

Veera Alentola

**LINJA-AUTONKULJETTAJIEN JA
MATKUSTAJIEN VÄLINEN
VUOROVAIKUTUS TAMPEREEN
SEUDUN JOUKKOLIIKENTEESSÄ**

Informaatioteknologian ja viestinnän tiedekunta
Pro gradu -tutkielma
Huhtikuu 2021

TIIVISTELMÄ

Veera Alentola: Linja-autonkuljettajien ja matkustajien välinen vuorovaikutus Tampereen seudun joukkoliikenteessä
Pro gradu -tutkielma
Tampereen yliopisto
Kielten tutkinto-ohjelma
Suomen kielen opintosuunta
Huhtikuu 2021

Tässä suomen kielen pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan linja-autonkuljettajien ja matkustajien välistä vuorovaikutusta Tampereen seudun joukkoliikenteessä. Tavoitteena on selvittää, millainen kuva vuorovaikutuksesta muodostuu linja-autoasiointien havainnointiaineiston sekä kuljettajien haastatteluiden perusteella. Tutkimuksen erityisenä kiinnostuksen kohteena on se, missä määrin linja-auton matkustajat tervehtivät kuljettajaa, millaisia tervehdykset ovat ja onko tervehdyskäytännöllä havaittavissa yhteyttä sosiaalisiin kategorioihin (oletettu ikä ja sukupuoli). Lisäksi tutkitaan kuljettajien kokemuksia asiakasvuorovaikutuksesta ja siihen liittyvästä (epä)kohteliaisuudesta. Tutkimuksen tekohetkellä vallitsi COVID-19-koronaviruspandemia, ja tautitartuntojen torjumiseksi joukkoliikenteessä suositeltiin kasvomaskin käyttöä. Näiden olosuhteiden vuoksi tutkimukseen yhtenä tavoitteena on ollut selvittää myös sitä, vaikuttaako kasvomaskien käyttö jollakin tavalla kuljettajan ja matkustajan väliseen vuorovaikutukseen.

Tutkimus edustaa sosiolingvististä institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta. Havainnointiaineisto on kerätty etnografisen havainnoinnin menetelmällä Tampereen seudun linja-autoliikenteessä toukokuussa 2020 sekä loka-marraskuussa 2020. Aineisto (219 matkustajan ja kuljettajan kohtaamistilannetta) koostuu matkustajien tervehdyskäytännöistä linja-autoon noustessa. Lisäksi mukana on pilottimainen havainnointiaineisto matkustajien hyvästelykäytännöistä linja-autosta poistuessa (51 poistumistilannetta). Havainnointiaineistoa analysoidaan määrällisen variaationanalyysin keinoin. Haastatteluaineisto koostuu puolestaan kolmen Tampereen seudun joukkoliikenteessä työskentelevän linja-autonkuljettajan puolistrukturoidusta teemahaastattelusta. Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä on laadullinen sisällönanalyysi.

Linja-auton vuorovaikutustilanteita leimaa rutiinimaisuus, niukkuus sekä tehokkuus. Kuljettajan ja matkustajan välisen vuorovaikutuksen näkyvin muoto on mahdollinen alkutervehdys matkustajan noustessa bussiin. Etnografisen havainnointiaineiston perusteella 59 % linja-auton matkustajista tervehtii kuljettajaa ja 41 % jättää tervehtimättä. Tervehdys on useimmiten sanallinen. *moi* on yleisin matkustajien käyttämä tervehdyssana, ja toiseksi suosituin on *hei. moi* on erityisesti lasten, nuorten ja nuorten aikuisten suosiossa, kun taas *hein* käyttö on yleisempää keski-ikäisillä ja vanhoilla. Kuljettajan hyvästely linja-autosta poistuessa on vähäistä. Haasteltujen kuljettajien kokemukset matkustajien tervehdyskäytännöistä ovat pitkälti samankaltaisia havaintojen kanssa. Koronaviruspandemia ja kasvomaskien käyttö vaikuttavat matkustajien käyttäytymiseen muun muassa siten, että matkustajat välttävät ylimääräistä keskustelua kuljettajan kanssa. Kuljettajat kokevat tervehtimisen linja-autossa kohteliaana käytöksenä, ja negatiiviseksi koetaan se, jos matkustaja ei huomioi kuljettajaa mitenkään. Kuljettajien mielestä matkustuskäyttäytymisessä on tärkeää ottaa muut matkustajat huomioon.

Tutkimus tuo ilmi, että linja-auto on epämuodolliseksi ja arkiseksi koettu asiointitilanne, jossa vuorovaikutuskäytännöt ovat vaihtelevia. Linja-autonkuljettajien kokemukset osoittavat, että instituution edustajan huomioiminen ja vuorovaikutussuhteen muodostaminen esimerkiksi tervehtimällä tai katsekontaktilla osoittaa arvostusta ammattilaisen läsnäoloa ja työtä kohtaan.

Avainsanat: institutionaalinen vuorovaikutus, tervehdykset, hyvästelyt, linja-auto

Tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -ohjelmalla.

TAULUKOT JA KUVIOT

Taulukko 1. Bussilinjat ja havaintojen määrät sekä vuorokaudenajat.	22
Taulukko 2. Matkustajien oletettu ikä- ja sukupuolijakauma.	23
Taulukko 3. Tervehdyskäytänteet arvioitujen ikäryhmien mukaan.	35
Taulukko 4. Tervehdyssanat ja niiden esiintymismäärät.	37
Taulukko 5. Eri ikäisiksi arvioitujen matkustajien käyttämien tervehdyssanojen esiintymät.	39
Taulukko 6. Tervehdyssanojen jakauma oletettujen sukupuolten mukaan.	40
Kuvio 1. Linja-auton matkustajien tervehdyskäytänteet.	33

SISÄLLYS

1	Johdanto	6
	1.1 Aiheen motivaatio	6
	1.2 Tampereen seudun joukkoliikenne	8
	1.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset	10
2	Teoreettinen viitekehys	12
	2.1 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus	12
	2.2 Tervehtimisen tutkimus	14
	2.2.1 Tervehtiminen ja tervehdyssanat	15
	2.2.2 Tervehtimättä jättäminen	17
	2.3 (Epä)kohteliaisuus asiakaspalvelutilanteissa	18
3	Havainnointi- ja haastatteluaineisto sekä analyysimenetelmät	21
	3.1 Etnografinen havainnointiaineisto	21
	3.1.1 Aineiston kuvaus	21
	3.1.2 Aineiston keruuprosessi ja sosiolingvistinen variaationalyysi	24
	3.2 Puolistrukturoitu haastatteluaineisto	27
	3.2.1 Aineiston suunnittelu ja keruu	27
	3.2.2 Aineiston laadullinen sisällönanalyysi	29
	3.5 Tutkimuseettiset näkökulmat ja tutkimuksen luotettavuus	31
4	Tervehtiminen tampereen seudun linja-autoliikenteessä	33
	4.1 Matkustajien tervehdyskäytänteet	33
	4.2 Kasvomaskien yhteys matkustajien tervehdyskäytänteisiin	36
	4.3 Matkustajien käyttämät tervehdyssanat	37
	4.4 Matkustajien hyvästelykäytänteet	41
5	Linja-autonkuljettajien kokemukset asiakasvuorovaikutuksesta	43
	5.1 Kuljettajien näkemykset linja-auton tervehdyskäytänteistä	43
	5.2 Kuljettajien näkemykset sosiaalisten kategorioiden yhteydestä matkustajien tervehdyskäytänteisiin	51
	5.3 Kuljettajien näkemykset tervehtimättömistä matkustajista	55
	5.4 Kuljettajien näkemykset koronaviruspandemian vaikutuksista asiakasvuorovaikutukseen	58
	5.5 Kuljettajien näkemykset kohteliaasta matkustuskäyttäytymisestä linja-autossa	61
6	Päätäntö.....	65

Lähteet.....	70
Liitteet.....	75
Liite 1: Haastattelurunko linja-autonkuljettajien haastatteluihin	75
Liite 2: Litterointimerkit	77

1 JOHDANTO

Linja-autoon nousu on useimmille matkustajalle arkinen tilanne, jossa toimitaan rutiininomaisesti. Tampereen seudun joukkoliikenteessä matkustajat nousevat kyytiin ensisijaisesti auton etuovesta, jolloin he kohtaavat kuljettajan. Matkustaja voi tervehtiä kuljettajaa sanallisesti tai eleellä, tai vaihtoehtoisesti jättää tervehdysten väliin. Kuljettaja on puolestaan asiakaspalvelija, joka auton ajamisen lisäksi myy matkalippuja sekä vastaa asiakkaiden kysymyksiin muun muassa lipun leimaamiseen tai linja-auton reitteihin ja aikatauluihin liittyen. Matkan lopuksi jotkin matkustajat saattavat hyvästellä kuljettajan tai kiittää matkasta joko verbaalisesti tai nonverbaalisesti esimerkiksi kättä heilauttamalla. Kuljettajan roolin ulkoisena tunnusmerkkinä toimii työasu.

Tarkastelen tässä pro gradu -tutkielmassa matkustajien ja kuljettajien vuorovaikutusta Tampereen seudun joukkoliikenteen linja-autoissa. Tutkin linja-autoa institutionaalisen vuorovaikutuksen näyttämönä, johon liittyvät omat roolinsa, piirteensä ja rutiininsa (ks. esim. Raevaara & Sorjonen 2006; Raevaara 2009). Yhdistämällä tutkimuksessa etnografista havainnointia ja kuljettajien haastatteluita selvitän, millaista kuljettajien ja matkustajien välinen vuorovaikutus on. Rajaan tutkimuksen pääasiassa tervehdykäytänteisiin, sillä tervehtiminen on kuljettajan ja matkustajan välisen vuorovaikutuksen näkyvin muoto, mutta sivuan vuorovaikutusta myös laajemmin. Lisäksi tutkimus on kiinnostunut kohteliaisuuteen liittyvistä näkökulmista.

Tutkimusaineisto on kerätty COVID-19-koronaviruspandemian aikana. Viruksen leviämistä on ehkäisty monilla toimilla, jotka ovat vaikuttaneet myös joukkoliikenteeseen ja sillä matkustamiseen. Linja-auton käyttö on vähentynyt, koska ihmisiä on kehoitettu välttämään julkisilla paikoilla liikkumista. Lisäksi matkustajille on suositeltu suun ja nenän peittävän kasvomaskin käyttöä. Otan koronaviruspandemian vaikutukset huomioon tutkimuksessani.

1.1 Aiheen motivaatio

Henkilökohtainen kiinnostukseni tähän aiheeseen kumpuaa kandidaatintutkielmastani, jossa tutkin tullivirkailijoiden keskustelunaloituksia sekä tervehdyssanoja *Suomen tulli* -tosi-tv-sarjassa (Alentola 2019). Tutkimuksessa selvisi, että tullivirkailijat rakentavat institutionaalista rooliaan puhuttelu- ja tervehdykäytänteiden avulla. Tulli on kuitenkin hyvin erilainen institutionaalinen konteksti kuin linja-auto: siinä missä tullivirkailijan kanssa asiointi mielletään ehkä viralliseksi ja epätyypilliseksi, linja-auto on osa arkista kokemusmaailmaa, jossa toimimiseen ei kiinnitetä erityistä huomiota. Joukkoliikenne on kuitenkin tärkeä yhteiskunnan tarjoama palvelu, jota suuri osa kansalaisista rutiininomaisesti käyttää.

Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen linja-autossa kiinnostaa mitä ilmeisemmin suurta yleisöä. Kuljettajien tai matkustajien käyttäytymistä kommentoivia mielipidekirjoituksia on kirjoitettu paljon, ja aiheesta on käyty keskustelua internetin foorumeilla. Myös useat sanomalehdet ovat tehneet journalistisia kartoituksia eri kaupunkien tervehdyskäytänteistä. Esimerkiksi *Aamulehden* kaupunkilehdessä *Morossa* on julkaistu Tampereen bussikuljettajien ja -matkustajien vuorovaikusta käsitteleviä juttuja:

Moro selvitti: Näissä busseissa on kivoimmat matkustajat ja kuskit. Moron selvitys paljasti, että kolmosessa ja kasissa on kivoja matkustajia. Hervannasta, Lentsusta, Atalasta ja Haukiluomasta tulevat tervehtivät bussikuljettajaa astuessaan auton kyytiin. (Moro 6.5.2016)¹

Osaatko tämän tavan? Bussikuskit kannustavat: Saa morjenstaa myös lähtiessä ”Osa matkustajista on melko muumioita.” Moro kysyi kuljettajilta mielipiteitä tervehtimisestä busseissa. (Moro 11.6.2020)²

6.5.2016 julkaistussa selvityksessä viisi Tampereen ammattikorkeakoulun opiskelijaa havainnoi linja-autoissa käytettäviä tervehdyksiä. Havaintoja kerättiin yhteensä 524, ja niiden perusteella kaksi kolmasosaa matkustajista tervehti kuljettajaa. Naisista tervehdyksen esitti 68 % ja miehistä 58 %. Ahkerimpia tervehtijöitä olivat arviolta 40–60-vuotiaat. 11.6.2020 julkaistussa jutussa esiteltiin puolestaan kuljettajien mielipiteitä bussin tervehdyskäytänteistä. *Moron* tekemään kyselyyn oli vastannut 216 kuljettajaa, joista 98 % toivoi, että matkustaja tervehtisi kuljettajaa noustessaan autoon. Vain 2 % toivoi, ettei heitä tervehditä lainkaan. Useat kuljettajat halusivat myös, että kuljettajaan otettaisiin katsekontakti linja-autoon noustessa. Yhdeksän kymmenestä kuljettajasta toivoi matkustajan kiittävän matkasta poistuessaan bussista, ja parhaaksi kiittämistavaksi mainittiin käden heilauttaminen ennen autosta poistumista.

Vaikka journalistisia lähestymisiä on tehty useampia, aiempi linja-auton vuorovaikutustilanteita kartoittava tieteellinen tutkimus on vähäistä. Henna-Liisa Palojärvi (2004) on tarkastellut puheviestinnän pro gradu -tutkielmassaan linja-auton vuorovaikutustilanteita julkisen ja henkilökohtaisen tilan näkökulmasta. Palojärven tutkimus on etnografinen, ja sen päätavoitteena on kuvata toisilleen tuntemattomien matkustajien vuorovaikutusta ja etsiä siitä säännönmukaisuuksia. Aineisto on kerätty usealla eri menetelmällä: piilohavainnoimalla bussimatkustajien käyttäytymistä luonnollisissa vuorovaikutustilanteissa, järjestämällä koeasetelmia, jossa tutkimusavustaja manipuloi tapahtumien luonnollista kulkua, sekä haastatteleamalla matkustajia, kokeensuorittajaa, koehenkilöitä ja yhtä linja-autonkuljettajaa. (ks. Palojärvi 2004: 65–66.) Suhteessa Palojärven tutkimukseen tämä tutkimus tuo tuoreemman tutkimuskerrostuman, sillä käytänteet linja-autossa ovat saattaneet muuttua 15 vuoden

¹ <https://www.aamulehti.fi/kotimaa/art-2000007531287.html> (20.3.2020)

² <https://www.aamulehti.fi/moro/art-2000007439769.html> (20.3.2020)

aikana. Linja-autokontekstiin tarttuminen sosiolingvistisen tutkimuksen keinoin täydentää myös käsitystä asiakaspalvelutilanteiden vuorovaikutuksesta, tervehtimisen rutiineista sekä kohteliaisuudesta.

Seuraavassa luvussa esittelen aluksi Tampereen seudun joukkoliikenteen organisaatiota sekä linja-autolla matkustamiseen liittyvää tilastotietoa. Sen jälkeen esittelen tämän tutkimuksen kysymykset luvussa 1.3.

1.2 Tampereen seudun joukkoliikenne

Tampereen seudun joukkoliikenne Nysse toimii kahdeksan kunnan alueella: Tampereella, Kangasalla, Nokialla, Lempäälässä, Orivedellä, Pirkkalassa, Vesilahdessa ja Ylöjärvellä. Organisaation kuljetuspalvelut hankitaan Tampereen kaupungin omalta liikenteen tuottajalta sekä yksityisiltä liikennöintiyrityksiltä. Joukkoliikennepalveluiden suunnittelusta, markkinoinnista sekä viestinnästä vastaa Tampereen kaupungin organisaation alainen joukkoliikenteen palveluryhmä, ja palveluita koskevat ylimmän tason päätökset tekee Tampereen kaupunkiseudun joukkoliikennelautakunta. (Tietoa Nyssestä. Nysse.fi 23.2.2021.)

Tampereen seudun joukkoliikenteellä on 60 linja-autolinjaa. Helmikuussa 2021 reittejä liikennöi Tampereen kaupungin omistama Tampereen kaupunkiliikenne sekä seitsemän yksityistä liikennöitsijää. (Linjat. Nysse.fi 23.2.2021.) Toiminta-alue on jaettu kuuteen maksuvyöhykkeeseen A–F. Vyöhykkeet A ja B kattavat Tampereen keskustan alueen, ja vyöhykkeet C–F sijoittuvat niiden ympärille. Matkalipun hinta määräytyy sen mukaan, kuinka monen vyöhykkeen välillä matkustetaan. (Vyöhykkeet. Nysse.fi 23.2.2021.) Matkalipun voi ostaa käteisellä rahalla kuljettajalta tai matkansa voi maksaa matkakortilla, johon on ladattu etukäteen arvolippu tai kausilippu. Lisäksi lipun voi ostaa Nysseen mobiilisovelluksesta, jolloin lippu leimataan näyttämällä älypuhelimesta QR-koodia linja-auton ovella olevaan lukijaan. (Maksutavat. Nysse.fi 23.2.2021.)

Yksi linja-autonkuljettajan työnkuvaan kuuluvista osa-alueista on asiakaspalvelu. Nysse.fi-verkkosivulla esitellään bussinkuljettajan palveluohjeet asiakaspalvelutilanteissa (lihavointi lisätty):

Asiakaspalvelutilanteissa käyttäydytään ystävällisesti, maltillisesti ja luottamusta herättävästi. Kinastelu, komentelu ja ylimielisyys matkustajaa kohtaan eivät kuulu hyvään palveluun. Työasun tulee olla siisti ja palveluammattiin soveltuva.

Myönteisellä asenteella edistetään matkanteon sujuvuutta, työn mielekkyyttä ja työssä viihtymistä sekä Nysse-toimijoiden yhteisen tavoitteen toteutumista. **Matkustaja huomioidaan tervehtimällä itselle sopivalla, kohteliaalla tavalla. Ystävällinen katsekontakti tai nyökkäyskin voi riittää. Matkustajan voi huomioida myös hänen poistuessaan, jos se tuntuu sopivalta.** Kaikkien matkustajien sallitaan tarvittaessa poistua myös etuovesta.

Liikennöintialue ja linjareitit tulee pääpiirteittäin tuntea, jotta matkustajaa voidaan opastaa joukkoliikenteen käytössä. Tarvittaessa matkustaja ohjataan ottamaan yhteyttä asiakaspalveluun.

Matkustajia autetaan tarvittaessa kyytiin nousemisessa ja poistumisessa. Erityistä huomiota kiinnitetään vanhusten, liikunta- ja näkövammaisten sekä pienten lasten turvallisuuteen. Bussia kallistetaan tarvittaessa (pyörätuolit, vaunut, rollaattorit) ja liikkeelle on hyvä lähteä vasta, kun on varmistettu, että erityisryhmään kuuluva matkustaja on päässyt istumaan tai saanut tarvitsemaansa apua. (Palveluohjeita bussinkuljettajalle. Nysse.fi-verkkosivusto 23.2.2021.)

Kuljettajia siis ohjeistetaan tervehtimään matkustajia valitsemallaan tavalla. Katsekontakti tai nyökkäys nähdään riittävänä tervehdyksenä, ja matkustajan hyvästeleminen on vapaaehtoista. Matkustajan kohtaamiseen liitetään ohjeistus kohteliaisuudesta ja ystävällisyydestä.

Noin kuuden vuoden välein toteutetaan valtakunnallinen Henkilöliikennetutkimus, jossa selvitetään suomalaisten liikkumista ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Viimeisimmässä tutkimuksessa suomalaisten liikkumista seurattiin vuoden 2016 ajan. Tutkimus kohdistui kuusi vuotta täyttäneisiin Suomessa asuviin henkilöihin. (Liikennevirasto 2018a: 6–7.) Liikennetutkimuksen mukaan Tampereen seudulla (Tampere, Lempäälä, Kangasala, Nokia, Orivesi, Pirkkala, Vesilahti ja Ylöjärvi) tehtiin kokonaisuudessaan 9 % henkilöliikennematkoista joukkoliikenteellä eli junalla tai bussilla. Bussimatkojen osuus oli 8 %, ja vain 1 % matkoista tehtiin junalla. Pelkän Tampereen alueella 12 % kaikista matkoista oli joukkoliikennematkoja. (Liikennevirasto 2018b: 3, 20.) Tutkimuksessa selvisi, että joukkoliikenteen käyttö on erityisen yleistä työ-, koulu- ja opiskelumatkoilla, mutta myös ostos- ja asiointimatkoja tehdään joukkoliikenteellä paljon. Joukkoliikenteen kysyntä on suurinta syksyllä sekä keväällä ja vähäisintä kesällä. Työ- opiskelu- ja koulumatkaliikenteen vaikutus näkyy viikonpäivien välisessä vaihtelussa siten, että viikonloppuisin joukkoliikennematkoja tehdään selvästi vähemmän kuin arkipäivisin. (Liikennevirasto 2018b: 7–8.) Valtakunnallisesti joukkoliikenteen suurin käyttäjäryhmä on 18–34-vuotiaat naiset, jotka tekevät henkeä kohden laskettuna eniten joukkoliikennematkoja. Yhteenlaskettujen matkojen pituus on taas suurin 55–64-vuotiailla naisilla. Vähiten joukkoliikenteellä matkustavat juuri eläkeiän ylittäneet miehet. (Liikennevirasto 2018a: 85.)

Valtakunnallista Henkilöliikennetutkimusta muutaman vuoden vanhempi on syystalvella 2012 Tampereen seudulla ja sen ympäristökunnissa (Akaassa, Hämeenkyrössä, Kangasalla, Lempäälässä, Nokialla, Orivedellä, Pirkkalassa, Pälkäneellä, Tampereella, Valkeakoskella, Vesilahdessa ja Ylöjärvellä) tehty liikennetutkimus. Tutkimuksessa selvisi, että alueella tehtiin arkipäivisin noin 120 000 matkaa junalla tai bussilla. Suurin osa joukkoliikennematkoista alkoi iltapäivällä kello 14–17, jonka jälkeen tavallisimpia matkustusaikoja olivat aamulla kello 7–8 sekä iltapäivällä kello 15–16.

(Kalenoja & Tiikkaja 2013: 13, 16.) Tampereella asuvista eniten joukkoliikennettä käyttivät 15–17-vuotiaat: he tekivät noin puolet matkoistaan joukkoliikenteellä. Myös nuoret aikuiset ja yli 55-vuotiaat naiset käyttivät joukkoliikennettä paljon. Vähiten joukkoliikennettä käyttivät 30–64-vuotiaat miehet. Tamperelaisista kaksi viidestä matkusti joukkoliikenteellä joka päivä tai useita kertoja viikossa, ja vain noin joka viides ei käyttänyt joukkoliikennettä lainkaan. (Kalenoja & Tiikkaja 2013: 25, 29.)

Vuonna 2021 valtakunnallinen Henkilöliikennetutkimus on jo viisi vuotta vanha ja Tampereen seudun liikennetutkimus yli kahdeksan vuotta vanha, joten ne eivät välttämättä kuvasta nykypäivän olosuhteita etenkään, kun otetaan huomioon koronaviruspandemian vaikutukset joukkoliikenteen käyttöön. Etätyöt, etäopiskelu, harrastustoiminnan väheneminen ja yleinen ihmiskontaktien välttäminen ovat vähentäneet linja-autolla matkustamista. Liikennetutkimusten tulokset antavat kuitenkin hieman viitteitä siitä, ketkä joukkoliikennettä tyypillisesti käyttävät ja mihin aikoihin. Lisäksi kyseiset selvitykset osoittavat, miten merkittävä liikkumisen muoto joukkoliikenne on. Linja-autokontekstin kielenkäyttöä onkin tästä syystä mielekästä tukia.

1.3 Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Tutkimukseni tavoitteena on siis valottaa linja-autonkuljettajien ja matkustajien välistä vuorovaikutusta. Rajaan tutkimuksen selvittämään erityisesti linja-auton matkustajien tervehdyskäytänteitä sekä kuljettajien suhtautumista niihin, mutta tarkastelen kuljettajan ja matkustajan kanssakäymistä osin myös laajemmin. Tutkimusaineisto koostuu linja-auton matkustajien tervehdyskäytänteitä koskevista etnografisista havainnoista sekä kolmen linja-autonkuljettajan teemahaastatteluista. Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millainen kuva linja-autonkuljettajien ja matkustajien välisestä vuorovaikutuksesta rakentuu etnografisen havainnointiaineiston ja kuljettajien haastattelujen perusteella? Miten kasvomaskein käyttö vaikuttaa kuljettajien ja matkustajien väliseen vuorovaikutukseen?
2. Millaisia tervehdyskäytänteitä linja-auton matkustajilla on Tampereen linja-autoliikenteessä?
3. Mitä aineistojen perusteella voidaan päätellä tervehdyskäytänteiden ja sosiaalisten kategorioiden (ikä ja sukupuoli) välisestä suhteesta?
4. Millaisena linja-auton kuljettajat yleisesti ottaen kokevat vuorovaikutuksen matkustajien kanssa?

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaamalla pyrin rakentamaan kokonaiskuvaan linja-autonkuljettajan ja matkustajien välisestä vuorovaikutuksesta Tampereen seudun joukkoliikenteessä.

Vastaan kysymykseen hyödyntäen sekä etnografista havainnointiaineistoa että kuljettajien teema-haastatteluja. Vertailen aineistoista nousevia huomioita keskenään, ja teen vertailun pohjalta kokonaispäätelmiä. Selvitän myös, miten koronaviruspandemia ja kasvomaskin käyttö vaikuttavat kuljettajien ja matkustajien vuorovaikutukseen.

Toinen tutkimuskysymys keskittyy linja-auton tervehdyskäytänteisiin. Etnografisen havainnointiaineiston perusteella tarkastelen, millaisia tervehdyskäytänteitä linja-auton matkustajilla tosiasiallisesti on. Selvitän, tervehtivätkö matkustajat kuljettajaa ja millainen mahdollinen tervehdys on. Sanallisten tervehdysten osalta teen päätelmiä eri tervehdyssanojen variaatiosta sekä frekvenssistä. Kuljettajien haastatteluista nostan esiin kuljettajien refleктоimia kokemuksia ja käsityksiä linja-auton tervehdyskäytännöistä. Tarkastelen myös sitä, miten kuljettajien käsitykset vertautuvat havainnointiaineistosta saamiini tuloksiin. Lisäksi käsittelen matkustajien hyvästelykäytänteitä linja-autosta poistuttaessa: hyvästeleekö matkustaja kuljettajan jäädessään auton kyydistä ja millä tavalla.

Kolmanneksi tarkastelen, miten tervehdyskäytännöt jakautuvat oletetun iän ja sukupuolen mukaan. Tutkin, onko kategorioilla yhteyttä siihen, tervehtiikö matkustaja kuljettajaa ja mitä tervehdyssanaa hän mahdollisesti käyttää. Peilaan havaintojani aiemmista tervehdyskäytänteiden tutkimuksista saatuihin tuloksiin (ks. luku 2.2).

Neljänneksi keskityn kuljettajien kokemuksiin asiakasvuorovaikutuksesta. Tutkin, millaisia vuorovaikutustilanteita kuljettajat kohtaavat työssään ja miten he suhtautuvat niihin. Tarkastelussa on sekä matkustajien että kuljettajien toiminta. Pysin myös selvittämään, millaista matkustajien käyttäytymistä kuljettajat pitävät toivottuna ja millaista ei-toivottuna. Yhdistän käsittelyyn pohdintaa kohteliaisuudesta ja epäkohteliaisuudesta.

