

**Liikenteen turvallisuusviraston
asiakaskirjeiden uudistamisprosessi
– vertaileva tekstianalyysi**

**Maisterintutkielma
Mikko Juvonen
Suomen kieli
Kieli- ja viestintätieteiden laitos,
Jyväskylän yliopisto
Helmikuu 2017**

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta – Faculty Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos – Department Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä – Author Mikko Juvonen	
Työn nimi – Title Liikenteen turvallisuusviraston asiakaskirjeiden uudistamisprosessi – vertaileva tekstianalyysi	
Oppiaine – Subject Suomen kieli	Työn laji – Level Maisterintutkielma
Aika – Month and year Helmikuu 2017	Sivumäärä – Number of pages 85 + liitteet 24 sivua
<p>Tiivistelmä – Abstract</p> <p>Tässä tutkimuksessa tarkastelen Liikenteen turvallisuusviraston eli Trafain asiakaskirjeitä. Vertailen Trafain uudistamien kirjeiden vanhoja eli uudistusta edeltäneitä ja uusia eli uudistuksen jälkeisiä versioita toisiinsa. Tarkoituksena on selvittää, millaista kieltä nykyään pidetään valtion viraston viestintään sopivana. Tutkimuskysymykseni ovat (1) millaisia muutoksia kirjeisiin on tehty ja (2) millaista virkakielikäsitystä muutokset heijastelevat.</p> <p>Tutkimus sijoittuu virkakielen huollon ja virkakielen tutkimuksen kentälle. Virkakielellä tarkoitetaan valtion ja kuntien viranomaisten työssään käyttämää kieltä. Virkakielikäsitteen tarkastelu tuo tutkimukseen myös kieli-ideologisen näkökulman. Ideologisia kysymyksiä on hedelmällistä tarkastella tilanteessa, jossa kielenkäyttöä on pyritty systemaattisesti muokkaamaan tietyssä kontekstissa.</p> <p>Tarkastelen kirjeiden kokonaisrakennetta jaksoanalyysin ja kirjeissä rakentuvia rooleja lingvistisen analyysin menetelmin. Vakiojaksoja eli kaikissa kirjeissä esiintyviä funktionaalisia jaksoja ovat viraston nimi ja logo, viraston verkkosivujen osoite, lopputervehdys ja allekirjoitus, vastaanottajan nimi ja yhteystiedot, tervehdys/otsikko, päiväys, muistutus, lisätietojen antaja ja taustatiedot. Valinnaisia jaksoja taas ovat viraston muut yhteystiedot, toimintaohjeet, ehdot, perustelut, seuraukset, täsmennykset, suositukset ja leipätekstin väliotsikot. Kokonaisrakenteessa ei ole tapahtunut uudistuksessa suuria muutoksia.</p> <p>Kirjeissä läsnä olevia osapuolia ovat Trafi, kirjeen vastaanottaja, poliisi ja lääkäri. Trafille rakentuvia rooleja ovat muistuttaja, ohjailija, palveluiden tarjoaja, asiakirjojen pyytjä, korttien uusija, lain soveltaja, valvoja, tarkastuksen edellyttäjä ja tietojen haltija. Vastaanottajalle tarjoutuvia rooleja ovat muistutettava, ohjailtava/määrättävä, palveluiden käyttäjä, asiakirjojen toimittaja, korttien hakija, lain noudattaja/rikkoja, valvonnar kohde, tarkastuksen kohde ja tietojen tarvitsija. Poliisille rakentuvia rooleja taas ovat muistuttaja, määrääjä, asiakirjojen vastaanottaja, lain valvoja, tarkastuksen edellyttäjä ja tietojen haltija. Lääkäriin rooleja taas ovat asiakirjojen haltija/vastaanottaja/laatija, tarkastuksen suorittaja ja tietojen haltija. Tiivistetysti voidaan sanoa, että muut osapuolet ovat ainakin joissakin rooleissaan aktiivisia toimijoita, mutta lääkäri on eräänlainen statisti.</p> <p>Uusissa versioissa vastaanottaja on vahvemmin läsnä ja aktiivisempi toimija. Niiden lause- ja virkerakenteet ovat pääosin suurempia ja yksinkertaisempia ja siten myös usein entistä selkeämpiä. Paikoin selkeys vaikuttaa kuitenkin olleen asiakasystävällisyyttä tärkeämpää. Uudistuksen tavoitteena oli selkeä ja ystävällinen kieli. Teksteistä abstrahoitava virkakielikäsitys on kuitenkin pikemminkin selkeä, mutta ei välttämättä ystävällinen.</p>	
Asiasanat – Keywords virkakieli, tekstianalyysi, ideologiat, viranomaiset, kirjeet, viestintä	
Säilytyspaikka – Depository Jyväskylän yliopisto, suomen kielen oppiaine	
Muita tietoja – Additional information	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	1
1.1 Aihe ja tutkimuskysymykset	1
1.2 Virkakielen huollon taustaa	2
2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA AIEMPI TUTKIMUS	6
2.1 Tekstintutkimus.....	6
2.2 Kirjeen tekstilaji ja kokonaisrakenne	8
2.3 Virkakielen tutkimus	12
2.4 Kieli-ideologiat.....	15
3 AINEISTO JA MENETELMÄT	20
3.1 Aineiston esittely.....	20
3.1.1 Tekstiaineisto	20
3.1.2 Kysely	22
3.2 Menetelmät	24
4 ANALYYSI.....	26
4.1 Tekstien kokonaisrakenteen muutokset.....	27
4.1.1 Vakiojaksot	27
4.1.2 Valinnaiset jaksot	32
4.1.3 Yhteenvedo.....	39
4.2 Muistutuskirjeissä rakentuvat roolit.....	41
4.2.1 Trafin roolit	41
4.2.2 Vastaanottajan roolit	55
4.2.3 Poliisin roolit.....	66
4.2.4 Lääkärin roolit.....	70
4.2.5 Yhteenvedo.....	74
5 PÄÄTÄNTÖ	76
5.1 Tulokset.....	76
5.2 Pohdinta ja jatkotutkimusaiheet.....	79
LÄHTEET.....	80
LIITTEET	

1 JOHDANTO

1.1 Aihe ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa tarkastelen Liikenteen turvallisuusviraston eli Trafín asiakaskirjeitä. Tutkielmani taustalla on 13.10.2014–31.12.2015 järjestetty virkakielikampanja, jonka järjestäjiä olivat Kotimaisten kielten keskus, valtiovarainministeriön Avoin hallinto -hanke, Kehitysvammaliitto (Selkokeskus), Kuntaliitto, opetus- ja kulttuuriministeriö, valtioneuvoston kanslia – erityisesti sen käännös- ja kielipalvelut – sekä eduskuntatiedotus. Kampanjan tarkoituksena oli kannustaa viranomaisia parantamaan kielenkäyttöään ja muistuttaa selkokielen tarpeesta. Kampanjaan osallistui seitsemän pilottivirastoa, jotka sovelsivat pilottihankkeissaan Hyvän virkakielen toimintaohjelman suosituksia (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014, myöhemmin OKM 2014). Työskentelin itse kesällä 2015 harjoittelijana Kotimaisten kielten keskuksessa, ja osa työtehtävistäni liittyi virkakielikampanjaan.

Yksi kampanjan pilottivirastoista oli Trafi, joka uudisti omassa pilottihankkeessaan tässä analysoituja asiakaskirjeitä. Samaan aikaan Trafissa oli meneillään myös viraston oma Hyvä kieli -projekti, joka alkoi jo ennen virkakielikampanjaa ja jatkui vielä vuoden 2016 loppuun. Trafissa uudistuksen taustalla oli viraston johtoryhmän vuonna 2014 tekemä päätös, jonka mukaan Trafi alkaa sinutella asiakkaitaan kirjeissä ja päätöksissä. Lisäksi ajokortin myöntämiseen tuli muutos vuoden 2015 alussa, joten myös joidenkin kirjeiden sisältöä täytyi muokata.

Tutkielmani liittyy virkakielen tutkimukseen, jota Suomessa ovat aiemmin tehneet mm. Kankaanpää (2006), Tiililä (2007), Honkanen (2012) ja Tolvanen (2016a). Väitöstutkimusten lisäksi virkakieli on ollut viime vuosina varsin suosittu aihe myös maisteritason opinnäytetoissa (esim. Kytövaara 2015; Virkkunen 2015; Peiponen 2015; Tervonen 2016), mutta muistutuskirjeitä, joista oma aineistoni koostuu, ei ole tiettävästi tutkittu aiemmin. Tutkimukseni täyttää näin ollen osaltaan tätä aukkoa. Yksi työni tärkeimmistä käsitteistä on siis **virka-kieli** tai **viranomaiskieli**, jolla tarkoitetaan lyhyesti viranomaisten työssään käyttämää kieltä (OKM 2014: 39). **Virkateksti** taas on siten viranomaisen tuottama eli virkakielinen teksti.

Tässä tutkimuksessa selvitän, millaisia kielellisiä valintoja kirjeitä muokattaessa on tehty, sekä systematisoin tehtyjä muutoksia. Kielellisen analyysin perusteella muodostan käsitystä siitä, minkälaista kieltä valtion viraston asiakasviestinnässä nykyään pidetään hyvänä.

Samalla arvioin kirjeissä käytettyä kieltä niitä lukevan asiakkaan näkökulmasta. Lisäksi pohdin, miksi tekstit ovat sellaisia kuin ovat. Tutkimuskysymykseni ovat seuraavat:

- 1) Millaisia muutoksia kirjeisiin on tehty?
- 2) Millaista virkakielikäsitystä muutokset heijastelevat?

Lähestyn tutkimuskysymyksiäni kirjeiden jaksoanalyysin ja kielellisen analyysin avulla. Tiililä (2007) tarkasteli väitöstutkimuksessaan kuljetuspalvelupäätöksiä, jotka ovat niin ikään viraston asiakaskirjeitä. On odotettavissa, että Trafin kirjeissä esiintyy samoja funktionaalisia jaksoja, vaikka ne ovatkin päätösten sijaan muistutuksia. Kiinnostavaa tämän tutkimuksen jaksoanalyysissä on se, onko kirjeisiin tehty muutoksia koko tekstin rakenteen tasolla: onko joitain vanhoissa kirjeissä olleita jaksoja jätetty pois tai ovatko jotkin jaksot vastaavasti uusia?

Lisäksi tarkastelen, millaisia rooleja Trafille, kirjeen vastaanottajalle, poliisille ja lääkärille teksteissä rakentuu kielellisten ilmiöiden ja valintojen kautta rakentuu. Tarkasteltavia kielellisiä ilmiöitä ovat esimerkiksi direktiivisyys, puhuttelu ja muut henkilöviittaukset sekä lause- ja virkerakenteet. Lopulta tekstipinnan alta pyrin abstrahoimaan muutosten taustalla olevan virkakielikäsityksen. Tekstianalyysin tukena ovat Trafiin lähettämäni sähköpostikyselyn vastaukset.

Tutkielmani etenee seuraavasti: Seuraavassa alaluvussa 1.2 käsittelen taustoittavasti virkakielen huoltoa. Luku 2 taas on varsinainen teorialuku, jossa luon katsauksen aiempaan tutkimukseen. Luvussa 3 esittelen aineiston ja menetelmät. Luku 4 on analyysiluku ja luvussa 5 kokoan tulokset, pohdin niiden sovellettavuutta ja luotettavuutta ja esitän jatkotutkimusaiheita.

1.2 Virkakielen huollon taustaa

Koska tässä tutkielmassa tarkasteltavien kirjeiden uudistamisprosessia voidaan pitää virkakielen huoltona ja tutkielmaani siis virkakielen huollon tutkimuksena, on mielekäästä luoda katsaus myös virkakielen huoltoon. Virkakieli on noussut Suomessa kielenhuollon ja tutkimuksen kohteeksi laajemmassa mittakaavassa 1970-luvulla. Tuolloin tekstejä arvioitiin ennen kaikkea ymmärrettävyyden ja selkeyden näkökulmasta. (Hiidenmaa 2000a: 29.) 1980-luvun alussa virkakielikomitean mietinnössä virkakielen kehittämisen tavoitteeksi asetettiin, että ”jokainen peruskoulun käynyt pystyy ymmärtämään” sitä (KJV = Kieli ja virkakoneisto 1981: 17; myös Heikkinen 2002a: 174). Valtioneuvosto myös antoi vuonna 1982 komitean työhön kytkeytyneen virkakielipäätöksen, jossa viranomaiset veloitettiin kirjoittamaan mm. päätök-

set, ohjeet ja yksityisille ihmisille suunnatut asiakirjat ”sitien, että niiden sisältö on vaikeuksista ymmärrettävissä ja olennaiset kohdat sekä tärkeimmät perustelut helposti löydettävissä” (Virkakielipäätös 1982; ks. myös Heikkilä & Viertiö 2002: 247). Tässä yhteydessä myös Kotimaisten kielten keskus (silloin vielä Kotimaisten kielten tutkimuskeskus) nimitettiin virkakielen kehittämisen asiantuntijaksi (Virkakielipäätös 1982). Virkakielipäätös on sittemmin kumottu, mutta vuonna 2003 säädettiin hallintolaki, jonka 9. § velvoittaa viranomaiset käyttämään ”asiallista, selkeää ja ymmärrettävää kieltä”. Vuonna 2013 opetus- ja kulttuuriministeriön asettama työryhmä ryhtyi laatimaan Hyvän virkakielen toimintaohjelmaa (OKM 2014), joka sisältää ehdotuksia menettelytavoista ja keinoista, joilla hallintolain hyvän kielen vaatimus varmistettaisiin. Yksi toimintaohjelman ehdotuksista oli virkakielikampanjan järjestäminen. Kampanjan tavoitteena oli tehdä ”hallintolain hyvän kielen vaatimus ja toimintaohjelman toimenpiteet tunnetuiksi ennen kaikkea virastojen ja kuntien johdolle”. (Mts. 15.)

Virkakielenhuollolla on kaksi keskeistä motiivia: (1) demokratian ja kansalaisyhteiskunnan toteutuminen sekä (2) viranomaisten työn tehostuminen ja siitä seuraavat taloudelliset säästöt, jotka voivat olla merkittäviä. Hyvän virkakielen toimintaohjelmassa esitetyn laskelman mukaan valtionhallinnossa voitaisiin vuodessa kohdentaa uudelleen lähes 70 miljoonan euron arvosta resursseja, jos jokainen valtion virkahenkilö pystyisi käyttämään päivässä 10 minuuttia aiempaa tehokkaammin selkeämpien ja lyhyempien tekstien ansiosta (OKM 2014: 12). Muualla tuloksia on saatu jo käytännössäkin: Esimerkiksi Norjan tiehallinto Statens vegvesen uudisti vuosina 2011–2012 vakiokirjeitään selkeämmiksi, ja uudistuksen jälkeen asiakkaiden yhteydenotot vähentyivät 40 prosenttia ja paperi- ja postikulut pienentyivät 1,2 miljoonalla kruunulla (Statens vegvesen 2012). Yhdysvalloissa taas Veterans Benefits Administration uudisti vuonna 1991 kirjeitään ymmärrettävämmiksi, mikä niin ikään vähensi yhteydenottoja radikaalisti: jo yhden kirjeen uudistamisen on arvioitu säästäneen työaikaa ja siten resursseja 40 000 dollarin arvosta vuodessa (Kimble 2012: 108–109).

Virkakielen kehittämisen apuvälineiksi on laadittu useita oppaita. Yksi niistä on Valtion koulutuskeskuksen vuonna 1980 julkaisema opas *Selkeä virkakieli*, joka keskittyy ymmärtämistä vaikeuttaviin hallintokielen piirteisiin. Opasta ei kuitenkaan ollut tarkoitettu ensisijaisesti itsenäisesti käytettäväksi vaan koulutuksen tueksi. Siihen oli otettu vaikutteita Ruotsissa ja Norjassa tehdyistä hallintokielen oppaista. (Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1980.) Tavoitteeksi oppaassa asetetaan yleiskielinen teksti (mts. 11). Opas on luonteeltaan korostuneen preskriptiivinen: sen esimerkit vältettävästä ja tavoiteltavasta kielestä on otsikoitu varsin ehdottomasti ”Ei näin” ja ”Vaan näin” (ks. esim. mts. 31).

Vuonna 1992 Katariina Iisa ja Aino Piehl laativat Koivusalon ja Huovinen-Nybergin työn pohjalta uuden oppaan Virkakielestä kaikkien kieleen. Siinä ihanteena oli tekstin luettavuus ja virkakielen lähentyminen kohti ”tavallista käyttökieltä”, yleiskieltä (Iisa & Piehl 1992: 5, 11). Vaikka tavoitteet on määritelty hieman eri sanoin, ne eivät siis olleet kahdessa-toista vuodessa juuri muuttuneet. Molemmissa oppaissa todetaan samoin sanoin, että hallinnon kieli on ja sen myös tulee olla ”virallisävyistä ja persoonatonta”. Myös ilmausten yksitulkintaisuus ja täsmällisyys ovat oppaiden mukaan virkakielen tärkeitä ominaisuuksia. (Koivusalo & Huovinen-Nyberg 1980: 1; Iisa & Piehl 1992: 11.)

Sittemmin viranomaisten käyttämää kieltä on alettu tarkastella ymmärrettävyyden lisäksi myös asiakaspalvelun näkökulmasta: asiakkaat odottavat myös viranomaisilta ystävällistä kohtelua (Hiidenmaa 2000a: 33). Muutoksen taustalla on joidenkin virastojen ja laitosten muuttuminen liikelaitoksiksi. Samassa yhteydessä niissä alettiin soveltaa yritysmaailman tulosjohtamis- ja laatuoppeja ja suhtautua kansalaisiin hallintoalamaisten sijaan asiakkaina. (Heikkilä & Viertiö 2002: 247.) Hiidenmaan (2003: 289) mukaan ymmärrettävyys ja virheettömyys eivät vielä teekään tekstistä hyvää, vaan sen tulisi olla myös tyylikkäästi, innostavasti ja taitavasti sanottua. Tiililä (1992: 18) toteaaakin, että virkakirjeissä rikotaan tavallisen, kohteliaan kielenkäytön sääntöjä ja ehdottaa virkakielen tarkastelun perustaksi H. P. Gricen keskustelun maksiimeja: laadun, olennaisuuden, tavan ja määrän periaatteita. Näitä periaatteita noudattava vuorovaikutus pysyy totuudessa, sisältää relevanttia tietoa, on selkeää ja informatiivista (mp.). Tiililä esittää myös, että oikeusturvan kannalta vuorovaikutukseen liittyvät seikat voivat olla yhtä suuri uhka kuin vaikeaselkoisuuskin (mts. 21).

Suomessa ei ole ilmestynyt 1990-luvun jälkeen uusia painettuja virkakielioppaita, mutta esimerkiksi Ruotsissa Kotimaisten kielten keskusta vastaava instituutio Språkrådet julkaisi vuonna 2014 oppaan Myndigheternas skrivregler, joka on varsin kattava kirjoitusopas viranomaisille (Språkrådet 2014). Virkatekstien laatimista käsitellään kuitenkin edelleen myös Suomessa muissa kanavissa. Kotimaisten kielten keskuksen julkaisemassa Kielikello-lehdessä on myös virkakieltä ja sen huoltoa koskevia artikkeleita: esimerkiksi numero 3/2015 oli virkakielenhuollon teemanumero. Valtioneuvoston kanslia taas on julkaissut verkossa julkishallinnon kirjoittajille suunnatun itseopiskelupaketin Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu (Peltola & Kuhmonen 2016). Myös Virallisessa lehdessä on säännöllisesti Hyvää virkakieltä -palsta, jolla Kotimaisten kielten keskuksen virkakielen asiantuntijat ottavat artikkeleissaan kantaa virkakieliäiheisiin. Lisäksi Kotimaisten kielten keskus julkaisi helmikuussa 2017 lainvalmistelijoille tarkoitettun, jatkuvasti päivitettävän Säädoskielen ohjeita -sivuston

(Kotimaisten kielten keskus 2017), joka täydentää Lainkirjoittajan oppaan (Oikeusministeriö 2014) ohjeita.

Usein kieli nähdään virastoissa jonkinlaisena tekstin sisällöstä irrallisena, pinnallisena ominaisuutena, joka voidaan korjata viimeiseksi puuttumatta enää sisältöön. Siitä syystä virastoihin ei ehkä olla kovin halukkaita palkkaamaan kielen asiantuntijoita. (Heikkilä & Viertiö 2002: 257.) Heikkilän ja Viertiön (mts. 258) mukaan tähän saattaa vaikuttaa myös se, että ulkopuoliseen, neutraalilta tuntuvaan auktoriteettiin voi olla helpompi ottaa yhteyttä kuin omaan työntekijään. Myös Tiililä (2014: 4) on todennut, että yksi virkakielen ongelma on suppea kielikäsitys: sitä ei nähdä osaksi muuta virkatoimintaa. Hän esittääkin, että nykyaikaisen, laajan kielikäsitksen pohjalta tehtävät kehittämistoimet voisivat korjata hallinnon ja julkisten palvelujen ongelmia laajemminkin (mp.).

Hiidenmaan (2003: 43) mukaan äärimmillään käsitys hyvästä kielenkäytöstä on negaatio ja tarkoittaa ennalta määriteltyjen virheiden välttämistä. Kyse olisikin siis paremminkin siitä, mikä *ei ole* hyvää kieltä. Kyselyn vastauksista onkin kiinnostavaa tarkastella, miten kirjeiden uudistuksen tavoitteet määriteltiin: haluttiinko ennen kaikkea päästä yhdenlaisesta kielestä eroon vai suosia toisenlaista kieltä?

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS JA AIEMPI TUTKIMUS

Tässä luvussa esittelen tutkielman teoreettista viitekehystä ja aiheesta tehtyä aiempaa tutkimusta. Teoreettisen taustan muodostaa ennen kaikkea tekstin- ja tekstilajintutkimus, joita käsittelen luvuissa 2.1 ja 2.2. Luvussa 2.3 luon katsauksen Suomessa tehtyyn virkakielen tutkimukseen. Luvussa 2.4 taas käsittelen kieli-ideologioita, jotka liittyvät toiseen tutkimuskysymykseeni.

2.1 Tekstintutkimus

Tutkimukseni sijoittuu kriittisen tekstintutkimuksen kentälle. Siinä yksi tutkimuksen perusideoista on tutkittavien tekstien yhteiskunnallinen merkittävyys. Merkittävyys on kuitenkin tulkinnanvarainen ja vaikeasti rajattava kriteeri: se voi perustua toisaalta tekstin yleisyyteen tai toisaalta myös harvinaisuuteen tai sen vaikuttavuuteen. Joidenkin tekstien vaikuttavuus taas perustuu lainsäädäntöön. (Tiililä 2002: 218.) Aineistoni tekstejä voidaan kuitenkin pitää merkittävänä ainakin kolmella tavalla: valtion viraston asiakaskirjeet ovat varsin yleisiä ja ne myös vaikuttavat vastaanottajiensa elämään. Lisäksi niiden taustalla on lainsäädäntö: sekä viraston asema lain soveltajana että kirjeet osana sen toimintaa perustuvat lakiin (Laki Liikenteen turvallisuusvirastosta 863/2009).

Hiidenmaa (2000b: 164) erottaa lingvistisen tekstintutkimuksen muiden alojen tekstintutkimuksesta siten, että siinä etsitään vastausta kysymykseen siitä, mitä kieli on ja miten sitä käytetään. Muilla aloilla tekstejä tarkastellaan välineinä, joista voidaan selvittää esimerkiksi ajattelutapoja, toimintoja tai arvoja (mp). Näin ollen lingvistiksessä tekstintutkimuksessa oltaisiin siis kiinnostuneita tekstistä itsestään, muilla aloilla maailmasta sen takana. Hiidenmaa (mts. 164–165) kuitenkin huomauttaa, että jako ei todellisuudessa ole näin jyrkkä, vaan tekstintutkimukselle on ominaista monitieteisyys: työkaluja lainataan puolin ja toisin. Teksti voidaan lyhyesti määritellä käytössä olevaksi kieleksi, ja tekstintutkimuksessa kohteena voi olla sekä puhuttuja että kirjoitettuja tekstejä – joskin kirjoitettujen tekstien tutkiminen on tavallisempaa. Selkeästi tekstintutkimuksen tutkimuskohteiden ulkopuolelle rajautuvatkin vain kielisysteemit. (Mts. 165–166.) Halliday (1986 [1985]: 10) taas määrittelee tekstin funktionaaliseksi eli kulloisessakin kontekstissa tiettyä tehtävää hoitavaksi kieleksi, joka voi olla puhutussa, kirjoitetussa tai myös jossakin muussa muodossa. Tämän määritelmän mukaan teksti koostuu merkityksistä, jotka ilmaistaan sanoilla ja kielen rakenteilla, jotka

taas ilmenevät äänteinä tai kirjoitettuna symboleina. Teksti on siis semanttinen yksikkö. Se on myös vuorovaikutustapahtuma, merkitysten vaihtokauppa (Mts. 10–11.)

Tämä tutkimus asettuu puhtaan tekstintutkimuksen ja diskurssintutkimuksen välimaastoon. Nämä kaksi suuntausta asettuvat ikään kuin saman janan eri päihin: toisessa päässä on puhdas tekstintutkimus, jossa tutkitaan, miten kieltä tekstissä käytetään, ja toisessa taas diskurssintutkimus, jossa tutkitaan, miten eri aiheista puhutaan. Tekstintutkimuksessa tuloksena on siis kuvaus tavasta käyttää kielenaineiksia tietyssä kontekstissa, diskurssintutkimuksessa taas kuvaus tutkittavaan aihealueeseen liittyvistä merkityksistä. Näiden ääripäiden väliin jää kieleen keskittyvä tekstin- ja diskurssintutkimus, jossa ollaan kiinnostuneita sekä tekstissä tuotettavista merkityksistä että niiden tuottamistavoista. (Hiidenmaa 2000b: 169.) Tässä tutkimuksessa tarkastelenkin mm. tekstissä rakentuvia osallistujarooleja ja virkakielikäsitystä, ja tällaiset tarkastelun kohteet vetävät tutkimustani puhtaasta tekstintutkimuksesta hieman diskurssintutkimuksen suuntaan.

Viranomaisten lähettämien asiakaskirjeiden on täytettävä lainsäädännön vaatimukset mm. päätösten perustelusta ja selkeydestä ja dokumentoitava käsiteltävät asiat riittävällä tarkkuudella (ks. Hallintolaki § 7–9, 43–45). Kirjeet heijastavat jonkinlaista ideologiaa hyvästä virkakielestä ja laajemminkin viranomaisen viestinnästä ja toiminnasta. Ne ilmentävät myös valtasuhteita, joissa viranomaiset ovat yleensä kansalaista/asiakasta ylempänä hierarkiassa, mikä ilmenee esimerkiksi siten, että viranomainen tekee päätökset ja ohjaa kansalaista erilaisilla direktiiveillä (esim. Julkunen 2002). Kansalaisen osa on lähinnä lähettää hakemuksia ja mahdollisesti valituksia sekä muita viranomaisen pyytämiä asiakirjoja ja toimia viranomaisen ohjeiden mukaisesti (ks. esim. Heikkinen 2000a: 78). Gunnarsson, Linell ja Nordberg (1997: 3) toteavat, että kielen käyttö ja diskurssi ammatillisissa yhteyksissä muokkaavat sosiaalista todellisuutta, tuottavat uudelleen ja säilyttävät sosiaalisia toimintoja ja suhteita. Ammatilliset tekstilajit ovat muotoutuneet pitkän ajan kuluessa vastaamaan kunkin alan ja yhteiskunnan vaatimuksia. Ne heijastavat ympäröivän yhteiskunnan poliittisia ideologioita ja valtarakenteita. Poliittisten ideologioiden, valtarakenteiden, tiedon tasojen ja sosiaalisten mallien muutokset myös uudistavat tekstilajeja jatkuvasti. (Mp.)

Heikkisen (1999: 67) mukaan tekstejä on mahdollista analysoida siten, että ainoan kontekstin ajatellaan olevan nähtävissä tekstistä itsestään eikä tekstinulkoiseen maailmaan liittyviä seikkoja, kuten tekstintuottamiskäytänteitä, tarvitse huomioida. Omassa tutkimuksessani kuitenkin juuri Heikkisen mainitsemat tekstintuottamiskäytänteet ovat hyvin olennaisia, joten niitä ei voi sivuuttaa: tarkasteltavat tekstit on laadittu aikaisempien versioiden pohjalta muokkaamalla. Mey (1993: 42) erottaa toisistaan sosiaalisen ja yhteiskunnallisen kontekstin,

joista ensimmäinen rakentuu vuorovaikutuksessa ja jälkimmäisen taas määräävät instituutiot. Trafín asiakaskirjeiden yhteiskunnallinen konteksti liittyy siten mm. ajoneuvoliikennerekisterin ylläpitämiseen ja muuhun viraston toimintaan lainsäädännön soveltajana (ks. Laki liikenteen turvallisuusvirastosta 863/2009). Toisaalta Meyn (mts. 186–187) mukaan myös mm. yhteiskunnan säännöt ja lait liittyvät kielenkäytön sosiaaliseen kontekstiin.

2.2 Kirjeen tekstilaji ja kokonaisrakenne

Tässä tutkimuksessa tekstilaji on ennen kaikkea keskeinen aineistonrajauskriteeri; olen valinnut aineistoni tekstit sillä perusteella, että ne kuuluvat tiettyyn tekstilajiin. Siksi onkin syytä luoda katsaus tekstilajin käsitteeseen. John M. Swales (2001 [1990]: 9, 45–46) määrittelee tekstilajin eli genren tavoitteiltaan samankaltaisten viestintätapahtumien luokaksi. Viestintätapahtumaan kuuluvat paitsi itse teksti, myös sen koodaus- ja dekooodausprosessit eli tekstien tuottaminen ja kuluttaminen. Tekstilajit eivät ole yksilöiden vaan diskurssiyhteisöjen omaisuutta. (Mp.) Tiettyyn genreen kuuluvan tekstin kirjoittaminen ja myös sen lukeminen edellyttää siis kuulumista siihen diskurssiyhteisöön, jonka omaisuutta genre on. Erityisen rajaavana jäsenyyden vaatimus näyttäytyy tekstin tuottamisen kannalta: esimerkiksi yksityishenkilö ei voi laatia virkatekstiä, koska sellaisia ovat vain viranomaisten työssään tuottamat tekstit (virkatekstin määrittelystä ks. esim. Heikkinen 2002b), mutta sen sijaan yksityishenkilö voi ymmärtää ja hänen odotetaankin pystyvän ymmärtämään virkatekstejä. Toisaalta joskus yksityishenkilön on vastattava esimerkiksi viranomaisen selvityspyyntöön, jolloin hänen tuottamansa teksti syntyy reaktiona virkatekstiin ja siihen voi myös siirtyä virkatekstin rakenteita tai ilmauksia. Näin kansalainen asettuu ikään kuin tämän diskurssiyhteisön laidalle tai sen jonkinlaiseksi osajäseneksi.

Swalesin kanssa samansuuntaisia ajatuksia on esittänyt Vijay K. Bhatia (1993: 13), jonka mukaan tärkein tekijä genren määrittelyssä on tekstin viestinnällinen tarkoitus. Muita tekijöitä ovat tekstin sisältö, muoto, oletettu yleisö sekä käytetty väline tai kanava (mp.). Bhatia (2004: 23) esittelee kuusi keskeistä tekstilajia eli genreä määrittävää ominaisuutta. Ensinnäkin ne ovat tunnistettavia viestintätapahtumia, joiden kommunikatiiviset päämäärät kulloiseenkin ammatillisen tai akateemisen yhteisön jäsenet tunnistavat ja ymmärtävät. Toiseksi niillä on tietty rakenne ja ne noudattavat tiettyjä – myös kieliopillisia ja sanastollisia – konventioita. Kolmanneksi ammatillisen yhteisön vakiintuneilla jäsenillä on huomattavasti

enemmän tietoa ja ymmärtämystä tekstilajien käytöstä ja hyödyntämisestä kuin harjoittelevilla, uusilla jäsenillä tai yhteisön ulkopuolisilla (myös Swales 2001 [1990]: 54–55). Neljänneksi – huolimatta tekstilajien luonteesta konventionaalistuneina konstruktioina – alakohtaisen ja ammatillisen yhteisön asiantuntijajäsenet hyödyntävät usein tekstilajin resursseja ilmaistakseen paitsi yksityisiä, myös organisatorisia intentioita. Viidenneksi tekstilajit ovat heijastuksia alakohtaisista ja organisatorisista kulttuureista, ja siten ne keskittyvät alakohtaisiin, ammatillisiin ja muihin institutionaalisiin käytänteisiin upotettuihin sosiaalisiin toimintoihin. Kuudenneksi kaikilla alakohtaisilla ja ammatillisilla tekstilajeilla on oma, sisäinen eheytyensä, joka voidaan usein tunnistaa tekstuaalisten, diskursiivisten ja kontekstuaalisten tekijöiden yhdistelmästä. (Bhatia 2004: 23.)

Bhatia kuitenkin huomauttaa, että asiantuntija- ja valta-asemassa olevat hyödyntävät konventioita luodakseen uudenmuotoisia tekstejä, mikä lisää diskurssien kompleksisuutta ja dynaamisuutta. Genret siis kehittyvät ja muuttuvat jatkuvasti konventionaalistuneisuudestaan huolimatta. Niiden tekstuaalinen malli on yleensä tietynlainen, mutta ammatillisten yhteisöjen asiantuntijajäsenet luovat myös uusia malleja. Genret ovat myös todellisuudessa usein sekoittuneita, hybridisiä ja toisiinsa upotettuja, eivät puhtaita. Diskurssiyhteisön jäsenillä on vaihtelevia näkökulmia ja tulkintoja myös tekstilajien nimistä. Myös alakohtaista vaihtelua esiintyy, erityisesti akateemisissa konteksteissa. Genreanalyysia pidetään usein tekstin tarkasteluna, mutta kokonaisvaltaisessa analyysissä voidaan hyödyntää useampia työkaluja, kuten esimerkiksi tekstianalyysia, etnografiaa, kognitiivisia menetelmiä, laskennallista analyysia ja kriittistä ajattelua. (Bhatia 2004: 25.)

Bhatia (2004: 57–59) havainnollistaa, kuinka genrejä voidaan luokitella niiden samankaltaisuuden perusteella genrekolonioihin (*genre colonies*). Samankaltaisuuden näkeminen edellyttää jonkinlaisten yleistysten luomista yksittäisten tekstilajien viestinnällisistä päämääristä – muilta ominaisuuksiltaan genrekolonian jäsenet voivatkin erota toisistaan. Viestinnällinen päämäärä voi olla esimerkiksi markkinoivuus, promotionaalisuus, ja tähän koloniaan kuuluvia tekstilajeja ovat mm. kirjojen takakansitekstit, mainokset ja työhakemukset. Näistä mainoksen genre taas voidaan jakaa alagenreihin (*sub-genre*) käytetyn viestintäkanavan, mainostettavan tuotteen ja edelleen mainonnan kohderyhmän mukaan. Genrekolonialla voidaan kutsua myös super- tai makrotekstilajiksi tai -genreksi (*super genre, macro-genre*). (Mp.)

