

ARTIKKELIT

---

**KOLMANNEN SEKTORIN  
ASUMISPALVELUJEN TUOTTAJIEN  
PALVELUPUHE KILPAILUTTAMISEN  
YHTEYDESSÄ – TUTKIMUS KOLMESTA  
KAUPUNGISTA**

**Juhani Johansson\***

---

**Johdanto**

Suomen kaltaisissa EU-maissa myös sosiaalipalveluja kilpailutetaan sen sijaan että ne olisivat yhteiskunnan kilpailukyvyn tukirakenteita (Koskiaho 2008, 11). Sosiaali- ja terveystalouden kilpailukykyisyyden mittariksi on muotoutumassa pääsy kilpailumarkkinoille. Yritysten ja järjestöjen velvoitteet, helpotukset hyvinvointivaltion uudelleen jakavassa vaikutuksessa sekä kuntien kanssa tehtävät sopimukset ovat kilpailuttamisen kautta haasteellisessa vaiheessa. Palvelujen kilpailuttaminen vaikuttaa puolestaan kansalaisyhteiskunnan vastavuoroisuuteen, kuten vapaaehtoistyöhön, vertaistukeen ja yhteisöllisyyteen. Kilpailuttamisen kautta palvelujen kirjo kasvaa ja niiden tarpeessa olevan toivotaan saavan enemmän henkilökohtaisesti valittavaa ja resursseja

---

\* VTL Juhani Johansson on tutkija Diakonia-ammattikorkeakoulussa. *Email: Juhani.Johansson@diak.fi*

(vrt. Kähkönen, 2002, 286; Kähkönen 2007, 22–25), mutta vastavuoroisuus taipuu heikosti esimerkiksi tuotteistamiseen.

Kolmannen sektorin asumispalveluihin kohdistuu kilpailuttamisen lisäksi muutospaineita muun muassa kuntien palvelurakennemuutoksen ja valtionhallinnon asunnottomuuden poistamis-ohjelman kautta. Sosiaalityöhön liittyvä tutkimukseni sivuaa kilpailuttamisprosesseja ja kokemuksellisuustutkimusta niiltä osin, miten saadut ensikokemukset suuntaavat haastateltavien merkityksenantoa odotushorisontissa siintävälle markkinoitumiselle kolmannella sektorilla. Sosiaalisen ja taloudellisen ajattelun yhteensovittaminen kulminoituvat viimekädessä kolmannen sektorin yleishyödyllisyyden ja markkinoitumisen konstruointiin. Pyrin tässä artikkelissani kuvailemaan ja analysoimaan ajankohtaista tilannetta, jossa ulkoisten kontekstien muutokset heijastuvat asumispalvelun tuottajien puheeseen.

### **Kilpailuttaminen säätelee näennäismarkkinoille pääsyä**

Julkisen sektorin toimesta tilatuilla palveluilla on yhteiskunnallisia, kansalaisten hyvinvointiin liittyviä tavoitteita. Palvelujen tilaaja (kunta), tuottaja (yksityinen yritys tai yleishyödyllinen yhdistys) ja käyttäjä (kuntalainen) muodostavat toimijoiden kokonaisuuden, jossa kaikkien tarkoituksena on saada palveluntarve tyydytetyksi. Julkinen sektori toimii palvelujen saajien edustajana ja budjetin kontrolloijana siten, että palvelun kulutushetkellä käyttäjä maksaa vain osan kustannuksista. Näennäismarkkinoille sijoittuvat palvelut voivat olla ainoita saatavilla olevia palveluita tai ne voivat vain täydentää kunnan omia palveluita.

Julkisen sektorin toimintaa ohjaavien säädösten joukkoon on tullut kilpailulainsäädäntö, joka ei niinkään ohjaa markkinoita, vaan asettaa niille pääsyn ehdot. Markkinaehtoistumisen toteuttamisessa kuntien rooli palveluista vastaavana toimijana on keskeinen. (Le Grand & Bartlett, 1993.)

Näennäismarkkinat on toinen englanninkielisestä termistä ”quasi markets” käytetty käännös kvasimarkkinoiden ohella (ks. esim. Kähkönen 2002; Valkama 2004; Kurri ym. 1998). Heino kuvaa näennäismark-

kinoiden toimintaympäristöä jatkumona, jonka toisessa päässä on julkinen palveluntuotanto ja toisessa päässä aidot ja avoimet markkinat. Tässä jatkumossa näennäismarkkinat sijoittuvat edellä mainittujen päiden väliin. (Heino 2008, 17.) Heino sijoittaa Kähkösen (2002) tavoin näennäismarkkinoiden ja julkisen palvelutuotannon väliin käsitteen suunnitellut markkinat (tai suunnittelumarkkinat), joka on suomennos termistä ”planned markets” (Saltman ym. 1992). Nimensä mukaisesti käsite kuvaa markkinoiden suunnittelua, ei niinkään markkinaehtoista muodostumista. Näennäismarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden ehdot edellyttävät kilpailua, tilaajalla ja tuottajalla tulee olla tarvittava informaatio ja tuottajan pitää voida tulla tai poistua markkinoilta ilman kustannuksia. Lisäksi hintojen pitää määräytyä markkinoiden kautta, ei lainsäädännön tai jonkin tuottajan monopoliaseman kautta. Transaktiokustannukset eivät saa ylittää hierarkiakustannusten alenemista, tilaajalla pitää olla pyrkimys asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseen ja tuottajalla pitää olla pyrkimys taloudellisiin kannusteisiin ja motiiveihin. Sekä tilaajan että tuottajan pitää kohdella eri asiakasryhmiä tasa-arvoisesti, ei esimerkiksi maksukyvyn mukaan. Palvelun tuottajalla tulee olla responsiivisuutta eli kykyä vastata asiakkaansa tarpeisiin. Asiakkaalla tulee olla valintamahdollisuuksia eri tuottajien välillä ja palvelujen pitää olla oikeudenmukaisia. (Le Grand & Bartlett 1993, 13–15; Heino 2008, 18.)

Käytän tässä tutkimuksessa näennäismarkkinakäsitettä, koska kunnan mahdollisuudet suunnitella markkinoita rajoittuu kilpailuttamiseen ja SGEI- määrittelyyn (Euroopan Komissio, 2007). Näennäismarkkinoilta odotettavat toimivuuden ja tehokkuuden ehdot ovat lähinnä funktionaalisenä välineenä kuvaamamassa analyysissäni kilpailuttamisen kontekstia.

Aiheeseen liittyvää laajempaa näkökulmaa on käsitellyt Elina Palola (2007) tutkimuksessaan eurooppalaisesta sosiaalipolitiikasta sosiaalisen ja taloudellisen synteetin näkökulmasta. Sosiaali- ja terveystoimea koskeva suomalainen tutkimus kilpailuttamisesta on käsitellyt yhtäältä kilpailuttamisen laajuutta (VATT 1995a; VATT 1995b; Kauppinen 1996) kilpailuttamisprosesseja ja toisaalta markkinaehtoistamista (Jääskeläinen 2000; Mälkönen & Seppälä 2009) tai kilpailutuksen vaikutuksia (Kähkönen 2001). Sosiaalipoliittista näkökulmaa kilpailuvaltiossa ovat

tarkastelleet tutkimuksessaan Hänninen ym. (2010). Sosiaalipalveluihin liittyvä tuore tutkimus on herättänyt tutkijoiden kiinnostusta prosesseihin ja kokemuksiin (ks. Kähkönen 2008; Kähkönen & Volk 2008). Kuntien palveluostoja kolmannelta sektorilta on tutkittu, mutta ei kilpailuttamisen kannalta (Heino 2008, 15).

### **Aineiston keruu ja teemoittelu**

Olen haastatellut tutkimustani varten keväällä 2010 yhteensä yhdeksää kolmen kaupungin päihdeongelmaisten kolmannen sektorin asumispalvelujen tuottajaa. Haastattelin tausta-aineistoksi myös samojen kaupunkien palvelujen kilpailuttajia tai jos sellaista ei ollut, niin haastattelin ko. palveluista vastaavaa virkamiestä saadakseni kuvan kunkin kaupungin tilanteesta. Viimeksi mainittuja haastatteluita käytin lisäaineistona ymmärrykseni lisäämiseksi.

Tutkimukseni mielenkiinto ei siis kohdistu yleishyödyllisyyteen sinänsä, vaan siihen, miten yleishyödyllisyydestä puhutaan ja mitä merkityksiä se saa kilpailuttamisen kontekstissa. Kilpailuttamisen kontekstin voi ymmärtää suppeasti tai laajasti (Jokinen 1993, 30–31; Günther 2012,18).

Yleishyödyllisyydelle, joka on vain yksi ulottuvuus järjestöjen määrittelyssä, ei löydy yksiselitteistä ja kattavaa lainsäädännöllistä määritelmää, vaikka siihen viitataan 36 eri säädöksessä (Oikeusministeriö 2006, 14–17). Yleishyödyllisen yhdistyksen tai säätiön toiminta ei saa olla yksityiseen hyötyyn tai taloudelliseen voittoon tähtäävää, mikä on antanut suomalaisille järjestöille erityisaseman muun muassa verotuksen ja julkisen tuen suhteen, vaikka verohallinnon säädökset eivät tunnista yleishyödyllistä yhteisöä (Myllymäki 2003, 43). Sen sijaan tuloverolaki (TVL 1535/92) määrittelee yleishyödyllisen järjestön yksinomaan ja välittömästi yleiseksi hyväksi toimivaksi aineellisessa, henkisessä, siveellisessä tai yhteiskunnallisessa mielessä. Yleishyödyllisen yhteisön toiminta ei saa kohdistua vain rajoitettuihin henkilöpiireihin eikä se saa tuottaa toiminnallaan siihen osallisille taloudellista etua, osinkona, voitto-osuutena tai kohtuullista suurempaa palkkana tai muuna hyvityksenä. Nämä tuloverolain kaikkien ehtojen pitää olla voimassa

samanaikaisesti, jotta yleishyödyllisyys myönnetään. Kilpailutuksiin tai yritysten kaltaiseen elinkeinotoiminnan harjoittamiseen osallistuminen voi poistaa yhdistykseltä verottajan antaman yleishyödyllisyyden statuksen, mikä on vastoin verohuojennuksen alkuperäistä ajatusta tarjota yhteiskunnan tukea yleishyödylliselle palvelutuotannolle (Romppainen 2007, 344).

