

PARLAMENDISUHTLUS VÕRDLUSES KLIENDISUHTLUSEGA: KÜSIMUSED JA VASTUSED

Mare Koit

Ülevaade. Artikkel käsitleb küsimusi ja vastuseid kaht liiki suhtluses. Analüüsitav materjal on ühelt poolt Riigikogus ühe seaduseelnõu menetluse kolme istungi stenogrammid ja teiselt poolt neli reisibüroos salvestatud dialoogi. Mõlemas materjalis on märgendatud dialoogiaktid. Riigikogus läbib menetletav seaduseelnõu kolm lugemist. Iga lugemine algab ministri või juhtivkomisjoni esindaja ettekandega, misjärel saavad parlamendiliikmed esitada küsimusi. Nii algab dialoog, kus üheks osalejaks (küsijaks) on vaheldumisi üks või teine parlamendiliige, teiseks osalejaks (vastajaks) aga äsjane ettekandja. Reisibüroos on dialoogis osalejateks klient, kes küsib infot planeeritava reisi kohta, ning ametnik, kes annab talle seda infot. Artiklis keskendutakse küsimuste ja vastuste vormile ja funktsioonidele. Uuringu eesmärk on kaardistada sarnasused ja erinevused Riigikogus ja klienditeeninduses küsimuste esitamisel ja nendele vastamisel. Selgub, et mõlemal juhul on küsimuste põhifunktsiooniks info saamine, mistõttu on sagedasim vastus info andmine. Erinevused tulenevad suhtlussituatsioonide erinevusest.*

Võtmesõnad: dialoogiakt, küsimus, vastus, märgendamine, korpus, eesti keel

1. Sissejuhatus

Käsitletav teema – kõrvutada eestikeelset parlamendi- ja kliendisuhetlust – kerkis Eesti parlamendikorpuse märgendamise käigus. Riigikogus saavad parlamendisaadikud valitsusliikmete ettekannete järel esitada küsimusi, millele ettekandja peab vastama, ja nii algab dialoog. Suhtlus kliendi ja ametniku vahel kujutab endast samuti dialoogi. Nii uuritaksegi siin, mille poolest on need dialoogid sarnased ja mis on kummagi liigi omapära.

Parlamendiistungite salvestused on oma keele ja sisu tõttu kasulik materjal lingvistiliseks, poliitiliseks, sotsioloogiliseks jm uurimiseks. Tänapäeval on

* Artikli valmimist on toetanud Euroopa Liit Euroopa Regionaalarengu Fondi kaudu (Eesti-uuringute tippkeskus).

paljude maade parlamendiistungid hästi dokumenteeritud ja kättesaadavad nii stenogrammideni kui ka audio- ja videosalvestustena. Näiteks CLARIN ERIC võimaldab ligipääsu 26 parlamendikorpusele mitmes eri keeles, sh eesti keeles (Parliamentary corpora 2021). Poliitiliste korpuste loomine, organiseerimine ja säilitamine on muutunud järjest olulisemaks ülesandeks, et võimaldada ligipääsu nii keele- ja sotsiaalteadlastele kui ka laiemale üldsusele (Coole jt 2020).

Siinne artikkel vaatab ühe materjaliallikana seaduseelnõu menetlemisel peetavaid arutelusid Riigikogus. Istungite stenogrammid on veebis kättesaadavad PDF-failidena. On loodud morfoloogiliselt märgendatud korpus, mis sisaldab stenogramme aastatest 1995 kuni 2001, kokku 13 miljonit sõnavormi (Koondkorpus: Riigikogu 2021). Alates aastast 2020 rakendatakse Riigikogus istungite automaatse stenografeerimise süsteemi Hans, mille arendamisel on kasutatud Tallinna Tehnika-ülikoolis loodud kõnetuvastustehnoloogiat (Riigikogu 2021).

Riigikogu stenogramme on varem analüüsitud artiklis (Koit 2020), kus käsitleti läbirääkimistel esitatud argumentide ülesehitust ja märgendamist. Siinses artiklis keskendutakse küsimustele ja vastustele, st arutelu sellele osale, mis eelneb läbirääkimistele. Võrdlusmaterjalina kasutatakse Eesti dialoogikorpusest valitud suulisi reisibüroo dialooge, kus klient esitab küsimusi planeeritava reisi kohta ja ametnik vastab talle. Mõlemas materjalis on märgendatud dialoogiaktid (DA), st keele abil tehtavad tegevused, nagu näiteks küsimused ja vastused. Artiklis vaadeldakse küsimuste ja vastuste vormilisi tunnuseid ning funktsioone, et selgitada, kas ja kuidas erineb parlamendialloog kliendi ja ametniku vahelisest infodialloogist.

Artikli ülejäänud osa on liigendatud järgmiselt. Jaotis 2 annab ülevaate senisest teemakohasest korpusearendusest ja uurimistööst. Jaotises 3 analüüsitakse ühe seaduseelnõu menetlemisel esitatud küsimusi ja vastuseid, kasutades kolme istungi stenogramme. Jaotises 4 vaadeldakse küsimusi ja vastuseid reisibüroos salvestatud neljas dialoogis. Jaotises 5 tuuakse esile mõlema materjali sarnasused ja erinevused ning selgitatakse, mille poolest erinevad küsimused ja vastused parlamendis küsimus-vastusdialloogist tavapärasest kliendi ja ametniku suhtluses. Jaotis 6 teeb kokkuvõtteid.

2. Varasem töö

Mitmed uurimused käsitlevad parlamendikorpuste loomist, märgendamist ja analüüsimist.

Projekti ParlaMint käigus on loodud 17 riigi parlamendisessioonide korpused, mis on ühesugustel alustel lingvistiliselt märgendatud, struktureeritud ja varustatud ulatuslike metaandmetega kõnelejate kohta (Erjavec jt 2021). Stenogrammidele on lisatud transkribeerijate kommentaarid, mis märgivad katkestusi, aplausi jms. Projekti eesmärk on muuta olemasolevad mitmekeelsed parlamendiandmed võrreldavaks, tõlgendatavaks ja ühiskonna vajadustele vastavaks keeleressursiks.

Stian Rødven Eide (2020) tutvustab Rootsi parlamendidebattide korpust, mis on varustatud sõnaliikide, sõnatähenduste, süntaktiliste sõltuvuste infoga, hõlbus-tamaks andmete kasutamist ja töötlemist nii keeletehnoloogilistes rakendustes kui ka poliitikateaduses jm.

Steinþór Steingrímsson jt (2020) on loonud Islandi parlamendiarutelude kor-puse. Korpus on lemmatiseeritud, selles on automaatselt märgendatud sõnaliigid. On lisatud ka metaandmed kõnede, kõnelejate ja poliitiliste parteide kohta: kõne teema, kõneleja vanus, sugu, kuuluvus valitsuskoalitsiooni või opositsiooni, viited heli- ja videosalvestustele jm.

Matthew Coole jt (2020) on koostanud lingvistiliselt ja semantiliselt märgenda-tud versiooni Hansardi korpuselt ajavahemikus 1803. aastast tänapäevani. Autorid kirjeldavad tööriistade ahelat alustades sõnavormide eraldamisest ja sõnaliikide määramisest kuni semantilise annoteerimiseni.