Tässä tutkimuksessa käytän aineiston tekstien kokonaisrakenteen analysoimiseen jaksoanalyysia. Kokonaisrakenne tarkoittaa sitä, miten teksti kokonaisuutena rakentuu. Kukin tekstilaji järjestyy kokonaisuksi teksteiksi omalla ominaisella tavallaan. (Mäntynen 2006: 42;

Honkanen & Tiililä 2012: 208.) Aineistoni tekstit ovat kirjeitä, ja niille on ominaista esimerkiksi se, että lopussa on jonkinlainen tervehdys ja allekirjoitus. Osioiden tai jaksosten luokittelukriteerit voidaan jakaa muodollisiin ja funktionaalisiin. Muodollisin kriteerein erotettavia ovat esimerkiksi tekstikappaleet ja otsikot, funktionaalisiin kriteerein taas tiettyä tehtävää, kuten argumentaatiota, toteuttavat tekstin osat. Osa jaksoista on välttämättömiä, osa valinnaisia. Tekstin kuulumisen tiettyyn genreen määrittelevät välttämättömät jaksot – jos jokin niistä puuttuu, teksti ei ole lajinsa prototyyppinen edustaja. (Hasan 1986 [1985]: 59–61; 1996: 53; Eggins 2004: 58–64; Komppa 2006: 305.) Perusoletus tekstilajiteoriassa onkin, että tekstit voivat olla enemmän tai vähemmän tyypillisiä lajinsa edustajia (Swales 2001 [1990]: 49–52; Shore & Mäntynen 2006: 27–28). Faircloughin (1992b: 78) mukaan tekstin rakenteista voidaan nähdä, millaisia uskomuksia ja oletuksia vuorovaikutussuhteista ja identiteeteistä tekstilajin konventioihin rakentuu. Rakente liittyy siis tekstin ideologiaan ja voi avata näkymän tekstilajin käytäntöihin (Mäntynen 2006: 45).

Honkanen on tutkinut opetusviraston ryhmäkirjeitä kouluille niiden kokonaisrakenteen (2009) ja direktiivisyyden (2012) näkökulmasta. Honkanen (2012: 8) asemoi väitöstutkimuksensa kieliopin ja tekstilajin tutkimuksen risteyskohtaan. Ryhmäkirjeet ovat useimpien tässä tarkasteltavien muistutuskirjeiden tapaan ohjailevia (mp.), ja kiinnitän tutkimuksessani huomiota myös direktiivisyyteen. Ryhmäkirjeet ovat institutionaalisia tekstejä ja ne päättyvät usean vastaanottajan luettavaksi (Honkanen 2009: 191). Nämä ominaisuudet määrittävät myös tässä tarkasteltavia muistutuksia – tosin sillä erotuksella, että muistutukset lähetetään vain yhdelle, tietylle vastaanottajalle, mutta teksti on kaikille yksittäisille vastaanottajille sama.

Swalesin (2001 [1990]: 61) mukaan tekstilaji syntyy lopullisesti, kun se nimetään. Honkanen (2009: 192) jakaa ryhmäkirjeet kahteen alatekstilajiin, velvollisuus- ja mahdollisuuskirjeisiin, niiden pääasiallisen ohjailufunktion perusteella. Näiden kahden kirjetyypin eroja hän tarkastelee jaksoanalyysin avulla (mt.). Kommunikatiivisen päämäärän lisäksi samaan tekstilajiin kuuluvia tekstejä yhdistää siis myös tekstien kokonaisrakenne (Swales 2001 [1990]: 46–49, 52–54, 58; Bhatia 1993: 13–14; Honkanen 2009: 194). Honkanen (2009: 192) kuitenkin huomauttaa, että viime kädessä tulkinta kirjeiden viestinnällisestä tavoitteesta syntyy vasta tekstin ja sen lukijan välillä tapahtuvassa merkitysneuvottelussa. Myös Heikkinen (1999: 63) esittää, että lukija tekee tulkintansa tekstistä sillä perusteella, millaiseen prosessiin teksti kuuluu. Väitöstutkimuksessaan Honkanen (2012: 80) erottaa ryhmäkirjeistä kolme keskeistä alatekstilajia, jotka ovat käsky, tiedustelu ja tarjoomus. Myös Tiililän (2007) tutkimat sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätökset ovat kirjeitä, ja niissäkin on ohjailevia piirteitä.

Muistutuskirjeellä voidaan ajatella olevan kaksi minimivaatimusta: (1) tekstin on oltava muodoltaan kirje ja (2) siinä täytyy muistuttaa vastaanottajaa jostakin asiasta. Muistuttamisen lisäksi muistutuskirjeissä on mahdollista tehdä muitakin toimintoja, kuten esimerkiksi antaa toimintaohjeita. Tämän tutkimuksen tavoitteena ei kuitenkaan varsinaisesti ole kuvata muistutuskirjeitä tekstilajina vaan tarkastella kirjeisiin tehtyjä muutoksia kielen eri tasoilla, joten en pyri esimerkiksi jaottelemaan muistutuskirjeitä alalajeihin.

Tämän tutkimuksen fokuksessa on siis ensisijaisesti aineistoni kirjeisiin tehtyjen muutosten kuvaus, ei niinkään muistutuskirjeen tekstilajin tarkka määrittely. Syynä tähän on jo aineistoni pienuus ja epäedustavuus (11 kirjettä yhdestä virastosta): sen perusteella ei ole mahdollista tehdä luotettavaa yleistystä muistutuskirjeen tekstilajista. Heikkisen (2009: 22) mallinnusta hyödyntäen voitaisiinkin sanoa, että tässä tutkimuksessa tarkastelun kohteena ovat ennen kaikkea tekstin piirteet, jotka ovat yksityiskohtia, konkreettisia ja absoluuttisia – eivät niinkään tekstilajin piirteet, jotka ovat ominaisuuksia, abstrakteja ja suhteellisia. Tekstilajinäkökulmaa ei kuitenkaan voi eikä tarvitsekaan täysin sivuuttaa. Heikkinen (mts. 24) toteaa, että ”[y]ksittäisiä tekstejä voi kvalitatiivis-kvantitatiivisesti vertailla konkreettisina sanastollis-kieliopillisen tason piirteinä”, ja tällainen tarkastelu voi olla lähtökohtana abstraktien tekstilajiominaisuuksien tutkimiselle. Teksti tunnistetaan ja sijoitetaan tekstilajiin ja sen merkityksiä tulkitaan juuri tekstin tyypillisimmistä piirteistä tehtyjen havaintojen perusteella (Saukkonen 2001: 185; myös Heikkinen 2009: 24). Kuten tämän luvun alussa totesin, tässä tutkimuksessa tekstilaji on keskeinen aineiston rajauskriteeri: aineiston rajaaminen muistutuskirjeisiin edellyttää, että muistutuskirjeiden genren oletetaan olevan olemassa ja että valitut tekstit kuuluvat siihen (ks. Shore & Mäntynen 2006: 11).

Jaksoanalyysia ovat tekstianalyytisessä virkakielen tutkimuksessa hyödyntäneet myös esimerkiksi sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksiä tutkinut Tiililä (2007) ja opetusviraston ryhmäkirjeitä tutkinut Honkanen (2002; 2009; 2012). Komppa (2006) taas on tarkastellut sähkölaitoksen tiedotteiden rakennepotentiaalia. Siihen, miten teksti rakentuu ja jaksottuu, vaikuttavat muutkin kuin verbaaliset piirteet (Tiililä 2007: 82). Tiililä (mp.) pitää jaksojen järjestystä olennaisempana sitä, miten tekstin rakenne ja jaksot tunnistetaan ja millä perusteella ne luokitellaan. Toisinaan tekstiaineksen sijainti tekstikokonaisuudessa ratkaisee sen funktion: sama lausuma voi olla esimerkiksi joko päätöstä pohjustava tai sitä perusteleva riippuen siitä, sijoittuuko se tekstissä ennen ratkaisua vai sen jälkeen (Honkanen & Tiililä 2012: 216). Jotkin jaksot voidaan erottaa toisista esimerkiksi typografisesti: asiakirjoista tiettyjä asioita onkin totuttu etsimään tietyistä paikoista. Esimerkiksi Kompan (2006: 307–308) tutkimista Helsingin Energian tiedotteista on typografisesti erotettavissa välttämättömät osiot ot-

sikko, päiväys, leipäteksti ja yhteystiedot – tässä järjestyksessä. Tiililän (2007: 86) mukaan typografiset kappalejaot tai otsikkokokonaisuudet eivät kuitenkaan ole riittävä peruste jaksoanalyysin tekemisessä. Lisäksi tarvitaan siis tekstin kielellistä tarkastelua, jonka avulla jaksojen rajakohdat perustapauksissa voidaan tunnistaa (Honkanen & Tiililä 2012: 209).

2.3 Virkakielen tutkimus

Suomessa tekstianalyyttistä virkakielen tutkimusta ovat tehneet mm. Kankaanpää (2006), Tiililä (2007), Honkanen (2012) ja Tolvanen (2016a). Kankaanpää tutki väitöstutkimuksessaan Helsingin kaupungin rakennusviraston lehdistötiedotteita, Tiililä Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksiä, Honkanen direktiivien muotoilua Helsingin kaupungin opetusviraston ryhmäkirjeissä ja Tolvanen Suomen ja Ruotsin eläkeviranomaisten suomen- ja ruotsinkielisiä verkkotekstejä. Lisäksi on syytä mainita Kurosen (2004) teksti- ja genreanalyttinen väitöstutkimus, joka käsittelee vakuutusehtotekstin uudistamisprosessia – se ei ole varsinaisesti virkakielen tutkimusta, mutta myös vakuutusehtoteksti on institutionaalinen tekstilaji ja sen taustalla vaikuttaa virkatekstien tapaan lainsäädäntö (ks. mts. 5–6). Esimerkiksi Tiililä (1996) onkin analysoinut korvaushakemuksia ja rinnastanut tutkimuksessaan vakuutusyhtiöt viranomaisiin. Tämän tutkielman kannalta Kurosen tutkimus on olennainen myös siksi, että molemmissa käsitellään jonkinlaista tekstien uudistamisprosessia. Myös Kankaanpää tarkastelee tutkimuksessaan lehdistötiedotteiden kielen muuttumista 1970-luvulta 1990-luvulle.

Väitöstutkimusten lisäksi Suomessa on ilmestynyt kaksi keskeistä kirjaa tekstianalyyttisestä virkakielen tutkimuksesta: Teksti työnä, virka kielenä (Heikkinen, Hiidenmaa & Tiililä 2000) ja artikkelikokoelma Virkapukuinen kieli (Heikkinen 2002c toim.). Julkunen (2002) käsittelee artikkelissaan joukkokirjeenä lähetettyä Kelan tiedotetta opiskelijoille. Hänen mukaansa virastojen asiakaskirjeissä ei välttämättä kerrota, kuka edellyttää lukijoilta joitakin toimenpiteitä tai mihin ja kenen tekemiin päätöksiin jotkin asiat perustuvat. Tämä on mahdollista, koska viranomaisen auktoriteetti ja käskyvalta ovat luonnollistuneet – näin on varsinkin jo pidempään jatkuneessa vuorovaikutuksessa – ja koska lukijalta odotetaan tilanteesta samanlaista tulkintaa kuin mikä viranomaisella on. Aiempien tekstien ja keskusteluiden vaikutus näkyy usein vähintään tekstien kielellisissä valinnoissa, mutta myös viittaukset ja suorat lainaukset ovat mahdollisia. Tyypillinen taustateksti on jokin sovellettava laki. (Mts. 112–113; Heikkinen 2002d: 28.)

Viraston toimintoihin voidaan viitata passiivimuotoisilla verbeillä ja koko virasto voi esiintyä toimijana. Tämä johtuu siitä, ettei yksittäisen viraston työntekijän henkilöllisyydellä ole merkitystä, vaan he tekevät työnsä viraston nimissä eikä heidän persoonallaan pitäisi olla vaikutusta teksteihin tai muihin toiminnan lopputuloksiin. (Julkunen 2002: 115; ks. myös Viinikka 2011: 69–70.) Näin syntyy ainakin vaikutelma objektiivisuudesta ja siitä, että asiat menevät aina samalla tavalla eikä virheitä tapahdu. Jos erehtyminen siis on inhimillistä, epäinhimillisyys näyttäytyy erehtymättömänä. Kelan auktoriteetti näyttäytyy tiedotteessa kyseenalaistamattomana, ehdottomana, ja lukijan taas odotetaan luonnollistaneen tukisysteemin toimintamekanismin ja Kelan aseman tukien myöntäjänä tai kieltäjänä (Julkunen 2002: 120). Virastojen teksteissä asiat esitetään tyypillisesti itsestään selvinä totuuksina ilman epäröintiä, pohdiskelua tai vastaväitteiden mahdollisuutta (esim. Tervonen 2016: 44–55). Tätä vaikutelmaa luo mm. indikatiivin käyttö (ks. VISK § 1590; Tervonen 2016: 55).

Tolvanen (2016b) tarkastelee artikkelissaan lukijan suoraa puhuttelua vertaillen Kelan ja Ruotsin Eläkeviraston eläkeasioita käsittelevissä verkkoteksteissä. Tolvasen aineisto käsittää sekä suomen- että ruotsinkielisiä tekstejä, mutta pääpaino on suomenkielisten – suomensuomalaisten ja ruotsinsuomalaisten – tekstien tarkastelussa. Tarkastelun kohteena ovat lukijaan viittaavat 2. persoonan verbimuodot, persoona- ja omistuspronominit, imperatiivit ja possessiivisuffiksit. Tolvanen selvitti puhuttelun yleisyyttä, siihen liittyviä merkityksiä ja sen luomaa sävyä teksteissä. Puhuttelu luo suhdetta kirjoittajan ja lukijan välille, joten Tolvasen näkökulma on interpersoonainen. (Mts. 5.)

Peiponen (2015) puolestaan on tehnyt virkakielikampanjaan liittyvän pro gradu -tutkielman, jossa hän tutki Maahanmuuttoviraston lainsoveltamisohjeita. Peiposen näkökulma oli vahvasti kielenhuollollinen: hän tarkasteli ohjeiden ymmärrettävyyttä vaikeuttavia kielenpiirteitä ja teki analyysinsä pohjalta parannusehdotuksia. Kytövaara (2015) taas tutki maisterintutkielmassaan Helsingin sosiaaliviraston toimeentulotukipäätöksiä intertekstuaalisuuden näkökulmasta: hän tarkasteli sitä, millaisia tietolähteitä – henkilöitä, tekstejä ja tilanteita – päätöksiensä taustalla on. Hän havaitsi, että asiakas mainitaan tietolähteenä vain harvoin (mt.). Saman on todennut jo aikaisemmin Tiililä (2007: 195–196) saman viraston kuljetuspalvelupäätöksistä. Peltola (2011) tutki pro gradu -tutkielmassaan diskursianalyttisesti Kelan verkkotekstejä siitä näkökulmasta, miten Kela teksteissä lähestyy asiakasta, tuo asiakasta esiin ja millainen vuorovaikutussuhde asiakkaan ja Kelan välille teksteissä kirjoittuu. Peltolan tavoin kiinnitän tässä tutkimuksessa huomiota teksteissä rakentuviin osallistujarooleihin. Osallistujaroolien rakentumista mm. lukijan puhuttelun kautta on tutkinut pro gradu -tutkielmassaan myös Virkkunen (2015), joka tarkasteli Helsingin, Espoon, Van-

taan, Oulun, Tampereen ja Turun kaupunkien verkkosivujen maahanmuuttajille suunnattuja osioita.

Honkanen (2002; 2009; 2012) on tutkinut Helsingin kaupungin opetusviraston ohjailevia ryhmäkirjeitä, jotka on suunnattu kouluille. Niissä on toimintakehotus- ja taustajaksoja, joista taustoittava jakso sijoittuu ennen toimintaohjeita. Taustoituksen pituus riippuu siitä, kuinka tutusta asiasta on kyse. Ryhmäkirjeissä on erilaisia normeja, joita pohjustetaan tiedoilla. Kun normit on tiedon avulla todistettu pitäviksi, niillä voidaan pohjustaa myöhemmin esitettäviä, konkreettisia toimintakehotuksia. Toimintakehotuksia esitettäessä normin muotoisten velvoitteiden oletetaan jo olevan yleistä tietoa, josta kirjoittajalla eli opetusvirastolla ja lukijalla eli kouluilla ei ole erimielisyyttä tai epätietoisuutta. (Honkanen 2002: 137–138, 150.) Myös asiakkaiden viranomaisille osoittamissa korvaushakemuskirjeissä esiintyy pohjustusjaksoja, joilla pohjustetaan pyyntöjä (Tiililä 1996).

Honkasen (2002: 150) mukaan normien taustalla on usein sääntöjä, asetuksia tai lakeja. Jos ne eivät ole kouluissa jo tunnettuja, niitä voidaan referoida. Jos tällaisia perusteita ei ole, normien sijaan voidaan antaa suosituksia (käytetään *suositellaan*-lausetta). Honkasen mukaan viraston antamat suositukset ovat yhtä velvoittavia kuin normit. Hän pitää ohjeen määrittelyssä olennaisena kriteerinä sitä, että kirjoittaja pyrkii saamaan lukijan toteuttamaan jonkin teon tai vähintään ymmärtämään, että se on kirjoituksen tavoitteena. (Mts. 138, 150–151, 153.)

Honkasen (2002: 141–143) mukaan virastot muotoilevat toimintakehotuksensa (pyyntönsä) usein kirjeissä siten, että ne mahdollistavat vain tietynlaisen toiminnan. Vastaanottajien (koulujen) oletetaan siis suhtautuvan asioihin tietyllä tavalla ja toimivan sen mukaisesti. Lisäksi virastot voivat esittää useita toimintakehotuksia, joista jälkimmäiset saatetaan muotoilla siten, että ensimmäisten noudattamista annetaan ymmärtää pidettävän itsestään selvänä. (Mp.)

Sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätöksiä tutkineen Tiililän (2007: 48) mukaan lait eivät määrää päätöstekstien rakenteesta. Sen sijaan niissä on joitakin pakollisia osia, joiden esittämisjärjestys ja monesti myös muoto on vakiintunut (ks. Hallintolaki § 43–49). Päätöksiä laatimista ohjaa lainsäädäntö, mutta kuten kaikki tekstit, myös laki on tulkinnanvarainen, ja sen tulkintaan vaikuttavat kirjoittamattomat lait eli käsitykset siitä, millainen tekstilaji päätös on ja millaista kieltä siinä kuuluu käyttää (Tiililä 2007: 48–50). Tiililän (mts. 51) mukaan erityisesti tekstin tyyliin ja sävyyn liittyy tällaisia kirjoittamattomia lakeja. Hän pitää myös hallintolain asiallisuuden vaatimusta (§ 9) tyyliin liittyvänä asiana (mp.). Tiililä myös huomauttaa, että kirjoitettu laki ei varsinaisesti edellytä teksteiltä kovin muodollista tyyliä,

mutta sosiaaliset pelisäännöt ja tekstilajikonventiot sen sijaan tuntuvat ohjaavan siihen hyvin vahvasti (mts. 53).

Tiililän (2007: 150) mukaan virkakieli on luonteeltaan idiomaattista. Hänen mukaansa siinä tärkeitä ovat tekstuaaliset ja interpersoonaiset tekijät, tyyli ja sävy eikä niinkään esimerkiksi tarkka sisältö. Näin ollen se kertookin joskus vain suunnilleen, mistä on kyse eikä täsmällisesti, kuten usein ajatellaan. Tiililä esittää lisäksi, että usein negatiivisessa mielessä ”virkakieliseksi” luonnehdittu kieli voikin olla päätöksissä tarkoituksenmukaista esimerkiksi siten, että se edistää suhdetoimintaa. Esimerkiksi henkilön taka-alaistaminen kieliopillisen metaforan avulla myös suojelee tämän kasvoja. Toisaalta taas suora puhuttelu voi olla joskus epädiplomaattista. Tällainen tilanne voi olla vaikkapa silloin, kun kerrotaan mahdollisista ohjeen noudattamatta jättämisestä seuraavista sanktioista. Tiililän mukaan kielen resursseja ei voikaan asettaa ennalta kategorioihin niiden funktioiden mukaan eikä kielenhuollossa ja tekstejä parannettaessa voida antaa helppoja nyrkkisääntöjä. (Mts. 150, 215.) Mikään kielen rakenne ei siis ole absoluuttisesti ”hyvä” tai ”huono”. Myös Locher ja Watts (2005: 29) ovat esittäneet, että mikään ilmaus ei ole luonnostaan kohtelias.

2.4 Kieli-ideologiat

Toinen tutkimuskysymykseni ”Millaista virkakielikäsitystä muutokset heijastelevat?” liittyy läheisesti **kieli-ideologioihin** ja niiden tutkimukseen. Kieli-ideologioiden tutkimuksessa kiinnostuksen kohteena ovat kieleen liittyvät uskomukset, arvostukset, luokittelut, neuvottelut ja keskustelut sekä kielelliset käytännöt ja prosessit. Kieli-ideologiat vaikuttavat esimerkiksi siihen, millaisina kielivarieteetit näyttäytyvät ja millainen arvo ja merkitys eri kielimuodoilla on eri tilanteissa. (Mäntynen, Halonen, Pietikäinen & Solin 2012: 325, 329.) Kieli-ideologialle läheinen käsite on myös **kieliasenteen** (*language attitude*) käsite, jota hyödynnetään sociolingvistisessä tutkimuksessa (Pälli 1999: 123; Mäntynen 2012: 323; Saviniemi 2015: 27). Kalaja (1999: 47) ja Saviniemi (2015: 27) määrittelevät kieliasenteet reaktioiksi kielelliseen ärsykeeseen. Ne kohdistuvat eri kieliin tai saman kielen murteisiin – alueellisiin tai sosiaalisiin – tai niiden puhujiin (Kalaja 1999: 46; Saviniemi 2015: 27). Yksi esimerkki sosiaalisista murteista on tässä tutkimuksessa tarkasteltu virkakieli.

Kielikäsitys taas on Variksen (2012: 30, 32) mukaan kollektiivinen näkemys siitä, millaisia rakenteita kielessä on ja miten sitä käytetään. Varis on tarkastellut väitöstutkimuksessaan kielikäsitystä yläkoulun äidinkielen oppikirjoissa. Niistä luettavissa oleva kielikäsitys

on oppikirjantekijäjoukon yhteinen, eikä sitä siten olisi mahdollista selvittää yksittäisiä henkilöitä haastattelemalla (mts. 30). Variksen tutkimusasetelma on siis osittain samanlainen kuin tämän tutkimuksen – tosin hyödynnän myös kyselyä tekstejä selkeyttäneiden viraston työntekijöiden virkakielikäsitteen selvittämisen tukena, koska toisin kuin oppikirjoissa, kirjeissä ei ole kielen kuvausta vaan ne ovat pelkkiä kielen ilmentymiä.

Tässä tutkimuksen kohteena olevalla virkakielikäsitteellä tarkoitan siis niitä rakenteita ja ilmauksia, joita (tekstiaineiston ja kyselyn perusteella) pidetään virkakieleen sopivina. Opetussuunnitelmien kielikäsitteitä tutkineen Kauppisen (2007: 29) mukaan kielikäsitteillä on yhteys myös ihmis-, oppimis- ja tiedonkäsitteisiin: ne eivät siis kerro vain kielestä vaan myös ihmisestä kielellisenä olentona. Kielikäsitteen kanssa ainakin osin päällekkäinen ja synonyyminen käsite on **kielinäkemyks** (esim. Vaattovaara & Soininen-Stojanov 2006: 223–226). Saviniemi (2015: 30) toteaa, että kieli-ideologioiden, kielikäsitteiden ja -näkemysten sekä kieliasenteiden suhteet eivät ole kovin selvät, eikä niitä sovi kokonaan erottaa toisistaan. Saviniemen (mts. 31–32) tavoin näen kielikäsitteen osana kieli-ideologiaa.

Kielenhuollon arki-ideologioina pidetään imperialismia, nationalismia, kansainvälisyyttä, demokraattisuutta ja traditionalismia (Joseph 1987: 45–48; Sajavaaran 2000: 85–89 mukaan Dahlstedt 1967: 101–103, 105–112). Saviniemen (2015: 291) mukaan ne eivät näy sellaisinaan niissä kielenhuoltodiskursseissa, jotka hänen aineistossaan aktivoituvat. Saviniemi (mp.) on kuitenkin havainnut demokratian ajatuksen näkyvän esimerkiksi ymmärrettävyyden ja yleisön huomioon ottamisen kautta. Demokraattisuus juuri kielen ymmärrettävyyden ja sitä kautta kansalaisyhteiskunnan toteutumisen vuoksi on myös yleensä keskeinen virkakielenhuollon taustaideologia: ihmisillä on oikeus saada viranomaisilta itseään koskevaa tietoa ymmärrettävässä muodossa (Hallintolaki § 9, 44–49; Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta § 12; ks. myös KJV 1981: 17).

Kieli-ideologioiden tutkimuksessa on hyödynnetty ja yhdistelty erilaisia näkökulmia ja menetelmiä, kuten lingvististä antropologiaa, sosiolingvistiikkaa ja diskurssitutkimusta. Aineistotkin ovat olleet vaihtelevasti erilaisia puhuttuja, kirjoitettuja, multimodaalisia ja virtuaalisia tekstejä. (Mäntynen ym. 2012: 333.) Suomessa keskeinen kieli-ideologioiden näkökulmasta tutkimusala on Mäntynen ym. (mts. 335) mukaan ollut kirjakielen kehityksen ja kielenhuollon tutkimus. Esimerkiksi Saviniemi (2015) on kansanlingvistikseen väitöstutkimuksessaan tutkinut paikallis- ja sanomalehtien sekä Yleisradio Oy:n toimitushenkilökunnan kielenhuoltotietoja, -käytäntöjä ja -diskursseja. Hän tarkastelee asenteita siitä näkökulmasta, miten ne esitetään kielellisesti (ks. mts. 28).

Myös tämä tutkimus asettuu osittain kielenhuollon tutkimuksen kentälle. Tässä kieli-ideologioita tarkastellaan kuitenkin siten, miten ne heijastuvat kirjeisiin tehdyissä muutoksissa, ja toisaalta mitä ihanteita ja tavoitteita kyselyvastauksissa ilmenee. Mäntysen ym. (2012: 333) mukaan käytettyjen menetelmien ja aineistojen on kuitenkin mahdollistettava sekä yksilön että yhteisön käsityksien, käytänteiden, toiminnan ja kokemusten tarkastelu. Irvinen (2002: 24–25) mukaan kieliyhteisön jäseniä haastatteleamalla ei saada riittävästi tietoa tutkittavista kieli-ideologioista. Tässä tutkimuksessa hyödynnänkin kyselyä vain tekstianalyysin tukena. Kyselyllä saadaan tärkeää tietoa tekstien uudistustyön tavoitteista ja ihanteista, mutta niiden toteutumista voidaan paremmin tarkastella teksteistä itsestään. Toistuvat kielelliset valinnat vahvistavat ja luonnollistavat normeja ja hyvää kieltä koskevia uskomuksia (Mäntynen ym. 2012: 333).

Kroskityn (1999a) toimittaman kokoelman artikkelit sijoittuvat lingvistisen antropologian kentälle, ja niissä käsitellään kieli-ideologioita ja diskursiivisia käytänteitä valtion muodostamisen, nationalismin ja etnisten ryhmien säilyttämisen sekä kansallisten, etnisten ja ammatillisten identiteettien rakentamisen näkökulmasta. Omassa artikkelissaan Kroskity (1999b) esittelee kieli-ideologioiden neljä keskeistä ominaisuutta. Ensinnäkin kieli-ideologiat representoivat tiettyjen sosiaalisten tai kulttuuristen ryhmien käsitystä kielestä ja diskurssista. Se, mitä yhteisön jäsen pitää kielessä ja diskurssissa oikeana, moraalisesti hyvänä tai esteettisesti miellyttävänä, perustuu hänen kokemukseensa ja liittyy usein hänen poliittis-taloudellisiin intresseihinsä, ja kielenkäytöllä pyritään tukemaan näitä intressejä. Toiseksi kieli-ideologioista on syytä puhua monikossa, koska sosiokulttuurisen ryhmän sisällä on useita merkittäviä sosiaalisia muuttujia (kuten yhteiskuntaluokka, sukupuoli, suku, kuuluminen johonkin eliittiin, ikäluokka jne.), jotka voivat tuottaa eriäviä näkökulmia, joilla osoitetaan ryhmään kuulumista. Kolmanneksi yhteisön jäsenet voivat ilmaista vaihtelevilla tasoilla tietoisuutta paikallisista kieli-ideologioista. (Mts. 8, 12, 18.) Ideologiat voivat olla joko jäsenten eksplisiittisesti ilmaisemia tai ne voivat olla nähtävissä kielen käytöstä (mts. 18–19; Silverstein 1979 Kroskityn 1999b: 18 mukaan). Neljänneksi yhteisön jäsenten kieli-ideologiat toimivat välittäjinä sosiaalisten rakenteiden ja puhetapojen välillä. Ne siis toimivat eräänlaisena siltana jäsenten sosiokulttuurisen kokemuksen ja heidän kielellisten ja diskursiivisten resurssiensa välillä. (Kroskity 1999b: 21.)

Philips (1999) esittelee melko äärimmäinen esimerkin kielimuotojen esteettisestä ja moraalisesta arvottamisesta artikkelissaan, jossa hän käsittelee Tongassa käytyjä oikeusprosesseja. Siellä ”huonon kielen” (*bad language*) käyttö voi olla rangaistavaa – jopa

sellaisessa tilanteessa, jossa sanoja ei ole suunnattu niiden kuulijalle tai tämä kuulee niistä vasta jälkeinpäin (mts. 252–255).

Heikkisen (2002b: 17) mukaan virkateksteistä voidaan nähdä, millaisia tapoja muodostaa merkityksiä pidetään virkakulttuuriin sopivina. Jos samoista asioista puhumiseen käytetään erilaisia ilmauksia, myös tuotettavat merkitykset ovat erilaisia. Heikkinen (mp.) esittääkin mahdolliseksi ratkaisuksi virkakielen kehittämisessä koko virkakulttuurin muuttamista lähemmäksi sitä todellisuutta, josta on helppo puhua yleiskielellä.

Virkakieli on yksi kielen rekisteri, ja ideologioiden näkökulmasta onkin kiinnostavaa tarkastella sitä tilanteessa, jossa sitä pyritään tavalla tai toisella muokkaamaan. Tässä tarkasteltavissa kirjeissä muokkaus tapahtuu kohti yleiskieltä. Asiakasviestinnässä käytetyn kielen järjestelmällinen muokkaaminen on yksi viranomaisen tapa kyseenalaistaa omia vallitsevia kielenkäytön konventioitaan ja niitä sääteleviä normeja. Yksi kieli-ideologioiden ilmenemismuoto ovatkin vakiintuneet ja hyväksytyt kielenkäyttötavat (Mäntynen ym. 2012: 328).

Toisistaan voidaan erottaa standardiuden ja sopivuuden ideologiat. Näistä ensimmäisen mukaan standardin mukainen kieli on yleisesti ottaen hyvää ja jälkimmäiseen taas sisältyy esimerkiksi ajatus tiettyyn tekstilajiin sopivasta kielen varieteetista. (Fairclough 1992a; Mäntynen 1996; Mäntynen ym. 2012: 328.) Yleinen virkakieltä koskeva sopivuuden ideologia on (osittain) kirjattu mm. luvussa 1.2 mainittuihin oppaisiin ja sen keskeisimmät periaatteet – asiallisuus, selkeys ja ymmärrettävyys – myös hallintolakiin (§ 9). Näiden lisäksi taustalla vaikuttaa myös joukko kirjoittamattomia sääntöjä, kuten vahvoja tekstilajeihin ja rekisteriin liittyviä konventioita (esim. Tiirilä 2007: 49–56). Kun esimerkiksi tässä tarkasteltavia asiakaskirjeitä uudistettaessa on keskusteltu niihin sopivista rakenteista, sananvalinnoista ja sävystä, on käyty kieli-ideologista keskustelua (ks. Mäntynen ym. 2012: 331).

Mäntynen ym. (2012: 329–330) esittävät, että kieli-ideologioiden ja kielenkäytön suhde on vuorovaikutteinen siten, että ne muokkaavat toinen toisiaan. Vaikka kielenkäyttötilanteen taustalla on aina jokin ideologia, se myös muokkaa näitä taustaideoologioita (mp.). Näin ollen voidaan olettaa, että kun virkatekstejä ja muuta kielenkäyttöä uudistetaan useissa organisaatioissa, myös teksteihin ja kieleen kohdistetut odotukset eli normit ja laajemmat ideologiat muuttuvat.

Tavallisesti organisaatiot asettavat asiakasviestinnälleen joitakin tavoitteita. Nämä tavoitteet on voitu kirjata tiedotus- tai viestintästrategiaan, joka toimii viestinnän pohjatekstinä (Heikkinen 2002d: 28). Organisaatiosta riippuen viestintästrategiat voivat olla kytköksissä myös moniin muihin teksteihin, kuten lakeihin, katsauksiin, suunnitelmiin, sopimuksiin

ja toisiin strategioihin (mts. 33). Virasto voi esimerkiksi pyrkiä viestinnällään luomaan itsensä kuvaa palvelevana organisaationa, ei kärkevänä ja hallitsevana auktoriteettina (Kankaanpää 2002: 68).

3 AINEISTO JA MENETELMÄT

Tässä luvussa esittelen tutkimusaineistoni sekä käyttämäni analyysimenetelmät. Luvussa 4.1 esittelen ensin tekstiaineiston (4.1.1) ja sitten kyselyaineiston (4.1.2). Luvussa 4.2 taas käsitteelen menetelmät.

3.1 Aineiston esittely

3.1.1 Tekstiaineisto

Tutkimukseni aineisto koostuu Trafín asiakaskirjeistä. Trafi uudisti asiakaskirjeitään virkakielikampanjan pilottihankkeessaan. Sain aineiston pyydettyäni sitä viraston yhteyshenkilönä virkakielikampanjassa toimineelta työntekijältä, joka lähetti tiedostot minulle sähköpostin liitetiedostoina marraskuun 2015 ja tammikuun 2016 välisenä aikana. Saamani aineisto sisältää erilaisia muistutuksia, päätöksiä, selvityspyyntöjä ja lisäselvityspyyntöjä, saldotodistuksia sekä tiedotteita. Kaikkia kirjeitä yhdistää niiden vakiomuotoisuus: ne lähtevät kaikille vastaanottajille samanlaisina lukuun ottamatta henkilökohtaisia tietoja, jotka tulostuvat kirjepohjiin automaattisesti. Tässä tutkimuksessa rajasin tarkasteluni kohteen muistutuskirjeisiin. Niitä on 11, joista kaikista on siis kaksi versiota: vanha, ennen uudistusta käytössä ollut versio ja sen jälkeinen, uusi versio. Muistutukset liittyvät ajokortteihin ja ammattiliikenteeseen. Aineistoni on siis autenttista: se on olemassa tutkijan olemassaolosta riippumatta (*naturally occurring data*, ks. Alasuutari 2011: 84). Tutkijana olen vaikuttanut aineistoon ainoastaan rajaamalla sitä. Aineisto on tämän tutkimuksen liitteenä (liite 2).

Usein asiakaskirjeet pyritään usein pitämään enintään yhden liuskan mittaisina, jotta ne varmasti tulisivat luetuiksi (Tiililä 2000: 230, ks. myös Julkunen 2002: 109). Myös aineistoni kirjeet noudattavat tätä: useimmat ovat selkeästi lyhyempiä. Ainoastaan ajokortin uudistamista koskeva kirje täyttää A4-arkin suunnilleen kokonaan. Kyselyvastauksissa tuleekin esille, että ajoneuvoliikenteen tietojärjestelmä, josta kirjeet tulostetaan, asettaa muistutusten enimmäispituudeksi yhden A4-sivun. Tämä asetti rajoituksia myös uudistustyölle.

