

Heja, svenska lärare!:
Hälsnings- och avslutningsfraser
i e-brev skrivna av finskspråkiga
svenskinlärare

Johanna Suomi
Avhandling pro gradu
Nordiska språk, Examensprogrammet för språkinläring och
språkundervisning
Institutionen för språk- och översättningsvetenskap
Humanistiska fakulteten
Åbo universitet
Maj 2021

Turun yliopiston laatujärjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin OriginalityCheck -järjestelmällä.

ÅBO UNIVERSITET

Institutionen för språk- och översättningsvetenskap / Humanistiska fakulteten

SUOMI, JOHANNA: Heja, svenska lärare! Hälsnings- och avslutningsfraser i e-brev skrivna av finskspråkiga svenskinlärare

Avhandling pro gradu, 65 s., bilaga 7 s.

Nordiska språk, Examensprogrammet för språkinläring och språkundervisning

Maj 2021

Syftet med denna avhandling är att undersöka hur finskspråkiga inlärare av svenska inleder och avslutar e-brev av olika formalitetsgrad på svenska. Jag är intresserad av vad för slags hälsnings- och avslutningsfraser de använder samt hur tilltal används. Vidare utreder jag hur användning av hälsnings- och avslutningsfraser varierar på olika CEFR-nivåer och i olika skrivuppgifter samt vad för slags utveckling det sker mellan två skrivomgångar. Som jämförelsematerial använder jag e-brev skrivna av svenskspråkiga gymnasister i Sverige och undersöker vilka skillnader det föreligger i bruket av hälsnings- och avslutningsfraser mellan infödda och inlärare.

Som material använder jag handskrivna e-brev (n = 318) av 53 finskspråkiga högstadielärover och gymnasister. Materialet har samlats in inom forskningsprojektet *Topling* – Inlärningsgångar i andraspråket vid Jyväskylä universitet. E-breven har skrivits utgående från tre olika skrivuppgifter och vid två olika insamlingsomgångar. De har nivåbedömts enligt CEFR inom projektet. I undersökningen använder jag främst ett kvantitativt analysätt. Jag kategoriserar inlednings- och avslutningsfraserna enligt en modell som jag utarbetat och räknar antalet och andelen fraser och tilltal i olika uppgifter samt enligt CEFR-nivå. Jämförelser görs med hänsyn till färdighetsnivå, skrivuppgift samt till infödda talare.

Analysen visar att inlednings- och avslutningsfraserna varierar i större utsträckning hos inlärare än infödda. Både inlärare och infödda föredrar det neutrala *Hej*. De infödda föredrar först och främst avslutningsfraser som är konventionella och tillhör skrivet språk, medan inlärare oftare använder fraser som är mer typiska för talat språk. Att utelämna den inledande eller avslutande hälsningen är betydligt vanligare hos inlärare än infödda. Vidare verkar skillnaden mellan vissa fraser vara oklar för inlärare.

Av resultaten framgår att variationen av inledande hälsningar är lägre vid omgång 3 än vid omgång 1. I mejl till vännen och läraren minskar användningen av namn som underskrift vid omgång 3. Användningen av *Hej* som inledande hälsning ökar med språkfärdigheten, medan andelen av utelämning av hälsning samt andelen av icke-målspråksenliga fraser minskar. Andelen av namnunderskrift och utelämningen av avslutning minskar också med ökande språkfärdighet. Tilltal används av infödda talare i betydligt högre grad än av inlärarna. Infödda tilltalar läraren något oftare än vännen, medan inlärare gör tvärtom. Tilltal används oftast på de högre färdighetsnivåerna av inlärarna. I fortsättningen vore det av intresse att studera hur de undersökta fenomenen tas upp i de nyaste läroböckerna och i undervisningen i Finland.

Nyckelord: hälsningar, e-post, svenska som andraspråk, språkinläring, Den gemensamma europeiska referensramen för språk

Innehåll

Abstract

| | | |
|-------|---|----|
| 1 | Inledning | 7 |
| 1.1 | Syfte | 7 |
| 1.2 | Material och metod..... | 8 |
| 1.3 | Avhandlingens disposition | 9 |
| 2 | Teoretiska utgångspunkter | 10 |
| 2.1 | Pragmatik i andraspråksinläring..... | 10 |
| 2.2 | E-brev och hälsnings- och avslutningsfraser..... | 11 |
| 2.2.1 | E-brev som genre | 12 |
| 2.2.2 | Råd för val av hälsnings- och avslutningsfraser | 13 |
| 2.3 | Maktdistans | 15 |
| 2.4 | Tilltal | 17 |
| 2.5 | Gemensam europeisk referensram för språk..... | 17 |
| 3 | Tidigare studier | 20 |
| 4 | Material och metod | 32 |
| 4.1 | Material | 32 |
| 4.2 | Metod och analysmodell | 34 |
| 5 | Resultat..... | 37 |
| 5.1 | Inledande hälsningar | 37 |
| 5.2 | Tilltal i hälsningsfraser..... | 43 |
| 5.3 | Avslutande fraser..... | 46 |
| 6 | Sammanfattning och diskussion | 55 |
| | Litteratur..... | 63 |
| | Bilaga 1: Bedömningskriterierna | 66 |

| | |
|---|----|
| Bilaga 2: Skrivuppgift 1 på grundskolan | 71 |
| Bilaga 3: Skrivuppgift 2 på grundskolan | 72 |
| Bilaga 4: Skrivuppgift 3 på grundskolan | 73 |
| Lyhennelmä..... | 74 |

Figurer

| | |
|---|----|
| Figur 1 Andelen inledande hälsningstyper i samtliga texter (alla uppgifter) av L2-skribenter och av L1-skribenter (n = antalet texter)..... | 37 |
| Figur 2 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2-materialet enligt CEFR-nivå. | 39 |
| Figur 3 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 1 (mejl till en vän)..... | 40 |
| Figur 4 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 2 (mejl till läraren). | 41 |
| Figur 5 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 3 (mejl till nätbutiken)..... | 42 |
| Figur 6 Andelen olika tilltalstyper i L1- och L2-materialet enligt olika uppgifter. | 43 |
| Figur 7 Andelen tilltal enligt CEFR-nivå i L2-material vid omgång 1 och 3 och i L1-material i uppgift 1 (mejl till en vän). | 44 |
| Figur 8 Andelen tilltal i L1-material och i L2-material enligt CEFR-nivå vid omgång 1 och 3 i uppgift 2 (mejl till lärare). | 45 |
| Figur 9 Andelen olika inledande hälsningstyper som används med tilltal. | 46 |
| Figur 10 Andelen texter med avslutning och utan avslutning i L2- och L1-materialet. | 47 |
| Figur 11 Andelen texter med en avslutning och flera avslutningar i L2- och L1-materialet..... | 47 |
| Figur 12 Andelen olika avslutande hälsningstyper i texter med en eller flera avslutningar (alla uppgiftstyper) av L2-skribenter och av L1-skribenter (n = antalet avslutande hälsningsfraser). | 48 |
| Figur 13 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet enligt CEFR-nivå. | 50 |

| | |
|--|----|
| Figur 14 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 1 (mejl till en vän)..... | 51 |
| Figur 15 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet i omgång 1 och 3 samt i L1-materialet i uppgift 2 (mejl till läraren)..... | 52 |
| Figur 16 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet i omgång 1 och 3 samt L1-materialet i uppgift 3 (mejl till nätbutiken)..... | 53 |

Tabeller

| | |
|---|----|
| Tabell 1 Materialet i sex olika studier om hälsningsfraser..... | 20 |
| Tabell 2 Antalet informanter, deras förstaspråk och meddelandets språk..... | 21 |
| Tabell 3 Mottagare, ärende samt formalitetsgrad av meddelande..... | 23 |
| Tabell 4 Materialet enligt färdighetsnivå (CEFR) och omgång (n=318)..... | 33 |
| Tabell 5 Kategorier för hälsningsfraser (efter Suomi 2014)..... | 35 |
| Tabell 6 Kategorier för avslutningsfraser (efter Suomi 2014)..... | 35 |

1 Inledning

Denna undersökning handlar om hälsnings- och avslutningsfraser i e-brev skrivna på svenska av finskspråkiga högstadiel elever och gymnasister. Studien tillhör andraspråksinlärningsforskning och närmare bestämt pragmatik inom den. Materialet har samlats in inom *Topling* (Inlärningsgångar i andraspråket), ett forskningsprojekt vid Institutionen för språk och Centrum för tillämpad språkvetenskap vid Jyväskylä universitet (se avsnitt 4.1).

Att kunna välja en lämplig hälsnings- eller avslutningsfras i ett e-brev är något som inte särdeles mycket fokuseras på i svenskundervisning. Studentexamen är emellertid ett tillfälle där det kan finnas en uppgift som testar gymnasisternas kunskaper i detta. I provet kan det alltså ingå en uppgift där man ska skriva e-brev av olika formalitetsgrad. Att inleda och avsluta e-brevet på ett lämpligt och funktionellt sätt är ett av bedömningskriterierna. Det är därmed viktigt att utreda vilka slags utmaningar svenskinlärarna i det finska utbildningssystemet har vad gäller dessa pragmatiska kunskaper.

Även om olika direktmeddelandeprogram (t.ex. WhatsApp och Facebook Messenger) har vunnit in i privat kommunikation, används e-post dock i hög grad i arbetslivet. Vare sig det handlar om ett möte öga mot öga eller ett virtuellt möte, är valet av hälsningsfrasen det första intrycket som man gör på samtalspartnern. Därför är det viktigt att kunna hälsa och framföra sitt ärende artigt. I denna studie koncentrerar jag mig på hälsnings- och avslutningsfraser i e-postkorrespondens.

1.1 Syfte

Syftet med föreliggande studie är att undersöka hur finskspråkiga högstadiel elever och gymnasister använder hälsnings- och avslutningsfraser i sina e-brev på svenska. Jag utreder vad för slags hälsnings- och avslutningsfraser de använder och vad för slags utveckling det sker mellan två skrivomgångar (se avsnitt 4.1). Därtill vill jag undersöka hur användningen av hälsnings- och avslutningsfraserna varierar på olika CEFR-nivåer och i olika skrivuppgifter. Vidare studerar jag hur tilltal används i hälsningsfraser. Som

jämförelsematerial har jag e-brev skrivna av gymnasister med svenska som förstaspråk i Sverige. Jag undersöker vilka skillnader det återfinns i bruket av hälsnings- och avslutningsfraser mellan dem och inlärare.

Mina forskningsfrågor är sålunda följande:

- Vad för slags hälsnings- och avslutningsfraser förekommer det i e-brev på olika CEFR-nivåer och i olika uppgifter? Vilka skillnader finns det mellan L1-skribenter och L2-skribenter?
- På vilket sätt används tilltal i hälsningsfraserna? Vilka skillnader finns det mellan L1-skribenter och L2-skribenter?
- Vad för slags utveckling kan man se mellan skrivomgångarna 1 och 3 vad gäller bruket av hälsnings- och avslutningsfraser och tilltal?

1.2 Material och metod

Undersökningen baserar sig delvis på samma material som jag redan tidigare har analyserat i min kandidatavhandling (Suomi 2014). I min kandidatavhandling studerade jag 140 e-brev skrivna av 24 informanter från tre olika skolstadier, medan materialet i denna studie utgörs av 318 e-brev skrivna av 53 informanter från två skolstadier. I Suomi (2014) analyserade jag skrivomgångarna 1 och 2, medan jag nu analyserar omgångarna 1 och 3. I de tre skrivuppgifter på basis av vilka texterna är skrivna ombads skribenterna att skriva ett mejl till sin vän, ett mejl till sin lärare eller ett mejl till en nätbutik (se bilagorna 2–4). Informanterna i denna studie är högstadieelever och gymnasister. Texterna har nivåbedömts enligt den europeiska referensramen (CEFR, se avsnitt 2.5). Jämförelsematerialet består av 92 texter skrivna av 31 L1-svenska gymnasister i årskurs 1 i Sverige. Materialet har samlats in inom projektet Toppling (se avsnitt 4.1).

Forskningsfrågorna i min tidigare studie (Suomi 2014) var likartade som i denna studie. Metoderna var främst kvantitativa och resultaten presenterades i form av siffror. Även i denna undersökning behandlas resultaten främst ur ett kvantitativt perspektiv. Efter att ha excerperat samtliga hälsnings- och avslutningsfraser i texterna har jag kategoriserat dem enligt min analysmodell (se avsnitt 4.2). Jag har räknat frekvenserna av hälsnings- och

avslutningstyper och olika slags tilltal samt jämfört andelen av dessa i mejlen på olika CEFR-nivåer, i olika skrivuppgifter och mellan L1- och L2-skribenter. I denna undersökning tar jag inte ställning till lämpligheten av de använda hälsnings- och avslutningsfraserna. Resultaten behandlas på gruppnivå. Materialet och metoderna beskrivs mer ingående i kapitel 4.

1.3 Avhandlingens disposition

Härnäst, i kapitel 2, presenterar jag de teoretiska utgångspunkterna för min undersökning. Inledningsvis, i avsnitt 2.1, redogör jag för några centrala begrepp och pragmatik i andraspråksinlärning. I avsnitt 2.2 redovisas e-brev som genre samt presenteras vad för slags råd det ges om bruket av hälsnings- och avslutningsfraser inom språkvård. Därefter redogör jag för maktdistans och tilltal i avsnitten 2.3 och 2.4. Avslutningsvis presenteras den europeiska referensramen (CEFR) i avsnitt 2.5.

I kapitel 3 presenteras de mest centrala tidigare studierna med tanke på denna studie. I kapitel 4 redogör jag på ett mera detaljerat sätt för materialet och metoden i denna studie varefter jag i kapitel 4 redovisar resultaten. I kapitel 5 besvarar jag mina forskningsfrågor, diskuterar resultaten med hänsyn till tidigare studier samt ger förslag på framtida forskning.

2 Teoretiska utgångspunkter

I detta kapitel presenteras den teoretiska ramen för denna avhandling. Kapitlet består av fem huvudavsnitt. Jag inleder med att definiera några centrala begrepp och diskutera pragmatik ur andraspråksinläringens synvinkel i avsnitt 2.1. Därefter, i avsnitt 2.2, redogörs det för e-brev som genre och hälsnings- och avslutningsfraser i dem samt vilka råd det ges för val av passande hälsning och avslutning. I avsnitt 2.3 behandlas maktdistans och i avsnitt 2.4 tilltal. I avsnitt 2.6 presenteras den gemensamma europeiska referensramen för språk (CEFR).

2.1 Pragmatik i andraspråksinläring

I detta avsnitt definierar jag först tre centrala begrepp i denna studie. Därefter redogör jag närmare för ett pragmatiskt perspektiv på språkinlärningsforskning, vilket utgör den teoretiska ramen för denna undersökning.

I enlighet med Abrahamsson (2009: 13) använder jag termen L1 för förstaspråket, dvs. för ”det språk en individ tillägnat sig först, genom att ha exponerats för detta språk genom föräldrar eller andra vårdnadshavare”. Termen andraspråk (L2) använder jag i betydelsen av språk som tillägnats efter förstaspråket och gör ingen skillnad mellan främmande språk och andraspråk (Abrahamsson 2009: 15). En tredje viktig term är kodväxling. Norrby och Håkansson (2010: 345) definierar kodväxling som ”ett tillfälligt byte av språk under ett pågående samtal”. Detta betyder exempelvis att man under ett svenskspråkigt samtal säger två ord på finska. Själva växlingen kan bestå av allt från ett ord till flera meningar (Norrby & Håkansson 2010: 345). I denna undersökning används termen kodväxling för att beskriva de uttryck i informanternas texter som inte är på svenska, till exempel *T: Matti* där bokstaven *t* som enligt Södergård (2006: 278) ”torde vara en förkortning av finskans *terveysin* eller *toivoo*”. I jämförelsematerialet utgörs kodväxling exempelvis av *Ciao* och *See ya*.

Hälsningar och avslutningar som är i fokus i denna studie kan betraktas som pragmatiska handlingar som enligt Norrby och Håkansson (2007: 118) är ”formelartade uttryck som

typiskt förknippas med specifika talsituationer”. Andra exempel på formelartade uttryck utöver hälsnings- och avslutningsfraser är fasta fraser som *Tack, Hur är det?* och fasta mönster som *Jag undrar om. Vad gäller språkinlärning är poängen med pragmatiska rutiner att ”en inlärare inte bara måste lära sig när en viss språkhandling är påkallad i målspråket utan även vilka fasta fraser som används för att uttrycka språkhandlingen ifråga på ett målspråkligt och idiomatiskt sätt”* (Norrbby och Håkansson 2007: 118).

Pragmalingvistisk kompetens omfattar språkbrukarens kunskaper att välja lämpliga språkformer, exempelvis formelartade uttryck, för det man vill ha sagt (Kasper & Rose 1999), medan sociopragmatisk kompetens omfattar sociokulturell kunskap om normer och förväntningar som reglerar språkbruket i en viss kultur (Canale 1983: 7), t.ex. tilltal, när man kan använda *du* osv. Inlärare behöver båda kompetenserna. I denna studie är det fråga om fasta fraser och formellartade uttryck som ska användas i hälsningar och avslutningar i e-brev. Att känna till de olika fraserna ingår i pragmalingvistisk kompetens medan att kunna välja en lämplig och tillräckligt artig fras enligt situationen däremot kräver sociopragmatisk kompetens.

Inlärare har en allmän pragmatisk kapacitet, dvs. de vet hur man gör på förstaspråket, men begränsade lexikala kunskaper, begränsad pragmalingvistisk och sociopragmatisk kompetens. Artighet ökar med förbättrad språkfärdighet men ofta skiljer sig de lingvistiska sätten från de inföddas. Inlärare kan exempelvis använda uttryck eller sätt från andra inlärd språk och förstaspråket, då de inte känner till de pragmatiska rutiner som finns i L2 (t.ex. hälsnings- och avslutningsfraser). Här kommer kodväxling till hjälp: man tar ord och uttryck samt sätt att vara artig direkt från andra inlärd språk (t.ex. engelska) eller förstaspråket. De fyller en lucka vad gäller lexikon. (Lahtinen & Toropainen 2017.)

2.2 E-brev och hälsnings- och avslutningsfraser

I detta avsnitt redogörs för e-brev som genre och dess karaktär samt redovisas vilka råd man ger för val av passande hälsnings- och avslutningsfraser inom språkvård. Detta görs på basis av tidigare undersökningar och litteratur.

2.2.1 E-brev som genre

På många områden har e-postmeddelandet tagit över det traditionella formella brevet (Jensen, Kragh, Strudsholm 2016: 119). Detta gäller exempelvis kommunikation mellan studenter och lärare, i administrativa sammanhang, mellan offentlig myndighet och medborgare, mellan förläggare och författare och bland kollegor. Samtidigt har e-postmeddelandet till stor del tagit över telefonsamtal och kommunikation ansikte mot ansikte, både i det offentliga och det privata livet. Exempelvis ersätter e-postkorrespondens utbyten som tidigare ägde rum i informationsmöten, i pauser mellan föreläsningar, telefonsamtal och besök på lärarens kontor inom universitetskontext (Bjørge 2007: 63). Att uträtta ett ärende via e-post kan vara krångligare och mer utmanande än att titta in hos läraren eller rycka läraren i ärmen efter lektionen, speciellt stilistiskt. När studerande skriver e-post till personalen måste faktorer som ålder, auktoritet och kön tas i beaktande (Bjørge 2007: 63).

I en fallstudie av Skaft Jensen, Kragh och Strudsholm (2016) undersöks inledande och avslutande hälsningar i e-brev på fyra olika språk (danska, svenska, franska och italienska). Resultaten i Skaft Jensen m.fl. (2016: 135) visar att graden av formalitet försvagas i alla fyra språk när utbytet av meddelandena fortgår. Detta gäller både inledningar och avslutningar. På danska, svenska och franska är det typiskt att det inledande hälsningsordet inte förändras, medan den avslutande hälsningen blir informellare i och med att e-postkorrespondensen fortsätter (Skaft Jensen m.fl. 2016: 135). Det är även typiskt för danska och svenska att man först använder hela namnet och sedan utelämnar efternamnet. Enligt Skaft Jensen m.fl. (2016: 135) är det vanligtvis den övre i hierarkin som kan ta initiativ till att mildra den formella tonen. Om den andra tar initiativ kan det ha en olämplig effekt.

Jämfört med annan skriven text har elektroniska meddelanden flera drag av talspråk (Severinson-Eklundh 1997, refererad i Södergård 2006: 272; Englund 2009). I läroböcker i svenska och svenska som andraspråk finns det exempel på hur man uppställer informella och formella brev. Enligt Carlsson (2002: 123) är dock gränsen mellan informella och formella brev flytande, vilket kan orsaka svårigheter för språkanvändare, speciellt för andraspråksinlärare. Carlsson (2002: 123) beskriver utmaningen på följande sätt:

”ytterligare en svårighet uppstår när den som studerar svenska som andraspråk ska bestämma sig för vad konvensen kräver i en viss situation i ett svenskt sammanhang”. Enligt Bjørge (2007: 64) har det inte fastställts normer om formalitetsnivån för e-postmeddelanden i samma utsträckning som för affärsbrev. Carlsson (2002: 119) påpekar att ”skriftlig kommunikation mellan privatpersoner och myndigheter eller företag brukar betecknas som formella skrivelser”. Detta beror framför allt på att uppställningen består av vissa mönster och meddelandet inleds och avslutas på ett konventionellt sätt.

Formaliteten kan förorsaka svårigheter även för infödda språkbrukare. Carlsson (2002: 123–124) anger att stilnivån på hälsningsfraserna vållade problem för de infödda svenska männen i ett ursäktande brev till chefen. Att helt utelämna hälsningen var lösningen för en del ”eftersom den antingen skulle bli för formell eller för personlig och ett mellanting inte heller skulle bli bra: ”Det skulle låta löjligt med ’Hej chefen!’” (Carlsson 2002: 123–124).

2.2.2 Råd för val av hälsnings- och avslutningsfraser

Hälsningar och avslutningar har en viktig roll i interaktion. I skriftlig kommunikation förekommer de i brev, e-post, snabbmeddelanden och olika slags meddelanden. Vilka delar som är obligatoriska i e-post är en fråga som forskare inte är eniga om. Enligt Crystal (2006) är inledning och avslutning fakultativa beståndsdelar i e-post, medan Economidou-Kogetsidis (2011) anser att hälsningen är pragmatiskt viktig i e-post.

Att inledningar och avslutningar är väsentliga variabler i e-brev kan motiveras med det faktum att de upprätthåller artighet och visar respekt gentemot mottagaren (Hallajian och David 2014: 86, refererad i Salazar Campillo 2018: 82). Även Carlsson (2002: 116) är av samma åsikt. Enligt Bou-Franch (2011: 1781) kan frånvaro av inledningar eller avslutningar tolkas som oartigt beteende då förhållandet mellan avsändaren och mottagaren är asymmetrisk. Hatch (1992, refererad i Salazar Campillo 2018: 89) anser att speciellt avslutningen är viktig. Enligt Waldfoegel (2007) består avslutningar i e-brev av tre delar: fatisk kommentar, t.ex. önskning *Ha en bra dag!*, avskedsformel och namnunderskrift.

