

TARTU ÜLIKOOL
HUMANITAARTEADUSTE JA KUNSTIDE VALDKOND
EESTI JA ÜLDKEELETEADUSE INSTITUUT

Kristin Hint

ARVAMUSED EESTIKEELSETE E-KIRJADE KEELELISTE VALIKUTE
KOHTA

Bakalaureusetöö

Juhendaja professor Renate Pajusalu

TARTU 2025

Autorsuse kinnitus

Kinnitan, et olen käesoleva lõputöö ise kirjutanud ning toonud korrekselt välja teiste autorite panuse. Töö on kirjutatud, lähtudes Tartu Ülikooli eesti ja üldkeeleteaduse instituudi lõputöö nõuetest ning on kooskõlas heade akadeemiliste tavadega.

Kristin Hint

Lühikokkuvõte

Eestis on e-kirjad institutsionaalses suhtluses oluline kommunikatsioonivahend, kuid eesti keeleteaduses pole nende kirjutamist ega arvamusi kirjutamise kohta põhjalikult uuritud. Selle tõttu uuritakse bakalaureusetöös eestlaste arvamusi selle kohta, kuidas nad eestikeelseid ametlikke e-kirju alustavad, adressaadi poole pöörduvad ning e-kirja (lõputervitusega) lõpetavad; samuti võrreldakse tulemusi kahe vanusegrupi vahel. Materjal uurimisküsimustele vastamiseks koguti uurimistöö tarbeks ja selleks viidi läbi intervjuud 20 informandiga, kes moodustasid noorema (vanuses 20–28) ja vanema (vanuses 58–66) vanusegrupi. Tulemuste analüüsis kombineeriti kvalitatiivse ja kvantitatiivse analüüsi meetodeid ning informantide vastuste tõlgendamisel lähtuti Browni ja Levinsoni (1987) viisakusteooriast. Uurimuse tulemusena selgus, et informandid kasutasid e-kirjade kirjutamisel võtteid, mida on võimalik tõlgendada erinevate viisakusstrateegiatena. Negatiivse viisakuse strateegiatest esinesid näiteks lugupidamise näitamine, *teie*-vormi kasutamine, otsese kõnetamise vältimine; positiivset viisakust võisid väljendada adressaadi sinatamine, grupisisese sõnavara kasutamine, heasoovlike naljade tegemine. Valikuid mõjutavad tegurid olid tuttavusaste, situatiivsed tegurid, vanus ja hierarhia. Olulisim neist oli tuttavusaste – olenemata ülemuse võimupositsioonist lähtuti talle e-kirja kirjutamisel päriselulistest suhetest. Kuigi vanusegruppide arvamuste vahel võis täheldada väheseid erinevusi, ühendas mõlemat vanusegruppi soov järgida e-kirja kirjutamisel õigekirjareegleid ning väljendada sobivalt vastavalt adressaadi profiilile ja e-kirja kontekstile.

Võtmesõnad: e-kiri, viisakusteooria, pöördumisvormid, keelelised valikud

Sisukord

Sissejuhatus	6
1. Teoreetiline taust	8
1.1. Browni ja Levinsoni viisakusteooria	8
1.2. Viisakus pöördumisvormides	10
1.3. E-kirjade koostamine	12
1.3.1. Standard EVS 882-1:2013	12
1.3.2. Internetiallikad e-kirjadest	13
2. Materjal ja meetod	16
2.1. Valimi kirjeldus	16
2.2. Uurimismeetod ja -materjal	17
2.3. Intervjuudes kasutatud ettemääratud adressaadikategooriad	17
3. Analüüs	19
3.1. E-kirja alustamine	19
3.1.1. <i>Tere</i>	19
3.1.2. E-kirja alustamine eri tüüpi adressaatidele	20
3.1.3. Arutelu	24
3.2. Adressaadi poole pöördumine	26
3.2.1. Üleminek sinatamisele	29
3.2.2. Suurtähe kasutamine	30
3.2.3. Arutelu	32
3.3. E-kirja lõpetamine	34
3.3.1. Kirjavahemärkide kasutamine e-kirja lõputervituses	37
3.3.2. Erinevused tundetooni tõlgenduses	37
3.3.3. Arutelu	38
Kokkuvõte	40

Kirjandus	42
Linguistic preferences in Estonian-language emails among Estonian speakers. Summary	44
Lisa 1. Intervjuu küsimustik	46

Sissejuhatus

E-kirjad on tänapäeval Eestis igapäevane suhtluse osa nii (üli)koolides, avalikus kui ka erasektoris. E-posti positsioon ametliku kommunikatsioonikanalina on nii tugev, et e-kirjade koostamine kuulub Eestis kooli II ja III õppeastme õppekavasse (Põhikooli riiklik õppekava 2011) ning eestikeelsete ametlike e-kirjade vormistamist reguleerib Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus kirjastandardiga (hetkel kehtiv EVS 882-1:2013). Kuigi ametlikult on e-kirja vorm rangelt standardiseeritud, on lõplik sõnumi vormistus ja sõnastus ikkagi iga kirjutaja enda otsustada; samuti võivad ootused e-kirja koostamisele või ametlikkuse astmele asutuse eriineda. Kuid olenemata selle suhtlusvahendi laiast levikust, pole e-kirjade kirjutamist eesti keeleteaduses põhjalikult uuritud.

Sellest tulenevalt on bakalaureusetöö eesmärk uurida eestlaste arvamusi ametlike e-kirjade koostamise kohta ning selgitada, mille alusel nad e-kirju kirjutades valikuid teevad. Uurimuse fookuses on e-kirja alustamine, adressaadi poole pöördumine ning e-kirja lõpetamine lõputervitusega. Kui noored on meilide kirjutamist ja saatmist viljelenud juba kooliajast, on vanem põlvkond selle oskuse pidanud omandama hilisemas täiskasvanueas. Selle tõttu on huvitav vaadelda ka seda, kas ja kuidas mõjutab inimese vanusegrupp tema arvamusi e-kirjade kirjutamisest. Seejuures on oluline mainida, et bakalaureusetöös uurin seda, kuidas inimesed arvavad end e-kirju kirjutavat, kuid mitte seda, kuidas nad päriselt kirjutavad.

Töös otsin vastust neljale uurimisküsimusele:

1. Kuidas arvatakse end eestikeelset institutsionaalset e-kirja alustavat ja millest see sõltub?
2. Kuidas valitakse e-kirjas pöördumisvorme ning millest sõltub valik sinatamise ja teietamise vahel?
3. Milliseid lõputervitusi arvatakse end eestikeelsetes institutsionaalsetes e-kirjades kasutavat ja millest fraaside valik sõltub?
4. Kas ja kui jah, siis millised on arvamuste erinevused noorema ja vanema vanusegrupi vahel?

Uurimisküsimustele vastamiseks intervjuerisin 20 eestlast, kes kirjutavad oma igapäevases töö- ja/või ülikoolielus e-kirju. Tulenevalt töö eesmärgist uurida potentsiaalseid vanuselisi erinevusi arvamuste vahel koosnes valim kahest vanusegrupist: noorem vanusegrupp vanuses 20–28 ja vanem vanusegrupp vanuses 58–66.

Nagu ühiskonnas üldiselt, mängib ka institutsioonides sujuva koostöö ja heade suhete tagamisel olulist rolli viisakus ehk „hea käitumise tavadid järgiv ülalpidamine“ (EKS 2019).

Viisakusreeglid kehtivad ka kirjalikus suhtluses, mistõttu peavad e-kirjade koostajad kirjutamise protsessis jälgima oma sõnastuse ja vormi sobivust. Selle tõttu valisin bakalaureusetöö teoreetiliseks raamistikuks Browni ja Levinsoni (1987) viisakusteooria, milles nimetatud viisakusstrateegiate põhjal hakkam tõlgendama informantide valikuid ja neid mõjutavaid tegureid. Eestis on viisakust uuritud siinse töö teemasid puudutavalt enamasti pöördumisvormide kontekstis (nt Keevallik 1998, 2005; Pajusalu jt 2010), lähendavat viisakust on uurinud Riina Vellerind (2000).

Töö koosneb kolmest osast. Esimese osa moodustab teooriaosa, kus seletan uurimuse teoreetiliseks raamistikuks valitud Browni ja Levinsoni viisakusteooriat (1987), annan ülevaate viisakusest pöördumisvormides nii üldiselt kui ka eesti keele kontekstis ning tutvustan e-kirjade vormistusele hetkel kehtivat standardit EVS 882-1:2013. Teises osas tutvustan valimit, uurimismeetodit ning kogutud materjali; samuti annan ülevaate üldistuste tegemiseks loodud kategooriatest. Kolmanda osa moodustavad kolm alapeatükki, kus esitan uurimistulemused ning analüüsin eraldi e-kirja alustamist, nendes esinevat pöördumist ja lõputervitusega lõpetamist. Kokkuvõttes taasesitan olulisimad analüüsitulemused ning järeldused.

1. Teoreetiline taust

1.1. Browni ja Levinsoni viisakusteooria

Siinne töö põhineb suure osas Browni ja Levinsoni viisakusteoorial, mille eestikeelsete tõlgete jaoks olen kasutanud Hanna Rosenvaldi (2002) kutsemagistri projektina loodud sõnastikku. Browni ja Levinsoni viisakusteooria (1987) kohaselt on igal täiskasvanud inimesel suhtlusolukorras *nägu*. *Nägu* defineeritakse kui avalikku minapilti, mida iga ühiskonnaliige tahab pidada enese omaks, tahtes ühtlasi, et teised seda tunnustaksid.

Näod on suhtlusolukordades haavatavad; neid on võimalik suhtlusakti jooksul säilitada, säästa, kaitsta, parandada ja kaotada. Kuna iga vestlusosalise *näo* kaitsmine oleneb tema vestluskaaslastest, eeldavad inimesed üksteiselt suhtluses koostööd, et kõigi osaliste *näod* oleksid kaitstud. *Näo* hoidmiseks ja kaitsmiseks kasutataksegi viisakust. See-eest võib *nägu* vestluses ka ignoreerida, näiteks efektiivsuse ja kiireloomulise koostöö eesmärgil või solvamise puhul. *Nägu* saab jaotada:

1. positiivne *nägu* – positiivne minapilt või isikupära; vajadus, et inimese vajadused oleksid teiste poolt tunnustatud;
2. negatiivne *nägu* – vabadus suhtlustegevusele; vajadus, et teised inimese tegevust ei piiraks. (Brown & Levinson 1987: 61–62)

Samuti eeldavad Brown ja Levinson (1987: 64), et suhtlusolukorras osalejad on ratsionaalsed, st omavad teadlikku või alateadlikku loogilisust, mille abil saab kõneleja oma eesmärkidest tuletada vahendid, mille abil nende eesmärkideni jõuda.

Suhtluses tulevad ette olukorrad, kus erinevad suhtlusaktid võivad *nägusid* „ohustada“. Neid akte nimetatakse *nägu* ohustavateks tegudeks (ingl *face threatening act*) (Brown & Levinson 1987: 60). Vastavalt sellele, millist *nägu* antud tegu ohustab, saab ka *nägu* ohustavaid tegusid jaotada:

1. Positiivset *nägu* ohustavad teod on näiteks kriitika ja solvangud, lahkarvamused, tabuteemade tõstatamine, halbade uudiste jagamine, valel viisil kõnetamine.
2. Negatiivset *nägu* ohustavad teod on näiteks käsud, soovitusel, meeldetuletused, hoiatused, lubadused.
3. Nii positiivset kui ka negatiivset *nägu* ohustavad teod on näiteks ähvardamine, kaebamine, katkestamine, tugevate emotsioonide näitamine ja isikliku teabe küsimine. (Brown & Levinson 1987: 66–67)

Vahel on *nägu* ohustavad teod vestluses möödapääsmatud. Arvestades *nägude* haavatavust ja kõigi vestluskaaslaste soovi teiste *nägusid* säästa, kasutatakse erinevaid strateegiaid, et *nägu* ohustavate tegude tagajärgi minimaliseerida. Ohu intensiivsust *näole* mõjutavad kolm parameetrit – kõneakti kaal selles kultuuris, sotsiaalne distants ja võimusuhted. Viisakusstrateegiate kasutusele võtmiseks võetakse arvesse vajadust *nägu* ohustava teo sisu edastada, vajadust olla suhtluses efektiivne ja vajadust vestluskaaslase *nägu* säästa. Kui efektiivsus pole olulisem kui kaaslaste *näo* säästmine, võetakse kasutusele mõni viisakuse superstrateegia, millest uurimistöös kontekstis on olulisimad esimesed kaks. (Brown & Levinson 1987: 68, 74)

Brown ja Levinson on kirja pannud viis viisakuse superstrateegiat:

1. Positiivne viisakusstrateegia – strateegia pehmenab vestluskaaslase positiivse *näo* ohustamist; nt Riina Vellerind (2000) on kasutanud ka terminit *lähendav viisakus*.
2. Negatiivne viisakusstrateegia – strateegia pehmenab vestluskaaslase negatiivse *näo* ohustamist; nt Riina Vellerind (2000) on kasutanud ka terminit *distantseeriv viisakus*.
3. Leevendamata otsene viisakusstrateegia – enda väljendamine kõige otsesemal ja üheselt mõistetavamal viisil ilma pehmenusteta; strateegia eeldab vestluskaaslaste ühist arusaamist, et olukorras on *näo* säästmine ebaoluline, oht *näole* on minimaalne või kõneleja on kuulajast küllalt palju kõrgemal positsioonil.
4. Kaudne viisakusstrateegia – vajaduste esitamine kaudsel viisil, näiteks kasutades keeles kinnistunud vorme.
5. *Nägu* ohustava tegevuse tegemata jätmine. (Brown & Levinson 1987: 69–70)

Positiivse viisakuse puhul on kõneleja eesmärk kohelda kuulajat kui grupi liiget ja panna teda ennast hästi tundma, kasutades selleks näiteks komplimente või heasoovlikke nalju. Positiivse viisakuse superstrateegia jaguneb omakorda 15 strateegiaks, mis põhinevad kolmel mehhanismil: ühisosa rõhutamine, viitamine, et kõneleja ja kuulaja on koostööpartnerid, ning kuulaja soovide rahuldamine. Siinse uurimuse seisukohalt on üks oluline positiivse viisakuse strateegia grupisest markerite kasutamine. Sinna alla kuuluvad slängi ja grupisese sõnavara kasutamine, näiteks hüüd- või eesnime kasutamine täisnime asemel. Ka pöördumisviisi valik (*sina/teie*) on selle strateegia osa: *sina*-vormi kasutamine vestluses võõra inimesega võib väljendada solidaarsust. Olulised positiivse viisakuse strateegiad on veel heasoovlike naljade tegemine, sest naljad peegeldavad kõnelejate ühist tausta ja väärtusi eesmärgiga panna kuulajat end vabalt ja sundimatult tundma, ning (ka tühjade) lubaduste andmine, sest need rõhutavad kõnelejate koostööd. (Brown & Levinson 1987: 70, 102–125)

Negatiivne viisakus vastab enam-vähem sellele, mida tavaliselt argikeeles „viisakuse“ mõiste all mõistetakse. Richard J. Watts (2003) on rõhutanud viisakuse defineerimise keerukust ning nn argiviisakuse ja lingvistilise viisakuse eristamise olulisust. Browni ja Levinsoni kriitikuna ei vasta Watts arvates nende definitsioon viisakusest „tavalise“ inimese arusaamisele viisakusest, mistõttu võttis ta eristamise eesmärgil kasutusele terminid viisakus₁ ja viisakus₂ – viisakus₁ viitab sellele, mida suhtlejad suhtlusolukorras (eba)viisakaks peavad, ning viisakus₂ keeleuurijate sotsiolingvistilise teooria kontseptsioonile. (Watts 2003: 3–11) Selle tõttu ei pruugi suhtlejad ise pidada positiivse viisakuse strateegiaid (nt sinatamine, naljatlemine või slängi kasutamine) üldse viisakuseks, kuigi Browni ja Levinsoni (1987) järgi on ka need viisakuse strateegiad.

