



VAASAN YLIOPISTO

EMMA DAHL

Tvåspråkighet i statens regionförvaltning

*En rapport om språkligt beteende i fyra
myndighetscentraler*

PUBLIKATIONER FRÅN VASA UNIVERSITET

RAPPORTER 168

VASA 2011

Julkaisija Vaasan yliopisto	Julkaisuajankohta Lokakuu 2011	
Tekijä(t) Emma Dahl	Julkaisun tyyppi Tutkimusraportti	
	Julkaisusarjan nimi, osan numero Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja, 168	
Yhteystiedot Vaasan yliopisto Filosofinen tiedekunta Pohjoismaiset kielet PL 700 65101 Vaasa	ISBN 978-952-476-365-3	
	ISSN 1238-7118	
	Sivumäärä 79	Kieli Ruotsi
Julkaisun nimike Kaksikielisyys valtion aluehallinnossa – raportti neljän viranomaisyksikön kielellisistä käytänteistä		
Tiivistelmä <p>Tutkimuksen taustalla on Suomen aluehallinnon uudistuminen ja kehittyminen ALKU-uudistamisprojektin myötä, kun viisitoista uutta elinkeino-, liikenne-, ja ympäristökeskusta aloitti toimintansa 2010 alussa. Raportti kuuluu tutkimusryhmä BiLingCon kansalliseen yhteistyöprojektiin <i>Kaksikielisyys ja monikulttuurinen Suomi – hyviä käytänteitä ja tulevaisuuden haasteita erikoisalaviestinnän kontekstissa</i> (Kamoon). Taustatutkimuksen tavoitteena on tutkia, millainen toimintakulttuuri ja millaiset toimintaedellytykset parhaiten tukevat kaksikielisyyttä suomalaisessa yhteiskunnassa.</p> <p>Tutkimukseni tavoitteena on seurata neljän ELY-keskuksen kielellisiä käytänteitä aluehallintouudistuksen jälkeen ja tutkia valtion organisaation piirteitä sekä kielellisiä käytänteitä kaksikielisessä kontekstissa. Raportissani analysoidaan Pohjanmaan, Etelä-Pohjanmaan, Uudenmaan ja Varsinais-Suomen ELY-keskuksille suunnatun kyselytutkimuksen vastauksia. Tutkimus on jatkoa tutkimukselle, jonka BiLingCo toteutti juuri ennen uudelleenorganisointia vuonna 2009.</p> <p>Tutkimuksessani analysoin vastauksia kvantitatiivista tutkimusmetodia käyttäen. Kvalitatiivisesti arvioidaan lomakkeen avoimia vastauksia, mutta metodi on pohjimmitaan tilastollinen ja kvantitatiivinen. Sosiaalinen konteksti on tutkimuksessa keskeisessä asemassa ja tulokset lisäävät valtion organisaation kaksikielisyyden ymmärrystä.</p>		
Asiasanat Kaksikielisyys, molemmat kotimaiset kielet, kielenkäyttö, kielitaito, organisaatio		

Utgivare Vasa universitet	Utgivningstid Oktober 2011	
Författare Emma Dahl	Typ av publikation Forskningsrapport	
	Publikationsserie, -nummer Publikationer från Vasa universitet. Rapporter, 168	
Kontaktuppgifter Vasa universitet Filosofiska fakulteten Nordiska språk PB 700 FI-65101 Vasa, Finland	ISBN 978-952-476-365-3	
	ISSN 1238-7118	
	Sidoantal 79	Språk Svenska
Publikationens titel Tvåspråkighet i statens regionförvaltning – en rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler		
<p>Sammandrag</p> <p>Bakgrundsfaktorn till min undersökning är att regionförvaltningen i Finland har förnyats och utvecklats genom reformeringsprojektet ALKU då femton nya närings-, trafik- och miljöcentraler blev till vid ingången av 2010. Min rapport ingår som en del i det nationella samarbetsprojektet <i>Tvåspråkigheten och det mångkulturella Finland – utbyte och utmaningar i ett framtidsperspektiv</i> (TMF) som hör till forskargruppen BiLingCos projektportfölj. Syftet med det övergripande projektet är att studera vilken slags verksamhetskultur och vilka slags verksamhetsbetingelser som bäst stödjer tvåspråkighet i det finländska samhället.</p> <p>Syftet med min undersökning är att följa upp den språkliga situationen vid fyra NTM-centraler efter den genomförda regionförvaltningsreformen och studera utmärkande drag och språkliga mönster i det tvåspråkiga klimatet vid en statlig organisation. I min rapport analyseras svaren från en enkätundersökning som riktats till Österbottens NTM-central, Södra Österbottens NTM-central, Nylands NTM-central och NTM-centralen i Egentliga Finland. Enkätundersökningen är en uppföljning till en enkätundersökning som BiLingCo genomförde 2009 strax före omorganiseringen inom ramen för projektet TMF.</p> <p>I min undersökning använder jag mig av en kvantitativ forskningsmetod där jag analyserar svaren från en enkätundersökning. En kvalitativ bedömning görs utgående från de öppna frågorna i enkäten men metoden är i grunden statistisk och kvantitativ. Den sociala kontexten sätts i fokus i min studie och mina resultat ökar förståelsen för tvåspråkighet i praktiken i en statlig organisation.</p>		
<p>Nyckelord</p> <p>Tvåspråkighet, de båda inhemska språken, språkanvändning, språkkunskap, organisation</p>		

FÖRORD

I min rapport ”Tvåspråkighet i statens regionförvaltning – en rapport om språkligt beteende i fyra myndighetscentraler”, belyser jag den språkliga vardagen i en myndighetsorganisation. Mitt intresse för temat väcktes när jag fick möjligheten att skriva min avhandling pro gradu inom projektet TMF (Tvåspråkigheten och det mångkulturella Finland). Efter magisterexamen fortsatte jag som forskare i forskargruppen Bilingco för att forska vidare i temat. I min avhandling pro gradu studerade jag tvåspråkighet i en myndighetsorganisation inför en omfattande reform och mitt material utgjordes av en enkätundersökning som utfördes före reformen år 2009. Våren 2011 sändes en enkätundersökning till fyra statliga NTM-centraler (ELY-centraler) för att följa upp situationen efter att reformen genomförts. I denna rapport analyseras en del av svaren från denna enkät. Jag hoppas att mina resultat ska vara till praktisk nytta i utarbetandet av språkliga strategier vid en (tvåspråkig) myndighetsorganisation.

Inledningsvis vill jag tacka för att jag fått möjligheten att ingå i forskargruppen Bilingco vid Vasa universitet och bidra till projektet TMF. Jag vill tacka min handledare Nina Pilke för hennes givande kommentarer och Marianne Nordman för att hon framfört goda råd och språkgranskat min rapport. Jag framför även min tacksamhet för finansiellt stöd från Svenska kulturfonden så att jag kunnat bedriva denna forskning. Avslutningsvis tackar jag ödmjukt alla tjänstemän vid den statliga regionförvaltningen som tagit sig tid att besvara enkätundersökningen.

Vasa universitet 20.9.2011

Emma Dahl

Innehåll

FÖRORD.....	VII
1 INLEDNING.....	1
1.1 Den nya regionförvaltningen	2
1.2 Syfte och forskningsmetod	5
1.3 Definitioner och begrepp	6
1.3.1 Kultur och kommunikation i organisationskontext.....	6
1.3.2 Tvåspråkighet och kommunikation i ett ekoperspektiv	8
2 TVÅSPRÅKIGHET I SAMHÄLLSKONTEXT.....	11
2.1 Svenskan i Finland.....	12
2.2 Debatten om det tvåspråkiga Finland	14
3 DEN TVÅSPRÅKIGA REGIONFÖRVALTNINGEN 2011	16
3.1 Informanternas bakgrund.....	17
3.2 Reformens betydelse för tvåspråkigheten.....	18
3.3 Ansvar för tvåspråkighet.....	26
3.4 Tjänstemännens praxis.....	29
3.4.1 Inställning till de egna språkkunskaperna.....	29
3.4.2 Uppfattning om de egna språkkunskaperna.....	32
3.4.3 Inläring av det andra inhemska språket i olika miljöer....	36
3.4.4 Reflektioner kring den svenskspråkiga servicen i organisationen	42
3.5 Organisationens praxis.....	44
3.5.1 Språkrav på tjänstemannanivå	45
3.5.2 De båda inhemska språken som arbetsspråk.....	47
3.5.3 De båda inhemska språkens användning enligt arbetets placeringsort.....	50
3.5.4 Språkliga utmaningar i organisationen	51
3.6 Sammanfattning	58
4 SLUTDISKUSSION.....	61
LITTERATURFÖRTECKNING	63

Figurer

Figur 1.	Översikt över Närings-, trafik och miljöcentraler som ingår i undersökningen	4
Figur 2.	Faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen.....	21
Figur 3.	De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen har försvagat tvåspråkighetens ställning i det finländska samhället eller inte.....	22
Figur 4.	De finskspråkigas och de svenskspråkigas åsikt om ökad användning av det andra inhemska språket med arbetskamrater och kunder efter reformen	23
Figur 5.	De anställdas åsikt om de kunde utveckla de egna kunskaperna i det andra inhemska språket	30
Figur 6.	De anställdas vilja att utveckla de egna muntliga och skriftliga kunskaperna i det andra inhemska språket.....	31
Figur 7.	De anställda vill men hinner inte utveckla sina språkkunskaper	32
Figur 8.	De anställdas åsikt om tillräckliga kunskaper i det andra inhemska språket	33
Figur 9.	De anställdas uppfattning om sin förmåga att förstå tal och skrift inom det egna fackområdet	34
Figur 10.	De anställdas uppfattning om sin förmåga att delta oförberett i en diskussion om ett bekant ämne på det andra inhemska språket	35
Figur 11.	De anställdas uppfattning om sin förmåga att skriva en enhetlig text inom det egna fackområdet på det andra inhemska språket.....	36
Figur 12.	Inläring av det andra inhemska språket i grundskolan.....	38
Figur 13.	Inläring av det andra inhemska språket på andra stadiets och inom eftergymnasial utbildning	38
Figur 14.	Inläring av det andra inhemska språket på arbetsplatsen	39
Figur 15.	Fortbildning i det andra inhemska språket	40
Figur 16.	Deltagande i fortbildning i det andra inhemska språket	42
Figur 17.	De anställdas språkkunskaper i det andra inhemska språket enligt tjänstemannakrav	45
Figur 18.	Finskspråkigas och svenskspråkigas muntliga och skriftliga kunskaper i det andra inhemska språket enligt tjänstemannakrav	46
Figur 19.	De anställdas språkanvändning i arbetsuppgifter.....	48
Figur 20.	De finskspråkigas och svenskspråkigas användning av det andra inhemska språket i arbetsuppgifter	49
Figur 21.	De anställdas möten med språkliga utmaningar	52
Figur 22.	Finskspråkigas och svenskspråkigas möte med språkliga utmaningar	53

Tabeller

Tabell 1.	Den svenskspråkiga befolkningen i Finland enligt landskap	13
Tabell 2.	Anställda per ort i absoluta tal och i procent.....	17
Tabell 3.	De anställdas modersmål i absoluta tal och i procent.....	18
Tabell 4.	De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen förändrat arbetsfördelningen mellan finska och svenska vid den egna enheten eller inte	24
Tabell 5.	De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen ökat användningen av det andra inhemska språket i den interna kommunikationen vid NTM-centralen eller inte.....	25
Tabell 6a.	Anställdas åsikt om vem som borde ansvara för en fungerande tvåspråkighet	27
Tabell 6b.	Anställdas åsikt om vem som borde ansvara för en fungerande	28
Tabell 7.	Informanternas åsikter om huruvida arbetsgivaren har ordnat tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket på placeringsorten	41
Tabell 8.	De anställdas användning av båda inhemska språken enligt arbetsort	50
Tabell 9.	Möte med språkliga utmaningar enligt arbetets placeringsort	54
Tabell 10.	Orsaker till språkliga utmaningar	55

1 INLEDNING

”Finland behöver en övergripande, långsiktig språkstrategi för hur landets två nationalspråk ska stödjas och utvecklas under de närmaste 20 åren.”

(Folktinget 2011: 9)

Det finländska samhället har under början av 2000-talet präglats av en omstrukturerings- och reformanda som delvis lett till en eskalerande debatt om det tvåspråkiga Finland. I Finland har det förts en språkdebatt om svenskan och den tillspetsades i samband med riksdagsvalet 2011. Regionförvaltningsreformen 2010 genomfördes inom reformeringsprojektet ALKU och ledde bland annat till en debatt om svensk service när man av politiska skäl ville överföra Karleby till det norra förvaltningsområdet vid reformen (se. t.ex. Henriksson 2008 och Gestrin-Hagner 2010). Denna reform har föranlett min forskning om den finländska tvåspråkiga regionförvaltningen. Forskningen ingår som en del i det nationella samarbetsprojektet *Tvåspråkigheten och det mångkulturella Finland – god praxis och framtida utmaningar i en fackspråklig kontext* (TMF). Syftet med det övergripande projektet är att studera vilken slags verksamhetskultur och vilka slags verksamhetsbetingelser som bäst stödjer tvåspråkighet i det finländska samhället.

Utgångspunkten är att Finland enligt grundlagens 1 § 17 mom. har två nationalspråk, finska och svenska, och var och en har rätt att använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska i kontakt med domstol och andra myndigheter. Utgående från denna lagstiftning kan man tala om *officiell tvåspråkighet* (se t.ex. Strömman 1995: 31). På senaste tid har flera initiativ tagits till fördel för språkklimatet i Finland. Svenska Finlands folkting tillsatte våren 2010 en styrgrupp under ledning av president Martti Ahtisaari för att utarbeta ett handlingsprogram för ett Finland med två nationalspråk, med avsikten att efterlysa en politisk vilja att ta ansvar för båda nationalspråken (Folktinget 2011). I handlingsprogrammet finns tjugofem konkreta förslag till hur nationalspråken ska tryggas. Den förra undervisningsministern Henna Virkkunen ansåg att Finland behöver en nationell språkstrategi och tillsatte en arbetsgrupp vars uppgift är att ge förslag till hur de svenskspråkigas rätt till service på modersmålet kan tryggas i framtiden genom att man förbättrar svenskundervisningen inom alla utbildningsnivåer (Undervisnings- och kulturministeriet 2011a, Undervisnings- och kulturministeriet 2011b).

Språkpolitiken i det finländska samhället har även lett till mer omstridda ageranden. Den 31 mars 2011 ordnade Finskhetsförbundet och föreningen Vapaa-kielivalinta en demonstration mot obligatorisk skolsvenska utanför riksdagshuset i Helsingfors (Svenska Yle 2011). Som en reaktion på delvis denna händelse, men även diskussionen kring svenska språkets ställning i Finland, skrev den ideella sverigesvenska organisationen Språkförsvaret ett öppet brev till Sveriges regering och riksdag där man argumenterar för att Sveriges regering och riksdag borde uppmärksamma språksituationen i Finland (Albinsson, Käll, Lindblom, Nordström och Rubensson 2011).

Språkklimatet i Finland under det första decenniet av 2000-talet har föranlett arbetet med en förundersökning för min doktorsavhandling. Denna forskning kan vara till nytta för myndigheterna i deras arbete med att upprätthålla serviceproduktion till medborgarna på de två nationalspråken. Forskningen är ett led i arbetet med att utveckla strategier för tvåspråkighet i myndighetsorganisationer.

1.1 Den nya regionförvaltningen

Bakgrundsfaktorn till min undersökning är att regionförvaltningen i Finland har förnyats och utvecklats genom reformeringsprojektet ALKU då femton nya närings-, trafik- och miljöcentraler blev till vid ingången av 2010 (se mer Finansministeriet 2011b). Målsättningen med projektet var att ”reformera regionförvaltningen på ett omfattande sätt och att åstadkomma en medborgar- och kundinriktad regionförvaltning som fungerar effektivt och resultatrikt” (Finansministeriet 2009). Från och med 1.1.2010 lades följande regionförvaltning ned: länsstyrelserna, arbets- och näringscentralerna, de regionala miljöcentralerna, miljötillståndsverken, vägdistrikten och arbetarskyddsdistriktens arbetskyddsbyråer. Regionförvaltningen omorganiserades och koncentrerades i två nya myndigheter: regionförvaltningsverk (AVI) och närings-, trafik- och miljöcentraler (NTM¹). (Statskontoret 2009.)

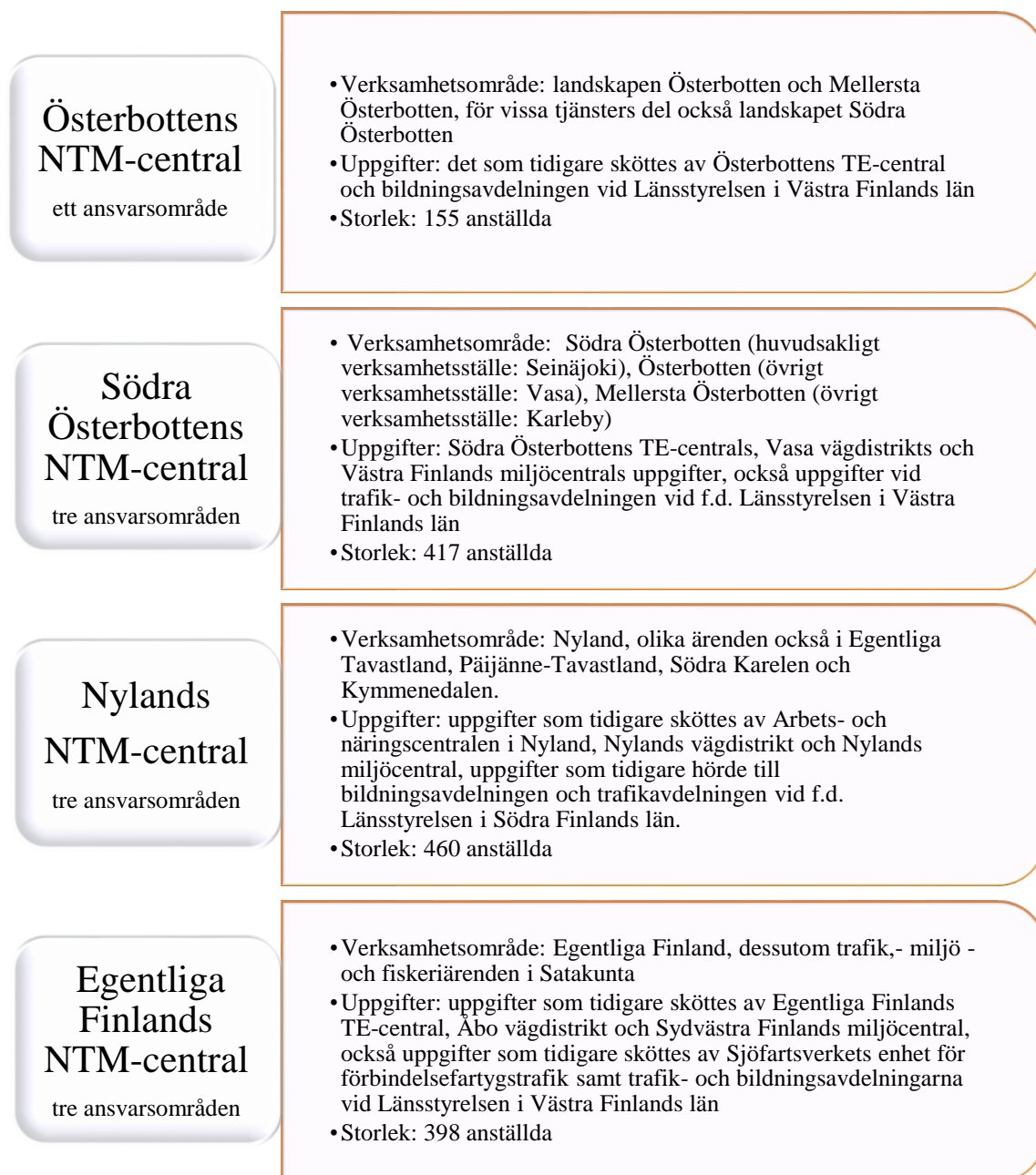
Regionförvaltningsreformen har även gett upphov till samhällsvetenskaplig forskning med språklig anknytning. Förvaltningslösningarnas språkliga konsekvenser (SpråKon) är ett forskningsprojekt vars syfte ”är att utreda vilka konsekvenser de senaste årens förvaltningsreformer har för Svenskfinland och för det svenska språket i Finland” (Helsingfors universitet 2006). Sjöblom, Sandberg, Eklund,

¹ I denna rapport används förkortningen NTM enligt den rekommendation som statsrådets svenska språknämnd har gett.

Andersson och Lindfors (2008), SpråKon:s forskargrupp, påpekar i en artikel i Hufvudstadsbladet att de nya förvaltningsstrukturerna, däribland regionförvaltningsreformen, för samman människor och områden så att nya okända språkförhållanden uppstår. Inom projektet TMF, där min rapport publiceras, har man studerat läget före reformen och efter reformen med tanke på tvåspråkigheten.

I min rapport analyseras svaren från en enkätundersökning som riktats till Österbottens NTM-central, Södra Österbottens NTM-central, Nylands NTM-central och NTM-centralen i Egentliga Finland. Enkätundersökningen är en uppföljning till en enkätundersökning som genomfördes 2009 strax före omorganiseringen inom ramen för projektet TMF (se Inledning). Enkäten utarbetades i samarbete mellan flera enheter vid Vasa universitet (kommunikationsvetenskap, offentlig rätt, nordiska språk och regionvetenskap) och de ansvariga professorerna var Merja Koskela, Eija Mäkinen, Nina Pilke och Seija Virkkala. Enkäten används således som material av flera forskare och i min rapport analyseras enbart den del av enkäten som fokuserar på språkfrågor, speciellt tvåspråkighet.

Att beskriva de nya NTM-centralerna har varit utmanande. De nya centralerna har sammanfört många olika verksamhetsområden och uppgifter till en och samma organisation men i praktiken är centralernas verksamhet utspridd och därför lite svår att få grepp om. En förändring är t.ex. att alla femton centraler numera har en gemensam kommunikationstjänst och denna enhet är placerad i Vasa. Närings-, trafik- och miljöcentralerna hör till arbets- och näringsministeriets förvaltningsområde. Centralerna styrs förutom av arbets- och näringsministeriet, också av miljöministeriet, kommunikationsministeriet/trafikverket, jord- och skogsbruksministeriet/landsbygdsverket/livsmedelssäkerhetsverket, undervisningsministeriet och inrikesministeriet. I figur 1 sammanfattas kort de verksamhetsområden och uppgifter som hör till de centraler som ingår i min undersökning (se mer Närings-, trafik- och miljöcentralen 2010 och Finansministeriet 2011a).



Figur 1. Översikt över Närings-, trafik och miljöcentraler som ingår i undersökningen (antalet anställda enligt uppgifterna i Finansministeriets publikationer 2011a)

1.2 Syfte och forskningsmetod

Min rapport är avsedd att fungera som grund för vidare forskning inom det valda temaområdet. Syftet är att följa upp den språkliga situationen vid fyra NTM-centraler efter den genomförda regionförvaltningsreformen och studera utmärkande drag och språkliga mönster i det tvåspråkiga klimatet vid en statlig organisation. Forskningsfrågorna är följande:

1. Hur förhåller sig de anställda till de båda inhemska språken; i vilken utsträckning använder de språken, har de möjlighet att utveckla sina kunskaper och vilka kunskaper har de enligt egen bedömning?
2. Vilka är de språkliga utmaningarna och hurdan problematik existerar i organisationen med tanke på tvåspråkigheten? Vem borde enligt de anställda ta ansvar för tvåspråkigheten?
3. Har reformen haft någon inverkan på tvåspråkigheten och arbetsfördelningen mellan språken?