Enligt Carlsson (2002: 116) är texternas inledningar och avslutningar de enda innehållskomponenter som presenteras i läroböcker i svenska och svenska som andraspråk i Sverige. I Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) tas upp tre bokserier (*Dags*, *Helt okej* och *Kanal*) som användes i gymnasiet i Finland då studien utfördes. Enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) presenteras hälsningsfraser vanligen i listform utan kontext i läroböckerna. Några böcker har modeller för hur man tilltalar och betar sig i samtal. Samtliga bokserier ger även anvisningar om hur man inleder och avslutar brev och e-post. Problemet med böckernas uppställningar är att frasernas formalitetsskillnader samt skillnaden mellan tal och skrift inte framgår tydligt. Enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008: 61) spelar dock läromedlen för gymnasiet förmodligen en viktig roll i vilka slags modeller studenterna har för vissa pragmatiska rutiner, såsom att hälsa och tacka.

I Garlén och Sundberg (2012) ges det råd för hur man hälsar och tar avsked. De är avsedda för dem som inte har svenska som modersmål och behandlar både muntlig och elektronisk kommunikation, till exempel e-post. Garlén och Sundberg (2012: 290) delar hälsningsfraser in i tre grupper: informellare, neutrala och formellare. Exempelvis tillhör *hejsan*, *hej på dig*, *tjänare* och *tjena* de informellare hälsningarna i tal. SAG 2 (1999: 760–761) tar upp *hejsan*, *tjäna*, *tjänare*, *tjänis*, *tja*, *mors*, *hallå* samt *adjöss* som vardagliga hälsningar i muntlig kommunikation. Enligt Garlén och Sundberg (2012: 290) är *Hej* och *hallå* neutrala, medan det i SAG 2 (1999: 761) påpekas att *Hej* och *hej då* har betraktats som lediga men håller på att anta neutralt stilvärde. Garlén och Sundberg (2012: 290) anser att *God morgon*, *god middag* och *god kväll/afton* är formellare i tal. *God dag* kan anses som ett mycket formellt sätt att hälsa (Garlén & Sundberg 2012: 290). Även i SAG 2 (1999: 761) noteras det att *god dag* och *adjö* har ett formellare stilvärde. Det påpekas emellertid i SAG 2 (1999: 761) att ”olika språkbrukare har dock olika språkkänsla”, vilket betyder att känslan av hälsningens formalitet beror på individen själv.

Garlén och Sundberg (2012: 289) noterar att ”[h]älsningsordet *hej* dominerar i de flesta sammanhang och i de flesta åldrar”, vilket underlättar val av hälsningsfras, speciellt med tanke på svenskinlärarna, då det finns en fras som man kan använda i flesta fall. Enligt Englund (2009) passar *Hej* också i e-postkorrespondens.

Modellerna för hälsningar i brev och e-post är relativt få i Garlén och Sundberg (2012). När man skriver till en person som man känner kan man använda *hej* ensamt eller i kombination med mottagarens förnamn. *Kära Lena* ger en mer familjär ton. Enligt Dahlström (1983: 25–27, refererad i Buss 1999: 54) är *Hej* ungdomarnas val för inledning av brev. Om man vill vara lite formellare men vänlig kan man skriva *Bäste Nils* eller *Bästa Lena* till en kvinnlig mottagare (Garlén & Sundberg 2012: 290). Enligt Dahlström (1983: 26, refererad i Södergård 2006: 276) är *Bästa* ett artig och relativt neutralt sätt att inleda ett brev. Carlsson (2002: 117) påpekar att en inledande hälsning kan utelämnas i formella brev, medan Englund (2009) anser att utelämning är möjlig om e-posten är mycket personlig.

Garlén och Sundberg (2012: 291) indelar också de olika sätten att avsluta ett samtal i tre kategorier enligt formaliteten. *Tja* och *ha det* är informellare sätt men om man vill vara neutral kan man säga t.ex. *hej då, vi ses/hörs, jag hör av mig, ha det så bra, sköt om dig* eller *trevlig resa. Adjö* och *god natt* betraktas som formellare fraser. För att hålla en artig ton i skrift väljer man en av de följande fraserna: *hälsningar (från), bästa hälsningar, med vänlig hälsning* eller *vänliga hälsningar* (Garlén & Sundberg 2012: 292). Garlén och Sundberg (2012: 292) påpekar att skillnaden är liten mellan dessa avslutningsfraser. Englund (2009: 19) noterar att *Hälsningar* är ”enkelt och trevligt”. Enligt Carlsson (2002: 123, 126) är förkortningen *MVH* är vardagligare än *Med vänlig hälsning* och påpekar vidare att den ”har blivit vanlig att använda särskilt i samband med kortare vardagsmeddelanden”. Detta strider mot Englund (2009) som rekommenderar att förkortningen inte används i e-brev. *Kram* används ofta till nära vänner (Garlén & Sundberg 2012: 292). Det mer familjära *Puss och kram* används typiskt av flickor (Buss 1999: 62) och svenska ungdomar använder frasen och dess varianter ofta i elektronisk korrespondens (Bellander 2011, refererad i Toropainen och Lahtinen 2013: 194).

2.3 Maktdistans

Hofstede (2001: 98) definierar maktdistans (power distance, PD) på följande sätt: ”the extent to which the less powerful members of institutions and organizations within a

country expect and accept that power is distributed unequally”. Enligt Hofstede (2001) har makthållare i länder med hög maktdistans exempelvis rätt till privilegier.

I kulturer med hög maktdistans råder ojämlikhet mellan exempelvis lärare och elev: lärare behandlas med respekt, utbildningsprocessen är lärarcentrerad, lärarna förväntar sig inte att bli motsagda eller kritiserade, undervisningen är faktainriktad och eleverna uppmuntras inte att tala ut i klassen (Hofstede 2001). Utbildningssituationer i kulturer med låg maktdistans bygger på jämlikhet mellan lärare och elev och där är undervisningen studentcentrerad, kritisk diskussion förväntas och lärarna måste vara beredda att utmanas i klassen.

Enligt Bjørge (2007:70) innehåller e-postmeddelanden skrivna av studenter från kulturer med hög maktdistans betydligt oftare en formell hälsning än de från låga PD-kulturer. Med andra ord är studenter från kulturer med hög maktdistans är mycket mer benägna att välja en formell hälsning än de från låga PD-kulturer.

Bjørge (2007: 76) påpekar att kulturell bakgrund kan påverka hur studenter och professorer uppfattar sina roller. Trots att personalen uppmuntrar studenter till en informell atmosfär kan många känna sig obekväma med att använda informella och jämlika former i skriftlig korrespondens. Osäkerhet om vilken relation som antyds i de olika formerna av tilltal och avslutningarna kan leda till att de väljer alternativ som betraktas som ”säkra”. Bjørge (2007: 76) påpekar vidare att det är en pedagogisk utmaning att uppmärksamma skillnaderna i korrespondens mellan jämlika och ojämlika, och att rekommendera lämpliga varianter för att undvika besvärlighet och eventuellt orsaka förolämpning/harm eftersom e-post ersätter andra former av kommunikation där konventionerna är tydligare. Enligt Bjørge (2007: 76) kan sådana rekommendationer vara kopplade till både formella och informella varianter, och det kan vara klokt att uppmuntra studenter till att välja formellare fraser i e-postkorrespondens med en person med ojämlik status.

2.4 Tilltal

Hur man tilltalar mottagaren av ett e-brev är ofta ett av de svåraste besluten som avsändaren måste fatta (Economidou-Kogetsidis 2011: 3197). Enligt Bjørge (2007: 64) kan man inte undvika användning av namn eller tilltal på samma sätt som i kommunikationen ansikte mot ansikte. De beslut som gäller exempelvis tilltalsform i e-post påverkas av hur korrespondenterna uppfattar sitt förhållande (Bjørge 2007: 65–66). Enligt Englund (2009) visar tilltal hur nära avsändaren upplever sig vara med mottagaren.

Norrby (2005) noterar att både finlandssvenska och sverigesvenska informanter anser det vara utmanande att i brev tilltala en adressat som de inte känner och olika slags lösningar anges. Som exempel nämns den informella inledningen *Hej + förnamn* men även den formella *Bästa + titel + efternamn* förekommer i informanternas svar. Norrby (2005) påpekar vidare att det blivit vanligare att tilltala personer med du och förnamn enligt informanterna. Enligt Norrby och Håkansson (2010: 335) använder svenskar i Sverige förnamnstilltal oftare än finlandssvenskar och liknar således amerikaner och engelsmän. Enligt Norrby, Wide, Lindström och Nilsson (2013: 347) kan förnamnstilltal ”ses som en strategi för att minska den sociala distansen”.

2.5 Gemensam europeisk referensram för språk

I detta avsnitt presenterar jag den gemensamma europeiska referensramen för språk (CEFR = *Common European Framework of Reference*). På Skolverkets hemsida presenteras den till svenska översatta versionen *Gemensam europeisk referensramen för språk: lärande, undervisning och bedömning* (GERS 2009) som ”den syn på språkundervisning, språkinlärning och bedömning av språkfärdigheter som grundas på Europarådets arbete under flera årtionden” (Skolverket 2020). I denna studie använder jag den engelskspråkiga förkortningen CEFR i stället för GERS då jag talar om färdighetsnivåerna, dvs. A1, A2, B1, B2 och C1 (CEFR-nivåer) i min analys.

CEFR tillhandahåller en omfattande beskrivning av de kunskaper och färdigheter man måste tillägna sig för att kunna kommunicera framgångsrikt på ett visst språk. Beskrivningen omfattar även den kulturella kontext i vilken språket ingår. I referensramen definieras också färdighetsnivåer som gör det möjligt att mäta de lärandes framsteg i varje fas av inlärningsprocessen och genom hela livet. (GERS 2009: 1)

CEFR-nivåskalan är av en sexgradig kompetensnivåskala som ”gör det möjligt att jämföra färdigheter i olika språk, oberoende av skolsystem eller examen” (Skolverket). Eleven på nivå A1 eller A2 är en språkanvändare på nybörjarnivå. På nivåerna B1 och B2 blir hen en självständig användare. Då hen uppnår nivåerna C1 eller C2 blir hen en avancerad användare. Nivå C2 motsvarar de språkkunskaper som en infödd språkanvändare har.

Enligt *Gemensam europeisk referensramen för språk* (GERS 2009: 24–31) kan en inlärare på nivå A1 skriva korta, enkla meddelanden. Hen kan förstå och använda vanliga hälsnings- och avslutningsfraser. På nivå A2 kan inlärares, utöver de kunskaper som hen lärt sig på nivå A1, skriva mycket enkla personliga brev. Då inlärares uppnår nivå B1 kan hen redan skriva mer komplexa personliga brev. Hälsnings- och avslutningsfrasernas utveckling på nivåerna B1-C2 nämns inte i GERS. Det som nämns är kompetensen att inleda ett samtal samt att skriva mer komplexa informella och formella brev. På nivå B1 kan man agera i enlighet med de viktigaste artighetskonventionerna (GERS 2009:118). Inlärares på nivå B2 ”kan uttrycka sig på ett säkert, tydligt och artigt sätt på en formell eller informell stilnivå som lämpar sig för situationen och personen/personerna i fråga” (GERS 2009: 118). I GERS (2009) konstateras vidare att hälsningsfraser är fasta uttryck som lärs in som helheter. De är ofta meningar med fasta formuleringar.

Att skaffa sig kommunikativ språklig kompetens är en viktig del av inläringen av ett andraspråk eller ett främmande språk. Enligt GERS (2009: 13) består kommunikativ språklig kompetens av tre komponenter: en lingvistisk, en sociolingvistisk och en pragmatisk komponent. Bland annat lexikala, fonologiska och syntaktiska kunskaper tillhör den lingvistiska komponenten. En sociolingvistiskt kompetent person kan anpassa sitt språk efter olika sociokulturella förhållanden. En del av den sociolingvistiska komponenten utgörs av språkliga markörer i sociala relationer, vilka varierar i olika språk och kulturer samt enligt relativ status, relationens närhet, diskursens stilnivå etc. Exempelvis tillhör användning och val av hälsningsfraser och tilltalsformer de språkliga

markörerna. Hälsningsfraserna varierar exempelvis vid ankomst (t.ex. *Hej!* *Godmorgon!*), som inledning till samtal (*Trevligt att träffas!*) samt vid avsked (*Hej då!*) (GERS 2009: 115). Tiltalsformerna kan vara officiella (t.ex. *Ers höghet*), formella (*fröken* + efternamn), informella (*Susanne!*), familjära (*älskling*), myndiga (*Hallå där!*) eller kärleksfullt förolämpande (*Idiot!*) (GERS 2009: 115–116).

3 Tidigare studier

I detta kapitel presenteras de viktigaste tidigare undersökningarna om hälsnings- och avslutningsfraser i e-brev och brev med tanke på denna undersökning. Av dessa sex studier är Carlsson (2002) den tidigaste och gäller brev medan Salazar Campillo (2018) representerar en relativt färsk undersökning med e-brev som material. I det följande redogör jag närmare för upplägget i studierna. Därefter diskuterar jag de mest centrala resultaten.

I tabell 1 ges en översikt över materialet i studierna i kronologisk ordning från den tidigaste till den senaste enligt tidpunkten för materialinsamling. I tabell 1 återges materialets omfattning, tidpunkten för materialinsamlingen och typen av meddelande.

Tabell 1 Materialet i sex olika studier om hälsningsfraser

| Studie | Materialet och dess omfattning | Tidpunkt för materialinsamling | Typ av meddelande |
|--|--|--------------------------------|-----------------------------------|
| Carlsson 2002 | 360 brev | 1997(–1998) | brev |
| Södergård 2006 | 58 brev, 147 e-post totalt 205 meddelanden | 1994–2002 | e-post och brev |
| Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff 2008 | studentexamen hösten 2005 (den medellånga lärokursen i svenska) 300 uppgifter (100 prov) | 2005 | brev |
| Toropainen & Lahtinen 2013 | Topling 2010–2011 523 e-post | 2010 | e-post (handskrivna på papper) |
| Suomi 2014 | Topling 2010–2011 140 e-post | 2010–2011 | e-post (handskrivna på papper) |
| Salazar Campillo 2018 | 25 e-post på spanska 25 e-post på engelska tillsammans 50 meddelanden | framgår ej | e-post |

Tabell 1 visar att materialet i dessa undersökningar har insamlats under tjugo år, dvs. en del är något äldre (från 1990-talet) och en del nyare från 2010-talet. Omfattningen av materialet varierar från 50 till 523 meddelanden. Salazar Campillo (2018), Suomi (2014)

samt Toropainen och Lahtinen (2013) har undersökt e-brev, medan Carlsson (2002) samt Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff (2008) har brev som undersökningsmaterial. I Södergårds (2006) material ingår båda. Materialet i Suomi (2014) och Toropainen och Lahtinen (2013) har samlats in inom samma projekt, *Topling*. I Suomi (2014) har jag studerat endast det svenskspråkiga materialet medan Toropainen och Lahtinen har analyserat både det L2-finska och L2-svenska materialet.

Av tabell 2 framgår antalet informanter, inom parentes i vilket land informanterna har varit bosatta, informanternas förstaspråk och på vilket språk meddelandena skrivits i de sex olika undersökningarna.

Tabell 2 Antalet informanter, deras förstaspråk och meddelandets språk

| Studie | Informanter (Land) | Informanternas förstaspråk | Meddelandets språk |
|---|--|---------------------------------------|-------------------------|
| Carlsson 2002 | 120 vuxna gymnasiestuderande på komvux (Sverige) | spanska, persiska, svenska | svenska |
| Södergård 2006 | Universitetsstuderande antalet framgår ej (Finland) | Finska | svenska |
| Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff 2008 | gymnasium: 100 abiturienter (Finland) | Finska | svenska |
| Toropainen & Lahtinen 2013 | 222 elever och studenter från lågstadiet till universitet (Finland) | finska & varierande förstaspråk | svenska och finska |
| Suomi 2014 | 10 högstadieelever, 10 gymnasister och 4 universitetsstuderande (Finland) | Finska | svenska |
| Salazar Campillo 2018 | 50 magisterstuderande (Spanien) | Spanska | spanska och engelska |

Som kan utläsas i tabell 2 har meddelandena i Södergård (2006), Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) samt Suomi (2014) skrivits på svenska och informanternas förstaspråk är finska. Södergårds informanter utgörs av hennes egna studerande och antalet informanter framgår inte av studien. Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff

(2008) har 100 abiturienter som skrivit meddelandena medan antalet informanter i min kandidatavhandling är 10 högstadieelever, 10 gymnasister och fyra universitetsstuderande.

Även Carlsson (2002) har studerat svenskspråkiga meddelanden men hennes informanter hade spanska och persiska som förstaspråk/skolspråk. De är vuxna gymnasiestuderande inom den kommunala vuxenutbildningen, vars medelålder är 35 år. De har studerat svenska som andraspråk på nivå A eller i början av kurs B. Carlsson har också ett jämförelsematerial där de L1-svenska informanternas medelålder är 29 år. Sammanlagt har 120 informanter deltagit i hennes studie.

I Toropainen och Lahtinen (2013) ingår både informanter med finska som förstaspråk som har skrivit e-breven på svenska och informanter med varierande L1 som har skrivit på finska. Informanterna, vars totala antal uppgår till 222, är av varierande ålder då de kommer från lågstadiet, högstadiet, gymnasiet och universitetet. I Salazar Campillos (2018) undersökning har 50 spanskspråkiga studerande i magisterprogram deltagit. Hälften av dessa har skrivit sina meddelanden på sitt förstaspråk och hälften på engelska.

Som tabell 2 visar vidare varierar informanterna i ålder. Informanterna i Carlsson (2002) och Salazar Campillo (2018) är vuxna, medan Södergårds (2006) samt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolffs (2008) informanter är unga vuxna. Om man beaktar åldern och utbildningsbakgrunden återfinns den största variationen i Toropainen och Lahtinen (2013) samt i Suomi (2014) med deltagare från äldre barn och tonåringar till unga vuxna och från grundskola till universitet. De äldre informanterna har troligen under sin utbildning och sitt liv, även i sitt eventuella arbete fått mest erfarenhet av att skriva och läsa meddelanden av olika formalitetsgrad. Deras kognitiva nivå kan också antas vara högre än den hos de yngre informanterna.

I tabell 3 presenteras mottagaren/mottagarna, ärendet och formalitetsgraden i skrivuppgifterna i de sex studierna.

Tabell 3 Mottagare, ärende samt formalitetsgrad av meddelande

| Studie | Mottagare | Ärende | Formalitetegrad av meddelande |
|--|--|--|--|
| Carlsson 2002 | Fiktiv 1. chef / personalchef som läser din platsansökan 2. personalchef 3. "egen" chef | 1. ansöka om arbete 2. att begära en ny intervjutid 3. be om ursäkt för ett oskickligt beteende | 1. formell 2. formell 3. semiformell, ett privatare brev |
| Södergård 2006 | Autentisk 1. universitetslektor, Södergård själv | önskemål, ursäkt, frånvaro, neutral, tack | semiformell |
| Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff 2008 | Fiktiv 1. Anna Svensson och hennes familj 2. den fiktiva Språkskolan i Mariehamn 3. församlings-anställda Maj-Len vid Lovisa svenska församling | 1. tacka för sin vistelse 2. ansöka om en plats på en viss kurs, motivera, fråga 3. beklaga och ge en orsak till varför hen drog sig ur överenskommelsen | 1. informell: personligt brev till en känd mottagare 2. formell: en mera neutral stil, ingen namngiven mottagare för brevet 3. formell: namngiven mottagare, som man inte känner personligen |
| Toropainen & Lahtinen 2013 | Fiktiv 1. vän 2. lärare 3. nätbutik | 1. inställa ett möte med vännen och föreslå en ny tid och plats 2. berätta varför hen har varit borta från skolan och fråga någonting om det stundande provet 3. göra en reklamation | 1. informell 2. semiformell 3. formell |
| Suomi 2014 | Fiktiv 1. vän 2. lärare 3. nätbutik | 1. inställa ett möte med vännen och föreslå en ny tid och plats 2. berätta varför hen har varit borta från skolan och fråga någonting om det stundande provet 3. göra en reklamation | 1. informell 2. semiformell 3. formell |
| Salazar Campillo 2018 | Autentisk 1. universitetslektor, namngiven mottagare, som man inte känner personligen | begära information om registrering i ett magisterprogram, deadlines eller om handledning i examensarbetet | formell |

Av tabell 3 framgår att Södergård (2006) och Salazar Campillo (2018) undersöker autentiskt material. Södergård analyserar meddelanden som hon som universitetslektor

har fått av sina studerande. E-breven i Salazar Campillos undersökning i sin tur är riktade till en universitetslektor som informanterna inte personligen känner. Materialet i dessa två studier består av meddelanden där studerandena initierat kommunikationen. Meddelanden har också liknande ärenden: att begära information från universitetslektor. Södergård (2006) undersöker även meddelanden med olika ärenden.

Tabell 3 visar vidare att meddelandena i Carlsson (2002), Suomi (2014), Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) samt Toropainen och Lahtinen (2013) har en fiktiv mottagare. Carlssons (2002) informanter har skrivit en platsansökan, ett begärande brev till personalchefen i en firma där de sökt arbete och ett ursäktande brev till sin nya chef. Abiturienterna i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolffs (2008) undersökning har tackat för sin vistelse, ansökt om en plats på en viss kurs och motiverat samt beklagat att de inte kan ta emot sommarjobbet och givit en orsak till varför de drar sig ur överenskommelsen. Det första brevet är personligt och informellt: ett personligt brev till en känd mottagare. Det andra kan tänkas ha en mera neutral stil. Det tredje har en namngiven mottagare, som man dock inte känner personligen.

Skrivuppgifterna i Suomi (2014) samt Toropainen och Lahtinen (2013) är desamma och har följande ärenden: att inställa ett möte med vännen och föreslå en ny tid och plats, skriva till läraren och berätta varför skribenten har varit borta från skolan och fråga någonting om det stundande provet samt att reklamera en produkt till en nätbutik (se bilagorna 2–4). Således uppvisar uppgifterna formalitetsnivåer från en informell e-post till vännen till en formell e-post till nätbutiken.

I det följande redogör jag för de viktigaste resultaten i dessa tidigare undersökningar om hälsningsfraser i e-brev och brev med tanke på denna undersökning. Materialen i undersökningarna har delvis analyserats på varierande sätt varför resultaten inte direkt kan jämföras med varandra. Exempelvis anges inga exakta andelar eller antal av hälsnings- och avslutningsfraser i Carlsson (2002) och Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008). Då jag i denna studie delvis har samma undersökningsmaterial som Toropainen och Lahtinen (2013), diskuterar jag här inte deras resultat vad gäller de svenskspråkiga texterna.

Södergårds (2006: 276) studie visar att hälsningsordet *Hej* är ett typiskt och lämpligt sätt att inleda ett meddelande till läraren (74 % i e-postmaterialet). Suomi (2014: 16) har fått liknande resultat: 50 % av informanterna använder *Hej* i ett e-brev till läraren. I båda studierna är *Hejsan* den näst frekventaste hälsningsfrasen med en andel på cirka 10–15 %. Var tionde informant i Suomis (2014) studie använder den vardagliga hälsningsfrasen *Tjena*, som dock inte förekommer i Södergårds (2006) material. Att utelämna den inledande hälsningen är ungefär lika frekvent enligt Södergård (2006: 276) och Suomi (2014: 16) (15 % respektive 12,5 %), medan endast ett sådant meddelande förekommer i Salazar Campillo (2018: 88).