Negatiivne viisakus põhineb formaalsusel: kõneleja ei piira kuulaja valikuvabadust suhtluses ja vabandab, kui seda peaks ette tulema. Negatiivse viisakuse superstrateegia jaguneb 10 strateegiaks, mille põhimehhanismid on kaudsus, kuulaja soovide eeldamise vältimine, kuulaja sundimise vältimine, kuulaja teiste vajaduste eest hoolitsemine ning kõneleja soovi edasi andmine, et ta ei soovi rikkuda kuulaja õigusi. (Brown & Levinson 1987: 129–131) Uurimistöö kontekstis on oluline strateegia, mis puudutab otsese pöördumise vältimist; eesti keele kontekstis on kuulajale viitamise vältimise strateegiatest kirjutanud Liina Lindström (2009). Seda on võimalik teha näiteks umbisikulist tegumoodi ja passiivi kasutades või määrust vältides (nt *saadan Teile oma töö ~ saadan oma töö*). Pöördumise puhul on negatiivse viisakuse strateegia ka *teie*-vormi kasutamine, mis viitab kõnelejate vahelisele distantstile. Samuti on olulised strateegiad lugupidamise väljendamine, millega viidatakse kuulaja kõrgemale positsioonile (nt kõnetlussõnade *Härra* ja *Proua* kasutamine), ning vabandamine (nt otseselt vabandust paludes või väljendades vastumeelsust *nägu* ohustava teo tegemisel). (Brown & Levinson 1987: 178–199)

1.2. Viisakus pöördumisvormides

Viisakuse väljendamiseks on mitmeid keelelisi vahendeid; üks nendest on pöördumisvormi valik. Euroopa keeltes on tavaline viisakusastmete eristus teise isiku personaalpronoomenite kasutusel. Viisakuse väljendamiseks on kuulaja poole võimalik pöörduda kasutades teise isiku mitmust (V – prantsuse *vous* järgi), kui teise isiku ainsus (T – *tu*) viitab familiaarsemale suhtlusele (Helmbrecht 2003: 185, 189–190). Eesti keeles saab kasutada pöördumiseks *sina* ~ *sa* (T) ehk sinatada või *teie* ~ *te* (V) ehk teietada (Keevallik 2005: 204). Browni ja Levinsoni (1987: 107, 198) järgi on *sinatamine* positiivse ehk lähendava ning *teietamine* negatiivse ehk

distantseeriva viisakuse strateegia. Kuigi viisakas teise isiku mitmus on paljudes keeltes tavapärane, võivad pragmaatilised reeglid vormi valikul üksteisest keeleti erineda, st viisakat pöördumist vääriva inimese profiil varieerub vastavalt keelele. Ajas võivad pöördumisvormi reeglid muutuda ka ühe keele sees. (Helmbrecht 2003: 190) Üldiselt väljendab pöördumisvormi valik, milliseks vestluskaaslased oma sotsiaalset suhet peavad (Keevallik 2005: 204).

Suhtlusolukorras võib *sina* ja *teie* vahel valimine olla keeruline. Pöördumisvormi valikuga annab kõneleja mõista, kuidas ta kuulajasse suhtub ning millised ootused tal vestluskaaslase suhtes on (Keevallik 1998: 541). Keelereeglid alati sobivat pöördumise varianti ei määra, sest valik sõltub alati spetsiifilisest suhtlusolukorrast. Kui üldiselt peetakse teietamist viisakaks ja austavaks, võib see mõjuda tõrjuvalt; *sina* võib tunduda vastavalt olukorrale nii sõbralik kui ka üleolev. Pöördumisest on keeruline ka kõrvale hiilida, sest eesti keeles on kindel ja käskiv kõneviis markeeritud, mistõttu isegi pronoomeni kõrvaldamisel väljendab pöördelõpp pöördumisvormi. (Keevallik 1998: 542)

Brown ja Gilman (1960) on loonud universaalse mudeli, mis seab pöördumisvormi valiku kahele teljele: võimutelg ja solidaarsustelg (e tutvavusaste). Võimuvahekorda võivad mõjutada näiteks vanus, sugu, rikkusaste, institutsionaalne roll; solidaarsusastet perekondlik lähedus, poliitilised vaated, religioon. Seega lähtutakse T ja V valikul sellest, millises positsioonis vestluskaaslane nendel kahel skaalal asetseb. Ajas on solidaarsustelje tähtsus kasvanud, võimutelje olulisus on kahanenud. (Brown & Gilman 1960: 255–260) See-eest pole need ainsad tegurid, mis mõjutavad pöördumisvormi valikut. Leelo Keevallik (1998: 547–548) on uurinud *sina* ja *teie* valimise parameetreid Eesti koolilaste seas. Tema uurimistulemuste põhjal olid valiku tegemisel tutvavusastme kõrval olulisimad hoopis situatiivsed tegurid (millises olukorras, kus ja kellega ollakse); samuti mõjutasid valikut võimuaste, vanus(evahe), ühiskondlik kuuluvus ja elukoht. (Keevallik 1998: 547–548) Pajusalu jt (2010) on uurinud T ja V kasutamist võrdlevalt Eestis elavate eestlaste ja venelaste seas. Tulemused näitasid, et pöördumisvormi valikul lähtutakse enim vanusest ja tutvavusastmest, küll aga oli vanus eestlastele vähemolulisem tegur kui venelastele. Kui eestlased lähtusid vanema inimesega suheldes pöördumisvormi valikul pigem tutvavusastmest (st vanemat lähedast tuttavat sinatati), võisid venelased ka väga lähedast tuttavat teietada, kui tegemist oli vanema inimesega. Samuti selgus tulemustest, et üleminekul sinatamisele puudub selge reeglistik, kuigi eestlastele oli *sinale* üle minnes olulisim tegur suhtluse kestus.

Pöördumisvormide kasutust saab jaotada sümmeetriliseks ja ebasümmeetriliseks. Sümmeetriline kasutus tähendab, et mõlemad osapooled kasutavad vestluses sama

pöördumisviisi; ebasümmeetriline süsteem eeldab ühelt osapoolelt teietamist, kui teine pool sinatab. Eesti keeles on pöördumisvormid üldiselt sümmeetrilised ning ebasümmeetrilist kasutust tuleb ette harva. Traditsiooniline ja siiani püsiv ebasümmeetriline süsteem on säilinud suhtluses laste ja täiskasvanute vahel, näiteks koolides kasutavad õpetajad reeglina *sina*-vormi, kui õpilastelt oodatakse *teie*-vormi. Täiskasvanute vestlustes on markeerimata pöördumisviis *teie* ning üleminek *sinale* toimub vaid osapoolte vahelisel kokkuleppel; seejuures võib ülemineku algatada vaid kõrgema staatusega osapool. (Keevallik 2005: 205–206)

Kirjalikus tekstis, sh (e-)kirjades on võimalik adressaatide *sina* ja *teie* puhul kasutada ka tunderõhku märkivat suurtähte, mis väljendab suuremat lugupidamist adressaadi vastu. Kui väikse tähega kirjutatud *teie* võib osutada nii ühele kui ka mitmele inimesele, viitab suure tähega viisakus-*Teie* alati ainult ühele adressaadile. Väljaspool tundelist rõhutamist puudub *sina* ja viisakus-*Sina* variantide vahel tähenduslik erinevus. (Raadik 2000: 150–152)

1.3. E-kirjade koostamine

Ametlike e-kirjade ülesehitusele kehtivad vormistusreeglid, mis lähtuvad kirjaplangile vormistatavate kirjade formaadist. Ametlike kirjade, sealhulgas e-kirjade vormistamist reguleerib Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus kirjastandardiga. Samuti leidub mitmeid e-kirjade vormistamise õpetusi internetis, mis keskenduvad sarnastele teemadele: e-kirja korrektne alustamine ja lõpetamine, õigekeelesoovitused ja vormistuslikud nõuanded.

E-kirjade koostamise käsitlus kuulub ka II ja III õppeastme keele ja kirjanduse põhikooli riiklikku õppekavasse. Ametikirja kõrval kuulub e-kiri tekstiõpetuse alapeatükki tarbetekstide hulka; õpiväljundi kohaselt peab õpilane oskama e-kirjas arutleda ja oma seisukohti seletada. (Põhikooli riiklik õppekava 2011) E-kirja koostamist käsitletakse sageli ka võõrkeele, sh inglise keele tundides, kuid võõrkeelsete e-kirjade vormistus ja grammatilised reeglid (nt komakasutus tervitustes) erinevad eestikeelsetest.

1.3.1. Standard EVS 882-1:2013

Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus on ametlike kirjade ja e-kirjade vormistamist reguleerinud alates 2006. aastast. Hetkel kehtiv standard EVS 882-1:2013 kirja definitsiooni ei määratle, käsitledes kirjadena ameti- ja ärikirju. Kirjade all mõistetakse nii paber kandjal kui ka digitaalset kirju; digitaalsete kirjade all mõistetakse nii e-kirju kui ka failina edastatavaid kirju. Standardi kohaselt on e-kiri „üksikisikule või organisatsioonile e-postiga edastatud sõnum, mis on vormistatud e-kirja esitusvormile“ ehk arvuti või seadme ekraanile. Seejuures

ei pruugi e-kiri olla ametlik kiri, vaid ainult „sõnum manusena lisatud kirja edastamiseks e-posti teel“. (EVS 882-1:2013: 5–8)

Standard määratleb kirjades esinevad elemendid ja nende selgitused, et tagada nende üheselt mõistetavus, ning määrab elementide vormistamise reeglid ja asukoha A4 kirjalangil (Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus *s.a.*). E-kirjade seisukohalt on standardi eesmärk e-kirjades esinevate elementide kasutamist ja paigutamist ühtlustada, lihtsustades kaasamist dokumendihaldussüsteemidesse ja tagades ametlikus kirjavahetuses korrektsete kirjade vormistamise (EVS 882-1:2013: 5).

Tekst ehk kirja põhisisu peab paiknema järgnevas järjestuses: pöördumine, sisu, lõputervitus. Sisu mõttelised osad tuleb vormistada lõikudena, mis eraldatakse ühe põhireavahe võrra ning taandrida ei kasutata. (EVS 882-1:2013: 27) Kui sisu on e-kirja kohustuslik element, on pöördumise ja lõputervituse kasutamine vajaduspõhine; lühikirjades (nt teadetes ja kaaskirjades) neid tavaliselt ei kasutata. Standardi kohaselt peab pöördumine asuma kuni kaks põhireavahet enne ja lõputervitus kuni kaks põhireavahet pärast sisu. Pöördumise ega lõputervituse järel kirjavahemärke üldjuhul ei kasutata. Sõnalühendite kasutamine viisakusvormelina pole pöördumisel lubatud. Standardis (eba)sobivaid pöördumis- või lõpufraase ei nimetata, kuid e-kirja vormistamise näidisel on kasutatud pöördumist *Austatud* ning lõputervitust *Lugupidamisega*. (EVS 882-1:2013: 27, 37)

E-kirja vormistuses lubab standard vajaduspõhiselt tekstiväljale märkida veel adressaadi, mis asub tekstiväljal enne pöördumist; allkirja, digitaalse allkirja puhul märgitakse see enne allkirjastaja nime sõnadega “allkirjastatud digitaalselt”; allkirjastaja (allkirja puhul kohustuslik); juurdepääsumärkmed; kontaktandmed; lisamärkmed; logo; seosviida; viida (EVS 882-1:2013: 13–28).

1.3.2. Internetiallikad e-kirjadest

Kuigi kirjastandard määrab ametikirja normi, leidub ka internetis erinevaid soovitusi. E-kirja kirjutamise nõuandeid ja õpetusi on võimalik leida erinevate (üli)koolide ja haridusasutustega seotud kodulehtedelt: Tartu Ülikooli Wiki (TÜ Wiki 2020), Maaülikool (Püssa 2015), Haridus- ja Teadusministeeriumi poolt hallatav E-koolikott (2022) jms; bürootöö, turunduse ja klienditoega seotud firmade kodulehtedelt: klienditoe tarkvara LiveAgent (Liveagent *s.a.a*; Liveagent *s.a.b*), tööhaldustarkvara Uku (2025), assisteerimisteenust pakkuva firma portaal Virtuaalassistent (*s.a.*) jms; teadmata taustaga lehekülgedelt. Üldiselt on teemad läbivalt seotud õigekeelenormide ja vormistusreeglitega, kuid vastavalt asutuste fookustele esineb teemade vahel ka erinevusi: näiteks turundusega

seotud firmade lehtedelt leiab eri tüüpi e-kirjade kopeeritavaid malle (Liveagent *s.a.a*; Uku 2025), ülikoolikontekstis pööratakse tähelepanu ametinimetuste kasutamisele tavatiitlite asemel (Püssa 2015).

Läbivalt käsitletakse internetiallikes e-kirja korrektse alustamise teemat. Üldiselt keskendutakse õigekirjale ja võimalikele kirjavahemärkidele, millega tervitust saab lõpetada (Püssa 2015; TÜ Wiki 2020; Uku 2025). Samuti tuuakse välja, et tervitussõnale võib kirjavahemärkidest järgneda ainult hüüumärk või mitte midagi. Rõhutatakse, et koma pärast tervitussõna on inglispärane ja ei ole seetõttu lubatud (TÜ Wiki 2020). Samuti ei tohi koma panna pöördumissõna (*Lugupeetud, Austatud* jms) ja adressaadi vahele; küll aga võib soovi korral panna lõppu hüüumärgi (Püssa 2015; TÜ Wiki 2020). Seejuures soovitatakse pöördumissõna puhul lühendite kasutamist vältida: *Lp* asemel *Lugupeetud* (Püssa 2015). Erandina toob Tartu Ülikooli Wiki (2020) välja, et kui päevas on vahetatud mitmeid kirju, võib tervitussõna ära jätta. Kuigi eelnevad reeglid on eesti keele normiga kooskõlas, esineb lehtedel ka ebakorrektsed näited: Liveagent (*s.a.a*) toob sobivateks näideteks *Tere [Nimi]*, (puudub koma üttele ees ning esineb ebasobivalt nime järel) ja *Lugupeetud proua*, (õigekirjale mittevastav koma adressaadi järel).

Teine läbiv teema on lõputervitused. Lõputervituste puhul juhitakse tähelepanu samuti komakasutusele: kui *des*-vormiga, *lt*-liitega või kaasäitleva käändega lõputervituste järele koma ei panda, saab lõpetava soovlause järel kasutada hüüumärki (TÜ Wiki 2020). Neutraalsete ja sobivate lõputervitustena esinevad enim *Lugupidamisega, Tervitades, Heade soovidega*; lisaks veel *Ette tänades* ja *Vastust ootama jäädes*. Stiililiselt ebasobivateks nimetatakse lõpufraase *Suured tänud!* ja *Tänud!* oma inglise mõju tõttu (Püssa 2015; TÜ Wiki 2020). Klienditoe tarkvaraga tegelev firma LiveAgent (*s.a.b*) loetleb oma kodulehel lisaks ametlikele ka argipäevaseid e-kirja lõpufraase: *Tänud, Järgmise korrani, Ilusat nädalavahetust! Kauneid pühi, Kaunist päeva!*; kusjuures *Parimat* esineb nii ametliku kui ka argipäevase lõputervituse loetelus. Lõputervituste tundetoon olevat intuiitiivne, st ei eksisteeri põhjapanevat loetelu sellest, millised lõputervitused on e-ametikirjas lubatud ja millised mitte.

Lisaks leiab internetiallikes veel erinevaid soovitusi. Tähelepanu pööratakse e-kirja struktuurile – loetletakse e-kirjade osi ja elemente (Virtuaalassistent *s.a.*) ning rõhutatakse teksti liigendamise olulisust: elementide kaugus peaks olema 1–2 rida (Püssa 2015). Üldised üleskutsed on e-kiri enne saatmist üle lugeda, et vältida õigekirjavigu, väljenduda arusaadavalt ja vältida liigsõnalisust, pealkirjastada e-kiri selgelt ja lühidalt. Veel leiab näpunäiteid näiteks automaatvastuse vormistamiseks (TÜ Wiki 2020) ning videoõpetusi e-kirja koostamise ja saatmise kohta üldiselt (E-koolikott 2022).