Costanza Navarretta ja Dorte Haltrup Hansen (2020) vaatlevad sõnakasutust Taani parteides ja uurivad, kuidas sõnakasutuse erinevusi rakendada poliitilise partei automaatseks identifitseerimiseks poliitikute kõnede alusel. Analüüs näitab, et parteid saab ära tunda ligi 60%-l juhtudest, isegi kui arutatakse samal teemal ja kasutatakse sama terminoloogiat.

Klaus Hofmann jt (2020) tutvustavad juhtumianalüüsi, kus võrreldakse leksi-kaalseid sarnasusi ja erinevusi parteide vahel, kasutades kahte Austria saksakeelset korpus: diakroonilise meedia korpus ja parlamendisalvestuste korpus. Tulemused näitavad, et leksikaalsed muudatused on seotud ajalooliste sündmustega.

Iryna Voloshchuk ja Galina Usyk (2019) uurivad poliitiliste kõnede pragmaati-lisi tunnuseid: kompositsiooni, semantilist sisu ja stilistilist registrit. Sõnakasutus kujundab kõneleja suhtlusportree ja tema individuaalse stiili.

Volha Petukhova jt uurimus (2017) käsitleb virtuaalset vaidlustreenerit (*Virtual Debate Coach*), mille põhiülesanne on harjutada uusi parlamendisaadikuid edukat debatti pidama. Kasutades varem kogutud debatikorpus Metalogue, kirjeldavad nad võimalikke debati multimodaalseid markereid ja defineerivad reeglid, stratee-giad ja kitsendused debati pidamiseks.

Petukhova jt (2015) analüüsivad Ühendkuningriigi noorteparlamendi plenaar-sessioone ning kasutavad infoseisundite ajakohastamise meetodit osalejate argumentatiivse käitumise mõistmiseks parlamendidebatis, et ennustada selle tulemust. Kõigepealt liigendatakse materjal funktsionaalseteks üksusteks ja märgendatakse DA-d, järgides ISO standardit (2012). Igale segmendile seatakse vastavusse üks üheksast ISO suhtlusdimensioonist. Need üheksa on järgmised: ülesande lahendamise seotud dimensioon (mille moodustavad nelja liiki kom-munikatiivsed funktsioonid, sh infot hankivad ja infot pakkuvad funktsioonid), kaks tagasiside-dimensiooni (partnerile tagasiside andmine ja partnerilt tagasiside esilekutsumine), voo ru juhtimine, aja juhtimine, diskursuse struktuuri juhtimine, sotsiaalsete kohustuste juhtimine, omaenese suhtluse juhtimine ja partneri suhtluse juhtimine. Loodav tehisagent võib etendada debatis eri rolle, näiteks ühe osaleja või tema sekundantide rolli, toetades või rünnates oma argumentidega vastase kindlaid argumente. Selles uurimuses täidab agent "kokkuvõtja" rolli, "mõistes" kõikide debateerijate argumente ja esitades lõpuks enamuse arvamuse. Tulemusi võrreldakse inimese tehtud kokkuvõtetega.

Joanna Chojnicka (2013) uurib küsimuste kasutust ja funktsioone Läti ja Poola parlamendidebattides võrdleva pragmaatika seisukohalt. Uurimus põhineb korpu-sel, mis sisaldab 200 lausungit mõlema parlamendi istungite stenogrammide-st. Erinevused küsimuste sageduses ja funktsioonides peegeldavad debati interaktiiv-suse eri astmeid. Järeldatakse, et Poola parlamendidiskursus on interaktiivsem kui

Läti oma. Teine järeldus on, et Läti parlament lubab ägedamat kriitikat ja arvamusi kui Poola oma.

Seega saab kokkuvõtlikult väita, et parlamendidiskussioonid pakuvad mitmekesist uurimismaterjali, võimaldavad püstitada eri uurimisprobleeme ja luua praktilisi rakendusi.

Eestikeelsete dialoogide küsimusi uurinud Tiit Hennoste (2012) vaatab, millised on küsimise vahendid ja kuidas need on seotud küsimise kui sotsiaalse tegevusega. Kas-küsimuste (üldküsimuste) vormistamiseks on eesti keeles kasutusel sõnajärg, väitlausungid ning lausungi lõppu paigutuvad partiklid ja küsijätkud (*või, jah, eksju* jm). Lisaks on eesti keeles ka lausungi algusesse kuuluvad partiklid *kas* ja *ega*. Samas on vormivahendite kasutusstatistika eesti keeles inglise keelest erinev.

Tiit Hennoste jt (2009, 2013) toovad välja, milliseid suhtlustegevusi tehakse erinevat tüüpi küsimuste abil. Analüüsi materjaliks on Tartu Ülikooli dialoogikorpus, milles on suhtluslingvistikast ja vestlusanalüüsist lähtuva mikroanalüüsi abil määratud kõigi lausungite suhtlustegevused. Sellest on juhuvalikuga võetud 173 telefonikõnet, milles klient soovis ja ametnik andis infot (infotelefon, reisibüroo, polikliinik jm). Järeldatakse, et eesti institutsionaalses suhtluses on eri küsimuste tüüpidel oma rollid. Avatud küsimus (eriküsimus) ja suletud kas-küsimus on ennekõike infosoovi ning ettepaneku, pakkumise või soovi vormistamise vahend. Vastust pakuv kas-küsimus on eeskätt partneri algatatud paranduse vahend. Indoeuroopa keelte ja eesti keele võrdlemisel nähakse selget erinevust selles, mille abil kas-küsimusi vormistatakse: eesti keeles prevaleerivad küsisõnad ja inversioon on sekundaarne, indoeuroopa keeltes on vastupidi. Seejuures aga on kõigis keeltes suuresti sama kas-küsimuste vahendite kasutuse liigendus. Alternatiivküsimus on aga uuritud dialoogides esmajoonel vastuse tingimuste täpsustaja. Tuuakse välja argi- ja infodialoogide erinevused: infodialoogid kasutavad enam avatud küsimusi, mille keskne roll on info hankimine; teiseks kasutavad nad palju enam vastuse tingimuste täpsustamist ning vähem kinnituse soove. Vähem kasutatakse küsimusi, mis ootavad lihtsalt jaatavat või eitavat vastust või eeldavad partneri jaoks olulise prognoosimist. Argidialoogides on enam hinnangute ja emotsioonidega seostuvaid suhtlustegevusi.

Andra Rumm (2016) vaatab avatud küsimuste vormivahendeid ja nendega tehtavaid suhtlustegevusi eesti suulises argivestluses. Uurimismaterjaliks on 271 autentset argidialoogidest pärinevat vestluskatket. Analüüsis tuuakse esile neli avatud küsimustega tehtavat suhtlustegevust: infosoov, retooriline küsimus (mis ei oota partnerilt vastust, kuid võib eeldada reaktsiooni), partneri parandusalgatus (mis lähtub kuulaja leitud probleemist kõneleja jutust) ja enesele suunatud küsimus (mis ei oota partnerilt reaktsiooni). Rumm (2018) käsitleb avatud küsimuse vastuseid eesti argisuhtluses ja leiab tingimused, millal kasutatakse fraasivastust, täislauset või pikka, küsimusega morfosüntaktiliselt mitteseotud vastust. Analüüs näitab, et eestlased järgivad vastuste formuleerimisel üldjuhul samu suhtluslikke norme nagu inglise keele kõnelejadki.

