

Monitieteinen näkökulma palvelustrategioihin: Tarkastelussa kaksikielisten kuntien kielelliset käytänteet

Kirsi Lehto
Julkisjohtaminen
Vaasan yliopisto

Nina Pilke
Pohjoismaiset kielet
Vaasan yliopisto

I denna artikel jämförs språklig praxis inom välfärdstjänster i tvåspråkiga kommuner. Vår studie utgör första fasen inom ett större tvärvetenskapligt projekt som sätter servicestrategier i fokus. I artikeln undersöks hur Vasa och Korsholm kommer att utveckla sin service kundinriktat, kostnadseffektivt och enligt språklagen. Materialet i vår artikel består av skriftlig dokumentation på kommunnivå som vi analyserar genom att kombinera ett samhällsvetenskapligt (New Public Management-principer) och språkvetenskapligt (kontrastering) perspektiv. Resultaten visar att kommunerna har olika perspektiv på effektivitet och närservice. Stor kommun ses å ena sidan som en möjlighet att förbättra (Vasa) språklig service och å andra sidan som något som försämrar servicen (Korsholm). I fråga om den kundnära servicen gör åsikterna i dokumentationen starkt isär. Då Vasa ser ut att gå in för dubbelt enspråkig närservice inom flera områden utgör funktionellt tvåspråkiga lösningar utgångspunkten för Korsholm. De frågor som berör språklig praxis kan sägas spela en avgörande roll i de diskussioner som berör framtida kommunsammanslagningar och nya samarbetsformer. Därmed behövs mera diskussion ur flera perspektiv så att fungerande modeller kan utvecklas i den nuvarande kommunalekonomiska situationen som förutsätter både samarbete och nya lösningar av kommunerna.

Avainsanat: kielellinen käytäntö, kaksikielinen kunta, palvelustrategia, sote-palvelut

1 Johdanto

Tämän artikkelin tavoitteena on verrata kaksikielisten kuntien kielellisiä käytänteitä sosiaali- ja terveystaloudissa uudistuvassa kuntakontekstissa. Tutkimus on ensimmäinen vaihe laajempaa monitieteistä hanketta, jonka tavoitteena on kartoittaa palvelustrategioiden pohjalta käytänteisiin liittyviä nykyisiä haasteita ja ongelmia sekä tuoda esiin niitä hyviä toimintamalleja, joilla palveluja voidaan kehittää. Tässä artikkelissa tarkastellaan kahden kunnan, Mustasaaren ja Vaasan, tekemiä suunnitelmia kehittää palveluitaan asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti lain tarkoittamalla tavalla nykyisessä kuntatalouden murrosvaiheessa.

Meneillään oleva kunta- ja palvelurakennemuutos koskettaa jokaista suomalaista kuntaa ja sen asukasta. Väestön ikääntyessä myös palvelutarpeet lisääntyvät. Samaan aikaan julkiset menot kasvavat verotulojen kasvua nopeammin ja kuntia uhkaa kestävyysvaje. Kuntakoon kasvattamista ja kuntaliitoksia on perusteltu hyvinvointipalvelujen saatavuuden turvaamisella ja sillä, että suuremmat kunnat pystyvät järjestämään palvelut tehokkaammin. Tarve laajalle kuntareformille on poliittisessa keskustelussa tunnustettu, mutta sen toteutusta on myös vastustettu. (Meklin 2012a: 313, b: 273.)

Kuntaliitokset vaikuttavat myös kaksikielisiin kuntiin, joissa asuu yhteensä 1,5 miljoonaa suomalaista. Maantieteellisesti nämä kunnat sijaitsevat rannikkoseudulla, lähinnä Uudellamaalla, Varsinais-Suomessa ja Pohjanmaalla. Kaksikielisissä kunnissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja tulee olla saatavissa kattavasti suomeksi ja ruotsiksi. Vaatimukset kielellisten oikeuksien turvaamisesta koskevat myös niitä palveluja, jotka kunnat toteuttavat ostopalveluna tai kuntien välisenä yhteistoimintana. Palvelujen toimivuutta arvioidaan usein laatu- ja näkökohdista, mutta yhtä tärkeää olisi sisällyttää arviointikriteereihin kielelliset käytänteet. (Kauppinen 2008; Oikeusministeriö 2009.)