Heikkisen (1999: 64) mukaan aikaisemmilla puhutuilla ja kirjoitetuilla teksteillä ja niissä tehdyillä valinnoilla on vaikutusta niiden jälkeen tuleviin teksteihin. Tämä toteutuu asiakaskirjeiden uudistamisessa erityisen selvästi: kirjeet on osittain kirjoitettu uudestaan, mutta jotkin tekstikatkelmat ovat siirtyneet muuttumattomina. Tällöin on siis tehty valinta,

jonka mukaan vanhan version jokin muotoilu on sopiva myös uudessa versiossa käytettäväksi. Heikkinen (mp.) esittää myös, että enemmän tai vähemmän vakiintuneet kielenkäyttötavat, kulttuuriset diskurssit ja kielenkäytössä järjestyvät sosiokulttuuriset merkityskokonaisuudet vaikuttavat vahvasti konkreettisiin teksteihin. Virkakieltä voi pitää varsin vakiintuneena kielenkäyttötapana – joskin tässä tarkasteltuja kirjeitä uudistettaessa sitä on pyritty aktiivisesti muuttamaan. Heikkinen (mp.) toteaaakin myös, että diskurssit ovat jatkuvassa muutoksessa, koska tekstit ovat materiaalisesti ainutkertaisia.

Paitsi tekstin sisältö ja kielelliset valinnat, myös materiaaliset ja typografiset piirteet kantavat merkityksiä: paperin laatu (painetussa tekstissä), koko, muoto ja väri sekä kirjasinlaji ja pistekoko vaikuttavat tulkintaan. Vakiintuneet muotoilut myös auttavat tunnistamaan tekstilajin, mikä on sen tavoitteen toteutumisen kannalta välttämätöntä. (Julkunen 2002: 108–110.) Kuten Tiililän (2007: 77) tutkimat Helsingin kaupungin sosiaaliviraston kuljetuspalvelupäätökset, myös Trafín asiakaskirjeet ovat hyvin niukasti kuvitettuja. Niissä on ainoastaan viraston logo vasemmassa yläkulmassa ja joissakin lisäksi vihreä raita sivun alareunassa (ks. liite 2).

Joidenkin kirjeiden uusista versiosta minulla on käytössäni pelkkä tekstiaines. Niihin ei siis ole merkitty vastaanottajan yhteystietojen paikkaa, eivätkä asetellut ole sellaiset kuin ne vastaanottajalle lähetettävässä autenttisessa kirjeessä ovat. Näin ollen en voi näiden kirjeiden osalta kiinnittää huomiota esimerkiksi lihavoinnin tai muiden mahdollisten korostuskeinojen käyttöön. Kirjeiden vanhoissa versiossa kuitenkin on käytetty juuri lihavointia eräiden osien korostamiseen ja lisäksi allekirjoitus on kaikissa kursivoitu. Uuden kirjeen asettelujen voi silti pääpiirteissään olettaa olevan samanlaiset kuin vanhassa versiossa, koska kahdesta muistutuksesta (sekä useista aineiston ulkopuolelle rajaamistani kirjeistä) olen saanut myös asetteluiltaan lopullisen version. Niissä viraston logo ja nimi suomeksi (ja osassa myös ruotsiksi) ovat vanhojen kirjeiden tapaan vasemmalla ylhäällä ja vastaanottajan yhteystiedot sen alapuolella. Kirjeen päiväys taas on merkitty yhteystiedoista oikealle. Teksti on tasattu vasempaan reunaan. Yksityishenkilöille suunnatuissa kirjeissä sitä on sisennetty niin, että otsikot alkavat hieman kauempaa vasemmalta, mutta yrityksille suunnatuissa kirjeissä kaikki on tasattu vasempaan marginaaliin. Tavutusta ei ole käytetty, joten oikea reuna on liehuva. Tekstikappaleet on erotettu toisistaan tavallista suuremmalla rivivälillä. Kirjaintyyppi on tavanomainen ja päätteetön eli groteski. Teksti on mustaa ja pohja on valkoinen. Kirjeet noudattavat siis ainakin pääpiirteissään asiakirjan asetelustandardeja (ks. esim. Suomen Standardisoimisliitto 1989; Kankaanpää & Piehl 2011: 348; SFSedu 2016).

Useimpien kirjeiden (7/11) vanhoissa versiossa on lisäksi viraston logon ja nimen oikealla puolella Postin tiedotuspalvelun tunnus, jonka alla on viivakoodi sekä numeroista, kirjaimista ja merkeistä koostuva koodi. Tiedotuspalvelun tunnus ja koodit liittyvät Postin ja lähettäjän väliseen sopimukseen mm. lähetysten uudelleenohjauksesta. Jos Trafi siis jatkaa palvelun tilaamista Postilta, sekä tunnus että koodit tulostuvat myös uusiin versioihin. Näitä tiedotuspalveluun liittyviä tietoja ei siis ole suunnattu kirjeen vastaanottajalle vaan kolmannelle osapuolelle (eivätkä ne liity kirjeen sisältöön), joten jätän ne analyysin ulkopuolelle.

Kirjeiden vanhoissa versioissa aivan sivun alalaidassa on neljästä erisävyisestä vihreästä palkista koostuva laidasta laitaan ulottuva raita, jota ei ainakaan ole merkitty saamiini lopulliset asetelut sisältäviin uusiin versioihin. Se ei toisaalta kuitenkaan vaikuta tekstin luettavuuteen vaan on nähdäkseni pelkkä visuaalinen elementti, joka lähinnä kehystää tekstiä. Sellaisenakin se toki rakentaa jonkinlaisia merkityksiä, mutta ne eivät välttämättä liity kirjeen sisältöön vaan enemmänkin viraston imagoon. ”Ylimääräiset” visuaaliset elementit tekevät kirjeestä mahdollisesti vähemmän muodollisen ja välittävät samankaltaista kuvaa myös itse virastosta. Tiirilän (2007: 82) mukaan hallinnon edustajilta odotetaan tietynlaista persoonattomuutta, joka ilmenee kirjeissä juuri värien vähäisenä käyttönä. Imagosyistä joidenkin hallinnollisten tekstien ja tekstilajien ilmettä on kuitenkin muutettu visuaalisemmaksi (mts. 81). Raidan vihreä väri on poimittu viraston logosta. Vihreä mielletään usein raikkaaksi väriksi. Se assosioituu monien mielessä kasvien, kasvun ja luonnon kanssa, joten se yhdistetään tyypillisesti ympäristöystävällisyyteen. Tämä voi toisaalta olla Liikenteen turvallisuusviraston yhteydessä myös ristiriitainen viesti: liikennehän saastuttaa aina enemmän tai vähemmän. Toisaalta vihreän eri sävyt ovat valtion virastolle neutraalimpia valintoja kuin vaaleanpunainen.

3.1.2 Kysely

Tekstiaineiston lisäksi ja analyysin tueksi lähetin Trafiin sähköpostitse kyselyn (ks. liite 1), jolla kartoitin aineistoni kirjeiden uudistusprosessin taustaa, työskentelytapoja ja tavoitteita. Kyselylomakkeen alussa oli saate, jossa esittelin lyhyesti tutkimukseni aiheen ja tekstiaineiston sekä kyselyn osuuden tutkimuksessa. Kysymykset liittyivät asioihin, jotka olivat askarruttaneet tekstien analysoimisen aikana. Tässä tutkimuksessa kysely toimi siis taustatiedon hankkimisvälineenä eikä varsinaisena tutkimuksen kohteena (ks. Tiittula 2012: 426). Kysely koostui kahdeksasta avoimesta kysymyksestä (ks. esim. Vehkalahti 2008: 24), joista osaan kuului yksi tai useampi alakysymys. Kaiken kaikkiaan kysymyksiä oli 17.

Kyselyn heikkous haastatteluun verrattuna on, että se ei samaan tapaan mahdollista lisäkysymysten esittämistä ja vastaukset jäävät muutenkin suppeammiksi (Jyrinki 2016 [1974]: 11). Tekstianalyysin tueksi se tarjoaa kuitenkin riittävästi informaatiota. Toisekseen sen etuna on se, että vastaaja voi rauhassa pohtia vastauksiaan ja mahdollisesti tarkistaa asioiden todenperäisyyden jostakin. Tämä on merkittävä etu tämän tutkimuksen kohdalla, koska uudistuksesta on tutkimuksen tekovaiheessa kulunut jo jonkin verran aikaa, joten vastaaja ei välttämättä muista enää kaikkea kovin tarkasti. Lisäksi kyselyssä tutkijan vaikutus informanttiin ja vastauksiin on vähäisempi (mts. 25).

Tällaista spesifille, hyvin rajatulle joukolle suunnattua kyselyä ei ollut mahdollista testata, koska Trafín ulkopuolelta ei olisi ollut mahdollista löytää ketään, joka osaisi vastata kysymyksiin. Kysymysten ymmärrettävyyden ja relevanttiuden sekä niiden esittämisjärjestyksen sopivuuden varmistamiseksi tämän tutkielman ohjaaja sai kuitenkin lomakkeen kommentoitavakseen ennen sen lähettämistä Trafiin.

Sain kyselyyn yhden vastauksen, mutta vastaukset oli laadittu useamman uudistuksessa mukana olleen henkilön keskustelun pohjalta. Näin ne eivät edusta vain yhden henkilön näkemystä, joka voisi mahdollisesti olla värjätynyt tai uudistuksesta kuluneen ajan myötä jo vääristynytkin. Tämä siis parantaa kyselyvastausten luotettavuutta (ks. Jyrinki 2016 [1974]: 25). Toisaalta en saanut aivan kaikkiin alakysymyksiin ollenkaan vastausta. Haastattelun etuna verrattuna kyselyyn olisikin ollut, että sen tarjoama mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista mahdollisia väärinkäsityksiä ja selventää kysymysten sanamuotoa olisi voinut ehkäistä vastaamattomuutta (mts. 11) ja myös laajentaa saatuja vastauksia. Tässä tutkimuksessa sillä ei kuitenkaan ole suurta merkitystä, onko informantti vastannut kysymyksiin järjestyksessä vai lukenut ne läpi ennen vastaamista (ks. mts. 12, 25).

Pidän saamaani yhtä vastausta riittävänä, koska kyselyn tarkoituksena oli saada tietoa kirjeiden uudistushankkeesta, sen tavoitteista, taustasta ja työskentelystä. Tavoiteltu tieto oli siis luonteeltaan faktaa eikä esimerkiksi viraston työntekijöiden henkilökohtaisia näkemyksiä. Kysely on näin ollen tässä tutkimuksessa harkinnanvarainen näyte (ks. Vehkalahti 2008: 46) ja toimii asiantuntijahaastattelun korvaavana tiedonhankintavälineenä. Tiittulan (2012: 423) mukaan esimerkiksi tekstien tuottamisprosesseja ei olekaan mahdollista selvittää tyydyttävästi vain tekstiaineistoa analysoimalla.

3.2 Menetelmät

Tutkimusotteeni on kvalitatiivinen, mikä tarkoittaa, että saatava tieto on syvällistä mutta ei kovin hyvin yleistettävissä (Alasuutari 2011: 231). Toisaalta kovin laajojen ja tarkkojen yleistysten tekeminen ei tämänkaltaisessa tutkimuksessa ole mahdollistakaan, koska juuri tällaista aineistoa on saatavilla rajoitetusti: vain yhdestä virastosta. Laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaan tarkastelen aineistoa tietystä teoreettis-metodologisesta näkökulmasta (ks. mts. 40). Tarkemmin sanottuna näkökulmani on kriittisen tekstintutkimuksen.

Lingvistisen analyysin lisäksi tarkastelen muistutuskirjeiden kokonaisrakennetta jaksoanalyysin avulla. Jaksoanalyysia ovat hyödyntäneet tekstilajin määrittelyssä esimerkiksi päivähoito- ja kuljetuspalvelupäätöksiä tutkinut Tiililä (2000; 2007), ryhmäkirjeitä tutkinut Honkanen (2002; 2009; 2012) ja työhakemuksia tutkinut Koskela (2014). Koskela (mt.) tosin puhuu jaksojen sijaan vaiheista. Kokonaisrakenne onkin keskeinen ominaisuus tekstilajia määriteltäessä (Hasan 1986 [1985]: 59–61), mutta tässä tutkimuksessa lajin tarkka kuvaus ei ole – jo aineiston pienuuden takia – keskeistä. Sen sijaan jaksoanalyysissani, kuten koko muussakin analyysissä, on vertaileva ote, ja kiinnitän huomiota erityisesti kokonaisrakenteessa tapahtuneisiin muutoksiin. Näin siis laadulliseen tutkimukseen kuuluva havaintojen yhdistäminen (Alasuutari 2011: 40) toteutuu.

Usein jaksot voidaan tunnistaa kielellisten vihjeiden perusteella (Hasan 1986 [1985]: 67–68; Honkanen 2009: 194; Honkanen & Tiililä 2012: 209), kuten ehtojakso *jos*-lauseesta tai toimintaohje imperatiivista. Toisinaan jakso on kuitenkin määriteltävä merkityksen perusteella (Hasan 1996: 57): esimerkiksi toimintaohje voidaan esittää indikatiivisella väitelauseella (Honkanen & Tiililä 2012: 213). Merkityksen eksplisiittisyysaste voi kuitenkin vaihdella, ja Honkanen ja Tiililä (mts. 216–217) esittävätkin kaksi vaihtoehtoa siihen, millaisiin kielellisiin signaaleihin jaksoanalyysi voidaan perustaa: voidaan huomioida joko vain kieliopillisesti kiteytyneet kielelliset vihjeet tai myös implisiittisemmät, tilanteiset signaalit. Tässä tutkimuksessa noudatan jälkimmäistä tapaa. Aineistoni tekstit ja siten myös niiden jaksot ovat lyhyitä, joten tarkempi, myös implisiittisiin merkityksiin pureutuva analyysitapa on tarpeen jaksojen tunnistamiseksi.

Jotkin jaksot voidaan tunnistaa myös typografian perusteella (ks. esim. Komppa 2006: 307–308): kirjeissä tällaisia ovat esimerkiksi vastaanottajan yhteystiedot, jotka on erotettu asettelulla omaksi kokonaisuudekseen. Honkanen ja Tiililä (2012: 211) kuitenkin huomauttavat, että typografisten ja kielellisten ratkaisujen luomat merkitykset saattavat olla keskenään

ristiriitaisia. Syynä tähän voi olla esimerkiksi tekstien kokoaminen valmiista tekstikatkelmista, mikä johtaa tekstin koherenssin purkautumiseen (mts. 226). Tällainen tuotantotapa on varsin tyypillinen virkateksteille (esimerkiksi etuuspäätöksille, ks. Tiililä 2007), mutta se ei kuitenkaan koske tämän tutkimuksen aineistoa, koska Trafín muistutuskirjeet menevät samanlaisina kaikille vastaanottajille.

4 ANALYYSI

Rakennan analyysin siten, että se etenee tekstien pintatasolta syvemmälle. Luvussa 4.1 tarkastelen tekstien kokonaisrakennetta, niiden funktionaalisia jaksoja. Luvussa 4.2 siirryn tarkastelemaan muistutuskirjeissä eri osapuolille – Trafille, kirjeen vastaanottajalle, poliisille ja lääkärille – rakentuvia rooleja. Roolit ovat osittain päällekkäisiä: sekä siten, että yhdelle osapuolelle rakentuu samassa tekstikohdassa useita rooleja että siten, että samassa tekstikohdassa rakentuu jokin rooli usealle osapuolelle. Tästä syystä analysoin joitakin esimerkkejä useaan kertaan eri näkökulmasta. Roolien tarkastelun yhteydessä tarkastelen mm. direktiivejä, passiivin ja aktiivin käyttöä ja persoonamuotoja sekä sananvalintoja. Kirjeiden lähettäjä eli Trafi ja vastaanottaja ovat muistutuksissa vahvimmin läsnä, joten heille rakentuu useampia eri rooleja kuin poliisille ja lääkärille. Koska kirjeiden uudistuksen tavoitteena oli niiden parantaminen, kiinnitän huomiota myös lause- ja virkerakenteiden selkeyteen ja vuorovaikutuksen sävyyn.

Analyysissa keskityn kirjeisiin tehtyjen muutosten kuvaukseen vertailemalla kirjeiden vanhoja ja uusia versioita toisiinsa. En myöskään käsittele ilmiöiden kaikkia esiintymiä, vaan pyrin nostamaan niistä esiin erilaisia esimerkkejä mahdollisimman edustavasti. Koska aineistoni on verrattain pieni ja tutkimukseni laadullinen, jonkin ilmiön esiintymiskertojen lukumäärä ei kerro kovinkaan paljon. Tuon kuitenkin aineistoesimerkkien käsittelyn yhteydessä esiin, onko kyse usein toistuvasta vai harvinaisesta ilmiöstä.

Esimerkkien perässä hakasulkeissa olevat koodit ovat viittauksia eri kirjeisiin. Koodin viimeinen kirjain kertoo, onko kyse kirjeen vanhasta (V) vai uudesta (U) versiosta. Kaikki koodit ovat liitteessä 2 samassa järjestyksessä kuin kirjeet. Olen pääsääntöisesti poistanut esimerkkikatkelmista alkuperäiset muotoilut, kuten kursivoinnit ja lihavoinnit. Jos muotoilut ovat alkuperäiset, mainitsen siitä erikseen. Käytän lihavointia keskeisten analysoitavien kohtien korostamiseen. Kaksi ajatusviivaa (– –) tarkoittavat, että olen poistanut tekstiä esimerkin keskeltä.

4.1 Tekstien kokonaisrakenteen muutokset

4.1.1 Vakiojaksot

Rakennan kirjeiden jaksoanalyysin siten, että käsittelen ensin tässä luvussa vakiojaksot eli kaikkien kirjeiden molemmissa versioissa esiintyvät jaksot ja sitten luvussa 4.1.2 valinnaiset eli vain osassa kirjeitä esiintyvät jaksot. Valinnaiset jaksot käsittelen niiden yleisyysjärjestyksessä useimmin toistuvasta harvinaisimpaan. Luvussa 4.1.3 teen yhteenvedon jaksoanalyysistä ja vertaan tuloksia aiempaan tutkimukseen.

Kuten edellä luvussa 4.1.1 totesin kirjeiden ulkoasua kuvaillessani, kaikissa kirjeissä on VIRASTON NIMI JA LOGO, VASTAANOTTAJAN NIMI JA YHTEYSTIEDOT sekä PÄIVÄYS. Näillä on kaikilla omat funktionsa, ja ne on myös erotettu asetteluilla omiksi jaksoikseen (ks. liite 2). Viraston logon ja nimen funktio on lähettäjän identifiointi, vastaanottajan tietojen taas vastaanottajan identifiointi ja – käytännössä – kirjeen ohjaaminen oikeaan osoitteeseen. Päivämäärä puolestaan kertoo kirjeen lähetyspäivän ja sitoo muistutuksen siten tiettyyn ajalliseen kontekstiin. Päivämäärällä on merkitystä erityisesti silloin, jos vastaanottajalta edellytetään jotain toimenpiteitä tietyn ajan kuluessa kirjeen saapumisesta. Lisäksi kaikissa kirjeissä kerrotaan alatunnisteessa sivun alalaidassa, että Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja viitataan lakiin, jossa rekisteristä säädetään. Nimitän tätä jaksoa TAUSTATIEDOIKSI. Vanhoissa versioissa se on merkitty seuraavasti:

(1)

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)

Uusissa versioissa viraston virallinen nimi on tässä kohtaa jätetty pois:

(2)

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)

Toistuvia liikenneriikkomuksia koskevien kirjeiden uusissa versioissa on tämän lisäksi seuraava virke: *Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista.* Vanhoissa versioissa tätä ei ole, koska niissä tieto on kirjattu leipätekstin joukkoon – tosin ilman tarkkaa viittausta lakiin muodossa *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenneriikkomuksista.*

Lähes kaikissa kirjeissä on taustatietojen alle alatunnisteseen merkitty VIRASTON VERKKOSIVUJEN OSOITE *www.trafi.fi*. Osoite puuttuu vain kolmen kirjeen uudesta versiosta. Näissä kirjeissä asetellut eivät kuitenkaan ole lopulliset, joten voitaneen olettaa, että osoite tulee olemaan myös näiden kirjeiden asiakkaille lähetettävissä versioissa.

Kuudes vakiojako on TERVEHDYS/OTSIKKO. Kaikissa aineistoni kirjeissä vanhojen versioiden vastaanottajaa puhutteleva aloitus *Arvoisa vastaanottaja* on muutettu muistutuksen aiheen määritteleväksi sisällölliseksi otsikoksi. Uusien versioiden otsikot ovat muodoltaan substantiivilausekkeita. Osa niistä kertoo vain kirjeen aiheen (*Ajokortin uudistaminen, Yrityksenne korjaamokortin voimassaolon jatkaminen, Digitaalisen ajopiirturin kuljettajakorttisi voimassaolon jatkaminen, ADR-ajoluvan jatkaminen ja Ammattipätevyyskorttisi voimassaolon jatkaminen*), mutta osa määrittelee lisäksi kirjeen muistutukseksi (*Muistutus toistuvista liikenne rikkomuksista ja Muistutus lääkärinlausunnon toimittamisesta*). Helsingin Energian tiedotteita tutkinut Komppa (2006: 308) kutsuu tällaisia substantiivista ja sen määritteistä koostuvia otsikoita nimeäviksi otsikoiksi niiden funktion mukaan. Valtonen (2012: 131, 144–145) puolestaan kutsuu niitä leimaotsikoiksi, koska ne vain nimeävät tekstin aiheen. Heikkinen (1999: 124–125) taas on ryhmitellyt tarkastelemiensa pääkirjoitusten otsikot niiden rakenteen mukaan lauseotsikoihin, lausemisiin sekä lauseke- ja sanaotsikoihin, joita hän nimittää kiteytyneiksi otsikoiksi.

Molempia otsikossa eksplisiittisesti muistutuksiksi nimettyjä kirjeitä on kolme erilaista samalla otsikolla: Muistutuksesta toistuvista liikenne rikkomuksista on yleisen version lisäksi eri versiot uusille kuljettajille ja uusille moottoripyörän kuljettajille. Uusilla kuljettajilla tarkoitetaan kuljettajia, jotka ovat saaneet auton tai moottoripyörän kuljettamiseen oikeuttavan ajokortin alle kaksi vuotta sitten. Muistutuksesta lääkärinlausunnon toimittamisesta taas on yleisen version lisäksi muistutus erikoislääkärinlausunnosta sekä 50, 55, 60 tai 65 vuotta täyttäneille kuorma-auton tai linja-auton kuljettajille suunnattu versio.

On huomattava, että alkutervehdyksen muuttaminen sisällölliseksi otsikoksi ei ole aina pelkästään kirjeen informatiivisuutta parantava ratkaisu, vaan toisinaan se muuttaa koko kirjeen fokusta. Näin on *Ajokortin uudistamisen, Yrityksenne korjaamokortin voimassaolon jatkamisen, Digitaalisen ajopiirturin kuljettajakorttisi voimassaolon jatkamisen, ADR-ajoluvan jatkamisen ja Ammattipätevyyskorttisi voimassaolon jatkamisen* kohdalla. Jatkaminen ja uudistaminen näyttäytyvät oletusarvoisina toimenpiteinä, kun ne on nostettu kirjeen otsikoon: muistutuksen aihe ei enää olekaan voimassaolon päättyminen vaan sen uudistaminen tai jatkaminen. Leipätekstissä kerrotaan kuitenkin edelleen ensin voimassaolon päätymisestä ja vasta sitten uudistamis- tai jatkamismahdollisuudesta. Tämä onkin sinänsä loogista, koska

uudistaminen tai jatkaminen on mahdollista ja ajankohtaista juuri siksi, että voimassaolo on päätymässä. Myöskään asiakaspalvelunäkökulmaa ei tässä yhteydessä voi jättää huomiotta: Heikkilä ja Viertiö (2002: 257) ovat todenneet, että jos kirjeessä mennään suoraan asiaan ilman alkutervehdystä, vaikutelma saattaa olla selkeän ja asiallisen sijaan tyyli ja käsittämätön. Käsittämättömiä Trafín kirjeet eivät sentään otsikoittensa vuoksi ole, mutta on mahdollista, että vastaanottaja kokee tervehdyksen puuttumisen epäkohteliaana.

Kaikissa kirjeissä on LOPPUTERVEHDYS JA ALLEKIRJOITUS, joita ei ole juurikaan muutettu. Ammattikuljettajille ja yrityksille suunnatuissa kirjeissä se on seuraava:

(3)
Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Yksityishenkilöille suunnatuissa kirjeissä allekirjoitus taas on seuraava:

(4)
Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Poliisi

Ensimmäistä tervehdystä (esimerkki 3) voidaan pitää prototyypisenä, tunnusmerkittömänä allekirjoituksena, jota käyttävät virallisissa ja muodollisissa yhteyksissä sekä viranomaiset että yksityishenkilöt, ja siihen myös ohjataan (ks. esim. Kielitoimiston ohjepankki: Kirjeen lopetus). Jälkimmäinen (esimerkki 4) taas on epävirallisempi ja sikäli poikkeuksellinen, että ainakaan mitkään muut viranomaiset kuin Trafi ja poliisi – puhumattakaan yksityishenkilöistä – tuskin käyttäisivät kyseistä tervehdystä. *Liikenneturvallisuusterveisin* viittaakin viraston nimeen ja sen tehtävään. Ainut allekirjoitukseen tehty muutos sekä yksityishenkilöille että ammattikuljettajille ja yrityksille suunnatuissa uusissa kirjeissä on se, että viraston oheisnimi *Trafi* on laitettu kaarisulkeisiin. Tämä muutos korostaa oheisnimen epävirallista ja toissijaista asemaa ja virallisen nimen ensisijaisuutta. Lisäksi ajokortin uudistamista koskevan kirjeen uuden version allekirjoituksesta *Poliisi* on jäänyt pois, koska ajokortin uudistamisesta vastaa nykyään Trafi eikä sen uudistamiseksi siis enää tarvitse olla yhteydessä poliisiin (ks. Ajokorttilaki § 8). Muutos on siis seurausta laajemmasta yhteiskunnallisten instituutioiden muutoksesta. Ajokortin myöntämiseen tehty muutos oli myös yksi syy koko kirjeiden uudistushankkeelle.

Muistutuksissa on yksi vakiojako, joka on ominainen myös tiedotteille: niissä nimetään LISÄTIETOJEN ANTAJA. Lisätietojen antaja ilmoitetaan esimerkiksi seuraavilla tavoilla:

(5)

Vanha versio:

Lisätietoja saatte poliisilta. [LälaV, ElälaV]

Uusi versio:

Lisätietoja kyseisestä lausunnosta ja sen toimittamisesta saat tarvittaessa poliisilta. [LälaU, ElälaU]

(6)

Vanha versio:

Tarkempia tietoja ajanvarauksesta ja aukioloajoista saatte poliisin verkkosivuilta www.poliisi.fi. [AjokV]

Uusi versio:

Lisätietoja ajanvarauksesta ja palvelupisteiden aukioloajoista löytyy osoitteesta www.ajovarma.fi. [AjokU]

Lisätietojen antajaksi nimetään joko viranomainen (Trafi, poliisi tai molemmat), viranomaisen verkkopalvelu tai puhelinnumero (Trafi tai poliisi) tai yritys (Ajovarma Oy). Lisätietojen antaja on määritelty kaikissa paitsi yhdessä tapauksessa käyttäen ilmauksia *lisätietoja (– –) saatte / lisätietoja (– –) saat* tai *saatte lisätietoja*. Ainoastaan ajokortin voimassaolon päättymistä koskevan kirjeen vanhassa versiossa (AjokV) käytetään ilmausta *Tarkempia tietoja – – saatte*, mutta uudessa versiossa tässäkin on siirrytty puhumaan lisätiedoista: *Lisätietoja – – löytyy*.

Yhdeksäs ja viimeinen vakiojako on varsinainen MUISTUTUS. Seuraava esimerkki 7 on lääkärinlausunnon toimittamista koskevasta kirjeestä:

(7)

Vanha versio:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi **muistuttaa**, että ajoneuvoliikennerekisterissä oleviin ajokorttilupatietoihinne liitetyn erityisehdon mukaan Teidän on toimitettava lääkärinlausunto poliisille viimeistään [LälaV]

Uusi versio:

Sinulla on ajo-oikeutesi liittyvä velvollisuus toimittaa lääkärinlausunto poliisille viimeistään xx.xx.xxxx. [LälaU]

Useimmissa (8/11) vanhoissa versioissa muistutus tehdään esimerkin 7 tapaan performatiiviverbillä *muistuttaa*. Uusissa versioissa performatiiviverbiä ei käytetä. On huomattava, että performatiiviverbi ei ole enää senkään vuoksi tarpeellinen, että virke seuraa välittömästi otsikkoa, jossa tekstilaji nimetään muistutukseksi. Muistutusjakson voidaan näissä tapauksissa katsoa alkavan jo otsikosta, siis limittyvän otsikon kanssa. Tämä edellyttää, että otsikkoa ei pidetä erillisenä pikkutekstinä vaan tekstikokonaisuuden osana, joka muodos-

taa merkityksen yhdessä muun tekstin kanssa (ks. Komppa 2006: 308). Edellinen esimerkki 7 siis muistuttaa vastaanottajaa tämän velvollisuudesta tehdä jotakin ja se sisältää siten samalla implikoidun direktiivin. Seuraava muistutus ammattipätevyyskortin vanhenemisesta ei sisällä velvoitetta:

(9)

Vanha versio:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan ammattipätevyyskorttini [kortin numero] voimassaolo on päättymässä [päättymispäivämäärä]. [AmkoV]

Uusi versio:

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan ammattipätevyyskorttisi xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx voimassaolo on päättymässä xx.xx.xxxx. [AmkoU]

Toisin kuin esimerkissä 8, tässä viittaus ajoneuvoliikennerekisterin tietoihin muistutuksen perustana on säilynyt uudistuksessa. Performatiiviverbiä ei käytetä muistutuksissa toistuvista liikenne rikkomuksista (esimerkki 10):

(10)

Vanha versio:

muistutuskirje liikenne rikkomuksista – –

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat rikkomukset: [LiriV, LirimV, LiriuV]

Uusi versio:

Sinulla on ajoneuvoliikennerekisterissä seuraavat liikenne rikkomukset: [LiriU, LirimU, LiriuU]

Näiden kirjeiden vanhojen versioiden muistutusjakso on jakautunut kahteen osaan. Jakso alkaa leipätekstin ensimmäisessä kappaleessa, jossa kerrotaan, että Trafín *on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista*. Tämän jälkeen jakso katkeaa, ja luettelo liikenne rikkomuksista on kirjeen toiseksi viimeisenä kappaleena ennen lisätietojen antajaa. Uusissa versioissa muistutuksessa viitataan suoraan vastaanottajaan. Viittaus tehdään kirjeen vastaanottajaa tarkoittavalla adessiivimuotoisella persoonapronominilla *sinä*. Lisäksi jakson paikka on vaihtunut: uusissa se on sijoitettu aivan kirjeen alkuun ensimmäiseen kappaleeseen. Muissa kirjeissä muistutus on sijoitettu ensimmäiseen kappaleeseen sekä vanhoissa että uusissa versioissa. Tämä onkin luontevaa, koska muistutusta voi kirjetyypin eli muistutuskirjeen perusteella pitää kirjeiden tärkeimpänä, pääasiallisena sisältönä.

4.1.2 Valinnaiset jaksot

Valinnaisista jaksoista yleisimpiä ovat TOIMINTAOHJEET ja EHDOT, jotka molemmat esiintyvät seitsemän kirjeen sekä uudessa että vanhassa versiossa. Seuraavaksi yleisimpiä ovat PERUSTELUT (kuuden kirjeen molemmissa versioissa) sekä SEURAUKSET (viiden kirjeen molemmissa versioissa sekä yhden uudessa versiossa). Harvinaisempia jaksoja ovat TÄSMENNYKSET (kahden kirjeen molemmissa ja yhden vanhassa versiossa), VÄLIOTSIKOT (yhden kirjeen molemmissa versioissa) sekä SUOSITUKSET (yhden kirjeen vanhassa versiossa).

TOIMINTAOHJEET ovat eri tavoin muotoiltuja, vastaanottajalle suunnattuja direktiivejä (direktiiveistä tarkemmin luvussa 4.2.1). Toimintaohjeita on tyypillisesti useita yhdessä kirjeessä. Ne suhteutuvat usein toisiinsa siten, että laajemman ohjeen jälkeen seuraa sitä täsmentäviä ohjeita. Esimerkiksi ajokortin uudistamista koskevassa kirjeessä kerrotaan ensin, mistä ajokortin voimassaolon jatkamista voi hakea:

(11)

Vanha versio:

Teidän **on jätettävä** ajokorttilupa-hakemus¹ poliisille. Hakemuslomakkeen **voitte täyttää** poliisin lupapalvelupisteessä. [AjokV]

Uusi versio:

Voit hakea ajokortin voimassaolon jatkamista Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) palvelupisteestä. Palvelupisteinä toimivat Ajovarma Oy:n palvelupisteet. [AjokU]

Tämän jälkeen annetaan tarkempia ohjeita hakemuksen tekemisestä:

(12)

Vanha versio:

Ottakaa ajokortti mukaan menessänne uudistamaan sitä.

--

Ajokorttihakemukseen **on liitettävä**

- kaksi passivalokuvaa ja
- lääkärinlausunto tai laajennettu lääkärinlausunto. [AjokV]

Uusi versio:

Ota mukaasi

- ajokortti
- kaksi passivalokuvaa ja
- lääkärinlausunto tai laajennettu lääkärinlausunto. [AjokU]

Honkanen (2009: 197) kuvaa tällaista direktiivien hierarkkista järjestymistä aloittavan ja elaboroivan direktiivin käsitteillä. Aloittava direktiivi on yleisluontoisempi ja elaboroivat

¹ Sanassa on rivinvaihto aineistossa. Esimerkkien kirjoitusasu on alkuperäistekstin mukainen mahdollisine virheineen.

direktiivit täsmentävät sitä tai lisäävät siihen jotain (mp.). Edellä esimerkissä 11 kehoitetaan hakemaan ajokortin voimassaolon jatkamista (aloittava direktiivi) ja esimerkissä 12 annetaan tarkempia ohjeita hakemuksen tekemiseen (elaboroivat direktiivit). Uudessa versiossa kehoitus ottaa ajokortti mukaan on siis siirretty osaksi luetelmaa. Toimintaohjejakso voidaan usein tunnistaa erilaisten kielellisten vihjeiden avulla. Tyypillisiä vihjeitä ovat mm. imperatiivimuotoiset verbit (*Ottakaa, ota*, ks. esimerkki 12) ja nesessiivisyyttä ilmaisevat rakenteet (*on jätettävä, on liitettävä*, ks. esimerkit 11 ja 12). Tällaiset selvästi ohjailevat rakenteet ovat helposti tunnistettavissa, mutta toisinaan myös kuvailevat, indikatiiviset väitelauseet (*Palvelupisteinä toimivat Ajovarma Oy:n palvelupisteet.*) tai modaaliverbeillä ilmaistut luvat (*voitte täyttää, voitte hakea*; ks. VISK § 1669) voivat olla merkitykseltään ohjailevia (ks. myös Tiililä 1996: 210; Honkanen & Tiililä 2012: 213).