Käytän kolmannen sektorin yleishyödyllisyyden ulottuvuuksia tulkin- takehyksenä analyysissäni aineistolähtöisesti. Haastateltavien puheissa yleishyödyllisyys esiintyy sekä makro- että mikrotasolla. Yleishyödyllisyyden ulottuvuuksia ovat jäsenistön edun asettaminen taloudellisen voiton edelle, voittoa tuottamattomuus, vapaaehtoisuus, vertaistuki, yhteisöllisyys, verottomuus, vastapaino markkinoitumiselle sekä julkisten palvelujen täydentäminen.

## Metodologia

Ymmärrän kolmannen sektorin tuottamat päihdeongelmaisten asumispalvelut sosiaalisena konstruktiona, jolla on myös konkreettinen, aineellinen vastineensa. Tutkimuksen metodologisen viitekehyksen valinta perustuu kysymykseen todellisuuden rakentumisesta. Todellisuus on olemassa tietoisuudesta riippumatta, mutta sosiaalinen todellisuus ja asioiden oikeutus syntyy vuorovaikutuksessa, neuvottelun ja tottumusten kautta (Berger & Luckmann 1994, 65–67; Heiskala 2001, 35–42). Todellisuus ja tieto ovat eri näkökulmista tarkastellen suhteessa sosiohistorialliseen tilanteeseen ja kontekstiin, joita ihminen konstruoi keskustelussa. Yhteisöllä ja kulttuurilla on merkittävä osuus todellisuuden kielellisessä luomisessa (Berger & Luckmann 1994, 170–172).

Tutkimukseni metodologisena lähestymistapana on diskurssianalyysi, koska olen kiinnostunut asumispalveluihin liittyvästä puheesta. Erityisesti muutostilanteissa puheella liikutaan sujuvasti ajassa antaen asioille merkityksiä. Merkityksen antamisen kautta puhe saa tekemisen luonteensa: puheella luodaan arvostuksia, puolustetaan näkökantoja, ihmetellään kulttuurisia muutoksia, luodaan tulevaisuuden visioita ja niin edelleen. Puheisiin liittyvä retoriikka ja hegemonisten diskurssien etsiminen ovat välineitä puhujapositionien ja vallan esiintuomiseksi.

Retoriset keinot ovat analyysin väline vastattaessa kysymykseen, miten diskursseja ja niiden valta-asemaa eli hegemoniaa aineistossa tuotetaan. Retoristen keinojen tarkastelulla etsin tutkimusaineistosta vakuuttamiskeinoja, joilla kuvaukset pyritään vakuuttamaan kiistattomiksi tosiasioiksi, normaaliksi ja oikeutetuksi sekä epänormaaliksi tai paheksuttavaksi. Retorinen argumentaatio on erottamattomasti sidoksissa hegemonisten diskurssien rakentamiseen ja purkamiseen (Fishman 1980; Jokinen ym. 2006, 156–157). Retorisina keinoina ovat aineistossani etäännyttäminen omista intresseistä, liittoutumisasteen säätely (me-te), metafora ja sellaisiin kulttuurisiin näkemyksiin tai toimintatapoihin vetoaminen, joiden ajatellaan olevan kaikkien tai useimpien jakamia itsestäänselvyksiä (Jokinen ym. 2006). Kulttuuriseen näkemykseen liitän myös vastinparien käytön, kuten esimerkiksi ammatillinen apu ja vertaistuki tai aikuisten maailma ja lasten maailma. Pysäytetyllä kertomuksella kuulija vakuutetaan vaarasta, riskistä tai epäkohdasta antamalla kuulijan itse jatkaa päättelyään kertojan toivomaan suuntaan (Törrönen 2002, 525; Johansson 2011, 24–26). Aineistossani esiintyy myös muita lauserakenteisiin liitettyjä retorisia keinoja, kuten aikamuodot tai subjekti vs. objekti tai superlatiivin käyttö, millä vältytään vertailun tekemisestä. Ymmärrän haastattelutilanteilla oleva erilaisia tasoja: yhtäältä haastateltava puhuu haastattelijalle ja toisaalta haastateltava puhuu laajemmalle kuulijakunnalle: muille palvelujen tuottajille ja ostajille sekä tiedeyhteisölle.

Valta liittyy kaikkiin ihmisten välisiin suhteisiin ja yhteiskunnallisiin käytäntöihin tuottavana voimana, ei niinkään rajoittavana tai tukahduttavana tekijänä. Valta ja vastarinta sekoittuvat näin toisiinsa. Valtasuhteet eivät siis muodostu yksilöiden ominaisuuksista eikä valtaa tulkita diskurssien ulkopuolelta, vaan osana jatkuvasti muuttuvaa toimintaa. (Satka ym. 2011, 12, 23.) Valtasuhteet tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä, jolloin kiinnostuksen kohteena on esimerkiksi se, miten jokin tieto saa totuuden aseman ja millaisia subjektipositioita niissä ihmisille tuotetaan (Fairclough 1992, 36).

Tämän artikkelini aineisto on koottu yhdeksän henkilön teemahaastatteluista keväällä 2010. Teemahaastattelujeni aiheet olivat: järjestön aatteellinen tausta ja historia, palveluyksikön koko ja palvelut, rahoitus, asukasmaksut, järjestön saama toiminnallinen tuki esimerkiksi kes-

kusjärjestöltä, jäsenet, rakennemuutos, kokemukset kilpailuttamisesta, ostopalveluneuvottelut ja yhteistyö muiden palvelutuottajien kanssa. Kuhunkin haastatteluun kului aikaa tunnista puoleentoista. Yhden haastattelun jouduin uusimaan nauhurin teknisen vian vuoksi. Litteroin nauhoitetut haastattelut sanasta sanaan Word-tiedostoksi. Litteroitua aineistoa syntyi 146 sivua. Haastateltavina oli kultakin paikkakunnalta neljä, kolme kolmannen sektorin edustajaa ja yksi kaupungin kilpailuttamisesta tai kilpailutettavista palveluista vastaava henkilö. Kaupunkien edustajien haastattelut ovat lisäaineistona luomassa kuvaa kilpailuttamisen kontekstista. Kolmannen sektorin edustajat valittiin tiedustelemalla paikkakuntien järjestöissä pidemmän aikaa työskennelleistä hyviä informantteja. Kolmannen sektorin haastateltavia valitessani pyrin valitsemaan myös erikokoisia asumispalveluyksiköitä, jotta haastatteluista syntyisi monipuolinen, ajallinen ja paikallinen liikkuva kuva.

Tämän jälkeen siirsin aineiston koodattavaksi Atlas. ti 6.0 ohjelman avulla. Koodatun aineiston jaoin kolmeen ”perheeseen” eli yläkäsitteeseen: asumispalvelumarkkinat, yleishyödyllisyys ja asunnoton. Nimesin kaupungit aineistosta nousevan kilpailutuksen mukaisesti: kaupunki, joka kilpailuttaa kaikki (kaupunki A), kaupunki, joka kilpailuttaa täydentävät ja kehitettävät palvelut (kaupunki B) ja kaupunki, jossa kukaan ei haluaisi kilpailuttaa (kaupunki C). Kaupungilla A, joka kilpailuttaa kaikki palvelut, ei ole omaa asumispalvelutuotantoa, vaan se ostaa tarvitsemansa palvelut. Kaupungilla B, joka kilpailuttaa täydennettävät palvelut, on omaa asumispalvelutuotantoa, jota se täydentää kilpailutuksen kautta. Kaupungissa C, on aiemmin kilpailutettu asumispalveluita, mutta kokemukset ovat olleet huonoja. Kilpailutuksen sijaan se haluaa rakentaa verkostomaista palvelurakennetta, jossa kolmannen sektorin palveluntuottajilla voi olla muukin kuin vain täydentävä rooli. Kultakin haastateltavalta on pyydetty lupa haastatteluun ja heille on annettu koodi, esimerkiksi P1, jotta heidän henkilöllisyyttään ei voi tunnistaa.

Tutkimuskysymykseni on, miten haastateltavat puhuvat päihdeongelmaisten asumispalveluista ja mitä merkityksiä palveluiden tuottajat antavat yleishyödyllisyydelle asumispalveluihin liittyvässä puheessaan kilpailuttamisen kontekstissa. Lisäksi kysyn aineistolta, minkälaisia

positioita haastateltavat saavat diskursiivisissa valtarakenteissa.

### Diskurssit

Edellä kuvatun aineistoon tutustumisen ja luokittelun jälkeen siirryn analyysiin. Diskurssit ovat tulkintatyöni tuloksia, joiden polkuja pyrin tuomaan esiin lukijalle mahdollisimman havainnollisesti. Aineistossani esiintyvien diskurssien tulkinnan kautta pyrin vastaamaan tutkimuskysymykseeni, miten haastateltavat puhuvat ja mitä merkityksiä palveluiden tuottajat antavat yleishyödyllisyydelle asumispalveluihin liittyvässä puheessaan kilpailuttamisen kontekstissa. Aineiston analyysinä on diskurssianalyysi, jonka tulkintakehyksinä käytän retoristen keinojen ja yleishyödyllisyyden ulottuvuuksia. Tutkin aineiston kielenkäyttöä tekemisenä, joka on sellaisenaan pala sosiaalista todellisuutta. Poimimissani tekstinäytteissä olen tuonut esiin todellisuuden luomista koskevia retorisia keinoja ja eri diskurssien välisiä rajoja kuvaavia otteita, jotta lukija voi seurata muodostamieni diskurssien muodostamis- ja tulkintatapoja.

Muodostin palvelutuottajien puheesta kolme diskurssia, jotka nimesin profilointi-, taloudellisen pelisäännön- ja asiakasdiskurssiksi. Lisäksi pohdin hegemonista diskurssia.

### Profilointidiskurssi

Nimesin ensimmäisen diskurssin *profiloinniksi*, koska se kertoo siitä, mikä yhteisön edustaja sanoo järjestön olevan. Tekemäni alkukartoituksen perusteella, yhtä lukuun ottamatta, kaikki aineistoni järjestöt ovat saaneet alkunsa kaupungin organisaation ulkopuolisten tahojen aloitteesta. Yleisin muoto haastatelluissa järjestöissä on se, että aktiiviset kansalaiset ovat tarttuneet ajankohtaiseen kysymykseen, kuten päihdeongelmaan, ja organisoituneet järjestöksi. Haastatelluista yhdeksästä järjestöstä kuudella oli kristillinen arvotausta, kahdella järjestöllä oli asukaslähtöinen perustamishistoria ja yksi järjestö edusti yhdistystä, jonka historia on julkisoikeudellinen. Järjestöjen syntytilannetta kuvaa



alla oleva ote, jossa tiivistyy monta yleishyödyllisyyden ulottuvuutta.