Som bakgrund och jämförelsematerial används analyserna i den tidigare undersökningen som utfördes 2010 (se Dahl 2010, Koskela och Pilke 2010). Rapporten belyser nyckelfaktorer för tvåspråkigheten och används för fortsatt forskning där tonvikten placeras på det praktiska klimatet i en tvåspråkig organisation.

I min undersökning använder jag mig av en traditionell forskningsmetod där jag kvantitativt analyserar svaren från en enkätundersökning. En kvalitativ bedömning görs utgående från de öppna frågorna i enkäten men metoden är i grunden statistisk och kvantitativ. För att analysera de öppna frågorna tillämpas en induktiv metod och en kategorisering görs utgående från innehållet. Det breda syftet med min forskning är att genom ett holistiskt perspektiv nå en förståelse av det språkliga beteendet på arbetsplatsen och inte bara av individens språktillägnande.

Den sociala kontexten sätts i fokus i min studie och i denna rapport ger metoden möjlighet att beskriva grundläggande tendenser bland de anställda för att sedan kunna vidareutveckla undersökningen med målet att beskriva och förstå tvåspråkighet i praktiken i en statlig organisation. Det övergripande syftet med undersökningen är utmanande eftersom det är svårt att få möjlighet att studera arbetstagarparten i deras vardagliga praktiska situation (Roberts 2007: 415).

Day och Wagner (2007: 392) menar att man inom den sociolingvistiska och psykolingvistiska tvåspråkighetsforskningen i stort sett har fokuserat på unga i skolkontext eller vuxna invandrare, medan det enligt dem skulle kunna forskas mer i tvåspråkighetsaspekter med tanke på den växande globala professionella världen. Day och Wagner söker sig in på tanken att studera det tvåspråkiga be-

teendet istället för att fokusera på sådant som studerats mycket inom tvåspråkighetsforskningen, t.ex. individers tillägnande av språk och språkkompetens, språkutveckling och tvåspråkighet i skolkontext. Istället för att fokusera på individuell tvåspråkighet, intresserar de sig för tvåspråkiga myndigheter (en grupp tjänstemän inom en gemensam referensram, arbetsplatsen). Då man studerar en myndighetsorganisation kan man på makronivå tala om organisationens tvåspråkighetspraxis och på mikronivå om tjänstemännens (individers) tvåspråkighetspraxis. Jag studerar det professionella sammanhanget och vill förstå den komplexitet som det tvåspråkiga beteendet medför på arbetsplatsen. I min rapport klargör jag de kontextuella (myndighetsorganisation) och individuella (tjänsteman) förutsättningarna i ljuset av professionalitet (sakkunnighetsorganisation som ger service till medborgarna).

1.3 Definitioner och begrepp

I detta avsnitt diskuteras centrala definitioner och begrepp. Min språkliga studie berör en statlig organisation och teoretisk input fås delvis inom organisationsforskning. Undersökningen hör framför allt till det lingvistiska vetenskapsrådet och språket och kommunikationen sätts i fokus. Det lingvistiska forskningsområdet och tvåspråkighetsforskning ger central input.

1.3.1 Kultur och kommunikation i organisationskontext

I min forskning är det väsentligt att försöka förstå praxisen i en tvåspråkig myndighetsorganisation. Utgående från resultaten kan jag öka förståelsen för mekanismer i den praktiska vardagen hos den studerade myndigheten. Tvåspråkighetsforskning i organisationssammanhang, speciellt i statlig regi, har hittills inte väckt så stort intresse och det är utmanande att finna liknande forskning. Louhiala-Salminen (2002) konstaterar i sin studie av privata organisationer att språkvetenskaplig forskning i organisationskontext inte utförts i någon större omfattning.

En organisation skapas av människor som samarbetar för att nå vissa mål utgående från den rådande organisationsstrukturen och kulturen. Det finns olika uppfattningar om hur en organisation ska definieras och en del teoretiker tar avstånd från definitioner och talar istället om metaforer. (Abrahamsson & Andersen 2005: 11) Enligt den traditionella synen på en organisation ses den som ett objektivet fenomen där t.ex. byggnader och datorer skapar organisationsstrukturen (Heide m.fl. 2009: 18). I den moderna organisationsteorin är två perspektiv rådande: organisationer som öppna system och organisationer som socialt konstruerade betyd-

else- eller meningssystem (Smircich & Stubbart 1985). En organisation kan betraktas som ett nätverk, bestående av intersubjektivt delade uppfattningar vilka upprätthålls av den vardagliga sociala interaktionen (Walsh & Ungson 1991: 60). I min rapport ser jag en organisation som en social kontext där alla individer ingår i en gemensam helhet.

I den nutida organisationsforskningen fokuserar man ofta på begrepp som organisationskultur och organisationskommunikation. Deetz (2001: 5) anser att det är intressantare att se på begreppet organisationskommunikation ur olika synvinklar istället för att försöka definiera begreppet. Poängen med det är att man ska försöka förstå sina val istället för att försöka få det korrekta. Istället för att tillfredsställa en sida framom den andra ska man försöka förstå, inte begränsa. Deetz (2001: 5) menar att organisationskommunikation inte är ett fenomen med många förklaringar utan att varje förklaring kan skapa koncept för och förklara olika fenomen. Denna uppfattning kan sammankopplas med det ekolingvistiska synsättet som diskuteras i följande avsnitt.

Eisenberg och Riley (2001) anser att det är viktigt att poängtera att en kulturmetafor i sig själv visar på de antaganden, de behov som människan har av att förstå andra och identifiera sin omgivning. Med andra ord berättar begreppet organisationskultur om människans behov av att definiera sin omgivning och att skapa klarhet i tvetydighet. Enligt Eisenberg och Riley (2001: 294) är kommunikationen grundläggande för kultur. Organisationskulturen uppstår genom en process som består av människans handlingsmönster, hennes återkommande beteenden (t.ex. språkanvändning) och hennes mening. Användandet av två språk ger upphov till språkliga mönster som formar organisationskulturen.

I en tvåspråkig organisation är individerna införlivade med den kultur som råder och språkanvändningen blir en naturlig del av arbetsmiljön. Inom ämnet tvåspråkighet finns mycket forskning om individen, t.ex. visar Berglund (2008: 102) med sin forskning om ett barns tvåspråkiga utveckling att en person som anser sig vara tvåspråkig troligtvis inte reflekterar över vilket språk han väljer i en situation utan språkvalet har blivit en automatiserad del av hans tvåspråkighet (Berglund 2008: 102). Om det tvåspråkiga beteendet i en social kontext kunde man anta det samma, d.v.s. att språkval är en naturlig företeelse för de människor som fungerar i den tvåspråkiga vardagen på arbetsplatsen och att det sällan är något de anställda reflekterar särskilt över.

Kombinationen av två språk innebär även koexistens av två kulturer. Många tvåspråkiga människor inser att de i viss mån är påverkade av två kulturer (Grosjean 1982: 157). När man talar om tvåspråkighet går det att skilja på två språk men en åtskillnad är inte möjlig när man talar om att vara tvåkulturell. Baetens-

Beardsmore (1986: 23) menar att ju mer en person utvecklar sin tvåspråkiga förmåga, desto betydelsefullare blir de tvåkulturella elementen eftersom högre kompetens ökar kännedomen om språkets kulturella innebörd. När två kulturer möts och integreras är det inte enbart fråga om summan av två utan snarare om en unik helhet (Grosjean 1985).

1.3.2 Tvåspråkighet och kommunikation i ett ekoperspektiv

De senaste åren har en holistisk syn på tvåspråkigheten som betraktar en persons individuella tvåspråkighet som en integrerad helhet, blivit allt mer accepterad (Berglund 2008: 21). Den holistiska synen ser den tvåspråkiga individen som en integrerad helhet (Grosjean 2008: 9–21). Nutida forskning närmar sig uppfattningen om att individer har egna språkprofiler (Berglund 2008: 21). Forskningen har således närmat sig ett komplext spektrum där variation accepteras. Att endast beskriva kompetens räcker inte för att förstå myndighetens språkprofil. När det gäller att studera ett fenomen ur en holistisk synvinkel försöker man förstå dess integrerade sammanhang, olika samband och föreställa sig att det i den tvåspråkiga kontexten existerar någon ordning. Koskela och Pilke (2010) väljer att sammanfatta resultaten från sin studie om tvåspråkighet i en myndighetsorganisation med begreppen 'språkprofil' och 'tvåspråkighetsmönster'. Språkprofilen syftar på helhetsbilden av organisationens språkliga verksamhet och med tvåspråkighetsmönster avses arbetsfördelningen mellan de båda språken.

Språket kan inte skiljas från den kontext där det används. Kommunikationen bygger både på språkets struktur och på den sociala kontexten, alltså "vem säger vad till vem i vilka situationer" (Fishman 1965). När målsättningen är att förstå tvåspråkighet har det sociala sammanhanget en avgörande betydelse. I det sociala sammanhanget övervägs hur individen använder och fungerar på två språk. (Baker 2006: 5.) Fishman (1965) talar om detta som funktionell tvåspråkighet. Språkvalet beror på de vanor man har och det språk man brukar använda blir det naturliga valet. Men det är inte endast individuella relationer som påverkar språkvalet utan den sociala omgivningen kan leda till att ett språk dominerar. Hymes (1977: 4) menar att man bör studera kommunikationen som en helhet i en specifik kontext, så att resultatet av de språkliga handlingarna baserar sig på gruppens omgivande resurser.

Den norsk-amerikanske lingvisten Einar Haugen föreslog i en artikel publicerad 1972 ett nytt sätt att studera språk i flerspråkiga miljöer och tog i användning begreppet 'språkeкологи'. Detta definierade han som "the study of any given language and its environment". Haugen menar att språkets sanna natur är det samhälle

som använder språket som en av sina koder och språket lever bara i sinnet hos sina användare. Språkets ekologi bestäms i huvudsak av personer som lär sig språket, använder språket och interagerar med andra genom språket (Haugen 1972: 323.) Dessa tre aspekter intresserar jag mig för i min analys. Garner (2005) inspireras av Haugens idéer om språkekologi men kritiserar hans uppfattning om ekologi som en metafor inom lingvistik. Enligt Garner kan språkekologin vara en del av den lingvistiska teorin bara om vi tillämpar ekofilosofin när vi beskriver språket. Garner sammanfattar ekofilosofins fyra gemensamma drag: den är holistisk, dynamisk, interaktiv och lokaliserad. För ekofilosofin är ekologin inte bara en del av naturen och en metafor för att förstå andra fenomen utan ett tänkesätt som tillåter vidsträckta slutsatser för olika discipliner, även för språkvetenskapen. (Garner 2005: 92–95.)

På 1960-talet utvecklades teorin kring begreppet 'kommunikativ kompetens' och Dell Hymes var den första som använde termen som en reaktion på Noam Chomskys begrepp 'lingvistisk kompetens' (Hymes 1972). Chomsky menade att man borde betrakta kompetens som helt avskild från mänskligt beteende. Jørgen Bang (2007), en dansk ekolingvist, skriver om begreppet kommunikativ kompetens ur ekologins perspektiv och kritiserar Chomskys homogena synsätt. Han menar att det inte är möjligt med lingvistisk kompetens om det inte samtidigt finns erfarenhet och kunskap om den kultur, natur och det samhälle, där språket i fråga används. Enligt Bang baserar sig en ekologisk ansats gentemot multikulturella samhällen och multinationellt samarbete på principen om samspel och respekt för mångfald. Medlemmarna i ett samhälle är alla individer som är bundna till centrala motsägelser (ålder, kön, ras, ideologi, klass, auktoritet, privat-allmän, landsbygd-stad, kultur-natur) som är sammanbundna och förändras med tiden och i olika kontexter. Bang har en alternativ uppfattning om villkoren och gränserna för språk och kommunikation, en uppfattning där idealet inte är homogenitet eller där heterogenitet inte betraktas som något skilt för sig. De olika aspekterna på ett samhälle, eller som i detta fall en organisation, är sammanlänkade och delaktiga i samma organism och trots att alla individer är unika är de delaktiga i de centrala motsägelseerna. Språk och kommunikation är en ekologisk process som formges av levande människor (Bang 2007). I min rapport tillämpas denna tankegång på den tvåspråkiga arbetsplatsen.

I min analys försöker jag förstå komplexitet, mångsidighet och samband hos ett fenomen som i sig självt inte kan betraktas som isolerat från den övriga världen. Med avstamp i den s.k. interaktionella sociolingvistik och med inspiration från Gumperz (1982) betraktas kontexten som dynamisk och individernas subjektiva förhållningssätt till kommunikationssituationen som betydelsefullt. Därför är individers erfarenheter betydelsefulla i studiet av den tvåspråkiga professionella

kontexten. Med utgångspunkt i ekolingvistiken definieras forskningsobjektet som ett komplext fenomen som skapas och styrs av situationella faktorer. Den yttersta referensramen ligger således utanför den studerade kontexten. Det holistiska synsättet betonas i min analys där jag strävar att påvisa tendenser och samband i den tvåspråkiga arbetsmiljön för att kunna vidareutveckla frågeställningar.

2 TVÅSPRÅKIGHET I SAMHÄLLSKONTEXT

”The practice of alternately using two languages will be called bilingualism, and the person involved, bilingual.”

(Weinreich 1968: 1)

Uriel Weinreich anses vara en av grundarna till tvåspråkighetsstudier (Hoffmann 1991: 15). Weinreich definierar tvåspråkighet som ett beteende, en praxis, som innebär att man växelvis använder två språk. Vidare menar han att en person som är involverad i praxisen är tvåspråkig. Definitionen kunde innebära att egentligen alla som någon gång turvis använt två språk är tvåspråkiga. Diskussionen och definitionerna av vem som är att betrakta som tvåspråkig ger vida synvinklar och sist och slutligen är definitionen mycket beroende av en individs subjektiva uppfattning och en fråga om samhörighet till både språk och kultur. I min studie fokuserar jag på tvåspråkighet och med det menar jag liksom Weinreich växelvis användning av två språk.

Tvåspråkighet är ett omfattande forskningsområde och det finns t.ex. många samhällsvetenskapliga och pedagogiska forskningsansatser inom området. I detta sammanhang studeras tvåspråkighet i en myndighetsorganisation och den språkvetenskapliga ansatsen när det gäller forskning i organisationer är sällsynt, konstaterar Louhiala-Salminen (2002) i sin studie om språkanvändning i två företag där hon förenar språkvetenskap med organisationskommunikation. Ändå kan språket anses vara en av de mest elementära grundstenarna för kommunikation. Heide, Johansson och Simonsson (2009: 11) anser att ”kommunikation är en grundförutsättning för att organisationer ska kunna existera och fungera” och språket är en viktig komponent i en organisation.

Inom projektet *Finnish, Swedish or English? In-house communication in newly-merged Finnish-Swedish companies* har Louhiala-Salminen (2002) undersökt kommunikation och språkanvändning i två företag, Stora Enso och Nordea, som i slutet av 1990-talet fusionerades över landsgränserna mellan Finland och Sverige. Louhiala-Salminens (2002) resultat visar att engelskan spelar en framträdande roll i kommunikationen mellan företagen trots att det nationella språket används mest inom vardera företaget. Av studien framgår att bland annat otillräckliga språkkunskaper upplevs av informanterna som problematiskt för kommunikationen.

Därtill märks ett motstånd hos informanterna i Finland mot att använda svenska trots att det är landets andra officiella språk och i Sverige poängterar informanterna att de finskspråkiga helst vill kommunicera på engelska trots att deras kunskaper i många fall är otillräckliga. Det framkommer även att en del finländare använder svenska i kommunikation med svenskarna men de är sådana som antingen har svenska som modersmål eller är motiverade att använda och lära sig svenska. Engelskan som kommunikationsmedel upplevs som mer neutral.

Enligt Day och Wagner (2007: 399) behövs mer forskning i förhållandet mellan kommunikation och användare av tvåspråkiga resurser för att skapa en bättre förståelse för tvåspråkighet i det professionella sammanhanget. Framtida forskning kunde ge en bättre grund för beslutsfattande i organisationer när det gäller språkutbildning och språkstrategier. Tandefelt (2003: 110–111) konstaterar att det finns många orsaker till att en offentlig myndighet och en rad andra samhällsorganisationer behöver utarbeta en genomtänkt språkstrategi för sin verksamhet. Tandefelt uttrycker sitt stöd för de klara språkbestämmelser som finns för myndigheter, men betonar att en kännedom om deras praktiska tillämpning är nödvändig.

2.1 Svenskan i Finland

I detta avsnitt diskuteras svenskan i det finländska samhället. Enligt Finlands grundlag har landet två nationalspråk, finska och svenska. Det är grunden för det tvåspråkiga Finland. Svenskan är således jämställd med finskan officiellt sett men är ett språk med minoritetsstatus. Den senaste demografiska rapporten om finlandssvenskarna visar att den finlandssvenska befolkningen utgör 5,4 procent av den totala befolkningen. I början av 2000-talet minskade den svenska befolkningen men efter år 2007 visade statistiken på en motsatt trend och antalet svenskspråkiga ökade. Sedan sekelskiftet 1900 har finlandssvenskarnas andel minskat ganska rejält (år 1900 utgjorde de nästan 13 % av befolkningen) men enligt rapporten kan minskningen under början av 2000-talet anses vara en följd av millennieskiftets stora ökning av personer med främmande språk (4 %). (Finnäs 2010: 7.)

Den finlandssvenska befolkningen är koncentrerad till kustområdena i Österbotten och södra Finland men är även delvis bosatt i finskspråkiga områden (t.ex. språköar i Uleåborg och Tammerfors). I min forskning koncentrerar jag mig på den regionförvaltning som är officiellt tvåspråkig. I Finland kan man tala om officiell tvåspråkighet med grund i den lagstiftning som finns (se Strömman 1995: 31). Enligt språklagen definieras kommuner i Finland som en- eller tvåspråkiga. Den språkliga indelningen görs utgående från uppgifter i befolkningsdatasystemet

om invånarnas språk och varje finländare kan registrera endast ett språk som sitt modersmål. Kriteriet för att en kommun ska vara tvåspråkig är att minoriteten (finsk- eller svenskspråkig) utgör minst åtta procent eller minst 3000 personer. I början av 2009 fanns det 19 tvåspråkiga kommuner med finska som majoritetsspråk och 15 tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk. Språklagen avgör även statliga myndigheters en- eller tvåspråkiga indelning. De statliga centralförvaltningsmyndigheterna (t.ex. Arbets- och näringsministeriet) är alltid tvåspråkiga men deras lokal- och regionalförvaltningsenheter är enspråkiga om enbart kommuner med samma språk ingår i ämbetsdistriktet. (Justitieministeriet 2009.)

I den senaste rapporten om finlandssvenskarna ges en statistisk översikt över den svenska befolkningen regionvis. Tabell 1 redogör för den svenskspråkiga befolkningen och data är hämtade från rapporten 2009 och baserar sig på den dåvarande regionindelningen. I början av 2011 sammanslogs landskapen Nyland och Östra Nyland.

Tabell 1. Den svenskspråkiga befolkningen i Finland enligt landskap (modifierad tabell av Finnäs 2010).

Landskap	Antal svenskspråkiga	Andel i procent landskapsvis
Nyland	104 119	7,3 %
Östra Nyland	30 064	32 %
Kymmenedalen	1 482	0,8 %
Egentliga Finland	26 502	5,7 %
Åland	25 028	90,2 %
Österbotten	90 222	51,0 %
Mellersta Österbotten	6 486	9,5 %
Övriga	6 489	0,2 %
Totalt (hela landet)	290 392	5,4 %

Tabell 1 visar att det mest svenskspråkiga landskapet i Finland är Åland, därefter följer Österbotten och på tredje plats kommer Östra Nyland. I landskapet Egentliga Finland finns en minoritet på 5,7 % svenskspråkiga. I landskapet Åland (självstyre) grundades Statens ämbetsverk som ett statligt regionförvaltningsämbetsverk från och med januari 2010 och till dess uppgifter hör den tidigare länsstyrelsens verksamhet (Finansministeriet 2011). Min undersökning berör alla områden som finns listade i tabellen förutom Åland som har självstyre.

2.2 Debatten om det tvåspråkiga Finland

Globaliseringen kan verka att vara och har framställts som ett hot mot minoritets-språken i världen eftersom engelskan får allt större betydelse som ett internationellt bärande språk. I början av 2000-talet ville Nordiska ministerrådet (2007) verka för att stärka de egna ländernas nationalspråk och denna språkpolitiska åtgärd kan betraktas som ett sätt att hålla lokala språk vid liv och stå emot globaliseringens oönskade konsekvenser, menar Lindberg (2009: 12) i en artikel om det nya mångspråkiga Sverige. I Finland har de språkpolitiska åtgärderna i början av 2000-talet varit omdebatterade i fråga om landets två nationella språk (se Inledning). I detta avsnitt diskuteras de båda inhemska språkens status i Finland i början av 2000-talet.

De båda inhemska språken, finskan och svenskan är officiella språk i Finland. I samhället är svenskan ett språk med minoritetsstatus och finlandssvenskarna en minoritet. År 2004 blev det andra inhemska språket frivilligt i studentexamen i Finland och det gav upphov till ett minskat intresse för att skriva svenska i studentexamen. Inför riksdagsvalet 2011 har diskussionerna om den obligatoriska skolsvenskan varit livliga. Sannfinländarna är ett parti som tydligt talade för att skolsvenskan skulle avskaffas och deras väljarstöd ökade med 15,0 procentenheter och partiet fick 19,1 % av rösterna i hela landet. Därmed gick partiet från att ha varit landets minsta riksdagsparti till att bli landets tredje största parti i riksdagsvalet 2011 (Statistiskcentralen 2011). Åsa Palviainen vid Jyväskylä universitet publicerade i maj 2011 en rapport om frivillig skolsvenska och dess utbildningsrelaterade konsekvenser. I rapporten konstateras att om det vore frivilligt att läsa svenska skulle de språkliga rättigheterna vara svåra att upprätthålla, färre än idag skulle läsa svenska, valbarheten skulle påverka alla utbildningsstadierna, inte bara grundskolan, och svenskan skulle riskera domänförluster inom vissa fackområden (Palviainen 2011: 87–90).

De förvaltningsreformer som staten har genomfört och kommer att genomföra kan få språkliga konsekvenser när regionerna omstruktureras. Under 2000-talets första decennium har konsekvenserna av olika reformer präglat den språkpolitiska debatten i Finland. Kommun- och servicestrukturreformen (KSSR 2012) har t.ex. lett till att man i Vasaregionen har gjort särskilda bedömningar av reformens språkliga konsekvenser (Herberts 2009). Språkfrågan har även varit en viktig orsak till att samarbetssvårigheter uppstått i arbetet med kommunsammanslagningar. Regionförvaltningsreformen (ALKU-projektet) som min undersökning fokuserar på, är liksom KSSR en omfattande reform som ivrigt debatterats ur ett språkligt perspektiv.

I Finland ter det sig som om svenskan är hotad i dagens samhälle men fortfarande har vi en språklag som tydligt beskriver de språkliga rättigheterna och de båda nationalspråkens officiella ställning i det finländska samhället. De politiska förändringar som nämnts ovan har påverkat språkklimatet i landet och mer än tidigare har debatten om svenskan i mediasammanhang stundvis varit dyster. Debatten om det tvåspråkiga Finland baserar sig sällan på forskningsresultat eller undersökningsresultat. Snarare är debatten av ideologisk karaktär och kännedomen om tvåspråkigheten hos de finländska myndigheterna har inte tidigare väckt stort intresse. Genom att studera en tvåspråkig myndighets praxis kan vi få veta något om hur den tvåspråkiga servicen kan bevaras och utvecklas i ett land med två nationalspråk.

3 DEN TVÅSPRÅKIGA REGIONFÖRVALTNINGEN 2011

I detta avsnitt diskuteras utformningen av och aspekter kring den elektroniska enkät som använts i undersökningen. Enkäten distribuerades i april 2011 till fyra av de femton NTM-centralerna som grundades i början av år 2010. Enkäten har sänts till de anställda vid Österbottens NTM-central, Södra Österbottens NTM-central, Nylands NTM-central och NTM-centralen i Egentliga Finland. De anställda kunde besvara enkäten inom loppet av två veckor. Enkäten besvarades av 334 anställda av sammanlagt 1430 anställda.