Kuigi e-kirja kirjutamise kohta soovitusi jagavaid internetiallikaid on mitmeid, on nendes esitatava informatsiooni vastavust kehtivale standardile kohati keeruline hinnata. Kõige selgemalt saab teiste allikate baasil kontrollida õigekirjaga seotud informatsiooni. Näiteks vastab grammatikareeglitele internetiallikes mainitud komakasutuse kohustus ütte ees: eesti keeles on kohustuslik kiilud, mille alla kuulub ka üte, eraldada tekstis komaga (EKK 2020: 133). Seevastu rohkem tundetoonipõhised soovitused (näiteks millised lõpufraasid on ametlikus kirjas sobivad ja millised mitte) on subjektiivsed, mistõttu ei eksisteeri kindlat reeglistikku või ühest konsensust nende paikapidavuse kohta. Samuti varieeruvad e-kirja hea tava reeglid asutuste vahel ning e-kirja koostamist mõjutavad mitmed kontekstuaalsed tegurid. Seega: kuigi normid eksisteerivad, mõjutab teadlikkus ja tõlgendus neist iga e-kirja kirjutajat erineval viisil.

2. Materjal ja meetod

2.1. Valimi kirjeldus

Lähtuvalt eesmärgist uurida arvamusi eestikeelsete e-kirjade kohta kuulus valimisse 20 eesti keelt emakeelena rääkivat eestlast. Informantide valikul kasutasin mugavusvalimit. Kuna e-kirjade saatmise muutumine institutsionaalse argisuhtluse osaks on küllaltki uus nähtus, oli valimi koostamisel eesmärk valida informante kahest erinevast vanuserühmast, et uurimuse eesmärgile vastavalt kahe grupi tulemusi omavahel võrrelda. Esimesse gruppi kuulusid kümme noort vanuses 20–28, neist 9 olid naised ja 1 mees (mediaanvanus 22,5). Teise gruppi kuulusid kümme inimest vanuses 58–66, kellest 7 olid naised ja 3 mehed (mediaanvanus 60,5). Informantide haridustase varieerus; seejuures on oluline mainida, et 90% informantidest olid kas kõrgharitud, selle osaliselt omandanud või omandamas. Töövaldkondadest olid esindatud meditsiin, personalijuhtimine, teenindus, ajakirjandus, infotehnoloogia, tootmine, haridus, projektijuhtimine, administratiivne töö. Informantide anonüümsuse tagamiseks analüüsis määrasin igale informandile kolmest osast koosneva koodi: sugu, vanus, eristav tunnus.

Kõik informandid nii loevad kui ka saavad oma igapäevases töö- ja/või ülikoolisuhtluses eestikeelseid e-kirju. E-kirjade kirjutamise kogemus varieerus vanusegrupiti: vanemas vanusegrupis oli informantidel keskmiselt 25,5 aastat kogemust e-kirjade kirjutamisel (kõige pikema kogemusega informant alustas e-kirjade kirjutamist 34 aastat tagasi), nooremas vanusegrupis oli keskmine e-kirjade kirjutamiskogemus 10,6 aastat. Vanemast vanusegrupist ei olnud 70% informantidest enda arvates kunagi läbinud ühtki e-kirja kirjutamist puudutavat koolitust, 30% olid läbinud e-kirja saatmise tehnilise poolega seotud koolitusi, mis ei puudutanud e-kirja koostamise õigekeelt või head tava. Seevastu olid kõik noorema vanusegrupi informandid õppinud e-kirja kirjutamist koolis ja/või ülikoolis. Koolis käsitleti e-kirja kirjutamise teemat nii arvutiõpetuse kui ka eesti keele tunnis; viimasel keskenduti e-kirja õigekeelele, vormile ja sobivale stiilile. Pooled noortest informantidest olid ülikoolis läbinud ka akadeemilise eesti keele aine, kus samuti teemaga tegeleti.

Taustainformatsiooniks uurisin informantidelt e-kirjade saamise, lugemise ja kirjutamise sageduse (vt tabel 1) kohta, mis erines valimi sees vastavalt töövaldkonna spetsiifikale. Erandlikkuse tõttu arvestasin keskmistest välja ühe vanema vanusegrupi informandi, kellele saadeti päevas 200 ja ta saatis 40 e-kirja, ning ühe noorema vanusegrupi informandi, kellele saadeti 100 ja ta saatis 10 e-kirja. Oluline on, et keskmiselt kirjutasi vanema vanusegrupi informandid päevas ligi 14 korda rohkem e-kirju kui noorema vanusegrupi informandid.

Tabel 1. Valimi e-kirjade saatmise ja saabumise sagedus.

	Vanem vanusegrupp	Noorem vanusegrupp
Keskmine saabunud e-kirjade arv	45 päevas	9,7 päevas
Keskmine saadetud e-kirjade arv	12 päevas	0,86 päevas

2.2. Uurimismeetod ja -materjal

Andmekogumismeetodina kasutasin poolstruktureeritud paarisintervjuud. Meetodi valikut mõjutas eesmärk ajendada informante omavahel vestlema, esitatud küsimusi arutama ja oma vastuseid põhjendama. Samuti oli kõikidel informantidel võimalus „spikerdada”, st neil oli lubatud soovi korral oma nutiseadmest e-postkasti vaadata, näiteks näidete toomiseks. Meetodi kitsaskoht on see, et tulemustest ei selgu, kuidas informandid tegelikult e-kirju kirjutavad, vaid kuidas nad arvavad end kirjutavat. See-eest oli analüüsimetod põhiolemuses kvalitatiivne, mistõttu olid intervjuud parim viis informantide valikute sügavamaks lahtimõtestamiseks. Tulemuste selgemaks esitamiseks kasutasin osaliselt ka kvantitatiivset analüüsimetodit.

Intervjuuküsimuste (vt Lisa 1) koostamisel olid lähtepunktiks uurimisküsimused ning intervjuu struktuur lähtus e-kirja kirjutamise etappide loogilisest järjekorrast. Intervjuu algas taustainfo kogumisega, millele järgnesid kolm temaatilist plokki: e-kirja alustamine, adressaadi poole pöördumine, e-kirja lõpetamine. Samuti täpsustasin intervjuu alguses, et vastamisel peaksid informandid lähtuma ametlikest eestikeelsetest ühele inimesele suunatud e-kirjadest, et vähendada erinevusi intervjuuküsimuste tõlgendamisel. Iga plokk algas laiema küsimusega, millele oli informantidel võimalus üldiselt vastata ja ise kategooriaid luua. Tulemuste ühtlustamise eesmärgil palusin seejärel informantidel vastata küsimustele kasutades ette antud adressaadikategooriaid. Kuna intervjuude temaatika puudutas kirjalikku teksti, palusin informantidel jooksvalt täpsustada ka ortograafilist kirjaipilti (kirjavahemärkide, suurtähe kasutamist jne). Üldiselt õhutasin informante omavahel vestlema ning väljendama (mitte)nõusolekut ning suunasin vestlust küsimustega vaid täpsustaval eesmärgil.

Kokku viisin läbi kümme paarisintervjuud, millest üheksa toimusid näost-näkku ning üks videokõne vahendusel. Intervjuud salvestati ning salvestusmaterjali kogupikkus oli 10 tundi ja 36 minutit. Intervjuud litereerisin käsitsi ja jagasin teemade kaupa Exceli tabelisse.

2.3. Intervjuudes kasutatud ettemääratud adressaadikategooriad

Intervjuuküsimustele vastates pidid informandid lähtuma etteantud adressaadikategooriatest, mis tähistasid erineva lähedusastmega inimesi, kellele töö- ja/või

ülikoolikontekstis e-kirju saadetakse. Kategooriaid oli neli: *täiesti võõras inimene, tuttav inimene/kolleeg, lähedane kolleeg ja/või töösõber, ülemus*. Kategooriate loomisel lähtusin teoreetilisest taustast ning eesmärk oli luua kategooriad vastavalt adreessatide erinevale paiknemisele võimu- ja solidaarsusteljel, mis on Browni ja Gilmani (1960) järgi olulisimad pöördumisvormi valiku mõjutajad. Kuigi intervjuu käigus tegin täpsustavaid märkusi, oli kategooriate tõlgendamine vastajatele intuitiivne.

Täiesti võõra inimese kategooria puhul pidid informandid kujutlema, et kirjutavad tööalast e-kirja inimesele, keda nad ei ole kunagi kohanud ning kellega puudub varasem suhtlus. Seda, kui palju taustainfot neil adreessaadi kohta on, oli informantidel võimalus ise otsustada.

Tuttava inimese kategooria oli veidi laiema tõlgendamisruumiga, kuid üldiselt mõeldi selle all inimesi, kellega on juba mõnda aega koostööd tehtud ning vahetatakse e-kirju mitmendat korda. Kategooriasiseselt ei eristatud, kas inimest on päriselus nähtud: ka kolleeg, kellega on 20 aastat ainult e-kirja teel suheldud, kuulus siia kategooriasse. Ülikoolikontekstis võisid kategooriasse kuuluda ka kaasüliõpilased, kellega on varem kokku puutunud näiteks loengutes.

Lähedase kolleegi ja/või töösõbra kategooria piirid olid samuti lahtisemad, sest eristus tuttava ja sõbra vahel oli intuitiivne. Üldiselt tõlgendati töösõpra kui inimest, kellega olid lähedased suhted ning sõbrasuhe võis ulatuda ka töö/ülikoolikontekstist väljapoole.

Ülemuse kategooria puhul oli informantidel võimalus mõelda nii varasema(te)le ülemus(te)le kui ka praeguse(te)le. Samuti võisid nad mõelda nii otsesele kui ka kõrgemale ülemusele, kuid palusin neil sel juhul oma vastuseid täpsustada.

3. Analüüs

3.1. E-kirja alustamine

3.1.1. *Tere*

Intervjuu alguses pidid informandid vastama üldisele küsimusele: Kuidas alustate e-kirja? Ilma erandita oli kõikide informantide esimene vastus, et e-kirja alustavad nad üldiselt sõnaga *Tere*. *Tere* kasutamist nimetati läbivalt neutraalseks, „viisakaks“ ja turvaliseks valikuks (näide 1).

- (1) (N23A) aga samas mul on nagu see et ee kui ma meile kirjutatan ma tahan selle kuna kui neid peab kirjutama siis see on nii nagu see nagu reeglistik või basic siis ma tahan nagu selle terega õhtule õhtale saada siis ma tahan seda sisu nagu kirjutada vaata ma ei viitsi hakata mingi mõtlema et kas ma kirjutatan nüüd tere või mingi tere õhtust või tšau või midagi

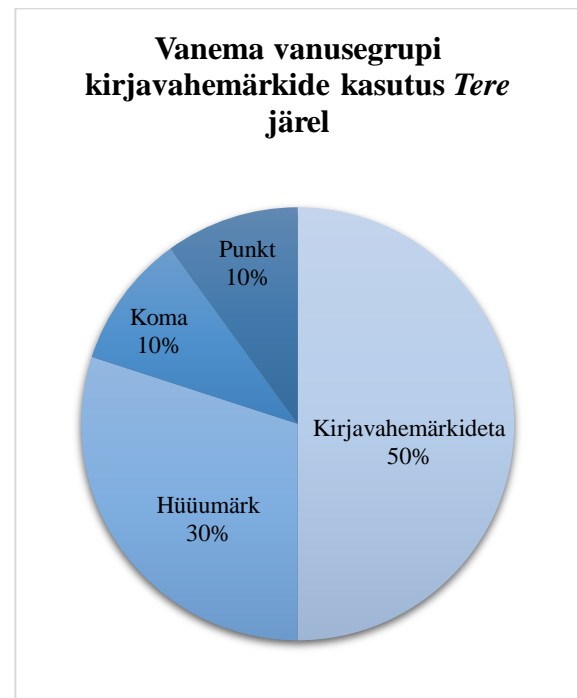
See-eest erines selle tervitussõna kasutamisel üldine (kategooriaülene) kirjavahemärkide kasutus (vt joonised 1–2). Nooremas vanusegrupis arvasid end 70% vastajatest kasutavat reeglina hüüümärki: *Tere!* Hüüümärgi kasutamise põhjenduseks toodi üldiselt toon: hüüümärk väljendab optimismi, reibast ja entusiastlikku suhtumist. Võime öelda, et informantide vastused on interpreteeritavad pigem positiivse näo säästmisena ja lähendava viisakusstrategiana. Üks informant (N21B) tõi põhjenduseks ka selle, et hüüümärgiga näeb tervitussõna visuaalselt parem välja. Samuti mainisid kaks informanti, et hüüümärgi kasutamine on koolis nn sisse õpitud. Ülejäänud 20% ei arvanud end tervitussõna lõpus kirjavahemärke kasutavat (*Tere*) ning 10% kasutas koma (*Tere,*). Sellise kirjaviisi põhjenduseks toodi soov väljenduda neutraalselt; seejuures on huvitav, et mitu hüüümärki kasutavat informanti nimetasid kirjavahemärkideta *Tere* kasutamist vastupidiselt just külmaks, emotsioonituks ja liialt otsekoheseks. Seega omistavad sama vanusegrupi esindajad samale kirjapildile erinevaid tundetoone. See-eest võisid ka kirjavahemärkideta *Tere* kasutajad aegajalt hüüümärki kasutada, näiteks erilise entusiasmi väljendamiseks või vabandavat meili alustades, et sellega e-kirja sisu pehmendada.

Vanemas vanusegrupis kasutasid enda arvates *Tere!* hüüümärgiga vaid 30% informantidest. Kasutajad tõid põhjenduseks lihtsalt harjumuse ning kirjaviisile mingit tundetooni ei omistatud; ühe informandi jaoks oli oluline „keelevoolavus“ (M62B), st ta paneb tervituse lõppu hüüümärgi, sest järgnev teemarida algab suure tähega ning e-kiri käitub tema jaoks tervikliku tekstina ja peab vastama eesti keele õigekeelereeglitele. 60% vanema vanusegrupi

informantidest arvasid end *Tere* ilma kirjavahemärkideta kasutavat, nimetades sarnaselt nooremale vanusegrupile põhjenduseks neutraalsuse. Selles grupis mainisid kaks informanti, et hüüumärgi kasutamine mõjub nende arvates liialt agressiivselt: (N63A) „Hüüumärk on tõesti võimukas.“ Samuti varieeris üks informant (M62A) kirjavahemärkideta *Tere* ja punktiga *Tere*. kasutamist, valides kirjapilti vastavalt tujule. Erandina kasutas üks informant (N66A) tervitussõna järel koma (*Tere,*), alustades järgnevat tekstilõiku seejuures väikese tähega.



Joonis 1. Noorema vanusegrupi üldine kirjavahemärkide kasutus *Tere* järel.



Joonis 2. Vanema vanusegrupi üldine kirjavahemärkide kasutus *Tere* järel.

3.1.2. E-kirja alustamine eri tüüpi adressaatidele

Seejärel pidid informandid vastama samale küsimusele (Kuidas alustate e-kirja?), kuid võtma arvesse etteantud adressaatide kategooriaid. Kõik nimetatud sõnad ja fraasid e-kirja alustamiseks on toodud tabelis 2.