*Ote 1*

*V: Niillä (omilla lainoilla) me ollaan nämä ostettu. No kyllä alkuvaiheessa. Voin kertoa, miten sitä rahoitettiin. Me laitettiin henkilökohtaisesti nimet paperiin, että tuli rahaa lainaan ja talo nousi pystyyn. Ja jos se olisi langennut maksettavaksi, se olisi jo toinen juttu se.*

*K: Teillä oli oma omaisuus vakuutena?*

*V: Niin (naurua).*

*K: Se oli kova into sitten?*

*V: Se oli kovaa intoa.*

*K: Mitä vaimosi, tiesikö hän, että omaisuus oli vakuutena?*

*V: No, meillähän ei ollut siihen aikaan yhtään mitään. Siis yleensä miehille tai vaimoille, siinä oli hallituksessa molempia, niille ei aina välttämättä kaikkea totuutta kerrottu, mutta se oli sitä aikaa.*

*K: Intoa oli kuitenkin*

*V: Joo (P3, palveluntuottaja kaupungissa C)*

Palvelun tuottaja voi leppoisasti muistella asumispalveluiden käynnistymistä vaikka palveluympäristö on markkinoitumassa. Haastateltavalla ja muilla palvelujen käynnistämisen pioneereilla ei ollut minkäänlaisia taloudellisia kannustimia, voitosta puhumattakaan. Taloudellinen riski otettiin puolisoidenkin tietämättä. Haastattelija olettaa, että henkilökohtainen omaisuus olisi ollut vakuutena, mutta sellaista ei ollut. Tällaisesta puhujapositiosta korostuu otteen viesti: oli vain kova into saada asuntoja tarvitseville. Haastateltava etäännyttää yksittäistä tilannetta ja kulkee ajassa eteenpäin lauseella: se oli sitä aikaa. Järjestö ei nyt saa historiansa perusteella erityisasemaa, se toimii nykyisillä

säännöillä, mutta enää ei tarvitse laittaa henkilökohtaista omaisuutta pantiksi. Silloinen into antaa kuitenkin järjestölle oman profiilinsa kaupungin palvelurakenteen synnylle.

Profilointidiskurssissa palveluntuottajien arvokeskustelu jatkuu pioneeriaikojen jälkeenkin. Seuraavassakin otteessa halutaan varmistaa koti matalalla kynnyksellä sitä tarvitseville.

*Ote 2*

*”Ja se näkyy sitten siinä vuorovaikutuksessa, että jos me asumispalveluissa ajatellaan, meidän kohderyhmä on ihan selkeästi ne asukkaat, joille ei löydy palvelujärjestelmästä paikkaa. Silloin se tarkoittaa meillä päihdeongelmaisia jotka eivät kykene lopettamaan päihteiden käyttöä, eli me tuotetaan matalan kynnyksen asumispalvelua. Niin kyllä siinä lähtökohtana on se, että me katsotaan sitä ihmisarvon lähtökohdasta. Elikkä jokaisella ihmisellä pitää olla koti ja sitä asumista ei pidä ehdollistaa. Se on se meidän perusajatus, missä se näkyy.” (P1, palveluntuottaja kaupungissa B)*

Haastateltava, palveluntuottaja kaupungissa joka kilpailuttaa täydentävät ja kehitettävät palvelut, vetoaa kulttuurisesti yleisesti hyväksytyyn näkemykseen että jokaisella ”pitää olla paikka palvelujärjestelmässä”. Nämä paikan tarvitsevat ovat päihteiden vaikutuksen alaisia. Haastateltava vastustaa puheellaan kodin ja asumisen ehdollistamista. Ymmärrän hänen vastustavan ehdollistamista esimerkiksi raittiudella tai maksukyvyllä. Hän vetoaa asumispalveluiden matalaan kynnykseen, joka toimii tässä yhteydessä sekä toiminnallisena metaforana (helposti tavoitettavat palvelut) että järjestön ulkoista kuvaa tiivistävänä symbolina. Tulkitsen järjestön profiloinnin liittyvän eri aikojen tuomiin haasteisiin, joihin on haastateltava odottaa vastattavan ihmisarvon pohjalta.

Tämän diskurssin sisällä jää esiin tuomiani otteita heikommaksi ääneksi palveluntuottajan populaari puhe heikoimmassa asemassa olevan puolestapuhujana. Tällainen esiintulo järjestöissä ei ole yleensä puoluepoliittista, vaan substanssilähtöistä sosiaali- ja terveyspolitiikkaa joka on samalla vastapaino markkinoitumiselle. Järjestöt eivät ole pelkästään palvelujen tuottajia, vaan ne ovat halunneet olla myös taloudellisia, poliittisia ja yhteisöllisiä toimijoita (esim. Rönneberg 1999, 97).

Seuraava ote kuvaa yleishyödyllisen järjestön vertaistuesta nousevaa toimintaa.

*Ote 3*

*K: – – Teillä on muuta aktiivitoimintaa tässä, muuta aktivointitoimintaa, joissakin on ihan tämmösiä ikään kuin palvelutalo tyypisesti?*

*V: Joo semmosia me ei missään tapauksessa, se ei oo meidän juttu, että se on tämä muu aktiivinen toiminta tässä, ja ihmisten omatoimisuuteen pohjautuvaa juttua nimenomaan, että siitä halutaan kyllä pitää kiinni, et ei haluta missään tapauksessa, (järjestö) ei halua tulla palvelun tuottajaksi siinä mielessä, että me oltais joku... ei. (P4, palveluntuottaja kaupungissa C)*

Haastateltava lainaa sanontaa ”ei oo meidän juttu” yleisestä puhekielestä, millä hän välttyy selittämästä pitkästi järjestön ydintoimintoihin liittyviä asioita. Sanonta toimii tässä yhteydessä selkeiden rajojen asettamisena palvelutalotyyppisen ja ko. järjestön asumispalvelun välille. Rajojen asettamisen jälkeen haastateltava pääsee muutamalla sanalla kuvaamaan järjestönsä keskeisintä sisältöä, jotka ovat aktiivinen toiminta ja omatoimisuus. Haastateltava torjuu palvelutalotyyppisen toiminnan sanonnalla ”et me oltais joku... ei”, korostaen aktiivisuutta ja omatoimisuutta. Ymmärrän haastateltavan käyttävän palvelutaloa vastakohtana omaan toimintaan liittyvälle keskinäiselle avulle, vertaistuelle, yhteisöllisyydelle ja vapaaehtoisuudelle. Ote 3 vahvistaa profiloitidiskurssissa puheella tuotettua kuvaa, johon liittyvät vertaistuki, aktiivisuus ja omatoimisuus. Tämä ulottuvuus profiloitidiskurssissa korostaa näennäismarkkinoiden toimivuuden ehdoissa palvelun tuottajan responsiivisuutta vastata asiakkaan tarpeisiin aktiivisena subjektina. Verkostoituihin palveluihin pyrkivässä kaupungissa tällaisella palveluntuottajalla on vahva palvelun käyttäjien tuki. Sen sijaan näennäismarkkinoiden taloudellisten kannusteiden ja motiivien kontekstissa em. palveluntuottajilla voi olla vaikeuksia tuotteistaa vertaistukea, aktiivisuutta ja omatoimisuutta kilpailutuksessa.

### Taloudellinen pelisääntö -diskurssi

Muodostamistani diskursseista tämä oli vahvin suhteessa muihin diskursseihin. Sen vahvuus ei perustu pelkästään rakennemuutokseen sinänsä, vaan kilpailuttamiseen. Palveluiden hinta, ja sen kautta talous, saa vahvan diskursiivisen aseman ajassamme. Seuraava ote kuvaa palveluntuottajan hämmennystä taloudellisen pelisäännön diskurssissa.

*Ote 4*

*V: Se mikä siinä ehkä hölmöintä on, kilpailutetaan, mut sitten välttämättä ei kuitenkaan voittajalta oteta niitä palveluja. Käsittämättömin juttu siinä. Tehdään hirveet hommat, mut sit mennään, en tiedä mennäänkö niinku ennenkin, vai onks se henkilökemiajuttu tai muuta.*

*K: Eiks se ole valitusperuste, et jos kilpailutetaan, mut voittaja ei saakaan sopimusta?*

*V: Ei, niissä päätöksissä lukee, et voi ostaa keltä vaan. Ei se sen kummempi klausuuli siellä oo. Kaikki valitaan. Jos sulla on 20 osallistujaa ja kaikki valitaan toimijoiks, ni sillen sä voit ottaa keltä vaan. Mä oon jotenkin niinku ehkä, siellä on se (järjestön edustaja) on ehkä tämmönen dynaaminen henkilö, mut sit on joitakin, jotka on jämähtäny niihin vanhoihin rakenteisiin ja yrittää pitää niistä kii, vaikka joka suunnasta tulee viesti, ettei tää tällai jatku. Siinä mun mielestä tulee riski, et käytetään sitä meidän yhteistointimintaelintä tämmösten asioiden eteenpäin viemiseen. Mä oisin esimerkiks aukassu sen yhteistyön kaikille yrityksille, jotka toimii samalla alalla. En mä nää siinä mitään paha. Nythän me tehdään sen (yrityksen nimi) kans, ei meillä mitään konkreettista oo semmosta, lähtökohtana on se, et molemmat voittaa, musta se on ihan hyvä lähtökohta.(P12, palveluntuottaja kaupungissa A)*

Haastateltava herättää kuulijan mielenkiinnon kahdella superlatiivilla: ”hölmöintä” ja ”käsittämättömin”. Hölmöintä-sana liittyy kilpailuttamista koskevaan passiivilauseeseen. Lausemuodolla puhuja välttyy kertomasta kuka kilpailuttaa. Ilmaus alleviivaa kilpailutuksen käsit-

tämättömyyttä: tehdään turhaa työtä. Haastateltava jättää kuulijalle kysymyksen, miksi ihmeessä kilpailuttaa, kun kaikki voittavat? Ote 4 tuo esiin tässä diskurssissa kilpailuttamisen ja vanhan toimintatavan välisen ihmettelyn ja hämmennyksen joilla haastateltava tekee tilaa retoriselle kysymykselleen: toimitaanko kuten ennenkin ostopalvelusopimuksissa vai onko kyse henkilökemiasta? Hämmennys tarttuu haastattelijaankin, joka kysyy valitusperustetta. Haastateltava vakuuttaa sanomaansa viittaamalla autenttiseen päätöstekstiin. Kuulija pääsee haastateltavan kanssa ikään kuin lukemaan päätöstä: kaikki valitaan. Tulkitsen haastateltavan jättävän ilmaan retorisen kysymyksen: kuka voitti ja mitä voitti? Tämän jälkeen haastateltava vaihtaa liittoutumisastetta sinä -muotoisella lauseellaan: ”Jos sulla on...”. Yksikön toisella persoonamuodolla ikään kuin kuulija tarkastelisi tilannetta kilpailuttajan näkökulmasta. Tilanne ei olekaan enää kilpailuttajan kannalta yhtä hämmäntävä. Haastateltava tuo otteen kautta taloudellisen pelipuheen diskurssissa esiin kilpailuttajan kannalta ymmärrettäväksi toiminnan, joka palveluntuottajalle aiheuttaa lähinnä hämmennystä: onko vanha toimintamalli puettu vain uuteen kuosiin? Puhujakategorioiden vaihtelulla haastateltava luo itselleen näennäismarkkinoita ymmärtävän position. Tulkitsen hämmennyksen näennäismarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden ehtojen kannalta liian vähäiseksi informaatioksi tilaajan ja tuottajan välillä. Kilpailuttamiseen liittyvien kahdenvälisen sopimusten sijaan ollaankin laatimassa puitesopimusta.