Den totala mängden frågor i enkäten var 45 och i slutet hade lämnats utrymme för fria kommentarer. Enkäten kunde besvaras både på finska och på svenska. Jag använder mig i min rapport av sju flervalfrågor som fanns under rubriken språkkunskaper och arbetsspråk i enkäten. Jag har även läst informanternas allmänna kommentarer. En del av flervalfrågorna följer en femgradig likertskala, där ett icke-graderat alternativ *0 Kan inte säga*, lagts till som sista alternativ. En likertskala mäter attityder och utgår vanligtvis från en skala graderad i 4–5 steg där den ena ytterligheten utgörs av *Helt av samma åsikt* och den andra av *Helt av annan åsikt*. Ibland är det skäl att lägga till ett svarsalternativ (0), för de svarande som inte har erfarenhet av det efterfrågade. (Heikkilä 2008: 53–54) Det finns även flervalfrågor som gäller t.ex. de anställdas språkkunskaper eller åsikter och utgår från en osgoodskala som byggs upp så att informanten ombes tas ställning till påstående eller alternativ, vanligen genom en fem eller sju gradig skala där ytterligheterna ofta består av motsatspar (adjektiv) (Heikkilä 2008: 54–55). I min enkät används skalan 1–5, där motsatsparen är lite (=1) och mycket (=5).

I de allmänna kommentarerna som informanterna ger riktas en del kritik mot enkäten. Någon undrar varför enkäten handlar om svenskans ställning och en annan kritiserar undersökningen för dess språkpolitiska karaktär. I både den finskspråkiga och den svenskspråkiga enkäten används benämningen det andra inhemska språket, istället för svenska och finska, alltså avses det språk av de två nationalspråken som inte är informantens modersmål. Detta har gett upphov till missförstånd hos en del av de svenskspråkiga. Flera svenskspråkiga påpekar att frågorna om språkkunskap i det andra inhemska språket kändes konstiga att svara på eftersom enkäten utgår från att finska är modersmålet trots att de besvarat den svenskspråkiga enkäten. Avsikten var dock att det andra inhemska språket skulle stå för det språk som inte är modersmål, antingen finska eller svenska. När jag tillsammans med de ansvariga professorerna utarbetade enkäten tänkte jag inte på

att det andra inhemska språket kunde tolkas som svenska för en svenskspråkig i det sammanhang där det användes i enkäten (ex. Jag kunde utveckla mina kunskaper i det andra inhemska språket). Många av de svenskspråkiga har alltså bedömt sina kunskaper i modersmålet svenska trots att man i enkäten avsett finska språket. Det är tankeväckande att någon har tolkat det andra inhemska språket som svenska när det i själva verket beror på vilket modersmål en person har.

Ett annat problem med enkäten är av teknisk karaktär. Eftersom en elektronisk enkät har använts har svarsalternativen kodats med siffror och efter att enkäten redan distribuerats upptäckte jag ett problem. Programmet som sammanställer den elektroniska enkätens svar kodar en fråga som inte besvarats med en nolla. I flervalfrågorna där ett icke graderat alternativ lagts till, i detta fall *Kan inte säga* och *Inte alls*, har vi kodat alternativet med en nolla. Det i sin tur resulterar i att både de som inte svarat på frågan (bortfallet) och de som svarat med det icke graderade alternativet kodas med en nolla och att skilja dem från varandra blir omöjligt. Därför är det skäl att poängtera att det i många fall blir omöjligt att avgöra om ett stort bortfall lett till hög svarsprocent på ett icke-graderat alternativ eller om det är informanternas medvetna val.

3.1 Informanternas bakgrund

I detta avsnitt beskrivs informanterna i förhållande till följande faktorer: chef–underordnad, placering (ort) och modersmål finska–modersmål svenska. Majoriteten, 80 %, av de som svarat är underordnade och 17 % befinner sig i chefsposition. Tre procent har inte besvarat frågan. I enkäten ombads informanterna ange vilken ort de är placerade på enligt följande alternativ: *Helsingfors*, *Seinä-joki*, *Åbo*, *Vasa* eller *Annan ort*. Om informanterna valde *Annan ort* kunde de i enkäten ange var. I tabell 2 visar den geografiska spridningen bland informanterna.

Tabell 2. Anställda per ort i absoluta tal och i procent

Ort	Antal	Procent
Helsingfors	112	35 %
Seinäjoki	34	11 %
Åbo	102	32 %
Vasa	60	19 %
Annan ort	15	5 %

I de största städerna finns flest informanter, 35 % av informanterna är placerade i Helsingfors och 32 % är placerade i Åbo. I de mindre städerna, Vasa och Seinäjoki, är 19 % respektive 11 % av informanterna placerade. Fem procent eller femton personer valde alternativet annan ort och av dessa svarade nio att de arbetar i Karleby (Södra Österbottens NTM-central), två i Tavastehus (Nylands NTM-central), en i Kouvola (Nylands NTM-central), en i Björneborg (Egentliga Finlands NTM-central), en i Jyväskylä och en har inte angett sin ort. Det finns även tre informanter som inte valt något alternativ men som skrivit Karleby i fältet där de själva kunde ange sin placeringsort. Tabell 3 åskådliggör det språkliga förhållandet mellan informanterna ifråga om modersmål.

Tabell 3. De anställdas modersmål i absoluta tal och i procent

Modersmål	Antal	Procent
Finska	292	87 %
Svenska	42	13 %
Totalt	334	100 %

Tabell 3 visar den procentuella fördelningen mellan informanter med svenska som modersmål och informanter med finska som modersmål. En klar majoritet (87 %) har finska som modersmål och en liten andel (13 %) har svenska som modersmål. Närmare hälften (48 %) av de svenskspråkiga arbetar i Vasa och ungefär en fjärdedel (26 %) i Helsingfors, 13 % arbetar i Karleby, 10 % arbetar i Åbo och 3 % arbetar i Seinäjoki. I enkäten fanns även möjlighet att välja alternativet *Annat språk* som modersmål men det har ingen valt. Nio personer hade inte besvarat frågan men enligt deras val av finsk eller svensk enkät placerades de bland de finskspråkiga eller svenskspråkiga och ingår i siffrorna som presenteras i figuren ovan.

3.2 Reformens betydelse för tvåspråkigheten

I enkätundersökningen som gjordes hösten 2009 inom ramen för projektet TMF (se Inledning) var avsikten att analysera situationen före regionförvaltningsreformen. Den senare enkätundersökningen (2011) gjordes som en uppföljning till den tidigare och avsikten var att analysera situationen ett år efter att reformen genomförts. I den tidigare enkäten var framtiden oviss och då var situationen sådan att en enspråkig serviceenhet skulle slås samman med en tvåspråkig service-

enhet. I enkäten 2009 undersöktes bland annat de anställdas självbedömda språkkunskaper, deras språkanvändning och deras uppfattning om reformens innebörd för språket. Resultaten visade att en del av informanterna vid de tvåspråkiga enheterna ansåg att regionförvaltningsreformen hade negativa konsekvenser för tvåspråkigheten (Dahl 2010: 68–69, 89) och en fjärdedel av informanterna vid de enspråkiga enheterna ansåg att språkanvändningen inte förändras trots att en enspråkig organisation blir tvåspråkig (Koskela & Pilke 2010). Föreliggande resultat tyder inte på någon förändring.

I enkätundersökningen som utfördes år 2009 gavs följande påståenden till informanterna: 1) *En god arbetstagare i en tvåspråkig organisation är* och 2) *Nämn de viktigaste faktorerna som gynnar tvåspråkigheten i din organisation*. Båda frågorna bidrar till förståelsen för faktorer som befrämjar tvåspråkigheten i en organisation.

Faktorer som individer tillskriver arbetstagare visar vilka tankar och föreställningar de har om hurdan den tvåspråkiga arbetstagaren ska vara. Dessa påståenden betraktas som sakfrågor och kategoriseringen av resultaten görs enligt nyckelord som innehållet refererade till och som förekom i informanternas svar (60 % gav svar). Informanterna understryker att arbetstagaren ska vara tvåspråkig, sakkunnig, språkkunnig och positivt inställd. Användningen av två språk återkommer i många svar och ofta ger informanterna uttryck för flera kriterier.

Informanterna anser även att arbetstagarens förmåga att bemöta den yttre omgivningen har betydelse. Vana och motivation som betydelsefulla element återkommer i många svar. En av de finskspråkiga poängterade att det även behövs kunskap om de svenska språkvarieteterna (österbottniska dialekter). Det fanns även sådana som inte lyfte fram några specifika beskrivningar utan ansåg t.ex. att vem som helst kan vara en god arbetstagare. De finskspråkigas och de svenskspråkigas uppfattningar skilde sig inte mycket från varandra utan båda gruppernas svar hade gemensamma drag. Nedan ges tre exempel på de finskspråkigas svar.

- (ex. 1) Sellainen, joka pystyy palvelemaan asiakkaita ja kommunikoimaan työtovereiden kanssa molemmilla kielillä.
- (ex. 2) Kaksikielinen ja hallitsee oman erityisalansa hyvin.
- (ex. 3) On sellainen, joka yrittää opiskella toista kotimaista kieltä aktiivisesti ja on motivoitunut palvelemaan molemmilla kotimaisilla kielillä.

Följande tre exempel har getts av svenskspråkiga:

- (ex. 4) Villig att fungera på två språk beroende på kundens behov.
- (ex. 5) Van och inkörd att fungera på två språk.
- (ex. 6) Villig att tala båda språken och positivt inställd till både finska och svenska!

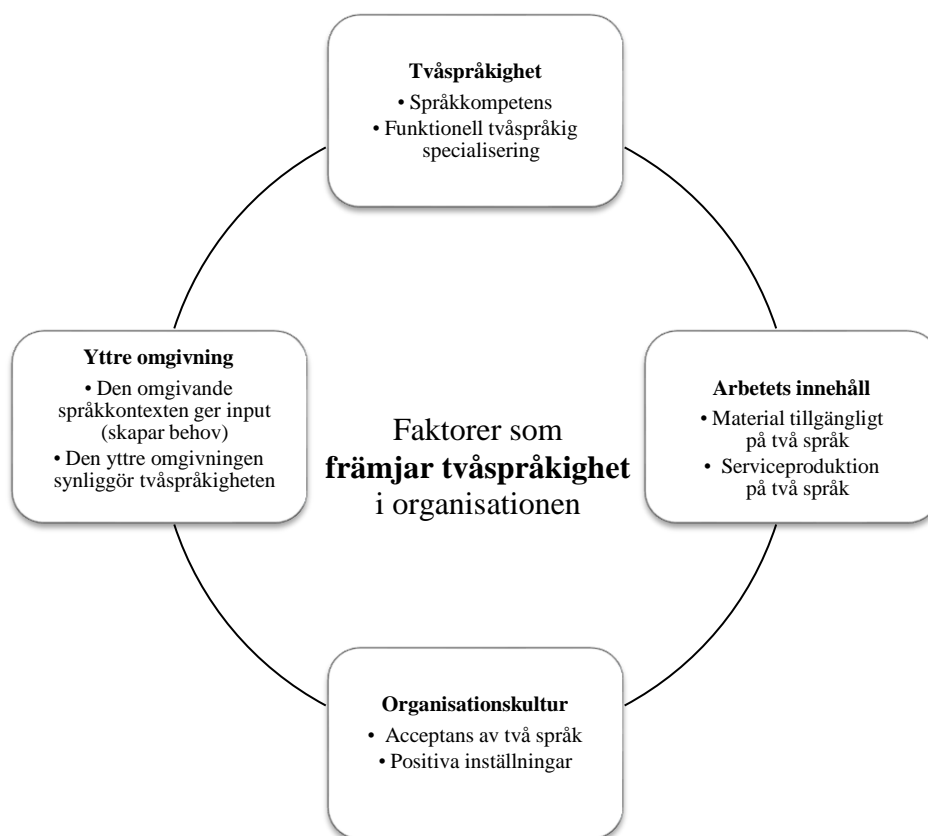
Alla exempel ovan (1–6) visar att informanterna betonar den faktiska användningen av två språk i organisationen både inom organisationen och också så att den yttre omgivningens, kundernas behov tillgodoses. Exempel 1–6 visar ytterligare att en arbetstagare bör vara sakkunnig (ex. 2), motiverad att lära sig sitt andra språk (ex. 3), ha erfarenhet av (ex. 5) samt en positiv inställning till tvåspråkighet (ex.6).

De uppfattningar som de anställda har om den goda arbetstagaren motsvarar deras tankar om vilka faktorer som främjar tvåspråkigheten i deras organisation (64 % gav respons på fråga 2). Innehållet i de öppna svaren som gavs sammanfattades enligt följande nyckelord: tvåspråkighet, arbetsinnehåll, organisationskultur och yttre miljö/kultur. De fyra huvudsakliga aspekterna var:

1. Anställda som är antingen funktionellt tvåspråkiga eller enligt ett attityd-perspektiv tvåspråkiga.
2. Arbetsuppgifter som organiseras på båda språken.
3. Positiva attityder och en stödjande organisationskultur.
4. En omgivning med ett behov av tvåspråkighet, d.v.s. kunder med olika modersmål och en ort där tvåspråkigheten är synlig.

Informanterna förde fram den dagliga språkanvändningen på båda språken, de anställdas olika modersmål, den tvåspråkiga orienteringen i arbetet samt att medlemmar i organisationen ingår i ”två kulturer” både i och utanför organisationen. I de öppna svaren framgår vikten av att båda språken ges substans i organisationen. För att främja tvåspråkigheten i organisationen bör det finnas personer med olika språkbakgrund (ex. ”Ihmiset ainakin minun kokemuksen mukaan suvaitsevaisia tärkeitä on se, että työntekijöitä on äidinkieleltään sekä suomen- että ruotsinkielisiä.”). Båda språken bör ges en mening i organisationen på så sätt att de används av de anställda (ex. ”Molempien kotimaisten kielten käyttö”) och att de beaktas i arbetets innehåll (ex. ”Att det finns tillräckligt med 'svenskspråkiga ärenden' annars blir det ingen rutin för tjänstemännen att också tala och skriva på svenska.”). Organisationens placering synliggör behovet av tvåspråkig service (ex. ”Organisationens placering på en ort där båda språken är starka (Vasa). För att kunna rekrytera tvåspråkig personal krävs service på båda språken på orten. På en två-

språkig ort ses tvåspråkigheten som något naturligt, vilket också syns i verksamheten.”). Figur 2 ger en helhetsbild av faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen enligt de svar informanterna gav i undersökningen 2009.

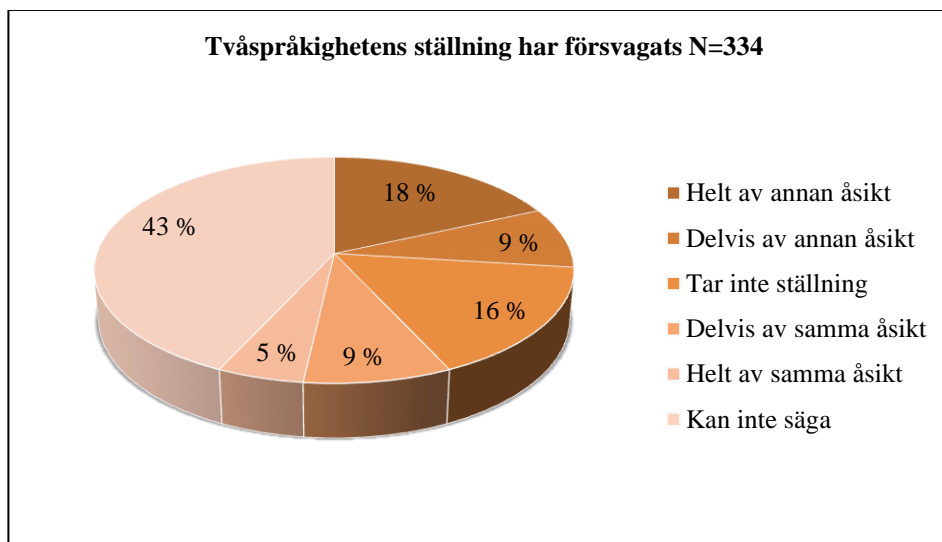


Figur 2. Faktorer som främjar tvåspråkigheten i organisationen

I figur 2 synliggörs en koppling mellan de faktorer som främjar tvåspråkigheten. Cirkeln förenar olika faktorer och visar deras inbördes beroendeförhållande. När dessa faktorer samspelar är den främjande cirkeln sluten och tvåspråkigheten i organisationen fungerar i ett värdefullt sammanhang. Genom det ekologiska synsättet kan man förstå att alla faktorer är beroende av varandra så att de alla ömsesidigt livnär tvåspråkigheten i organisationen.

I den uppföljande enkäten 2011 tillfrågades informanterna om regionförvaltningsreformen har haft någon betydelse med tanke på språket (*Med tanke på språket har regionförvaltningsreformen*) och informanterna får ta ställning till fem påståenden med följande svarsalternativ: *Helt av annan åsikt, Delvis av annan åsikt, Tar inte ställning, Delvis av samma åsikt, Helt av samma åsikt* och *Kan inte säga*. Informanterna får ta ställning till om de anser att regionförvaltningsreformen för-

svagat tvåspråkighetens ställning i det finländska samhället. Figur 3 visar att nästan hälften (43 %) svarar att de inte kan säga eller så har de inte svarat på frågan (se avsnitt 3.1). Fler är *Helt av* eller *Delvis av annan åsikt* (27 %) än de som är *Delvis av samma* eller *Helt av samma åsikt* (14 %). Ganska många (16 %) har valt alternativet *Tar inte ställning*.

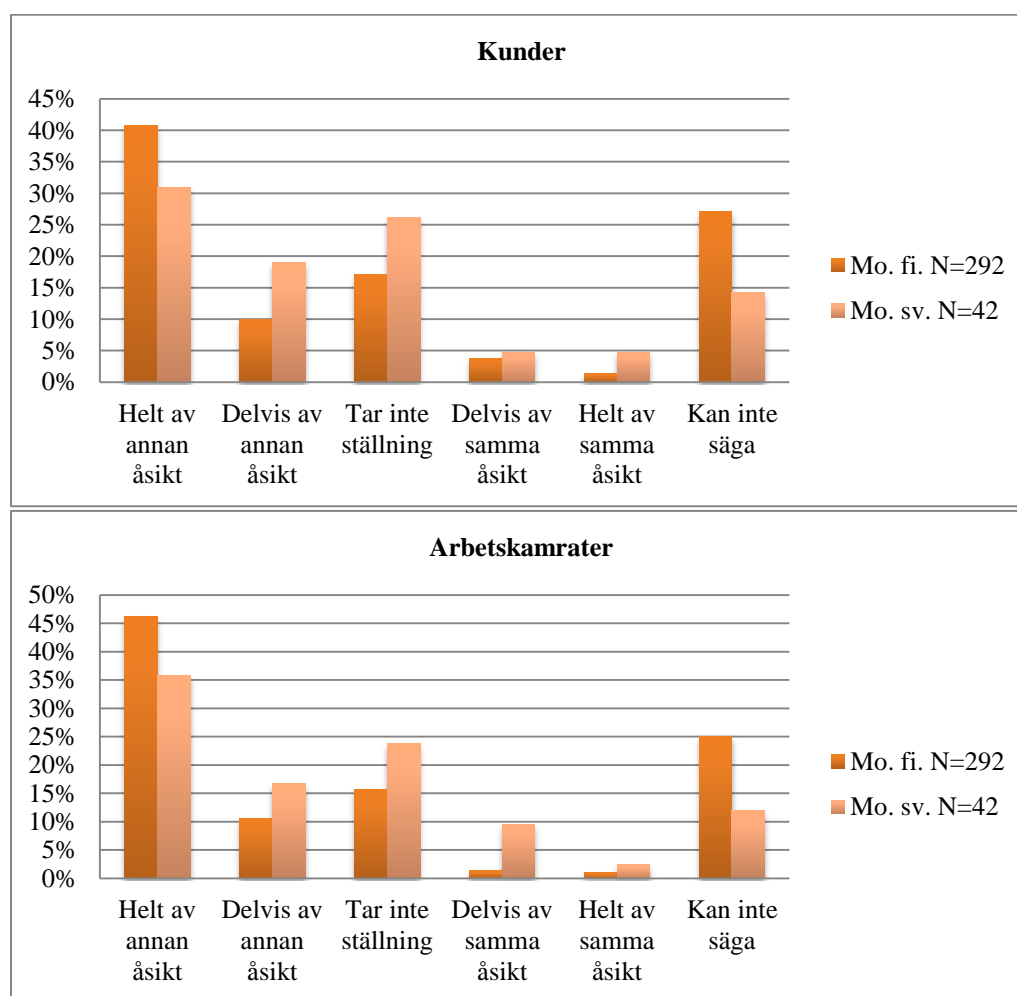


Figur 3. De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen har försvagat tvåspråkighetens ställning i det finländska samhället eller inte

Många kan inte ta ställning till påståendet om reformen försvagat tvåspråkighetens ställning och det kunde tolkas som om påståendet är alltför omfattande för de anställda att ta ställning till i ett så tidigt skede efter reformen. Av alla svarar 43 % att de inte kan säga och 16 % väljer alternativet *Tar inte ställning*. Reformen genomfördes ett år före min undersökning och detta påstående kan vara svårt att ta ställning till eftersom man inte har sett det långvariga resultatet av reformen ännu. Den osäkerhet som en organisationsförändring ger upphov till kan även vara en orsak till att frågan är svår att besvara. Koskela och Pilke (2011) konstaterar i sin analys av den genomförda enkäten 2009 att det bland de anställda finns en uppenbar osäkerhet inför reformen och tjänstemännen uppvisar för det mesta negativa inställningar till förändringen. Tjänstemännen upplever kanske reformen som att den pågår fortfarande.

I enkäten ges också följande påståenden: Med tanke på språket har regionförvaltningsreformen ökat användningen av det andra inhemska språket med mina arbetskamrater och ökat användningen av det andra inhemska språket med kun-

der. Figur 4 visar att majoriteten är helt eller delvis av annan åsikt och det innebär att de anser att reformen inte har ökat användningen av det andra inhemska språket. En ganska stor del av informanterna svarar också här att de inte tar ställning (17 % / 18 %) eller att de inte kan säga, alternativt har lämnat frågan obesvarad (23 % / 25 %). Av figur 4 framgår att en liten andel är av samma åsikt och det finns få som anser att språkanvändningen har ökat. Omkring hälften är helt av annan eller delvis av annan åsikt om att användningen av det andra inhemska språket skulle ha ökat vid kommunikation med arbetskamrater (56 %) och med kunder (51 %). Vid en jämförelse mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga framgår att resultaten är lika för båda och omkring hälften anser att varken finskans eller svenskans användning har ökat och nästan hälften tar inte ställning eller kan inte säga (se figur 4).



Figur 4. De finskspråkigas och de svenskspråkigas åsikt om ökad användning av det andra inhemska språket med arbetskamrater och kunder efter reformen

Omkring en tredjedel av de svenskspråkiga är helt av annan åsikt i frågan och finskans användning har alltså enligt majoriteten inte ökat i kommunikation med arbetskamrater och kunder. Ungefär hälften av de svenskspråkiga har annan åsikt. Av de svenskspråkiga anser 12 % att finskans användning ökat när de kommunicerar med arbetskamraterna och 10 % anser att det ökat i kontakt med kunder. Även bland de finskspråkiga är hälften helt eller delvis av annan åsikt och majoriteten, 41 %, helt av annan åsikt. Resultaten tyder på att varken finskans eller svenskans användning har ökat efter reformen. Trots att många är av annan åsikt betyder det inte heller att användningen av någotdera språket har minskat men de anställda har möjligen inte ännu sett eller upptäckt någon förändring i språkanvändningen med sina arbetskamrater eller med kunder.

