esimerkki 4 koostuu kolmesta lauseesta, joiden avulla asiakas esittää virkailijalle pyynnön. Ensimmäisessä lauseessa asiakas kertoo ongelman: riveillä 26-27 asiakas kertoo huomaneensa, ettei hänen kadetintutkielmaansa löydy kirjaston kokoelmasta. Hän käyttää sanaa *tuolla* ja osoittaa sormellaan ylöspäin, kohti kirjaston yläkerrassa sijaitsevaa kokoelmaa, jossa tutkielmat sijaitsevat. Osoittaminen selventää virkailijalle, mihin *tuolla*-sana viittaa. Rivin 28 ilmauksella *muutaku nimenä* asiakas tarkoittaa, että tutkielma löytyy tietokannasta ainoastaan

viitetietona. Rivillä 28 on lyhyt tauko ja SMK, mutta virkailija ei ota vuoroa, joten asiakas jatkaa. Seuraavilla riveillä hän kertoo, että hänellä on kotona tutkielman painettu versio, jonka voisi skannata. Viimeinen lause *mä pystyn sen skannaamaan* toimii tilanteessa ongelman ratkaisuehdotuksena: mikäli asiakkaan painettu versio skannattaisiin, saataisiin tutkielma myös sähköisesti verkkoon kaikkien saataville. Tällainen monen lauseen pituinen pyynnön esittäminen voi siis noudattaa esimerkiksi kaavaa, jossa ensin esitellään ongelma, sitten kerrotaan taustatietoa ja lopuksi ehdotetaan ratkaisua ongelmaan.

On huomattava, että asiakkaiden esittämien pyyntöjen lisäksi myös virkailijat tekevät pyyntöihin rinnastettavia aloitteita: esimerkiksi asiakkaan etsiessä jotain tiettyä teosta virkailija saattaa ehdottaa teoksen varaamista, mikäli teos on sillä hetkellä lainassa. Aineistossani esiintyy neljä sellaista tapausta, joissa tehdään varaus. Jokaisella kerralla varauksen tekeminen on kuitenkin virkailijan ehdottama jatkotoimenpide jollekin asiakkaan esittämälle pyynnölle. Varauksen tekeminen toimii siis enemmänkin pyynnön täyttämisenä kuin uutena pyyntönä, mistä joutuksen varauksen tekemistä ei löydy taulukosta 1.

Virkailijat ovat pyyntövaiheessa aloitteellisia toisellakin tapaa: jos asiakas ilmaisee pyyntönsä epäselvästi, virkailija joutuu pyytämään lisätietoja. Nämä tapaukset liittyvät aineistossani aina siihen, että asiakas lähestyy tiskiä kirjojen kanssa ja ojentaa ne virkailijalle selventämättä, ovatko kirjat palautuksia vai haluaako asiakas lainata tai uusia ne. Tällöin virkailija yleensä tuottaa kysymykseksi tarkoitetun vuoron *palautuksia* tai *palautus*, johon asiakas vastaa kyllä tai ei. Lisätietojen pyytäminen on tarpeellista, sillä monesti asiakkaan vastaus *palautuksia*-vuoroon on ei. Tällaista lisätietojen pyytämistä havainnollistaa esimerkki 5.

### Esimerkki 5

```

1      V: {Moi (.) ter[ve      ]
2      A:                [no moikka]
      {A lähestyy V:tä ojentaen kirjaa
3      V: palautus
4      A: jep
5      V: je[:s]
6      A: {[to]mmostet
      {V ottaa kirjan vastaan
7      V: {hyvä (.) kii[toksia
      {V laskee kirjat pöydälle
8      A:                [kiitoksia
```



Esimerkissä 5 asiakas ojentaa kirjoja virkailijalle selventämättä pyyntöään enempää. Virkailija tuottaa vuoron *palautus*, jonka tarkoituksena on varmistaa, että kirjat todellakin ovat palautuksia. Asiakas ei kuitenkaan vahvista tai kiellä tätä virkailijan arvausta, vaan tuottaa ai-noastaan NP:n *tommoset* antaessaan kirjat virkailijalle. Virkailija tulkitsee kirjat palautettaviksi, ottaa ne vastaan ja kiittää.

Lähes jokaiseen aineistossani esiintyvään ei-kielelliseen pyyntöön kysytään tarkennusta. Tämä havainto eroaa R-kioskien asiointitilanteista, joissa ei-kielelliset pyynnöt ovat selkeitä ja rutiininomaisia eikä niiden merkitystä tarvitse tarkentaa (ks. Sorjonen, Raevaara & Lappalainen 2009: 93 - 97). Tarkennuksen kysyminen voi johtua siitä, että kirjastokortteja ei juuri käytetä, joten pelkkien kirjojen ojentaminen voi olla pyyntö lainata tai palauttaa. Aineistossa on kuitenkin yksi tapaus, jossa pyyntö totetutetaan ei-kielellisesti eikä virkailija kysy pyyntöön tarkennusta. Tämä tapaus nähdään esimerkissä 6.

### Esimerkki 6

- 1                    { (4)  
                      {**A tulee virkailijan luo, laskee kasan kirjoja pöydälle ja ojentaa kirjastokorttia V:lle**
- 2                    V: {joo  
                      {**V ottaa kortin A:lta**
- 3                    V: kiit:os { (2)  
  {**V käyttää kortin lukijassa**
- 4                    V: {tuossa (noin)  
                      {**V antaa kirjastokortin takaisin A:lle ja alkaa käsitellä kirjoja**

Esimerkissä 6 virkailijan on helppo tulkita asiakkaan ei-kielellinen pyyntö, sillä asiakas ojentaa kirjojen lisäksi myös kirjastokortin, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas haluaa nimenomaan lainata kirjat.

Tämä on merkki siitä, että Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston ominaisuudet, kuten tiettyyn aihealueeseen erikoistunut aineisto ja tästä johtuva pieni ja virkailijoille tuttu asiakas-kunta vaikuttavat siihen, miten tiskillä kommunikoidaan. Asiakkaiden tuttuus ja siitä johtuva sukunimen suosiminen kirjastokortin sijaan aiheuttavat sen, että asiakkaat eivät aina tarjoa kirjastokorttiaan edes sellaisissa tilanteissa, joissa sitä vaikkapa yleisissä kirjastoissa kysyttäisiin. Tämä puolestaan aiheuttaa sen, että virkailija ei aina tiedä, mitä asiakas pyytää ojentessaan kirjoja.

Pienen ja virkailijoille tutun asiakaskunnan lisäksi pyynnön tulkitsemista vaikeuttaa myös kirjaston tilat eli se, millainen näkyvyys asiakastiskiltä on. Kirjaston kokoelmat nimittäin sijaitsevat tiskin takapuolella, joten virkailija ei näe asiakkaita, jotka hyllyjen välissä kulkevat. Lisäksi kirjaston yläkerran tiloista pääsee alakertaan palvelutiskille montaa eri reittiä. Virkailija ei siis voi olla varma, mistä asiakas on tulossa, vaikka hän tulisikin pääaulan suunnasta. Asiakashan on voinut juuri käydä yläkerrasta noutamassa kirjoja repussa ja on tulossa lainaamaan niitä tiskille.

## 4.2 Pyynnön täyttäminen

Pyynnön täyttäminen on tässä yhteydessä vuorovaikutuksen osa, joka sijoittuu pyynnön esittämisen ja lopetuksen väliin. Käytännössä tässä vaiheessa virkailija konkreettisesti toteuttaa asiakkaan pyynnön. Pyynnön täyttäminen vaiheena luonnollisesti muotoutuu sen mukaan, millaisen pyynnön asiakas esittää. Mikäli asiakas haluaa lainata tai palauttaa aineistoa, pyyntö täytetään käsittelemällä lainat. Jos asiakas on tullut etsimään tiettyä teosta, pyynnön täyttäminen on virkailijan osalta tiedonhaku. Pyynnön täyttäminen voi olla sisällöltään myös asiakkaan neuvomista esimerkiksi tulostimen käyttämisessä tai asiakkaan lainojen tai varaustilanteen kartoittamista tietokannasta ilman, että siihen liittyy aineiston käsittelyä esimerkiksi palautuksen muodossa.

Seuraavaksi käsittelemme esimerkkien avulla erilaisia pyynnön täyttämisen tilanteita näissä neljässä eri kategoriassa: fyysisen aineiston käsitteleminen, tiedonhaku, neuvominen ja asiakkaan tilanteen kartoittaminen. Ensin perehdyn tilanteisiin, joissa pyyntö täytetään käsittelemällä asiakkaan tiskille tuomaa fyysistä aineistoa. Esimerkissä 7 nähdään jatkoa esimerkin 6 tilanteelle, jossa asiakas on tullut lainaamaan kirjoja.

### Esimerkki 7. Lainojen käsittely, hiljaisuus

- 4           V: {tuossa (noin)  
              {**V antaa kirjastokortin takaisin A:lle ja alkaa käsitellä kirjoja**
- 5           { (15)  
              {**V käsittelee kirjat ja kokoaa ne pinoon yksitellen**
- 6           V: {jep (.) vuoden lainoja ovat (.) kaikki niistä  
              {**V suoristaa kirjapinoa**
- 7           A: {>joo< paljon kiitoksia  
              {**A nostaa kirjat pöydältä**

8 V: {ole hyvä  
{**A lähtee**

Esimerkin 7 tilanne on tyypillinen esimerkki rutiininomaisesta kirjojen palautus- tai lainaustilanteesta. Asiakas tulee tiskille kirjojen kanssa, laskee ne alas ja virkailija alkaa käsitellä niitä. Rivillä 5 keskustelussa on 15 sekunnin tauko, jonka aikana virkailija käsittelee lainoja. Virkailija käyttää jokaisen kirjan yksitellen lukijassa ja pinoaa ne tiskille. Kun kirjat on käsitelty, virkailija vielä kertoo kirjojen laina-ajan, jonka aikana hän vielä korjailee pinoaa. Tämän jälkeen asiakas kiittää, ottaa kirjat pöydältä ja lähtee. Pyynnön täyttäminen on tässä tilanteessa lähes kokonaan ei-kielellistä toimintaa: asiakas haluaa lainata kirjat ja virkailija täyttää tämän pyynnön konkreettisesti käyttämällä kirjat lukijassa. Tämän toiminnan aikana keskusteluun syntyy eräänlainen tyhjä tila, sillä kirjojen käsittelemisen aikana osallistujat eivät sano mitään. Tämä tyhjä tila voidaan kuitenkin myös täyttää esimerkiksi rupattelulla. Tällainen tilanne nähdään esimerkissä 8.

### Esimerkki 8

2 V: hyvää huomenta  
3 A: morjes (.) {palautan  
{**A ojentaa V:lle kirjaa**  
4 V: {hyvä } (.) >kiitoksia<  
{**A ottaa kirjan V:ltä**}  
5 A: pari viikkoo {meni ko lueskelin ton  
{**V käyttää kirjan lukijassa**  
6 V: {n:äin } (.) oliko muuta  
{**V laskee kirjan pöydälle**}  
7 A: :ei (.) tää on tässä=näi

Esimerkissä 8 asiakas on tullut palauttamaan lainaa. Riveillä 3-4 asiakas ojentaa kirjan virkailijalle ja virkailija vastaanottaa sen. Tämän jälkeen rivillä 5 asiakas tajoaa lisätietoja palauttamastaan kirjasta kertomalla, kuinka kauan aikaa kirjan lukemiseen kului. Tämän vuoron aikana virkailija käsittelee palautuksen ja rivillä 6 ilmaisee *näin*-sanana avulla, että palautus on nyt käsitelty ja pyyntö täytetty. Virkailija ei siis vastaa asiakkaan rupatteluun, vaan pyynnön täyttämisen jälkeen edetään nopeasti lopetukseen. Tämä osoittaa sen, että pyynnön käsittely ja sitä mukaa eteneminen seuraavaan toimintajaksoon on ensisijaista asiakkaan rupattelulle ja rupattelu siis on jollain tapaa toissijainen, valinnainen vuorovaikutuksen osa. Asiakkaan

aloittamaa rupattelua ei kuitenkaan osoiteta vuorovaikutuksessa myöskään ongelmalliseksi, mikä osoittaa sen, että myös rupattelu kuuluu asiointitilanteen konventioihin.

Aineistossani esiintyy myös tilanteita, joissa tyhjä tila täytetään pidemmällä keskustelulla. Tällainen tilanne on esimerkissä 9, jossa asiakas on tullut kirjastoon noutamaan varausta. Myös tässä tilanteessa asiakkaan pyyntö täytetään konkreettisesti käsittelemällä fyysinen aineisto: virkailija täyttää asiakkaan pyynnön noutamalla kirjan varaushyllystä ja lainaamalla kirjan asiakkaalle. Tämä käsittelyn aiheuttama tyhjä tila täytetään pidemmällä keskustelulla kirjaston konventioista.

### Esimerkki 9

- 2 A: joo mulla tais olla mun nimellä varaus
- 3 V1: okei
- 4 A: oliko pikkarainen veikko
- 5 V1: {jes  
{V1 nousee ja siirtyy tiskin takana varaushyllylle
- 7 A: mä en tiiä olikse enää voimassa ku se on
- 8 tota (.) yli [viikov vanha
- 9 V1: [{kyllä yks  
{V ottaa hyllystä kirjan ja katsoo sitä
- 10 A: joo se on just just [se kirja
- 11 V1: [{tää  
{V näyttää kirjaa asiakkaalle
- 12 A: {joo  
{V1 alkaa siirtyä takaisin tiskin luo kirjan kanssa
- 13 V2: joo kyl me yritetään pantata niitä nii pitkää
- 14 ku [vaa
- 15 V1: [mahdollisimman pitkään joo (.) {kyllä  
{V1 laskee kirjan pöydälle  
ja alkaa kirjoittaa
- 16 A: joo (.) niinku aikasemminki käyny (.) (--) eri puolilla
- 17 harjotuksissa nii
- 18 V1: kyllä kyllä {(1) tätä on liikkeellä silloin tällöin}  
{V1 käyttää kirjan lukijassa ja antaa kirjan  
asiakalle yhdellä liikkeellä }
- 19 A: nonii
- 20 V1: noin (.) neljäs kuudetta on eräpäivä=tarviitko



- 108 A: [toisessa (.)]
- 109 maailmansodassa tai ensimmäisessä maailmansodassa
- 110 V: {katsotaas (4) (-)  
{**V alkaa jälleen kirjoittaa**
- 111 A: pistä vaikka (.) erikoisjoukot (2)
- 112 V: {venäjän erikoisjoukot ensimmäisessä ja ftoisessaf  
{**V lopettaa kirjoittamisen ja katsoo A:ta**
- 113 [maailmansodassa]=siin\_oli molemmat
- 114 A: [joo joo ]
- 115 V: kakstuhat ykstoista (.) # ää joo siis löytyy täl hetkel se on
- 116 viel lainas kaheksastoist toukokuuta eräpäivä eli varsin pian
- 117 eli pistetäänkö tota varauksee
- 118 A: joo pistetään varauksee

Esimerkissä 10 asiakas on asioinut virkailijan kanssa jo toisen asian parissa. Hän päättää kuitenkin esittää virkailijalle vielä toisen pyynnön: hän on kiinnostunut tietystä teoksesta ja haluaa tietää, löytyykö teosta kirjastosta. Virkailija reagoi pyyntöön siirtymällä tietokoneen ääreen. Samaan aikaan rivillä 104 virkailija kuitenkin kysyy asiakkaalta, onko hän jo etsinyt teosta tietokannasta. Asiakas vastaa kysymykseen kertomalla, ettei muista tarkkaan. Hän kuitenkin muistelee kirjan olleen pitkään lainassa tai varattuna. Asiakas siis tulkitsee virkailijan kysymyksen *ootko kattonu* nimenomaan kysymykseksi siitä, muistaako asiakas kirjan olevan vapaana – ei niinkään kirjaimellisena kysymyksenä siitä, onko asiakas etsinyt kirjaa tietokannasta.