Haastateltava tekee yllättävän käännöksen puheessaan. Haastateltaja pääsee puheen kautta kulissien taakse seuraamaan palveluntuottajien välisiä suhteita. Haastateltava tuo kuulijan lähelle ”siellä on” -lauseella ja mainitsemalla dynaamisen henkilön nimen. Kuulijan oletetaan tietävän missä siellä. Ollaankin palveluntuottajien kokouksessa. Tämän jälkeen hän etäännyttää kuulijan muista palveluntuottajista jättämällä mainitsematta joidenkin vanhoihin rakenteisiin jämähtäneiden henkilöiden nimiä. Kuulijaa vakuutetaan muutoksen tarpeesta vetoamalla joka suunnasta tulevaan viestiin, että vanha toiminta ei jatku. Vääjäämättömään muutostarpeeseen vetoamalla haastateltava aloittaa ”edistyspuheensa”. Ymmärrän itsensä edistykselliseksi puheessaan tuottavaa olevan vaikea vastustaa, koska siten leimautuu helposti edistyksen vastustajaksi. Ymmärrän tämän otteen diskurssin sisällä hegemoni-

seksi puheeksi, koska asumispalveluiden rakenteet ovat muuttumassa. Vanhoihin rakenteisiin ei voi jäädä kiinni, varsinkaan kun kaupungilla A ei ole omia palveluita. Edistyksellisen henkilön puhujapositionista voi aloittaa kuulijan odottaman uudistuspuheen, jonka nimeän tässä taloudellisen pelisääntödiskurssissa pelinrakentajan puheeksi. Yhteistointinaelin edustaa hänen puheessaan palveluntuottajien välistä aluetta, jossa uudenlaista peliä voisi rakentaa. Minä-muotoisella lauseella haastateltava haastaa kuulijan arvioimaan henkilökohtaista esitystään. Minä-muotoinen lause estää samalla syntymästä kuvaa erilaisista klikeistä palveluntuottajien välillä. Lukijan on näin helppo samaistua haastateltavan näkökulman ajatuksiin ja vanhoista rakenteista vapautumiseen. Haastateltava lisää pelinrakentajan puheeseen rohkean strategisen avauksen: avoin yhteistyö kaikille, järjestöille ja yrityksille, jotka toimivat samalla alalla. Rohkean esityksen perään haastateltava lisää perustelunsa, molemmat voittavat. On vaikea kumota väitettä, jos molemmat voittavat.

Seuraava ote kuvaa kunnallisen kilpailuttamisen ja yksityisen palveluntuottajan kohtaamista. Kohtaaminen tapahtuu mielenterveyspalveluissa, joten ote liittyy päihdepalveluiden ns. odotushorisonttiin, eli siihen mitä kilpailuttamisen kautta on tulossa.

*Ote 5*

*K: Oletteko olleet mukana näissä kilpailuttamisissa?*

*V: Ei ole vielä oltu mitenkään. Sivusta seurannut kauhulla. Ensimmäinen, mikä minulle tuli eteen, oli muutama vuosi taaksepäin. Se oli projektiluonteinen mielenterveysongelmallisille tukijärjestelmä. Mun mielestäni siinä oli kaksi työntekijää ja siitä tuli puhe, että se menee kilpailutukseen. Eli se tarkoitti silloin sitä, että taustayhteisö joutui irtisanomaan työntekijät hyvissä ajoin, koska se päätös siitä että miten se sopimus, jatkuuko se ensi vuonna vai ei. Joka tapauksessa päätös olisi tullut niin myöhään, että työntekijät oli pakko irtisanoa. Niinko varmuuden vuoksi, koska ei ollut mahdollisuutta palkkaa maksaa jos sopimusta ei jatketa vuodenvaihteen jälkeen. Ja työntekijät joutu näille tuettaville, jotka oli aika raskaasti mielenterveysongelmaisia, tuettaville selvittämään, että me tästä ehkä häivyttääkin tästä sun elämästä. Me ollaan kolme vuotta oltu sun rinnalla kulkemassa ja ollaan*

*menty, mutta nyt jos tapahtuu muutos, pakkohan vastuullisen työntekijän on ruveta selvittämään irtaantumisen että voi vaihtua henkilöt. Ja näinhän ne meni. Sit kuitenkin sitten tulee sopimus vähän ennen kuin vuosi päättyy ja sanotaan lällä, jatketaankin. Siinä vaiheessa jos työntekijät oliskin vaihtaneet muualle, niin joka tapauksessa olis vaihtunut työntekijät. Täs tapauksessa toinen, oliko molemmat, en ole aivan varma, ei ollut siirtynyt. Ilmeisesti niin vahva usko tai jokin taustaymmärrys että tätä nyt kuitenkin jatketaan. Mut se oli aika karmee, sitä puitiin paljon näis, mäkin oon paljon ollu mukana näis tuetun asumisen, kuntouttavan asumisen tuottajia, me ehkä kuukauden, kahden välein kokoonnutaan erilaisiin palavereihin. (P9 palveluntuottaja kaupungissa B)*

Ote 5:n sisältämässä esimerkkikertomuksessa puhuja kuvaa näenäismarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden ehtoja palveluntuottajan osalta, jonka tulisi voida tulla tai poistua markkinoilta ilman kustannuksia ja muita seuraamuksia. Näin ei ole kuitenkaan käynyt. Opettavalla esimerkillä puhuja haluaa vakuuttaa diskurssissa, että kilpailun jälkeiseen tilanteeseen pitäisi liittää tarpeeksi pitkä siirtymäaika, etteivät työntekijät ja asukkaat joutuisi kärsimään markkinoille tulosta tai poismenosta.

Haasteltavan kautta kuulija pääsee mukaan tuetun asumisen ja kuntouttavan asumisen tuottajien kokoukseen. Puhujakategoria vaihtelee vertaisesta asukkaaseen. Vaihteluissa käytetään me-, minä-, ja sinämuotoja, jolloin puhuja ja kuulija saavat erilaisia positioita. Liittoutumisasteiden vaihteluilla tilanteen autenttisuus lisääntyy ja kuulija eläytyy paremmin sekä työntekijän, että asukkaan tilanteeseen kilpailuttamisessa. Itse kertomus päättyy kolmen vuoden rinnalla kulkemiseen. Pysäytetyllä kertomuksella kuulija jää pohtimaan ”raskaasti mielenterveysongelmaisen” palveluja kilpailuttamisen kautta. Ote 5 on lähellä asiakasdiskurssia, mutta sijoitan sen taloudellisen pelisäännön diskurssiin, koska se edustaa ”pelin politiikkaa” enemmän kuin ammatilliseen toimintaan kuuluvaa asiakaslähtöisyyttä. Jotta kilpailuttamisen potilaille aiheuttamia muutoksia ei sysättäisi työntekijöiden vastuulle, haastateltava vetoaa kuulijaan sanomalla: ”pakkohan vastuullisen työntekijän...”. Pakollisuuteen viittaamalla puhuja koros-

taa tässä yhteydessä työntekijän ammattietiikkaa, ei niinkään normatiivisuutta. Juuri kun kuulija alkaa murehtia potilaiden tilannetta, haastateltava ”lällättää”, käyttää lasten leikeistä tuttua muotoa, jonka tulkitsen tässä yhteydessä tarkoittavan: mitäs uskoit. Kuulijalle jää pysäytetyn kertomuksen voimattomuuden jälkeen tyrmistys, vakavalla asialla, potilaan vastuuttomalla hoidolla leikitellään. Taloudellisessa pelisääntödiskurssissa potilaat sopivat huonosti tavaramarkkinoista tuttuun markkinoiden pelipuheeseen (pelinappuloina). Haastateltava siirtyy jälkitilanteeseen lauseella: ”täs tapauksessa”. Puhuja käyttää esimerkkiä yksittäisenä tapauksena, mutta kuulijan on helppo sijoittaa se varoittavaksi esimerkiksi. Puhuja jättää eri puhujapositionien avulla kuulijan pohtimaan muun muassa työntekijöiden vahvaa uskoa työn jatkumiseen ja sitä, miten itse toimisi vastaavassa tilanteessa. Esimerkin kautta näennäismarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden ehtoihin liittyy riittävän informaatiota antaminen työntekijöille kilpailutilanteesta. Kilpailuttaja ei voi sitä antaa, vaan työnantajan vastuulle jää niin sanottu benchmarking, eli potentiaalisten kilpailijoiden kartoittaminen. Entisistä yhteistyökumppaneista muodostuu kilpailijoita.

Diskurssissa (ote 5) tuon esiin sääntöjen ja informaation puutteita sekä asiakkaiden, että työntekijöiden kannalta. Kuulija voi jäädä miettimään helpointa ratkaisua, joka voisi olla esimerkiksi se, että asukkaat ja heidän kanssaan lähikontaktissa toimivat työntekijät jatkaisivat vaikka palveluntuottaja vaihtuisi. Haastateltava ei odota kilpailun häviäjältä tukea uudelle palveluntuottajalle. Jos haastateltavan puheen kontekstina olisi ollut jokin muu kuin kilpailuttaminen, ei puhe asukasvaikutusten arvioinnin laiminlyönnistä tai henkilökunnan irtisanomistilanteesta olisi saanut tällaista varoittavan esimerkin luonnetta.

