KÜSIMUSED EESTIKEELSES INFODIALOOGIS II

Küsimused ja tegevused

TIIT HENNOSTE, ANDRIELA RÄÄBIS, KIRSI LAANESOO

1. Sissejuhatus

Käesolev artikkel on jätkuks artiklile „Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm” (Hennoste jt 2009a), milles analüüsisime kvantitatiivselt küsimuste liike ja vormi. Käesoleva artikli esimeses osas toome välja, milliseid suhtlustegevusi (ingl *social action*) erinevat liiki ja eri vormiga küsimuste abil tehakse. Vaatame küsimusi eelmises artiklis toodud liikide kaupa: avatud, alternatiiv- ja kas-küsimused oma kolme alaliigiga. Artikli teises osas võtame lähtekohaks tegevused ja vaatame, milliseid küsimuste liike ja vormivariante kasutatakse nende tegemiseks. Seejärel võrdleme oma tulemusi Nijmegeni Max Plancki Psühholingvistika Instituudi projektiga, milles analüüsiti samal viisil 10 keele argisuhtluste küsimuste vormi ja kasutust (Stivers, Enfield 2010). Kasutame sealt nelja indoeuroopa keele tulemusi: inglise, itaalia, hollandi, taani keel (Stivers 2010; Rossano 2010; Englert 2010; Heinemann 2010). See lubab välja tuua, mille poolest sarnanevad ja erinevad eesti ja indoeuroopa keelte ning mille poolest argivestluse ja kindlat tüüpi institutsionaalse suhtluse küsimused.

Analüüsi materjaliks on Tartu Ülikooli dialoogikorpus, milles on suhtluslingvistikast ja vestlusanalüüsist lähtuva mikroanalüüsi abil määratud kõigi lausungite suhtlustegevused. Sellest valisime juhuvalikuga 173 telefonikõnet, milles klient soovis ja ametnik andis infot (infotelefon, reisibüroo, polikliinik jm). Käesolevas artiklis on kokku 859 analüüsitud küsimust, neist avatud küsimusi 282, alternatiivküsimusi 46 ning kas-küsimusi 531.¹ Lähemine on kvantitatiivne.

2. Küsilause ja küsimus

Meie küsimuste vormitüpoloogia aluseks oli kolm tüüpi: avatud küsimused (eriküsimused), alternatiivküsimused ja kas-küsimused (Hennoste jt 2009a: 350). Viimased jagasime kolme alaliiki: suletud kas-küsimused (**Kas sa tuled homme meile?*),² mis ootavad vastuseks infot/jaatust (ingl *affirmation*); vastust pakuvad kas-küsimused, mis pakuvad partnerile vastusevariandi välja (**Sa tuled siis homme, eks?*) ja ootavad kinnitust (ingl *confirmation*); jutustavad kas-küsimused, mille vastuses *jah/ei* asemel on avatud küsimuse vastuse sarnane info (**Kas te Rootsi teete reise? // Rootsi teeme reise tuleval aastal,*

¹ Käesoleva artikli arvud erinevad veidi eelneva artikli omadest. Mingeid vähegi olulisemaid muudatusi statistika analüüsis see kaasa ei toonud.

² Tärniga * märgitud näited on konstrueeritud.

mitte tänavu.).³ Süntaktiliselt jagasime küsimused grammatilisteks lause-
teks, milles oli finiitverb, ja fraasideks/üksiksõnadeks, milles seda ei olnud
(**Juhan vä?*).

Küsimus ei moodusta aredate piiridega kategooriat. Tema üheks piirajaks
on lausungi keeleline vorm: küsisõnad ja -fraasid (*kas, kus* jms), eripärane
sõnajärg, nn küsiv intonatsioon ning muud võimalused (nt lünkküsimus).⁴
Samas ei arvata küsimuste hulka kõiki küsivas vormis lausungeid. Nii jäe-
takse välja küsilauseingid jutustuse sees otsese kõnena, küsimused vastuste-
na, küsimusenaljad, küsimuse vormis direktiivid, mille primaarseks eesmär-
giks on panna partner tegema mingit vahetut füüsilist tegevust (**Kas sa ei*
avaks ukse.). Teistpidi aga võetakse küsimuste hulka väitlauseingid, mida ini-
mesed interpreteerivad tegelikus suhtluses küsimusena, kasutades abiks
konsituatiivseid tegureid (**Ja palgapäev on iga kuu viimane teisipäev?*).⁵

Küsimuse teiseks piirajaks on tema roll suhtluses. Keele abil teeb inime-
ne suhtluses alati midagi oma eesmärkide saavutamiseks (küsi, tervitab,
informeerib jne). Tavaliselt defineeritakse küsimine tegevusena, mille abil
küsiija soovib infot, et selle põhjal täita lünka oma teadmistes. See on n-ö küsi-
muse pärisroll, mis on ühe kihina küsimuses mingil kombel alati olemas. Aga
lisaks tehakse küsimuste abil suhtluses ka palju muud. Näiteks algatatakse
mittekuulmise puhul parandusi (**Palun Juhanit. // Keda?*), esitatakse soove
(**Kas sa ei annaks mulle Juhani telefoninumbrist?*) jne.

Käesolevas töös lähtume suhtlustegevuste analüüsil Plancki instituudi
projekti tegevuste liigitusest, mille oleme ühendanud meie dialoogiaktide
klassifikatsiooni vastavate osadega (Stivers, Enfield 2010: 2623; Hennoste,
Rääbis 2004: 52, 56–113, 121–122, 154–157). Mõlemad tüpoloogiad põhinevad
lähenemisel, milles kategooriad leitakse empiirilise analüüsi põhjal ning nad
moodustavad avatud loendi, milles on olemas liik Muu. Sinna lähevad need
näited, mis ei sobi ühtegi juba olemasse lahtrisse. Kui Muu-rühma koguneb
piisavalt sarnaseid küsimusi, moodustatakse neist uus tüüp. Kui sama küsi-
musega tehakse mitut tegevust, siis paigutatakse küsimus tema primaarse
tegevuse alla, jättes sekundaarsed rollid kõrvale (vt Stivers, Enfield 2010:
2623). Järgnevalt esitame analüüsis kasutatud suhtlustegevuste tüpoloogia
(sulgudes Plancki projekti nimed).⁶

1. Infosoo (*Request for information*) ootab vastuseks infot (sh kas-küsi-
muse jaatav vastus), et täita vastusega lünk oma teadmistes (**Mitu kilo kaa-
lub teie kass?*), mitte kinnitust. Lisatunnusena on Infosoo defineeritud antud
vestluses põhitegevusena (ingl *primary action*). Seetõttu ei kuulu siia rühma
erinevad sekundaarküsimused, nagu eelküsimused, mille abil juhatatakse
sisse mingi primaarne suhtlustegevus (**Kas tohib küsida?*); vaheküsimused,
millega hangitakse vastamiseks vajalikku lisainfot, kõrvalepõiked suhtluse
pealiinist (**Muide, millal...*) jms.

³ Selle rühma küsimused on vastavalt vormile pandud kas-küsimuste rühma. Mis põh-
justel on siin kasutatud selliseid vastuseid, vajab eraldi analüüsi. Üks võimalus oleks käsit-
leda neid transformatiivsete vastuste kaudu (vt Stivers, Hayashi 2010).

⁴ Lünkküsimuses formuleerib kõneleja lausungi algusosa, mille partner peab lõpetama
(**Ja sünniaasta on...*).

⁵ Eelmises artiklis nimetasime seda küsisõna ellipsiks (Hennoste jt 2009a: 348).

⁶ Plancki projekti artiklites ei ole välja toodud tegevuste klassifitseerimise aluseid, aga
osa neist on välja loetavad, osa puhul saime abi Tanya Stiversilt.

2. Partneri parandusalgatus (PPA, *Other initiation of repair, OIR*) on küsimus, mis lähtub kõneleja jutust kuulaja leitud probleemist. Paranduse viib läbi probleemi põhjustaja küsimusele vastates. PPA on suhtluses alati sekundaarne küsimus. Plancki projektis seda rühma edasi ei liigendata. Suulise suhtluse analüüsis laiemalt on PPA kesksed vahendid liigitatud 4–5 alarühma (nt Sidnell 2010: 117–135; Strandson 2006: 171). Liigituse aluseks on see, kui täpselt lokaliseerib algatus probleemi. Avatud algatuse (*open class initiation*) abil osutatakse üksnes, et partneri vóorus oli mingi probleem (*ah?* jms). Avatud küsimuse küsisónad (*wh-word, kes? kus?* jms) lokaliseerivad probleemkoha täpsemalt. Veel täpsem on probleemse osa kordus koos küsisónaga või ilma (*partial repeat + question word*). Ja viimane on tõlgendusettepanek (*offering a candidate*), milles pakutakse omapoolne tõlgendus probleemsest lausungist või selle osast (**Õelge mulle Volkswageni esinduse number. // Aave autokaubad, jah?*). Vestlusanalüüsi mudelis algatusküsimusi grammatiliste liikide alusel ei liigitata. Meid aga huvitab antud juhul just küsimuste grammatiliste liikide kasutus. Seetõttu liigitame vestlusanalüüsi algatustüübid grammatiliselt ringi (vt ka Hennoste, Rääbis 2004: 56–64).