Rivillä 107 virkailija keskeyttää kirjoittamisen ja alkaa uudelleen tavalla kirjan nimeä. Asiakas ottaa vuoron rivillä 108 ja sanoo *toisessa maailmansodassa tai ensimmäisessä maailmansodassa*. Tämä kertoo virkailijalle, että asiakas ei ole varma kirjan nimestä. Rivillä 110 virkailija alkaa jälleen kirjoittaa hakusanoja tietokantaan. Tässä vaiheessa keskustelussa on pitkä neljän sekunnin tauko, jonka aikana kumpikaan ei sano mitään. Asiakas katkaisee tauon ehdottamalla virkailijalle sopivaa hakusanaa rivillä 111: *pistä vaikka erikoisjoukot*. Kahden sekunnin tauon jälkeen virkailija ottaa jälleen vuoron itselleen ja ilmaisee asiakkaalle löytäneensä teoksen sanomalla nimen kokonaisuudessaan: *Venäjän erikoisjoukot ensimmäisessä ja toisessa maailmansodassa*. Virkailija vielä huomauttaa, että kirjan nimi sisälsi sekä ensimmäisen että toisen maailmansodan. Tähän huomautukseen hän etenee kiirehtien, jotta asiakas ei ehtisi ottaa vuoroa itselleen. Asiakkaan etsimä teos on lainassa, joten siihen päätetään tehdä varaus.



Esimerkissä 11 asiakas esittää lainojen uusimispyynnön rivillä 38. Virkailija vastaa pyyntöön *tottakai* rivillä 39. Tämän jälkeen asiakas esittää selityksiä sille, minkä vuoksi hän haluaa uusia lainat juuri kirjaston tiskillä: verkkoyhteydessä ja tietokoneessa on ollut ongelmia. Virkailija ohittaa selitykset ja vastaa uudelleen asiakkaan alkuperäiseen pyyntöön sanomalla *ilman muuta*, minkä jälkeen hän kysyy asiakkaan nimeä voidakseen etsiä nämä tiedot järjestelmästä. Asiakas sanoo nimensä, minkä jälkeen virkailija kirjoittaa jotain nopeasti näppäimistöllä. Tämänkin jälkeen virkailija on keskittynyt tietokoneeseen. Tässä vaiheessa virkailija siis konkreettisesti etsii asiakkaan tiedot voidakseen uusia lainat. Työskennellessään tietokoneen ääressä virkailija kommentoi asiakkaan aiempaa vuoroa verkkoyhteyksien toimimattomuudesta. Koska asiakas esitti oman selityksensä tilanteen aikaisessa vaiheessa, ei virkailija vielä siinä vaiheessa tarttunut selitykseen – hän halusi ensin päästä täyttämään pyyntöä. Kun hän on saanut asiakkaan nimen ja päässyt työskentelemään, keskusteluun syntyy tilaa, jonka virkailija käyttää kommentoimalla asiakkaan vuoroa yhteyksien toimimattomuudesta. Asiakas vastaa tähän tarjoamalla lisätietoa aiheesta riveillä 48-49. Virkailija ei kuitenkaan vastaa tähän, sillä hän on saanut lainat uusittua ja siten pyynnön täytettyä. Hän kertoo asiakkaalle, että lainat on uusittu.

Esimerkissä 11 tilanne siis etenee pyynnön täyttämisen ehdoilla. Virkailijan toiminta pyynnön täyttämiseksi asettaa toiminnalle kehykset, joiden puitteissa vaihtelua ja ylimääräistä keskustelua voi tapahtua. Huomionarvoista on myös, että vaikka pyynnön täyttäminen voitaisiin nähdä nimenomaan virkailijan vastuutehtävänä, kysymyksien esittäminen pyynnön täyttämisen yhteydessä osoittaa sen, että toiminta ei ole yksinomaan virkailijan vastuulla. Sen sijaan pyynnön täyttäminenkin on yhteistä toimintaa, joka toteutetaan osallistujien välisessä vuoro-vaikutuksessa yhteistyössä.

Pyyntö voidaan täyttää myös neuvomalla asiakasta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi jonkun tietyn teoksen sijainnin neuvominen tai lainausautomaatin käyttämisessä neuvominen. Omassa aineistossani esiintyy kuitenkin vain yksi asiointitilanne, jossa pyynnön täyttäminen koostuu selkeästi neuvomisesta. Tässä tilanteessa on kyse skannaamisesta: asiakas haluaa skannata A3-kokoisen paperin ja tarvitsee siihen kirjaston skanneria. Virkailija neuvoo asiakasta skannerin käyttämisessä. Esimerkissä 12 nähdään katkelma tästä asiointitilanteesta. Esimerkin 12 asiointitilanne on huomattavan pitkä, joten olen esittänyt esimerkissä siitä vain pienen osan.

## Esimerkki 12

1           A: morjes (.) mä kyselin tuola päärakennuksessa ei muualla  
2           onnistu millään pitäis yks aa kolomone skannata sähkösee



3 muotoo tikulle tai sähköpostii tai [johonki  
4 V: [joo  
5 A: tuvepuolelle nii (.) onnistuuko tossa tai jossaim muualla  
6 V: aa (.) tuvepuolelle meil pystyy skannaamaan niinkun  
7 aa nelosta (.) mutta meil on erikseen {epsonin skanneri }  
{V osoittaa kädellä  
skannerin suuntaan}  
8 missä pystyy (.) onksulla joku kirja tai  
9 A: mul on aa kolomone paperi  
10 V: {joo (5) }  
{V ja A siirtyvät skannerin luo}  
11 V: sä saat sen tästä tikulle (.) tää on tota nii (.) joo  
12 A: (---)  
13 V: joo (.) joo (.) eli tässä voi kirjautua tällä nimellä ja  
14 salasanalla mikä on tää kirjaston (.) kirjaston oma (.)  
15 ja sitte tota laittaa siihen (.) sitten (.) halutko ite  
16 A: {no mä voi joo (.) onko toi se (.) koneelle ittessään  
{A istuu koneen ääreen  
17 V: öö joo tästä hetken kestää tässon epson skan eli se pitää  
18 olla ekaks tää kone tavallaa yhteydessä

Esimerkissä 12 asiakas esittää pyynnön rivillä 1-3: hän haluaa skannata A3-kokoisen paperin Puolustusvoimien suojattuun verkkoon. Virkailija vastaa tähän kertomalla, että kyseiseen verkkoon voi skannata ainoastaan A4-kokoa, mutta erillisellä skannerilla voi skannata myös A3-kokoa. Osallistujat siirtyvät skannerin luo ja aloittavat työskentelyn. Skannaamisen aikana virkailija on selvästi asiakasta enemmän äänessä, kun hän esittelee asiakkaalle skannerin toimintaa. Virkailija siis konkreettisesti näyttää asiakkaalle, mistä painamalla tietyt toiminnot tapahtuvat ja mitä tulee tehdä, jotta haluttuun lopputulokseen päästään. Tällaisia neuvovia vuoroja ovat mm. virkailijan vuorot riveillä 11, 13-15 ja 17-18. Jokainen näistä neuvoista on pieni osa skannausprosessia.

Vaikka pyynnön täyttämisen toimintajakso onkin virkailijan ja asiakkaan välistä yhteistyötä, käytännössä vuorovaikutus on monesti hyvin virkailijavetoista: virkailija siis määrittää vuoroillaan sen, miten tilanne etenee. Asiakas saattaa osallistua pyynnön täyttämiseen, mutta sekin tapahtuu virkailijan ehdoilla esimerkiksi siten, että virkailija kysyy asiakkaalta

tarkentavan lisäkysymyksen pyynnön täyttämistä varten. On myös huomattava, että rupattelu ja muu ns. ylimääräinen vuorovaikutus tilanteessa tapahtuvat aina pyynnön täyttämisen ehtoilla. Pynnön täyttäminen on siis tilanteessa ensisijaista ja virkailija on tästä pyynnön täyttämisestä vastuussa.

### 4.3 Lopetus

Lopetusvaiheella tarkoitan sellaista toimintajaksoa, joka tulee pyynnön täyttämisen jälkeen ja joka tähtää asiointitilanteen lopettamiseen tai uuden pyynnön aloittamiseen. Tämä toimintajakso on kuitenkin kiitoksista ja hyvästelyistä erillinen vaihe, ja se voi ilmetä kolmella eri tavalla.

Tyypillisimmillään lopetusvaiheessa virkailija kertoo asiakkaalle, että pyyntö on nyt täytetty. Tämä on tarpeellista, sillä jotkut pyynöt ovat toteutettavissa ainoastaan tietokoneella. Tällöin asiakas ei siis pysty seuraamaan pyynnön täyttämistä samalla tavalla kuin esimerkiksi kirjojen palauttamista. Esimerkissä 13 on tällainen tilanne.

#### Esimerkki 13

```

12      V: jes (.) elikkä tila on yksi aa tenttiakvaario tosta
13      [yläkerrasta elikkä tästä hetkestä kaheksan kolkyt
      {V osoittaa sormella ylös
14      tuonne kymmenee asti se on varattuna
15      A: jes

```

Esimerkissä 13 kaksi asiakasta on tullut kirjastoon varatakseen ryhmätyötilan. Virkailija on varannut tilan kirjaston yläkerrasta ja lopetusvaiheessa kertoo asiakkaille pyynnön lopputuloksen. Tässä tapauksessa virkailijan vuoro riveillä 12-14 siis tähtää tilanteen lopettamiseen, mutta myös antaa asiakkaille uutta tietoa.

Toinen tapa tähdätä asiointitilanteen lopettamiseen on jatkotoimenpiteiden kertaaminen. Jos pyynnön täyttäminen vaatii asiakkaalta tai virkailijalta jatkotoimenpiteitä, niistä sovitaan yleensä yhdessä jo pyynnön käsittelyvaiheessa. Käsittelyvaiheen jälkeen osallistujat usein pitävät lyhyen tauon, jonka jälkeen asiakas kertoo nämä jatkotoimenpiteet vielä uudelleen. Asiakkaan tuottaessa jatkotoimenpiteitä kertaavan vuoron se toimii virkailijalle merkinä tilanteen lopettamisesta. Aineistossani ei esiinny yhtään tilannetta, jossa virkailija tuottaisi jatkotoimenpiteitä kertaavan vuoron. Oletukseni kuitenkin on, että myös virkailija voisi toimia



- 47 A: [okei nii kaua- joo ]
- 48 V: mutta hitaammin [kun niiku noista länsimaista
- 49 A: [nii aivan
- 50 A: joo (.) okei (1) okei hyvä no [kiitos
- 51 V: [joo
- 52 A: mä laitan sit sähköpostil[la ne
- 51 V: [joo
- 52 V: laita tulemaa nii (.) [järjestyy
- 53 A: [joo

Esimerkissä 14 asiakkaan tiedustelemaa lehteä ei ole saatavissa kirjaston tietokannasta. Siitä voidaan tilata yksittäisiä artikkeleita, mikäli asiakas osaa kertoa, mistä artikkeleista on kiinnostunut. Riveillä 32-35 asiakas ja virkailija sopivat, että asiakas lähettää artikkelien tiedot sähköpostilla kirjastoon. Tämän jälkeen rivillä 42 asiakas kysyy, kuinka kauan artikkelien saapumisessa kestää. Tätä kysymystä käsitellään muutaman rivin verran, kun virkailija kertoo asiakkaalle artikkelien tilausprosessista ja siihen kuuluvasta ajasta. Tämän jälkeen rivillä 50 asiakas tuottaa katkeilevan vuoron. Vuoron katkeilevuus ja tauot osoittavat, että pyynnön käsittelyvaihe on tullut päätökseensä. Virkailija tuottaa lyhyen *joo*-vuoron, johon asiakas vastaa vielä kertaamalla aiemmin sovitut jatkotoimenpiteet: *mä laitan sit sähköpostilla ne*. Tämä vuoro kertoo virkailijalle, että asiakkaalla ei ole enempää pyyntöjä ja tilanne voi edetä kiitoksien kautta loppuunsa. Virkailija toistaa jatkotoimenpiteet vielä kerran rivillä 52, jonka jälkeen tilanne etenee kiitoksiin ja päättyy.

Tilanteen lopettaminen voidaan myös ottaa puheenaiheeksi, mikä on kolmas tapa toteuttaa lopetusvaihe. Sekä virkailija että asiakas voivat tehdä aloitteen tällaiseen lopetukseen. Virkailijan aloittamana se on tyypillisesti kysymyslause, kuten *oliko muuta*. Asiakkaan aloitteesta tapahtuva lopettamisen puheenaiheeksi ottaminen sen sijaan on usein predikatiivilause, kuten *tää on tällä selvä tai ei tässä muuta*.

Asiointitilanteen päättäminen voidaan ottaa puheenaiheeksi kahdessa tilanteessa. Toinen näistä on tilanne, jossa asiakas jollain tapaa ilmaisee virkailijalle, että hänellä ei ole enempää pyyntöjä. Tällainen tilanne on tyypillisesti sellainen, jossa asiakkaalla on ollut useita pyyntöjä. Toisaalta myös joidenkin yksinkertaisten palautustilanteiden jälkeen asiakas vielä erikseen kertoo virkailijalle, että hänellä ei ole muuta asiaa. Tilanteen päättäminen voidaan ottaa puheeksi



jää kuitenkin odottamaan, vaikka virkailija tuottaa lopettamiseen tähtäävän vuoron *hyvä* rivillä 11. Tämän jälkeen virkailija ottaa tilanteen päättymisen puheeksi rivillä 14: *tää on tällä selvä*. Vasta nyt asiakas ymmärtää mistä on kyse ja etenee tilanteen päättämiseen kiittämällä.

Esimerkissä 16 puolestaan asiakas ottaa lopettamisen puheenaiheeksi. Tässä esimerkissä asiakkaalla on ollut useita pyyntöjä, joiden jälkeen osallistujat juttelevat Puolustusvoimien kirjastopäivistä.