Seuraavassa luvussa 2 esittelen tutkimukseni teoreettisen viitekehyksen. Sen jälkeen luvussa 3 kuvaan aineistot, aineistonkeruumenetelmät sekä analyysimenetelmät ja pohdin tutkimuksen etiikkaan liittyviä kysymyksiä. Luvussa 4 analysoin Tampereen seudun linja-autoliikenteen tervehdyskäytänteitä ja luvussa 5 linja-autonkuljettajien kokemuksia vuorovaikutuksesta asiakkaidensa kanssa. Lopuksi luvussa 6 kokoan tulokset yhteen sekä pohdin mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

Tässä luvussa esittelen teoreettisia näkökohtia ja aiempaa tutkimusta, jotka vaikuttavat tutkimukseni taustalla. Ensin käsittelen institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimusta, jonka jälkeen esittelen asiointitilanteiden tervehdyskäytänteiden tutkimusta sekä tervehtimisen että tervehtimättä jättämisen näkökulmasta. Käsittelen myös aiempaa tervehdyssanojen variaatiosta tehtyä tutkimusta. Lopuksi paneudun kohteliaisuuteen asiakaspalvelutilanteissa.

2.1 Institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimus

Arkikielessä instituutioilla tarkoitetaan julkisia palveluja ja toimijoita, jotka nojaavat lainsäädäntöön ja hoitavat jotakin yhteiskunnallisesti merkittävää tehtävää. Sosiaalitieteissä instituutiolla voidaan viitata myös kulttuurin rakenteisiin, kuten avioliittoon tai juhlaan, mutta kielentutkimuksessa instituutioiksi mielletään yleensä arkimääritelmän mukaiset yhteiskunnan viralliset palvelut ja laitokset. (Haakana, Raevaara & Ruusuvuori 2001: 11–12.) Asiointikeskustelut ovat eräs institutionaalisen keskustelun muoto.

Institutionaalinen keskustelu on vuorovaikutusta, jonka tavoitteena on jonkin instituutioon liittyvän toiminnon toteuttaminen (Drew & Heritage 1992: 21–25). Vuorovaikutustilanteeseen osallistuvat puhujat toteuttavat institutionaalisia tehtäviä ja rooleja, ja tuottavat näin institutionaalista puhetta (Peräkylä 1997: 177–179). Institutionaalista puhetta voivat olla esimerkiksi ammattilaisen ja asiakkaan väliset keskustelut sekä ammattilaisten keskenään käymät keskustelut. Joissakin tapauksissa institutionaalisesti jäsenyneen keskustelun kaikki osallistujat voivat olla myös maallikoita, kuten vaikkapa opintopiirissä. (Haakana, Raevaara & Ruusuvuori 2001: 13). Asiointikeskustelut sijoituvat institutionaalisten keskustelujen epämuodollisempaan päätyyn, sillä tietty kielellinen normi ei niissä ole niin tiukka kuin vaikkapa oikeudenkäynnissä. Silti asiointikeskusteluissa osallistujien roolit ovat instituutioon määrittelemät, ja vuorovaikutuksella on tietyt institutionaaliset tavoitteet. Asiointitilanteille ominaista onkin juuri niiden tavoite eli tavaran tai palvelun vaihto. Tavoite vaikuttaa siihen, miten keskusteluun suhtaudutaan. (Tanner 2012: 47.) Linja-auton kuljettajan ja matkustajan välinen vuorovaikutus on institutionaalista, sillä linja-auton kuljettaja on kuljetusalan ammattilaisen ja asiakaspalvelijan roolissa, kun taas matkustaja on asiakkaan ja palvelun käyttäjän roolissa. Kyse on palvelun vaihdosta, joten kuljettajan ja matkustajan välinen vuorovaikutus on asiointivuorovaikutusta.

Institutionaalista keskustelua pidettiin pitkään kielentutkimuksessa epätyypillisempänä vuorovaikutuksen muotona kuin arkikeskustelua. Arkikeskustelun ajateltiin olevan ensisijaista, ja institutionaalisen keskustelun poikkeavan siitä. (Drew & Heritage 1992: 19; Haakana, Raevaara & Ruusuvoori 2001: 14–15.) Tämä näkemys on uudemmassa tutkimuksessa myös kyseenalaistettu. Kuiperin ja Flindallin (2000) mukaan rutinoituneet keskustelun muodot, kuten asiointikeskustelut, ovat itse asiassa tyypillisempiä kuin vapaat ja rajoittamattomat arkikeskustelutilanteet. Tämä tulee esiin, kun tarkastellaan natiivin kielenpuhujan vuorovaikutuskompetenssia: puhujan pitää hallita useita eri genrejä ja kielen variantteja toimiakseen natiivin kielenpuhujan tavoin. (Kuiper & Flindall 2000: 184.) Lisäksi esimerkiksi Korpela (2002) on todennut, että jo pienet lapset osaavat tuottaa institutionaalista puhetta leikkiessään lääkärin vastaanottoa. Vaikka leikeissä näkyy stereotyyppisyys, lapset rakentavat lääkärin ja potilaan rooleja taidokkaasti esimerkiksi vuorottelun ja sanaston avulla. Tämä osoittaa, että arkitilanteisiin ja institutionaalisiin tilanteisiin sopivaa vuorovaikutusta opitaan rinnakkain. (Korpela 2002: 29.) Rajanveto institutionaalisen keskustelun ja arkikeskustelun välillä on toisinaan häilyvää, sillä arkikeskusteluissa voi esiintyä institutionaalisia piirteitä tai institutionaalisissa keskusteluissa arkisia piirteitä. Institutionaalisuus luodaankin vuorovaikutuksen osallistujien yhteistoiminnassa, eikä kyse ole pelkästään vuorovaikutusympäristöstä. (Lappalainen 2009b: 19.)

Institutionaalisten tilanteiden tutkimusta kielenkäytön näkökulmasta on tehty Suomessa melko paljon. 1990-luvun loppupuolella Kotimaisten kielten keskus (silloinen Kotimaisten kielten tutkimuskeskus) käynnisti tutkimushankkeen, jossa kartoitettiin asiointitilanteiden vuorovaikutuskäytänteitä ja vertailtiin niitä toisiinsa. Hanketta varten aineistoa kerättiin eri puolilta Suomea muun muassa R-kioskeilta, Kansaneläkelaitoksen (Kela) toimistosta, neuvoloista ja kampaamoista. (Raevaara & Sorjonen 2006: 14.) Näiden aineistojen pohjalta on toteutettu useita eri tutkimuksia, joista osa on koottu artikkelikokoelmiin *Arjen asiointia: keskusteluja Kelan tiskin äärellä* (toim. Sorjonen, Raevaara & Kurhila 2006) sekä *Kieli kioskilla: tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* (toim. Lappalainen, Raevaara & Haakana 2009). Myös esimerkiksi lääkärin vastaanoton vuorovaikutusta on tutkittu Suomessa melko laajasti (Raevaara & Sorjonen 2006: 14). Omassa kandidaatintutkielmassani (Alentola 2019) käsittelin tullivirkailijoiden keskustelunaloituksia institutionaalisten roolien näkökulmasta. Linja-auto on kuitenkin institutionaalisen vuorovaikutuksen kentässä tuore tutkimuskohde, joten tutkimukseni täydentää aiemmin saatua kuvaa institutionaalisten tilanteiden vuorovaikutuksesta.

Institutionaalisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyy yleensä rutiinimaisuus sekä tietty kokonaisrakenne. Tilanteen kokonaisrakenne muodostuu ennustettavista vaiheista, jotka toistuvat tilanteesta toiseen melko samanlaisina. (Raevaara & Sorjonen 2006: 126–130.) Rutiini puolestaan on usein ja

samalla tavalla toistuva toiminto. Rutiineihin liittyy kielellisten muotojen kiteytymistä: tiettyjen lauseyppien toistumista, samankaltaisia leksikaalisia valintoja sekä vakiintunutta prosodiaa. (Lappalainen 2008: 484.) Esimerkiksi tervehdykset ovat usein rutinoituneita, mistä kertoo se, että tervehdyssanoiksi on vakiintunut varsin rajallinen joukko sanoja (Lappalainen 2009c: 33). Asiointitilanteiden kokonaisrakenne on ollut huomion kohteena esimerkiksi Raevaaralla ja Sorjosella (2006), jotka ovat tutkineet Kela-asiointien ja R-kioskiasiointien rakennetta. Aiheesta on tehty myös opinnäytteitä: Päivi Hakamäki (2017) on tarkastellut pro gradu -tutkielmassaan kokonaisrakennetta ja institutionaalisuutta apteekissa ja Iida Lähderanta (2020) kirjastossa.

Linja-auton institutionaalisuutta voi tarkastella myös ekologisesta psykologiasta lainatun *käyttäytymiskehys* (behavior setting) -käsitteen näkökulmasta. Käyttäytymiskehys on ajallisesti ja paikallisesti rajattu kokonaisuus, joka koostuu fyysisestä ympäristöstä ja siinä tapahtuvasta toistuvasta käyttäytymisestä (Barker 1968: 137). Ekologinen psykologia olettaa, että lähes kaikki kaupunkimaisessa ympäristössä tapahtuva toiminta sijoittuu erilaisiin käyttäytymiskehyksiin. Ihmisen elämä koostuu tapahtumajaksoista, joissa vaihtuvat ympäristöt, toiminnot, sosiaaliset ryhmät sekä roolit. (Wallenius 1996: 17.) Linja-auto on käyttäytymiskehys, jossa toimitaan tietyn kaavan mukaisesti: matkustaja pysäyttää linja-auton kädenheilautuksella, astuu autoon sisälle, leimaa tai ostaa matkalipun, etsii vapaan paikan autosta, on kyydissä haluamansa matkan, painaa pysähtymismerkkiä ja astuu kyydistä pois. Matka voi sisältää myös vuorovaikutusta kuljettajan tai muiden matkustajien kanssa. Käyttäytymiskehys tulee lähelle käsitystä tilanteen kokonaisrakenteesta, sillä ne molemmat kuvaavat millaisista elementeistä tilanne koostuu. On kuitenkin muistettava, että vaikka asiointitilanteisiin liittyy vakiintuneita käytäntöjä, jokainen vuorovaikutuksen tilanne on dynaaminen prosessi, johon kaikki tilanteeseen osallistujat vaikuttavat (Lappalainen 2009b: 19).

Asiointitilanteet kuuluvat kiinteästi jokapäiväiseen elämäämme, ja olemmekin omaksuneet eri tilanteisiin sopivia käytäntöjä ja puhetapoja. Linja-auto eroaa vuorovaikutusympäristönä monista muista asiointitilanteista siinä, että kielellinen vuorovaikutus kuljettajan ja matkustajan välillä voi olla hyvin vähäistä tai sitä ei ole ollenkaan. Tavallisin kuljettajan ja matkustajan välinen vuorovaikutuksen muoto on tervehtiminen, joka tapahtuu matkustajan tullessa autoon sisään. Seuraavaksi luonkin katsauksen tervehtimiseen ja sitä käsittelevään tutkimukseen.

2.2 Tervehtimisen tutkimus

Vuorovaikutustilanteet aloitetaan ja lopetetaan usein jonkinlaisella tervehdyksellä, niin myös linja-autossa. Tervehdykset ovat osa kohteliaisuutta ja tapakulttuuria, ja niihin liittyy vakiintuneita käytän-

töjä. Niiden funktio on toisen ihmisen läsnäolon tunnistaminen sekä sosiaalisen suhteen muodostaminen tai ylläpitäminen. (Korhonen 1996: 57, 224.) Tervehdyksen valinnalla voi vaikuttaa koko keskustelun sävyyn, kuten keskustelun virallisuuteen tai tuttavallisuuteen. Tämän vuoksi tervehdyssanan valinta ei Lappalaisen (2009c: 32) mukaan ole samantekevää. Tervehdykset sisältävät yleensä sekä sanallisia että ei-sanallisia elementtejä, mutta ne voivat olla myös vaihtoehtoisia tai alisteisia toisilleen (Korhonen 1996: 55). Tässä tutkimuksessa tarkoitan sanalla *tervehdyssana* verbaalista tervehdystä ja sanalla *tervehtimiskäytännöt* sekä tervehtimistä että tervehtimättä jättämistä. *Hyvästely* on puolestaan vuorovaikutustilanteen lopuksi esitetty tervehdys, ja *hyvästelykäytännöillä* viitataan sekä hyvästelyyn että hyvästelemättä jättämiseen.

2.2.1 Tervehtiminen ja tervehdyssanat

Asiointitilanteiden tervehdyskäytänteitä on tutkittu aiemmin muun muassa R-kioskeilla (Lappalainen 2009a; 2009c), Kelan puhelinpalvelussa (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013) ja apteekissa (Hakamäki 2017). R-kioskilla myyjä ja asiakas tervehtivät toisiaan yleensä sanallisesti, ja pelkällä eleellä tervehtiminen on harvinaista. Kielelliseen tervehdykseen liittyy kuitenkin yleensä myös eikielellistä tervehtimistä, joten tervehdyssanan voidaan ajatella olevan sanatonta tervehdystä vahvempi. Tyypillisin tervehdysele on nyökkäys. Erityisen käytännöllistä nyökkääminen on ruuhkatilanteissa. (Lappalainen 2009c: 39–41.) Ensimmäisen tervehdyksen esittää useimmiten myyjä, mikä selittyy sillä, että myyjä toimii institutionaalisessa asiakaspalvelijan roolissa (Lappalainen 2009c: 38; Raevaara & Sorjonen 2006: 127–130).

Lappalaisen (2009a) mukaan R-kioskeilla selvästi yleisin tervehdys on *hei*, joka kattaa yli puolet aineiston myyjien tervehdyksistä. Myyjät käyttävät sitä kaikenikäisten asiakkaiden tervehtimiseen. *hei* käsitetäänkin neutraaliksi yleistervehdykseksi, joka sopii moneen tilanteeseen. Myös *moi* on kioskeilla tyypillinen tervehdys: sen osuus on vajaa neljännes aineiston tervehdyksistä. *moi* mielletään usein arkiseksi tervehdykseksi, jota ei käytetä muodollisissa yhteyksissä, mikä osoittaa, että kioskiasiointia pidetään arkisena ja rentona asiointitilanteena. *moi* on kioskiaineiston perusteella lisäksi hyvin helsinkiläinen tervehdys. Vuorokaudenaikaan liittyvät tervehdykset, kuten *huomenta*, *päivää* ja *iltaa*, edustavat kioskiaineistossa sekä myyjien että asiakkaiden tervehdyksistä runsasta kymmenesosaa. Myös *terve* on kioskiaineistossa kohtalaisen yleinen sekä myyjillä että asiakkailla. (Lappalainen 2009a: 63–67.) Tervehdykset ovat usein symmetrisiä, mikä tarkoittaa sitä, että tervehdykseen vastataan samalla tai samankaltaisella tervehdyssanalla. Myös R-kioskilla myyjän ja asiakkaan tervehdyssanojen käyttö on hyvin samanlaista. (Lappalainen 2009a: 63.)

Hakamäen apteekkiasioinnista tekemä pro gradu -tutkielma antaa tervehdyssanoista R-kioskitutkimuksen kanssa samansuuntaisia tuloksia: tavallisin tervehdyssana sekä asiakaspalvelijalla että asiakkaalla on *hei* ja toiseksi yleisin *moi*. Farmasisteilla *moin* kanssa yhtä yleinen on myös *päivää*. Farmasistin tervehdys saattaa olla muodollisempi kuin asiakkaan. (Hakamäki 2017: 19.)

Raevaara, Sorjonen ja Lappalainen (2013) havaitsivat, että Kelan puhelinpalvelussa yli puolet asiakkaista tervehtii asiakaspalvelijaa sanalla *hei* tai sen muunnelmalla *no hei*. Toiseksi suosituin tervehdys on *päivää* muunnelmineen. Tervehdystä *terve* käyttää 8 % asiakkaista ja sitä harvinaisempia tervehdyksiä ovat *huomenta* ja *moi* sekä näiden muunnelmat, kuten *moikka*. Naisten ja miesten tervehdystavoissa on melko selkeitä eroja: *hei* on huomattavasti yleisempi naisasiakkailla kuin miesasiakkailla. Miehistä enin osa suosii taas tervehdystä *päivää*. (Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 27–28.) Tulosten perusteella näyttääkin siltä, että *hei* on naisille neutraali yleistervehdys, kun taas miehillä yleistervehdyksenä toimii *päivää*. Tulokset antavat viitteitä siitä, että asiointiin Kelan puhelinpalvelussa suhtaudutaan muodollisemmin kuin käyntiin kioskillä (vrt. Lappalainen 2009a).

Kandidaatintutkielmassani (Alentola 2019) tarkastelin tullivirkailijoiden asiakaskohtaamisissa käyttämiä tervehdyssanoja. Yleisin tullivirkailijoiden käyttämä tervehdyssana on *terve*: sen osuus on hieman yli kolmasosa aineiston tervehdyksistä. *terve*-sanaa ei pidetä erityisen muodollisena tervehdyksenä, joten sitä käyttämällä tullivirkailija tuo viralliseen asiakaskohtaamiseen rentoutta. Rento tervehdys korostaa myös virkailijan institutionaalista asemaa. Toiseksi käytetyin on vironkielinen tervehdys *tere*, jonka käyttö selittyy Helsingin sataman virolaisten asiakkaiden yleisyydellä. Kolmanneksi yleisin tervehdys on *päivää* muunnelmineen. Yllättävää on, että *hei*-tervehdys on tullivirkailijoilla harvinainen, vaikka muissa tutkimuksissa se on ollut jopa käytetyin tervehdyssana. (Alentola 2019: 27–29.)

Kuten jo aiemmin totesin, iällä ja sukupuolella on vaikutusta tervehdyssanan valintaan (Lappalainen 2009a: 84). Vaikutus näkyy sekä tervehdyssanoihin liitettyissä mielikuvissa että niiden käytössä. Lappalaisen (2009a) tekemässä asennetutkimuksessa miehet kuvasivat tervehdystä *hei* naiseliseksi, kun taas *terve*-sanaan yhdistettiin maskuliininen leima. Kioskiaineisto tukee *terve*-sanaan liitetyviä päätelmiä, sillä *terve* esiintyy tilanteissa, joissa joko asiakas, myyjä tai molemmat ovat miehiä. Myös *moro* ja *morjens* ovat maskuliinisia, sillä niillä tervehditään kioskeilla vain miesasiakkaita ja niihin liitetään maskuliinisia mielikuvia. Kyseiset tervehdykset koetaan asennetutkimuksessa myös maalaisina ja humoristisina, ja tervehdys *moro* liitetään erityisesti Tampereeseen. (Lappalainen 2009a: 71–72, 76.) Keski-ikäisiä tervehditään kioskillä useimmiten *hei*-sanalla ja eläkeikäisiä *päivää* ja *huomenta* -sanoilla. *moi* on puolestaan erityisesti nuorten tervehdys: nuoria tervehditään kioskillä eniten sillä, ja sitä pidetään asennetutkimuksessakin nuorekkaana. (Lappalainen 2009a: 69–70.) Myös

Uusi-Hallila (2008: 57) on havainnut nuorten käytetyimmän tervehdyssanan olevan *moi* tai jokin sen variantti.

Aiemmista tutkimuksista saatujen tulosten valossa voisi olettaa, että tervehdykset *hei* ja *päivää* ovat yleisiä myös linja-autossa. Tervehdyssanat ovat kuitenkin tiheään käytetty kielen osa, ja niissä tapahtuu runsaasti variaatiota ja muutosta. Niiden käyttöön liittyy myös jonkin verran alueellista vaihtelua. Lisäksi linja-auto eroaa ympäristönä monista aiemmista tervehdyskäytänteiden tutkimuskohteista, joten tulokset voivat olla aiemmasta tutkimuksesta eriäviä. Odotettavaa on kuitenkin, että tervehdyssanoissa esiintyy paljon variaatiota, ja että linja-auton kuljettajat ovat kiinnittäneet huomiota matkustajien tervehdyskäytänteisiin. Uskon myös, että kuljettajan ja matkustajan tervehdyksissä on symmetrisyyttä.

2.2.2 Tervehtimättä jättäminen

Paitsi tervehtimisestä, tutkimusta on saatu myös tervehtimättä jättämisestä. Korhosen (1996) mukaan tervehtimättä jättäminen voi toimia henkilön kieltämisenä, jos se tehdään tietoisesti henkilölle, joka tunnetaan, mutta jota pidetään epämiellyttävänä. Suurissa kaupungeissa tervehtimättömyys ei kuitenkaan ole henkilökohtaista: jokaista vastaan tulijaa ei tunne ennestään ja vastaan tulijoita on niin paljon, että kaikkien huomioiminen tervehdyksellä olisi liian työlästä. (Korhonen 1996: 225, 238.)

Kaupunkiympäristössä hyödynnetään kohtaamattoman vuorovaikutuksen resursseja, joita voidaan kuvata sosiologisten käsitteiden kautta. Sosiologi Erving Goffmanin (1963: 24) mukaan fokusoi maton huomiointitapa on vuorovaikutusta, jossa toista ihmistä vilkaistaan vain hetkellisesti tämän saapuessa ja poistuessa näköpiiristä, mutta muuta kontaktia ei oteta. Kansalaishuomaamattomuudella Goffman (1963: 84) puolestaan viittaa siihen, että toisen läsnäolo tunnustetaan pienellä visuaalisella merkillä, jonka jälkeen huomio käännetään pois osoituksena siitä, että toinen ei ole erityisen kiinnostuksen tai suunnitelmien kohteena. Epäpersoonaksi Goffman nimittää henkilöä, joka havaitaan, mutta jota ei tunnusteta tai jonka kanssa ei olla vuorovaikutuksesta: epäpersoonana on ikään kuin osa taustaa. Esimerkkinä epäpersoonasta on tarjoilija, jonka olemassaolo tiedostetaan, mutta jota ei erityisesti huomioida silloin, kun häneltä ei haluta palveluksia. (Goffman 1990 [1959]: 150–151.)

Palojärvi (2004) tarkastelee viestinnän pro gradu -tutkielmassaan bussimatkustamista käyttäytymiskehysten (ks. luku 2.1), epäpersoonien ja kohtaamattomuuden näkökulmasta. Bussimatkan funktio on siirtyminen paikasta toiseen, joten ylimääräistä vuorovaikutusta ei pidetä tarpeellisena tai odotettuna (Palojärvi 2004: 90). Bussissa on usein tavoitteena olla epäpersoonana eli kasvoton ja nime-tön matkustaja, jonka vuoksi matkustajat pyrkivät minimoimaan itseensä kohdistuvan huomion. Matkustaja saattaa käyttää myös kuskiin epäpersoonastrategiaa, jos hän jättää tervehdyksen väliin linja-

autoon tullessaan. (Palojärvi 2004: 82, 84.) Lisäksi bussimatka edustaa joillekin matkustajille ”henkireikätilaa” eli mahdollisuutta rentoutumiseen ja rauhoittumiseen. Jotta omiin ajatuksiin uppoutuminen on mahdollista, matkustaja viestittää ympärillä oleville ihmisille vuorovaikutushaluttomuutta. (Palojärvi 2004: 172.)

On hyvin kontekstisidonnaista, millaisissa tilanteissa tervehditään tai ei tervehditä, ja miten siihen suhtaudutaan. Esimerkiksi apteekissa farmasisti tervehtii lähes aina asiakasta, mutta asiakas ei aina vastaa farmasistin tervehdykseen, vaan kertoo heti käyntinsä syyn. Tervehdyspari voi siis olla epäsymmetrinen. Syitä vastatervehdyksen poisjäännille apteekissa ovat esimerkiksi kuulemisen ongelmat, kiire tai liikkumisvaikeus. (Hakamäki 2017: 18–19.) R-kioskilla on erittäin harvinaista, että myyjä ei vastaa asiakkaan tervehdykseen, mutta asiakkaat jättävät melko usein vastaamatta myyjän tervehdykseen (Lappalainen 2009c: 48–49). Linja-auto on vuorovaikutusympäristö, jossa tervehtimisen ja tervehtimättä jättämisen käytännöt elävät rinnakkain vahvemmin kuin monissa muissa asiointitilanteissa, joten tervehdyskäytänteet voivat olla vaihtelevampia kuin esimerkiksi apteekissa tai kioskilla. Tervehtimiseen ja tervehtimättä jättämiseen liittyy osaltaan käsitys kohteliaisuudesta tai epäkohteliaisuudesta, joiden tutkimusta käsittelen seuraavaksi.

2.3 (Epä)kohteliaisuus asiakaspalvelutilanteissa

Kohtelias tai epäkohtelias kielenkäyttö on todella monitahoinen ilmiö. Se näkyy sekä kielellisessä että ei-kielellisessä vuorovaikutuksessa sekä institutionaalisessa keskustelussa että arjen vuorovaikutustilanteissa. (Tanner 2012: 155.) Kohteliaisuus tai epäkohteliaisuus syntyy suhteessa odotuksiimme vuorovaikutuksen kulusta ja niiden taustalla vaikuttavista normeista (Locher 2006: 250–51). Ennen kuin voidaan arvioida jonkin teon (epä)kohteliaisuutta, on tunnettava tilanteeseen soveltuva normi. Yhteisön hyväksymät normit vaikuttavat myös asiointitilanteissa toimimiseen, ja ne omaksutaan sosiaalistumisen myötä (Ventola 2006: 97). Kohteliaisuuden tulkinta tapahtuukin aina tilannekohtaisesti ja lokaalisti (Hakulinen 1996: 14). Kaikissa tilanteissa ei ole selvää, millainen käytös on kohteliasta, ja käsitykset voivat vaihdella alueellisesti, ajallisesti ja ihmisryhmittäin. Esimerkiksi miehiin ja naisiin kohdistetaan usein erilaisia kohteliaisuuskäsityksiä (Holmes 2013: 7). Linja-autolla matkustaminen on puolestaan arkipäiväinen tilanne, jossa käsitykset kohteliaisuudesta saattavat olla vaihtelevia. Tässä tutkimuksessa tarkastelen (epä)kohteliaisuutta nimenomaan haastattemieni linja-autonkuljettajien kokemusten ja mielipiteiden kautta. Keskeistä on siis se, millaista matkustajien käyttäytymistä linja-autonkuljettajat pitävät kohteliaana tai epäkohteliaana.

Tilanteeseen soveltuva kielellinen käytös on sellaista käytöstä, joka noudattaa tilanteen sosiaalisia konventioita. Jos vuorovaikutus on tilanteeseen soveltuva, siihen ei kiinnitetä erityistä huomiota. Soveltuvan käytöksen ulkopuolinen toiminta voidaan hahmottaa negatiiviseksi eli epäkohteliaaksi, positiiviseksi eli kohteliaaksi tai ylikohteliaaksi. Ylikohteliaisuus saatetaan mieltää negatiiviseksi. (Locher & Watts 2005: 11–12.) Esimeriksi Tanner (2012: 154) tulkitsee asiointitilanteissa tilanteeseen soveltuvan käytöksen peruskohteliaisuutena, josta poikkeamat ovat joko epäkohteliaisuutta tai ylikohteliaisuutta. Yksilöiden käsitykset tilanteeseen sopivasta käytöksestä voivat erota esimerkiksi iän tai asuinpaikan suhteen (Tanner 2012: 48). Myös prosodia vaikuttaa siihen, tulkitaanko jokin vuoro kohteliaaksi vai epäkohteliaaksi. (Epä)kohteliaan vaikutelman voi siis luoda puhumisen tapa, ei välttämättä pelkästään sisältö. (Culpeper 2011: 145–154.)

(Epä)kohteliaisuuden tutkimuksessa vaikutusvaltainen teoreettinen lähestymistapa on ollut Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) kohteliaisuusteoria. Teorian taustalla vaikuttaa Goffmanin (1967 [1955]) käsite sosiaalisista kasvoista (face). Kasvot ovat eräänlainen sosiaalinen minäkuva, jota ihmiset pyrkivät yleensä yhteistyöllä ylläpitämään vuorovaikutustilanteessa. Yhteistyö nojautuu kasvojen keskinäiseen haavoittuvuuteen: oletuksena on, että kaikki osallistujat haluavat säilyttää kasvonsa eivätkä halua uhata toisten kasvoja. Kasvot koostuvat negatiivisista ja positiivisista kasvoista: negatiivisten kasvojen periaatteena on halu suojella omaa toiminnanvapautta, ja positiiviset kasvot perustuvat haluun miellyttää muita. (Brown & Levinson 1987 [1978]: 61–62.) Kasvoja pidetään yllä erilaisilla kohteliaisuusstrategioilla. Positiiviset kohteliaisuusstrategiat ovat keinoja, joilla puhuja korostaa osallistujien läheisyyttä ja yhteenkuuluvuutta, ja negatiivisilla kohteliaisuusstrategioilla pyritään välttelyyn ja epäsuoruuteen. Negatiivista kohteliaisuutta on esimerkiksi se, kun käytetään persoonattomia ja epäsuoria ilmaisuja. Siihen, mikä strategia valitaan, vaikuttavat muun muassa henkilöiden valtasuhteet, etäisyys sekä se, millainen kasvoja uhkaava teko on. (Brown & Levinson 1987 [1978]: 70–72.)