Alueelliset erot kansalaisten kielellisten oikeuksien toteutumisessa ovat edelleen huomattavia (Oikeusministeriö 2009). Kielibarometrin (2012) mukaan paikallisten kielivähemmistöjen suurimmat odotukset kohdistuvat siihen, että toimivaa terveydenhuoltoa saisi omalla kielellä. Kuntaudistuksen pelätään johtavan huonompaan kielelliseen palveluun. Huoli on aiheellinen, sillä Oikeusministeriön (2012) selvitys paljastaa, että kuntien yhdistymissopimuksissa kielelliset perusoikeudet turvataan korkeintaan pintapuolisesti.

2 Aineisto

Tutkimuksen kohteena ovat kaksi kuntaa ovat erikokoisia ja kielellisesti lähes toistensa peilikuvia. Yksikielisen Vähänkyrön kunnan kanssa kuntaliitoksen ilman yhteistä maarajaa vuoden 2013 alusta tehneessä Vaasassa asuu 65 674 asukasta, joista 70,6 % äidinkielenä on suomi, 22,6 % ruotsi ja 6,8 % muu kieli (Vaasa 2013). Vaasan ja

Vähänkyrön välissä sijaitsevassa Mustasaassa on asukkaita 18 674 ja heistä 69,7 % on äidinkielenä ruotsi, 29 % suomi ja 1,3 % jokin muu kieli (Mustasaari 2013).

Tutkimusta ei ole etukäteen rajattu koskemaan tiettyä sosiaali- ja terveyspalvelua (esim. vanhuspalvelut, lastensuojelu, perusterveydenhuolto), koska toisaalta voidaan olettaa, että kuntien palvelutarpeet ja -tilanteet vaihtelevat ja toisaalta lähtöoletuksena on, että tutkimuksen tuottamat hyvät käytänteet ovat sovellettavissa palvelun luonteesta riippumatta. Palvelustrategia on pitkän tähtäimen suunnitelma siitä kuinka kunta kehittää palvelutoimintaansa.

Tämän tutkimuksen empiirisenä aineistona on 13 kirjallista kuntatason dokumenttia, joista tarkastelemme kielellisen palvelun järjestämiseen liittyviä näkökohtia. Dokumentaatioon on sisällytetty paitsi palvelustrategia-asiakirjoja, mutta myös sellaisia dokumentteja, joissa otetaan kantaa palvelujen kehittämisen suuntaviivoihin (mm. hallintosääntö, kuntaliitos-asiakirjat). Viittaamme aineistoon esimerkeissämme koodilla, joka ilmaisee kunnan, dokumenttiluokan (PR/KH/SK) ja dokumentin julkaisuvuoden (esim. VaasaKH07). Dokumentaatio voidaan jakaa karkeasti kolmeen luokkaan:

- 1) **palvelustrategioita ja -rakennemuutostusta koskeva dokumentaatio (PR):** Vaasan seudun palvelustrategia (2006a), Vaasan kaupungin palvelustrategia (2011), Ehdotus kunta- ja palvelurakennemuutostusta koskevan puitelain mukaiseksi suunnitelmaksi Vaasan seudulla (2006b)
- 2) **kuntarakennetta ja -hallintoa koskeva dokumentaatio (KH):** Vaasan kaupungin hallintosääntö (2007), Mustasaaren kunnan hallintosääntö (2009), Lausunnot Kunnallishallinnon rakenne -työryhmän selvityksestä (2012a), Valtioneuvoston päätös Vaasan kaupungin ja Vähänkyrön kunnan yhdistymisestä (2012b), Vaasan ja Vähänkyrön kuntarakenneselvitys (2011a), Vaasan kaupungin ja Vähänkyrön kunnan yhdistymissopimus (2011b)
- 3) **sote- ja kielikysymyksiä koskeva dokumentaatio (SK):** Sosiaali- ja terveystoimen johtosääntö (2011), Kielisääntö (2008), Kielipalvelusitoumus (2003).

3 Menetelmälliset ja teoreettiset lähtökohdat

Symposiumin teemaa ”Haasteena näkökulma” lähestymme artikkelissamme seuraavasti. Dokumentaation tarkastelussa yhdistämme useamman näkökulman selvittäessämme, miten palvelut pyritään järjestämään kuntalaisille. Tutkijoina yhdistämme hallinto-

tieteellisen ja kielitieteellisen näkökulman lähestyessämme valittua aineistoa omien alojemme teoreettis-metodologisista näkökulmista. Odotamme näiden näkökulmien yhdistämisen lisäävän uuden julkisjohtamisen ja kuntapalveluihin liittyvän kielisuunnittelun tulevaisuuden tiloihin liittyvää ymmärrystä.