### Esimerkki 16

76           A: oliko teillä muuten (-) kirjastoalan neuvottelupäivät tässä  
 77           V: aa joo ne\_o joka syksy (.) elikkä totaa  
 78           A: ne on sit ↑syksyllä vasta  
 79           V: joo joo ne\_on ne\_on syys- syyskuu syyskuul lopulla (.) viime  
 80           vuonna oli tääl Santahaminas nyt ens syyskuussa on on  
 81           Tampereella  
 82           A: just (.) [joo (.) selvä]  
 83           V:           [kakspäiväset ] (.) joo kyllä  
 84           A: {mutta ei tässä muuta  
               **{A ottaa askeleen taaksepäin**  
 85           V: hyvä (.) nii laitellaa tietoo sit (.) hyvä (.) kiitos

Esimerkissä 16 ennen riviä 76 asiakas on uusinut lainansa, tiedustellut saapuneita kaukoina ja tehnyt kaukoinatilausten. Hän on siis esittänyt monta pyyntöä, joista jokainen on käsitelty vuorotellen. Pyyntöjen jälkeen asiakas aloittaa vielä yhden pyynnön aloituksen rivillä 76: hän kysyy virkailijalta Puolustusvoimien kirjastopäivistä. Virkailija vastaa kertomalla kirjastopäivien ajankohdasta ja paikkakunnasta. Rivillä 82 asiakas ottaa tiedon vastaan, minkä jälkeen virkailija vielä toteaa kirjastopäivien olevan kaksipäiväiset. Tämän jälkeen asiakas ottaa lopettamisen puheenaiheeksi sanomalla *mutta ei tässä muuta* rivillä 84.

Asiointitilanteessa esimerkissä 16 on käsitelty jo useita pyyntöjä ennen keskustelua kirjastopäivistä. Kirjastopäivistä keskustelu näyttää tilanteessa ikään kuin ylimääräisenä, sillä asiakas ei esitä varsinaista pyyntöä. Kun keskustelu näyttää tulevan loppuunsa, täytyy asiakkaan viestittää virkailijalle, ettei hänellä ole enempää pyyntöjä. Niinpä hän ottaa lopettamisen puheeksi ja siis konkreettisesti toteaa tilanteen olevan nyt ohi.

Lopettamiseen tähtäävä toimintajakso on mielenkiintoinen, sillä Kelan ja R-kioskin asiointitilanteissa ei esiinny tällaista vaihetta lainkaan: Kelan asiointitilanteissa pyynnön täyttämisen jälkeen sovitaan jatkotoimista, kun taas R-kioskilla maksetaan (ks. Raevaara & Sorjonen 2006: 127) . Tämä saattaa johtua siitä, että kirjaston tiskillä asiakkaalla on usein monta pyyntöä, ja nämä pyynnot täytetään tavallisesti yksitellen. Kelan tiskillä sen sijaan asiakkailla on käsitykseni mukaan useimmiten ainoastaan yksi pyyntö. R-kioskilla asiakkaalla saattaa olla myös monia pyyntöjä, mutta kioskilla ne hoidetaan usein samaa aikaa tai erittäin rutiininomaisesti ja nopeasti. Kirjaston tiski siis saattaa olla kontekstina sellainen, että tilanteessa täytyy erikseen viestittää toiselle olevansa valmis lopettamaan tilanteen.

Tämä lopetusvaihe toimii siis kahdella tavalla: sen avulla osallistujat voivat kertoa toisilleen olevansa valmiita lopettamaan tilanteen. Toisaalta sen tarkoitus on selvittää, aikooko asiakas esittää lisää pyyntöjä. Lopetusvaihe voi siis virkailijan aloitteesta ilmetä myös kahden pyynnön välissä.

## 5 INSTITUTIONAALISET ROOLIT

Tässä luvussa esittelen, millaisia institutionaalisia rooleja kirjaston asiointitilanteiden osallistujilla on ja analysoin, miten nämä roolit tulevat tilanteissa esiin. Virkailijan ja asiakkaan ottamat institutionaaliset roolit muodostavat pareja, jotka esiintyvät yleensä yhdessä: esimerkiksi virkailijan ollessa asiantuntija asiakas on yleensä maallikon roolissa. Nämä rooliparit voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: virkailijalla ja asiakkaalla voi olla tilanteessa eri roolit tai samat roolit. Esimerkiksi virkailijalla voi olla asiantuntijan rooli ja asiakkaalla maallikon tai sekä virkailija että asiakas voivat molemmat olla kollegan roolissa.

Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteissa osallistujat saavat seuraavia rooleja: asiakaspalvelija ja asiakas, asiantuntija ja maallikko, opastaja ja oppija, kollegat sekä tutut. Seuraavaksi perehdyn näihin rooleihin yksitellen.

### 5.1 Asiakaspalvelija ja asiakas

Asiakaspalvelijan ja asiakkaan institutionaaliset roolit ovat selkeät: virkailijalla on asiakaspalvelijan rooli silloin, kun hän täyttää jotain asiakkaan pyyntöä. Nämä roolit tulevat esille etenkin silloin, kun vuorovaikutus on sujuvaa ja rutiininomaista ja kun asiakkaan pyyntö on sellainen, joka vaatii vain lyhyen ja rutiininomaisen käsittelyn virkailijalta. Toisaalta virkailijan rooli asiakaspalvelijana näkyy myös polveilevissa, viipyilevissä ja monimutkaisissa vuoroissa. Virkailijalla on erityisen varovainen rooli ja hän muotoilee preferoimattomat vuorot huolella. Esimerkissä 17 nähdään rutiininomainen ja sujuva asiointitilanne.

#### Esimerkki 17

```

1      V: {Moi (.) ter[ve      ]
2      A:          [no moikka]
        {A lähestyy V:tä ojentaen kirjaa
3      V: palautus
4      A: jep
5      V: je[:s]
6      A: {[to]mmostet
        {V ottaa kirjan vastaan
7      V: {hyvä (.) kii[toksia
        {V laskee kirjat pöydälle
8      A:          [kiitoksia
```



Esimerkki 17 havainnollistaa hyvin sitä, miten rutiininomainen asiointi kirjaston tiskillä tyypillisesti etenee. Tilanne alkaa tervehdyksillä, joiden aikana asiakas lähestyy tiskiä ojentaen kirjoja jo valmiiksi eteenpäin virkailijaa kohti. Näin asiakas tekee palvelupyynnön. Virkailija varmistaa, että kyseessä on palautus ja koska asiakas ei kiellä virkailijan oletusta, edetään seuraavaan vaiheeseen. Virkailija ottaa kirjat vastaan ja alkaa käsitellä kirjoja. Asiakas kiittää ja lähtee. Tästä esimerkistä nähdään hyvin, miten virkailijan rooli asiakaspalvelijana näkyy tilanteen jokaisessa vaiheessa: on asiakaspalvelijan tehtävä varmistaa, että hän ymmärtää asiakkaan palvelupyynnön oikein. Asiakaspalvelijan tehtäviin kuuluu myös ottaa palautus vastaan ja käsitellä se. Asiakkaan rooliin taas kuuluu tehdä palvelupyynnön ja antaa asiakaspalvelijalle tarvittavat tiedot ja välineet toteuttaa tämä pyyntö. Tässä tapauksessa pyyntö on kirjojen ojentaminen asiakaspalvelijalle ja kirjat itsessään mahdollistavat pyynnön täyttämisen. Tilanteen rutiinomaisuus tulee esille myös siitä, että lopetusvaihetta ei esiinny lainkaan: asiakas tietää, että kirjojen palauttaminen ei ole prosessina sellainen, että hänen läsnäoloaan vaadittaisi ja koska palauttaminen on hänen ainut pyyntönsä, hän lähtee heti kirjojen luovuttamisen ja kiitoksen jälkeen, vaikka virkailijalla on kirjojen käsitteleminen kesken.

Asiakaspalvelijan ja asiakkaan roolit tulevat näkyviksi siis sujuvissa, rutiininomaisissa tilanteissa. Asiakaspalvelijan rooliin kuuluu kuitenkin myös tietynlainen varovaisuus: hän muotoilee preferoimattomat vuoronsa erityisen huolellisesti. Tämäkin seikka kuitenkin palvelee asiakaspalvelijan ja asiakkaan rooleihin kuuluvaa sujuvuutta: varovaisuudella asiakaspalvelija varmistaa, että tilanne etenee niin sujuvasti kuin mahdollista. Tätä havainnollistaa esimerkki 18.

### Esimerkki 18

72           A: ei siin oo mitää niinku (.) ei mitää ennustetta että (.)  
 73           millon se (.) mahtas (.) tulla (2) ja mistä se on tulollaa  
 74           se (.) onk\_siin jotai sellasta  
 75           V: tä- tästä- tästä ev valitettav- nii nii et se on vasta  
               tulossa tästä ev valitettavasti sitä nääkkää vielä mutta (.)  
               sitten ku saapuu niin (.) viestiä tulee siitäkin myös

Esimerkissä 18 voidaan nähdä, miten asiakaspalvelijan rooliin kuuluva varovaisuus näkyy virkailijan kielellisissä valinnoissa. Rivillä 72-73 asiakas esittää pyynnön, johon virkailija ei osaa vastata: asiakas kysyy, onko virkailijalla tietoa siitä, milloin asiakkaan varaama

kaukolaina saapuu. Rivillä 73 asiakkaan kysymyksen *millon se mahtas tulla* jälkeen on kahden sekunnin tauko. Tämän tauon aikana SMK:ssa virkailija ei ota vuoroa itselleen, joten asiakas jatkaa vuoroaan vielä kahdella kysymyksellä. Tämän jälkeen virkailija tuottaa erityisen varoen muotoillun, preferoimattoman vuoron vastaukseksi asiakkaan kysymyksiin. Virkailija toteaa, että järjestelmästä ei näy, milloin laina on saapumassa, mutta lisää vielä, että saapumisesta tulee viesti. Asiakaspalvelijan rooli näkyy vuoron viivytelyssä ja monimutkaisuudessa. Lisäksi huomionarvoista on, että vaikka virkailija ei osannut suoraan vastata asiakkaan kysymyksiin, hän kertoi selityksen sille, minkä vuoksi pyyntöä ei voida täyttää ja sitten tarjosi vaihtoehtoista ratkaisua: *sitten ku saapuu niin viestiä tulee siitakin myös*.

Varovaisuus on niin olennainen osa asiakaspalvelijan roolia, että tietyissä tilanteissa se voi jopa vaarantaa tilanteen sujuvuuden. Tätä havainnollistan esimerkin 19 kautta.

### Esimerkki 19

```

1      V: {terve
        {A kävelee V:tä kohti ojentaen kirjaa
2      V: .palautus
        {V ottaa kirjan vastaan
3      A: eiku mä (.) kato [mull_on-]
4      V:                [uusi-   ] (1)
        {V ilmehtii oivaltavasti
        {A antaa V:lle kirjastokortin
5      A: mull_on tot:a # kolme (.) kaukolainaa
        {A osoittaa sormellaan varaushyllyä V:n takana
6      V: aivan (.) kyllä kyllä
        {V laskee kirjan pöydälle ja kääntää katseensa näyttöön

((Poistettu kaukolainojen käsittelyä))
20     V: {kaksi (.) tota noin (.) kaukolainaa ja yksi artikkeli
        {V ojentaa kaksi kirjaa ja paperinipun A:lle
21     V: ja tota (.) tämäkö palautellaa vai uusitaa
        {V nostaa asiakkaan antaman kirjan ja näyttää sitä A:lle
22     A: eiku se (.) ei oo ollu mulla [koskaa
23     V:                [ok-
24     A: mä otin sen nyt tosta [hyllystä
25     V:                [aa_okei
26     V: kyllä kyllä elikkä {lainaillaan sittem_myös nii (.)
        {V käsittelee lainan ja ojentaa sen A:lle

```

27 V: nyt tuntuu lukemista olevan  
 28 A: nonii  
 29 V: noi (.) kyllä  
 30 A: kiitos  
 31 V: kiitoksia hei

Esimerkissä 19 asiakas tulee kirjaston tiskille ojentaen kirjaa virkailijalle, jolloin virkailija olettaa, että asiakas haluaa palauttaa kirjan. Tämän virkailija ilmaisee rivillä 2 sanomalla sanan *palautus* laskevalla intonaatiolla. Laskeva intonaatio kertoo, että virkailija on varma asiastaan eikä varsinaisesti esitä kysymystä. Rivillä 3 asiakas kuitenkin kiirehtii kertomaan, että kyse ei ole palautuksesta. Tämän hän ilmaisee sanomalla ensin *eiku*, joka jo itsessään kertoo, että virkailijan oletus oli väärä. Asiakas ei kuitenkaan saa ilmaistua pyyntöään, joten virkailija ehdottaa lainan uusimista rivillä 4. Asiakas ei suoraan reagoi tähänkään, vaan aloittaa uuden vuoron sanoilla *mul on* ja ojentaa virkailijalle kirjastokorttinsa. Tässä vaiheessa virkailija ilmehtii oivaltavasti ikään kuin olisi ymmärtänyt, mitä asiakas haluaa kirjalle tehtävän. Asiakas kuitenkin jatkaa vuoroaan esittämällä toisen, erillisen pyynnön kaukolainoihin liittyen. Virkailija laskee kirjan pöydälle ja tilanne etenee kaukolainapyynnön käsittelyyn. Tämän jälkeen virkailija ottaa kirjan jälleen pöydältä ja kysyy, *tämäkö palautellaan vai uusitaan*. Tämä osoittaa, että oivaltavasta ilmeestä huolimatta virkailija ei ollut ymmärtänyt asiakkaan pyyntöä aiemmin. Nytkään asiakas ei sano suoraan, mitä haluaa kirjalle tehtävän, vaan selittää, että kirja ei ole ollut hänellä aiemmin ja hän otti sen nyt hyllystä. Viimein rivillä 26 virkailija ymmärtää, että asiakas haluaa lainata kirjan ja tilanne etenee lainan käsittelyn myötä kiitoksiin ja loppuun.

Esimerkissä 19 virkailijan ja asiakkaan välillä on ymmärtämisvaikeuksia, jotka johtuvat osittain virkailijan oletuksista ja osittain siitä, että asiakas ei saanut sopivaa sanaa mieleensä oikealla hetkellä. Tämän takia asiakas päätti ratkaista tilanteen esittämällä toisen pyyntönsä, jolloin ensimmäisen pyynnön käsittely siirtyi myöhemmäksi. Asiakaspalvelija kuitenkin käsittelee näitä asiakkaan ongelmia erittäin varovasti: oivaltavalla ilmeellään virkailija viestittää ymmärtäneensä pyynnön, vaikka myöhemmin vuorovaikutuksesta käy ilmi, että todellisuudessa virkailija ei ymmärtänyt pyyntöä. Virkailija siis vaarantaa tilanteen sujuvuuden. Hän olisi voinut myös kysyä pyyntöön tarkennusta. Virkailija siis antaa asiakkaalle tilaa, välttää kaikin keinoin nolaamasta tätä ja lähtee mukaan suunnanmuutokseen saman tien.