Kaks parandusalgatuse tüüpi esitatakse avatud küsimustega, millele oodatakse vastuseks infot. Esimene on avatud parandusalgatus, mis on funktsionaalselt ekvivalentne küsimusega „Mida sa ütlesid?” (Stivers, Enfield 2010: 2623). Teine on raskuskohta lokaliseeriv parandusalgatus, mis sisaldab avatud küsimuse küsisóna üksi või koos probleemvóoru mingi osa kordusega (**Võibolla Juhan nägi seda // Mida? või Nägi mida?*).

Kaks tüüpi esitatakse vastust pakkuva kas-küsimusega, millele oodatakse vastuseks kinnitust. Üks neist on üleküsimine, milles korratakse probleemset osa eelmisest vóorust koos kas-küsimuse küsisónaga või ilma (**Tulin Juhaniga // Juhaniga? või Juhaniga vä?*). Teine on tõlgendusettepanek.

Vestlusanalüüsi parandusalgatuste tüpoloogia esindab ainult keskseid algatusvótteid. Seetõttu oleme lisanud liigi Muu, kuhu lähavad harvad juhtumid, mis ei mahu eelnevatesse rühmadesse (nt alternatiivküsimused, lünk-küsimused jms).

3. Kinnituse soov (*Request for confirmation (non-OIR)*) on tegevus, millega esitatakse propositsioon, millele oodatakse kinnitust (**Nii et sa tuled homme? // Jah.*). Siia kuuluvad muud vastust pakkuva kas-küsimusega esitatud faktikinnituse küsimised peale kas-parandusalgatuste.

4. Hinnang (*Assessment*) on tegevus, mille abil kõneleja esitab hinnangu, mis ootab partnerilt nõustumist (**Kas pole ilus ilm? // On.*). Nii on see liik paralleeliks Kinnituse soovile ja on vormistatud samuti alati vastust pakkuva kas-küsimuse abil.

5. Ettepanek/pakkumine/sóov (*EPS, Suggestion / offer / request*) on tegevus, mille eristamine direktiivist ja puhtast küsimusest on väga ebaare.⁷ Direktiiv on tegevus, mille tuumvormiks on imperatiiv (kasklausung) ja primaarseks eesmärgiks esile kutsuda partneri füüsilist tegevust (**Istu!*). Kõik kasklausungid ja füüsilist tegevust ootavad tegevused on jäetud nii meie kui Plancki projektis välja.⁸ Sisse on arvatud kõik verbaalset vastust ootavad küsimuse vormis ettepanekud, pakkumised ja soovid. Erinevus kahe kollekt-

⁷ Direktiivide piiritlemine ja terminoloogia on ka ise vastuoluline ja kõikuv (vt nt Curl, Drew 2008; Craven, Potter 2010).

⁸ Kuigi taani náidete seas leidub ka soov: *Kas te ei annaks mulle veel veidi kohvi?* (Heinemann 2010: 2716).

siooni vahel on aga verbaalset reaktsiooni ootavate väitlausungite osas. Meie oleme jätnud need välja, Plancki projektis on osa jäetud küsimuste hulka, kusjuures piiritlemise alused on ebaselged ja otsus tehakse sisuliselt iga konkreetse lausungi puhul eraldi (Stivers, Enfield 2010: 2621; Stivers, e-kiri 12. III 2012). Selle teema juurde tuleme tagasi võrdluse peatükis.

6. Retooriline küsimus (*Rhetorical question*) ei oota partnerilt vastust, kuigi võib oodata reaktsiooni (ingl *response*). Nt kuuluvad siia nn pööratud polaarsusega küsimused, mille abil esitatakse teatud liiki seisukohti (**Kas mina polegi inimene?*) (vt Laanesoo 2012).

7. Pomim (*Outloud*) ei oota partnerilt mingit reaktsiooni. Sellised on nt pominal esitatud küsimused endale (**Kuhu ma selle raamatu küll panin? Aa, siin.*)

8. Muu (*Other*) on rühm, kuhu on paigutatud need tegevused, mis olemasolevatesse tüüpidesse ei sobinud. Plancki projektis läksid siia nt info küsimised, mis ei olnud antud suhtlusjärjendis põhitegevused.

9. Vastuse tingimuste täpsustamine (VTT). Meie oleme Muu rühmast välja tõstnud tegevuse Vastuse tingimuste täpsustamine (Hennoste, Rääbis 2004: 65). VTT on lähedane parandusalgatusele, aga erineb sellest kahes suhtes.

Esiteks, parandusalgatus võib esineda suhtluses suvalises kohas ja olla esitatud suvalise osaleja poolt. VTT paikneb alati esmase küsimuse ja oodatava vastuse vahepeal, tema esitajaks on alati esimese küsimuse planeeritud vastaja ja ta moodustab koos oma vastusega vahejärjendi enne esmase küsimuse vastust (A1: küsimus – B2: vastuse tingimuste täpsustamine – A2: vastus sellele – B1: vastus esmasele küsimusele).

Teiseks, parandus vaatab n-ö tahapoole, talle eelneb kuulmis- või mõistmisprobleem, mis vajab lahendamist (nt referent, mis vajab täpsustamist). VTT vaatab n-ö ettepoole. Tema puhul pole tegemist mittekuulmise ega mittemõistmisega. VTT abil loob küsija tingimusi või eeldusi selleks, et vastus oleks sobiv/õige/parim. Praktiliselt toimub siin enamasti vastusevariantide valikute kitsendamine (**Palun haigla numbrit. // Registratuur või haigete vastuvõtt?*). Selliselt on VTT alati sekundaarne küsimus, mis kuulub vestlusanalüüsi terminoloogias rühma naabruspaari järelliikme-eelne vahelaiene mine (*pre-second insert expansion*; Schegloff 2007: 106–109).

3. Küsimuste liigid ja suhtlustegevused

Selles osas toome välja, milliseid tegevusi erinevate küsimuste liikide ja nende vormivariantidega tehakse. Analüüsime ainult vastust ootavaid küsimusi.⁹

3.1. Avatud küsimused

Avatud küsimusi oli kokku 282, neist 230 lauset (82 %) ja 52 fraasi (18 %). Need vormistatakse põhiliselt küsisõna/küsifraasiga, mida oli 241 (86 %), lisaks 40 lükkküsimust (14 %) ja üks väitlausungi vormis küsimus (vt tabelit 1). Sealjuures moodustatakse laused ja fraasid erinevalt. Lausetes on 217 küsisõna (94 %) ja 12 lükkküsimust, fraasides 24 küsisõna (46 %) ja 28 lükkküsimust (54 %).

⁹ Kolm Pominat ja kaks Retoorilist küsimust, millele vastust ei oodata, jätsime kõrvale.

Avatud küsimuse vorm ja tegevused

Fraas/lause	Vorm	Info	PPA	VTT	Kokku
Lause	küsisõna	179	8	30	217
	lünk	7	4	1	12
	muu	-	-	1	1
Fraas	küsisõna	5	11	8	24
	lünk	2	26	-	28
	muu	-	-	-	-
Kokku		193	49	40	282

Eesti avatud küsimuste küsisõnade repertuaar on suur. Sinna kuuluvad eri käänetes ase- ja määrsõnad (*kes, mis, kuidas, kus, millal, milline, mitu*) ning kaks fraaside sarja, *kui*-sari (*kui suur, kui palju* jm) ning *mis*-sari (*mis kell, mis koht* jm). Üksiksõnadest olid meie kogumis sagedasimad *mis* (58), *kus* (29), *kuidas* (28), *millal* (20). *Kui*-fraase oli 52, *mis*-fraase 30. See statistika peegeldab eeskätt seda, millist infot antud tekstides küsitakse. Avatud küsimuste tegevused jagunevad kolmeks rühmaks: infosoov, PPA ja VTT.

- (1) H: -> ahah (.) **kui palju seal `ruutmeetreid on.**
 V: viis`teist see on üsna `väike.

Avatud küsimuste keskne tegevus on Infosoov (68 %), nagu näites 1, milles H küsib maaklerilt infot korteri suuruse kohta.

- (2) V: .hh `number kinnitamata andmetel `neli `neli (.) `seitse,
 (0.8)
 V: `kaheksa neli seitse=`seitse.
 (0.8)
 H: -> **neli neli `seitse?**
 V: `kaheksa neli seitse=`seitse.
- (3) H: a:ga kallis see `tööluba on.
 (0.5)
 V: -> **kuidas**
 H: kallis `tööluba on.
 V: ei, tõ- > `tööluba ei=ole=`vaja. < a muidu `tööluba on
 `kaks=tuhat `ükssada krooni.
- (4) H: tere, ma palun `Postime raamatu`pidamine.
 (0.8)
 V: -> .hh e `mis koht oli
 (0.5)
 H: `Postimehe raamatu`pidamine.

PPA-d (17 %) jagunevad kolme liigi vahel: 30 lünkalgatust (neist 22 telefoninumbrite vastuvõtu probleemide lahendamised), 10 avatud ja 9 lokalisee-

rivat algatust. Näites 2 algatab H pärast numbri saamist lünkparanduse, korrates osa saadud numbrist probleemse kohani ning lõpetades lausungi veidi tõusva intonatsiooniga. V viib paranduse läbi, korrates algatuses puuduvat numbri lõpuosa. Avatud algatuste keskne rühm (6 näidet) on ühesõnaline küsimus *kuidas*, mis osutab, et eelnevas vóorus oli probleem, kuid ei lokaliseeri probleemi täpsemalt (näide 3). Lokaliseerivad algatused osutavad lausungi vormi abil täpsemalt seda, milline üksus oli probleemne. Näites 4 algatab V paranduse lokaliseeriva algatusega, näidates probleemi allikat nominatiivis küsifraasiga *mis koht*.