Det ursäktande brevet till chefen i Carlsson (2002) är semiformellt såsom meddelandet till läraren, men kan inte direkt jämföras med det på grund av det (på ett annat sätt) ojämna förhållandet med den underordnade och den överordnade. Enligt Carlsson (2002: 121) har skribenterna ändå tolkat brevet som ett privat brev. Detta kan bero på brevets innehåll: det handlar om privatliv, inte arbetet. I likhet med Södergård (2006) samt Suomi (2014) inleder de flesta brevet med det neutrala *Hej*. Det är den mest frekventa hälsningsfrasen i de persisktalandes brev som också uppvisar den informellaste tonen av de tre språkgrupperna. *Hej* kombineras ofta med tilltal. De spansktalande föredrar ett formellt tilltal utan hälsning, exempelvis *Herr Svensson!*, vilket leder till att de har den formellaste tonen i sina brev. Även *Bästa/Bäste*, *Kära/Käre* och *Hej* förekommer hos de spansktalande. De spansk- och svensktalande skribenterna visar överlag mer respekt med formellare fraser än de persisktalande (Carlsson 2002: 126). Familjära inledningar påträffas ändå inte i de persisktalandes brev. De L1-svensktalande, speciellt kvinnor, använder *Bästa/Bäste* till sin chef, medan en tredjedel av männen utelämnar hälsningen. *Bästa/Bäste* förekommer inte i det semiformella meddelandet i Suomi (2014), medan fraserna *Bästa mottagare* och *Kära lärare* endast har ett belägg i Södergård (2006: 276) vilket kan ha sin förklaring i att förhållandet mellan studenterna och lektorn troligen är mer familjärt än förhållandet mellan den underordnade och den överordnade i Norden.

Carlsson (2002: 124) noterar att hennes informanter har svårigheter med att vara konsekvent formella eller konsekvent personliga beträffande inlednings- och avslutningsfraser och bruket av för- och efternamn i samband med hälsningarna. Endast en fjärdedel av breven till chefen lyckas i detta avseende. Av latinamerikanernas och

svenskarnas brev är det ändå en tredjedel som är stilmässigt lyckade, medan endast tre persisktalande lyckas med detta (Carlssons 2002: 124).

Att inleda ett formellt meddelande förefaller vålla mindre eller större stilistiska problem för inlärare vilket framgår av Carlsson (2002), Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) samt Suomi (2014). Många skribenter har valt att kringgå problemet genom att utelämna den inledande hälsningen helt. Enligt Carlsson (2002) kan detta bero på deras osäkerhet på formalitetsgraden av hälsningen: de anser att hälsningen de är på väg att använda skulle kunna betraktas som för intim eller för formell språkanvändning. Carlsson (2002: 126) konstaterar att ”av samtalen med informanterna framgick att särskilt brevens inledningsfraser är socialt mycket känsliga, ofta även för infödda”.

De persisktalande skribenterna i Carlssons (2002) studie samt de finskspråkiga informanterna i Suomis (2014) studie föredrar *Hej* som en inledande hälsningsfras i ett formellt meddelande, medan Carlssons (2002) spansktalande skribenter inleder utan någon fras eller med tilltal utan hälsning. Utöver *Hej* är även de övriga inledande fraserna som de persisktalande använder tämligen informella om man jämför dem med de två andra språkgrupperna. De svensktalande skribenterna i Carlsson (2002) föredrar exempelvis *Bäste/Bästa* eller en ärendemening. Därtill förekommer tilltal med *Till* + titel.

I Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) varierar de finskspråkiga abiturienternas lösningar mycket. Även de som presterar väl i uppgiften stöter på problem med inledningen. Några exempel på abiturienternas mindre lyckade lösningar i meddelandet till den fiktiva Språkskolan i Mariehamn är *bra herre eller fru, goda Mariehamns språkskola, hejdå Herr Kaustinen* samt *Tjenare* och *Tjaba*. I meddelandet till den församlingsanställda Maj-Len vid Lovisa svenska församling är svårigheten liknande och en del väljer att tilltala Maj-Len med vädjande fraser såsom *goda Maj-Len* och *snälla Maj-Len*. Därtill förekommer kodväxling från finska: *hej Lenille*.

Andelen av hälsningen *Hej* korrelerar med formalitetsgraden av meddelandet och är högst i e-brevet till nätbutiken (Suomi 2014: 16). Toropainen och Lahtinen (2013) redovisar liknande resultat om *Hei*: det används mest i e-brevet till nätbutiken. I den finska kontexten verkar följande stämma: ju formellare meddelandet är, desto sannolikare är det

att det inleds med *Hej/Hei*. Det måste dock påpekas att det mest formella e-brevet, mejlet till nätbutiken, i Topling inte är speciellt formellt om man jämför det med meddelandena i Carlssons (2002) studie där det begärande brevet är mycket mer formellt.

Att välja en lämplig inledande hälsningsfras till ett informellt meddelande förefaller vara lättare än att inleda ett formellt eller semiformellt meddelande vilket framgår av resultaten i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) samt i Suomi (2014). Det neutrala *Hej* är frekvent i båda undersökningarna. Även informella fraser som *Hejsan* samt mera slangartade hälsningar som *Tjena* påträffas. Enligt Toropainen och Lahtinen (2013) förekommer *Moi/Moro/Morjens* något oftare än *Hei* i de L2-finska skribenternas meddelanden till vännen. Variationen är dock stor såsom i Suomi (2014).

Tilltal i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) orsakar problem då brevet är riktat till hela familjen Svensson. En del skribenter väljer att tilltala endast dottern Anna: *Hej Anna! Käre Anna!* Däremot kommer andra ihåg hela familjen: *Kär familj Anderssons! Hej Annans föräldrar och också Anna!* Hälsningsordet *Kär(a/e)* har endast ett belägg i Suomi (2014).

Enligt Södergård (2006) tilltalar studerandena mottagaren (d.v.s. henne själv) ofta. I Suomis (2014: 17) studie används tilltal i en fjärdedel av meddelandena till läraren, medan vännen tilltalas i 40 % av meddelandena. Enligt Toropainen och Lahtinen (2013: 189) tilltalar en tredjedel av de L2-finska skribenterna sin vän, medan endast färre än var tionde tilltalar sin lärare. Vännen tilltalas oftast med förnamn, medan läraren tilltalas med titel (*Terve opettaja!*). Två tredjedelar av de engelskspråkiga meddelandena i Salazar Campillo (2018: 88) inleds med en hälsning och lärarens förnamn. Endast ett meddelande innehåller den akademiska titeln *Professor* (Salazar Campillo 2018: 88). Utöver språket skiljer sig Salazar Campillos (2018) studie från Södergård (2006), Suomi (2014) samt Toropainen och Lahtinen (2013) genom att mottagaren av meddelandet är en person som studerandena inte personligen känner. På grund av detta kan meddelandena betraktas formellare än meddelandena i Södergård (2006), Suomi (2014) samt Toropainen och Lahtinen (2013).

Att avsluta ett meddelande verkar vara betydligt svårare för skribenterna än att inleda det. Det förekommer en stor variation i de avslutande fraserna i Södergård (2006), Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) och Suomi (2014). I Södergårds (2006: 278) studie föredrar universitetsstuderande *Hälsningar* som avslutande hälsningsfras (42 %), medan endast var tionde informant i Suomis (2014: 24) studie använder den i meddelandet till läraren. Detta kan bero på informanternas ålder: Södergårds (2006) informanter är vuxna universitetsstuderande, medan 83 % av Suomis (2014) informanter är yngre, högstadieelever eller gymnasister.

Andra avslutningssätt som förekommer i Södergård (2006) är namnunderskrift (24 %) och *Med vänlig hälsning* (18 %), vilka även påträffas i Suomi (2014), men i något mindre utsträckning. Kodväxling från finska förekommer i båda undersökningarna. Typiskt är att skribenten avslutar med bokstaven *t* samt namnunderskrift som enligt Södergård (2006: 278) ”torde vara en förkortning av finskans *terveisin* eller *toivoo*”. Samma bokstav är populär i de L2-finska skribenternas meddelanden till sin lärare (Toropainen & Lahtinen 2013). Därtill används *Nähdään* med olika tillägg (*Nähdään huomenna!*). Den svenska motsvarigheten *Vi ses* påträffas sällan (4 %) i Södergård (2006: 278) och Suomi (2014: 24). Att tacka mottagaren i förväg förekommer oftare i Suomis (2014: 24) studie där var åttonde tackar sin lärare i slutet av mejlet. Motsatt tendens kan ses i Södergård (2006: 278) där endast cirka 2 % av studerandena avrundar sitt meddelade med tack. Ett intressant resultat i Salazar Campillos (2018: 88) studie är att en klar majoritet, 80 %, av mejlen innehåller tack i slutet av meddelandet, oftast med någon hälsning. Förvånande är att 28 % av mejlen avslutas med tack tillsammans med avsändarens förnamn (Salazar Campillo 2018: 88). Det rör sig ju om mejl till en lärare som man inte känner i en akademisk kontext. Att helt utelämna underskriften är ett betydligt mer frekvent sätt i Suomi (2014: 24) där nästan en femtedel av informanterna gör så i ett meddelande till läraren, medan motsvarande andel i Södergård (2006: 278) endast är 2 %. Salazar Campillo (2018: 88) visar liknande resultat: samtliga studerande avslutar sitt meddelande med någon fras, åtminstone med tack. Övriga 44 % av de L2-finska skribenterna utelämnar den avslutande hälsningen i mejlet till läraren (Toropainen & Lahtinen 2013: 192).

Av Carlssons (2002) studie framgår att det ursäktande brevet till chefen oftast avslutas med det neutrala *Med vänlig(a) hälsning(ar)*. Speciellt de spansktalande använder denna fras. Carlsson (2002: 123) konstaterar att de spansktalande även i detta hänseende kan klassificeras som de formellaste skribenterna (Carlsson 2002: 123). Många skribenter väljer dock en mindre formell hälsning: *Vänliga/Många hälsningar* eller *Hälsningar*. De persisktalande använder formella och neutrala hälsningar samt informella fraser, som inte förekommer hos de spansk- eller svensktalande skribenterna, såsom *Många hälsningar* och *Hjärtliga hälsningar*. Speciellt de persisktalande kvinnorna vill uttrycka sin tacksamhet i samband med avslutningen. De svensktalande männen föredrar det vardagliga *MVH*, medan kvinnorna i lika hög grad använder formella avslutande hälsningar. En annan populär avskedshälsning hos de svensktalande är *Hälsningar*, med vilken de vill markera att brevet inte är lika formellt som det begärande brevet. Till skillnad från de semiformella meddelandena till lärare i Södergård (2006) och Suomi (2014) förekommer *Med vänlig(a) hälsning(ar)* och *MVH* oftare i Carlsson (2002).

Enligt Carlsson (2002) avslutar över hälften av skribenterna det formella, begärande brevet med *Med vänlig(a) hälsning(ar)*. Därtill förekommer *Hälsningar* ofta. Andraspråkstalare använder även den mycket formella frasen *Högaktningfullt* och en tredjedel av dem avslutar med någon form av tack tillsammans med en sluthälsning. De svensktalande föredrar *Med vänlig(a) hälsning(ar)* och dess förkortning *MVH*, varav den senare i hög grad förekommer i brev skrivna av män, på samma sätt som i det semiformella brevet till chefen. *Med vänliga hälsningar* förekommer även till en viss grad i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) och i Suomi (2014). Enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) är den icke-idiomatiska frasen *Med trevliga hälsningar* överraskande vanlig i abiturienternas brev. På samma sätt använder också de persisktalande icke-idiomatiska avskedsfraser såsom *Hjärtliga hälsningar* i Carlsson (2002).

Förvånande är att ungefär en tredjedel av Suomis (2014: 24) informanter avslutar sitt meddelande endast med namnunderskrift, en avslutning som varken nämns i Carlsson (2002) eller Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008). Att avrunda sitt meddelande med olika former av tack är typiskt i Suomi (2014) samt i Toropainen och Lahtinen (2013). *Hejdå* och avslutningar som innehåller kodväxling från finska utgör båda 10,4 %

(Suomi 2014: 24). Även abiturienterna i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) använder kodväxling från finska (*terveysin*) och det förekommer avslutningsfraser som förmodligen har engelska förebilder, såsom *Ers XX, med respekt, dins XX, deras XX, med kära* och *ser du alla*. Enligt Toropainen och Lahtinen (2013) förekommer engelskspråkiga avslutningsfraser till en viss grad i mejlen av skribenterna med finska som andraspråk.

Vad gäller avslutningar i ett informellt meddelande får man den uppfattningen att skribenten i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) inte är lika nära vänner med mottagaren, Anna, som skribenterna i Suomi (2014) är med sin vän. Enligt Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) avrundar många abiturienter sitt brev med *Puss och kram*, som många gånger blir *Puss och kräm*. Frasen är den näst mest förekommande i Suomis (2014: 24) undersökning (11,4 %). Informanterna föredrar en avslutning med endast namnunderskrift. Ungefär en sjundedel avstår helt från avslutningen (Suomi 2014: 24) medan Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) inte nämner denna företeelse. De räknar upp några lyckade lösningar, till exempel *Trevlig vår, Hälsningar* och *Vi ses*. De två senare förekommer även i Suomi (2014). Båda förekommer i 9 % av meddelandena till vännen (Suomi 2014: 24). Andra fraser som används i Suomi (2014: 24) är bland annat *Kram* (9 %) och fraser som innehåller kodväxling (7 %).

Meddelanden i Topling-korpusen är bedömda enligt den europeiska referensramen (*Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment*, CEFR). Enligt Suomi (2014) är variationen i hälsnings- och avslutningsfraser störst på de lägsta färdighetsnivåerna, det vill säga på nivåerna A1 och A2, medan motsvarande variation i Toropainen och Lahtinen (2013) är störst på nivåerna A2 och B2. På nivå A2 konkurrerar *Hei* med det vardagligare *Moi*, medan *Hei* på nivå B2 är en klar vinnare. Att utelämna den inledande eller avslutande hälsningen är mest frekvent på nivåerna under A1 och A1 (Suomi 2014: 16) där språkkunskaperna ännu är mycket begränsade. Toropainen och Lahtinen (2013) har liknande resultat: i samband med ökande språkfärdighet blir de avslutande hälsningarna mångsidigare. Enligt Toropainen och Lahtinen (2013) varierar de inledande hälsningarna mest i det informella mejlet till vännen. Andelen av tilltal ökar från nivå under A1 till nivå B1 i de L2-finska skribenternas mejl (Toropainen & Lahtinen 2013: 190).

Skillnaden mellan *Hej* och *Hejdå* förefaller vara oklar för abiturienterna i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008). Bägge används både som inledande och som avslutande hälsning. Suomi (2014: 16) har liknande resultat: *Hejdå* påträffas som inledande hälsning i varje uppgift. Totalt utgör det inledande *Hejdå* 5,7 % och förekommer endast på nivåerna under A1 och A1 (Suomi 2014: 14–15).

Enligt Carlsson (2002) skiljer den inledande hälsningen *Bästa/Bäste* och förkortningen *MVH* L2-inlärarna från infödda talare. Inlärare använder knappt dem. I Suomis (2014) undersökning har *Bästa* endast två belegg: det används i mejlet till vännen och nätbutiken. Även Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) konstaterar, att stilnivån förorsakar problem i avslutningsfraserna. Enligt dem passar *Med vänlig hälsning* i varje uppgift i provet i fråga.

4 Material och metod

I detta kapitel redogör jag för det material och de metoder som jag har använt i denna undersökning. I avsnitt 4.1 presenteras materialet varefter jag redovisar min metod och min analysmodell.

4.1 Material

I detta avsnitt ger jag en detaljerad presentation av det material som används i undersökningen. Som material använder jag det svenska materialet från projektet *Inlärningsgångar i andraspråket* (Topling 2010–2013). Syftet med projektet var att undersöka inläring av skriftliga färdigheter hos elever och studerande som lär sig finska, engelska och svenska i det finska utbildningssystemet. Det svenskspråkiga materialet i *Topling* består av texter som har skrivits av finskspråkiga högstadieselever i årskurs 8 och 9, finskspråkiga gymnasister i Finland (kurserna 1 eller 2, 3 och 5) och svenskspråkiga gymnasister i Sverige (årskurs 1) samt finskspråkiga universitetsstuderande som har svenska som huvudämne vid ett finskspråkigt universitet. Projektet var longitudinellt upplagt och omfattade tre datainsamlingsomgångar, dvs. samma informanter följdes upp under hela forskningsperioden (med undantag av den sverigesvenska kontrollgruppen med gymnasister). Texterna skrevs på basis av fem olika kommunikativa uppgifter: mejl till en vän, mejl till din lärare och mejl till en nätbutik, insändare och berättelse. Högstadieseleverna och gymnasisterna skrev texterna för hand på papper under lektionstid.

Varje text har bedömts inom projektet av (minst) tre erfarna oberoende bedömare med hjälp av en s.k. *DIALUKI*-bedömningsskala (se bilaga 1) som baserar sig på nivåbeskrivningar i CEFR (om CEFR se avsnitt 2.1). Enligt Lahtinen och Toropainen (2016: 151) framkommer artighet ”enbart implicit genom mottagarmedvetenhet på högre färdighetsnivåer i den använda kriterieskalan”.

Jag har avgränsat mitt material så att jag har tagit med de texter som skrivits utgående från skrivuppgifterna 1–3 varför det i mitt material endast ingår mejl-uppgifter: mejl till

en vän, mejl till din lärare och mejl till en nätbutik (se bilagorna 2–4). För att studera utvecklingen mellan skrivomgångarna koncentrerar jag mig på mejlen skrivna vid den första och den tredje insamlingsomgången. Jag har valt ut de informanter som har skrivit alla tre uppgifter vid både den första och den tredje omgången. Vidare har jag avgränsat antalet informanter så att jag endast medtagit högstadieelever och gymnasister. Universitetsstudering har utelämnats eftersom de har skrivit uppgifterna 1–3 bara en gång. På detta sätt blir antalet sammanlagt 112 informanter och 672 uppsatser. Antalet informanter och uppsatser har jag ytterligare avgränsat genom att ta med varannan informant för att få ett slumpmässigt urval. Efter dessa steg består mitt material av 53 informanter (27 högstadieelever och 26 gymnasister) och 318 texter. I tabell 4 en översikt över antal texter i materialet enligt CEFR-nivå och insamlingsomgång.

Tabell 4 Materialet enligt färdighetsnivå (CEFR) och omgång (n=318)

| nivå | omgång 1 | | omgång 3 | | Totalt | |
|----------|----------|-------|----------|-------|--------|-------|
| | f | % | f | % | f | % |
| under A1 | 28 | 17,6 | 14 | 8,8 | 42 | 13,2 |
| A1 | 66 | 41,5 | 60 | 37,7 | 126 | 39,6 |
| A2 | 58 | 36,5 | 75 | 47,2 | 133 | 41,8 |
| B1 | 7 | 4,4 | 10 | 6,3 | 17 | 5,3 |
| Totalt | 159 | 100,0 | 159 | 100,0 | 318 | 100,0 |

Av tabell 4 framgår att de flesta texter ligger på nivåerna A1 och A2. Andelen texter på dessa nivåer i materialet är 39,6 % respektive 41,8 %. På nivå B1 förekommer endast 17 texter (5,3 %). Totalt 42 av samtliga 318 texter har inte uppnått nivå A1, dvs. 13,2 %. Andelen texter på högre nivåer, A2 och B1, ökar från omgång 1 till omgång 3 med ca 13 procentenheter vilket innebär att skribenternas språkkunskaper förbättras i en del fall.

Den första skrivuppgiften går ut på att skribenten har stämt ett möte med sin vän. Hen ska skicka ett mejl till sin vän där hen berättar varför hen inte kan komma och ska föreslå en ny tid och plats. I den andra uppgiften har skribenten getts i uppdrag att skicka e-post till läraren och berätta varför hen har varit borta från skolan och fråga någonting om det stundande provet. I den tredje uppgiften ska skribenten skicka ett mejl till en svensk nätbutik. I mejlet ska man berätta om en produkt som man har beställt och hittat ett fel på. Alla dessa instruktioner ges på modersmålet. I varje uppgift påminns skribenten om

att inleda och avsluta sitt mejl på ett lämpligt sätt. Alla texter har varit handskrivna och har matats in i Word-format inom projektet.

Materialet kompletteras med ett jämförelsematerial som består av 92 texter skrivna av 31 svenskspråkiga gymnasister i årskurs ett. Materialet har också samlats in inom Topplingprojektet. Samtliga sverigesvenska informanter har skrivit de tre uppgifterna endast en gång. De är i genomsnitt ungefär i samma ålder som de finska informanterna. Syftet med jämförelsematerialet är att tjäna som exempel på målspråksenliga hälsningsfraser.

4.2 Metod och analysmodell

Jag har inlett min analys genom att gå igenom alla texterna i materialet och att exciperera samtliga belägg på hälsnings- och avslutningsfraser som jag sedan har matat in i en Excel-tabell. I följande analysfas har jag kategoriserat fraserna enligt en modell som jag utarbetat och som jag redogör för senare i detta avsnitt. I Excel-tabellen ingår utöver själva belägget i texten följande information: textens ID och CEFR-nivå, frasens kategoritillhörighet, insamlingsomgång, skrivuppgift, eventuell nivåökning mellan omgångarna 1 och 3, förekomst av tilltal, innehåll i Ämne-, Avsändare- och Mottagare-lådorna samt information om skribenten har angett sitt namn eller kontaktuppgifter. I denna undersökning tar jag inte ställning till lämpligheten av de använda hälsnings- och avslutningsfraserna. I min analys jämför jag hälsnings- och avslutningstyper i olika uppgifter och på olika CEFR-nivåer samt mellan infödda och L2-talare. Resultaten behandlas på gruppnivå och procentuella andelar anges i figurer.

Som framkommit indelar jag hälsnings- och avslutningsfraser i olika kategorier enligt deras utformning. Kategoriseringen bygger på Södergård (2006) och Suomi (2014). Jag har anpassat och utvidgat listan så att den motsvarar de krav som mitt material ställer. Min modell innefattar 14 kategorier för hälsningsfraser och 15 för avslutningsfraser vilka illustreras i tabellerna 5 och 6. Exempelen i tabellerna är i huvudsak ur mitt L2-material, dvs. skrivna av de finskspråkiga eleverna och gymnasisterna.