Eftersom reformen inneburit olika förändringar beroende på ort, är det intressant att analysera uppfattningarna om reformens effekt med tanke på språket regionvis. Tabell 4 visar om de anställda anser att regionförvaltningsreformen har förändrat arbetsfördelningen mellan finskan och svenskan vid deras egen enhet eller inte.

Tabell 4. De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen förändrat arbetsfördelningen mellan finska och svenska vid den egna enheten eller inte

Förändrat arbetsfördelningen mellan finskan och svenskan vid min enhet	Helsingfors N=112	Karleby N=12	Seinäjäki N=34	Vasa N=60	Åbo N=102
Helt av annan åsikt	38 %	25 %	44 %	32 %	36 %
Delvis av annan åsikt	6 %	0 %	0 %	15 %	6 %
Tar inte ställning	18 %	42 %	6 %	30 %	17 %
Delvis av samma åsikt	2 %	8 %	3 %	8 %	5 %
Helt av samma åsikt	4 %	8 %	6 %	2 %	6 %
Kan inte säga	31 %	17 %	41 %	13 %	30 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Omkring hälften av alla informanter på de olika orterna tar inte ställning till frågan eller kan inte säga, alternativt besvarar inte frågan. Resultatet i tabell 4 tyder på att arbetsfördelningen mellan de båda språken enligt många inte förändrats eller så är det svårt för de anställda att betrakta frågan ur ett helhetsperspektiv och därmed svårt att besvara frågan. Dessutom har den nya organisationen kanske inte ännu införlivats med den nya kultur som en omorganisering förutsätter och därför är frågan krävande att besvara. Det är få som anser att reformen har inverkat på arbetsfördelningen mellan språken.

Informanterna tillfrågades också om de anser att reformen ökat användningen av det andra inhemska språket i den interna kommunikationen vid deras egen NTM-central. Av tabell 5 framgår att det på varje ort finns en relativt stor andel informanter som väljer alternativet *Tar inte ställning* eller alternativet *Kan inte säga*, i Helsingfors 50 %, i Karleby 33 %, i Seinäjoki 65 %, i Vasa 42 % och i Åbo 42 %.

Tabell 5. De anställdas åsikt om huruvida regionförvaltningsreformen ökat användningen av det andra inhemska språket i den interna kommunikationen vid NTM-centralen eller inte

Ökat användningen av det andra inhemska språket i den interna kommunikationen vid min NTM-central	Helsingfors N=112	Seinäjoki N=34	ÅboN=102	Vasa N=60	Karleby N=12
Helt av annan åsikt	34 %	26 %	38 %	23 %	42 %
Delvis av annan åsikt	9 %	6 %	15 %	23 %	8 %
Tar inte ställning	16 %	15 %	16 %	25 %	17 %
Delvis av samma åsikt	4 %	3 %	6 %	7 %	0 %
Helt av samma åsikt	3 %	0 %	0 %	5 %	17 %
Kan inte säga	34 %	50 %	26 %	17 %	17 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

En stor andel av de anställda vill inte heller ta ställning till om användningen av det andra inhemska språket i den interna kommunikationen ökat vid deras egen NTM-central eller inte. Av dem som tagit ställning till påståendet är majoriteten

på varje ort av avvikande åsikt. Få personer är av instämmande åsikt. Om man jämför de svenskspråkigas åsikt med de finskspråkigas åsikt i frågan kan man konstatera att de flesta som tar ställning inte anser att finskans respektive svenskans användning skulle ha ökat, 44 % av de finskspråkiga och 50 % av de svenskspråkiga är helt eller delvis av annan åsikt. Men 18 % av de svenskspråkiga jämfört med 6 % av de finskspråkiga anser delvis eller helt att finskans användning ökat i den interna kommunikationen vid den egna NTM-centralen. Reformen har troligen påverkat språkanvändningen på individnivå, t.ex. genom omplaceringar och förändring av arbetsuppgifter, och om något har förändrats så har finskans användning bibehållits på samma nivå som tidigare och svenskans användning möjligen minskat lite. Endast tre procent (en person) i Seinäjoki har delvis samma åsikt om att svenskans användning skulle ha ökat, trots att den nya tvåspråkiga organisationens huvudsäte finns där.

Resultaten visar att reformen har haft föga inverkan på språkanvändningen. De fria kommentarerna som informanterna gett förstärker denna slutsats. Många kommenterar att språket inte är ett problem, att de fortsättningsvis behöver både svenska och finska, och att språket är bara ett problem om de gör det till ett. Dessutom finns det sådana som säger att det vid de nya centralerna finns andra kommunikativa och organisatoriska problem som påverkar betjäningen och som är en större svårighet än språkfrågan som inte känns så viktig för några av de anställda som lyfter fram att andra brister upplevs som ett mycket större problem på arbetsplatsen, t.ex. att kunderna inte vet till vilken person de ska vända sig i olika sakfrågor. Enligt en informant lider de anställda p.g.a. bristande ledarskap och begränsade resurser. En informant lyfter fram att det när en språkkunnig person pensioneras och det inte får ske nyanställningar är svårt att ersätta den förlorade språkkompetensen. I de fria kommentarerna finns också förslag om konkreta lösningar i språkfrågan, t.ex. att de svenskspråkiga borde få ett eget servicenummer där svenskspråkig service ges och koordineras. En tjänsteman poängterar att det största problemet för svenskans del är bristfällig kommunikationsorganisation och planering.

3.3 Ansvar för tvåspråkighet

En grundläggande fråga när det handlar om organisationens tvåspråkiga praxis är ansvar. Vem är det som borde ta ansvar för att tvåspråkigheten fungerar i en statlig organisation? I enkäten frågades tjänstemännen i vilken grad olika parter borde ta ansvar för att tvåspråkigheten fungerar i det vardagliga arbetet i organisationen. De fick bedöma på en skala från ett (lite) till fem (mycket) hur mycket ansvar följande borde ta: Arbets- och näringsministeriet, överdirektören, strategi-

enheternas chefer, förvaltningsenheternas chefer, ansvarsområdenas chefer, enskilda tjänstemän, översättarna och kunderna. För att göra det lättare att skapa översikt över svarens fördelning har jag i presentationen av resultatet grupperat skalan enligt följande; låg grad (1–2), i någon mån (3) och hög grad (4–5). Jag presenterar först de som befinner sig högre upp i hierarkin inom organisationen och därefter de som befinner sig i lägre position. I tabell 6 a och 6 b har jag sammanställt de svar som samtliga informanter har gett om vem som borde ta ansvar.

Tabell 6a. Anställdas åsikt om vem som borde ansvara för en fungerande tvåspråkighet

Följande borde ta ansvar för tvåspråkigheten	Arbets- och näringsministeriet	Överdirektören	Strategienheternas chefer	Förvaltningsenheternas chefer	Ansvarsområdenas chefer
Låg grad	14 %	16 %	23 %	18 %	13 %
I någon mån	13 %	15 %	19 %	17 %	17 %
Hög grad	49 %	43 %	28 %	37 %	45 %
Kan inte säga	25 %	25 %	30 %	28 %	25 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Omkring en fjärdedel av informanterna inom alla alternativ har svarat att de inte kan säga. Det kan också bero på stort bortfall. Av tabell 6 a framgår tydligt att den part som är högst uppe i hierarkin, d.v.s. Arbets- och näringsministeriet, också är den som de anställda anser borde ta mycket ansvar för tvåspråkigheten, 49 % av informanterna anser att ministeriet i hög grad borde ta ansvar. De anställda anser även att de andra aktörerna som finns högre upp i hierarkin ska ta mycket ansvar för tvåspråkigheten, speciellt ansvarsområdenas chefer (45 %), överdirektören (43 %) och förvaltningsenheternas chefer (37 %) borde ta ansvar i hög grad enligt tjänstemännen. Ungefär lika stor andel (23 %) som anser att strategienheternas chefer borde ta lite ansvar, anser att de borde ta mycket ansvar (28 %).

De anställda anser att de aktörer som befinner sig lägre ner i hierarkin eller utanför organisationen (kunder) inte borde ta lika mycket ansvar för tvåspråkighet som cheferna och ministeriet.

Tabell 6b. Anställdas åsikt om vem som borde ansvara för en fungerande tvåspråkighet

Följande borde ta ansvar för tvåspråkigheten	Enskilda tjänstemän	Översättarna	Kunderna
Låg grad	25 %	33 %	49 %
I någon mån	25 %	17 %	14 %
Hög grad	26 %	26 %	8 %
Kan inte säga	24 %	24 %	29 %
Totalt	100 %	100 %	100 %

Av informanterna anser en fjärdedel (26 %) att de enskilda tjänstemännen i hög grad borde ta ansvar för en fungerande tvåspråkighet, en fjärdedel (25 %) anser att de borde ta lite ansvar och en fjärdedel anser att de borde ta ansvar i någon mån. Gällande översättarna anser också en fjärdedel (26 %) att de i hög grad borde ta ansvar men en större andel, 33 %, anser att de borde ta ansvar i låg grad. Allra minst ansvar borde kunderna ta eftersom hälften av informanterna (49 %) anser att de borde ta lite ansvar och endast 8 % anser att de borde ta mycket ansvar. Kring 20 % väljer alternativet *Kan inte säga* eller så har de lämnat frågan obesvarad.

Resultaten visar att majoriteten av de anställda anser att ledningen borde ta ansvar för en fungerande tvåspråkighet i högre grad än vad de enskilda tjänstemännen borde göra. Enligt rangordning utgående från resultatet borde följande parter enligt tjänstemännen ta mest ansvar för en fungerande tvåspråkighet: Arbets- och näringsministeriet, ansvarsområdenas chefer och överdirektörerna. När det gäller tjänstemännens och översättarnas ansvar ger resultaten en jämn spridning på skalan. Det verkar som om de anställda inte riktigt har en tydlig eller gemensam uppfattning om vilket ansvar tjänstemannen och översättaren ska ta. En gemensam uppfattning om att kunden ska ta lite ansvar verkar finnas bland tjänstemännen eftersom hälften (49 %) anser att kunden ska ta ansvar i låg grad. Detta är intressant med tanke på att det av avsnitt 3.4.4 framgår att tjänstemännen lyfter fram kundens språkliga beteende som en aspekt av de språkliga utmaningarna och därmed indirekt belyser kundens ansvar i frågan. Tjänstemännen anser till exempel att kunden har ansvar ifråga om språkval och den svenskspråkiga kundens krav på svenskspråkig service lyfts fram som betydelsefullt för att den svenskspråkiga servicen ska fortleva. Sammanfattningsvis kan konstateras att ansvars-

tänkandet borde förtydligas inom organisationen eftersom resultatet visar att en gemensam uppfattning inte finns bland tjänstemännen.

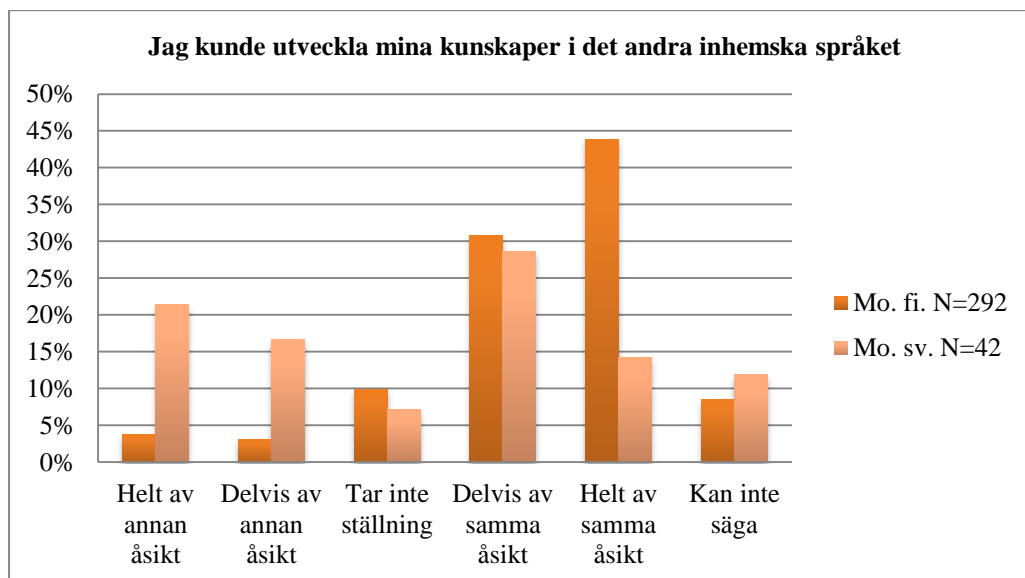
3.4 Tjänstemännens praxis

I detta avsnitt beskrivs först tjänstemännens inställningar till och uppfattningar om de egna språkkunskaperna. Sedan diskuteras i vilka miljöer tjänstemännen har skaffat sig sina språkkunskaper samt huruvida arbetsgivaren ger tjänstemännen utvecklingsmöjligheter genom att ordna fortbildning eller inte.

3.4.1 *Inställning till de egna språkkunskaperna*

I enkäten frågades de anställda genom olika påståenden hur de själva förhåller sig till sina språkkunskaper. Informanterna hade möjlighet att besvara enkäten antingen på finska eller på svenska men i båda enkäterna användes benämningen det andra inhemska språket när vi efterfrågade det språk som inte är informantens modersmål. I det öppna fältet för slutliga kommentarer framgick det att några av de svenskspråkiga automatiskt tolkat det andra inhemska språket som om vi i enkäten avsåg svenska och ansåg då att frågorna om språkkunskaperna inte varit riktade till dem (ex. ”Frågorna om språkkunskaper var riktade till finskspråkiga. Kändes lite dumt att svara då mitt modersmål är svenska...”, ”Varför utgår enkäten från att jag har finska som modersmål fast jag valde att svara på svenska?...”) trots att det andra inhemska språket i utbildningssammanhang i Finland är det språk av de båda nationalspråken som inte är modersmålet eller skol-språket. Några svenskspråkiga informanter har trott att de skulle bedöma om de vill utveckla sina språkkunskaper i svenska, istället för i finska som ju egentligen var avsikten. Denna tolkning bottnar kanske i svenskans status som minoritets-språk då det oftast är svenskan som debatteras som det andra inhemska språket ur finskspråkig synvinkel. Alla svenskspråkiga har kanske inte tolkat frågan på så sätt men resultaten bör ändå betraktas med viss reservation.

I de påståenden som gavs informanterna lades fokus på individens förhållande till sin egen språkutveckling. Det första påståendet som gavs var: *Jag kunde utveckla mina kunskaper i det andra inhemska språket*. I detta avsnitt diskuteras resultaten enligt de anställdas modersmål.

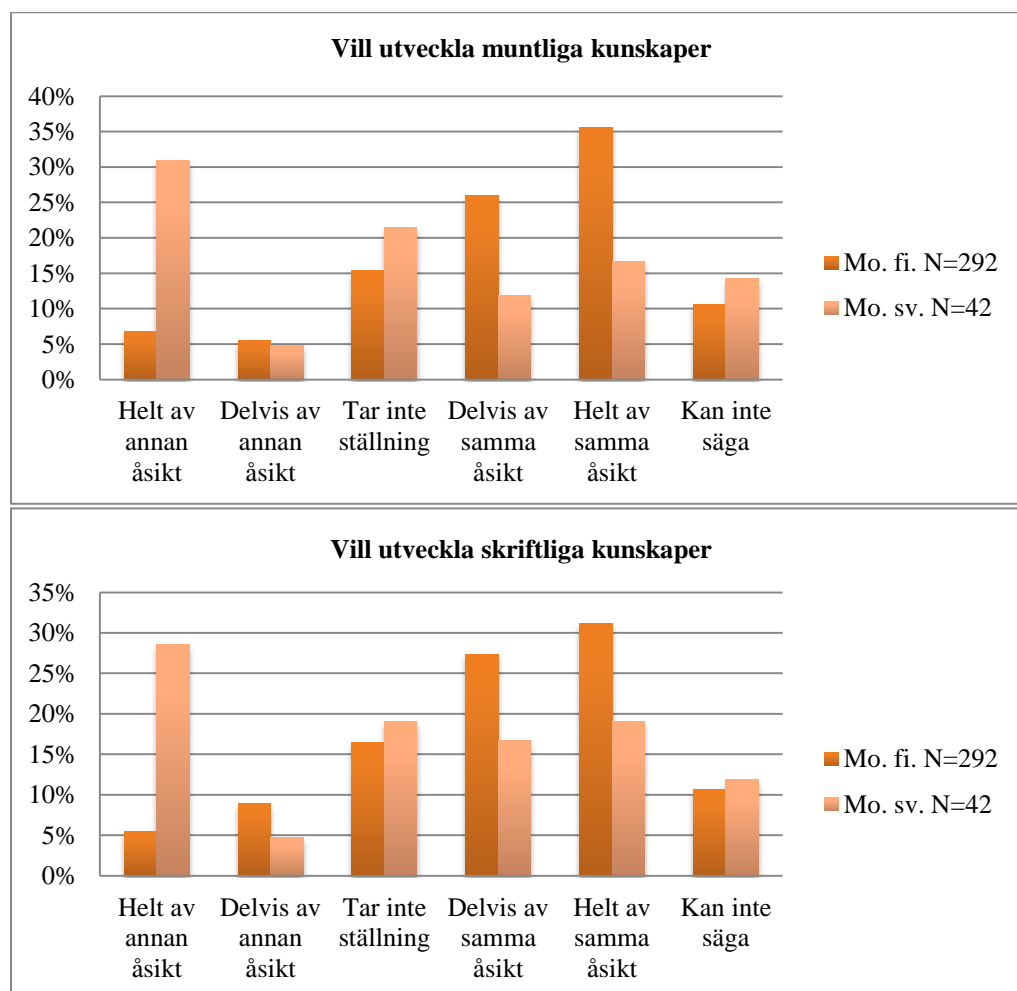


Figur 5. De anställdas åsikt om de kunde utveckla de egna kunskaperna i det andra inhemska språket

En övervägande majoritet av de finskspråkiga anser att de kunde utveckla de egna kunskaperna i det andra inhemska språket, 31 % är delvis och 44 % är helt av samma åsikt. Nästan hälften av de svenskspråkiga anser att de kunde utveckla sina kunskaper, 29 % är delvis och 14 % är helt av samma åsikt. Orsaken till den höga andelen svenskspråkiga med motsatt åsikt, 21 % helt av annan åsikt och 17 % delvis av annan åsikt, kan bero på det missförstånd som diskuterades inledningsvis, d.v.s. de bedömer om de kunde utveckla sina modersmålskunskaper. Men det är också tänkbart att en del valt alternativet *Tar inte ställning* eller lämnat frågan obesvarad. Många av de finskspråkiga förhåller sig positiva till att utveckla sina kunskaper trots att de inte använder det andra inhemska språket lika mycket som de svenskspråkiga (se figur 20). Det visar att även de finskspråkiga behöver de kunskaper de har i svenska.

På alla orter är majoriteten av tjänstemännen av den åsikten att de kunde utveckla sina kunskaper i det andra inhemska språket. När man på de olika orterna räknar samman resultatet för de som anser att de delvis eller helt är av samma åsikt i fråga om att vilja utveckla kunskaperna i det andra inhemska språket fås följande resultat: Helsingfors 71 %, Karleby 68 %, Seinäjoki 73 %, Vasa 67 % och Åbo 77 %. I Åbo finns den största andelen som anser att de kunde utveckla de egna språkkunskaperna och resultaten i undersökningen visar även att en majoritet i Åbo anser att arbetsgivaren inte ordnat tillräckligt med fortbildning (se avsnitt 3.4.3).

Informanterna frågades också mer specifikt om huruvida de skulle vilja utveckla sina muntliga eller skriftliga kunskaper i det andra inhemska språket eller inte. Enligt resultatet vill över hälften av de finskspråkiga utveckla både sina muntliga och sina skriftliga kunskaper i svenska.

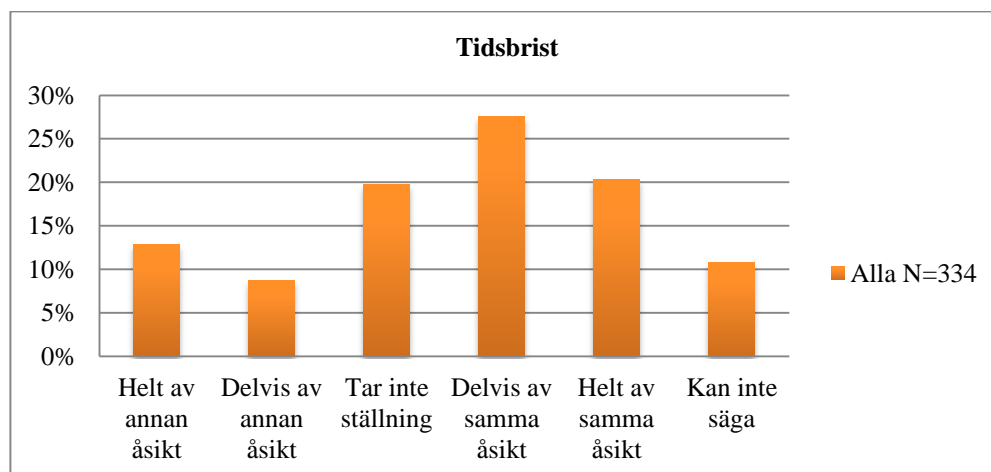


Figur 6. De anställdas vilja att utveckla de egna muntliga och skriftliga kunskaperna i det andra inhemska språket

Av de finskspråkiga anser 36 % att de är helt av samma åsikt och 26 % att de delvis är av samma åsikt ifråga om att utveckla de egna muntliga kunskaperna i svenska. Däremot svarar 12 % av de svenskspråkiga att de delvis är av samma åsikt och 17 % att de är helt av samma åsikt. Hela 31 % av de svenskspråkiga uttrycker motsatt åsikt ifråga om att utveckla de egna kunskaperna men resultatet kan bero på det tidigare nämnda missförståndet om att det med det andra inhemska språket avses svenska. I jämförelse är bara 7 % av de finskspråkiga helt

av annan åsikt och 5 % delvis av annan åsikt. Enligt resultatet i figur 6 visar de finskspråkiga aningen mer vilja att utveckla sina muntliga kunskaper och de svenskspråkiga visar mer vilja till att utveckla de skriftliga kunskaperna. Överlag syns inga tydliga skillnader mellan viljan att utveckla muntliga och skriftliga kunskaper, utan de anställda vill utveckla båda delarna.

Resultaten visar att tidsbrist är en orsak till att de anställda inte utvecklar de egna språkkunskaperna trots att de har en vilja att göra det. I enkäten frågades de anställda om de skulle vilja utveckla sina kunskaper i det andra inhemska språket men inte hinner p.g.a. tidsbrist. Figur 7 visar att hälften av alla informanter är delvis eller helt av samma åsikt och anser att tidsbrist är en orsak till att de inte utvecklar sina språkkunskaper.