Muistutuksissa on erilaisia EHTOJA, jotka ilmaistaan tyypillisesti erilaisilla *jos*-lauseilla. Seuraava esimerkki 13 liittyy vastaanottajan velvollisuuksiin:

(13)

Vanha versio:

Toimittamisvelvollisuutta ei kuitenkaan ole, **jos** määräajan alkaessa on kulunut vähemmän kuin viisi vuotta siitä, kun ajo-oikeuden haltijaa koskevien terveysvaatimusten täyttyminen on osoitettu poliisille toimitetulla lääkärinlausunnolla muun syyn kuin ikään perustuvan määräaikaistarkastuksen johdosta. [LälakIV]

Uusi versio:

Uutta lausuntoa ei tarvita, **jos** olet viiden viime vuoden aikana toimittanut ajoterveyteen liittyvän lääkärinlausunnon poliisille muusta syystä, esimerkiksi lupahakemuksen liitteenä. [LälakIU]

Kirjeissä on myös jatkokoulutuksen suorittamista ja valokuvien toimittamista koskevia velvollisuuksiin liittyviä ehtojaksoja. Seuraava esimerkki 14 liittyy vastaanottajan tekojen seurauksiin:

(14)

Vanha versio:

jos hän on syyllistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikennერიkkomukseen vähintään neljästi kahden vuoden tai kolmesti yhden vuoden kuluessa. [LiriV]

Uusi versio:

jos syyllistyt liikennერიkkomukseen vähintään neljästi kahden vuoden kuluessa tai kolmesti yhden vuoden kuluessa. [LiriU]

Erilaisia tekojen seurauksia koskevia ehtoja on kaikissa toistuviin liikennერიkkomuksiin liittyvissä kirjeissä. Lisäksi kirjeissä on vastaanottajan omaehtoiseen toimintaan liittyviä ehtoja, kuten seuraava ADR-ajoluvan voimassaolon jatkamista koskeva esimerkki 15:

(15)

Vanha versio:

Jos haluatte jatkaa ADR-ajolupanne voimassaoloaikaa, [ADRV]

Uusi versio:

Jos haluat jatkaa sen voimassaoloaikaa, [ADRU]

Mahdollinen haluaminen on siis subjektiivista, kirjeen vastaanottajasta itsestään lähtevää toimintaa; voimassaoloajan jatkaminen ei ole välttämätöntä eikä Trafi velvoita siihen. Muita aineistossani esiintyviä kielellisiä vihjeitä, joista ehtojakson voi tunnistaa, ovat *mikäli* ja *siinä tapauksessa, että*, jotka esiintyvät suunnilleen samanmerkityksisinä *jos*-konjunktion kanssa. Joskus ehto voi olla myös implisiittinen, kuten seuraavassa esimerkissä 16:

(16)

Vanha versio:

Velvollisuutensa laiminlyöneen [LälaV, ElälaV]

Uusi versio:

jos et toimita lääkärinlausuntoa määräajan kuluessa. [LälaU, ElälaU]

Vanhan version NUT-partisiippinen, vastaanottajaa kuvaileva muotoilu *Velvollisuutensa laiminlyöneen* viittaa sellaiseen hypoteettiseen tilanteeseen, jossa vastaanottaja ei toimita vaadittua lääkärinlausuntoa määräajan kuluessa. Uudessa versiossa tämäkin on muutettu *jos*-lauseeksi. Samojen kirjeiden uusissa versioissa on toinenkin implisiittinen ehto: *Lisätietoja – – saat tarvittaessa poliisilta*. E-infinitiivinen *tarvittaessa* viittaa hypoteettiseen tilanteeseen, jossa vastaanottaja tarvitsee lisätietoja – sen merkitys on siis ’jos tarvitset’.

Seuraavaksi yleisimpiä jaksoja ovat PERUSTELUT. Perustelut koskevat joko vastaanottajan velvollisuuksia tai ylipäättään kirjeen lähettämistä. Seuraava esimerkki 17 koskee velvollisuuksia (perustelujakso erotettu lihavoinnilla):

(17)

Vanha versio:

Suomessa vakinaisesti asuvan kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijan on toimitettava poliisille lääkärinlausunto terveysvaatimusten täyttymisestä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun **hän täyttää 50, 55, 60 tai 65 vuotta**. [LälakIV]

Uusi versio:

Suomessa vakinaisesti asuvana kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijana sinun on toimitettava poliisille lääkärinlausunto terveysvaatimusten täyttymisestä viimeistään kahden kuukauden kuluessa siitä, kun **täytät 50, 55, 60 tai 65 vuotta**. [LälakIU]

Tätä perustelujaksoa ei voi tunnistaa kielellisen vihjeen vaan sen merkityksen perusteella. Esimerkissä luetellut perustelut liittyvät suoraan vastaanottajaan: hän on vastikään täyttänyt

joko 50, 55, 60 tai 65 vuotta, asuu vakinaisesti Suomessa ja hänellä on kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeus, ja tästä syystä hänen on toimitettava poliisille lääkärinlausunto. Perusteissa siis luetellaan vastaanottajan ominaisuuksia, ja ne voitaisiin parafrasoida seuraavasti: ”Koska asut vakinaisesti Suomessa ja sinulla on kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeus – – täytät 50, 55, 60 tai 65 vuotta.” Uudessa versiossa käytetty essiivi (*asuvana – – haltijana*) ja suora puhuttelu (*sinun – – täytät*) tuo selvemmin esiin, että on kyse juuri vastaanottajan ominaisuuksista ja velvollisuuksista kuin vanhan version kolmannen persoonan puhuttelu. Seuraava esimerkki 18 perustelee vain muistutuksen lähettämisen:

(18)

Vanha versio:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja **ajokorttilain määräysten mukaisesti** sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista. Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen **perusteella**. [LiriV, LirimV, LiriuV]

Uusi versio:

Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista. [LiriU, LirimU, LiriuU]

Esimerkissä vedotaan ajokorttilakiin muistutuksen lähettämisen perusteena. Kielellisiä viiteitä, joiden perusteella perustelujakso voidaan tunnistaa, ovat siis tässä sanat *mukaisesti* (’jtak noudattava’, KS s.v. *mukainen*) ja *perusteella* (’nojalla’, KS s.v. *peruste*). Vanhan version tieto *Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella* on uudistuksessa poistettu. Esimerkki 18 esiintyy samanlaisena kaikissa kolmessa toistuvia liikenne rikkomuksia koskevassa muistutuksessa. Vanhoissa versioissa jakso on sijoitettu kirjeen alkuun heti tervehdyksen jälkeen. Uusissa se taas on sijoitettu alatunnisteeseen, ja niissä se voidaankin määritellä myös osaksi taustatiedot-jaksoa.

SEURAUKSET-jakso koskee kaikissa aineistoni tapauksissa ajokieltoon määräämistä. Seuraava esimerkki 19 on lääkärinlausunnon toimittamista koskevasta kirjeestä:

(19)

Vanha versio:

Velvollisuutensa laiminlyöneen **poliisi voi määrätä ajokieltoon** toistaiseksi. [LälaV, ElälaV]

Uusi versio:

Poliisin on määrättävä sinut **ajokieltoon**, jos et toimita lääkärinlausuntoa määräajan kuluessa. [LälaU, ElälaU]

Koska kyse on kuitenkin muistutuksista eikä päätöksistä, ajokieltoa ei vielä määrätä, mutta sen mahdollisuudesta kerrotaan. Tässä mahdollinen ajokielto tulisi siis seurauksena

velvollisuuden eli lääkärinlausunnon toimittamisen laiminlyömisestä. Seuraavat esimerkit 20 ja 21 taas ovat toistuvia liikenne rikkomuksia koskevista kirjeistä:

(20)

Vanha versio:

Ajo-oikeuden haltija voidaan määrätä ajokieltoon, [LiriV, LiriuV]

Uusi versio:

Poliisiin on määrättävä sinut ajokieltoon, [LiriU, LiriuU]²

(21)

Vanha versio:

poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn. [LiriV, LirimV, LiriuV]

Uusi versio:

poliisi ottaa sinuun yhteyttä. [LiriU, LirimU, LiriuU]

Esimerkissä 20 määritellään toistuvista liikenne rikkomuksista mahdollisesti aiheutuva sanktio eli ajokielto. Esimerkissä 21 taas kerrotaan, kuinka asian käsittelyssä edetään. Jaksot ovat myös kirjeissä tässä esitetyssä järjestyksessä.

Ajokortin uudistamista ja ADR-ajoluvan voimassaolon päättymistä sekä yhdessä lääkärinlausunnon toimittamista koskevassa kirjeessä esiintyy kaikkiaan kahta erilaista TÄSMENNYSTÄ. Seuraava täsmennys on ajokortin uudistamista ja lääkärinlausunnon toimittamista koskevista kirjeistä:

(22)

Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake. [LälakIV, AjokV, AjokU]

Siinä ainoastaan kerrotaan, että tarvittava lomake on lääkärillä – lomaketta ei esimerkiksi kehoteta täyttämään tai toimittamaan mihinkään. Virkkeellä on sekä omistus- että eksistentiaalilauseen piirteitä, koska *lääkärin* voidaan ajatella viittaavan sekä tarkastuksen suorittavaan lääkäriin (elollinen tarkoite) että lääkäriasemaan (paikka) (ks. VISK § 893–895). Tässä tapauksessa virkkeen tulkitseminen eksistentiaalilauseeksi on kuitenkin mielekkäämpää, koska ei ole olennaista, kuka lomakkeen omistaa, vaan missä se on saatavilla. Toinen täsmennys taas on ADR-ajolupaa koskevasta kirjeestä:

² Uusille moottoripyörän kuljettajille suunnatussa kirjeessä on vastaava jakso, joka on vanhassa versiossa *Moottoripyörän ajo-oikeuden haltija, jolla ei ole auton ajamiseen oikeuttavaa ajokorttia ja jonka moottoripyörän ajo-oikeuden alkamisesta on alle kaksi vuotta, voidaan määrätä ajokieltoon*. Uudessa versiossa jakso on samanlainen kuin esimerkissä esitetty.

(23)

Vanha versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista ovat nähtävissä verkkopalvelussa www.trafi.fi/adr. [ADRV]

Uusi versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista löytyvät Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) verkkopalvelusta www.trafi.fi/adr [ADRU]

Siinäkin kerrotaan vain missä luettelo ja tiedot *ovat* tai mistä ne *löytyvät* ilman, että niitä vastaanottajaa suoraan kehoitettaisiin vierailemaan sivustolla. Syynä asian tällaiseen esittämiseen voi olla se, että vastaanottaja mahdollisesti jo tietää, missä hänen tulee suorittaa vaadittu täydennyskurssi, eikä hänellä siten ole tarvetta tarkistaa asiaa Trafín luettelosta. Uuden version *löytyä*-verbin käyttö on Kielitoimiston sanakirjassa määriteltyä verbin kartettavaa käyttöä, jossa se on merkityksessä 'olla' (ks. KS s.v. *löytyä*). *Löytyä*-verbin käyttö on kuitenkin sikäli perusteltua, että virkkeellä on myös ohjaileva funktio, vaikka se ei suora toimintakehoitus olekaan: jos vastaanottaja tarvitsee tietoa täydennyskursseista, jakso opastaa etsimään tietoa juuri oikeasta paikasta. Tässä *löytyä*-verbi on aktiivisempi, *olla*-verbi taas staattisempi.

Ajokortin uudistamista koskeva muistutus on aineistoni kirjeistä kaikkein pisin (kokonaisen A4-sivun mittainen), ja se on myös ainut, jossa on käytetty VÄLIOTSIKOITA jäsentämässä leipätekstiä (esimerkki 24):

(24)

Vanha versio:

Lääkärintausunto Teidän tulee toimittaa siinä tapauksessa, että

- uudistettava ajokorttini sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista AM, A1, A1, B, BE, T, LT, ja haette uudistamista ajokortin voimassa ollessa ennen kuin olette täyttäneet 70 vuotta
- uudistettava ajokorttini sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, ja olette täyttäneet 45 vuotta ennen uudistettavan ajokortin voimassaolon päättymistä.

Laajennettu lääkärintausunto Teidän tulee toimittaa siinä tapauksessa, että

- uudistettava ajokorttini sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista AM, A1, A2, A, B, BE, T, LT, ja olette jo täyttäneet 70 vuotta ennen kuin jätätte uudistamista koskevan hakemuksen poliisille
-- [AjokV]

Uusi versio:

Lääkärintausunnot

Ryhmän 1 ajokortit (ajokorttiluokat AM, A1, A, B, BE, T, ja/tai LT)

- Toimita lääkärintausunto, jos ajokorttisi voimassaolo päättyy 70-vuotissyntymäpäivänäsi ja haet uudistamista ennen korttisi voimassaolon päättymistä.
- Toimita laajennettu lääkärintausunto, jos olet jo täyttäneet 70 vuotta ennen kuin haet ajokortin uudistamista

Ryhmän 2 ajokortit (ajokorttiluokat C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D ja/tai DE)

- Toimita lääkärintausunto uudistamisen yhteydessä aina, jos olet jo täyttäneet 45 vuotta. -- [AjokU]³

³ Tämän esimerkin lihavoinnit ja kursivoinnit ovat alkuperäistekstin mukaiset.

Vanhassa versiossa väliotsikoiksi tulkittavia tekstinosaia ovat lihavoidut sanat *Lääkäarinlausunto* ja *Laajennettu lääkäarinlausunto* – väliotsikoiksi tulkittavia siksi, että niitä ei ole erotettu yksin omalle rivilleen, vaan ne ovat tekstikappaleen ensimmäisiä sanoja. Ne on kuitenkin korostettu alkuperäisessä tekstissä lihavoinnilla, joten ne erottuvat sikäli muusta tekstistä, jäsentävät sitä ja auttavat lukijaa löytämään olennaisen tiedon. Väliotsikot voidaan siis tunnistaa omaksi jaksokseen sekä typografisin että funktionaalisin perustein: ne määrittelevät seuraavaksi käsiteltävän aiheen ja ohjaavat lukijaa. Uudessa versiossa taas on vain yksi väliotsikko *Lääkäarinlausunnot*, jonka alle luettelma on jäsennetty – ei kuitenkaan vanhan version tapaan lääkäarinlausunnon tyyppin mukaan, vaan ajokorttiluokittain. Ajokorttiluokat (*Ryhmän 1 ajokortit (ajokorttiluokat AM, AI, A, B, BE, T, ja/tai LT)* ja *Ryhmän 2 ajokortit (ajokorttiluokat CI, CIE, C, CE, DI, DIE, D ja/tai DE)*) ovat uuden version luettelmassa alemman tason alaotsikoita. Kirjeen uudessa versiossa on kaksi muutakin luettelmaa, joiden otsikot ovat *Ota mukaasi* ja *Et tarvitse uusia valokuvia, jos*. Lisäksi sen viimeinen leipätekstikappale on otsikoitu *Täytä esitietolomake*.

Lisäksi ajokortin uudistamista koskevan kirjeen vanhassa versiossa on kaksi SUOSITUSTA. Näistä ensimmäinen tehdään performatiiviverbillä *suosittelemme*:

(25)

Suosittelimme, että jätätte hakemuksenne poliisille vähintään kuukautta **ennen** ajokorttinne voimassaolon päättymistä. [AjokV]

Kirjeen uudessa versiossa tätä ei enää ole suosituksen muodossa, vaan se on muutettu toimintaohjeeksi: *Jätä hakemus palvelupisteessä vähintään kuukautta ennen ajokortin voimassaolon päättymistä*. Selkeästi toimintaohjeen uuden version muotoilusta tekee siinä käytetty imperatiivimuotoinen verbi *jätä*. Myöskään seuraavaa suositusta (esimerkki 26) ei ole uudessa versiossa, koska poliisi ei enää uudista ajokortteja (ks. Ajokorttilaki § 8):

(26)

Ajokorttiasian hoitamiseksi **on syytä** varata aika poliisilta. [AjokV]

Määrittelen tämän suositukseksi enkä toimintaohjeeksi siksi, että nesessiivirakenne *on syytä* ei ole ehdottoman velvoittava vaan kertoo, että näin 'on aiheita, aiheellista' toimia (KS s.v. *syy*). Kyseinen nesessiivirakenne on kiteytynyt predikaatiksi (VISK § 1582). Suosituksista luopuminen tekee teksteistä yksiselitteisempiä: suuremmat toimintaohjeet kertovat vastaanottajalle, että on vain yksi tapa, jonka mukaan tämän tulee toimia, mikäli haluaa asiansa tulevan hoidetuksi parhaalla mahdollisella tavalla. Suositus jättää epäselväksi, kuinka

tärkeää on toimia juuri suositellulla tavalla. Honkanen (2002: 153) on todennut, että viranomaisen suositusta voidaan pitää yhtä velvoittavana kuin käskyä. Tämä ei kuitenkaan välttämättä ole kaikille vastaanottajille selvää.

Ajokortin ja ADR-ajoluvan voimassaolon päättymisestä muistuttavien kirjeiden uusien versioiden alatunnisteissa on lisäksi VIRASTON MUUT YHTEYSTIEDOT: postilokero-osoite, puhelinnumero, faksinumero sekä Y-tunnus. Epäselväksi jää, miksi yhteystiedot on merkitty näihin kirjeisiin mutta ei muihin, koska niissä ei suoraan eikä epäsuorasti kehoiteta ottamaan yhteyttä Trafiin. Näiden kirjeiden vastaanottajien ei siis suoranaisesti voi olettaa tarvitsevan yhteystietoja enempää kuin muidenkaan.

4.1.3 Yhteenvedo

Jaksojen esiintymistä eri kirjeissä havainnollistaa seuraava taulukko 1:

Taulukko 1. Kirjeissä esiintyvät jaksot.

	Ajok	Läla	Eläla	Lälakl	Liri	Liriu	Lirim	ADR	Korj	Amko	Dig
Viraston nimi ja logo	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Viraston verkkosivujen osoite	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Loppuverhdys ja allekirjoitus	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Viraston muut yhteystiedot	U							U			
Vastaanottajan nimi ja yhteystiedot	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Tervehdys/otsikko	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Päiväys	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Muistutus	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Lisätietojen antaja	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Toimintaohjeet	VU	VU	VU	VU				VU	VU	VU	VU
Ehdot	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU			
Perustelut		VU	VU	VU	VU	VU	VU				
Seuraukset		VU	VU	U	VU	VU	VU				
Täsmennykset				V				VU			
Suosituks	V										
Taustatiedot	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU	VU
Leipätekstin väliotsikot	VU										

Kuten taulukosta voi havaita, vanhoissa (V) ja uusissa (U) versioissa on samat vakiojaksot. Myös valinnaisten jaksosten vaihtelu on varsin vähäistä. Jaksoanalyysini pohjalta muistutuskirjeiden funktionaaliset jaksot voidaankin luokitella seuraavalla tavalla (kuviokuva 1):

- 1 TUNNISTETIEDOT
 - 1.1 Viraston nimi ja logo
 - 1.2 Viraston verkkosivujen osoite
 - 1.3 Lopputervehdys ja allekirjoitus
 - 1.4 (Viraston muut yhteystiedot)
 - 1.5 Vastaanottajan nimi ja yhteystiedot
 - 1.6 Tervehdys/otsikko
 - 1.7 Päiväys
- 2 LEIPÄTEKSTI
 - 2.1 Muistutus
 - 2.2 Lisätietojen antaja
 - 2.3 (Toimintaohjeet)
 - 2.4 (Ehdot)
 - 2.5 (Perustelut)
 - 2.6 (Seuraukset)
 - 2.7 (Täsmennykset)
 - 2.8 (Suositukset)
- 3 LISÄTIEDOT
 - 3.1 Taustatiedot
- 4 TEKSTIÄ JÄSENTÄVÄT ELEMENTIT
 - 4.1 (Leipätekstin väliotsikot)

Kuvio 1. Muistutuskirjeiden jaksot.

Kuviossa valinnaiset jaksot on merkitty kaarisulkeisiin. Tiililä (2007: 87) on aiemmin luokitellut tutkimiansa kuljetuspalvelupäätösten jaksot seuraavalla tavalla (kuvio 2):

- 1 TUNNISTETIEDOT
 - 1.1 Päätöksentekijän identifiointi
 - 1.2 Päätöksen vastaanottajan identifiointi
 - 1.3 Tekstin nimeäminen
 - 1.4 Päätöksen numero
 - 1.5 Päätöksen päiväys
- 2 LEIPÄTEKSTI
 - 2.1 Päätöksen viriäminen ja taustoitus
 - 2.2 Tietolähteet
 - 2.3 Tilannetiedot
 - 2.4 Arviointi ja päätelmät
 - 2.5 Päätöksen ratkaisu ja sisältö
 - 2.6 Päätöksen perustelut
 - 2.7 Päätöksenteon reunaehdot
 - 2.8 Hakijan ohjeistus sekä päätöksen ehdot ja sopimukset
- 3 LISÄTIEDOT
- 4 TEKSTIÄ JÄSENTÄVÄT ELEMENTIT
 - 4.1 Sivunumerot
 - 4.2 Leipätekstin otsikot

Kuvio 2. Kuljetuspalvelupäätösten jaksot (Tiililä 2007: 87).

Koska Tiililän tarkastelemat tekstit ovat päätöksiä eivätkä muistutuksia, oman aineistoni teksteissä ei luonnollisestikaan ole kaikkia samoja jaksoja. Sekä päätöksissä että muistutuksissa on tunnistetiedoissa kirjeille tyypillisiä elementtejä: lähettäjän ja vastaanottajan tiedot, päiväys ja jonkinlainen pääotsikko tai tervehdys. Toisin kuin päätöksiä, muistutuksia ei kuitenkaan numeroida. Leipätekstissäkin on joitakin vastaavia osia, kuten erilaiset perustelut, ehdot ja vastaanottajaa ohjailevat jaksot. Myös Honkasen tarkastelemissa Helsingin kaupungin opetusviraston ryhmäkirjeissä on ohjailevia jaksoja, joita Honkanen nimittää toimintakehotusjaksoiksi (2002) ja myöhemmin kehotusjaksoiksi (2009). Honkasen, Tiililän ja tässä tarkastellut kirjeet kuuluvat eri alatekstilajeihin, mutta niissä kaikissa on ohjailevia jaksoja. Ohjailevuus vaikuttaa siis olevan yleinen ominaisuus kaikille virkakirjeille – ryhmäkirjeissä se on Honkasen (2009: 191) mukaan jopa niiden keskeinen kommunikatiivinen tehtävä. Institutionaalisessa kielenkäytössä onkin tavallista tarjota erilaisia velvoitteita ja mahdollisuuksia (Honkanen mp.; Iedema 1997: 73).

Kuljetuspalvelupäätöksissä viittaukset sovellettavaan lakiin ja muut reunaehdot sijoittuvat leipätekstiin (ks. Tiililä 2007: 109–111). Muistutuksissa näitä vastaava jakso on taustatiedot (sisältää viittauksen sovellettavaan lakiin ajoneuvoliikennerekisteristä), joka on kuitenkin sijoitettu alatunnisteeseen. Tiililän mainitsemia lisätietoja vastaava jakso omassa aineistossani on täsmennys, joka taas on muistutuksissa osana leipätekstiä, toisin kuin päätöksissä (ks. mts. 91–92). Tekstejä jäsentävistä elementeistä yhteisiä päätöksille ja muistutuksille ovat leipätekstin (väli)otsikot, joita tosin on muistutuksissa vain yhden kirjeen vanhassa versiossa. Sivunumeroita muistutuksissa sen sijaan ei ole, sillä ne ovat kaikki yksisivuisia.

4.2 Muistutuskirjeissä rakentuvat roolit

4.2.1 Trafın roolit

Ensimmäinen Trafille kirjeissä rakentuva rooli liittyy suoraan kirjeiden ensisijaiseen funktioon eli muistuttamiseen: Trafi on siis MUISTUTTAJA. Kirjeiden kokonaisrakenteeseen suhteutettuna muistuttajan rooli rakentuu tyypillisesti muistutusjaksoissa (ks. luku 4.1). Monissa vanhoissa versioissa tämä rooli rakentuu mm. seuraavalla tavalla (esimerkki 27):

(27)

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi **muistuttaa**
[AjokV, LälaV, ElälaV, LälakIV, KorjV, DigV, AmkoV, ADRV]

Rooli rakentuu siis performatiiviverbillä *muistuttaa*, jonka subjekti Trafi on. Tämä sijoittuu kaikissa tapauksissa heti kirjeiden alkuun. Uusissa versioissa tätä ei kuitenkaan enää ole: niissä muistutusta ei enää tehdä performatiiviverbillä (*muistuttaa*). Myöskään kaikissa vanhoissa versioissa ei ole performatiiviverbillä tehtyä muistutusta, mutta niissä puhutaan muistutuskirjeen lähettämisestä (ks. esimerkki 28):

(28)

ajokorttilain määräysten mukaisesti **sen on lähetettävä** ajo-oikeuden haltijalle **muistutuskirje** liikenne rikkomuksista. **Muistutus** tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella. [LiriV, LirimV, LiriuV]

Tässä demonstratiivipronomini *sen* viittaa siis Trafiin kirjeen lähettäjänä. Uusissa versioissa tieto on siirretty leipätekstistä alustukseen seuraavassa muodossa:

(29)

Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi **lähettää** ajo-oikeuden haltijalle **muistutuskirjeen** rikkomuksista. [LiriU, LirimU, LiriuU]

Eroa on sijainnin lisäksi siinä, kuinka aktiivisena Trafin rooli muistuttajana näyttäytyy: vanhassa versiossa Trafin *on lähetettävä*, uudessa Trafi *lähettää*. Vaikka molemmista versioista käy ilmi, että Trafi toimii ajokorttilain velvoittamana, vanhan version nesessiivinen verbiliitto (ks. VISK § 452) *on lähetettävä* tuo tämän ulkoa annetun velvollisuuden selvemmin esiin kuin uuden version indikaatiivi *lähettää*. Uudessa versiossa ei myöskään enää kerrota, että muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterin perusteella. Eräät uudet versiot on nimetty niiden otsikoissa muistutuksiksi. Kuten olen edellä jaksoanalyysissä (luku 4.1) todennut, näitä tapauksia on kaikkiaan kuusi: kolme **Muistutusta lääkärinlausunnon toimittamisesta** ja kolme **Muistutusta toistuvista liikenne rikkomuksista**. Näissä tapauksissa muistuttajan rooli rakentuu siten, että trafi on muistutusten lähettäjä. Kuuden kirjeen uudessa versiossa ei ole minkäänlaista eksplisiittistä viittausta muistuttamiseen. Tällöinkin Trafille kuitenkin voidaan katsoa rakentuvan muistuttajan rooli muistutuskirjeen tekstilajin myötä: muistuttajan rooli on sisäänrakennettuna tekstin tuottajalle tekstilajissa ja sen jokaisessa ilmentymässä eli yksittäisessä tekstissä.

Muistutuskirjeet sisältävät tyypillisesti erilaisia toimintaohjeita (ks. jaksoanalyysi luku 4.1), joten Trafille rakentuu OHJAILIJAN rooli. Kirjeet ovat siis vahvasti direktiivisiä, ja ohjailijan rooli rakentuu juuri erilaisten direktiivien kautta. Iso suomen kielioppi määrittelee direktiivin ohjailevaksi lausumaksi, ”jolla käsketään, kehoitetaan, pyydetään tai neuvotaan puhuteltavaa toimimaan tai olemaan toimimatta tietyllä tavalla.” Direktiivit voidaan jakaa niiden funktioiden perusteella kuuteentoista osin päällekkäiseen luokkaan, jotka ovat käskyt, kiellot, kehotukset, pyynnöt, ohjeet, neuvot, suositukset, varoitukset, ehdotukset, muistutukset, suostuttelut, kutsut, tarjoukset, luvat, toivotukset ja vastaukset pyyntöön. (VISK § 1645.)

Aineistoni teksteissä erilaisia direktiivejä on paljon: niitä on kaikkien yhdentoista kirjeen molemmissa versioissa. Lisäksi on tavallista, että yhdessä kirjeessä on useampi kuin yksi direktiivi. Direktiivit voivat järjestyä hierarkkisesti aloittaviksi ja elaboroiviksi direktiiveiksi (ks. luku 4.1.2, esimerkit 11 ja 12; Honkanen 2009: 197). Prototyypisimmät eli imperatiivimuotoiset direktiivit (imperatiivin prototyypisyydestä ks. Lauranto 2014: 17–18, 31; VISK § 1647) sijoittuvat luonnollisesti toimintaohjejaksoihin, mutta lisäksi muunlaisia direktiivejä on lisätietojen antaja -jaksoissa sekä joissain tapauksissa ehdoissa, muistutuksissa ja perusteluissa. Koska myös jaksot limittyvät, on mahdollista, että direktiivi jakautuu useamman kuin yhden funktionaalisen jaksos kohdalle.

Tarkastelen ensin helpoimmin tunnistettavia eli imperatiivimuotoisia direktiivejä, joita on kaikkiaan viidessä kirjeessä (joko molemmissa tai vain toisessa versiossa). Ne sijoittuvat poikkeuksetta toimintaohjejaksoihin, joskin joistakin osa sijoittuu ehtojaksoon. Imperatiivin käyttö on kirjeiden uusissa versioissa tavallisempaa kuin vanhoissa, joissa direktiivi on saatettu muotoilla modaalilla rakenteilla velvoittaviksi (ks. VISK § 1577), indikatiivilla luvaksi tai määräykseksi (ks. VISK § 1664–1665) tai performatiiviverbillä pyynnöksi tai suositukseksi (ks. VISK § 1671). Laurannon (2015: 3) mukaan teksti saattaa toisinaan olla selvästi direktiivinen eli vastaanottajaa ohjaileva, vaikka siitä ei voikaan selvästi osoittaa varsinaisia direktiivi-ilmauksia. Esimerkiksi tekstin kuuluminen tiettyyn ohjailevaan genreen, kuten johtosääntöihin, tekee siitä jo itsessään direktiivisen (ks. Heikkinen 2000b: 205; Tervonen 2016: 1). Aineistoni kirjeistä kolmen, toistuvia liikenne rikkomuksia koskevien muistutuksien, voi ajatella olevan tällaisia: niissä ei ole lainkaan toimintaohjejaksoa eikä direktiivi-ilmauksia, mutta ne voidaan tulkita kokonaisuudessaan kehotuksiksi olla syyllistymättä enää useampiin liikenne rikkomuksiin, jotta vastaanottajaa ei tarvitsisi määrätä ajokieltoon. Ne siis näyttävät ainoastaan välittävän vastaanottajalle tietoa tämän tekemistä rikkomuksista, mutta samalla ne pyrkivät ohjailemaan tämän toimintaa (ks. Honkanen 2009: 195).

Seuraava esimerkki 30 on ADR-ajoluvan voimassaolon jatkamista koskevasta kirjeestä:

(30)

Vanha versio:

ADR-ajolupakoe **suoritetaan** sen ajolupakokeen vastaanottajan toimialueella, jossa henkilö on osallistunut koulutukseen tai jonka toimialueella hänen kotikuntansa on. [ADRV]

Uusi versio:

Suorita ADR-ajolupakoe sen ajolupakokeen vastaanottajan toimialueella, jossa olet osallistunut koulutukseen tai jossa on kotikuntasi. [ADRU]

Vanhassa versiossa käytetään passiivimuotoista, indikatiivista väitelausetta ja uudessa imperatiivia. Useita muilla tavoin muotoiltuja direktiivejä onkin uudistuksessa muutettu imperatiiveiksi. Trafilla on viranomaisena auktoriteettiasema vastaanottajaan nähden, joten myös vanhan version väitelause (jonka preesens voidaan tulkita futuuriksi) määritellään direktiiviksi (ks. VISK § 1665). Toisaalta se voidaan lukea myös yleisen käytännön kuvauksena (ks. Tiililä 2000: 239; 2007: 86). Indikatiivi esittää asian totena ja varmasti tapahtuvana, joten se on ehdotusta velvoittavampi. Myös Heikkinen (2000b: 143–146, 205) on todennut, että ilmaus, joka rakenteen puolesta näyttää kuvaukselta, voi olla funktioltaan velvoittava. Näin voi olla laita myös kokonaisen tekstin kohdalla: Tervosen (2016: 59–60, 64) tutkimien koulujen johtosääntöjen teksti on pääosin kuvailevaa, mutta koko tekstin funktio on ohjaileva.

Imperatiivien yleistymisen systemaattisuutta havainnollistaa hyvin se, että vain yhdessä tapauksessa kirjeen vanhassa versiossa ollut imperatiivi on muutettu uudessa versiossa toisenlaiseksi direktiiviksi. Kyseinen direktiivi on muistutuksessa lääkärinlausunnon toimittamisesta:

(31)

Vanha versio:

Esittää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät kysymykset tarkastuksen suorittavalle lääkärille tai lääkäriasemalle. [LälakIV]

Uusi versio:

Mahdolliset kysymykset **voit esittää** lääkärintarkastuksen yhteydessä. [LälakIU]

Uudessa versiossa imperatiivi on siis muutettu indikatiiviksi ja teitittely sinutteluksi. Tapaluo-
kan muutos ja *voida*-verbin käyttö muuttaa myös direktiivin funktion käskystä luvaksi. Uuden
version lupadirektiivi on kohteliaampi ja palvelee siten imperatiivia paremmin myös
asiakaspalvelun tarpeita suojelemalla vastaanottajan kasvoja. Lauranto (2014: 143) esittääkin,
että luvassa puhujan rooli on enemmänkin antaja kuin vaatija. Tässä ei myöskään ole
merkittävää väärinymmärryksen vaaraa, koska esimerkissä mainittuja kysymyksiä ei ole mi-
kään pakko esittää, vaan se riippuu vastaanottajan omasta tahdosta ja tarpeista – tämä käy ilmi

jo sanasta *mahdolliset*, joka tarkoittaa jotakin, 'jonka voi ajatella t. olettaa olevan olemassa' (KS s.v. *mahdollinen*).

Julkunen (2002: 118–119) on tutkinut Kelan kirjeitä, ja niissä imperatiivia käytetään pääasiassa silloin, kun asiakkaalta odotetaan jonkin lomakkeen täyttämistä. Sääskilahti (2009: 176) taas on alkoholivalistusteksteistä havainnut, että niissä imperatiivia käytetään konkreettisia, tilannekohtaisia ohjeita annettaessa ja nesessiivirakennetta geneerisempiä ohjeita annettaessa. Tässä tarkastelluissa Trafín asiakaskirjeissä imperatiivilla on kuitenkin laajempia tehtäviä: sillä käsketään vastaanottajaa *jättämään* hakemus, *ottamaan mukaan* asiakirjoja ja *toimittamaan* ne tiettyyn paikkaan tiettyä aikana, *suorittamaan* ajolupakoe ja *esittämään* kysymykset tiettyssä paikassa sekä *ottamaan yhteyttä* lääkäriin. Aineistoni kirjeissä imperatiivilauseiden verbit sijoittuvat lauseiden alkuun, kuten suomen kielessä on lähes aina laita (ks. Lauranto 2014: 33–34).

Imperatiivin yleistymisen kertoo, että suoraa käskemistä ei välttämättä enää pidetä epäkohteliaana tai viranomaiselle sopimattomana. Virkkunen (2015: 74) on esittänyt, että jos ohjailu on lukijan edun mukaista, imperatiivi ei välttämättä uhkaa tämän kasvoja. Imperatiivin käytön lisääminen on myös linjassa useimpien muiden kirjeisiin tehtyjen muutosten kanssa, koska niistä on tehty kaikkiaan vähemmän muodollisia – poikkeuksena tervehdysten muuttaminen kirjeiden aiheen määritteleviksi sisällöllisiksi otsikoiksi, joka on perinteisen virkakielinen tapa (ks. Kankaanpää & Piehl 2011: 265; Honkanen 2012) Näenkin imperatiivin käytön merkinä toimivasta vuorovaikutussuhteesta. Lauranto (2014: 31) kirjoittaa imperatiivilauseesta intersoonaisena eli ihmistenvälisenä vaihtokauppana (ks. myös Halliday 1985: 89–92). Perusmerkityksessään imperatiivilause on puhujan tahdonilmaus puhutellulle, että tämä toimisi tai olisi toimimatta puhujan kuvaamalla tavalla (VISK § 1645; Lauranto 2014: 12–15, 31). Riskinä viranomaisen ja kansalaisen vuorovaikutussuhteessa toki on, että osapuolet näkevät sen eri tavoin, jolloin toinen – käytännössä kansalainen – voi kokea tulleensa kohdelluksi epäasiallisesti.