Asiakaspalvelijan varovaisuus näkyy myös esimerkissä 20. Tällä kertaa kyse on kuitenkin ymmärtämisongelmien sijaan erimielisyydestä.

**Esimerkki 20**

- 35 A: kun mä mielestäni ne palautin silloin ku mä viimeks uusin nää
- 36 V: ?joo-o
- 37 A: {ja mä uusin nää joskus viime vuonna (.) ja ja tuota (.)  
**{V tulostaa kuitin ja alkaa tarkastella sitä**
- 38 mutta siitä ei ollu tietoo ku mä olin yhteydessä tänne siitä
- 39 uusinnasta ei ollu tietoa
- 40 V: aivan
- 41 A: tietoa järjestelmässä
- 42 V: kyllä kyllä (.) kyllä kyllä siinä on ollu sittej\_jotain tos-
- 43 {tossa näkyy hieman [he- hei- heikos- ]  
**{V antaa kuitin A:lle**
- 44 A: [koska mä voin kyl tarkistaa tietysti]
- 45 myös kotoota mutta
- 46 V: ai- aivan [ehdottomasti ja me
- 47 A: [mä en tiedä pitäiskö kattoo hyllystä
- 48 V: ja ja ja me tarkistetaan ne luonnollisesti niiku täältä (.)
- 49 A: täältä päästä [mutta tota  
[joo
- 50 V: nämä neljä [ny
- 51 A: [joo
- 52 V: vielä [ovat (-) sielä]
- 53 A: [joo joo ] mä (.) mä tarkistan kotona mut mull\_o
- 54 semmone epäil- muistikuva et mä oisin nää palauttanu just ton
- 55 (.) sen takii et niis ei mitään (.) mua kiinnostavaa ainestoo
- 56 oo
- 57 V: joo (.) aivan aivan (.) öö aina on mahdollista et
- 58 y[ksittäiset teokset
- 59 A: [nii seki (---)
- 60 V: livahtavat tästä ohi
- 61 A: nii [ei sitä tiiä]
- 62 V: [mutta ] tota noin niin (-) nämä neljä niin me

- 63 tarkistellaan ne täältä ja to-
- 64 A: ku näissä on kuitenkin se että nää ei varmaa sellasia teoksia
- 65 oo joita lainattas uuestaa et jos ne vaikka tuolla ois nii ne
- 66 vois olla sitte että
- 67 V: totta (.) ↑nii totta totta [saattaa olla]
- 68 A: [koska jär ]jestelmähä huomais
- 69 sitte että [jos kirja on
- 70 V: [kyllä
- 71 A: mukamas palauttamatta [mut se lainataa uuestaa]
- 72 V: [se\_o selvä joo ]

Esimerkissä 20 asiakas on juuri palauttanut kirjoja, ja virkailija on todennut palautuksien käsittelemisen jälkeen, että asiakkaalla on vielä neljä lainaa jäljellä. Asiakas on kuitenkin sitä mieltä, että hän olisi palauttanut nämä jäljelle jääneet lainat jo aikaisemmin. Syntyy siis pieni erimielisyys.

Katkelman alussa asiakas kertoo, että hän mielestään on palauttanut kirjat ja tarjoaa vielä hieman lisätietoa muistikuvansa tueksi, kun virkailija tuottaa kysyvän *joo*-vuoron. Tähän virkailija reagoi polveilevalla, viivyttävällä vuorolla rivillä 42, jossa hän ensin käsittelee asiakkaan tarjoamaa tietoa uutena sanomalla *kyllä kyllä* ja tarjoaa sitten tälle selityksen *siinä on ollu sitte jotain*. Sitten virkailija kertoo asiakkaalle, että kuitissa näkyy jotain, vaikkakin heikosti. Asiakas ottaa kuitenkin, mutta ei reagoi siihen, vaan tekee uuden ehdotuksen rivillä 44: *mä voin kyl tarkistaa tietysti myös kotoota*. Tähän virkailija tarttuu innokkaasti, mutta asiakas keskeyttää hänet tekemällä jälleen uuden ehdotuksen *ja mä en tiedä pitäiskö kattoo hyllystä*. Nämä asiakkaan ratkaisuehdotukset ovat mielenkiintoisia, sillä tyypillisesti tilanteen ratkaiseminen on virkailijan asiakaspalvelijan rooliin kuuluva tehtävä. Näin tehdessään asiakas siis astuu asiakaspalvelijan rooliin hetkeksi.

Erityisen kiinnostavaa on se, miten näistä ehdotuksista jälkimmäinen on merkitty ongelmalliseksi sanoilla *mä en tiedä pitäiskö*, mutta ensimmäinen ehdotus on suorasukainen ja ongelmaton. Tämä johtuu siitä, että ensimmäinen ehdotus koskee asiakasta itseään: hän tarjoutuu siis tekemään jotain. Jälkimmäinen ehdotus taas koskee virkailijaa tai kirjastoa instituutiona, jolloin hän pyytää virkailijaa tekemään jotain. Ehdotus on siis ongelmallinen, jolloin se muotoillaan varovaisemmin. Virkailijan tekemänä nämä ehdotukset olisivat myös olleet ongelmallisia: hän olisi joutunut epäilemään asiakkaan rehellisyyttä pyytäessään asiakasta tarkistamaan

lainat kotoaan tai myöntämään kirjaston virheen mahdollisuuden – niinpä virkailija viivytteli, mikä aiheutti sen, että asiakas alkoi itse tehdä ratkaisuehdotuksia. Asiakkaan ehdotusten jälkeen riveillä 57-60 virkailija kuitenkin myöntää olevan mahdollista, että *yksittäiset teokset livahtavat tästä ohi*: hän siis myöntää myös kirjaston virheen mahdollisuuden.

Esimerkkien 19 ja 20 ongelmalliset tapaukset osoittavat varovaisuuden olevan erittäin tärkeä ominaisuus asiakaspalvelijan roolissa. Tämä varovaisuus voidaan rinnastaa myös ammattimaisen varovaisuuden linjaan, jolla tarkoitetaan instituution edustajan varovaista puheta-  
paa (ks. Ruusuvuori, Haakana & Raevaara 2001: 19). Tässä tutkimuksessa ammattimainen varovaisuus tulee esille etenkin tilanteissa, jotka ovat jollain tapaa ongelmallisia tilanteen sujuvuuden kannalta.

Asiantuntijan ja asiakkaan roolit liittyvät siis asioinnin perustarkoitukseen: asiakkaan palvelemiseen ja palvelun tarjoamiseen. Nämä roolit liittyvät kuitenkin olennaisesti myös tilanteen sujuvaan etenemiseen: on asiakaspalvelijan vastuulla varmistaa, että tilanne etenee ongelmitta. Asiakaspalvelijan rooliin kuuluu myös ammattimainen varovaisuus, jonka avulla vältetään no-  
laamasta asiakasta ja suojellaan osallistujien kasvoja.

## 5.2 Asiantuntija ja maallikko

Siinä missä asiakaspalvelijan rooli näkyy läpi koko asiointitilanteen, virkailijan rooli asiantuntijana liittyy etenkin vaiheeseen, jossa asiakkaan pyyntö täytetään. Pyyntöä täyttämisen vaihe on käytännössä ongelmanratkaisua, jossa etsitään ratkaisua asiakkaan ongelmaan eli pyyntöön, jonka hän esittää virkailijalle. Tässä ongelmanratkaisussa virkailija pääsee käyttämään asiantuntemustaan. On siis luonnollista, että virkailijan rooli asiantuntijana tulee esille juuri tässä vaiheessa.

Asiantuntijuus perustuu siihen, että osallistujista toinen tietää tai osaa jotain sellaista, jota toinen ei. Keskustelussa asiantuntijana voi esiintyä joko virkailija tai asiakas. Pääsääntöisesti virkailija kuitenkin on asiantuntijan roolissa. Tämä näkyy siinä, että monissa tilanteissa asiakas luottaa virkailijan tietämykseen ja arvioon. Monet tilanteet ovat luonteeltaankin sellaisia, että virkailijan oletetaan tietävän asiasta enemmän kuin asiakkaan: virkailijalla on siis lähtökohtaisesti erilainen episteeminen status kuin asiakkaalla.

Seuraava esimerkki havainnollistaa virkailijan roolia asiantuntijana. Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa uusitaan asiakkaiden kaukolainoja automaattisesti ja asiakkaille laitetaan muistutusviesti sitten, kun lainan uusiminen lähettävään kirjastoon ei enää onnistu ja asiakkaan tulisi palauttaa laina. Esimerkissä asiakas on tullut palauttamaan kaukolainaa.

**Esimerkki 21**

- 1           A: {elikkä mä tulin ny palauttaa tätä } (.) {kaukolainaa       }  
               {A kävelee tiskiä kohti kaivaen                {A laskee kirjan  
               laukkuaan ja ottaa laukusta kirjan}        tiskille        }
- 2           V: joo (2) el:i siinähan on se et sitä jatketaan aina
- 3           A: ei tää- tätä ei [ei voi uusia]
- 4           V:                               [aa okei        ] jos se on erikseen mainittu
- 5           A: [joo
- 6           V: [joo

Rivillä 1 asiakas kertoo tullessaan palauttamaan kaukolainaa ja laskee kirjan tiskille. Tämän jälkeen rivillä 2 virkailija huomauttaa asiakkaalle *siinähan on se et sitä jatketaan aina*, tarkoittaen kaukolainojen automaattista uusimista. Tähän asiakas vastaa hieman viivytellen, että tätä lainaa ei voi uusia. Virkailija ymmärtää, että asiakkaalle on lähetetty palautuspyyntö tähän kaukolainaan liittyen ja ottaa asiakkaan palautuksen vastaan.

Tässä katkelmassa virkailijan episteemiseen alueeseen kuuluu tieto siitä, että kaukolainoja uusitaan automaattisesti ja niitä pyydetään erikseen palautettavaksi, jos uusiminen ei enää onnistu. Virkailijan episteeminen status on siis tämän suhteen k+. Virkailija arvioi, että asiakas ei tiedä kaukolainojen uusimiskäytännöistä, sillä asiakkaan episteemiseen alueeseen eivät tavallisesti kuulu yksityiskohdat kirjaston käytännöistä. Asiakkaan episteeminen status tämän suhteen on siis k-. Virkailija päättää kertoa asiasta asiakkaalle, sillä jos kaukolainaa ei ole pyydetty palautettavaksi ja asiakas haluaisikin vielä pitää lainan, tästä tiedosta on asiakkaalle hyötyä. Käy kuitenkin ilmi, että asiakas on tietoinen näistä uusimiskäytännöistä: hänenkin episteeminen statusensa on nyt k+. Tämän asiakas viestittää virkailijalle vuorolla *tätä ei voi uusia*. Virkailija reagoi tähän vuoroon sanoilla *aa okei*, mikä viestittää tiedon olevan hänelle uusi.

Esimerkissä 21 virkailijan rooli asiantuntijana näkyy siinä, miten asiakkaan palvelupyynnöä eli pyrkimystä palauttaa kaukolaina käsitellään. Virkailijan rooli asiantuntijana näkyy siinä, kuinka luonnollisesti osallistujat hyväksyvät sen, että virkailija jakaa tietoa asiakkaalle, vaikka tässä tapauksessa tieto ei ollutkaan asiakkaalle uutta. Asiantuntijan rooliin siis kuuluu luonnollisena osana se, että asiantuntija tietää enemmän tietyistä asioista ja jakaa tätä tietoa tarvittaessa myös toiselle osapuolelle. Lisäksi virkailijalla on myös käytännön taitoa käsitellä palautus ja kirjaston henkilökunnan edustajana myös lupa ja oikeus päästä käsiksi järjestelmiin, joita palautuksen käsittelyyn tarvitaan.

Esimerkissä 22 on samankaltainen tilanne. Asiakas on tullut tiskille lainaamaan kirjoja ja käsiteltyään lainat virkailija tarjoaa asiakkaalle tietoa näistä lainoista.

### Esimerkki 22

- 19 V: nää on nyt kaikki neljäv viikol lainoja  
 20 A: joo  
 21 V: kuudes kuudetta o eräpäivä (.) noitaha löytyy kyllä sitte  
 22 pidemmälläki laina-ajalla tuolta kakkoskerroksesta mutta jos  
 23 et tarvi nii (.) hyvä niin  
 24 A: joo mä (.) toivottavasti neljä viikkoo [riittää]  
 26 V: [noni ] (hh) (h)  
 27 A: jos ei riitä nii huonosti menee henkilökohtasella tasolla

Rivillä 19 virkailija kertoo, että lainoilla on neljän viikon laina-aika. Tähän asiakas reagoi tuottamalla lyhyen *joo*-vuoron. Tämän jälkeen virkailija jatkaa kertomalla lainojen eräpäivän, ja kun asiakas ei rivillä 21 SMK:ssa ota vuoroa itselleen, virkailija jatkaa kertomalla, että samoja kirjoja löytyy yläkerran kokoelmasta pidemmälläkin laina-ajalla. Jälleen asiakas ottaa tiedon vastaan *joo*-partikkelilla.

Tässäkin esimerkissä virkailijalla on selkeä asiantuntijan rooli: hänellä on enemmän tietoa kuin asiakkaalla ja hän päättää jakaa tätä tietoa asiakkaalle, sillä arvelee tämän hyötyvän siitä. Virkailijan episteeminen status on siis esimerkin alussa jälleen k+ ja asiakkaan k-. Virkailijan episteemiseen alueeseen kuuluvat kirjaston asiat, tässä tapauksessa kokoelmien sijaintiin ja laina-aikoihin liittyvät seikat, ja hän jakaakin oman alueensa tietoa auliisti myös asiakkaalle.

Tavanomaisesti asiantuntijan rooli siis kuuluu virkailijalle ja edellä esitellyistä esimerkeistä käykin ilmi juuri tällainen roolien jakautuminen. Asia ei kuitenkaan ole näin yksinkertainen: myös asiakas voi osaltaan vaikuttaa institutionaalisten roolien jakautumiseen. Seuraavaksi esittelen tilanteita, joissa asiantuntijuuden rakentuminen vuoro vuorolta ei etene ongelmitta.

Esimerkissä 23 sotahistoriallisesta kokoelmasta vastaava virkailija on pyydetty paikalle varta vasten asiakkaan asian käsittelyä varten, mikä jo osaltaan kertoo osallistujien orientoitumisesta asiantuntijan ja maallikon rooleihin. Esimerkissä osallistujat keskustelevat kirjoista, jotka asiakas haluaa lahjoittaa kirjastoon.