Figur 7. De anställda vill men hinner inte utveckla sina språkkunskaper

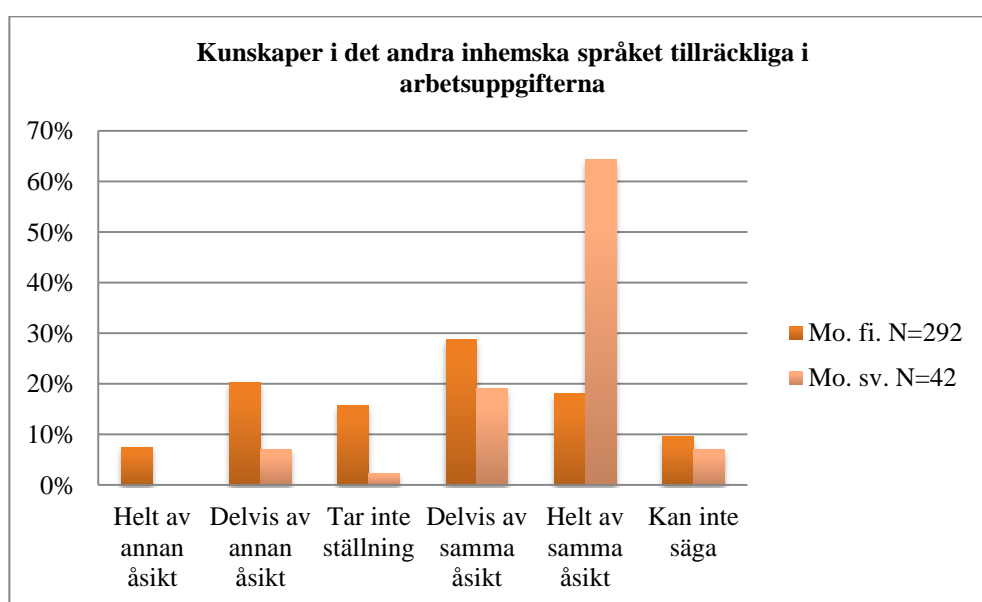
I avsnitt 3.4.3 visar mina resultat att hälften av de anställda inte har deltagit i den fortbildning som arbetsgivaren har erbjudit. Samtidigt visar resultaten att det finns en vilja att utveckla de egna språkkunskaperna. Tid är en resurs och resultatet tyder på att man vid de tvåspråkiga enheterna satsar föga tidsresurser på att erbjuda anställda möjlighet att utveckla sina språkkunskaper.

3.4.2 *Uppfattning om de egna språkkunskaperna*

I detta avsnitt presenteras de anställdas egen bedömning av sin aktiva och passiva språkförmåga. Först ges en allmän bild av om de anställda anser att deras kunskaper räcker till för arbetsuppgifterna eller inte och sedan diskuteras hur de

anställda i specifika situationer uppfattar sin kompetens i det andra inhemska språket.

De svenskspråkiga är mer säkra på att deras språkkunskaper är tillräckliga i arbetet jämfört med de finskspråkiga. Resultaten visar att de finskspråkigas uppfattning varierar mycket mer och det beror säkert delvis på att nästan alla de svenskspråkiga behöver kunna finska medan de finskspråkiga klarar sig i större utsträckning på sitt modersmål. I avsnitt 3.4.3 framkommer av resultaten att de finskspråkiga upplever att de behöver sina kunskaper i svenska sällan och ofta i oförberedda situationer, t.ex. telefonsamtal. Det kan vara en annan orsak till att en del anser sig ha otillräckliga kunskaper.



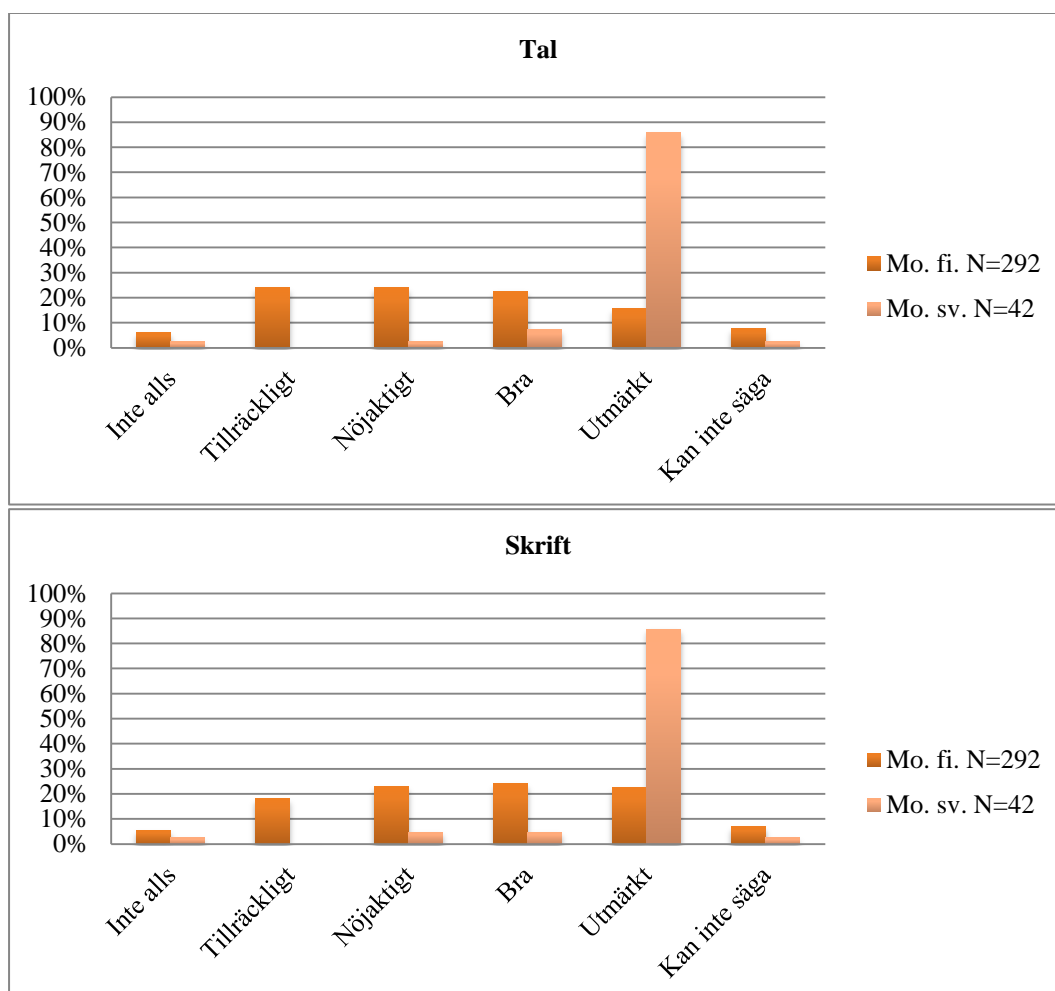
Figur 8. De anställdas åsikt om tillräckliga kunskaper i det andra inhemska språket

Totalt 83 % av de svenskspråkiga anser att de helt eller delvis har tillräckliga kunskaper i finska i sina arbetsuppgifter. Även nästan hälften av de finskspråkiga klarar sig med de egna kunskaperna i svenska (18 % helt, 29 % delvis). En mycket större andel av de finskspråkiga, 28 %, än av de svenskspråkiga, 7 %, anser att de inte har tillräckliga kunskaper och svarar helt eller delvis av annan åsikt. Likadant är det med dem som inte tar ställning eller inte kan besvara frågan.

I enkäten frågades de anställda hur bra de upplever att de kan det andra inhemska språket. Två påståenden gällde muntlig kunskap och två påståenden gällde skriftlig kunskap. Följande påståenden gavs: 1) Jag kan delta oförberett i en diskussion om ett bekant ämne, 2) Jag förstår i huvuddrag tydligt tal inom mitt fackområde,

3) Jag förstår i huvuddrag en text som handlar om mitt fackområde och 4) Jag kan skriva en enhetlig text som behandlar mitt eget fackområde.

Först betraktas de anställdas uppfattning om den egna passiva förmågan i det andra inhemska språket, d.v.s. förmågan att förstå tal och skrift (påstående 2 och 3). Resultatet visar att de svenskspråkiga är säkrare på sina kunskaper än de finskspråkiga. Hela 86 % av de svenskspråkiga svarar att de har utmärkt förmåga att förstå tydligt tal inom det egna fackområdet och huvuddragen i en text inom eget fackområde. Resultaten framgår av figur 9.

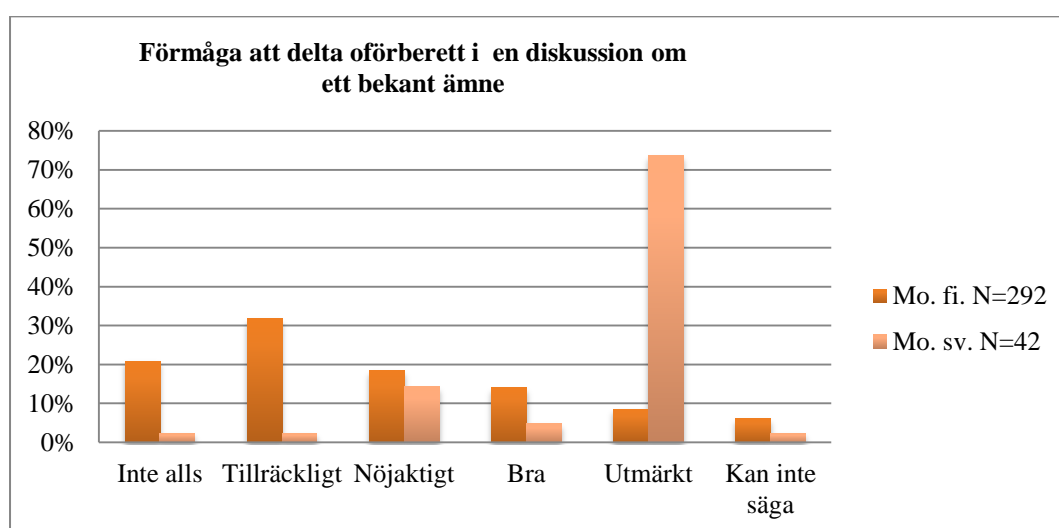


Figur 9. De anställdas uppfattning om sin förmåga att förstå tal och skrift inom det egna fackområdet

De finskspråkigas resultat enligt figur 9 visar en relativt jämn fördelning mellan de anställda som upplever att de har tillräckliga, nöjaktiga, goda och utmärkta kunskaper i att förstå tal och skrift inom det egna fackområdet. Det är fler finsk-

språkiga som anser att de utmärkt förstår huvuddragen i en text (23 %) än de som anser att de utmärkt förstår tal inom eget fackområde (16 %).

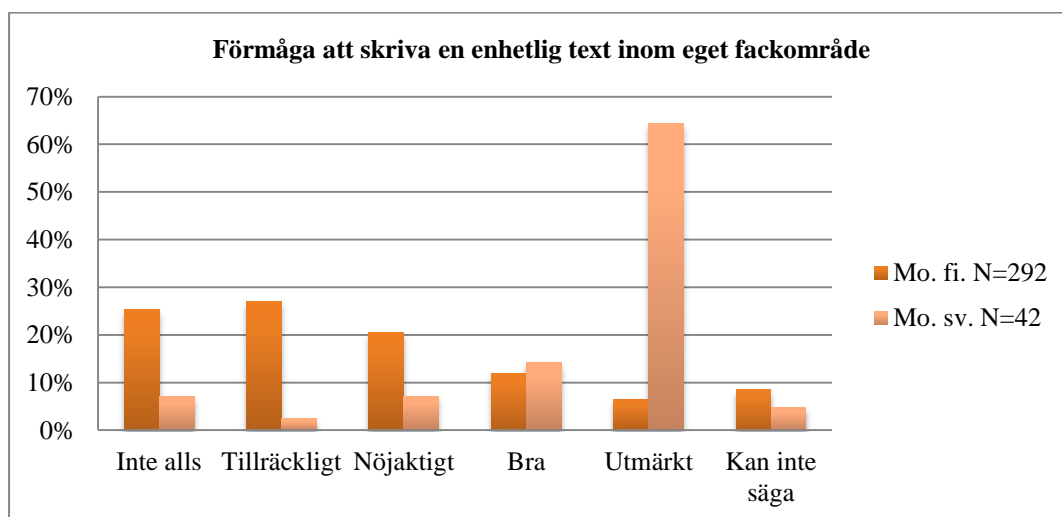
Både de finskspråkiga och de svenskspråkiga upplever att de har sämre förmåga när de uppmanas bedöma sin produktiva, aktiva kunskap i det andra inhemska språket (påstående 1 och 4). Andelen finskspråkiga som upplever att de inte alls har kunskap i det andra inhemska språket är betydligt större när det gäller de aktiva språkkunskaperna. Även de svenskspråkiga upplever att de har sämre kunskaper på den fronten men skillnaden är inte lika stor som bland de finskspråkiga. I figur 10 synliggörs resultatet om de anställdas förmåga att på det andra inhemska språket delta oförberett i en diskussion om ett bekant ämne.



Figur 10. De anställdas uppfattning om sin förmåga att delta oförberett i en diskussion om ett bekant ämne på det andra inhemska språket

Resultaten i figur 10 visar att majoriteten, 74 %, av de svenskspråkiga bedömer att de har utmärkt förmåga att delta oförberett i en diskussion om ett bekant ämne. Hälften av de finskspråkiga har nöjaktig eller tillräcklig förmåga. En mindre del har kunskaper på en högre nivå, 9 %, av de finskspråkiga har utmärkt förmåga och 14 % har god förmåga. En femtedel, 21 %, av de finskspråkiga anser att de inte alls kan delta i en diskussion. Andelen finskspråkiga som upplever att de bra eller utmärkt kan delta i en diskussion på det andra inhemska språket är mindre än andelen som upplever att de har god eller utmärkt förmåga att förstå tal (se figur 9).

När det gäller att skriva en enhetlig text inom det egna fackområdet minskar andelen av de svenskspråkiga som anser sig ha utmärkta kunskaper till 64 % och det tyder på att de har bättre förmåga att uttrycka sig muntligt på finska än att göra det i skrift. Resultaten i figur 11 jämfört med resultaten i figur 10 visar att både de finskspråkiga och de svenskspråkiga upplever att de bättre kan delta i en diskussion om ett bekant ämne än skriva en text inom det egna fackområdet.



Figur 11. De anställdas uppfattning om sin förmåga att skriva en enhetlig text inom det egna fackområdet på det andra inhemska språket

För både de finskspråkigas och svenskspråkigas del framgår av resultaten i figurerna 9–11 att de upplever sin passiva förmåga som starkare än den aktiva förmågan i det andra inhemska språket. Detta är tydligare bland de finskspråkiga som i högre grad bedömer att de bättre kan förstå än själv producera det andra inhemska språket.

3.4.3 *Inläring av det andra inhemska språket i olika miljöer*

När jag utarbetade frågor till den enkät som här har använts som material, tog jag i februari 2011 kontakt med Sara Tarvos, översättare vid NTM-centralen i Österbotten, i hopp om att få lite insikt i vilka frågor som kändes aktuella för de anställda med tanke på tvåspråkighet. Tarvos vidarebefordrade min förfrågan per e-post till de anställda och sammanställde svaren åt mig. Hon förklarade i sitt svar att det inte var så många som hade besvarat hennes förfrågan eftersom de an-

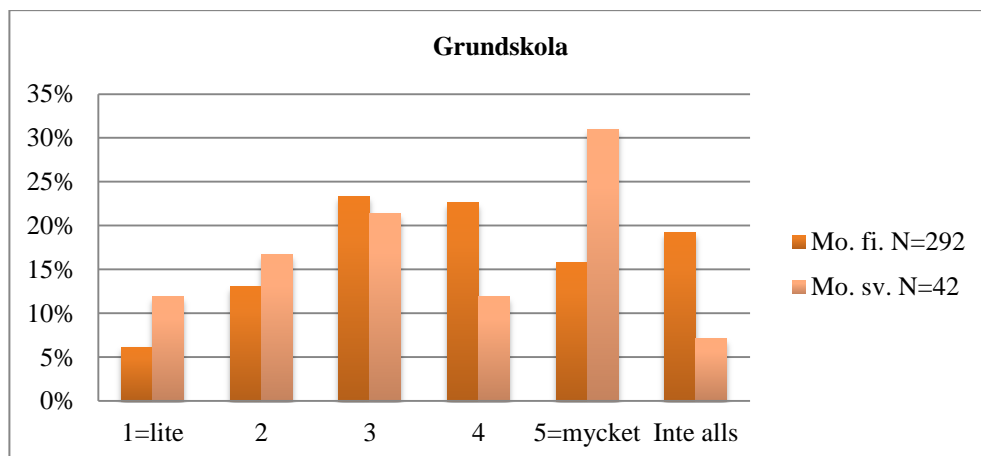
ställda numera har så knappt om tid, men några hade tagit sig tid att besvara mejlet.

En tjänsteman lyfte fram åsikter som gällde bl.a. skolundervisning och språkinläring i skolan och dess betydelse för att kunna producera service på två språk. Därför ville jag i enkäten ta reda på hur mycket de anställda anser sig ha lärt sig det andra inhemska språket i följande miljöer: 1) hemmiljö, 2) grundskola, 3) andra stadiets och eftergymnasial utbildning, 4) arbetsplats, 5) fortbildning och 6) fritid. Informanterna ombads bedöma enligt skalan ett (lite) till fem (mycket), alternativt *Inte alls*, hur mycket de lärt sig det andra inhemska språket i de olika miljöerna.

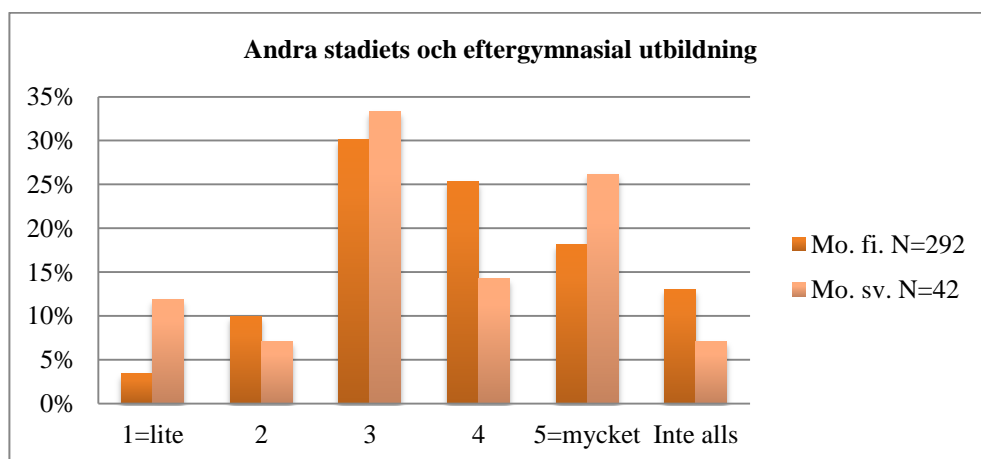
En större andel av de svenskspråkiga (33 %) anger att de lärt sig det andra inhemska språket *mycket* i hemmiljö jämfört med de finskspråkiga (7 %). De svenskspråkiga och finskspråkiga som i hög grad lärt sig det andra inhemska språket hemma har två hemspråk och kan betraktas som tvåspråkiga individer. Hemmiljön är för majoriteten (54 %) inte en plattform där de lärt sig det andra inhemska språket, 57 % av de finskspråkiga och 33 % av de svenskspråkiga svarar att de *inte alls* lärt sig det andra inhemska språket i hemmiljön. Med hänvisning till avsnitt 3.1 påminner jag om resultatens osäkerhet i det sistnämnda alternativet som även kan innebära att informanterna inte besvarat frågan.

De svenskspråkiga lär sig språket mera på sin fritid än de finskspråkiga. Hela 60 % av de svenskspråkiga lär sig i hög grad (4–5) det andra inhemska språket på sin fritid. Motsvarande andel för de finskspråkiga är 21 %. Av de finskspråkiga anser 29 % att de inte alls lärt sig språket på sin fritid medan bara 10 % av de svenskspråkiga påstår detsamma. Hälften av de finskspråkiga (51 %) menar att de lärt sig i någon grad (1–3) på sin fritid, liksom 29 % av de svenskspråkiga.

Eftersom det andra inhemska språket ingår i den finländska grundskolans läroplan förefaller det naturligt att grundskolan är den miljö som torde upplevas som läroplattform för de flesta. Av resultaten framgick en viss skillnad mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga som även har olika förutsättningar när det gäller studier i det andra inhemska språket. Resultaten visar en mycket heterogen fördelning om hur de anställda uppfattar sin inläring i skolmiljö. I figurerna 12 och 13 redogörs för hur de anställda uppfattar att de lärt sig det andra inhemska språket i grundskolan och i andra stadiets eller eftergymnasial utbildning.



Figur 12. Inlärning av det andra inhemska språket i grundskolan

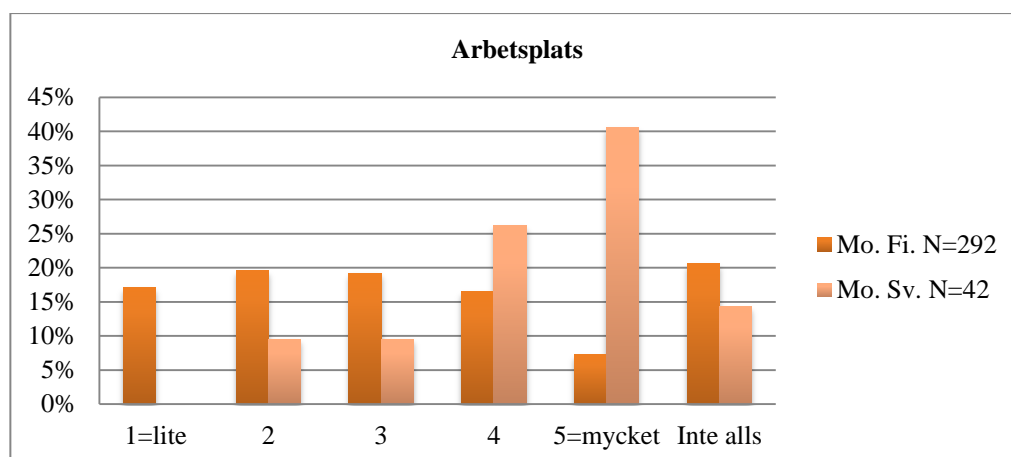


Figur 13. Inlärning av det andra inhemska språket på andra stadiets och inom eftergymnasial utbildning

Sammanfattat visar figurerna 12 och 13 att skola och utbildning är en källa för inlärning men i ganska varierande grad. Jämfört med de finskspråkiga, 16 %, upplever en större del av de svenskspråkiga, 31 %, att de lärt sig det andra inhemska språket *mycket* i grundskolan och förhållandet är ungefär detsamma när det gäller högre utbildning. En större andel finskspråkiga, 19 %, än svenskspråkiga, 7 %, anger att de *inte alls* lärt sig i grundskolan. För de finskspråkigas del har inlärningen skett i högre grad i andra stadiets och eftergymnasial utbildning än i grundskolan. Resultatet visar att uppfattningarna är spridda och möjligtvis kan det även vara ett tecken på att språkundervisningen varierar mycket och att den i

grundskolan når bättre ut till de svenskspråkiga än till de finskspråkiga (svenskspråkiga inleder studier i det andra inhemska språket tidigare jämfört med finskspråkiga). Dock kan inga sådana slutsatser dras på basis av detta resultat som visar enbart på en stor variation i hur de anställda uppfattat sin inläring i skolmiljö. En slutsats som kan dras är att skolan är en betydande plattform för inläring av det andra inhemska språket eftersom majoriteten ändå bedömer att de lärt sig språket i denna miljö.

Resultaten visar också att arbetsplatsen är en betydelsefull miljö för inläring av det andra inhemska språket. I figur 14 visas det faktum att det naturligt är så att mer än hälften av de svenskspråkiga (64 %) anser att de i hög grad (4–5) lärt sig det andra inhemska språket på arbetsplatsen. Majoritetstalarnas inläring varierar på arbetsplatsen vilket är en naturlig följd av ett varierande behov eftersom alla inte behöver minoritetsspråket i sitt arbete till skillnad från minoritetstalarna som naturligt har ett större behov av att kunna majoritetsspråket.