Seega on eestikeelses suhtluses varem uuritud nii küsimuste kui ka vastuste vormi ja nendega tehtavaid suhtlustegevusi. Järgnev käsitlus lisab veel ühe suhtlusesituatsiooni – parlamendisuhtluse – ja selle võrdluse kliendisuhtlusega.

3. Küsimused ja vastused Riigikogus

3.1. Materjal

Uuringu parlamendisuhtlust käsitlev osa põhineb Riigikogus seaduseelnõu menetlemisel peetud diskussioonide materjalil, keskendudes parlamendiliikmete (PL) esitatud küsimustele ja vastustele. Empiirilise materjali moodustavad Riigikogu istungite stenogrammid. Riigikogu üks ülesanne on seadusloome. Seaduseelnõu läbib Riigikogus kolm lugemist (Riigikogu 2021). Arutelu suunab juhtivkomisjon – üks üheteistkümnest Riigikogu alalisest komisjonist. Viimane lugemine lõpeb seaduseelnõu hääletamisega ja vastuvõetud akt saadetakse Vabariigi Presidendile väljakuulutamiseks.

Seaduseelnõu iga lugemine on kindla ülesehitusega. Valitsuse ja/või juhtivkomisjoni esindajad teevad ettekanded eelnõu või muudatusettepanekute kohta; ja igale ettekandele järgneb küsimus-vastusdialoog, kus küsijateks on vaheldumisi parlamendiliikmed ja vastajaks ettekandja. Kõik eelnõu muudatusettepanekud on esitatud kirjalikult. Järgmine osa on läbirääkimised, kus iga PL saab oma sõnavõtu esitada poolt- ja vastuargumente seaduseelnõule ja/või muudatusettepanekutele. Pärast läbirääkimisi hääletatakse teisel lugemisel muudatusettepanekute poolt või vastu, kolmandal lugemisel aga lõpphääletusel menetletava eelnõu poolt või vastu.

Siinse artikli jaoks märgendati dialoogiaktid, sh küsimused ja vastused, kolme parlamendiistungi stenogrammid.

3.2. Dialoogiaktide tüpoloogia

Dialoogiaktide märgendamiseks tekstides on olemas ISO standard (Bunt jt 2020, ISO 2012), mille kohaselt liigitatakse DA-d üheksaks nn suhtlusdimensiooniks (ülesande lahendamise seotud aktid, tagasisidega seotud aktid jne). Siinses artiklis kasutatakse kõrvuti standardiga ka Eesti tüpoloogiat (Hennoste, Rääbis 2004), mis põhineb vestlusanalüüsil (Hutchby, Wooffitt 1998). Vestlusanalüüsi kohaselt peab suhtluses osaleja alati reageerima partneri eelmisele voorule, mistõttu on DA-de liigitamisel keskne kahe vooru vaheline seos. Mõned DA-de klassid moodustavad naabruspaare, kus esimese akti lausumine teeb kohustuslikuks teise akti (nt tervitusele järgneb vastutervitus, küsimusele järgneb vastus). Kõrvuti naabruspaariaktidega on Eesti tüpoloogias ka üksikaktid, mis ei oota vestluspartneri reaktsiooni (nt retooriline küsimus).

Nagu öeldud, keskendub artikkel küsimustele ja vastustele, mis vestlusanalüüsi kohaselt on naabruspaariaktid. Küsimused on lausungid, millel on eesti keeles eri vormivahendid: küsisõnad, sõnajärg, intonatsioon. Eesti tüpoloogias on järgmised küsimuste tüübid (naabruspaaride esiliikmed):

- küsimused, mis ootavad järelliikmena info andmist – avatud küsimus (märgend KYE: avatud) ja jutustav kas-küsimus (KYE: jutustav kas; mõlemale tüübile vastab ISO standardis setQuestion);
- küsimused, mis ootavad nõustumist või keeldumist – suletud kas-küsimus (KYE: suletud kas – propositionalQuestion) ja vastust pakkuv küsimus (KYE: vastust pakkuv – checkQuestion);

- küsimused, mis ootavad alternatiivi valikut – alternatiivküsimus (KYE: alternatiiv – choiceQuestion).

Suletud ja jutustav kas-küsimus on vormilt sarnased, kuid esimene ootab jaatavat või eitavat vastust (*Kas te soovite siis kohe pileti välja osta? – Jah*), teine aga ootab info andmist (*Kas on teada, kui palju riik kulutab praegu aastas maksumaksja raha alkoholi põhjustatud haiguste raviks? – Kahjuks mul selliseid andmeid käepärast ei ole*).

Kahe tüpologia vastavused – ühelt poolt küsimuste ja vastuste tüübid Eesti tüpoloogias ning teiselt poolt infot otsivad (ingl *information seeking*) ja infot pakuvad (*information providing*) funktsioonid ISO standardis – on toodud tabelis 1. Tabelist nähtub, et Eesti tüpoloogias on küsimuste järelliikmete repertuaar laiem kui standardis. Näiteks alternatiivküsimusele on viis eri tüüpi vastust, samas kui standardis on ainult üks (mis pealegi hõlmab ka muid järelliikmete tüüpe, nt info andmine või puudumine). Siiski leidub standardis kaks tüüpi, mida Eesti tüpoloogias küsimuste järelliikmete hulgas ei esine. Mõlemad on reaktsioonid vastust pakkuvale küsimusele (*checkQuestion*): *agreement* (nõustumine) ja *disagreement* (mittenõustumine). Nende rollis kasutatakse Eesti tüpoloogias märgendeid KYJ: jah (mille ISO vasteks võib olla ka *confirm*) ja KYJ: ei (*disconfirm*).

Tabel 1. Küsimused ja vastused kahes tüpoloogias

Eesti (Hennoste, Rääbis 2004)	ISO standard (ISO 2012)
<i>Naabruspaaride esiliikmed</i> KYE: suletud kas KYE: jutustav kas KYE: alternatiiv KYE: avatud KYE: vastust pakkuv KYE: muu	<i>Infot otsivad funktsioonid</i> propositionalQuestion setQuestion choiceQuestion setQuestion checkQuestion –
<i>Naabruspaaride järelliikmed</i> KYJ: jah KYJ: ei KYJ: nõustuv ei KYJ: muu kas-vastus KYJ: alternatiiv: üks KYJ: alternatiiv: mõlemad KYJ: alternatiiv: kolmas valik KYJ: alternatiiv: negatiivne KYJ: alternatiiv: muu KYJ: info andmine KYJ: info puudumine KYJ: keeldumine KYJ: edasilükkamine KYJ: muu	<i>Infot pakuvad funktsioonid</i> confirm agreement disconfirm disagreement agreement answer answer answer correction correction correction answer answer answer answer+turnRelease answer

Peale tabelis toodud tüüpide on Eesti tüpoloogias ka üksikaktid, mis ei oota partneri reaktsiooni: retooriline küsimus, info andmine ja mitmed infolisad. Neid siinses artiklis ei vaadelda.

Dialogiaktide poolautomaatseks märgendamiseks stenogrammid on kasutatud tarkvara (Aller jt 2014), mis kümnekordse ristvalideerimise tulemusel pakub iga lause jaoks kuni viis märgendit. Seejärel ekspert ühestab märgenduse. ISO märgendid on lisatud tabeli 1 kohaselt.