**Esimerkki 23**

- 14 A: nää on tota Venäjän ää (.) sotahistoriaan liittyyen=[sä oot  
 15 V: [joo  
 16 A: täällä se joka vastaat sotahistorian kokoelmasta  
 17 V:{öö kyllä ainakin jollakin taso(h)lla [\*juu juu kyllä nää\*]  
 {V ottaa kirjat vastaan A:lta  
 18 A: [joo mää vaa aatteli]  
 19 A: jos nää kiinnostaa nii (.) näiss\_on semmone ongel[ma et  
 20 V: [joo  
 21 A: näissä ei ole lähdeviitteitä kyllä että tota  
 22 V: just  
 23 A: mä en tiedä onko ne kuinka käyttökelposia että  
 24 V: mutta tälle niinku nopeesti päältä päin katsottuna näähän on  
 25 tota varsin (.) uusia  
 26 A: varsin uusia joo  
 27 V: joo (.) {elikkä tää o nimeomaa tiedusteluu kaikki  
 {V selailee yhtä kirjaa  
 28 A: joo lähinnä sotilastiedusteluu  
 29 V: joo (.) kyllä kyllä=siis lähtökohtasesti kyllä niiku  
 30 aihepiiri ilman muuta tänne sopii

Esimerkissä 23 osallistujat orientoituvat virkailijan rooliin asiantuntijana. Tämä näkyy jo siinä, että virkailija on pyydetty paikalle varta vasten, sillä sotahistorian kokoelma on juuri tämän virkailijan vastuulla. Lisäksi virkailijan rooli asiantuntijana näkyy siinä, miten osallistujat orientoituvat tilanteeseen. Riveillä 14-16 asiakas tuottaa deklaratiiivilauseen *sä oot täällä se, joka vastaat sotahistorian kokoelmasta*. Vaikka vuoro on väitelausemuotoinen, se kuitenkin vaatii vastauksen. Kyseessä on siis tietopyyntö ja vierusparin etujäsen. Tähän virkailija vastaa myöntävästi sanalla *kyllä*, mutta vähättelee vastuutaan lisäämällä *ainakin jollain tasolla*. Tämä sananvaihto kertoo jotain osallistujien episteemisestä statuksesta: vaikka asiakas tietää virkailijan olevan oikea, hän kuitenkin varmistaa asian vielä kysymällä tätä virkailijalta. Virkailijan episteeminen status on siis lähtökohtaisesti eri kuin asiakkaan: virkailijan oletetaan tietävän enemmän.

Asiakas tarjoaa virkailijalle lisää tietoa rivillä 21 kertomalla, että kirjoissa ei ole lähdeviitteitä. Tässä tilanteessa virkailijan episteeminen status on toisenlainen: hän tietää kirjoista vähemmän kuin asiakas. Virkailija vastaa sanalla *just*, mikä viestittää, että tieto oli hänelle uusi. Koska virkailija ei jatka, asiakas ottaa vuoron rivillä 23: *mä en tiedä onko ne kuinka käyttökelposia*. Asiakkaan tarjoama lisätieto kirjojen lähdeviitteiden puutteesta siis oli pohjustusta huolalle siitä, että kirjat eivät välttämättä kelpaa kirjaston kokoelmaan. Asiakas kuitenkin muotoilee tämän vuoronsa erittäin varovasti: hän aloittaa epävarmuuden ilmaisulla *mä en tiedä* ja muotoilee loppuvuoron kysymykseksi, jossa ei suoraan kuitenkaan mainita kirjaston kokoelmia tai niiden kriteerejä aineistolle. Asiakas siis astuu virkailijan alueelle ja merkitsee tilanteen ongelmalliseksi.

Riveillä 24-25 virkailija ei ota kantaa lähdeviitteiden puutteeseen, mutta huomauttaa kirjojen olevan *varsin uusia*: puutteesta huolimatta kirjoissa on siis myös hyviä puolia. Lopulta virkailija tuottaa arvion: *lähtökohtaisesti kyllä niinku aihepiiri ilman muuta tänne sopii*. Tällä virkailija viestii asiakkaalle, että kirjasto ottaa mielellään kirjat vastaan. Virkailijan episteemiseen alueeseen kuuluu siis tietoa kirjaston asioista, kun taas asiakkaan episteemiseen alueeseen kuuluu tietoa hänen omista asioistaan – tässä tapauksessa lahjoittamistaan kirjoista.

Samankaltainen tilanne näkyy esimerkissä 24. Asiakas tiedustelee virkailijalta, miksi hänen varaamansa kirjan lainaaja on uusinnut lainansa, ja perustelee kiinnostustaan juuri tätä kirjaa kohtaan kertomalla yksityiskohtia yhteistyöstään kirjoittajan kanssa.

#### **Esimerkki 24**

13           A: se ei oo sinänsä ongelma sit mä katoi mu varauksia ja nyt mä  
 14           oo kiinnostunu niinku kahesta niinku varauskirjasta (.) öö  
 15           mul oli se tota johnsonin war and military (.) siin on  
 16           semmone ku Johnson (.) ja nyt niinku itse asias meidän  
 17           projektiin tää Johnson olis tulos mukaa(.) ja sit se Johnson  
 18           niinku sano et lukekaa ny ainaki hänen tota hänen niinku  
 19           hänen niinku niinku war and miltaryst häne kirjottama  
 20           kappaleesa ja nyt ku mä katoi tost mun (.) mun niinku  
 21           näytöltä nii mun mielest niinku (.) mä ymmärsin nii et joku  
 22           olis niinku tänään uusinnut sen oman niinku lainasa  
 23           V: katotaa tosta

24 A: vaik mul pitäs olla varaus siitä

25 V: näin ei pitäisi käydä mut mä varmaa nään sen tosta

26 (7)

27 V: varaus siinä on kolmastoista neljättä tehty

28 A: mä vaa näin et mä olin siin varausjonossa ykkönen ykkösenä

29 V: eräpäivä siinä on tänää kaheksas viidettä sitä ei nähdäkseni

30 ole uusittu sen jälkeen (.) ei sitä pysty käytännössä uusimaa

31 A: eli mun pitäs niinku periaattees saada se pian

((Poistettu useita rivejä asian käsittelyä))

69 A: sit toine tota oli tää military tactics joit meil on kai

70 kaksko meil on

71 V: onk se se palgraven se  
{V näyttää peukalolla ja etusormella kirjan paksuutta

72 A: joo [joo

73 V: [justii se (.) uus

74 A: ja ku mä en kato mul oli se sillo käsissä mä toin sen tänne

75 takasi mä en kopioinu nii tota mä kopioin sielt yhe jutu mut

76 toi Tanja tai vissii tois- tota katotaa mis me siin ollaa=mä

78 (.) mä tuln tänne niinku varmasti kattomaa sitä et mä en

79 ollu varannu sitä ittelleni

80 V: joo siihen on ny varauksia (.) siel oli yks varaus jonossa ja

81 se varmaa lähti nyt tonne toisaalle varmaa mutta

82 A: se om Tanja- Tanjav varaus pitäs olla (.) Niemisen (.) jossei

83 oo nii varaa äkkiä mulle

84 V: mä laitan sulle varauk[sen]

85 A: [no ] laita mulle varaukseen nii (.)

86 ku mä tarvin- niitä eiks niitä oo kaks kappalet[ta ku me-

87

88 V: [niit on-

89 V: niitä- £niit on itse asiassa jo kolme£

90 A: okei

Esimerkissä 23 asiakas esittää pitkän ja monipolvisen palvelupyynnön riveillä 13-22. Hän on huolissaan kirjasta, johon on tehnyt varauksen, sillä näyttää siltä, että kirjan lainaaja on uusinut tämän lainan varauksesta huolimatta. Asiakas tuottaa tämän palvelupyynnön pohjustukseksi pitkän puheenvuoron, jossa selittää, miksi on kiinnostunut juuri tästä kirjasta: hän ja kirjan kirjoittaja työskentelevät yhdessä ja kirja liittyy tiettyyn työprojektiin. Tämä pohjustus on tilanteen kannalta erityisen kiinnostava, sillä äkkiseltään se vaikuttaa olevan tilanteessa täysin turha: se ei tuo tilanteeseen mitään tarpeellista informaatiota. Vaikuttaakin siltä, että asiakas haluaa tällä pohjustuksella perustella tavanomaisesta poikkeavaa palvelupyyntöään ja kiirettään. Samalla asiakas tulee rakentaneeksi omaa ammatillista asiantuntijarooliaan.

Tilanteessa kuitenkin näkyy myös virkailijan rooli kirjaston asioiden asiantuntijana. Tämä tulee ilmi esimerkiksi riveillä 29-30, kun virkailija kertoo, että lainaa ei pysty uusimaan, jos siihen on tehty varaus. Hän on tarkistanut tilanteen tietokannasta, joten hän voi vakuuttaa asiakkaalle, että asiassa ei ole päässyt tapahtumaan virhettä. Tähän asiakas vastaa tuottamalla vuoron *eli mun pitäis niinku periaattees saada se pian*, jolla asiakas kysyy virkailijalta arviota varauksen saapumisen ajankohdasta. Asiakas siis hyväksyy virkailijan vakuuttelun siitä, että virhettä ei ole tapahtunut ja kaikki etenee kuten pitääkin. Virkailijalla on valtaa tehdä tällaisia vakuutteluja asiantuntijaroolinsa ansiosta.

Riveillä 69-70 ja 86 asiakas esittää arvion siitä, kuinka monta kappaletta tiettyä kirjaa kirjaston kokoelmista löytyy. Tämä on perinteisesti virkailijan tehtävä, joten asiakas astuu arvioltaan virkailijan asiantuntemuksen alueelle. Asiakas kuitenkin muotoilee molemmat arviot kysymyksiksi, mikä osoittaa, että asiakas tietää olevansa virkailijan alueella. Myös sana *kai* viestittää epävarmuutta. Erityisen mielenkiintoisen tästä esimerkistä tekee asiakkaan käyttämä pronomini *meil*, joka tällaisissa tilanteissa kuuluu perinteisesti asiantuntijan sanavarastoon. Tyypillisesti asiakkaat käyttävät pronominia *te*, jolla viitataan koko organisaatioon, johon asiakas ei itse kuulu – tässä tapauksessa kirjastoon. Tulkintani mukaan asiakkaan sanavalinta *me* tässä esimerkissä viittaakin koko Maanpuolustuskorkeakouluun pelkän kirjaston sijaan. Sekä asiakas että virkailija kuuluvat Maanpuolustuskorkeakouluun instituutiona ja kirjaston kirjojen voidaan ajatella olevan tämän instituution jäsenten käytössä.

Riviltä 71 alkaen virkailija ei kiellä eikä vahvista asiakkaan oletusta kirjojen lukumäärästä vaan keskittyy oikean kirjan löytämiseen. Virkailijan asiantuntijuudesta kertoo jo sekin, että hän ei tarvitse tietokantaa tietääkseen, mistä kirjasta on kyse, vaan hän muistaa kirjan heti, kun asiakas sen mainitsee. Tämän jälkeen virkailija siirtyy tarkastelemaan kirjojen varaustilannetta tietokannasta. He päättävät tehdä asiakkaalle varauksen kirjaan ja tässä yhteydessä asiakas kysyy uudelleen, onko kirjoja kaksi kappaletta. Virkailija vastaa kirjoja olevan jo kolme.



Esimerkissä 25 asiakas esittää oletuksen, että kirjaston kokoelmista ei löydy painettua versiota hänen kadetintyöstään ja ainoa painettu versio löytyisi häneltä itseltään. Virkailija on kuitenkin eri mieltä: hänen mielestään painettu kadetintyö löytyy kirjastostakin. Asiakas pysyy kannassaan ja ehdottaa, että työ saattaa löytyä toisesta kirjastosta: *se on varmaa merisotakoulu*. Virkailija vastaa tähän tarkistamalla asian tietokannasta, jonka mukaan kadetintyö todellakin löytyy kirjastosta. Rivillä 33 asiakas hämmentyy ja kysyy tarkennusta: *ai paperisena*, mutta virkailija on jo aloittanut seuraavan vuoron eikä anna tilaa asiakkaan ihmettelylle.

Tässäkin tilanteessa asiakas esittää virkailijan alueelle astuvat vuoronsa varovasti: hän merkitsee ne ongelmallisiksi epävarmuuden ilmauksilla, kuten *varmaan*, sekä kysymysmuotoisilla ilmauksilla, kuten *ai paperisena*. Vaikka on kyse asiakkaan kirjoittamasta kadetintyöstä, virkailija puolestaan ei merkitse vuorojaan ongelmallisiksi. Asiakkaan tuotettua vastakkaisen mielipiteen rivillä 33 virkailija sen sijaan etsii tietokannasta tukea väitteelleen. Kun virkailijan väite osoittautui oikeaksi, hän siirtyy eteenpäin asian käsittelyssä ja ehdottaa asiakkaalle ratkaisua. Virkailijalla on siis enemmän tietoa asiasta sekä oikeus käyttää valtaa.

Asiantuntijuus kirjaston asiointitilanteissa liittyy yleensä etenkin asioinnin siihen vaiheeseen, jossa virkailija käsittelee asiakkaan palvelupyynnön ja tarjoaa jonkinlaista ratkaisua. Tämä on luonnollista, sillä tämä on se vaihe, jossa virkailijalla on tilaisuus jakaa asiantuntemustaan: monet asiakkaiden esittämät palvelupyynnöt perustuvat juuri siihen, että pyynnön täyttämiseen tarvitaan jonkinlaista asiantuntemusta.

Asiantuntijan roolissa voi esiintyä sekä virkailija että asiakas. Molemmilla on kuitenkin omat episteemiset alueensa, jotka määrittävät myös sitä, millaiset asiat osallistujien asiantuntemukseen kuuluvat. Virkailijan asiantuntemus koskee yleensä kirjastoa, kirjaston käytäntöjä ja kokoelmia, kun taas asiakkaan asiantuntemus ulottuu asiakkaaseen itseensä: esimerkiksi asiakkaan kirjoittama opinnäyte, tämän omistamat kirjat tai meneillään olevat työprojektit voivat olla asioita, jotka kuuluvat asiakkaan asiantuntemuksen alueeseen. Vaikka molemmilla osallistujilla on pääasiassa selkeät asiantuntemuksen alueet, he voivat myös astua väliaikaisesti toisensa alueille: esimerkiksi asiakas voi tehdä jonkinlaisen perinteisesti virkailijan alueelle kuuluvan aloitteen. Tällaiset vuorot kuitenkin merkitään aina ongelmallisiksi ja ne muotoillaan varoen. Tämä osoittaa sen, että osallistujat ovat tietoisia siitä, millaiset asiat kuuluvat heidän omaansa ja toisen osapuolen alueelle. Toisen osapuolen asiantuntijuuden alueelle voi siis astua väliaikaisesti, mutta tämä ei ole asiantuntijuutta: kukin osallistuja pystyy toimimaan asiantuntijana ainoastaan omalla asiantuntijuuden alueellaan.