Yhteiskunnan näkökulma on tutkimuksessamme mukana uudistuvien kunta- ja palvelurakenteiden kautta. Tulostemme voidaan olettaa valottavan tutkimuksen kohteiden eli kahden kaksikielisen kunnan näkökulmaa siihen, millainen on hyvä kielellisen palvelun toimintamalli kuntien sosiaali- ja terveyspalveluissa tulevaisuudessa. Kuntien asiakirjoissa palvelujen kehittämistä kuvataan kolmella tasolla: väestökeskittymätaso (kunta tai kaupunki), lähipalvelu (palveluyksikkö) ja asiantuntijataso (viranhaltija). Nämä tasot toimivat myös analyysimme lähtökohtana.

Tekstien merkityksiä tutkimme aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla vertaamalla millaisia palveluiden kielellisiä käytänteitä koskevia toimintamalleja ja suunnitelmia Vaasalla ja Mustasaarella on. Tässä artikkelissa teoreettiset näkökulmat palvelujen uudistamiseen muodostuvat toisaalta New Public Management (NPM) -periaatteista (3.1) ja toisaalta kontrastoinnista (3.2). Valotamme luvussa 4 esimerkkien avulla kuinka tutkimuskunnat kehittävät palveluitaan asiakaslähtöisesti ja kustannustehokkaasti lain tarkoittamalla tavalla sekä pohdimme aineistossa mahdollisesti esiintyvää kontrastointia ja siihen liittyviä näkemyksiä.

3.1 NPM taustateoriana: Sopimuksellisuus, asiakaslähtöisyys ja tehokkuus

Kuntauudistukset voidaan sijoittaa NPM-reformien joukkoon, joita Suomessa ja monissa muissa länsimaissa on aktiivisesti toteutettu viime vuosikymmeninä. Maasta toiseen levinneet uudistukset herättivät myönteistä kiinnostusta ja ne omaksuttiin nopeasti, koska reformimalliin kuului alusta asti ajatus toisilta oppimisesta (Hyyryläinen 2012: 18). NPM-uudistusten tavoitteina on ollut parantaa julkisen toiminnan tehokkuutta, lisätä markkinaehtoisuutta ja sopimusten laajamittaista hyödyntämistä palvelutuotannossa sekä soveltaa yksityisen sektorin johtamismalleja julkiselle sektorille (mm. Pollitt 1990; Hyyryläinen 2012).

Tehokkuus julkisessa palvelutuotannossa merkitsee laajasti ymmärrettynä parempaa panos–tuotos-suhdetta, taloudellisuutta ja responsiivisuutta asiakkaiden tarpeisiin (Lähdesmäki 2003: 6). Käsite 'asiakas' on nykyisin vakiintunut sosiaali- ja terveyspalveluissa. *Asiakas*-termillä kuvataan kansalaisen suhdetta palveluihin aktiivisena ja valintoja tekevänä yksilönä. Palvelujen uudistamista koskevassa retoriikassa käytetään termejä *asiakaskeskeisyys* ja *asiakaslähtöisyys*. NPM uusliberalistisena johtamisoppina on nostanut puhunnan keskiöön individualismin sekä yksilön vapauden ja vastuun. Sosiaali- ja terveydenhuollossa kansalainen asiakkaana haluaa vaikuttaa palveluihinsa ja tehdä niiden suhteen valintoja. (Valkama 2012: 41–53, 79.)

Sopimuksellisuudessa on kyse taloudellisista järjestelyistä joko julkisen sektorin sisällä tai julkisen sektorin toimijoiden ja yksityisen sektorin toimijoiden välillä. Se on tapa järjestää hyödykkeiden ja palveluiden tuotanto muuten kuin niitä itse tuottamalla. Sopimuksellisuus ilmenee erilaisissa verkostosuhteissa. Kumppanuuksien hakeminen ja palveluntuottajien välinen yhteistyö sopimuksineen edustavat 2000-luvun NPM-reformeja. (Hyryläinen 2004: 9–13; 2012: 23; Saarelainen & Virtanen 2010.)