- (5) H: [hh ja:] `palju nüd=see see `teine variant ehk siis
Helsinki=ja=ja=ja Stokholmi reis võiks `maksta.
V: -> < ee selline variant on > (.) **mitu inimest muidu sooviks
`minna.**
H: ee `kaks täiskasvanut.

Viimase rühma annavad VTT-d (14 %). Näites 5 uurib klient reisi maksu-
must. Ametnik V alustab vastamist, kuid katkestab selle ning algatab VTT,
küsides sõita soovijate hulka.

Tabel 1 näitab ka, et lausega ja fraasiga moodustatud avatud küsimused
on kasutusel eri tegevuste moodustamisel. Laused on valdavalt Infooovid
(81 %), harva VTT-d (14 %) ja veel harvemini PPA-d (5 %). Fraasid aga on
põhiliselt PPA-d (71 %), harva VTT-d (15 %) ja Infooovid (13 %).

3.2. Alternatiivküsimused

Alternatiivküsimusi oli 46, neist 30 lauset (65 %) ja 16 fraasi (35 %). Nende
keskseks vormivahendiks on küsisõna *kas* (27 ehk 59 %), harvem väitlausung
(18 ehk 39 %).

Laused ja fraasid on moodustatud grammatiliselt erinevalt. Lausetes esi-
neb *kas* 20 korda (67 %), väitvorm 9 korda (30 %). Fraasides aga on küsisõna
kasutatud 7 korda (44 %) ja väitvarianti 9 korda (56 %). Suurem osa ilma
küsisõnata lausungeid on fraasid, milles pakutakse lihtsalt kahte alternatii-
vi nagu näites 7.

Tegevuse poolest on alternatiivküsimuses kaks põhirühma: 67 % on
VTT-d ning 28 % näidet Infooovid. Lisaks leidis üks PPA ja üks EPS (tabe-
lis 2 rühm Muu).

Tabel 2.

Alternatiivküsimuse vorm ja tegevused

Fraas/lause	Vorm	Info	VTT	Muu	Kokku
Lause	küsisõna	11	9	-	20
	väitlausung	1	8	-	9
	sõnajärg	-	-	1	1
Fraas	küsisõna	1	6	-	7
	väitlausung	-	8	1	9
	sõnajärg	-	-	-	-
Kokku		13	31	2	46

- (6) H: sooviks saada informatsi`ooni teie poolt pakutavate sõitude kohta Eu`roopasse.
 V: ja=palun?
 H: -> .hh kõigepealt **kas see `sõit toimub Riia `kaudu või on see alguspunkt `Riia.**
 V: alguspunkt `Riia meil on regu`laarbussi`liinid.
- (7) H: tere ma palun `Elva haigla `numbrit.
 V: jaa? üks=`hetk.
 (...)
 V: -> **registra`tuur või `info.**
 H: ma tegelt tahaksin `haigla numbrit. (.) arstide=tuba ei=ole={võ.}

Näites 6 soovib H infot firma pakutavate sõitude seostest Riiaga, pakkudes välja kaks alternatiivi. Näites 7 soovib klient telefoninumbrit ning vastaja küsib, kas soovitakse registratuuri või info numbrit. See on tüüpiline alternatiivküsimusega VTT, milles vastajal on pakkuda kaks infovarianti ning enne vastamist soovib ta teada, kumba küsija eelistab/tahab.

Ka alternatiivküsimuste hulgas on olemas selge süntaktiline erinevus Infosoovi ja VTT väljendamise vahel. Lauseid kasutatakse Infosoovide ja VTT vormistamiseks (17 VTT-d ja 12 Infosoovi), fraase aga pea ainult VTT vormistamiseks (14 fraasi). Erinevus on ka vormieelistustes, *kas* abil on vormistatud 12 Infosoovi 13-st, aga VTT-d on vormistatud 15 korda *kas* abil ja 16 korda ilma.

Lisaks on siin huvitav piiriprobleem. Kuulajad vastavad mõnikord juba esimesele alternatiivile jaatuse või eitusega (tavaliselt partnerile peale rääkides). Mõnikord lisavad nad teisele alternatiivile uue vastuse.

- (8) H: -> .hh ee kas `oponent=ee **kas seal hh õppetoolis pannakse paika [või peab ise `leidma.]**
 V: [jah jah jah] seda peate jälle oma `juhendajaga `rääkima. et
 [kes `on] ja=nii=edasi.

Näites 8 vastab V jaatavalt kohe esimese alternatiivi järel, kuigi H ei ole andnud märki lausungi ja voozu lõpetamisest, vaid jätkab sujuvalt *või* ning alternatiiviga. Selline vastamine näitab, et vastaja tõlgendab antud alternatiivküsimust kas-küsimusena. Eesti materjalis oli viis sellist näidet (11 %), mis osutab, et eestlased tõlgendavad alternatiivküsimusi eeskätt omaette tüübina. Itaallased kasutavad aga sellist lahendust peaaegu alati (Rossano 2010: 2765) ning hollandi dialoogides leidis seda umbes pooltes näidetes (Englert 2010: 2674).

3.3. Kas-küsimused

Kõige enam oli korpuses kas-küsimusi, kokku 531 näidet. Kas-küsimused liigitasime oma tüpoloogias kolmeks: suletud, jutustavad ja vastust pakkuvad kas-küsimused (Hennoste jt 2009a: 350).

3.3.1. Vastust pakkuv kas-küsimus. Vastust pakkuvaid kas-küsimusi oli kokku 298 (56 % kas-küsimustest), neist 130 lauset (44 %) ning 168 fraasi (56 %). Tabel 3 näitab, et küsisõnadega on vormistatud 136 küsimust (46 %) ning väitlausungiga 150 küsimust (50 %).

Siingi erinevad laused ja fraasid. Laused on vormistatud 72 juhul küsisõnaga (55 % lausetest), mille seas valitseb *jah* (39 näidet, 54 % küsisõnadest), lisaks *või* (14 ehk 19 %). Teise suure rühma andis väitlauseline vormistus (49 näidet, 38 %). Fraasid olid enamasti väitvormis (101 näidet, 60 %). Küsisõnu oli 64 (38 %). Ka siin valitsevad küsisõnade hulgas *jah* (42 ehk 66 % küsisõnadest) ning *või* (16 ehk 25 %).

Tabel 3.

Vastust pakkuva kas-küsimuse vorm ja tegevused

Fraas/lause	Vorm	PPA	Kinnitus	VTT	Muu	Kokku
Lause	kas	1	-	1	1	3
	kas+või	-	-	-	-	-
	või	6	6	2	-	14
	jah	18	13	8	-	39
	ega	-	1	2	-	3
	muud	2	6	5	-	9
	küsisõnad					
	väitlausung	20	25	4	-	49
	sõnajärg	5	-	2	-	7
	muu	-	1	1	-	2
Fraas	kas	-	-	-	-	-
	kas+või	1	-	-	-	1
	või	7	7	1	1	16
	jah	24	4	14		42
	ega	-	-	-	-	-
	muud	3	-	1	1	5
	küsisõnad					
	väitlausung	82	2	14	3	101
	sõnajärg	1	-	-	-	1
	muu	1	-	-	1	2
Kokku		171	65	55	7	298

Selle rühma keskne tegevus on PPA (57 %) ja selle sees omakorda üleküsimine, mida tabelis pole eraldi välja toodud (kokku 128 näidet ehk 75 % PPA-st).

- (9) V: registratuur tere.
H: tere päevast. (.) öelge ega: (.) psühhi`aatRIA osakonnas
`number ei ole muutunud.

(.)

V: -> **`muutund=h.**

H: jah.=

V: =`kaheksakend neli kuus seitse `kaheksa.

(.)

H: a `huvitav ei võta `vastu [keegi.]

V: [.hh] a:ga `ilmselt oli seal

`vastuvõtt siis kella kahe`teistkümneni.

- (10) H: et kui ma tahan: (.) nüt sel `kevadel (.) või `suvel
kooli `lõpetada=et mis `tingimused sis peavad olema `täidetud
kõik.

V: -> **`kooli? tähendab, `ülikooli.=**

H: =`ülikooli jah. jah.

Näites 9 helistab klient polikliinikusse küsimusega telefoninumbri muutuse kohta. Vastuse asemel algatab V üleküsiwa paranduse, vormistades selle probleemse sõna kordamise abil ilma küsisõnata. Näites 10 helistab üliõpilane H ülikoolis osakonna ametnikule. Tema küsimuses tekitab V jaoks probleemi sõna *kooli*, kuna tegu on ülikooliga ning varem kõne alguses on üliõpilane ka küsinud otsesõnu, kas tegu on XX osakonnaga. V kordab esialgu sõna *kooli* ja siis vormistab parandusalgatuse omapoolse tõlgenduse pakkumisega (*tähendab ülikooli*).

Teised sagedased tegevused on Kinnituse soov (22 %) ja VTT (18 %).

- (11) H: öelge `Viljandis mingit (.) `nahaarsti kabineti numbrit.

V: jah, üks=`hetk,

(...)

V: -> **te mõtlete `erakliinikuid jah**
(0.5)

H: v:õib `olla erakliinik.