*Ote 6*

*”Kunnat tulee varmasti kiristämään ja hinta tulee olemaan, kuka halvimmalla pystyy tuottamaan asumispalveluita, se nämä diilit tulee saamaan ja kuitenkin meidän asukas- ja asiakasryhmä on tämä. Se meiltä edellyttää jatkuvaa asiakaskonseptien kehittämistä... He [monikansalliset yritykset] pystyy kikkailemaan näissä kilpailutuksissa, että he saavat niinku, se on meille iso uhka. Kyllä se on iso uhka.” (P1, palveluntuottaja kaupungissa B)*



Haastateltava käyttää futuuria uhkakuvia muodostaessaan. Futuuri ei edellytä kausaalisia selitysmalleja. Haastateltava etäännyttää puhettaan puhumalla kunnista yleensä. Tulkitsen hänen viittaavan yleiseen käsitykseen, että kunnallistaloudella menee huonosti eikä päihdeongelmaitten asumispalvelutarvetta priorisoida korkealle. Huutolaisuus-tyyppisellä ilmaisullaan: ”kuka halvimmalla pystyy tuottamaan” puhuja pääsee taloudellisen pelisäännön ytimeen, hinta ratkaisee. Markkinakeskeisesti haastateltavan odottaisi puhuvan hinta-laatu-suhteesta. Sen sijaan hän käyttää sanontaa: ”ja kuitenkin meidän asukas- ja asiakasryhmä on tämä”. Ymmärrän lauseen tarkoittavan sitä, että markkinatilanteesta huolimatta palveluntuottaja ei hylkää kohderyhmäänsä, vaan esittää selviytymisstrategian: ”Se meiltä edellyttää jatkuvaa asiakaskonseptien kehittämistä”. Strategiapuheenvuoro perustuu järjestön asemaan kaupungissa joka kilpailuttaa täydennettävät ja kehitettävät palvelut.

Hakeutuminen asiakasryhmän palvelussa sinne, missä ei ole muita palvelun tuottajia, antaa kilpailuetua. Kilpailuttamiseen liittyvä pelipuhe ei ole huolestunutta, mutta uhkakuva monikansallisesta yrityksestä on. Uhka on todellinen, mitä hän vakuuttaa toistamalla asiaa: ”Kyllä se on iso asia”. Kilpailuttamisen välttäminenäkään ei toimi, jos monikansallinen yritys ”kikkailee”. Liitän kikkailun termin tässä yhteydessä taloudelliseen peliin. Taloudellisen pelin sääntöihin ei kuulu välttämättä reilu peli, vaan kilpailijoina voivat olla vahvat taloudelliset toimijat ja vähemmän vahvat toimijat. Eettisille lähtökohdille on vaikea asettaa hintalappua, jos kilpaillaan vain rahasta. Tulkitsen haastateltavan tarkoittavan monikansallisilla yrityksillä uhkakuva vahvasta taloudellisesta toimijasta, joka pystyy ”kikkailemaan”. Haastateltava jättää kuulijan pohdittavaksi, mitä taloudellisesti vahvan kilpailijan hinnalla ”kikkailu” voisi olla. Iso uhka voisi olla määräävän aseman hankkiminen ja hintojen pitäminen niin kauan alhaisina, että kaikki kilpailijat joutuisivat pois näennäismarkkinoilta. Ymmärrän haastateltavan luovan uhkakuva kilpailuttamisesta, jossa voittaja vie kaiken. Sen mukaisesti kilpailu kiristyy markkinoiden läpinäkyvyyden lisääntymisen kautta. Myös näennäismarkkinoille voi tulla niin vahvoja taloudellisia toimijoita, että niiden kanssa yleishyödyllisten järjestöjen on vaikeaa kilpailla vaikka ne (järjestöt) olisivatkin yhtiöittäneet palvelutuotantoaan ja toimisivat yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.

Taloudellinen pelisääntödiskurssi näyttäisi olevan sitä vallitsevampi mitä vähemmän kaupungilla on omia palveluita. Kolmas sektori joutuu mukaan pelin politiikkaan taloudellisen pelin säännöillä, vaikka yleishyödyllisyys voidaan nähdä myös vastavoimana markkinoitumiselle. Kolmas sektori suojasi omalta osaltaan kilpailuyhteiskunnasta pudonneita kansalaisia riskeiltä, mutta nyt ne ovat samojen riskien alaisia. Riskien luomat uhkatekijät pitävät yllä diskurssin vallitsevuutta.

### Asiakasdiskurssi

Tässä diskurssissa haastateltavat puhuvat palveluiden käyttäjistä kilpailuttamisen ja yleishyödyllisyyden kontekstissa.

*Ote 7*

*K: Mikä kokemus teillä on, onko kilpailutuksesta hyötyä?*

*V: Kyllä me suhtaudutaan periaatteessa aika kielteisesti siis että sitä lisäarvo on hirveen vaikeeta nähdä. Tietenkään ei voi sanoa yleisesti, että kaikki kilpailutus on semmoista, ettei siitä synny lisäarvoa, et se riippuu siitä palvelusta. Että joku nyt esimerkiksi ryhmäpalvelu, vaikka koulutuspalvelu se nyt on aika hyvin kilpailutettavissa. Mutta silloin kun on kyse sellaisista palveluista, jotka on osa jotain isompaa kokonaisuutta, niin ne on aika vaikeeta. Siellä ei semmoinen lisäarvo, jota me katsotaan itsellämme olevan, että tavallaan tällaisessa monipuolisessa toimintarakenteessa niinku sillä on joku osa, joka kilpailutetaan, sitä ei huomioida lainkaan, että siis minkälaisia mahdollisuuksia asiakasvaikutusten näkökulmasta tämä meidän systeemi antaa. Se ei anna meille mitään kilpailuetua. (P8, palveluntuottaja kaupungissa A)*

Ote 7 sijoittuu lähelle profiloitidiskurssin ja taloudellisen pelisääntödiskurssin rajaa, mutta sijoitan sen kuitenkin asiakasdiskurssiin, koska haastateltava puhuu kilpailuttamisesta asiakasvaikutusten näkökulmasta. Kiinnitän aluksi diskurssien rajojen suhteen huomiota lisäarvo-termin käyttöön. Tulkitsen haastateltavan käyttävän sitä tarkoituksella, vaikka se sopii yritysmaailmaan paremmin kuin järjestötyöhön. Haastateltava haluaa osoittaa kuulijalle, että hän kykenee tarkastele-

maan asiaa molemmilla foorumeilla. Tämä lisää puhujan uskottavuutta. Etäännyttämällä puheensa yleiseen kilpailuttamiseen, palvelun lisäarvoa kiistämättä, haastateltava pääsee puhumaan erityispalvelusta, joka on ”osa jotain isompaa kokonaisuutta”. Isompi kokonaisuus sisältää monipuolisen toimintarakenteen. Tulkitsen haastateltavan viittaavan toimintakokonaisuutta pienempien osien kilpailuttamiseen, jossa kokonaisuutta ei huomioida.

Asiakasvaikutukset edustavat tässä puheessa sellaisia seurauksia tehdyistä monipuolisista palvelutoimenpiteistä, joilla on pidempiaikaisia vaikutuksia. Tämä terminologia liittyy vaikuttavuuskeskusteluun, mikä tuo puhujalle asiantuntijan roolin. Asiakasvaikutuksella haastateltava tuo esiin palvelunkäyttäjän tarpeet, mutta ei erittele niitä. Nimeän otteen *haasteellinen palvelunkäyttäjä -puheeksi*, koska siinä haastateltava puhuu asiakasvaikutuksista tavalla, joka tuo tässä diskurssissa haasteita rakentaa monipuolisia palvelukokonaisuuksia. Ote on lähellä myös taloudellisen pelipuheen diskurssia. Lisäarvolla puhekielessä viitataan yleensä siihen, että (palvelu)tuotannossa saatu lopputulos on suurempi kuin sen aikaansaannokseen tehty uhraus. Haasteellinen palvelunkäyttäjä -puhe laajentaa kilpailuttamisen näkökulmaa yksittäisestä osiosta asiakasvaikutuksiin. Tulkitsen ote 7:ssä haastateltavan vakuuttavan, että palvelujen käyttäjä saa lisäarvoa järjestön monipuolisesta toimintarakenteesta, mutta järjestö ei saa siitä kilpailuetua. Näennäismarkkinoiden toimivuuden ja tehokkuuden ehtojen mukaisesti tulisi palveluiden tilaajilla olla pyrkimys asiakkaan hyvinvoinnin turvaamiseen, mutta monipuolisesta palvelurakenteesta ei saa kilpailuttamisessa laatupeitteitä.

Asiakasdiskurssi jää muodostamistani diskursseissa heikoimmaksi, koska haastateltavat joutuvat kilpailuttamisen kontekstissa huomioimaan sekä palvelujärjestelmän, että asukkaan näkökulman. Asumispalvelujen lähtökohtana on asukaslähtöisyys, mutta kilpailuttamistilanteissa sen huomioimisesta ei saa lisäpisteitä. Taloudelliset seikat, kuten toimintakokonaisuuksien osien hinnat, syrjäyttävät helposti muunlaisen puheen.

Tutkimuskysymykseni ensimmäinen osa oli: miten haastateltavat puhuvat ja mitä merkityksiä palveluiden tuottajat antavat yleishyödyllisyydelle päihdeongelmaisten asumispalveluihin liittyvässä puheessaan

kilpailuttamisen kontekstissa? Vastaan, että muodostamissani diskursseissa haastateltavat puhuvat järjestönsä ulkoista ja sisäistä kuvaansa profiloiden. Puheissa liikutaan sekä ajassa että paikassa, mikä lisää puheen uskottavuutta ja asialle omistautuneisuutta. Profiloitidiskursista puuttuivat vetoamiset sellaisiin yleishyödyllisyyden ulottuvuuksiin, kuin yhteisöllisyys, vapaaehtoisuus tai voittoa tuottamattomuus. Kilpailuttamisen kontekstissa näihin vetoaminen ei ollut puhujille eduksi, mikä suppeuttaa järjestöjen profiilia haastateltavien puheissa. Taloudellinen pelisääntö -diskurssissa haastateltavien puheissa heijastui hämmennys: pitäisikö suuntautua kohti näennäismarkkinoita vai niistä poispäin? Puhe on strategista linjapuhetta, vaikka puhe pelisääntöistä lisää hämmennystä: voiko näillä ehdoilla tehdä strategisia päätelmiä? Puheiden linjaksi otetaan muodostamassani asiakasdiskurssissa asukasvaikutukset. Siitä puhuessaan haastateltavat vakuuttavat palvelukokonaisuuksien tärkeyttä, mutta kilpailuttamisen kontekstiin palatessaan puheissa ei vakuuteta niiden tärkeyttä, koska palvelukokonaisuuksista ei saa laatupisteitä. Tulkitsen asiakasdiskurssiin heijastuvan kontrolliluonteen niin itsestään selvyydeksi etteivät haastateltavat puhuneet esimerkiksi palveluseleleistä tai asiakkaan mukana kulkevista resursseista mitään.