Tabell 5 Kategorier för hälsningsfraser (efter Suomi 2014)

| Kod | Hälsningstyp | Exempel |
|-----|-------------------------------|-------------------------------|
| H01 | Hej + ev. namn | <i>Hej Kaisa!</i> |
| H02 | Hejsan + ev. namn | <i>Hejsan Maria!</i> |
| H03 | Kära + namn | <i>Kära Kaisa.</i> |
| H04 | God dag/morgon | <i>God dag min lärare!</i> |
| H05 | Tjena/Tjenare/osv. + ev. namn | <i>Tjena min kära kompis!</i> |
| H06 | Hej, hur mår du. | <i>Hej, hur mår du.</i> |
| H07 | Hejdå/Hejdo/Heido + ev. namn | <i>Hejdå min bästis!</i> |
| H08 | Hej på dig/er | <i>Hej på dej!</i> |
| H09 | Bästa ... | <i>Bästa mottagare!</i> |
| H10 | ingen hälsningsfras | - |
| H11 | Hallå + ev. namn | <i>Hallå Kalle!</i> |
| H12 | kodväxling/transfer | <i>Hei!</i> |
| H13 | Ursäkta + ev. namn | <i>Ursäkta, Kaisa!</i> |
| H14 | övriga | <i>Förlåt Kaisa!</i> |

Antalet kategorier för inledande hälsningsfraser är totalt 14 och sålunda mycket större än i Södergård (2006) som endast hade sju kategorier och som inte räckte till att beskriva mitt material. Kategorin H14 är en restkategori. I de figurer som presenteras i kapitel 5 har jag sammanslagit de minsta kategorierna för tydlighetens skull.

Tabell 6 illustrerar kategoriseringen av avslutningsfraserna i mitt material.

Tabell 6 Kategorier för avslutningsfraser (efter Suomi 2014)

| Kod | Avslutningstyp | Exempel |
|-----|-------------------------------------|---|
| A01 | namnunderskrift | <i>Maija :))</i> |
| A02 | Hälsningar + ev. namn | <i>Hälsningar fron: Maija</i> |
| A03 | Med vänlig hälsning/Mvh + ev. namn | <i>/MVH Maija Solki (ur jämförelsematerialet)</i> |
| A04 | Vi ses/hörs; Hör av dig + ev. namn | <i>Vi ses i morgon! -Matti</i> |
| A05 | Adjö + ev. namn | <i>Adjö! Maija</i> |
| A06 | Puss och kram, POK, Puss + ev. namn | <i>Puss och kram, Maija <3</i> |
| A07 | Kram(ar); Kram så länge + ev. namn | <i>Kramisar.</i> |
| A08 | Tack (för hjälpen) + ev. namn | <i>Tack för hjälpp! –Maija Solki 10X</i> |
| A09 | önskningar | <i>- Ha en bra dag</i> |
| A10 | Hejsan/Hej + ev. namn | <i>heissan <3: maija</i> |
| A11 | kodväxling/transfer | <i>T: Matti</i> |
| A12 | Hejdå + ev. namn | <i>Krattis ☐ hejdo Maija</i> |
| A13 | ingen avslutningsfras | - |
| A14 | övriga | <i>Grattis maija!</i> |
| A15 | Din + ev. namn | <i>Din bästa kompis Matti</i> |

Kategorier för avslutande hälsningsfraser utgör sammanlagt 15. Södergård (2006: 276) har en lista på tio kategorier som jag utvidgat med avseende på mitt material. Till kategorin A04 Vi ses/Hör av dig har jag överfört olika kontaktförfrågningar, exempelvis fraser som *ringa på jag* och *kan du ringa på mej*. Kategorin A14 är en restkategori.

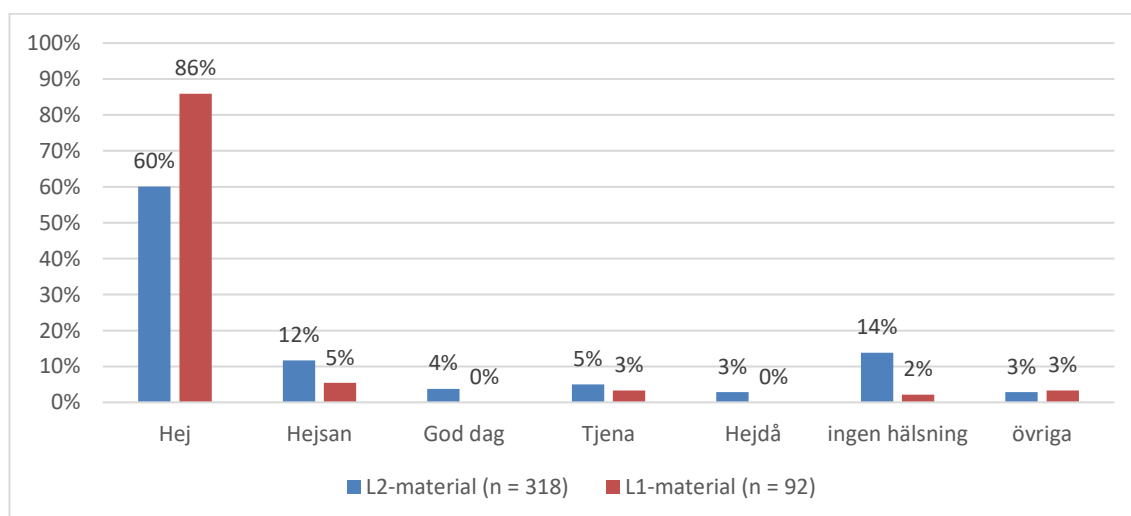
5 Resultat

I det följande redogör jag för mina resultat. Detta kapitel består av tre avsnitt. Inledningsvis, i avsnitt 5.1, redovisas förekomsten av olika inledande hälsningar i texter på olika CEFR-nivåer och i olika uppgifter. Därefter tas det upp användning av tilltal i materialet i avsnitt 5.2. Resultaten av analysen av avslutande fraser behandlas i avsnitt 5.3. I varje avsnitt beaktas skillnaderna mellan inlärare och infödda talare.

5.1 Inledande hälsningar

I detta avsnitt redogör jag för hur informanterna inleder sina mejl. Först presenterar jag vad för slags hälsningsfraser inlärare använder utan att ta hänsyn till CEFR-nivå, uppgift eller datainsamlingsomgång. Resultaten jämförs med infödda språkbrukares sätt att inleda sina mejl. Därefter redovisar jag förekomsten av olika inledande hälsningar i texter på olika CEFR-nivåer och i olika uppgifter. Avslutningsvis jämför jag resultaten från olika uppgifter med varandra.

I figur 1 visas andelen olika inledande hälsningstyper i alla de undersökta texterna skrivna av inlärare (L2-materialet) respektive L1-talare (L1-materialet).



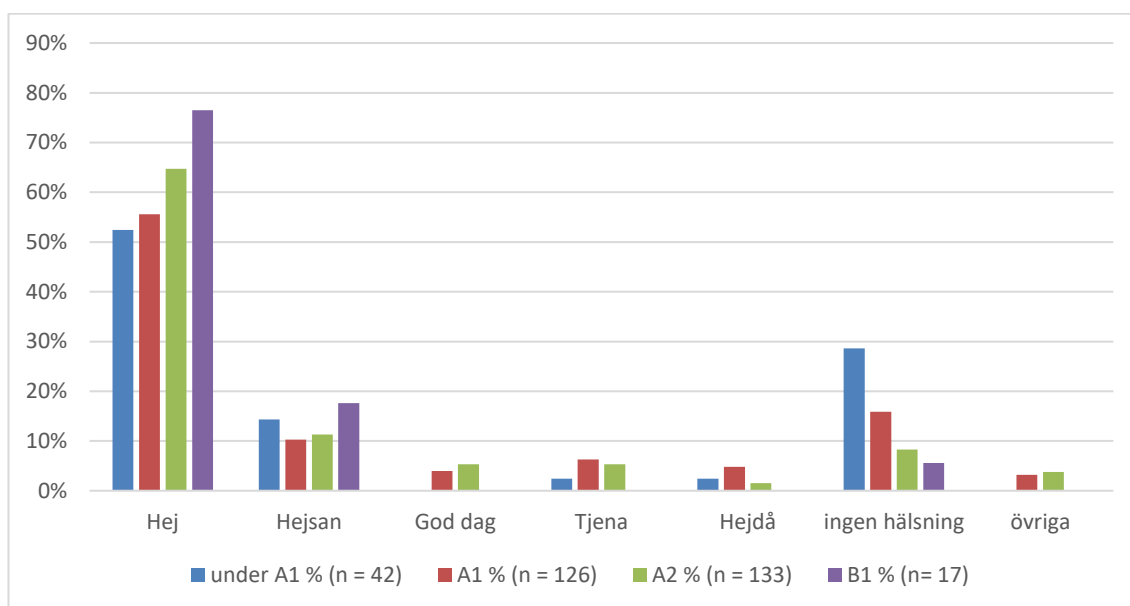
Figur 1 Andelen inledande hälsningstyper i samtliga texter (alla uppgifter) av L2-skribenter och av L1-skribenter (n = antalet texter).

Det neutrala *Hej* är klart det populäraste sättet att inleda mejlet såväl hos inlärare som hos infödda. I 60 % respektive 85 % av alla mejl valde inlärarna och de infödda inledningsfrasen *Hej*. Den förekommer både ensam och i kombination med förnamn eller titel i form av tilltal, t.ex. *Hej Kaisa* och *Hej svenska lärare*. Informellare *Hejsan* är den näst populäraste hälsningsfrasen hos båda grupperna med en andel på 12 % respektive 5 % varefter kommer *Tjena* med 5 % respektive 3 %. Båda är mer frekventa hos andraspråksskribenterna.

Vad gäller antalet olika hälsningstyper förekommer det en större variation i inlärmaterialet än i L1-materialet, dvs. texterna skrivna av infödda talare. Inlärare har använt över 10 olika hälsningsfrastyper medan motsvarande antal i fråga om infödda är 6. *Kära*, *God dag*, det målspråksavvikande *Hejdå* samt *Hej på dig* förekommer endast hos L2-skribenter. Hälsningsfraser som uppvisar endast ett eller två belägg har jag överfört i kategorin övriga i figur 1. *Bästa* och *Ursäkta* förekommer inte i materialet för denna undersökning.

Att utelämna den inledande hälsningsfrasen är betydligt vanligare hos inlärare än infödda. I 44 mejl i L2-materialet (13,8 %) utelämnas hälsningen, varav det i 13 mejl finns någon slags hälsning i Ämne-lådan, där man oftast skriver vad e-brevet handlar om. Innehållet i Ämne-lådan analyseras dock inte vidare i denna undersökning. Därutöver förekommer den inledande hälsningen både i Ämne-lådan och i början av e-brevet i 71 texter i L2-materialet.

Figur 2 illustrerar andelen olika hälsningstyper enligt CEFR-nivå.

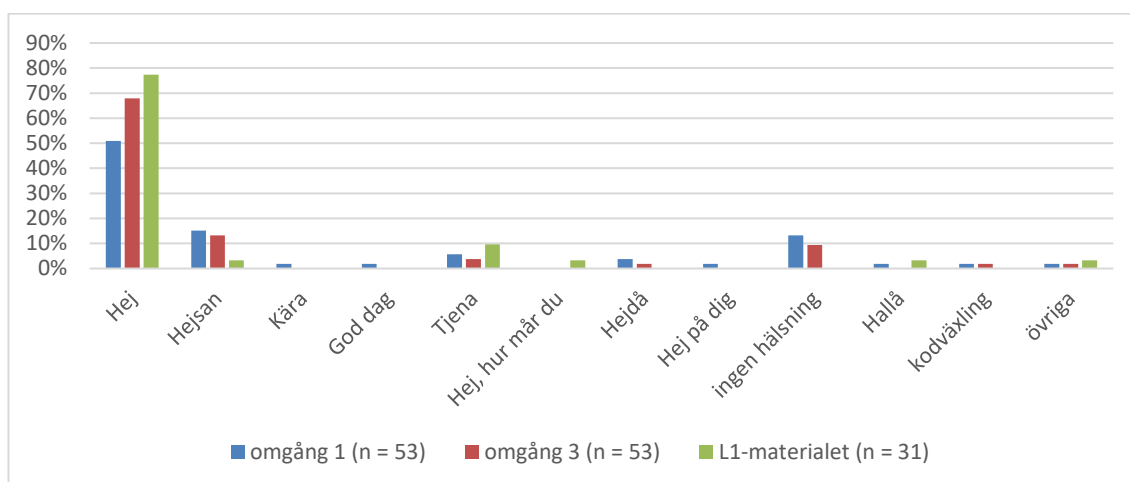


Figur 2 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2-materialet enligt CEFR-nivå.

Av Figur 2 framgår att hälsningsfraserna *Hej* och *Hejsan* samt utelämnning av hälsning förekommer på samtliga CEFR-nivåer. Detta är förstaeligt med avseende på att *Hej* och *Hejsan* är de mest frekventa fraserna i L2-materialet. Användningen av *Hej* ökar med språkfärdigheten från en andel på 52 % (under A1) till 77 % (B1). Andelen av *Hejsan* varierar mellan 10 % och 18 %. Andelen är något större på nivåerna under A1 och B1 jämfört med de mittersta nivåerna.

Figur 2 visar vidare att utelämnning av hälsning minskar betydligt från de lägsta nivåerna (29 %) till de högre (6 % på B1) vilket är en positiv förändring. *God dag* används endast på nivåerna A1 och A2 och andelen är mycket liten (4 %–5 %). Hälsningarna *Tjena* och *Hejdå* används inte på nivå B1 men förekommer på de tre lägsta nivåerna (2 %–5 %). Andelen av den icke-målspråksenliga *Hejdå* är högst på nivå A1 med 5 %. I kategorin övriga ingår de hälsningsfraser som uppvisar endast ett eller två belägg.

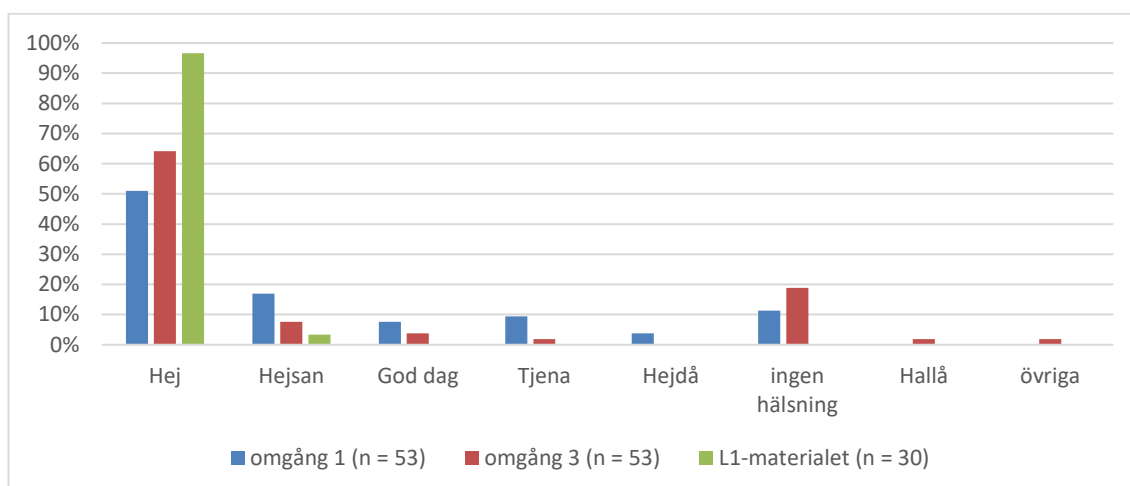
I Figur 3 presenteras andelen olika inledande hälsningstyper i uppgift 1. Resultaten jämförs mellan omgång 1 och 3 (inlärare) och infödda talare (L1-materialet).



Figur 3 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 1 (mejl till en vän).

Som kan utläsas i figur 3 är variationen störst i mejlet till en vän vid omgång 1 i L2-materialet, det vill säga det används 10 olika inledande hälsningsfraser. Den lägsta variationen återfinns i L1-materialet där *Hej* dominerar med 77 % och totalt sex olika hälsningsfraser används. Vidare utelämnar inlärarna den inledande hälsningen i 13 % (omgång 1) respektive 9 % (omgång 3) av meddelandena, medan samtliga infödda inleder med någon hälsning. Frasen *Hej* dominerar i alla delmaterial och utgör alltid över 50 %. Vid omgång 3 närmar andelen *Hej* hos inlärare (68 %) motsvarande andel i L1-materialet (77 %). Andra fraser som används i alla delmaterial är *Hejsan* och *Tjena*. Vid omgång 3 i L2-materialet förekommer sju olika typer av hälsningsfraser jämfört med 10 vid omgång 1. *Kära*, *God dag*, *Hej på dig* och *Hallå* som har endast ett belegg vid omgång 1 används inte vid omgång 3. Kodväxling, t.ex. *Hei*, förekommer en gång vid omgångarna 1 och 3.

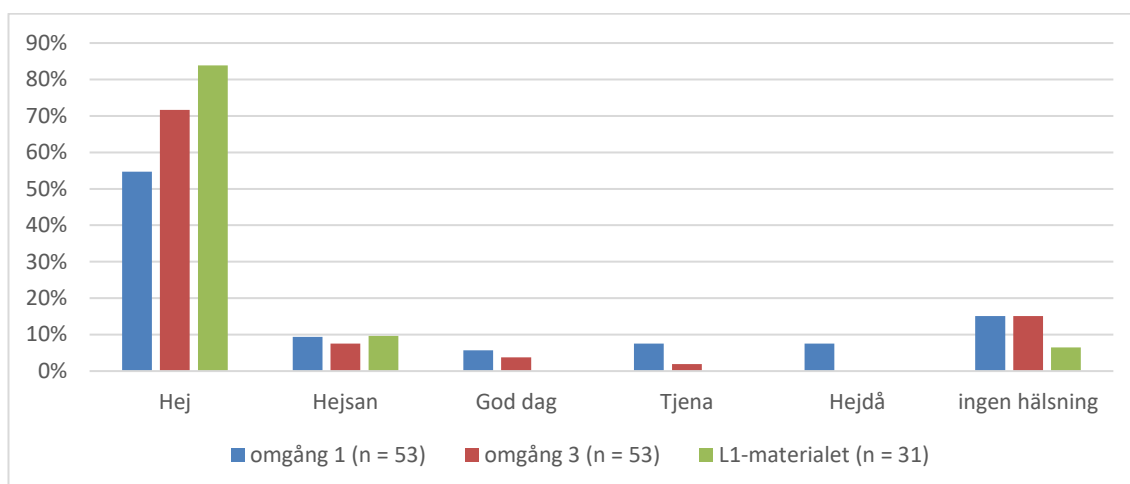
I Figur 4 jämförs andelen av olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 2, mejl till läraren.



Figur 4 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 2 (mejl till läraren).

Som framgår av Figur 4 dominerar hälsningsfrasen *Hej* i samtliga delmaterial även i uppgift 2, mejlet till läraren. I L1-materialet är andelen så hög som 96,7 %. Den andra frasen som används av infödda talare är *Hejsan* (3,3 %). Detta betyder att samtliga infödda inleder meddelandet med någon hälsning. I L2-materialet förekommer en större variation av olika inledande hälsningsfraser. Inlärare använder *Hej*, *Hejsan*, *God dag*, *Tjena*, *Hallå* och övriga fraser. Variationen minskar vid omgång 3, det vill säga flera skribenter väljer frasen *Hej* eller utelämnar hälsningen (11 % vs. 19 %). Intressant är att andelen *Hejsan* minskar till mindre än hälften. Även andelen *God dag*, *Tjena* och *Hejdå* minskar vid omgång 3.

Figur 5 illustrerar vilka inledande hälsningstyper som används i L2- och L1-materialet i uppgift 3, mejl till nätbutiken.



Figur 5 Andelen olika inledande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 3 (mejl till nätbutiken).

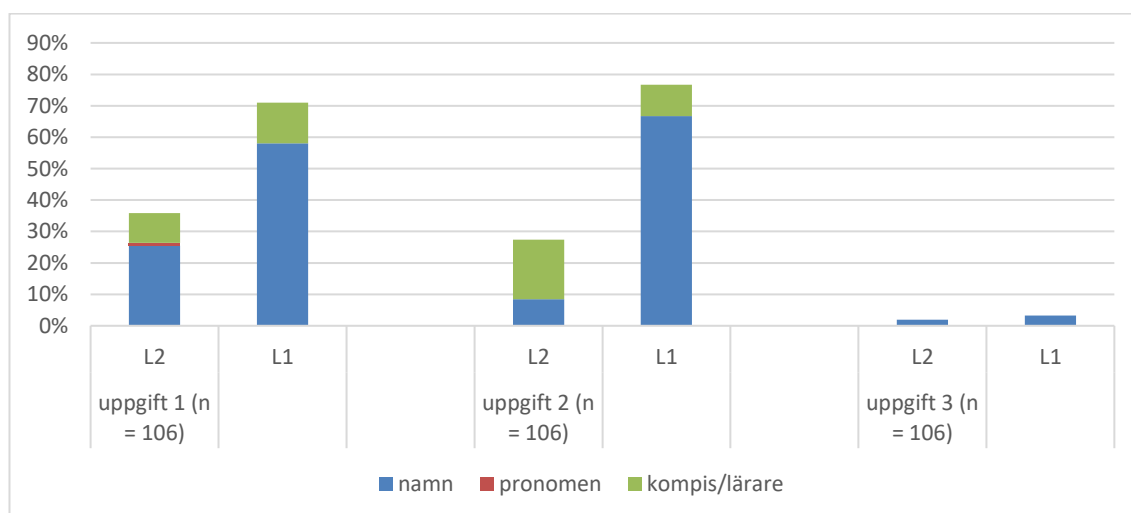
Andelen av hälsningsfrasen *Hej* är högst i L1-materialet, 83,9 % i uppgift 3 och dominerar i samtliga delmaterial. Vid omgång 3 ökar andelen av hälsningsfrasen *Hej* i L2-materialet medan andelen av andra fraser minskar. Därmed är även variationen av olika hälsningsfraser mindre. Utöver *Hej* använder L1-talare *Hejsan* och ingen hälsning i uppgift 3. Inlärare använder *Hejdå* (7,5 %) vid omgång 1 men inte vid omgång 3, vilket är en positiv utveckling. Den inledande hälsningen utelämnas av inlärarna i 15 % av meddelandena, medan motsvarande andel endast är 6 % hos infödda talare.

Jämförelsen mellan de tre uppgifterna visar att *Hej* används relativt jämnt i samtliga uppgifter och den utgör den mest frekventa inledande hälsningen hos såväl inlärare som infödda. I L2-materialet ökar dess andel betydligt (med cirka 15 procentenheter) vid den tredje insamlingsomgången i samtliga uppgifter. Andelen *Hej* är högst i det formella meddelandet till nätbutiken hos inlärare. *Hejsan* påträffas speciellt i meddelandena till vännen och läraren. I den senare minskar andelen till mindre än hälften vid omgång 3. *Kära*, *Hej på dig* och kodväxling förekommer endast i meddelandet till vännen, där *Kära* och *Hej på dig* uppvisar ett belegg och det finns två förekomster av kodväxling. *Tjena* och *Hejdå* påträffas i alla uppgifter, medan *God dag* förekommer speciellt i meddelandena till läraren och nätbutiken. Att utelämna den inledande hälsningen är något vanligare i uppgift 2 och 3, det vill säga i meddelanden till läraren och nätbutiken.

5.2 Tilltal i hälsningsfraser

I detta avsnitt ges en överblick över användningen av tilltal i materialet. För det första redogörs för användningen av tilltal i olika uppgifter jämfört med hur de infödda gör. Därefter redovisas tilltal i två uppgifter enligt CEFR-nivå. Avslutningsvis presenteras dessutom de enskilda hälsningsfraser som tilltal används med.