- (12) V: [e on] nii `ommikused=ee {-} `päevased seksisioonid kui ka
`õhtused seksisioonid. et te võite neid aineid võtta nii ommikul
ku=ka `õhtul.

H: -> =mhmh (.) **ja nagu ma aru saan et need kõik on**
akrediteeritud,

V: jaa, on.

Näites 11 küsib infotelefonile helistaja nahaarsti numbreid. Peale otsimist ei anna V vastust, vaid vormistab VTT vastust pakkuva küsimusega *jah* abil, oletades küsija soovi. Näites 12 esitab H väitlausungina Kinnituse soovi, milles ta esitab omapoolse teadmise, lisades sellele lause *nagu ma aru saan*, milles väljendub teatud kahtlus teadmise korrektsuse kohta.

Ka selles rühmas erinevad lausete ja fraaside abil vormistatud tegevused. Lauseid kasutatakse võrdset PPA (52 ehk 40 %) ja Kinnituse soovi jaoks (52 ehk 40 %) ning vähem VTT jaoks (25 ehk 19 %). Fraaside keskne tegevus on aga PPA (120 ehk 71 % fraasidest). VTT-d oli 30 (18 %) ja Kinnituse soovi 13 (8 %).

Suletud kas-küsimuse vorm ja tegevused

Vorm	Info	VTT	EPS	Muu	Kokku
kas	21	10	1	10	42
kas+või	5	5	-	2	12
või	5	1	-	-	6
muud küsisõnad	1	1	-	-	2
väitlausung	4	-	-	1	5
sõnajärg	3	3	-	5	11
Kokku	39	20	1	18	78

3.3.2. Suletud kas-küsimus. Suletud kas-küsimusi oli kokku 78 (15 % kas-küsimustest), kõik moodustatud lausete abil (tabel 4).

Selle rühma küsimused vormistati valdavalt küsisõnade abil (62 näidet, 79 %). Sellele lisaks oli 11 sõnajärgiga ja 5 väitlausega vormistatud küsimust. Rühma valitseb küsisõna *kas* (42 näidet, 68 % küsisõnadega küsimustest). Lisaks oli enam kasutusel *kas+või* (12 näidet, 19 %), harvemini *või* (6 näidet, 10 %). Nii erineb see tüüp vormi poolest selgelt vastust pakkuvast küsimusest.

Suletud kas-küsimuse tegevused koonduvad kolme suurde rühma: Info-soov (50 %), VTT (26 %) ja Muu (23 %). Lisaks oli 1 EPS.

- (13) H: -> mhmh (0.5) **kas on `kelder kasutada näiteks.**
 (.)
 V: on `küll jah.
- (14) H: ee tere .hh öelge palun se < `tennise`keskus > Tammsare=teel.
 V: jaa üks=`hetk
 (...)
 V: -> **.hh e kas=se=on `tennise`klubi.**
 (0.8)
 H: mm=ma=i=`tea.
 V: `Tammsaare kolkend=`öheksa või samas majas on
 `tennise`kool=ja (0.5) j- ja `Kalevi tenniseklubi on ka
 `Tammsaare.
 (0.5)
 H: ahah .hh no: kas seal mingit `üldtelefoni=
 V: -> **=kas on `kool või**
 H: ei=ole.

Näites 13 esitab klient H küsimuse abil Infosoovi kinnisvaramaaklerile. Näites 14 küsib klient tennisekeskuse telefoni. Sellele reageerib V numbrit otsimisega (*üks hetk* ja paus). Selle järel aga ei anna ta numbrit, vaid esitab VTT kas-küsimuse abil. Peale kliendi *ma-ei-tea* vastust seletab ta, et samal aadressil on kaks asutust, ja jätkab veidi hiljem uue VTT-ga, küsides, kas on

tegu kooliga. Seega näeme, et siin ei paku V omalt poolt VTT-d algatades välja alternatiive nagu näites 7 ega vastust nagu näites 11, vaid küsib teavet partnerilt.

Siin on suur rühm Muu, mis aga moodustab suhteliselt homogeense tegevuste kogumi. Neis näidetes soovitakse samuti infot, kuid erinevalt Infosoovist on need küsimused antud suhtluses kõrvaltegevused: eelküsimused, kokkuvõtted või põiked teemast välja.

- (15) H: -> .hh ee tervist **on see [XXX] osakond.**
V: [jaa=on, on,]
V: jah
H: mm .hh mul on selline probleem=et kui ma tahan: (.) nüt sel
`kevel (.) või `suvel kooli `lõpetada=et mis `tingimused sis
peavad olema `täidetud kõik.

Näites 15 alustab helistaja telefonikõnet sõnajärje abil moodustatud eelküsimusega selle kohta, kas ta helistab õigesse paika, mille vastusest sõltub tema tegeliku küsimuse esitamine. Saanud jaatava vastuse, jätkab ta oma järgmises voorus põhiküsimusega.

3.3.3. Jutustav kas-küsimus. Jutustavaid kas-küsimusi oli kokku 155 (29 % kas-küsimustest), neist 150 lauset (97 %) ja 5 fraasi (tabel 5).

Tabel 5.

Jutustava kas-küsimuse vorm ja tegevused

Fraas/lause	Vorm	Suletud				Vastust pakkuv	Kokku
		Info	EPS	VTT	Muu	Kinnitus	
Lause	kas	37	35	3	5	-	80
	kas+või	9	1	1	-	-	11
	või	-	4	1	1	-	6
	jah	-	-	-	-	1	1
	muud	8	7	1	-	-	16
	küsisõnad						
	väitlausung	8	1	-	-	2	11
	sõnajärg	7	16	2	-	-	25
Fraas	kas	1	-	-	-	-	1
	kas+või	-	-	-	-	-	-
	või	-	1	-	-	-	1
	jah	-	-	-	-	-	-
	muud	-	-	-	-	-	-
	küsisõnad						
	väitlausung	1	2	-	-	-	3
	sõnajärg	-	-	-	-	-	-
Kokku		71	67	8	6	3	155

Jutustav kas-küsimus oli meie tüpoloogias esialgu välja eristatud ainult vastuse alusel arvestamata seda, kas tegu on infot või kinnitust ootava küsimusega. Analüüs näitas, et ainult kolm näidet olid vastust pakkuvad ja kinnitust ootavad küsimused. Kõik kolm on Kinnituse soovid (vt tabelit 5). Kaks neist on vormilt väitlauseid, üks *jah*-lause.

- (16) V: .hh aga aga noh siis `seletate=et=näete=et selle ma `teen veel, selle ma `teen veel ja selle ma `teen veel.
 H: -> ahaa. .hh ee **ma kuulsin=et tuleb võtta: ühiselamutest või sealt=ee üliõpilas`külalt ka mingisugune `tõend=et**
 V: no see on `päris `lõpus kui te juba tõesti `lõpetanud `olete või nimodi=et=noh `kaitsnud `olete ikka `selge on et [te] tõesti `lõpetate,
 H: [ahah]

Näites 16 vormistab üliõpilane H oma Kinnituse soovi vastust pakkuva väitlause, millele ametnik vastab *jah/ei* asemel infoga selle kohta, millal tuleb tõend võtta. Ühtlasi sisaldab aga vastus implitsiitselt ka jaatavat kinnitust.

152 näidet kuuluvad infot ootavasse rühma ehk on suletud küsimused (tabel 5). Siin valitses samuti küsisõnaga vormistatud küsimus (115 ehk 75 %) ning *kas* (81 näidet, 70 % küsisõnaga küsimustest), harva olid kasutusel *kas+või* (11 ehk 9 %) ja *või* (7 ehk 6 %). Lisaks oli 25 inversiooni ja 14 väitlausungit. Seega on selles rühmas küsimuste vormistamise viisid analoogilised *jah/ei* vastuse saanud suletud kas-rühmaga. Rühma erijooneks oli aga 11 *ega* abil vormistatud küsimust.¹⁰

Tegevuste poolest jagunevad selle rühma küsimused kaheks keskmeks. Esimese moodustavad Infosoovid (48 %), teise aga EPS (43 %). Need on enamasti telefoninumbrate (harva aadresside) küsimised infotelefonis.

- (17) H: -> ee lihtsalt tahaks=teada **kas `Baierimaale läheb ka mõni `reis.**
 V: järgmisel aastal? (.) aga [`mitte] praegu.
 H: [aa]
 (18) H: -> te.re. **kas e Radiolinjat kliendiinfo numbrit mingit saab?**
 (1.2)
 V: m=üks=`hetk
 (4.0)
 V: Radiolinja kas soovite siss e `lauatelefoni või [mobiili] lühi
 H: [ei mobiili]
 V: `üks `viis (.) `õheksa `kuus.

Näites 17 esitab H oma Infosoovi Baierisse minevate reise kohta *kas*-vormis küsimusena. V ei vasta aga jaatuse või eitusega, vaid esitab kaks varianti, ühe käesoleva ja teise järgneva aasta kohta. Näeme, et vastus käib ka siin tegelikult kahele küsimusele korraga. Eksplitsiitne vastus transformeerib küsimuse ümber avatud küsimuseks reisi aja kohta ja vastab sellele, aga implitsiitselt on siin olemas ka jaatav vastus. Näites 18 ütleb H oma telefoni numbrit sooviva EPS, millele V ei vasta *jah/ei*, vaid annab peale alternatiivküsimusega vormistatud VTT-d soovitud numbri.