Täiesti võõra inimese kategooria puhul nimetasid kõik informandid samuti põhiliseks tervitussõnaks *Tere*. Nooremas vanusegrupis arvasid 70% end alustavat e-kirja võõrale üldiselt variandiga *Tere!* ning ülejäänud kirjavahemärkideta *Tere*. 30% noortest võisid kasutada võõra inimese puhul koos tervitussõnaga vahel ka ütet; sel juhul pandi ütte ette alati koma ning järele hüüumärk: *Tere, nimi!* Üldiselt kasutasid informandid üttena isiku täisnime, eesmärgiga näidata välja austust võõra vastu. See-eest kasutas üks ajakirjanduses töötav informant tööpetsiifika tõttu tavaliselt üttena vaid eesnime, mida ta põhjendas kontakti loomisega:

eesnimi väljendab personaalsust ning kutsub adressaati e-kirja läbi lugema. Soojuse väljendamiseks kasutati aeg-ajalt ka variante *Tere päevast* ja *Tere õhtust*; samuti varieeris üks informant (N20B) kirjajahemärkide kasutamist vastavalt taustainfole: võõrale ja vanemale *Tere.*; samal tööalal ehk pärimusalal töötavale võõrale *Tere* ilma kirjajahemärkideta; võõrale noorele *Tere!*

Kui hüüumärgi kasutamine oli nooremas vanusegrupis valdav, esines seda vanemas vanusegrupis vaid 30% informantide seas. Sarnaselt noortele ei arvanud end 30% kasutavat ühteegi kirjajahemärki; seevastu kasutas 20% punkti (*Tere.*) ning 20% koma (*Tere,*), mida ei esinenud noores vanusegrupis peaaegu üldse. Ütet kasutasid aeg-ajalt 40% vanematest informantidest, kusjuures ütte lisamine tervitussõnale tähendas alati hüüumärgi lisamist tervituse lõppu. Peaaegu kõik kasutasid üttena täisnime; erandina kasutas üks informant (M62B) eesnime, sest ta tegeleb töökontekstis sageli klienditoega ning üritab ainult eesnime kasutamisega rõhutada personaalset lähenemist. Samuti ei eraldanud üks informant (N59D) ütet tervitussõnast komaga: *Tere täisnimi!*

Teine laiemalt kasutatav e-kirja alustamise viis oli *Lugupeetud täisnimi*, mida arvas end kasutavat 30% nooremast vanusegrupist. Siiski mainiti, et tegemist on äärmiselt aupakliku pöördumisega ja seda kasutatakse harva, näiteks teadustöö komisjoni esimehe, teatrijuhi või väga lugupeetud professori poole pöördumisel (näide 2).

- (2) (N20A) no näiteks lugupeetud ma kirjutasin just reedel siis kui ma kirjutasin R. T.-le siis ma nagu kirjutasin lugupeetud sest nagu ta on nagu selline noh no inimesed nagu teavad ja siis ma olin nagu ma tean kes ta on ja mu ema ka soovitas mulle lugupeetud panna

Ülejäänud 70% noortest seda pöördumist ei kasutanud, tuues põhjuseks liigse ametlikkuse. Vanemas vanusegrupis võis aeg-ajalt seda pöördumist kasutada 40% informantidest, kuid seda samuti erijuhtudel – näiteks pöördudes väga oluliste klientide või ka asutuste poole. Kasutus võis olla ka tööpetsiifiline, näiteks õigusvaldkonnaga seotud ametipositsioonil on kinnistunud pöördumised *Lp Riigikohus* ja *Lp Kohus*. Mittekasutajate hulgas väljendati sellisele pöördumisele ka vastumeelsust nimetades seda „nõukaaega meenutavaks“ (M62B) ning ebaloomulikuks: (N59D) (*naerdes*) „Ma ei pea kellestki nii palju lugu.“

Tuttava inimese kategooria oli samuti *Tere*-keskne, sest seda arvasid end kasutavat 90% nooremast ja 80% vanemast vanusegrupist. Noorte hulgas kasutati üldiselt hüüumärki, kuid selles kategoorias tuli 30% ette ka kirjajahemärkide ära jätmist, mida põhjendati neutraalse ja tuttavliku suhte väljendamisega. Ülejäänud noortest võisid alustada sõnadega *Hei!* ning *Tervist!* Ka vanemas vanusegrupis oli kasutusel *Hei*, mida kirjutati nii hüüumärgiga, komaga

kui ka ilma kirjajahemärkideta. Ütet kasutati selles kategoorias kõige vähem: 30% vanemast vanusegrupist ja mitte keegi nooremast. Läbivalt väljendasid kõik informandid tuttavale kirjutades oma eesmärki balansseerida tervituses tuttavusastmele sobilikku sõbralikkust „viisakusega“. Üks vanema vanusegrupi informant varieeris tervitussõnu selles kategoorias kõige enam, sest kui suhe on vaid e-kirjade tasemel, hoiab see suhtluse tema arvates huvitavama: *Heihopsti!*, *Nonii!*, *Kevadhommikut!*

Lähedase kolleegi ja/või töösõbra kategooria oli ainus, kus *Tere* erinevate kirjajahemärkidega variatsioonid ei olnud kõige rohkem kasutatav tervitus. Nooremas vanusegrupis oli vaid kaks informanti, kes arvasid end seda aeg-ajalt kasutavat, kusjuures mõlemad kasutasid sel juhul kindlasti tervitussõnaga koos üttena eesnime: *Tere, eesnimi!* Teiste informantide jaoks oli *Tere* kasutamine liiga ametlik (näited 3–4).

(3) (V59A) mõni on ikka nagu sõbranna noh mul ka üle laua istub siuke me oleme kuni kaks aastat peaaegu erinevates kohtutes koos töötand noh ma ma tõesti talle tere ei kirjuta

(4) (M22A) tere ei kui on sõber ee piisavalt lähedane inimene siis tere on natuke palju vä

Populaarseim tervitus oli hoopis *Hei!* (ühe informandi puhul kirjajahemärkideta *Hei*), mida arvas end kasutavat 60% noortest. Samuti oli tegemist kõige alternatiivirohkema kategooriaga, sest kõik informandid kasutasid igapäevaselt vähemalt kahte erinevat tervitust. Teised populaarsed tervitused olid *Tšau!!Tsau!*, *Jou!* ja *Tervist!*; erandina toodi välja veel mängulisemaid väljendeid, näiteks *Ciao!* ja *Šalom!*: (M22A) „*Šalom* on siuke relvituks tegev alustusviis, sealt ju peab edasi lugema.“ Läbivalt kasutati tervitussõnade lõpus hüüumärki, mida põhjendati eesmärgiga näidata entusiasmi ja sõbralikku suhtumist. Kaks informanti jätsid töösõbrale kirjutades sageli tervitussõna üldse ära ning alustasid e-kirja kohe sisulise tekstiga.

Vanemas vanusegrupis oli samuti selle kategooria puhul rohkem varieerumist. Noorte hulgas populaarse *Hei* variatsioonid *Hei!*, *Heia!*, *Hei*) olid esindatud ka 50% vanemate vastanute hulgas. *Tere* kasutust oli noortest siiski rohkem ning seda võisid kasutada 40% informantidest; seejuures kasutati rohkem ajaga seotud väljendeid: *Tere laupäeva!* Samuti kasutati noortest enam ütet (üldiselt eesnime) koos hüüumärgiga, kuid huvitav oli ka hüüdnimede kasutamine pärisnimede asemel: *Hei, vana!*, *Hei, säga!*, *Tere, kinnisvaraäss!* Kõnekeelsetest tervitustest kasutati *Tšau/Tsau* variatsioone, noortepärane *Jou* jäi aga vanemate keelekasutusest täielikult välja. Vanemale vanusegrupile iseloomulik üsna tagasihoidlik hüüumärgikasutus kandus eriti tugevalt üle just töösõbra kategooriasse, kus ka muidu hüüumärki kasutavad informandid võisid selle ära jätta. Erandina alustas üks informant (N59C)

e-kirja töösõbrale ainult adressaadi eesnime kasutades; teine informant (M62B) kasutas sissejuhatusena sissejuhatavaid fraase (nt *Siuke jutt*), millele järgnes uus tekstilõik sisuga.

Ülemuse kategoorias puuduvad ühe informandi vastused, sest ta on ise kõrgeima astme töötaja ning e-kirjade kirjutamise ajastul pole tal ülemusi olnud. Tegemist oli kõige kitsama kategooriaga (st üldiselt on inimestel olnud üksikuid ülemusi) ning sellest tulenevalt rõhutasid kõik informandid siinkohal väga tugevalt lähedusastme olulisust – kõigi informantide jaoks oli hierarhia teisejärguline ning personaalne suhe ülemusega määras ka e-kirja alustamise viisi (näide 5).

(5) (N23A) oleneb sellest et kui on normaalne ülemus või ses mõttes et sai suhtle temaga väga või nagu et siis ikkagi nagu tere aga kui on mingi lähedasem siis siis pane hullu

Üldiselt oli selles kategoorias inimestel üks kinnistunud viis ülemuse poole pöördumiseks. Populaarseimad tervitused otsesele ülemusele olid siiski *Tere* variatsioonid, mida kasutas 80% noorest ja 78% vanemast vanusegrupist. Seda kirjeldati sõbraliku, kuid „viisakana“, ning tundetooni andmiseks kasutati kirjavahemärke: 60% noortest kasutajatest väljendasid entusiasmi hüüumärgiga, vanemas vanusegrupis tegi sama 33%. Ülejäänud informandid ei kasutanud üldse kirjavahemärke, erandina kasutas üks informant (N63A) ka koma. *Tere* mittekasutajad põhjendasid otsust sellega, et suhted ülemusega on selleks liiga lähedased ning tervitussõna mõjuks liiga ametlikult ja ebaloomulikult. Ütte kasutamine oli taas populaarsem vanemas vanusegrupis, kellest 44% pöördusid otsese ülemuse poole eesnime kasutades (*Tere*.) *eesnimi!*), noortest tegi seda vaid üks informant. Nooremas vanusegrupis tervitati ka sõnadega *Tšau!!Tšau!* ja *Hei!*, erandina ka *Yo!*; vanemas vanusegrupis *Hei*.

Kui kõikides kategooriates arvasid informandid end esmast e-kirja alati alustavat tervitusega, siis sama inimesega mitmeid e-kirju vahetades võis tervitus ühel hetkel kaduda. Sageli oli tervituse kadumisel ajaline klausel – samal päeval kestvas e-kirjavestluses ei tundunud tervitused enam vajalikud. Teine klausel oli e-kirjade arv, mis juba oli saadetud. Mõlemas vanusegrupis kadusid tervitused keskmiselt kolmanda või neljanda e-kirjaga. Kadumise põhjuseks toodi läbivalt, et pika vestluse käigus muutub mitmekordne tervitamine „sõnade raiskamiseks“, sest tavaliselt on selleks hetkeks välja kujunenud arutluse fookus ning üritatakse minimaliseerida teemavälist juttu. Kui üldiselt oli tervituse kadumine tunde põhine, oli mõnel informandil väga selge loogika: üks informant (N21B) alustas esimest e-kirja tervitusega, kuid järgnevatel samal päeval samale adressaadile saadetud e-kirjadel tervitus kadus, tervitusega alustas ta taas, kui eelmisest suhtlusest oli möödunud 12 tundi. Kahe informandi puhul ei kadunud tervitus kunagi, olenemata vahetatud e-kirjade arvust.

Tabel 2. Kõik nimetatud e-kirja alustamise fraasid kategooriate kaupa esinemise sageduse järgi.

Täiesti võõras	Tuttav	Lähedane kolleeg ja/või töösõber
Tere (20)	Tere (17)	Hei (11)
Lugupeetud <i>nimi</i> (7)	Hei (8)	Tšau/Tsau (6)
Tere, <i>nimi</i> (7)	Tere, <i>nimi</i> (3)	Tere (4)
Tere õhtust (2)	Tervist (2)	Tervist (4)
Tere päevast (1)	- (2)	Hei, <i>nimi</i> (3)
Tervist (1)	Heihopsti (1)	Jou (3)
	Kesknädalat (1)	- (3)
	Kevadhommikut (1)	Heia (2)
	<i>Nimi</i> (1)	Tere, <i>nimi</i> (2)
	Nonii (1)	Tere päevast (2)
	Tere taas (1)	Ciao (1)
	Tšau/Tsau (1)	Hommik (1)
		<i>nimi</i> (1)
		Siuke jutt (1)
		Siuke värk (1)
		Šalom (1)
		Tere laupäeva (1)
		Tšauki (1)
		Yo (1)

3.1.3. Arutelu

Üldiselt nimetati erinevaid e-kirja alustamise viise vähe, sest kõik informandid kasutasid enda sõnul väga sageli tervitussõna *Tere – Tere* võisid mõlemad vanusegrupid kasutada kõigis kategooriates. Seda peeti kindlaks ja turvaliseks valikuks, sest selle kasutamist peeti sobivaks iga kategoorias ning see lihtsustas e-kirja alustamise protsessi.

Teised laialtlevinumad tervitussõnad oli *Hei*, *Tšau/Tsau* ja *Tervist*, millega võidi alustada e-kirja kõigis kategooriates, välja arvatud võõrastele kirjutades. Küll aga kasutati tundetoonide lisamiseks kirjavahemärke ning mitmed informandid võisid varieerida kirjavahemärkide kasutust vastavalt adressaadile. Kirjavahemärkide valimine oli sageli teadvustatud tegevus; üks informant tõi põhjenduseks, et (N21A) „[e-kirja] õige alustamine kompenseerib ülejäänud meili tooni.“ Seejuures on huvitav, et informantide seas võisid sama kirjapildi tundetooni tõlgendused olla vastupidised: hüüumärk tervitussõna lõpus võis väljendada nii optimismi ja soojust kui ka agressiivsust. Tundetooni tõlgendust keelekorralduses ei määratleta, mistõttu

võivadki interpretatsioonid ühiskonnas laialt varieeruda. Samuti olid informandid oma valikutes järjepidavad: hüüumärkide kasutajad kasutasid neid sageli kõigis kategooriates, mittekasutajad hoidusid nendest läbivalt.

E-kirjade kirjutamist iseloomustas informantide üldine soov väljenduda olukorrale sobivalt; samuti mainisid informandid sageli eesmärki kõlada „viisakalt“, mida nende kasutuses võib tõlgendada negatiivse ehk distantseeriva viisakusena. Selle jaoks võeti kasutusele erinevaid negatiivse viisakuse strateegiaid, millest populaarseim oli adressaadile lugupidamise näitamine, näiteks pöördudes adressaadi poole sõnaga *Lugupeetud*. Seda strateegiat kasutati enim võõra kategoorias, osaliselt tuttava ja ülemuse kategooriates. Samuti võis e-kirjade alustamisel täheldada positiivse viisakuse strateegiaid, kuigi informandid ise seda viisakuseks ei nimetanud. Kõige laiemalt kasutati positiivse viisakuse strateegiat, mis väljendub grupisisese sõnavara ja slängi kasutamises. Selleks kasutati näiteks slängitervitussõnu *Tšau/Tsau* ja *Jou*, kuigi institutsionaalses suhtluses ei pruugi need üldiselt sobilikud olla. Olenemata e-kirja ametlikust kontekstist oli informantide jaoks olulisem näidata adressaadile, et peavad suhet temaga lähedaseks ja sõbralikuks. Samasse strateegiasse kuulub ka vanemas vanuserühmas ette tulnud hüüdnimede kasutamine täis- või eesnimede asemel: *Hei, säga!*

E-kirja alustamisel võtsid kõik informandid arvesse, kellele e-kirja kirjutatakse ja milline on varasem suhe adressaadiga. Tervitussõna valiku olulisim mõjutaja oligi tuttavusaste, vanus ja võimutelg jäid seejuures tagaplaanile. Sinatamisele ja teietamisele keskendunud uurimused (nt Keevallik 1998) on järeldanud, et asesõna valimisel on tuttavusaste mõjutavam tegur kui sotsiaalne hierarhia. Siinse uurimuse tulemused kinnitavad sama fenomeni ka tervitussõna valikul, sest ülemuse kui hierarhias kõrgema poole pöörduti vastavalt isiklikule läbisaamisele ning kuigi laialtlevinuim oli neutraalne *Tere*, nimetasid informandid potentsiaalsete tervitustena ka familiaarsemaid väljendeid nagu *Tšau/Tsau* ja *Hei*.

Siiski oli võimuteljel mõju võõra kategoorias, sest autoriteediga inimese poole võidi pöörduda *Lugupeetud*. Ka vanust ei peetud e-kirja alustamisel suureks mõjutajaks. Vanemas vanusegrupis ei mainitud vanust kui mõjutegurit üldse, nooremas vanusegrupis mainis seda üks informant vaid võõra kategoorias – kui võõra adressaadi kohta oli teada, et tegemist on saatjast noorema või samavanuse inimesega, võidi sellest lähtuvalt muuta kirjavahemärkide kasutust.