### **Hegemoninen diskurssi?**

Palaan takaisin aineiston lukemiseen. Diskurssien välistä valtaa koskevaan kysymykseen vastatakseni etsin aineistoa yhdistävää, yhtä diskurssia joka yhdistää kaikkia palveluntuottajien puheista muodostamiani diskursseja ja joka on selvästi niitä vallitsevampi, hegemonisempi. Edellä kuvattujen diskurssien taustalla havaitsin puhetapaa jolla pyritään vakavaraisuuteen, asukkaiden edun ajamiseen laajasti, asukasvaikutusten arviointiin, luotettavaan asemaan pääsemiseen suhteessa kaupunkiin ja muihin rahoittajiin. Etsin näille havainnoilleni yhteistä itsestään selvää nimittäjää. Seuraava ote tuo esiin puhettavan, jossa ammatillisen retoriikan kautta pyritään luomaan järjestölle paikka kaupungin palveluverkostossa.

## Ote 8

*”Toki meillä on mahdollisuus tällaisiin sielunhoidollisiin keskusteluihin ja muihin mikäli asiakas niin haluaa. Sanotaan, että ne olis ne juuret ja että me lähdettais niistä liikkeelle, se ei toimi sillä tavalla. Meillä se näkyy enemmän meidän yhdistyksen toiminnassa. Sitten se näkyy siten, että meillä on aina hartaushetket kokouksissa. Ja sitten totanoin niin jäsenjärjestöt tuovat sitä toimintaa, meillä on lauluiltoja ja meillä käy pappia ja muuta. Ne eivät ole sitä meidän osaamisaluettamme vaan ne tulevat, että kesällä on kesäkirkkoo ja pihakirkkoo ja tän tyyppistä. Meillä käy diakonissa tai diakoni, nykyäänhän ne on niitä. Joka toinen viikko ja et me ollaan kyllä jatkuvasti yhteydessä kirkon kanssa ja kirkon työntekijöiden kanssa. Mut että se ei, sanotaan joka katsoo sitä ihan ammattityössä, ei ole, mut me kunnioitetaan sitä.” (P6, palveluntuottaja kaupungissa A)*

Kiinnitän huomiota ote 8:ssa juuret-metaforan käyttöön haastateltavan puheessa. Juuret-metafora yhdistää aiemmin muodostamiani diskursseja ja hegemonista diskurssia. Yhtäältä haastateltava toistaa puheessaan juurien kautta syntyvää toimintaa, mutta samalla hän kieltää niistä ”lähtemisen”. Puheessa on diplomaattista taiteilua ideologisesti latautuneen vapaaehtoistoiminnan ja ammatillisen toiminnan välillä. Oletan haastateltavan puhuvan erityisesti kaupungin kilpailutamisesta vastaaville henkilöille. Tässä hegemonisessa diskurssissa juurien olemassaoloa kunnioitetaan, kuten historiaa kunnioitetaan. Haastateltava ei vetoa, vaikka se voisi olla painava argumentti, järjestön olemassaolon oikeutukseen sillä historiallisella perusteella, että se on ensimmäisenä ollut ”työntämässä juurensa” tähän toimintaan paikkakunnalla. Hän puhuu juurilta lähtevästä toiminnasta luettelomaisesti. Haastateltava voisi puheessaan jatkaa juurista ammatilliseen työhön, mutta niin hän ei tee. Ammatillinen työ on ikään kuin jotain muuta kuin juurilta nousevaa. Haastateltava luettelee myös kirkollisia ammatinimikkeitä, kuten pappi, diakonissa ja diakoni. Haastateltava käyttää retorisenä keinona vetoamista yleiseen asiakaslähtöiseen sosiaalityöhön, johon liittyy asiakkaan arvojen kunnioittaminen. Tulkitsen haastateltavan puhuvan järjestönsä edustajana kaupungin edustajille ammatillisesta työstä, joka on ilmaus halusta liittyä yhteistyöhön, osaksi kaupungin ammatillista työtä. Puhujapositio on ammattilaisen puhe,

jonka kuulijaksi tulkitsen toisen ammattilaisen tai ammatillisen palvelun ostajan. Kilpailuttamisen kontekstissa hän pyrkii korostamaan ammatillisuutta arvolähtökohdan sijasta. Tila tästä puhujapositionista muodostuu kapeaksi. Tilanteeseen liittyy ammatillinen etiikka, mihin puhuja vetoaa, ettei asukkaan hädänalaista asemaa käytetä hyväksi.

Edellä esitetyssä otteessa haastateltava erottelee järjestön arvot ammatillisesta toiminnasta. Ymmärrän sen liittyvän yhtäältä ammatilliseen etiikkaan ja toisaalta ymmärrän sen liittyvän kaupungin rooliin neutraalina toimijana, kilpailuttajana. Kilpailuttaminen on pääsyportti yhteistyöhön kaupungin kanssa. Järjestön rooli institutionalisoituu suhteessa kaupunkiin, mitä näennäismarkkinat vahvistavat. Nimitän eri diskursseja yhdistävän hegemonisen diskurssin institutionalisoidumiseksi. Aineistoni pohjalta liitän institutionalisoidumiskurssiin järjestöjen luonnollisen pyrkimyksen puhua vakuuttavasti luottamuksen synnyttämiseksi: järjestön pitkästä historiasta, mahdollisuudesta toteuttaa järjestön kautta uudistuksia asukaslähtöisesti, joustavasta organisaatiosta, ammattimaisesta työtavasta ja eettisyydestä.

Seuraavassa otteessa haastateltava liittää asumispalveluyksikön profiilin vahvasti kaupungin organisaatioon. Näkökulma on palvelujärjestelmäkeskeinen: palveluyksikkö kuvataan ikään kuin luonnollisena osana järjestelmää.

*Ote 9*

*”Et meillä on sillä tavalla niinku, mä koen, että meillä on jollakin tavalla tunnustettu paikka ikään kuin tään kaupungin organisaation täydentäjänä, tää meidän yksikkö on siellä omanlaisenaan. Ja se mitä on mullekin sanottu että tää kaupunki tarvitsee tämän kaltaisen yksikön täällä.” (P9, palvelutuottaja kaupungissa B)*

Haastateltava paikantaa puheellaan järjestöään kaupungin palvelujärjestelmässä. Sivulauseella: ”mä koen”, hän lieventää sanontaansa tunnustetusta paikasta kaupungin organisaatiossa. Tulkitsen lievennyksen viittaavan siihen, ettei tunnustus ole virallinen, vaikka olisikin todellinen ja toivottu. Haastateltava puhuu palvelujärjestelmästä kieltä, jonka sanastoon kuuluvat sellaiset otteen ilmaisut kuten organisaatio, täydentävä palvelu ja palveluyksikkö. Oletan tällaisen puheen

toivotuiksi kuulijoiksi tarkoitetun organisaatioiden kanssa työskentelevät kaupungin edustajat. Otteeseen liittyy ulkoista profilointia, mutta siitä paistaa tyytyväisyys saadusta tunnuksesta. Liitän haastateltavan puheen hegemoniseen institutionalisoitumiskurssiin. Puhuja toteaa oikeutuksen asemalleen julkisen palvelujen täydentäjänä, mikä tuo hänelle puhujapositionsa tilaa vedota yksikön ”omanlaisuuteen”, erityisyyteen. Haastateltava liittyy itsensä voimakkaasti otteen me-muotoisilla lauseilla yksikkönsä asemaan: ”meillä on” ja ”meidän yksikkö on”. Järjestön juuria ja perustamisajatusta ei tarvitse unohtaa saadakseen paikan kaupungin palvelukokonaisuudessa. Omanlaisuus istuu hyvin organisaatiopuheeseen kaupungin tarvitsemasta, täydentävästä palvelusta, koska sillä on tarjottavanaan jotain sellaista, mitä muilla ei ole.

Ote 9 vahvistaa järjestön institutionalisoitumista kaupungin kumppanina toimimisen kautta. Se on mahdollista toimintaympäristössä, jossa kunnalla on omia palveluita. Puhe järjestön olemassaolon ehdoista muuttuu jos toimintaympäristössä ei kunnalla ole omia palveluita, joita järjestö täydentää. Yhteistyökumppanien välinen suhde muuttuu tilaaja-tuottaja-suhteeksi.

Järjestöjen institutionalisoitumispyrkimystä hegemonisessa diskursissa kuvaa seuraavan otteen pyrkimys sateenkaariorganisaatioksi. Samalla ote tuo esiin institutionalisoitumisen varjopuolen, puheen innovatiivisuuden vähenemisestä.

*Ote 10*

*”Aika selkeesti viesti oli, ettei ne pienille yhdistyksille tässä vaiheessa anna enää mitään hankejuttuja, ne tulee sitten kattojärjestön kautta, joka on mun mielestäni ihan väärin. Se on mun mielestä hassua ajatella, että sitä innovatiivisuutta ei olis kentällä, vaan siellä jossain sateenvarjo-organisaation katolla.” (P12, palveluntuottaja kaupungissa A)*

Haastateltava kyseenalaistaa järjestöjen institutionalisoitumiseen liittyvää ilmiötä, toimintaa vain keskusjärjestön kautta. Haastateltava kuvaa ensimmäisen lauseen passiivimuodolla vääjäämättä tapahtuvaa kehitystä rahoittajien toiminnassa. Hän esittää henkilökohtaisen vasta-

lauseensa minä-muodossa. Myös sitä seuraavan paradoksin, innovatiivisuuden häviämisen kentältä, hän esittää minä-muodossa. Institutionalisoitumiseen liittyy oletus isosta järjestöjen yhteenliittymästä, joka edustaa paitsi pysyvyyttä, vakavaraisuutta, suurta jäsenmäärää, mutta myös ristiriitaisia näkemyksiä innovatiivisuuden synnystä. Kilpailuttamisen kontekstissa innovatiivisuus tarkoittaa tässä otteessa hanketoimintaa. Hanketoiminta on palvelutoiminnasta erillistä kehittämistyötä, mutta sitäkin koskee pyrkimys institutionalisoitumiseen. Haastateltava vetoaa kentän tasoon, kehittämistoimintaan joka on lähellä asiakkaita. Sateenvarjo-organisaation katto kuvaa metaforana etäisyyttä kentästä. Puhuminen kentän äänellä antaa kulttuurissamme vahvan puhujaposition jolla voi haastaa isonkin organisaation. Innovaatioihin liitetään kulttuurissamme koko tietoyhteiskunnan menestys, myös kolmannen sektorin menestys. Haastateltava jättää teeman jatkopohdinnan kuulijalle.