3.2 Kontrastointi

Kielilinjauksissa on aina kyse valinnoista (Spolsky 2009; Kaplan & Baldauf 1997). Ammattikontekstissa kielelliset valinnat ohjaavat viestintäprosesseja ja profiloivat toimintaa (ks. esim. Pilke 2012a, b; Pilke & Salminen 2013). Kielellisiä käytänteitä lähesyttään laajemmassa hankkeessamme sosiolingvivistisestä näkökulmasta tarkastelemalla kunnan palveluviestintään osallistuvien asiantuntijarooleja ja vastuita sekä palvelun saatavuutta asiakkaan kannalta erikoisalaviestinnän paikkasidonnaisessa kontekstissa, jossa kieli voidaan nähdä konkreettisista resursseista muodostuvana liikuteltavana kokonaisuutena (vrt. Petersen & Engberg 2011; Blommaert 2010). Palveluviestinnässä toiminnallisesti kaksikieliset mallit edellyttävät erilaisia strategioita kuin ns. kaksinkertaisesta yksikielisyydestä lähtevät mallit (ks. esim. Baker 2011; García 2009). Eri ratkaisulla voidaan olettaa olevan erilaisia sosiaalisia, kulttuurisia ja poliittisia niin kunnallistason kuin myös valtakunnan tason yhteiskunnallisia vaikutuksia.

Tässä artikkelissa dokumentaatiota lähestytään kontrastoinnin käsitteen kautta. Kontrastoinnissa on yksinkertaistettuna kyse käsityksistä eroavuudesta ja samuudesta vastapoolien ('p' vs. 'ei p') kautta (Cruse 1986: 262). Kontrastoinnilla voi olla kognitiivinen, didaktinen tai sosiologinen funktio eli sen avulla voidaan kategorisoida ja jäsentää tietoa, sitä voidaan käyttää retorisenä keinona fokusoitaessa jotain tai sen avulla voidaan muodostaa sisä- ja ulkoryhmiä (ks. Myking 2007: 271). Kontrastoinnin päätyypeiksi määrittelemme tässä tutkimuksessa dikotomian, dualismin ja vastakohtaisuuden. Dikotomiassa on kyse binaarisesta konstruoidusta jaottelusta toisensa poissulkeviin alaluokkiin. Esimerkiksi yrityksen taseen termit *voitto* ja *tappio* kuvaavat vuoden tulosta dikotomisesti joko plus- tai miinusmerkkisenä (Nissilä 2008: 210). Dikotomian käsitettä ja siihen perustuvaa analyttistä ajattelua on kritisoitu sen mustavalkoisen (joko-tai) ja etenkin sen hierarkkisen luonteen vuoksi. Esimerkiksi käsiteparin 'naisellinen' – 'miehinen' osalta miehisuus asetetaan useimmiten lähtökohdaksi (normaaliksi) kun taas naisellinen edustaa siitä poikkeavaa toiseutta, jota täytyy selittää. Dikotominen pari ei näin ollen edusta kahta samanarvoista kategoriaa. (Bosseldal 1998: 116–117; Lundahl 1998: 107–109; ks. myös Picht 2005: 190.)

Koska puhtaan absoluuttiseen vastakkaisuuteen perustuvan joko-tai-ajattelun olemassaolo on näkemyksemme mukaan hyvin rajattua, sopivat kaksi muuta kontrastoinnin tyyppiä paremmin aineistoomme. Sekä dualismi että vastakohtaisuus mahdollistavat asioiden tarkastelun suhteutettuna kontekstiinsa, jonka mukaan esimerkiksi pari *puhdas – likainen* voi määrittyä eri tilanteissa eri tavalla (vrt. Lundahl 1998: 92). Dualismin ja vastakohtaisuuden eroksi määrittelemme dualismiin liittyvän kärjistävän polaroinnin (esim. *järjestys – kaaos*, *rikas – köyhä*), kun taas vastakohtaisuudessa on kyse asettelusta, jossa muodostetaan vastakohtapareja jollakin tavalla määritellystä lähtökohdasta (esim. *lämmän – kylmä* suhteessa 0-lämpötilaan).

4 Näkökulmat palvelustrategioihin

Yhteistä Vaasalle ja Mustasaarelle on väestökeskittymätasolla, että palvelut tarjotaan asukkaille suomeksi ja ruotsiksi kaikilla tehtävälalueilla:

- (1) a) asukkaita pystytään palvelemaan heidän kielellään kaikilla kaupungin tehtäväalueilla (VaasaKH07)
b) asukkaita ja asiakkaita pystytään palvelemaan maan virallisilla kielillä kaikilla kunnan toimialueilla (MustasaariKH09)

Sopimuksellisuudella tarkoitetaan lähinnä erilaisia yhteistyömalleja ja vaihtoehtoisia tapoja tuottaa palveluita. Vaasan dokumenteissa sopimuksellisuus nähdään väestökeskittymätason, lähipalvelutason ja asiantuntijatason kysymyksenä (ks. esim. 2a). Vaasan palvelutuotannossa vaihtoehtoja ovat ostopalveluiden käytön lisääminen ja yhteistyö eri palveluntuottajien kanssa sekä suurempien kuntakokonaisuuksien muodostaminen työssäkäyntialueille (ks. esim. 2b). Yhteistyömuotojen kehittäminen on Mustasaarelle enemmän väestökeskittymätason kysymys, ja yhteistyömalleja pidetään vaihtoehtona kuntaliitokselle (ks. esim. 2c).