E-kirjade alustamisel ja struktureerimisel lähtuti õigekirjareeglitest ja kirjaplangile vormistatavate kirjade standardist, st kõigi informantide jaoks oli oluline väljenduda grammatiliselt korrektselt ning struktureerida kiri normile vastavalt. Seejuures lähtusid informandid sellest, kuidas nemad olid õigekirjareeglid omandanud, seega aeg-ajalt tegid

mõned tahtmatult e-kirja alguses õigekirjavigu. Näiteks tuleb normi järgi üte alati tekstist komadega eraldada (EKK 2020: 133), kuid üks informant seda ei teinud, kirjutades *Tere täisnimi* (korrektne *Tere, täisnimi*); pärast arutelu intervjuupartneriga lubas ta edaspidi õigekirjale vastavalt kirjutada. Samuti ei ole normi järgi korrektne lisada üksiku tervitussõna järele koma, kuid seda tuli ette vanemas ning väga vähesel määral ka nooremas vanusegrupis. Seejuures olid reeglid alati keelespetsiifilised, näiteks erandina kirjutas üks informant hispaania keele õppejõule hispaania keeles, kus pannakse tervitussõna järele hoopis koolon. E-kirja struktureerimise reeglid olid informandid omandanud üldiselt koolis, kuid õigekirjareeglitest erinevalt oli kõigi informantide seas ühine arusaam e-kirja alguse vormistamisest. E-kirja alustav tervitus paigutati kõigi poolt alati eraldi reale, millele järgnes üks tühi põhireavahe ning alles siis esimene tekstilõik; see vastab ka kehtivale normile.

Kuigi kumbki vanusegrupp ei olnud oma valikutes homogeenne, joonistusid gruppide vahel välja mõned erinevused. Esiteks on võimalik täheldada, et kuigi mõlemad vanusegrupid pidasid oluliseks kirjutada vastavalt õigekirjareeglitele, tundsid noorema vanusegrupi informandid grammatikareegleid paremini, mistõttu ühtisid nende valikud e-kirjades sagedamini standardiga. Näiteks kasutati vanemas vanusegrupis sagedamini tervitussõna järel koma, mis on inglispärane ja ei vasta standardile. Samuti teadis noorem vanusegrupp kasutada ütte ees koma kui vanemas vanusegrupis üks informant seda reeglit ei tundnud. Seda vanuselist erinevust selgitab fakt, et kõik noorema vanusegrupi liikmed lõpetasid gümnaasiumi võrdlemisi hiljuti ning on pärast seda õppinud ülikoolis, kus akadeemiliste tekstide kirjutamiseks peab tundma ka õigekirjareegleid; vanemal vanusegrupil pole sellist õpiväljundit olnud. Teine märgatav erinevus vanusegruppide vahel puudutas ütte kasutamise sagedust e-kirja alguses – vanem vanusegrupp oli mitmes kategoorias altim ütet kasutama. Ülemusele kirjutades kasutas ütet peaaegu pool vanemast vanusegrupist, kui seda tegi vaid üks noorema vanusegrupi informant. Lähedase kolleegi või töösõbra kategoorias lisandus veel hüüdnimede kasutamise variant (*Tere, Kinnisvaraäss!*), mida nooremas vanusegrupis ei esinenud üldse. Kolmas erinevus seisnes hüüumärgi kasutamises – nooremas vanusegrupis kasutati hüüumärki sagedamini kui vanemas ning seda põhjendati põhiliselt entusiasmiga näitamise eesmärgiga.

3.2. Adressaadi poole pöördumine

Adressaadi poole pöördumise kohta esitasin esmalt üldise küsimuse: Kuidas pöördute e-kirjas adressaadi poole, kas teietades või sinatades? *Sina* ja *teie* vahelist valikut mõjutasid üldiselt kolm suurt tegurit, milleks olid vanus, tutvavusaste ja adressaadi isikupärad: (N20A)

„Sõltub inimesest“. E-kirja kontekstis puudutas adressaadi poole pöördumine üldiselt vajadust adressaadile küsimust esitada. Kui võõraste adressaatide poole pöördumine oli üldjuhul reeglipärane, hakkasid lähema tutvustusastme puhul valikute juures enam rolli mängima suhtluse konteksti ja adressaadi profiili puudutavad tegurid.

Võõra kategoorias arvasid 50% noorema vanusegrupi informantidest end pöörduvat võõra adressaadi poole alati esialgu teietades. Ülejäänud 50% võisid nii sinatada kui ka teietada vastavalt võõra vanusele: kui informandid omasid adressaadi kohta taustainformatsiooni ning adressaat oli nende eakaaslane või noorem, pöörduti sinatades; informatsiooni puudumisel või endast vanema inimese puhul teietati. Vanuse põhjal valiku tegemise põhjuseks toodi läbivalt „viisakus“, kuid siinkohal on võimalik välja tuua kaks erinevat viisakuse strateegiat. Vanemate inimest teietamist võib tõlgendada negatiivse viisakuse strateegiana, mis väljendab austust ning rõhutab vestluskaaslaste (vanuselist) distantssi. Seevastu omavanuste või nooremate inimeste puhul kasutatakse sinatamise näol positiivse viisakuse strateegiat, mille eesmärk on väljendada solidaarsust ja sooja suhtumist ning näidata, et vestlejad kuuluvad samasse gruppi.

Näiteks ajakirjandusalal töötav informant leidis, et sinatamise ja teietamise õige valik on väga oluline ning võõraste sinatamine võib vahel olla parim viis luua potentsiaalse intervjuueeritavaga positiivne ja soe esmakontakt, et edasised koostöövõimalused oleksid optimaalsed. Kuigi professionaalsel tasandil sinatamist võidakse pidada ebaviisakaks, kontrollib ta alati adressaatide taustainfot ning pöördub eakaaslaste ja nooremate poole sinatades, et mitte liigse formaalsusega inimesi ära ehmatada. Endast vanemaid võõraid inimesi ta see-eest teietab läbivalt.

Seevastu arvasid kõik vanema vanusegrupi informandid end pöörduvat võõra adressaadi poole teietades, olenemata adressaadi vanusest. Erinevalt nooremast vanusegrupist ei mõjutanud teadmine, et kirjutatakse endast nooremale inimesele, informantide pronoomeni või verbivormi valikut. Endast nooremate teietamist põhjendasid informandid eesmärgiga väljendada austust ning mitte jätta muljet, et peavad nooremat vestluskaaslast endast madalamaks. Võõrastele kirjutamisel ei mänginud rolli ka adressaadi profiil, st ka näiteks võõrast madalama positsiooni töötajat või alluvat teietati: (N59D) „Meil ei ole seisuslikku ühiskonda.“

Kuna **tuttava kategooria** oli kõige intuitiivsem, tõid informandid välja täpsustavaid ja kontekstuaalseid tegureid, mis pöördumisvormi mõjutavad. Selles kategoorias oli nähtav mõjutaja ka isikupõhine (in)formaalsuse aste, st informandid viitasid sellele, kuidas nad on harjunud igapäevaelus suhtlema ning kas kalduvad ebakindlates olukordades pigem sinatamise või teietamise poole: (M62A) „Ma sinatan sisuliselt kõiki niikuinii.“

Nooremas vanusegrupis viidati tuttavate puhul läbivalt päriselulise kokkupuute olulisusele, st sinatamise ja teietamise vahel aitas otsustada see, kuidas adressaadiga varem oli suheldud. Mitu noorema vanusegrupi informanti mainisid selles kategoorias ka „peegeldamist“ ehk pronoomenivalikut vastavalt sellele, kuidas adressaat on varasemas (interneti)suhtluses ise nende poole pöördunud – seega lähtusid informandid sümmeetrilisest pöördumisvormide kasutusest. Nooremas vanuserühmas arvasid end tuttavat sinatavat 60% informantidest, 10% eelistas teietamist ning 30% varieeris pronoomeneid vastavalt tuttava positsioonile. Selles kategoorias mainiti ka vanuselist tegurit, st nooremat tuttavat sinatati sagedamini kui vanemat, ning tegemist oli kõige ebakindlama kategooriaga – kuna tuttava inimesega on juba mingi kokkupuude, siis pidasid noorema vanusegrupi informandid õiget pronoomenivalikut tuttavale olulisemaks kui näiteks võõra kategoorias, sest vale valik võib adressaadis ja edaspidises suhtluses tekitada suuremat ebamugavust.

Kui nooremas vanusegrupis väljendati ebakindlust, siis vanemas vanusegrupis eelistasid 70% informantidest pigem tuttavaid sinatada ning ülejäänud 30% varieerisid pronoomenit vastavalt sellele, millised olid varasemad suhted adressaadiga.

Lähedase kolleegi ja/või töösõbra kategooria oli ainus, kus puudusid erinevused informantide vastustes. Nimelt arvasid nii kõik noorema kui ka kõik vanema vanusegrupi liikmetest end adressaate sinatavat; erinevusi esines vaid suurtähe kasutamises. Kuna töösõpradest adressaatidega eksisteeris alati varasem päriseluline kontakt, olid informandid harjunud töösõpru sinatama ning see kandus üle ka e-kirjadesse. See oli ka ainus kategooria, kus ükski informant ei väljendanud pöördumisvormi valikul ebakindlust.

Ülemuse kategoorias määras e-kirjas pronoomeni ja/või verbivormi valiku mõlema vanusegrupi kõigi informantide jaoks päriseluline suhe ülemusega, st ajas on informandid ülemusi nii sinatanud kui teietanud. Kui palusin täpsustada pöördumist lähtuvalt suhtest praeguse ülemusega, pöördusid 90% mõlema vanusegrupi informantidest oma otsese ülemuse poole üldiselt sinatades; kõrgemate ülemuste puhul võis ette tulla ka teietamist. See-eest esinesid paar informanti, kes võisid olukorrale vastavalt ka pronoomenit varieerida, näiteks teietada e-kirjas, mida võivad pimekoopiast lugeda teised inimesed, kuigi üks-ühele saadetud e-kirjas sinatati. Selles kategoorias rõhutati palju kokkulepete olulisust ning seda, et kui (uus) ülemus kuulub „võõra“ kategooriasse, lähtutakse eelkõige selle kategooria loogikast. Kõik peale ühe vanema vanusegrupi informandi olid ülemusega heades või neutraalsetes suhetes, mis võib põhjendada ka laia sinatamise kasutamist.

3.2.1. Üleminek sinatamisele

Kui mõlemas vanusegrupis alustati e-kirjas võõrastega suhtlemist üldjuhul teietades, sai tuttava ja töösõbra kategooriate järgi järeldada, et mingil ajahetkel võib võõraga suheldes toimuda üleminek sinatamisele. Sageli toimub üleminek päriselulises kontaktis, uurimistöö eesmärgist lähtuvalt palusin informantidel keskenduda üleminekutele, mis toimuvad e-kirjade vahendusel, mida esines informantide sõnul väga harva. Seejuures ei pruugi üleminekut toimuda iga adressaadiga: nooremas vanusegrupis jäädi üldiselt näiteks õppejõude lõpuni teietama, vanemas vanusegrupis jäädi teietama kindlaid kolleege ning oli kaks informanti, kes teietasid e-kirjasuhtluses püsivalt kõiki, kellega puudus päriseluline kontakt. Samuti peeti mõlemas vanusegrupis *sinale* üleminekut kindlate reeglite puudumise tõttu kohati keeruliseks ja ebamugavaks protsessiks: (N63A) „Eks see üleminek käib ikka kobamisi.“ Ka Pajusalu jt (2010: 219–220) tulemustest selgus, et *sinale* üleminekul puudus üldiselt selge reeglistik; uurimistöö tulemused näitasid kahte erinevat strateegiat.

Üks võimalik strateegia teietamiselt sinatamisele üleminekul on otse küsimine ja/või ettepaneku tegemine: üks pool vestluses küsib kaaslaselt, kas võib teda edaspidi sinatada. Nooremas vanusegrupis kasutati seda strateegiat väga vähe: 90% informantidest ei küsinud e-kirjas kunagi, kas võib *sinale* kasutamisele üle minna; ülejäänud 10% tegi seda harva vaid töö kontekstis ning ei eelistanud selle strateegia kasutamist. Kuna noored oma vanusegrupi sees tavaliselt sinatavad, toimub *sinale* üleminek enamasti suhtluses vanema inimesega, kellega suheldes üritatakse austust välja näidata. Leelo Keevalliku (2005: 205–206) järgi võib *sinale* üleminekut algatada vaid kõrgema staatusega osapool ning sama printsiipi on võimalik näha ka noore vanusegrupi lähenemisel; see võib põhjendada ka tagasihoidlikkust otsesel küsimisel, kartuses näida „ebaviisakana“. Vanemas vanusegrupis seevastu võis 30% informantidest teha e-kirjas ise ettepaneku *sinale* üleminekuks, milleks võidi kasutada küsimust: (N59C) „Kas me võime sinatada?“ Üks paljude alluvatega informant rõhutas sõnastuse olulisust ning tegi e-kirjas ettepaneku endale suunatult: (N58A) „Mind võib sinatada.“ Sellise sõnastuse eesmärk oli anda alluvatele võimalus ise otsustada, kas on soov sinatada, sest otsene küsimus võib mõjutada alluvaid nõustuma ka juhul, kui nad seda tegelikult ei soovi.

Teine võimalik strateegia oli vastaja keelekasutuse peegeldamine. Seda strateegiat kasutasid alati või suuremal osal ajast kõik noorema vanusegrupi informandid: (N25A) „Teine pool otsustab, ma lähen lihtsalt kaasa.“ Vanemas vanusegrupis mainis selle strateegia kasutamist vaid 20% informantidest, kes pidid tööpositsiooni tõttu suhtlema klientidega; sel juhul oli strateegia eesmärk kliendi keelekasutuse peegeldamisega väljendada personaalset lähenemist

kliendi küsimusele või probleemile. See-eest tuli nooremas vanusegrupis ka selle strateegia puhul ette ebakindlust, kui vanema ja/või kõrgema profiiliga adressaadi valikud olid informantide jaoks ebamugavad – sel juhul võidi otsida keskteid enda ja adressaadi familiaarsuse astmes (näide 6).