### 5.3 Opastaja ja oppija

Virkailijoiden työhön kirjastossa liittyy paljon myös asiakkaiden opastamista. Opastamisella tarkoitan tässä yhteydessä asiakkaan perehdyttämistä ja neuvomista kirjaston eri palveluiden käyttämisessä. Tämä käsittää neuvomisen esimerkiksi Finna-tietokannan käyttämisessä, lainojen uusimisessa, skannaamisessa, kopioimisessa, tulostamisessa sekä lainaus- ja palautusautomaattien käyttämisessä. Omassa aineistossani on kuitenkin ainoastaan yksi asiointitilanne, jossa tällaista neuvomista esiintyy. Käsitökseni mukaan neuvominen ja opastaminen ovat tästä huolimatta yleisiä toimintoja kirjaston tiskillä, joten käsittelen opastajan ja oppijan institutionaalisia rooleja omina itsenäisinä kategorioinaan.

Virkailijan rooli opastajana liittyy kuitenkin olennaisesti asiantuntijan rooliin, sillä tässäkin on kyse asiasta, jonka virkailija tietää tai osaa paremmin kuin asiakas. Tämä on kuitenkin erotettu omaksi kategoriakseen, sillä opastamistilanne on kielellisesti hyvin erilainen kuin asiantuntijuuteen liittyvät keskustelutilanteet. Tilanne poikkeaa muista asiantuntijuuteen liittyvistä tilanteista luonteeltaankin: kyse on tyypillisesti tilanteesta, jossa virkailija neuvoo asiakasta jonkun asian kanssa kädestä pitäen. Edellisissä asiantuntijuuteen liittyvissä esimerkeissä virkailijan asiantuntijarooli on liittynyt enemmän tietämiseen, tässä on kyse osaamisesta ja opettamisesta.

Seuraavat esimerkit ovat katkelmia samasta asiointitilanteesta, jossa virkailija neuvoo asiakasta skannerin käyttämisessä. Esimerkissä 26 asiakas ja virkailija ovat menneet skannerin ja siihen liitetyn tietokoneen luo yhdessä ja he kirjautuvat tietokoneelle.

#### Esimerkki 26

```

13      V: joo (.) joo (.) eli tässä voi kirjautua tällä nimellä ja
14          salasanalla mikä on tää kirjaston (.) kirjaston oma (.)
15          ja sitte tota laittaa siihen (.) sitten (.) halutko ite
16      A: {no mä voi joo (.) onko toi se (.) koneelle ittessään
17          {A istuu koneen ääreen
18      V: öö joo tästä hetken kestää tässon epon skan eli se pitää
19          olla ekaks tää kone tavallaa yhteydessä

```

Esimerkissä 26 virkailija kertoo, miten tietokoneelle kirjaututaan, ja kysyy asiakkaalta, haluaako hän itse istua tietokoneen ääreen ja käyttää konetta. Asiakas vastaa *no mä voin joo* ja

istuu. Tämän jälkeen tilanne jatkuu siten, että asiakas istuu koneen äärellä ja käyttää tietokoneetta, kun taas virkailija seisoo hänen takanaan ja neuvoo koneen käyttämisessä. Jo tämä asetelma kertoo virkailijan ja asiakkaan rooleista tilanteessa: asiakas käyttää konetta ja skanneria itse ja virkailija pysyttelee taka-alalla ainoastaan neuvoen, mitä asiakkaan tulee tehdä. Molemmat ovat kuitenkin orientoituneita tietokoneeseen ja skanneriin. Tyypillisessä asiakaspalvelutilanteessa asiakas ja virkailija ovat tiskin eri puolilla orientoituneena toisiinsa.

Riveillä 13-15 virkailija ensin kertoo asiakkaalle, miten koneelle kirjaututaan ja sitten kysyy asiakkaalta, haluaako hän itse käyttää konetta. Vuoron alussa virkailija siis opastaa asiakasta: hän kertoo tietokoneen ja skannerin toiminnasta asiakkaalle ja kertoo, miten laitteiden kanssa tulee toimia. Virkailija ei kuitenkaan kehota tai käske asiakasta, vaan käyttää neutraalimpaa nollapersoonaa: *tässä voi kirjautua*. Tämä kertoo virkailijan rooliin liittyvästä kohteliaisuudesta ja varovaisuudesta. Rivin 15 suora puhuttelu ja kysymys kuitenkin osoittavat, että virkailija selvästi hallitsee tilannetta. Virkailija myös tekee enemmän aloitteita, ohjaa ja neuvoo asiakasta ja määrittelee, milloin tehdään mitään. Virkailija on siis opastajana vastuussa tilanteen etenemisestä.

Virkailijan vastuu tilanteen etenemisestä näkyy myös esimerkissä 27, jossa virkailija neuvoo asiakasta varsinaisessa skannaamisessa ja mm. näyttää asiakkaalle, miten tiedostomuodon saa valittua.

### Esimerkki 27

31 V: joo (.) täst tallen- tää on älyttömän hyvä skanneri (.) nii  
 32 tota sit vaa laitetaa tosta skan  
 33 A: joo  
 34 V: aa tästä näin näkee et tulee peedeeäf tiedosto=saat myös sen  
 35 jiipekinä mut se aukee varmaa parhaite peedee[äf  
 36 A: [joo  
 37 V: joo  
 38 A: mihi se tän heittää (.) tuleek se tähä ekaks  
 39 V: aaj (.) se tulee tulee niinkun {tänne sit  
 {V osoittaa kohtaa näytöltä

Esimerkissä 27 virkailija ja asiakas käyttävät skanneria tietokoneen kautta. Riveillä 31-32 virkailija kehottaa asiakasta epäsuorasti painamaan tiettyä painiketta. Asiakas vastaa



lyhyesti *joo*. Riveillä 34-35 virkailija neuvoo, mistä asiakirjan tiedostomuodon näkee ja miten sen saa vaihdettua. Virkailija kuitenkin toteaa, että PDF-tiedosto on todennäköisesti paras vaihtoehto. Rivillä 38 asiakas kysyy kysymyksen, johon virkailija vastaa rivillä 39 ja osoittaa samalla kohtaa tietokoneen näytöltä.

Esimerkissä 27 virkailijan vuorot ovat pidempiä ja monimutkaisempia, kun taas asiakkaan vuorot ovat lyhyitä *joo*-kuittauksia tai kysymyksiä. Virkailija on tässäkin esimerkissä selvästi vastuussa tilanteen etenemisestä: hän tekee aloitteen, jossa kertoo mitä painiketta asiakkaan tulee painaa sekä opastaa asiakasta tiedostomuodon valinnassa. Asiakkaan vastuulla on ottaa tieto vastaan. Asiakkaan aloitteellisuus liittyy myös hänen rooliinsa oppijana ja tiedon vastaanottajana: asiakkaan ainoat aloitteet ovat kysymyksiä, joiden avulla hän pyytää virkailijalta lisää tietoa.

Opastajan ja oppijan roolit liittyvät asiantuntijuuden tavoin siihen asioinnin vaiheeseen, jossa täytetään asiakkaan pyyntö. Kuten luvussa 4.2 todettiin, asiakkaan pyynnön täyttäminen voidaan konkreettisesti toteuttaa neuvomalla asiakasta. Tällöin se on erityisesti yhteydessä opastajan ja oppijan rooleihin.

Tässä tapauksessa asiakkaan palvelupyyntö oli saada paperi skannattua ja pyyntö toteutetaan esimerkeissä kuvatulla tavalla: asiakas tekee itse virkailijan opastaessa ja neuvoessa vierestä. Tässä tapauksessa pyynnön täyttämisvaihe on siis olennaisesti erilainen muihin asiointitilanteisiin verrattuna: tyypillisesti kirjastossa asiakas esittää pyynnön ja virkailija toteuttaa sen. Tällä kertaa asiakas esitti pyynnön ja myös toteuttaa sen itse virkailijan avustuksella. Tämä johtuu pyynnön luonteesta: kyseessä on asia, johon ei tarvita virkailijaa. Asiakas voisi siis itsenäisestikin hoitaa asian kirjaston tarjoamilla välineillä. Asiakkaalla ei kuitenkaan ole riittävää osaamista tähän, joten virkailija on hänen apunaan.

## 5.4 Kollegat

Kollegan rooli tulee ilmi tilanteissa, joissa osallistujat suhtautuvat toisiinsa saman instituution vertaisina jäseninä. He siis tunnistavat, että saman instituution jäsenenä heillä on yhteinen, jaettu tietopohja, josta käsin he voivat keskustella. Kun näin käy, osallistujat keskustelevat sellaisista instituutioon liittyvistä asioista, jotka eivät liity meneillään olevaan asiointitilanteeseen. Puhkeenaiheen valinta osoittaa, että osallistujilla on turvallinen olo puhua muistakin asioista. Yleensä tällainen keskustelu on asiakkaan aloittamaa.

On tärkeä erottaa tällainen asiointitilanteeseen liittymätön keskustelu arkikeskustelusta. Koko aineistossa ei esiinny varsinaista arkikeskustelua lainkaan. Arkikeskustelulla tarkoitetaan

sellaista puhetta, joka ei liity instituutioon millään tavalla: esimerkiksi keskustelu perheestä tai harrastuksista voisi tällaisessa asiointitilanteessa olla arkikeskustelua. Kollegoiden välinen keskustelu liittyy kyllä instituutioon ja osallistujilla on selkeät roolit toistensa työtovereina, vaikka puheenaihe ei meneillään olevaan asiointitilanteeseen tai palvelupyyntöön liittyisikään. Esimerkissä 28 asiakas kysyy kirjastoalan neuvottelupäivistä.

### Esimerkki 28

76           A: oliko teillä muuta (-) kirjastoalan neuvottelupäivät tässä  
 77           V: aa joo ne\_o joka syksy (.) elikkä totaa  
 78           A: ne on sit ↑syksyllä vasta  
 79           V: joo joo ne\_on ne\_on syys- syyskuu syyskuul lopulla (.) viime  
 80           vuonna oli tääl Santahaminas nyt ens syyskuussa on on  
 81           Tampereella  
 82           A: just (.) [joo (.) selvä]  
 83           V:                   [kakspäiväset ] (.) joo kyllä  
 84           A: {mutta ei tässä muuta  
               **{A ottaa askeleen taaksepäin**  
 85           V: hyvä (.) nii laitellaa tietoo sit (.) hyvä (.) kiitos

Rivillä 76 asiakas kysyy virkailijalta kirjastoalan neuvottelupäivistä, joilla hän viittaa Puolustusvoimien kirjastopäiviin. Asiakas siis tekee aloitteen, joka muistuttaa pyynnön esittämisen toimintajaksoa: hän esittää virkailijalle kysymyksen. Asiakas kuitenkin tiedostaa pyynnön olevan jollain tapaa poikkeuksellinen, sillä hän merkitsee vuoronsa poikkeukselliseksi sanalla *muuten*. Virkailija vastaa asiakkaan kysymykseen rivillä 77 kertomalla niiden olevan joka syksy. Tämä on asiakkaalle uutta tietoa, joten virkailija vielä tarkentaa niiden olevan *syyskuun lopulla* ja kertoo tarkemmin, missä kirjastopäivät milloinkin järjestetään. Tilanne siis etenee ikään kuin pyynnön täyttämisen toimintajaksoon, kun virkailija antaa asiakkaalle tietoa aiheesta. Asiakas ottaa tiedon vastaan rivillä 82, minkä jälkeen tilanne etenee lopetusvaiheen kautta kiitoksiin.

Vaikka keskustelun rakenne ja eteneminen vaikuttaakin noudattavan asiointitilanteen yleisiä käytäntöjä, on tämä sananvaihto sisältönsä vuoksi jollain tapaa poikkeuksellinen. Puolustusvoimien kirjastopäivät on Puolustusvoimien eri kirjastojen yhteinen, vuosittain järjestettävä tapahtuma. Kirjastopäivät on puheenaihe, josta sekä virkailijalla että asiakkaalla on tietoa



Esimerkissä 29 asiakas esittää kysymyksen henkilökunnalle järjestettävästä koulutuksesta. Rivillä 116 virkailija vastaa lyhyesti asiakkaalle jakson, josta ei saa nauhoituksen perusteella selvää. Tämän jälkeen asiakas ottaa vuoron jälleen itselleen ja taustoittaa alkuperäistä kysymystään. Hän arvelee, ettei koulutuksesta ole mitään ilmoitettavaa juuri nyt ja ilmaisee olevansa tietoinen prosessin etenemisestä. Hän kuitenkin haluaisi tietää, milloin koulutus järjestetään ja päättää vuoronsa varmistamalla virkailijalta, eikö koulutuksen aloittamista ole siirretty. Virkailija vastaa rivillä 122-123 ymmärtäneensä, että koulutusta on siirretty jopa muutamalla viikolla.

Tämä jakso on monella tapaa samankaltainen edellisen esimerkin kanssa: myös tässä tilanteessa asiakas tekee aloitteen keskusteluun kysymällä kysymyksen, jonka sitten merkitsee poikkeukselliseksi *muuten*-sanalla. Lisäksi tässäkin tapauksessa asiointitilanteeseen muodostuu ikään kuin ylimääräinen jakso, joka muistuttaa pyynnön esittämistä ja sen täyttämistä. Myös henkilökunnan koulutus on tilanteessa puheenaihe, joka perustuu molempien osallistujien yhteiselle tietopohjalle. Tämä puheenaihe kuitenkin myös eroaa kirjastopäivistä, sillä tilanteen perusteella kummallakaan osallistujalla ei vaikuta olevan aiheesta enemmän tietoa kuin toisella. Vaikka asiakas esittää kysymyksen ja vaikuttaa siksi tietävän asiasta vähemmän, tilanne kuitenkin etenee siten, että asiakas itse esittää tilanteesta arvion ja virkailija ottaa tähän arvioon kantaa. Esimerkin 29 tilanne siis muistuttaa käsitykseni mukaan enemmän arkikeskustelua, sillä tilanne ei etene yhtä selkeästi tyypillisen kirjastoasioinnin rakenteen mukaan.

Osallistujien rooli toistensa kollegoina on mielenkiintoinen sillä, että se tulee esille ainoastaan sellaisissa tilanteissa, joissa osallistujat irtautuvat muista rooleistaan ja meneillään olevasta asiointitilanteesta ja alkavat puhua jostain muusta. Tämä tarkoittaa sitä, että tämän roolin esiintymät rikkovat aina asiointitilanteen tyypillistä rakennetta jollain tapaa. Kollegoina rupattelu luo monesti tilanteeseen ikään kuin ylimääräisen toimintajakson, jonka aikana osallistujien roolit muuttuvat. Tämän toimintajakson jälkeen tilanne kuitenkin palaa tyypillisiin uomiinsa ja etenee esimerkiksi kiitoksiin ja hyvästelyihin.