- (2) a) Kuntauudistuksessa tehdään vahvoja työssäkäyntialueen kokoisia kuntia ja annetaan kunnille sekä vastuu että vapaus järjestää peruspalvelut (VaasaKH12a)
b) Palvelutarpeen lisääntyessä käytetään ulkopuolisia palveluntuottajia yhä enemmän ja tehdään laajaa yhteistyötä kolmannen sektorin kanssa (VaasaPR11)
c) Kehittämistyöhön on jatkossa sisällytettävä yhteistyömalleja selkeäksi vaihtoehdoksi kuntien yhdistymisille (MustasaariKH12a)

Tarkastelemamme kunnat edustavat dokumentaation perusteella vastakkaista näkemystä tehokkuuden lisäämiseen kuntapalveluissa. Kontrastointia on havaittavissa väestökeskittymätasolla. Kuten esimerkistä 2a yllä käy ilmi, Vaasan kuntauudistusta koskevissa linjauksissa on johdonmukaisesti korostettu sitä, että uudistuksen tulee perustua vahvoihin kuntiin, jotka vastaavat sosiaali- ja terveystalouden palvelujen järjestämisestä. Tehokkuus syntyy näin ollen kuntakoon kasvattamisesta, jolloin kielellinen palvelu paranee (ks. esim. 3a). Mustasaaren päättäjien vastakkaiset näkemykset liittyvät kysymykseen kunnan koosta, ei niinkään siihen, ettei tehokkuuden lisääminen olisi tärkeää. Mustasaarelle on ensisijaisen tärkeää kielellisten oikeuksien turvaaminen laadullisesti omakielisen palvelun kautta palvelurakennetta järjestettäessä (esim. 3b). Vaasalle puolestaan kuntaliitos tarkoittaa mahdollisuutta volyymin kasvattamiseen määrällisesti etenkin monikielistymisen näkökulmasta (esim. 3c).

- (3) a) Suurempi kunta pystyisi tarjoamaan nykyistä paremmat palvelut kansalliskielillämme (VaasaPR11)
- b) Suurilla peruskunnilla on suurimmat kielteiset vaikutukset kieleen (MustasaariKH12a)
- c) Jatkossa palvelut tullaan antamaan samasta palvelupisteestä useammalla kielellä; ainakin suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi (VaasaPR11)

Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen on lähipalvelutason kysymys, ja tällöin dokumenteissa kuvataan tapoja vastata joustavasti asukkaiden tarpeisiin. Kunnissa tunnistetaan tulevaisuuden haasteet, jotka liittyvät toisaalta henkilöstön eläköitymiseen, uuden osaavan ja kielitaitoisen työvoiman rekrytointiin sekä toisaalta kasvaviin palvelutarpeisiin ja asukkaiden kielellisten perusoikeuksien turvaamiseen, ks. esim. 4a, b. Nämä haasteet näyttäisivät johtavan palvelujen organisoimiseen uudella tavalla, ks. esim. 4c.

- (4) a) Yksikielisten palvelupisteiden ja -yksiköiden määrä tulee lisääntymään varhaiskasvatukseen ja perusopetuksen lisäksi varsinkin vanhushuollossa, terveyspalveluissa ja sosiaalitoimissa (VaasaPR11)
- b) Kunkin keskuksen jokaisen yksikön, jonka työhön kuuluu asiakaspalvelu, tulee pystyä palvelemaan sekä suomen- että ruotsinkielisiä asiakkaita heidän äidinkielellään (MustasaariSK08)
- c) Muutokset henkilöstön saatavuudessa ja ulkomaalaistaustaisten työntekijöiden lisääntyminen tulee lähivuosina ja erityisesti pitkällä tähtäimellä johtamaan siihen, että Vaasan kaupunki joutuu osittain luopumaan siitä periaatteesta, että sama työntekijä antaa palvelut sekä suomeksi että ruotsiksi (VaasaPR11)