¹⁰ Suletud rühmas oli üks ja vastust pakkuvast rühmas kolm *ega*-küsimust.

- (19) H: > e tere päevast < ma < sooviksin saada > Kredeksi Tartu
büroo kontaktandmeid
V: jah? üks=hetk
(25.0)
V: -> `kas se on `Tartu `firma,
H: ee ta on: ta on `Tallina `oma:=aga ta on Tartus nagu büroo
peaks olema kuskil sin: selle Raekoja `platsi=kuskil
kõrval=või,

VTT-d ja Muu annavad väikese osa sellest rühmast. Näites 19 küsib H firma Tartu büroo andmeid. Peale otsimist algatab vastaja vastuse asemel VTT, küsides, kas tegu on Tartu firmaga. Otsese *ei* asemel annab H omapoolset infot firma ja büroo asukoha kohta.¹¹

4. Suhtlustegevused ja küsimused

Selles osas võtame lähtekohaks tegevused ja vaatame, milliseid küsimuste vorme nende tegemiseks kasutatakse.

Infosoovide hulka läks kokku 319 küsimust (37 %). Selles rühmas on 193 avatud küsimust (61 %), 113 kas-küsimust (35 %) ning 13 alternatiivküsimust (4 %). Seega näeme, et Infosoovi esitamise keskne vahend on avatud küsimus, alternatiivküsimus aga jääb täiesti perifeerseks. Kas-küsimuses valitseb sealjuures vormivahendina *kas* (59 näidet ehk 52 % kõigist Infosoovidest ja 68 % küsisõnadega vormistatud Infosoovidest). Lisaks on oluline, et see tegevus esitatakse 97 % lausete abil. Muud variandid moodustavad hajali perifeeria.

Parandusalgatus (PPA) tehti kokku 221 korral (26 %). Statistiliselt valitseb siin vastust pakkuv ja kinnitust ootav kas-küsimusega parandusalgatus (171 näidet, 77 %). Siin on keskne vormistusvahend väitvorm (102 ehk 46 %), lisaks sellele lähedane lünkalgatus (30 näidet ehk 14 %). Küsisõnadest aga valitseb *jah* (41 ehk 19 % ja küsisõnaga parandustest 73 %), lisaks *või* (13 näidet, 6 %). *Kas* ning *kas+või* esinevad vaid üks kord. Erinevalt Infosoovist moodustatakse PPA 71 protsendil juhtudest grammatilise fraasiga.

Kinnituse soov on harv (65 näidet, 8 %). See on definitsiooni järgi vormistatav üksnes vastust pakkuvate kas-küsimuste abil ning on selles osas analoogiline vastust pakkuva PPA-ga. Küsimuste vormistamine aga on osalt sarnane ja osalt erinev. Siin valitseb sarnaselt PPA-ga väitvorm (29 ehk 45 %) ning küsisõnad *jah* (18 ehk 28 %) ja *või* (13, 20 %).¹² Samas aga erinevad Kinnituse soovid samatüübilistest PPA-dest süntaktiliselt, olles 85 % laused.

¹¹ Märkus. Tavaliselt reageerib infotelefoni vastaja kas-küsimusega esitatud soovile fraasiga *jah/jaa + üks hetk* (H: *kas: ma `saaksin teie käest Viljandi `Männimäe loomakliiniku telefoni`numbri. // V: jaa? üks=hetk*). *Jah/jaa* ei ole siin siiski jaatav vastus kas-küsimusele, vaid otsimise algust märkiva rutiini osa. Seda näitab tõik, et samamoodi reageerib vastaja ka siis, kui soov ei ole vormistatud küsimuse, vaid käsk- või väitlausungiga nagu näidetes 14 ja 19.

¹² Piir kinnitust ootava väitlausungi ning kinnitust mitteootava väite vahel pole päris are. Vaadates üle varem väidete hulka analüüsitud näited samas kollektsioonis, leidsime 13 väitlauset, mis jäävad küsimuse ja väite piirile. Selline on nt lause *a `huvitav ei võta `vastu keegi* (näide 9), mida partner tõlgendab vastamist vajava miks-küsimusena ning pakub omapoolse seletuse mittevastamise põhjuse kohta. Kui liita need juurde, siis saame 78 Kinnituse soovi, millest 54 % oleks väitlausungi vormis.

Hinnang eraldi primaarse tegevusena meie näidetes puudus.

Ettepanekuid/pakkumisi/soove (EPS) oli kokku 67 (8 %). 66 neist oli vormistatud kas-küsimusega (lisaks ainult 1 alternatiivküsimus). Küsisõnadest on siin keskne *kas* (36, 54 %). *Jah* puudus ja väitvariant esines üks kord. 66 näidet on moodustatud lausega (98 %). Seega on EPS vormistatud sarnaselt Infosooviga. Lisaks oli selles rühmas ainsana oluliseks võtteks sõnajärg (16 ehk 24 %). Muudes tegevustes oli kokku 27 sõnajärjeküsimust (vt tabelit 6).

Meie suhtlussituatsiooni eripärane tegevus oli **Vastuse tingimuste täpsustamine** (VTT), mida oli kokku 156 (18 %). Seda on moodustatud igat liiki küsimustega (40 avatud küsimust, 31 alternatiivküsimust, 55 vastust pakkuvat kas-küsimust, 35 suletud kas-küsimust). Grammatiliselt oli siin 54 fraasi ja 102 lauset. Näeme, et vormivõtete poolest on VTT heterogeenne rühm.

Lähemalt vaadates leiame vähemalt kolm suurt VTT alaliiki. Üks rühm on infot sooviv VTT, mis on vormistatud avatud küsimuste ning kas-lausetega abil (näited 5, 14). Teine rühm on kinnitust sooviv VTT, milles pakutakse välja oletus ja oodatakse sellele kinnitust (näide 11). See on moodustatud enamjaolt fraasidega väitvormi ning *jah* abil.¹³ Kolmas rühm on alternatiivküsimus (näide 7), milles küsija pakub välja temal olevad alternatiivid, mille seast partner peab valima. Seega on erinevad VTT alaliigid vormistatud samal viisil nagu teised samatüübilised tegevused. Selle juures on ainult 55 näidet (32 %) sellised, milles kasutatakse vastust pakkuvat küsimust, mille puhul proovitakse hüpoteesida partneri soove.

5. Võrdlus Plancki projekti tulemustega

Järgnevalt võrdleme saadud tulemusi Plancki projekti indoeuroopa keelte andmetega.

5.1. Küsimused ja tegevused

Küsimustest lähtudes saame välja tuua kaks võrdlust: eri liiki küsimuste osakaal ning kas-küsimuste vormivariantide osakaal ja kasutus. Kuna Plancki projektis kas-küsimusi kolmeks rühmaks ei jagatud, siis võtame kõigepealt eesti kas-küsimused kokku (tabel 6).¹⁴

Esmalt võrdleme küsimuste liikide kasutust. Eesti materjalis oli kas-küsimusi 62 %, avatud küsimusi 33 % ja alternatiivküsimusi 5 %. Hollandi keeles olid vastavad protsendid 73/20,5/6,5, taani keeles 75/25/<1, inglise keeles 70/27/3 ja itaalia keeles 59/39/7. Seega oli eesti infodialoogides avatud küsimusi enam (33 % vs. 20,5–27 %) ning kas-küsimusi vähem kui kolmes argivestluses (erand on itaalia suhtlus).

Avatud küsimusi kasutatakse eeskätt Infosoovi esitamiseks. Lisaks sai meie näidetes 155 jutustavat kas-küsimust vastuseks avatud küsimusele sar-

¹³ Sealjuures võib nt infotelefoni operaator kasutada mõlemat varianti (*mis linnast te elistate või et Tartust helistate jah?*). Millest see valik oleneb, on eraldi analüüsi teema (vt Hennoste 2012: 690–691).

¹⁴ Põhimõtteliselt on sama liigendus siiski olemas nende tegevuste jaotuses. Infosoovide alla kuuluvad mh (aga mitte ainult) meie suletud ja infot ootavad kas-küsimused ning PPA ja Kinnituse soov on defineeritud kui vastust pakkuvad ja kinnitust ootavad küsimused.

Kas-küsimuste vorm ja tegevused

Vorm	Fraas/lause	Info	PPA	Kinnitus	EPS	VTT	Muu	Kokku
kas	lause	58	1	-	36	14	16	125
	fraas	1	-	-	-	-	-	1
kas+või	lause	14	-	-	1	6	2	23
	fraas	-	1	-	-	-	-	1
või	lause	5	6	6	4	4	1	26
	fraas	-	7	7	1	1	1	17
jah	lause	-	18	14	-	8	-	40
	fraas	-	24	4	-	14	-	42
muud küsisõnad	lause	9	2	7	7	9	-	34
	fraas	-	3	-	-	1	1	5
väitlausung	lause	12	20	27	1	4	1	65
	fraas	1	82	2	-	16	3	104
sõnajärg	lause	10	5	-	16	7	5	43
	fraas	-	1	-	-	-	-	1
muud	lause	-	-	1	-	1	-	2
	fraas	-	1	-	-	-	1	2
	Kokku	113	171	65	66	85	31	531

naselt muud infot kui *jah/ei* (näited 17 ja 18). Seega oli meie materjalis oluliselt enam küsimusi, millele vastati mitte *jah/ei*, vaid erinevat eriinfot andes. On tõenäoline, et see erinevus peegeldab argidialoogide ja infodialoogide erinevust. Kuid kuna eesti infodialoogid ja itaalia argidialoogid olid üsna sarnased, siis võib erinevus viidata ka erinevatele suhtlusnormidele eri keeltes.