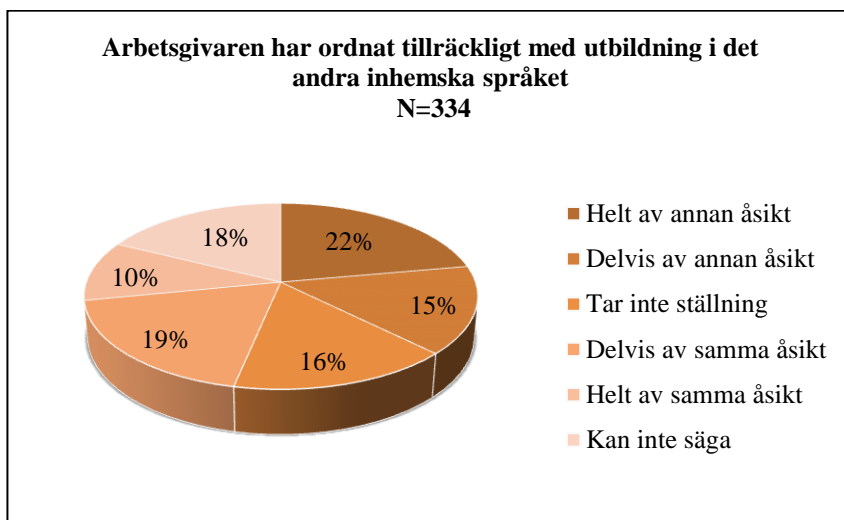


Figur 14. Inläring av det andra inhemska språket på arbetsplatsen

Det finns även anställda som anser att de *inte alls* lärt sig det andra inhemska språket på arbetsplatsen, 21 % av de finskspråkiga har uppgett det och 14 % av de svenskspråkiga. I relation till de övriga, som åtminstone lärt sig lite eller mer på arbetsplatsen, utgör de inte så stor andel. De flesta har i någon mån lärt sig det andra inhemska språket i arbetet, de svenskspråkiga i mycket högre grad än de finskspråkiga.

Resultaten gällande fortbildning tyder på bristfällighet i fråga om att ordna fortbildning. Av alla informanter uppger nästan hälften (46 %) att de inte alls lärt sig det andra inhemska språket genom fortbildning. Av de finskspråkiga anger 48 %,

och av de svenskspråkiga 38 %, att de inte alls lärt sig via fortbildning. Dessa resultat tyder på att det inte satsas på fortbildning i det andra inhemska språket på arbetsplatsen. I enkäten fick de anställda också frågan om de ansåg att arbetsgivaren ordnade tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket samt om de deltagit i den utbildning som erbjudits. Svarsalternativen var följande: *Helt av annan åsikt*, *Delvis av annan åsikt*, *Tar inte ställning*, *Delvis av samma åsikt*, *Helt av samma åsikt* och *Kan inte säga*. Resultaten i figur 15 visar om de anställda anser att arbetsgivaren ordnat tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket eller inte.



Figur 15. Fortbildning i det andra inhemska språket

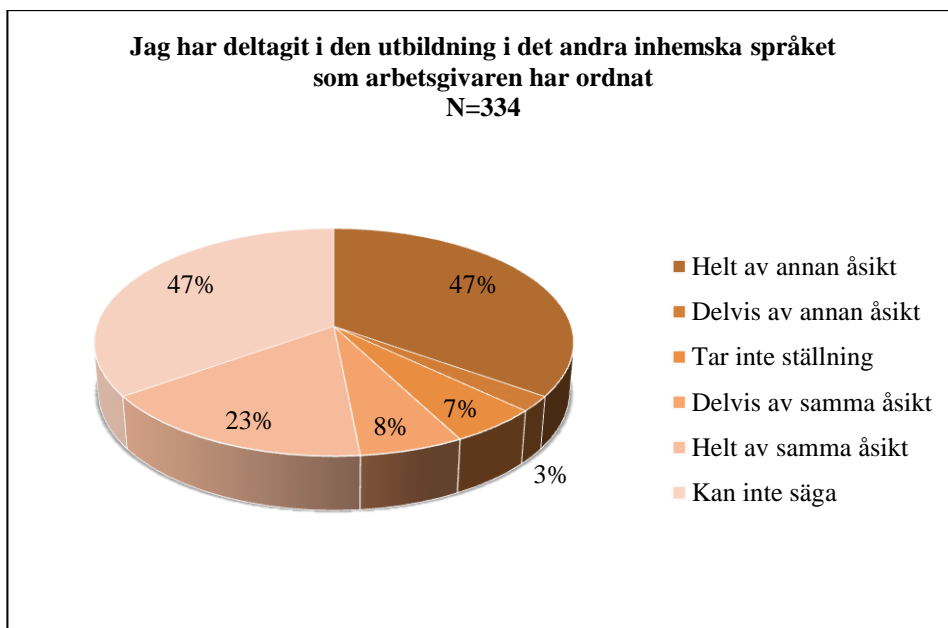
Samtidigt som många av de anställda inte alls har lärt sig det andra inhemska språket i fortbildningssammanhang visar figur 15 att 16 % inte tar ställning till och 18 % inte kan säga om det ordnats tillräckligt med fortbildning. Helt av annan åsikt är 22 % och delvis av annan åsikt är 15 % av de anställda medan 10 % är helt av samma åsikt och 19 % delvis av samma åsikt. Åsikterna går isär i frågan och det tyder på att tjänstemännen har ganska olika erfarenheter av fortbildning. I tabell 7 åskådliggörs resultaten enligt ort och då framträder vissa regionala skillnader.

Tabell 7. Informanternas åsikter om huruvida arbetsgivaren har ordnat tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket på placeringsorten

	Helsingfors N=112	Karleby N=9	Seinäjäoki N=34	Vasa N=60	Åbo N=102
Helt av annan åsikt	7 %	33 %	15 %	17 %	45 %
Delvis av annan åsikt	18 %	44 %	21 %	13 %	12 %
Tar inte ställning	15 %	11 %	12 %	20 %	16 %
Delvis av samma åsikt	25 %	12 %	21 %	23 %	12 %
Helt av samma åsikt	21 %	0 %	6 %	8 %	4 %
Kan inte säga	13 %	0 %	26 %	18 %	12 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

Av tabell 7 framgår att det i Helsingfors finns den största andelen tjänstemän som håller med om att arbetsgivaren har ordnat tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket (totalt 46 % som är delvis eller helt av samma åsikt). Därefter följer Vasa där 31 % är delvis eller helt av samma åsikt. Lika många i Vasa (30 %) är dock delvis eller helt av annan åsikt och anser då att tillräckligt med utbildning inte ordnats. I Seinäjoki förekommer också en jämn spridning mellan dem som är av samma, motsatt eller neutral åsikt. Där är andelen som är av annan åsikt och andelen som valt *Tar inte ställning* eller *Kan inte säga* är lika stor (36 % respektive 38 %) och 27 % anser delvis eller helt att de är av samma åsikt. I Karleby är majoriteten, 77 %, delvis eller helt av annan åsikt och därmed har inte tillräckligt med utbildning ordnats där. I Åbo finns en majoritet (57 %) som är delvis eller helt av annan åsikt och tjänstemännen anser att det inte ordnats tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket.

Av figur 16 framgår att närapå hälften (47 %) av alla tjänstemän är helt av annan åsikt ifråga om deltagande i utbildning som erbjudits och detta tolkas då som att de inte har deltagit. Lika stor andel väljer alternativet *Kan inte säga* eller *Tar inte ställning*. Det finns 23 % som svarat att de är helt av samma åsikt och då tolkas det som att de har deltagit i ordnad utbildning.



Figur 16. Deltagande i fortbildning i det andra inhemska språket

De anställda har inte lärt sig det andra inhemska språket under fortbildning, eftersom de möjligen på grund av tidsbrist eller andra faktorer, inte deltagit i fortbildning som ordnats och därför kan många kanske inte heller ta ställning till om det ordnats tillräckligt med utbildning. Resultaten visar att det i fråga om fortbildning saknas ett samband mellan det arbetsgivaren erbjuder och det de anställda deltar i. Med andra ord kan utbildningsresurser betraktas som något i organisationen som behöver någon form av översyn. Arbetsgivaren är skyldig enligt lag att ordna utbildning som behövs (se 3.5.1) men då bör den också göras tillgänglig för de anställda så att de kan delta under arbetstid.

3.4.4 *Reflektioner kring den svenskspråkiga servicen i organisationen*

I min rapport fokuserar jag på svenskans roll i en tvåspråkig myndighet. Resultaten visar att det inte bara är svenskan som behövs i regionförvaltningen, utan även engelska och andra främmande språk är viktiga. De anställdas fria kommentarer visar att tjänstemännen inte bara behöver språkstöd i svenska språket utan stöd för engelska och andra främmande språk är också något som myndigheterna bör beakta. Med andra ord vore det betydelsefullt för tjänstemännen att ha någon form av språkstöd i det andra inhemska språket och också med tanke på andra främmande språk.

I första hand är det inte språkfrågan som de anställda lyfter fram i sina fria kommentarer. Det är snarare reformen och deras missnöje med hur den genomförts och påverkat myndigheten ur ett organisatoriskt perspektiv. Tjänstemännen kritiserar den interna och externa kommunikationen som inte fungerar, de bristfälliga webbsidorna, ministeriets snabba genomförande av reformen och andra problem inom organisationen såsom kortvariga arbetsavtal och bristande ledarskap. Någon riktar kritik mot enkätens språkpolitiska karaktär (se ex. 7 nedan) och några poängterar att språkfrågan inte känns som ett problem för de anställda och att språket utan grund har gjorts till ett problem, även om det inte är det (ex. ”Tuntuu että kaksikielisyydestä halutaan tehdä ongelmia, käytännön elämässä perustaidoilla yleensä pärjää jos osapuolet haluavat ymmärtää toisiaan.”). Resultaten i min rapport visar ändå att det finns ett behov av strategiskt tänkande för det språkliga beteendet i organisationen.

- (ex. 7) Tämä kysely näköjään painottui yllättäen enemmän tuohon ruotsinkielen asemaan, kuin todellisiin ongelmiin uuden organisaation viestinnässä. Tärkeämpää olisi ratkaista aluehallintomuutoksen muuta viestintäproblematiikkaa (kuten sisäisen ja ulkoisen viestinnän toimivuuteen), joka lienee paljon paljon suurempi ongelma. Korjattavaa riittäisi nimenomaan ulkoisen viestinnän osalta. Miten asiakkaat löytävät palvelumme esim. valtakunnalliset internetsivut ovat olleet täysin retuperällä? ELY-keskuksen nettisivuilta mm. yrityksiä ohjataan vanhoille TE-keskusten sivuille. Toinen ruosinkielistä suurempi ongelma on tämä viestintäsuunnitelman puuttuminen ja viestinnän organisaatio.

De uppfattningar om den svenskspråkiga servicen som kommer fram i de fria kommentarerna är varierande. En del anser att språket inte vållar problem och att svenskan behövs och används vid myndigheten och att man klarar sig bra med grundkunskaper och en öppen attityd. Olika problem och åsikter lyfts fram, t.ex. det att i samband med reformen har löften om översättare vid den egna myndigheten (Nyland) inte förverkligats och detta har försvårat den svenskspråkiga servicen eller det att förkortningen på svenska, NTM-centralen, borde användas i organisationen istället för ELY-centralen. Enligt en informant borde man helt sluta upp med att använda svenska vid myndigheten (ex. ”Ruotsinkieli tulee lakkauttaa myös virastoista kokonaan.”). Några anser att tjänstemännen borde få mer språkutbildning, medan en lyfter fram att tiden inte räcker till för att utveckla de egna språkkunskaperna (ex. ”Työssä ei ole aikaa käydä missään ylimääräisillä kielikursseilla, hyvä kun kerkiäisi omat tehtävänsä tekemään.”). Det finns även tjänstemän som anser att myndigheten borde fungera enspråkigt, att inte alla tjänstemän skulle avkrävas ha kunskaper i svenska utan att det skulle räcka med att det finns tillräckligt med svenskspråkiga tjänstemän vid varje myndighet (ex. ”Tästä kieli asiasta: Mielestäni on tarpeetonta, että kaikkien virkamiesten pitäisi osata ruotsia. Ruotsinkielisten palvelut voitaisiin turvata edellyttämällä, että jokaisessa virastossa on riittävä määrä ruotsintaitoisia virkamiehiä.”).

En svenskspråkig uttrycker sig som följer: ”Som det är nu så får man inte en cent extra fast man ger service på båda språken, men det är väl som det skall vara i dagens Finland. Service på båda språken är nog snart ett minne blott.”. Informanten anser att det är aningen orättvist att ingen ersättning erbjuds trots att man ger betjäning på de båda inhemska språken och han avslutar sin kommentar med att framföra sin bristande framtidstro på service på båda språken. I jämförande syfte kan nämnas att man inom de tvåspråkiga sjukvårdsdistrikten på senaste tid reagerat på behovet av att utarbeta olika språkprogram, t.ex. Vasa sjukvårdsdistrikt godkände sitt språkprogram i april 2011, där målet ur kundperspektiv är att varje patient ska få vård på sitt modersmål (Styrelsen för Vasa sjukvårdsdistrikt 2011). Dessutom kan tilläggas att det i det allmänna kommunala kollektivavtalet (AKTA) ingår bestämmelser om språktillägg (Kommunala Arbetsmarknadsverket 2010: 39).

En finskspråkig informant är av åsikten att de svenskspråkiga borde kräva svenskspråkig service och förklarar att han efter reformen blivit ansvarig för svenskspråkig service trots att han inte använt språket på tjugo år. Informanten tillägger att inte heller någon annan som flyttats till NTM-centralen efter reformen kan svenska och att de svenskspråkiga tjänstemännen lämnade kvar på regionförvaltningsverket AVI (ex. ”Ruotsinkielisten tulisi vaatia saada ruotsinkielistä palvelua. Minut pantiin väkisin vastuuseen myös ruotsinkielisestä palvelusta, vaikka en ole ao. kieltä käyttänyt 20 vuoteen. Eipä olleet muutkaan ELY-keskukseen siirtyneet, AVIIN jäivät ruotsinkieliset virkamiehet.”). Lika många som anser att språket inte är något problem, anser att det är ett problem eller en utmaning. Det är tydligt att det inte finns en gemensam värdegrund i språkfrågan som kan vara en känslomässig fråga eftersom den också berör identitetsskapande hos individer.

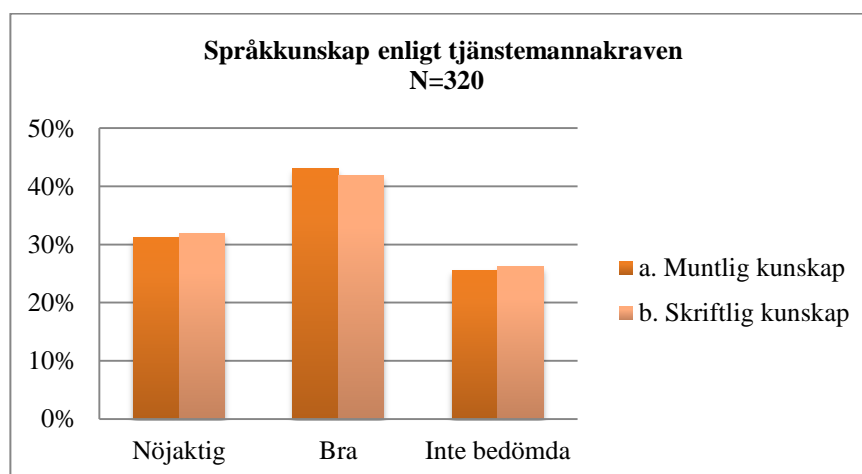
3.5 Organisationens praxis

I detta avsnitt presenteras resultaten angående i vilken utsträckning tjänstemännen har fått sina språkkunskaper bedömda och hurdan användningen av de båda inhemska språken är bland tjänstemännen och regionvis i organisationen. Ytterligare diskuteras resultaten som berör hur ofta tjänstemännen möter språkliga utmaningar och vad de språkliga utmaningarna beror på.

3.5.1 Språkrav på tjänstemannanivå

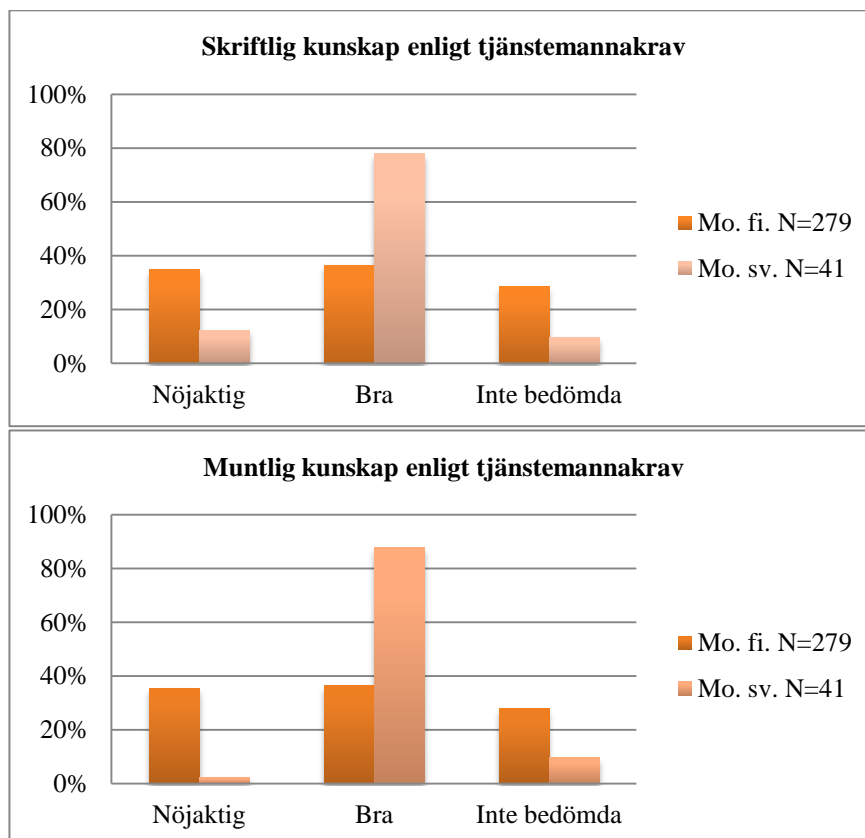
I Finland finns en lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda. Enligt lagens 1 § 2 mom. (424/2003) ska varje myndighet genom att ordna utbildning eller genom andra personalpolitiska åtgärder säkerställa att de anställda har de språkkunskaper som uppgiften kräver i enlighet med språklagen (423/2003) och andra lagar. I lagens 1 § 3 mom. fastställs att myndigheten då den anställer tjänstemän eller annan personal ska myndigheten försäkra sig om att den anställda har språkkunskaper som uppfyller kraven enligt arbetsuppgift. Enligt språklagen (6.6.2003/424) ”krävs vid tvåspråkiga myndigheter utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i befolkningsmajoritetens språk inom myndigheternas ämbetsdistrikt samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i det andra språket. Vid en enspråkig myndighet krävs utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i myndighetens språk samt nöjaktig förmåga att förstå det andra språket.”. Detta krav gäller tjänster som förutsätter högskoleexamen. I Finland kan man bevisa att man har språkkunskaper på en viss nivå genom att avlägga språkexamina för statsförvaltning. Språkkunskaperna bedöms enligt kriterierna utmärkta, goda och nöjaktiga kunskaper. (Utbildningsstyrelsen 2010.)

I enkäten gavs följande påstående: Mina kunskaper i det andra inhemska språket (enligt tjänstemannakraven) är på följande nivå i a) muntlig kunskap och b) skriftlig kunskap, och svarsalternativen var nöjaktig, bra eller inte bedömda. Först redogör jag i figur 17 för alla de anställdas sammanställda resultat för att få en överblick. Sedan redogör jag för resultatet enligt de anställdas modersmål.



Figur 17. De anställdas språkkunskaper i det andra inhemska språket enligt tjänstemannakrav

Resultaten i figur 17 visar att majoriteten av de anställda har fått sina kunskaper bedömda men en betydande andel på 26 % (både muntliga och skriftliga kunskaper) har inte fått sina kunskaper bedömda. Största delen av de anställda har goda språkkunskaper, 43 % i muntlig färdighet och 42 % i skriftlig färdighet. Av de anställda har 31 % (muntliga) respektive 32 % (skriftliga) nöjaktiga kunskaper. Resultaten visar att merparten har goda kunskaper på tjänstemannanivå. Mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga förekommer skillnader vilket framgår av figur 18.



Figur 18. Finskspråkigas och svenskspråkigas muntliga och skriftliga kunskaper i det andra inhemska språket enligt tjänstemannakrav

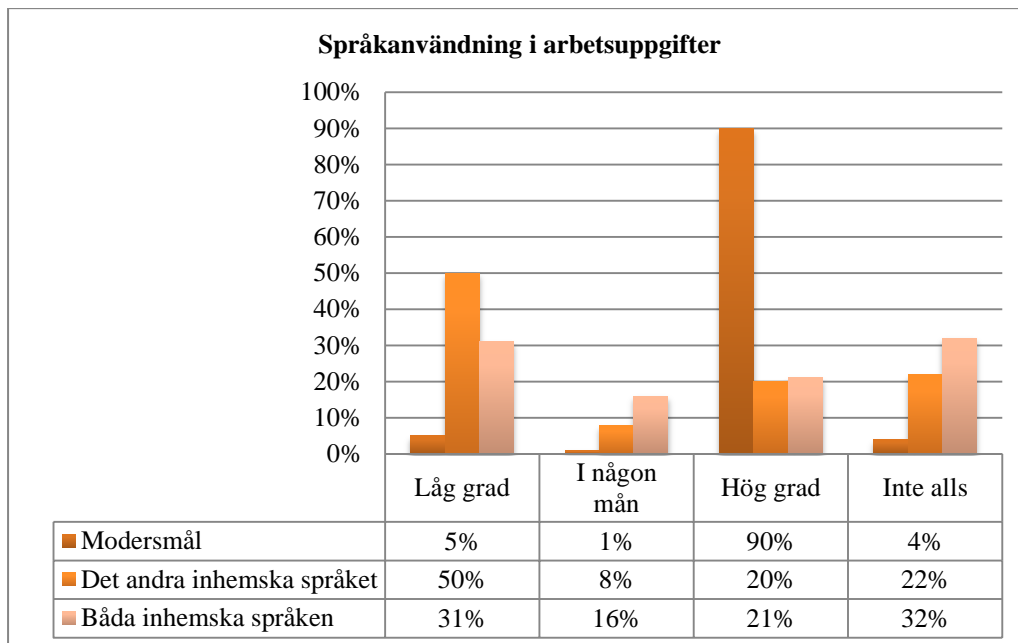
Av figur 18 framgår att majoriteten av de svenskspråkiga bedöms ha god kunskap i det andra inhemska språket. De muntliga färdigheterna förefaller vara aningen starkare än de skriftliga hos de svenskspråkiga men hos de finskspråkiga framträder ingen skillnad. De finskspråkiga fördelar sig jämnt på nöjaktiga och goda kunskaper och en större andel jämfört med de svenskspråkiga har språkkunskaper som inte blivit bedömda.

Detta resultat berättar inte något om de anställdas egen uppfattning om de egna språkkunskaperna utan visar enbart hur lagen tillämpas i praktiken. Enligt lagen ska en myndighet när den anställer tjänstemän eller annan personal försäkra sig om att den anställda har språkkunskaper som uppfyller kraven enligt arbetsuppgift. De anställda kan påvisa sina kunskaper med språkintyg. Myndigheterna följer ganska väl sina direktiv då tre fjärdedelar av de tillfrågade har fått sina språkkunskaper bedömda, vilket tyder på att tjänstemannakravet är ett sätt att formellt kunna garantera att det finns språkkunnig personal. Att en fjärdedel av de tillfrågade inte har bedömda språkkunskaper visar att språkravet på tjänstemannanivå inte i praktiken innebär att alla behöver uppvisa ett språkintyg.