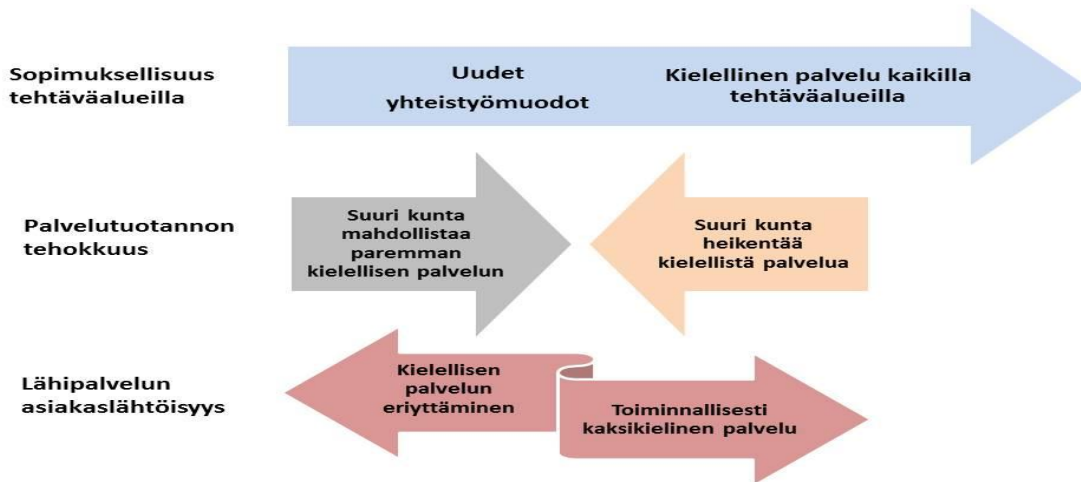
Lain mukaan palveluja on oltava yhtäläisin ehdoin saatavissa molemmilla kielillä. Se ei kuitenkaan edellytä sitä, että palvelut tulisi järjestää samassa toimipisteessä ja kaikkialla yhtä laajasti. Eri palvelu- ja toimipisteissä voidaan palvella eri kielellä (ks. esim. 4a, c). Tämä ratkaisu ei välttämättä ole pienissä kunnissa mahdollinen. Henkilöstön on hallittava molemmat kielet, koska usein yksi henkilö tekee tiettyjä tehtäviä (ks. esim. 4b). Yksikielisissä palveluyksiköissä ei voida myöskään rajoittaa asiakkaan vapautta valita, millä kielellä haluaa tulla palveluksi. Esimerkiksi äidinkieleltään suomenkielinen potilas voi valita ruotsinkielisen terveyspalvelun ja tulla palveluksi tällä kielellä (Oikeusasiamies 2011, Dnro 661/4/10).

Esimerkin 4 kohdassa a näkyy, kuinka Vaasan dokumentaatioissa viitataan kaksinkertaisesti yksikielisen lähipalvelun lisääntymiseen tietyissä palveluissa. Mustasaaren dokumentaatioissa taas kohdassa 4b lähtökohtana on toiminnallisesti kaksikielinen lähipalvelu asiakaspalvelussa. Vaasan dokumentaatioissa kielitaito nähdään palvelu-

kohtaisena resurssina (esim. 4c). Mustasaaren dokumentaatiossa korostuu sen sijaan yksilön kielitaito muun muassa kelpoisuusvaatimusten, työtehtävälähtöisen kielikoulutuksen, kielenkäyttölisän ja täydennyskoulutuksen kautta.

5 Lopuksi

Kunnat joutuvat pohtimaan tulevaisuuden palvelutarpeita ja niihin vastaamista paitsi omista lähtökohdistaan myös pitkälti valtiovallan ohjaamina. Meneillään oleva kehitys johtaa oletettavasti suurempiin kuntakokonaisuuksiin. Tässä artikkelissa olemme tarkastelleet kuinka tätä kehitystä tulkitaan kahdessa kaksikielisessä kunnassa Pohjanmaalla. Aineistona on 13 kuntatason dokumenttia, joista olemme tarkastelleet kielellisen palvelun järjestämiseen liittyviä näkökohtia erityisesti sosiaali- ja terveystalouden osalta. Kuvio 1 kokoaa päätelmämme yhteen kontrastoinnin näkökulmasta.