Seuraavaksi tarkastelen modaalisisilla verbi-ilmauksilla muodostettuja direktiivejä, joita on kaikkiaan kuuden kirjeen jommassakummassa tai molemmissa versioissa. Seuraava esimerkki 32 on ammattipätevyyskortin voimassaolon jatkamista koskevasta kirjeestä:

(32)

Vanha versio:

Ammattipätevyyskorttia uusiessanne säädetty jatkokoulutus **on oltava** suoritettu. [AmkoV]

Uusi versio:

Vaadittu jatkokoulutus **on oltava** suoritettuna ennen kuin uusit ammattipätevyyskortin. [AmkoU]

Tämä direktiivi on siis ilmaistu verbiliiton *on tehtävä* -tyyppisellä nesessiivirakenteella kirjeen molemmissa versioissa. Velvoittavaa tahoja eli Trafia ei ole pantu eksplisiittisesti ilmi (muualle kuin kirjeen allekirjoitukseen), mikä on virallisille kirjallisille ohjeille ominaista (VISK § 1670). Verbien persoonamuodot (*uusiessanne, ennen kuin uusit*) taas kertovat, että direktiivi on kohdistettu kirjeen vastaanottajalle. Kummassakin virkkeessä esiintyvä verbi-liitto *on oltava* edellyttäisi genetiivimuotoista totaaliobjektia *säädety/vaaditun jatkokoulutuksen* (VISK § 1580; ks. myös Jaakola 2004: 229–230), mutta kirjeissä on kuitenkin käytetty nominatiivia. Modaaliverbeillä ilmaistut direktiivit ovat kirjeitä muokattaessa vähentyneet: viisi direktiiviä on uusissa versioissa muutettu imperatiiviksi (3 kpl) tai indikatiiviksi (2 kpl). Vastakkaiseen suuntaan taas ei ole muutettu yhtään direktiiviä, joten muutos on selkeästi ja systemaattisesti yksisuuntainen.

Kolmanneksi tarkastelen indikatiivimuotoisia direktiivejä, joita esiintyy kaikissa aineistoni kirjeissä. Kaikissa kirjeissä lisätietojen antaja -jakso on muotoiltu direktiiviksi:

(33)

Vanha versio:

Tarkempia tietoja ajanvarauksesta ja aukioloajoista **saatte** poliisin verkkosivuilta www.poliisi.fi. [AjokV]

Uusi versio:

Lisätietoja ajanvarauksesta ja palvelupisteiden aukioloajoista löytyy osoitteesta www.ajovarma.fi [AjokU]

Näiden direktiivien funktio on neuvo (ks. VISK § 1645). Esimerkki 33 on sikäli poikkeuksellinen, että siinä uudessa versiossa kerrotaan, mistä lisätietoja *löytyy* – kaikissa muissa sekä vanhoissa että uusissa versioissa kerrotaan, mistä vastaanottaja *saa* lisätietoja. Tällainen neuvo ei siis suoraan kehoita etsimään tai kysymään lisätietoja (joten en ole jaksoanalyysissä luokitellut sitä toimintaohjeeksi), mutta opastaa hakemaan niitä juuri oikeasta paikasta.

Paitsi tässä esiteltyjen tekstin pintatason ilmiöiden kautta, ohjailijan rooli rakentuu Trafille myös institutionaalisen vuorovaikutustilanteen myötä. Olen edellä jo todennut, että Trafia on lakia soveltavana viranomaisena auktoriteettiasemassa suhteessa kirjeen vastaanottajaan.

Trafille rakentuu kirjeissä myös PALVELUIDEN TARJOAJAN rooli. Tekstin pintatasolla tämä näkyy mm. siten, että vastaanottajaa kehoitetaan asioimaan Trafian palvelupisteessä tai verkkopalvelussa. Seuraava esimerkki 34 on ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä:

(34)

Vanha versio:

Hakemuslomakkeen voitte täyttää **poliisin lupapalvelupisteessä**. – –Ajokorttiasian hoitamiseksi on syytä varata aika poliisilta. Tarkempia tietoja **ajanvarauksesta ja aukioloajoista** saatte **poliisin verkkosivuilta www.poliisi.fi**. [AjokV]

Uusi versio:

Voit hakea ajokortin voimassaolon jatkamista **Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) palvelupisteestä. Palvelupisteinä** toimivat Ajovarma Oy:n palvelupisteet. Lisätietoja **ajanvarauksesta ja palvelupisteiden aukioloajoista** löytyy osoitteesta **www.ajovarma.fi** [AjokU]

Vanhassa versiossa kerrotaan, missä voimassaolon jatkamista voi hakea (*poliisin lupapalvelupisteessä*) ja mistä saa tietoa ajanvarauksesta ja aukioloajoista (*poliisin verkkosivuilta www.poliisi.fi*). Lisäksi kerrotaan suoraan, että hakemuksen tekemistä varten *on syytä varata aika poliisilta*. Uudessa versiossa annetaan pääosin vastaavat tiedot: Ajokortin voimassaolon jatkamista voi hakea *Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) palvelupisteestä*. Tämän jälkeen tarkennetaan, että Trafín palvelupisteinä toimivatkin *Ajovarma Oy:n palvelupisteet*. Kolmanneksi neuvotaan, mistä saa *lisätietoja ajanvarauksesta ja palvelupisteiden aukioloajoista: osoitteesta www.ajovarma.fi*. Tämä implikoi, että ajokortin uudistamista varten täytyy siis varata aika. Suoraan sitä ei sanota missään vaiheessa, joten *lisätiedoista* puhuminen onkin hieman hämmentävää, koska sitä ennen ei ole annettu edes perustietoja. Näin vanhan version ohje siitä, mistä saa *tarkempia tietoja ajanvarauksesta*, ei tule yhtä yllättäen kuin uudessa versiossa. Vanhan version *On syytä* -nesessiivirakenne on tässä nollapersoonainen eli sillä ei ole ilmipantua genetiivisubjektia, joka olisi *varata*-infinitiivin tekijä (ks. VISK § 1354; Jaakola 2004: 263). Kirjeen vastaanottajan odotetaan samastuvan nollapersoonaan ja osallistuvan siten puhetapahtumaan (ks. Laitinen 1995: 344; Sääskilahti 2009: 182–183). On myös huomattava, ettei Trafilla siis ole enää omia palvelupisteitä, vaan asia on hoidettava yrityksen, Ajovarma Oy:n, palvelupisteessä. Tässä kirjeessä Trafín rooli on uudistuksessa muuttunut paitsi tekstissä, myös käytännössä. Aikaisemmin ajokorttien uudistamisesta vastasi Trafín sijaan poliisi. Vanhassa versiossa palveluiden tarjoajan rooli rakentuukin siis poliisille.

Seuraavassa tapauksessa on kyse Trafín sähköisestä palvelusta. Esimerkki 35 on ADR-ajoluvan uudistamista koskevasta kirjeestä:

(35)

Vanha versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista ovat nähtävissä **Trafín verkkopalvelussa www.trafi.fi/adr**. [ADRV]

Uusi versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista löytyvät **Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) verkkopalvelusta www.trafi.fi/adr** [ADRU]

Tässä kerrotaan sekä uudessa että vanhassa versiossa samasta Trafin verkkopalvelusta www.trafi.fi/adr. Eroa on vain viraston nimeämisen tarkkuudessa – vanhassa mainitaan vain oheisnimi, uudessa myös virallinen nimi ja lisäksi oheisnimi sulkeissa – sekä verbivalinnassa: vanhassa versioissa *tiedot* – – *ovat nähtävissä*, uudessa taas *tiedot* – – *löytyvät*. Trafi siis palvelee kirjeiden vastaanottajia sekä verkossa että fyysisissä palvelupisteissä – joskaan palvelupisteissä ei henkilökohtaisesti vaan ostopalveluina.

Trafile rakentuva ASIAKIRJOJEN PYYTÄJÄN rooli on osin päällekkäinen edellä käsitellyn ohjailijan roolin kanssa, mutta erilaisten asiakirjojen pyytäminen on muistutuksissa niin keskeinen toiminto, että käsittelen sitä erikseen. Edellä olen jaksoanalyysin (luku 4.1) yhteydessä todennut, että vanhoissa versioissa on kaksi performatiiviverbeillä esitettyä pyyntöä ja yksi suositus, joilla vastaanottajaa kehoitetaan toimittamaan erilaisia asiakirjoja. Suositus ja toinen pyyntö ovat ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä (esimerkki 36):

(36)

Vanha versio:

Suosittelimme, että jätätte hakemuksen

--

Pyydämme Teitä täyttämään tämän kirjeen liitteenä olevan esitietolomakkeen [AjokV]

Uusi versio:

Jätä hakemus

--

Täytä tämän kirjeen liitteenä oleva esitietolomake [AjokU]

Vanhassa versiossa Trafi siis suosittelee ja pyytää kirjeen vastaanottajaa toimittamaan asiakirjoja, ja verbit ovat monikon ensimmäisessä persoonassa: *suosittelemme, pyydämme*⁴. Pyytälauseita on käyttänyt myös Helsingin kaupungin opetusvirasto ryhmäkirjeidensä toimintaohjeissa. Niissä pyydetty toiminto on usein jonkin asian *ilmoittaminen* tai *lähettäminen*. Pyytälauseilla ilmaistaan toimenpiteitä, joita vastaanottajien odotetaan tekevän. (Honkanen 2002: 139, 145.) Uudessa versiossa performatiiviverbein esitetyt suositukset ja pyynnöt on korvattu imperatiivisilla käskyillä *jätä* ja *täytä* – niissä ei siis enää ole eksplisiittistä viittausta lähettäjään. Persoonapronominin jättäminen pois liittyy siis laajempaan virkerakenteen muutokseen:

⁴ Yhdessä lääkärinlausunnon toimittamista koskevassa kirjeessä pyyntö on esitetty passiivimuotoisella performatiiviverbillä *pyydetään*. Tässä verbin voidaan katsoa viittaavan Trafin lisäksi tai sen sijaan myös kirjeen toiseen allekirjoittajaan eli poliisiin tai tarkastuksen suorittavaan lääkäriin.

sinä-pronomini ja imperatiivi eivät yleensä esiinny samassa lauseessa (ks. Lauranto 2014: 17, 34). Imperatiivi kuitenkin on vastaanottajaa puhutteleva muoto (ks. VISK § 1554; 1591), ja siinä puhuja tai kirjoittaja (tässä käskijä) olettaa vastapuolen omaksuvan kuulijan tai lukijan (tässä käskettävän) roolin (Halliday 1985: 68). Tällaista ilmipanematonta subjektia voidaan kutsua implisiittiseksi (esim. Vilkuna 2000: 128), ja se tekee toisaalta sinuttelusta huomaamattomampaa (Muikku-Werner 1993: 184, 229; myös Lappalainen 2015: 82). Lauranto (2014: 34) kuitenkin huomauttaa, ettei implisiittisyys ole sama kuin subjektittomuus, koska subjekti on nähtävissä verbinmuodosta: *Täytyä*. Tässä tehty muutos korostaa vähemmän Trafia ja keskittyy enemmän vuorovaikutuksen toiseen osapuoleen eli kirjeen vastaanottajaan. Näin ollen Trafin rooli tekstin pintatasolla kapenee, vaikka se suoraan käskemällä käyttääkin valtaa entistä suuremmin. Toisaalta Honkasen (2002: 153) mukaan viranomaisen suositusta voidaan pitää yhtä velvoittavana kuin määräystä.

Seuraava esimerkki 37 on ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä:

(37)

Vanha versio:

Lääkärinlausunto Teidän **tulee toimittaa** siinä tapauksessa, että

- – – olette täyttäneet 45 vuotta ennen uudistettavan ajokortin voimassaolon päättymistä. [AjokV]

Uusi versio:

Toimita lääkärinlausunto uudistamisen yhteydessä aina, jos olet jo täyttänyt 45 vuotta. [AjokU]

Vanhassa versiossa pyyntö on ilmaistu modaaliverbillä *tulla*, uudessa taas imperatiivilla *Toimita*. *Tulla*-modaaliverbin käyttö on tavallista ohjeissa ja säädösteksteissä (VISK § 1577), ja sen korvaaminen uudessa versiossa imperatiivilla onkin siirtymä perinteisen virkakielisestä tyylistä kohti tavallista yleiskieltä. Sekä vanhan version modaaliverbi että uuden imperatiivi suuntautuvat vastaanottajaan, eikä Trafi ole näissä pyynnöissä läsnä muuten kuin kirjeen allekirjoittajana. Pyyntöä ei myöskään perustella tässä yhteydessä esimerkiksi viittauksella lakiin.

Toinen esimerkki imperatiiviin siirtymisestä on yhdestä lääkärinlausunnon toimittamista koskevasta kirjeestä:

(38)

Vanha versio:

Lausunnon **voitte toimittaa** poliisille tämän kirjeen saavuttua. [LälaiV]

Uusi versio:

- **Toimita** lääkäritä saamasi lausunto poliisille. [LälaiU]

Vanhassa tämä on muotoiltu indikatiivisella väitelauseella, jossa verbi *voida* antaa vastaanottajalle luvan toimia määritellyllä tavalla. Kyse on siis lupadirektiivistä (VISK § 1669). Uudessa versiossa on luovuttu ajanmääreestä *tämän kirjeen saavuttua*. Sitä voitaneenkin pitää tarpeettomana, koska aika jolloin lausunto on toimitettava, on muutenkin määritelty varsin tarkasti kirjeen toisessa kohdassa: lausunto on toimitettava viimeistään kahden kuukauden kuluttua siitä, kun täyttää 50, 55, 60 tai 65 vuotta. Toisekseen lausunnon toimittaminen on välttämätöntä kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden jatkamiseksi, joten käskylausetta voidaan pitää tilanteeseen paremmin sopivana kuin lupaa.

Trafille rakentuu kirjeissä myös KORTTIEN UUSIJAN rooli. Se ei kuitenkaan rakennu niin, että kerrottaisiin suoraan esimerkiksi, että ”Trafi uusii x-kortin” tai ”Trafi myöntää uuden x-kortin”. Sen sijaan Trafin rooli rakentuu kirjeen vastaanottajan toiminnan kuvaamisen kautta. Seuraava esimerkki 39 on korjaamokortin uudistamista koskevasta muistutuksesta:

(39)

Vanha versio:

Korjaamokortin voitte uusida toimittamalla hakemuksen **Trafiin**. [KorjV]

Uusi versio:

Voitte uusida korjaamokortin toimittamalla hakemuksen **Liikenteen turvallisuusvirastoon (Trafi)**. [KorjU]

Vanhassa versiossa mainitaan vain viraston oheisnimi *Trafi*, mutta uuteen versioon on lisätty virallinen nimi *Liikenteen turvallisuusvirasto* ja oheisnimi on laitettu sulkeisiin. Muutos korostaa viraston virallisen nimen ensisijaisuutta ja oheisnimen toissijaisuutta. Kirjeessä sanotaan, että *voitte uusida* – siis ikään kuin vastaanottaja itse uusisi kortin. Todellisuudessa vastaanottaja kuitenkin toimittaa Trafiin *hakemuksen*, jonka perusteella *Trafi* tekee päätöksen kortin uusimisesta. Uuden kortin saaminen näyttäytyy itsestänselvyytenä, vaikka hakemuksen tekstilajiin kuuluukin mahdollisuus sen hylkäämisestä. Hakemusta ja siihen vastauksena saatavaa päätöstä (myönteistä tai kielteistä) voidaan – keskustelunalyysin käsitettä lainaten – pitää yhdenlaisena vierusparina (ks. esim. Raevaara 1998).

Trafille rakentuu muistutuskirjeissä myös LAIN SOVELTAJAN rooli. Tekstin pintatasolla se rakentuu samoissa kohdissa kuin muistuttajan ja tietojen haltijan (jäljempänä) roolit. Toisaalta lain soveltajan rooli on sisäänrakennettuna koko institutionaaliseen vuorovaikutustilanteeseen ja viraston olemassaoloon: Trafi on valtion virasto, jonka toiminnasta on säädetty lailla (Laki Liikenteen turvallisuusvirastosta 863/2009). Erotan kuitenkin tässä lain soveltajan roolia rakentaviksi ne kohdat, joissa viitataan sovellettaviin lakeihin ja

Trafin asemaan niiden soveltajana. Kuten olen kirjeiden kokonaisu rakenteen tarkastelun yhteydessä todennut (luku 4.1), kaikkien kirjeiden alatunnisteessa on seuraava maininta:

(40)

Vanha versio:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä **(Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)**

Uusi versio:

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä **(Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)**

Uudistuksessa on muutettu ainoastaan sitä, millä tarkkuudella virasto nimetään: vanhoissa versioissa käytetään sekä virallista nimeä että oheisnimeä, uusissa pelkkää oheisnimeä. Tässä siis vain todetaan indikatiivisella väitelauseella, että *(Liikenteen turvallisuusvirasto) Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä*. Ainut asia, joka kertoo, että Trafi ei ylläpidä ajoneuvoliikennerekisteriä omasta halustaan vaan lain velvoittamana, on sulkeissa oleva viite *Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003*. Siinä ei siis ole esimerkiksi nesessiivirakennetta, toisin kuin seuraavassa esimerkissä 41:

(41)

Vanha versio:

ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista. Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella. [LiriV, LirimV, LiriU]

Uusi versio:

Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista. [LiriU, LirimU, LiriU]

Vanhan version demonstratiivipronomini *sen* viittaa siis Trafiin kirjeen lähettäjänä. Uusissa versioissa tieto on siirretty leipätekstistä alatunnisteeseen. Eroa on sijainnin lisäksi siinä, kuinka aktiivisena Trafin rooli muistuttajana näyttäytyy: vanhassa versiossa Trafin *on lähetettävä*, uudessa Trafi *lähettää*. Vaikka molemmista versioista käy ilmi, että Trafi toimii ajokorttilain velvoittamana, vanhan version nesessiivirakenne *on lähetettävä* tuo tämän ulkoa annetun velvollisuuden selvemmin esiin kuin uuden version indikatiivi *lähettää*. Uudessa versiossa ei myöskään enää kerrota, että muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterin perusteella. Tällainen yksityiskohtainen tieto viraston toiminnasta onkin vastaanottajan näkökulmasta melko tarpeetonta.

Trafile rakentuu toistuvista liikenne rikkomuksista muistuttavissa kirjeissä myös VALVOJAN rooli. Seuraava esimerkki 42 on uusille kuljettajille suunnatusta muistutuksesta:

(42)
Uusien kuljettajien liikenerikkomuksia **seurataan** [LiriuU]⁵

Tämän esimerkin passiivimuotoinen verbi *seurataan* ei ole kuitenkaan tässä käsiteltyjen aikaisempien verbien tapaan performatiivinen, vaan se kertoo lähettäjän jatkuvasta toiminnasta. Liikenerikkomuksien seuranta ei siis tehdä kirjeessä – tai pelkästään kirjeessä, sillä rikkomuksista muistuttaminen voidaan nähdä osana seuranta. Passiivista käytetään virkateksteissä varsin usein viranomaisen toiminnasta puhuttaessa (myös. Tiililä 2007: 102; Viinikka 2011: 69). Paitsi Trafiin, tässä passiivilla voidaan viitata myös poliisiin. Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä, johon liikenerikkomukset kirjautuvat ja jonka perusteella muistutukset tulostuvat, mutta liikennettä ei kuitenkaan valvo Trafi vaan poliisi.

Vanhoissa versioissa ja yhdessä uudessa versiossa ei kerrota seurannasta suoraan mainitsemalla sitä eksplisiittisesti, vaan seurannan perusteella havaittavien asioiden kautta: *Ajo-oikeuden haltija – – on lyhytaikaisen ajo-oikeuden saamista seuraavan kahden vuoden aikana vähintään kolmesti tai tänä aikana kahdesti yhden vuoden sisällä syylistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenerikkomukseen.* Vastaavat kriteerit on kirjoitettu myös uuteen versioon seurannasta kertomisen lisäksi.

TARKASTUKSEN EDELLYTTÄJÄN rooli rakentuu Trafille osin samoissa kohdissa kuin ohjailijan roolikin eli ohjailevissa ilmauksissa – tarkemmin niissä, joissa ilmoitetaan vastaanottajan velvollisuudesta käydä lääkärintarkastuksessa tai toimittaa lääkärinlausunto. Tarkastuksessa käymistä edellytetään neljässä kirjeessä. Seuraava esimerkki 43 on erikoislääkärinlausunnon toimittamista koskevasta kirjeestä:

(43)
Vanha versio:
Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että – – Teidän on toimitettava erikoislääkärinlausunto poliisille viimeistään
Velvollisuutensa laiminlyöneen poliisi voi määrätä ajokieltoon toistaiseksi.
Ottakaa ajokorttinne mukaan **lääkärintarkastukseen mennessänne.** [ElälaV]

Uusi versio:
Muistutus lääkärinlausunnon toimittamisesta [otsikko]
Sinulla on – – velvollisuus toimittaa erikoislääkärinlausunto poliisille viimeistään xx.xx.xxxx.
Poliisiin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos **et toimita lääkärinlausuntoa** määräajan kuluessa.
Ota ajokorttisi mukaan **lääkärintarkastukseen mennessäsi.** [ElälaU]

Vanhassa versiossa *Trafi muistuttaa*, että vastaanottajan *on toimitettava erikoislääkärinlausunto*. Lisäksi siinä puhutaan vastaanottajan *velvollisuudesta* toimittaa pyydetty lausunto sekä

⁵ Uusille moottoripyörän kuljettajille suunnatussa muistutuksessa on vastaava kohta *Uusien moottoripyörän kuljettajien liikenerikkomuksia seurataan.*

tuon velvollisuuden *laiminlyömisestä*. Kirjeen uudessa versiossa jo otsikko muistuttaa lääkärintarkastuksen toimittamisesta. Siinäkin leipätekstissä kerrotaan, että vastaanottajalla on *velvollisuus toimittaa erikoislääkärintarkastus* – toisin kuin vanhassa versiossa, tässä Trafi ei kuitenkaan kirjoittaudu suoraan velvoittajaksi, vaan se on pääteltävä siitä, että Trafi on kirjeen lähettäjä. Velvollisuuden laiminlyömisestä puhumisen sijaan uudessa versiossa toistetaan, mikä tuo velvollisuus on, eli lääkärintarkastuksen toimittaminen. Molemmissa versioissa puhutaan lääkärintarkastukseen menemisestä niin, että sitä tunnutaan pitävän itsestään selvänä: ilmaus *lääkärintarkastukseen mennessänne* voidaan parafrasoida muotoon ”kun menette lääkärintarkastukseen”, ei siis vaikkapa ”jos menette lääkärintarkastukseen”. Kyse on samanaikaisuutta ilmaisevasta temporaalirakenteesta (VISK § 543). Ajokortin uudistamista koskevassa kirjeessä ei varsinaista lääkärintarkastuksessa käymistä mainita lainkaan, vaan kehoitetaan pelkästään toimittamaan lääkärintarkastus tietyin ehdoin. Tällöin lääkärintarkastuksessa käymisen edellytys on implikoitu pyyntöihin toimittaa lääkärintarkastus; voidakseen saada lääkärintarkastuksen on välttämätöntä käydä lääkärintarkastuksessa.

Trafista rakentuu kuva myös eräänlaisena TIETOJEN HALTIJANA. Käytännössä tämä tehdään viittauksilla Trafin ylläpitämään ajoneuvoliikennerekisteriin, jonka tietojen perusteella muistutukset lähetetään, sekä ohjaamalla kysymään lisätietoja Trafista. Ne eivät siis viittaa suoraan Trafiin, mutta kuten kaikkien kirjeiden alatunnisteissa (ja lisäksi joidenkin leipätekstissä) kerrotaan, rekisteri on Trafin ylläpitämä. Kyse on siten osa–kokonaisuus-suhteesta eli synekdokeesta, metonymian alalajista (ks. Hosiaisuusluoma 2003 s.v. *synekdoke*; Tieteen termipankki 2016). Näin ollen viittauksia ajoneuvoliikennerekisteriin voidaan pitää viittauksina Trafin toimintaan ja viraston hallussa oleviin tietoihin. Rekisteriin viitataan kirjeissä tietolähteenä, jonka perusteella muistutukset lähetetään ja vastaanottajan odotetaan toimivan tietyllä tavalla. Seuraava viittaus (esimerkki 44) esiintyy kaikissa ammattiliikenteen muistutuksissa sekä ajokortin voimassaoloa koskevassa muistutuksessa:

(44)

Vanha versio:

ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan [AjokV, KorjV, DigV, ADRV, AmkoV]

Uusi versio:

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan [AjokU, KorjU, DigU, ADRU, AmkoU]

Tässä rekisteriin siis viitataan tietolähteenä, jonka mukaan vastaanottajan ajokortin, ajoluvan tai muun kortin voimassaolo on päättymässä. Viittaustapa on säilynyt uudistuksessa varsin samankaltaisena: vanhassa versiossa tiedot ovat *rekisterissä*, uudessa ne taas ovat *rekisterin*.

Seuraava esimerkki 45 taas esiintyy lääkärin- ja erikoislääkärinlausuntoa koskevissa muistutuksissa:

(45)

Vanha versio:

ajoneuvoliikennerekisterissä oleviin ajokorttilupatietoihinne liitetyn erityisehdon mukaan Teidän on toimitettava [LälaV, ElälaV]

Uusi versio:

Sinulla on ajo-oikeutesi liittyvä velvollisuus toimittaa [LälaU, ElälaU]

Nyt uudessa versiossa ei enää mainita ajoneuvoliikennerekisteriä vaan puhutaan sen sijaan vastaanottajan *ajo-oikeudesta*. Yksityishenkilön ajo-oikeuden taas ei enää voi katsoa liittyvän Trafiin tai sen toimintaan – tässä kohtaa viittaus lähettäjään on siis uudistuksessa poistettu, eikä Trafille rakennu tietojen haltijan roolia. Uusi versio ei näin mitenkään tarkemmin perustele, miksi vastaanottajan on toimitettava lääkärin- tai erikoislääkärinlausunto. Seuraava esimerkki 46 puolestaan on liikenneriikkomuksia koskevista kirjeistä:

(46)

Muistutus tulostuu **ajoneuvoliikennerekisterissä** olevien tietojen perusteella. [LirimV, LiriV, LiriuV]

Tämä kohta on poistettu uudistuksessa kokonaan, eikä uusissa versioissa siis ole sen sisältämää tietoa missään muodossa. Sen sijaan sekä vanhoissa että uusissa versioissa on luettelo vastaanottajalla *ajoneuvoliikennerekisterissä* olevista liikenneriikkomuksista ja alatunnisteesta tieto, että Trafi *ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä*.

Neljässä kirjeessä (sekä vanhassa että uudessa versiossa) lisätietoja ohjataan kysymään tarvittaessa Trafista (ks. seuraava esimerkki 47).

(47)

Vanha versio:

Lisätietoja saatte Trafista puhelimitse 0295 345000 (vaihe) tai sähköpostitse ammattiliikenne@trafi.fi. [ADRV]

Uusi versio:

Lisätietoja saat Trafista puhelimitse 0295 534 000 (vaihe) tai sähköpostitse ammattiliikenne@trafi.fi. [ADRU]

Näissä tapauksissa sekä nimetään virasto (*Trafista*) että annetaan yhteystieto(ja), jo(t)ka usein myös sisältävät viraston nimen (sähköpostiosoite *ammattiliikenne@trafi.fi*), joten virastoon viitataan sen nimellä kahteen kertaan. Vain yhden kirjeen uudessa versiossa mainitaan sekä virallinen että oheisnimi, kaikissa muissa tapauksissa käytetään tässä yhteydessä vain viraston

oheisnimeä. Myös sillä on merkitystä, että käytetään *saada*-verbiä eikä esimerkiksi kerrota, mistä lisätietoja voi kysyä. *Saat(te)* on lupaus lisätietojen antamisesta, ja viranomaisen on jo hyvän asiakaspalvelun nimissä pystyttävä tuo lupaus lunastamaan ja antamaan asiakkaalle tämän tarvitsemat lisätiedot.

4.2.2 Vastaanottajan roolit

Jos Trafille rakentuu kirjeissä muistuttajan rooli, rakentuu vastaanottajalle vastaavasti MUISTUTETTAVAN rooli. Se rakentuu myös samoissa tekstin kohdissa kuin muistuttajan rooli. Tarkastelen siis tässä samoja esimerkkejä kuin aikaisemmin luvussa 4.2.1. Edellä olen todennut (esimerkin 27 yhteydessä), että kaikkien paitsi kolmen kirjeen vanhassa versiossa esiintyy lause *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa*. Se toki kertoo lähinnä Trafín toiminnasta, mutta virke jatkuu niin, että muistutus osoitetaan selvästi vastaanottajalle. Seuraava esimerkki 48 on ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä:

(48)

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi **muistuttaa**, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan **ajokorttinne** voimassaolo päättyy [AjokV]

Ajokortti-sanassa on vastaanottajaa puhutteleva monikon toisen persoonan possessiivisuffiksi *-nne*, joka osoittaa, että hän on muistuttamisen kohde. Myös muissa kirjeissä on jokin vastaava rakenne, joka osoittaa, ketä Trafi kirjeessä muistuttaa. Uusissa versioissa kohtaa *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa* ei enää ole, mutta muistutettavan rooli rakentuu niissä myös tekstilajin kautta siten, että tekstin genre on muistutuskirje, ja se on osoitettu tietyille vastaanottajalle.

Seuraava esimerkki 49 toistuu samanlaisena kaikissa kolmessa toistuvia liikenne rikkomuksia koskevassa muistutuksessa:

(49)

Vanha versio:

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä **ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje** liikenne rikkomuksista.

[LiriV, LiriU, LiriU]

Uusi versio:

Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää **ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen** rikkomuksista. [LiriU, LiriU, LiriU]

Viittaus *ajo-oikeuden haltijalle* voisi toisenlaisessa yhteydessä tarkoittaa nimenomaan kirjeen vastaanottajaa, mutta tässä on kyse geneerisestä viittauksesta eli yleisen käytännön kuvauksesta, joka perustuu mainittuun lakiin – osin myös muotoilultaan. Laissa asia onkin ilmaistu seuraavasti: ”Liikenteen turvallisuusvirasto lähettää ajo-oikeuden haltijalle ajoneuvoliikennerekisterin tietojen perusteella muistutuksen tässä pykälässä tarkoitetun ajokiellon määräämisperusteista” (Ajokorttilaki § 65).

Kuten niin usein viranomaisen ja kansalaisen vuorovaikutuksessa, myös Trafín muistutuskirjeissä niiden vastaanottajan osa on olla viranomaisen OHJAILTAVANA/MÄÄRÄTTÄVÄNÄ. Trafi kohdistaa vastaanottajaan erilaisia direktiivejä, joista osa on suoria, imperatiivimuotoisia käskyjä ja toiset velvoittavuudeltaan lievempiä ohjailun keinoja kuten lupadirektiivejä. Trafín lisäksi myös poliisilla on valtaa kirjeiden vastaanottajaan nähden, kun hänet voidaan määrätä ajokieltoon. Määrääminen ei kuitenkaan tapahdu vielä muistutuskirjeissä, vaan niissä vain kerrotaan sen olevan mahdollista, mikäli vastaanottaja ei toimi edellytetyllä tavalla. Aloitan ohjailtavan roolista, joka rakentuu vastaanottajalle suhteessa Trafiin. Seuraava esimerkki 50 on ADR-ajoluvan jatkamista koskevasta kirjeestä:

(50)

Vanha versio:

Teidän on suoritettava ADR-täydennyskurssi [ADRV]

Uusi versio:

sinun on suoritettava ADR-täydennyskurssi [ADRU]

Trafi ohjaa vastaanottajaa *on tehtävä* -tyyppisellä nesessiivirakenteella. Vanhassa versiossa *te*-pronomini on kirjoitettu isolla kirjaimella myös virkkeen keskellä, koska kyse on yhden henkilön puhuttelusta. Uudessa versiossa *sinä*-pronomini on kuitenkin kirjoitettu kokonaan pienellä, vaikka toisinaan myös se saatetaan kirjoittaa isolla alkukirjaimella kunnioituksen, arvostuksen tai kohteliaisuuden ilmaisemiseksi. Tällainen puhuttelu asettuu ikään kuin sinuttelun ja teitittelyn välimaastoon.

Eräissä kirjeissä vastaanottajan ohjailuun käytetään myös passiivimuotoisia verbejä. Uudistuksessa passiivirakenteita on kuitenkin muutettu aktiiveiksi. Seuraava esimerkki 51 on eräs tällainen tapaus:

(51)

Vanha versio:

ADR-ajolupakoe **suoritetaan** [ADRV]

Uusi versio:

Suorita ADR-ajolupakoe [ADRU]

Vanhassa versiossa verbin *suorittaa* muoto on passiivi, uudessa taas yksikön toisen persoonan imperatiivi. Kummassakin tapauksessa ADR-ajolupakokeen suorittaja eli toimija on kuitenkin sama: kirjeen vastaanottaja.

Seuraava esimerkki 52 taas liittyy määrättävän rooliin, joka rakentuu vastaanottajalle suhteessa poliisiin ja poliisille rakentuvaan määrääjän rooliin (ks. luku 4.2.3):

(52)

Vanha versio:

Velvollisuutensa laiminlyöneen poliisi voi määrätä ajokieltoon toistaiseksi. [ElälaV, LälaV]

Uusi versio:

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärinlausuntoa määrääjän kuluessa. [ElälaU, LälaU]

Kirjeiden molemmissa versioissa on edellisessä tekstikappaleessa kerrottu, että vastaanottajan on toimitettava poliisille lääkärinlausunto tiettyyn päivään mennessä. Vanhojen versioiden NUT-partisiippisella *Velvollisuutensa laiminlyöneen* -ilmauksella viitataan siis vastaanottajaan (hypoteettisessa) tilanteessa, jossa hän jättää lääkärinlausunnon toimittamatta määrättyinä aikana. Uusissa versioissa vastaanottajaa taas puhutellaan suoraan persoonapronominin *sinä* akkusatiivilla *sinut*. Myös mahdollisen ajokieltoon määräämisen peruste on ilmaistu sivulauseessa tarkemmin kuin vanhassa versiossa: *jos et toimita lääkärinlausuntoa määrääjän kuluessa*.

Seuraava esimerkki 53 esiintyy kahdessa toistuvia liikenne rikkomuksia koskevassa kirjeessä:

(53)

Vanha versio:

Ajo-oikeuden haltija voidaan määrätä ajokieltoon [LiriV, LiriU]

Uusi versio:

Poliisin on **määrättävä sinut** ajokieltoon [LiriU, LiriU]⁶

Vanhassa versiossa vastaanottajaan viitataan kolmannessa persoonassa nominilausekkeella *Ajo-oikeuden haltija*. Uudessa viittaus on suurempi ja käytetään *sinä*-pronominin akkusatiivia

⁶ Uusille moottoripyörän kuljettajille suunnatussa kirjeessä on vastaava kohta, joka on vanhassa versiossa muotoiltu *Moottoripyörän ajo-oikeuden haltija, jolla ei ole auton ajamiseen oikeuttavaa ajokorttia ja jonka moottoripyörän ajo-oikeuden alkamisesta on alle kaksi vuotta, voidaan määrätä ajokieltoon*. Uudessa versiossa muotoilu on sama kuin esimerkissä.

sinut. Vanhassa versiossa kerrotaan, että ajokieltoon *voidaan määrätä*, aivan kuin näin ei välttämättä tapahtuisi. Uudessa versiossa *nesessiivirakenne on määrättävä* kuitenkin kertoo, että tietyssä tilanteessa ajokieltoon määrääminen on välttämätöntä. Honkasen (2002: 147) tutkimissa opetusviraston ryhmäkirjeissä viitataan vain harvoin ja lievästi sanktioihin, joita toimintakehotuksen noudattamatta jättämisestä seuraa – niiden noudattamista näytetään siis pidettävän niin itsestään selvänä, ettei tällaisiin tilanteisiin tarvitse varautua. Trafin muistutuksissa sanktioista kuitenkin kerrotaan usein ja uusissa versioissa myös hyvin ehdottomasti. Vanhan version henkilön taka-alaistava, kolmannen persoonan viittaustapa on perinteisen virkakielinen (ks. Tiililä 2007: 215). Tällaiset epäsuorat viittaukset vastaanottajaan on uudistuksessa poistettu muistutuksista kokonaan. Ainoastaan toistuvia liikenne rikkomuksia koskevissa kirjeissä käytetään kolmatta persoonaa, mutta tällöin ei viitata varsinaisesti vastaanottajaan vaan puhutaan yleisellä tasolla.