Nagu mainitud (ja nähtub tabelist 1), on nii jaatavale kui ka eitavale vastusele kummalegi ISO standardis kaks vastet. Märgendamisel on tehtud vahet funktsioonide *confirm/agreement* ja *disconfirm/disagreement* vahel sõltuvalt naabruspaari esiliikmest. Kui esiliige on suletud kas-küsimus (ISO standardis *propositional-Question*), siis on järelliige *confirm* või *disconfirm*. Kui see on vastust pakkuv küsimus (*checkQuestion*), siis on järelliige *agreement/disagreement*.

Lisaks on märgendamisel loetud mitu üksteisele järgnevat info andmist üheksainsaks.

3.3. Küsimused ja vastused seaduseelnõu menetlemisel

Näitena on siinses artiklis vaatluse all alkoholiseaduse menetlemine 2001. aastal. Küsimuste ja vastuste osa sisaldab kokku 15 046 sõnavormi.

Kokku kuulatakse menetluses kaheksa ettekannet: kolm ettekannet kahelt ministrilt (rahandus- ja majandusministrilt, neist teine esineb kaks korda) ning viis kaasettekannet majandusministeeriumi ja juhtivkomisjoni (Riigikogu majanduskomisjoni) esindajailt. Iga ettekande järel esitavad parlamendiliikmed küsimusi, mida on 95 küsijalt kokku 123. Kahekümnel juhul esitatakse mitu küsimust korraga (tavaliselt kaks, aga neljal juhul kolm ja ühel juhul neli). Enamasti saadakse neile üks ühine vastus. Kõige sagedasem küsimusetüüp on avatud küsimus (51 küsimust ehk 41,5% küsimuste üldarvust). See pole üllatav, sest avatud küsimus ootab sisulise info andmist, mis ongi ettekande kohta kerkinud probleemide võimalik lahendus (näide 1). Samuti ootab info andmist jutustav kas-küsimus, mida esitatakse kokku 38 ehk 30,9% (näide 2). (Nagu eespool mainitud, on eesti keeles jutustaval kas-küsimusel sama vorm nagu suletud kas-küsimusel, aga oodatav vastus pole lihtsalt jaatus või eitatus, vaid info andmine nagu avatud küsimuse korral.) Märgenduse ühtlustamisel on ekspert võtnud arvesse järelliiget: kui adressaat annab infot, siis esitati jutustav kas-küsimus; kui ta aga piirdub jaatava või eitava vastusega, siis oli see suletud kas-küsimus. Suletud kas-küsimusi on esitatud kokku 22 (näide 3) ning alternatiivküsimusi 12 (näited 4 ja 5). Kokkuvõttes osutub, et üle 70% küsimustest ootavad infot ja alla 30% ootavad lühikest vastust: jaatust/eitust või alternatiivi valimist.

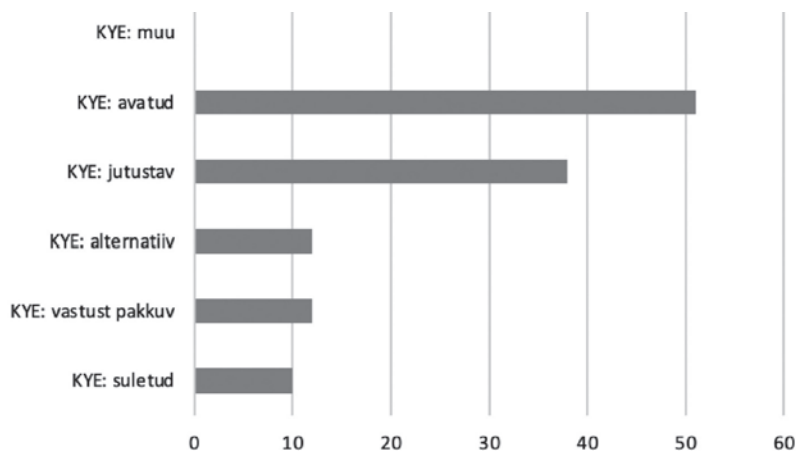
Vaadeldes küsimusi ja vastuseid analüüsitud stenogrammidest selgub, et kui naabruspaaride esiliikmeid (küsimusi) on kokku 123, siis järelliikmeid (vastuseid) on kokku 120. Mõnel juhul piirdub vastaja üheainsa vastusega mitmele küsimusele, nagu eespool juba mainitud. Samas on juhtumeid, kus lisaks jaatusele või eitusele antakse ka sisulist infot. Nagu võib oodata, on sagedasim vastus küsimusele info andmine – kokku 69 korral (57,5% vastustest). Siiski ei vastata igale infot ootavale küsimusele info andmisega, vaid vastused on ka KYJ: info puudumine (7 juhtu), KYJ: keeldumine (üks juht) või KYJ: edasilükkamine (15 juhtu). Seejuures tähendab edasilükkamine siin seda, et vastajal ei ole vajalikku infot käepärast, mistõttu ta suunab vastamise järgmisele esinejale (kaasettekandjale), kes hiljem vastab

sellelesamale küsimusele. Nii juhtubki, et mõni infot ootav küsimus saab kaks vastust: algul KYJ: edasilükkamine ja siis KYJ: info andmine.

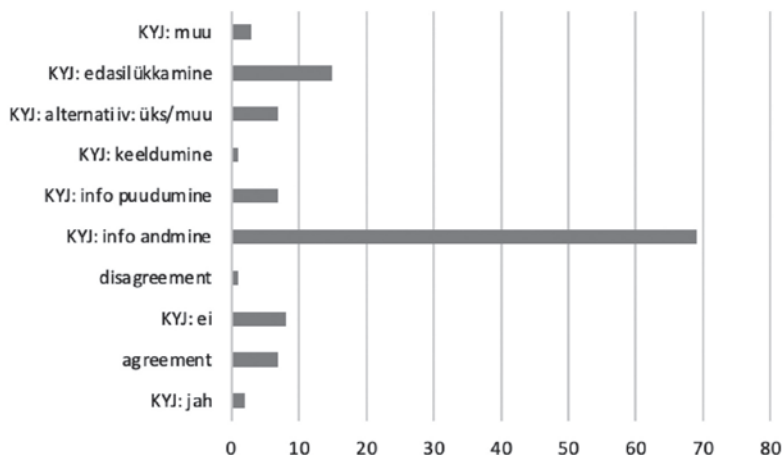
Järgnevalt on toodud mõned naabruspaaride näited: avatud küsimus – info andmine (1), jutustav kas-küsimus – info andmine (2), suletud kas-küsimus – ei (3), alternatiivküsimus – alternatiiv: üks (4), alternatiivküsimus – alternatiiv: muu (5). Näited on märgendatud mõlema tüpologia kohaselt.