3.5.2 *De båda inhemska språken som arbetspråk*

Det kan förefalla självklart att det mest betydande arbetspråket i organisationen är finska eftersom det är majoritetens språk på alla områden förutom i Österbotten där förhållandet mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga är ungefär jämligt (se avsnitt 2.1). I detta avsnitt vill jag belysa vilket språk finskspråkiga respektive svenskspråkiga använder i arbetet. Tidigare resultat visar att de svenskspråkiga uppgifterna vid en tvåspråkig organisation sköts gemensamt, inte bara av de svenskspråkiga, och fördelas enligt sakkunskap (Koskela och Pilke 2010). Resultaten i detta avsnitt visar också att de finskspråkiga sköter uppgifter på svenska men i varierande grad. Det är inte tillräckligt för den tvåspråkiga serviceproduktionen att det finns svenskspråkiga på arbetsplatsen utan de finskspråkiga behöver också kunna svenska i arbetet när servicen utgår från sakkunskap.

I enkäten fick de anställda bedöma hur mycket de fungerar på *a) modersmålet*, *b) det andra inhemska språket*, *c) båda inhemska språken* och *d) andra språk* i sina arbetsuppgifter enligt en skala från ett till fem med motsatsparen *lite* (ett) och *mycket* (fem). I min analys utelämnas det sista alternativet d) eftersom jag här fokuserar på användningen av de båda inhemska språken. För att göra resultaten överskådligare komprimerar jag skalan och diskuterar språkanvändningen enligt följande: 1) låg grad (ett till två), 2) i någon mån (tre) och 3) hög grad (fyra till fem). Dessa resultat presenteras i figur 19 där alla anställda ingår.

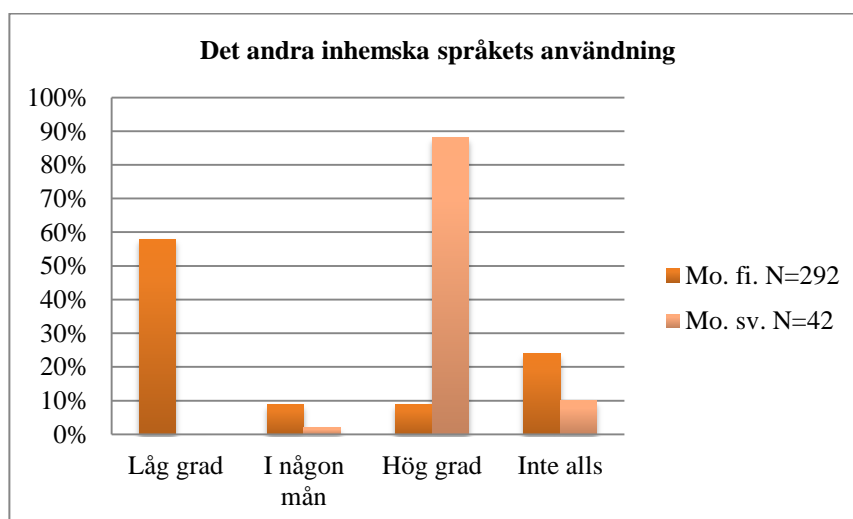


Figur 19. De anställdas språkanvändning i arbetsuppgifter

Enligt resultaten i figur 19 konstateras att det finns en tydlig majoritet, nämligen 90 %, som svarar att de fungerar i hög grad på sitt modersmål. Det viktigaste arbetsspråket för de anställda är modersmålet. Eftersom majoriteten av de anställda bedömer att de fungerar mest på sitt modersmål borde rimligtvis även fokus ligga på att utveckla ett starkt första språk. Rimligen borde man satsa mer på individers utveckling av modersmålet och på tillgång till fackspråk och vårdat myndighetspråk på de båda inhemska språken. Det kan jämföras med Hyltenstam (2008) som påpekar att talare av t.ex. engelska som är ett internationellt gångbart språk har stora kunskapsfördelar genom att de i princip alltid kan tillägna sig kunskap på sitt mest effektiva instrument för lärande, d.v.s. modersmålet. Intressant är också att det i Sveriges språklag finns strategier för den fackspråkliga expertisen hos myndigheterna och enligt lagens 1 § 12 mom. ansvarar myndigheter för att svensk terminologi inom deras olika fackområden finns tillgänglig, används och utvecklas. I Finlands lag finns inget skrivet om strategier för att utveckla fackområdets terminologi på de båda inhemska språken, vilket kunde vara en viktig åtgärd med hänvisning till resultaten i min undersökning. Informanterna kommenterar också denna problematik i de öppna frågorna och menar att språkliga utmaningar många gånger handlar om svårigheten med facktermer (se avsnitt 3.4.3).

När det gäller resultatet för det andra inhemska språkets användning svarar hälften att de fungerar i låg grad och inte mer än 19 % att de i sitt arbete fungerar i hög grad på det andra inhemska språket. En del, 22 %, menar att de inte alls fungerar på det andra inhemska språket i sina arbetsuppgifter. Här kan även beaktas ett eventuellt bortfall. Ännu fler, 32 %, svarar att de inte alls fungerar på båda inhemska språken. En fjärdedel menar att de i hög grad fungerar på båda inhemska språken, 16 % är användare i någon mån och 31 % fungerar i låg grad på båda språken.

Vid analys av de finskspråkigas svar jämfört med de svenskspråkigas syns en uppenbar skillnad i resultaten. Av de finskspråkiga har hela 94 % svarat att de fungerar i hög grad på modersmålet i sina arbetsuppgifter medan de svenskspråkigas motsvarande andel är 64 %. Av de svenskspråkiga har 24 % angett att de fungerar i låg grad på modersmålet och bara 5 % i någon mån. Det ger en lite annorlunda bild än det tidigare diskuterade som visar den helhetsmässiga bilden av modersmålsanvändningen. Även om majoriteten fungerar mycket på sitt modersmål är det inte bara de svenskspråkiga som använder svenskan utan även nästan alla finskspråkiga använder också svenskan. Följande figur synliggör användandet av det andra inhemska språket och där märks att både finskspråkiga och svenskspråkiga använder det andra inhemska språket men hos de finskspråkiga är användningsgraden mer varierande.



Figur 20. De finskspråkigas och svenskspråkigas användning av det andra inhemska språket i arbetsuppgifter

Hela 88 % av de svenskspråkiga svarar att de i hög grad fungerar på finska i sina arbetsuppgifter. Ingen av de svenskspråkiga fungerar lite på det andra inhemska

språket men 10 % svarar inte alls eller så har de lämnat frågan obesvarad. I kontrast till det svarar 9 % av de finskspråkiga att de använder det andra inhemska språket i hög grad. Strax över hälften (58 %) av de finskspråkiga använder svenska i låg grad och 24 % svarar inte alls eller så har en del valt att inte besvara frågan. Det andra inhemska språket behövs oberoende av vilket modersmål man har. Resultaten av den enkät som utfördes före regionförvaltningsreformen visar liknande resultat om språkanvändningen (Dahl 2010). En generell bild är att alla behöver kunskaper i både finska och svenska, de svenskspråkiga upprätthåller kontakten mellan de båda språken eftersom de i hög grad använder båda språken, en mindre andel av de finskspråkiga använder förhållandevis mycket svenska i arbetet och majoriteten förhållandevis lite.

3.5.3 *De båda inhemska språkens användning enligt arbetets placeringsort*

I avsnitt 2.1 diskuterades språkförhållandet i de olika områdena där undersökningen har utförts. I detta avsnitt betraktas språkanvändningen på de olika placeringsorterna, nämligen Helsingfors, Seinäjoki, Åbo och Vasa. Karleby hör till huvudcentralen i Seinäjoki men eftersom ett övrigt verksamhetsställe verkar i Karleby har jag valt att låta orten stå ensam i analysen. De anställdas svar på hur mycket de fungerar på båda inhemska språken betraktas i ljuset av vilken miljö de är placerade i. Det som framgår är om det existerar mångfald i de olika miljöerna. Områdets betydelse för användningen av de båda inhemska språken är tydlig och resultatet enligt ort presenteras i tabell 8.

Tabell 8. De anställdas användning av båda inhemska språken enligt arbetsort

Användning av båda inhemska språken	Helsingfors N=115	Karleby N=12	Seinäjoki N=34	Vasa N=60	Åbo N=103
Låg grad	40 %	34 %	26 %	14 %	37 %
I någon mån	11 %	33 %	3 %	25 %	18 %
Hög grad	15 %	16 %	3 %	51 %	16 %
Inte alls	34 %	17 %	68 %	10 %	28 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

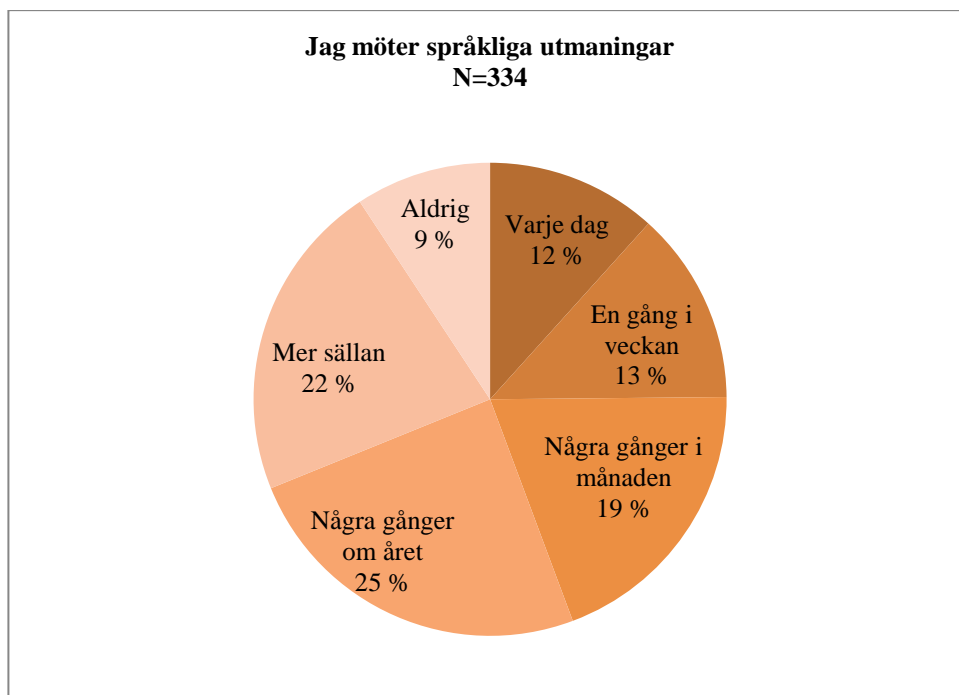
I tabell 8 framträder Vasa som en betydande miljö för användningen av båda inhemska språken eftersom hälften har svarat att de fungerar i hög grad på de båda inhemska språken. De anställda i Vasa arbetar vid Österbottens NTM-central eller Södra Österbottens NTM-central med huvudverksamhetsställe i Seinäjoki. Det är således intressant att jämföra Vasa och Seinäjoki sinsemellan eftersom reformen 2010 innebar att de överfördes till samma organisation och för Seinäjokis del innebar det en övergång från enspråkig organisation till tvåspråkig. Vid NTM-centralen i Seinäjoki uppger hela 68 % att de inte alls fungerar på båda inhemska språken trots att centralen i Seinäjoki blev tvåspråkig 2010. Motsvarande för Vasa är 10 % som uppger att de inte alls fungerar på båda språken. I Seinäjoki uppger 26 % att de fungerar lite på båda språken. Bara en person (3 %) i Seinäjoki fungerar i hög grad på båda språken. Karleby hör till Södra Österbottens NTM-central och där uppger 16 % att de fungerar på båda språken i hög grad medan majoriteten (67 %) fungerar i någon mån eller mindre och 17 % inte alls. I Karleby är finskan starkare än svenskan men svenskans behov är ändå tydligt.

I Helsingfors fungerar 40 % i låg grad på båda inhemska språken. Av de anställda i Helsingfors har bara 15 % svarat att de använder båda språken i hög grad. Det är naturligt att det i den stora huvudstadsregionen används mindre svenska än i Vasa eftersom de svenskspråkigas andel är mycket mindre, liksom i Åbo. I Åbo fungerar 38 % lite på båda språken, 28 % inte alls och 16 % använder båda språken i hög grad vilket liknar resultatet i Helsingfors.

Sammantaget kan konstateras att en mångfald existerar men att den framträder mest i Vasa. Det visar även var resurserna borde vara starkast. Utgående från resultaten kan man dra slutsatsen att den svenskspråkiga servicen i Södra Österbottens NTM-central är beroende av de anställda på de övriga verksamhetsställena i Vasa och Karleby. Det yttre förhållandet, d.v.s. det omgivande samhällets tvåspråkighet har betydelse för den tvåspråkiga organisationen, vilket även framgick av undersökningen före reformen (Dahl 2010).

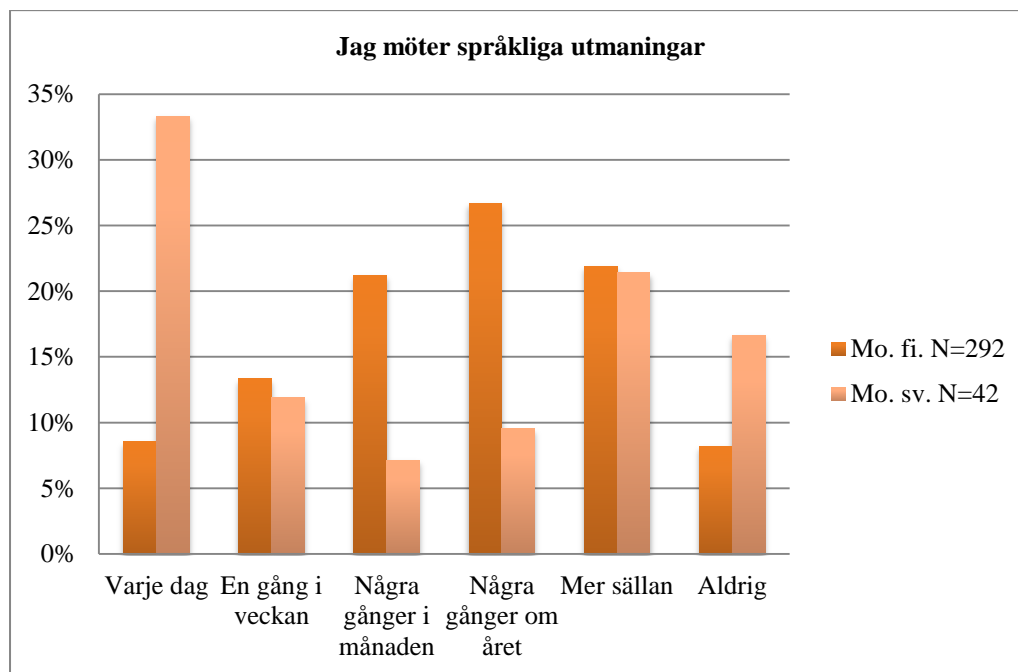
3.5.4 *Språkliga utmaningar i organisationen*

I enkäten frågade vi de anställda hur ofta de möter språkliga utmaningar i sitt arbete och svarsalternativen var: varje dag, en gång i veckan, några gånger i månaden, några gånger om året, mer sällan och aldrig. Efteråt följde en öppen fråga om hurdana de språkliga utmaningarna är och vad de beror på. Mina resultat visar att 12 % av de anställda möter språkliga utmaningar dagligen.



Figur 21. De anställdas möten med språkliga utmaningar

Figur 21 visar att en fjärdedel av de anställda möter språkliga utmaningar bara några gånger om året och en fjärdedel ännu mer sällan. Hälften av de anställda bedömer alltså att de mycket sällan möter utmaningar. Av informanterna anser 13 % att de möter utmaningar en gång i veckan, 19 % några gånger i månaden och 9 % uppger att de aldrig möter utmaningar. Den andel som ofta möter språkliga utmaningar är ungefär lika stor som den som sällan gör det. När svaren från de finskspråkiga och svenskspråkiga analyseras separat syns skillnader.



Figur 22. Finskspråkigas och svenskspråkigas möte med språkliga utmaningar

Resultaten i figur 22 visar att en tredjedel av de svenskspråkiga möter språkliga utmaningar varje dag och bara 9 % av de finskspråkiga möter utmaningar dagligen. En femtedel av de finskspråkiga möter språkliga utmaningar endast några gånger i månaden, en fjärdedel några gånger om året och en femtedel mer sällan. En femtedel av de svenskspråkiga anser att de gör det mer sällan än några gånger om året och en sjättedel gör det aldrig. Hälften av de svenskspråkiga möter alltså språkliga utmaningar en gång i veckan eller oftare och hela 78 % av de finskspråkiga möter språkliga utmaningar några gånger i månaden eller några gånger om året, ännu mer sällan eller aldrig. I tabell 9 presenteras resultatet för de olika orterna.

Tabell 9. Möte med språkliga utmaningar enligt arbetets placeringsort

	Helsingfors N=115	Karleby N=12	Seinäjäki N=34	Vasa N=60	Åbo N=103
Varje dag	4 %	17 %	3 %	35 %	9 %
En gång i veckan	15 %	25 %	0 %	17 %	14 %
Några ggr i månaden	20 %	17 %	9 %	13 %	28 %
Några ggr om året	34 %	8 %	29 %	12 %	24 %
Mer sällan	20 %	25 %	47 %	17 %	18 %
Aldrig	7 %	8 %	12 %	7 %	7 %
Totalt	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

När man ser på resultatet för de olika orterna i tabell 9 märker man att så mycket som 35 % av de som är placerade i Vasa möter utmaningar varje dag. I Seinäjoki gör bara en person det och 88 % gör det några gånger om året, mer sällan eller aldrig. I Åbo och Helsingfors är resultaten ganska likadana, bara några få möter språkliga utmaningar varje dag. På dessa orter möter man språkliga utmaningar mer sällan men svarsförhållandet mellan alternativen är ganska lika och bara 7 % på båda orterna svarar att de aldrig möter språkliga utmaningar. Resultaten visar att där de anställda mest använder de båda inhemska språken, nämligen i Vasa, (se avsnitt 3.4.2) möter många anställda språkliga utmaningar varje dag.

De anställda fick också förklara vad de språkliga utmaningarna beror på. Av alla som svarade har hälften (54 %) förklarat vilka orsakerna är. De språkliga utmaningarna beror på olika faktorer men som framgår av tabell 10 kan 35 % av de språkliga utmaningarna hänföras till svenskan.

Tabell 10. Orsaker till språkliga utmaningar

Orsak	Procent
Svenska	35 %
Engelska	13 %
Fackspråk och myndighetsspråk	15 %
Dialekt	7 %
Främmande språk	7 %
Annat	23 %
Totalt	100 %

Majoriteten av de anställda uppger att de språkliga utmaningarna beror på annat än svenskan men resultaten visar att det finns en betydande andel som är överens om att de språkliga utmaningarna hör samman med svenska språket. Näst efter svenskan verkar det vara engelskan som leder till utmaningar och därpå är fackspråk och myndighetsspråk, dialekter och främmande språk sådant som är utmanande. Det som de anställda talar om inom ramen för annat är: översättning, internationell verksamhet, skriftlig produktion, finska språket, orsaker relaterade till kundkontakter, programvara på annat språk, språkval och attityder. Av de anställdas svar berör 40 % skriftlig kommunikation, 30 % muntlig kommunikation och 30 % både skriftlig och muntlig kommunikation. Utmaningarna som de anställda beskriver finns i kommunikationen mellan tjänstemän, mellan tjänstemän och lekmän, på organisatorisk nivå, på individuell nivå och på nationell och internationell nivå.

De anställda poängterar till exempel att svenskan behövs sällan och oftast är det i oväntade, oförberedda situationer såsom vid telefonsamtal (ex. ”Ruotsin kielen käyttötilanne tulee eteen harvoin ja lähes poikkeuksetta yllätyksenä (puhelinsoitto).”). Det är många som menar att svenskan inte används så ofta och att deras språkkunskaper därför är bristfälliga. Det är en utmaning att förstå, tala och skriva på svenska i arbetet. Informanten i följande exempel, ”Ruotsinkieliset asiakkaat soittavat eivätkä suostu käyttämään suomea.”, menar att det är en utmaning när en svenskspråkig person ringer och inte går med på att tala finska. Enligt de språkliga rättigheterna ska kunden få betjäning på sitt modersmål och man kan ifrågasätta om informanten känner till de språkliga rättigheterna eller om exemplet bara uttrycker en viss attityd i frågan. Språkliga varieteter, dialekter, bland finlandssvenskarna är en annan faktor som är utmanande för de finskspråkiga. Flera

finskspråkiga poängterar att det är svårt att förstå när svenskspråkiga talar dialekt. En informant anser att ingen utbildning kan hjälpa en att förstå svenskspråkiga kunder som talar utpräglad dialekt (ex. ”Asiakkaat puhuvat sen kaltaista ruotsin murretta, ettei mikään koulutus auta sen ymmärtämiseen.”).

En informant påpekar att det kan vara en utmaning att hänvisa en kund till den tjänsteman som sköter ärendet (”Asiakkaan ohjaaminen oikealle henkilölle. Asiakas asioi virastossa, ja hänet pitäisi ohjata asiaa hoitavan henkilön luo.”) och då är det ett strukturellt problem om arbetsfördelningen inte är tydlig i organisationen. En informant förklarar att han egentligen borde uppdatera nätsidor, utarbeta publikationer och information även på svenska men att språkkunskaperna inte räcker till och översättare saknas vid den egna myndigheten trots att verksamhetsområdet är tvåspråkigt (ex. ”Nettisivujen päivitystä, julkaisujen tai tiedotuksen laadintaa pitäisi tehdä myös ruotsiksi, mutta kielitaitoni on liian huono. Virastossa ei ole omaa kääntäjää, vaikka toimialue on kaksikielinen!”). Informanten är placerad i Åbo och resultaten i min undersökning visar att båda språkens användning i området motsvarar användningen i Helsingfors (se avsnitt 3.4.2).

Andra faktorer som är utmanande är fackspråkliga aspekter och det invecklade språkbruket inom byråkratin. Det är en utmaning att skriva tydligt och korrekt tjänstemannaspråk (ex. ”Kun kirjoitan tekstejä, on vaikea kirjoittaa selkeää ja asiallista virkamieskieltä. Haluaisin sanoa asiat paljon suoremmin ja yksiselitteisemmin.”). Flera poängterar att det kan vara svårt att läsa rapporter, svårt att översätta myndighetens texter och att det fackspråkliga ordförrådet är en utmaning. Den som skrivit följande exempel, ”Valtion virastokieli on välillä vaikeasti ymmärrettävä ja kun sitä yrittää kääntää ymmärrettäväksi, niin se on välillä haastavaa. Lisäksi liian pitkät nimet ja sen vuoksi runsaat lyhenteet ovat vaikeita ja harvoin aukikirjoitettuja.”, visar på den utmaning som har att göra med den skriftliga kommunikationen och menar att myndighetsspråket är svårförståeligt och förkortningar av långa namn vållar problem.

Engelskan är en utmaning både för de svenskspråkiga och för de finskspråkiga. Dessutom kan de anställda möta på andra främmande språk i sitt arbete och det är utmanande. Någon poängterar att man ibland kan möta kunder som inte kan något av de inhemska språken eller engelska och att det är en utmaning när vederbörande saknar ett gemensamt språk. Utmaningen med engelskan är t.ex. att många som använder engelska inte har språket som sitt modersmål (t.ex. internationella studenter) och har då även själva begränsade kunskaper. När administrationen är på engelska eller när de anställda fungerar i internationella sammanhang (kongresser, arbetsresor osv.) kan det vara utmanande för tjänstemännen när språkkunskaperna är begränsade. De anställda borde rimligen ha någon form av

handlingsplan när det gäller språkfrågor så att de vet var och av vem de kan få stöd och hjälp. Om översättare inte finns vid myndigheten finns det ingen tjänsteman som är avdelad för språkfrågor om ingen annan arbetsfördelning fungerar för tjänstemännen. Det faktum att det finns många språkliga utmaningar som bottnar i annat än de båda inhemska språken, visar att det finns ett generellt behov av en genomtänkt plan för språkligt handlande i en myndighetsorganisation.