Kuvio 1. Sopimuksellisuus, tehokkuus ja asiakaslähtöisyys kontrastoinnin näkökulmasta

Analyysimme osoittavat, että eri tasojen (väestökeskittymä, lähipalvelu, asiantuntija) kysymykset ja NPM-periaatteiden (sopimuksellisuus, asiakaslähtöisyys, tehokkuus) mukaiset kommentit limittyvät toisiinsa, joten niitä on tarkoituksenmukaista tarkastella kokonaisuutena. Sopimuksellisuuden osalta tutkimuskunnillamme on yhteisiä näkökulmia. Tehokkuutta koskevissa asioissa kielellistä palvelua koskevat näkökulmat ovat sen sijaan vastakkaisia ja lähipalvelun asiakaslähtöisyyden osalta ne näyttäisivät voivan

olla myös täysin eriäviä. Kuviosta 1 käy ilmi, että uusien yhteistyömuotojen ja lakiin perustuvan kaikki tehtäväalueet kattavan kielellisen palvelun osalta kunnilla on sama näkökulma sopimuksellisuuteen. Erona kuntien välillä on, että Vaasassa yhteistyön lähtökohtana nähdään uudet kuntaliitokset, jotka näin ollen todellisuudessa muodostavat taustalla vaikuttavan määritellyn lähtökohdan alueella toteutettavalle yhteistyölle. Tästä lähtökohdasta dokumentaatiossa esitetyt ajatukset uudesta yhteistyöstä saavat vastaakohtaisuuden piirteitä. Kunnilla on vastakkainen näkökulma tehokkuuteen palvelutuotannossa, ja siihen kuinka se saavutetaan. Vaasan näkökulmasta suuri kunta mahdollistaisi paremman kielellisen palvelun kun taas Mustasaaren näkökulmasta suuri kunta heikentäisi kielellistä palvelua. Suuri ja pieni kunta ovat tässä yhteydessä jäsentyneet dualistisesti. Näkökulmat eroavat eniten lähipalvelun asiakaslähtöisyyden osalta. Yksi- ja kaksikielisen lähipalvelun toteuttamisessa on nähtävissä dikotomian mukaista joko-tai-ajattelua kuntien välillä.

Kaksikielisiä kuntia koskevien tulevaisuuden kuntaliitosten ja erilaisten yhteistyöasetelmien onnistumisen kannalta kielellisten käytänteiden voidaan todeta olevan keskeisessä roolissa. Asiaan liittyviä lähtökohtia ja vastakkainasetteluja on sen vuoksi tarpeen avata lisää eri näkökulmista. Omassa hankkeessamme seuraava vaihe on kunta-päätäjien ja sosiaali- ja terveydenalan asiantuntijoiden haastattelut hyvien toimintamallien osalta. Ottamalla mukaan kieliyhteisöjen toimijoiden näkökulman ja palveluihin liittyvät kielenkäyttötilanteet laajennamme dokumentaation pohjalta muodostunutta kuvaa kaksikielisten kuntien kielellisiä käytänteitä koskevasta yhteiskunnallisesta todellisuudesta.

Lähteet

- Baker, Colin (2011). *Foundations of Bilingual Education and Bilingualism*. 5th Edition. Bristol: Multilingual Matters.
- Blommaert, Jan (2010). *The sociolinguistics of globalization*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bosseldal, Ingrid (1998). Feminism och konstruktioner av kön. Teoksessa *Dikotomier. Vetenskapsteoretiska reflektioner*, 114–136. Toim. F. Miegel & F. Schoug. Lund: Studentlitteratur.
- Cruse, D. A. (1986). *Lexical Semantics. Cambridge Textbooks in Linguistics*. Cambridge University Press.
- García, Ofelia (2009). *Bilingual Education in the 21st Century: A Global Perspective*. West Sussex: Wiley-Blackwell.