Brownin ja Levinsonin teoriaa on myös kritisoitu. Esimerkiksi Watts (2003: 114) on nostanut esiin, että Brown ja Levinson kohtelevat sosiologisia muuttujia, kuten etäisyyttä ja valtasuhteita, staattisina ilmiöinä. Uudemmissa kohteliaisuudentutkimuksen lähestymistavoissa kohteliaisuus nähdään ennen kaikkea subjektiivisena ja kontekstisidonnaisena ilmiönä, joka rakentuu vuorovaikutuksen myötä. Kohteliaisuus ja epäkohteliaisuus toteutuvat vastapuolen tulkinnassa, joten puhujan intentio ei ole niin oleellinen. (Tanner 2012: 148.)

Tervehdyskäytänteesiin liittyy paljon kohteliaisuusnormeja. Esimerkiksi tervehtimättä jättäminen voidaan tulkita epäkohteliaaksi käytökseksi jossakin tilanteessa. Myös mahdollisessa tervehdysosan valinnalla, tervehdymisen äänensävyllä ja tilanteeseen liittyvällä ei-kielellisellä toiminnalla voi ilmaista kohteliaisuutta tai epäkohteliaisuutta. Lappalaisen (2009c) mukaan R-kioskillä yleensä

tervehditään, mutta joissakin tilanteissa tervehdys voi jäädä pois ilman, että se synnyttää epäkohteliaasta vaikutelmaa. Erityisesti tällainen toiminta on tavallista ruuhkatilanteissa tai tilanteissa, joissa asiakas ja asiakaspalvelija kohtaavat uudestaan lyhyen ajan sisällä. (Lappalainen 2009c: 50.) Rutiinoituneille asiointitilanteille onkin tyypillistä se, että vuorovaikutuskeinot ovat niukkoja, mutta sitä ei kuitenkaan pidetä epäkohteliaana. (Lappalainen 2009c: 32, 52; Tanner 2012: 156.) Epäkohteliaaksi käytökseksi tulkitaan kuitenkin todennäköisesti tilanne, jossa myyjä ei vastaa asiakkaan tervehdykseen (Lappalainen 2009c: 50). Myyjällä on institutionaalisen roolinsa vuoksi tiukemmat kohteliaisuusnormit kuin asiakkaalla, ja tervehtiminen kuuluu tyypillisesti asiakaspalvelijan kohteliaaseen käyttäytymiseen. Asiointitilanteilla onkin erityinen suhde kohteliaisuuteen: Asiointitilanteissa institutionin edustaja pysyy usein neutraalina, vaikka asiakas olisi räikeästikin epäkohtelias. Maltilliset reaktiot ja tietynlainen neutraaliuus ovat osa asiakaspalvelijan roolia. (Drew & Heritage 1992: 45–47.) Myös linja-autonkuljettajalta odotetaan asiallista suhtautumista epäkohteliaasti käyttäytyviin matkustajiin. Tietyn peruskohteliaisuuden voi siis ajatella olevan asiointivuorovaikutuksen piirre.

Seuraavassa luvussa 3 esittelen tutkimuksen aineistot, etnografisen havainnointiaineiston sekä linja-autonkuljettajien teemahaastatteluaaineiston. Kuvaan myös aineistonkeruuprosessit sekä käyttämäni analyysimenetelmät.

3 HAVAINNOINTI- JA HAASTATTELUAINEISTO SEKÄ ANALYYSIMENETELMÄT

Tutkimusaineistoni on kaksiosainen. Ensimmäinen osa muodostuu matkustajien ja kuljettajien tervehdyksiä havainnoivista etnografisista kenttämuistiinpanoista ja toinen osa Tampereen seudulla työskentelevien linja-autonkuljettajien teemahaastatteluista. Ensimmäistä aineiston osaa nimitän havainnointiaineistoksi ja toista haastatteluaineistoksi. Tutkimukseni yhdistää määrällisiä ja laadullisia analyysimenetelmiä: teen määrällisiä laskelmia tervehdyskäytänteiden variaatiosta ja laadullista sisällönanalyysejä kuljettajien haastatteluista.

3.1 Etnografinen havainnointiaineisto

3.1.1 Aineiston kuvaus

Havainnointiaineisto koostuu 219 tilanteesta, jossa matkustaja on tullut sisälle linja-autoon. Keräsin aineiston matkustamalla Tampereen seudun joukkoliikenteen linja-autoissa ja tekemällä etnografisia kenttämuistiinpanoja matkustajien tervehtimiskäytännöistä. Aineisto on kerätty Tampereen seudun joukkoliikenteen maksuvyöhykkeillä A ja B (ks. luku 1.2). Vyöhyke A kattaa alueen Tampereen keskustasta Santalahteen, Pispalaan, Härmälään, Taatalaan, Nirvaan, Korkinmäkeen, Messukylään sekä Takahuhtiin. Vyöhyke B ulottuu Tampereen reuna-alueille, Lempäälän Sääksjärvelle, Pirkkalan keskustaan ja taajamiin Katajalaan ja Vaittiin asti sekä Ylöjärven Soppeenmäkeen ja Vuorentaustaan. (Vyöhykkeet. Nysse.fi 23.2.2021.)

Keräsin havainnot neljältätoista eri Tampereen seudun joukkoliikenteen linja-autolinjalta. Havainnoidut linjat edustavat vain noin yhtä neljäsosaa Tampereen seudun joukkoliikenteen kuudestakymmenestä bussilinjasta, mutta ne liikennöivät useilla eri keskeisillä Tampereen keskustaa ympäröivillä alueilla. Nimitän havainnoituja linjoja kirjaimilla A–L. Osa havainnointiaineistosta on pilottiaineistoa, jonka keräsin toukokuussa 2020 kahtena arkipäivänä Sosiolingvistiikka tutkimusalana -opintojakson harjoitusanalyysia varten. Pilottiaineisto käsittää 48 havainnointitapausta. Muun havainnointiaineiston olen kerännyt viitenä arkipäivänä loka-marraskuussa 2020. Keräsin kaikki havainnot kello 6:n ja 20:n välillä eli myöhäisiltalta tai yöltä minulla ei ole lainkaan havaintoja. Jaottelen tutkimuksessani vuorokaudenajat seuraavasti: aamu 6–9, aamupäivä 9–12, päivä 12–15, iltapäivä 15–17 ja alkuiltä 17–20. Taukokossa 1 on esitetty havaintojen määrät ja ajankohdat kullakin linjalla.

Taulukko 1. Bussilinjat ja havaintojen määrät sekä vuorokaudenajat.

Linja	Havaintojen määrä	Havainnointiaika
A	10	iltapäivä
B	8 + 10	aamupäivä + iltapäivä
C	17	aamupäivä
D	13 + 9	aamupäivä + iltapäivä
E	4	päivä
F	21	päivä
G	9	päivä
H	18	päivä
I	12	päivä
J	10	iltapäivä
K	41	alkuilta
L	10 + 14 + 8 + 5	aamu + päivä + aamu + aamupäivä
	Yhteensä: 219	

Suurin osa havainnoista, 78 tilannetta, on kerätty päivällä kello kahdentoista ja viidentoista välillä. Aamupäivällä kerättyjä havaintoja on 43, alkuillalla kerättyjä 41 ja iltapäivällä kerättyjä 39. Aamulla kerättyjä havaintoja on vähiten, 18 kappaletta.

Olen arvioinut tarkkailemieni matkustajien iän ja sukupuolen kategorisesti. Arvio on siten subjektiivinen ja perustuu omiin kulttuurisiin käsityksiini siitä, millaisilta tietyn ikäiset ja sukupuoliset henkilöt näyttävät. Todellisuudessa ikää tai sukupuolta ei pysty luotettavasti päättelemään henkilön ulkoisten ominaisuuksien perusteella, eikä jako sukupuoliin ole binäärinen jako miehiin ja naisiin (ks. esim. Nissinen 2011: 25). Karkea, todennäköinen arvio matkustajien iästä ja sukupuolesta on kuitenkin tehtävissä. Olen ottanut ikä- ja sukupuolikategoriat mukaan tutkimukseeni siitä syystä, että ne jäsentävät ihmisten ajattelua (Lahikainen 2013: 98) ja niitä on pidetty sosiolingvistiikassa perinteisesti variaatiota selittävinä tekijöinä (Nuolijärvi 2010: 420). On kuitenkin huomattava, että iän ja

sukupuolen vaikutukseen variaatioon on suhtauduttava kriittisesti (Lappalainen 2004: 35–39). Esimerkiksi Penelope Ecertin (1997: 154–158) mukaan elämänvaihe on sosiolingvistiikassa ikää merkittävämpi muuttuja. Iän ja sukupuolen perusteella pystyy siis tekemään päätelmiä tilastotasolla, mutta yksilöiden kielenkäyttöä ne selittävät huonosti.

Taulukossa 2 on kuvattu havainnointiaineistoni matkustajien oletettu ikä- ja sukupuolijakauma.

Taulukko 2. Matkustajien oletettu ikä- ja sukupuolijakauma.

Arvioitu ikä	Naiset	Miehet	Yhteensä
alle 18	13	18	31
18–40	70	44	114
41–60	38	17	55
yli 60	13	6	19
Yhteensä	134	85	219

Havainnoimissani matkustajissa on enemmän naisoletettuja kuin miesoletettuja, joka on odotuksenmukaista luvussa 1.2 esittelemieni liikennetutkimusten tulosten valossa (Liikennevirasto 2018a, 2018b; Kalenoja & Tiikkaja 2013). Liikennetutkimuksissa on havaittu, että naiset kulkevat joukkoliikenteellä enemmän kuin miehet ja nuoret enemmän kuin vanhat. Vähiten joukkoliikennettä käyttävät keski-ikäiset tai sen ylittäneet miehet, sillä he suosivat muita ryhmiä enemmän henkilöautoilua (Liikennevirasto 2018b: 7; Kalenoja & Tiikkaja 2013: 27). Eri ikäryhmien määrät liittyvät näin ollen siihen, minkä ikäiset ihmiset matkustavat linja-autolla eniten. Kuten taulukosta 2 ilmenee, suurin osa havainnoiduista matkustajista oli arviolta 18–40-vuotiaita aikuisia ja toiseksi eniten havainnointijoukkoon osui noin 41–60-vuotiaita. Alle 18-vuotiaiksi ja yli 60-vuotiaiksi arvioiduista otanta on suhteellisen pieni. Esimerkiksi yli 60-vuotiaaksi arvioimieni suhteellisesti vähäinen määrä saattaa johtua siitä, että sen ikäiset välttivät joukkoliikenteellä kulkemista koronaviruspandemian vuoksi. 60-vuoden ikäraja on myös hankala iän arvioinnin kannalta, sillä jotkut yli 60-vuotiaat henkilöt voivat näyttää ulkoisesti alle 60-vuotiailta, jolloin olen saattanut sijoittaa heidät virheellisesti edelliseen kategoriaan. Eri ikäryhmien otannat ovat kuitenkin kaiken kaikkiaan suhteellisen pieniä, eikä niiden perusteella pysty tekemään pitkälle meneviä johtopäätöksiä iän ja tervehdyskäyttäytymisen suhteesta minkään ikäluokan osalta. Ikäryhmittäinen tarkastelu voi sen sijaan antaa suuntaviivoja eri ikäisten tervehdyskäyttäytymiseen liittyvistä yhtäläisyyksistä ja eroista.

Havainnoin alkutervehdyskäytäntöjen lisäksi pilottimielessä myös hyvästelykäytäntöjä matkan lopuksi. Tein havainnot neljänä arkipäivänä marraskuussa 2020, ja havainnoituja tapauksia on

yhteensä 51. Hyvästelytilanteet on kerätty neljältä eri linja-autolinjalta, ja havainnointiajankohdat sijoittuvat aikavälille kello 8–17. Hyvästelykäytännöt jäävät tutkimuksessani kuitenkin huomattavasti vähemmälle huomiolle kuin tervehdyskäytännöt linja-autoon noustessa.

3.1.2 Aineiston keruuprosessi ja sosiolingvistinen variaationanalyysi

Seuraavaksi kuvaan havainnointiaineiston keruuta sekä analyysimenetelmää ja -prosessia. Käytin haastatteluaineiston aineistonkeruumenetelmänä etnografiseen havainnointiin perustuvia kenttämuisiinpanoja. Etnografia tarkoittaa tutkimusta, johon sisältyy kenttätöitä tutkittavana olevassa yhteisössä (Lappalainen 2008: 9). Etnografinen menetelmä toimii tutkimukseni aineistonkeruutapana, vaikka muuten tutkimukseni ei ole lähtökohdiltaan etnografinen. Vastaavanlaista lähestymistapaa käytti William Labov sosiolingvistiikan klassikoksi muotoutuneessa tutkimuksessa *The Social Stratification of English in New York City*, joka julkaistiin vuonna 1966 (2. painos 2006). Labovin tutkimus käsitteli New Yorkissa puhutun englannin variaatiota ja sen kytköksiä sosiaalisiin taustamuuttujiin. Kyseisessä tutkimuksessa *r*-äänteen sosiaalista kerrostumista New Yorkin puheyhteisöissä selvitettiin etnografisella havainnoinnilla kolmessa Manhattanilaisessa tavaratalossa, joiden asiakkaiden oletettiin edustavan niin ikään kolmea eri sosioekonomista luokkaa. Haastattelija lähestyi tavaratalojen myyjiä asiakkaana ja kysyi kysymyksen, jonka vastauksen tiesi olevan ”*Fourth floor*”. Vastauksen saatuaan haastattelija pyysi myyjää toistamaan sanomansa, jolloin myyjä lausui yleensä kerroksen numeron aiempaa selkeämmin ja painokkaammin. Välittömästi tämän jälkeen haastattelija siirtyi paikkaan, jossa haastateltu myyjä ei nähnyt häntä, ja kirjasi ylös muistiinpanot havainnointitilanteesta. (Labov 2006 [1966]: 41, 45–46.) Labovin käyttämän havainnointimenetelmän voi rinnastaa menetelmään, jolla keräsin aineiston linja-auton matkustajien tervehdyskäytän-teistä. Erona on kuitenkin se, että minä tarkkailin vuorovaikutustilanteita sivusta, enkä itse pyrkinyt vaikuttamaan tilanteen kulkuun. Samantyyppistä menetelmää on hyödyntänyt myös esimerkiksi Johanna Tanner pyyntöjä käsittelevässä väitöskirjassaan (2012).

Etnografisen havainnoinnin etuja ovat taloudellisuus, lähestymistävän yksinkertaisuus sekä tulosten johdonmukaisuus ja säännöllisyys. Toisin kuin joissakin etnografisissa tutkimuksissa on mahdollista, tässä tutkimusasetelma ei ole vaikuttanut informanttien käyttäytymiseen, sillä he eivät tienneet olevansa tarkkailun kohteena (ks. myös Labov 2006 [1966]: 45–46). Menetelmällä on mahdollista kerätä suhteellisen laaja aineisto lyhyessä ajassa, erillisiä tutkimuslupia ei tarvita ja havainnoidut tilanteet ovat varmuudella autenttisia. Menetelmään liittyy kuitenkin myös rajoituksia. Ensinnäkin, koska tilanteita ei nauhoiteta, niistä ei jää pysyvää dokumenttia, eikä tutkijalla ei ole mahdollisuutta palata tarkastelemaan tilannetta enää jälkikäteen. Toinen mahdollinen ongelma on se, että

havainnoija on saattanut tiedostamattaan tulkita epäselvät tapaukset ennako-oletuksensa mukaisesti, eivätkä kaikki muistiinpanot ole totuudenmukaisia. Lisäksi tiedot informanttien sukupuolesta ja iästä ovat ulkoisten ominaisuuksien perusteella tehtyjä arvioita, joten niitä ei voi pitää luotettavina eikä niiden perusteella voi tehdä laajoja johtopäätöksiä. (Labov 2006 [1966]: 53.) Tutkijan tarpeet, esitiedot sekä kiinnostuksen kohteet vaikuttavat havainnointiin, sillä havainnointi on aina valikoinnin tulosta (Vilkkä 2018: luku *Tutkija havaitsijana*; Vilkkä 2006: 13). Kenttätutkija ei voi olla koskaan täysin neutraali tarkkailija tai kokonaan tarkkailtavan ilmiön ulkopuolella. Havainnoinnin luotettavuutta lisää kuitenkin tarpeeksi kattavien ja tarkkojen muistiinpanojen tekeminen ja niiden käsittely mahdollisimman tuoreeltaan (Emerson, Fretz & Shaw 1995: 3, 14).

Tein etnografiset havainnot mahdollisimman suunnitelmallisesti ja johdonmukaisesti. Valikoin eri alueilla liikennöiviä bussilinjoja ja tein havaintoja eri viikonpäivinä ja eri kellonaikoina. Olin ennalta asettanut tutkimusaineiston tavoitekooksi noin 200 havainnointitapausta, sillä arvioin sen antavan tarpeeksi kattavasti viitteitä tervehdyskäytänteiden variaatiosta tutkimukseni laajuutta ja rajausta ajatellen. En kuitenkaan valikoinut tiettyjä busseja etukäteen, vaan nousin tilanteen mukaan sellaista bussien kyytiin, joissa minun oli mahdollista istua havainnointietäisyydelle etuovesta. Etuosassa istuminen oli välttämätöntä, jotta pystyin näkemään ja kuulemaan sisään tulevat matkustajat selkeästi. Jokaisen sisään tulevan matkustajan kohdalla tein muistiinpanot siitä, tervehtikö matkustaja kuljettajaa vai jättääkö tervehtimättä, onko mahdollinen tervehdys sanallinen vai nonverbaalinen ja mitä tervehdyssanaa matkustaja mahdollisesti käyttää. Havainnoin yhteyteen kirjasin kategorisen arvion matkustajan iästä ja sukupuolesta ja syksyllä 2020 myös tiedon siitä, käyttääkö matkustaja kasvomaskia. Lisäksi tein muistiinpanoja linja-autonkuljettajien arvioituista iästä, sukupuolesta, kuljettajien vaihdoksista sekä muista mahdollisista poikkeustilanteista matkan aikana. Kirjasin muistiinpanot joko muistivihkoon tai älypuhelimeni muistioon. Koetin tehdä muistiinpanot mahdollisimman huomaamattomasti, jotta muut matkustajat eivät kiinnittäisi minuun erityistä huomiota. En kirjannut muistiinpanoja sellaisista tilanteista, joita en havainnut tarpeeksi hyvin esimerkiksi silloin, kun matkustajia tuli kerralla sisään suuri joukko tai silloin, kun huomioni oli jostakin syystä muualla. Kirjoitin kenttämuistiinpanot puhtaaksi tietokoneella mahdollisimman pian sen jälkeen, kun olin palannut havainnointitilanteesta työpöytäni ääreen.

En havainnoinut kuljettajien tervehdyskäytänteitä, sillä kuljettajan istuin on useissa linja-autoissa piilossa ja kuljettaja on matkustamoon nähden selin. Lisäksi sekä matkustajan että kuljettajan tarkkailu samaan aikaan ei olisi ollut mahdollista rajallisen havainnointikyvyn ja tilanteiden nopeuden kannalta. Jos tutkimuksessa olisi ollut tutkimusavustaja tai avustajia, havainnointia olisi voinut tehdä tilannekohtaisesti kokonaisvaltaisemmin. Aineistonkeruuta haittaavia tekijöitä olivat joissakin

tilanteissa bussin moottorin ja renkaiden melu, bussissa soiva musiikki tai äänekkäästi keskustelevat matkustajat.

COVID-19-koronaviruspandemian takia linja-autoissa oli havainnointiajankohtina käytössä erilaisia turvatoimia tautitartuntojen ehkäisemiseksi. Sekä toukokuussa 2020 että loka-marraskuussa 2020 ensimmäiset penkkirivit olivat useissa linja-autoissa pois käytöstä, jotta matkustajien välimatka kuljettajaan ja sisään pyrkiviin uusiin matkustajiin säilyi riittävän suurena. Tästä syystä en aina päässyt istumaan etupenkkiin, josta olisi ollut kaikkein paras näkyvyys ja kuuluvuus matkustajan toimintaan, vaan istuin seuraavaksi lähimmälle istuimelle. Koin kuitenkin, että pystyin tarkkailemaan sisään tulevia matkustajia vaivattomasti ja kuulin, mitä he puhuivat. Koronaviruspandemian vuoksi linja-auton matkustajat saattoivat myös käyttää kasvomaskeja. Toukokuussa 2020 maskeja ei käytetty linja-autoissa vielä laajamittaisesti, mutta loka-marraskuussa 2020 oli voimassa Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen suositus kasvomaskeiden käytöstä joukkoliikenteessä. Toukokuussa keräämiäni havaintojen yhteyteen en ole kirjannut tietoa siitä, käyttäkö matkustaja kasvomaskia vai sei. Sen sijaan loka-marraskuussa keräämiäni havaintoihin olen tämän tiedon liittänyt, sillä halusin tietää, onko maskin käytöllä vaikutusta matkustajan tervehdyskäyttäytymiseen.

Analysoin linja-auton matkustajien tervehdys- ja hyvästelykäytänteitä määrällisesti sosiolingvistisen variaationanalyysin menetelmällä. Sosiolingvistiikka tutkii kieltä sosiaalisessa ympäristössä, eli sosiaalista todellisuutta tarkastellaan lingvistisestä näkökulmasta (Nuolijärvi 2000: 13–14). Sosiolingvistisen variaation tutkimuksen lähtökohtana on kielessä ilmenevä vaihtelu: eri-ikäisten ja eri sosiaaliryhmiin kuuluvien kielenkäytön katsotaan eroavan säännönmukaisesti toisistaan. Ikäryhmien välisten erojen ajatellaan kertovan kielessä tapahtuvista muutoksista siten, että vanhat sukupolvet kuvastavat kielen aiempaa tilaa ja nuoret kielen muutoksen viimeisintä vaihetta. (Lappalainen 2009b: 21.) Variaationanalyysin lähtökohtina ovat olleet William Labovin 1960-luvulla tekemät tutkimukset New Yorkissa puhutun englannin äänteellisestä vaihtelusta. Labov havaitsi, että sosiologisin perustein jaotellut ryhmät eroavat johdonmukaisesti toisistaan kielellisten muuttujien perusteella (ks. Labov 2006 [1966]). Suomessa variaation tutkimus aloitettiin varsinaisesti 1970-luvulla (Lappalainen 2004: 13–14).

Perinteisesti variaationanalyysissä variaatiota selittävinä tekijöinä on pidetty kielenulkoisia muuttujia, mutta nykyään kielen ja sosiaalisten muuttujien suhde ymmärretään monimuotoisemmaksi. Kieli ei vain heijasta todellisuutta, vaan myös tuottaa sitä aktiivisesti. Sosiaaliset muuttujat eivät siis selitä vaihtelua tyhjentävästi, vaan kieli voi muokata sosiaalista ympäristöä. Taustamuuttujat ovat vuorovaikutuksen raamit ja resurssit, joiden puitteissa pystytään tekemään erilaisia kielellisiä valintoja. (Lappalainen 2004: 35.) Kaiken kaikkiaan variaatio on kerroksellista ja muuttuvaa, eikä se ole sidottu tiettyyn aikaan tai paikkaan (Nuolijärvi 2002: 24).

Analysoin havainnointiaineistosta erityisesti tervehdyskäytänteiden sekä tervehdyssanojen variaatiota, ja vertaan niiden mahdollista yhteyttä sosiaalisiin kategorioihin eli oletettuun sukupuoleen ja ikään. Lisäksi selvitän, onko kasvomaskin käytöllä havaittavaa vaikutusta tervehdyskäytänteisiin. Hyvästelyjen osalta kartoitan eri hyvästelykäytänteiden variaatiota.

3.2 Puolistrukturoitu haastatteluaineisto

Toinen aineistoni osa koostuu kolmen linja-autonkuljettajan haastatteluista. Kuljettajat työskentelivät haastatteluhetkellä Tampereen seudun reittiliikenteessä. Nimitän kuljettajia ”Nooraksi”, ”Rikuksi” ja ”Jarmoksi” (nimet muutettu). Noora on alle 30-vuotias nainen, joka on työskennellyt linja-autonkuljettajana seitsemän vuoden ajan. Tampereen seudulla hän on työskennellyt neljä vuotta, ja sitä ennen keski-suomalaisessa kaupunkimaisessa kunnassa kolmen vuoden ajan. Riku puolestaan on alle 30-vuotias mies, joka on työskennellyt linja-autonkuljettajana puolitoista vuotta ja Jarmo viisikymppinen mies, joka on työskennellyt linja-autonkuljettajana seitsemän vuotta. Riku ja Jarmo ovat työskennelleet koko kuljettajan-uransa ajan Tampereen seudulla. Haastatteleman kuljettajat ovat kahden eri yksityisen liikennöitsijän työntekijöitä. Kaikki kuljettajat puhuvat äidinkielenään suomea ja ovat etniseltä taustaltaan kantasuomalaisen näköisiä.

3.2.1 Aineiston suunnittelu ja keruu

Haastatteluaineisto koostuu yhdestä parihaastattelusta sekä yhdestä yksilöhaastattelusta. Alun perin tavoitteenani oli haastatella kaikkia kuljettajia ryhmässä, mutta koronaviruspandemian ja aikataulu-rajotteiden vuoksi hajautin haastattelut kahteen osaan. Haastattelin Nooraa ja Rikua parihaastatteluna ja Jarmoa yksilöhaastatteluna. Kaksi kuljettajista sain haastateltaviksi omien kontaktieni kautta ja kolmas haastateltava otti minuun yhteyttä nähtyään haastattelukutsuni, jonka sain välitettyä linja-autonkuljettajien suljettuun Facebook-ryhmään

Kuljettajien haastattelut ovat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Teemahaastattelu rakentuu keskeisten etukäteen valittujen teemojen varaan, ja keskeistä siinä ovat ihmisten tulkinnat ja asioille annetut merkitykset. Menetelmällä voi tutkia yksilön kokemuksia, ajatuksia, tunteita sekä uskomuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2007: 47–48.) Haastattelin kuljettajia nimenomaan heidän ammatillisen asiantuntijuutensa kautta, jolloin voidaan puhua asiantuntijahaastattelusta. Tutkimus ei kohdennu haastateltavaan henkilönä, vaan hänen kokemuksensa ja tulkintansa eri tilanteista. (Alastalo, Åkerman & Vaittinen 2017: luku *Milloin asiantuntijoita haastatellaan.*)

Parihaastattelu on ryhmähaastattelun alalaji (Hirsjärvi & Hurme 2007: 61), jolle on ominaista moniäänisyys (Pietilä 2010: luku *Systemaattinen havaintojen tuottaminen ja kahden aineiston vertailu*). Ongelmana parihaastattelussa voivat olla liian dominoivat tai väistyvät osallistujat sekä keskustelun hajanaisuus ja varovaisuus. Lisäksi mahdollinen vaara on tulkinnan kapeutuminen, jolloin alussa esitetyt puheenvuorot johdattelevat myöhemmin esitettyjä näkemyksiä tiettyyn suuntaan. (Pietilä 2017: luku *Kun vuorovaikutus ei toimi*.) Parihaastattelun kulkuun vaikuttavat siis ryhmädynamiikka sekä valtahierarkia (Hirsjärvi & Hurme 2007: 63).

Teemahaastattelulla aineistonkeruumenetelmänä on monia etuja. Ensinnäkin menetelmä on joustava ja antaa mahdollisuuden lisäkysymyksiin, tarkennuksiin ja keskusteluun. Haastattelun runkoa pystyy myös muuttamaan tilanteen mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018: luku 3.1.) Lisäksi tutkijalla on mahdollisuus selvittää vastausten taustalla vaikuttavia motiiveja, ja hän pystyy tulkitsemaan haastateltavan ei-kielellisiä vihjeitä (Hirsjärvi & Hurme 2007: 34–35). Haastattelun vaarana on kuitenkin virheellisen tiedon saaminen, jos haastateltava esimerkiksi mukauttaa vastauksiaan sosiaalisesti suotaviksi. (Hirsjärvi & Hurme 2007: 35.) Haastattelun onnistuminen vaatiikin haastattelijalta taitoa, koulutusta ja kokemusta, jotta hän osaa ohjailla haastattelun etenemistä joustavasti. En ole kokenut tutkimushaastattelija, mutta perehdyin ennen haastatteluja haastattelun teemaan sekä tutkimushaastatteluja käsittelevään kirjallisuuteen (mm. Hyvärinen, Nikander, Ruusuvuori & Aho 2017). Laadin haastattelukysymykset ennakoon (ks. liite 1), mutta poikkesin esimerkiksi kysymysten järjestyksestä tarpeen vaatiessa paljonkin. Pyrin laatimaan haastattelukysymykseni sellaisiksi, että niissä on selkeä fokus, ja että ne tuovat esiin tutkimuskysymysten kannalta oleellista tietoa. Pidin haastattelut sen pituisina, että sain tarpeeksi informaatiota, mutta aihe pysyi kuljettajille mielenkiintoisena. Käytin samaa kysymysrunkoa molemmissa haastatteluissa, mutta esitin kysymykset omin sanoin tilanteeseen sopivalla tavalla. Opettelin haastattelurungon huolellisesti etukäteen ja harjoittelin haastattelukysymysten esittämistä. On kuitenkin tärkeää huomioida, että roolini haastattelijana on vaikuttanut haastatteluihin.