En annan fråga som anknyter till språkliga utmaningar är problem i språkvalssituationer. I enkäten fick informanterna frågan hurdana problem de stött på i språkvalssituationer. Hälften (50 %) av informanterna besvarade frågan och 43 % av dem som svarade ansåg att de inte har stött på några problem, 41 % förklarade att de stött på problem och 17 % av dessa förklarade att problemen hör samman med svenskan.

Det vanligaste problemet när tjänstemän möter svenskspråkiga kunder är helt enkelt att de inte har tillräckliga kunskaper. I följande exempel: ”Jos palvelu on saatava ruotsiksi, joudun pyytämään apua tekstien muotoilussa äidinkieleltään ruotsinkielisiltä kollegoilta.”, menar informanten att han måste be om hjälp av en kollega med svenska som modersmål när han ska skriva på svenska. Det visar att interaktionen och samarbetet mellan de anställda är betydelsefulla. En informant irriterar sig över svenskspråkiga kunder som insisterar på att tala svenska trots att kunden kan finska (ex. ”Asiakas osaa yhtä hyvin suomea mutta haluaa välttämättä hoitaa asiaa ruotsiksi.”) och en annan menar att det inte är någon poäng att sköta ett ärende på svenska när kunden ändå har så goda kunskaper i finska (ex. ”Suomenkieli voi olla ruotsinkielisellä asiakkaalla niin hyvä ettei kannata asioida ruotsiksi.”). Å andra sidan är det flera som poängterar svenskspråkigas tendens att byta till finska som ett problem (ex. ”Aika usein ruotsinkielinen kuitenkin ilmoittaa että voidaan kyllä puhua suomea.”). En informant skriver att det är ett problem att svenskspråkiga inte alltid kräver service på svenska och en annan säger att svenskspråkiga tar för givet att de inte får service på svenska, utan enbart på finska (ex. ”Asiakas ei aina kerro olevansa ruotsinkielinen, vaan olettaa, ettei palvelua saa muulla kuin suomenkielellä.”).

Med hänvisning till resultaten i avsnitt 3.3, där det framgår att hälften av informanterna anser att kunderna borde ta lite ansvar för att tvåspråkigheten ska fungera, är det intressant att informanterna här lyfter fram kundens språkliga beteende som betydelsefullt. Med andra ord anser de kanske inte att kunden har ett direkt ansvar men när informanterna får uttrycka sig fritt framgår det ändå att de indirekt anser att kunden har ett ansvar (t.ex. ansvar att välja att tala sitt modersmål). Det är viktigt för de svenskspråkiga att värna om sin rättighet till svenskspråkig service om de ska kunna få den i framtiden. Om tjänstemännen inte möter ett behov,

d.v.s. kunder som sköter ärenden på svenska, kan de inte upprätthålla eller utveckla sina kunskaper i svenska och den svenskspråkiga servicen riskerar att försämrans och i värsta fall leder detta till domämförlust.

Andra problem i språkvalssituationer är t.ex. att det ibland kan vara svårt att veta vilket språk man ska välja (ex. ”Oklart i handlingarna om kunden är svenskspråkig eller finskspråkig.”). Det kan bero på att tjänstemannen tilltalar en kund på det språk som en ansökan skrivits på men kunden vill tala ett annat språk eller så kan det vara svårt att välja språk bara utgående från kundens namn. Det kan även vara svårt för tvåspråkiga att avgöra vilket språk de vill betjäna på eller bli betjänade på. Ett annat problem som omnämns har att göra med invandrare/utlänningar och behovet av kunskaper i andra språk än de båda inhemska språken (ex. ”Asiakkaista yhä suurempi osa on maahanmuuttajia. Esim. Venäläiset puhuvat heikosti englantia ja yhä vähemmän saksaa.”).

De anställda gavs också möjlighet att förklara hur de löser problemen och 37 % av informanterna ger förklaringar till sina svar. En tredjedel av de anställda (34 %) försöker betjäna i enlighet med kundens val oavsett om det är på finska eller svenska. En del, 13 %, låter servicen gå på båda språken (vardera parten talar sitt eget språk) och får således servicen att fungera tvåspråkigt. Nästan lika många, 12 %, ber om hjälp av en kollega som kan ge service på svenska. Lika stor andel finskspråkiga försöker använda finska genom att be kunden byta språk eller fråga om kunden förstår finska. De övriga, 23 %, har andra motiveringar som har att göra med t.ex. invandrare, tvåspråkiga, språkkunskaper och 8 % menar att språkval inte vållar problem.

3.6 Sammanfattning

I min rapport konstateras att de anställda vid en tvåspråkig myndighetsorganisation behöver riktlinjer för det språkliga beteendet. Ett exempel på en osäkerhet för de anställda är t.ex. frågan om vem som ska ta ansvar för att tvåspråkigheten fungerar i organisationen. Resultaten visar att de anställda anser att myndigheten borde ha ansvar i hög grad men samtidigt visar resultaten splittrade åsikter om hur mycket ansvar tjänstemännen, kunderna och översättaren borde ha.

De svenskspråkiga i organisationen är som grupp de som bedömer sig vara mest språkkunniga. Bland de finskspråkiga finns individer som i lika hög grad som de svenskspråkiga fungerar på båda inhemska språken men majoriteten av de finskspråkiga behöver använda svenska mycket mer sällan än de svenskspråkiga behöver använda finska. Det är alltså viktigt för de svenskspråkiga att ha goda kun-

skaper i finska. Det är de individer som i hög grad fungerar på båda språken som skapar samband mellan de finskspråkiga och de svenskspråkiga i organisationen och deras kompetens är värdefull för samarbetet. De finskspråkiga tar t.ex. stöd av en kollega när de behöver hjälp med att ge service på svenska.

Resultaten i min rapport visar också att tjänstemännen anser att de vill utveckla sina språkkunskaper i det andra inhemska språket men de menar att de inte hinner göra det på arbetstid. De anställda kan inte i någon större mån ta ställning till huruvida arbetsgivaren ordnat tillräckligt med utbildning i det andra inhemska språket eller inte. Detta hänger möjligen samman med det faktum att de anställda inte i någon större omfattning har deltagit i fortbildning. Uppfattningarna är olika på de olika orterna och t.ex. i Åbo är en majoritet av tjänstemännen av den uppfattningen att de inte erbjudits tillräckligt med fortbildning. Av resultaten framgår ytterligare att man i Åbo använder de båda inhemska språken i ungefär lika omfattande grad som i Helsingfors (se avsnitt 3.5.3). Inom myndigheten borde man kunna tillämpa flexibla lösningar regionvis i de olika myndighetscentralerna enligt behov (t.ex. kunde det ordnas mera fortbildning i Åbo på begäran av tjänstemännen, även om man inom organisationen följer samma språkstrategi).

Därtill visar resultaten att arbetsplatsen är en viktig miljö för inläring av det andra inhemska språket, speciellt för de svenskspråkiga. En stor majoritet av tjänstemännen upplever att de i någon grad lärt sig det andra inhemska språket på arbetsplatsen. De har de grundförutsättningar som behövs för att vara delaktiga i den tvåspråkiga arbetsmiljön, där inte alla nödvändigtvis aktivt behöver kunna producera service på två språk men där det bör finnas en interaktion och ett samarbete mellan individer så att serviceproduktionen kan upprätthållas på de båda inhemska språken. De grundkunskaper som alla har i de båda inhemska språken är en förutsättning för att skapa förståelse för den tvåspråkiga serviceproduktionen.

Resultaten som gäller det språkliga beteendet i en myndighetsorganisation berättar rimligen något om gruppens (tjänstemännens) omgivande resurser. När det är fråga om muntlig kommunikation med kunder är den närmaste resursen övriga kollegor (allmän språkresurs) och när det gäller skriftlig kommunikation är översättaren (professionell språkresurs) viktig. En mycket viktig resurs för den tvåspråkiga organisationen är tid. De anställda hinner inte utveckla sina språkkunskaper p.g.a. tidsbrist och den tvåspråkiga serviceproduktionen kan vara tidskrävande då tjänstemännen inte alltid i serviceögonblicket kan ge service, utan ibland sker en kommunikationsprocess mellan tjänstemän om individuella språkresurser saknas, innan servicen når medborgaren (t.ex. flera kontakttillfällen, ärendet förs över till annan (språkkunnig) tjänsteman o.s.v.). För en del av de finskspråkiga

tjänstemännen sker dessutom kundkontakter med svenskspråkiga sällan (ex. enstaka telefonsamtal). Då uppstår inte tillräckligt med tillfällen att öva de egna kunskaperna i svenska.

Ytterligare visar resultaten att servicen inte beror på organisationens strukturella tvåspråkighet (offentlig, lagstadgad tvåspråkighet) utan på tjänstemännens beteende i organisationen. Huruvida en kund kan få service på det språk han/hon väljer eller inte beror mycket på den tjänsteman som sköter det ärende som berör kunden. Det språkliga beteendet på arbetsplatsen avgörs av tjänstemännen oberoende av den offentliga språkstatusen som organisationen har och de borde rimligen ha möjlighet att agera utgående från en gemensam språkstrategi.

4 SLUTDISKUSSION

I en myndighetsorganisation är språket ett medel för kommunikation, ett sätt att överföra information mellan olika parter i kommunikationsprocessen. Språket kan betraktas som en del av en organisation genom vilket en organisation skapar sin egen sociala verklighet (Simpson & Meayr 2010: 7). Språket i en myndighet bör vara en sakfråga och alla sakkunniga bör ges en värderam för den tvåspråkiga kommunikationen, där såväl värden som praktiskt handlande bör formuleras, liksom det görs med organisationens målsättning i övrigt. Värderamen kunde stödja en naturlig tvåkultur.

Resultaten i min rapport ger god grund för att öka förståelsen för den praktiska vardagen i en tvåspråkig myndighetsorganisation. Enligt resultaten präglas organisationens och tjänstemännens språkliga praxis av mångfald. I princip berörs alla individer i en tvåspråkig organisation av organisationens målsättning att producera service på de båda inhemska språken. På organisatorisk nivå garanterar man formellt tillgången till språkkunnig personal genom språkkrav på tjänstemannanivå och eftersom de flesta tjänstemännen har fått sina kunskaper bedömda kunde man dra en slutsats om att lagen i praktiken formellt garanterar att språkkunnig personal finns att tillgå i den offentliga organisationen. Tjänstemännens praxis utgår från individuella förutsättningar, d.v.s. uppfattningen om de egna språkkunskaperna, och från det som sker i mötet med den yttre omgivningen, kunderna.

Tjänstemännen i min undersökning anser att Arbets- och näringsministeriet i hög grad borde ta ansvar för en fungerande tvåspråkighet. Likaså förväntar de sig det samma av ansvarsområdenas chefer och överdirektörerna. Ett starkt ledarskap är viktigt i en tvåspråkig organisation och det bekräftar behovet av en språklig strategi för det praktiska handlandet i en tvåspråkig myndighetsorganisation. Man kunde säga att tjänstemännen behöver riktlinjer och rutiner för det språkliga beteendet. Dessa uppstår delvis naturligt emellan i utformningen av arbetskulturen, men det vore skäl att säkerställa det språkliga agerandet på ett professionellt sätt så att riktlinjerna är lika för alla.

Utgående från resultaten vill jag argumentera för att följande faktorer borde beaktas i utformandet av en språkstrategi för en tvåspråkig myndighetsorganisation:

- De språkliga kraven skärps och följs utan undantag.
- Tydliga målsättningar utarbetas med tanke på den tvåspråkiga servicen.

- De nödvändiga åtgärderna för att förbättra den tvåspråkiga servicen utvärderas.
- Olika dimensioner bör beaktas i utformandet av en språkstrategi (kunderna, tjänstemännen, processer och strukturer samt ekonomiska och resursmässiga faktorer)

Det finns även andra konkreta faktorer att prioritera i en tvåspråkig myndighetsorganisation. Ett språktillägg i tjänstemännens kollektivavtal kunde fungera för att uppmuntra individen och visa uppskattning för en kompetens i yrket. Rekrytering av svenskspråkig och språkkunnig personal är viktig. Terminologin på de båda inhemska språken inom tjänstemännens olika fackområden borde finnas tillgänglig, borde användas och utvecklas. Ett språkstöd borde finnas tillgängligt för de anställda och översättaren som professionell språkexpert är viktig för tjänstemännen. Resurserna och behoven av t.ex. fortbildning borde ses över regionvis och flexibla lösningar kunde tillämpas.

Slutligen vilar den svenskspråkiga servicen långtgående på dess behovsskapare, och det vore betydelsefullt för de svenskspråkiga kunderna att kräva service på svenska av den statliga myndigheten. Det är avgörande för de finskspråkigas inställning att dessa möter det faktiska behovet av svenskspråkig service, om den ska upprätthållas. Reformens centraliserande karaktär kan således försämra minoritetens förutsättningar att få service när verksamhetsområdena förstoras så att minoriteten statistiskt sett minskar och behovet av svenskspråkig service blir mindre synligt.

En myndighetsorganisation borde ha en tydlig strategi för det språkliga beteendet på arbetsplatsen så att de anställda kan fungera inom tydliga ramar, där samarbete mellan tjänstemän uppmärksammas som betydelsefullt. Myndigheterna borde utvärdera hur den tvåspråkiga servicen kan utvecklas och bevaras ur ett helhetsperspektiv.

LITTERATURFÖRTECKNING

Abrahamsson, Bengt & Jon Aarum Andersen (2005). *Organisation. Att beskriva och förstå organisationer*. Fjärde upplagan. Malmö: Liber.

Albinsson, Per-Owe, Olle Käll, Per-Åke Lindblom, Hillo Nordström & Arne Rubensson (2011). *Svenskans sak i Finland är vår. Öppet brev till Sveriges regering och riksdag*. [online]. [Citerat den 20.4.2011].
Tillgänglig: <http://www.sprakforsvaret.se/sf/index.php?id=969>.

Baker, Colin (2006). *Foundations of Bilingual Education and Bilingualism*. Fourth Edition. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.

BaetensBeardsmore, Hugo (1986). *Bilingualism: Basic Principles*. Clevedon: Multilingual Matters Ltd.

Bang, Jørgen Christian (2007). The Ecology of Communicative Competence. In: *Sustaining Language. Essays in Applied Ecolinguistics*. 251–265. Eds Alwin Fill & Hermine Penz. Berlin: Lit Verlag.

Berglund, Raija (2008). *Ett barns interaktion på två språk. En studie i språkval och kodväxling*. Acta Wasaensia No 190. Språkvetenskap 37. Vasa: UniversitasWasaensis.

Dahl, Emma (2010). *Tvåspråkighet i en myndighetsorganisation ur ett kommunikativt funktionsperspektiv*. Vasa universitet. Nordiska språk. Avhandling pro gradu.

Day, Dennis & Johannes Wagner (2007). Bilingual professionals. In: *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. 391–404. Eds Peter Auer & Li Wei. Berlin: Mouton de Gruyter.

Deetz, Stanley (2001). Conceptual Foundations. In: *The New Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods*. 3–46. Ed. Fredric M. Jablin & Linda L. Putnam. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Eisenberg, Eric M. & Patricia Riley (2001). In: *The New Handbook of Organizational Communication. Advances in Theory, Research, and Methods*. 291–378. Eds Fredric M. Jablin & Linda L. Putnam. Thousand Oaks: Sage Publications, Inc.

Finansministeriet (2009). *Regionförvaltningen förnyas 2010* [online]. [Citerat 22.4.2011]. Tillgänglig: http://www.vm.fi/vm/sv/04_publicationer_och_dokument/03_ovriga_dokument/20090925ALKUpr/alku_sv_170909.pdf.

Finansministeriet (2011a). *Hiljainen radikaali uudistus. Aluehallinnon uudistamishankkeen arviointi 2009–2010* [online]. [Citerat 14.6.2011] Tillgänglig: http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20110301Hiljai/Hiljainen_radikaali_uudistus_ALKU-raportti.pdf.

Finansministeriet (2011b). *Regionförvaltningen i Finland* [online]. [Citerat 31.5.2011] Tillgänglig: http://www.vm.fi/vm/sv/04_publicationer_och_dokument/03_ovriga_dokument/20110314Region/name.jsp.

Finlands grundlag 1999. 731/11.6.1999.

Finnäs, Fjalar (2010). *Finlandssvenskarna 2009. En statistisk rapport*. Helsingfors: Universitetsstryckeriet.

Fishman, Joshua A. (1965). Who speaks what language to whom and when? *La Linguistique* 2, 67–88.

Folktinget (2011). *Handlingsprogram för ett Finland med två levande nationalspråk*. Helsingfors: DMP Oy.

Garner, Mark 2005. Language ecology as linguistic theory. *Kaijan Linguistik dan Sastra* 17:33, 91–101.

Gestrin-Hagner, Maria (2010). Professor: Kiviniemi vill försämra svenskans ställning. *VBL* 8.9.2010. [online]. [Citerat den 22.4.2011]. Tillgänglig: <http://www.vasabladet.fi/Story/?linkID=125612>.

Grosjean, François (1982). *Life with Two Languages. An Introduction to Bilingualism*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Grosjean, François (1985). The Bilingual as a competent but specific speaker-hearer. *Journal of Multilingual and Multicultural Development* 6:6, 467–77.

Grosjean, François (2008). *Studying bilinguals*. New York: Oxford University Press.

Gumperz, John J. (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.

Haugen, Einar (1972). The ecology of language. In: *The Ecology of Language. Essays by Einar Haugen*. 325–338. Ed. A.S. Dil. Stanford: Stanford University Press.

Heide, Mats, Catrin Johansson & Charlotte Simonsson (2009). *Kommunikation och organisation*. Tredje upplagan. Malmö: Liber.

Heikkilä, Tarja (2008). *Tilastollinen tutkimus*. Helsinki: Edita Prima Oy.

Helsingfors universitet (2006). *Projektet Förvaltningslösningars språkliga konsekvenser* (SpråKon) [online]. [Citerat 24.5.2011]. Tillgänglig: <http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/sprakonbroschyr.pdf>.

Henriksson, Anna-Maja (2008). *Beaktande av Europarådets minoritetsspråkskonvention och språklagen i den statliga regionförvaltningsreformen* [online]. [Citerat 22.4.2011]. Tillgänglig: http://www.parlement.fi/faktatmp/utatmp/akxtmp/kk_900_2008_p.shtml.

Herberts, Kjell (2009). *Språkliga konsekvenser av nya kommunstrukturer* [online]. [Citerat 18.5.2011]. Tillgänglig: <http://www.vaasa.fi/WebRoot/380444/Vaasa2010SubpageWithoutBanner.aspx?id=1136592>.

Hymes, Dell (1972). On communicative competence. In: *Sociolinguistics. Selected Readings*. 269–292. Eds J.B. Pride & J. Holmes. Hammondsworth: Penguin Books.

Hymes, Dell (1977). *Foundations in Sociolinguistics. An Ethnographic Approach*. London: Tavistock.

Hyltenstam, Kenneth (2008). Vilket undervisningsspråk favoriserar vilka elever? *Sprogforum* 43, 44–48.

Justitieministeriet 2009. *Språklagen* [online]. [Citerat 31.5.2011] Tillgänglig: <http://www.om.fi/sv/Etusivu/Julkaisut/Esitteet/Kielilaki>.

Kommunala Arbetsmarknadsverket (2010). *AKTA 2010–2011. Allmänt kommunalt tjänste- och arbetskollektivavtal*. Helsingfors: Otavas tryckeri AB.

Koskela, Merja & Nina Pilke (2010). *På två språk eller tvåspråkigt? Svenskan i tal och skrift inom regionförvaltningen i Finland*. Svenskans beskrivning 31. Förhandlingar vid Trettioförsta sammankomsten för svenskans beskrivning. Umeå 5/2010. Umeå: Institutionen för språkstudier.

Koskela, Merja & Nina Pilke (2011). *Inevitable Evolution or Course Realignment? Framing of a Regional Organization Reform from Within and Without*. Under utgivning.

Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 2003. 424/6.6.2003.

Lindberg, Inger (2009). I det nya mångspråkiga Sverige. *Utbildning och Demokrati* 18:2, 9–37.

Louhiala-Salminen, Leena (2002). *Communication and Language Use in Merged Corporations: Cases Stora Enso and Nordea*. Working Papers W-330. Helsinki: Helsinki School of Economics.

Nordiska ministerrådet (2007). *Deklaration om nordisk språkpolitik* [online]. [Citerat 13.5.2011]. Tillgänglig: http://www.norden.org/sv/publikationer/publikationer/2007-746/at_download/publicationfile.

Närings-, trafik- och miljöcentralen 2010. *Ely-centralerna* [online]. [Citerat 25.5.2011] Tillgänglig: http://www.ely-keskus.fi/swe/Ely_centralerna/Sidor/default.aspx.

Palviainen, Åsa (2011). *Frivillig svenska? Utbildningsrelaterade konsekvenser*. Magma studie 3. Helsingfors: Redfina Oy.

Roberts, Celia (2007). Multilingualism in the workplace. In: *Handbook of Multilingualism and Multilingual Communication*. 405–415. Ed. Peter Auer & Li Wei. Berlin: Mouton de Gruyter.

Simpson, Paul & Andrea Mayr (2010). *Language and Power. A Resource Book for Students*. New York: Routledge.

Sjöblom, Stefan, Siv Sandberg, Erland Eklund, Kjell Andersson & Bettina Lindfors (2008). Serviceproduktionens vardag avgör svenskans ställning [online]. *HBL* 2008. [Citerat 24.4.2010]. Tillgänglig: http://sockom.helsinki.fi/forum/sprakon/Hbl_artikel1.pdf.

Smircich, Linda & Charles Stubbart (1985). Strategic management in an enacted world. *Academy of Management Review* 10:4, 724–736.

Statskontoret (2009) [online]. [Citerat 6.2.2010]. Tillgänglig: http://www.suomi.fi/suomifi/svenska/i_fokus/det_offentliga_finlands_verksamhet/index.html.

Statistikcentralen (2011). *Sannfinländarna valets stora vinnare, Samlingspartiet landets största parti i riksdagsvalet 2011* [online]. [Citerat 6.6.2011]. Tillgänglig: http://www.stat.fi/til/evaa/2011/evaa_2011_2011-04-29_tie_001_sv.html.

Strömman, Solveig. (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Acta Wasaensia No 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Universitas Wasaensis.

Styrelsen för Vasa sjukvårdsdistrikt. 2011. Styrelsens protokoll och bilagor. Möte4/2011. 28.4.2011.

Svenska Yle (2011). *Vill se hatet i ögonen* [online]. [Citerat 20.4.2011]. Tillgänglig: <http://svenska.yle.fi/nyheter/artikel.php?id=212341>.

Tandefelt, Marika (2003). *Tänk om... Svenska språknämndens förslag till handlingsprogram för svenskan i Finland*. Helsingfors: Forskningscentralen för de inhemska språken.

Undervisnings- och kulturministeriet (2011a). *Finland behöver en nationell språkstrategi* [online]. [Citerat 22.4.2011]. Tillgänglig: http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2011/02/kielistrategia.html?lang=sv&extra_locale=sv.

Undervisnings- och kulturministeriet (2011b). *Arbetsgrupp ska dryfta utvecklingen av svenskundervisningen* [online]. [Citerat 22.4.2011]. Tillgänglig: <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2011/03/ruotsinopetus.html?lang=sv>

Utbildningsstyrelsen (2010). Språkexamina för statsförvaltningen. [online]. [Citerat 23.5.2011]. Tillgänglig: http://www.oph.fi/utbildning_och_examina/sprakexamina/sprakexamina_for_statsforvaltningen.

Walsh, James P. & Gerardo Rivera Ungson (1991). Organizational memory. *Academy of Management Review* 16:1, 57–91.

Weinreich, Uriel (1968). *Languages in Contact. Findings and Problems*. Sjätte upplagan. Nederländerna: Mouton Publishers, The Hague.