Tilltal förekommer i 69 av de 318 L2-texterna (21,7 %). Med tilltal avser jag att skribenten har använt mottagarens förnamn eller/och efternamn, s.k. titel (t.ex. lärare, vän) eller personligt pronomen. Figur 6 visar hur inlärare och infödda talare tilltalar mottagare i sina meddelanden.



Figur 6 Andelen olika tilltalstyper i L1- och L2-materialet enligt olika uppgifter.

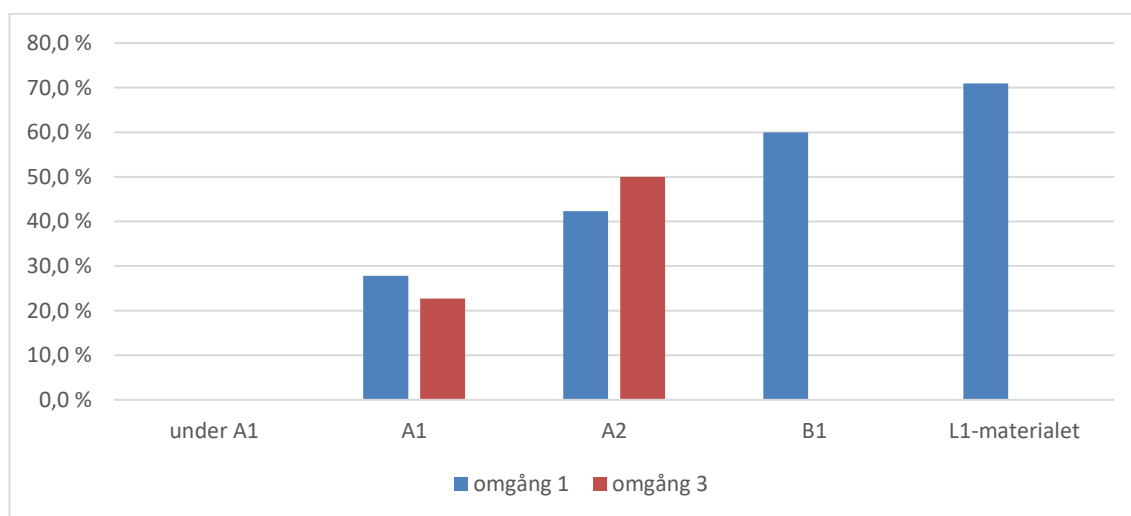
Av figur 6 framgår att tilltal förekommer i ungefär lika stor utsträckning både i uppgift 1 och 2, dvs. i personliga mejl till en känd mottagare. Intressant är att infödda talare använder tilltal i betydligt högre grad (71 %–77 %) än inlärare (27–36 %). De tilltalar läraren (77 %) något oftare än kompis (71 %), medan inlärare gör tvärtom. I uppgift 3 (mejl till en nätbutik) finns endast 1–2 belägg på tilltal: varken inlärare eller infödda använder tilltal.

I den första uppgiften (mejl till en kompis) tilltalar både inlärare och infödda talare oftast med mottagarens förnamn. I stället för namn används också orden (*min*) *kompis*, *vän*, *bästis*, *min kära kompis*, **min bäst vän* och **Sverige appa komppis* i L2-materialet. Därtill

förekommer det ett belägg på *hej på dig*. I L1-materialet återfinns belägg på följande ord: *vännen, min fina vän, bruden* och *m8* (eng. 'mate'). Intressant är att inlärarna använder obestämd form av appellativet (*Hej vän*) med eventuella bestämningar (*Hej *min bäst vän*), medan de infödda föredrar bestämd form (*Hej vännen, bruden*) eller obestämd form med eventuella bestämningar (*Hej min fina vän*).

I den andra uppgiften (mejl till läraren) tilltalar inlärare sin lärare oftast med titel: *hej lärare, god dag min lärare*, medan infödda talare föredrar lärarens förnamn. I L1-materialet förekommer det dock tre belägg på det troligen något skämtsamma *hej Mrs. Lärare*. Nio inlärare har valt att tilltala med namn: **hejsa, Maria, hej, Maria Svensson*.

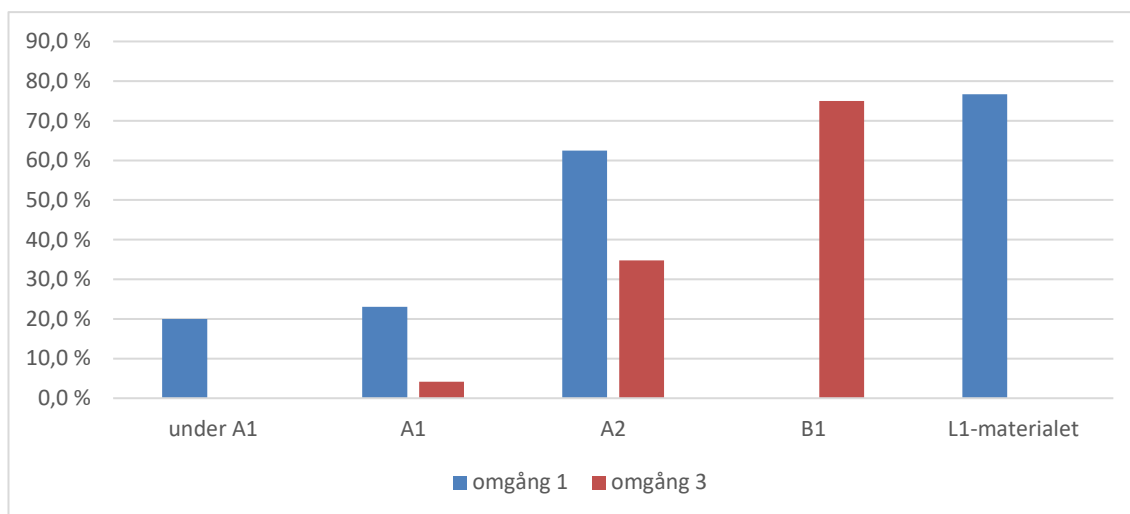
I Figur 7 presenteras andelen av tilltal i uppgift 1 L1- och L2-materialet enligt CEFR-nivåer. Vad gäller L2-materialet visas skrivomgång 1 och 3 separat.



Figur 7 Andelen tilltal enligt CEFR-nivå i L2-material vid omgång 1 och 3 och i L1-material i uppgift 1 (mejl till en vän).

Av Figur 7 framgår att bruket av tilltal ökar från de lägsta nivåerna till de högre i uppgift 1, mejl till en vän. Andelen är högst i L1-materialet. Det förekommer inga tydliga skillnader mellan omgång 1 och 3. Intressant är att tilltal inte påträffas alls på den lägsta nivån, under A1. Antalet texter på nivå B1 är mycket litet vid båda omgångarna vilket delvis kan förklara det faktum att tilltal inte förekommer vid omgång 3.

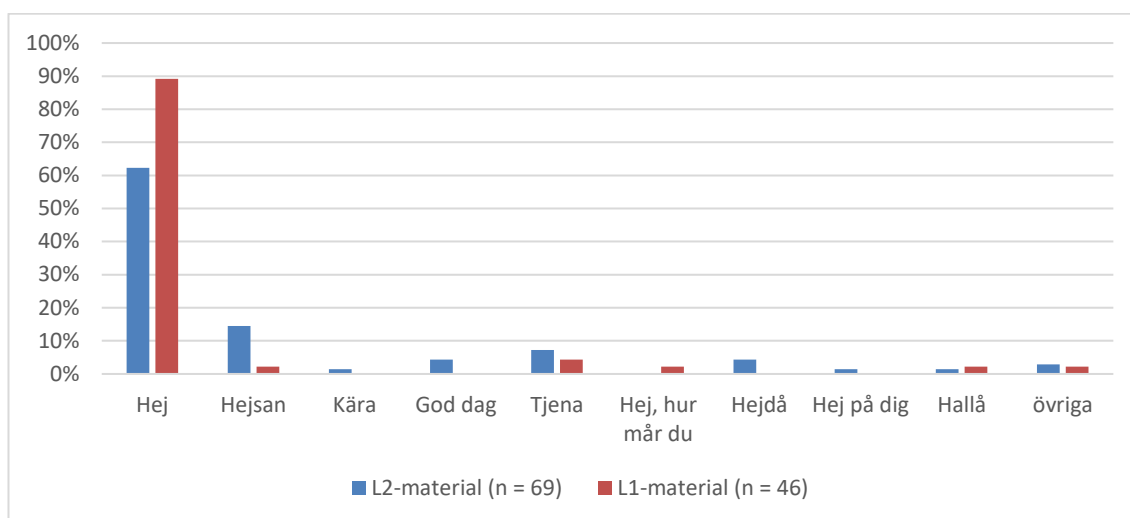
I Figur 8 belyses andelen av tilltal i uppgift 2 (mejl till en vän) i L1-materialet och enligt CEFR-nivå i L2-materialet.



Figur 8 Andelen tilltal i L1-material och i L2-material enligt CEFR-nivå vid omgång 1 och 3 i uppgift 2 (mejl till lärare).

Som kan utläsas i Figur 8 ökar användningen av tilltal från nivå under A1 till nivå B1 i uppgift 2, det vill säga inlärare på högre färdighetsnivåer tilltalar sin lärare oftare än inlärare på lägre nivåer. Infödda talare använder dock tilltal i högre grad än inlärare. Det förekommer en del skillnader mellan omgång 1 och omgång 3. Förvånande är att andelen tilltal minskar betydligt på nivå A2 mellan omgångarna. Då antalet texter på nivå B1 är litet har skillnaden mellan omgång 1 och omgång 2 ingen större betydelse.

I Figur 9 visas med vilka hälsningar tilltal kombineras i L1- och L2-materialet.



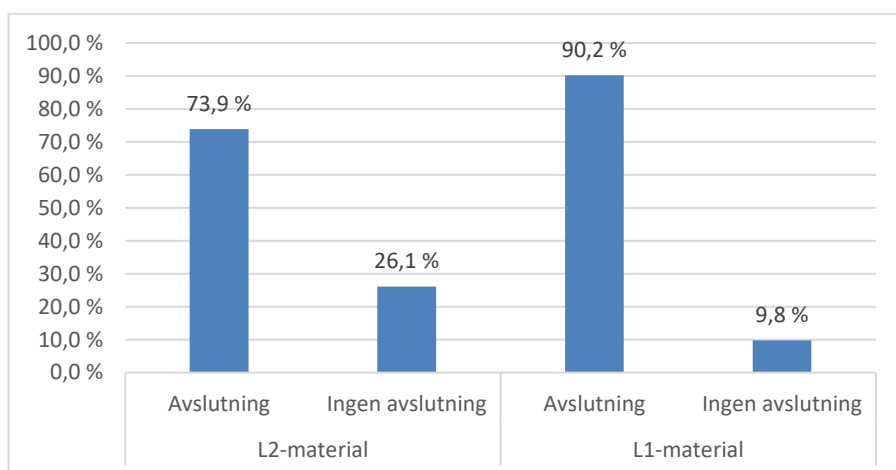
Figur 9 Andelen olika inledande hälsningstyper som används med tilltal.

Av Figur 9 framgår att tilltal används mest i samband med hälsningsordet *hej* (62,3 % i L2-materialet och 89,1 % i L1-materialet). I L2-materialet förekommer en större variation av olika inledande hälsningstyper som används med tilltal än i L1-materialet (9 olika respektive 6 olika). Infödda talare använder inte följande som förekommer i L2-materialet: *Kära*, *God dag*, *Hejdå* eller *Hej på dig*. Det finns dock ett belägg på *Hej, hur mår du* hos infödda talare. Förutom hälsningsorden *hej* och *hejsan* är andelen andra hälsningstyper i samband med tilltal under 10 %.

5.3 Avslutande fraser

I detta avsnitt redogör jag för hur informanterna avslutar sina mejl. Först presenteras andelen av inlärare och de infödda som utelämnar den avslutande hälsningen eller använder en eller flera avslutande hälsningar. Därefter redovisar jag vad för slags avslutningsfraser som används i materialet utan att göra någon skillnad mellan CEFR-nivåer, uppgifter eller datainsamlingsomgångar. Jag jämför dock resultaten med resultaten hos infödda språkbrukare. Sedan redogör jag för förekomsten av olika avslutande hälsningar i mejl på olika CEFR-nivåer och i olika uppgifter. Till slut jämförs resultaten i olika uppgifter med varandra.

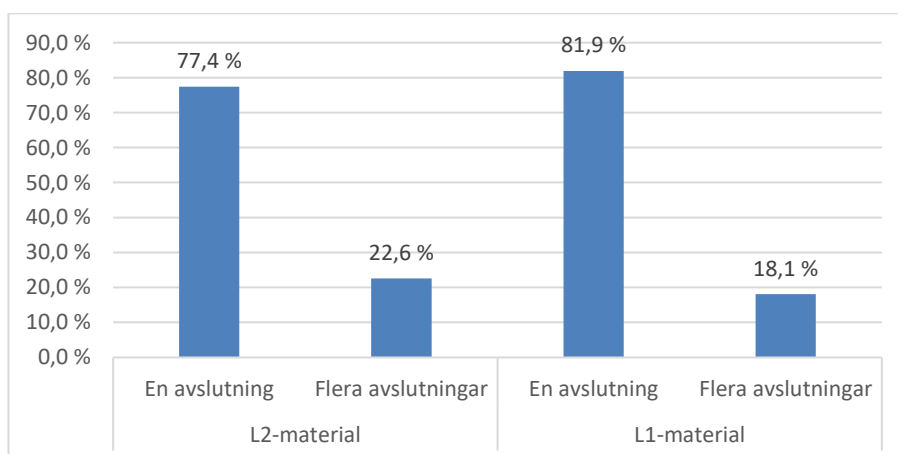
I Figur 10 visas bruket av avslutningar i L2- och L1-materialet.



Figur 10 Andelen texter med avslutning och utan avslutning i L2- och L1-materialet.

Det kan utläsas i Figur 10 att utelämnning av avslutning är över 2,5 gånger vanligare i L2-materialet än i L1-materialet. Något över en fjärdedel av L2-inlärare (26,1 %) utelämnar avslutningsfrasen inklusive namnunderskriften. Endast var tionde L1-talare gjorde det i sina texter.

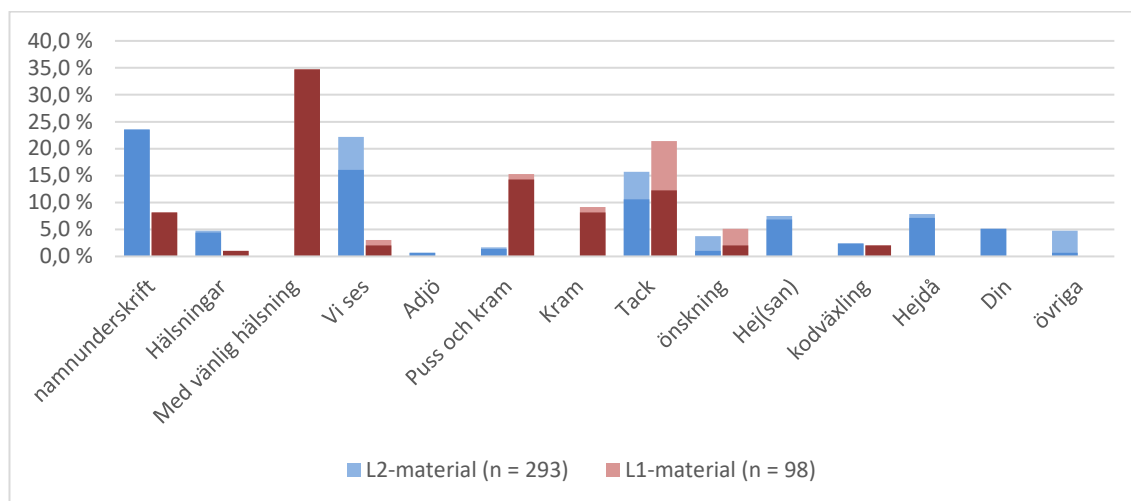
I Figur 11 jämförs andelen en avslutning med flera avslutningar i L2- och L1-materialet.



Figur 11 Andelen texter med en avslutning och flera avslutningar i L2- och L1-materialet.

Figur 11 visar att andelen texter med en avslutningsfras är ungefär lika stor hos båda grupperna. I L2-materialet är andelen texter med en avslutning cirka 77 % medan motsvarande andel är cirka 82 % i L1-materialet, det vill säga att det är något mer typiskt för L2-inlärare att använda flera avslutningar men inga större skillnader mellan grupperna föreligger.

I Figur 12 presenteras de använda avslutningsfraserna i L2- och L1-materialet. Med den ljusare delen av stapeln anges andelen av sekundära avslutningsfraser, dvs. de som förekommer före en annan avslutningsfras (t.ex. *Vi ses! Hälsningar från Matti och Jag ringgar dig. Hejdo! Maija*).



Figur 12 Andelen olika avslutande hälsningstyper i texter med en eller flera avslutningar (alla uppgiftstyper) av L2-skribenter och av L1-skribenter (n = antalet avslutande hälsningsfraser).

Som kan utläsas i Figur 12 varierar bruket av avslutande hälsningstyper mellan L2-inlärare och L1-talare. I samtliga tre uppgiftstyper använder L2-inlärare 12 olika avslutande hälsningstyper medan motsvarande antal hos L1-talare endast är 9. Dessa 9 kategorier är inte heller helt desamma hos de två informantgrupperna.

Hos andraspråksinlärare är användning av namn som underskrift den oftast förekommande avslutningstypen med en andel på 23,5 % (69 belägg). Genom att endast underteckna med namnet behöver man välja någon avslutningsfras som man kan vara osäker på Hos infödda talare är motsvarande andel endast 8,2 %. *Med vänlig hälsning* är däremot den avslutningsfras som dominerar i L1-materialet med en andel på 34,7 % (34 belägg). Förvånande är att denna fras inte alls förekommer hos L2-inlärare i mitt material.

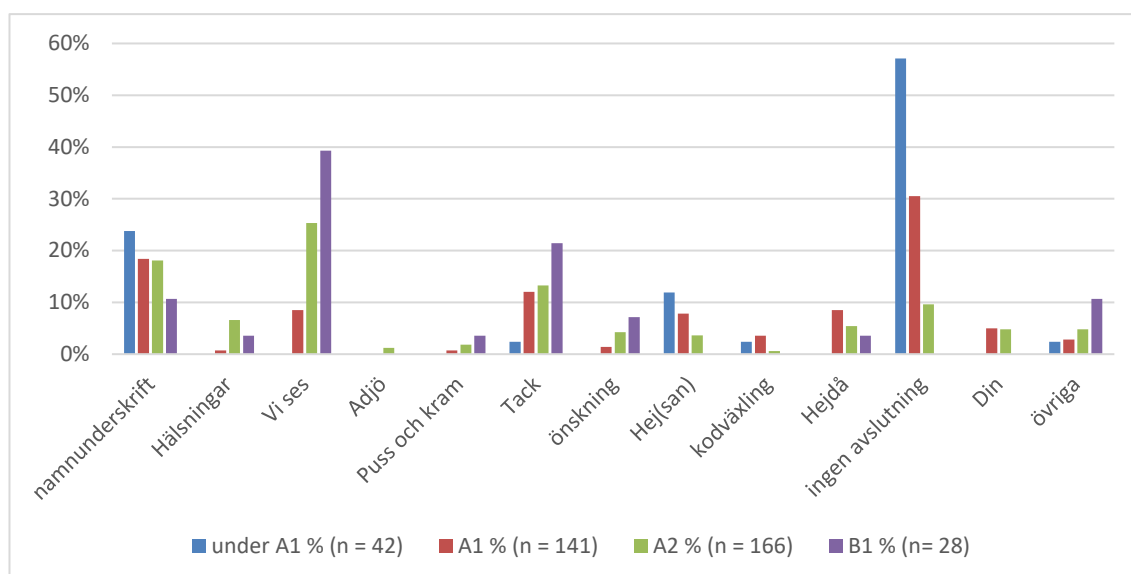
De näst mest använda avslutningarna hos inlärare är *Vi ses* och *Tack* med en andel på 22,2 % respektive 15,7 %. Båda är vanliga fraser i talspråket och tas oftast upp även på första svenskalektionen. De förekommer även sekundärt, dvs. före en annan avslutning (se den ljusare delen av stapeln i figur 12). Hos L1-skribenter är *Tack* den näst mest använda

avslutningen med en andel på 21,4 %. Det tredje mest populära sättet att avsluta mejlet är *Puss och kram/POK* som förekommer i 15,3 % av L1-texterna. Hos L2-inlärare är motsvarande andel endast 1,7 %. Frasen *Vi ses* används i 3,1 % av L1-texterna.

I L2-materialet kommer *Hejdå* (7,8 %) samt *Hej* och *Hejsan* (7,5 %) i frekvensordningen efter namnunderskrift, *Vi ses* och *Tack*. Dessa uttryck påträffas endast hos L2-inlärare. *Hälsningar* och fraser i kategorin övriga förekommer lika ofta (4,8 %) i texterna skrivna av L2-inlärarna och 5,1 % av dem avslutar meddelandet med *Din*. Skillnaden mellan dessa fraser är att övriga fraser används sekundärt, det vill säga före en annan avslutning, medan *Hälsningar* och *Din* oftast primärt. Avslutningsfrasen *Hälsningar* är den minst frekventa frasen hos L1-talare. *Din* och övriga fraser förekommer inte hos L1-talare.

Vidare framgår det av Figur 12 att avslutningsfrasen *Kram* (8,2 %) används endast av L1-talare, dvs. den uppvisar inga belägg i L2-materialet. Att avsluta sitt meddelande med en önskning är något vanligare hos L1-talare än L2-inlärare (5,1 % respektive 3,8 %). Önskning förekommer oftast sekundärt, det vill säga före en annan avslutning. Kodväxling (se avsnitt 2.7, t.ex. *T: Matti* och *KRAM <3 See ya! <3*) förekommer lika sällan hos båda grupperna (ca. 2 %). Frasen *Adjö* har endast två belägg i L2-materialet (0,7 %) och påträffas inte i L1-materialet.

Figur 13 illustrerar andelen av olika avslutningsfraser enligt CEFR-nivå.

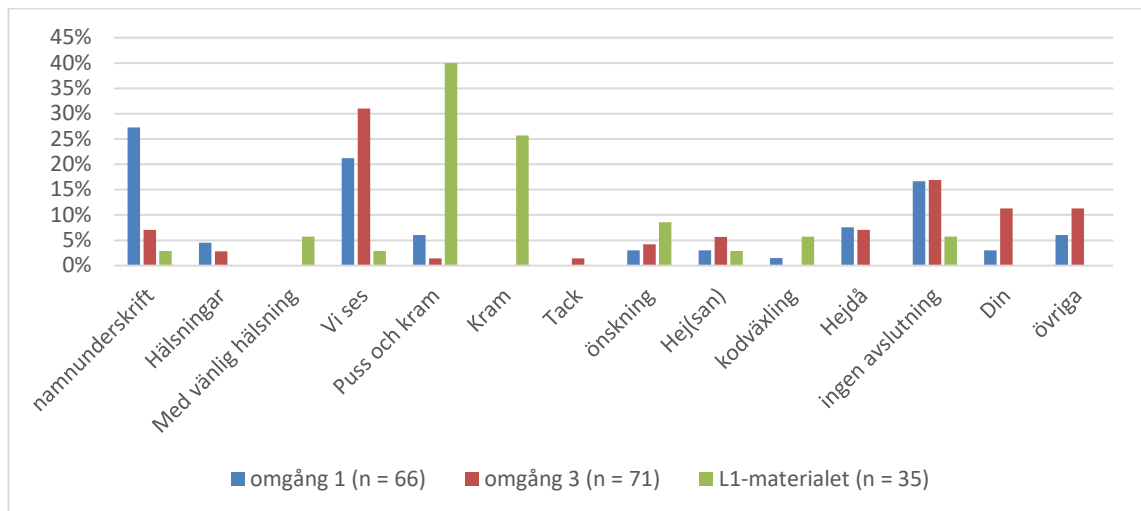


Figur 13 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet enligt CEFR-nivå.