- (1) K: Milliseid muudatusi sellest eelnõust tuleneb eestimaiste jookide valmistajate, näiteks veini- ja õlletootjate õigustes ja kohustustes? KYE: avatud | setQuestion
V: Minu arvates ei kehtesta uus alkoholiseadus mingeid täiendavaid piiranguid kohalikele alkoholitootjatele. <...> KYJ: info andmine | answer
- (2) K: <...> Öelge, palun, kas selle seaduse alusel oleks ka politseil võimalik efektiivsemalt tegelda just niisuguse alkoholi levitamise, hoidmise, joomisega vahelejäädud või vahelejäädvate inimeste karistamisega? KYE: jutustav kas | setQuestion
V: See seadus kehtestab rangemad sanktsioonid kui varem. <...> KYJ: info andmine | answer
- (3) K: <...> Kas see seadus reguleerib kuidagi alkoholitulu jaotust? KYE: suletud kas | propositionalQuestion
V: <...> Ei reguleeri. KYJ: ei | disconfirm
- (4) K: Mida me tegelikult peaksime teie seisukohast arvama, kas te pooldate rohkem seda, et tegemist on pahega, või seda, et ta on ikkagi toit? KYE: alternatiiv | choiceQuestion
V: Ma mõtlesin seda, et alkoholi liigtarbimine on kahtlemata pahe. KYJ: alternatiiv: üks | answer
- (5) K: Käesolev eelnõu sätestab piirangud alkohoolse joogi tarbimisele, kuid ma ei leidnud ühtegi paragrahvi, kus oleks olnud piirang, kui palju alkoholi tarbida võib. Kas see ei ole selle seaduse objekt või on see mõne teise seaduse objekt? KYE: alternatiiv | choiceQuestion
V: Ma arvan, et see, kui palju alkoholi tarbida võib, on väga individuaalne. KYJ: alternatiiv: muu | answer

Eri tüüpi küsimuste ja vastuste koguarvud on toodud joonistel 1 ja 2. Kasutatud on Eesti tüpoloogiat, v.a kaks tüpologias puuduvat (ISO) märgendit (*agreement* ja *disagreement*).



Joonis 1. Eri tüüpi küsimuste arvud Riigikogus alkoholiseaduse menetlemisel



Joonis 2. Eri tüüpi vastuste arvud Riigikogus alkoholiseaduse menetlemisel

4. Küsimused ja vastused reisibüroos

Võrdlusmaterjaliks on valitud Eesti dialoogikorpusest neli reisibüroos toimunud vestlust (kokku 3844 sõnavormi). Dialoogid on litereeritud hääldeparaselt, kasutades vestlusanalüüsi transkriptsiooni (vt nt Hennoste, Rääbis 2004) ja neis on varem märgendatud dialoogiaktid Eesti tüpoloogia kohaselt. ISO märgendid on lisatud tabeli 1 alusel.

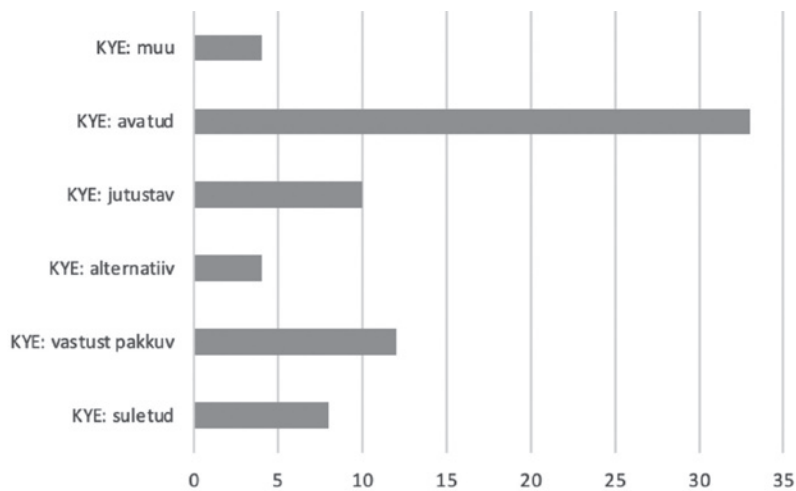
Siin vaadeldakse vaid küsimuse ja vastuse paare. Seejuures on vaatlusest välja jäetud vastuse tingimuste täpsustamised, kus küsijaks on ametnik ja vastajaks klient (selliseid on kokku 13), samuti ametniku algatatud parandused (selliseid on 5). Seega vaadeldakse vaid kliendi küsimusi ja ametniku vastuseid, sh kliendi algatatud ja ametniku läbiviidud parandusi (nagu PPE: ümbersõnastamine ja PPJ: läbiviimine,

näide 6). Kokku on kliendi küsimusi 71, nende seas domineerivad ootuspäraselt avatud küsimused (33 ehk 46,5%, vt näide 7), teisel kohal on vastust pakkuvad küsimused (12 ehk 16,9%, näide 6). Seejuures on pooled vastust pakkuvatest küsimustest samal ajal ka partneri parandusalgatused. Jutustavaid kas-küsimusi on 10 (14,1%, näide 8), suletud kas-küsimusi 8 (näide 9) ja alternatiivküsimusi neli (näide 10). Märge KYE: muu on saanud neli küsimust. Eri tüüpi küsimuste arvud on toodud joonisel 3.

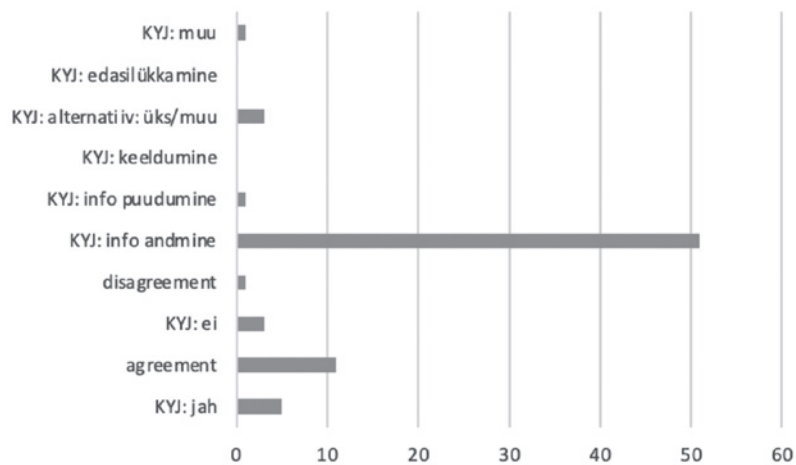
- (6) K(üsimus): et ' nende seast nagu saab ' valida=et ' kuhu: [kohta] KYE: vastust pakkuv | PPE: ümbersõnastamine | checkQuestion
V(astus): [jah,] KYJ: jah | PPJ: läbiviimine | agreement
- (7) K: millal need nagu sellised ' järgmised võimalused on sinna ' sõita ' kuupäevaliselt nagu. KYE: avatud | setQuestion
(0.6)
V: ää ' teine märts ja siis ' kuusteist märts. KYJ: info andmine | answer
- (8) K: kas sis on: mingit nagu: (.) ' ööelu toimub ka seal et oskate ' öelda mingit KYE: jutustav kas | setQuestion
(0.5)
V: .hh e=ned ho' tellid on tavaliselt sellised suured ' puhkekompleksid et seal=on: net=õõ (0.3) bas' seinid igasugused ' puhkuseveetmisvõimalused KYJ: info andmine | answer
- (9) K: (0.4) kas seal on ho' tell=või KYE: suletud kas | propositionalQuestion
(.)
V: jah, KYJ: jah | confirm
seal=on ho' tellis=on: (.) selliset nagu: (.) ' korteri' tüüpi ' kaks pluss ' kaks toad nimodi=et=ää kahe ' toa peale on sis nagu ' mugavused ned vetsee=ja tua ' lett=ja, (0.5) või (.) vetsee ja ' dushsh. KYJ: info andmine | answer
- (10) K: [ma just tahtsin ' küsida=et] (.) et kas seal on nagu mingid kohalikke (0.5) ' vaatamisväärsusi ' ka või nad on põhiliselt siiski nagu ' suusakuurortid {-} KYE: alternatiiv | choiceQuestion
V: ta=n ikkagi orien' teeritud sellele: ' suusategevusele=ja KYJ: alternatiiv: üks | answer