Teine üldistus on seotud kas-küsimuste erinevate vormivariantide kasutusega.

Tabelist 6 on näha, et eesti suurima kas-küsimuste vormirühma annab väitlausung (169 ehk 32 %), kusjuures 102 näidet ehk 60 % neist on PPA-d. Harva seostub väitlausung Kinnituse sooviga (29 ehk 17 %) ja VTT-ga (20 ehk 12 %) ning veel harvemini Info sooviga (13 ehk 8 %).¹⁵ Teine suur vormirühm on küsisõnad, millest sagedasim on *kas* (130 ehk 24 % kõigist küsimustest), teine *jah* (82 ehk 15 %) ning kolmas *või* (43 ehk 8 %). Seega on traditsiooniliselt kas-küsimuse vormistajaks peetud *kas* kokkuvõttes ainult neljandiku kas-küsimuste vormivahend.

Kokku võetuna andsid eesti materjalis küsisõnad 309 (58 %), väitvorm 169 (32 %) ning sõnajärg 44 näidet (8 %). Inglise keeles olid samade vahendite protsendid 6/31/63, hollandi keeles 28/38/34 ja taani keeles 16/23/61 (itaalia keeles on pea ainsaks vormivahendiks sõnajärg). Esmalt tuleb siit välja indoeuroopa keelte ja eesti keele küsivahendite erinevus. Eesti keeles prevaleerivad küsisõnad ja sõnajärg on sekundaarne, indoeuroopa keeltes on vastupidi.

Teiseks tuleb esile see, et erinevad küsisõnad on seotud erinevate tegevustega. Eesti materjalis oli 59 näidet ehk 45 % *kas* abil vormistatud küsimustest kasutusel Infooovi esitamiseks. Teine eeskätt *kas* abil vormistatav

¹⁵ Väitlausungiga seoses tekib probleem, mille alusel ja millal tõlgendab kuulaja seda kui küsimust. Selle kohta vt Heritage 2012; Hennoste 2012.

tegevus on EPS, mis sisuliselt on samuti info küsimine. Samasugune on ka *kas+või* rollide kese, millest 14 ehk 58 % vormistab Infosoovi; *jah* ning *või* seostuvad aga PPA ja Kinnituse sooviga. *Jah* kasutusest on nendega seotud 60 näidet (73 %) ning *või* kasutusest 28 näidet (65 %). Sõnajärgjega edastatakse põhiliselt EPS-e ja Infosoove, mis saavad avatud küsimuse vastuse.

Hollandi, taani ja inglise keeles eelistatakse info küsimiseks ja EPS esitamiseks sõnajärke. PPA jaoks eelistavad hollandi ja inglise keel väitvormi, taani keel aga kasutab väitvormi ja sõnajärke suhteliselt võrdselt (Englert 2010: 2679; Stivers 2010: 2776; Heinemann 2010: 2714). Kinnituse soov on inglise keeles esitatud väitvormiga, taani ja hollandi keeles mitme erineva variandiga.

Seega näeme siin kokkuvõttes, et keeltes, kus on erinevad kas-küsimuse vormivahendid, jagunevad need kaheks samal põhimõttel. Üks rühm on infot küsivate ja teine rühm parandust algatavate ja laiemalt kinnitust ootavate küsimuste tarvis.

5.2. Tegevused ja küsimused

Teistpidi vaadates saame iga tegevuse puhul välja tuua küsimuste liigid, mille abil neid tehakse. Võrrelda tasub siiski ainult Infosoovi ja PPA-d (tabel 7). Ülejäänud tegevused tehakse vastavalt definitsioonile kindla küsimuseliigiga või on need vähemalt mõnes keeles statistiliselt võrdlemiseks liiga haruldased.¹⁶

Tabel 7.

Infosoov ja PPA ning nende küsimuste liigid eri keeltes (%)

	Infosoov			PPA		
	avatud	alternatiiv	kas	avatud	alternatiiv	kas
inglise	50	6	44	18	-	82
itaalia	63	5	32	46	-	54
taani	58	-	52	32	-	68
hollandi	54	11	35	22	3	75
eesti	61	4	35	22	>1	77

Tabel 7 näitab, et Infosoovi jaoks eelistatakse avatud küsimusi, kuid erinevus kas-küsimustega ei ole eriti suur. Sealjuures ei paista olevat tegu infodialoogi ja argivestluse erinevusega. Pigem peegeldab see erinevus eri keelte suhtlusnorme või dialoogide valikust tingitud erinevusi. Parandusalgatused tehakse enamasti kas-küsimuste abil, mis näitab omakorda, et kesksed parandusalgatuse liigid on kõigis dialoogides üleküsimine ja tõlgendusettepanek. Seega ei ole selles osas argivestluste ja infodialoogide vahel erinevusi näha. Teistest erineb siin itaalia keel.

Eri tegevuste sagedusi võrreldes saame eesti keeles järgmised arvud: 319 Infosoovi, 221 PPA-d, 65 Kinnituse soovi, 67 EPS-i ja 156 VTT-d. Arvutades

¹⁶ Võib vaid öelda, et EPS tehakse 99–100 % kas-küsimusega, hollandi suhtlus välja arvatud (88 %).

Suhtlustegevused eri keeltes (%)

	Infosoov	PPA	Kinnitus	EPS	Hinnang	VTT	Muu
inglise	43	31	21	2	2	?	<1
itaalia	47	18	27	3	2	?	3
taani	31	19	31	9	4	?	10
hollandi	29	21	40	2	7	?	1
eesti	37	26	8	9	0	18	2

tegevuste protsendid, saame järgmise pildi (tabel 8). Tabeli põhjal saab teha mitu järeldust ja hüpoteesi.

Kõigepealt, infodialoogides oli väga oluliselt rohkem VTT-d, mida argidialoogides omaette rühmaks ei eristatudki. See on hästi kooskõlas varasemate uuringutega. VTT tüüpi küsimusi on leitud ka teistes kultuurides just infot hankivates dialoogides (Schegloff 2007: 106–109). Põhjused selleks võivad olla erinevad, nt soov anda võimalikult korrektseid ja häid vastuseid või võõras-te suhtlejate väga väike ühisteadmiste hulk infosuhtluses, mis vajab täpsustavaid vaheküsimusi.

Teiseks, eesti materjalis on oluliselt vähem Kinnituse soove, mis argidialoogides olid mõnel juhul sagedasimad tegevused üldse. Ei ole usutav, et siin oleks tegu suhtlusnormide erinevusega. Pigem paistab, et üks võimalik ja suhteliselt varjatud erinevus infodialoogi (või laiemalt institutsionaalse suhtluse) ja argisuhtluse vahel on parandusalgatustest väljapoole jäävate vastust pakkuvate ja kinnitust/nõustumist ootavate küsimuste hulk. Selles suunas viitab ka VTT vormivalikute statistika, milles on vähe vastust pakkuvaid küsimusi.

Osalt võib sedagi seostada asjaoluga, et argisuhtluses on suhtlejate ühiste teadmiste hulk suurem, mis lubab kergemini prognoosida partneri teadmisi jms. Aga see ei ole arvatavasti ainus põhjus. See teema vajab eraldi kvalitatiiivset analüüsi.

Sellega paistab esmapilgul vastuolus olevat see, et vastust pakkuva kasutamusega PPA-d on sagedasimad kõigis keeltes (tabel 7). See vastuolu on siiski näiline, sest PPA puhul on keskne üleküsimine, mis on lihtsalt eelneva vooru probleemse üksuse kordus ega nõua esitajalt partneri teadmiste, arvamuste või ootuste hüpoteesimist.

Kolmandaks, eesti materjalis oli vähem Hinnanguid, Retoorilisi küsimusi ja Pominaid, kuigi need tegevused olid harvad ka teistes keeltes.¹⁷ See erinevus peegeldab ilmselt samuti argisuhtluse ja institutsionaalse suhtluse erinevust. On üsna üldine tõdemus, et argisuhtlus on hinnangulisem ja emotsionaalsem kui institutsionaalne suhtlus.

Neljandaks, Infosoovide hulka kuulus infodialoogides vaid veidi üle kolmandiku kõigist küsimustest (37 %). Sealjuures oli neid keskmiselt sama palju kui argidialoogides, milles info küsimine üldiselt keskne ei ole (29–47 %, keskmiselt 37,5 %). See on üpris üllatav tulemus.

¹⁷ Retoorilised küsimused ja Pominad on arvatud kõikjal rühma Muu, v.a taani analüüsides, kus Retoorilist küsimust oli 3 %, Pominaid 2 % ja Muud ilma nendeta 5 %.

Mingil määral kompenseerib seda infodialoogides selgelt suurem hulk EPS-e, mis on samuti kasutusel info hankimiseks. Eesti infodialoogides saaksime rühmi liites 46 % küsimustest, argidialoogides aga 31–50 % (keskmine 41,5 %). Aga seegi erinevus pole eriti suur, lisaks on taani argivestluses EPS-i protsent sama suur kui eesti infosuhtluses ja itaalia vestlustes annavad need kaks kokku oluliselt suurema protsendi kui eesti infodialoogides. Siin võib olla kokkuvõttes tegu lihtsalt tekstide valikust või suhtlustegevuste tõlgendamisest tingitud juhuerinevusega.