Laaksonen (2014: 19) on todennut, että vastaanottajan suora puhuttelu vähentää väärinymmärrysten riskiä ja parantaa tekstin luettavuutta. Yleensä suora puhuttelu myös vähentää vuorovaikutuksen osapuolten välistä sosiaalista etäisyyttä (mts. 19–20) ja on siten perusteltu muutos ystävällisempää sävyä tavoiteltaessa. Kuitenkin edellä (esimerkki 53) kuvatussa tilanteessa, jossa kerrotaan mahdollisista sanktioista, suora puhuttelu luo uhkaavan tai holhoavan vaikutelman (ks. myös Mauranen 2006: 227; Sämskilähti 2009: 184; Laaksonen 2014: 20). Joskus epäsuoruus voikin suojella vastaanottajan kasvoja ja olla siten ystävällisempi vaihtoehto (Tiililä 2007: 215; ks. myös Laaksonen 2014: 20).

Kun Trafille rakentuu palveluiden tarjoajan rooli, rakentuu kirjeiden vastaanottajalle vastaavasti näiden PALVELUIDEN KÄYTTÄJÄN rooli. Esimerkki 54 on digitaalisen ajopiirturin kuljettajakortin voimassaolon jatkamista koskevasta kirjeestä:

(54)

Vanha versio:

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin **voitte uusia** seuraavan palveluntuottajan toimipaikoissa: [DigV]

Uusi versio:

Voit uusia kuljettaja- ja ammattipätevyyskorttisi Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) seuraavan palveluntuottajan palvelupisteessä: [DigU]⁷

⁷ Ammattipätevyyskortin voimassaolon jatkamista koskevassa kirjeessä on vastaava kohta, joka on vanhassa versiossa muotoiltu samoin kuin esimerkissä. Uudessa se on kuitenkin muodossa *Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voit uusia Ajovarma Oy:n ammattiliikenteen palvelupisteissä*.

Vanhassa versiossa predikaatti *voida* on teitittelevässä monikon toisessa persoonassa. Uudessa se taas on yksikön toisessa persoonassa ja lisäksi objektiin (*kuljettaja- ja ammattipätevyyskortti*) on lisätty vastaanottajaan viittaava possessiivisuffiksi *-si*. Kummassakaan versiossa virkkeen subjektia eli kirjeen vastaanottajaa ei ole pantu ilmi persoonapronominilla *te* tai *sinä*, vaikka se olisi lauserakenteiden kannalta mahdollista. Virkateksteissä tällainen menettely onkin varsin tavallista (esim. Tolvanen 2016b: 14). Sinuttelua pääosin muuten kuin persoonapronominiviittauksin kutsutaan myös kohteliaaksi sinutteluksi (Pajuoja 2014; Tolvanen 2016b: 14). Tämän jälkeen nimetään Trafín *palvelu(n)tuottaja*, jonka *toimipaikoissa* tai *palvelupisteessä* vastaanottaja voi asiansa hoitaa.

Fyysisten palvelupisteiden lisäksi kirjeiden vastaanottaja kirjoittuu myös verkkopalveluiden käyttäjäksi. Seuraavaa esimerkkiä 55 olen käsitellyt myös edellä luvussa 4.2.1:

(55)

Vanha versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista **ovat nähtävissä Trafín verkkopalvelussa www.trafi.fi/adr**. [ADRV]

Uusi versio:

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista **löytyvät Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) verkkopalvelusta www.trafi.fi/adr** [ADRU]

Kuten olen Trafille samassa kohdassa rakentuvan palveluiden tarjoajan roolin tarkastelun yhteydessä todennut, uudistuksessa on muutettu vain viraston nimeämisen tarkkuutta ja verbiä: vanhassa tiedot *ovat nähtävissä*, uudessa ne *löytyvät*. Vastaanottajaan ei virkkeessä viitata mitenkään, mutta hän kuitenkin kirjoittuu tietojen näkijäksi ja löytäjäksi, sillä molemmissa versioissa on edellisessä kappaleessa kerrottu, että *Teidän* (ADRV) tai *sinun* (ADRU) *on suoritettava ADR-täydennyskurssi*. Toisaalta jo kirjeen tekstilajin ominaisuuksien perusteella siinä olevien ohjeiden voi perustellusti olettaa olevan osoitettuja kirjeen vastaanottajalle.

Muistutuksissa pyydetään usein vastaanottajalta erilaisia asiakirjoja, kuten hakemuksia ja lääkärinlausuntoja sekä esitietolomakkeita. Niinpä vastaanottajalle rakentuu vahva ASIAKIRJOJEN TOIMITTAJAN rooli. Seuraava esimerkki 56 on erikoislääkärinlausuntoa koskeva muistutuksesta:

(56)

Vanha versio:

ajoneuvoliikennerekisterissä oleviin ajokorttilupatietoihinne liitetyn erityisehdon mukaan **Teidän on toimitettava erikoislääkärinlausunto** poliisille viimeistään [ElälaV]

Uusi versio:

Sinulla on ajo-oikeuteesi liittyvä **velvollisuus toimittaa erikoislääkärintodistus** poliisille viimeistään [ElälaU]⁸

Kuten tästä esimerkistä ja Trafille rakentuvasta asiakirjojen pyytäjän roolista voi havaita, kirjeiden vastaanottaja ei toimita asiakirjoja oma-aloitteisesti vaan vastauksena Trafim esittämisiin kehotuksiin. Tässä esimerkissä kehotukset ovat vahvasti velvoittavia: vanhassa versiossa käytetään nesessiivirakennetta (*Teidän on toimitettava*), ja uuden version mukaan taas vastaanottajalla *on* – – *velvollisuus*. Kummassakaan kehotuksessa velvoittaja ei ole selkeästi läsnä. Varsinkin uuden version muotoilu esittää velvollisuuden ikään kuin vastaanottajan ominaisuutena, joka on luonnollista seurausta ajo-oikeudesta. Vanhassakin versiossa viitataan vain TU-partisiipilla vastaanottajan ajokorttilupatietoihin *liitettyyn* erityisehtoon – sitä, mikä ehto tarkalleen ottaen on ja kuka sen on tietoihin liittännyt tai miksi, ei kerrota. Toisaalta on huomattava, ettei hallussani ole näiden kirjeiden mukana lähetettyjä esitietolomakkeita, joten on mahdollista, että kirjeiden vastaanottaja saa tiedon esimerkiksi niistä. Lisäksi vastaanottajalla on mahdollisuus kysyä lisätietoja poliisilta, mutta esimerkissä mainitun ehdon ja velvollisuuden hieman tarkempi määrittely voisi vähentää yhteydenottoja ja siten säästää viranomaisten työaikaa ja muita resursseja. Erityisehtojen koodit kyllä merkitään ajokortin kääntöpuolelle (Liikenteen turvallisuusvirasto 2015; Valtioneuvoston asetus ajokorteista § 6), mutta niiden tarkkaa sisältöä sinne ei merkitä.

Seuraava esimerkki 57 on kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijoille lähetettävästä, lääkärintodistuksen toimittamista koskevasta muistutuksesta:

(57)

Vanha versio:

Suomessa vakinaisesti asuvan kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijan on toimitettava poliisille lääkärintodistus [LälakIV]

Uusi versio:

Suomessa vakinaisesti asuvana kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijana sinun on toimitettava poliisille lääkärintodistus [LälakIU]

Vanhassa versiossa vastaanottajaan viitataan hyvin epäsuorasti: aluksi kuvaillaan nominilausekkeessa sellaisen henkilön ominaisuuksia, jonka on toimitettava lääkärintodistus ja sitten tähän viitataan pronomiinilla *hän*. Vastaanottajasta siis puhutaan koko ajan kolmannessa persoonassa. Kolmannen persoonan käyttö johtaa siihen, ettei tekstiä ole suunnattu sen lukijalle (Virkkunen 2015: 52–53, 73), mikä on tekstilajin huomioon ottaen erikoista: kirje on

⁸ Lääkärintodistuksen toimittamista koskevassa muistutuksessa on vastaava kohta. Siinä ainut ero tässä esitettyyn on, että *erikoislääkärintodistus*-sanana tilalla on *lääkärintodistus*.

lähetetty tietylle vastaanottajalle tämän nimellä. Uudessa versiossa vastaanottajaan viitataan suoremmin: hänen ominaisuuksiaan luetteleva määriteketju on muutettu essiiviin (*asuvana – – haltijana*). Essiivi ilmaisee, että luetellut ominaisuudet ovat syy lääkärintodistuksen toimittamisvelvollisuuteen. Tämän jälkeen vastaanottajaa puhutellaan yksikön toisessa persoonassa (*sinun – – täytät*). Tässä esimerkissä on syytä kiinnittää huomiota myös kohtaan *kuorma-auton tai linja-auton*. Vanhassa versiossa rinnastuskonjunktio *tai* ei ole ongelmallinen, koska asioista puhutaan yleisellä tasolla kolmannessa persoonassa. Uudessa versiossa suora puhuttelu kuitenkin osoittaa kirjeen suoraan sen vastaanottajalle, ja *tai* on tämän kanssa ristiriidassa, koska se paljastaakin muistutuksen vakiomuotoiseksi massakirjeeksi, joka lähetetään samanlaisena sekä kuorma-auton että linja-auton ajo-oikeuden haltijoille. Tämä vaikuttaa myös hieman erikoiselta: ikään kuin Trafi ei tietäisi, kumpi ajo-oikeus vastaanottajalla on – vai onko hänellä ehkä molemmat.

Eräässä muistutuksessa lääkärintodistuksen toimittamisesta on myös seuraavanlainen tapaus, jossa kerrotaan, että asiakirjaa *ei* tarvitse toimittaa:

(58)

Vanha versio:

Toimittamisvelvollisuutta ei kuitenkaan **ole**, jos – – ajo-oikeuden haltijaa koskevien terveysvaatimusten täytyminen on osoitettu poliisille toimitetulla lääkärintodistuksella [LälakIV]

Uusi versio:

Uutta lausuntoa ei tarvita, jos olet viiden viime vuoden aika **toimittanut** ajoterveyteen liittyvän lääkärintodistuksen poliisille [LälakIU]

Tässä vanhan version *toimittamisvelvollisuus* ja uuden version *lausunnon tarvitseminen* tarkoittavat siis samaa tilannetta: vastaanottajan on tietyin ehdoin toimitettava poliisille lääkärintodistus. Vanhassa versiossa *toimittamisvelvollisuus* viittaa yksiselitteisesti kirjeen vastaanottajaan, sillä hän on velvollinen toimittamaan lääkärintodistuksen. Uudessa versiossa taas todetaan, että lausuntoa *ei tarvita* – se, viittaako *tarvitseminen* kirjeen vastaanottajan toimittamisvelvollisuuteen vai poliisiin lausunnon saajana, on monitulkintaista. Tämä on myös ainut tapaus, jossa vanhan version aktiivi on muutettu uudessa versiossa passiiviksi: vanhassa versiossa verbi on *ei – – ole*, uudessa *ei tarvita*. Lauserakenne on muuttunut myös siten, että vanhan version verbi saa subjektin *toimittamisvelvollisuutta* ja uuden verbi taas objektin *uutta lausuntoa*. Sivulause taas on vanhassa versiossa passiivissa ja uudessa aktiivissa: vanhassa verbi on *on osoitettu*, uudessa *olet – – toimittanut*. Vanhassa versiossa objekti on (*ajo-oikeuden haltijaa koskevien*) *terveysvaatimusten täytyminen*. Uudessa taas objekti on (*ajoterveyteen liittyvän*) *lääkärintodistuksen* ja subjekti on kirjeen vastaanottaja, mikä käy ilmi

verbin yksikön ensimmäisestä persoonasta *olet* – *toimittanut*. Vanhassa versiossa subjektia ei siis ole pantu ilmi, mutta tällöinkin vastaanottajan on täytynyt olla se, joka toimittaa lääkärinlausunnon poliisille ja siten osoittaa, että terveysvaatimukset täyttyvät.

Useat muistutukset koskevat erilaisten korttien ja lupien voimassaolon päättymistä ja sen jatkamista, joten vastaanottajalle rakentuu KORTTIEN HAKIJAN rooli. Samaan tapaan kuin Trafille rakentuva korttien uusijan rooli on osin päällekkäinen asiakirjojen pyytäjän/vastaanottajan roolin kanssa, on korttien hakijan rooli osin päällekkäinen asiakirjojen toimittajan roolin kanssa. Erotan nämä roolit kuitenkin toisistaan, koska hakuprosesseihin liittyy osana päätöksenteko. Tämä siis erottaa hakemukset muista asiakirjoista, kuten vaikkapa lääkärinlausunnoista. Korttien uusiminen myös näyttäytyy kirjeissä hyvin keskeisenä toimintoja, joten sitä ei ole mielekästä yhdistää tässä analyysissä muihin prosesseihin.

Selkein tapaus korttien hakijan roolin rakentumisesta on seuraava esimerkki 59, joka on ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä:

(59)

Vanha versio:

Jos **haluatte hakea ajokorttinne voimassaolon jatkamista, Teidän on jätettävä ajokorttilupahakemus** poliisille. **Hakemuslomakkeen voitte täyttää** poliisin lupapalvelupisteessä. Suosittelemme että **jätätte hakemuksenne** poliisille vähintään kuukautta ennen ajokorttinne voimassaolon päättymistä. Ottakaa ajokortti mukaan **menessänne uudistamaan sitä**. Maksu uudesta ajokortista suoritetaan **hakemusta jätettäessä**. [AjokV]

Uusi versio:

Ajokortin uudistaminen [otsikko]

--

Voit hakea ajokortin voimassaolon jatkamista Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi) palvelupisteestä.

--

Jätä hakemus palvelupisteessä vähintään kuukautta ennen ajokortin voimassaolon päättymistä. Uusi ajokortti maksetaan **hakemusta jätettäessä**. [AjokU]

Kirjeen vanhassa versiossa viittauksia ajokortin hakemiseen on huomattavasti enemmän: siinä puhutaan sekä *voimassaolon jatkamisesta, (ajokorttilupa)hakemuksen jättämisestä, hakemuslomakkeen täyttämisestä ja uudistamaan menemisestä*. Uuden version leipätekstissä puhutaan vain *voimassaolon jatkamisesta ja hakemuksen jättämisestä*, mutta lisäksi siinä *Ajokortin uudistaminen* on nostettu jo kirjeen otsikkoon (vanhassa tervehdys *Arvoisa vastaanottaja*), mutta toisaalta sen ei voi katsoa viittaavan pelkästään vastaanottajan rooliin ja toimintaan vaan koko uudistamisprosessiin.

Seuraava esimerkki 60 on ammattipätevyyskortin uusimista koskevasta kirjeestä:

(60)

Vanha versio:

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voitte uusia seuraavan palveluntuottajan toimipaikoissa: Ajovarma Oy
Ammattipätevyyskorttia uusiessanne säädetty jatkokoulutus on oltava suoritettu. [AmkoV]

Uusi versio:

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voit uusia Ajovarma Oy:n ammattiliikenteen palvelupisteissä. Vaadittu jatkokoulutus on oltava suoritettuna **ennen kuin uusit ammattipätevyyskortin**. [AmkoU]

Siinä sekä vanhassa että uudessa versiossa puhutaan vain kortin *uusimisesta*. Toisin kuin edellisessä esimerkissä 59, kirjeessä ei kerrota, miten uusiminen käytännössä tapahtuu – pitääkö esimerkiksi täyttää hakemus tai muu lomake. Siinä kerrotaan vain, missä kortin voi uusia ja mitä on tehtävä sitä ennen (suoritettava jatkokoulutus). Myös digitaalisen ajopiirturin kuljettajakortti neuvotaan vain uusimaan kirjeessä mainitussa paikassa (DigV, DigU), mutta korjaamokortin taas kerrotaan voitavan uusia *toimittamalla hakemuksen* Trafiin (KorjV, KorjU).

Korttien hakijan roolin näkökulmasta ensimmäisen virkkeen ohjedirektiiviin (ks. VISK § 1669) ei ole uudistuksessa tehty suuria muutoksia: ainoastaan persoonamuoto on muutettu vastaanottajaa teitittelevästä monikon 2. persoonasta sinuttelevaksi yksikön 2. persoonaksi. Toisessa virkkeessä vanhassa versiossa vastaanottajan toimintaan viitataan temporaalirakenteella eli inessiivimuotoisella E-infinitiivillä (ks. VISK § 495) *uusiessanne*. Uudessa versiossa tämä on korvattu finiittisellä verbilausekkeella *ennen kuin uusit*. Myös virkkeen informaatorakenne on muuttunut: vanhassa versiossa teemana on ammattipätevyyskortin uusiminen, uudessa taas vaaditun jatkokoulutuksen suorittaminen. Vanhan version järjestys on sikäli loogisempi, että jatkokoulutuksesta ei ole kirjeen kummassakaan versiossa mitään muuta mainintaa. Tässä mielessä myös siihen viittaaminen *säädettynä* tai *vaadittuna* on mahdollisesti hämmentävää, koska ei kerrota, mistä koulutuksesta tarkalleen on kyse – ellei sitten ole niin, että joka kerta ammattipätevyyskorttia uusittaessa täytyy suorittaa jatkokoulutus, jolloin asia ei liene vastaanottajalle yllätys. Molemmissa versioissa käytetty TU-partisiippi kuitenkin viittaisi tuttuun, jo mainittuun asiaan (VISK § 522). Myös ilmaus *uusiessanne säädetty* on ongelmallinen, koska E-infinitiivin inessiivi voi tarkoittaa myös samanaikaisuutta (VISK § 543) – siis ikään kuin jatkokoulutuksesta säädettäisiin samaan aikaan kun vastaanottaja uusii ammattipätevyyskorttiaan. Lisäksi kummassakin virkkeessä esiintyvä verbiliitto *on oltava* edellyttäisi genetiivimuotoista totaaliobjektia (Jaakola 2004: 229–230) *säädety/vaaditun jatkokoulutuksen*, mutta kirjeissä on kuitenkin käytetty nominatiivia – uudistuksessa tätä normien vastaista muotoilua ei siis ole korjattu.

Toistuvia liikenne rikkomuksia koskevissa kirjeissä vastaanottajalle rakentuu LAIN NOU-DATTAJAN/RIKKOJAN rooli. Seuraava esimerkki 61 esiintyy samanlaisena kaikissa kolmessa muistutuksessa toistuvista liikenne rikkomuksista:

(61)

Vanha versio:

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat **rikkomukset**: [LiriV, LirimV, LiriuV]

Uusi versio:

Sinulla on ajoneuvoliikennerekisterissä **seuraavat liikenne rikkomukset**: [LiriU, LirimU, LiriuU]

Vanhoissa versioissa ei tässä kohtaa viitata lainkaan vastaanottajaan. Uusissa versioissa vastaanottajaan sen sijaan viitataan suoraan adessiivimuotoisella persoonapronominilla *sinä*, joka ilmaisee, että kyse on juuri hänen tekemistään liikenne rikkomuksista – toisaalta lienee ilmeistä, ettei kenellekään lähetetä muistutusta toisen henkilön tekemistä liikenne rikkomuksista. Uudistuksessa virke (ja sitä seuraava, automaattisesti tulostuva luettelo liikenne rikkomuksista) on siirretty kirjeen loppupuolelta sen alkuun heti otsikon alle, joten tällöin viittaaminen vastaanottajaan on kuitenkin tarpeen.

VALVONNAN KOHTEEN rooli rakentuu toistuvia liikenne rikkomuksia koskevissa muistutuksissa vastaanottajalle samoissa kohdissa kuin valvojan rooli Trafille. Seuraava esimerkki 62 on uusille moottoripyörän kuljettajille suunnatun kirjeen uudesta versiosta:

(62)

Uusien moottoripyörän kuljettajien liikenne rikkomuksia **seurataan** [LirimU]⁹

Kuten olen Trafín valvojan roolin yhteydessä todennut uusille kuljettajille suunnattua kirjettä tarkastellessani, vanhassa versiossa ei samaan tapaan mainita eksplisiittisesti seurantaa vaan kerrotaan seurattavista asioista: *Moottoripyörän ajo-oikeuden haltija – – on syylistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenne rikkomukseen vähintään kolmesti kahden vuoden tai kahdesti yhden vuoden kuluessa*. Nämä tiedot ovat kuitenkin myös uudessa versiossa, joten seurannasta kertominen vain vahvistaa siinä rakentuvaa valvonnan kohteen roolia.

Siinä missä Trafi on lääkärintarkastuksen edellyttäjä, vastaanottajan rooli on olla TARKASTUKSEN KOHDE. Tämä rooli rakentuu niissä muistutuskirjeissä, joissa pyydetään lääkärinlausuntoa ja kehoitetaan siis käymään lääkärintarkastuksessa, eli kaikkiaan neljän kirjeen molemmissa versioissa. Rooli rakentuu implisiittisesti myös niissä kohdissa, joissa

⁹ Uusille kuljettajille suunnatussa kirjeessä on vastaava kohta *Uusien kuljettajien liikenne rikkomuksia seurataan*.

pyydetään toimittamaan lääkärintarkastus, koska lausunnon saaminen edellyttää tarkastuksessa käymistä (näistä ks. asiakirjojen toimittajan rooli, esimerkit 56–58). Selvimmin se kuitenkin rakentuu niissä kohdissa, joissa puhutaan lääkärintarkastukseen menemisestä. Seuraava esimerkki 63 on kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijoille suunnatusta kirjeestä:

(63)

Vanha versio:

Tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake pyydetään täyttämään ennen **lääkärille menoa**.

Esittäkää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät kysymykset **tarkastuksen suorittavalle lääkäri- tai lääkäriasemalle**.

Ottakaa ajokortti ja täytetty esitietolomake mukaan **lääkärintarkastukseen menessänne**. [LälakIV]

Uusi versio:

Täytä tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake. Mahdolliset kysymykset voit esittää **lääkärintarkastuksen yhteydessä**.

- Ota täytetty esitietolomake ja ajokortti mukaan, kun **menet lääkärintarkastukseen**. [LälakIU]

Sekä vanhassa että uudessa versiossa puhutaan *lääkärintarkastukseen menemisestä* – siitä puhutaan siis toimenpiteenä tai prosessina, jonka kohde kirjeen vastaanottaja on. Vanhassa versiossa puhutaan myös *lääkärille menosta*, jolloin huomio kohdistuu toimenpiteen sijaan ihmisiin, sekä *tarkastuksen suorittavasta lääkäristä tai lääkäriasemasta*, jolloin vastaanottaja eli tarkastuksen kohde jää taka-alalle ja keskiöön nousee tarkastuksen suorittaja sekä suorituspaikka. Siihen, miksi osa toimintaohjeista on muotoiltu uudessa versiossa luetelmaksi, ei ole nähtävissä selvää syytä.

On huomattava, että lääkärintarkastukseen menemistä ja lausunnon toimittamista pidetään kirjeissä itsestään selvänä. Kielellisesti tätä suhtautumista luodaan viittaamalla tarkastukseen menemiseen substantiivilausekkeilla (*lääkärille menoa*), infinitiiveillä (*lääkärintarkastukseen menessänne*) sekä lauseella **kun menet lääkärintarkastukseen**. Niissä ei oteta huomioon esimerkiksi sellaista mahdollisuutta, että vastaanottaja ei syystä tai toisesta tarvitse ajokorttiaan eikä sen vuoksi halua mennä lääkärintarkastukseen. Näin myös *velvollisuuden laiminlyömisestä* puhuminen ja siitä rankaiseminen ajokieltoon määräämisellä voi näyttää kirjeen vastaanottajasta absurdilta. Näissä tilanteissa kuvaavampaa voisikin olla esimerkiksi ajo-oikeuden päättymisestä puhuminen. Myös tässä on syytä muistaa, ettei aineistossani ole kirjeiden mukana lähetettyjä esitietolomakkeita, jotka saattavat sisältää lisätietoa esimerkiksi tällaisia tilanteita varten. Toiseksi on muistettava, että vastaanottaja voi halutessaan kysyä lisätietoja poliisilta.

TIETOJEN TARVITSIJAN rooli rakentuu vastaanottajalle niissä kohdissa, joissa kerrotaan, mistä hänen on mahdollista saada lisätietoa. Seuraava, aineistossa varsin tyypillinen esimerkki 64 on lääkärinlausunnon ja erikoislääkärinlausunnon toimittamista koskevista kirjeistä:

(64)

Vanha versio:

Lisätietoja saatte poliisilta. [LälaV, ElälaV]

Uusi versio:

Lisätietoja kyseisestä lausunnosta ja sen toimittamisesta **saat** tarvittaessa poliisilta. [LälaU, ElälaU]

Vanhassa versiossa sanotaan, että *lisätietoja saatte*, uudessa taas *lisätietoja – – saat*. Puhutellun persoonamuoto on siis muutettu teitittelevästä monikon toisesta persoonasta sinuttelevaksi yksikön toiseksi persoonaksi. Lisäksi uudessa versiossa määritellään tarkemmin, mistä asiasta lisätietoja saa, ja siinä on myös lisäys *tarvittaessa* – lisätietoja ei ole välttämätöntä kysyä, ellei vastaanottaja itse koe sille olevan tarvetta. Lähtökohtana tietojen kysymiselle ja etsimiselle ovat siis vastaanottajan omat tarpeet.

4.2.3 Poliisin roolit

Trafin lisäksi myös poliisille voidaan ajatella rakentuvan useimmissa kirjeissä MUISTUTTAJAN rooli, koska poliisi on monien kirjeiden toinen allekirjoittaja. Poliisi on kuitenkin tällöinkin vain toissijainen muistuttaja, koska Trafi on kirjeiden varsinainen lähettäjä. Toisekseen leipätekstissä nimenomaan *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa* vastaanottajaa – ei esimerkiksi *Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ja poliisi muistuttavat*.

Poliisille rakentuu muistutuskirjeissä myös MÄÄRÄÄJÄN rooli. Koska kirjeet ovat muistutuksia eivätkä päätöksiä, niissä ei vielä varsinaisesti määrätä mitään, mutta joissakin kerrotaan ajokieltoon määräämisen mahdollisuudesta. Seuraava esimerkki 65 esiintyy kahdessa lääkärinlausunnon toimittamista koskevassa kirjeessä:

(65)

Vanha versio:

Velvollisuutensa laiminlyöneen **poliisi voi määrätä ajokieltoon** toistaiseksi. [ElälaV, LälaV]

Uusi versio:

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärinlausuntoa määrääjän kuluessa. [ElälaU, LälaU]

Kirjeiden molemmissa versioissa on edellisessä tekstikappaleessa kerrottu, että vastaanottajan on toimitettava poliisille lääkärinlausunto tiettyyn päivään mennessä, eli tilanne ja syy mahdolliseen ajokieltoon määräämiseen on sama. Vanhassa versiossa kerrotaan, että *poliisi voi määrätä*, ikään kuin saattaisi siis yhtä hyvin olla myös määräämättä. Muotoilu saa poliisin toiminnan vaikuttamaan arvaamattomalta tai jopa mielivaltaiselta. Uudistuksessa kohta on muutettu ja siinä todetaan, että *poliisin on määrättävä*. Nesessiivirakenne kertoo sen, että seuraus on välttämätön ja toisaalta sen, että poliisi ei tee sitä omasta tahdostaan vaan lain velvoittamana. Myös Kela on käyttänyt kirjeissään vastaavaa ilmausta *Kelan on tarkistettava asumistukiruokakunnan tuki* (Julkunen 2002: 116). Näin lakia toimeenpanevat viranomaiset tuovat esiin asemansa eräänlaisena välikätenä lainsäätäjän ja kansalaisen välissä. Esimerkki 66 taas on toistuvia liikenne rikkomuksia koskevasta kirjeestä:

(66)

Vanha versio:

Ajo-oikeuden haltija **voidaan määrätä ajokieltoon**

--

poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn. [LiriV, LirinV]

Uusi versio:

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon

--

poliisi ottaa sinuun yhteyttä. [LiriU, LirinU]¹⁰

Vanhassa versiossa ajokieltoon määräämisestä puhuttaessa käytetään passiivimuotoista verbiliittoa *voidaan määrätä*, mutta tällöinkin ajokiellon määrääjä on poliisi. Tämä käy ilmi myöhemmin, kun kerrotaan, miten ajokieltoon määrääminen tapahtuu: *poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn*. Uudessa versiossa poliisi nimetään tässäkin yhteydessä: *Poliisin on määrättävä*.

Kun muistutuskirjeissä pyydetään vastaanottajalta lääkärinlausuntoa, se on yhtä poikkeusta lukuun ottamatta toimitettava poliisille. Näin poliisille rakentuu siis ASIAKIRJOJEN VASTAANOTTAJAN rooli. Seuraava esimerkki 67 (ks. myös luku 4.2.2 vastaanottajan roolit) on erikoislääkärinlausuntoa koskevasta muistutuksesta:

(67)

Vanha versio:

Teidän on toimitettava **erikoislääkärinlausunto poliisille** viimeistään [ElälaV]

¹⁰ Moottoripyörän kuljettajille suunnatussa kirjeessä on muilta osin täysin tätä esimerkkiä vastaava kohta, mutta sen vanhassa versiossa lukee *Moottoripyörän ajo-oikeuden haltija, jolla ei ole auton ajamiseen oikeuttavaa ajokorttia ja jonka moottoripyörän ajo-oikeuden alkamisesta on alle kaksi vuotta, voidaan määrätä ajokieltoon*.

Uusi versio:

Sinulla on – – velvollisuus toimittaa **erikoislääkärintoimitus poliisille** viimeistään [ElälaU]

Tämänkaltaisissa tapauksissa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. On huomattava, että poliisi ei ensisijaisesti itse pyydä tarvitsemiaan asiakirjoja. Trafi kirjeiden lähettäjänä on ensisijainen pyynnön esittäjä poliisin puolesta. Poliisi on kirjeiden toisena allekirjoittajana vasta toissijaisesti pyynnön esittäjä.

Seuraava esimerkki 68 on kuorma-auton ja linja-auton kuljettajille suunnatusta lääkärintodistuksen toimittamista koskevasta muistutuksesta:

(68)

Vanha versio:

Toimitusvelvollisuutta ei kuitenkaan **ole**, jos – – ajo-oikeuden haltijaa koskevien terveysvaatimusten täyttyminen on osoitettu poliisille toimitetulla lääkärintoimituksella [LälakIV]

Uusi versio:

Uutta lausuntoa **ei tarvita**, jos olet viiden viime vuoden aika toimitannut ajoterveyteen liittyvän lääkärintoimituksen poliisille [LälakIU]

Tässä vanhan version *toimitusvelvollisuus* ja uuden version *lausunnon tarvitseminen* tarkoittavat siis samaa tilannetta: vastaanottajan on tietyin ehdoin toimitettava poliisille lääkärintoimitus. Vanhassa versiossa *toimitusvelvollisuus* viittaa yksiselitteisesti kirjeen vastaanottajaan, sillä hän on velvollinen toimittamaan lääkärintoimituksen. Uudessa versiossa taas todetaan, että lausuntoa *ei tarvita* – se, viittaako *tarvitseminen* kirjeen vastaanottajan toimitusvelvollisuuteen vai poliisiin lausunnon saajana, on monitulkintaista. Vanhan version passiivi *on osoitettu poliisille* korostaa poliisin roolia lausunnon vastaanottajana ja jättää määrittelemättä, kuka terveysvaatimusten täyttymisen on lääkärintoimituksella osoittanut. Uuden version aktiivi *olet – – toimitannut* taas puhuttelee vastaanottajaa ja määrittelee tämän lausunnon toimittajaksi.

Siinä missä Trafille rakentuu lain soveltajan ja vastaanottajalle sen noudattajan tai rikkojan rooli, poliisille rakentuu kirjeissä LAIN VALVOJAN rooli. Rooli rakentuu osin epäsuorasti. Selvimmin se rakentuu seuraavassa esimerkissä 69, jota olen käsitellyt jo luvussa 4.2.1 Trafille rakentuvan valvojan roolin yhteydessä sekä luvussa 4.2.2, jossa käsitelin vastaavaa tapausta vastaanottajalle rakentuvan valvonnan kohteen roolin yhteydessä:

(69)

Uusien kuljettajien liikennetarkastuksia **seurataan** [LiriuU]

Esimerkissä todetaan, että *liikenerikkomuksia seurataan*. Verbin *seurata* passiivimuoto ei kerro, kuka rikkomuksia seuraa, mutta liikennettä valvoo nimenomaan poliisi. Poliisin lisäksi passiivin taakse kätkeytyy Trafi, joka muistutusten lähettäjänä ja ajoneuvoliikennerekisterin – johon rikkomukset kirjataan – ylläpitäjänä myös seuraa liikenerikkomuksia. Tähän liittyy myös seuraava esimerkki 70 samasta kirjeestä:

(70)

Vanha versio:

Ajo-oikeuden haltija **voidaan määrätä ajokieltoon**, jos hän on – – syyllistynyt **ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenerikkomukseen**.

Mikäli edellä mainitut ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, **poliisi kutsuu** Teidät **ajokieltoasian käsittelyyn**.

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat rikkomukset: [LiriuV]

Uusi versio:

Sinulla on **ajoneuvoliikennerekisterissä seuraavat liikenerikkomukset:**

– –

Poliisin on määrättävä sinut **ajokieltoon**, jos syyllistyt liikenerikkomukseen – –. Jos ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, **poliisi ottaa** sinuun **yhteyttä**. [LiriuU]

Edellisessä esimerkissä puhuttiin liikenerikkomusten seuraamisesta, ja tämä selvittää, mitä niiden seuraaminen käytännössä tarkoittaa. Vanhassa versiossa on maininta *ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävistä liikenerikkomuksista*, ja poliisi liikennettä valvovana viranomaisena tekee merkinnät liikenerikkomuksista. Vanhan version muotoilusta käy näin myös selkeämmin ilmi, miten tiedot liikenerikkomuksista päätyvät Trafille kuin uudesta versiosta, jossa ei puhuta lainkaan niiden merkitsemisestä rekisteriin. Myös *ajokieltoon määräämistä* ja siihen liittyvää *ajokieltoasian käsittelyyn kutsumista* vanhassa versiossa sekä *yhteyden ottamista* uudessa versiossa voidaan pitää lain valvomisen jatkeena.

Trafin lisäksi myös poliisille rakentuu muistutuksissa TARKASTUKSEN EDELLYTTÄJÄN rooli. Ensinnäkin poliisi on useiden lääkärintlausunnon toimittamisesta muistuttavien kirjeiden toinen allekirjoittaja. Ajokortin uudistamista koskevassa muistutuksessa poliisin rooli on uudistuksessa muuttunut tai oikeammin lakannut olemasta: uudistaminen edellyttää terveystarkastusta ja lääkärintlausunnon toimittamista, mutta poliisi ei enää uudista ajokortteja, joten se ei myöskään ole enää uuden version allekirjoittaja.