- Hyyryläinen, Esa (2004). *Sopimuksellisuus, talous ja johtaminen: New Public Management sopimusohjauksessa ja julkisten organisaatioiden sopimustenhallinnassa*. Vaasan yliopiston julkaisuja Tutkimuksia 256, Hallintotiede 31. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Hyyryläinen, Esa (2012). New Public Managementin ensimmäisen reformiaallon perintö. Teoksessa *Julkista – yksityistä; millaisissa rakenteissa? Juhlakirja professori Eija Mäkisen 60-vuotispäiväksi*, 16–28. Toim. J.-E. Helenelund, I. Luoto, N. Mäntylä & K. Siikavirta. Acta Wasaensia 265, Oikeustiede 11. Universitas Wasaensis.
- Kaplan, Robert & Richard Baldauf (1997). *Language Planning. From Practice to theory*. Multilingual Matters, 108. Clevedon ym.: Multilingual Matters.
- Kauppinen, Marjaliisa (2008). *Omakieliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut kaksikielisissä kunnissa*. Helsinki: Stakes.
- Kielibarometri – Språkbarometern* (2012). Oikeusministeriö.
- Lundahl, Pia (1998). Kontextbunden essentialism. Om svårigheterna att relativisera heterosexualitet/homosexualitet. Teoksessa *Dikotomier. Vetenskapsteoretiska reflektioner*, 91–113. Toim. F. Miegel & F. Schoug. Lund: Studentlitteratur.
- Lähdesmäki, Kirsi (2003). *New Public Management ja julkisen sektorin uudistaminen*. Acta Wasaensia 113, Hallintotiede 7. Universitas Wasaensis.
- Meklin, Pentti (2012a). Suuruuden ekonomia kuntakontekstissa. Mahdollisuuksia ja rajoitteita. *Kunnallistieteellinen aikakauskirja*, 40: 4, 313–326.
- Meklin, Pentti (2012b). Vahva peruskunta yhdenvertaisten palvelujen turvaajana? *Kunnallistieteellinen aikakauskirja*, 40: 3, 273–278.
- Mustasaari (2013) Väestö. [online] [lainattu 15.4.2013] Saatavissa <http://www.mustasaari.fi/document.aspx?DocID=1563&MenuID=0&TocID=26>
- Myking, Johan (2007). Dichotomies: impossible and indispensable? Teoksessa *Evidence-based LSP. Translation, Text and Terminology*, 265–283. Linguistic insights 47. Studies in Language and Communication. Toim. K. Ahmad & M. Rogers. Bern: Peter Lang.
- Nissilä, Niina (2008). *Begrepp och termer inom området balansräkning. Teoretisk utveckling och empirisk förankring*. Acta Wasaensia 189, Språkvetenskap 36. Universitas Wasaensis.
- Oikeusasiamies (2011). *Kielelliset oikeudet terveystalouden järjestämisessä*. Dnro 661/4/10.
- Oikeusministeriö (2009). *Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2009*. Oikeusministeriön julkaisuja.
- Oikeusministeriö (2012). *Yhdistymissopimus osana kielellisten perusoikeuksien turvaamisjärjestelmää kuntaliitoksissa*. Selvityksiä ja ohjeita 28/2012.
- Petersen, Margrethe & Jan Engberg (2011). Current Trends in LSP Research. *Linguistic Insights*, Volume 144. Bern: Peter Lang.
- Picht, Heribert (2005). Normative and descriptive terminology work – A real dichotomy? Teoksessa *Vital Problems of the English Linguistics and Linguistic Didactics*, 189–198. Toim. S. Shelov. Moscow: Prometehus Publishing House.
- Pilke, Nina (2012a). Språkstrategier, språkpolicy och språkprinciper. Terminologisk analys av språkrelaterade mål i organisationskontext. Teoksessa *Samarbetet ger resultat: från begreppskaos till överenskomna termer*. Nordterm 17, 180–186. Helsingfors: Terminologisentrum.
- Pilke, Nina (2012b). Fackspecifik tvåspråkighet i en serviceorganisation i ljuset av strategiska mål. Teoksessa *Svenskans beskrivning 32*, 230–239. Toim. B. Bihl, P. Andersson & L. Lotmarker. Karlstad.
- Pilke, Nina & Sanna Salminen (2012). *Kielelliset käytänteet Pohjanmaan maakunnan yhteistyöryhmän (MYR) kaksikielisissä kokouksissa*. Selvityksiä ja raportteja 183. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Pollitt, Christopher (1990). *Managerialism and the Public Service: The Anglo-American Experience*. Oxford: Basil Blackwell.
- Saarelainen, Tarja & Petri Virtanen (2010). Sopimusohjaus kuntapalveluissa. *Hallinnon tutkimus* 29 (2), 134–152.
- Spolsky, Bernard (2009). *Language Management*. New York: Cambridge University Press.
- Vaasa (2013). *Väestö ja muuttoliike* [online] [viitattu 15.4.2013] Saatavissa <http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=1201042>
- Valkama, Katja (2012). *Asiakkuuden dilemma: Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen*. Acta Wasaensia 267, Sosiaali- ja terveyshallintotiede 7. Universitas Wasaensis 2012.