Siiski tasub küsida, miks on infodialoogides argivestlustest enam EPS-e ja samas suurusjärgus Infosoove? Erinevuse seletamiseks sobib kõige tõenäolisemalt oletus, et tegu on infodialoogi erijoonega, sest seal küsitakse palju sellist infot, mida vormistatakse EPS-i abil (telefoninumbrid jms). Aga kõrvale ei saa ka jätta seda, et tegu on keeltevahelise või laiemalt argi- ja institutsionaalse suhtluse vahelise erinevusega.

Teisalt tuleb küsida, miks on ikkagi infodialoogides suhteliselt vähe infot otsivaid suhtlustegevusi? Selle üheks seletuseks sobib tüpoloogia erinevus.

Nagu öeldud, oli meie tüpoloogias pandud piir selliselt, et EPS peab olema küsilausung ja väitlausungid arvati välja, Plancki projektis aga arvati mingi osa väitlausungeid ilmselt EPS-ide hulka. Meie analüüsitud 173 telefonikõnes oli 133 väitlausungit, millest osasid võiks Tanya Stiversi e-kirjas esitatud arvamuse põhjal kahtlustega paigutada siia rühma, nt telefoninumbri soovid (*ma palun Postimees raamatu pidamine*). Kui arvame kõik need näited sisse, saaksime kogukollektsiooni suuruseks 992 näidet, millest 200 ehk 20 % oleks EPS. Koos infosooviga oleks neid sel juhul 57 %. See sobiks hästi infodialoogi ja argisuhtluse oodatava erinevusega.

Siis aga oleks valdav osa meie EPS-ide väitlausungid. Plancki projektis leidis aga vaid üksikuid väitlausungi vormis EPS-e. Seega tõuseb küsimus, kas väitlausungilisi EPS-e kasutatakse argidialoogides oluliselt vähem või jäeti nad praktilises analüüsis siiski kõrvale. Traci Curl ja Paul Drew on uurinud inglise soove ja toonud välja, et need on argisuhtluses ennekõike modaalliga vormistatud küsivad lausungid (*could/would you...*) ja avalikus suhtluses kindlat tüüpi väitlausungid (*I wonder if...*) (Curl, Drew 2008: 136–139). Kui samasugune eristus kehtib ka teistes indoeuroopa keeltes, siis sobib see tulemusega ning saame öelda, et väit- ja küsilausungite erinev suhe EPS-i vormistamisel peegeldab suure tõenäosusega argi- ja institutsionaalse suhtluse erinevust.

Samas aga näitavad Curl ja Drew, et statistiline suhe ja vormi valiku mõjurid on erinevad asjad. Nimelt ei ole nende vormide valiku primaarseks mõjuriks mitte situatsiooni argisus/institutsionaalsus, vaid see, kui kindel on inimene soovi täitmise garanteerituses. *I wonder if* vorm esitab ebakindlamat varianti kui *could you*. Sellest seisukohast vaadates oli institutsionaalses suhtluses enam ebakindla garanteeritusega soove kui argisuhtluses.¹⁸

Viidaks, partneri algatatud parandusalgatusi oli eri dialoogides samas suurusjärgus. Kvantitatiivsed sotsiolingvistikilised analüüsid on näidanud, et institutsionaalses suhtluses kasutab inimene nt eneseparandusi vähem või püüab neid varjata, asendades nt partikli *noh* üneemide või pausidega. Selle

¹⁸ Meie oleme võrrelnud infodialoogide infosoovide omavahelisi vormivalikuid, võttes kokku eri tüüpi vormid (küsi-, käsk- ja väitlausungid). Analüüs näitas, et küsimuse vormi kasutatakse eeskätt siis, kui ollakse ebakindel päringu täidetavuse suhtes (Hennoste jt 2009b: 123–126). Kuna põhiosa soovidest moodustati selles kogumis ilma küsilausungita, siis näitab tulemus ka seda, et üldiselt eeldab soovija nende täitmise garanteeritust.

taustal on asjaolu, et avalikus suhtluses järgitakse enam kirjaliku normi-keele malle. Siinsed tulemused aga näitavad, et partneri algatatud paranduste suhtes see erinevus ei pea kehtima.

Esmalt peab seda tulemust kontrollima eesti argidialoogide peal, sest on võimalik, et eesti suhtluses on parandusi üldiselt enam kui võrreldud indoeuroopa suhtluses. Teiseks aga ei vaadatud Plancki projektis eri tüüpi parandusalgatusi eraldi. Kuigi kõigis keeltes valitseb kas-küsimusega tehtud parandusalgatus (tabel 7), on siiski võimalik, et erinevus on kas-paranduse alaliikides. Nimelt paneb üleküsimine vastutuse probleemi eest paranduse algatajale endale (kas ma kuulsin õigesti?), samal ajal kui tõlgendusettepanek pigem paneb vastutama probleemse üksuse ütleja (vrd näiteid 9 ja 10) (nt Svennevig 2008). See võimaldab oletada, et argisuhtluses võib olla tõlgendusettepanekuid enam, kuna seal on sotsiaalsel viisakusel väiksem kaal.

6. Kokkuvõtteks

Käesolev analüüs lubab teha mõningaid kokkuvõtteid, mis vajavad kindlasti täpsustamist nii teist tüüpi dialoogide kvantitatiivse kui ka kvalitatiivse analüüsi abil.

Esiteks, erinevatel küsimuste liikidel on eesti institutsionaalses suhtluses omaette rollid. Avatud küsimus ja suletud kas-küsimus on ennekõike Infosoovi ja EPS-i vormistamise vahend. Vastust pakkuv kas-küsimus on eeskätt PPA vahend. Alternatiivküsimus on aga siinsetes dialoogides eeskätt VTT täitja.

Teiseks on näha tööjaotus kas-küsimuse vormivariantide vahel. *kas* ja *kas+või* on ennekõike suletud küsimuste vahendid ning seostuvad eeskätt Infosoovi ja EPS-iga ehk on ennekõike info küsimise vahendid. Väitlausung, *jah* ja *või* seostuvad aga eesätt kinnitust ootavate küsimustega ning PPA ja Kinnituse sooviga. Selliselt on näha, kuidas kas-küsimuse puhul eristuvad info- ja kinnituse küsimuste vahendid. Sealjuures on standardvorm *kas* seotud eeskätt info küsimisega ning lausungi lõpus olevad partiklid ning väitlausungid muude suhtlustegevustega.

Teistpidi saame välja tuua ka selle, et eri tegevustel on omad statistiliselt kesksed täitjad küsimuste liikide ja vormivahendite hulgas.

Infosoov esitatakse eelkõige avatud küsimusega (61 % soovidest). Selle kõrval on oluline ka ennekõike *kas* abil vormistatud kas-küsimus. Sealjuures vormistatakse see tegevus 97 % lausete abil. Kuna see oli defineeritud kui infot küsiv suhtluse pealiini tegevus, siis võime öelda, et just selline tegevus vormistatakse suulises dialoogis üldjuhul vahenditega, mida grammatikates kirjeldatakse n-ö standardvormidena. EPS on vormistatud pea alati lauselise suletud kas-küsimusega ja on analoogiline Infosooviga. Parandusalgatuses on keskne vastust pakkuv ja kinnitust ootav kas-küsimus (77 %), mis on vormistatud eeskätt fraasiga (71 %) ning milles küsimuse vormivahenditena prevaleerivad väitvorm ja küsipartikkel *jah*.

Seega näeme, et Infosoovid+EPS ja PPA moodustavad nii oodatava vastuse kui ka vormi poolest suhtlustegevuste skaala kaks otsa. Üks on määratluse järgi info soov, teises valitseb kinnituse soov. Vormistuses vastanduvad aga lause ja fraas, küsiv vorm ja väitvorm, küsisõnad *kas* ning *jah*.

Kinnituse soov on defineeritud nii, et seda saabki vormistada ainult vastust pakkuva kas-küsimusega. Nii on see oma loomuselt sarnane PPA kesk-

se alaliigiga. Oma vormilt sarnaneb ta PPA-ga küsivahendite valiku poolest, aga erineb selles suhtes, et on vormistatud eeskätt lausega.

Erinevad tegevused eelistavad ka lauseid või fraase. Nii seostuvad Info-soov 97 % ja EPS 96 % lausega. Kinnituse soov esitatakse lausega 85 % ning VTT 65 %. Fraasiga seostub eeskätt PPA (71 %). Seega vastanduvad siin PPA ja muud tegevused. See näitab, et lause/fraasi valik ei ole seotud mitte info/kinnituse piiriga, vaid eeskätt sellega, kuidas on vastav lausung seotud eelneva dialoogiga. PPA seostub tugevalt eelneva vooru materjaliga ja võimaldab seetõttu vormistada tegevust minimaalsete vahenditega.¹⁹

Kui võrdleme indoeuroopa keeli ja eesti keelt, siis näeme kõigepealt selget erinevust selles, mille abil kas-küsimusi vormistatakse. Eesti keeles prevaleerivad küsisõnad ja inversioon on sekundaarne, indoeuroopa keelis on vastupidi. Samas aga näeme kõigis keeltes suuresti sama kas-küsimuste vahendite kasutuse liigendust. Tegevused ja vormivariandid moodustavad skaala, mille ühte otsa jääb Infosoov, mis vormistatakse põhiliselt ühel viisil, milleks on n-ö standardvorm (*kas* eesti keeles, sõnajärg võrreldud keelis). Teise otsa jääb PPA, mille põhivahendiks on kõigis keelis väitlausungiline vorm.