Naabruspaaride järellikmetest domineerivad info andmised, mida on kokku 51 ehk 57,3% vastuste üldarvust. (Siingi on loetud mitu järjestikust infoandmist üheks, nagu seda on tehtud vastuste puhul Riigikogus.) Ametnik kasutab enamikul juhtudel info andmiseks kahte-kolme lausungit, mis vahelduvad kliendi vabatahtlike reaktioonidega (*mhmh* vms); sellised info andmised on loetud üheksainsaks. Suletud kas-küsimusele vastatakse viiel juhul jaatavalt (näide 9) ja kolmel juhul eitavalt. Kliendi vastust pakkuvale küsimusele vastatakse 11 juhul jaatavalt (ISO standardi kohaselt *agreement*, näide 6) ja ainult ühel juhul eitavalt (*disagreement*). Järelliige KYJ: edasilükkamine (kokku 15) on siin jäetud arvesse võtmata, sest erinevalt Riigikogus vastamise edasisuunamisest järgmisele esinejale on reisibüroos tegu sekundeid kestva viivitusega, mida ametnik vajab andmebaasidest info ülesleidmiseks, et see

kliendile teatavaks teha. Kokku antakse 76 vastust. Ametnik ei piirdu suletud kas-
küsimusele või vastust pakkuvale küsimusele vastamisel alati jaatuse või eitusega,
vaid annab seejärel ka infot (näide 9). Samas esitab klient tavaliselt korraga üheainsa
küsimuse. Eri tüüpi vastuste arvud on toodud joonisel 4.



Joonis 3. Kliendi eri tüüpi küsimuste arvud reisibüroo vestluses



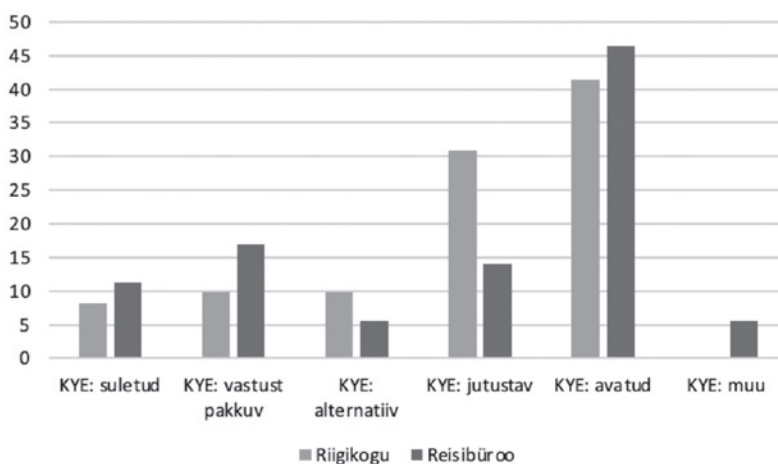
Joonis 4. Ametniku eri tüüpi vastuste arvud reisibüroo vestluses

5. Arutelu

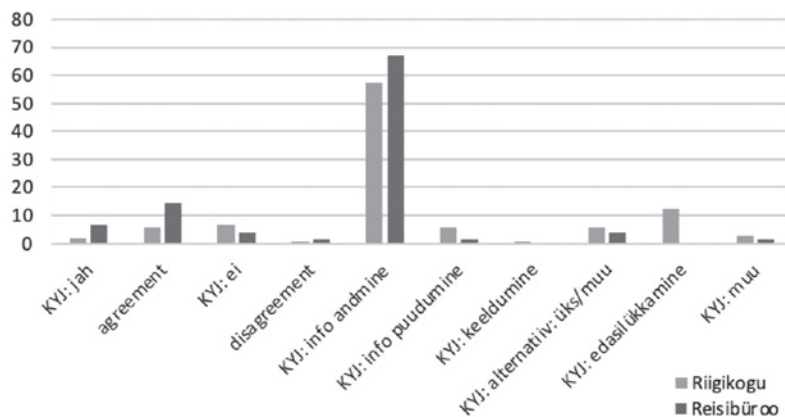
Artiklis on analüüsitud kahte tüüpi suhtluse materjali. Esmalt on uuritud Riigikogus seaduseelnõu menetlemisel peetud diskussioone, kasutades istungite stenogramme. Riigikogus on vaatluse all olevates dialoogides küsimuse esitajaks mõni parlamendiliige ja vastajaks äsja ettekande pidanud minister või juhtivkomisjoni liige. Kuna ettekandeid on analüüsitud materjalis kaheksa ja iga ettekande järel algab küsimine-vastamine, siis on siin tegu kokku kaheksa dialoogiga (õieti polüloogiga), millest igähes küsijad vahelduvad, aga vastaja on üks ja seesama. Vastuse tingimuste täpsustamisi ja partneri algatatud parandusi stenogrammid ei leidu – see eeldaks samade osalejate vahel pikemat kui kahevoorulist dialoogi, mis aga Riigikogus aset ei leia. Selliste dialoogiaktide rolli täidavad osaliselt eelteated ja infolisad, mida kasutavad nii küsijad kui ka vastajad.

Teiseks on vaatluse all neli reisibüroos salvestatud dialoogi. Suhtlejad – klient küsijana ja ametnik vastajana – on ühe dialoogi kestel samad. Parlamendidialoogide maht on oluliselt suurem kui korpusest kättesaadavate vahetult reisibüroos salvestatud dialoogide maht, seetõttu pole asjakohane võrrelda küsimuste ja vastuste absoluutarve, vaid protsente mõlemas materjalis.

Joonistel 5 ja 6 on toodud küsimuste ja vastuste tüüpide protsentuaalne jaotus Riigikogus ja reisibüroos. Osutub, et mõlemal juhul on küsimuste põhifunktsioon info hankimine. Parlamendis on sisulist infot ootavaid avatud küsimusi ja jutustavaid kas-küsimusi kokku üle 70% ja reisibüroos üle 60% küsimuste üldarvust. Kui avatud küsimusi esitatakse Riigikogus ja reisibüroos suhteliselt võrdsel määral, siis jutustavat kas-küsimust kasutatakse Riigikogus poole enam kui reisibüroos. Siin võib põhjuseks olla ka asjaolu, et minister või muu vastaja tõlgendab parlamendiliikme kas-küsimust enamasti info soovina, mis annab talle võimaluse pikemalt vastata ja oma seisukohti selgitada. Reisibüroodialoogides on ligi 17% (kliendi) küsimustest vastust pakkuvad ja need on peaaegu kõik (erinevalt Riigikogust) sõnastatud väitlausungina (vt ka Hennoste jt 2017). Umbes pooled neist on kliendi parandusalgatused. Riigikogus on vastust pakkuvaid küsimusi poole vähem.