Som kan utläsas i Figur 13 minskar andelen utelämnning av avslutning betydligt från de lägsta färdighetsnivåerna till de högre. Över hälften av de L2-skribenter som inte nått nivå A1 utelämnar avslutningen. På nivå A1 är andelen en tredjedel och på nivå A2 endast 9,6 %. På den högsta nivån, B1, i detta material använder alla L2-skribenter någon avslutning. Kodväxling (t.ex. *T: Maija och (terveysin): pappu Maikkis*) samt *Hej* och *Hejsan* används på de lägsta nivåerna, medan *Vi ses*, *Puss och kram* samt olika önskningar förekommer mest på de högsta färdighetsnivåerna.

Användningen av namnet som underskrift förekommer på samtliga CEFR-nivåer. Användningen minskar från de lägsta nivåerna till de högre. Samtidigt ökar användningen av vissa avslutningar från nivå under A1 till nivå B1. Sådana är *Vi ses*, *Tack*, olika önskningar och övriga fraser. Exempelvis fyrfaldigas andelen av *Tack* från nivå A1 till nivå B1. På motsvarande sätt minskar användningen av en del andra avslutningar, exempelvis *Hejdå* samt *Hej* och *Hejsan* som är icke-typiska sätt att avsluta ett meddelande. Variationen är störst på nivå A2 där det används 13 olika sätt att avsluta meddelandet. Avslutningen *Din* påträffas endast på nivåerna A1 och A2 som tillsammans omfattar över 80 % av alla meddelanden i materialet.

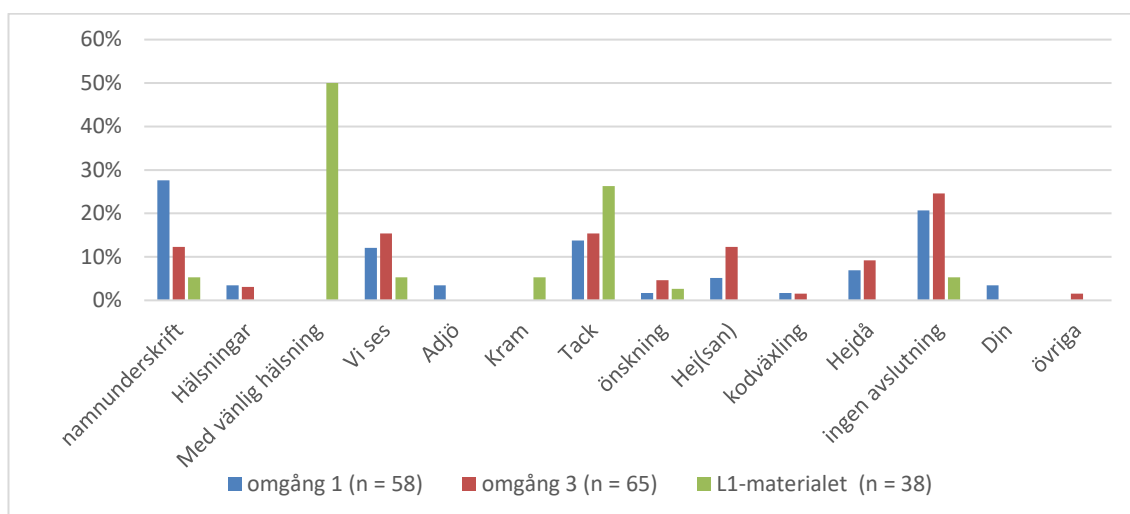
I Figur 14 återges användningen av olika avslutande hälsningstyper i uppgift 1. Resultaten jämförs mellan inlärare (omgång 1 och 3) och L1-talare (L1-materialet).



Figur 14 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2 och L1-materialet i uppgift 1 (mejl till en vän).

I mejl till en vän använder inlärare och infödda talare till stor del olika avslutande hälsningsfraser. Inlärare avslutar mejlet oftast med namnunderskrift eller *Vi ses* medan infödda talare väljer *Puss och kram*, *Puss* eller *Kram* som inte är populära hos inlärare och som inte alls används av dem. Intressant är att användningen av namn som underskrift minskar markant mellan omgång 1 och 3 (27,3 % vs. 7,0 %). Vid omgång 3 använder inlärare oftare *Vi ses*, *Din*, *Hej(san)* och övriga fraser. Frasen *Adjö* har inga belägg i något av delmaterialen. Att utelämna den avslutande hälsningen är vanligare hos inlärare (17 %), men även infödda talare utelämnar avslutningen (5 %). Mellan omgång 1 och 3 återfinns ingen större skillnad i utelämning av avslutningen.

I Figur 15 jämförs andelen av olika avslutande hälsningstyper i L2- och L1-materialet samt i omgång 1 och 3 i uppgift 2.

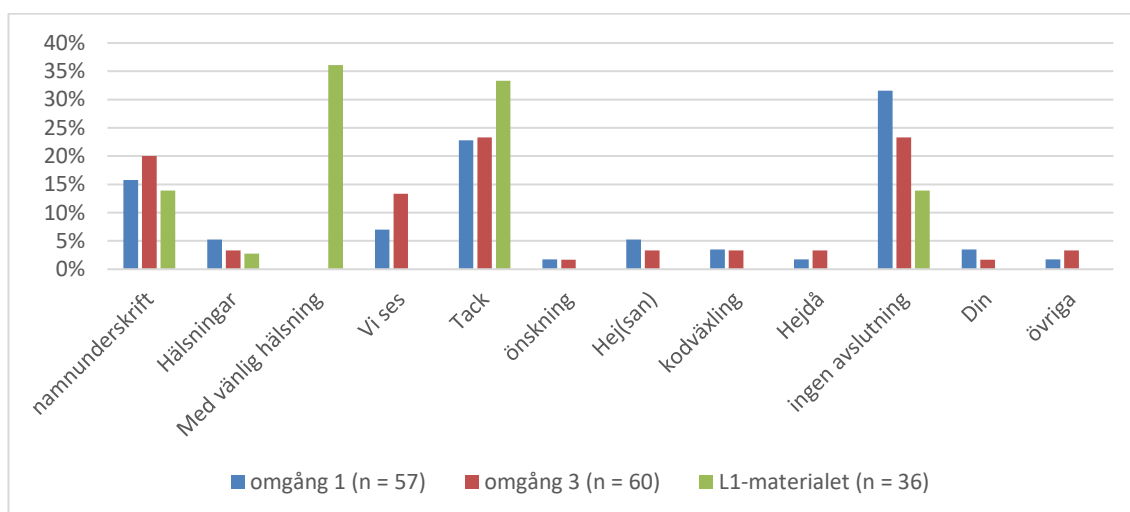


Figur 15 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet i omgång 1 och 3 samt i L1-materialet i uppgift 2 (mejl till läraren).

Som framgår av Figur 15 använder infödda talare oftast *Med vänlig hälsning* och/eller någon form av *Tack* i uppgift 2, dvs. i mejlet till sin lärare. I L2-materialet förekommer däremot en större variation av olika avslutande hälsningsfraser. Inlärare använder namnunderskrift, *Tack*, *Vi ses*, *Hej(san)*, *Hejdå* och övriga fraser. Kategorin *Vi ses* innehåller även fraser som **jag vänta din ringan*, **du ringa mig*, *mina nummer är: 112* eller **ta kontakten snart*. Över en femtedel av inlärarna utelämnar avslutningen. Hos infödda talare är andelen endast 5%. *Kram* och *Med vänlig hälsning*, som oftast används i form av *Mvh* eller *MVH*, förekommer endast i L1-materialet, medan *Hälsningar*, *Adjö*, *Hej(san)*, *kodväxling* (*T: Matti*), *Hejdå*, *Din* och *övriga* fraser förekommer endast i L2-materialet. Den informella frasen *Puss och kram* har inga belägg i något av delmaterialen, vilket är förståeligt i ett mejl till läraren.

Det förekommer några skillnader i L2-materialet mellan omgång 1 och 3. Andelen av namnunderskrift minskar till mindre än hälften mellan omgång 1 och 3 medan andelen av nästan alla andra använda avslutningstyper ökar. I stället för namnunderskrift väljer inlärare bland annat *Vi ses*, *Tack*, *Hej(san)* och *Hejdå* vid omgång 3.

I Figur 16 återges användningen av olika avslutande hälsningstyper i L2- och L1-materialet i uppgift 3 (mejl till nätbutiken).



Figur 16 Andelen olika avslutande hälsningstyper i L2-materialet i omgång 1 och 3 samt L1-materialet i uppgift 3 (mejl till nätbutiken).

Av Figur 16 framgår att infödda talare avslutar sitt mejl till en nätbutik med *MVH* eller olika former av *Tack*. Namnunderskrift eller ingen avslutning påträffas också. Den första förekommer relativt jämnt i samtliga delmaterial. Övriga är att utelämnning av avslutning är det mest använda avslutnings sättet hos inlärare (23,3 %–31,6 %). Den populäraste avslutningsfrasen är *Tack* vid båda omgångarna i L2-materialet. De näst mest frekventa typerna är namnunderskrift och *Vi ses*. Andelen av *Hälsningar*, *Hej(san)*, *Hejdå*, *Din*, önskningsfraser, kodväxling och övriga fraser är under 6 % per fras. *Adjö*, *Puss och kram* samt *Kram* uppvisar förekommer inte i något av materialen i mejlet till en nätbutik. Intressant är att frasen *Hälsningar* förekommer endast i uppgift 3 i L1-materialet, dvs. infödda talare använder den enbart i mejlet till en nätbutik. I L2-materialet förekommer frasen i alla uppgifter.

Jämförelsen mellan de tre uppgifterna visar att namnunderskrift används särskilt i mejlen till vännen och läraren vid den första insamlingsomgången. Hos inlärarna förekommer *Hälsningar* i alla uppgifter, medan de infödda endast använder det i meddelandet till nätbutiken. De föredrar *Med vänlig hälsning* och *tack* i meddelanden till läraren och nätbutiken. Utöver andra fraser avslutar inlärare med *Tack* i samma uppgifter, men *Med vänlig hälsning* förekommer inte. Fraser i kategorin *Vi ses* används framför allt i meddelandet till vännen, men även till lärare och nätbutiken. I det informella meddelandet till vännen föredrar infödda *Puss och kram*, *Puss* samt *Kram*, varav det första har några belägg även i inlärarmaterialet, medan de två senare inte används alls. Inlärarna använder

många olika slags önskningar i samtliga uppgifter, medan de infödda använder *ha det (så) bra/bäst* endast i meddelandet till vännen. *Hej, Hejsan, Hejdå, Din* samt kodväxling förekommer i samtliga uppgifter hos inlärarna, men uppvisar få belägg. Av dessa är det endast kodväxling som förekommer i L1-materialet. Att utelämna den avslutande hälsningen är vanligast i meddelandet till nätbutiken och därefter i meddelandet till läraren hos båda grupperna.

6 Sammanfattning och diskussion

I denna avhandling har jag undersökt hur finskspråkiga inlärare av svenska inleder och avslutar sina e-brev av olika formalitetsgrad och hur de använder tilltal. Jag har analyserat vad för slags hälsnings- och avslutningsfraser högstadieelever och gymnasister använder när de skriver på svenska. Vidare har jag utrett vad för slags utveckling det sker mellan två skrivomgångar och hur bruket av hälsnings- och avslutningsfraser samt tilltal ser ut på olika CEFR-nivåer och i olika uppgifter. Som jämförelsematerial har jag använt e-brev skrivna av gymnasister med svenska som förstaspråk i Sverige och studerat vilka skillnader det föreligger i bruket av hälsnings- och avslutningsfraser samt tilltal mellan infödda och inlärare.

Som material har jag använt handskrivna e-brev ($n = 318$) av 53 finskspråkiga högstadieelever och gymnasister. Materialet ingår i forskningsprojektet *Topling – Inlärningsgångar i andraspråket* vid Jyväskylä universitet. E-breven har skrivits utgående från tre olika skrivuppgifter, samlats in vid två olika insamlingsomgångar och bedömts med hjälp av DIALUKI-skalan inom projektet. Jag har utarbetat en analysmodell som jag utnyttjar när jag räknar andelen av inlednings- och avslutningsfraserna samt tilltal i olika uppgifter och enligt CEFR-nivå. Vidare har jag jämfört inlärare med infödda. Jämförelsematerialet består av sammanlagt 92 handskrivna e-brev av gymnasister med svenska som förstaspråk i Sverige. I det följande sammanfattas och diskuteras de viktigaste resultaten med hänsyn till tidigare forskning som har redovisats i kapitlen 2 och 3.

Resultaten av denna studie visar att både inlärare och infödda föredrar det neutrala *Hej* och det informellare *Hejsan* som är de två populäraste hälsningsfraserna hos båda grupperna. Den dominerande förekomsten av *Hej* styrker påståenden av Garlén och Sundberg (2012: 289) och Dahlström (1983: 25–27, refererad i Buss 1999: 54) enligt vilka *Hej* används i de flesta situationer och åldrar.

Vidare visar resultaten att det finns större variation i L2-materialet, dvs. hos inlärarna, vad gäller antalet av olika hälsningstyper jämfört med L1-materialet, dvs. texterna skrivna

av infödda talare. Detta resultat överensstämmer med tidigare undersökningar. Enligt Bjørge (2007: 72) uppvisar L2-skribenter en större variation av olika hälsningar än L1-skribenter. Det framgår också av resultaten att det är betydligt vanligare för inlärare att utelämna den inledande hälsningsfrasen. Denna skillnad kan bero på de finskspråkiga informanternas språkfärdighet: de väljer att utelämna frasen helt då de är osäkra på hur man inleder ett mejl på ett lämpligt sätt. De har således begränsade lexikala kunskaper och deras pragmatolingvistiska och sociopragmatiska kompetens är begränsad. Enligt Carlsson (2002: 117) kan den inledande hälsningen utelämnas i formella brev, men endast en av de tre uppgifterna kräver ett formellt meddelande.

Vad gäller förekomsten av olika hälsningstyper enligt CEFR-nivå kan man konstatera att användningen av *Hej* ökar på de högre färdighetsnivåerna samtidigt som utelämnningen av hälsning minskar, vilket innebär att andelen av målspråksenliga fraser ökar i samband med förbättrad språkfärdighet. Hälsningarna *Tjena* och den icke-målspråksenliga *Hejdå* används endast på de tre lägsta färdighetsnivåerna, under A1, A1 och A2. Variationen i hälsningsfraser är störst på nivåerna A1 och A2 vilka omfattar en klar majoritet, 81,4 %, av L2-texterna. På dessa nivåer känner inlärare antagligen många hälsningsfraser men är inte säkra på i vilka situationer de används.

Att välja en lämplig inledande hälsningsfras till ett informellt meddelande förefaller vara lättare än att inleda ett formellt eller semiformellt meddelande, vilket stöder Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolffs (2008) samt Suomis (2014) resultat. I den första uppgiften, det vill säga i det informella mejlet till en vän, är andelen av utelämnning av hälsning lägre om man jämför med motsvarande andel i de formellare meddelandena. Vid omgång 3 använder inlärare *Hej* i ungefär lika stor utsträckning som de infödda. Andra fraser som används är *Hejsan* och *Tjena* som förekommer även i Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) samt i Suomi (2014). Ungefär var tionde inlärare utelämnar den inledande hälsningen, medan samtliga infödda skribenter inleder med någon hälsning. Att så många inleder meddelandet med en hälsning beror troligen också delvis på att skribenten i varje uppgift påminns om att inleda och avsluta sitt mejl på ett lämpligt sätt.

Vad gäller den andra uppgiften, det semiformella mejlet till läraren, dominerar hälsningsfrasen *Hej* i samtliga delmaterial, speciellt i L1-materialet. Utöver *Hej* använder

infödda *Hejsan* som även är den näst frekventaste frasen hos inlärare. Dessa resultat ligger i linje med resultaten i Södergård (2006), Suomi (2014) samt delvis också i Carlsson (2002) där mottagaren av det semiformella brevet var chefen. Inget av mina delmaterial innehåller *Bästa* som ofta förekommer i Carlsson (2002). Det bör dock påpekas att *Bästa* förekommer i en liten utsträckning i Suomi (2014) där materialet utgör en del av Toppling-korpusen på samma sätt som i denna undersökning. Det mer frekventa bruket av *Bästa* i Carlsson (2002) jämfört med Toppling-material kan möjligen förklaras med det faktum att maktdistansen mellan den underordnade och den överordnade i Carlssons (2002) semiformella, ursäktande brev till chefen antagligen skiljer sig från maktdistansen mellan student och lärare i Toppling.

Resultaten av den tredje uppgiften, det formella mejlet till en nätbutik, liknar resultaten av uppgift 2. *Hej* är den oftast förekommande hälsningen vilket även Carlssons (2002) persisktalande informanter föredrog i det formella, begärande brevet till personalchefen i en firma där de sökt arbete. Andra fraser som används av de finskspråkiga inlärarna är *Hejsan*, *God dag*, *Tjena* samt *Hejdå*. Dessa förekommer inte vare sig hos Carlssons (2002) spansktalande eller svensktalande informanter. De förra inleder sitt brev utan någon fras eller med tilltal utan hälsning, medan de senare föredrar *Bäste/Bästa* eller en ärendemening. I motsats till detta föredrar de infödda i mitt material, det vill säga de svenskspråkiga gymnasisterna, hälsningsordet *Hej* vilket kan ha att göra med informanternas ålder och mottagaren av meddelandet. Det framgår också av resultaten att ungefär var sjunde inlärare utelämnar den inledande hälsningen, medan bara två infödda gör så.

Jämförelsen av de tre uppgifterna visar att *Hej* används relativt jämnt i samtliga uppgifter och i L2-materialet ökar dess andel betydligt (med cirka 15 procentenheter) i varje uppgift vid den tredje insamlingsomgången. Att *Hej* är den frekventaste inledande hälsningen överensstämmer med Dahlström (1983: 25–27, refererad i Buss 1999: 54). Andelen *Hej* är högst i meddelandet till nätbutiken, vilket kan jämföras med Toropainen och Lahtinens (2013) resultat om att *Hei* dominerar i formella meddelanden på finska. *Hejsan* påträffas speciellt i meddelandena till vännen och läraren. *Kära*, *Hej på dig* och kodväxling förekommer endast i meddelandet till vännen, där *Kära* och *Hej på dig* har ett belägg och det finns två förekomster av kodväxling. *Tjena* och *Hejdå* påträffas i alla uppgifter, medan

God dag förekommer speciellt i meddelandena till läraren och nätbutiken. Att *Hejdå* används som inledande hälsning tyder på att en del av informanterna inte kan skilja mellan *Hej* och *Hejdå*, vilket överensstämmer med tidigare observationer av Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008). Det inledande *Hejdå* försvinner dock på nivå B1, vilket antyder att detta problem försvinner med förbättrad språkfärdighet. Att utelämna den inledande hälsningen är något vanligare i uppgift 2 och 3, det vill säga i meddelanden till läraren och nätbutiken.

Angående frågan om tilltal visar denna studie att något under en fjärdedel, 22 %, av inlärarna tilltalar sin mottagare. Tilltal förekommer speciellt i meddelandet till vännen. Intressant är att infödda talare använder tilltal i betydligt högre grad (71–77 %) i meddelandet till vännen respektive läraren än inlärare (27–36 %). De infödda tilltalar läraren något oftare än kompisen, medan inlärare gör tvärtom. Vennen tilltalas företrädesvis med förnamn, medan läraren tilltalas med titel. Toropainen och Lahtinen (2013) har likartade resultat, medan skribenterna i Salazar Campillo (2018) tilltalar läraren/professorn betydligt oftare än skribenterna inte känner hen personligen. Vidare visar resultaten att användningen av tilltal ökar med stigande färdighetsnivå. Tilltal kombineras oftast med *Hej* och *Hejsan*.

Jämförelsen mellan inlärarna och de infödda visar att inlärarna utelämnar den avslutande hälsningen över 2,5 gånger oftare än de infödda. Resultaten visar vidare att det är något mer typiskt för inlärare att använda flera avslutningar men ingen stor skillnad mellan inlärare och infödda föreligger. Att det förekommer en större variation i de avslutande fraserna än i inledningarna överensstämmer med Södergård (2006), Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) och Suomi (2014) (se även Hougaard m.fl. u.a.). Detta kan bero på det faktum att det går att inleda meddelanden av olika formalitetsgrad med *Hej*, men att det inte finns någon motsvarande avslutningsfras som passar i de flesta sammanhang. Det framgår också av resultaten att kodväxling förekommer oftare i avslutningen än i inledningen. Detta kan tyda på att de avslutande hälsningarna upplevs som svårare eller att informanterna inte känner dem lika bra varför det är svårt att välja en passande fras.

Resultaten visar att inlärarna föredrar namnunderskrift och *Vi ses*, medan de infödda avrundar sitt meddelande oftast med *Med vänlig hälsning* eller *Puss och kram*. Inlärarna

använder namn som underskrift speciellt i mejlen till vännen och läraren vid den första skrivomgången. Detta kan bero på att de känner mottagaren. Vid omgång 3 minskar andelen av namnunderskrift betydligt och samtidigt ökar andelen av övriga fraser. En dylik är *Vi ses* som används framför allt i meddelandet till vännen, men även till läraren och nätbutiken. Frasen förekommer överlag oftare än i tidigare studier (jfr t.ex. Södergård 2006 och Suomi 2014). Detta kan möjligen bero på att jag har överfört olika kontaktförfrågningar till denna kategori, exempelvis fraser som *ringa på jag* och *kan du ringa på mej*.

Med vänlig hälsning som är populär hos de infödda påträffas inte hos inlärarna vilket skiljer sig från resultaten i Carlsson (2002) och Södergård (2006). Det finns flera möjliga förklaringar till detta resultat. Det begränsade antalet informanter, deras unga ålder och språkfärdighet kan ha bidragit till att frasen inte förekommer i inlärmaterialet. I Suomi (2014) där frasen påträffas, finns det texter på nivå B2, medan ingen av texterna i denna undersökning har bedömts ligga på denna nivå. En ytterligare förklaring kan tänkas vara ärendet i meddelandet som i uppgift 2 är att meddela läraren om frånvaro. Enligt Södergård (2006: 279) tycks det ”vara ovanligt att underteckna ett meddelande om frånvaro med *Med vänlig hälsning*”. Ett begränsat material kräver dock försiktighet i tolkning.