Toiseksi rooli rakentuu, kun poliisin kerrotaan määräävän vastaanottajan ajokieltoon, ellei tämä toimita lääkärintlausuntoa. Seuraava esimerkki 71 on lääkärintlausunnon toimittamisesta muistuttavan kirjeen perusversiosta:

(71)

Vanha versio:

Velvollisuutensa laiminlyöneen poliisi voi määrätä ajokieltoon toistaiseksi. [LälaV]

Uusi versio:

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärinlausuntoa määräajan kuluessa. [LälaU]

Velvollisuutensa laiminlyöneen viittaa kirjeessä aiemmin mainittuun lääkärinlausunnon toimittamiseen. Poliisi ei tässä varsinaisesti kehota vastaanottajaa menemään terveystarkastukseen tai toimittamaan lääkärinlausuntoa – sen sijaan se rankaisee määrämällä ajokieltoon, jos ei näin tee. Näin syntyvä kuva poliisin toimintatavoista on varsin sanktiokeskeinen. Tätä kuitenkin lieventää nesessiivirakenne *on määrättävä*, joka kertoo, että poliisi ei määrää ajokieltoon mielivaltaisesti tai omasta halustaan vaan velvoitettuna (tästä myös tarkemmin edellä määrääjän roolin yhteydessä; myös Julkunen 2002: 116). Kuorma-auton ja linja-auton kuljettajille suunnatun muistutuksen vanhassa versiossa vastaavaa kohtaa ei ollut, mutta sen uudessa versiossa on sama muotoilu kuin esimerkissä 71.

Trafin lisäksi myös poliisille rakentuu muistutuskirjeissä **tietojen haltijan** rooli, joskin eri tavoin: vastaanottajaa kehoitetaan kysymään poliisilta lisätietoja (ks. seuraava esimerkki 72):

(72)

Vanha versio:

Yllä mainituista liikenne rikkomuksista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista **saatte lisätietoja poliisilta**. [LiriV, LirimV, LiriuV]

Uusi versio:

Lisätietoja yllä mainituista liikenne rikkomuksista ja niiden mahdollisista seuraamuksista **saat poliisilta**. [LiriV, LirimU, LiriuU]

Poliisiin viitataan siis vain nimeämällä se: yhteystietoja lisätietojen kysymistä varten ei anneta. Kuten Trafin (ks. ohjailijan rooli luvussa 4.2.1), myös poliisin luvataan antavan tietoja. Tämä tehdään käyttämällä vastaanottajaa puhuttelevaa *saada*-verbiä. Poliisi siis paitsi pitää tietoja hallussaan, myös sitoutuu luovuttamaan niitä asiakkaille.

4.2.4 Lääkärin roolit

Lääkärille rakentuu muistutuskirjeissä kolmitahoinen rooli suhteessa asiakirjoihin: lääkäri on ASIAKIRJOJEN HALTIJA/VASTAANOTTAJA/LAATIJA. Asiakirjojen haltijan rooli lääkärille rakentuu ajokortin uudistamista koskevan kirjeen molemmista versioista sekä kuorma-auton ja

linja-auton kuljettajille suunnatun, lääkärinlausunnon toimittamista koskevan kirjeen vanhasta versiosta. Kaikissa tapauksissa se rakentuu seuraavassa virkkeessä:

(73)

Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava **lomake**. [AjokV, AjokU, LälakIV]

Virke siis kertoo lomakkeen olevan *lääkärillä*. Adessiivi *lääkärillä* voi viitata sekä tarkastuksen suorittavaan lääkäriin että lääkäriasemaan, eli virke voidaan lukea joko omistuslauseeksi tai eksistentiaalilauseeksi. Sen tulkinta eksistentiaalilauseeksi on sikäli mielekkäämpi, että vastaanottajan kannalta ei ole niinkään relevanttia, kuka lomakkeen omistaa, vaan missä se sijaitsee. Syytä sille, miksi virke on uudistuksessa poistettu kuorma-auton ja linja-auton kuljettajille suunnatusta muistutuksesta, ei ole kirjeestä pääteltävissä. Kirjeille asetettu enimmäispituus eli yksi A4-sivukaan ei olisi este, sillä teksti täyttää sivusta vain noin puolet.

Asiakirjojen vastaanottajan rooli rakentuu lääkärille samoissa kirjeissä kuin edellä käsitelty niiden haltijan roolikin. Seuraava esimerkki 74 on kuorma-auton ja linja-auton kuljettajille suunnatusta muistutuksesta:

(74)

Vanha versio:

Tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake pyydetään täyttämään ennen lääkärille menoa. – –

Ottakaa ajokortti ja täytetty **esitietolomake mukaan lääkärintarkastukseen mennessänne**. [LälakIV]

Uusi versio:

Täytä tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake. – –

Ota täytetty esitietolomake ja ajokortti **mukaan, kun menet lääkärintarkastukseen**. [LälakIU]

Kohdassa kirjeen vastaanottajaa kehoitetaan ottamaan kirjeen mukana tullut esitietolomake täytettynä mukaan menessään lääkärintarkastukseen. Vanhan version verbi *ottakaa* on vastaanottajaa teittitelevässä monikon toisessa persoonassa, samoin temporaalirakenne eli E-infinitiivin inessiivi (ks. VISK § 543) *mennessänne*. Uudessa versiossa kirjeen vastaanottajaa sinutellaan, ja temporaalirakenne on muutettu *kun*-lauseeksi. Temporaalirakenteen ja *kun*-lauseen merkitys on sama: ne ilmaisevat *menemisen* ja *ottamisen* samanaikaisuutta (ks. mp.). Ajokortin uudistamista koskevassa kirjeessä vastaava temporaalirakenne on säilytetty uudistuksessa. Asiakirjojen vastaanottajan rooli rakentuu siis lääkärille tämän asiakkaan toiminnan kautta.

Asiakirjojen laatijan rooli rakentuu lääkärille lääkärinlausuntojen kirjoittajana neljän kirjeen molemmissa versioissa. Seuraava esimerkki 75 on ajokortin uudistamista koskevasta muistutuksesta:

(75)

Vanha versio:

Ajokorttihakemukseen on liitettävä

--

- **lääkärintlausunto tai laajennettu lääkärintlausunto.**

--

Pyydämme Teitä täyttämään tämän kirjeen liitteenä olevan esitietolomakkeen ennen **lääkärille menoa**. Esittääkää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät kysymykset **tarkastuksen suorittavalle lääkärille** tai lääkäriasemalle.

--

Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake. [AjokV]

Uusi versio:

Ota mukaasi

--

- **lääkärintlausunto tai laajennettu lääkärintlausunto.**

--

Täytä tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake ennen **lääkärille menoa**. Jos sinulla on kysyttävää esitietolomakkeesta, ota yhteyttä **tarkastuksen suorittavaan lääkäriin** tai lääkäriasemaan. --
Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake. [AjokU]

Tässä, kuten muissakaan tapauksissa, ei varsinaisesti mainita lääkäriä lausunnon kirjoittajana. Sen sijaan vastaanottajaa kehoitetaan vanhassa versiossa liittämään ajokorttihakemukseen ja uudessa ottamaan mukaan *lääkärintlausunto tai laajennettu lääkärintlausunto* ja esittämään kysymykset tai ottamaan yhteyttä *tarkastuksen suorittavaan lääkäriin*. Lisäksi puhutaan *lääkärille menosta* ja kerrotaan, että *Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake*. Lääkärintlausunnon kirjoittaminen näyttäytyy siten tarkastuksen lopputuloksena, joka on niin automaattinen, ettei sitä tarvitse edes mainita.

On todettava, että tässä kohtaa uudistuksessa on menty vastaanottajan ohjeistuksessa selkeyden kannalta huonompaan suuntaan. Ohje *Ota mukaasi* ja sitä seuraava luettelo mukaan lukien *lääkärintlausunto tai laajennettu lääkärintlausunto* on epäselvempi kuin vanhan version *Ajokorttihakemukseen on liitettävä* ja sitä seuraava vastaava luettelo. Uudessa versiossa kehoitus *ottaa lausunto mukaan* on yllättävä, koska aiemmin ei ole kerrottu, että lausunnon olisi tarvetta tai että täytyisi käydä lääkärintarkastuksessa. Molemmissa versioissa kuitenkin kerrotaan aikaisemmin, missä ja miten hakemus on jätettävä, joten vastaanottajalle ei jäisi epäselväksi, miten hakemukseen pyydetty liitteet toimitetaan.

Muistutuskirjeissä ajoterveystarkastuksia suorittavalle lääkärille rakentuvat roolit ovat poikkeuksetta varsin staattisia. Lääkärille rakentuvista rooleista keskeisin on TARKASTUKSEN SUORITTAJAN rooli. Lääkärintarkastuksen läpäiseminen esitetään kirjeissä oletusarvoisena, mikä saa lääkärin vaikuttamaan jonkinlaiselta myönteisten lausuntojen automaattilta, vaikka todellisuudessa lääkäri käyttää ratkaisevan tärkeää päätösvaltaa tarkastuksia tehdessään ja

lausuntoja kirjoittaessaan: niiden mukaan määräytyy, saako asiakas esimerkiksi uudistettua ajokorttiaan. Toisin kuin Trafi, vastaanottaja ja poliisi, lääkäri ei näyttäydy itsenäisenä, aloitteellisena toimijana vaan jonkinlaisena statistina. Toisaalta on huomattava, ettei lääkäriin myöskään kohdisteta kirjeissä minkäänlaisia velvoitteita esimerkiksi nesessiivirakenteilla. Sen sijaan viitataan esimerkiksi vastaanottajan *lääkäriltä saamaan lausuntoon* tai VA-partisiipilla *tarkastuksen suorittavaan lääkäriin* (ks. edellä esimerkki 75 asiakirjojen laatijan roolin yhteydessä). VA-partisiippi kuvailee lääkäriä ja esittää tarkastuksen suorittamisen ikään kuin lääkärin ominaisuutena: se on siis verbikantainen adjektiivi (VISK § 297, 521).

Lääkärille rakentuu TIETOJEN HALTIJAN rooli eräissä kirjeissä, joissa vastaanottajaa neuvotaan kysymään lisätietoja lääkäriltä. Seuraava esimerkki 76 on ajokortin uudistamista koskevasta kirjeestä:

(76)

Vanha versio:

Esittäkää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät **kysymykset** tarkastuksen suorittavalle lääkärille tai lääkäriasemalle. [AjokV]

Uusi versio:

Jos sinulla on kysyttävää esitietolomakkeesta, **ota yhteyttä** tarkastuksen suorittavaan lääkäriin tai lääkäriasemaan. [AjokU]

Vanhassa versiossa kehoitetaan *esittämään kysymykset*, uudessa *ottamaan yhteyttä*. Toisin kuin viranomaisten, lääkärin ei siis varsinaisesti luvata antavan lisätietoja. Syy tähän voi olla käytännöllinen: kirjeessä ei esimerkiksi ohjata käymään tarkastuksessa omalla lääkäriellä terveyskeskuksessa, joten tarkastuspaikan ja lääkärin voi oletettavasti valita itse. Trafi ei siis tiedä, missä vastaanottaja käy tarkastuksessa eikä näin voi varmasti luvata, että valituksi tullut lääkäri osaa vastata kysymyksiin.

4.2.5 Yhteenveto

Muistutuksissa eri osapuolille rakentuvat osallistujaroolit voidaan koota seuraavanlaiseksi asetelmaksi:

Trafi	Vastaanottaja	Poliisi	Lääkäri
muistuttaja	muistutettava	muistuttaja	
ohjailija	ohjailtava/määrättävä	määrääjä	
palveluiden tarjoaja	palveluiden käyttäjä		
asiakirjojen pyytäjä	asiakirjojen toimittaja	asiakirjojen vastaanottaja	asiakirjojen haltija/vastaanottaja/laatija
korttien uusija	korttien hakija		
lain soveltaja	lain noudattaja/rikkaja	lain valvoja	
valvoja	valvonnan kohde		
tarkastuksen edellyttäjä	tarkastuksen kohde	tarkastuksen edellyttäjä	tarkastuksen suorittaja
tietojen haltija	tietojen tarvitsija	tietojen haltija	tietojen haltija
TOIMIJA	TOIMIJA	TOIMIJA	STATISTI

Asetelma havainnollistaa, miten eri osapuolten roolit kytkeytyvät toisiinsa. Osapuolet osallistuvat osin samoihin prosesseihin, mutta heille tarjoutuu erilaisia tilanteisia rooleja, joissa he toimivat (ks. Honkanen 2009: 204). Roolit liittyvät siis tiettyyn tilannekontekstiin, kirjeeseen, ja ne rakentuvat kielellisessä toiminnassa.

Halliday (1985: 101–102) esittelee prosessin kolme komponenttia, jotka ovat itse prosessi, prosessin osallistujat ja prosessin olosuhteet. Itse prosesseihin viitataan Hallidayn (mts. 101–102, 159–191) mukaan tyypillisesti verbeillä, osallistujiin substantiiveilla ja olosuhteisiin adverbeillä sekä prepositionaalilausekkeilla. Tässä esimerkiksi muistuttamisprosessiin osallistuvat Trafi muistuttajana, vastaanottaja muistutettavana ja poliisi muistuttajana, mutta lääkäri jää prosessin ulkopuolelle. Palveluprosessiin taas osallistuvat vain Trafi ja vastaanottaja, ja asiakirjojen toimittamisprosessiin kaikki neljä. Suomen kielessä prepositioita on huomattavasti vähemmän kuin postpositioita (VISK § 701), ja virkatekstien kieli taas ei ole kovin kuvailevaa, joten adverbejäkään ei liiemmin esiinny. Näin ollen olosuhteet realisoituvat kirjeissä kuvatuissa prosesseissa ajan-, paikan- ja tavanilmauksissa ja syy-seuraussuhteissa (ks. Halliday 1985: 137–144) sekä virka-asioiden hoitamisen ja viranomaisten (sekä joissakin tapauksissa lääkäreiden) kanssa asioimisen kontekstista.

Koska Trafi eli kirjeen lähettäjä ja vastaanottaja ovat vuorovaikutuksen pääasialliset osapuolet, he ovat osallisina kaikissa prosesseissa. Ei siis olisi esimerkiksi mahdollista, että vastaanottaja jäisi jonkin itselleen suunnatussa kirjeessä kuvatun prosessin ulkopuolelle: vaikka siinä kerrotaisiin vain viranomaisten toiminnasta, vastaanottajalle rakentuisi vähintään jonkinlainen tiedotuksen kohteen tai prosessin seuraajan rooli. Edelleen Hallidayn (mts. 102–131) prosessiluokittelua hyödyntäen voidaan todeta, että muistutuskirjeissä realisoituvat prosessit ovat tyypiltään materiaalisia (tekeminen ja tapahtuminen, esimerkkejä), relationaalisia (oleminen, attribuointi, identifiointi, esimerkkejä mm. ajo-oikeuden haltija) ja eksistentiaalisia (olemassaolo, esimerkkejä mm. ajoneuvoliikennerekisterissä olevat liikenne rikkomukset).

Se, miten aktiivisia toimijoita eri osapuolet rooleissaan ovat, vaihtelee. Esimerkiksi vastaanottaja on valvonnan kohteena passiivinen, mutta toisaalta tietojen tarvitsijana aktiivinen. Eri rooleista rakentuu kuitenkin kokonaiskuva, jossa kaikki muut paitsi lääkäri ovat ainakin joissain rooleissa aktiivisia toimijoita. Lääkäri on kirjeissä kaikkein vähiten läsnä (ei vastaanottajana, lähettäjänä tai allekirjoittajana), ja lääkäri näyttäytyykin jonkinlaisena statistina. Lääkäri pitää hallussaan tietoja, suorittaa vaadittuja tarkastuksia ja pitää hallussaan sekä ottaa vastaan ja laatii asiakirjoja. Kaikki toiminnot ovat kuitenkin ulkoapäin määrättyjä, ja kirjeissä jopa lääkärintarkastuksen lopputulos sekä lausunnon sisältö vaikuttavat olevan ennalta määrättyjä siten, että myönteinen, esimerkiksi ajo-oikeuden jatkamisen mahdollistava lääkärinlausunto näyttäytyy oletusarvoisena.

5 PÄÄTÄNTÖ

5.1 Tulokset

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli ”Millaisia muutoksia kirjeisiin on tehty?”. Uusissa versioissa vastaanottajaan viitataan useammin ja suuremmin, joten hän on vahvemmin läsnä ja aktiivisempi toimija. Tätä vaikutelmaa rakentaa myös passiivin vähentäminen ja aktiivin yleistyminen. Lähestyttäessä kohteliaisuutta diskursiivisesta näkökulmasta ajatellaan, että kielenkäyttö ei ole välttämättä kohteliasta, vaikka se olisi sosiaalisesti hyväksyttävää – ja kääntäen (liian) kohtelias kielenkäyttö taas ei aina ole sosiaalisesti hyväksyttävää (Locher & Watts 2005: 15–17, 29; Isosävi & Lappalainen 2015: 21). Locherin ja Wattsin mukaan mikään ilmaus ei ole luontaisesti kohtelias (mts. 29). He myös esittävät, että tunnusmerkitön, sovelias vuorovaikutuksen sävy asettuu kohteliaan ja epäkohteliaan välimaastoon (mts. 12, 14). Tämä sopii kuvaamaan myös perinteistä virkakieltä: sillä kommunikoiminen on institutionaalisissa tilanteissa sosiaalisesti hyväksyttävää, mutta erityisen kohteliasta se ei aina kuitenkaan ole.

Kirjeiden vanhoissa versioissa puhuttelu- ja viittaustavat vaihtelevat tekstien sisällä, mikä tekee niistä epäyhtenäisiä. Myös Virkkunen (2015: 23–25) on kirjoittanut puhuttelun tekstinsisäisestä vaihtelusta kuntien verkkoteksteissä ja todennut, että se voi vaikuttaa myös tekstin ymmärrettävyyteen. Tässä tarkasteltujen kirjeiden vanhoissa versioissa samaa verbimuotoa (passiivia) käytetään sekä lähettäjältä että vastaanottajasta. Saman ovat havainneet Heikkilä ja Viertiö Kelan esitteistä (2002: 256). Passiivi voikin johtaa tilanteeseen, jossa jää epäselväksi, kenen toiminnasta puhutaan: kirjoittajan, lukijan vai jonkun muun (Viertiö 2000: 24). Uudistuksessa puhuttelua on yhdenmukaistettu suoraksi, ja ainoastaan yhdessä kirjeessä on enää yksi vastaanottajaan viittaava passiivi (*Uusi ajokortti maksetaan hakemusta jätettäessä*. (AjokU)), mutta sekin on toisaalta luettavissa yleisen käytännön kuvaukseksi.

Kaiken kaikkiaan vastaanottajan teitittelystä on siirrytty uudistuksessa varsin systemaattisesti sinutteluun. Ainostaan korjaamokortin voimassaolon jatkamista koskevassa kirjeessä on pitäyditty uudessakin versiossa teitittelystä. Syynä tähän lienee se, että kirje on suunnattu yksittäisen henkilön sijaan yritykselle, eikä yritystä ole mielekästä sinutella. Yritysassiakkaiden puhuttelumuodon ratkaiseminen voikin olla ongelmallista. Niinpä esimerkiksi Verohallinto on pyrkinyt viestinnässään välttämään yritysassiakkaiden puhuttelun kokonaan käyttämällä passiivia tai kolmatta persoonaa (Laaksonen 2014: 20).

Toinen tutkimuskysymykseni oli ”Millaista virkakielikäsitystä muutokset heijastelevat?”. Kyselyvastauksissa yhdeksi syyksi uudistukselle mainitaan selkeyttämisen tarve, joka oli havaittu mm. asiakaspalautteesta. Selkeys ja asiakasystävällisyys olivat myös uudistuksen tavoitteina. Vastauksien perusteella asetettuihin tavoitteisiin myös päästiin. Vastauksista ei kuitenkaan käy ilmi, millaisia rakenteita pidetään selkeinä tai millaisia puolestaan epäselvinä. Myöskään se ei tule esiin, mitkä kielenpiirteet tai muut ominaisuudet tekevät kirjeistä asiakasystävällisiä – ainut mainittu kielenpiirre on sinuttelu, johon siirtymisestä kirjeissä ja päätöksissä viraston johtoryhmän kerrotaan päättäneen vuonna 2014. Sitä ei kuitenkaan eritellä, mitä sinutteluun siirtymisellä tavoitellaan.

Kyselyvastauksissa molemmat tavoitteet, selkeys ja asiakasystävällisyys, siis vain nimitään, eikä niitä määritellä sen tarkemmin. Näin jää epäselväksi, kuinka jäsentynyt käsitys uudistuksen projektiryhmällä on ollut selkeästä kielestä tai asiakasystävällisyydestä. Eräs tästä näkökulmasta olennainen seikka jääkin tulematta ilmi kyselyvastauksissa: Kotimaisten kielten keskuksen virkakielisivuilla julkaistussa haastattelussa uudistushankkeen yhteyshenkilö kertoo, että uudistustyössä oli mukana viraston ulkopuolinen viestintäkonsultti, jolta pyydettiin kommentteja uudistettavista kirjeistä (Broms 2015). On siis mahdollista – ja toki toivottavaakin –, että konsultilla on ollut jäsentynyt näkemys kirjeisiin sopivasta kielestä ja muutosten tavoitteista, mutta tämä näkemys ei tule missään käytettävissäni olevassa aineistossa esiin.

Johdannossa (luku 1.2) toin esiin Hiidenmaan (2003: 43) ajatuksen siitä, että käsitys hyvästä kielestä voi olla negaatio: se voidaan siis määritellä ”huonon” kielen ominaisuuksien kautta siten, että hyvässä kielessä vältetään ennalta määrätyt virheet. Hyvä kieli olisi siis jotain, mikä jää huonon kielen ulkopuolelle, mutta sillä ei olisi (muuta) omaa tunnusmerkistöä. Tähän ajatukseen nojaten pohdin, onko uudistuksessa pyritty pääsemään ennen kaikkea eroon jollain tavalla huonoksi koetusta kielestä (negaatio) vai tavoiteltu jotain toista, hyväksi koetua kieltä. Kyselyvastausten ja hankkeen yhteyshenkilön haastattelun (Broms 2015) pohjalta on todettava, että sekä että. Kyselyvastauksissa tavoitteiksi mainitaan selkeys ja asiakasystävällisyys, jotka siis luonnehtivat tavoiteltua hyvää kieltä positiivisesti, eivät negaationa vältettävän, huonon kielen kautta. Haastattelussa taas mainitaan kirjeiden vanhoissa versioissa olleita, ongelmallisiksi koettuja ominaisuuksia. Näitä ovat ”kankea kieli”, jonka haastateltu kertoo vaikeuttaneen kirjeiden ymmärrettävyyttä, sekä tyyli, jonka hän sanoo olleen tyyli vastaanottajaa kohtaan. (Broms 2015.) Saviniemi (2015: 291) havaitsi demokraattisuuden ihanteen näkyvän ymmärrettävyyden ja yleisön huomioon ottamisen muo-

dossa. Kyselyvastauksissa mainitut selkeys ja asiakasystävällisyys taas ovat lähes näiden synonyymeja.

Mäntynen (2003: 165) on todennut, että hyvää ja huonoa kieltä luonnehditaan usein kuvallisin ilmauksin, joihin myös tässä mainitut selkeys ja kankeus kuuluvat. Suorasanaisemmin voitaisiinkin puhua selkeän ja kankean sijaan esimerkiksi yksiselitteisestä ja vaikeasti luettavasta kielestä – toisaalta selkeys on hyvää kieltä kuvaavana metaforana niin vakiintunut, että se on päätynyt hallintolakiin (§ 9) asti ja olen käyttänyt sitä myös tässä tutkielmassa. Mäntynen (2003: 167) mukaan kuvalliset ilmaukset itsessään toimivat argumentteina ja välittävät hyväksi ja huonoksi miellettyyn kieleen liittyviä kielinäkemyksiä ja arvoja. Selkeyden tai yksiselitteisyyden hyvyttä ei Mäntynen (mts. 150) mukaan tarvitse perustella erikseen, koska kyse on sopimuksenvaraisesta arvorakenteesta, koko länsimaista kulttuuria koskevasta esteettisestä ihanteesta.

Vertailevan analyysini pohjalta voidaan todeta, että uusien versioiden lause- ja virkerakenteet ovat suurimmaksi osaksi suurempia ja yksinkertaisempia ja siten myös usein entistä selkeämpiä. Kysymyksiini siitä, olivatko jotkin tavoitteet toisia tärkeämpiä ja jouduttiinko jostain tavoitteesta tinkimään, jotta toinen, tärkeämpänä pidetty tavoite toteutuisi, en saanut vastausta. Kuten aiemmin tässä luvussa totesin, toisen kysymyksen vastauksessa kuitenkin todettiin, että tavoitteisiin päästiin. Paikoin selkeys vaikuttaa kuitenkin menneen tärkeysjärjestyksessä asiakasystävällisyyden edelle siten, että vastaanottajan suora puhuttelu tuntuu jopa uhkaavalta. Myös alkutervehdyksistä luopuminen ja sisällöllisiin otsikoihin siirtyminen parantaa tekstien selkeyttä asiakasystävällisyyden kustannuksella. Kuten edellä luvussa 2.4 toin esiin, kieli-ideologiat voivat olla joko sosiokulttuurisen yhteisön jäsenten eksplisiittisesti ilmaisemia tai ne voidaan nähdä kielen käytöstä (Kroskity 1999b: 18–19; Silverstein 1979 Kroskityn 1999b: 18 mukaan). Kyselyvastauksissa eksplikoitujen tavoitteiden (selkeä ja ystävällinen) ja teksteistä abstrahoitavan virkakielikäsityksen (selkeä, mutta ei välttämättä ystävällinen) välillä näyttääkin olevan lievä ristiriita. Kroskityn (mp.) mukaan yhteisön jäsenten tietoisuus ideologioista voi vaihdella, ja tämän tutkimuksen perusteella vaikuttaa siltä, ettei uudistuksen projektiryhmä ole ollut täysin tietoinen kaikista vaikuttavista kieli-ideologioista.

5.2 Pohdinta ja jatkotutkimusaiheet

Kuten olen edellä todennut, tarkastelemani aineisto on varsin pieni. Se oli kuitenkin riittävä tämänlaajuisen tutkimuksen tarpeisiin: kirjeissä on riittävästi sekä eroja että yhtäläisyyksiä, jotta luotettavia päätelmiä on mahdollista tehdä. Tämän tutkimuksen tulokset eivät kuitenkaan edusta lopullista tai täydellistä totuutta muistutuskirjeistä. Kirjeiden funktionaaliset jaksot olisi mahdollista ryhmitellä myös toisin vaikkapa yhdistelemällä tässä esitettyjä jaksoja laajemmiksi luokiksi. Esimerkiksi Honkasen (2009: 195–197) käyttämä orientaatiojakson käsite voisi ainakin joissakin tapauksissa pitää sisällään tässä työssä erotetut muistutus- ja perustelujaksot. Tässä esitetty jaottelu on kuitenkin tarkempi ja soveltuu varsinkin hyvin lyhyiden kirjeiden tarkasteluun paremmin.

Tämän tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää tulevissa Trafín hanketta vastaavissa virkatekstien uudistuksissa sekä muutenkin virkakielstä huollettaessa. Analyysin lukuisat esimerkit tarjoavat konkreettisia malleja siitä, miten asioita voi esimerkiksi ilmaista toisin, usein varsin onnistuneesti. Lisäksi tutkielman kieli-ideologinen näkökulma voi auttaa työsäään kirjoittavia viranomaisia pohtimaan tietoisesti tekstiin ja kieleen vaikuttavia asenteita, käsityksiä ja ideologioita.

Tämä tutkimus antoi varsin kattavan käsityksen yhden viraston muistutuskirjeiden kielestä – ja kuten johdannossa totesin, muistutuskirjeitä ei suomalaisessa virkakielentutkimuksessa ole tiittävästi aiemmin tarkasteltu. Tässä olen keskittynyt ennen kaikkea tekstien tarkasteluun, siis tilanteisiin ennen uudistusta ja sen jälkeen. Laadullinen tekstianalyysi olikin luonteva ensiaskel muistutuskirjeiden tutkimukseen. Kiinnostava jatkotutkimusaihe olisi jonkin vastaavan uudistusprosessin tarkastelu työskentelyn näkökulmasta. Siinä olisi mahdollista hyödyntää – prosessin työskentelytavoista riippuen – menetelminä haastattelujen lisäksi Kankaanpään, Piehlin ja Räsänen (2012) tapaan tekstianalyysia ja osallistuvaa havainnointia sekä Nissin (2016) tapaan keskusteluanalyysia. Myös muistutuskirjeiden genreanalyttinen tarkastelu tätä tutkimusta laajemmasta aineistosta olisi hedelmällistä tekstilajin määrittelyn kannalta.

LÄHTEET

Ajokorttilaki 386/2011.

Alasuutari, Pertti 2011: *Laadullinen tutkimus 2.0*. Tampere: Vastapaino.

Bhatia, Vijay K. 1993: *Analysing genre: Language use in professional settings*. London: Longman.

——— 2004: *Worlds of written discourse: A genre-based view*. London: Continuum.

Broms, Lotta 2015: *Kehityspäällikkö Elina Uotila edistää Trafissa hyvää kieltä*. – [http://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/yleista_virkakielesta/virkakielityota_virastoissa/liikenteen_turvallisuusvirasto_\(trafi\)](http://www.kotus.fi/kielitieto/virkakieli/yleista_virkakielesta/virkakielityota_virastoissa/liikenteen_turvallisuusvirasto_(trafi)) 7.10.2016.

Dahlstedt, K.-H. 1967: Språkvård och samhällssyn. – S. Allén, K.-H. Dahlstedt, G. Fant, K. Marc-Wogau & U. Teleman, *Språk, språkvård och kommunikation* s. 93–112. Uppsala: Prisma & Verdandi.

Eggs, Suzanne 2004: *An introduction to systemic functional linguistics*. Toinen, uudistettu painos. London: Continuum.

Fairclough, Norman 1992a: The appropriacy of 'appropriateness'. – Norman Fairclough (toim.), *Critical language awareness* s. 33–56. London: Longman.

——— 1992b: *Discourse and social change*. Cambridge: Polity Press.

Gunnarsson, Britt-Louise, Linell, Per & Nordberg, Bengt 1997: Introduction. – Britt-Louise Gunnarsson, Per Linell & Bengt Nordberg (toim.), *The construction of professional discourse* s. 1–12. London: Longman.

Halliday, M. A. K. 1985: *An introduction to functional grammar*. London: Edward Arnold.

——— 1986 [1985]: Part A. – M. A. K. Halliday & Ruqaiya Hasan, *Language, context, and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective* s. 3–49. Victoria: Deakin University.

Hallintolaki 434/2003.

Hasan, Ruqaiya 1986 [1985]: Part B. – M. A. K. Halliday & Ruqaiya Hasan, *Language, context, and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective* s. 52–118. Victoria: Deakin University.

——— 1996: Nursery tale as a genre. – Carmel Cloran, Davit Butt & Geoffrey Williams (toim.), *Ways of saying, ways of meaning. Selected papers of Ruqaiya Hasan* s. 51–72. London: Cassell.

Heikkilä, Elina & Viertiö, Annastiina 2002: Keskustelua, kouluttamista ja konsultointia. Kielitoimiston ja Kelan yhteistyö esimerkkinä 2000-luvun kielenhuollosta. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 245–258. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Heikkinen, Vesa 1999: *Ideologinen merkitys kriittisen tekstintutkimuksen teoriassa ja käytännössä*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2000a: Tekstuaalinen pirunnyrkki. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä* s. 63–115. Helsinki: Gaudeamus.

——— 2000b: Teksteihin tunkeutuvat todellisuudet. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä* s. 116–214. Helsinki: Gaudeamus.