Joonis 5. Küsimuste tüübid (%) Riigikogus ja reisibüroos



Joonis 6. Vastuste tüübid (%) Riigikogus ja reisisüüroos

Järelliikmetest domineerivad mõlemas materjalis info andmised (üle 50% vastustest). Kuid Riigikogus ei valda vastaja (minister) alati soovitud infot (erinevalt reisisüüroo ametnikust, kes kasutab andmebaase), seetõttu esineb stenogrammides ka mitte-eelistatud järelliikmeid: keeldumine, info puudumine, edasisuunamine teisele esinejale (kokku 19% juhtudest). Kahest esinenud ministrist üks paistab silma sellega, et delegeerib vastamise kaasettekandjale 11 juhul. Jaatavaid vastuseid suletud kas-küsimusele on reisisüüroos rohkem kui eitavaid, Riigikogus on see vastupidi. Nõustumist pakutava vastusega on mõlemas materjalis ülekaalukalt rohkem kui mittedõustumist.

Nagu eespool mainitud, on analüüsitud stenogrammides küsimuste-vastuste osa maht 15 046 sõnavormi. Küsimusi esitatakse kokku 95 sõnavõttus, niisama palju on ka vastamisi ja küsijatele sõnaandmisi, seega on vaadeldavates parlamendialloogides kokku 285 vooru. Analüüsitud reisisüüroodialloogides (kogumaht 3844 sõnavormi) on kokku 393 vooru. Seega tuleb parlamendimaterjalis keskmiselt 53 ja reisisüüroomaterjalis keskmiselt 10 sõnavormi ühe vooru kohta. Isegi kui jätta arvestamata, et reisisüüroodialloogides esinevad lisaks küsimustele ja vastustele ka muud voorud (rituaalid, direktiivid, üksikaktid jms), ning arvata parlamendialloogides välja rituaalsed sõnaandmised, on näha, et küsimus-vastusdialloogid parlamendis on mitu korda sõnarohkemad kui reisisüüroos.

Riigikogu stenogrammide on küll koostatud suuliste arutelude alusel, kuid nad on siiski kirjakeelseks toimetatud tekstid. Seetõttu ei esine neis kõnekonarusi, pealerääkimisi ega poolikuid lauseid, mis aga on küllalt sagedased hääldeparaselt litereeritud reisisüüroodialloogides. Riigikogus on sõnavõttud reglementeeritud: iga parlamendiliige tohib esitada kuni kaks küsimust. Sõnasaanu ei piirdu enamasti küsimuse esitamisega, vaid lisab mitmesuguste (üksik)aktide abil taustainfot, seda ka selleks, et küsimus oleks võimalikult arusaadav, sest vastaja ei esita täpsustavaid küsimusi. Vastajagi on enamasti paljusõnaline, selgitades ja põhjendades oma vastust. Parlamendiistungis küsimuste-vastuste osa eesmärk ongi lahendada ettekandeid kuulates kerkinud probleemid ja ebaselgused. Järgnevas läbirääkimiste osas toovad sõnavõtjad argumente seaduseelnõu ja selle muudatusettepanekute poolt ja vastu, seal küsimusi enam ei esitata. Reisisüüroos sellist paljusõnalisust ei

esine, klient esitab oma küsimuse enamasti ühe lausungiga. Küll annab ametnik asjassepuutuvat infot ka mitme lausungi abil. Ükski vaadeldud reisidialoogidest ei lõpe siiski reisi tellimisega (mis võiks olla reisiagendi suhtluseesmärk).

Riigikogus toimub küsimine ja vastamine kindla korra kohaselt. Pärast ministri või juhtivkomisjoni esindaja ettekannet annab eesistuja sõna järjekordsele Riigikogu liikmest küsijale, nt *Eesnimi Nimi, palun!* Küsimuse esitaja alustab tavaliselt kindla rituaaliga, nt *Tänan, härra eesistuja*, millele järgneb küsimus, enamasti koos eelteadete ja/või infolisadega, nt eelteade *Minu küsimus puudutab sellist toodet nagu Saaremaa koduõlu*. Vahel, aga mitte alati, alustab ka vastaja rituaaliga (*Aitäh küsimuse eest!*). Kliendisuhtluses selliseid rituaale ei esine, üksnes dialoogi alustades tervitatakse ning lõpetades tänatakse ja jäetakse hüvasti, nagu tavaline viisakusnorm ette näeb.

Küsimuste ja vastuste keelelist vormistust ei ole siin võrreldud, sest ühel juhul on tegu kirjakeelseks toimetatud tekstiga, teisel juhul aga suulise keele hääldus-pärase üleskirjutusega.

Analüüsitud materjalist nähtub, et nii Riigikogus kui ka reisibüroos on tegu omavahel sarnaste infodialoogidega. Seevastu põhilised erinevused tulenevad 1) parlamendi töökorraldusest ja seadusloome eesmärkidest, sh erinevatest küsijatest, 2) toimetatud ja toimetamata dialoogide erinevustest.

6. Kokkuvõte

Artiklis on kõrvutatud küsimusi ja vastuseid kahte tüüpi suhtluses: ühelt poolt Riigikogus seaduseelnõu menetlemisel ja teiselt poolt reisibüroos, kuhu klient pöördub reisisooviga ja ametnik vastab kliendi esitatud küsimustele. Analüüsitava materjali moodustavad ühe seaduseelnõu Riigikogus menetlemise kolme istungi stenogrammid ja neli reisibüroos salvestatud dialoogi. Mõlemas materjalis on märgendatud dialoogiaktid. Uuringu eesmärk on selgitada, kas ja kuidas erineb küsimine ja vastamine parlamendisuhtluses tavalisest kliendisuhtlusest.

Analüüs näitab, et nii Riigikogus kui ka reisibüroos esitatakse küsimusi valdavalt info saamiseks ja sellest tulenevalt on vastuseks põhiliselt info andmine. Umbes viiendikul juhtudest ei suuda minister vajalikku infot anda ja delegeerib vastamise kaasettekandjale juhtivkomisjonist. Reisibüroos esines ainult üks selline juhtum, kus ametnik ei leidnud infot. Parlamendis on nii küsimused kui ka vastused märgatavalt sõnarohkemad kui reisibüroos, kõneleja võtab sellega endale võimaluse muuhulgas selgitada ja täpsustada oma seisukohti.

Edasine töö on seotud parlamendikorpusega: laiendada märgendatud korpust, et automaatselt analüüsida poliitilist suhtlust, luua poliitikute "portreed" nende sõnavõttudes esinevate küsimuste ja vastuste ning hiljem läbirääkimistes esitatud argumentide alusel, samuti võrrelda Eesti ja teiste maade parlamendisuhtlust.

Lühendid ja transkriptsioonimärgid

DA	dialoogiakt
ISO	International Organization for Standardization
K	küsimus
KYE	küsimuse esiliige
KYJ	küsimuse järelliige
PL	parlamendiliige
PPE	partneri algatatud parandus
PPJ	partneri algatatud paranduse järelliige
V	vastus
=	kokkuhääldamine
:	hääliku venitamine
,	poollangev intonatsioon
(.)	mikropaus (0,2 sekundit või lühem)
{---}	ebaselge üksus tekstis
[...]	pealerääkimine