(6) (N27A) minul on just õppejõududega nagu täiega siuke thing et nad on kõik justkui hästi familiaarsed aga mina ei ole nendega nii familiaarne ja siis meili kuidagi keel on kuidagi ametlikum ehk siis seal et nagu tahaks kuidagi justkui kasutada teie siis ma olengi vahepeal kasutanud seal teie väikse tähega et veits casual siis

Sinatamise ja teietamise süsteemides täheldasid mõned informandid ka erijuhte. Näiteks kui tavaline üleminek toimub tavaliselt teietamiselt sinatamisele, tõi üks vanema vanuserühma informant välja teistpidise muutuse, mil muidu sina peal olevat adressaati teietatakse viha või muu negatiivse emotsiooni väljendamiseks. Huvitav oli ka ühe noorema informandi tähelepanek, et vahel ei pruugi sinatamine e-kirjas pärisellu üle kanduda ehk päriselus jätkub teietamine. Potentsiaalse põhjusena nägi ta lähisuhtluse suuremat „haavatavust“, mil sinatamine võib kõlada liigfamiliaarsena. Üks vanem informant mainis ka vastupidist olukorda: (N63A) „Positsiooniga inimesele läheb *Teie* isegi, kui päriselus oleme *sina* peal, sest see [e-kiri] salvestub ajalukku.“

3.2.2. Suurtähe kasutamine

Kirjalikus suhtluses lisandub sinatamise ja teietamise vahel valimisele veel ortograafiline tegur: pronoomeneid on lubatud kirjutada nii väikse (*sina, teie*) kui ka suure tähega (*Sina, Teie*). Informandid võisid kasutada nii kinnistunult ühte varianti (nt suure tähega *Sina*) või varieerida vastavalt adressaadile suure ja väikse tähe kasutamist (nt *Sina/sina*); ülevaate suurtähe kasutamise sagedusest *Sina/sina* ja *Teie/teie* vahel vanusegrupiti leiab jooniselt 3. Sellele valikule läheneti informantide hulgas erinevalt ning kirjutusviiside tooni tõlgendati samuti eri viisidel. 50% nooremast vanusegrupist kasutasid enda arvates läbivalt suure tähega *Teie* varianti, mida põhjendati lihtsalt austuse näitamisega; samuti oli tegemist harjumusega, mis on sisse õpitud. Suure tähega *Teie* varianti eelistas enda arvates aga 100% vanemast vanusegrupist, põhjendades seda samuti austuse näitamise ja „viisakusega“. Ainsa erandina kasutas üks vanema vanusegrupi informant ülemusele kirjutades suure tähega *Teie* varianti, et rõhutada nendevahelist halbadest suhetest tingitud distantsti. Väikse tähega varianti kasutati *Teie*-kasutajate hulgas eranditult vaid mitmuse kasutamiseks. Ülejäänud 50% nooremast vanusegrupist võisid kasutada mõlemat varianti vastavalt kontekstile. Ühe informandi puhul oli valik suvaline: (N21A) „Suure tähega *Teie* juhtub aint siis, kui see mul meeles parasjagu

on.“ Kaks informanti kasutasid reeglina väikse tähega *teie* varianti, kuid ei välistanud ka *Teie* kasutamist; sel juhul peab olema adressaat väga autoriteetne või kõrgel positsioonil, mida tuleb ette harva. Väikse tähe kasutamist põhjendasid mõlemad informandid eesmärgiga vältida üleliigset formaalsust (näide 7).

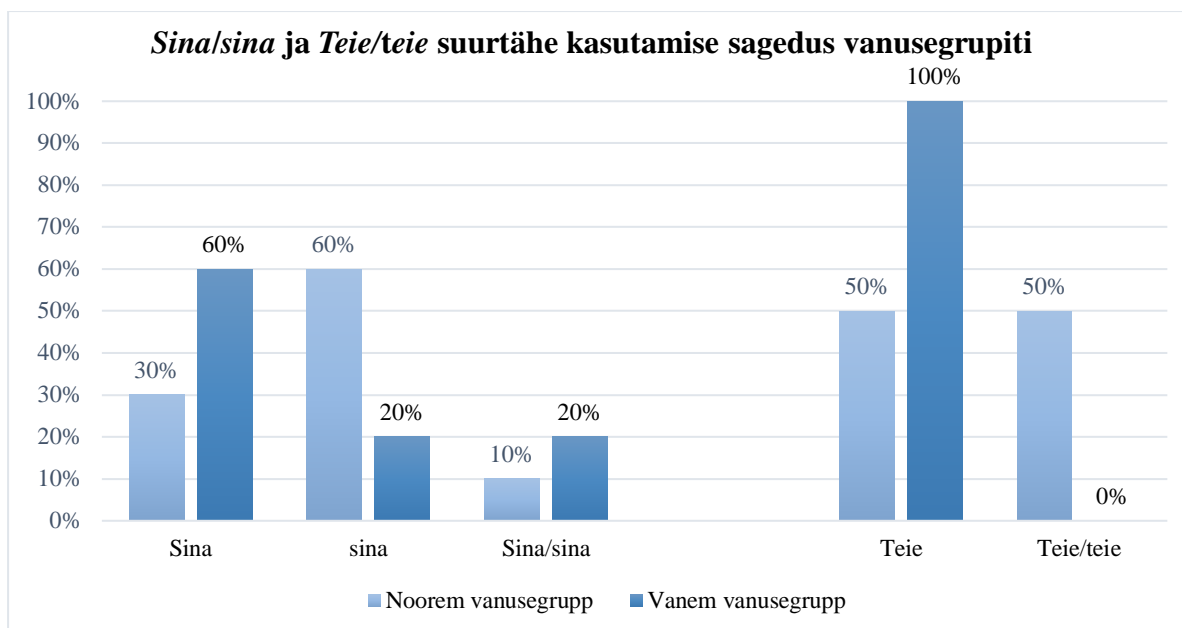
(7) Kas kirjutate *teie* ka vahel väikse tähega?

(N27A) jah ma tegelt ühe just saatsin ma mõtlesin et ma tahaks olla natuke familiaarsem aga mitte familiaarsem et kirjutada sina suure tähega

Üks informant varieeris *Teie* ja *teie* vahel hoopis vastavalt sõnumi eesmärgile: (N20B) „*Teie* on pugemiseks, *teie* on *casual* (ee argine).“ See informant oli ka ainus, kes läks tutvuse suurenedes (nt õppejõududega) üle *Teie* pealt *teie* peale.

Sina kirjutamisel tegid informandid samuti valikuid erinevatel alustel ning enamik arvas end kasutavat kinnistunult ühte varianti. 60% noorest vanusegrupist kasutas ilma eranditeta väikse tähega *sina* varianti; sama tegi 20% vanemast vanusegrupist. Seda valikut põhjendati läbivalt sellega, et kui inimesega ollakse juba *sina* peal, siis mõjub suurtähestamine liialdavalt: (N20B) „Suur *Sina* on pseudoviisakus.“ Seevastu 30% nooremast ja 60% vanemast vanusegrupist kasutasid läbivalt suurtähestatud *Sina*, et näidata „viisakust“ ka lähedasemate tuttavate vastu; väikse tähega kirjepilti peeti vastumeelseks ja ebaviisakaks: (M62A) „Väike *sina* rõhutab inimese väiksust.“ Kui üldiselt olid informandid enda arvates sama kirjepilti aastaid kasutanud, oli ühe informandi jaoks *Sina* suurtähestamine hiljutine muutus, millele ta ei osanud selget põhjendust nimetada: (N25B) „[*Sina*] oli väike, aga hiljuti on suureks hakanud.“ Seega olid kasutusel mõlemad kirjepildid ning nende tooni võis tõlgendada vastupidiselt: *sina* kui positiivse viisakuse võtte või *sina* kui adressaadile alla vaatamine.

Väikse grupi moodustasid ka üks noorem ja kaks vanemat informanti, kes varieerisid e-kirjades enda arvates *Sina/sina* suurtähte vastavalt olukorrale. Informandid ei täheldanud varieerimises selgeid reegleid ning valikuid tehti sellele sügavalt mõtlemata: (N59A) „Vahel satub *sina* ja siis jääbki *sina*“. Siiski joonistus välja seos: mida suurem on tutvavusaste, seda suurem on võimalus väikse tähega *sina* kasutamiseks.



Joonis 3. *Sina/sina* ja *Teie/teie* suurtähe kasutamise sagedus vanusegrupiti.

3.2.3. Arutelu

Leelo Keevallik (1998: 550) on kirjutanud, et *sina* kasutamine siis, kui oodatakse *teiet*, võib kõlada solvanguna; *teie* ainsuse asemel võib jällegi mõjuda sarkastiliselt. Viisakusteooria seisukohalt liigituvad sinatamine ja teietamine kahe erineva viisakusstrateegia alla: sinatamine kui grupisiseste markerite kasutamine ehk üks positiivse viisakuse allstrateegiast, teietamine kui negatiivse viisakuse strateegia, mis loob vestlejate vahele aupakliku distantisi. Sellest tulenevalt seisneb viisakus e-kirjas pöördumisel sobivaima variandi valikus.

Mitmes kategoorias väljendasid informandid e-kirjas pöördumise puhul ebakindlust, st nad ei olnud kindlad, kas sobivam on sinatada või teietada. Kui üldiselt tehti ka ebakindluse korral pronoomeni või verbivormi valik adressaadi profiili järgi, siis mitu informanti tõid ühe strateegiana välja ka otsese pöördumise vältimise. Kuna eesti keele grammatikas on ka verbid pöördelõppudega markeeritud, ei piisa vältimisel vaid pronoomeni ärajätust; kõnetamisest kõrvalehiilimine on keeruline ning nõuab kirjutajalt läbimõeldud sõnastust. Kuulajale viitamise vältimise strateegiaid uurinud Liina Lindströmi (2009: 112–113) tulemused näitasid, et eesti keeles on selleks võimalusi mitmeid: pronoomeni ja pöördelõppude väljajätt, olema-verbi ellips, impersonaalsed konstruktsioonid, muus vormis argumenti väljajätt. Nende kasutamine varieerub vastavalt tekstitüübile. Kuna tema uuritud foorumitekstides kasutati *teie*-vormi harva, ei näidanud tulemused *sina* ja *teie* valiku vältimist kui mõjuvat põhjust isikumarkeri ärajätmiseks (Lindström 2009: 101). See-eest järeltas Lindström (2009: 101), et teiste tekstikategooriate puhul võib selle valiku vältimine olla oluliseks tõukejõuks isikuvide

elimineerimisel; siinse töö tulemused näitavad, et e-kirjad on üks nendest tekstidest, kus otsustusvõimetus on oluline mõjutaja. Kõigist vältimise strateegiatest oli e-kirjade puhul olulisim pronoomeni väljajätt.

Informandid tõid välja erinevaid viise, kuidas nad lauseid pronoomenit vältivalt ümber sõnastavad, et elimineerida otsest adressaadile viitamist (näited 8–9):

- (8) (N20A) ma proovin kuidagi vältida seda selle asemel et nagu panna saadan nagu teile oma mai tea lõpliku essee või lõpliku mustandi esseest panen lihtsalt saadan oma essee mul ei ole vaja seda teile panna ta niikuinii saab aru et ma saadan talle
[Saadan Teile/Sulle essee mustandi. → Saadan oma essee mustandi.]
- (9) (M62B) sealt kohe läheb rada kui võimalik siis ka umbisikuliselt eks aga mis kontrollir ütleb aga mis server ütleb mis aeg klapi küsimusmärk mis seal vahet on sina teie suur või väike kas klapi kas see variant klapi
[Mis aeg Teile/Sulle sobib? → Mis aeg sobib?]

Eesti keele sinatamise ja teietamise kohta tehtud uurimused (nt Keevallik 1998) on leidnud, et pronoomenivalikul on tutvavuste eesti ühiskonnas olulisemal kohal kui sotsiaalne hierarhia. Sama võib täheldada ka selle töö tulemustes e-kirjade puhul: enamik informante sinatas otseseid ülemusi olenemata nende kõrgemast võimupositsioonist, kõrgemaid ülemusi, kellega puudus lähedasem suhe, pigem teietati. Seejuures ilmnes vanuse kui mõjutava teguri puhul kahe vanusegrupi vahel selge erinevus. Nimelt võis noorema vanusegrupi puhul vanus mängida tutvavastmest suuremat rolli võõra kategoorias; nõnda võisid noorema vanusegrupi liikmed enda sõnul e-kirjas sinatada ka täiesti võõrast inimest, kui neil oli eelteadmised, et adressaat on eakaaslane või noorem. Sellisel juhul põhjendati võõra sinatamist gruppikuuluvuse ja sõbralikkuse väljendamisena (positiivse viisakuse strateegia). Endast vanemaid siiski teietati etiketile vastavalt läbivalt. Seevastu vanema vanusegrupi informantide valikuid vanus kui tegur ei mõjutanud – läbivalt teietati nii nooremaid kui ka vanemad võõraid inimesi. Endast nooremate teietamise eesmärk oli informantide sõnul välistada võimalus jätta mulje, justkui nad peaks nooremaid endast madalamaks. Lihtsustatult võib öelda: noored teietavad vanemaid võõraid ja eelistavad noori sinatada, vanemad teietavad nii noori kui vanu võõraid.

Leelo Keevallik (1998: 551) on nimetanud kõnetusvorme oma selguse tõttu kasulikeks manipuleerimisvahenditeks; kirjaliku suhtluse kontekstis lisandub siia ka tunderõhku märkiv suurtäht. Seda kinnitas ühe informandi arvamus, et suurtähega *Teie* on vaid „pugemiseks“ ehk manipuleerimiseks ja väikse tähega *teie* on neutraalne väljendusviis. Samuti võis üldiselt suurt lugupidamist üles näitav suure tähega *Teie* väljendada halbade suhete korral külma suhtumist

ja distantse ülemuse ja alluva vahel. Erinevalt tõlgendati ka *sina* suurtähestamist – *Sina* võis samaaegselt olla nii lihtsalt viisakas kui ka „pseudoviisakas“, *sina* võis olla inimesi lähendav ja sõbralik võte või rõhutada inimese väiksust.

3.3. E-kirja lõpetamine

E-kirja koostamise hea tava eeldab e-kirja lõpus lõputervituse kasutamist, mis paikneb üldjuhul rida enne saatja nime. Lõputervitustena kasutatakse tavaliselt kinnistunud fraase, mis vastavalt e-kirja eesmärgile võivad väljendada lugupidamist või anda edasi soove ja tervitusi. Kõik informantide nimetatud lõputervitused on esitatud tabelis 3.

Täiesti võõrale inimesele adresseeritud e-kirja lõpetades oli kõigi informantide eesmärk kõlada „viisakalt“ ning vastavalt olukorrale kas ametliku või sõbralikuna. Mõlemas vanusegrupis peeti üldiselt kõige ametlikumaks lõputervitust *Lugupidamisega*, mida arvasid end aeg-ajalt kasutavat 60% nii noorema kui ka vanema vanusegrupi informantidest. Seejuures on oluline mainida, et nooremas vanusegrupis oli *Lugupidamisega* kasutus seotud adressaadi vanuse ja autoriteediga, st endast noorema või samavanuse adressaadi puhul seda fraasi üldjuhul ei kasutatud; põhjenduseks tõid informandid ebaloomuliku ametlikkuse, mida noored omavahel üldiselt ei viljele. Vanemas vanusegrupis selle fraasi puhul vanus rolli ei mänginud. Teine laialtlevinum variant täiesti võõra kategoorias oli *Tervitades*, mida arvas end aeg-ajalt kasutavat 30% nii nooremast kui vanemast vanusegrupist. Erinevate kategooriate vahel esines täiesti võõrale kirjutamisel lõputervitustes kõige vähem varieeruvust, st informantidel olid välja kujunenud kindlad lõputervitused, millest üldjuhul kõrvale ei kaldutud. Kõigist informantidest oli 30% vaid üks kinnistunud lõputervitus, mida nad kasutasid igas võõrale saadetud e-kirjas. Nooremas vanusegrupis esines kolm informanti, kes kasutasid võõrastele kirjutades üldjuhul kinnistunult vaid ühte lõputervitust, mida vanemas vanusegrupis ei kasutanud ükski informant: *Head, Kõike head*. Võõrale sobivate lõputervitustena mainiti veel üldisi tervitusi nagu *Parimate soovidega, Heade soovidega* ning kindla eesmärgiga fraase nagu *Ette tänades, Vastust ootama jäädes, Tervist soovides* (tervishoius töötava informandi e-kiri patsiendile).

Võrreldes võõra kategooriaga kasutati **tuttava kategoorias** rohkem igapäevaseid väljendeid, samuti mõjutasid väljendivalikut enam vestluse kontekst, saatmise aeg (nädala, tähtpäeva kui päevaosa lõikes) ning spetsiifilisem suhe adressaadiga: *Päikselist nädalavahetust!, Kaunist jõuluaja jätku!, Homseni!, Jõudu-jaksu*. Kuigi seda esines mõlemas vanusegrupis, olid vanema vanusegrupi informandid altimad kasutama siiski tavalisi

viisakusväljendeid ka tuttavatele kirjutades: *Tervitades*, *Parimat (soovides)*, *Tänades*. Neid väljendeid arvasid end kasutavat 60% vanemast ja 30% nooremast vanusegrupist. Samuti lisandus selles kategoorias lühendite kasutamine (*Terv.*) ning lõputervituse ära jätmise pikemaajalises kirjavahetuses.