### **Johtopäätöksiä**

Luomassani profiloitidiskurssissa haastateltavat vetosivat päihdeongelmaisten asumispalveluhistorian pioneerivaiheeseen, jossa paikalliset aloitteentekijät sitoutuivat toimintaan aatepohjalta henkilökohtaisia taloudellisia riskejä kaihtamatta. Pioneerivaiheen profiili paikallisena toimijana ei riitä tai sitä ei välttämättä muisteta palvelun tilaajan ja tuottajan välisten suhteiden luomisessa. Järjestöjen edustajat kiinnittävät profilointiin muutakin huomiota kuin syntyvaihe. Arvoista nouseva ajatus, että jokaisella pitää olla koti, on kantanut valtakunnalliseksi ohjelmaksi, mutta paikalliseen profiiliin se ei sekään yksin riitä. Järjestön profiloitumiseen tarvitaan edelleen pioneerihenkisiä ja näkyviä persoonia taloudelliseen, poliittiseen ja yhteisölliseen vaikuttamiseen. Järjestön aktiivisen toimijan rooliin liitettiin myös yleishyödyllisyyden ulottuvuuksia, kuten vertaistoiminta, yhteisöllisyys ja vapaaehtoisuus. Näistä, kuten voittoa tuottamattomuudestaan ei haluttu luopua kilpailuttamiseen liittyvässä puheessa. Puhe oli enemmän sisäistä profiloitipuhetta, meistä meille, kuin ulkoisen profiilin korostamista. Ulkoisen profiilin päivittämistä pidettiin kyllä tärkeänä, mutta kaupallisen toiminnan keinoille hymähdettiin. Tämä diskurssi jäi



muita heikommaksi, vaikka palvelurakenteiden muutoksissa voisi olettaa että ulkoinen ja sisäinen profiloitumisen puheelle ja puhujapositioneille olisi ollut enemmän odotuksia.

Taloudellinen pelisääntö -diskurssissa haastateltavat puhuvat ihmetellen ja kauhistellen. Ihmettelypuheessa kaupunki ja yksityinen yritys eivät olleet järjestöille uhkia, vaan mahdollisia kumppaneita jos pelisäännöt olisivat selkeät. Uusilla pelisäännöillä voisi markkinoille tulla lisää taloudellisia resursseja, ”pelimerkkejä”. Kaikki voitavat eikä kukaan häviä. Tällaiselle edistyspuheelle, mahdollisuuksien etsimiselle muutostilanteessa, löytyi puhujapositioneita. Edistyspuheen taloudellinen näkökulma toi sille ja koko diskurssille hegemonista asemaa suhteessa muihin diskursseihin.

Kauhua taloudellisen pelisäännön diskurssissa tuotiin esiin haastateltavan esimerkin kautta, jossa palveluyksikön toiminta oli uhattuna kilpailutuksen tuomien lyhyiden sopimusten ja asukas- henkilökuntavaiikutusten kautta. Taloudellinen pelisääntö -diskurssissa haastateltava varoittaa esimerkillään tavaratuotannon ja ihmisiin kohdistuvan palvelutuotannon eroista. Toinen kauhun aiheuttaja tässä diskurssissa on kansainvälisen suuryrityksen tulo markkinoille. Näennäismarkkinoilla taloudellinen riski on pieni, koska palveluiden tilaaja on julkinen taho. Huolipuhetta pienten toimijoiden saamisesta pois markkinoilta alihinnnoittelulla ei vähentänyt kotimaisten toimijoiden yhteistyö, koska suuryritysten resurssien pelätään riittävän kaikkien palveluntuottajien poistamiseen markkinoilta. Puhujapositioneet liittyivät ”odotushorisonttiin”, tulevaisuuden riskipuhetta on vaikea kumota, mutta riskeihin voi varautua. Tämän diskurssin sisällä saattoi havaita yleishyödyllisyyden antaman verottomuuden menettämisen uhan ja mahdollisuuden välistä valtakamppailua.

Asiakasdiskurssissa haastateltavat rakentavat järjestölleen asukaslähtöistä haastetta luoda monipuolisia palvelukokonaisuuksia. Pienten palveluosioiden kilpailuttaminen tuhoaa kokonaisuuksien rakentamisen koska niiden rakentamisesta ei saa pisteitä muihin kilpailijoihin nähden. Tämä diskurssi jäi taloudellista pelisääntödiskurssia heikommaksi huolimatta siitä, että kunnan tehtävänä on vastata palveluiden käyttäjien tarpeisiin tai siitä että osan järjestöistä on perustaneet palvelunkäyttäjät itse. Laaja-alaiselle asukaslähtöiselle puhujapositioneille ei

synny edullista asemaa hegemonisemman diskurssin varjossa.

Hegemonisessa diskurssissa kolmannen sektorin palveluntuottajat haluavat järjestön institutionalisoituvan osaksi kaupungin palveluja. Tämä yhdisti kaikkia diskursseja ja on luonnollinen näennäismarkkinoiden kontekstissa. Ymmärrän hegemonian prosessin luonteiseksi kehitykseksi ”pioneerivaiheesta” kohti pysyvyyttä. Kilpailuttamisen kontekstissa pysyvyyttä tuovat järjestön koko, rahoitus ja pyrkimys ammatilliseen toimintaan. Asukkaalle pysyvyyden tavoittelu tuo esiin laajaa palveluvalikkoa ja ammatillista apua. Ammatillinen apu ja vapaehtoisuuteen perustuva hengellinen tarjonta erotellaan haastatteluvan puheessa selvästi. Sosiaalityön arvot perustuvat kaikkien ihmisten tasa-arvon, merkityksen ja ihmisarvon kunnioittamiseen. Nämä sosiaalityön arvot nousevat pitkälti kristillisestä perinteestä (Payne 1996, 84–87, 123).

Luomaani hegemonisen diskurssin taakse jää helposti se, että myös palveluiden kilpailuttajilla pitää olla institutionaalisia väyliä kehittää toimivia käytäntöjä palvelutuotoksiksi ja vaikutuksiksi (ks. Simpura 2012, 66). Muodostamassani diskurssissa em. tehtävä jäi järjestöjen varaan. Tämä palauttaa keskustelun paikallisiin toimintarakenteisiin. Hegemoninen diskurssi on otsikossa kysymysmerkillä koska palvelurakenteiden murrosvaihe heijastuu myös institutionalisoitumisen prosesseihin.

Laadin palveluiden kilpailuttajien tai niistä vastaavien haastatte- luista erottelun kaupunkien välille: kaupunki A, kaupunki B ja kaupunki C. Kaupunkien kilpailuttamiseen liittyvät rakenteet heijastuvat hegemonisen diskurssin institutionalisoitumispyrkimykseen. Kaikkien palveluiden kilpailuttamisessa palveluntuottajien pitää keskittyä muiden kaupunkien palveluntuottajia enemmän oman asemansa määrittämiseen ja esiin tuomiseen kilpailuttajan ehdoilla. Ei ollut yllätys, että juuri tässä kaupungissa (A) palveluntuottajat ilmaisivat taloudellisen huolensa palveluntuottamisen kannattamisesta. Kaupungissa C, joka ei halua kilpailuttaa mitään palveluita, haluttomuuden aiheutti aiemmin suoritetusta kilpailuttamisesta saadut huonot kokemukset. Palveluntuottajien puhe on tässä ilmapiirissä selkeästi omaa identiteettiä korostava, verkostomainen puhetta. Verkostomainen puhe erosi täydentävien ja kehitettävien palveluiden kilpailuttavan kaupungin (B) palveluntuottajien puheesta siten, että kaupungissa C palveluntuotta-

jien luottamus itsenäisenä toimijana palveluverkostossa oli vahvempi.

### **Pohdintaa**

Asumispalvelujen ja asuntojen tuottaminen näennäismarkkinoilla ovat eriytymässä toisistaan. Asuntojen tuottamisessa yksityinen rahoitus toisi julkisen rahoituksen (Ara) ohella riskipääomaa asumispalvelumarkkinoille. Asumispalvelujen toimijoiden välinen kaikki voittavat (win-win) -periaate ei kuitenkaan ota kantaa tappioiden jakamiseen kumppaneiden kesken. Asuntojen tuottaminen voi ylittää jossain vaiheessa tai jollakin alueella kysynnän. Riskipääoman haalimisen sijaan yksityisten sijoittajien tavoitteena lieneekin kuitenkin saada rahoituskumppaniksi julkinen rahoittaja (kaupunki ja Ara), jolloin taloudelliset riskit vähenevät. Tämä voi houkutella myös monikansallisia yrityksiä näennäismarkkinoille, jolloin win-win -periaate ei toteudu.

Näyttäisi siltä että näennäismarkkinoiden toimijoiden kirjo kasvaa, mikä lisää toiminnan säätelytarvetta. Aineistoni pohjalta tuli esiin mm. että Laki julkisista hankinnoista (30.3.2007/348) ei määrittele siirtyvän henkilöstön asemaa kilpailutettavissa palveluissa. Kilpailutuksen lopputuloksen epävarmuus saattaa näin heijastua henkilöstön sitoutuneisuuteen työhön ja asukkaiden epävarmuuteen hoitosuhteiden jatkumisesta.

Asiakasvaikutukset tulisi ottaa huomioon kilpailutuksessa laajempien palvelukokonaisuuksien näkökulmasta. Päihdeongelmaisten asumispalvelujen käyttäjät ovat syrjäytyneintä ryhmää, kuten vapautuneet vangit (esim. Karjalainen 2010, 138) tai päihde- ja mielenterveysongelmaiset. Haasteelliseen elämäntilanteeseen vastaaminen edellyttää laajempaa palvelukokonaisuutta, jotta yksittäisissä palveluissa heitä ei leimattaisi esimerkiksi asumiskyvyttömiksi (ks. Jokinen & Juhila 1991). Valokiven (2001, 48–49) tutkimustuloksista ilmenee, että iso osa niin sanottua normaalipalvelujärjestelmästä syrjäytyneistä ei kyennyt asioimaan normaalipalveluissa. Heidän tiedollisten ja taidollisten puutteidensa ja elämäntilanteensa moniongelmaisuuksien vuoksi heidät ohjattiin erityispalveluihin tai heidän palvelujenkäyttöään ei seurattu lainkaan. Olisi perusteltua pohtia em. palvelujen laajempaa määrittelyä SGEI- palveluiksi.