Viidatud kirjandus

- Aller, Sven; Gerassimenko, Olga; Hennoste, Tiit; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Mihkels, Krista; Laanesoo, Kirsi; Rääbis, Andriela 2014. Dialoogide pragmaatilise analüüsi tarkvara ['Software for pragmatic analysis of dialogues']. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat, 10, 23–36. <https://doi.org/10.5128/ERYa10.02>
- Bunt, Harry; Petukhova, Volha; Gilmartin, Emer; Pelachaud, Catherine; Fang, Alex; Keizer, Simon; Prévot, Laurent 2020. The ISO Standard for Dialogue Act Annotation, Second Edition. – Proceedings of the 12th Language Resources and Evaluation Conference. Marseille: European Language Resources Association, 549–558.
- Chojnicka, Joanna 2013. Questions in Latvian and Polish parliamentary debates: A comparative study. – *Lingua Posnaniensis*, LV (1), 37–54. <https://doi.org/10.2478/linpo-2013-0003>
- Coole, Matthew; Rayson, Paul; Mariani, John 2020. Unfinished business: Construction and maintenance of a semantically tagged Historical Parliamentary Corpus, UK Hansard from 1803 to the present day. – Proceedings of the Second ParlaCLARIN Workshop. Marseille: European Language Resources Association, 23–27.
- Eide, Stian Rødven 2020. Anföranden: Annotated and augmented parliamentary debates from Sweden. – Proceedings of the Second ParlaCLARIN Workshop. Marseille: European Language Resources Association, 5–10.
- Erjavec, Tomaž; Ogrodniczuk, Maciej; Osenova, Petya 2021. ParlaMint: Comparable corpora of European Parliamentary data. – Monica Monachini, Maria Eskevich (Eds.), CLARIN Annual Conference Proceedings, 20–25.
- Hennoste, Tiit 2012. Küsimuse vorm, episteemiline staatus ja episteemiline hoiak ['The form of asking questions, epistemic status and epistemic stance']. – *Keel ja Kirjandus*, 8–9, 674–695. <https://doi.org/10.54013/kk658a9>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela 2004. Dialoogiaktid eesti infodialoogides: tüpoloogia ja analüüs ['Dialogue Acts in Estonian Information Dialogues: A Typology and Analysis']. Tartu: TÜ Kirjastus. <http://dspace.utlib.ee/dspace/handle/10062/18995>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Laanesoo, Kirsi 2017. Polar questions, social actions and epistemic stance: An exercise in pragmatic typology. – *STUF / Language Typology and Universals*, 70 (3), 523–544. <https://doi.org/10.1515/stuf-2017-0023>
- Hennoste, Tiit; Rääbis, Andriela; Laanesoo, Kirsi 2013. Küsimused eestikeelses infodialoogis II: küsimused ja tegevused ['Questions in Estonian institutional information-seeking

- dialogues. II. Questions and social actions']. – Keel ja Kirjandus, 1, 7–28. <https://doi.org/10.54013/kk662a2>
- Hennoste, Tiit; Gerassimenko, Olga; Kasterpalu, Riina; Koit, Mare; Rääbis, Andriela; Strandson, Krista 2009. Küsimused eestikeelses infodialoogis I. Küsimuste vorm ['Questions in Estonian information dialogues. I. Form of questions']. – Keel ja Kirjandus, 5, 341–359.
- Hofmann, Klaus; Marakasova, Anna; Baumann, Andreas; Neidhardt, Julia; Wissik, Tanja 2020. Comparing lexical usage in political discourse across diachronic corpora. – Proceedings of the Second ParlaCLARIN Workshop. Marseille, France. European Language Resources Association, 58–65.
- Hutchby, Ian; Wooffitt, Robin 1998. Conversation Analysis. Cambridge: Polity Press.
- ISO 2012 = ISO: Language resource management. Semantic annotation framework. Part 2: Dialogue acts. ISO 24617-2 2012. Geneva, ISO Central Secretariat.
- Koit, Mare 2020. Dialoogiaktid ja argumendid Riigikogu stenogrammides: pilootuuring ['Dialogue acts and arguments in records of the Estonian parliament: A preliminary study']. – Eesti Rakenduslingvistika Ühingu aastaraamat, 16, 95–108. <https://doi.org/10.5128/ERYa16.06>
- Navarretta, Costanza; Hansen, Dorte Haltrup 2020. Identifying Parties in Manifestos and Parliament Speeches. – Proceedings of the Second ParlaCLARIN Workshop. Marseille, France. European Language Resources Association, 51–57.
- Petukhova, Volha; Raju, Manoj; Bunt, Harry 2017. Multimodal markers of persuasive speech: Designing a Virtual Debate Coach. – Proceedings of INTERSPEECH. International Speech Communication Association, 142–146. <https://doi.org/10.21437/Interspeech.2017-98>
- Petukhova, Volha; Malchanau, Andrei; Bunt, Harry 2015. Modelling argumentative behaviour in parliamentary debates: Data collection, analysis and test case. – Principles and Practice of Multi-Agent Systems. CMNA 2015, IWEC 2015, IWEC 2014. Lecture Notes in Computer Science 9935. Cham: Springer, 26–46. https://doi.org/10.1007/978-3-319-46218-9_3
- Rumm, Andra 2016. Avatud küsimused suulises argivestluses ['Wh-questions in Estonian everyday conversation']. – Keel ja Kirjandus, 11, 834–849. <https://doi.org/10.54013/kk708a2>
- Rumm, Andra 2018. Kas vastata lühidalt või pikalt? Avatud küsimuste vastused eesti suulises suhtluses ['Responses to wh-questions in Estonian spoken interaction']. – Keel ja Kirjandus, 4, 297–313. <https://doi.org/10.54013/kk725a3>
- Steingrímsson, Steinþór; Barkarson, Starkaður; Örnólfsson, Gunnar Thor 2020. IGC-Parl: Icelandic Corpus of Parliamentary Proceedings. – Proceedings of the Second ParlaCLARIN Workshop. Marseille, France. European Language Resources Association, 11–17.
- Voloshchuk, Iryna; Usyk, Galina 2019. Argumentation in political discourse: Semantic, composition and stylistic register. – Humanities and Social Sciences, 8 (2), 223–231.

Võrgumaterjalid

- Koondkorpus: Riigikogu. 2021. <https://keeleressursid.ee/et/216-koondkorpus-riigikogu> (21.5.2022).
- Parliamentary corpora. 2021. <https://www.clarin.eu/resource-families/parliamentary-corpora> (21.5.2022).
- Riigikogu. 2021. <https://www.riigikogu.ee/> (21.5.2022).

QUESTIONS AND ANSWERS IN A PARLIAMENT AS COMPARED WITH A TRAVEL AGENCY

Mare Koit

University of Tartu

The paper compares and analyzes questions asked and answered in the Parliament of Estonia when discussing a bill with those asked and answered in a travel agency when planning a trip. The aim of the study is to discover similarities and differences between the two kinds of dialogues. The empirical material includes verbatim records of three sittings in the Parliament and transcripts of four recordings in a travel agency. Dialogue acts are annotated in the texts by using two typologies – the ISO standard and a special annotation typology developed at the University of Tartu. In the Parliament, questions can be asked by MPs after every report of the representatives of the government. In a travel agency, the dialogue participants are a customer who asks questions about a trip and the agent who answers; the participants do not change during a dialogue. The paper concentrates on the form and functions of the questions and answers. The analysis demonstrates that in both kinds of dialogues, questions are asked mainly for getting information but in some cases also to confirm the presumptions. In the Parliament, both questions and answers are typically verbose, which is not the case in the travel agency.

Keywords: dialogue act, question, answer, annotation, corpus, parliament, travel agency, Estonian

Mare Koit (Tartu Ülikool), füüsika-matemaatikakandidaat. On uurinud dialoogi modelleerimist arvutil. Narva mnt 18, 51009 Tartu, Estonia
mare.koit@ut.ee