Noora ja Rikua haastattelin parihaastatteluna Zoom-videokokouksessa joulukuussa 2020 ja Jarmoa kasvokkain tammikuussa 2021. Tallensin Zoom-kokouksen videomuodossa, ja kasvokkain käydyn haastattelun äänitin audiotallentimella. Parihaastattelun kesto oli 1 tunti 5 minuuttia ja yksilöhaastattelun 37 minuuttia. Haastattelujen aluksi kysyin kuljettajilta, miten kauan he ovat toimineet linja-autonkuljettajina, ja mitkä ovat heidän työnsä hyvät ja huonot puolet. Nämä kysymykset toimivat lämmittelykysymyksiä, jotka käynnistivät keskustelun (ks. Hyvärinen 2017). Sen jälkeen kerroin, millaisia havaintoja olin tehnyt matkustajien toiminnasta tervehdyskäytäntöjen ja tervehdyssanojen osalta. Kysyin myös kuljettajilta, mitä mieltä he olivat havainnoista ja vastaavatko ne heidän omia käsityksiään. On mahdollista, että esiin tuomani havainnot ovat vaikuttaneet kuljettajien myöhempiin

vastauksiin, mutta toisaalta taas ne ovat voineet olla hyödyllinen virike ja vertailukohta, jollaiseksi havainnointitulosten käsittelyn olin osana haastatteluja kaavaillutkin. Tämän jälkeen haastattelun kulku ei enää seurannut tiukasti runkoa, vaan kysyin kysymyksiä luontevalta tuntuvassa järjestyksessä, ja esitin tarvittaessa lisä- ja jatkokysymyksiä. Haastattelujen teemoja olivat matkustajien ja kuljettajien tervehdyskäytännöt, tervehdysten järjestys, matkustajien ja kuljettajien käyttämät tervehdyssanat, tervehdyskäytänteiden yhteys sosiaalisiin kategorioihin, alueisiin sekä ajankohtiin, hyvästelykäytännöt, kasvomaskien käyttö linja-autossa, keskustelu asiakkaiden kanssa, vakioasiakkaat, haastavat vuorovaikutustilanteet sekä kohteliaisuus ja epäkohteliaisuus. Kuljettajat puhuivat myös joistakin aihepiireistä, jotka eivät varsinaisesti sisältyneet ennalta laadittuun temaarunkoon. Haastattelun lopuksi kuljettajat saivat mahdollisuuden vielä lisätä aiemmin keskusteltuihin asioihin jotakin tai kommentoida haastattelua.

Parihaastattelu ja yksilöhaastattelu erosivat osin toisistaan. Parihaastattelussa informantit, Noora ja Riku, osoittivat puheenvuoroja myös toisilleen ja vertailivat kokemuksiaan ja ajatuksiaan myös ilman, että minä olisin erittänyt aiheeseen liittyvää kysymystä. Noora ja Riku tiesivät toisensa näöltä etukäteen, mutta eivät tunteneet entuudestaan sen paremmin. Yksilöhaastattelu oli taas perinteinen haastattelu, jossa informantti vastasi esittämiini kysymyksiin. Erona oli myös toteutustapa ja sen synnyttämä tunnelma. Parihaastatteluun kuljettajat osallistuivat kotoaan käsin tietokoneen tai älypuhelimien välityksellä, jolloin keskustelu saattoi olla melko rentoa. Yksilöhaastattelu Jarmon kanssa toteutettiin sen sijaan kasvokkain toimistossa, ja sekä haastateltavalla että haastattelijalla oli kasvomaskit.

3.2.2 Aineiston laadullinen sisällönanalyysi

Analysoin kuljettajien teemahaastatteluja laadullisen sisällönanalyysin keinoin. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa etsitään tekstin merkityksiä. Pyrkimyksenä on kuvata aineistona toimivan dokumentin sisältöjä sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018: luku 4.4.) Tarkastelussa ei ole pelkästään näkyvät seikat, vaan tutkijan tarkoituksena on löytää myös niitä piirteitä, jotka eivät näy suoraan tekstistä (Hirsjärvi & Hurme 2008: 137). Aineistoa käydään siis systemaattisesti läpi tutkimusongelman sekä keskeisten käsitteiden näkökulmasta (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010: luku *Kaikki tekevät sisällönanalyysia mutta missä on sisältö?*). Ennen analyysia aineisto pilkotaan ja ryhmitellään aihepiireittäin, jonka jälkeen aineistosta etsitään näkemyksiä, jotka kuvaavat tiettyä teemaa (Tuomi & Sarajärvi 2018: luku 4.1). Sisällönanalyysin vaiheet ovat aineiston kuvailu, luokittelu, yhdistely ja tulkinta (Hirsjärvi & Hurme 2008: 145–150). Vaiheet voi jakaa myös redusointiin eli aineiston pelkistämiseen, klusterointiin eli samankaltaisuuksien ja eroavaisuuksien etsimiseen sekä

abstrahointiin eli tutkimuksen kannalta oleellisen tiedon irrottamiseen sekä teoreettisten käsitteiden muodostamiseen (Tuomi & Sarajärvi 2018: 4.4.3).

Tekemieni teemahaastattelujen analyysi on aineistolähtöistä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä tavoitteena on luoda aiheesta teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt valikoituvat tutkimuksen tavoitteen ja tutkimustehtävän mukaan, eikä niitä ei ole päätetty etukäteen. Analyysin toteutusta ohjaa metodologia, mutta muuten aiempi teoria ei vaikuta analyysin tekemiseen. Ongelmallista aineistolähtöisestä analyysistä tekee se, että tutkijan ennakkokäsitykset saattavat ohjailla päätelmien tekemistä liikaa. Ongelman voi kuitenkin yrittää välttää erittelemällä omia ennakkokäsityksiään ilmiöstä ja tiedostaa ne analyysiprosessissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018: luku 4.2.) Pyrinkin sen vuoksi olemaan selvillä ennakkokäsityksistäni koko analyysiprosessin ajan.

Kuljettajien teemahaastattelujen analyysiprosessi lähti liikkeelle litteroinnista. Litteroin molemmat haastattelut Praat-ohjelmaa hyödyntäen. Tein ensin karkean sanatarkan litteraatin, jota käytin teemoitellessani aineistoa. Sen jälkeen tarkensin litteraattia niiden haastattelun osien osalta, jotka valikoituivat analyysin esimerkkikatkelmiksi. Analyysimenetelmässäni sisällönanalyysissa sanottavan sisältö on tärkeämpi kuin sanomisen tapa, mutta olen kuitenkin merkinnyt litteraattiin sanatarkan puheen lisäksi prosodian kulun, naurun, nopeutetut ja hidastetut jaksot, kovaan ääneen ja hiljaa sanotut jaksot, painotetut kohdat sekä tauot. Näin litteraatti on tarpeeksi tarkka, jotta puhumisen tapa välittyy lukijalle, mutta puheen sisältö on silti vaivattomasti luettavissa. En ole merkinnyt litteraattiin esimerkiksi päällekkäispuhuntaa ja äänen laadun muutoksia, sillä ne eivät ole oleellisia analyysini kannalta. Pitää kuitenkin huomioida, että vuorovaikutustilanteiden siirtäminen paperille täysin totuudenmukaisesti on mahdotonta, joten litteraatti on aina jollakin tavalla epätäydellinen (Nikander 2010: luku *Litterointi osana analyysiprosessia*). Tässä tutkimuksessa käyttämäni litterointimerkinnät ovat saatavilla liitteessä 2.

Litteroinnin jälkeen luin ja kuuntelin haastatteluja useita kertoja läpi muistiinpanoja tehden, ja jaottelin informanttien puheenvuoroja karkeasti teemoihin, jotka nousivat mielestäni keskeisesti esille. Osa teemoista liittyy haastattelun teemoihin ja osa on muita haastatteluista esiin nousevia ajatuksia. Teemoittelun jälkeen rajasin analysoitavia aihepiirejä tutkimukseni näkökulman ja tutkimuskysymysteni mukaisesti. Lisäksi peilasin kuljettajien näkemyksiä aiempaan vuorovaikutusta, tervehdymistä sekä kohteliaisuutta käsittelevään tutkimukseen. Koko analyysiprosessin ajan olen pitänyt mielessäni aineistojen väliset erot, ja huomionnut ne tulkinnassa. Yksilöhaastattelussa tulevat esiin ensisijaisesti yksilön henkilökohtaiset käsitykset, kun taas ryhmäkeskustelu on yhteisen ymmärryksen rakentamista neuvotellen. Kummassakin haastattelutyypissä myös haastattelijan rooli on erilainen, eikä ryhmä- ja yksilöhaastatteluja voida siis tulkita täysin samoin perustein. (Pietilä 2010.) Yhteistä haastattelutyypeille on kuitenkin se, että haastateltavat saattavat muistaa jotakin väärin, vaieta,

muutella tapahtumia tai valehdella. Haastattelut ovat aina tilannesidonnaisia ja subjektiivisia. Informaation paikkansapitävyys ei kuitenkaan ole ensiarvoisen tärkeää, kun tarkastellaan kulttuurisia jäsenyksiä ja kokemuksia. (Alastalo & Åkerman 2010.)

3.5 Tutkimuseettiset näkökulmat ja tutkimuksen luotettavuus

Tutkimusaineistoinani toimivat bussimatkustajien etnografinen havainnointiaineisto sekä kolmen linja-autonkuljettajan teemahaastattelut. Olen pyrkinyt ottamaan tutkimuksessani tutkimuseettiset näkökulmat mahdollisimman hyvin huomioon sekä toimimaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan Hyvän tieteellisen käytännön (HTK 2012) periaatteiden mukaisesti.

Kuten edellä luvussa 3.1.2 oli jo esillä, havainnoimani matkustajat eivät ole olleet havainnointitietoisia, ja havainnointiaineisto muodostuu täysin etnografisista kenttämuistiinpanoistani. Matkustajien toimintaa ei siis sellaisenaan ole tallennettu. Muistiinpanot eivät myöskään sisällä ihmisten henkilötietoja, eikä havaintoja pysty yhdistämään tiettyihin henkilöihin. Kategoriset ikä- ja sukupuolihaastattelut perustuvat omaan oletukseeni. Tällaisen aineiston käsittelyyn ei tarvita tutkittavilta erillistä lupaa.

Havainnointiaineiston keruuseen liittyy joitakin ongelmia, jotka voivat vaikuttaa tulosten luotettavuuteen, kuten edellä oli jo puheena. Tein havainnot omien aistieni varassa reaaliaikaisesti, joten niihin saattaa liittyä epätarkkuutta. Lisäksi arvio tutkittavien matkustajien iästä ja sukupuolesta on tehty ulkoisen vaikutelman perusteella. Oletusten taustalla vaikuttavat aiemmat käsitykseni siitä, miltä tietyn ikäiset tai tietyn sukupuoliset henkilöt yleensä näyttävät. Tutkimuksessa pitää ottaa huomioon myös se, että syksyllä 2020 voimassa oleva suositus käyttää kasvomaskia sekä muut koronaviruspandemian takia tehdyt varotoimet ovat todennäköisesti jossain määrin vaikuttaneet tutkimukseeni. En esimerkiksi päässyt kaikissa linja-autoissa istumaan ensimmäiseen penkkiriviin, sillä se oli suljettu turvavälien ylläpitämiseksi. Kasvomaskin käyttö on voinut vaikuttaa muun muassa siihen, etten ole välttämättä kuullut kaikkia sanallisia tervehdyksiä tai olen mahdollisesti kuullut jonkin tervehdyssanan väärin.

Linja-auton kuljettajien haastatteluissa huolehdin haastateltavien yksityisyydensuojasta. Informantit antoivat kirjallisen suostumuksen keskustelun tallennukseen ja tutkimuskäyttöön. Kerroin haastateltaville, että he voivat kieltäytyä vastaamasta halutessaan tai keskeyttää tutkimukseen osallistumisen milloin tahansa. Keräsin informanteilta vain sellaisia taustatietoja, jotka ovat oleellisia tutkimukseni kannalta. Koska haastattelut on tallennettu ja tutkimusluvassa on tiedot henkilöllisyyksistä, laadin tietosuojailmoituksen, jonka haastateltavat myös saivat. Tietosuojailmoituksessa oli ku-

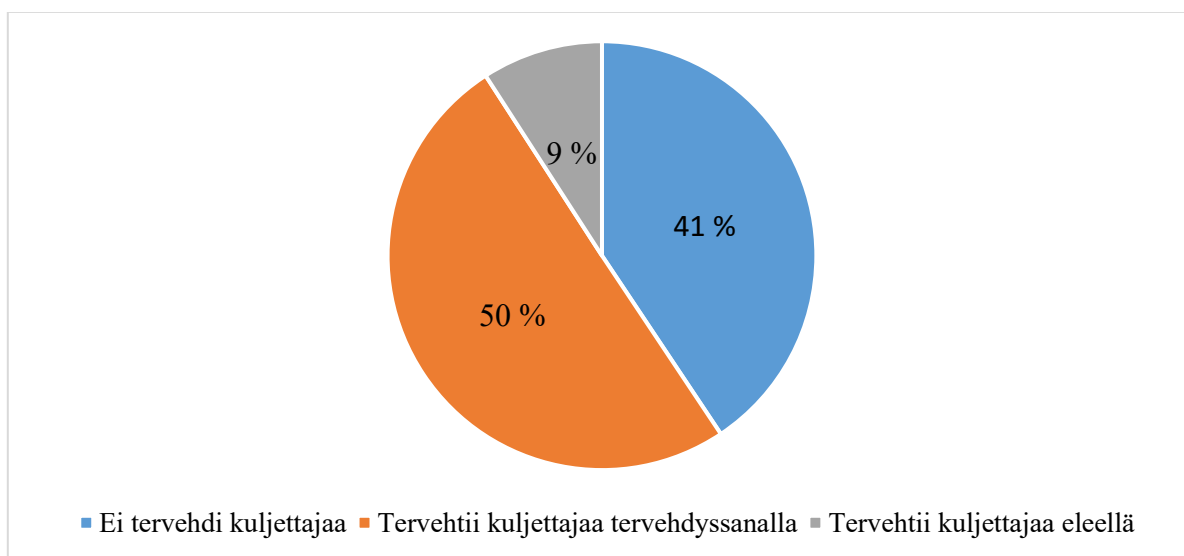
vattuna yksityiskohtaisesti, miten informanttien tietosuojasta huolehditaan aineiston keräämis- ja käsittelyvaiheessa sekä tutkimuksen päätyttyä. Pseudonymisoin litteroidun aineiston muuttamalla haastateltavien, bussilinjojen, liikennöintiyhtiöiden sekä paikkojen nimet. Pyysin myös haastattelemieni kuljettajien työnantajilta sähköpostitse luvan tutkimukseen, sillä haastattelen kuljettajia heidän työnsä näkökulmasta.

4 TERVEHTIMINEN TAMPEREEN SEUDUN LINJA-AUTOLIIKENTEESSÄ

Aloitan analyysini tarkastelemalla havainnointitutkimukseni tuloksia. Aluksi teen luvussa 4.1 määrällisen katsauksen tervehtimisen muotoihin ja tervehtimättä jättämiseen. Sen jälkeen luvussa 4.2 analysoin kasvomaskien vaikutusta tervehdyskäytänteisiin ja luvussa 4.3 matkustajien tervehdyssanojen variaatiota. Lopuksi selvitän luvussa 4.4, hyvästelevätkö matkustajat kuljettajan ja millaisia hyvästelykäytännöt ovat. Vertailen aineistostani nousevia havaintoja erityisesti Lappalaisen (2009a; 2009c) R-kioskia koskevaan tervehdyksen tutkimukseen, sillä R-kioski on linja-auton tapaan suhteellisen epämuodollinen ja arkipäiväinen asiointiympäristö, jonka vuoksi linja-auton vertailu siihen on kiinnostavaa ja mielekästä. Käytän vertailukohtana myös muun muassa Hakamäen (2017) apteekin tervehdyskäytänteitä selvittävää pro gradu -tutkielmaa.

4.1 Matkustajien tervehdyskäytännöt

Havainnoituja kyytiinnousutilanteita on yhteensä 219. Tilanteet voi luokitella kolmeen kategoriaan: matkustaja tervehtii kuljettajaa tervehdyssanalla, matkustaja tervehtii kuljettajaa eleellä tai matkustaja ei tervehdi kuljettajaa. Kuvassa 1 on kuvattuna eri tervehdyskäytänteiden prosentuaalinen jakauma.



Kuvio 1. Linja-auton matkustajien tervehdyskäytännöt.

59 % havainnoiduista matkustajista tervehtii linja-autonkuljettajaa jollakin tavalla noustessaan auton kyytiin. Tervehdys voi olla sanallinen (50 %) tai sanaton (9 %) (Ks. kuvio 1). Suurin osa tervehdyk-

sistä on siis sanallisia. Joissakin tilanteissa tervehdys on saattanut sisältää sekä sanallisia että sanattomia elementtejä, mutta olen luokitellut tällaiset tapaukset ”tervehtii tervehdyssanalla” -kategoriaan, eli olen pitänyt sanatonta tervehdystä alisteisena sanalliselle. Oletettavasti sanalliseen tervehdykseen liittyy lähes aina vähintäänkin jonkinlainen katse kuljettajan suuntaan (ks. Korhonen 1996: 55), mutta minulla ei ole ollut aineistonkeruumenetelmäni vuoksi mahdollisuutta nonverbaalisten viestien tarkkaan analyysiin eikä tilanteiden tarkasteluun jälkikäteen (ks. luku 3.1.2). Rajaukseni on linjassa myös Lappalaisen (2009c) kanssa, jonka mukaan R-kioskilla sanallinen tervehdys on ensisijainen ja pelkällä eleellä tervehtiminen vähäistä (Lappalainen 2009c: 39), mikä tukee ajatusta eleen alisteisuudesta tervehdyssanalle.

Eleellä tervehtiminen tapahtuu aineistossani melkein aina nyökkäämällä tai elekokonaisuus sisältää jonkinlaisen nyökkäävän pään liikkeen. Nyökkäys on havaittu suosituimmaksi tervehdyseleeksi myös R-kioskilla (Lappalainen 2009c: 39). Usein nyökkäykseen liittyy katse kuljettajaan sekä mahdollisesti jokin tervehtimistä osoittava kasvojen ilme, kuten huulten puristaminen yhteen, hymy tai kulmakarvojen nostaminen.

Havainnointiaineistossani matkustaja meni yleensä tervehdyksen jälkeen istumaan, eikä puhunut kuljettajan kanssa muuta, mutta myös poikkeuksia oli. Tällainen oli esimerkiksi tilanne, jossa linja-autoon nousi alle 18-vuotiaaksi mieheksi arvioimani matkustaja, joka oli löytänyt maasta puhelimen. Tervehdittyään kuljettajaa matkustaja antoi puhelimen kuljettajan haltuun, sillä hän ei ilmeisesti tiennyt, mihin löytötavarat kuuluu toimittaa. Myöhemmin matkan aikana kuljettaja selvitti puhelimen omistajan soittamalla. Samalle kuljettajalle toi hieman myöhemmin yli 60-vuotiaaksi naiseksi olettamani matkustaja löytämänsä bussikortin. Kuljettaja lupasi toimittaa kortin Nyssen löytötavaroihin. Nämä tilanteet osoittavat, että matkustajat mieltävät kuljettajat luotettaviksi asiakaspalvelijoiksi, jotka ajamisen ohella hoitavat monia muitakin tehtäviä.

Aineistossani matkustajista 41 % ei tervehti kuljettajaa, vaikkakaan kaikissa tapauksissa ei ollut kyse siitä, etteikö matkustajia olisi ottanut kontaktia kuljettajaan. Tervehtimättömissä matkustajissa oli neljä tapausta, jossa matkustaja puhutteli kuljettajaa, vaikka ei tervehtinyt tätä eksplisiittisesti sanallisesti tai sanattomasti. Ensimmäisessä tilanteessa 19–40-vuotiaaksi naiseksi arvioimani matkustaja sanoi kuljettajalle ”Kiitos paljon” sisään tullessaan, sillä kuljettaja oli jäänyt odottamaan pysäkillä kiiruhtavaa matkustajaa. Kiittäminen oli luonteva ja kohtelias tapa huomioda kuljettaja, ja kiitoksen funktio oli samankaltainen kuin tervehdyksellä: kiittämällä matkustaja tunnusti kuljettajan läsnäolon ja verifioi heidän vuorovaikutussuhteensa (ks. Korhonen 1996: 57). Toisessa tilanteessa alle 18-vuotiaaksi mieheksi arvioimani matkustaja kysyi sisään tullessaan ”Mitä tää maksaa?” ja osti kuljettajalta matkalipun. Kolmannessa tilanteessa yli 60-vuotiaaksi naiseksi arvioimani matkustaja

esitti kuljettajalle bussin reittiä koskevan kysymyksen tervehtimättä kuljettajaa. Myös neljänteen tilanteeseen liittyi reittikysymys: 41–60-vuotiaaksi mieheksi arvioimani matkustaja sanoi nousevalla intonaatiolla ”Keskustorille?”, johon kuljettaja vastasi ”Joo, mennään torin kautta”. Asioinnin linja-autonkuljettajan kanssa voi siis hoitaa hyvinkin niukalla vuorovaikutuksella. Hakamäen (2017: 9) mukaan myös apteekissa rutiinit ja toiminnan keskeisyys mahdollistavat sanattoman tai lähes sanattoman asioinnin. Uskoakseni linja-autossa sanallinen toiminta voi olla vieläkin niukempaa, sillä hoidettava asia on apteekkia yksinkertaisempi: siinä missä apteekkiasiointiin voi liittyä monenlaista ohjeistusta ja neuvontaa, linja-autossa kaikki asiointi liittyy lähinnä mahdolliseen lipunostoon tai auton reittiin.

Tervehdyskäytännöt vaihtelivat eri ikäisiksi arvioimillani matkustajilla. Taulukossa 3 on kuvattu tervehdyskäytänteiden lukumäärällinen jakauma ikäryhmien kesken.

Taulukko 3. Tervehdyskäytännöt arvioitujen ikäryhmien mukaan.

Ikä	Ei tervehdi	Tervehtii tervehdys- sanalla	Tervehtii eleellä	Yhteensä
Alle 18	22	9	0	31
18–40	47	59	8	114
41–60	15	33	7	55
Yli 60	5	9	5	19

Useimmin kuljettajaa näyttäisi tervehtivän 41–60-vuotiaaksi tai yli 60-vuotiaaksi arvioitu matkustaja: 41–60-vuotiaaksi arvioituista tervehtii 73 % ja yli 60-vuotiaaksi arvioituista 74 %. Alle 18-vuotiaaksi arvioidut jättävät tervehdysten useimmin väliin, sillä heistä tervehdysten esittää vain 29 %. 18–40-vuotiaaksi arvioituista tervehtii 59 %. (Ks. taulukkoa 3.) Alle 18-vuotiaaksi arvioidut eivät tervehdi kuljettajaa kertaakaan pelkästään eleellä, kun taas arviolta yli 60-vuotiaat käyttävät pelkkää tervehdyselettä suhteellisesti eniten. Keski-ikäisillä tai vanhoilla ihmisillä saattaa olla nuoria rutinoituneempi tapa tervehtiä asiakaspalvelijoita, minkä vuoksi he tervehtivät kuljettajaa useammin. Ikäryhmien otannat ovat pieniä, eikä vahvoja yleistyksiä niihin nojautuen voi tehdä.

Naisiksi olettamani henkilöt tervehtivät kuljettajaa hieman useammin kuin miehiksi olettamani. Naisoletetuista 64 % tervehtii, kun miesoletetuilla vastaava osuus on 51 %. Yhtäältä subjektiiviseen näkemykseeni perustuvan aineistonkeruumenetelmän ja toisaalta aineiston suppean koon

vuoksi laskelman perusteella ei voi kuitenkaan tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä sukupuolen vaikutuksesta tervehdyskäytänteisiin.

4.2 Kasvomaskien yhteys matkustajien tervehdyskäytänteisiin

COVID-19-koronaviruspandemian vuoksi syksyllä 2020 oli voimassa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen suositus käyttää joukkoliikennevälineissä suun ja nenän peittävää kasvomaskia, joka ehkäisee taudinaiheuttajien leviämistä. Suositus koski yli 15-vuotiaita matkustajia. Maski peittää suuren osan kasvoista ja vaikuttaa näin puheen kuulemiseen ja kasvojen ilmeiden havaitsemiseen, ja esimerkiksi huulilta lukeminen on mahdotonta. Kasvomaskien vaikutus vuorovaikutukseen on tunnustettu laajasti, ja esimerkiksi terveydenhuollon tarkoituksia varten on pyritty kehittämään nonverbaalin vuorovaikutuksen helpottamiseksi kasvomaskeja, joissa on läpinäkyvä osuus suun kohdalla (ks. esim. Marler & Ditton 2020).

Keräsin aineistoni havainnoista 171 tapausta loka-marraskuussa 2020, jolloin kasvomaskin käyttö oli suositeltua. Sisällytin näiden havaintojen kenttämuistiinpanoihin tiedon siitä, käyttääkö matkustaja kasvomaskia vai ei. Keväällä 2020 suositusta kasvomaskin käytöstä ei ollut vielä annettu, joten silloin en kasvomaskien käyttöä havainnoinut. Tämä analyysin osa perustuu siis pelkästään syksyllä 2020 kerättyyn aineistoon.

Havaintojeni mukaan matkustajista 64 % ei käyttänyt kasvomaskia, ja vastaavasti maski oli 36 %:lla matkustajista. Ikäryhmistä eniten maskia piti kasvoillaan 41–60-vuotiaiksi arvioidut henkilöt, joista noin puolet käytti maskia. Arviolta 18–40-vuotiaista maski oli 41 %:lla. Muilla ikäryhmillä maskin käyttö oli vähäisempää. Yli 60-vuotiaaksi arvioituista 11 matkustajasta maskia käytti kolme, ja vähäisintä maskin käyttö oli alle 18-vuotiaiksi arvioituilla, joista kasvomaskia piti vain yksi. Lasten ja nuorten vähäinen maskin käyttö oli tosin odotettua, sillä maskin käyttösuositus ei koskenut syksyllä 2020 alle 15-vuotiaita. Aineistoissani on nähtävissä melko selkeä ero oletettujen sukupuolten maskin käytössä: 46 %:lla naisoletetuista on maski, kun taas miesoletetuilla vastaava osuus on vain 20 %. Naiseksi olettamani henkilöt ovat siis ahkerampia maskin käyttäjiä kuin mieheksi olettamani.

Ilman maskia matkustaneista 55 % tervehti kuljettajaa. Tervehdyksistä suurin osa oli sanallisia, sillä vain viidessä tapauksessa tervehtimiseen käytettiin pelkästään elettä. Maskia käyttävistä matkustajista tervehti 69 %. Tervehdyksistä 11 oli tehty eleellä ja 31 sanallisesti. Aineiston perusteella vaikuttaa siis siltä, että maskia käyttävä matkustaja tervehtii kuljettajaa herkemmin kuin maskiton. Mahdollinen syy tähän on se, että maskiton matkustaja ei halua puhua kuljettajan läheisyydessä, sillä puhuessa taudinaiheuttajia voi siirtyä hengitysteistä muihin ihmisiin ja pinnoille. Matkusta voi myös kokea huonoa omaatuntoa maskittomuudestaan, ja sen vuoksi välttää kontaktia kuljettajaan. Kolmas mahdollisuus on se, että maskia käyttävät matkustajat ovat ”aktiivisia kansalaisia”, jotka

noudattavat viranomaisten antamia suorituksia ja joiden linja-autokäyttämiseen kuuluu tervehtiminen. Nämä ovat kuitenkin vain arvauksia, sillä matkustajien käyttäytymisen motiiveja ei voida tässä tapauksessa tietää.