Sosiaalityön kannalta kilpailuttaminen ja samanaikainen palvelurakennemuutos asumispalveluissa tuovat uusia ammatillisia haasteita yhtäältä asiakas/ asukaslähtöisyyden toteuttamiseen ja toisaalta asumissosiaaliseen työn määrittämiseen (Granfelt ym. 2011). Sosiaalityöhön liittyvän asumispalvelun funktiona on toimia integraation välineenä vähentämässä marginalisaatiota, mutta asumispalvelusta voi kovenevien kontrollitoimien kautta tulla syrjäytymisen väline. Uusliberalistinen korostus yksilön vastuusta saattaa tuoda sosiaalityön tehtäväksi osoittaa asiakkaiden omavastuun lisääntymistä, mikä objektivoi asumispalveluiden käyttäjät ja muuttaa sosiaalityön roolia asukkaiden puolestapuhujana. (esim. Juhila 2002, 11–16.) Yksilöllisyyden korostus ei ole yhtäältä tuonut po. palvelusektorille asukkaan mukana kulkevia resursseja ja valintamahdollisuuksia, mikä heijastaa palvelurakenteen kontrollifunktiota. Toisaalta kilpailu ei ole edennyt asukkaiden väliksi.

### Kirjallisuus

- Berger, Peter L. & Thomas Luckmann (1994). *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen*. Helsinki: Gaudeamus.
- Euroopan Komissio (2007). *Communication of General Interest*. Saatavilla: [http://ec.europa.eu/services\\_general\\_interest/interest\\_en.htm](http://ec.europa.eu/services_general_interest/interest_en.htm). (luettu 15.7.2012)
- Fairclough, Norman (1992). *Discourse and Social Change*. Cambridge: Polity Press.
- Fishman, Mark (1980). *Manufacturing the News*. Austin: University of Texas Press.
- Granfelt, Riitta (2011). *Pitkääaikaisasunnottomuus ja Asunto ensin -periaatteen soveltaminen Suomessa*. Tutkimusohjelmannettisivu: <http://www.uta.fi/yky/oppiaineet/sosiaalityo/yhteystiedot/juhila/first.html>. (luettu 11.5.2012)
- Günther, Kirsi (2012). Kirjatut ammatilliset kehykset. Mielenterveyskuntoutus asiakassuunnitelmien kuvaamana. *Janus* 20 (1): 15–31.
- Heino, Markku (2008). *Näennäismarkkinat vaihtoehtona sosiaali- ja vanhus-tenhuollossa*. *Varsinais-Suomen pienten kuntien avainhenkilöiden ja tuot-*

- tajien suhtautuminen näennäismarkkinoihin ja palvelutuotannon tilastollinen kuva.* Tampereen yliopistopaino: Tampere.
- Heiskala, Risto (2001). Kulttuurinen konstruktionismi ja yhteiskunnalliset pakot. *Sosiologia* 38(1): 35–42.
- Hänninen, Sakari & Elina Palola & Maija Kaivonurmi (toim.) (2010). *Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa.* Helsinki: Yliopistopaino.
- Johansson, Juhani (2011). ”Pyörät eivät pyöri ilkevallan pelossa” Diskursianalyysi Keski-Uusimaa -lehden artikkeleista koskien lasten ja nuorten rikoksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulun A tutkimuksia 33.
- Jokinen Arja & Kirsi Juhila (1991). *Pohjimmaiset asuntomarkkinat, diskursianalyysi kuntatason viranomaiskäytännöistä.* Helsinki: Sosiaaliturvan Keskusliitto.
- Jokinen, Arja & Kirsi Juhila & Eero Suoninen (1993). *Diskurssianalyysin aakkoset.* Tampere: Vastapaino.
- Jokinen, Arja & Kirsi Juhila, & Eero Suoninen (2006). *Diskurssianalyysi liikkeessä.* 3.painos. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi (2002). Sosiaalityö marginaalissa. Teoksessa Kirsi Juhila & Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö.* Jyväskylän, SoPhi, 11–19.
- Jääskeläinen, Jukka (2000). *Markkinoiden avaaminen ja kilpailun edistäminen sosiaalisektorin hyvinvointipalveluissa.* Kauppa- ja teollisuusministeriön tutkimuksia ja raportteja 15/2000. Helsinki: Edita.
- Kauppinen, Sari (1996). *Yksityiset sosiaalipalvelut 1995.* Tilastotiedote 5/1996. Helsinki: Stakes.
- Karjalainen, Jouko (2010). Lainrikkajat asunto- ja työllisyyspolitiikan reunalla. Teoksessa Sakari Hänninen & Elina Palola & Maija Kaivonurmi (toim.) *Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa.* Helsinki: Yliopistopaino.
- Koskiahho, Briitta (2008). *Hyvinvointipalvelujen tavaratalossa.* Tampere: Vastapaino.
- Kurri, Samu & Mikko Martikainen & Petri Pohjonen (1998). *Ammatillisen koulutuksen kvasimarkkinat.* VATT- keskustelualoitteita. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus: Helsinki.
- Kähkönen, Liisa (2001). *Kilpailuttamisen kustannusvaikutukset Helsingin*

- kaupungin bussiliikenteessä, kotipalvelun ateriapalvelussa, katujen kunnossapidossa ja koulusiivouksessa. Helsingin kaupungin tietokeskus: Tutkimuksia 2001:5.
- Kähkönen, Liisa (2002). *Näennäismarkkinoiden tehokkuus, teoria ja käytäntö*. Kunnallistieteellinen aikakauskirja 3/2002.
- Kähkönen, Liisa (2007). *Näennäismarkkinoiden tehokkuuden rajoitteet ja mahdollisuudet paikallishallinnon palveluissa*. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Kähkönen, Liisa (2008). *Kuntien prosessit ja kokemukset vanhusten palveluasumisen ja kotipalvelujen kilpailuttamisesta*. Helsinki: Pellervon taloudellinen tutkimuslaitos.
- Kähkönen, Liisa & Raija Volk (2008). *Kuntien vanhuspalvelujen kilpailuttamiskokemuksia*. Helsinki: Kunnallisalan kehittämissäätiö.
- Laki julkisista hankinnoista (30.3.2007/348): [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). (luettu 24.5.2012)
- Le Grand, Julian & Will Bartlett (1993). *The Theory of Quasi Markets*. Teoksessa Julian Le Grand and Will Bartlett (toim.) *Quasi Markets and Social Policy*. Basingstoke: Macmillan Press.
- Myllymäki, Arvo (2003). *Kolmas sektori kilpailuyhteiskunnan hyvinvointipalvelujen täydentäjänä*. Tampere: Tampereen yliopisto: Julkisoikeuden laitos.
- Mälkönen, Ville & Timo Seppälä (2009). *Terveyspalvelusetelien hyvinvointi- ja kustannusvaikutukset jonotetuissa toimenpiteissä*. VATT-tutkimuksia 149.
- Oikeusministeriö (2006). *Kansalaisyhteiskunnan toimintaedellytykset*. Työryhmämietintö 14. Helsinki: Oikeusministeriö.
- Palola, Elina (2007). *Näkökulmia eurooppalaiseen sosiaalipolitiikkaan: malli, väestö, resurssit ja kommunikaatio*. Tutkimuksia 164. Helsinki: Stakes.
- Payne, Malcolm (1996). *What is Professional Social Work?* Birmingham: Venture Press.
- Potter, Jonathan & Margaret Wetherell (1987). *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. London: Sage.
- Romppainen, Esko (2007). *Sosiaali- ja terveysjärjestön oikeudellinen asema hyvinvointipalvelujen järjestämisessä*. Helsinki: Suomalaisen lakimiesyhdistyksen julkaisuja A-sarja N:o 281.
- Rönneberg, Leif (1999). *Eriytynyt ja moniulotteinen kolmas sektori*. Teok-

- sessä Liisa Hokkanen & Petri Kinnunen & Martti Siisiäinen (toim.) *Haastava kolmas sektori. Pohdintoja tutkimuksen ja toiminnan moninaisuudesta*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry, 78–100.
- Saltman, Richard & Casten von Otter (1992). *Planned Markets and Public Competition. Strategic Reform in Northern European Health Systems*. State of Health Series. Buckingham: Open University Press.
- Satka, Mirja & Leena Alanen & Timo Harrikari & Elina Pekkarinen (2011). Johdatus lasten ja nuorten hallinnan kysymyksiin. Teoksessa Mirja Satka & Leena Alanen & Timo Harrikari & Elina Pekkarinen (toim.) *Lapset, nuoret ja muuttuva hallinta*. Tampere: Vastapaino, 11–28.
- Simpura, Jussi (2012). Kolmannen asteen yhteys. Tutkitun tiedon hankekohtainen, panoskohtainen ja institutionaalinen vaikutus. *Yhteiskuntapolitiikka* 77(1), 63–71.
- TVL (tuloverolaki1535/92). [www.finlex.fi](http://www.finlex.fi). (luettu 19.4.2012)
- Törrönen, Jukka (2002). Lehdistön huumeoliittinen asennoituminen vuosina 1993–2000. *Yhteiskuntapolitiikka* 67(6), 523–538.
- Valkama, Pekka (2004). *Kilpailuneutraliteetin toteutuminen kuntapalveluiden näennäismarkkinoilla*. Tampere: Acta Universitas Tamperensis 1039.
- Valokivi, Heli (2001). Palveluohjaus ja rikoksiin syyllistyneiden yksilölliset polut. Kisälli-projekti. Yksilökohtainen palveluohjaus -kokeilu. Siltavalmennus. Raportteja2001. [http://www.siltavalmennusyhdistys.fi/paasivut/kehittamistoiminta/raportit\\_pdf/YksilokohtPalvohjLoppurap.PDF](http://www.siltavalmennusyhdistys.fi/paasivut/kehittamistoiminta/raportit_pdf/YksilokohtPalvohjLoppurap.PDF). (luettu 20.11.2011)
- VATT (1995a). *Vanhustenhuollon palvelut – kilpailua ja valinnan vapautta*. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Keskustelualoitteita, 85.
- VATT (1995b). *Terveysturvan palvelut – kilpailua ja valinnan vapautta*. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Keskustelualoitteita, 86.