## 5.5 Tutut

Joskus keskustelusta käy ilmi, että virkailija ja asiakas tuntevat toisensa. Tämä tulee monesti ilmi pienistä yksityiskohdista tai tietynlaisista fraaseista. On huomioitava, että vaikka osallistujien roolit kollegoina muistuttavatkin paljon tuttuuteen liittyvää roolia, kyseessä on kaksi eri asiaa. Rooli kollegana liittyy siihen, että molemmat osallistujat tietävät kuuluvansa samaan instituutioon sen vertaisina jäseninä ja voivat siis jutella instituution asioista yhdessä. Rooli tutuna

puolestaan liittyy enemmän siihen, että osallistujat tunnistavat toisensa, mikä jollain tapaa vaikuttaa keskustelun kulkuun. Seuraavassa esimerkissä nähdään juuri tällainen tilanne.

### Esimerkki 30

1           A: moikka  
 2           V: terve terve  
 3           A: pitkästä aikaa  
 4           V: {pitkästä aikaa  
               {**A ojentaa kirjan V:lle**  
 5           A: olkaa hyvä  
 6           V: noni kiitos (.) palautus  
 7           A: {(.)           } [juu  
               {**A nyökkää**}  
 8           V:                   [je:s kiitos  
 9           A: kiitos (.) moi  
 10          V: moi moi

Esimerkki 30 on tyypillinen kirjojen palautustilanne: siinä esiintyy tervehdysten, pyynnön esittämisen, pyynnön täyttämisen, kiitoksien ja hyvästelyjen toimintajaksot tyypillisessä järjestyksessä. Tämä tilanne kuitenkin eroaa tyypillisestä palautustilanteesta riveillä 3-4, kun asiakas tuottaa vuoron *pitkästä aikaa*. Virkailija vastaa toistamalla asiakkaan sanat, jolloin asiakas ojentaa palautettava kirjan virkailijalle. Asiakas siis viivyttää pyynnön esittämistä, jotta asiointiin jää tilaa *pitkästä aikaa* -vuoroille. Tällä vuorolla asiakas ilmaisee, että virkailijan näkemisestä tai hänen kanssaan asiointista on kulunut pitkä aika. Asiakas siis tunnistaa virkailijan ja olettaa, että virkailija tunnistaa myös hänet. Vaikka vuorot riveillä 3-4 eivät aiheuta tilanteeseen pitempää ylimääräistä jaksoa, näyttäytyvät nämä vuorot kuitenkin jollain tapaa omana toimintajaksonaan tässä asiointitilanteessa: ne asettuvat tervehdysten ja pyynnön esittämisen väliin ikään kuin omana sekvenssinään. Sekvenssin jälkeen tilanne kuitenkin etenee tyypillisesti loppuun, eikä asiaan enää palata.

Tuttuus onkin muihin rooleihin verrattuna suhteellisen pienessä osassa. Asiantuntijan, asiakaspalvelijan ja kollegan roolit kuvastavat jotain, mitä osallistujat tilanteessa tekevät. Ne liittyvät siis osallistujien toimintaan. Tutun rooli sen sijaan näyttäytyy erilaisena: se, että osallistujat tuntevat toisensa, näkyy keskustelussa jollain tavalla, mutta se ei juuri vaikuta osallistujien toimintaan. Poikkeus tähän näkyy esimerkissä 31, jossa virkailija päättää näyttää

uutuuskirjaa asiakkaalle, sillä hän tietää asiakkaan työstävän tiettyä projektia ja arvelee tämän olevan siksi kiinnostunut kirjasta.

### Esimerkki 31

```

79      A: mut laitoik_sä mulle varauksen siihe
80      V: siihe on sulle varaus
81      A: okei noni (.) tällä mä pärjään mä vaa jää odottelee eiks ne
82      tuu toho mil-postii sit ku ne tulee
83      V: siihe tulee=itse asiassa {(.) mä voisi näyttää kans tätä
          {V rullaa tuolillaan hyllyn luo
          {A astelee lähemmäs tiskiä
84      V: {siel ku on tää hankintaprojekti} tää on kans vasta ilmestyny
          {V tulee takaisin tiskille ja
          ojentaa kirjan asiakkaalle      }
85      A: (h) £okeif

```

Esimerkissä 31 virkailija on juuri tehnyt asiakkaalle varauksen kirjaan, josta tämä oli kiinnostunut. Osallistujat ovat lopettelemassa tätä pyynnön täyttämisen toimintajaksoa ja asiakas kysyy riveillä 81-82, tuleeko varauksen saapumisilmoitus asiakkaan työ sähköpostiin. Virkailija vahvistaa tämän rivillä 83, mutta kiirehtii SMK:n yli kertoakseen asiakkaalle eräästä uutuuskirjasta. Tämän vuoron aikana virkailija istuu tuolillaan tiskin takana ja käy hakemassa kirjan tiskin takana olevasta hyllystä. Rivillä 84 virkailija selittää, miksi arvelee asiakkaan olevan kiinnostunut kirjasta: *siel ku on tää hankintaprojekti*. Virkailija siis tietää asiakkaan tekevän hankintaprojektia ja arvelee kyseisen uutuuskirjan sopivan siihen – toisin sanoen virkailija tuntee asiakkaan ja hänen työnkuvansa niin tarkasti, että pystyy suosittelemaan asiakkaalle sopivaa kirjaa.

Virkailijan aloite riveillä 83-84 on poikkeuksellinen: tyypillisesti asiakas esittää pyynnöt ja tekee aloitteet kirjaston asiointitilanteessa. Tässä tapauksessa tuttuus siis vaikuttaa tilanteen kulkuun ja osallistujien toimintaan siten, että virkailija tuottaa tyypillisesti asiakkaalle kuuluvan, palvelupyynnön kaltaisen aloitteen. Tämä aloite kuitenkin aloittaa jakson, jossa asiakas ja virkailija keskustelevat kirjasta ja asiakas päättää lopulta lainata kirjan – aloite johti siis varsin tavanomaiseen ja tyypilliseen kirjaston tiskillä esiintyvään toimintaan.

Vaikka kollegarooli vaikuttaa asiointitilanteeseen rikkomalla tilanteen tyypillistä rakennetta, tuttuusrooli ei näytä aiheuttavan samaa. Esimerkissä 30 *pitkästä aikaa* -fraasit voitaisiin kyllä tulkita tilanteen kannalta ylimääräisiksi, mutta ne eivät vaikuta tilanteen etenemiseen

muuten. Esimerkissä 31 taas tuttuus vaikuttaa siten, että virkailija aloittaa uutta palvelupyyntöä muistuttavan sekvenssin. Yhtäältä tämä rikkoo asiointitilanteen tyypillistä rakennetta, sillä palvelupyynnön esittäminen on tyypillisesti asiakkaan tehtävä. Toisaalta taas virkailijan epätyypillinen vuoro aloittaa tyypillisen sekvenssin, joka liittyy asiointitilanteeseen olennaisesti. Voisikin tulkita, että vaikka tuttuus ei aiheuta tyypillisestä poikkeavia sekvenssejä asiointitilanteisiin, se aiheuttaa tilanteessa tyypillisesti esiintyviin sekvensseihin jonkinlaisia poikkeamia.

## 6 PÄÄTÄNTÖ

### 6.1 Tutkimustulokset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteiden toimintajaksoja sekä näiden tilanteiden osallistujien institutionaalisia rooleja. Tutkimuskysymykset olivat:

1. Millaisista toimintajaksoista asiointitilanne rakentuu?
2. Millaisia institutionaalisia rooleja asiointitilanteen osallistujilla on?

Analyysini perusteella kirjaston asiointitilanteiden toimintajaksoja ovat tervehdykset, käynnin syyn esittäminen, pyynnön täyttäminen, lopetus, kiitokset ja hyvästelyt. Näistä toimintajaksoista pakollisia ovat käynnin syyn esittäminen, pyynnön täyttäminen sekä kiitokset. Tervehdyksiä ei aina tarvita, eikä niiden puuttumista merkitä tilanteessa millään lailla poikkeukselliseksi. Myös lopetus ja hyvästelyt ovat tilanteessa valinnaisia toimintajaksoja: ne eivät esiinny jokaisessa tilanteessa eikä niiden puuttuminen vaikuta tilanteen sujuvuuteen. Olen analysoinut tarkemmin käynnin syyn esittämistä, pyynnön täyttämistä sekä lopetusta, sillä analyysini perusteella nämä toimintajaksot ovat hedelmällisimpiä ja niissä esiintyy eniten vaihtelua.

Käynnin syyn esittäminen eli palvelun tai tiedon pyytäminen tapahtuu useimmiten tuottamalla yhden tai useamman lauseen vuoro. Joskus pyyntö esitetään myös lausekkeella tai jopa täysin ei-kielellisesti esimerkiksi ojentamalla kirjat virkailijalle. Ei-kielellisiin pyyntöihin virkailija pyytää monesti tarkennusta, jotta hän voi olla varma siitä, haluaako asiakas palauttaa vai lainata kirjat.

Pyynnön täyttäminen puolestaan on se vaihe, jossa virkailija käytännössä tekee sen, mitä asiakas pyytää. Useimmiten pyyntö täytetään käsittelemällä aineistoa, hakemalla tietoa asiakkaalle, vastaamalla kysymyksiin tai käsittelemällä asiakkaan tietoja tietokannassa. Tähän käsittelyvaiheeseen liittyy monesti virkailijan tarkentavia kysymyksiä. Mikäli virkailija täyttää pyynnön käsittelemällä aineistoa, käsittelyn aikana syntyy keskusteluun monesti eräänlainen tyhjä tila. Tätä tilaa täytetään monesti rupattelella tai keskustelemalla kirjaston käytännöistä, mutta käsittely voi kulua täysin hiljaisuudessakin.

Lopetuksella tarkoitan asioinnin toimintajaksoa, jossa osallistajat selvittävät, ovatko momentit valmiita päättämään tilanteen. Lopetus on toimintajaksona mielenkiintoinen, sillä vastaavaa jaksoa ei esiinny esimerkiksi Kelan tai R-kioskin asioinneissa (ks. Raevaara & Sorjonen 2006: 126-130). Tulkintani mukaan lopetusvaiheen tarve kirjastoasioinnissa johtuu kirjastoasioinnin luonteesta: kirjastossa voidaan hoitaa monta asiaa samalla asiointikerralla, joten



virkaileijan on aiheellista selvittää, onko asiakkaalla muitakin pyyntöjä, joita hän haluaa käsitellä. Toisaalta asiaan voi vaikuttaa myös se, että kirjastoasioinnilla ei ole kovin vakiintunutta kaavaa siinä mielessä, että kirjaston tiskillä voidaan hoitaa niin paljon erilaisia asioita. Tämän vuoksi asiakkaalla ei aina näytä olevan selkeää kuvaa siitä, milloin pyyntö on täytetty ja tilanne voi päättyä. Esimerkiksi R-kioskilla sen sijaan asiointi on monesti erittäin rutiininomaista (Lappalainen 2009: 26-28), mikä saattaa osaltaan näiden asiointitilanteiden eroa lopetusvaiheen suhteen.

Koiviston ja Halosen mukaan (2009: 120-136) R-kioskin asioinneissa esiintyy monesti ns. muuta-kysely, jonka voisi jollain tapaa rinnastaa kirjastoasioinnin lopetusvaiheeseen. Muuta-kyselyllä tarkoitetaan kysymystä, jonka myyjä esittää ennen maksamista selvittääkseen, haluaako asiakas vielä jotain (Koivisto & Halonen 2009: 120-121). Koiviston ja Halosen mukaan muuta-kysely kuitenkin todellisuudessa merkitsee myyjän tulkintaa siitä, että asiakkaalla ei ole muita asioita hoidettavanaan ja tilanne voi edetä maksamisvaiheeseen (Koivisto & Halonen 2009: 148). Kirjastoasioinnin lopetusvaiheen tarkoituksena on sen sijaan selvittää, ovatko osallistujat valmiita lopettamaan tilanteen. Huomionarvoista on myös, että kirjastoasioinnissa lopetuksen aloitteen voi tehdä joko virkailija tai asiakas, kun taas R-kioskilla muuta-kyselyn toteuttaa lähes poikkeuksetta myyjä. Nämä vaiheet eivät siis täysin ole rinnastettavissa toisiinsa.

Asiointitilanteen osallistujilla on tilanteessa monenlaisia institutionaalisia rooleja. Luultavasti tärkeimmät näistä rooleista ovat asiakaspalvelijan ja asiakkaan roolit, jotka tulevat esille nimenomaan rutiininomaisissa tilanteissa. Toisaalta asiakaspalvelijan rooliin kuuluu myös varovaisuus, jota virkailija käyttää esimerkiksi erimielisyystilanteissa tai väärinkäsityksiä oikoesaan. Varovaisuuden tarkoituksena on pyrkiä välttämään kasvojen menettämistä ja varmistaa tilanteen sujuva eteneminen.

Monissa asiointitilanteissa tulee ilmi myös asiantuntijan ja maallikon roolit. Virkailija on monesti tilanteessa asiantuntijan roolissa, sillä hän tuntee kirjaston käytännöt ja monesti neuvoo asiakasta myös esimerkiksi sotahistoriaan liittyvissä kysymyksissä. Tällöin asiakkaalle jää maallikon rooli. Asiakaskin voi kuitenkin toimia tilanteessa asiantuntijana: asiakas on omien tarpeidensa ja oman tilanteensa asiantuntija, kun taas virkailija kirjaston edustajana tuntee kirjaston käytännöt paremmin. Molemmilla osallistujilla on siis omat asiantuntijuutensa alueet.

Virkailija ja asiakas voivat toimia tilanteessa myös opastajan ja oppijan roolissa. Näin käy esimerkiksi tilanteessa, jossa virkailija neuvoo asiakasta skannerin käyttämisessä. Lisäksi osallistujat voivat olla toistensa kollegoita tai tuttuja. Kollegoiden rooli käy ilmi vuorovaikutuksesta esimerkiksi siten, että osallistujat keskustelevat henkilökunnalle järjestettävästä

koulutuksesta. Tuttujen rooli puolestaan näkyy keskustelussa esimerkiksi fraasin *pitkästä aikaa* avulla.

Kirjastoasioinnin osallistujien institutionaalisia rooleja ei ole juuri tutkittu aiemmin. Dempsey (2016) on kuitenkin käsitellyt kirjastovirkailijoiden rooleja lyhyesti tutkimuksessaan kirjastojen chat-asioinneista. Hän toteaa kirjaston virkailijoiden tasapainottelevan opettajan ja asiakaspalvelijan identiteetin välillä. Dempsey siis myös tunnistaa asiakaspalvelijan ja opastajan roolit virkailijan osalta, mikä tukee myös tämän tutkimuksen tuloksia. Dempsey kuitenkin toteaa, että kun kirjaston asiakkaita palvellaan kasvokkain, on riskinä että asiakkaat ajattelevat virkailijoiden olevan vain palvelijoita, joiden tehtävänä on etsiä tietoa asiakkaan puolesta sen sijaan, että tavoitteena olisi opettaa asiakkaita etsimään tietoa itse. Dempsey näkee tämän chat-asiointien etuna kasvokkaiseen asiointiin verrattuna. (Dempsey 2016: 465.) Tässä tutkimuksessa asiointitilanteiden roolit näyttävät eri tavalla: roolit palvelevat eri tilanteissa ja erilaisissa tarkoituksissa. Käsitelmäni mukaan institutionaaliset roolit ovat ikään kuin sisäänrakennettuja tilanteeseen sen sijaan, että tietty rooli olisi toista tavoiteltavampi.