Kategooriaid kõrvutades selgub, et kui vahel võisid informandid kasutada tuttavatele suunatud lõputervitusi ka töösõbra kategoorias (*Tervitades*, *Parimat*, *Päikest*), siis **lähedasele kolleegile ja/või töösõbrale** kirjutades lisandusid kasutatavate lõputervituste hulka familiaarsemad ja humoorikamad fraasid, mida tuttavatele ei saadetud. Näiteks võis üks noorema vanusegrupi informant kasutada lõputervitusena *Su naaber Madis* (see polnud informandi nimi ning adressaat ei olnud tema naaber); naljana võidi kasutada ka põhjusetut formaalsust, näiteks kasutades töösõbrale suunatud e-kirja lõpus *Lugupidamisega*. Üks informant võis e-kirja lõpetada vaid vestluse teemaliste emotikonidega: (N25B) „Kui meili jutt on ikka *brainstorming*ust (ee ajurünnak), siis läheb sinna lõppu *ajuemoji* (ee emotikon) ja *pommiemoji*.“ Samuti tegi üks noorema vanusegrupi informant väikseid muudatusi, et väljenduda mängulisemalt (näide 10).

(10) (N21B) *Head* (võõrale ja tuttavale) → *Hääd* (töösõbrale)

Töösõbra kategooria oli ka ainus, kus juba esimese e-kirja puhul võisid informandid lõputervituse täielikult ära jätta: 60% vanemast vanusegrupist ning 20% nooremast vanusegrupist üldjuhul töösõbrale kirjutades lõputervitust ei kasutanud. Seejuures põhjendati noores vanusegrupis sagedast lõputervituste kasutamist sellega, et kuna e-kirja kirjutamine on kontekstist olenemata ametlikum suhtlusviis, on harjumuseks saanud jälgida e-kirja heatavalikku ülesehitust adressaadist olenemata.

Ülemuse kategoorias sõltus lõpufraasi valik e-kirjas mõlema vanusegrupi kõigi informantide jaoks päriselulisest suhtest ülemusega. 56% vanemast vanusegrupist ei arvanud end üldjuhul ülemusele kirjutades lõputervitust kasutavat, tuues põhjuseks sagedase suhtluse, millest üritatakse elimineerida kõik mittehädavajalikud sõnad. Kuna enamik vanemast vanusegrupist olid oma ülemustega heades suhetes, ei pidanud informandid lõputervituse ära jätmist ebaviisakaks; seejuures ei kasutanud ka ülemused üldjuhul neile kirjutades lõputervitusi, seega tegemist oli kokkuleppega. Ainus vanema vanusegrupi informant, kellel polnud ülemusega head suhted, eelistas kas lõputervitust mitte kasutada või valis fraasi *Lugupidamisega*, et väljendada iroonilist aupaklikkust. Ülejäänud 33% vanemast vanusegrupist eelistas kasutada üldiselt tuttava kategoorias kasutatud lõpufraasi *Tervitades*, sest pidasid seda kõige neutraalsemaks. Nooremas vanusegrupis, kus kirjavahetust ülemustega esines vähem, arvasid 50% informantidest end lõputervitust mitte kasutavat ning ülejäänud

50% arvasid end kasutavat lõputervitust vastavalt sellele, kas ülemus liigitus nende jaoks võõra, tuttava või töösõbra kategooriasse; autoriteedist seejuures ei lähtunud. Seega peeti ülemusele kirjutades olulisimaks teguriks tuttavusastet.

Tabel 3. Kõik nimetatud lõputervitused kategooriate kaupa sageduse järgi.

Täiesti võõras	Tuttav	Lähedane kolleeg ja/või töösõber
Lugupidamisega (12)	- (4)	- (8)
Tervitades (6)	Homseni (4)	Tervitades (5)
Vastust ootama jäädes (4)	Tervitades (4)	Päikest (4)
Ette tänades (3)	Kuulmiseni (3)	Parimat (3)
Head (2)	Parimat (3)	Aitäh (2)
Kohtumis(t)eni (2)	Päikest (3)	Hääd (1)
Lugupidades (2)	Tänades (3)	Kuiva jaanipäeva (1)
Parimate soovidega (2)	Head nädalavahetust (2)	Lugupidamisega (<i>sarkastiliselt</i>) (1)
Tänades (2)	Heade soovidega (2)	Ole tubli (1)
Heade soovidega (1)	Häid pühi (2)	Puhka ka (1)
Häid pühi (1)	Ilusat jaanipäeva (2)	Su naaber Madis (1)
Ikka kõike head (1)	Kohtumiseni (2)	Terv. (1)
Jään ootama Teie tagasisidet (1)	Kõike head (2)	
Kõike head (1)	Aitäh juba ette (1)	
Ootan põnevusega kohtumist (1)	Head töönädala algust (1)	
Tervist soovides (1)	Ikka tervitusi (1)	
Toredate kohtumisteni (1)	Ilusat kevadet (1)	
	Jõudu-jaksu (1)	
	Järgmise nädalani (1)	
	Kaunist jõuluaja jätku (1)	
	Kena talve jätku (1)	
	Parimat soovides (1)	
	Päikselist nädalavahetust (1)	
	Terv. (1)	

3.3.1. Kirjavahemärkide kasutamine e-kirja lõputervituses

Hetkel kehtiva standardi kohaselt lõputervituse järel kirjavahemärke üldjuhul ei kasutata (EVS 882-1:2013: 27). Üldiselt ei arvanud end kirjavahemärke kasutavat 90% vanemast ja 70% nooremast vanusegrupist. Valikut põhjendati eesmärgiga väljenduda neutraalselt ja „viisakalt“; tegemist oli kinnistunud käitumisega ning informandid ei analüüsinud üldiselt oma valikut kirjavahemärke mitte kasutada ega omistanud ka teiste puhul kirjavahemärkide kasutusele spetsiifilisi tundetoone. Kui enamik informante kirjavahemärke ei kasutanud, esines ka väiksem grupp informante (10% vanemast ja 30% nooremast vanusegrupist), kes lisasid aeg-ajalt lõputervituse järele hüüumärgi: *Päikest!*; *Head!* Kasutajad nimetasid hüüumärki entusiasmi väljendusvahendiks ning nägid hüüdlausega lõpetamises viisi lõpetada e-kiri positiivsel noodil, seejuures kasutati seda loogikat ka negatiivse või kritiseeriva sisuga e-kirja lõpus, et tooni balansseerida. Erandina võisid kõik informandid kasutada hüüumärki lõputervituse järel, kui e-kirja saadeti tavalisele või töösõbrale ning e-kiri lõpetati õnne- või pühadesooviga: *Häid pühi!*, *Ilusat jaanipäeva!*, *Head töönädala algust!* Eranditult ei kasutatud hüüumärki e-kirjades täiesti võõrastele inimestele.

Kui e-kirja alustamisel võisid informandid kasutada õigekirjareeglite vastu eksides tervitussõnajärgset koma, siis lõputervituse järel ükski informant koma ei kasutanud; koma kasutamine on omane ingliskeelse e-kirja heale tavale. Kuigi intervjuuküsimused seda teemat ei puudutanud, mainisid mitu noorema vanusegrupi informanti, et mäletavad kooli inglise keele tundidest seda reeglit ning kasutavad lõputervitusejärgset koma ingliskeelsetes e-kirjades, varieerides teadlikult grammatilisi valikuid vastavalt keelele.

3.3.2. Erinevused tundetooni tõlgenduses

Lõputervituste fraasivalik ei ole reguleeritud ning nende kasutamine ja tundetoon on intuiitiivsed. Sellest tulenevalt olid ka informantidel erinevad lähenemised lõpufraaside valimisele ning sama väljendit võidi tõlgendada erineval moel. Tugevaid lahkavamuusi informantide seas tekitas näiteks lõputervitus *Päikest!*, mida mõned noore vanusegrupi informandid kasutasid igapäevaselt, kuid teised tõrjusid ning pidasid halvakoaliseks ja familiaarseks. Samuti võisid 60% noortest e-kirjades ametlikult kõlamiseks kasutada fraasi *Lugupidamisega*, kuid selle fraasi mittekasutajate jaoks kõlas see ebaloomulikult: (N23A) „Ma nagu teeskleks mingit diplomaati.“ Üks informant (N20B) mainis ka seda, et kasutab *Lugupidamisega*, kui tahab „pugeda“, st üritada adressaadile omakasupüüdlikel põhjustel meeldida. *Ette tänades* võis väljendada tavaviisakust, kuid ühe noore vanusegrupi informandi

sõnul kasutas ta seda passiivagressiivse viisina rõhutada adressaadile, et tal on vastust kindlasti vaja. Ka tuttavale või töösõbrale suunatud fraasi *Kuulmiseni* kohta mainiti, et selle kasutamine rõhutas kindlat soovi saada ajakohast tagasisidet, samuti võõrale suunatud *Jään ootama Teie tagasisidet*.

3.3.3. Arutelu

E-kirja lõputervitus on standardiseeritud ametliku kirja osa, kuid sellest olenemata nägid informandid selle valimises ja varieerimises väärtust: (N63A) „Lõputervituste roll on inimesi koos hoida ja ühist eesmärki täita. See piiritleb mingisuguseid suhteid.“ Samuti nähti lõputervituse valimises võimalust muuta e-kirja personaalsemaks ning väljendada isikupära: (N21A) „[Lõputervitustega] loominguruumi on rohkem, mida meili alguses pole.“

Sarnaselt e-kirja alustamisele oli informantide sõnul (pool)võõrastele adressaatidele kirjutades ja lõputervitust valides oluline kõlada „viisakalt“. Üks viis selle saavutamiseks oli fraaside kasutamine, mis näitasid üles lugupidamist adressaadi vastu; seda on võimalik tõlgendada negatiivse viisakuse strateegiana. Otsesem näide lugupidamise väljendamisest on võõraste kategoorias kasutatud fraasid *Lugupidamisega* ja *Lugupidades* ning üldiselt formaalsed variandid nagu *Parimate soovidega*. Ühe negatiivse viisakuse strateegiana võib tõlgendada ka *teie*-vormi kasutamist võõrale suunatud lõputervituses *Jään ootama Teie vastust*, milles kasutati ka tunderõhulist suurtähte. Lähedase kolleegi ja/või töösõbra kategoorias arvasid informandid end kasutavat vähem formaalseid lõputervitusi. Naljade tegemist on võimalik tõlgendada positiivse viisakuse strateegiana, et panna adressaati end vabalt tundma; seda võidi teha näiteks emotikonide kasutamisega lõputervituse asemel.

Kui e-kirja alustamise ja pöördumise puhul räägiti enamjaolt adressaadi profiili puudutavatest teguritest, mängisid lõputervituse valikul olulisimat rolli situatiivsed tegurid: e-kirja sisu, eesmärk, kirjutamise aeg, ootused vastusele jms. Näiteks võis lõputervituse valikut mõjutada nädala osa (*Päikselist nädalavahetust*, *Head töönädala algust*), pühad (*Häid pühi*, *Kuiva jaani*) või edasine oodatav suhtlus (*Jään ootama Teie tagasisidet*, *Kohtumiseni*). Situatiivsete tegurite kõrval oli teine oluline mõjutaja siiski taas tuttavusaste: võõrastele kirjutades väljenduti formaalselt ning fraasid muutusid lähedusastme suurenedes igapäevasemaks. Hierarhia ja vanuse mõjutused olid lõputervituste puhul väikesed.

Kui üldiselt lähtuti lõputervituste valikul sisust, võisid kaks informanti valida lõputervitust hoopis e-kirja visuaalset lähtuvalt: üks informant (N27A) eelistas kasutada vaid kahesõnalisi lõputervitusi, sest need nägid tema arvates visuaalselt head välja, teise informandi valikut võis mõjutada e-kirja alustav tervitus: (M63A) „*Tere* ja *Terv.* on nadi kokku panna, sest need on

liiga sarnased.“ Lõputervituse puhul esines rohkem ka lõputervituse ära jätmist, eriti just vanema vanusegrupi puhul. Siinkohal oli taotlus ökonoomne suhtlemine: vanem vanusegrupp saatis tervikuna 14 korda rohkem e-kirju kui noorem vanusegrupp, mis selgitaks ka vanemate informantide soovi minimaliseerida e-kirja koostamiseks kuluvat aega ja pingutust.

Kui täiesti võõrale suunatud esimese e-kirja puhul olid informantide valikud üldiselt kinnistunud, võis nooremas vanusegrupis kirjasuhtluse jätkudes toimuda muutusi valimise alustes. Ka siinkohal mainiti ühe strateegiana peegeldamist, st adressaadi vastuse põhjal võidi teha valikutes muudatusi. Enim mainiti seda strateegiat täiesti võõra kategooria puhul, sest lähemate inimeste puhul on ootused üldiselt juba välja kujunenud. Peegeldamise puhul võidi seda teha kaudselt, st lõputervituse valikul lähtuti adressaadi vastuse toonist ja ametlikkuse või familiaarsuse astmest (nt kui esimeses e-kirjas oli informant kasutanud *Lugupidamisega*, kuid vastaja kasutas kõnekeelsemat väljendit, läks ka informant üle vabamale fraasivalikule): (N25A) „Keegi peab selle otsuse ära langetama ja hea meelega ei tee seda mina.“ Võimalik oli ka otsene peegeldamine, mille puhul võeti üle vastaja täpne lõpufraas või selle ülesehitus: (N28A) „Kui tüüp kasutas *a la* lõpufraasi „Tervitused Põltsamaalt“, siis vastan „Tervitused kustiganes“.“

Kokkuvõte

Bakalaureusetöö eesmärk oli uurida arvamusi eestikeelsete institutsionaalsete e-kirjade keeleliste valikute kohta ning selgitada, mille alusel e-kirju kirjutades valikuid tehakse; samuti võrrelda arvamusi kahe vanusegrupi vahel, kes on e-kirjade kirjutamise oskuse omandanud erinevatel eluperioodidel. Töö keskendus kolmele e-kirja osale: alustamisele, adressaadi poole pöördumisele ja lõputervitusega lõpetamisele. Uurimismaterjali kogumiseks viisin läbi kümme paarisintervjuud kahekümne informandiga, kes jagunesid kahte vanuserühma – vanem vanusegrupp vanuses 58–66 ja noorem vanusegrupp vanuses 20–28.

Tulemused näitasid, et e-kirja populaarseim alustusviis oli sõna *Tere*, mida peeti turvaliseks ja neutraalseks valikuks ning võidi kasutada nii võõrale, tuttavale kui ka töösõbrale kirjutades. Kuigi kirjavahemärkide kasutus võis varieeruda, oli noorem vanusegrupp altim kasutama hüüumärke ning tõlgendama nende kasutust kui entusiasmi näitamist. Kuigi otsest pöördumist üritati sageli vältida, eelistati võõraid üldjuhul teietada, töösõpru sinatada ning tuttavate puhul lähtuti päriselulistest kokkulepetest. Kahe vanusegrupi võrdluses selgus siiski, et noored eelistavad (isegi võõraid) omavanuseid sinatada ja vanemaid teietada, vanem vanusegrupp seevastu vanust kui tegurit arvesse ei võta. Lõputervituste puhul oli võõrale kirjutamisel populaarseim *Lugupidamisega* ning veidi vähem ametlik *Tervitades*; tuttavat ja töösõpra võidi tervitada nii pühadetervituste kui ka naljadega või jätta lõputervitus hoopis ära.

Mõlemad vanusegrupid tegid valikuid alustel, mida on võimalik Browne ja Levinsoni (1987) viisakusteooria kohaselt tõlgendada erinevate viisakusstrateegiatena. Negatiivse ehk distantseeriva viisakuse strateegiaid kasutati valdavalt võõrale kirjutades; kõige enam leidis institutsionaalsetes e-kirjades kasutust lugupidamise näitamine. Kirja alguses väljendus see näiteks pöördumises *Lugupeetud* ja lõputervituses *Lugupidamisega* või *Lugupidades*. Samuti oli pöördumise puhul kasutusel kaks negatiivse viisakuse strateegiat: esimene hõlmas inimese otsese kõnetamise vältimist (Mis aeg Teile sobib? → Mis aeg sobib?), teine seisnes *teie*-vormi kasutamises. Positiivse ehk lähendava viisakuse strateegiaid võis täheldada nii tuttava, lähedase kolleegi ja/või töösõbra kui ka ülemuse kategooriates. Näiteks võisid informandid e-kirja alustamisel kasutada strateegiana grupisisese sõnavara ja slängi kasutamist – olenemata institutsionaalsest kontekstist võidi e-kirja alustada sõnadega *Tšau/Tsau* või *Jou*. Töösõbra kategoorias võidi vanemas vanusegrupis positiivse viisakuse strateegiana kasutada hüüdnimesid: *Hei, säga!* Pöördumisel esines positiivne viisakus sinatamise näol, mis väljendab solidaarsust; lõputervitustes võidi teha hea läbisaamise nimel heasoovlikku nalja.