I det informella meddelandet till vännen dominerar den familjära frasen *Puss och kram* hos de infödda, medan inlärarna använder den sällan i avslutning. Även här kan materialets relativt begränsade omfång ha haft en inverkan eller att informanterna ”ännu inte lärt sig vanan att avsluta sina brev på detta sätt” (Buss 1999: 61). Det faktum att frasen mest förekommer hos flickor avgränsar antalet potentiella användare vidare. Frasen *Kram(ar)* förekommer endast hos de infödda vilket troligen delvis har orsakats av begränsat antal informanter då frasen påträffas i Suomi (2014) där också Topplingprojektets material använts.

Tack i olika former förekommer hos båda grupperna. Speciellt i det formella mejlet till nätbutiken avrundar många sitt meddelande med *Tack så mycket* eller *Tack för hjälpen*. Såväl i meddelandet till läraren som till nätbutiken tackar de infödda oftare än inlärarna. Tidigare studier uppvisar varierande resultat. I Södergård (2006: 278) avrundar endast 2

% av studerandena sitt meddelade med tack, medan majoriteten, 80 %, av mejlen i Salazar Campillo (2018: 88) innehåller ett tack i slutet av meddelandet, oftast med någon hälsning.

Det är något förvånande att frasen *Hälsningar* påträffas så lite både hos L1- och L2-skribenter. De förra använder det i alla uppgifter, men de senare brukar det endast i meddelandet till nätbutiken. Dessa resultat avviker från Södergård (2006) och Carlsson (2002) där frasen oftare används. Skillnaden kan igen bero på informanternas ålder, språkfärdighet och bakgrund. Jag känner inte heller till hur ofta denna fras tas upp i undervisningen. Toropainen och Lahtinen (2013) anger att deras informanter, som är i samma ålder som mina, använder finskans motsvarighet *Terveisin* även på CEFR-nivåerna under A1 och A1.

Som avslutande fras påträffas *Hej/Hejsan* och *Hejdå* i ungefär lika stor utsträckning. Som redan framkommit i samband med de inledande hälsningsfraserna, verkar skillnaden mellan dem vara oklar för L2-skriventerna. Frasen *Din* + avsändarens namn påträffas speciellt i mejlet till vännen vid omgång 3. I Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolff (2008) förekommer en likartad avslutning *dins XX* som enligt dem förmodligen har en engelsk förebild (*Yours*).

Vad gäller utelämningen av den avslutande hälsningen, är det vanligast i meddelandet till nätbutiken och sedan i meddelandet till läraren hos båda informantgrupperna. Det vill säga ju formellare meddelandet är, desto sannolikare är det att avslutningen utelämnas. Detta kan tyda på att formella meddelanden upplevs som svårare än informella, vilket kan bero på att skribenten inte personligen känner mottagaren.

Utelämningen av inledande och avslutande hälsningsfraser minskar betydligt med ökad färdighetsnivå. När den inledande och avslutande frasen utelämnas till 29 % respektive 57 % av meddelandena på nivå under A1 är motsvarande andelar 6 % respektive 0 % på nivå B1. Detta tyder på att bruket av inledande och avslutande hälsningar vinner insteg i samband med förbättrad språkfärdighet. På nivå A1 förekommer även mest kodväxling från finska vilket troligen orsakas av inlärares begränsade lexikala kunskaper.

Att utelämna den avslutande hälsningen och namnunderskriften är betydligt vanligare än att utelämna den inledande hälsningen hos både L1-skribenter och L2-skribenter. En fjärdedel av inlärarna utelämnar avslutningen, medan inledningen utelämnas av var sjunde inlärare. Detta resultat strider mot Dahlström (1983: 28, refererad i Södergård 2006: 277) som anser att det är lättare att avsluta ett brev än att inleda det. Resultatet i denna studie avviker även från Hatch (1992, refererad i Salazar Campillo 2018: 89) som anger att inledningen i e-brev är fakultativ, medan avslutningen är obligatorisk.

När man tar en närmare titt på de använda avslutningsfraserna kan man notera att de infödda först och främst föredrar fraser som tillhör skrivet språk och som enligt Garlén och Sundberg (2012: 292) används i brev och e-post (*Med vänlig hälsning, Puss och kram* och *Kram*). Inlärarna använder däremot *Vi ses, Tack, Hej, Hejsan* och *Hejdå* som oftare hör till talat språk (Garlén & Sundberg 2012: 290–291). Som undantag kan nämnas namnunderskrift som antagligen används i de flesta språk. Detta resultat understryker Green-Vänttinen och Rosenberg-Wolffs (2008: 61) upptäckt som visar att frasernas formalitetsskillnader samt skillnaden mellan tal och skrift inte framkommer tydligt i läroböcker i svenska. Enligt Carlsson (2002) skiljer användning av den inledande hälsningen *Bästa* och förkortningen *MVH* inlärare från infödda: de senare använder dem oftare. Resultaten i denna studie överensstämmer med Carlssons (2002) observationer.

Avslutningsvis diskuteras en rad viktiga begränsningar. Inom ramen för denna avhandling har det varit möjligt att studera endast ett begränsat antal e-brev varför man inte kan generalisera resultaten till att gälla finskspråkiga inlärare av svenska i allmänhet. Vidare har jag analyserat ett slumpmässigt urval av en större korpus vilket har påverkat resultaten då exempelvis den avslutande hälsningen *Med vänlig hälsning* inte påträffas i detta material trots att frasen påträffas i Suomi (2014) där också Toppling-projektets material använts.

En annan begränsning i denna studie är det begränsade jämförelsematerialet. Då antalet informanter endast är 31 kan man inte dra några långtgående slutsatser om hur sverigesvenska ungdomar i allmänhet inleder och avslutar sina e-brev. En annan begränsande faktor är de fiktiva, styrda skrivuppgifterna samt att e-breven har skrivits för hand på pappret i klassrummet på lektioner och därmed inte är autentiska.

Vidare erbjuder mitt material tyvärr inte någon möjlighet att utreda hur skribentens kön påverkar valet av hälsnings- och avslutningsfraser samt tilltal. Då Carlsson (2002) påpekar att det finns några skillnader mellan könen exempelvis i utelämning av hälsningen vore det i framtiden intressant att studera vad för slags skillnader det idag förekommer mellan kvinnor och män. Man skulle också kunna undersöka om inlärare och infödda av samma kön använder samma slags fraser. Eftersom svenskan är ett pluricentriskt språk vore det intressant att jämföra finskspråkiga inlärare av svenska med såväl sverigesvenska som finlandssvenska språkbrukare för att kunna utreda hur kulturen påverkar valet av hälsningar och avslutningar samt vad för slags skillnader det föreligger mellan dessa grupper.

I fortsättningen vore det vidare av intresse att inkludera inlärare på de högre CEFR-nivåerna (B2 och C1). På så sätt kunde man belysa hur inläringen av hälsningar och avslutningar fortlöper med förbättrad språkfärdighet. För att underlätta kategoriseringen och analysen av avslutningar skulle man kunna använda Waldfogels (2007) modell där de indelas i fatisk kommentar, t.ex. önskning *Ha en bra dag!*, avskedsformel och namnunderskrift. Man skulle även kunna studera utvecklingen på individnivå och granska enstaka informanters användning av hälsningar vid olika insamlingsomgångar. Hur hälsningar och elektroniska meddelanden betonas i nya och blivande läroboksserier är ytterligare en intressant fråga. Mer forskning behövs för att öka förståelsen av inläring och bruk av hälsningar och avslutningar i e-brev.

Litteratur

- Abrahamsson, Niclas, 2009: *Andraspråksinläring*. Lund: Studentlitteratur.
- Bellander, Theres, 2011: *Sverige ser en puss- och kramgeneration växa upp*. Stockholm: Svenska Institutet.
- Bjørge, Anne Kari, 2007: Power distance in English lingua franca email communication. I: *International Journal of Applied Linguistics*, 17. S. 60–80.
<https://doi.org/10.1111/j.1473-4192.2007.00133.x>
- Bou-Franch, Patricia, 2011: Openings and closings in Spanish email conversations. I: *Journal of Pragmatics*, 43. S. 1772–1785.
<https://doi.org/10.1016/j.pragma.2010.11.002>
- Buss, Martina, 1999: BÄSTA REKTOR – ¡HOLA! – om hälsningsfraser i språkbadslevers brev. I: Ingo, R. m.fl. (red.): *Erikoiskielet ja käännösteoria. Kieli ja retoriikka*. S. 51–63. VAKKI-symposiumi XIX. Publikationer av Forskargruppen för översättningsteori och fackspråk vid avsa universitet nr. 25. Vasa
- Canale, Michael, 1987: From communicative competence to communicative language pedagogy. I: Richards, J. C. & Schmidt R. W. (red.) *Language and Communication*. London: Longman. S. 2–29.
- Carlsson, Ylva, 2002: Kulturmöten, textmönster och förhållingssätt: första- och andraspråksskrivande i några svenska brevgenrer. Uppsala: Institutionen för nordiska språk vid Uppsala universitet.
- Crystal, David, 2006: *Language and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Dahlström, Britt, 1983: Puss, kram eller vänlig hälsning? I: *Postens skrivbok. 140 sidor om brevet i våra hjärtan*. S. 25–31. Postens distributionsrörelse, reklamsektionen. Lund.
- Economidou-Kogetsidis, Maria, 2011: ”Please answer me as soon as possible”: Pragmatic failure in non-native speakers’ e-mail requests to faculty. I: *Journal of pragmatics*. 43 (13). S. 3193–3215. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2011.06.006>
- Englund, Helena, 2009: Effektiva och relationsskapande e-brev. I: *Språkbruk* 2009:1. Hämtad från: <https://www.sprakbruk.fi/-/effektiva-och-relationsskapande-e-brev> [12.5.2021]
- Garlén, Claes & Sundberg, Gunlög, 2012: *Handbok i svenska som andraspråk*. Språkrådet. Institutet för språk och folkminnen och Norstedts. S. 289–293.
- GERS 2009 = Gemensam europeisk referensramen för språk. Skolverket. Hämtad från: <http://www.skolverket.se/publikationer?id=2144> [16.3.2021]
- Green-Vänttinen, Maria & Rosenberg-Wolff, Carita, 2008: Puss och Kräms. Tilltal och kommunikativa handlingar i studentprovet i svenska. I: Lindström Jan m.fl. (red.): *Svenskan i Finland 10*. Helsingfors: Institutionen för nordiska språk och nordisk litteratur, Helsingfors universitet. S. 55–63.
- Hallajian, Ali & David, Maya, 2014: “Hello and Good Day to you Dear Dr...” Greetings and Closings in Supervisors-supervisees Email Exchanges. I: *Social and Behavioral Sciences*, 118. S. 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.02.012>
- Hatch, Evelyn, 1992: *Discourse and language education*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hofstede, Geert, 2001: *Culture’s consequences. Differences in work-related values*. Beverly Hills: Sage.

- Hougaard, Tina, Skaft Jensen, Eva, Rathje, Marianne, White, Jonathan & Wide, Camilla, u.a.: Variations in opening and closing forms in email correspondence in Danish and Swedish. Publiceras i Baumgarten Nicole & Vismans Roel (red.): *Forms of address in contrastive contexts (Topics in Address Research)*. Amsterdam: Benjamins.
- Kasper, Gabriele & Rose, Kenneth R., 1999: Pragmatics and SLA. *Annual Review of Applied Linguistics*. S. 81–104.
- Lahtinen, Sinikka & Toropainen, Outi, 2017: Jag är so sorry. Att be om ursäkt på sitt andraspråk i en mejluppgift. I: Sköldberg, E., m.fl. (red.): *Svenskans beskrivning. 35, Förhandlingar vid trettiofemte sammankomsten Göteborg 11-13 maj 2016*. Göteborg: Göteborgs universitet, institutionen för svenska språket. S. 135–147. <http://hdl.handle.net/2077/52211>
- Norrby, Catrin, 2005: *Du, ni, titel eller förnamn?* I: *Språkbruk* 2005:2. Hämtad från: <https://www.sprakbruk.fi/-/du-ni-titel-eller-fornamn-> [17.5.2021]
- Norrby, Catrin & Håkansson, Gisela, 2010: *Introduktion till sociolingvistik*. Stockholm: Norstedt.
- Norrby, Catrin & Håkansson, Gisela, 2007: *Språkinläring och språkanvändning: svenska som andraspråk i och utanför Sverige*. Lund: Studentlitteratur.
- Norrby, Catrin, Wide, Camilla, Lindström, Jan & Nilsson Jenny, 2013: Finns det nationella svenska kommunikationsmönster? Tilltal i läkare-patientsamtal i Sverige och Finland. I: Lindström, Jan (red.): *Svenskans beskrivning. 33, Förhandlingar vid trettiotredje sammankomsten för svenskans beskrivning: Helsingfors den 15-17 maj 2013*, Helsingfors: Finska, finskugriska och nordiska institutionen, Helsingfors universitet. S. 343–352.
- SAG 2 = *Svenska Akademiens Grammatik 2*, 1999. Svenska Akademien. Norstedts. S. 760–761.
- Salazar Campillo, Patricia, 2018: Student-initiated email communication: An analysis of openings and closings by Spanish EFL learners. I: *Sintagma*. S. 3081–3093. <https://doi.org/10.21001/sintagma.2018.30.05>
- Severinson Eklundh, Kerstin, 1997: Samtalsmönster i elektroniska nätverk. I: *Svenskan i IT-samhället*. Uppsala: Hallgren och Fallgren. S. 119–137.
- Skaft Jensen, Eva, Kragh, Kirsten & Strudsholm, Erling, 2016: Åbninger og lukninger i e-mailkorrespondance på fire sprog. I: *Globe: A Journal of Language, Culture and Communication, special issue 1*, S. 119–139. <https://journals.aau.dk/index.php/globe/article/view/1487/1251>
- Skolverket. Gemensam europeisk referensram för språk. Hämtad från: <https://www.skolverket.se/skolutveckling/inspiration-och-stod-i-arbetet/stod-i-arbetet/gemensam-europeisk-referensram-for-sprak-gers> [16.3.2021]
- Suomi, Johanna, 2014: Hej, Sony Ericson! Hälsnings- och avslutningsfraser i e-postbrev skrivna av finska elever och studerande med svenska som andraspråk i jämförelse med infödda talare. Opublicerad kandidatavhandling. Åbo: Åbo universitet.
- Södergård, Margareta, 2005: Hälsningsfraser i studerandes brev till sin lärare: material ur postfack och inbox. I: Muittari, Veikko & Rahkonen, Matti (red.), *Svenskan i Finland 9*. Jyväskylä: Jyväskyläs universitet. S. 271–282.
- Topling – Inlärningsgångar i andraspråket. Jyväskylä universitet. Hämtad från: <https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/kivi/tutkimus/hankkeet/paattyneet-tutkimushankkeet/topling/se> [6.4.2021]

- Toropainen, Outi & Lahtinen, Sinikka, 2013: Sähköpostiviestien aloitukset ja lopetukset oppijansuomessa ja oppijanruotsissa. I: *AFinLA-e: Soveltavan kielitieteen tutkimuksia*, 5. S. 181–199. <http://ojs.tsv.fi/index.php/afinla/issue/view/1107>
- Waldfoegel, Joan, 2007. Greetings and closings in workplace email. I: *Journal of Computer-Mediated Communication* 12 (2). S. 456–477.
<https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.2007.00333.x>

Bilaga 1: Bedömningskriterierna

DIALUKI-arviointiasteikko (perustuu EVK:n tasokuvauksiin)

Asteikkojen lähde: EVK s.96, 97, 121, 122, 175, 176

| | YLEIS- KUVAUS | KIRJALLINEN VUORO- VAIKUTUS | KIRJEENVAIHTO & KIRJELAPUT, VIESTIT, LOMAKKEET | LUOVA KIRJOITTAMINEN & TEEMAN KEHITTELY & TEKSTIN SIDOSTEISUUS |
|----|---|--|---|---|
| A1 | Pystyy kirjoittamaan yksinkertaisia, irrallisia ilmauksia ja lauseita. | Pystyy kysymään kirjallisesti toista koskevia yksinkertaisia henkilötietoja ja vastaamaan niitä koskeviin kysymyksiin. | Pystyy kirjoittamaan lyhyen, yksinkertaisen postikortin. Pystyy kirjoittamaan numeroita ja päiväyksiä sekä oman nimen, kansallisuuden, osoitteen, iän, syntymäajan tai maahansaapumispäivän yms. esimerkiksi hotellin majoituskorttiin. | Pystyy kirjoittamaan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita itsestään ja kuvitelluista ihmisistä sekä siitä, missä he elävät ja mitä tekevät. Pystyy liittämään sanoja tai sanaryhmiä toisiinsa käyttäen yleisimpiä sidesanoja 'ja' tai 'sitten'. |
| A2 | Pystyy yhdistämään yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita tavanomaisilla sidesanoilla, kuten sanoilla 'ja', 'mutta', 'koska'. | Pystyy kirjoittamaan lyhyitä ja yksinkertaisia, vakiintuneista kaavamaisista ilmauksista koostuvia viestilappusia, jotka liittyvät välittömiin tarpeisiin. | Pystyy kirjoittamaan hyvin yksinkertaisia henkilökohtaisia kirjeitä, esimerkiksi kiitos- tai anteeksipyyntökirjeen. Pystyy kirjaamaan lyhyen, yksinkertaisen viestin, kun voi pyytää sen toistoa tai sen ilmaisemista toisin sanoin. Pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia kirjelappuja ja viestejä, jotka liittyvät välittömiin tarpeisiin. | Pystyy kirjoittamaan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita omasta perheestään, elinoloistaan, koulutustaustastaan sekä nykyisestä tai viimeisimmästä työstään. Pystyy kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia, mielikuvitukseen perustuvia tarinoita ja yksinkertaisia runoja ihmisistä ja heidän elämästään. Pystyy kirjoittamaan toisiinsa liitettyjen erillisten lauseiden avulla oman elinympäristönsä arkipäivään liittyvistä asioista, esimerkiksi ihmisistä, paikoista tai työhön tai opiskeluun liittyvistä kokemuksista. Pystyy kirjoittamaan hyvin lyhyitä, yksinkertaisia kuvauksia tapahtumista, menneistä toiminnoista ja henkilökohtaisista kokemuksista. |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | | | <p>Pystyy kertomaan tarinan tai kuvaamaan jotain yksinkertaisena asialuettelona.</p> <p>Pystyy yhdistämään yksinkertaisia muutaman sanan muodostamia kokonaisuuksia tavanomaisimmilla sidosanoilla, kuten sanoilla 'ja', 'mutta' ja 'koska'.</p> <p>Pystyy tavallisimpia sidosanoja käyttäen liittämään yhteen yksinkertaisia lauseita kertomukseksi tai esittämään ne listana.</p> |
| | YLEIS-KUVAUS | KIRJALLINEN VUOROVAIKUTUS | KIRJEENVAIHTO & KIRJELAPUT, VIESTIT, LOMAKKEET | LUOVA KIRJOITTAMINEN & TEEMAN KEHITTELY & TEKSTIN SIDOSTEISUUS |
| B1 | <p>Pystyy kirjoittamaan yksinkertaisia, yhtenäisiä tekstejä tavallisista, itseään kiinnostavista aiheista yhdistämällä lyhyempiä, irrallisia, yksinkertaisia ilmauksia yhtenäiseksi tuotokseksi.</p> | <p>Pystyy välittämään tietoa ja ajatuksia abstrakteista ja konkreeteista aiheista, tarkistamaan tietoa sekä kysymään ongelmista ja selittämään niitä melko tarkasti.</p> <p>Pystyy henkilökohtaisissa kirjeissä ja viesteissä kysymään ja välittämään yksinkertaista, välittömän kokemuksen piiriin liittyvää tietoa ja korostamaan siinä tärkeinä pitämiään asioita.</p> | <p>Pystyy kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä, joissa kuvaa verrattain yksityiskohtaisesti kokemuksia, tunteita ja tapahtumia.</p> <p>Pystyy kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä, kertomaan niissä uutisia ja esittämään ajatuksia abstrakteista ja kulttuuriaiheista, kuten esimerkiksi musiikista ja elokuvista.</p> <p>Pystyy kirjoittamaan kirjalappusia, jotka sisältävät yksinkertaista, välittömään kokemukseen liittyvää tietoa ystäville, palveluhenkilökunnalle, opettajille ja muille hänen arkielämäänsä liittyville henkilöille, sekä välittämään niissä tärkeinä pitämiään seikkoja ymmärrettävällä tavalla.</p> <p>Pystyy kirjaamaan viestejä, jotka sisältävät tiedusteluja tai selittävät ongelmia.</p> | <p>Pystyy kirjoittamaan yksinkertaisia, yksityiskohtaisia kuvauksia monista itseään kiinnostavista aiheista. Pystyy kirjoittamaan selostuksia kokemuksista ja kuvaamaan tunteita ja reaktioita yksinkertaisessa, yhtenäisessä tekstissä. Pystyy kirjoittamaan kuvauksia tapahtumista, esimerkiksi joko todellisesta tai kuvitellusta äskettäin tehdystä retkestä. Pystyy kertomaan tarinan.</p> <p>Pystyy esittämään suhteellisen sujuvasti yksinkertaisen kertomuksen tai kuvauksen asialuettelona.</p> <p>Pystyy yhdistämään joukon lyhyempiä, irrallisia, yksinkertaisia ilmauksia yhtenäiseksi tekstiksi.</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | | |
|--|--|--|--|--|

| | YLEIS- Kuvaus | KIRJALLINEN VUOROVAIKUT US | KIRJEENVAIHTO & KIRJELAPUT, VIESTIT, LOMAKKEET | LUOVA KIRJOITTAMINEN & TEEMAN KEHITTELY & TEKSTIN SIDOSTEISUUS |
|----|--|---|---|--|
| B2 | <p>Pystyy kirjoittamaan selkeää, yksityiskohtaista tekstiä erilaisista itseään kiinnostavista aiheista.</p> <p>Pystyy tekemään yhteenvetoja sekä arvioimaan useista lähteistä poimimaan tietoja ja perusteluita.</p> | <p>Pystyy kirjoituksessaan ilmaisemaan tehokkaasti tietoja ja näkemyksiä ja suhteuttamaan ne muiden tietoihin ja näkemyksiin.</p> | <p>Pystyy kirjoittamaan kirjeitä, jotka välittävät erivahvuisia tunteita, korostavat tapahtumien ja kokemusten henkilökohtaista merkitystä ja kommentoivat kirjeen lähettäjän uutisia ja ajatuksia.</p> | <p>Pystyy kirjoittamaan selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia hyvinkin erilaisista itseään kiinnostavista aiheista. Pystyy kirjoittamaan arvostelun elokuvasta, kirjasta tai näytelmästä.</p> <p>Pystyy kirjoittamaan selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia todellisista tai kuvitelluista tapahtumista ja kokemuksista. Pystyy osoittamaan ajatusten väliset yhteydet selkeässä, yhtenäisessä tekstissä ja seuraamaan kyseisen tyylilajin vakiintuneita käytänteitä.</p> <p>Pystyy tuottamaan selkeän kuvauksen tai kertomuksen, jossa kehittää keskeisiä seikkoja ja esittää niitä tukevia yksityiskohtia ja esimerkkejä.</p> <p>Pystyy käyttämään joitakin kielellisiä keinoja rakentaakseen ilmauksista selkeän ja yhtenäisen tekstin. Pitkissä tuotoksissa voi ilmetä jonkin verran puutteita sidosteisuudessa.</p> <p>Pystyy käyttämään tehokkaasti useita sidosanoja osoittaakseen selvästi ajatusten välisiä suhteita.</p> |

| | YLEISKUVAUS | KIRJALLINEN VUOROVAIKUTUS | KIRJEENVAIHTO & KIRJELAPUT, VIESTIT, LOMAKKEET | LUOVA KIRJOITTAMINEN & TEEMAN KEHITTELY & TEKSTIN SIDOSTEISUUS |
|----|---|---|--|--|
| C1 | Pystyy laatimaan selkeitä, hyvin jäseneltyjä tekstejä monipolvisista aineista ja korostamaan tärkeitä asioita. Pystyy jossain määrin tukemaan näkemyksiään lisäseikoilla, perusteluilla ja osuvilla esimerkeillä sekä päättämään kirjoituksensa sopivaan lopetukseen. | Pystyy ilmaisemaan itseään selvästi ja täsmällisesti ja ottamaan vastaanottajan huomioon joustavasti ja tehokkaasti | Pystyy ilmaisemaan itseään selkeästi ja täsmällisesti henkilökohtaisessa kirjeenvaihdossaan ja käyttämään kieltä joustavasti ja tehokkaasti myös emotionaalisiin, epäsuoria viittauksia sisältäviin ja leikkilisiin tarkoituksiin. | Pystyy kirjoittamaan selkeitä, yksityiskohtaisia, hyvin jäseneltyjä ja kehiteltyjä kuvauksia ja tekstejä kuvitelluista aiheista varman persoonallisella ja luontevalla tyylillä, joka sopii ajatellulle kohdeyleisölle. Pystyy esittämään yksityiskohtaisia kuvauksia ja kertomuksia, liittämään niihin alateemoja, kehittelemään keskeisiä seikkoja ja lopettamaan tekstin sopivalla tavalla. Pystyy tuottamaan selkeää ja loogisesti etenevää tekstiä. Osoittaa hallitsevansa tekstin jäsentämistavat ja sidosteisuudesta huolehtimisen. |
| C2 | Pystyy laatimaan selkeitä, hyvin jäseneltyneitä tekstejä monipolvisista aiheista ja tuottamaan asianmukaisen ja tehokkaan johdonmukaisen rakenteen, joka auttaa lukijaa löytämään tekstistä keskeiset seikat. | Kuten C1 | Kuten C1 | Pystyy kirjoittamaan selkeitä, sujuvia ja mukaansatempaavia tarinoita ja kokemusten kuvauksia tyylillä, joka sopii valittuun tekstilajiin. Pystyy tuottamaan sisällöltään ja muodoltaan johdonmukaista tekstiä käyttäen monipuolisesti ja tarkoituksenmukaisesti sopivia tekstin jäsentämistapoja ja sidosteisuutta parantavia keinoja. |

Bilaga 2: Skrivuppgift 1 på grundskolan

Viesti ystävälle

Olet sopinut ruotsalaisen kaverin kanssa, että näette koulun jälkeen kahvilassa. Sinulla on kuitenkin muuta tekemistä.