Tuloksien yhteydessä on syytä ottaa huomioon mahdollisuus, että kasvomaski on vaimentanut matkustajan sanallisen tervehdyksen, ja olen tulkinnut tilanteen tervehdyksen puuttumiseksi. Maski on voinut vaikuttaa myös siihen, että olen kuullut matkustajan mahdollisen tervehdyssanan väärin (ks. luku 4.3). Lisäksi ei ole poissuljettua, että matkustajan intentiona on ollut tervehtiä kuljettajaa, mutta maskin takaa ei heikosti näkyvä tai kuuluva tervehdys ole välittänyt kuljettajalle – tai ulkopuoliselle tarkkailijalle – saakka.

4.3 Matkustajien käyttämät tervehdyssanat

Kuten luvussa 4.1 ilmeni, kaikkiaan 219 matkustajan ja linja-autonkuljettajan kohtaamistilanteessa 110:ssa matkustaja tervehtii kuljettajaa sanallisesti. Matkustajat käyttivät tässä havainnointiaineistossa kaikkiaan kymmentä eri tervehdyssanaa, jotka on koottu esiintymismäärineen taulukkoon 4.

Taulukko 4. Tervehdyssanat ja niiden esiintymismäärät.

Tervehdyssana	Esiintymät kpl	Esiintymät %
<i>moi</i>	48	44 %
<i>hei</i>	21	19 %
<i>moikka</i>	12	11 %
<i>moro</i>	10	9 %
<i>huomenta</i>	6	5 %
<i>terve</i>	6	5 %
<i>heipsan</i>	1	0,9 %
<i>morjens</i>	1	0,9 %
<i>morjesta</i>	1	0,9 %
epäselvästi kuullut tervehdyssanat	4	3,6 %
Yhteensä	110	

Epäselvästi kuultuihin tervehdyssanoihin olen luokitellut tapaukset, joissa matkustaja on selkeästi tervehtinyt kuljettajaa tervehdyssanalla, mutta en ole saanut havainnointihetkellä selvää siitä, mikä tervehdyssana on kyseessä.

Yleisin matkustajien käyttämä tervehdyssana tässä aineisossa on *moi*: sen osuus sanallisista tervehdyksistä on peräti 44 %. *Kielitoimiston sanakirjan* määrittelee *moin* arkiseksi tervehdys- ja hyvästelysanaksi (Kielitoimiston sanakirja s. v. *moi*), ja *moi* mielletään yleensä rennoksi tervehdykseksi (Lappalainen 2009a: 64). Lappalainen (2009a: 64) on myös havainnut, että *moi* on suosituimpi tervehdys epämuodollisessa kioskiasioinnissa kuin Kela-asioinnissa. *moin* runsaan käytön vuoksi onkin siis syytä olettaa, että matkustajat kokevat linja-autonkuljettajan kohtaamisen arkisena ja epämuodollisena tilanteena.

Tervehdyssana *moi* alkoi tietävästi yleistyä Suomessa 1950-luvulla, mutta sen pidemmät rinnakkaismuodot, kuten *morje(n)s*, *morje(n)sta* tai *moro*, olivat epämuodollisessa käytössä jo vuosisadan alkupuolella. Näiden tervehdyssanojen taustalla on ruotsin *morgen*, joka tarkoittaa aamua. Se puolestaan on lyhenne toivotuksesta *gud morgon* eli *hyvää huomenta*. Tervehdykset eivät kuitenkaan enää ole sidottu ajankohtaan, vaan niitä käytetään mihin tahansa vuorokaudenaikaan. (Korhonen 1996: 57–58.) Tämä näkyy myös havainnointiaineistossani, jossa tervehdystä *moi* käytettiin melko tasaisesti kaikkina havainnointiaikoina. *moin* muunnos *moikka* (11 %) on myös suhteellisen yleinen. Sen sijaan on ehkä hieman yllättävää, että tamperelaiseksi usein miellettyä³ tervehdystä *moro* esiintyy aineistossa kohtalaisen vähän. Tervehdyssanojen käyttö on jossain määrin ikäryhmittäisesti strukturoitunutta, mitä käsittelem edempänä.

Toiseksi yleisin tervehdys on *hei* 19 %:n osuudella. *hei* on osoittautunut useissa aiemmissa asiointitilanteita koskevissa tutkimuksissa yleiseksi tervehdyssanaksi: esimerkiksi R-kioskeilla, Kelan puhelinpalvelussa sekä apteekissa se on ollut suosituin tervehdys (ks. Lappalainen 2009a: 63; Raevara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 27; Hakamäki 2017: 19). *Kielitoimiston sanakirjassa* tervehdystä *hei* kuvataan tuttavalliseksi tervehdys- ja hyvästelysanaksi (Kielitoimiston sanakirja s. v. *hei*). Toisaalta asiointitilanteiden tutkimuksissa *hei* on nähty neutraalina yleistervehdyksenä (Lappalainen 2009a: 80–81; Hakamäki 2017: 19–20). Aineistossa esiintyy kerran tervehdys *heipsan*, joka on *hein* harvinainen variantti. Sanaa käyttää yksi 18–40-vuotiaaksi naiseksi olettamani matkustaja. *heipsan*-sanana käyttö saattaa olla kielellistä leikittelyä ja pyrkimystä persoonalliseen kielenkäyttöön.

Ainoa selkeästi vuorokaudenaikaan sitoutunut tervehdyssana aineistossa on *huomenta* (5 %), jota käytetään vain aamuisin. Esimerkiksi *päivää*-tervehdystä ei aineistossa esiinny ollenkaan. Havainnot painottuvat enimmäkseen päiväsaikaan, jonka vuoksi *päivää*-tervehdyksen puuttuminen on

³ Ks. Lappalainen 2009a: 77

huomionarvoista. *päivää*-tervehdys on mielletty viralliseksi tai melko viralliseksi tervehdykseksi (Lappalainen 2009a: 64), joten se saattaa olla liian muodollinen bussiin. Päivänkiertoon liittyvien tervehdyksen käytön väheneminen liittyy todennäköisesti yleiseen kulttuurin epämuodollistumiseen (Lappalainen 2009a:64), joka näkyy myös esimerkiksi siinä, että puhutteluissa on siirrytty monin paikoin teitittelystä sinutteluun (esim. Nuolijärvi & Tiittula 2001: 586–591; Alentola 2019: 23–25).

On jokseenkin yllättävää, että matkustajien käyttämät tervehdyssanat varioivat suhteellisen vähän. Vaikka tervehdyksiksi kiteytyneitä sanoja on kielessä lähtökohtaisesti suppeahko määrä, tervehdyssanojen muuntelu on melko yleistä. Muun muassa R-kioskillä tervehdyssanojen variaatio on laajempaa kuin bussiaineistossa (Lappalainen 2009a: 73). Luultavasti linja-auto hahmotetaan ympäristöksi, jossa on luonteva käyttää jotakin lyhyttä perustervehdystä, kuten *moi*, *hei*, *moikka* tai *moro*. Matkalipun lukeminen on nopea toimenpide, ja koska vuorovaikutus kuljettajan kanssa kestää vain lyhyen aikaa, tervehdyssanankin on käytännöllistä olla helppo ja nopea.

Eri ikäisten käyttämissä tervehdyssanoissa esiintyi vaihtelua. Taulukossa 5 on esitetty määrällisesti tervehdyssanojen käytön jakautuminen arvioitujen ikäryhmien kesken.

Taulukko 5. Eri ikäisiksi arvioitujen matkustajien käyttämien tervehdyssanojen esiintymät.

Tervehdysana	Alle 18	18–40	41–60	Yli 60	Yhteensä
<i>moi</i>	6	32	10	0	48
<i>hei</i>	1	6	8	6	21
<i>moikka</i>	0	9	3	0	12
<i>moro</i>	2	6	2	0	10
<i>huomenta</i>	0	2	4	0	6
<i>terve</i>	0	0	4	2	6
<i>heipsan</i>	0	1	0	0	1
<i>morjens</i>	0	1	0	0	1
<i>morjesta</i>	0	1	0	0	1
epäselvästi kuullut terveh- dyssanat	0	1	2	1	4
Yhteensä	9	59	33	9	110

Alle 18-vuotiaiksi arvioitujen yleisin tervehdyssana on *moi*: vain kolme alle 18-vuotiaaksi arvioituista käyttää muuta tervehdyssanaa, joista kaksi on *moro* ja yksi *hei*. Myös arviolta 18–40-vuotiailla matkustajilla *moi* on suosituin tervehdys 32/59 esiintymällään. *moi* yhdistetäänkin tutkimusten mukaan erityisesti nuoriin (Uusi-Hallila 2008: 57; Lappalainen 2009a: 70). Havaintoni tukevat tulkintaa

siitä, että *moi* on erityisesti nuorten tervehdys, sillä vaikka *moi* on aineiston yleisin tervehdyssana, yli 60-vuotiaiksi arvioiduista yksikään ei käytä sitä. 18–40-vuotiaiksi arvioiduilla toiseksi yleisin tervehdyssana on *moin* variantti *moikka*, jota käytetään 9 kertaa. Tervehdykset *moro* ja *hei* ovat kolmanneksi eniten käytössä: kumpikin niistä esiintyy 6 kertaa.

moi on käytetyin tervehdys myös arviolta 41–60-vuotiailla (10 esiintymää), mutta se ohittaa vain täpärästi *hein*, jota käytetään 8 kertaa. Seuraavaksi eniten käytetään tervehdyksiä *huomenta* ja *terve*, kumpaakin 4 kertaa. Yli 60-vuotiaiksi arvioidut tervehtivät kuljettajaa useimmin sanalla *hei*. Kaksi henkilöä käyttää myös tervehdystä *terve*. *hei* on siis korostuneesti keski-ikäisten ja vanhojen ihmisten tervehdys. *hein* ja *moin* jakauma ikäryhmien suhteen vastaa R-kioskilta saatuja tuloksia: kioskillä nuoria tervehditään yleensä *moi*-sanalla ja keski-ikäisiä *hei*-sanalla (Lappalainen 2009a). Iän ja tervehdyssanojen variaation välisestä suhteesta ei kuitenkaan voi tehdä havaintojen perusteella merkittäviä vertailuja, sillä aineisto painottuu arvioituihin ikäryhmiin 18–40 tai 41–60, ja tätä nuorempien ja vanhempien otannat ovat pieniä.

Naisoletettujen ja miesoletettujen käyttämien tervehdyssanojen jakauma eroaa toisistaan jonkin verran. Taulukossa 6 on tervehdyssanojen esiintymät jaoteltu oletettujen sukupuolten perusteella.

Taulukko 6. Tervehdyssanojen jakauma oletettujen sukupuolten mukaan.

Tervehdyssana	Naisiksi oletetut	Miehiksi oletetut
<i>moi</i>	34	14
<i>hei</i>	16	5
<i>moikka</i>	11	1
<i>moro</i>	2	8
<i>huomenta</i>	1	5
<i>terve</i>	4	2
<i>heipsan</i>	1	0
<i>morjens</i>	0	1
<i>morjesta</i>	0	1
epäselvästi kuullut tervehdyssanat	3	1
Yhteensä	72	38

Sekä nais- että miesoletettujen yleisin tervehdys on *moi*: se esiintyy naisoletetuilla 34 kertaa (47 %) ja miesoletetuilla 14 kertaa (37 %). Naisoletetuilla seuraavaksi yleisimpiä olivat *hei* 16 esiintymällä

ja *moikka* 11 esiintymällä. Miehiksi luokitelluilla toiseksi yleisin tervehdys oli *moro* (8 esiintymää). Näiden jälkeen tulivat *hei* ja *huomenta*, joista kumpaakin käytettiin viidesti.

hei on aavistuksen yleisempi naisoletetuilla (22 %) kuin miesoletetuilla (13 %). *hei* on todettu tutkimuksissa melko neutraaliksi yleistervehdykseksi, mutta siihen on liitetty myös feminiinisiä mielikuvia (Lappalainen 2009a: 72). *hein* asemaan yleistervehdyksenä liittyy myös alueellista vaihtelua (Lappalainen 2009a: 65). Sen sijaan aineistoni perusteella *moikka* on selkeästi enemmän naisoletettujen kuin miesoletettujen tervehdys. *moro* ja sen variantit *morjens* ja *morjesta* vaikuttaisivat puolestaan olevan hieman enemmän miehiksi kategorisoitujen käytössä. Tämä vastaa aiempaa tutkimusta siitä, että *moro* ja sen variantit ovat miehisiä tervehdyssanoja (ks. Lappalainen 2009a: 76–77). Koska tutkimusaineisto on suhteellisen suppea ja sukupuolien kategorisointi perustuu ulkoisten ominaisuuksien perusteella tehtyyn oletukseen, sukupuolen yhteydestä tervehdyssanojen käyttöön voi tehdä vain suuntaa antavia johtopäätöksiä. On myös huomattava, että matkustajien käyttämiin tervehdyssanoihin voi vaikuttaa kuljettajan mahdollinen tervehdys, sillä tervehdykset ovat usein symmetrisiä eli tervehdykseen vastataan samalla sanalla (ks. esim. Lappalainen 2009a: 63; Lappalainen 2009c: 44). Jos kuljettaja tervehtii matkustajaa ensin, matkustaja voi mukauttaa tervehdyksensä kuljettajan tervehdyssanan mukaiseksi. Tässä tutkimuksessa ei ole havainnointi kuljettajien tervehdyksiä, joten varsinaista analyysia tervehdysten symmetrisyydestä ei voi tehdä.

4.4 Matkustajien hyvästelykäytännöt

Havainnoin pilotinomaisesti matkustajien hyvästelykäytänteitä linja-autosta poistuessa syksyllä 2020. Havainnointitapauksia oli 51, ja niissä vain 6 henkilöä eli noin 12 % hyvästeli kuljettajan jollakin tavalla. Hyvästely oli joko ele (käden heilautus), sanallinen tai näiden kahden yhdistelmä.

Eräs matkustajien käyttämä hyvästelytapa on kiitoksen huutaminen kuljettajalle kyydistä poistuessa. Tällä tavalla kuljettajan hyvästeli aineistossani yksi yli 60-vuotiaaksi naiseksi olettamani henkilö sekä kaksi 18–40-vuotiaaksi naisiksi olettamani henkilöä. Pelkkää käden heilautusta hyvästelymuotona käyttivät puolestaan kaksi 18–40-vuotiaaksi miehiksi olettamaani henkilöä. Yksi 18–40-vuotiaaksi mieheksi olettamani matkustaja hyvästeli kuljettajan huutamalla *moikka*. Kaikki matkustajat, jotka hyvästelivät kuljettajan, käyttivät kasvomaskia.

Aineistoni perusteella hyvästely linja-autosta poistuessa on Tampereen seudulla siis vähäistä. Hyvästely saatetaan kokea erityisesti kiireisillä ja ruuhkaisilla matkoilla turhaksi vuorovaikutukseksi, jos uusia matkustajia tulee etuovesta sisään samaan aikaan, kun pois jäävät menevät takaovesta ulos. Todennäköistä on, että mikäli matkustaja ei tervehti kuljettajaa sisään tullessaan, hän ei myöskään hyvästele tätä lähtiessään. Luultavasti hyvästelykäytänteisiin liittyy myös alueellista variaatiota,

mutta saatavilla ei ole vertailututkimusta, joka voisi osoittaa tämän paikkansapitävyyden. Hyvästelyn vähäisyys linja-autossa on poikkeuksellista joihinkin muihin asiointitilanteisiin verrattuna. Esimerkiksi apteekissa hyvästely on kiinteä osa asioinnin kokonaisrakennetta (Hakamäki 2017: 38–40). Apteekkiasiointi on tosin muodollisempi asiointiympäristö kuin linja-auto, ja vuorovaikutus asiakaspalvelijan ja asiakkaan välillä on selkeä yhtenäinen kokonaisuus, toisin kuin linja-autossa.

Kuljettaja voi vastata hyvästelyyn tai olla vastaamatta. Joskus kuljettaja saattaa olla aloitteellinen hyvästelyssä, mikä voi vaikuttaa matkustajien hyvästelykäytänteisiin, sillä tervehdykset ovat usein symmetrisiä (esim. Hakamäki 2017: 20–21; Lappalainen 2009a: 63; Lappalainen 2009c: 44). En kuitenkaan tässä tutkimuksessa ota huomioon kuljettajan osuutta havainnoituihin hyvästelykäytänteisiin rajaus- ja aineistonkeruumenetelmään liittyvistä syistä. Hyvästelyaineistoni on hyvin pieni, ja jotta hyvästelykäytänteitä voisi analysoida kattavasti, pitäisi aineiston olla laajempi.

Seuraavassa luvussa analysoin kolmen haastatteleman linja-autonkuljettajan kokemuksia ja ajatuksia asiakasvuorovaikutuksesta. Ensin tarkastelen kuljettajien näkemyksiä linja-auton tervehdyskäytännestä, jonka jälkeen tutkin kuljettajien ajatuksia tervehdyskäytänteiden yhteydestä sosiaalisiin kategorioihin eli tässä tapauksessa ikään ja sukupuoleen. Kolmantena analysoin kuljettajien näkemyksiä tervehtimättä jättämisestä ja neljäntenä kuljettajien havaintoja koronaviruspandemian vaikutuksista asiakasvuorovaikutukseen. Lopuksi selvitän, millainen matkustuskäyttäytyminen on kuljettajien mielestä linja-autossa kohteliasta ja toivottavaa.

5 LINJA-AUTONKULJETTAJIEN KOKEMUKSET ASIAKASVUOROVAIKUTUKSESTA

Tässä luvussa analysoin kuljettajien kokemuksia ja näkemyksiä asiakasvuorovaikutuksesta. Kuten aineiston esittelyn yhteydessä jo ilmeni, haastattelin tutkimustani varten kolmea Tampereen seudun joukkoliikenteessä työskentelevää linja-autonkuljettajaa, joista ”Nooraa” ja ”Rikua” haastattelin parihaastatteluna Zoom-videokokouksessa joulukuussa 2020 ja ”Jarmoa” yksilöhaastatteluna kasvokkain tammikuussa 2021. Haastattelujen kulkua olen kuvannut luvussa 3.2.1.

Haastatteluissa nousi esiin paljon mielenkiintoisia teemoja, joista kaikkia ei ole mahdollista käsitellä tässä tutkimuksessa rajaussyistä. Keskityn analyysissani tutkimustavoitteeni mukaisesti tervehdyskäytänteisiin, tervehtimättä jättämiseen, hyvästelykäytänteisiin, kasvomaskien vaikutukseen ja kohteliaisuuteen. Vaille tarkkaa analyysia jäävät muun muassa kuljettajien kokemukset haastavista asiakaskohtaamisista ja väkivaltatilanteista, merkitykselliset asiakaskohtaamiset ja vakioasiakkaat, matkustajien kysymyksiin ja valitukseen liittyvät näkökohdat sekä matkustajien käyttäytyminen bus-sipysäkeillä kyytiin noustessaan tai pois jäädessään, jotka myös nousivat esiin haastatteluissa. Laadullista sisällönanalyysia aineiston analyysimenetelmänä olen esitellyt luvussa 3.2.2. Haastattelukatkelmat on litteroitu, ja litterointimerkinnät ovat saatavilla liitteessä 2. Haastattelijan puheenvuorot olen merkinnyt litteraattiin kirjaimella H, ja analyysin kannalta kaikkein oleellisimmat kohdat olen lihavoanut aineistolainauksista.

5.1 Kuljettajien näkemykset linja-auton tervehdyskäytänteistä

Kuljettajien haastattelujen alkupuolella kerroin, millaisia päätelmiä olin tehnyt matkustajien tervehdyskäytänteistä etnografisen havainnointiaineistoni perusteella. Kerroin muun muassa, että aineistossani noin 60 % matkustajista tervehtii linja-autonkuljettajaa ja noin 40 % jättää tervehtimättä. Kysyin, mitä mieltä kuljettajat ovat havainnoistani, ja miten ne suhteutuvat heidän omiin kokemuksiinsa. Haastattelemani kuljettajat olivat pitkälti sitä mieltä, että havaintoni antavat oikean kuvan tervehdysten yleisyydestä, ja että yli puolet kyytiin nousevista matkustajista tervehtii kuljettajaa. Esimerkissä 1 Riku pohtii tervehdysten yleisyyttä, ja on samoilla linjoilla esittelemieni havaintojen kanssa:

Esimerkki (1)

Riku: joo se on se on ihan totta kyllä että >totanoinnin?
jos on **↑itte alotteellinen ja (.) tervehtii,**
niin kyllä sitten useimmat tervehtii mutta tota.
ei kaikki siltikää mutta tota.
kyl se (1.2)

aika >aika hyvin< toi että <niinkun>;
(0.8) mitä sä olit havainnoinut et
kuuskyt prosenttia tervehtii nelkyt ei:
nii se on aika semmonen
suun↑nilleen kyllä pitää paikkansa.

H: °joo°

Riku: tai niinku tai opp- niinku (1.2)
totanoinniin >omienkin kokemusten pohjalta että<
sillee ↑hyvin karkeesti ni joka toinen aina
ei (.) ei sano mitään;

Riku tuo esiin myös oman havaintonsa siitä, että karkeasti arvioituna joka toinen matkustaja ei tervehti ainakaan sanallisesti. Rikun mukaan kuljettajan aktiivisuudella on merkitystä matkustajan tervehdyskäyttäytymiseen: jos kuljettaja on aloitteellinen tervehdyssanan esittämisessä, niin matkustaja tervehtii useimmiten takaisin. Kaikki matkustajat eivät kuitenkaan vastaa, vaikka Riku tervehtisi heitä. Asiointitilanteiden vuorovaikutukselle on tyypillistä, että asiakaspalvelijoiden tervehdysfrekvenssi on suurempi kuin asiakkaiden, sillä tervehdys kuuluu asiakaspalvelijan institutionaaliseen rooliin (Lappalainen 2009c: 50–51). Jarmolla on Rikun kanssa samankaltaisia kokemuksia siitä, että yli puolet matkustajista tervehtii, ja tervehdys on todennäköisempi, jos kuljettaja tervehtii ensin. Jarmo suhtautuu matkustajien aloitteellisuuteen reippautena (esimerkki 2).

Esimerkki (2)

Jarmo: kylä (.) mä aika samalla linjalla oon että. (0.9)
>kyä se on se< (.) **yli puolet niistä kumminki** (0.5)
jollakin tapaa sitä vastaa siihen (.) tervehdykseen ja
ja ja jokku ihan (.) ↑reippaasti sitte melkein oveltakin jo. (1.6)
ihan itte ↑vapaaehtosasti tervehtii ettei (.) odota sitä että
kuljettaja eka sanoo jotain ni.
mutta >kyä niis o se?<
mä koitin tossa (.) eilisen työpäivän aikana vähän niinku
sillä silmää niinku
↑kattella sitä vähän lukumäärää ja.
kyl se varmaan olis?
en tehny tukkimiehen kirjanpitoo mutta
kyä niistä yli ↑puolet tervehtii;

Kuten edellisissä esimerkeissäkin tuli ilmi, haastattelemieni kuljettajien mukaan yleensä linja-autonkuljettaja tervehtii matkustajaa ensin, ja jos kuljettaja ei ole aloitteellinen, matkustajakaan ei välttämättä tervehti. Aloitteen tekemisen voi ajatella osaksi asiakaspalvelijan työtä: esimerkiksi R-kioskilla, apteekissa ja tullissa asiakaspalvelija tekee yleensä vuorovaikutusaloitteen (Lappalainen

2009c: 37; Hakamäki 2017: 20; Alentola 2019: 32). Esimerkissä 3 Noora kuitenkin tuo esiin näkemyksen, että asiakkaan kuuluisi esittää tervehdys ensin, sillä tämä astuu sisään uuteen tilaan. Riku puolestaan suhtautuu tervehtimiseen ylipäänsä Nooraa varovaisemmin.

Esimerkki (3)

Noora: **siis periaatteessahan sen kuuluis olla niin, että asiakas tervehtii?**

Riku: mm

Noora: **koska hän sinne niinkun tulee sisälle?**

H: mm

Riku: mm

Noora: **mutta (.) mä teen sen nurinkurin >sen takia koska< muuten mua ei tervehditä. (.) niin, sit mä oon vaan aina ↑MORO heti kun tullaan.**

Riku: he he he

H: he he j(h)oo,

Riku: mä taas mä kyllä paljo enemmän itte sitä sillee päin että, mä >mä oon ottanut ehkä vähän sellasen että< et mä, et jos asiakas nousee? sisään ja tervehtii >niin mä tervehdin takas<, **mut jos ne ei ota muhun mitään kontaktia eikä mitään ni, (.)jos niitä ei selkeesti kiinnosta se niin vähänniinku. >mä oon todennu< et vähänniinku turha,**

H: joo,

on turha vaivautuakaan oikeestaan, tiekkö semmonen joka tulee kuulokkeet päässä ja puhelin >ne ei ees ei ota niinkun mitään< ne ei huomioi mun olemassaoloa millään tavalla tilanteessa ni. (1.0) ja tota, (.) en mä sitte niinkun väkisi,

Linja-autoon astuessaan matkustaja saapuu uuteen ympäristöön ja ikään kuin kuljettajan tontille, joten Nooran mielestä hänellä olisi tilanteisen asetelman mukaan velvollisuus tervehtiä ensin. Tämän näkemyksen kanssa samankaltainen on Palojärven (2004) haastatteleman linja-autonkuljettajan ajatus siitä, että sisään tulevan henkilön pitäisi tervehtiä ensin. Vaikka bussi on julkinen tila, se on samanaikaisesti kuljettajan kontrolloima yksityinen vuorovaikutuskehys, johon matkustaja saapuu ulkopuolisena. (Palojärvi 2004: 86.) Koska Noora on kuitenkin todennut, että harvat asiakkaat ovat aloitteellisia tervehtimisessä, hän tervehtii automaattisesti kaikkia sisään tulevia matkustajia. Noora

tuo haastattelussa esiin myös sen, että hän on koettanut tietoisesti luoda ajamilleen bussilinjoille tervehdyskulttuuria.

Riku ei ole automaattisesti aloitteellinen tervehtimisessä, vaan hän saattaa esittää tervehdyksensä matkustajan vuorovaikutushalukkuuden mukaan. Jos matkustaja tervehtii Rikua, Riku tervehtii takaisin, mutta jos matkustaja ei ota mitään kontaktia, Riku kokee tervehtimisen turhaksi. Näin on etenkin silloin, kun matkustaja tulee bussiin kuulokkeet päässä tai puhelimeen puhuen. Puhelin tai kuulokkeet häiritsevät siis matkustajan ja kuljettajan välistä suoraa vuorovaikutusta. Käsittelen kuljettajan huomiotta jättämistä tarkemmin tämän tutkielman luvussa 5.3.

Matkustajien tervehdyskäytänteissä on haastattelemini kuljettajien mukaan nähtävissä alueiden välisiä eroja. Erityisesti Tampereen keskustassa tervehditään vähäisesti. Sen sijaan joillakin toisilla aluilla lähes kaikki matkustajat saattavat tervehtiä kuljettajaa (esimerkki 4).

Esimerkki (4)

Jarmo: tästä (-) aina puhutaan väliin taukotuvissa näistä tervehtimisistä ni.
kyä jotenkin ↑tuntee että; (.)
siinä on niinku sem- jossain (0.9)
**voi olla joku alue missä tota ihmiset on semmosia että siä (.)
tervehtiminen on yheksänkytyheksänprosenttista.
mut ↑sit ollaan jossain; (.)
kaupungin keskusta tai joku semmonen (0.9)
minkähän <lähion nyt mainittis.>
että josta ny ↑matkustajat tulee vaan
ja on ihan niinku omissa oloissaan ja**
H: mm
Jarmo: **ei ees vilkasekaan kujettajaa ja.**

Jarmo on keskustellut alueiden välisistä eroista muidenkin linja-autonkuljettajien kanssa. Keskustassa ja joissakin lähiöissä kuulee Jarmon mukaan tervehdyksiä harvakseltaan. Matkustajat saattavat jättää kuljettajan täysin huomiotta ja olla uppoutuneita omiin ajatuksiinsa. Kaupungin keskusta on paikka, jossa ilmeisesti halutaan toimia epäpersoonamaisesti ja siksi fokuoitua vuorovaikutusta vältetään (vrt. Palojärvi 2004: 82). Jarmo arvelee tervehdyskäytänteiden alueellisen vaihtelun syiksi pienten paikkakuntien ja ison kaupungin välisiä tapakulttuurieroja. Pienillä paikkakunnilla tai tiiviin yhteisön muodostavissa kaupunginosissa ihmiset tuntevatkin perinteisesti toisensa ja vastaantulijoiden tervehtiminen on näin ollen muodostunut tavaksi (ks. Korhonen 1996: 238).

Nooran havaintojen mukaan samatkin matkustajat saattavat muuttaa tervehdyskäytänteitään sen mukaan, millaiselta alueelta he nousevat auton kyytiin (esimerkki 5).