——— 2002a: Niin kuin esim. Kyllä sir. Koululainen järkeilee, mitä virkakieli on. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 174–190. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— 2002b: Johdanto: Virkakieli lumoo ja pelottaa. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 7–26. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

——— (toim.) 2002c: *Virkapukuinen kieli*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- 2002d: Tietoa tuotteesta, jolla on visio, imago ja profiili. Millainen teksti on kunnan viestintästrategia? – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 28–52. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009: Johdanto. – Vesa Heikkinen (toim.), *Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen* s. 7–36. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Heikkinen, Vesa, Hiidenmaa, Pirjo & Tiililä, Ulla 2000: *Teksti työnä, virka kielenä*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hiidenmaa, Pirjo 2000a: Työ ja kieli. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä (toim.), *Teksti työnä, virka kielenä* s. 19–34. Helsinki: Gaudeamus.
- 2000b: Lingvistinen tekstintutkimus. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 161–190. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- 2003: *Suomen kieli – who cares?* Helsinki: Otava.
- Honkanen, Suvi 2002: Päämäärien valtakunta. Välttämättömyys ja toiminta viraston ohjailevissa kirjeissä. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 137–156. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2009: Lauseet, jaksot ja (ala)laji viraston ohjailevissa kirjeissä. – Vesa Heikkinen (toim.), *Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen* s. 191–217. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2012: *Kielioppi ja tekstilaji: Direktiivin muotoilusta viraston ryhmäkirjeissä*. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Honkanen, Suvi & Tiililä, Ulla 2012: Jaksoanalyysi osana tekstilajitutkimusta. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 208–227. Helsinki: Gaudeamus.
- Hosiailuoma, Yrjö 2003: *Kirjallisuuden sanakirja*. Helsinki: WSOY.
- Iedema, Rick 1997: The language of administration: organizing human activity in formal institutions. – Frances Christie & J. R. Martin (toim.), *Genre and institutions: social processes in the workplace and school* s. 73–100. New York: Cassell.
- Iisa, Katariina & Piehl, Aino 1992: *Virkakielestä kaikkien kieleen*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 67. Helsinki: VAPK-kustannus.
- Irvine, Judith T. 2002: ”Style” as distinctiveness. The culture and ideology of linguistic differentiation. – Penelope Eckert & John R. Rickford (toim.), *Style and sociolinguistic variation* s. 21–43. Cambridge: Cambridge University Press.
- Isosävi, Johanna & Lappalainen, Hanna 2015: Johdanto. – Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 9–33. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jaakola, Minna 2004: *Suomen genetiivi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Joseph, John Earl 1987: *Eloquence and power: The rise of language standards and standard languages*. London: Frances Pinter.
- Julkunen, Verna 2002: Ystävällisesti Kansaneläkelaitos. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 107–122. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Jyrinki, Erkki 2016 [1974]: *Kysely ja haastattelu tutkimuksessa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto [Helsinki: Gaudeamus]. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6705-5> 19.12.2016.
- Kalaja, Paula 1999: Kieli ja asenteet. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kielenoppimisen kysymyksiä* s. 45–72. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Kankaanpää, Salli 2002: Tiedottamisesta imagomarkkinointiin. Viraston lehdistötiedote ennen ja nyt. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 53–72. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- 2006: *Hallinnon lehdistöiedotteiden kieli*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seuran toimituksia 1086. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Kankaanpää, Salli & Piehl, Aino 2011: *Tekstintekijän käsikirja. Opas työssä kirjoittaville*. Helsinki: Yrityskirjat.
- Kankaanpää, Salli, Piehl, Aino & Räsänen, Matti 2012: Kuinka tutkia lakitekstin syntyä ja tekstilajin rajoja? Tekstianalyysia, muutosehdotuksia ja osallistuvaa havainnointia. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käytäntöä* s. 394–431. Kotimaisten kielten keskuksen verkkojulkaisuja 29. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus. – <http://kaino.kotus.fi/www/verkkojulkaisut/julk29/> 18.8.2016.
- Kauppinen, Merja 2007: Käsiyksiä kielestä äidinkielen opetussuunnitelmissa. – Olli-Pekka Salo, Tarja Nikula & Paula Kalaja (toim.), *Kieli oppimisessa – Language in learning* s. 13–32. AFinLAn vuosikirja 2007. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja no. 65. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- KJV 1981 = *Kieli ja virkakoneisto. Virkakielikomitean mietintö*. Helsinki: Valtioneuvosto.
- Kielitoimiston ohjepankki: Kirjeen lopetus. – <http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/selaus/499/ohje/147> 10.6.2016.
- Kimble, Joseph 2012: *Writing for dollars, writing to please. The case for plain language in business, government, and law*. Durham, North Carolina: Carlin Academic Press.
- Koivusalo, Esko & Huovinen-Nyberg, Liisa 1980: *Selkeä virkakieli*. Valtion koulutuskeskus.
- Komppa, Johanna 2006: Tiedotteen rakenteen potentiaalit. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 303–326. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Koskela, Sanni 2014: Työhakemus tekstilajina. – *Virittäjä* 118 (1) s. 5–40.
- Kotimaisten kielten keskus 2017: *Säädoskielen ohjeita*. – http://www.kotus.fi/ohjeet/saadostkielen_ohjeita 3.2.2017.
- Kroskrity, Paul V. (toim.) 1999a: *Regimes of language. Ideologies, politics, and identities*. Santa Fe, New Mexico: School of American Research Press.
- 1999b: Regimenting Languages: Language Ideological Perspectives. – Paul V. Kroskrity (toim.), *Regimes of language. Ideologies, politics, and identities* s. 1–34. Santa Fe, New Mexico: School of American Research Press.
- KS = *Kielitoimiston sanakirja*. Verkkojulkaisu HTML. Päivitettävä julkaisu. Päivitetty 29.2.2016. Helsinki: Kotimaisten kielten keskus ja Kielikone 2016. – <http://www.kielitoimistonsanakirja.fi> 17.4.2016.
- Kuronen, Marja-Liisa 2004: *Vakuutusehtotekstin uudistaminen: matkalla alamaaisesta asiakkaaksi*. Acta Universitatis oeconomicae Helsingiensis A-231. Helsinki: Helsinki School of Economics. – <http://epub.lib.aalto.fi/fi/diss/?cmd=show&dissid=254> 30.7.2016.
- Kytövaara, Päivi 2015: *Toimeentulotukipäätösten tietolähteet*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201506162340> 12.11.2015.
- Laaksonen, Marianne 2014: *Sinä vai te viranomaisviestinnässä?* – *Kielikello* 2/2014 s. 19–21.
- Laitinen, Lea 1995: Nollapersoona. – *Virittäjä* 99 (3) s. 337–357.
- Laki Liikenteen turvallisuusvirastosta* 863/2009.
- Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta* 621/1999.
- Lappalainen, Hanna 2015: *Sinä vai te vai sekä että? Puhuttelukäytännöt suomen kielessä*. – Johanna Isosävi & Hanna Lappalainen (toim.), *Saako sinutella vai täytyykö teititellä? Tutkimuksia eurooppalaisten kielten puhuttelukäytännöistä* s. 72–104. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Lauranto, Yrjö 2014: *Imperatiivi, käsky, direktiivi. Arkikeskustelun vaihtokauppakielioppia*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

- 2015: *Direktiivisyyden rajoja: suomen kielen vaihtokauppasyntaksia*. Helsinki: Helsingin yliopisto. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-51-1180-7> 17.6.2016.
- Liikenteen turvallisuusvirasto 2015: *Ajokortin ehdot ja rajoitukset*. – http://www.trafi.fi/tieliikenne/minulla_on_ajokortti/ajokortin_ehdot_ja_rajoitukset 30.9.2016.
- Locher, Miriam A. & Watts, Richard J. 2005: Politeness theory and relational work. – *Journal of Politeness Research* 1/2005 s. 9–33.
- Mauranen, Anna 2006: Genre, käänös ja korpus. Elämäntaito-oppaat tarkastelussa. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 214–239. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Mey, Jacob L. 1993: *Pragmatics: an introduction*. Oxford: Blackwell.
- Muikku-Werner, Pirkko 1993: *Impositiivisuus ja kielellinen variaatio. Julkisten keskustelujen käskyt ja kysymykset kielenopetuksen näkökulmasta*. Joensuun yliopisto.
- Mäntynen, Anne 1996: Miten normeista puhutaan? Näkökulma ja normien rajat. – *Virittäjä* 100 (4) s. 504–519.
- 2003: *Miten kielestä kerrotaan. Kielijuttujen retoriikkaa*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2006: Näkökulmia tekstin ja tekstilajien rakenteeseen. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 42–71. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2012: Suunvuoro. – *Virittäjä* 116 (3) s. 323–324.
- Mäntynen, Anne, Halonen, Mia, Pietikäinen, Sari & Solin, Anna 2012: Kieli-ideologioiden teoriaa ja käytäntöä. – *Virittäjä* 116 (3) s. 325–348.
- Nissi, Riikka 2016: Kokouskeskustelusta vastinetekstiksi. Virkateksti ja yhteisen äänen rekontekstualisointi. – *Virittäjä* 120 (2) s. 188–215.
- Oikeusministeriö 2014: *Lainkirjoittajan opas*. – <http://lainkirjoittaja.finlex.fi/> 3.2.2017.
- OKM 2014 = Opetus- ja kulttuuriministeriö 2014: *Hyvän virkakielen toimintaohjelma*. Opetus- ja kulttuuriministeriön työryhmämuistioita ja selvityksiä 2014: 2. Helsinki: Opetus- ja kulttuuriministeriö. – http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2014/hyva_virkakieli.html 12.11.2015.
- Pajuoja, Jussi 2014: *Asiakkaan sinuttelu Kelan vakiokirjeessä ei ole vastoin lakia*. Eoam 4505/2013. – <http://www.eduskunta.fi/eoaratkaisut/eoam+4505/2013> 6.10.2016.
- Peiponen, Piia 2015: *Ymmärtämiseen vaikuttavat rakenteet ja kielenpiirteet Maahanmuuttoviraston lainsoveltamisohjeissa*. Pro gradu -tutkielma. Tampereen Yliopiston kieli-, käänös- ja kirjallisuustieteiden yksikkö. – <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/97656/GRADU-1435661091.pdf?sequence=1> 12.11.2015.
- Peltola, Rauni-Sisko 2011: *Virkakieltä verkossa: Miten Kela lähestyy asiakasta?* Pro gradu -tutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-2011122711851> 17.6.2016.
- Peltola, Rauni-Sisko & Kuhmonen, Kaisa 2016: *Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu. Apuneuvoja tekstintekijälle*. Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 6/2016. – <http://verkkojulkaisut.vm.fi/zine/92/cover> 10.6.2016.
- Philips, Susan U. 1999: Constructing a Tongan nation-state through language ideology in the courtroom. – Paul V. Kroskrity (toim.), *Regimes of language. Ideologies, politics, and identities* s. 229–257. Santa Fe, New Mexico: School of American Research Press.
- Pälli, Pekka 1999: Asenteet ja mielipiteet diskursiivisena toimintana. – Urho Määttä, Pekka Pälli, Matti K. Suojanen (toim.), *Kirjoituksia sosiolingvistiikasta* s. 123–150. Tampere: Tampereen yliopiston suomen kielen ja yleisen kielitieteen laitos.

- Raevaara, Liisa 1998: Vierusparit – esimerkkinä kysymys ja vastaus. – Liisa Tainio (toim.), *Keskusteluanalyysin perusteet* s. 75–92. Tampere: Vastapaino.
- Sajavaara, Paula 2000: Kielenohjailu. – Kari Sajavaara & Arja Piirainen-Marsh (toim.), *Kieli, diskurssi & yhteisö* s. 67–106. Jyväskylä: Jyväskylän yliopiston soveltavan kielentutkimuksen keskus.
- Saukkonen, Pauli 2001: *Maailman hahmottaminen teksteinä. Tekstirakenteen ja tekstilajien teoriaa ja analyysia*. Helsinki: Yliopistopaino.
- Saviniemi, Maija 2015: *On noloa, jos ammattilaiset tekevät tökeröitä kielioppivirheitä. Toimitushenkilökunnan kielenhuoltotiedot, -käytännöt ja -diskurssit*. Oulu: Oulun yliopisto.
- SFSedu 2016: *Asettelumalli*. – <http://www.sfsedu.fi/files/179/SFS-2487-asettelumalli.pdf> 16.1.2016.
- Shore, Susanna & Mäntynen, Anne 2006: Johdanto. – Anne Mäntynen, Susanna Shore & Anna Solin (toim.), *Genre – tekstilaji* s. 9–41. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Silverstein, Michael 1979: Language structure and linguistic ideology. – Paul R. Clyne, William F. Hanks & Carol L. Hofbauer (toim.), *The elements: a parasession on linguistic units and levels* s. 193–247. Chicago: Chicago Linguistic Society.
- Språkrådet 2014: *Myndigheternas skrivregler*. Stockholm: Språkrådet.
- Statens vegvesen 2012: Klarspråk i Statens vegvesen. Undersøkelser gjennomført for Statens vegvesen. – http://www.vegvesen.no/attachment/396230/binary/680147?fast_title=Vedlegg_pressemedling.pdf 17.12.2016.
- Suomen Standardisoimisliitto 1989: *Dokumentointi. Kokoelma SFS-standardveja*. Helsinki: Suomen standardisoimisliitto.
- Swales, John M. 2001 [1990]: *Genre analysis. English in academic and research settings*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Sääskilähti, Minna 2009: Nesessiivirakenteet alkoholivalistusteksteissä. – Vesa Heikkinen (toim.), *Kielen piirteet ja tekstilajit. Vaikuttavia valintoja tekstistä toiseen* s. 170–190. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Tervonen, Rosa 2016: *Direktiivisyys rehtorin työtä ohjaavissa teksteissä: tarkastelussa valtion, kunnan ja yksityisen koulun johtosäännöt ja niiden pohjatestit*. Maisterintutkielma. Jyväskylän yliopiston kielten laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi:juu-201605232661> 4.7.2016.
- Tieteen termipankki 2016: Kirjallisuudentutkimus: synekdokee. – <http://www.tieteentermipankki.fi/wiki/Kirjallisuudentutkimus:synekdokee>. 6.9.2016.
- Tiililä, Ulla 1992: Keskustelun periaatteista kohteliaisuuteen. Uusia näkökulmia virkakirjeiden ongelmiin. – *Kielikello* 3/1992 s. 18–22.
- 1996: Mitä viranomaisille kirjoitetaan? Korvaushakemusten argumentoinnin analyysia. – Jyrki Kalliokoski (toim.), *Kieli* 9. Teksti ja ideologia. Kirjoituksia kielestä ja vallasta julkisessa kielenkäytössä. Helsinki: Helsingin yliopiston suomen kielen laitos.
- 2000: Tapaus päivähoitopäätös. – Vesa Heikkinen, Pirjo Hiidenmaa & Ulla Tiililä, *Teksti työnä, virka kielenä* s. 215–266. Helsinki: Gaudeamus
- 2002: Byrokratian tutkija byrokratian pyöryksessä. – Vesa Heikkinen (toim.), *Virkapukuinen kieli* s. 218–232. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2007: *Tekstit viraston työssä: tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- 2014: Kielikäsitukset hyvän virkakielen esteenä. – *Kielikello* 3/2014 s. 4–5.
- Tiittula, Liisa 2012: Haastattelut tekstilajitutkimuksessa. – Vesa Heikkinen, Eero Voutilainen, Petri Lauerma, Ulla Tiililä & Mikko Lounela (toim.), *Genreanalyysi – tekstilajitutkimuksen käsikirja* s. 423–432. Helsinki: Gaudeamus.

- Tolvanen, Eveliina 2016a: *Myndighetskommunikation på två språk – pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv*. Annales Universitatis Turkuensis B 425. Turku: Turun yliopisto. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6663-9> 3.2.2017.
- 2016b: Lukijan suora puhuttelu suomalaisissa ja ruotsinsuomalaisissa viranomaisteksteissä. – *Virittäjä* 120 (1) s. 5–27.
- Vaattovaara, Johanna & Soininen-Stojanov, Henna 2006: Pääkaupunkiseudulla kasvaneiden kotiseuturajaukset ja kielelliset asenteet. – Kaisu Juusela & Katariina Nisula (toim.), *Helsinki kieliyhteisönä* s. 223–254. Helsinki: Helsingin yliopisto, suomen kielen ja kotimaisen kirjallisuuden laitos.
- Valtioneuvoston asetus ajokorteista* 423/2011.
- Valtonen, Päivi 2012: *Abiturientti uutistoimittajana. Tekstilajin taju ja uutisen tuottaminen äidinkielen tekstitaidon kokeessa*. Turku: Turun yliopisto. – <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-5180-2> 21.12.2016.
- Varis, Markku 2012: *Kielikäsitys yläkoulun äidinkielen oppikirjoissa*. Oulu: Oulun yliopisto.
- Vehkalahti, Kimmo 2008: *Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät*. Helsinki: Tammi.
- Viertö, Annastiina 2000: Kuka paljastuu passiivin takaa? – *Kielikello* 3/2000 s. 23–25.
- Viinikka, Jenni 2011: *Kuoleman kielissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuden laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201105301651> 18.12.2016.
- Vilkuna, Maria 2000: *Suomen lauseopin perusteet*. Kotimaisten kielten tutkimuskeskuksen julkaisuja 90. Helsinki: Kotimaisten kielten tutkimuskeskus ja Edita.
- Virkakielipäätös 1982 = *Valtioneuvoston päätös toimenpiteistä valtion viranomaisten kielenkäytön parantamiseksi* 497/1982.
- Virkkunen, Elli-Noora 2015: *Vuorovaikutus ja näkökulma kuntien maahanmuuttajille suunnatuissa verkkoteksteissä*. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopiston suomen kielen, suomalais-ugrilaisen ja pohjoismaisten kielten ja kirjallisuuden laitos. – <http://urn.fi/URN:NBN:fi:hulib-201604051340> 30.7.2016.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen & Irja Alho 2004: *Iso suomen kielioppi*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. – <http://scripta.kotus.fi/visk> 11.1.2016.

Aineistolähteet

Vastaukset Trafiin lähetettyyn Kyselyyn virkakielikampanjan pilottihankkeessa uudistetuista ajokortteihin ja ammattiliikenteeseen liittyvistä muistutuksista. Aineisto tutkijan hallussa.

LIITE 1. Kysely Liikenteen turvallisuusvirastoon

Kysely virkakielikampanjan pilottihankkeessa uudistetuista ajokortteihin ja ammattiliikenteeseen liittyvistä muistutuksista

Olen suomen kielen opiskelija Jyväskylän yliopistosta ja teen parhaillaan maisterintutkielmaa Liikenteen turvallisuusviraston virkakielikampanjan pilottihankkeessa uudistamista asiakaskirjeistä. Olen rajannut aineistoni yhteentoista ajokortteja ja ammattiliikennettä koskevaan muistutukseen. Tutkimuksen pääpaino on tekstien tarkastelussa, mutta analyysin tueksi tarvitsen hieman taustatietoa teksteistä ja niiden uudistushankkeesta.

Tutkimuseettisistä syistä varmistan, että vastaamalla kyselyyn hyväksyt, että antamaasi tietoa hyödynnetään Jyväskylän yliopiston suomen kielen opiskelijan Mikko Juvosen maisterintutkielmassa. Vastauksia säilytetään ja käsitellään luottamuksellisesti eikä vastaajan tai mahdollisten muiden vastauksissa mainittujen henkilöllisyyttä paljasteta tutkimuksen raportoinnin yhteydessä.

Voit kirjoittaa vastauksesi joko suoraan tähän tiedostoon tai sähköpostin viestikenttään (palautusosoite alla).

Kiitos vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Mikko Juvonen

mikko.a.juvonen@student.jyu.fi

- Mikä oli tärkein syy siihen, että kirjeitä ryhdyttiin uudistamaan? Oliko taustalla esimerkiksi vanhoista versioista saatu asiakaspalaute?
 - Mihin uudistuksella pyrittiin?
- Milloin kirjeiden vanhat versiot on laadittu?
 - Onko nekin tehty muokkaamalla aiempien versioiden pohjalta vai kirjoitettu alusta alkaen uudet tekstit?
- Mitä tavoitteita uudistuksessa oli?
 - Olivatko jotkut tavoitteet toisia tärkeämpiä? Jouduttiinko esimerkiksi jostain tavoitteesta tinkimään, jotta toinen/tärkeämpi tavoite toteutuisi?
- Päästiinkö uudistuksessa asetettuihin tavoitteisiin?
 - Mikä jäi toteutumatta? Miksi?
- Kuka/ketkä määrittelivät tavoitteet?
- Oliko uudistustyölle jotain rajoituksia?
 - Jos, niin mitä?
- Vaikuttavatko asiakaskirjeisiin jotkin pohjatekstit?
 - Jos, niin mitä ne ovat?
- Miten tekstejä uudistettaessa työskenneltiin?
 - Ketkä olivat mukana?
 - Työskenneltiinkö yksin, yhdessä vai sekä että?
 - Miten vastuuta jaettiin? Jos esimerkiksi työskentelitte ryhmissä, oliko jollain vetovastuu työskentelystä? Oliko jollain päävastuu koko uudistuksesta?

LIITE 2. Tutkimusaineisto

Tässä liitteessä ovat tutkimusaineiston muodostavat muistutuskirjeet. Tiedostomuodon muuttamisen vuoksi asetellut eivät kaikilta osin ole täysin alkuperäiset. Kirjeet ovat analyysissä käyttämiäni lyhenteiden mukaan seuraavassa järjestyksessä:

AjokV

AjokU

LälaV

LälaU

ElälaV

ElälaU

LälakIV

LälakIU

LiriV

LiriU

LiriuV

LiriuU

LirimV

LirimU

ADRV

ADRU

KorjV

KorjU

AmkoV

AmkoU

DigV

DigU



* . F U 6 3 *

Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan ajokorttinne voimassaolo päättyy

Jos haluatte hakea ajokorttinne voimassaolon jatkamista, Teidän on jätettävä ajokorttilupahakemus poliisille. Hakemuslomakkeen voitte täyttää poliisin lupapalvelupisteessä.

Suosittellemme, että jätätte hakemuksenne poliisille **vähintään kuukautta ennen** ajokorttinne voimassaolon päättymistä. Ottakaa ajokortti mukaan mennessänne uudistamaan sitä. Maksu uudesta ajokortista suoritetaan hakemusta jätettäessä.

Ajokorttiasian hoitamiseksi on syytä varata aika poliisilta. Tarkempia tietoja ajanvarauksesta ja aukioloajoista saatte poliisin verkkosivuilta www.poliisi.fi.

Ajokorttihakemukseen on liitettävä

- kaksi passivalokuvaa ja
- lääkärintausunto tai laajennettu lääkärintausunto.

Valokuvia ei tarvita, jos olette toimittanut valokuvat vuoden 2010 aikana tai sen jälkeen ajokorttia, piirturikorttia, ammattipätevyyskorttia tai taksinkuljettajan ajolupaa varten.

Lääkärintausunto Teidän tulee toimittaa siinä tapauksessa, että

- uudistettava ajokorttinne sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista AM, A1, A2, A, B, BE, T, LT, ja haette uudistamista ajokortin voimassa ollessa ennen kuin olette täyttänyt 70 vuotta
- uudistettava ajokorttinne sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, ja olette täyttänyt 45 vuotta ennen uudistettavan ajokortin voimassaolon päättymistä.

Laajennettu lääkärintausunto Teidän tulee toimittaa siinä tapauksessa, että

- uudistettava ajokorttinne sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista AM, A1, A2, A, B, BE, T, LT, ja olette jo täyttänyt 70 vuotta ennen kuin jätätte uudistamista koskevan hakemuksen poliisille
- uudistatte sellaista ajokorttia, joka on annettu Teille enintään viideksi vuodeksi siksi, että olette ajokorttia myönnettäessä täyttänyt 65 vuotta
- uudistettava ajokorttinne sisältää yhden tai useamman ajokorttiluokista C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D, DE, ja olette jo täyttänyt 68 vuotta ennen kuin jätätte uudistamista koskevan hakemuksen poliisille tai täytätte 68 vuotta ennen uudistettavan ajokortin voimassaolon päättymistä.

Pyydämme Teitä täyttämään tämän kirjeen liitteenä olevan esitietolomakkeen ennen lääkärille menoa. Esittäkää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät kysymykset tarkastuksen suorittavalle lääkärille tai lääkäriasemalle.

Ottakaa ajokortti ja täytetty esitietolomake mukaan lääkärintarkastukseen mennessänne. Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake.

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Poliisi

Henkilön nimi

Päiväys **15.1.2016**

Lähiosoite

Postinumero ja kaupunki

Ajokortin uudistaminen

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan ajokorttisi voimassaolo päättyy **xx.xx.xxxx**.

Voit hakea ajokortin voimassaolon jatkamista Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) palvelupisteestä. Palvelupisteinä toimivat Ajovarma Oy:n palvelupisteet. Lisätietoja ajanvarauksesta ja palvelupisteiden aukioloajoista löytyy osoitteesta www.ajovarma.fi

Jätä hakemus palvelupisteessä vähintään kuukautta ennen ajokortin voimassaolon päättymistä. Uusi ajokortti maksetaan hakemusta jätettäessä.

Ota mukaasi

- ajokortti
- kaksi passivalokuvaa ja
- lääkärintausunto tai laajennettu lääkärintausunto.

Et tarvitse uusia valokuvia, jos

- olet toimittanut valokuvat vuonna 2013 tai sen jälkeen ajokorttia, kuljettajakorttia, ammattipätevyyskorttia, ADR-ajolupaa tai taksinkuljettajan ajolupaa varten
- sinulle on myönnetty henkilökortti tai passi viimeisen viiden vuoden aikana.

Lääkärintausunnot

Ryhmän 1 ajokortit (ajokorttiluokat AM, A1, A2, A, B, BE, T ja/tai LT)

- Toimita lääkärintausunto, jos ajokorttisi voimassaolo päättyy 70-vuotissyntymäpäivänäsi ja haet uudistamista ennen korttisi voimassaolon päättymistä.
- Toimita laajennettu lääkärintausunto, jos olet jo täyttänyt 70 vuotta ennen kuin haet ajokortin uudistamista.

Ryhmän 2 ajokortit (ajokorttiluokat C1, C1E, C, CE, D1, D1E, D ja/tai DE)

- Toimita lääkärintausunto uudistamisen yhteydessä aina, jos olet jo täyttänyt 45 vuotta.
- Toimita laajennettu lääkärintausunto, jos olet jo täyttänyt 68 vuotta ennen kuin jätät hakemuksen ajokorttisi uudistamisesta tai täytät 68 vuotta ennen nykyisen ajokorttisi voimassaolon päättymistä.

Täytä esitietolomake

Täytä tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake ennen lääkäriille menoa. Jos sinulla on kysyttävää esitietolomakkeesta, ota yhteyttä tarkastuksen suorittavaan lääkäriin tai lääkäriasemaan. Ota ajokortti ja täytetty esitietolomake mukaan lääkärintarkastukseen mennessäsi. Lääkäriellä on lausuntoa varten tarvittava lomake.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)



Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä oleviin ajokorttilupatietoihinne liitetyn erityisehdon mukaan Teidän on toimitettava **lääkärintarkastus poliisille viimeistään**

Velvollisuutensa laiminlyöneen poliisi voi määrätä ajokieltoon toistaiseksi.

Ottakaa ajokorttinne mukaan lääkärintarkastukseen mennessänne.

Lisätietoja saatte poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Sinulla on ajo-oikeutesi liittyvä velvollisuus toimittaa lääkärintarkastus poliisille viimeistään **xx.xx.xxxx**.

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärintarkastusta määräajan kuluessa.

Ota ajokorttisi mukaan lääkärintarkastukseen mennessäsi.

Lisätietoja kyseisestä lausunnosta ja sen toimittamisesta saat tarvittaessa poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003).

www.trafi.fi



* . F U 6 3 *

Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä oleviin ajokorttilupatietoihinne liitetyn erityisehdon mukaan Teidän on toimitettava **erikoislääkärintarkastus poliisille viimeistään**

Velvollisuutensa laiminlyöneen poliisi voi määrätä ajokieltoon toistaiseksi.

Ottakaa ajokorttinne mukaan lääkärintarkastukseen mennessänne.

Lisätietoja saatte poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi
Poliisi

Sinulla on ajo-oikeutesi liittyvä velvollisuus toimittaa erikoislääkärinlausunto poliisille viimeistään **xx.xx.xxxx**.

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärintarkastusta määräajan kuluessa.

Ota ajokorttisi mukaan lääkärintarkastukseen mennessäsi.

Lisätietoja kyseisestä lausunnosta ja sen toimittamisesta saat tarvittaessa poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)
Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003).

www.trafi.fi



* . F U 6 3 *

Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että Suomessa vakinaisesti asuvan kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijan on toimitettava **poliisille** lääkärinlausunto terveysvaatimusten täyttymisestä kahden kuukauden kuluessa siitä, kun hän täyttää **50, 55, 60 tai 65 vuotta**.

Lausunnon voitte toimittaa poliisille tämän kirjeen saavuttua.

Toimittamisvelvollisuutta **ei kuitenkaan ole**, jos määräajan alkaessa on kulunut **vähemmän kuin viisi vuotta** siitä, kun ajo-oikeuden haltijaa koskevien terveysvaatimusten täytyminen on osoitettu poliisille toimitetulla lääkärinlausunnolla muun syyn kuin ikään perustuvan määräaikaistarkastuksen johdosta.

Tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake pyydetään täyttämään ennen lääkärille menoa.

Esittäkää mahdolliset esitietolomakkeeseen liittyvät kysymykset tarkastuksen suorittavalle lääkärille tai lääkäriasemalle.

Ottakaa ajokortti ja täytetty esitietolomake mukaan lääkärintarkastukseen mennessänne. Lääkärillä on lausuntoa varten tarvittava lomake.

Lääkärinlausunnon toimittamisvelvollisuuteen liittyviä lisätietoja saatte poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

MUISTUTUS LÄÄKÄRINLAUSUNNON TOIMITTAMISESTA

Suomessa vakinaisesti asuvana kuorma-auton tai linja-auton ajo-oikeuden haltijana sinun on toimitettava poliisille lääkärintarkastuslausunto terveysvaatimusten täyttymisestä viimeistään kahden kuukauden kuluessa siitä, kun täytät 50, 55, 60 tai 65 vuotta.

Uutta lausuntoa ei tarvita, jos olet viiden viime vuoden aikana toimittanut ajoterveyteen liittyvän lääkärintarkastuksen poliisille muusta syystä, esimerkiksi lupahakemuksen liitteenä.

Täytä tämän kirjeen mukana oleva esitietolomake. Mahdolliset kysymykset voit esittää lääkärintarkastuksen yhteydessä.

- Ota täytetty esitietolomake ja ajokortti mukaan, kun menet lääkärintarkastukseen.
- Toimita lääkäriltä saamasi lausunto poliisille.

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos et toimita lääkärintarkastusta määräajan kuluessa.

Lisätietoja lääkärintarkastuksen toimittamisvelvollisuudesta saat poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003).

www.trafi.fi



Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista. Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella.

Ajo-oikeuden haltija voidaan määrätä ajokieltoon, jos hän on syyllistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenne rikkomukseen vähintään neljästi kahden vuoden tai kolmesti yhden vuoden kuluessa.

Mikäli edellä mainitut ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn.

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat rikkomukset:

Yllä mainituista liikenne rikkomuksista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista saatte **lisätietoja poliisilta.**

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

MUISTUTUS TOISTUVISTA LIIKENNERIKKOMUKSISTA

Sinulla on ajoneuvoliikennerekisterissä seuraavat liikenneriikkomukset:

XXXX (tulostuu tähän autom.)

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos syyllystyt liikenneriikkomukseen vähintään neljästi kahden vuoden kuluessa tai kolmesti yhden vuoden kuluessa. Jos ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi ottaa sinuun yhteyttä.

Lisätietoja yllä mainituista liikenneriikkomuksista ja niiden mahdollisista seuraamuksista saat poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003). Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista.

www.trafi.fi



* . F U 6 3 *

Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafı ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista. Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella.

Ajo-oikeuden haltija voidaan määrätä ajokieltoon, jos hän on lyhytaikaisen ajooikeuden saamista **seuraavan kahden vuoden aikana vähintään kolmesti** tai **tänä aikana kahdesti yhden vuoden sisällä** syyllistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenne rikkomukseen.

Mikäli edellä mainitut ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn.

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat rikkomukset:

Yllä mainituista liikenne rikkomuksista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista saatte **lisätietoja poliisilta**.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafı

MUISTUTUS TOISTUVISTA LIIKENNERIKKOMUKSISTA

Sinulla on ajoneuvoliikennerekisterissä seuraavat liikenneriikkomukset:

XXXX (tulostuu tähän autom.)

Uusien kuljettajien liikenneriikkomuksia seurataan tarkemmin kahden vuoden ajan auton kuljettamiseen oikeuttavan ajokortin saamisesta.

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos syyllyt liikenneriikkomukseen vähintään kolmesti kahden vuoden kuluessa tai kahdesti yhden vuoden kuluessa. Jos ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi ottaa sinuun yhteyttä.

Lisätietoja yllä mainituista liikenneriikkomuksista ja niiden mahdollisista seuraamuksista saat poliisilta.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003). Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista.

www.trafi.fi



* . F U 6 3 *

Henkilön nimi
Lähiosoite
Postinro ja -toimipaikka

Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä ja ajokorttilain määräysten mukaisesti sen on lähetettävä ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirje liikenne rikkomuksista. Muistutus tulostuu ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen perusteella.

Moottoripyörän ajo-oikeuden haltija, jolla ei ole auton ajamiseen oikeuttavaa ajokorttia ja jonka moottoripyörän ajo-oikeuden alkamisesta on alle kaksi vuotta, voidaan määrätä ajokieltoon, jos hän on syyllistynyt ajoneuvoliikennerekisteriin merkittävään liikenne rikkomukseen vähintään **kolmesti kahden vuoden** tai **kahdesti yhden vuoden kuluessa**.

Mikäli edellä mainitut ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi kutsuu Teidät ajokieltoasian käsittelyyn.

Ajoneuvoliikennerekisterissä olevat rikkomukset:

Yllä mainituista liikenne rikkomuksista ja niistä mahdollisesti aiheutuvista seuraamuksista saatte **lisätietoja poliisilta**.

Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

MUISTUTUS TOISTUVISTA LIKENNERIKKOMUKSISTA

Sinulla on ajoneuvoliikennerekisterissä seuraavat liikenneriikkomukset:

XXX X(tulostuu tähän autom.)

Uusien moottoripyörän kuljettajien liikenneriikkomuksia seurataan tarkemmin kahden vuoden ajan moottoripyörän kuljettamiseen oikeuttavan ajokortin saamisesta.

Poliisin on määrättävä sinut ajokieltoon, jos syyllyt liikenneriikkomukseen vähintään kolmesti kahden vuoden kuluessa tai kahdesti yhden vuoden kuluessa. Jos ajokieltoon määräämisen edellytykset täyttyvät, poliisi ottaa sinuun yhteyttä.

Lisätietoja yllä mainituista liikenneriikkomuksista ja niiden mahdollisista seuraamuksista saat poliisilta.

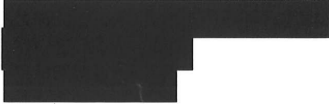
Liikenneturvallisuusterveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)


Poliisi

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003). Ajokorttilain (386/2011) 65 §:n mukaisesti Trafi lähettää ajo-oikeuden haltijalle muistutuskirjeen rikkomuksista.

www.trafi.fi



Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan ADR-ajolupanne voimassaolo päättyy 

Jos haluatte jatkaa ADR-ajolupanne voimassaoloaikaa, Teidän on suoritettava ADR-täydennyskurssi ja sitä vastaava koe hyväksytysti ennen nykyisen ajoluvan voimassaolon päättymistä.

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista ovat nähtävissä Trafin verkkopalvelussa www.trafi.fi/adr.

ADR-ajolupakoe suoritetaan sen ajolupakokeen vastaanottajan toimialueella, jossa henkilö on osallistunut koulutukseen tai jonka toimialueella hänen kotikuntansa on.

Lisätietoja saatte Trafista puhelimitse 0295 345000 (vaihe) tai sähköpostitse ammattiliikenne@trafi.fi.

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Päiväys 15.1.2016

Henkilön nimi

Lähiosoite

Postinumero ja kaupunki

ADR-ajoluvan jatkaminen

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan ADR-ajolupasi voimassaolo päättyy xx.xx.xxxx.

Jos haluat jatkaa sen voimassaoloaika, sinun on suoritettava ADR-täydennyskurssi ja läpäistävä koe ennen kuin nykyisen ajoluvan voimassaolo päättyy. Suorita ADR-ajolupakoe sen ajolupakokeen vastaanottajan toimialueella, jossa olet osallistunut koulutukseen tai jossa on kotikuntasi.

Luettelo ADR-ajolupakouluttajista ja tiedot eri täydennyskurssimuodoista löytyvät Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) verkkopalvelusta www.trafi.fi/adr

Lisätietoja saat Trafista puhelimitse 029 534 5000 (vaihde) tai sähköpostitse ammattiliikenne@trafi.fi.

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)



Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan **korjaamokorttinne** [redacted] voimassaolo on päättymässä [redacted].

Korjaamokortin voitte uusia toimittamalla hakemuksen Trafiin.
Korjaamokorttiin liittyviä lisätietoja saatte Trafin nettisivuilta (www.trafi.fi/ammattiliikenne).

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Yrityksenne korjaamokortin voimassaolon jatkaminen

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan yrityksenne korjaamokortin xxxxxxxxxxxxxxxx voimassaolo on päättymässä xx.xx.xxxx.

Voitte uusia korjaamokortin toimittamalla hakemuksen Liikenteen turvallisuusvirastoon (Trafi).

Lisätietoja korjaamokortista saatte Trafín nettisivuilta www.trafi.fi/ammattiliikenne

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)



Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan **ammattipätevyyskorttinne** [redacted] voimassaolo on päättymässä [redacted].

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voitte uusia seuraavan palveluntuottajan toimipaikoissa:
Ajovarma Oy

Ammattipätevyyskorttia uusiessanne säädetty jatkokoulutus on oltava suoritettu.
Lisätietoja kuljettaja- ja ammattipätevyyskortteihin liittyen saatte edellä mainitun palveluntuottajan toimipaikkojen lisäksi Trafín nettisivuilta (www.trafi.fi/ammattiliikenne).

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Ammattipätevyyskorttisi voimassaolon jatkaminen

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan ammattipätevyyskorttisi xxxxxxxxxxxxxxxx voimassaolo on päättymässä xx.xx.xxxx.

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voit uusia Ajovarma Oy:n ammattiliikenteen palvelupisteissä.

Vaadittu jatkokoulutus on oltava suoritettuna ennen kuin uusit ammattipätevyyskortin.

Lisätietoja kuljettaja- ja ammattipätevyyskorteista saat Ajovarman toimipaikoista ja Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) verkkopalvelusta www.trafi.fi/ammattiliikenne

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)



Arvoisa vastaanottaja

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi muistuttaa, että ajoneuvoliikennerekisterissä olevien tietojen mukaan digitaalisen ajopiirturin kuljettajakorttinne [REDACTED] voimassaolo on päättymässä [REDACTED].

Kuljettaja- ja ammattipätevyyskortin voitte uusia seuraavan palveluntuottajan toimipaikoissa:
Ajovarma Oy

Lisätietoja kuljettaja- ja ammattipätevyyskortteihin liittyen saatte edellä mainitun palveluntuottajan toimipaikkojen lisäksi Trafian nettisivuilta (www.trafi.fi/ammattiliikenne).

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto Trafi

Digitaalisen ajopiirturin kuljettajakorttisi voimassaolon jatkaminen

Ajoneuvoliikennerekisterin tietojen mukaan digitaalisen ajopiirturikortin kuljettajakorttisi xxxxxxxxxxxxxxxx voimassaolo on päättymässä xx.xx.xxxx.

Voit uusia kuljettaja- ammattipätevyyskorttisi Liikenteen turvallisuusviraston (Trafi) seuraavan palvelutuottajan palvelupisteessä:

(tulostuu)

Lisätietoja kuljettaja- ja ammattipätevyyskortteista saat palvelutuottajan palvelupisteiden lisäksi Trafi nettisivuilta www.trafi.fi/ammattiliikenne

Ystävällisin terveisin

Liikenteen turvallisuusvirasto (Trafi)

Trafi ylläpitää ajoneuvoliikennerekisteriä (Laki ajoneuvoliikennerekisteristä 541/2003)