Lähetä kaverille sähköpostiviesti.

- Kerro, miksi et voi tulla.
- Ehdota uusi aika ja paikka.

Kirjoita selvällä käsialalla **ruotsiksi** alla olevaan laatikkoon. Muista sopiva aloitus ja lopetus.

Avsändare:

Mottagare:

Ämne:

Bilaga 3: Skrivuppgift 2 på grundskolan

Viesti opettajalle

Olet ollut viikon pois koulusta. Pian on ruotsin koe. Olette sopineet opettajan kanssa, että harjoituksen vuoksi kirjoitatte hänelle aina ruotsiksi.

Lähetä opettajalle sähköpostiviesti:

- Kerro, miksi olet ollut pois.
- Kysy kaksi asiaa kokeesta.
- Kysy kaksi asiaa viikon muista tapahtumista.

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

Avsändare:

Mottagare:

Ämne:

Lyhennelmä

Tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset

Pro gradu -tutkielma käsittelee aloitus- ja lopetustervehdyksiä ruotsia toisena kielenä opiskelevien kirjoittajien sähköpostiviesteissä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitä aloituksia ja lopetuksia viesteissä käytetään, tapahtuuko kirjoituskertojen välillä kehitystä ja kuinka usein vastaanottajaa puhutellaan. Tutkimuksessa tarkastellaan myös tervehdysten käyttöä muodollisuudeltaan erilaisissa sekä kielitaidoltaan eri tasolla olevien oppijoiden viesteissä. Suomessa kerätyn aineiston rinnalla vertailuaineistona toimivat sähköpostiviestit, jotka ovat kirjoittaneet ruotsia äidinkielenä käyttävät lukiolaiset Ruotsista. Tutkimuksessa pyritään vastaamaan seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä aloitus- ja lopetustervehdyksiä sähköposteissa esiintyy eri taitotasoilla ja eri kirjoitustehtävissä? Mitä eroja esiintyy oppijoiden ja äidinkielisten kirjoittajien välillä?
- Miten puhuttelua käytetään osana tervehdyksiä? Mitä eroja esiintyy oppijoiden ja äidinkielisten kirjoittajien välillä?
- Millaista kehitystä on tapahtunut ensimmäisen ja kolmannen kirjoituskerran välillä, kun huomioidaan aloitus- ja lopetustervehdykset sekä puhuttelu?

Teoreettinen viitekehys

Tutkimus kuuluu kielen käytön eli pragmatiikan alaan. Pragmalingvistinen kompetenssi käsittää taidon valita sopivat kielelliset ilmaukset sille, mitä haluaa saada sanotuksi (Kasper & Rose 1999), kun taas sosiopragmaattiseen kompetenssiin kuuluvat sosiokulttuuriset tiedot ja taidot normeista ja odotuksista, jotka ohjaavat kielen käyttöä tietyssä kulttuurissa (Canale 1983: 7). Tässä tutkimuksessa tervehdysten osaaminen osoittaa pragmalingvistista kompetenssia, kun taas sopivan ja riittävän kohteliaan fraasin valinta vaatii sosiopragmaattista kompetenssia. Lisäksi tulee huomioida, että rajoittuneet pragmalingvistiset taidot voivat johtaa koodinvaihtoon: kielenkäyttäjä lainaa äidinkielestään tai jostain muusta kielestä yhden tai useamman sanan täyttääkseen aukon sanastossaan (Lahtinen & Toropainen 2017).

Muista teksteistä poiketen sähköposti sisältää monia puhekielen piirteitä (Englund 2009). Oppikirjat antavat vinkkejä muodollisten ja epämuodollisten viestien kirjoittamiseen. Carlssonin (2002: 123) mukaan raja näiden viestityyppien välillä on häilyvä, mikä voi aiheuttaa haasteita erityisesti toisen kielen puhujalle.

Tutkijat eivät ole täysin samaa mieltä siitä, mitkä sähköpostin osat ovat välttämättömiä. Crystalin (2006) mukaan aloitus ja lopetus ovat valinnaisia osia, kun taas Economidou-Kogetsidiksen (2011) näkemyksen mukaan tervehdys on pragmaattisesti tärkeä. Aloitusten ja lopetusten tärkeyttä voidaan perustella sillä, että ne ylläpitävät kohteliaisuutta ja osoittavat kunnioitusta vastaanottajaa kohtaan (Hallajian och David 2014: 86, viitattu lähteessä Salazar Campillo 2018: 82).

Aiemmat tutkimukset ovat osoittaneet, että muodollisen viestin aloittaminen vaikuttaa aiheuttavan oppijoille pienempiä ja suurempia tyyllisiä ongelmia (Carlsson 2002; Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff 2008; Suomi 2014). Moni ratkaisee ongelman jättämällä alkutervehdyksen kokonaan pois. Semimuodollinen viesti aloitetaan tyyppillisesti tervehdyksellä *hej* (Carlsson 2002; Södergård 2006; Suomi 2014). Samaa tervehdystä käytetään myös epämuodollisissa viesteissä, joissa esiintyy lisäksi tuttavallisemmat *hejsan* ja *tjena* (Green-Vänttinen & Rosenberg-Wolff 2008; Suomi 2014). Green-Vänttisen ja Rosenberg-Wolffin (2008) sekä Suomen (2014) mukaan sopivan aloitustervehdyksen valinta vaikuttaa olevan helpompaa epämuodolliseen kuin muodolliseen viestiin.

Aiempien tutkimusten perusteella viestin lopettaminen vaikuttaa olevan vaikeampaa kuin sen aloittaminen. Green-Vänttisen ja Rosenberg-Wolffin (2008) tulosten mukaan tyyllitaso aiheuttaa ongelmia lopetusfraaseissa, mikä ehkä selittää lopetuksissa olevaa suurempaa vaihtelua. Aiempien tutkimusten tulokset koskien viestien lopetuksia eroavat enemmän kuin aloituksia koskevat tulokset.

Jo aiemmat tutkimukset ovat havainneet eroja oppijoiden ja äidinkielisten tervehdyksen käytön välillä. Carlsson (2002) havaitsi tutkimuksessaan, että ilmaus *bästa/bäste* ja lyhenne *MVH* erottivat oppijat äidinkielisistä kirjoittajista. Oppijat eivät juuri käyttäneet

niitä. Sekä Green-Vänttinen ja Rosenberg-Wolff (2008) että Suomi (2014) ovat todenneet, että ero tervehdysten *hej* ja *hejda* välillä vaikuttaa olevan epäselvä osalle oppijoista.

Aineisto ja menetelmät

Tutkimuksen aineisto on saatu Jyväskylän yliopistossa toteutetusta hankkeesta *Toisen kielen oppimisen polut* (Topling 2010–2013). Hankkeen tavoitteena oli verrata suomen (suomi toisena kielenä), englannin ja ruotsin kielen kirjoitustaitojen kehityskulkuja suomalaisessa koulutusjärjestelmässä. Tutkimusaineistoni koostuu suomalaisten ruotsi toisena kotimaisena kielenä -kirjoittajien kolmesta erilaisesta sähköpostiviestistä. Viestit on kirjoitettu kolmella aineistonkeruukerralla. Tarkastelen viestejä ensimmäiseltä ja kolmannelta kirjoituskerralta (n = 318). Ensimmäisen tehtävän viestissä kirjoittajan tuli perua ystävän kanssa sopivansa tapaaminen. Toisessa tehtävässä viesti kirjoitettiin opettajalle, jolle tuli selittää poissaolo koulusta. Kolmannessa tehtävässä kirjoittajien tuli lähettää viesti verkkokauppaan ja huomauttaa tilatusta tuotteesta. Tehtävät ohjeistettiin suomeksi, ja viestit ovat kirjoitettu käsin paperille. Kirjoittajat ovat perusopetuksen yläluokkalaaisia (n = 27) sekä lukiolaisia (n = 26). Vertailuaineisto koostuu ruotsalaisten lukiolaisten (n = 31) samoista tehtävistä kirjoittamista viesteistä (n = 92).

Tutkimusaineiston arvioinnissa on käytetty DIALUKI-arviointiasteikkoa, joka pohjautuu eurooppalaisen viitekehyksen kuusiportaiseen taitotasosteikkoon (A1–C2). A1 on asteikon alin taitotaso ja C2 ylin. Viestit sijoituivat taitotasolle alle A1–B1. Tässä työssä kielitaitoa tarkastellaan pääasiassa viitekehyksen taitotasojen mukaan eikä niinkään yksittäisten kirjoittajien kannalta. Aloitukset on jaoteltu 14 kategoriaan ja lopetukset 15 kategoriaan tervehdysten muodon mukaan. Tämän jälkeen on laskettu eri kategorioiden osuudet tehtävittäin, taitotasoittain, kirjoituskerroittain sekä koko aineistossa. Lisäksi on laskettu puhuttelun määrä aineistossa.

Tulokset

Tutkimustuloksista käy ilmi, että variaatio aloitus- ja lopetustervehdyksissä on suurempaa oppija-aineistossa kuin äidinkielisten edustamassa vertailuaineistossa. Molempien eniten käytetty aloitustervehdys on *hej*, joka on muodollisuudeltaan neutraali. Molemmissa aineistossa esiintyy myös suhteellisen paljon tuttavallista tervehdystä *hejsan*. Lisäksi merkittävä osa oppijoista jättää alkutervehdyksen pois.

Tarkasteltaessa aloitustervehdyksiä taitotasoittain huomataan, että *hej*:n käyttö lisääntyy ylemmillä taitotasoilla, kun taas tervehdyksettömien viestien osuus vähenee. Variaatio on suurinta taitotasoilla A1 ja A2, joille sijoittuu yli 80 % oppijoiden viesteistä. *Tjena* ja alkutervehdykseksi sopimaton *hejdå* esiintyvät tasoilla alle A1, A1 ja A2.

Epämuodollisen sähköpostin aloittaminen vaikuttaa olevan helpompaa kuin kahden muodollisemman viestin. Aloituksen poisjättäminen on harvinaisempaa epämuodollisessa viestissä ystävälle. Molemmissa aineistoissa *hej* on selkeästi yleisin tapa aloittaa viesti. Muita suosittuja aloituksia ovat *hejsan* ja *tjena*, joista ensimmäinen on oppijoiden suosiossa, kun taas äidinkielliset käyttävät jälkimmäistä.

Myös semimuodollinen viesti opettajalle aloitetaan useimmiten tervehdyksellä *hej*. Oppijoiden viesteissä esiintyy kuitenkin epämuodollista viestiä enemmän vaihtelua, erityisesti ensimmäisellä kirjoituskerralla. Oppijat käyttävät aloitustervehdyksinä *hejsan*, *god dag*, *tjena* ja *hejdå*. He jättävät alkutervehdyksen pois hieman useammin kuin epämuodollisessa viestissä. Äidinkielliset tyytyvät aloittamaan semimuodollisen viestin fraaseilla *hej* ja *hejsan*.

Kuten muissakin tehtävissä, suurin osa oppijoista ja äidinkiellisistä aloittaa muodollisen viestin verkkokauppaan tervehdyksellä *hej*. Muita oppijoiden käyttämiä aloitustervehdyksiä ovat semimuodollisen viestin tavoin *hejsan*, *god dag*, *tjena* ja *hejdå*. Muodollinen viesti on ainut, jossa pieni osa äidinkielistä jättää alkutervehdyksen pois. Oppijat luopuvat alkutervehdyksestä suurin piirtein yhtä usein kuin semimuodollisessa viestissä opettajalle.

Puhuttelun osuus alkutervehdyksissä vaihtelee oppija- ja natiiviaineistojen välillä. Äidinkielliset puhuttelevat vastaanottajaa huomattavasti useammin kuin oppijat. Äidinkielliset puhuttelevat opettajaa hieman useammin kuin ystävää, kun taas oppijat tekevät toisinpäin. Ystävää puhutellaan etunimellä (*Hej Kaisa!*), kun taas opettajaa puhutellaan tittelillä (*Hejsan lärare!*). Puhuttelun kanssa esiintyvät tervehdykset ovat useimmiten *hej* ja *hejsan*. Vertailtaessa puhuttelun osuutta eri taitotasoilla huomataan, että sitä esiintyy eniten korkeimmilla taitotasoilla (A2 ja B1).

Vertailtaessa lopputervehdyksiä oppijoiden ja äidinkielisten kesken huomataan, että oppijat jättävät lopetuksen pois 2,5 kertaa useammin kuin äidinkielistet. Tulokset osoittavat myös, että oppijat käyttävät hieman äidinkielistä useammin useampaa kuin yhtä lopetusta (esim. *jag älskar dej <3 Hejdå! från: Maija*). Vaihtelu on suurempaa lopetus- kuin aloitustervehdyksissä.

Tuloksista käy ilmi, että oppijoiden yleisimpiä lopetuksia ovat allekirjoitus, *vi ses* ja *tack*. Allekirjoituksena käytetään etunimeä, sekä etunimeä että sukunimeä tai nimikirjaimia. Kiitoksen suurta osuutta selittää osittain tehtävänannot, joissa pyydetään tietoa opettajalta ja reklamoidaan tuote verkkokauppaan. Eri lopetustapoja esiintyy tutkimusaineiston viesteissä tasaisemmin kuin eri aloituksia. Huomattavan moni oppija jättää lopputervehdyksen kokonaan pois.

Oppijat lopettavat epämuodollisen viestin ystävälle pelkällä allekirjoituksella, fraasilla *vi ses* tai jättämälle lopetuksen pois. Yllättävän suosittu lopetus on *din* (esim. *Din Maija*), jota käyttää noin joka yhdeksäs oppija kolmannella kirjoituskerralla. Äidinkielistet taas lopettavat viestinsä tervehdyksiin *puss och kram*, *POK* ja *kram*.

Puolet äidinkielististä lopettaa semimuodollisen viestin opettajalle tervehdyksellä *med vänlig hälsning*, jota ei tavata oppija-aineistossa. Toinen suosittu tapa lopettaa viesti on *tack*, jota myös oppijat käyttävät. Lisäksi oppijat lopettavat viestinsä allekirjoituksella ja muun muassa fraaseilla *vi ses*, *hejsan* ja *hejdå*. Huomattavan moni oppija myös jättää lopetuksen kokonaan pois.

Äidinkielistet lopettavat muodollisen viestin verkkokauppaan yleisimmin fraaseilla *med vänlig hälsning* ja/tai *tack*. Äidinkielisten viesteissä allekirjoitus ja lopetuksen poisjätö ovat yhtä yleisiä lopetustapoja. Oppijat lopettavat muodolliset viestin useimmiten jättämällä lopetuksen kokonaan pois. Muita yleisiä tapoja ovat kiittäminen, allekirjoitus sekä *vi ses*. Myös muita tervehdyksiä esiintyy vähäisissä määrin (enintään 5 %).

Tulokset osoittavat, että kolmannella kirjoituskerralla *hej:n* osuus kasvaa ja muita aloituksia käytetään ensimmäistä kirjoituskertaa vähemmän. Samalla tavalla

allekirjoitusta käytetään vähemmän kolmannella kirjoituskerralla ja muiden lopetusten osuus kasvaa. Tällaisia lopetuksia ovat muun muassa *vi ses*, *hejsan* ja *din*. Tehtävien välillä on pieniä eroja. Lopetusten *vi ses* ja *tack* käyttö lisääntyy taitotason noustessa, kun taas allekirjoituksen ja lopetuksen poisjättämisen osuus vähenee.

Yhteenveto ja pohdinta

Tutkimustulokset osoittavat, että neutraali *hej* ja epämuodollisempi *hejsan* ovat suosituimmat aloitustervehdykset sekä oppijoiden että äidinkielisten keskuudessa. Lisäksi *hej*:n osuus lisääntyy kolmannella kirjoituskerralla jokaisessa tehtävässä. Aloitustervehdyksenä tavataan muun muassa myös tervehdystä *hejdå*, joka on puhutussa ruotsin standardikielessä neutraali lopputervehdys. Taitotason noustessa *hej*:n käyttö lisääntyy ja *hejdå*:n sekä tervehdyksettömien viestien osuus vähenee. Vaihtelu tervehdyksissä on suurinta taitotasoilla A1 ja A2, joilla oppilas oletavasti tietää lukuisia tervehdyksiä, mutta ei vielä ole varma, missä tilanteissa niitä käytetään.

Oppijat käyttävät laajemmin eri fraaseja kuin äidinkielliset, mikä vastaa Bjørgen (2007) tuloksia. Toisaalta oppijat jättävät tervehdyksen useammin pois kuin äidinkielliset. Tämä voi johtua oppijoiden rajallisesta kielitaidosta: he eivät tiedä, miten viesti tulisi aloittaa ja lopettaa.

Sopivan aloitustervehdyksen valinta vaikuttaa olevan helpompaa epämuodolliseen kuin muodolliseen viestiin, mikä vastaa Green-Vänttisen ja Rosenberg-Wolffin (2008) sekä Suomen (2014) tuloksia. Alkutervehdyksen poisjättäminen on vähäisempää epämuodollisissa kuin muodollisissa viesteissä. Sähköpostiviestin lopettaminen taas vaikuttaa olevan oppijoille vaikeampaa kuin sen aloittaminen, sillä lopetuksissa on suurempi ero oppijoiden ja ruotsalaisten kirjoittajien välillä. Kun lisäksi huomioidaan, että variaatio on suurempaa ja koodinvaihtoa esiintyy useammin lopetuksissa kuin aloituksissa, voidaan tulla siihen johtopäätökseen, että lopetusfraasit koetaan vaikeammiksi kuin aloitusfraasit tai oppijat eivät tunne lopetustervehdyksiä yhtä hyvin, minkä takia sopivan fraasin valinta on vaikeampaa. Tämä on ristiriidassa Dahlströmin (1983) näkemyksen kanssa, jonka mukaan viestin lopettaminen olisi helpompaa kuin sen aloittaminen. Lisäksi sekä oppijat että äidinkielliset jättävät useammin pois lopputervehdyksen ja allekirjoituksen kuin alkutervehdyksen. Tulos sotii Hatchin (1992)

näkemyistä vastaan, jonka mukaan sähköpostin aloitus on valinnainen, mutta lopetus on pakollinen.

Käytettyjä lopputervehdyksiä verratessa huomataan, että äidinkieliset suosivat kirjoitetulle kielelle tyypillisiä fraaseja, kuten *med vänlig hälsning, puss och kram* och *kram*, kun taas oppijat käyttävät tervehdyksiä *vi ses, tack, hejsan* ja *hejdå*, jotka kuuluvat useammin puhuttuun kieleen. Tämä tulos vahvistaa Green-Vänttisen ja Rosenberg-Wolffin (2008) löydöksen, joka osoittaa, että tervehdysten muodollisuus ei tule selkeästi esille ruotsi toisena kielenä -oppikirjoissa. Ylimmällä taitotasolla, eli B1-tasolla, olevien kirjoittajien tervehdykset ovat lähimpänä ruotsalaisten natiivien käyttämiä tervehdyksiä.

Carlsson (2002) on todennut, että sukupuolten välillä on eroja tervehdyksien käytössä ja poisjätöissä. Siksi olisikin kiinnostavaa tutkia tulevaisuudessa, miten sähköpostien aloitukset ja lopetukset nykyään eroavat sukupuolten välillä. Ottaen huomioon, että ruotsi on monikeskinen kieli, olisi mielenkiintoista lisäksi verrata suomalaisia oppijoita sekä ruotsinruotsalaisiin että suomenruotsalaisiin, jotka puhuvat ruotsia äidinkielenään. Näin voitaisiin selvittää kulttuurin vaikutusta aloitus- ja lopetustervehdysten valintaan. Jotta lopetustervehdysten kategorisointia olisi jatkossa helpompaa, voitaisiin hyödyntää Waldfogelin (2007) mallia, jossa viestin lopetus jaetaan faattiseen kommenttiin (esim. toivotus), lopputervehdykseen sekä allekirjoitukseen. Tarvitaan lisää tutkimusta, jotta voidaan lisätä ymmärtämystä aloitus- ja lopetustervehdysten oppimisesta sekä käyttämisestä sähköposteissa.