Esimerkki (5)

Noora: joo ja sit se on jännä kun
niinkun tommosillakin linjoilla saattaa olla sillei?
että (.) justiinsa e- esimerkiks vaikka O.
aivan mahtava linja,
**niin saattaa olla sillee et siellä nurmikkalan päässä tervehitään
ku tullaan kyytiin >mut sit< kaupungista kun se sama ihminen
tulee kyytiin ni(h) se ei välttämättä t(h)ervehdi** he he
Riku: he he he
H: he he he jännä,
Riku: se ehti ehti se ehti kaupunkilaistua siinä ajassa jo niin paljon
että se he he he

”Nurmikkala” on nimitys eräälle pirkanmaalaiselle kunnalle, johon Tampereen seudun joukkoliikenne liikennöi. Henkilö, joka pienessä taajamassa tervehtii kuljettajaa, ei välttämättä enää Tampereella tervehdikään. Ilmiö osoittaa sen, että ihmiset mukauttavat toimintaansa ympärillä olijoiden mukaan: enemmistön toimintaa jäljitellään, sillä yhteisestä normista ei haluta liiaksi poiketa.

Aina erot tervehdyskäytännöissä eivät selity vain alueellisesti, vaan kyse voi kuljettajien kokemusten perusteella olla myös erityyppisten bussilinjojen erilaisista toimintakulttuureista (esimerkki 6).

Esimerkki (6)

Riku: ja on siinä ↑linjojenkin välillä eroo >must tunttuu(esmes) jos<
(.) mä oon ajanu paljon just P:tä.
mikä on aika tiheesti menevä ni,
**>siellä< on ehkä enemmän semmonen kulttuuri että, (.)
hyvin paljon vaan tullaan ↑sisään ja mennään ulos; et siellä ei
siellä ne tervehdykset on kaikista vähiten mun mielestä,**
H: °mm°
Noora: mm
Riku: et sitte muilla linjoilla >vaikka N< niin
tosi paljon esmes vihkolasta vihkolaki sieltä päästä lähet ni
(kyä) yleensä kaikki tervehtii melkein kun tulee kyytiin °että°.
Noora: kyllä;
joo ja sitten on just semmosia että esimerkikis meillä toi Q;
suloaho-salkomaa.
Riku: mm
Noora: ja sitte ↑R onkaloinen-tuhtola; (.)
niin siellä ihmiset enemmän ↓tervehtii?
Riku: mm

Noora: sitten just <tommosissa> niinkun (.)
missä ihmistä ↑tulee ja menee. >niinkun esimerkiksi H<
niin ne ei oo niin tottunu siihen tervehtimiseen?

”Vihkola”, ”Suloaho”, ”Salkomaa”, ”Onkaloinen” ja ”Tuhtola” ovat pseudonyymejä eräille Tampereen kaupunginosille ja pirkanmaalaisille kunnille. Esimerkiksi Rikun ajama ja tiheästi liikennöivä ”P” on bussilinja, jonka kulttuuriin kuuluu kyytiin nousu ja poistuminen ilman erityistä kuljettajan huomioimista. Sen sijaan toisella linjalla ”Vihkolan” kaupunginosasta kyytiin nousevat asiakkaat ovat aktiivisia tervehtijöitä. Noora on huomannut samanlaisen ilmiön: joillakin linjoilla matkustajat tervehtivät enemmän kuin toisilla. Tervehtiminen on vähemmän todennäköistä linjoilla, joiden vuoroja kulkee usein ja joissa liikkuu suuri määrä vaihtuvia matkustajia. Matkustajat vaikuttavat kuljettajan silmin ikään kuin tuottavan yhteisestä normia ja toimintakulttuuria, jonka mukaan enemmistö käyttäytyy.

Kerroin haastattelussa kuljettajille, että etnografisessa havainnointiaineistossa matkustajien yleisimmät tervehdyssanat ovat *moi* ja *hei*. Rikun mielestä kyseiset havaintoni pitävät paikkansa (esimerkki 7). Tervehdykset pyrkivät olemaan usein symmetrisiä, eli tervehdykseen vastataan samalla sanalla (esim. Hakamäki 2017: 20–21; Lappalainen 2009a: 63; Lappalainen 2009c: 44). Tällainen kokemus on myös Rikulla, joka kertoo pyrkivänsä mukauttamaan tervehdyksensä matkustajan tervehdyksen mukaan. Riku kuvaa myös antavansa matkustajan usein tervehtiä ensin ja vastaa matkustajalle samalla sanalla, jota tämä on käyttänyt.

Esimerkki (7)

Riku: kyä se moi ja hei on yleisimmät mut et,
se että.
>mä yleensä< **mul on kans ta- mul on monesti tapana vastata
samanlai,
kui miten ne on sanonu.
et jos mulle sanotaan huomenta nii mä sanon huomenta,
jos mulle sanotaan hei niin mä sanon hei;**

Asiointitilanteeseen saattaa liittyä odotuksia siitä, että erityisesti itseä vanhempia ihmisiä kohdellaan muodollisemmin kuin oman ikäisiä tai nuorempia. Kohteliaisuuskäsitteet kytkeytyvät tilanteeseen sopivaan tervehdyssanan valintaan: yleensä asiakaspalvelija ei halua olla asiakkaalle epäkohtelias, mutta ei toisaalta ylikohteliaskaan (ks. Locher & Watts 2005: 11–12; Tanner 2012: 153). Riku kertoo mukauttavansa tervehdystään matkustajan iän mukaan. Hän kokee esimerkiksi tervehdyssanan *moro* epäsovivaksi iäkkään matkustajan tervehtimiseen (esimerkki 8).

Esimerkki (8)

- Riku: ja siis nyt en mä niinku sano välttämättä **jos tulee joku (.) kaheksankymmentävuotias (.) nousee siitä kyytiin en mä sille mee moroa välttämättä heitä** °kyllä että niinku° he he
- H: joo,
- Riku: vähän sillei ↑**tilanteeseen sopivia sanoja myös käyttää**
>just silleen että< (-) (1.3)

Rikun näkemyksen kanssa yhteen sopivat myös aiempien tutkimusten havainnot, joiden mukaan R-kioskin asiakkaista tervehdyksiä *moro* ja *morjens* käyttävät vain nuoret sekä keski-ikäiset miehet, ja myyjät tervehtivät niillä pelkästään miesasiakkaita (Lappalainen 2009a: 76). Myös etnografisessa havainnointiaineistossani näkyy varovaisia viitteitä siitä, että *moro* ja sen rinnakkaismuodot ovat erityisesti nuorten miesoletettujen suosiossa (ks. luku 4.3). Näin ollen *moro* saattaa näyttäytyä liian rentona ja nuorekkaana tervehdyksenä tilanteessa, jossa kuljettaja haluaa toimia kunnioittavan neutraalisti.

Myös Noora kertoo mukauttavansa tervehdystään matkustajan mukaan (esimerkki 9). Hän kertoo yleensä käyttävänsä tervehdyssanoja *moro*, *moi* ja *moikka*, mutta vanhoja ihmisiä hän tervehtii tervehdyksellä *terve*. Havainnointiaineistoni perusteella *moro*, *moi* ja *moikka* ovat ensisijaisesti nuorten tervehdyksiä, joita yli 60-vuotiaiksi arvioidut matkustajat eivät käytä (ks. luku 4.3).

Esimerkki (9)

- Noora: ↑[keskisuomalaisessa kaupunkimaisessa kunnassa]
aina sanottiin terve?
- H: mm?
- Noora: ja tota kröhöm
se oli semmonen mä huomasin että täällä
kun mä sit sanoin kaikille ↑terve;
niin kaikki oli ihan [tekee hämmentyneen ilmeen]
niin täällä mä ite niinkun käytän moro. moi. moikka.
sit ↑vanhemmille ihmisille mä yleensä sanon sitten terve?

Noora on aiemmin työskennellyt keskisuomalaisessa kaupunkimaisessa kunnassa, jossa hänen mukaansa *terve* oli tyypillinen tervehdys. Tampereen seudulla ihmiset sen sijaan kummeksuvat hänen mukaansa *terve*-sanan käyttöä. Etnografisessa havainnointiaineistossakin *terve* oli suhteellisen vähän käytetty: vain 5 % sanallisesti kuljettajaa tervehtivistä matkustajista käytti sitä. *terve*-sanan käyttöön liittyykin todennäköisesti alueellista ja tilanteista vaihtelua. Esimerkiksi R-kioskilla *terve* on havaittu melko yleiseksi, ja Kelan puhelinpalvelussa se on *hei* ja *päivää*-sanojen jälkeen käytetyin tervehdys (Lappalainen 2009a: 64; Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 28). Kandidaatintutkielmassani tarkastelemillani tullivirkailijoilla *terve* oli peräti yleisin tervehdys (Alentola 2019: 27–28). Myös

Uusi-Hallilan (2008: 57–58) lukiolaisilla teettämässä kyselyssä *terve* esiintyy usein, ja se on jossain määrin suosituimpi Pohjois-Suomessa kuin pääkaupunkiseudulla. Lisäksi useissa tutkimuksissa on todettu, että *terve* on erityisesti miesten käyttämä tervehdys ja siihen liitetään miehisiä mielikuvia (Uusi-Hallila 2008: 58; Lappalainen 2009a: 71; Raevaara, Sorjonen & Lappalainen 2013: 28). Noora kertoo käyttävänsä *terve*-tervehdystä erityisesti vanhoja ihmisiä tervehtiessään, mikä osoittaa, että *terve* hahmottuu neutraalimpana tai muodollisempana kuin arkinen tervehdys *moi*.

Kuten luvussa 4.4 toin esiin, hyvästelyjen osalta havainnoimistani 51 matkustajasta vain 6 hyvästeli kuljettajan jollakin tavalla poistuessaan bussista. Haastattelemillani kuljettajilla oli melko samansuuntaisia käsityksiä hyvästelyn harvinaisuudesta. Jarmo arvelee, että vain hieman useampi kuin joka kymmenes hyvästelee kuljettajan (esimerkki 10).

Esimerkki (10)

H: no tota: (.) mites sitte (.)
kuinka yleistä se on toi se hyvästeleminen siinä kohtaa kun
jäädään pois kyydistä että täällä (.) °tampereella.°
(1.4)

Jarmo: sanoisin tämmönen ↑tarkka tutkimus semmonen (.)
yks viiresosa (.) maksimissaan.

H: mm

Jarmo: ei taira niinkään moni.
(2.1)
voi olla että sanotaan että (1.2)
ehkä enempi kun joka kymmenes;

Kuljettajat ovat sitä mieltä, että hyvästely ei kuulu suuressa määrin bussikäyttäytymiseen Tampereella. Hyvästelykäytännöissä nähdään alueellista variaatiota: esimerkiksi Noora kokee hyvästelyn ja matkasta kiittämisen olevan Tampereen seudulla vähäisempää kuin keskisuomalaisessa kaupunkimaaisessa kunnassa, jossa hän työskenteli ennen. Ero hyvästelykäytännöissä olikin herättänyt hänen huomionsa, kun hän alkoi työskennellä Tampereen seudulla. Noora kuitenkin itse hyvästelee asiakkaitaan, ja näin yrittää juurruttaa hyvästelyn tavaksi myös matkustajille. Jarmo puolestaan kertoo havainneensa, että Tampereen ympäryskunnissa hyvästely on tavallisempaa kuin Tampereella. Kyse on samankaltaisesta pienten ja suurten paikkakuntien välisestä erosta kuin alkutervehdystenkin kohdalla (ks. esimerkkiä 4). Kokonaisuudessaan voidaankin todeta, että sekä etnografisen havainnointiaineiston että haastatteluaineiston perusteella kuljettajan kiittäminen tai hyvästeleminen on Tampereen seudulla satunnaista.

Siihen, miten kuljettajat tervehtivät asiakkaita, voi vaikuttaa kuljettajan mahdollinen väsymyksen työpäivän aikana. Linja-autonkuljettajien työpäivät voivat olla 12 tuntisia, mutta auton ajaminen

vaatii jatkuvaa valppautta, ja matkustajia tulee ja menee työvuoron aikana suuri määrä. Erityisesti Jarmo tuo tämän näkökulman esiin (esimerkki 11).

Esimerkki (11)

Jarmo: se on semmone (1.0) kevyt nyökkäys ja (0.9)
kyä sitä aamusta (.) koittaa vähän niinku selkeemmin
sanoo huomenta?

H: mm

Jarmo: **mut kyl se alkaa (-) ko mennään sitä (.)
ku alkaa kakstoistatuntia lähestyyn nii;
se alkaa oleen >semmonen< (.) vähän niinku
saattaa huulet liikkua muttei paljon tuu ääntä
mutta kumminkin pyrin että aina nyökkään.
↓ ja katson matkustajaa (.)**

Jarmo kertoo tervehtivänsä asiakkaita yleensä nyökkäämällä, ja katseen kohdistaminen matkustajaan on hänestä tärkeää. Aamuisin hän saattaa toivottaa matkustajille *huomenta*. Pitkä työpäivä aiheuttaa kuitenkin sen, että jokaista asiakasta ei jaksa tervehtiä ääneen (ks. esimerkkiä 11). Jarmo myös sanoo, että äänen säästämiseksi hän hyvästelee matkustajat yleensä käden heilautuksella, koska ääneen huihattu tervehdys ei välttämättä edes kuulu matkustajalle turvaohjaamosta, joka on ympäröity muovilasilla. Haastatteluaineistosta saa käsityksen, että asiakaspalvelijoilta vaadittava jatkuva vuorovaikutusalttius voi tuntua kuljettajasta ajoittain kuormittavalta.

Yleisesti ottaen kuljettajien näkemykset matkustajien tervehdyskäytännöistä vastaavat pitkälti etnografisen havainnointiaineiston tuloksia. Kuljettajat ovat havainneet matkustajien tervehdyskäytännöissä muun muassa alueellista vaihtelua, ja kuljettajat myös mukauttavat omia tervehdyksiään tilanteeseen sopivaksi. Lisäksi linja-auton tervehdyskäytännöissä on usein havaittavissa symmetrisyyttä. Matkustajat hyvästelevät kuljettajan Tampereen seudulla melko harvoin, ja kuljettajien pitkien työvuorojen aiheuttama väsymys voi vaikuttaa siihen, millaista kuljettajan ja matkustajan välinen vuorovaikutus on. Koska vuorovaikutusta rakennetaan yhdessä, kaikkien osapuolten toiminnalla on merkitystä sille, millaiseksi tilanne kokonaisuudessaan muotoutuu.

5.2 Kuljettajien näkemykset sosiaalisten kategorioiden yhteydestä matkustajien tervehdyskäytäntöihin

Seuraavaksi tarkastelen, millaisia kokemuksia Rikulla, Nooralla ja Jarmolla on sosiaalisten kategorioiden mahdollisesta yhteydestä matkustajien tervehdyskäytäntöihin. Tässä yhteydessä tarkastellut

sosiaaliset kategoriat ovat ikä ja sukupuoli. Kuten havainnointiaineistoni kohdalla, on tässäkin kyseessä ulkoisten ominaisuuksien perusteella tehdyt oletukset matkustajien iästä ja sukupuolesta. Kuten omiin havaintoihini tutkijana, myös kuljettajien havaintoihin vaikuttavat luonnollisesti ennakkokäsitykset eri ikäisistä ja sukupuolten edustajista.

Haastattelemieni kuljettajien mukaan ikääntyneet ihmiset ovat aktiivisia tervehtijöitä. Jarmon mukaan he ovat ryhmä, joka tervehtii kuljettajaa useimmiten (esimerkki 12).

Esimerkki (12)

Jarmo: kyä mä (.) ehkä se on semmone? (0.7)

**vanhemmat ihmiset ↑ tietysti jotka vois kuvitella ne on jossain siä eläkeiän tuntumassa nii niiltä tulee kyllä yleensä (.)
useimmiten varmaan se jonkinlainen °tervehdys ja.°**

Etnografinen havainnointiaineisto tukee Jarmon näkemystä: yli 60-vuotiaiksi arvioidut olivat eniten kuljettajaa tervehtivä ikäryhmä (ks. luku 4.1). Eläkeiässä olevat matkustajat vaikuttavat siis olevan rutinoituneempia tervehtijöitä kuin sitä nuoremmat, mikä voi mahdollisesti kertoa tervehdyskäytännössä käynnissä olevasta muutoksesta. Toisaalta kyse voi olla myös pysyväluntoisesta ikäkausivaihtelusta: sosiolingvistisissä tutkimuksissa on havaittu, että joidenkin puhujien kielenkäyttö muuttuu konservatiivisemmaksi heidän ikääntyessään (ks. esim. Wagner 2012).

Myös Noora on sitä mieltä, että vanhukset tervehtivät tavallisesti aina kuljettajaa. Noora ja Riku ovat yhtä mieltä myös siitä, että monet keski-ikäiset eivät tervehti, ja he myös valittavat kuljettajalle muita useammin (esimerkki 13).

Esimerkki (13)

Noora: ja sitten totta kai siis perus↑vanhuksethan

yleensä ↓aina tervehtii?

että (.) heillä on niinkun tavallaan vielä ne käytöstavat

°mutta° ↑**keski-ikäiset**. (1.0)

Riku: juu, (0.8)

Noora: **ni EI;**

Riku: **ei mitään;** (.)

ja sitten ne on myös sitten se sama se on sama

sama porukka on myös ne jotka herkimmin niinku

alkaa sit myös ↑valittaa eri asioista;

Noora: ↑kyllä.

Havainnointiaineiston valossa keski-ikäiset (arvioilta 41–60-vuotiaat) tervehtivät kuljettajaa suurimmassa osassa tapauksista. Onkin mahdollista, että keski-ikäiset eivät lukumäärällisesti tervehti eri-

tyisen vähän, mutta Noora ja Riku ovat kiinnittäneet huomiota keski-ikäisten matkustajien tervehtimättömyyteen. Keski-ikäisiltä saatetaan ehkä odottaa tervehdystä, ja odotusten rikkoutuminen herättää huomiota. Kokemus valittamisesta voi selittyä sillä, että keski-ikäiset uskaltavat ehkä tuoda mielipiteensä esiin avoimemmin ja suoremmin kuin nuoret. Erityisesti keski-ikäiset naiset ovat myös ahkeria joukkoliikenteen käyttäjiä, joten kuljettajat kohtaavat heitä työssään paljon (Kalenoja & Tiikkaja 2013: 25; Liikennevirasto 2018a: 85).

Kaikki haastatteleman kuljettajat ovat yhtä mieltä siitä, että nuoret ottavat kuljettajaan kontaktia vähemmän kuin muut ikäryhmät. Havainnointiaineistonkin perusteella alle 18-vuotiaiksi arvioidut ovat vähiten tervehtivä ryhmä ja 18–40-vuotiaiksi arvioidut toiseksi vähiten tervehtivä (ks. luku 4.1). Jarmon mukaan nuoret yläasteikäisistä kaksikymppisiin muodostavat ryhmän, joka tervehtii kuljettajaa vähiten (esimerkki 14).

Esimerkki (14)

- Jarmo: jos lähtis rajaan ↑niitä pois mikkä ei tervehdi nii tommoset; (1.4)
sanotaan että (.) tommoset jokku (1.2)
alle (.) mihkän nyt (.) vetäis sen rajan johki
liki kahteenkyppiin. >tai sanotaan johki< (1.2)
yläkouluikäsiin ja tälläsiin, en mä tiä (.)
se on >niistä varmaan jotenkin< noloo alkaa tervehtiin ni;
ainakin semmoset viä iha yläkouluikäset tommoset koululaiset ni
↑ne menee aikalailla tuppisuina siinä ohitte.
- H: joo,
- Jarmo: ja (.) se saattais olla että jos tulee joku äiti
joittenki neljä-viisvuotiaitten lasten kans nin ne
>pikkumukulat nyt< (1.8) ihan ilosesti aina (.)
jotain sanoo;

Jarmo perustelee nuorten tervehtimättömyyttä sillä, että kuljettajan tervehtiminen tuntuu nuorista nololta. Nuoret haluavat usein erottua aikuisista kielellisesti, ja nuorten kielenkäytön on joskus todettu heijastavan kielen muutosta (Lappalainen 2009b: 21; Eckert 1997: 162–176). Nuorten tervehtimiskäytänteet voivat siis kertoa tervehdyskäytänteiden muutoksesta tai toisaalta ikäkaudelle ominaisesta käyttäytymisestä (ks. esim. Wagner 2012). Sen sijaan pienet, neli-viisivuotiaat lapset tervehtivät Jarmon mukaan kuljettajaa yleensä innokkaasti. Pienet lapset pyrkivät todennäköisesti jäljittelemään vanhempensa toimintaa, ja jos vanhempi tervehtii, tervehtii lapsikin.

Nuorten tervehtimättömyys on yleistä, joten poikkeukset siitä herättävät huomiota. Noora on kiinnittänyt erityistä huomiota siihen, että haastatteluhetkeä edeltävänä aikana yläkouluikäiset matkustajat ovat tervehtineet ja hyvästelleet häntä poikkeuksellisen paljon (esimerkki 14).

Esimerkki (15)

Noora: viimeaikoina muhun on tosi paljon siis <nuoret>.

siis semmoset yläasteikä: set, (1.1)

niin ↑he on jostain syystä nyt ottanut >semmosen että<

ne on aina ↑moi? ja leimaa kortin

ja he heiluttelee sit kun he jää kyydistä. (1.7)

mikä on ollu niinku tosi ↑hämmäntävää.

Riku: mm

H: °joo° (1.6)

Riku: joo tota ei kyllä jotenki (.) hirveesti odota että,

jotku yläasteikäset ei kyllä (.)

tuntuu ettei ikinä >hirveesti< mitään huomioo kyllä että; (0.9)

että ne vaan ↑leimaa sen kortin ja menee; (0.7)

Noora: jep?

Riku: (taka)penkkiin että (.) juu, he he

Noora: siis nyt on ollu jostain syystä ↑tosi paljon sellasii

ja vielä >just semmonen< (.) tietkö vähän semmonen <kovisjengi>

ketkä on vähän liikkeellä tuolla

Riku: juu juu,

Noora: niin ↑he on nyt jostain syystä ollu niinku <tosi> sellasia

kohteliaita? (0.8)

Riku: mm

Noora: ↑mikä on niinkun hyvin hämmäntävää.

Riku: ↑joo se on erikoista mä oon tottunu (.) kans tommosiin änä (.)

nää <kovisjengit> jostain >susimäeltäkin kun tulee kyytiin< ni

se yleensä se ↑maksimi mitä sieltä tulee on joku (.)

semmonen joku läpänheitto

just joku (.) joku wodap? tai joku tämmönen kun ne menee siitä ohi

H: he he he

Noora: joo (-)

Riku: joku >tommonen< joo j(h)oo he he he

mut siis ei yleensä mitään semmosta niinkun <oikeeta> semmosta

niinkun et moro. ei mitään tämmöstä

>niinkun et< ne tarkoittais sitä sillein oikeesti n(h)iinkun

he he he

Nuorten muodostaminen ”kovisjengien” kohteliaisuus näyttäytyy sekä Nooralle että Rikulle erikoisena. Riku ei ole kuitenkaan Nooran tapaan tehnyt havaintoa nuorten kasvaneesta vuorovaikutusaktiivisuudesta bussissa. Riku kuvaa, että tavallisesti nuorisoporukat eivät tervehdi kuljettajaa tosissaan, vaan heidän mahdollinen tervehdyksensä on vitsikäs tai ironinen (ks. esimerkkiä 15).

Sukupuolen yhteydestä tervehdyskäytänteisiin haastattelemillani kuljettajilla ei ole vahvoja kokemuseräisiä mielipiteitä. Jarmolla on kuitenkin varovainen tuntuma siihen, että hänen naisiksi olettamansa matkustajat tervehtivät miehiksi oletettuja enemmän (esimerkki 16).

Esimerkki (16)

Jarmo: ja ehkä se on ↑naismatkustajat ne kyllä sitte
sanoo helpommin °että;°
miehet ny menee jokku ohi,

H: mm

K3: niissä on varmaan (.) sillo isompi osa jotka menee ohi
mitään sanomatta.

Jarmon mukaan naismatkustajat sanovat useammin kuljettajalle jotakin sisään tullessaan, kun taas miehet saattavat mennä naisia useammin kuljettajan ohi sanomatta mitään. Myös havainnointiaineiston perusteella naisiksi oletetut tervehtivät kuljettajaa hieman useammin kuin miehiksi oletetut (ks. luku 4.1). Naisten tervehdysaktiivisuus saattaa johtua mahdollisesti siitä, että naisiin kohdistetaan kulttuurissamme vaatimuksia kohteliaasta käyttäytymisestä, joita miehiin ei välttämättä kohdisteta, jolloin naiset sosiaalistuvat toimimaan vuorovaikutustilanteissa tietyllä tavalla (Holmes 2013: 7). Lisäksi naiset käyttävät julkisia kulkuvälineitä enemmän kuin miehet (Liikennevirasto 2018a: 85), joten he voivat olla tottuneita tiettyihin linja-auton tervehdysrutiineihin.

Kuljettajien haastattelut vahvistavat havainnointiaineiston antamaa kuvaa siitä, että lähtökohtaisesti vanhat ihmiset tervehtivät kuljettajaa useammin kuin nuoret. Kuljettajat ovat myös muodostaneet ennakkokäsityksiä siitä, miten erilaiset ihmisryhmät bussissa toimivat, ja siitä poikkeava käyttäytymien herättää huomiota.

5.3 Kuljettajien näkemykset tervehtimättömistä matkustajista

Havaintoaineistoni perusteella 41 % matkustajista ei tervehti kuljettajaa tullessaan linja-autoon sisälle. Haastattelemilleni kuljettajille tervehtimättömät asiakkaat ovatkin merkittävä osa työpäivää. Joskus kumpikaan – ei matkustaja eikä kuljettaja – tee aloitetta tervehtimiseen, mutta on myös mahdollista, että matkustaja jättää vastaamatta kuljettajan tervehdykseen. On myös tilanteita, joissa matkustaja ei vain sivuuta tervehdystä, vaan jättää kuljettajan täysin huomiotta: matkustaja ei ota kuljettajaan edes katsekontaktia, joka loisi heidän välilleen jonkinlaisen yhteyden. Tällainen käytös on fokuoimatonta ja epäpersoonamaista vuorovaikutusta (Goffman [1959]: 150–151; 1963: 24).

Kaikki haastattelemani kolme kuljettajaa kokevat negatiivisena sen, että matkustaja ei huomioi kuljettajaa mitenkään. Jarmo kokee, että osa matkustajista suhtautuu häneen kuin auton osaan, joka ei edes ole elävä ihminen (esimerkki 17).

Esimerkki (17)

Jarmo: mutta sitten on niitä matkustajia jotka ↑tulee? (1.3)

puhelin on korvalla ja, (.)

sit aletaan sitä matkalippua siinä kaivaa ja,

puhelin on tossa olkapäällä ja, (1.2)

sitä puhumistahan ei voi ↑keskeyttää

sen lipunkaivamisen (.) yhteydessä että;

H: mm

Jarmo: **siinä tulee kuljettajalla sellanen olo että** (1.1)

mää oon ihan pelkkä joku auton osa vaan että (.)

ei se oo ↑ees ihminen se vaan (.) **kuuluu tohon autoon ja;**

ei tuu mitään kontaktia siltä matkustajalta ni.

↑se on kyä joskus (1.0)

eihän sekään sais vaikuttaa mutta sikkun niitä tulee

muutama peräjälkeen että ne ei huomioi;

H: °nii,°

Jarmo: että kuljettaja tässä ny (.)niitä kumminkin koittaa

parhaan taitonsa viärä (.)

paikasta aa paikkaan bee ja see paikkaankin vielä ni.

Kun matkustaja saapuu linja-autoon puhuen puhelimeen eikä huomioi kuljettajaa mitenkään, Jarmo kokee, ettei hänen olemassaoloaan tunnusteta eikä hänen työtään arvosteta. Aineistoni havainnot muistuttavat tältä osin Palojärven (2004) havaintoja. Palojärven aineistossa haastateltu linja-autonkuljettaja toi esiin samanlaisen ajatuksen siitä, että jotkin matkustajat suhtautuvat linja-autonkuljettajaan kuin robottiin (Palojärvi 2004: 84). Tällainen suhtautuminen vähentää todennäköisesti kuljettajan kokemusta hänen työnsä merkityksellisyydestä.

Tervehtimättä jättämisessä voi joskus olla kyse negatiivisen kohteliaisuusstrategian hyödyntämisestä. Brownin ja Levinsonin (1987 [1978]) mukaan ihmisellä on sosiaaliset kasvot, jota koetaan pitää yllä erilaisilla kohteliaisuusstrategioilla. Toisen ihmisen lähestyminen tervehdyksellä on positiivista kohteliaisuutta, kun taas toisen yksityisyyden kunnioittaminen ja rauhaan jättäminen on negatiivista kohteliaisuutta. (Brown & Levinson 1987 [1978]: 70.) Vuorovaikutuksen aloittaminen on mahdollinen kasvojen menetyksen paikka: jos tervehdyksen esittäjä ei saa vastatervehdystä eli vahvistusta positiivisille kasvoilleen, tervehtijä voi hämmentyä ja nolostua. Matkustajat ja kuljettajat saattavat siis turvautua negatiiviseen kohteliaisuusstrategiaan, jotta kummankaan osapuolen kasvot

eivät vaarannu. (Palojärvi 2004: 87.) Riku on kokenut, että jotkin matkustajat saattavat suhtautua tervehdykseen negatiivisesti (esimerkki 18).

Esimerkki (18)

Riku: **ja onhan niitäkin jotka jo- jos sä tervehdit niitä nii:
ne vaan saattaa (.) vihasesti kattoo että mitä sä siinä niinku.**
on niitäkin tullu että he he he e(h)ttä tota; (1.0)
välillä sen takia vähä (.) si niistä jää vähän ehkä sellanen
et sitten alkaa vähän <epäröidä> sitä että (.)
et et onko itte alotteellinen vai ei
jos kaikki ei ↑tykkää siitä jostain syystä;
niinku että sanoo mo- ihan vaan moro (.) tai tälle; (0.8)
niinkun mä usein sanon (.) niintota; (1.4)
jotku ei tunnu yhtään ↑siitäkään tykkäävän mutta.

Negatiivisesti tervehdykseen suhtautuva matkustaja voi jollakin tavalla häiriintyä epäpersoonamaisen toiminnan estämisestä. Tilanne asettaa kuljettajan kasvot uhatuiksi. Toisaalta tervehtimisaloitteellisuus ja tietty neutraalius liittyvät kuljettajan institutionaaliseen rooliin (ks. Lappalainen 2009c: 50; Drew & Heritage 1992: 45–47), mutta toisaalta toistuva vastavuoroisuuden puuttuminen voi aiheuttaa kokemuksen oman vuorovaikutuspanoksen turhuudesta. Tällöin kuljettaja saattaa alkaa soveltaa matkustajiin negatiivista kohteliaisuusstrategiaa: koska suurin osa matkustajista ei vastaa tervehdykseen, kuljettajat eivät myöskään tervehti. Riku toteuttaa toisinaan tällaista strategiaa (ks. esimerkkiä 3 luvussa 5.1).

Kuljettajat saattavat myös rikkoa negatiivista kohteliaisuusstrategiaa näpäyttääkseen tai herätelläkseen matkustajia, jotka eivät ota kuljettajaan kontaktia. Jarmo on esimerkiksi tervehtinyt erityisen selkeästi kuulokkeet päässä linja-autoon tulevaa matkustajaa (esimerkki 19).

Esimerkki (19)

H: onko sit jotain tilanteita missä sitten (.)
missä sitten on tuntuu se (.) ihan turhalta se tervehtiminen?
(4.2)
Jarmo: no se o se tilanne just ku matkustaja tulee siihen
puhelimeensa keskittyen.
tai sitte sillä o (.) puhelimesta (.) piuhat korviin
ja varmaan kuuntelee jotain (.) poppia tai muuta ja;
>si ku niille sanoo iha< (.)
**nille joskus tulee ihan kokeeks sanottua ↑ihan ään-
selkeemmin tervehdittyä ni,** (0.5)
sitten siinä vedetään piuhaa pois korvasta MITÄ, he he he

H: voi he he he
Jarmo: nii: mä sanoin vaan ↑että huomenta ja;
H: joo.
Jarmo: sitten ne menee hämmentyneenä siittä sinne perälle istumaan.

Noora on myös puhutellut kuljettajaa huomioimattomia matkustajia korostuneesti, jotta tämä huomaisi, että kuljettaja kokee vuorovaikutuksen puuttumisen negatiivisena (esimerkki 20).

Esimerkki (20)

Noora: et niinku sit jos on just semmosia
ketkä on kuulokkeet päässä ja ei kato ollenkaan päin
ja mä oon tervehtiny?
niin sitku ne on leimannu kortin ja lähtee käveleen ohi
>niin sit mä aina huikkaan< NO OLE ↑HYVÄ VAAN;

Tämänkaltainen toiminta on toisaalta ristiriidassa asiakaspalvelijalta odotetun neutraaliuuden kanssa (ks. Drew & Heritage 1992: 45–47), mutta toisaalta kuljettaja pystyy ehkä näin vaikuttamaan linja-auton toimintakulttuuriin. Kuljettajat ymmärrettävästi arvostavat sitä, että heidät nähdään ihmisinä ja heihin otetaan vähintään katsekontakti. Noora ja Riku pohtivat haastattelussa myös sitä, että linja-autonkuljettajien työ otetaan usein itsestäänselvyytenä, ja sitä ei arvosteta, vaikka kyse on äärimmäisen tärkeästä työstä ihmisten liikkumismahdollisuuden kannalta.

5.4 Kuljettajien näkemykset koronaviruspandemian vaikutuksista asiakasvuorovaikutukseen

COVID-19-koronaviruspandemia on vaikuttanut ihmisten elämään monin tavoin ja herättänyt epä-tietoisuutta siitä, miten eri tilanteissa on turvallista toimia itsen ja muiden kannalta. Kasvomaskien käyttö on eräs liikenteessä näkyvä toimenpide, jolla linja-autolla matkustamisesta pyritään tekemään mahdollisimman turvallista myös pandemia-aikana. Käsittelin kasvomaskien yhteyttä tervehdyskäytänteisiin etnografisen havainnointiaineiston valossa luvussa 4.2, ja tässä luvussa käsittelen sitä, millaisia koronaviruspandemian vaikutuksia haastattelemani linja-autonkuljettajat ovat huomanneet asiakasvuorovaikutuksessa.

Kuljettajat ovat havainneet, että pandemian aikana matkustajat ovat saattaneet mennä ohjaamon ohi mahdollisimman nopeasti ja välttäneet ylimääräistä keskustelua kuljettajan kanssa (esimerkki 21).

Esimerkki (21)

H: no sitte (.) mites öö: tää: niinku koronavirusaika on,
onko se vaikuttanu jotenkin matkustajien käyttäytymiseen;

yli- ylipäättänsä sitten °bussissa°?

Jarmo: kyl se huomaa että (.)

jokku siinä kun ne sitä lippuaan leimaa

niin ne koittaa pirättää hengitystä ja (.)

kattoo sillai >on vähän tälläi< siinä [katsoo kulmien alta] ja

jos se jostain syystä ei heti lue sitä lippua

ni ne on pelästyneen näkösiä että

miksei tästä ny jo pääse poies että (.)

↑kyllä varmasti (1.4)

se **jokku matkustajat on että ne koittaa mahdollisimman**

↓nopeesti ja mitään sanomatta mennä, (.)

ei ne ainakaan ↑jää sillai jutteleen niinku aikasemmin

°joku on saattanu jotain° (1.2)

vaikka siten jos on joku (.) poisjääntipysäkistä kysymässä ja?

(1.0)

sitten s- ne on saattanu aikasemmin se-

jäädä siinä jutteleen jotain;

>niin kyllä tää on< omallatavallaan jotenki vaikuttanut

>ainakin se että< kyllä ne koittaa nopeemmin ohi mennä.

Jarmo kertoo myös havainneensa, että matkustajat ovat suhtautuneet pandemian aikana negatiivisesti siihen, jos heidän lippunsa leimaaminen kestää odottamattoman kauan. Muiden ihmisten lähellä oleminen tarpeettoman pitkään saattaa herättää matkustajissa huolta viruksen tarttumisesta, tai matkustajat pelkäävät, että kuljettaja tai muut matkustajat paheksuvat heidän toimintaansa. Riku on myös huomannut tervehdyksen vähentyneen koronavirusaikana (esimerkki 22).

Esimerkki (22)

Riku: joo ja must tuntuu että ehkä monet (.)

mä oon ehkä huomannu jotain sellasta vähän että: tota:

o- osa niinku ehkä ↑vanhemmista ihmisistä

nyt kun ne on alkanu käyttään käyttään noita maskeja koko ajan nii

ehkä se on vaikuttanut >jotenki< myös siihen että ne

(0.8)

(-) **ehkä tervehdykset on ehkä myös vähentyny.**

>että ne jotenki ei ehkä jotenkin< ei ota kontaktia

sillei kuljettajaan;

H: joo,

Riku: ↑vaikka itte sanois (.) jotain ni ne vaan silleen (.)

joo ↑leimaa kortin ja siiten lähtee >siitä vaan< pois.

niinku jotenki?

Noora: kyllä?

Riku: tuntuu et on sillee (.)
 >jotenki varuillaan tai jotenki sillee että<
 (1.2)
 ehkä ehkä jotku mä oon ↑miettiny että
 luuleeko jotkt et nyt ei sais ees kuljettajalle mitään sanoa;
 °tai tälle että°

Rikun mielestä matkustajat vaikuttavat olevan varuillaan linja-autossa. Riku pohtiikin, että pitääkö osa matkustajista kuljettajalle juttelua pandemia-aikana kiellettynä. Tulkinta saattaa pitää paikkansa, sillä *Aamulehden* kaupunkilehti *Moro* julkaisi 20.11.2020 uutisen, jossa Tampereen joukkoliikenteen asiakkuuspäällikkö suositteli vaihtamaan sanalliset tervehdykset eleisiin⁴. On kiinnostavaa, että pandemia-aikana matkustajien tervehdyskäytänteisiin annetaan ohjeita ylemmältä taholta, sillä yleensä asiointivuorovaikutuksen tilanteissa tervehdyskäytännöt määräytyvät kirjoittamattomien ja yhteisön muodostamien käytösnormien mukaan. Pandemia on nostanut esiin sen, että tervehtiminen voi olla vaaraksi terveydelle, ja on mahdollista, että tervehdyksen välttäminen jatkuu myös koronapandemian jälkeen.

Havainnointiaineistoni perusteella loka-marraskuussa 2020 kasvomaskia käytti 36 % linja-auton matkustajista (ks. luku 4.2). Noora ja Riku ovat sitä mieltä, että monet matkustajat käyttävät maskia väärin. Maski esimerkiksi puetaan vasta, kun matkustaja on kulkenut kuljettajan ohi. Suuri osa matkustajista kulkee linja-autossa myös täysin maskitta, mikä herättää Noorassa tunteita. Maskin käyttäminen suojaa kuljettajia taudinaiheuttajilta, ja Noorasta tuntuu ikävältä, kun matkustajat eivät ota kuljettajan terveyttä huomioon. Noora kertoo myös joskus ajattelevansa, että hän ei haluaisi lainkaan tervehtiä matkustajia, jotka eivät maskia käytä (esimerkki 23).

Esimerkki (23)

Noora: **e- kun ite pitää sitä maskia (.) <niin>**
 välillä tekis mieli et ei ↑tervehdi ollenkaan
 niitä keillä sitä ei ole.

(1.3)

Riku: mm

(0.7)

Noora: koska niinkun (.)
 jotenkin tavallaan se että (.)
 et oikeesti suojatkaa nyt <meidäkin?>

⁴ Pitäisikö myös Tampereen busseissa välttää kovaäänistä keskustelua, jotta koronavirus ei leviä? Helsingin seudun joukkoliikenteestä huolehtiva HSL ja junayhtiö VR nyt suosittelevat välttämään kovaäänistä keskustelua koronaepidemian vuoksi. *Moro* kysyi, pitäisikö nyssessäkin. *Moro* 20.11.2020. <https://www.aamulehti.fi/moro/art-2000007615981.html> (8.4.2021).

Koronaviruspandemia on vaikuttanut lähes kaikkiin yhteiskunnan ja ihmisen elämän osa-alueisiin, myös joukkoliikenteeseen. Vuoden 2020 aikana vaikutukset vaihtelivat alueellisesti sekä ajallisesti sen mukaan, millainen tartuntatilanne oli sekä millaisia ohjeita, suosituksia ja määräyksiä viranomaiset antoivat. Pandemia tulee varmasti jättämään omat jälkensä tervehdyskäytänteisiin ja jää nähtäväksi, palautuuko esimerkiksi hygieniasyistä tauolle jäänyt kättelykulttuuri koskaan samanlaiseksi, kuin se oli ennen pandemiaa.

5.5 Kuljettajien näkemykset kohteliaasta matkustuskäyttäytymisestä linja-autossa

Linja-auto poikkeaa tilana monista muista asiointivuorovaikutuksen ympäristöistä. Ensinnäkin linja-auto on liikkuva tila, jossa päämääränä on siirtyä paikasta toiseen. Toiseksi linja-auto on vaihtuva tila: vaikka joka päivä nousee samaan aikaan saman bussivuoron kyytiin, ei ole varmaa, että itse linja-auto olisi sama kuin edellisellä kerralla. Lisäksi linja-autossa oma istumapaikka muodostaa yksityisen mikroviirin julkisen tilan keskelle (Palojärvi 2004: 172). Noora ja Riku toteavat haastattelussa, että linja-autossa ihmiset tekevät monia sellaisia asioita, joita ei pidettäisi muissa julkisissa tiloissa sopivina (esimerkki 24).

Esimerkki (24)

Riku: joo se on ↑jännä; monet asiat on jostain syystä niinkun bussissa
ää hyväksyttäväm- >niinkun silleen< (.)
mitä sä et tee missään muualla mut sit ↑siellä sä voit tehdä.

Noora: joo sä voit räkiä lattialle. (.)

Riku: juu kyllä;

Noora: sä voit (1.1) niinkun (.)
ylioppilaslehden juhla-julkasussa silloin oli
kun ne kaksi (.) toimittajaa siis ULOSTI HOUSUUN linja-autossa?

H: huhuh,

Noora: tahallaan. (0.6)
ja teki siitä sen (.) jutun?

Riku: mm

Noora: °ja° niinkun on on

Riku: °joo°
ihan <ookoo> siellä niinkun (.) jättää vaikka joku
verinen tamponi penkille.

Riku: juu? kyllä;

joo >ja nyky- nykyäänhän on noi<
maskit on yleisiä että niitä on helppo;
↑helppo ja kiva jättää; juu,

Esimerkkeinä Noora ja Riku mainitsevat lattialle syljeskelyn ja epähygieenisten roskien jättämisen penkeille. Noora viittaa myös vuonna 2013 julkaistuun ja kohua herättäneeseen *Ylioppilaslehden* reportaasiin, jossa kaksi toimittajaa väitti ulostaneensa tahallaan housuun pikavuorobussissa⁵. Kuljettajien esimerkit ovat ääritapauksia, mutta ne osoittavat, että bussiin suhtaudutaan eri tavoin kuin moneen muuhun julkiseen tilaan. Kuljettajien kertomusten valossa vaikuttaa siltä, että busseja koetaan mahdollisesti niin väliaikaiseksi ja vaihtuvaksi ympäristöksi, ettei sen siisteyttä pidetä välttämättä arvossa. Siisteydestä välinpitämättömän käytöksen voi nähdä epäkohteliaana sekä kuljettajaa että kanssamatkustajia kohtaan.

Kysyin haastattelemiltani kuljettajilta, millaista on heidän mielestään ihanteellinen tai kohtelias matkustuskäyttäytyminen linja-autossa. Jarmo korostaa sitä, että kohteliaasta on kuljettajan olemassaolon huomioiminen jollakin tavalla bussiin tullessa. Matkustajan ei ole Jarmon mielestä välttämätöntä sanoa edes mitään, pelkkä katsekontaktikin riittää (esimerkki 25). Jarmon mukaan pienellä päänn nyökkäyksellä voi viestiä jo paljon: se voi toivottaa matkustajan kyytiin ja toisaalta matkustaja voi sillä kiittää kuljettajaa.

Esimerkki (25)

H: mites sitten (.) millaista on sun mielestä >niinku tämmönen< (.)
öö ihanteellisen kohtelias käytös (.)
käyttäytyminen matkustajilta? (.) toiminta?

Jarmo: **no se on se että kun se tulee autoon niin se (.)**
vähän huomioi että se kuski on oikeesti elävä ihminen että.
vilkasee tai; (.) ↑niin (.) >edes se katsekontakti< olis hyvä.

H: mm

Jarmo: ei oo pakko sanoa mitään;
>se riittää< ihan semmonen pikku nyökkäys siinä niin se on se jo.
(0.5) tervetuloo ja ↓kiitos ja näin ni;

Myös Noora ja Riku toivovat kuljettajan huomioimista ja mielellään tervehtimistä. Hyvää matkustuskäyttäytymistä on heidän mielestään myös se, että matkustajalla on maksuväline valmiina bussiin tullessa, istumaan mennään reippaasti ja ruuhkavuoroilla istumapaikka annetaan esimerkiksi lapselle tai vanhukselle, jos pystytään itse seisomaan. Takaovien edessä ei pidä seistä, sillä se haittaa muiden

⁵ <https://ylioppilaslehti.fi/2013/02/yl-raportti-paskoimme-housuun-bussissa-turkuun/> (8.4.2020)

matkustajien ulospääsyä. On myös kohteliasta huomioda muut asiakkaat siten, ettei soita puhelimesta musiikkia tai puhu liian kovaäänisesti puhelimeen. Kanssamatkustajia on huomaavaista auttaa, jos he tarvitsevat apua esimerkiksi lastenvaunujen kanssa. Pysähtymismerkkiä on hyvä painaa ajoissa, ja auton pysähtyessä ulos kannattaa mennä ripeästi. Toisaalta taas silloin, kun haluaa bussin kyytiin, pysäkillä pitää antaa selkeä pysähtymismerkki, jotta kuljettaja varmasti huomaa sen. Riku huomauttaa myös, että pimeänä aikana on tärkeää käyttää heijastinta, jotta kuljettaja näkee kyytiin pyrkivät matkustajat. Nämä kaikki kuljettajien luettelemat seikat ovat sellaisia, joilla voi sujuvoittaa kuljettajan työtä ja muiden matkustajan arkea, ja jotka voi nähdä kohteliaana ja tilanteeseen sopivana käytöksenä.

Kuljettajia häiritsee erityisen paljon takaovien edessä seisominen matkan aikana. Rikulla ja Nooralla on erilaiset tavat reagoida tilanteeseen, jossa matkustajia seisoo oven edessä (esimerkki 26).

Esimerkki (26)

Riku: joo kyllä muutenkin se että että jos joutuu ↑seisomaan ni pitäs sinne taak↓se mennä sitten alottaan sieltä täyttään niitä >ettei jääädä?<

Noora: kyllä?

Riku: ylei- yleinen on se että kaksyt ihmistäki ahtautuu siihen keskivälikköö; ja oville ja joka paikkaan? (.) mutta takakäytävä ihan tyhjänä. että tota

H: °joo°

Noora: joo; ja sit ihmetellään että kukaan ei mahdu ovesta ulos ku sen eessä seisotaan.

Riku: niin kyllä >ja ihmeteellää kun kuljettaja et< **niinkun mä oon parikin kertaa ihan noussut? ja ↑ mennyt iha ku: >mä en jaksa huutaa< mulla on hiljainen ääni (mut) se ei se ei johda mihinkään niin mä ↑ihan vaan rauhallisesti pysäkillä nousen? ja menen sanomaan että että täyttäkää takaa ja ovilla ei seisota.** niinku että

H: joo,

Riku: mua häiritsee se ovilla seisominen tosi paljon kun mä ↑en nää; niinku

Noora: sama,

Riku: niinku >hiukset vaan näkyv ovipeilistä nii< juu ei ei

Noora: joo,

mulla menee aina ihan tunteisiin;

mä aina huudan MENNÄÄN NIITTEN OVIEN EDESTÄ POIS (0.8)

Riku ei halua huudella asiakkaille taakse auton etuosasta, vaan hän menee pysähtymisen yhteydessä rauhallisesti takaosaan pyytämään matkustajia siirtymään takaovien edestä pois. Noora taas kertoo yleensä huutavansa ohjaamosta pyynnön siirtyä ovien tieltä pois. Jarmo mukaan matkustajat eivät juurikaan puutu toistensa tekemiseen, vaan he ajattelevat, että matkustajien neuvominen kuuluu kuljettajan rooliin. Ongelma voi kuitenkin olla se, että kuljettaja ei pysty ohjaamosta havaitsemaan, mitä kaikkea linja-auton takaosassa tapahtuu.

Kuljettajat saavat usein palautetta matkustajilta. Enin osa palautteesta tulee Tampereen seudun joukkoliikenteen internetsivuilla olevan palauteomakkeen kautta, mutta joskus matkustajat kertovat kuljettajille mielipiteitään kasvokkain. Negatiivista palautetta kuulee Nooran ja Rikun mukaan erityisesti keski-ikäisiltä matkustajilta, ja usein palautteen kohde on sellainen, johon kuljettajat eivät suoraan pysty vaikuttamaan. Riku kokee epäkohteliaana sen, jos matkustaja tulee bussiin tervehtimättä ja alkaa heti valittamaan kuljettajalle jostakin epäkohdasta (esimerkki 27).

Esimerkki (27)

Riku: joo ja sit se nii ärsyttää muutenkin se että kun sinne tullaan
silleen ei niinku tervehditä eikä mitään
↑**rynnätään suoraan siihen eteen vaan niinkun valittaa.**

H: nii.

Noora: joo?

Riku: tää niinkun lähti tosi hyvin liikkeelle tää tässä tää (.)
asiallinen keskustelu aiheesta,

Rikun mukaan tämän kaltainen lähestyminen antaa vuorovaikutukselle huonon lähtökohdan. Tällaisissa tilanteissa kuljettajasta saattaa tuntua, että häntä ja hänen työtään ei arvosteta. Kohteliaasta olisi se, että vaikka kuljettajalle olisi annettavana negatiivista palautetta, oman viestinsä toisi esiin tiettyä peruskohteliaisuutta noudattaen. Kuskit toivovat matkustajien ymmärtävän, etteivät he voi vaikuttaa liikenteessä kaikkeen.

Kuljettajien teemahaastattelujen analyysi antaa välähdyksen kolmen Tampereen seudulla työskentelevän linja-autonkuljettajan kokemuksista ja ajatuksista. Jokainen kuljettajista tekee havaintoja omasta näkökulmastaan aiempien kokemustensa ja oman persoonansa ohjaamina, joten ne eivät anna yleistettävää kuvaa kuljettajien kokemuksista. Kuljettajien näkemyksiin vaikuttaa se, mitä kuljettajat pitävät tilanteeseen sopivana ja odotuksenmukaisena käytöksenä. Emme voi tietää, onko matkustajilla tiettyjä intentioita kohteliaisuudesta tai epäkohteliaisuudesta. Päätän tutkimukseni kokoomalla seuraavassa luvussa analyysilukujen 4 ja 5 päätelmät yhteen, tarkastelemalla vielä kriittisesti tutkimusasetelmaa kokonaisuutena sekä pohtimalla mahdollisia jatkotutkimusaiheita.

6 PÄÄTÄNTÖ

Olen tässä tutkimuksessa tarkastellut linja-auton matkustajien tervehdyskäytänteitä sekä linja-autonkuljettajien kokemuksia asiakasvuorovaikutuksesta ja kohteliaisuudesta etnografisen havainnointiaineiston sekä kuljettajien haastatteluihin perustuvan aineiston avulla. Tavoitteena on ollut rakentaa kokonaiskuvaa kuljettajan ja matkustajan välisestä vuorovaikutuksesta Tampereen seudun joukkoliikenteessä. Tutkimuksen vahvuutena on kahden toisiaan täydentävän aineiston käyttö. Sekä havainnointi- että haastatteluaineisto maalaavat matkustajien tervehdyskäytännöistä melko samansuuntaisen kuvan. Sen lisäksi haastatteluaineisto syventää linja-autokontekstin vuorovaikutuksesta saatua kokonaiskuvaa, joka pelkän havainnointiaineiston perusteella jäisi pintapuoliseksi.

Tutkimukseni valottaa osaltaan sitä, miten instituutiot ovat normien ja sääntöjen määrittämiä käyttäytymisen ja sosiaalisten suhteiden todellisuuksia, jotka toteuttavat erilaisia yhteiskunnalle tärkeitä tehtäviä. Asiointitilanteet ovat institutionaalisia tilanteita, joissa välitetään tuotteita ja palveluja ja joissa jokaisella on joko ammattiaseman tai tilannekohtaisen tehtävän sanelema toimintarooli (Tanner 2012: 47; Haakana, Raevaara & Ruusuvaara 2001: 12–13). Asiointitilanteet, kuten monet muutkin vuorovaikutustilanteet, aloitetaan usein tervehtimällä. Linja-auto on kuitenkin asiointikonteksti, jossa tervehdys ei välttämättä ole itsestäänselvyys. Tervehdyskäytänteitä ja bussissa käyttäytymistä ohjailtavat käsitykset asiointitilanteen kokonaisrakenteesta sekä käyttäytymiskehyksestä, joita säätelevät puolestaan yhteisön muodostamat normit (kokonaisrakenteesta Raevaara & Sorjonen 2006: 126–130; käyttäytymiskehyksestä Barker 1968: 137; Wallenius 1996: 17). Normin mukaista eli tilanteeseen sopivaa käytöstä voi pitää tietynlaisena peruskohteliaisuutena (Tanner 2012: 154), mutta tulkinta kohteliaisuudesta tai epäkohteliaisuudesta syntyy kuitenkin aina tilannekohtaisesti (Hakulinen 1996: 14).

Havainnointiaineisto käsitti 219 etnografisesti havainnoitua tilannetta, jossa matkustaja nousi linja-auton kyytiin Tampereen seudun joukkoliikenteessä. Aineiston lisänä hyödynsin myös havainnointimenetelmällä kerättyä, 51 tapausta käsittävää pilottiaineistoa matkustajien hyvästelykäytännöistä linja-autosta poistuessa. Haastatteluaineisto puolestaan muodostui kolmen Tampereen seudun joukkoliikenteessä työskentelevän linja-autonkuljettajan teemahaastatteluista. Aineistojen analyysissä olen yhdistänyt määrällistä ja laadullista tutkimusta: Havainnointiaineiston analyysimenetelmänä on toiminut sosiolingvistinen variaationanalyysi, jolla voi tarkastella kielessä esiintyvää vaihtelua. Kuljettajien haastatteluja analysoin puolestaan laadullisen sisällönanalyysin keinoin, joka tuo esiin haastateltavien tulkintoja ja asioille antamia merkityksiä. Etnografinen havainnointiaineisto on otanta siitä, millaista matkustajien tosiasiallinen käyttäytyminen linja-autossa on. Koska havainnointi on toteutettu matkustajien huomaamatta, vuorovaikutustilanteet ovat varmuudella autenttisia, eikä

tutkijan läsnäolo ole vaikuttanut matkustajien toimintaan. Kuljettajien teemahaastattelut tuovat puolestaan tutkimukseen instituution edustajan näkökulmat ja työssä saadut kokemukset.

Tutkimuksen ensimmäinen tutkimuskysymys koski sitä, millainen kuva kuljettajan ja matkustajan välisestä vuorovaikutuksesta rakentuu tutkimusaineistojen perusteella. Tutkimukseni tulokset osoittavat, että vuorovaikutus on rutinoitunutta, ja sitä leimaa usein kielellinen niukkuus. Kuljettajan ja matkustajan kanssakäymisen näkyvin muoto on mahdollinen tervehdys matkustajan noustessa autoon. Molempien tutkimusaineiston perusteella merkittävä osa matkustajista tervehtii kuljettajaa sanallisesti tai sanattomasti tai ottaa kuljettajaan vähintäänkin katsekontaktin. Joskus matkustaja kysyy kuljettajalta esimerkiksi linja-auton reittiin liittyvän kysymyksen tai ostaa matkalipun. Kuljettajalle saatetaan myös toimittaa löytötavaroita tai antaa palautetta. Osa matkustajista kuitenkin jättää kuljettajan täysin huomiotta noustessaan kyytiin.

Tutkimus tehtiin COVID-19-koronaviruspandemian aikana, ja taudin leviämisen torjumiseksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos suositti syksyllä 2020 kasvomaskin käyttämistä joukkoliikennevälineissä. Koska maski peittää merkittävän osan kasvoniilmeistä ja vaimentaa puhetta, sillä on vaikutusta ihmisten kanssakäymiseen. Osana ensimmäistä tutkimuskysymystä tavoitteenani olikin selvittää, miten kasvomaskit vaikuttavat linja-auton vuorovaikutustilanteisiin. Loka-marraskuussa 2020 kerätyn etnografisen havainnointiaineiston perusteella kasvomaskia käyttävät matkustajat tervehtivät kuljettajaa useammin kuin maskittomat. Tämä voi johtua siitä, että maskilliset matkustajat kokevat puhumisen kuljettajan läheisyydessä turvallisemmaksi kuin maskittomat matkustajat, jotka saattavat helpommin levittää virusta tai saada sen itse. Kuljettajien teemahaastatteluissa taas selvisi, että koronaviruksen vuoksi osa matkustajista menee aiempaa nopeammin kuljettajan ohi ja välttää kontaktin ottamista kuljettajaan. Kuljettajien mukaan osa on myös vaihtanut sanallisen tervehdyksen äänettömään nyökkäykseen.

Toinen tutkimuskysymykseni keskittyi siihen, millaisia matkustajien tervehdyskäytänteet Tampereen seudun joukkoliikenteessä ovat. Etnografisen havainnointiaineiston valossa näyttää siltä, että 59 % linja-auton matkustajista tervehtii kuljettajaa tullessaan sisälle autoon. Tervehdys on useimmiten sanallinen (50 %) ja vain harvoin sanaton (9 %). Nyökkääminen on tyypillisin tapa tervehtiä kuljettajaa sanattomasti. 41 % matkustajista ei tervehti kuljettajaa tullessaan autoon. Linja-autossa tervehtiminen on harvinaisempaa kuin esimerkiksi R-kioskilla tai apteekissa, mutta vuorovaikutus voi silti tapahtua kioskin ja apteekin tapaan niukalla kielenkäytöllä tai kokonaan sanattomasti olematta kuitenkaan erityisen epäkohteliasta (vrt. Lappalainen 2009c; Hakamäki 2017). Poikkeavaa kioskiin verrattuna on kuitenkin se, että instituution tervehdyksen puuttuminen ei ole bussissa epätavallista.

Aineistossa selvästi yleisin tervehdyssana on *moi*: sitä käyttää 44 % sanallisesti kuljettajaa tervehtivistä matkustajista. Seuraavaksi yleisin tervehdyssana *hei*, jota käyttää 19 %. Tervehdyssanojen osalta oli odotuksenmukaista, että *moi* ja *hei* ovat yleisesti käytettyjä, sillä vastaavia tuloksia oli saatu muistakin asiointitilanteiden tervehdyksen tutkimuksesta. Jokseenkin yllättävää oli kuitenkin *moin* ylivoimaisuus, sillä aiemmissa tutkimuksissa *hei* on osoittautunut *moita* yleisimmäksi (ks. esim. Lappalainen 2009a; Hakamäki 2017). *moin* yleisyys bussiaineistossa voi kertoa bussin epämuodollisuudesta ja arkisuudesta asiointikontekstina, alueellisesta vaihtelusta tai ajallisesta muutoksesta tervehdyssanojen käytössä. Päivänkiertoon liittyvät tervehdykset olivat aineistossani hyvin vähäisesti käytössä, vaikka aiempien tutkimusten perusteella niitä on käytetty asiointitilanteissa suhteellisen paljon. Esimerkiksi *päivää*-tervehdys vaikuttaa olevan mahdollisesti liian virallinen tai vanhanaikainen arkiseen käyttöön. Kaikkiaan on yllättävää, miten suppeaa variaatiota linja-autossa käytettävissä tervehdyssanoissa on. Haastateltujen linja-autonkuljettajien kokemus bussin tervehdyskäytänteistä on pitkälti samankaltainen tekemieni havaintojen kanssa.

Kolmannen tutkimuskysymyksen olin asettanut sen selvittämiseksi, millainen yhteys tervehdyskäytänteillä mahdollisesti on sosiaaliin kategorioihin, eli tässä tapauksessa oletettuun ikään ja sukupuoleen. Havainnointiaineistoni mukaan useimmin kuljettajaa näyttäisi tervehtivän 41–60-vuotiaaksi tai yli 60-vuotiaaksi arvioitu matkustaja. 18–40-vuotiaaksi arvioituista kuljettajaa tervehtii yli puolet, ja alle 18-vuotiaaksi arvioitujen jättävät tervehdyksen herkimmin väliin. Ikäryhmien välisiä eroja voi selittää se, että keski-ikäisillä tai vanhoilla ihmisillä saattaa olla nuoria rutinoituneempi tapa tervehtiä asiakaspalvelijoita kuin nuorilla. Eri ikäisten tervehdyssanojen käyttö näyttää myös eroavan jossain määrin toisistaan. *moi* on erityisen suosittu alle 18-vuotiaiden ja 18–40-vuotiaiden kategorioissa, mutta myös arviolta 41–60-vuotiaat matkustajat käyttävät sitä rinnakkain yhtä paljon *hein* kanssa. Yli 60-vuotiaaksi arvioituilla *hei* on tavallisin tervehdys. Naisiksi olettamani henkilöt tervehtivät kuljettajaa hieman useammin kuin miehiksi olettamani, mutta *moi* on suosittu tervehdys sekä naisten että miesten kategoriassa. *moikka* on aineistossani erityisen tyypillinen naisoletetuilla, kun taas *moro*, *morjens* ja *morjesta* ovat enemmän miesoletettujen käytössä. Ikä- ja sukupuolikategorioihin sosiolingvistiksi taustamuuttujina on kuitenkin syytä suhtautua jossain määrin kriittisesti, sillä ne eivät välttämättä aina ole variaatiota selittäviä tekijöitä. Erityisesti sukupuolikategoriaan liittyy ongelmia liiasta yksinkertaistuksesta: kuten tässäkin tutkimuksessa, sosiolingvistiikassa sukupuolet on jaoteltu perinteisesti binäärisesti miehiin ja naisiin ottamatta huomioon sukupuolten moninaisuutta.

Neljäs tutkimuskysymykseni suuntautui selvittämään sitä, millaisena haastatellut linja-autonkuljettajat kokevat vuorovaikutuksen matkustajien kanssa. Ensinnäkin kuljettajat saattava suhtautua eri tavoin kuljettajan vuorovaikutusaloitteellisuuteen: joskus kuljettaja voi tervehtiä säännönmukai-

sesti kaikkia matkustajia, mutta toisinaan tervehdys esitetään sen mukaan, millaista vuorovaikutus- halukkuutta matkustaja osoittaa. Joka tapauksessa kuljettajan toiminta voi vaikuttaa bussin tervehti- mis- ja hyvästelykulttuureihin, sillä tervehdyskäytännöt muodostuvat usein symmetrisiksi. Kuljetta- jat kokevat negatiiviseksi sen, jos matkustajat eivät huomioi heitä mitenkään. Kuljettajat toivovatkin matkustajilta vähintään katsetta osoituksena siitä, että heidän läsnäolonsa on tiedostettu. Kuljettajien mielestä on myös kohteliasta, että matkustaja tekee omalla käytöksellään linja-autonkuljettajan työstä sekä kanssamatkustajien matkustuksesta sujuvaa.

Sekä havainnointiaineistoon että haastatteluaineiston liittyy joitakin epäluotettavuustekijöitä. Ensinnäkin etnografinen havainnointi tapahtui aistieni varassa, ja saatoin havaita jonkin tilanteen vää- rin. Bussista kuuluvat äänet, musiikki tai kovaääniset matkustajat sekä kasvomaskit ovat voineet häi- ritä havaintojani. Koronaviruksen torjumiseksi matkustamon ensimmäinen penkkirivi oli pois käy- töstä useissa busseissa, joten en voinut aina tehdä havaintoja aivan etuoven tuntumassa, ja lisäksi ennakkokäsitykseni tervehdystavoista ovat saattaneet tiedostamatta vaikuttaa havaintoihini. Tein ole- tukseni matkustajien iästä ja sukupuolesta ulkoisten ominaisuuksien perusteella, ja tulkintani on voi- nut olla virheellinen. Havainnointitilanteita ei myöskään tallennettu, joten niitä ei ole voinut tarkas- tella uudelleen jälkikäteen. Etnografisen havainnointiaineiston keruun luotettavuutta lisäisi, jos use- ampi henkilö tekisi havaintoja samanaikaisesti, jolloin havainnot eivät olisi vain yhden tutkijan ais- tien varassa. Lisäksi luotettavuutta kasvattaisivat aineistoani suurempi havaintojen määrä sekä vielä systemaattisempi havainnointi eri alueilla ja eri aikoina. Matkustajien ja kuljettajien välisen vuoro- vaikutuksen videoiminen toisi mahdollisuuden tilanteiden verbaalisen ja nonverbaalisen vuorovaiku- tuksen yksityiskohtaiseen tarkasteluun, mutta vaatisi tutkittavilta luvan tilanteiden tallentamiseen.

Tutkimushaastattelu ei ole koskaan täysin neutraali tilanne, vaan haastattelija ja haastateltava pyrkivät luomaan itsestään edullisen vaikutelman (Hyvärinen 2017: luku *Säiliöstä kohti aktiivista tiedonsiirtoa*). Tämän vuoksi myös kuljettajien haastatteluissa saatavaan tietoon on vaikuttanut haas- tattelutilanne itsessään sekä minun roolini haastattelijana. Vaikutusta on myös haastateltavien taus- toilla, ja tulokset voisivat olla erilaisia, jos haastateltavissa olisi esimerkiksi maahanmuuttajakuljet- taja. Jotta linja-autonkuljettajien kokemuksista saisi kattavan ja yleistettävissä olevan kuvan, pitäisi haastateltavia olla enemmän. Kuitenkin jo kolmea kuljettajaa haastatteleamalla kuljettajien ja matkus- tajien välisestä vuorovaikutuksesta on saatu syvällisempää kuvaa kuin pelkästään havainnointiin pe- rustuvan aineiston turvin.

Tutkimukseni laajentaa empiiristä tutkimustietoa institutionaalisten tilanteiden vuorovaiku- tuksesta sekä päivittää aiempaa tervehdyskäytänteiden tutkimusta. Tutkimuksen kontekstina on ollut Tampere, ja kuvaa on näin saatu kielellisestä toiminnasta Tampereen seudun kielialueella, siinä missä

monet muut aikaisemmat asiointitilanteiden tutkimukset ovat jossain määrin painottuneet pääkaupunkiseudulle. Kuten tutkimukseni osaltaan osoittaa, linja-autonkuljettajan ja matkustajan välinen vuorovaikutus on monipuolinen kokonaisuus, jota voisi tutkia useista eri näkökulmista käsin. Ensinnäkin olisi kiinnostavaa selvittää, millaisia alueellisia eroja linja-auton vuorovaikutustilanteisiin liittyy eri puolilla Suomea. Toiseksi tervehdyskäytänteitä voisi tarkastella tervehdysparien symmetrisyyden näkökulmasta siten, että samaan aikaan informaatiota kerättäisiin sekä kuljettajien että matkustajien toiminnasta. Kuljettajien asiakasvuorovaikutuksesta voisi puolestaan tutkia esimerkiksi merkityksellisiä asiakaskohtaamisia ja vakioasiakkaita sekä haastavia vuorovaikutustilanteita. Myös kasvomas-
kien vaikutusta institutionaalisen vuorovaikutuksen tilanteisiin voisi tarkastella tätä tutkimusta monitahoisemmin. Linja-auto ympäristönä ansaitsee tutkijoiden huomion, koska joukkoliikenne on tärkeä osa yhteiskuntaamme ja keskeinen osa monien ihmisten arkipäivää. Kuljettajat ovat myös merkittävä ammattiryhmä, joka kohtaa valtavan määrän ihmisiä päivittäin, ja jonka työtä linja-auton vuorovaikutuksen tutkimus voi auttaa ymmärtämään monipuolisemmin.

LÄHTEET

- ALASTALO, MARJA – ÅKERMAN, MARIA 2010: Asiantuntijahaastattelun analyysi. Faktojen jäljillä. – Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- ALASTALO, MARJA – ÅKERMAN, MARIA – VAITTINEN, TIINA 2017: Asiantuntijahaastattelu. – Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvoori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* luku 9. Tampere: Vastapaino.
- ALENTOLA, VEERA 2019: *Tullista tervehdys. Keskustelunaloitukset ja puhuttelukäytänteet tullivirkailijan ja asiakkaan välisissä vuorovaikutustilanteissa Suomen tulli -tosi-tv-sarjassa*. Suomen kielen kandidaatintutkielma. Tampereen yliopisto.
- BARKER, ROGER 1968: *Ecological Psychology. Concepts and Methods for Studying the Environment of Human Behavior*. Stanford: Stanford University Press.
- BROWN, PENELOPE – LEVINSON, STEPHEN 1987: *Politeness. Some universals in language usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- CULPEPER, JONATHAN 2011: *Impoliteness. Using language to cause offence*. Studies in Interactional Sociolinguistics 28. Cambridge: Cambridge University Press.
- DREW, PAUL – HERITAGE, JOHN 1992: Analysing talk at work: an introduction. – Paul Drew & John Heritage (toim.), *Talk at work. Interaction in institutional settings* s. 3–65. Studies in Interactional Sociolinguistics 8. Cambridge: Cambridge University Press.
- ECKERT, PENELOPE 1997: Age as a sociolinguistic variable. – Florian Coulmas (toim.), *The handbook of sociolinguistics* s. 151–167. Oxford: Blackwell.
- EMERSON, ROBERT M. – FRETZ, RACHEL I. – SHAW, LINDA L. 2011: *Writing ethnographic fieldnotes*. Chicago: The University of Chicago Press.
- ESKOLA, JARI – SUORANTA, JUHA 1998: *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- GOFFMAN, ERVING 1990 [1959]: *The Presentation of Self in Everyday Life*. Harmondsworth: Penguin —1963: *Behavior in Public Places. Notes on the Social Organization of Gatherings*. New York, 3. — 1967 [1955]: *On face work. An analysis of ritual elements in social interaction*. – Erving Goffman (toim.), *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. Chicago: Aldine.
- HAAKANA, MARKKU – RAEVAARA, LIISA – RUUSUVUORI, JOHANNA 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. – Johanna Ruusuvoori & Markku Haakana (toim.), *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia* s. 11–38. Tietolipas 173. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- HAKAMÄKI, PÄIVI 2017: *Institutionaalisuus apteekin vuorovaikutuksessa*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- HAKULINEN, AULI 1996: Johdanto. Keskustelunanalyysin profiilista ja tilasta. – Auli Hakulinen (toim.), *Suomalaisen keskustelun keinoja II*. s. 9–22. Kieli 10. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- HIRSJÄRVI, SIRKKA – HURME, HELENA 2008: *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- HOLMES, JANET 2013: *Women, men and politeness*. Real Language Series. New York: Routledge.
- HTK = Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

- HYVÄRINEN, MATTI – NIKANDER, PIRJO – RUUSUVUORI, JOHANNA – AHO, ANNA LIISA 2017: *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino.
- KALENOJA, HANNA – TIIKKAJA, HANNE 2013: *Tampereen kaupunkiseudun ja Pirkanmaan liikennetutkimus 2012. Henkilöliikennetutkimus*. Tampere. https://maakuntakaava2040.pirkanmaa.fi/sites/default/files/Tampereen_seudun_liikennetutkimus_2012.pdf
- Kielitoimiston sanakirja*. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. Verkkojulkaisu HTML. URN:NBN:fi:kotus-201110 ISSN: 1796-041X. < URL <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/#>. Jatkuvasti päivitettävä julkaisu. Päivitetty 11.11.2020 [viitattu 26.3.2021].
- KORHONEN, TEPPO 1996: *Tervehdys ja hyvästely*. Helsinki: Suomen Antropologinen Seura / Suomen Kirjallisuuden Seura.
- KORPELA, EVELIINA 2002: Lapset lääkäreinä ja potilaina. Miten institutionaalisia rooleja ilmaistaan leikissä? – *Virittäjä* 106 s. 2–34. <https://journal.fi/virittaja/article/view/40152>
- KUIPER, KOENRAAD – FLINDALL, MARIE 2000: Social rituals, formulaic speech and small talk at the supermarket checkout. – Justine Coupland (toim.), *Small talk* s. 183–207. Language in Social Life Series. Harlow: Pearson Education.
- LABOV, WILLIAM 2006 [1966]: *The Social Stratification of English in New York City*. Cambridge: Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511618208>
- LAHIKAINEN, ANJA RIITTA 2013: Minuuden sosiaalinen rakentuminen. – Eero Suoninen, Anna-Maija Pirttilä-Backman, Anja Riitta Lahikainen & Marja Ahokas. *Arjen sosiaalipsykologia*. Kappale 3, s. 89–140. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- LAPPALAINEN, HANNA 2004: *Variaatio ja sen funktiot. Erään sosiaalisen verkoston jäsenten kielellisen variaation ja vuorovaikutuksen tarkastelua*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2008: Kelan virkailijoiden henkilötunnuspyynnöt. Tutkimus rutiininomaisista toiminnoista. – *Virittäjä* 4/2008 s. 483–517. <https://journal.fi/virittaja/article/view/40704>
- 2009a: Hei, moi ja huomenta. Tervehdykset kioskillä. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. s. 56–90. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009b: Prologi. Johdatusta kioskiasiointien tutkimukseen. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. s. 12–31. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009c: Tervehtiminen ja tervehtimättä jättäminen. Ollaanko kioskillä epäkohteliaita? – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 32–55. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAPPALAINEN, HANNA – RAEVAARA, LIISA (toim.), 2009: *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista*. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- LAPPALAINEN, SIRPA 2007: Johdanto: mikä ihmeen etnografia? – Sirpa Lappalainen, Pirkko Hynninen, Tarja Kankkunen, Elina Lahelma & Tarja Tolonen (toim.), *Etnografia metodologiana: lähtökohtana koulutuksen tutkimus* s. 9–14. Tampere: Vastapaino.
- Liikennevirasto 2018a: Henkilöliikennetutkimus 2016. Suomalaisten liikkuminen. Liikenneviraston tilastoja 1/2018. Helsinki: Liikennevirasto. https://julkaisut.vayla.fi/pdf8/lti_2018-01_henkiloliikennetutkimus_2016_web.pdf

- 2018b: Henkilöliikennetutkimus 2016. Tampereen seutu. Seutujulkaisu. <https://www.traficom.fi/sites/default/files/media/file/Seutujulkaisu-HLT2016-Tampereen-seutu.pdf>
- Linjat. Nysse.fi-verkkosivusto. <https://www.nysse.fi/aikataulut-ja-reitit/linjat.html> (23.2.2021).
- LOCHER, MIRIAM 2006: Polite behavior within relational work. The discursive approach to politeness. – *Multilingua* 25 s. 249–267.
- LOCHER, MIRIAM – WATTS, RICHARD 2005: Politeness theory and relational work. – *Journal of politeness research* 1 s. 9–33.
- LÄHDERANTA, IIDA 2020: ”Mutta ei tässä muuta”. *Asiointitilanteiden kielellinen rakenne ja osallistujien institutionaaliset roolit Maanpuolustuskorkeakoulun kirjastossa*. Suomen kielen pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto. URN:NBN:fi:ju-202005143180.pdf
- Maksutavat. Nysse.fi-verkkosivusto. <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/maksutavat.html> (23.2.2021).
- MARLER, HOLLYANNA – DITTON, ANNABEL 2021: I’m smiling back at you”. Exploring the impact of mask wearing on communication in healthcare. – *International Journal of Language & Communication Disorders* 56 s. 205–214. <https://doi.org/10.1111/1460-6984.12578>
- NIKANDER, PIRJO 2010: Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. – Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.
- NISSINEN, JUSSI 2011: Luottamuksen rakentuminen moninaisuutta kunnioittaen. – Liisa Tuovinen, Olli Stålström, Jussi Nissinen & Jorma Hentilä (toim.), *Saanko olla totta? Sukupuolen ja seksuaalisuuden moninaisuus* s. 11–32. Helsinki: Gaudeamus.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO 2000: Sosiolingvistiikka kielentutkimuksen kentässä. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 13–37. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä 2. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto / Soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- 2002: Miten kielentutkija analysoi yhteiskuntaa? – Anna Mauranen & Liisa Tiittula (toim.), *Kieli yhteiskunnassa – yhteiskunta kielessä. AFinLAn vuosikirja 2002* s. 13–33. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja no. 60. Jyväskylä. <https://journal.fi/afinlavk/article/view/59873>
- 2010: Sosiolingvistin laboratorio ja yhteiskunnallinen vaikuttavuus. – Hanna Lappalainen, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkuna (toim.), *Kielellä on merkitystä. Näkökulmia kielipolitiikkaan* s. 417–439. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1262, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 160. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- NUOLIJÄRVI, PIRKKO – TIITTULA, LIISA 2001: Rakas Tarja ja hyvä ystävä. Puhuttelu minän ja sosiaalisten suhteiden esittämisen keinoina televisiokeskustelussa. – *Virittäjä* 105 s. 580–580. <https://journal.fi/virittaja/article/view/40133/9576>.
- PALOJÄRVI, HENNA-LIISA 2004: *Bussi vuorovaikutuskehiksenä. Matkustajat julkisen ja henkilökohdallisen tilan neuvottelijoina*. Puheviestinnän pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Palveluohjeita bussinkuljettajalle. Nysse.fi-verkkosivusto. <https://www.nysse.fi/ammattilaiset/kuljettajat.html> (23.2.2021).
- PERÄKYLÄ, ANSSI 1997: *Institutionaalinen keskustelu*. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 177–203. Tampere: Vastapaino.
- PIETILÄ, ILKKA 2010: Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisen vuorovaikutuksen kenttänä. – Johanna Ruusuvoori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino.

- 2017: Ryhmäkeskustelu. – Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* s. 111–130. Tampere: Vastapaino.
- RAEVAARA, LIISA 2009: Epilogi. Rutiineista, vaihtelusta ja kohteliaisuudesta. – Hanna Lappalainen & Liisa Raevaara (toim.), *Kieli kioskillä. Tutkimuksia kioskiasioinnin rutiineista* s. 296–313. Tietolipas 219, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 152. 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. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura.
- RAEVAARA, LIISA – SORJONEN, MARJA-LEENA – LAPPALAINEN, HANNA 2013: *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*. Työpapereita 46/2013. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/39251/Tyopapereita46.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RUUSUVUORI, JOHANNA – NIKANDER, PIRJO 2016: Puheen litterointikäytännöistä eri tutkimustarkoituksiin. – Liisa Tiittula & Pirkko Nuolijärvi (toim.), *Puheesta tekstiksi. Puheen kirjallisen esittämisen alueita, keinoja ja rajoja*. s. 63–86. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1424. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RUUSUVUORI, JOHANNA – TIITTULA, LIISA 2017: Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. – Matti Hyvärinen, Pirjo Nikander & Johanna Ruusuvuori (toim.), *Tutkimushaastattelun käsikirja* luku 2. Tampere: Vastapaino.
- RUUSUVUORI, JOHANNA – NIKANDER, PIRJO – HYVÄRINEN, MATTI 2010: Haastattelun analyysin vaiheet. – Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.), *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA 2006: Asiointitilanteiden tutkimisesta. Tarkasteltavana kelan asiointien vuorovaikutus. – Marja-Leena Sorjonen & Liisa Raevaara (toim.), *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä* s. 11–34. Tietolipas 210, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA – RAEVAARA, LIISA – KURHILA, SALLA (toim.), 2006: *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*. Tietolipas 210, Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 141. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- TANNER, JOHANNA 2012: *Rakenne, tilanne ja kohteliaisuus. Pyynnöt S2-oppikirjoissa ja autenttisissa keskusteluissa*. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/32474/rakenne.pdf>
- Tietoa Nyssestä. Nysse.fi-verkkosivusto. <https://www.nysse.fi/tietoa/nysse.html> (23.2.2021).
- TUOMI, JOUNI – SARAJÄRVI, ANNELI 2018: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.
- UUSI-HALLILA, TUULA 2008: Terve! Moi! – Sara Routarinne & Tuula Uusi-Hallila (toim.), *Nuoret kielikuvassa. Kouluikäisten kieli 2000-luvulla* s. 56–62. Tietolipas 220. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VENTOLA, EIJA 2006: Genre SF-kielitetieteessä. Esimerkkinä asiointitilanteet. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 96–121. Tietolipas 213. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- VILKKA, HANNA 2006: *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.

- 2018: Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. – Raine Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* s. 156–171. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vyöhykkeet. Nysse.fi-verkkosivusto. <https://www.nysse.fi/liput-ja-hinnat/vyohykkeet.html> (23.2.2021).
- WAGNER, SUZANNE EVANS 2012: Age Grading in Sociolinguistic Theory. – *Language and linguistics compass* 6 s. 371–382. <https://doi.org/10.1002/lnc3.343>
- WALLENIUS, MARJUT 1996: *Arkiympäristön tuki hyvinvoinnin lähteenä. Henkilökohtaisten projektien näkökulma ihmisen ja ympäristön yhteensopivuuteen; yhteys elämäntyytyväisyyteen ja masentuneisuuteen*. Tampereen yliopisto.
- WATTS, RICHARD J. 2003: *Politeness*. Key Topics in Sociolinguistics. Cambridge: Cambridge University Press.

LIITTEET

Liite 1: Haastattelurunko linja-autonkuljettajien haastatteluihin

Miten kauan olet toiminut linja-autonkuljettajana?

Miten kuvailisit työtäsi? Mitä hyviä ja huonoja puolia työssäsi on?

HAASTATTELIJA KERTOO MATKUSTAJIEN TERVEHDYSKÄYTÄNTEIHIN LIITTYVISTÄ HAVAINNOISTAAN

Miltä havainnot kuulostavat sinun mielestäsi? Vastaavatko ne omaa käsitystäsi?

Tervehditkö yleensä matkustajia, kun he nousevat bussiin? Miten?

Oletko joskus tervehtimättä? Milloin?

Kumpi tervehtii yleensä ensin, sinä vai matkustaja?

Miten matkustajat tervehtivät yleensä sinua?

Minkälaiset matkustajat tervehtivät sinua usein?

Minkälaiset matkustajat eivät yleensä tervehti?

Mitä tervehdyssanoja matkustajat yleisemmin käyttävät?

Oletko huomannut yhteyttä tervehtimisen ja matkustajan iän tai sukupuolen välillä?

Miten haluaisit matkustajien tervehtivän sinua?

Hyvästeletkö matkustajia, kun he poistuvat kyydistä? Millaisissa tilanteissa? Miten?

Kuinka usein matkustajat hyvästelevät kuljettajan tai kiittävät matkasta, kun he poistuvat kyydistä?

Miten he hyvästelevät?

Millaisia nämä matkustajat yleensä ovat?

Oletko huomannut matkustajien tervehtimiskäytänteissä eroja eri vuorokaudenaikoina, viikonpäivinä tai eri linjoilla?

Miten koronaviruspandemia on vaikuttanut matkustajien käyttäytymiseen? Millaisia muutoksia tervehdyskäyttäytymiseen on tullut?

Kuinka suuri osa matkustajista käyttää kasvomaskia linja-autossa? Vaikuttaako maskin käyttö tervehtimiseen?

Käytätkö itse työssäsi kasvomaskia? Vaikuttaako se siihen, miten tervehdit matkustajia?

Millaisista asioista yleensä keskusteleet matkustajien kanssa?

Millaista on mielestäsi kohtelias käyttäytyminen linja-autossa?

Mikä on mielestäsi epäkohteliasta?

Millaisia haastavia vuorovaikutustilanteita olet kohdannut työssäsi?

Mitä muuta haluaisit kertoa työhösi liittyvästä vuorovaikutuksesta matkustajien kanssa?

Liite 2: Litterointimerkit

(.)	tauco (vähemmän kuin 0.5)
(0.9)	tauco ja sen pituus (sekunnin kymmenesosina)
.	prosodisen kokonaisuuden lopussa laskeva intonaatio
;	prosodisen kokonaisuuden lopussa lievästi laskeva intonaatio
,	prosodisen kokonaisuuden lopussa tasainen intonaatio
?	prosodisen kokonaisuuden lopussa nouseva intonaatio
↑	prosodisen kokonaisuuden alussa tai sisällä seuraava sana tai tavu lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓	prosodisen kokonaisuuden alussa tai sisällä seuraava sana tai tavu lausuttu ympäristöä matalammalta
s <u>i</u> is	äänteen tai tavun painotus
>joo<	nopeutettu jakso
<joo>	hidastettu jakso
e:i	äänteen venytys
°joo°	ympäristöä vaimeampaa puhetta
JOO	kovaäänistä puhetta tai huutoa
he he he	nauru
j(h)oo	sana lausuttu nauraen
ju-	sana jää kesken
(joo)	epävarmasti kuultu jakso
(-)	sana, josta ei ole saatu selvää
(--)	jakso, josta ei ole saatu selvää