Teisalt saame välja tuua selle, mille poolest erinevad argi- ja infodialoogid. Kõigepealt kasutavad infodialoogid enam avatud küsimusi, mille keskne roll on info hankimine. Teiseks kasutavad nad palju enam Vastuse tingimuste täpsustamist ning vähem Kinnituse soove. Seega kasutatakse infodialoogides selgelt enam küsimusi, mille abil küsitakse eri liiki spetsiifilist infot ja proovitakse otseselt välja selgitada partneri teadmisi, arvamusi ja soove. Vähem kasutatakse aga küsimusi, mis ootavad lihtsalt *jah/ei* vastust või eeldavad partneri jaoks olulise prognoosimist. Kolmandaks on argidialoogides enam hinnanguite ja emotsioonidega seostuvaid suhtlustegevusi.

Lisaks saime mõned üllatavad tulemused. Kõigepealt on oluline see, et Infosoovid moodustavad infodialoogides kõigist küsimustest vaid veidi üle kolmandiku. Lisades sinna nii küsi- kui kõik väitvormis EPS-id, saaksime tulemuseks 57 %. Ka see näitab, et heal juhul pooled küsimustest tegelevad infosuhtluses info küsimisega. Ülejäänute abil tehakse hoopis teisi suhtlustegevusi. See on kinnituseks, et küsimuse määratlemine ainult infolünga täitmise kaudu viib meid eksiteele. Selle kõrval moodustab omaette probleemi see, mis tingimustel valitakse info saamiseks küsimuse vormis Infosoov ja millal erinevad EPS variandid.

Teisalt tuli välja, et argidialoogide ja infosuhtluste vahel ei olnud erilist erinevust PPA sageduses.

Ja lõpuks, kõik siinsed tulemused vajavad lisaks kvalitatiivset analüüsi, sest erinevad vestlusanalüütilised uurimused on näidanud, et mingi vormi kvantitatiivsed eelistused ja selle vormi valimise primaarsed mõjurid või tingimused ei pruugi olla samad.

Artikkel on valminud Euroopa Regionaalarengufondi Eesti Arvutiteaduse Tippkeskuse projekti SF0180078s08, projektide „Suulise eesti keele audiovisuaalse suhtluskorpuse kogumine ja päringusüsteemi arendamine” (EKT8) ja „Eestikeelse spontaanse dialoogi struktuuri loomise keelelised vahendid” (ETF grant 8558) toetusel. Täname Plancki instituudi küsimuseprojekti juhti Tanya Stiversit lisaasetuste eest nende tüpoloogia kohta.

¹⁹ Plancki projektis lause ja fraasi eristust ei tehtud, seetõttu pole võimalik tulemusi võrrelda.

- Craven, Alexandra, Potter, Jonathan 2010. Directives: Entitlement and contingency in action. – *Discourse Studies*, kd 12, nr 4, lk 419–442.
- Curl, Traci S., Drew, Paul 2008. Contingency and action: a comparison of two forms of requesting. – *Research on Language and Social Interaction*, kd 41, nr 2, lk 129–153.
- Englert, Christina 2010. Questions and responses in Dutch conversations. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, lk 2666–2684.
- Heinemann, Trine 2010. The question-response system of Danish. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, lk 2703–2725.
- Hennoste, Tiit 2012. Küsimuse vorm, episteemiline staatus ja episteemiline hoiak. – *Keel ja Kirjandus*, nr 8–9, lk 674–695.
- Hennoste, Tiit, Gerassimenko, Olga, Kasterpalu, Riina, Koit, Mare, Rääbis, Andriela, Strandson, Krista 2009a. Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm. – *Keel ja Kirjandus*, nr 5, lk 341–359.
- Hennoste, Tiit, Gerassimenko, Olga, Kasterpalu, Riina, Koit, Mare, Rääbis, Andriela, Strandson, Krista 2009b. Suulise eesti keele korpus ja inimese suhtlus arvutiga. – *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat 5*. Tallinn, lk 111–130.
- Hennoste, Tiit, Rääbis, Andriela 2004. Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpologia ja analüüs. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Heritage, John 2012. Epistemic in Action: Action Formation and Territories of Knowledge. – *Research on Language and Social Interaction*, kd 45, nr 1, lk 1–29.
- Laanesoo, Kirsi 2012. Pööratud polaarsusega retoorilised küsimused argivestluses. – *Keel ja Kirjandus*, nr 7, lk 499–517.
- Rossano, Federico 2010. Questioning and responding in Italian. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, lk 2756–2771.
- Schegloff, Emanuel A. 2007. *Sequence Organization in Interaction. A Primer in Conversation Analysis. Volume 1*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sidnell, Jack 2010. *Conversation Analysis. An Introduction*. Malden–Oxford: Wiley & Blackwell.
- Stivers, Tanya, Enfield, Nelson J. 2010. A coding scheme for question–response sequences in conversation. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, lk 2620–2626.
- Stivers, Tanya, Hayashi, Makoto 2010. Transformative answers: One way to resists a question's constraints. – *Language in Society*, kd 39, nr 1, lk 1–25.
- Stivers, Tanya 2010. An overview of the question-response system in American English conversation. – *Journal of Pragmatics*, kd 42, lk 2772–2781.
- Strandson, Krista 2006. Kõneleja reaktsioon vestluskaaslase parandusalgatu-sele. – *Keel ja arvuti*. Tartu Ülikooli üldkeeleteaduse õppetooli toimetised 6. Toim M. Koit, R. Pajusalu, H. Öim. Tartu: Tartu Ülikooli Kirjastus, lk 170–182.
- Svennevig, Jan 2008. Trying the easiest solution first in other-initiation of repair. – *Journal of Pragmatics*, kd 40, lk 333–348.

Lisa. Transkriptsioonimärgid

.	langev intonatsioon, lausungi lõpp
?	tõusev intonatsioon
,	poollangev intonatsioon
(.)	mikropaus: 0.2 sekundit või lühem
(0.8)	mõõdetud paus sekundites
`	graavis, rõhutatud sõna
-	sõna poolelijäämine
:	hääliku venitamine
.hh	häälekas sissehingamine
.abak	sissehingatult hääldatud sõna
=	otsarääkimine
>...<	kiirendatud löik
<...>	aeglustatud löik
[	pealerääkimise algus
]	pealerääkimise lõpp
{või}	halvasti kuuldav löik
{—}	transkribeerimatu löik
(())	transkribeerija kommentaar
//	vooruvahetus ühes reas esitatud näidetes
->	analüüsitav üksus näites

Questions in Estonian Institutional Information-Seeking Dialogues II. Questions and Social Actions

Keywords: spoken Estonian, institutional dialogue, everyday dialogue, questions, social actions

The article is a follow-up to *Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm* (2009). The article points out (a) what social actions are performed in the Estonian institutional information-seeking dialogue by means of questions of different categories and forms, and (b) compares the authors' results with those of a comparative project on questions done at Nijmegen Max Planck Institute for Psycholinguistics. An analysis of everyday dialogues in four Indo-European languages serves as reference material.

The article presents an analysis of 859 questions used in phone conversations, drawn from the Dialogue corpus of the University of Tartu and consisting of 282 content (q-word) questions, 46 alternative questions and 531 polar questions. The approach is quantitative.

The social actions analysed are as follows: Request for information (RI), Other initiation of repair (OIR), Request for confirmation (non-OIR), Assessment (A), Suggestion/offer/request (SOR) and Adjusting of the conditions of answer (ACA). The analysis demonstrates that in Estonian, each question category has a primary action to fulfill in informational interaction. Content questions and affirmation asking polar questions are mostly used in RI and SOR. Polar questions asking for confirmation are mostly used in OIR. Alternative questions are mainly used in Estonian dialogues in ACA.

Different form variants of polar questions are used for different actions: *kas* and *kas+või* are mainly used to formulate questions which ask for affirmation (e.g. RI and SOR), whereas the declarative form, *jah* and *või* are mainly associated with questions which are used to ask for confirmation (e.g. OIR and Request for confirmation).

Different actions have their own statistically significant agents among the categories and forms of questions. RI is in most cases presented either using a content question or a polar question formulated with *kas*+clause. In OIR a polar questions asking for confirmation are mostly used which are formulated as a grammatical phrase without a verb and in the most cases use declarative form or the particle *jah*.

Comparison with Indo-European everyday interaction shows some differences between the everyday and institutional information-seeking dialogues. In comparison with everyday interaction, institutional dialogues use more content questions and ACA action, probing the interlocutor's knowledge, opinions and wishes. Questions anticipating a yes/no answer or assuming some prognosis of information important for the interlocutor are less frequent. Everyday dialogues, however, contain more actions connected to Assessments.

Tiit Hennoste (b. 1953), MA, University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics, Laboratory of Spoken and Computer Mediated Communication, research fellow, tiit.hennoste@ut.ee

Andriela Rääbis (b. 1966), PhD, University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics, Laboratory of Spoken and Computer Mediated Communication, research fellow, andriela.raabis@ut.ee

Kirsi Laanesoo (b. 1984), University of Tartu, Institute of Estonian and General Linguistics, doctoral student, kirsi.laanesoo@ut.ee