Nii e-kirja alustamise, pöördumise kui ka lõpetamise puhul olid suurimad valikute mõjutajad tutvustusaste, vanus, situatiivsed tegurid ja vähesemal määral hierarhia. E-kirja alustamisel lähtusid informandid üldiselt ainult tutvustusastmest, kasutades võõrale adresseeritud e-kirjas „neutraalseks“ nimetatud *Tere* variante, kuid kasutades töösõbrale kirjutades kõnekeelsemaid sõnu nagu *Tšau/Tsau*. Pöördumise puhul oli erandkorras nooremas vanusegrupis suurim valikute mõjutaja hoopis vanus mitte tutvustusaste – informandid võisid sinatada eakaaslast või nooremat adressaati ka siis, kui tegemist oli võõra inimesega. Vanemas vanusegrupis seevastu ei arvestatud vanust üldse ning teietati kõiki võõraid vanusest hoolimata. E-kirja lõpetamise valikutes mängisid teistest enam rolli situatiivsed tegurid – lõputervituse valikut võisid mõjutada e-kirja sisu, eesmärk, saatmise aeg või ootused adressaadi vastusele. Sinatamist ja teietamist uurinud Leelo Keevallik (1998) on leidnud, et tutvustusaste on sotsiaalsest hierarhiast olulisem mõjutaja ning seda kinnitavad ka selle töö tulemused, seda nii e-kirja alustamise kui pöördumise puhul. Samuti olid koolilaste puhul tutvustusastme kõrval olulisimad hoopis situatiivsed tegurid (Keevallik 1998), mis ühtib lõputervituse valimise alustega ka bakalaureusetöös.

Vanusegruppide võrdluses võis leida mõningaid erinevusi nii valikute tegemise alustes kui ka selles, kuidas informandid arvasid end kirjutavat. Vanema vanusegrupi liikmed olid altimad üttekasutajad, mis polnud noortele omane; noored kaldusid läbivalt familiaarsemale suhtlusele ja keelekasutusele; vanem vanusegrupp eelistas e-kirja alguses ja lõputervituses vähem kasutada kirjavahemärke, noored seevastu eelistasid kasutada entusiasmi näitamiseks hüüumärke; vanemad teietasid läbivalt nii nooremaid kui vanemad võõraid, kuid noored eelistasid endavanuseid võõraid siiski sinatada. Kuigi mõlema vanusegrupi jaoks oli oluline järgida e-kirja kirjutades grammatikareegleid, oli noorem vanusegrupp eesti keele õigekirjaga paremini kursis ning nende ütluste järgi tegid nad vanema vanusegrupiga võrreldes e-kirju kirjutades vähem õigekirjavigu.

Eestikeelseid e-kirju ja arvamusi nende kohta on vähe uuritud, mistõttu on selle uurimistöö teemat võimalik edasi arendada mitmel viisil. Kui bakalaureusetöö uuris seda, kuidas inimesed arvavad end e-kirju kirjutavat, oleks võimalik näiteks korpusanalüüsiga uurida, kuidas inimesed päriselt e-kirju kirjutavad. Samuti esineb e-kirjade kirjutamise juures mitmeid uuritavaid nüansse, mis bakalaureusetöö kitsast raamistikust välja jäid: vormistus, sisu, signatuur jne. Kuna e-kirjade kirjutamise hea tava võib eri tüüpi asutustes erineda, oleks üks võimalik uurimissuund ka e-kirja kirjutamise etiketi võrdlus: näiteks võrrelda e-kirjade koostamist avalikus ja erasektoris.

Kirjandus

- Brown, Penelope & Stephen Levinson. 1987. *Politeness. Some universals in Language Usage*, Studies in interactional Sociolinguistics 4. Cambridge: Cambridge University Press.
- Brown, Roger & Albert Gilman. 1960. The Pronouns of Power and Solidarity. In T. A. Sebeoki (ed.), *Style and Language*, 253–276. Cambridge: MIT Press.
- Eesti Standardimis- ja Akrediteerimiskeskus. s.a. EVS 882-1:2013. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendielemendid ja vorminõuded. Osa 1: Kiri. <https://www.evs.ee/et/evs-882-1-2013>. (Vaadatud: 12.12.2024).
- EKK = Erelt, Mati, Tiiu Erelt & Kristiina Ross. 2020. *Eesti keele käsiraamat. Uuendatud väljaanne*. Tallinn: Eesti Keele Instituut.
- E-koolikott. 2022. E-kirja kirjutamine. <https://e-koolikott.ee/et/oppematerjal/32637-E-kirja-kirjutamine>. (Vaadatud 15.04.2025).
- EKS = Kuusik, Katrin, Külli Kuusk, Margit Langemets, Mai Tiits, Udo Uibo, Tiia Valdre & Piret Voll. 2019. *Eesti keele sõnaraamat (veebisõnaraamat)*. (Toim) Margit Langemets, Mai Tiits, Udo Uibo, Tiia Valdre, Piret Voll. Tallinn: Eesti Keele Instituut. <https://arhiiv.eki.ee/dict/eks/index.cgi?Q=viisakus&F=M&C06=et>. (Vaadatud 04.05.2025).
- EVS 882-1:2013. 2013. Informatsioon ja dokumentatsioon. Dokumendielemendid. Osa 1: Kiri.
- Keevallik, Leelo. 1998. Sinatamisest ja teietamisest koolilaste arvamuste põhjal. *Keel ja Kirjandus* 8. 541–553.
- Keevallik, Leelo. 2005. Politeness in Estonia: a Matter of Fact style. Leo Hickey & Miranda Stewart (toim), *Politeness in Europe*, 203–217. Clevedon, England: Multilingual Matters Ltd.
- Lindström, Liina. 2009. Kõnelejale ja kuulajale viitamise vältimise strateegiad eesti keeles. *Emakeele Seltsi aastaraamat* 55 (2009). 88–118.
- Liveagent. s.a.a Kuidas alustada e-kirja (Näpunäited + mallid). <https://www.liveagent.ee/mallid/kuidas-alustada-e-kirja/>. (Vaadatud 15.04.2025).
- Liveagent. s.a.b Kuidas lõpetada e-kirja (Näpunäited + mallid). <https://www.liveagent.ee/mallid/kuidas-lopetada-e-kirja/>. (Vaadatud 15.04.2025).

- Pajusalu, Renate, Virve Vihman, Birute Klaas & Karl Pajusalu. 2010. Eestlaste ja venelaste suhtluskäitumine: sina, teie ja keegi veel. *Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat* 6. 207–224. <https://doi.org/10.5128/erya6.13>.
- Põhikooli riiklik õppekava. 2011. Lisa 1 Ainevaldkond „Keel ja kirjandus“. Riigi Teataja. https://www.riigiteataja.ee/aktiis/1140/1201/1001/VV1_lisa1.pdf. (Vaadatud 10.04.2025).
- Püssa, Linda. 2015. Korrektse e-kirja kirjutamine. Chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfefindmkaj/http://devkeelekeskus.emu.ee/userfiles/keelekeskus/Korrektse%20e-kirja%20kirjutamine%2013.03.pdf. (Vaadatud 15.04.2025).
- Raadik, Maire. 2000. Kas suurtähel on tähtsus? Tiiu Erelt & Maire Raadik (koost), *Keelenõuanne soovitab* 2, 150–152. Tallinn: Eesti Keele Sihtasutus. <http://keeleabi.eki.ee/artiklid2/suurtxht.html>. (Vaadatud 05.02.2025).
- Rosenthal, Hanna. 2002. *Browni ja Levinsoni viisakusteooriaalne inglise-eesti seletav sõnastik*. Tartu Ülikool, germaani-romaani filoloogia osakond. Kutsemagistri projekt. <http://hdl.handle.net/10062/17178>. (Vaadatud 18.04.2025).
- TÜ Wiki. 2010. E-ametikirja vormistamise üldpõhimõtted. <https://wiki.ut.ee/pages/viewpage.action?pageId=90684924>. (Vaadatud 15.04.2025).
- Uku. 2025. 11 e-kirja vormistamise näidet raamatupidajatele. <https://getuku.com/et/articles/11-e-kirja-vormistamise-naidet-raamatupidajale>. (Vaadatud 15.04.2025).
- Vellerind, Riina. 2000. Lähendav viisakus müügivestluste strateegiana. *Keel ja Kirjandus* 10. 703–715.
- Virtuaalassistent s.a. E-kirja olemus, plussid ja miinused, meilietikett, e-kirja vormistus. <https://virtuaalassistent.weebly.com/e-kiri.html>. (Vaadatud 15.04.2025).
- Watts, Richard J. 2003. *Politeness*. Cambridge: Cambridge University Press.

Linguistic preferences in Estonian-language emails among Estonian speakers. Summary

Email is a common means of communication within Estonian institutions. Despite its widespread use, Estonian-language emails have not been extensively studied in linguistics. This bachelor's thesis aimed to gain insight into Estonians' opinions about writing institutional emails, and investigate the factors that influence their linguistic choices in said emails. The analysis focused on three common aspects of emails: the greeting, addressing the recipient, and the ending phrase. The research questions were as follows:

1. How do Estonians think themselves to start Estonian-language institutional emails and what factors affect this decision?
2. Do Estonians use informal (2nd person singular) or formal (2nd person plural) forms to address the recipient and what factors affect this decision?
3. What ending phrases do Estonians think themselves to use at the end of Estonian-language institutional emails and what factors affect this decision?
4. Are there any differences between the opinions of two age groups and if so, what are they?

The sample of this study consisted of 20 Estonian adults who use email as a communication tool in their daily professional and/or academic obligations. Convenience sampling was used as the method, and the research questions dictated the necessity for two age groups: younger age group aged 20–28 and older age group aged 58–66. Semi-structured paired interviews were used as the data collection method and altogether 10 interviews were conducted. The primary research method was qualitative; though quantitative analysis was used to simplify data presentation. The theoretical framework was based on Brown and Levinson's (1987) Theory of Politeness, and the results were analyzed through the lens of positive and negative politeness strategies.

The results showed that the most popular greeting was *Tere* [Hello] that could be used in almost all recipient categories and was described as a safe and neutral choice by informants. While direct address was often avoided, the 2nd person plural was preferred when addressing strangers, 2nd person singular was used for work friends, and the address forms for acquaintances were chosen depending on personal agreements. The ending phrases had more variety than greetings, though *Lugupidamisega* [Respectfully] was the most popular formal ending phrase to strangers, followed by the less formal *Tervitades* [Greetings]. For

acquaintances and work friends, the ending phrases could range from neutral phrases and holiday wishes to omitting the ending completely.

The primary factors that influenced informants' linguistic choices in emails were familiarity, age, situational factors, and to a lesser extent, hierarchy. The greeting was chosen mostly based on familiarity, with informants from both age groups preferring to use neutral greetings with strangers and more conversational phrases with work friends. While familiarity was also the biggest influence in the older age group when choosing direct address forms, the younger age group considered age to be the most important factor – younger informants were inclined to use the informal 2nd person singular when addressing peers even if they were strangers. The choice of ending phrase was primarily influenced by situational factors such as the content, purpose, and timing of the email.

Furthermore, the results indicated that multiple politeness strategies are employed during email composition. Negative politeness strategies, which aim to maintain distance, were used mostly when writing to strangers, for example using expressions of deference in the greeting or ending phrase. Two negative politeness theories could be observed when addressing the recipient: avoiding direct address and the use of formal 2nd person plural to address the recipient. Positive politeness strategies, which aim to build solidarity, could be observed in the acquaintance, work friend and superior categories: the use of in-group terminology, slang, nicknames, informal 2nd person singular to address the recipient, lighthearted jokes.

The topic of this bachelor's thesis can be further developed in several ways. While this study examined people's perceptions of their email-writing preferences, a corpus analysis would reveal how people actually write. There are also several other nuances of emails that were not touched upon in this study: formatting, content, signature, etc. Another possible direction of research would be comparing email etiquette in different institutions, for example in the public and private sectors.

Lisa 1. Intervjuu küsimustik

Taustainfo

- Haridustase
- Vanus ja sugu
- Kui palju saadate igapäevases töö/ülikoolielus e-kirju? Kui palju loete päevas e-kirju? Kui palju kirjutad üks-ühele e-kirju?
- Kas oled läbinud mõne koolituse, kus on käsitletud e-kirjade kirjutamise teemat? Kas seda teemat käsitleti koolis?
- Mis vanusest hakkasite e-kirju kirjutama ja mitu aastat teil selles kogemust on?
- Töövaldkond/ülikool/eriala

Küsimused

1. Kuidas alustate e-kirja? Milliseid tervitussõnu kasutate? Milliseid kirjavahemärke kasutate?
 - a. Täiesti võõrale
 - b. Tuttavale
 - c. Lähedasele kolleegile ja/või töösõbrale
 - d. Ülemusele
2. Kuidas pöördute e-kirjas adressaadi poole, kas teietades või sinatades? Mille alusel valite pöördumisviisi? Kas sinatate või teietate? Kas sina/teie kirjutate suure või väikse tähega? Kas see valik võib olla keeruline? Kui jah, siis kas vahel kasutate pöördumise elimineerimiseks ka muid vahendeid (nt sõnastate lause umbisikulisse jms)? Kui lähete üks hetk üle sinatamisele, siis mis hetkest? Kas sinatamiseks on vaja ka teist inimest näost näkku näha?
 - a. Täiesti võõrale
 - b. Tuttavale
 - c. Lähedasele kolleegile ja/või töösõbrale
 - d. Ülemusele
3. Kuidas lõpetate e-kirja? Milliseid lõpufraase kasutate? Milliseid kirjavahemärke kasutate? Kas lõpufraasi valik on vahel keeruline? Kui palju erinevaid lõpufraase te kasutate? Miks te lõpufraase varieerite? Kas teil on ette programmeeritud signatuur?
 - a. Täiesti võõrale

- b. Tuttavale
 - c. Lähedasele kolleegile ja/või töösõbrale
 - d. Ülemusele
4. Kas teie arvates peaksid kõik inimesed tuginema e-kirjade koostamisel samadele põhimõtetele, millele te ise tuginate? Kas tunnete vahel teiste e-kirjade lugemisel, et saatja on teinud „hea tava“ vigu, st kas teile on tundunud saatjate valikud familiaarsed, mitteametlikud, ebaviisakad vms? Kas on mingisugused keelelised valikud, mis teid häirivad ja millega te ei ole nõus?

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kristin Hint,

1) annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Arvamused eestikeelsete e-kirjade keeleliste valikute kohta“, mille juhendaja on Renate Pajusalu, reprodutseerimiseks eesmärgiga seda säilitada, sealhulgas lisada digitaalarhiivi DSpace kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;

2) annan Tartu Ülikoolile loa teha punktis 1 nimetatud teos üldsusele kättesaadavaks Tartu Ülikooli veebikeskkonna, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace kaudu Creative Commons'i litsentsiga CC BY NC ND 3.0, mis lubab autorile viidates teost reprodutseerida, levitada ja üldsusele suunata ning keelab luua tuletatud teost ja kasutada teost ärieesmärgil, kuni autoriõiguse kehtivuse lõppemiseni;

3) olen teadlik, et punktides 1 ja 2 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile;

4) kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei riku ma teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse õigusaktidest tulenevaid õigusi.

/digiallkirjastatud/

26.05.2025