## 6.2 Pohdinta

Tämän tutkimuksen aineisto on kerätty videokuvaamalla. Aineistonkeruu ja siihen liittyvät haasteet osoittautuivatkin jossain määrin tutkimusta määritteleväksi tekijäksi. Kirjasto sijaitti eri paikkakunnalla kuin oma asuinpaikkani, minkä vuoksi aineiston kuvaamiseen oli käytettävissä vain kolme peräkkäistä päivää. Näiden päivien aikana sain kerättyä tässä tutkimuksessa käytetyn 25 asiointitilanteen aineiston. Suurempi aineisto olisi mahdollistanut erilaisia lähestymistapoja ja antanut paremman kokonaiskuvan asiointitilanteiden kirjosta.

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on hyvä pohtia myös aineistonkeruumenetelmän vaikutusta asiointiin ja sen myötä tutkimuksen tuloksiin. Aineistossani esiintyy jonkin verran tilanteita, joissa osallistujat esimerkiksi mainitsevat jotain nauhoittamisesta. Käsitelmäni mukaan tämä on kuitenkin luonnollinen osa vuorovaikutusta eikä itsessään vaikuta tapaan, jolla asiointi hoidetaan. Lisäksi aineistosta on kuitenkin selkeästi huomattavissa, että tilanteen alkaessa osallistujat eivät juurikaan kiinnitä kameraan huomiota – sama ilmiö on huomattavissa monissa keskusteluanalyttisissä tutkimuksissa (ks. Vatanen 2016: 313).

Kirjastoasiointia on aiemmin tutkittu huomattavan vähän: varsinkaan kielitieteellistä tutkimusta aiheesta ei juuri ole. Kirjastot ovat kuitenkin suuressa roolissa Suomen palvelujen kentällä: vuonna 2018 Suomessa oli 720 yleisten kirjastojen toimipistettä (Kirjastot.fi 2019) ja 137 tieteellisten kirjastojen toimipistettä (Suomen Kansalliskirjasto 2019). Tämän vuoksi myös

kirjastoasiointia olisi tärkeää tutkia. Tässä tutkimuksessa on kartoitettu yhden kirjaston asiointitilanteita verrattain suppean aineiston avulla. Jatkossa olisikin mielenkiintoista kartoittaa kirjastoasiointeja laajemmin esimerkiksi keräten aineistoa useasta eri kirjastosta ympäri maata.

Lisäksi jatkotutkimusta tarvitaan myös sillä perusteella, että Maanpuolustuskorkeakoulun kirjasto on asemansa vuoksi erityislaatuinen: se on Suomen ainoa sotatieteellinen kirjasto sekä Puolustusvoimien ainoa kaikille avoin kirjasto. On siis huomioitava, että tämän kirjaston erityislaatuisuus saattaa osaltaan vaikuttaa siihen, miten asiointitilanne rakentuu ja millaisia institutionaalisia rooleja osallistujilla tilanteessa on. Esimerkiksi virkailijan ja asiakkaan roolit toisensa kollegoina eivät välttämättä nouse esiin yleisten kirjastojen asiointitilanteissa. Olisikin mielenkiintoista perehtyä aiheeseen myös muiden tieteellisten kirjastojen sekä yleisten kirjastojen näkökulmasta laajemmalla ja edustavammalla aineistolla. Suurempi aineisto olisi tarpeen myös sillä perusteella, että jo tämän verrattain suppean aineiston perusteella kirjastojen asiointitilanteissa asiakkailta on monia erilaisia käynnin syitä. Suuremman ja kattavamman aineiston avulla olisi mahdollista kartoittaa kirjastoasiointien rakennetta ja tilanteen kulkua kattavammin. Olisikin mielenkiintoista tutkia esimerkiksi sitä, kiertävätkö pyynnön esittäminen, pyynnön täyttäminen ja lopetus kehää samaan tapaan muidenkin kirjastojen asiointitilanteissa. Kirjastojen asiointitilanteet olisivat siis hedelmällinen tutkimuskohde myös jatkossa.

## LÄHTEET

- Clayman, Steven E. 2012: Turn-constructural units and the transition-relevance place. – Jack Sidnell & Tanya Stivers (toim.), *The handbook of conversation analysis* s. 150-166. Chichester: Wiley-Blackwell.
- Dempsey, Paula R. 2016: “Are you a computer?” opening exchanges in virtual reference shape the potential for teaching. – *College & Research Libraries* 77 (4) s. 455-468.
- Downing, Arthur 2008: *Requesting in library reference service interactions*. Rutgers University Graduate School.
- Goodwin, Charles 2010: Multimodality in human interaction. – *Calidoscopio* 8 (2) s. 85-98.
- Haddington, Pentti, Keisanen, Tiina & Rauniomaa, Mirka 2016: Tila ja liike. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskusteluanalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 162-177. Tampere: Vastapaino.
- Hakulinen, Auli 1997a: Johdanto. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 13-17. Tampere: Vastapaino.
- 1997b: Vuorottelujäsennys. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 32-55. Tampere: Vastapaino.
- Heritage, John 1996: *Harold garfinkel ja etnometodologia* (käänt. Ilkka Arminen, Outi Paloposki, Anssi Peräkylä, Sanna Vehviläinen ja Soile Veijola). Helsinki: Gaudeamus.
- 1997: Conversation analysis and institutional talk: Analyzing data. – David Silverman (toim.), *Qualitative research: Theory, method and practice* s. 161-182. London: SAGE.
- 2005: Conversation analysis and institutional talk. – Kristine L. Fitch & Robert E. Sanders (toim.), *Handbook of language and social interaction* s. 103-147. Mahwah, N.J.: Lawrence Erlbaum.
- 2012a: The epistemic engine: Sequence organization and territories of knowledge. – *Research on Language & Social Interaction* 45 (1) s. 30-52.
- 2012b: Epistemics in action: Action formation and territories of knowledge. – *Research on Language & Social Interaction* 45 (1) s. 1-29.
- Immo, Eeva 2003: *-kO-lausumat äitiysneuvolassa: Tutkimus terveydenhoitajan ja äidin välisestä vuorovaikutuksesta*. Helsingin yliopisto.
- Kääntä, Leila & Haddington, Pentti 2011: Johdanto multimodaaliseen vuorovaikutukseen. – Pentti Haddington & Leila Kääntä (toim.), *Kieli, keho ja vuorovaikutus: Multimodaalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan* s. 11-45.
- Kiiskinen, Hanne 2001: *Miten kampaaja aloittaa? keskusteluanalyttinen tapaustutkimus kampaajan aloituspuheenvuoroista*. Pro gradu -tutkimus. Tampereen yliopiston kielten yksikkö.
- Kirjastot.fi 2019: Suomen yleisten kirjastojen tilastot. – <https://tilastot.kirjastot.fi/index.php?lang=fi> 9.12.2019.
- Koivisto, Aino & Halonen, Mia 2009: Tuleeko muuta? maksun aika. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 120-152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Koskela, Heidi & Piirainen-Marsh, Arja 2002: Harvey sacks ja keskustelututkimuksen perinne. – Hannele Dufva & Mika Lähteenmäki (toim.), *Kielentutkimuksen klassikoita* s. 257-280. Jyväskylä: Helsinki: Jyväskylän yliopisto, soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Kotimaisten kielten keskus *Asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteiden tutkimus*. – [https://www.kotus.fi/kielitieto/kielenkayton\\_lajit/puhuttu\\_kieli/asiointitilanteiden\\_vuorovaikutuskaytanteiden\\_tutkimus](https://www.kotus.fi/kielitieto/kielenkayton_lajit/puhuttu_kieli/asiointitilanteiden_vuorovaikutuskaytanteiden_tutkimus) 12.10.2019.

- Kuusisto, Jenni 2001: *Asiakkaan käynnin syyn selvittäminen kelan asiointitilanteissa*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- Lappalainen, Hanna 2009: Prologi: Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 12-31. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lappalainen, Hanna & Raevaara, Liisa (toim.) 2009: *Kieli kioskilla: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lindholm, Camilla, Stevanovic, Melisa & Peräkylä, Anssi 2016: Johdanto. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskustelunalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 9-30. Tampere: Vastapaino.
- Maanpuolustuskorkeakoulu 2019: *Yleistietoa*. – <https://maanpuolustuskorkeakoulu.fi/yleistieto/> 15.12.2019.
- Mondada, Lorenza & Svinhufvud, Kimmo 2016: Writing-in-interaction: Studying writing as a multimodal phenomenon in social interaction. – *Language and Dialogue* 6 (1) s. 1-53.
- Peräkylä, Anssi & Stevanovic, Melisa 2016: Kehollinen läsnäolo. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskustelunalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 32-46. Tampere: Vastapaino.
- Raevaara, Liisa 1997: Vierusparit - esimerkkinä kysymys ja vastaus. – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet* s. 75-92. Tampere: Vastapaino.
- 2006: Kysymykset virkailijan työkaluna. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia: Keskusteluja kelan tiskin äärellä* s. 86-116. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009: Epilogi : Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskilla: Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 296-315. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Raevaara, Liisa & Sorjonen, Marja-Leena 2006: Vuorovaikutuksen osanottajien toiminta ja genre: Keskustelunalyysin näkökulma. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre - tekstilaji* s. 122-150. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Ruusuvuori, Johanna, Haakana, Markku & Raevaara, Liisa 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvuori, Markku Haakana & Liisa Raevaara (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus: Keskustelunalyysisia tutkimuksia* s. 11-38. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Sacks, Harvey 1984: Notes on methodology. – J. Maxwell Atkinson & John Heritage (toim.), *Structures of social action: Studies in conversation analysis* s. 21-27. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sacks, Harvey, Schegloff, Emanuel A. & Jefferson, Gail 1974: A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. – *Language* 50 (4) s. 696-735. – <http://www.jstor.org/stable/412243>.
- Schegloff, Emanuel A. 2006: Interaction : The infrastructure for social institutions, the natural niche for language, and the arena in which culture is enacted. – N. J. Enfield & Stephen C. Levinson (toim.), *Roots of human sociality: Culture, cognition and interaction* s. 70-96. Oxford: Berg.
- Schegloff, Emanuel A. & Sacks, Harvey 1973: Opening up closings. – *Semiotica* 8 (4) s. 289-327.
- Sorjonen, Marja-Leena & Raevaara, Liisa (toim.) 2006a: *Arjen asiointia: Keskusteluja kelan tiskin äärellä*. Tietolipas / Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006b: Kuinka päästä alkuun? asiointikeskustelun aloittamistavoista. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia: Keskusteluja kelan tiskin äärellä* s. 48-85. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- Sorjonen, Marja-Leena, Raevaara, Liisa & Lappalainen, Hanna 2009: Mä otan tän : Käynnin esittämisen tavat kioskillä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä: Tutkimuksia kisokiasioinnin rutiineista* s. 90-119. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Stevanovic, Melisa 2016: Prosodia. – *Keskustelunalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 100-121. Tampere: Vastapaino.
- Suomen Kansalliskirjasto 2019: *Tieteellisten kirjastojen tilastotietokanta*. – <https://yhteistilasto.lib.helsinki.fi/?orgs=1&years=2018#results> 9.12.2019.
- Tainio, Liisa 1997: Preferenssijäsennys. – Liisa Tainio (toim.), *Keskustelunalyysin perusteet* s. 93-110. Tampere: Vastapaino.
- Vatanen, Anna 2016: Keskustelunalyyttinen tutkimusprosessi. – Melisa Stevanovic & Camilla Lindholm (toim.), *Keskustelunalyysi: Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta* s. 312-330. Tampere: Vastapaino.
- Ventola, Eija 1986: *The structure of social interaction: A systemic approach to the semiotics of service encounters*. Open linguistics series. London: Pinter.

## LIITTEET

### Liite 1: Litterointimerkit

#	maiskaus
@	yskähdys
(kolme)	epäselvästi kuultu sana
(-)	sana josta ei saa selvää
(---)	pidempi jakso josta ei saa selvää
(.)	lyhyt tauko
(2)	tauko sekunteina
k:olme	pidennetty äänne
=	kiiruhtaminen seuraavaan sanaan
£kolme£	hymyillen sanottu jakso
*kolme*	hiljaisemmin sanottu jakso
<kolme>	hitaammin sanottu jakso
>kolme<	nopeammin sanottu jakso
kolme	painotettu sana tai sanan osa
↑kolme	korkeammalta sanottu sana
[	päällekkäispuhunnan alku
]	päällekkäispuhunnan loppu
{	ei-verbaalisen toiminnan ja puheen päällekkäisyyden alku
}	ei-verbaalisen toiminnan ja puheen päällekkäisyyden loppu
_	kaksi sanaa on lausuttu yhteen
.kolme	laskeva sävelkulku
?kolme	nouseva sävelkulku

Liite 2: Tutkimuslupalomake

## SUOSTUMUS PRO GRADU -TUTKIMUKSEN OSALLISTUJAKSI

Tutkimuksen suorituspaikka: Helsinki, Santahamina

Tutkimuksen tekijä: Iida Rapi

Tutkimuksen ohjaaja: Esa Lehtinen

Tutkimusta tekevä yliopisto ja laitos: Jyväskylän yliopisto, kieli- ja viestintätieteiden laitos

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten Maanpuolustuskorkeakoulun kirjaston asiointitilanteet etenevät kielellisesti erilaisten asiakkaiden kohdalla. Tutkimuksen aineisto kerätään videokuvaamalla, jotta kielenkäytön lisäksi myös sanatonta vuorovaikutusta voidaan analysoida. Aineistoa tarkastelevat ainoastaan tutkimuksen tekijä ja ohjaaja, ja he käsittelevät aineistoa luottamuksellisesti.

Tutkimusraportissa käytetään lyhyitä litteroituja aineistoesimerkkejä, joista on muutettu tai poistettu kaikki henkilön tunnistamisen mahdollistavat seikat. Tutkimusraportissa käytetään myös videolta otettuja kuvia, jotka käsitellään siten, että kuvassa näkyviä henkilöitä ei voida tunnistaa. Aineistoa säilytetään tutkimuksen tekijän tietokoneella salasanalla suojatussa paikassa, ja aineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Tutkimuksen osallistuja voi halutessaan myös perua osallistumisensa.

Lopullinen tutkimusraportti tullaan julkaisemaan verkossa jyx-julkaisuarkistossa, jossa se on avoimesti kaikkien saatavilla. Allekirjoituksellani annan suostumukseni aineiston käyttöön edellä mainitulla tavalla.

Paikka: Helsinki

Aika:

Osallistujan allekirjoitus:

Nimen selvennys:

Tutkimuksen tekijän allekirjoitus:

Nimen selvennys: