

VASA UNIVERSITET

Enheten för marknadsföring och kommunikation

Magisterprogrammet för språkexpertis i ett specialiserat samhälle

Hanna Yli-Mäenpää

Språkanvändning i en tvåspråkig arbetsgemenskap

Språkval i kundbetjäningssituationer i en trafikbutik i Vasa

Avhandling pro gradu i svenska språket

Vasa 2019



## INNEHÅLL

TIIVISTELMÄ	3
1 INLEDNING	4
1.1 Syfte	6
1.2 Material	8
1.2.1 Presentation av företaget ABC Vasa Expresskurvan	10
1.2.2 Företagets språkliga principer	11
1.3 Metod	13
1.4 Tidigare forskning	14
2 SPRÅKANVÄNDNING I TVÅSPRÅKIGA KONTEXTER	17
2.1 Tvåspråkighet och språkpolitik på samhällsnivå	17
2.2 Tvåspråkighet hos individer och attityder till språk	21
2.3 Tvåspråkighet och språkval på arbetsplatsen	26
3 PERSONALENS SPRÅKANVÄNDNING PÅ ABC VASA EXPRESSKURVAN	30
3.1 Personalens språkliga bakgrund	30
3.2 Personalens språkkunskaper	36
3.3 Språkanvändning på arbetsplatsen	43
3.3.1 Språkanvändning och språkval med kollegorna	43
3.3.2 Språkanvändning och språkval med kunderna	50
3.4 Inställningen till språk inom företaget	58
4 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	65
LITTERATUR	70

<b>BILAGOR</b>	74
Bilaga 1. Den svenskspråkiga enkäten till personalen	74
Bilaga 2. Intervjufrågorna till företagets chef	81
<b>TABELLER</b>	
Tabell 1. Kriterier på tvåspråkighet enligt Skutnabb-Kangas (1981: 94)	24
Tabell 2. Åldersfördelning enligt språk	31
Tabell 3. Avdelningsfördelning enligt svaranden	31
<b>FIGURER</b>	
Figur 1. Fördelning av arbetsåren på ABC Vasa Expresskurvan	32
Figur 2. Informanternas utbildningsbakgrund	33
Figur 3. Informanternas kunskaper i finska	37
Figur 4. Informanternas kunskaper i svenska	39
Figur 5. Informanternas kunskaper i engelska	41
Figur 6. Språk som personalen talar med varandra	44
Figur 7. Språket som talas med kunden oavsett informantens modersmål	53
Figur 8. Personalens agerande vid språkproblem i kundservicesituationer	56
Figur 9. Informanternas syn på ABC-kedjas språk	63

---

**VAASAN YLIOPISTO****Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

<b>Tekijä:</b>	Hanna Yli-Mäenpää
<b>Pro gradu -tutkielma:</b>	Språkanvändning i en tvåspråkig arbetsgemenskap Språkval i kundbetjäningssituationer i en trafikbutik i Vasa
<b>Tutkinto:</b>	Filosofian maisteri
<b>Koulutusohjelma:</b>	Språkexpertis i ett specialiserat samhälle
<b>Oppiaine:</b>	Ruotsin kieli
<b>Valmistusvuosi:</b>	2019
<b>Työn ohjaaja:</b>	Karita Mård-Miettinen

---

**TIIVISTELMÄ:**

Tutkielmani tavoitteena on tutkia, kuinka kaksikielisyys toimii ABC Vaasa Kiitokaassa henkilökunnan näkökulmasta. Tutkin millaisia kielellisiä valintoja henkilökunta tekee kommunikoidessaan keskenään sekä palvellessaan asiakkaita ja millaisia asenteita työntekijöillä on kieliin liittyen. Suomen ja ruotsin kielen ohella tutkin, miten englannin kieli näkyy ja kuuluu työpaikalla.

Aineistoni koostuu yhteensä 24 kyselylomakkeesta, jotka on suunnattu työntekijöille. Vastanneista kolme on täyttänyt ruotsinkielisen ja 21 on täyttänyt suomenkielisen kyselylomakkeen. Tutkimukseni on sekä laadullinen että määrällinen. Kyselylomakkeen avoimet kysymykset analysoin laadullisesti ja esittelen tuloksiani ja teen pohdintoja esimerkkien avulla. Esitän myös määrällisiä tuloksia taulukoin ja kaavioina etenkin suljettujen kysymysten osalta. Tutkimukseni on tapaustutkimus, joka keskittyy tiettyyn ajankohtaan sekä yhteen yritykseen, joten saamiani tuloksia ei voi yleistää.

Tutkimukseni osoitti, että suurin osa yrityksen työntekijöistä puhuu asiakaspalvelutilanteissa asiakkaan valitsemaa kieltä, vaikka se ei olisikaan oma äidinkieli, koska se katsotaan hyväksi asiakaspalveluksi ja asiakkaat Vaasassa odottavat sitä. Joissain palvelutilanteissa ilmeni kuitenkin kielivaikeuksia asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Suurin osa vastanneista kertoi kielivaikeuksista huolimatta yrittävänsä ensisijaisesti käyttää asiakkaan kieltä, kun taas osa kertoi pyytävänsä toista työkaveria avuksi tai puhuvansa asiakkaan kanssa omaa äidinkieltään.

---

**AVAINSANAT:** tvåspråkighet, språkval, språkanvändning, arbetsplats, språkpolitik, attityd till språk

## 1 INLEDNING

Vi behöver språkkunskaper för att kommunicera med varandra. Detta är en förutsättning för att upprätthålla en fungerande struktur i samhällen. Det är vanligt att det bor folk i samma land som inte talar samma språk och detta försvårar kommunikationen. För att underlätta kommunikationen så satsar man på språkundervisning vilket leder till färre kommunikationssvårigheter. (Einarsson 2013: 131) Det att Finland är ett tvåspråkigt land har påverkat många företag så att de har varit tvungna att fatta *språksociologiska* beslut som kan påverka den ekonomiska framgången. Einarsson (2004: 16–17) definierar språksociologi som en vetenskapsgren som undersöker språklig variation och förändring från ett socialt och kulturellt perspektiv där språk och samhälle påverkar varandra. Att fatta dessa beslut gäller i Finland i synnerhet regioner och städer där det bor både finsk- och svenskspråkiga.

Om en ort är tvåspråkig, såsom många orter är i Finland, är det sannolikt att personalen på en arbetsplats består av enspråkiga och tvåspråkiga talare av dessa språk. Vasa är en tvåspråkig stad med över 67 000 invånare, av vilka 69,1 % har finska som registrerat modersmål, 22,8 % är registrerade som svenskspråkiga och 8,1 % har något annat språk som registrerat modersmål (Vasa stad 2016). I Vasaregionen bor det enligt Vasa stads hemsidor (2015) cirka 114 000 invånare av vilka 58 % är finskspråkiga, 36 % är svenskspråkiga och 6 % har ett annat språk som registrerat modersmål. Eftersom antalet finsk- respektive svenskspråkiga är stort, så är det viktigt att kundbetjäningen sker på både finska och svenska i alla serviceorganisationer i Vasaregionen.

Många faktorer påverkar anställningen såsom utbildning, värden och inställningar, personlighet och yrkesnätverk. Språkkunskaperna är ett rekryteringskriterium bland de andra. Arbetsgivare förväntar sig i nuläget att arbetssökanden är språkkunniga. Enligt Finlands näringslivs utredning var svenska det andra viktigaste språkravet år 2009 och de största språkraven i fråga om svenskan fanns i servicebranschen. (Finlands näringsliv 2009)

Oftast är det en förutsättning för anställning att personalen kan de båda inhemska språken, men viktigare anses det vara att kunna finska (Koivisto 2019). Enligt Piekkari (2010) förekommer det osynlig översättning på företagen på grund av att det är kunden som bestämmer vilket språk betjäningen ska ges, och för att garantera bra service, betjänas kunden på hans eget språk. Då är det väntat att kundbetjänares talar kundens språk oavsett om det är kundbetjänares modersmål eller inte. Ibland innebär detta att personalen måste be om hjälp av andra kollegor för att kunden skall bli språkligt väl betjänad. (Piekkari 2010)

Min undersökning handlar om personalens språkliga val vid ABC Vasa Expresskurvan som är en trafikbutik med olika typer av service, såsom restaurang- och matbutikstjänster, toaletter, WLAN-uppkoppling och biltvätt. ABC-trafikbutikerna är en kedja som ingår i S-gruppen. ”ABC-trafikbutikerna har öppet alla dagar året om på både vardagar och helger, vissa till och med 24h. ABC-trafikbutikerna är öppna som normalt även på alla helgdagar, till exempel jul och midsommar. Det finns 56 ABC-trafikbutiker runt om i Finland.” (ABC-aseamat 2016)

Det har gjorts några tidigare studier om språkbruket på arbetsplatser (t.ex. Tuominen 2012; Strömman 1985) samt om flerspråkighet i arbetssituationer och om företagens språkpolitik (t.ex. Malkamäki & Herberts 2014). Min studie är ett bidrag till denna forskning. Jag finner det intressant att undersöka hur tvåspråkigheten fungerar vid ABC Vasa Expresskurvan ur en personalperspektivisk synvinkel eftersom jag har arbetat där sedan april 2008. Tvåspråkighet är en sak som fascinerar mig på grund av att jag själv är tvåspråkig, och därför har jag valt att fokusera på det i min undersökning. Tvåspråkighet ingår i språksociologin och därmed kommer jag att använda några centrala begrepp inom språksociologin såsom *språkpolitik*, *språkattityd* och *språkval* (Se närmare i avsnitt 2.1, 2.2 och 2.3). Mina resultat kan också fungera som hjälpmedel och stöd för att förbättra den språkliga servicen och tvåspråkigheten på arbetsplatser.

## 1.1 Syfte

Syftet med min avhandling är att undersöka hur tvåspråkigheten fungerar i trafikbutiken ABC Vasa Expresskurvan från personalens synvinkel och hurdana språkliga val personalen gör i sin kommunikation sinsemellan och med kunderna. Jag undersöker också hur mycket engelskan förekommer i arbetssituationer och hur personalen förhåller sig till det samt hurdana språkliga attityder de har.

Jag har valt att undersöka hurdana språksituationer det förekommer på arbetsplatsen, hur personalen använder språk i dessa situationer och vilka aspekter som påverkar de språkliga valen de gör. Undersökningen visar hurdana språkkunskaper personalen själv anser att de har, hur de betar sig språkligt sinsemellan och i kundservice i olika situationer där svenska, finska, engelska eller ett annat främmande språk används och hur dessa situationer upplevs. Undersökningen ger en uppfattning om olika språksituationer på en arbetsplats och hur personalen betar sig vid möte med främmande språk. Undersökningen visar också hurdana inställningar personalen har till språk inom företaget. Man kan se undersökningen som aktuell, eftersom det är en ekonomiskt svår period och kraven på god språklig service spelar en viktig roll för företagen. Valet av språket kan påverka pålitligheten gällande kunder eller kollegor, eftersom det är lättare om den andra kan använda sitt eget modersmål i diskussionerna för att skapa en kontakt (Piekkari 2010). De forskningsfrågorna jag kommer att svara på med undersökningen är:

1. Hurdana språkval gör personalen i kommunikation med varandra?
2. Hurdana språkliga utmaningar uppstår det på arbetsplatsen gällande tvåspråkigheten?
3. Hurdana språkliga utmaningar uppstår det på arbetsplatsen gällande engelskan?
4. Hurdana språkval gör personalen i servicesituationer?
5. Hurdana inställningar till språk har personalen inom företaget?



Liknande undersökningar har tidigare gjorts av Tuominen (2012) som har undersökt hur tvåspråkigheten fungerar i målaraffären RTV i Vasa, medan Malkamäki och Herberts (2014) har undersökt flerspråkigheten och språkpolitiken i Wärtsilä och ABB i Vasa. Personalen på ABC Vasa Expresskurvan är finsk-, svensk- och tvåspråkiga, men huvudfokus i min avhandling ligger på tvåspråkigheten. Jag kommer också att ta med engelskan i undersökningen, eftersom bruket av engelskan i kundservicesituationer har ökat i Finland. Finlands näringsliv har gjort en undersökning 2009 var det kom fram att 88 % ansåg att engelska är det viktigaste språket vid anställningen av personal i företagen i Finland, och 85 % ansåg engelskan vara viktig särskilt på servicebranschen. Samma undersökning gjordes 2005 och då var det 80 % som ansåg att engelskan var viktig och krävdes av de nyanställda. (Finlands näringsliv 2009)

Tuominen (2012: 3) kom i sin undersökning fram till att personalen i RTV i Vasa använder de båda inhemska språken och därför antar också jag att ABC Vasa Expresskurvans personal använder de båda inhemska språken i arbetssituationerna men att det framkommer också användning av engelska i viss mån eftersom användningen av engelska har ökat i servicesituationer i Finland (Elinkeinoelämän keskusliitto 2014: 5). Tuominen (2012: 60) nämner att största delen av personalen i RTV hade finska som modersmål och på grund av detta skedde samtalen mellan personalen oftast på finska. Därmed antar jag att det huvudsakligen används det språk i arbetssituationerna mellan personalen också i min undersökning som de flesta anställda har som modersmål. Utgående från min egen erfarenhet och mina egna observationer antar jag att personalen försöker sitt bästa med att kundbetjäningen sker på kundens språk. Eftersom jag har själv arbetat på ABC Vasa Expresskurvan så antar jag utgående från mina egna observationer att det uppstår språkliga utmaningar mellan kunderna och personalen. Dessa kan till exempel bero på att personalen inte förstår kunden och att de inte har ett gemensamt språk. Personalen har kanske inte tillräckligt brett ordförråd i vissa ämnen som t.ex. matvaror, maträtternas ingredienser osv. Något som har hänt mig och som är ganska vanligt är att svenskspråkiga kunder är beredda på att byta språk till finska om situationen så kräver.

## 1.2 Material

Materialet i min undersökning består av frågeformulär besvarade av 24 anställda. Sammanlagt arbetar det 44 personer på ABC Vasa Expresskurvan under vid tillfället undersökningen gjordes (mars 2017). Av de anställda är 32 kvinnor och 12 är män. I servicehallen arbetar det två män och i butiken arbetar det 13 kvinnor medan i restaurangen arbetar det tio kvinnor. I köket arbetar det nio män och i Hesburger arbetar en man och nio kvinnor. Det är sammanlagt 20 kvinnor och 4 män som har svarat på min enkät till personalen. Formuläret delades ut till personalen 01.03.2017 och de hade fyra veckor tid på sig att svara på det. Eftersom personalen består av heltids- och deltidsanställda behövdes det en lång svarstid för att få så många svar som möjligt. De deltidsanställda är oftast studeranden och det kan hända att de inte arbetar varje vecka. Jag har skapat både en finskspråkig och en svenskspråkig version av enkäten till personalen. Jag har bara den svenskspråkiga enkäten som bilaga men den finskspråkiga enkäten innehöll samma frågor (se bilaga 1). De fick själva välja svarspråket. Jag fick tillstånd av ABC Vasa Expresskurvans chef att genomföra undersökningen med kravet att svaren ges anonymt.

Jag delar in undersökningen bland personalen i fyra olika kundbetjäningssavdelningar: butiken, Hesburger, köket och restaurangen, eftersom dessa avdelningar har sina egna områdestypiska ordförråd och kundkontakter. I butiken sitter personalen oftast i kassan, i Hesburger är personalen i kassan eller steker hamburgare, i restaurangen är personalen i kassan och personalen i köket lagar mat och serverar maten till kunderna. På alla områden använder personalen både finska och svenska med kollegor och med kunden. Jag har valt att undersöka endast de i personalen som arbetar vid kassan i Hesburger, i Sale-butiken och i restaurangen och bland några personer som arbetar i köket, eftersom de har daglig kontakt med kunder och dessa avdelningar har mest kunder. Jag bestämde mig för att lämna bort sådan personal som inte kan finska eller svenska och därmed arbetar i köket och inte behöver möta kunderna. Jag lämnade också bort personalen som arbetar i servicehallen, eftersom de är bara två.

Valet av företag grundar sig på en personlig anknytning; jag har själv arbetat på ABC Vasa Expresskurvan i över tio år och jag arbetar fortfarande där. Under alla dessa år har jag lärt mig mycket om kundbetjäningen på detta företag och vi har också haft möten och skolningar gällande kundbetjäning. Jag har också lärt mig mycket om kundbetjäning och den språkliga servicen på företaget genom att observera och diskutera med mina kollegor. Jag kommer att använda som stöd till min undersökning egna observationer och egna erfarenheter. Dessutom kommer jag att intervjua företagets chef om företagets språkpolitik.

Till enkäten som är riktad till personalen har jag tagit modell av Tuominens (2012) och Strömmans (1985) enkäter. Min enkät omfattar sex sidor och består av tre olika delar som innehåller sammanlagt 35 frågor. Enkäten är avsedd att ge mycket information och en omfattande bild av helheten gällande språkligt beteende på arbetsplatsen ifråga. Enkätens första del handlar om bakgrundsinformation, den andra delen har att göra med språkkunskaper och den tredje delen består av frågor som handlar om språkanvändning på arbetsplatsen och inställning till språk.

Frågorna i enkäten är både öppna (20) och slutna (15). Öppna frågor innebär att den som svarar får själv formulera sina svar. En öppen fråga ger svaranden en möjlighet att komma till tals och har som fördel att den täcker så många aspekter som möjligt. Slutna frågor däremot styr svararen med färdiga svarsalternativ. Fördelarna med slutna frågor är att man kan vara ganska säker på att svararen lämnar användbara svar och de är lätta att svara på. (Eliasson 2013: 36–37).

Jag har också använt observationer och intervju som forskningsmetod för att få en mera omfattande bild av språkanvändningen och språkpolitiken på den aktuella arbetsplatsen. Observationerna består av deltagande observationer om personalens språkkunskaper och språkanvändning som jag själv gjort under tiden 1.5.–30.6.2017 medan jag arbetade. Deltagande observation innebär att forskaren deltar själv i samspelet inom den grupp som undersöks och samtidigt samlar hen in sina data (Andersen 1994: 78). Mina observationer

består av anteckningar om mina kollegors språkliga beteende. Företagets chef har jag intervjuat för att få mera information om företagets språkpolitik, till exempel om vem som har rätt till språktillägg och hur stor roll språkkunskaperna spelar vid anställning (se bilaga 2 och kapitel 1.2.2).

### 1.2.1 Presentation av företaget ABC Vasa Expresskurvan

ABC-kedjan hör till S-gruppen och i kedjan tillhör ABC-servicestationer, ABC-automatstationer och ABC CarWash-biltvätt. ABC-automatstationerna fungerar utan personal och är enbart för att tanka bränsle. De flesta av trafikbutikerna erbjuder service såsom restauranger, matbutiker, biltvätt, bilservice och toaletter. Trafikbutikerna har öppet varje dag men öppethållningstiderna kan variera mellan kl. 6–24 till att vara öppet dygnet runt. Öppethållningstiden beror på stationernas storlek och läge. ABC-kedjan grundades 1998, när det öppnades en trafikbutik i Kouvola och en automatstation i Helsingfors. År 2002 var antalet ABC-stationer med automatstationerna och trafikbutikerna inräknade redan sammanlagt hundra, medan 2010 var antalet av endast trafikbutiker hundra. Idag är det möjligt att tanka bilen på 443 ABC-stationer. (ABC-asemat 2016)

ABC Vasa Expresskurvan öppnade sina dörrar 2005 och var då den största trafikbutiken. Den erbjuder olika service såsom matbutik, restaurang, Hesburger, biltvätt, bilservice, toalett och pausrum för yrkestrafikanter, dvs. buss- och långtradarchaufförer. Trafikbutiken har öppet på vardagar från måndag till fredag kl. 5–24 och på lördag och söndag kl. 6–24. Trafikbutikerna har öppet även på alla helgdagar.

Personalen på ABC Vasa Expresskurvan består av personer i olika åldrar och erfarenhet som är antingen deltidsanställda eller heltidsanställda. En del av personalen är studerande. Under tiden det svarades på frågeformulären så hade butiken sammanlagt 44 anställda.

### 1.2.2 Företagets språkliga principer

Enligt ABC Vasa Expresskurvans chef Kirsi Koivisto (2019) så är det viktigt att man kan olika språk men hon anser att attityden är viktigare. Med attityd menar hon inställningen till att våga tala och lära sig språk för att ge bra kundbetjäning. Vid anställning är det enligt Koivisto (2019) relativt viktigt att man kan de båda inhemska språken men ibland har det blivit så kallade nödrekyteringar (till exempel till köket) och då väger det andra kunnandet och yrkesfärdigheten samt attityden mera än språkkunskaperna. Till exempel hade hon anställt en person som knappt kunde svenska vid anställningen men hen var villig att lära sig. Hen hade skrivit en lapp med olika fraser på svenska som hen behövde vid kundbetjäningssituationer i Hesburger. I detta fall var attityden viktigare än språkkunskaperna. ABC Vasa Expresskurvans princip är ändå att kunden ska få betjäning på både finska och svenska. (Koivisto 2019)

Koivisto (2019) påpekar att det är viktigt att kunna tala svenska på arbetsplatsen men hon anser att det är ännu viktigare att kunna finska, eftersom företagets språk och arbetspråket är finska. Enligt henne klarar man inte sig med enbart svenska, och att man kan endast engelska ser hon som ett ännu större problem. Koivisto säger att de anställda måste kunna följa de finska spelreglerna och förstå anslagen och annan information och det är svårare att bli en del av arbetsgemenskapen om man inte kan finska. Om engelskan säger Koivisto (2019) att det är ett växande behov, speciellt mellan personalen, medan i kundbetjäningen anser hon att det inte behövs lika mycket.

En annan sak som påverkar språkraven på ABC Vasa Expresskurvan är orten. Koivisto (2019) påpekar att om man är i Seinäjoki, så tror hon inte att någon frågar efter svenskan eller engelskan, inte ens i Laihela. Det att svenskspråkiga kommuner och skolor finns nära ABC Vasa Expresskurvan har en stor betydelse för språkraven.

Enligt Koivisto (2019) har de anställda som använder svenska på arbetsplatsen rätten till språktillägg. Hon medger att hon har varit ganska slapp när det berör vem som får språktillägg. Det räcker att man talar svenska i någon mån så betalas man språktillägg men om en anställd säger rakt ut till Koivisto att hen inte kan svenska och hen inte talar svenska så får hen inte språktillägg. Men om den anställda kan ens lite svenska så har hen rätten till språktillägg. Koivisto (2019) tillägger att hon testat på arbetsintervjuer kunskaperna i svenska med att ställa en fråga på svenska och då skall den som intervjuas svara på svenska. Vidare har hon frågat av den som intervjuas om hen kan säga vad en kopp kaffe kostar på svenska och på det sättet har hon testat om siffrorna behärskas på svenska. Språkintyg har aldrig begärts av någon.

Företagets officiella språk är enligt Koivisto (2019) finska, även om till exempel anställningsavtalets kan nuförtiden också fås på svenska och engelska, likaså arbetsintyget. Koivisto (2019) tillägger att i praktiken är största delen av anslagen som berör hela KPO koncerns personal på de båda inhemska språken. Det är en relativt färsk sak som kan bero på att den verkställande direktören (Kim Biskop) för KPO är tvåspråkig. Allting förändras och utvecklas men i början var allting bara på finska. (Koivisto 2019)

ABC-kedjans officiella hemsidor är på finska, svenska och engelska, men de engelska och svenska versionerna är mer begränsade jämfört med den finskspråkiga versionen. I S-kanava där alla de öppna arbetsplatserna annonseras är den engelska versionen mera utgallrad jämfört med de finsk- och svenskspråkiga versionerna. Den sociala median, såsom Facebook och Instagram, som ABC Vasa Expresskurvan använder är på de båda inhemska språken. Detta betyder att ABC Vasa Expresskurvans eget material är på svenska. Det material som kommer från huvudkontoret i Karleby är på finska men översätts till svenska vid ABC Vasa Expresskurvan. Det är främst en av personalen som är svenskspråkig som översätter allt material. För handelns skull är det en betydelsefull sak att allting är på de båda inhemska språken, eftersom kunderna förväntar sig det. (Koivisto 2019)

Till slut ville Koivisto (2019) tillägga att det har diskuterats under flera år om varför marknadsföringsmaterialet, kampanjposten och prislapparna inte är automatiskt på svenska utan översätts delvis vid ABC Vasa Expresskurvan och skickas vidare tillbaka till huvudkontoret där de skrivs ut. Det finns inte många enheter i Finland där de behövs på två språk och det sker inte automatiskt, utan man får själv sköta om det. Koivisto (2019) fortsätter med att säga att svenskans betydelse i Vasa är större än någon annanstans där det finns en ABC-trafikbutik. I Helsingfors (HOK-Elanto), Ingå, Karis, Hangö och Ekenäs som är svenskspråkiga kommuner gör man inte ett lika stort nummer av den svenskspråkiga kundbetjäningen. Koivisto har arbetat 20 år i KPO och före det har hon arbetat på Prima i Helsingfors. Där var det inte alls tal om svenskan, utan det gäller enligt henne bara Vasa.

### 1.3 Metod

Den här undersökningen är en fallstudie. I en fallstudie fokuserar man på enskilda fall och på en begränsad helhet. Man strävar efter att undersöka, beskriva och förklara olika fall t.ex. med hjälp av *varför?* - och *hur?* -frågor. Man väljer att betrakta ett visst fall, en situation, en händelse eller en grupp av fall och syftet är att beskriva undersökningsobjektets särdrag systematiskt, noggrant och sanningsenligt. Eftersom min undersökning är en fallstudie, så kan man inte utgående från resultaten framställa generaliseringar, men resultatens mening och riktighet kan man förstärka med en grundlig beskrivning av materialet och dess analys. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2016)

Min undersökning har både kvalitativa och kvantitativa drag. En kvalitativ studie innebär att man försöker finna mönster i undersökningsmaterialet och att man undersöker företeelser som inte är mätbara och som kräver förståelse (Eliasson 2013: 27). De två vanligaste datainsamlingsmetoder i kvalitativa undersökningar är intervju och observation (Eliasson 2013: 22) och dessa två använder jag i min undersökning. En kvantitativ studie innebär däremot att man förvandlar sina data till siffror för att göra analyser (Eliasson 2013: 29).

Den vanligaste kvantitativa datainsamlingsmetoden är en enkätundersökning (Eliasson 2013: 28–29). Svaren på de öppna frågorna i mina enkäter analyseras kvalitativt genom att söka mönster i dem vilket gör det möjligt att diskutera temat ur olika synvinklar. Min undersökning är också kvantitativ eftersom jag presenterar statistik i form av tabeller och diagram på svaren i de slutna frågorna.

Enkätundersökningen är en lämplig metod för min undersökning eftersom personalen kan i en enkätundersökning svara anonymt på frågorna. Även om enkätsvaren kan avslöja personliga åsikter och attityder så är inte en enkätundersökning lika känsligt som en intervju. En fördel med en enkätundersökning är att många personer kan undersökas på samma gång och den är förmånlig och snabb. En nackdel kan anses vara risken för påverkan av andra personer på de svarande och att forskaren inte kan ställa följdfrågor utan måste nöja sig med svaren hen får. (Dahmström 2000: 68)

Personalens enkäter har numrerats, för att diskutera exemplen och svaren. Jag har gått igenom svaren på en enkätfråga åt gången och gjort anteckningar om dem. När det gäller de slutna frågorna så har jag gjort tabeller och figurer av alla data. Svaren på de öppna frågorna har jag funnit mönster på och samlat ihop efter varje fråga för att se om det förekommer någonting intressant och i resultatgenomgången diskuteras de med exempel.

#### 1.4 Tidigare forskning

I det här avsnittet berättar jag om några tidigare undersökningar om språkanvändning, språkplanering och språkattityder på arbetsplatsen. Solveig Strömman har gjort flera olika undersökningar om språkbruket på flera arbetsplatser. Hennes undersökning *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. (1995) består av flera delstudier som kompletterar varandra medan också företagen i hennes undersökning är valda för att komplettera varandra. Delstudierna bildar en helhet genom att de behandlar olika aspekter av den interna



tvåspråkigheten i det aktuella företaget. Strömman har bland annat undersökt hur tvåspråkigheten fungerar internt på de undersökta arbetsplatserna i Vasa. Strömman har undersökt tre olika företag i sina delstudier: ett telefonbolag Vasa Telefon Ab, ett järnhandelsföretag C. J. Hartman Ab och ett industriföretag Kemira Oy Vasafabrikerna. (Strömman 1995: 10–11)

Strömmans undersökning *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. (1995) består av fyra olika delanalyser: *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* (1986) är Strömmans licentiatavhandling och den handlar om språkbruket på arbetsplatsen (valet av svenska eller finska) i olika situationer och rutiner. Hon undersöker också personalens attityder till språk och språkval. I delundersökningen *Bilingualism in enterprises. The foreman and his language attitudes and language choice* jämför Strömman de svenskspråkiga och finskspråkiga förmännens språkkunskaper, deras attityder till språk och språkbruk med de övriga anställda. Forskningsrapporten *Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991* (1994) handlar om hur språkanvändningen och attityderna till språk och språkanvändning har förändrats mellan åren inom C. J. Hartman. Strömman har också undersökt fackslangen i olika företag i sin studie *Målet med En term – två språk. Studier i fackslang* (1995). (Strömman 1995: 12–16)

Företagen i Strömmans studier skiljer sig från varandra bland annat i personalens språkliga fördelning, ledningens språk, företagets språk och ägarförhållanden. Det används finska och svenska varierande utan fasta regler i varje företag men Strömman har dragit några generella slutsatser gällande språkbruk och språkval i företag. Personalen i de undersökta företagen anser att användningen av svenska och finska fungerar bra och det är ett självklart faktum att arbetsplatsen har två språk. Högsta ledningens språktillhörighet och avdelningarnas samtalspråk påverkar språket i företagen. Det är bland annat praktiska orsaker, personalens språkkunskaper och sociala vanor som avgör användningen av svenska respektive finska internt och det förekommer inga språkstrider. (Strömman 1995: 142, 149–150) En jämförelse under en tioårsperiod (1981–1991) visar att användningen av finska har ökat och finskans ställning internt har stärkts i de undersökta företagen. En orsak till den ökande

finskan anses vara att inkommande information och dokument är på finska. (Strömman 1995: 259–261)

Camilla Tuominen har undersökt i sin avhandling pro gradu hur tvåspråkigheten syns och fungerar i en målfär i Vasa. Hon undersökte personalens språkkunskaper och språkanvändning samt hur tvåspråkigheten fungerar bland personalen och kunderna. Undersökningen är en enkätundersökning som består av två enkäter, en åt personalen och den andra åt kunderna. Det kom fram i hennes undersökning att samtalspartners språk och språkkunskaper oftast avgör valet av språk på arbetsplatsen. Diskussionen mellan en kund och en försäljare skedde på kundens villkor i det undersökta företaget. Däremot var det en informant som inte hade tillräckliga kunskaper i svenska så att hen kunde betjäna kunderna på deras språk och behövde därmed be om en arbetskamrats hjälp när det var frågan om en svenskspråkig kund. Bra kundservice betyder enligt Tuominen att man betjänar kunden på det språk som kunden bestämmer sig för att använda. I företaget som Tuominen undersökte talades det oftast finska mellan kollegorna, eftersom det var majoritetsspråket bland personalen och alla i personalen kunde finska. (Tuominen 2012: 6–7, 60)

Anni Malkamäki och Kjell Herberts har undersökt språkplanering och språkval i ett internationellt företag i pilotstudien *Case Wärtsilä. Flerspråkighet i arbetssituationer*. (2014). De tog reda på hur språkplanering genomförs i ett globalt företag och hurdana praktiska lösningar det förekommer vid val av olika språk i olika situationer. Pilotstudien handlade om företagets allmänna principer för språkval, hur de anställda använder och väljer språk i olika arbetsuppgifter och -situationer samt vad det krävs för språkkunskaper att arbeta i det undersökta företaget. (Malkamäki & Herberts 2014: 11) Deras resultat visade att informanterna i det undersökta företaget använder flera olika språk på arbetsplatsen genom att läsa, tala och skriva. Det kom också fram att informanterna på det undersökta företaget kan behöva ett eller flera språk med sina närmaste arbetskamrater. I olika yrkesgrupper har de olika språkbehov och informanterna beräknar att språkbehovet kommer att öka i framtiden i det undersökta företaget. (Malkamäki & Herberts 2014: 3, 55–56)

## 2 SPRÅKANVÄNDNING I TVÅSPRÅKIGA KONTEXTER

Hur väljer människan sitt språk i olika situationer och vilka val måste en två- eller flerspråkig person göra? Finland är ett tvåspråkigt samhälle på grund av att både finskan och svenskan är nationalspråk (Institutet för de inhemska språken 2017). Enligt Språklagen (2003) får kommunerna själva bestämma om de är en- eller tvåspråkiga. Om en kommun är tvåspråkig, ska de statliga centralförvaltningsmyndigheterna, såsom Posten, FPA och VR, och alla kommunala tjänster fungera på båda nationalspråken. (Språklag 2003) Tidigare var företagens mål att göra vinst och personalen var beroende av företaget och ansågs vara en bisak medan idag är situationen det motsatta: företaget existerar bara för att personalen finns och det gör vinst bara om personalen trivs, mår bra och är motiverad. Personalens modersmål och språkkunskaper anses vara en av många resurser som är värda att ta i beaktande, därtill är modersmål också en del av personens identitet. Därför är det viktigt att företaget och dess ledare beaktar olika språk på arbetsplatsen eftersom det påverkar arbetstrivseln och jämlikhets känslan hos personalen. (Boxall & Purcell 2008: 1)

I det här kapitlet diskuterar jag tvåspråkigheten ur olika synvinklar. Avsnitt 2.1 handlar om tvåspråkighet och språkpolitik på samhällsnivå, i avsnitt 2.2 redogör jag för tvåspråkighet hos individer och språkattityder och i avsnitt 2.3 diskuterar jag om tvåspråkighet och språkval på arbetsplatsen.

### 2.1 Tvåspråkighet och språkpolitik på samhällsnivå

I Finland bor det både finsk- och svenskspråkiga som har levt i flera århundraden sida vid sida. Kustområden, såsom Österbotten, Åboland, Nyland och Åland, är de områden där den svensktalande befolkningen huvudsakligen är bosatt i, medan de finsktalande har bosatt sig i de övriga delarna av landet. De två folkgrupperna har aldrig varit isolerade från varandra

eftersom de har levt i nära kontakt med varandra i de stora städerna vid kusten. (Sundman 1999: 6)

Det har alltid levt tvåspråkiga personer i Finland, dvs. sådana personer som kan både finska och svenska. Av Finlands 5,5 miljoner människor så är det 87,9 % som har finska och 5,2 % som har svenska som registrerat modersmål. Dessutom har 6,9 % något annat språk som registrerat modersmål. (Statistikcentralen 2017) Det sägs i språklagen att en kommun utgör grundenheten för den språkliga indelningen. För att en kommun skall bli tvåspråkig så skall minst 8 % av kommunens invånare eller sammanlagt 3000 invånare ha minoritetsspråket som modersmål. Om det är under 6 % som talar minoritetsspråket eller dessa invånare är under 3 000, blir kommunen enspråkig. Om dessa krav inte uppfylls, så kan de kommunerna söka status som frivilligt tvåspråkig på förslag av kommunfullmäktige. (Kommunförbundet 2016)

Var tredje finländare (1,75 miljoner personer) bor i en tvåspråkig kommun, 44 000 finskspråkiga bor i en kommun där svenskan är majoritetsspråket och 140 000 svenskspråkiga bor i en kommun där finskan är majoritetsspråket. Enligt Sundman (1999: 7) är det en stor del av finlandssvenskarna som bor idag i nära kontakt med finskspråkiga personer, många kanske till och med i stort sätt isolerade från andra svenskspråkiga personer och därmed har det bildas blandäktenskap mellan en svensk- och finskspråkiga. En annan konsekvens av de ökade kontakterna med finskspråkiga personer är att tvåspråkigheten har ökat bland finlandssvenskarna och den svensktalande befolkningen har börjat tala mera finska. Det här har också att göra med finlandssvenskarnas minoritetsställning: ju mindre andel av befolkningen som är svenskspråkiga på en ort desto oftare kommer de i kontakt med finskspråkiga och tvingas att tala finska. Detta betyder med andra ord att de finskspråkiga inte behöver lära sig eller använda svenska på samma sätt då de mera sällan kommer i kontakt med svenskspråkiga som inte kan finska. (Sundman 1999: 7–8)

Enligt Strömman (1997: 9) är Vasa en tvåspråkig stad också i praktiken med 22,6 % av befolkningen som är svenskspråkiga. Strömman (1997: 9) påstår också att det var på 1990-talet lika vanligt för en svenskspråkig som en finskspråkig i Vasa att inleda samtalet på finska oberoende av den tilltalades språk. Likadana åsikter har också Hansell (2016) som påpekar att Vasa är en tvåspråkig stad, eftersom när man går i affärer, hos läkare eller skattemyndigheten så får man oftast välja mellan finska och svenska och man blir betjänad på kundens språk enligt personalens språkliga färdigheter.

Den svenskspråkiga minoriteten på 22,6 % är liten jämfört med antalet finskspråkiga (69,5 %) men ändå är svenska språkets ställning i Vasa mycket stark. År 1950 var andelen svenskspråkiga 38 % medan den har minskat till 22,6 % år 2017 och detta har påverkat attityden till svenskan på ett positivt sätt. De äldre finskspråkiga vasaborna är vana med att finskan inte är ett majoritetsspråk på samma sätt som den är nu och har därmed också en större vana att höra både finska och svenska i olika sammanhang, medan de finskspråkiga som har flyttat till Vasa från en enspråkigt finsk stad är inte vana vid att höra svenska och därmed förhåller sig på ett mindre positivt sätt till svenskan. (Strömman & Backman 1997: 11)

Även i kulturlivet i Vasa är tvåspråkigt. Det finns två teatrar, den svenska *Wasa Teater* och den finska stadsteatern *Vaasan kaupunginteatteri*. Båda teatrarna besöks av både finsk- och svenskspråkiga. Vasa har också två stora lokala tidningar; *Vasabladet* för de svenskspråkiga och *Pohjalainen* för de finskspråkiga. (Strömman & Backman 1997: 13)

Vasa är även en tvåspråkig studiestad med svenskspråkiga och finskspråkiga universitet, högskolor och institut. Där finns bland annat Vasa universitet med finskspråkiga utbildningslinjer, finskspråkiga yrkeshögskolan, Vasa yrkeshögskolan, Svenska handelshögskolan och Åbo Akademi. Yrkesutbildning kan du få i Vasa i Vamia och Yrkesakademien i Österbotten, medan Vasa Arbis, som är Finlands äldsta svenskspråkiga arbetarinstitut, som erbjuder bl.a. kurser i språk, hantverk, matlagning, välbefinnande, musik

och data. Vaasa-opisto erbjuder kurser till samhällets medlemmar, var man kan utveckla sina färdigheter, lära sig nya saker och syssla med olika slags hobbyer. Även det finskspråkiga gymnasiet och två av de svenskspråkiga gymnasierna Vasa Gymnasium och Vasa svenska aftonläroverk fungerar under samma tak under namnet *Campus Lykeion* och studeranden har gemensamma kurser. Det förekommer också samarbete över språkgränser eftersom skolorna bjuder in gästföreläsare och talare från den andra språkgruppens skolor och hjälper därmed varandra (Strömman & Backman 1997: 20)

Språkpolitik spelar också en stor roll i samhället eftersom i språkpolitik fokuserar man på språk inom samhället. Det finns även språkpolitik inom sociala, politiska, ekonomiska, religiösa, demografiska, utbildnings- och kulturella faktorer (Spolsky 2004: ix). Einarsson (2004: 53–54) definierar språkpolitik och språkplanering på följande sätt:

Inom den del av språksociologin som arbetar med språkplanering, skiljer man mellan statusplanering (*status planning*) och korpusplanering (*corpus planning*). I det första fallet handlar det om språkets ställning (lat. *Status*) i ett samhälle, t.ex. om att välja officiellt språk, skriftspråk eller undervisningsspråk. I det andra fallet handlar det om språkets kropp (lat. *Corpus*), t.ex. om att etablera nya termer eller att reformera stavning. Statusplanering motsvarar det som brukar hänföras till *språkplanering* som är ett förverkligande av en språkpolitik, och korpusplanering motsvarar det som vi i Norden kallar *språkvård*. Språkplanering innebär alltså att myndigheter eller andra försöker påverka språks (varietetets) status och bruk i olika domäner. Det är en implementering av språkpolitik, en tillämpad språkvetenskap. Vid språkplanering är det fråga om att påverka relationer *mellan språk* eller varieteter av språk.

Enligt Einarsson (2004: 53) har språkets ställning i samhället en stor betydelse när det gäller språkplanering och språkpolitik. Både finskan och svenskan i Finland spelar en lika viktig roll eftersom de är båda officiella språk men man måste också ta hänsyn till befolkningens språkliga fördelning. I och med att de två språkgruppernas andel varierar i olika kommuner så behöver finländare olika grader av finska respektive svenska i sin hemkommun. Einarsson (2004: 54) konstaterar också att det är obeständigt att värdera språk eftersom det är viktigt att man inte bedömer språken i sig själv, utan man ska lägga värde på dem enligt förhållandet

till andra språk, för dem som brukar språket och för ett visst ändamål. Med termen *värde* menar Einarsson (2004: 54) att man måste ta hänsyn till hur många människor som man kan kommunicera med på ett visst språk och hur många domäner detta språk används inom. Enligt Einarsson (2004: 51) kan en domän vara hemmet, en annan skola, en tredje kyrka osv.

Einarsson (2004: 54) nämner i sin bok om språksociologi Birgitta Henes (1997) undersökning som handlar om dimensioner vid värdering av olika språk i Sverige. Dessa är instrumentellt värde, kommunikationsvärde, identitetsvärde och prestigevärde. Man sätter enligt Hene ett instrumentellt värde på ett språk som man anser vara viktigt och som hjälper en att skaffa sig kunskaper och till och med arbete. I Finland är dessa språk finska och svenska som i första hand leder till dessa mål. Högt instrumentellt värde når också engelskan eftersom det är ett obligatoriskt ämne i skolan och behövs som ett gemensamt kommunikationsspråk med dem som inte kan finska eller svenska. Ett kommunikationsvärde inom ett språk har att göra med hur många olika domäner, såsom familj, kamratkrets, fritid och skola, det kan användas i. Identitetsvärde betyder till exempel att ett språk kan ha större identitetsvärde för utlänningar som inte är födda i landet jämfört med infödda, eftersom utlänningarna vill visa att de kan språket för att minska graden av främlingsfientligheten. (Einarsson 2004: 54–55) Med språkets prestigevärde säger Einarsson (2004: 55) att den påverkas av de attityder som omgivningen och talarna själva har till det. Till exempel har svenskan ett högre prestigevärde bland de äldre än bland de yngre, medan däremot prestigevärdet är lägre bland de äldre än bland de yngre när det är frågan om engelskan. (Einarsson 2004: 55)

## 2.2 Tvåspråkighet hos individer och attityder till språk

Begreppen två- och flerspråkighet har många definitioner. Tvåspråkighet och flerspråkighet är enligt Baker (2011: 2): ”Since a bicycle has two wheels and binoculars are for two eyes, it would seem that bilingualism is simply about two languages. Multilingualism is then about

three or more languages”. Det finns olika överlappande och interagerande omfattningar i hur man kan bedöma om en person är två eller flerspråkig. Ett av dessa bedömningskriterier är språkförmågan. Det finns till exempel tvåspråkiga människor som aktivt pratar och skriver på båda språken medan det finns sådana tvåspråkiga som är mera passiva (kan förstå/läser på båda språken) och har då en mera mottaglig förmåga. Det som gör skillnaden i dessa fall är att hurdana språkkunskaper man har och hur man kan använda språket. Ålder, kultur och kontext har också en betydelse gällande bedömningen av tvåspråkighet. Om ett barn till exempel lär sig två språk redan från födseln så är det frågan om simultan eller infödd tvåspråkighet. Tvåspråkiga tillhör mera eller mindre till två eller flera kulturer, eftersom det sker kulturinläring till exempel när en invandrare lär sig majoritetsspråket i värdlandet. Kontexten påverkar till exempel då tvåspråkiga lever i tvåspråkigt eller flerspråkigt samhälle var det används mera än ett språk dagligen. (Baker 2011: 3–4)

Tvåspråkighetsforskaren Skutnabb-Kangas (1981: 78) delar in tvåspråkiga individer i fyra olika grupper som alla har olika krav på att vara tvåspråkig. Dessa grupper är: elittvåspråkiga, barn från språkliga majoriteter, barn i tvåspråkiga familjer och barn som är från språkliga minoriteter. Den första gruppen, elittvåspråkiga, innebär att individen har ett val att inte bli tvåspråkig. Dessa personer har till exempel frivilligt rest utomlands för att arbeta eller att studera, osv. I den andra gruppen som består av barn från språkliga majoriteter tillhör två olika grupper: barn som lär sig ett främmande språk i skolan och språkbadsbarn. Den tredje gruppen, barn i tvåspråkiga familjer, innebär att föräldrarna i familjen har olika modersmål och barnet lär sig båda språken från dem. Till den fjärde gruppen, barn från olika språkliga minoriteter, tillhör barn som har ett starkt yttre tryck att bli tvåspråkig, dvs. hen lär sig det omgivande samhällets språk väl eftersom hens eget modersmål är ett minoritetsspråk i samhället. (Skutnabb-Kangas 1981: 78–82)

Skutnabb-Kangas (1981: 83) anser att det inte är enkelt att definiera tvåspråkighet och sålunda är definitionerna nästan lika många som tvåspråkighetsforskare. Valet av definition



har att göra med forskningsområdet och forskningssyftet. Skutnabb-Kangas (1981: 93) egen definition på tvåspråkighet lyder:

Tvåspråkig är den som har en möjlighet att fungera på två (eller flera) språk, antingen i enspråkiga eller tvåspråkiga samfund i enlighet med de sociokulturella krav på en individs kommunikativa och kognitiva kompetens som dessa samfund och individen själv ställer, på samma nivå som infödda talare, samt en möjlighet att identifiera sig positivt med båda (eller alla) språkgrupperna (och kulturerna) eller delar av dem.

Skutnabb-Kangas har haft en specifik grupp i sina tankar när definitionen bildades, dvs. hon hänvisar till invandrarbarnen som hon hoppas får möjligheten att bli tvåspråkiga (Skutnabb-Kangas 1981: 93).

Skutnabb-Kangas (1981: 89) har också föreslagit fyra olika kriterier (ursprung, kompetens, funktion och attityd) vilka man kan utgå från då man avgör vem som är tvåspråkig. Hon har skapat en tabell (se tabell 1) om dessa kriterier och definitionerna till vem som är tvåspråkig enligt dem.

Skutnabb-Kangas påpekar att det finns brister i de definitioner på tvåspråkighet och modersmål som presenteras i tabellen ovan och att definitionerna kan förändras. Det är bäst enligt henne om man kunde använda beskrivande profiler om tvåspråkiga och till exempel utgå från talaren själv och hur hen använder språken för att kommunicera med omvärlden. Skutnabb-Kangas anser vidare att i en definition av tvåspråkighet borde alla de faktorer beaktas som finns i tabell 1 ovan: ursprung, kompetens, funktion och attityd. (Skutnabb-Kangas 1981: 93–96) Ursprung handlar enligt Skutnabb-Kangas (1981: 94) om talarens bakgrund och språkmiljö. Kompetens har att göra med hur bra den tvåspråkiga personen behärskar båda språken. Kompetens borde vara mätbar för att kunna jämföra resultaten så att definitionerna skulle vara entydiga. Funktion står för talarens språkanvändning, dvs. individen använder alternativt två eller flera språk medan attityd står för talarens egen

bedömning och uppfattning om sin kompetens i att kommunicera på båda språken. (Skutnabb-Kangas 1981: 88–94)

**Tabell 1.** Kriterier på tvåspråkighet enligt Skutnabb-Kangas (1981: 94)

<b>Kriterium</b>	<b>Modersmålet är det språk som man</b>	<b>Den är tvåspråkig som</b>
<i>Ursprung</i>	har lärt sig först (har etablerat sina första långvariga språkliga kontakter på)	a. har lärt sig två språk i familjen av infödda talare ända från början b. har använt två språk parallellt ända från början
<i>Kompetens</i> färdighetsnivå, behärskning	behärskar bäst	a. behärskar två språk fullständigt b. behärskar två språk som en (motsvarande) infödd c. behärskar två språk lika bra d. kan producera fullständiga, meningsfulla yttranden på det andra språket e. har åtminstone någon kännedom om och kontroll av det andra språkets grammatiska struktur f. har kommit i kontakt med ett annat språk
<i>Funktion</i> användning	använder mest	a. använder (eller kan använda) två språk (i de flesta situationer)
<i>Attityder</i> Identitet och identifikation	a. identifierar sig med b. identifieras av andra som infödd talare	a. identifierar sig själv som tvåspråkig med två kulturer (eller delar av dem) b. av andra identifieras som tvåspråkig

Individerna har också olika typer av attityder till språk och tvåspråkighet. Einarsson (2004: 203) definierar begreppet ”attityd” enligt följande: ”Attityder har med beteende att göra, men de är inte beteende utan snarare en beredskap, en böjelse för ett visst beteende.”. Han fortsätter med att beskriva begreppet med att människor har en tendens till att konsekvent reagera gillande eller ogillande mot en viss företeelse. Dessa företeelser kan till exempel

vara en enskild person, en grupp, ett språk eller en dialekt. Bijvoet (2007: 119) däremot definierar begreppet språkattityd på följande sätt ”Språkattityder kan gälla attityder till språk på olika nivåer. Det kan handla om attityder till språkvårdande åtgärder, språkval och språkpolitiska beslut, men det kan också röra sig om attityder till språkliga varieteter (t.ex. standardspråk, dialekter, sociolekter, yrkesspråk, slang), till språkliga uttryck eller till enskilda språkljud eller ordformer.”. Både attityd och språkattityd har med beteendet att göra. Språkattityd har att göra med människors reaktioner, beteenden samt inställning gentemot språkliga varieteter eller deras talare, vad man tycker och tänker om ett visst språk och hur man betar sig till språk och mot språkanvändningen (Bijvoet 2007: 119).

Attityder indelas i tre komponenter: kognitiv, evaluativ och konativ komponent. Med den kognitiva (kunskapsinriktade) komponenten avser man företeelser som likaväl kan vara sanna som osanna och beror på den attityden man har till språket. En kognitivbaserad attityd kan bildas efter de egna erfarenheterna eller på vad auktoriteter påstår. Den kognitivbaserade attityden kan också bildas av pålitlig information samt på vag och ofullständig information (t.ex. stereotyper). Med den evaluativa (värderande) komponenten avser man att föreställningarna har med känslor att göra och dessa känslor kan graderas från positiv och accepterande till negativ och avvisande. Dessa känslor byggs på fördomar och föreställningar. Den konativa komponenten däremot har att göra med vår beredskap att agera mot att behandla våra föreställningar och värderingar. (Einarsson 2004: 204; Deprez & Persoons 1987)

En vanlig metod utvecklad av socialpsykologen Wallace E. Lambert för att studera attityder till språk och språkliga varieteter kallas för *matched guise*-metod. Metoden baserar sig på att lyssnare bedömer på semantiska differentialskalor en tvåspråkig talares tal då personen säger samma sak på två olika språk i två skilda inspelningar. Det som påverkar lyssnaren är röstbehandlingen, språkformen och innehållet. De semantiska differentialskalorna bildas av adjektivpar som *stark – svag*, *snäll – elak* och dessa bildar ytterpolarna på skalor med (oftast) sju grader. Einarsson påpekar att motsvarande metod har använts i Sverige av Ellen Bijvoet

(1998) som studerade sverigefinnarnas (finländare som bor i Sverige) attityder till ett antal svenska och finska varieteter av två generationer (unga och vuxna). Forskningen gick ut på att ta reda på om sverigefinnarnas attityder var likartade jämfört med sverigesvenskarna och om de därmed hade integrerat väl i Sverige. (Einarsson 2004: 205–206)

### 2.3 Tvåspråkighet och språkval på arbetsplatsen

Strömman (1995) har undersökt i sin doktorsavhandling hur tvåspråkigheten fungerar på olika arbetsplatser, och har med hjälp av sin undersökning visat att Vasa är en tvåspråkig stad och att många företag i Vasa har både finskspråkiga och svenskspråkiga samt tvåspråkiga anställda. Hon säger också att det används både finska och svenska inom företagen internt och externt. Valet av det externa språket bestäms oftast av kundens eller motpartens språk. Strömman påpekar också att företagets språk och det interna språket inte behöver vara desamma vilket beror på att båda språken används internt i både finska och svenska företag med finskspråkiga och svenskspråkiga anställda. (Strömman 1997: 25)

Det kan till exempel vara företagets protokoll eller bokföringen som visar vilket språk som dominerar i företaget och därmed anses vara företagets språk. Detta innebär endast det skrivna språket eftersom inom de flesta företagen i Vasa användes både finska och svenska som talspråk. (Strömman & Backman 1997: 9) Strömman och Backman (1997: 9) påpekar att det är vanligt i Helsingfors att en svenskspråkig helsingforsare inleder samtalet på finska när det är frågan om en okänd person.

Flerspråkighet kan undersökas ur flera synvinklar. En synvinkel är språkval som betyder att man väljer vilket språk man använder i ett samtal. Oftast väljer samtalsdeltagarna det språk som är starkast hos dem. Om det är frågan om enspråkiga samtalspartner så är valet enkelt men flerspråkiga personer använder oftast i samtal det språk som är starkast för de flesta deltagare. Det är också vanligt att man talar det språk som man använde när bekantskapen

började för att det kan kännas konstigt och ovant att byta språk. (Norrby & Håkansson 2010: 226)

Medan Norrby och Håkansson (se 2010: 242–289) diskuterar om flerspråkigas språkval och definierar flerspråkighet så undersöker Grosjean (1982) tvåspråkighet ur flera olika synvinklar, bland annat hur tvåspråkiga gör sina språkliga val. Enligt Grosjean (1982: 130) gör en tvåspråkig person sitt språkval enligt ett rutinmässigt språkanvändningsmönster. En del tvåspråkiga personer använder mera det ena språket och därmed betar sig mera enspråkigt än andra. Det finns även tvåspråkiga människor som inte kan tänka sig att använda ”fel” språk under en diskussion med en annan tvåspråkig människa medan flera tvåspråkiga människor gör sitt språkval enligt domän eller så att de använder ett språk om ett visst samtalsämne. (Grosjean 1982: 130). Domän är enligt Fishman (1972: 248):

Domains are defined, regardless of their number, in terms of institutional contexts and their congruent behavioral co-occurrences. They attempt to summate the major clusters of interaction that occur in clusters of multilingual settings and involving clusters of interlocutors. Domains enable us to understand that language choice and topic, appropriate though they may be for analyses of individual behaviour at the level of face-to-face verbal encounters are related to widespread socio-cultural norms and expectations.

Fishman anser att domän är en social kontext var talarna befinner sig i och att den baseras på hur till exempel ämne, plats och deltagarnas relationer i kommunikationssituationer styr talarnas sociala beteenden. Enligt Fishman hjälper domänerna oss att förstå valet av språket och samtalsämnet som är relaterade till allmänt spridda sociokulturella normer och förväntningar när man diskuterar med sin samtalspartner i ett tvåspråkigt samhälle. Fishman påstår att vissa språk är lämpligare med vissa samtalspartner i vissa samtalssituationer när man diskuterar ett visst ämne och dessa domäner kan till exempel vara familj, lekpark, skola, kyrka, militären, domstol och press. (Fishman 1972: 248)

Tvåspråkiga är vana med att växla mellan två språk både när de talar med en enspråkig

person och med en tvåspråkig person. Vad är det som påverkar valet av språk när det är frågan om en tvåspråkig person eller en person som kan flera språk? Enligt Grosjean kan språkval påverkas av fyra olika faktorer: deltagare, situation, diskursens innehåll och interaktionens funktion. (Grosjean 2010: 42, 44–47) När det är frågan om deltagare är en avgörande faktor i språkval samtalspartnerns språkkunskaper, medan också attityden mot språket kan påverka språkvalet. Talaren försöker då använda det språk som är mest framgångsrikt och underlättande för kommunikationen. Detta innebär att talaren väljer det språk som hen vet att samtalspartnern kan bättre och därmed undviker användningen av de språk som samtalspartnern inte behärskar lika bra. Grosjean påpekar att det språk som deltagarna har tidigare använt påverkar också valet av språk och man kan välja att tala ett visst språk med varandra eftersom man alltid har gjort det. Språket är då så kallat ”överenskommet” även om samtalspartnerna inte har diskuterat eller bestämt om saken tidigare. (Grosjean 2010: 45)

Plats anses som en viktig sak när det är frågan om situationsfaktorn. Till exempel använder man i några tvåspråkiga samfund minoritetsspråket på landsbygden medan i städer använder man majoritetsspråket. Situationsfaktorn har också att göra med när tvåspråkiga hellre använder majoritetsspråket i offentliga tillfällen, medan minoritetsspråket använder de hemma. Användningen av ett språk i stället för ett annat kan också bero på hur formell situationen är. Tvåspråkiga använder då hellre majoritetsspråket i formella situationer (t.ex. i officiella tal och med myndigheter) medan minoritetsspråket används hellre i informella situationer (t.ex. med vänner och kollegor). Enspråkiga personers närvaro kan också påverka språkvalet hos tvåspråkiga: till exempel är det mycket vanligt hos finlandssvenskar att tala svenska med varandra men när en finskspråkig deltar i samtalet byts språket automatiskt till finska. (Grosjean 2010: 45–46)

Enligt diskursens innehåll kan några ämnen vara lättare att diskutera på det ena språket än på det andra. Till exempel är det lättare att diskutera med sin samtalspartner med det svagare språket om vissa ämnen var man behärskar ordförrådet. Tvåspråkiga som diskuterar med

varandra kan till och med byta språket mitt i allt medan de byter samtalsämnet. Det är också vanligt att man räknar och gör matematiska beräkningar på det ena språket man har lärt sig att göra detta på och det har blivit så en stark vana. Människorna delar inte bara information, de vill oftast uppnå någonting med deras tal. Därmed påverkar samtalets intention också valet av språk: man kan till exempel välja ett visst språk för att skapa ett socialt avstånd, höja ens status, inkludera eller exkludera någon, be om något och ge order. Tvåspråkiga kan beroende på situationen byta språk för att inkludera en enspråkig i diskussionen men de kan också med sitt språkval exkludera någon från en diskussion till exempel i en kafeteria eller i en handel. (Grosjean 2010: 33, 46–47)

Tvåspråkigheten i Vasa är synlig i många olika sammanhang och på många nivåer. Vid stadsfullmäktiges möten används det både finska och svenska. Jag undersökte i min kandidatavhandling hur två ordföranden i Vasa fullmäktige sköter sin roll som förmedlare av de två inhemska språken. Det som kom fram i min kandidatavhandling är att de båda ordföranden försökte förmedla innehållet så bra som de kunde på båda språken så att alla medlemmar hade en möjlighet att följa sammanträdet utan förhinder och oberoende av modersmål. Det som kom fram i min undersökning var att ordföranden använde de båda språken för det mesta när de använde fraser som hade att göra med att gå framåt i sammanträdet. (Yli-Mäenpää 2014)

### 3 PERSONALENS SPRÅKANVÄNDNING PÅ ABC VASA EXPRESSKURVAN

I detta kapitel presenterar och diskuterar jag de resultat som kom fram i enkäterna som var riktade till personalen som arbetar på ABC Vasa Expresskurvan. Teman som diskuteras är personalens bakgrundsinformation, språkkunskaper samt språkanvändning och inställningen till språket inom företaget. I avsnitt 3.1. berättar jag vad som kom fram i frågeformulären om personalens bakgrund, i avsnitt 3.2 diskuterar jag personalens språkkunskaper och i avsnitt 3.3.1 diskuterar jag om personalens språkanvändning i praktiken och i avsnitt 3.3.2 om inställningen till språk inom företaget.

Jag har numrerat varje frågeformulär från I1-I24, var I står för informant. Numreringen gör att det är lättare att skilja på svararen och svaren. Jag kommer också att ange exempel på informanternas svar på de öppna frågorna i deras ursprungliga form och språk.

#### 3.1 Personalens språkliga bakgrund

Det är sammanlagt 21 personer som har svarat på den finskspråkiga enkäten och 3 personer som har valt att svara på den svenskspråkiga enkäten. I enkäten ingick sammanlagt 13 frågor om personalens bakgrund. Frågorna gällde kön, ålder, modersmål, utbildning, hur länge de har arbetat på ABC, vilken avdelning de arbetar på, om de får språktillägg och när och hur de har lärt sig finska, svenska och engelska. Jag ville veta dessa fakta eftersom de är relevanta för svaren på de frågor som har att göra med språkkunskaper, språkanvändning och inställningen till språk inom företaget. Gällande frågan om modersmål är det 22 som anger att deras modersmål är finska och 2 som anger att deras modersmål är svenska. Två informanter anser sig själv vara tvåspråkig.



**Tabell 2.** Åldersfördelning enligt språk

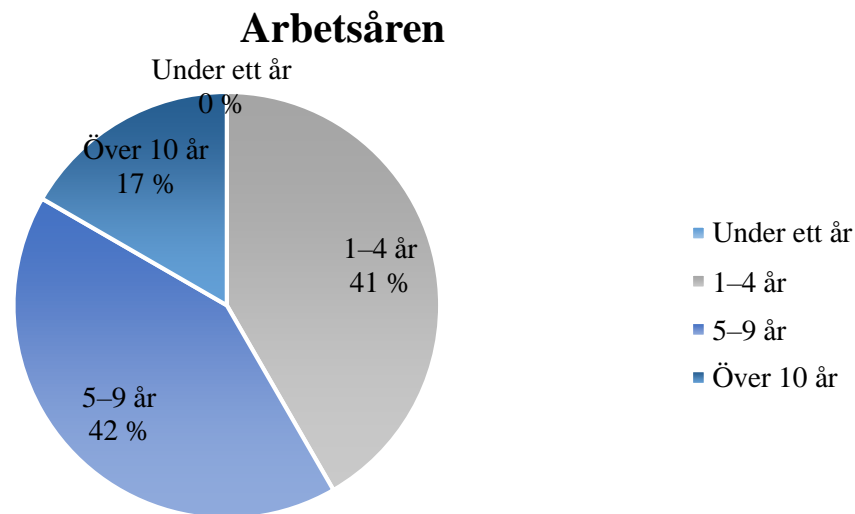
Ålder	Totalt
Under 25	7
26–35	10
36–45	3
46–55	4
Över 55	0
Totalt	24

Tabell 2 visar att de flesta av de anställda som deltog i min undersökning är över 25 och under 35 år gamla, alltså relativt unga. Man kan också konstatera enligt tabellen att största delen av de anställda som deltog i min undersökning är under 35 år och ingen av de som svarade är över 55 år.

**Tabell 3.** Avdelningsfördelning enligt svaranden

Avdelning	Totalt
Butik	7
Restaurang	10
Hesburger	4
Köket	3

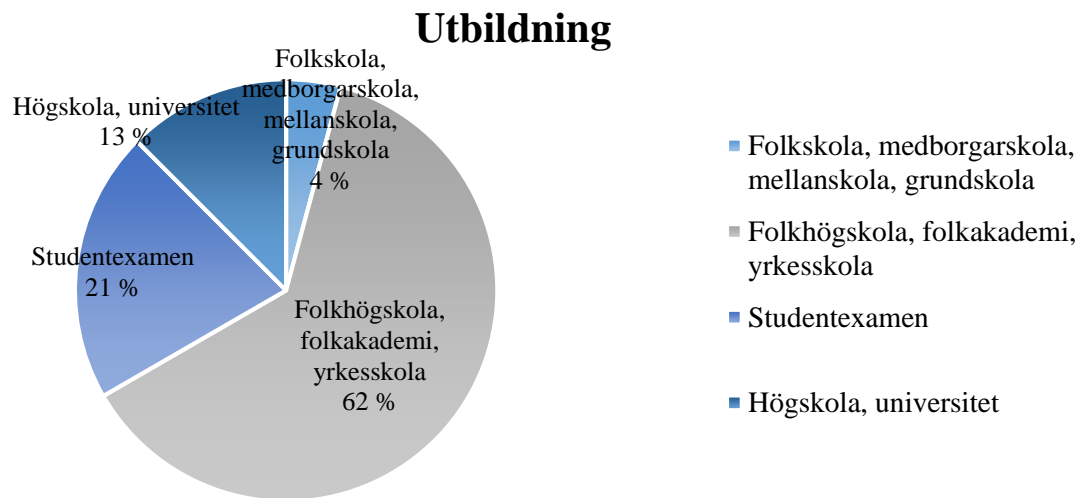
I tabell 3 kan man se hur många som arbetar i vilken avdelning. De flesta som svarade arbetar i butiken (7/13) och restaurangen (10/10). Det minsta antalet svar gavs av dem som arbetar i Hesburger (4/10) och köket (3/9). En av dem som har svarat att hen är tvåspråkig arbetar i Hesburger och den andra arbetar i köket. Det är positivt för undersökningen att det kom svar från varje avdelning.



**Figur 1.** Fördelning av arbetsåren på ABC Vasa Expresskurvan

Som man kan se i figur 1 ovan så är det lika många som har arbetat mellan 1-4 år (10 st.) och 5-9 år (10 st.) medan 4 av informanterna har arbetat över 10 år. Ingen informant har arbetat under ett år. Fråga nummer 6 (se bilaga 1) i enkäten handlade om språktillägg. 23 av informanterna angav att de får språktillägg och en kom inte ihåg om hen får det. Det här var ett väntat resultat eftersom företagets chef Kirsi Koivisto (2019) sade i intervjun att hon har varit ganska slapp när det berör vem som får språktillägg. Det räcker att man talar svenska i någon mån för att få språktillägg, medan om en anställd säger att hen inte kan svenska så får hen inte språktillägg. Den som kan lite svenska har rätten till språktillägg.

Jag frågade personalen också om deras utbildningsbakgrund. Flera i personalen (7st.) svarade att de hade mera än en typ av skolning. I sådana fall noterade jag den högsta utbildningsformen. Informanternas utbildningsbakgrund visas i figur 2.



**Figur 2.** Informanternas utbildningsbakgrund

I figur 2 kan man se att cirka tre fjärdedelar av informanterna (15 st.) har folkhögskola, folkakademi eller yrkesskola som utbildning och cirka en femtedel (5 st.) hade tagit studentexamen. Cirka en femtedel (4 st.) har gått i en högskola eller ett universitet medan bara en informant hade folkskola, medborgarskola, mellanskola eller grundskola som utbildningsbakgrund.

Jag frågade personalen om deras språkliga bakgrund med 6 öppna frågor. De två första frågorna handlade om när och hur de hade lärt sig det andra inhemska språket, alltså det språk som inte är deras modersmål. En av informanterna svarade att hen hade lärt sig finska under de tre senaste åren via sin flickvän som är finskspråkig, medan en annan informant har lärt sig i grundskolan från årskurs 3 och en informant först år 2010 och framåt. Flera av informanterna hade svarat att de hade lärt sig svenska i grundskolan antingen från och med årskurs 3 (4 st.) eller årskurs 5 (2 st.), och de flesta hade svarat att de hade börjat lära sig

svenska först i årskurs 7 (11 st.). Dessa resultat påminner om Camilla Tuominens resultat på samma fråga i sin undersökning som gjordes i en målarbutik i Vasa. I hennes undersökning hade informanterna lärt sig det andra inhemska språket i arbetslivet och i grundskolan, därtill hade en finskspråkig informant lärt sig svenska via sin flickvän. (Tuominen 2012: 26)

En tredjedel av informanterna hade svarat att de hade lärt sig svenska på arbetet medan en informant hade svarat att hen hade lärt sig svenska sedan liten eftersom hens mamma är svenskspråkig. I hens fall är det frågan om simultan tvåspråkighet, eftersom hen lärde sig två språk redan från födseln (Baker 2011: 3–4). Man kan också säga att hen tillhör Skutnabb-Kangas' (1981: 78–82) tredje grupp, tvåspråkiga familjer, vilket innebär att föräldrarna i familjen har olika modersmål och barnet lär sig båda språken av dem. Enligt Skutnabb-Kangas (1981: 94) tvåspråkighetskriterier (se tabell 1) kan informanten anses vara tvåspråkig enligt kriteriet ursprung: hen har både lärt sig två språk i familjen av infödda talare och har använt två språk parallellt ända från början. En av informanterna hade svarat att hen har lärt sig svenska när hen bodde i Sverige och en annan informant hade lärt sig svenska av sina kompisar och morföräldrar.

Jag frågade personalen också när och hur de hade lärt sig engelska. En informant hade lärt sig engelska på lågstadiet samt genom spel och filmer. En annan informant hade börjat med engelskan år 2003 i skolan och han lärde sig engelska med hjälp av spel, film, *skype* och *TeamSpeaker*. Skype är ett program för mobil och PC-dator, vilket man kan använda för att komma i kontakt med andra människor när som helst och var som helst med röst- och videosamtal som privat eller i grupp (Skype 2019). TeamSpeaker är däremot ett program som man laddar på sin PC-dator och via programmet kan man tala via internet med andra användare oftast inom olika datorspel (TeamSpeak 2019).

Cirka en tredjedel av informanterna svarade att de hade börjat studera engelska i årskurs 3, medan tre hade svarat att de hade börjat i årskurs 5. En fjärdedel av informanterna hade nämnt att de hade börjat med engelskan i lågstadiet medan två hade börjat med engelskan på

högstadiet. Tre informanter svarade att de hade börjat med engelskan i grundskolan och en informant svarade att hen hade börjat med engelskan 36 år sedan medan en annan informant svarade att hen hade börjat i skolan med engelskan. En fjärdedel av informanterna hade svarat att de hade lärt sig engelska endast i skolan medan resten hade angivit också andra inlärningskontexter:

- (1) I9: Koulussa ja töissä.
- (2) I11: Opetus ja pelit.
- (3) I14: Koulu, matkustelu ja työ.
- (4) I19: Koulussa opiskelemalla, myöhemmin elokuvien ja tv-sarjojen avulla parantanut kielitaitoa.

Som man kan se i exemplen 1–4 svarade informanterna att de hade lärt sig engelska i skolan och med hjälp av någonting annat. Informanten I9 har lärt sig engelska även på sitt arbete och det var två andra informanter (I14 och I22) som också hade nämnt samma. Informanten I14 hade lärt sig engelska på resor, medan I19 har lärt sig engelska via spel. Det var tre andra informanter (I11, I13 och I16) som hade lärt sig engelska med hjälp av någonting liknande, såsom TV, serier eller film. I exemplen nedan har informanterna lärt sig engelska på något annat sätt än i skolan:

- (5) I5: Kirjoista, TV:stä ja vanhemmilta.
- (6) I10: Leffat, kilpailukieli on englanti.
- (7) I17: Ala-asteella peleistä ja elokuvista.
- (8) I18: Katsomalla englanninkielisiä elokuvia ja töissä.

Som man kan se i exemplen 5–8 så har informanterna lärt sig engelska på något annat sätt än i skolan däremot har de lärt sig engelska med hjälp av olika saker såsom TV, serier, film,

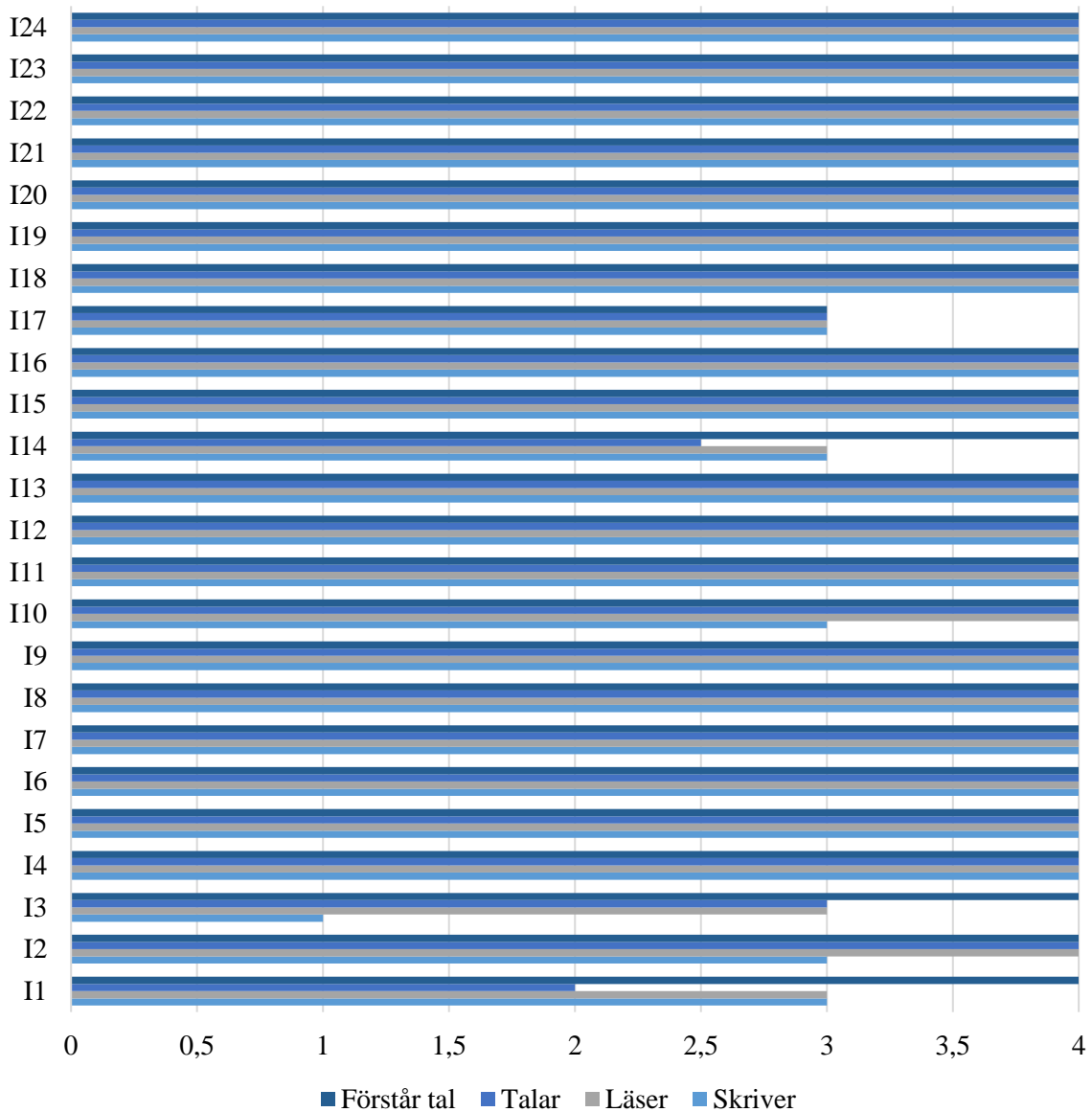
spel, böcker och på arbetsplatsen. Det var några som hade lärt sig engelska med att prata (I23) och med att prata med sina föräldrar (I5). Det var också en informant (I10) som hade nämnt att hens tävlingspråk är engelska, och med detta hänvisar hen möjligtvis till någon idrottsgren hen håller på med.

### 3.2 Personalens språkkunskaper

Personalen ombads att svara på tre frågor om sina språkkunskaper i finska, svenska och engelska. Dessa frågor frågades av informanterna för att få en bättre omfattning av deras språkkunskaper som kunde användas i avsnitt 3.3 ifråga om kontrastering med olika utsagor om tvåspråkigt och enspråkigt beteende med personalen och kunder.

Enkäten innehöll en tabell om varje språk där de svarande fick kryssa för det alternativ som bäst motsvarade deras språkkunskaper: hur bra de förstår språket, hur bra de talar språket, hur bra de kan läsa på språket och hur bra de kan skriva språket. Alternativen var ”inte alls”, ”mycket dåligt”, ”ganska dåligt”, ”ganska bra” och ”mycket bra”. Jag har poängsatt genom att ge alternativet ett (”inte alls”) 0 poäng, alternativ två (”mycket dåligt”) 1 poäng, alternativ tre (”ganska dåligt”) 2 poäng, alternativ fyra (”ganska bra”) 3 poäng och alternativ fem (”mycket bra”) 4 poäng. Man kan alltså få mellan 0–16 poäng för varje språk. Se figur 3 nedan var man ser vilka poäng informanterna får i kunskaperna inom finska:

### Kunskaperna i finska



**Figur 3.** Informanternas kunskaper i finska

Som man kan se i figur 3, så är det tre fjärdedelar som fick 16/16 poäng. I1 fick 12/16 poäng i kunskaperna i finska enligt sina egna värderingar. Hen ansåg att kunskaperna i att förstå tal är ”mycket bra” och att kunskaperna i att tala finska är ”ganska dåliga” medan kunskaperna

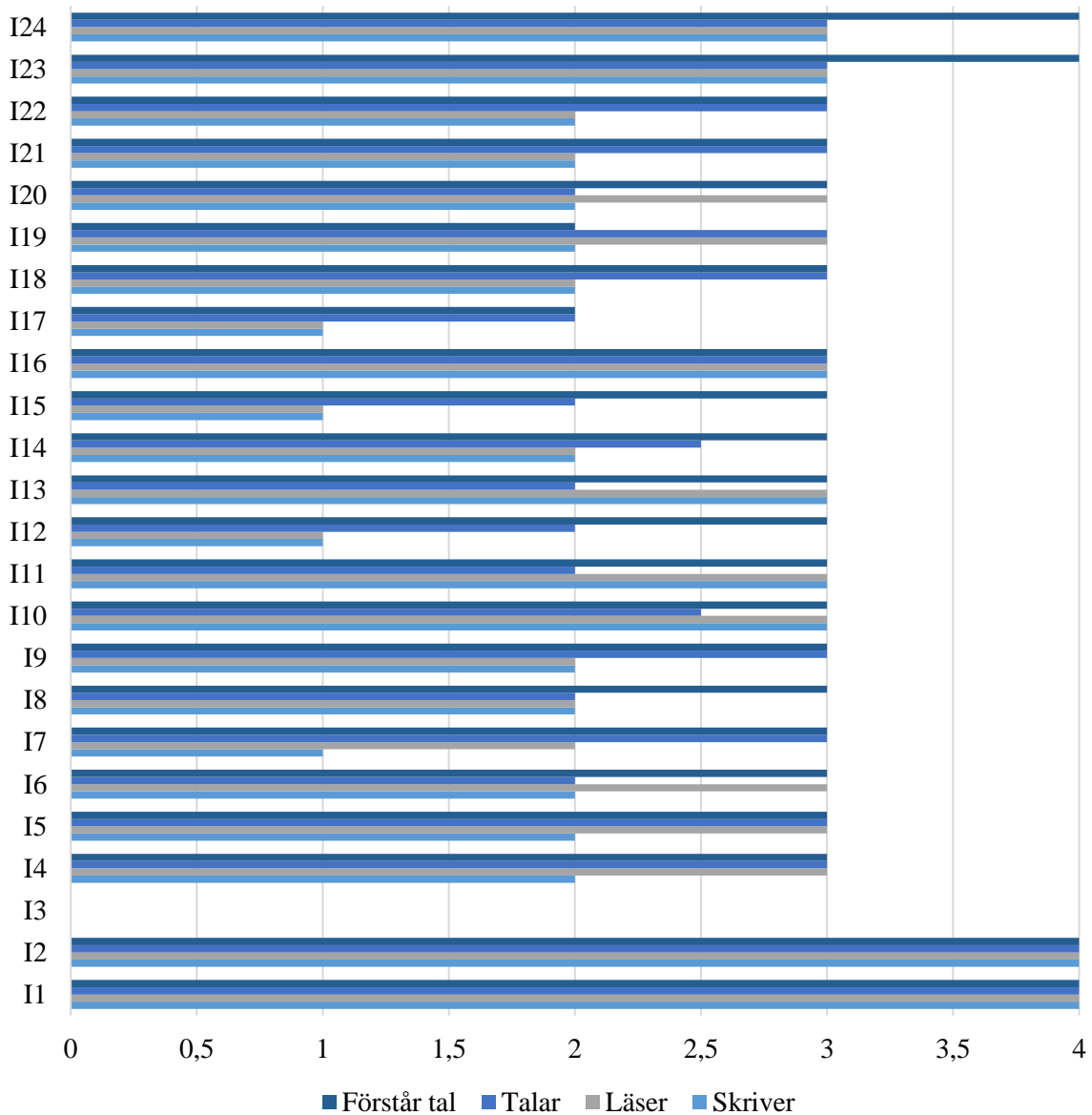
att läsa och skriva på finska är ”ganska bra”. I2 fick 15/16 poäng eftersom hen hade ”mycket bra” kunskaper när det gäller att förstå tal, läsa och skriva på finska medan hen hade ”ganska bra” kunskaper när det gäller att skriva på finska. I3 fick 12/16 poäng. Hen hade poängsatt sina kunskaper i att förstå finska i tal som ”mycket bra”, medan hen läser och talar finska ”ganska bra” och skriver finska ”mycket dåligt”. I7 fick 15/16 poäng, hen angav sig ha ”mycket bra” kunskaper i finska, men anser att hen har ”ganska bra” kunskaper i finska när det gäller att skriva. I14 fick 13,5/16, hen kan mycket bra förstå när någon talar finska medan hen har ganska bra kunskaper när det är frågan om att tala, läsa och skriva finska. I17 fick 12/16 poäng och hade därmed värderat sina kunskaper i finska att vara ”ganska bra” i alla fyra kategorierna. I likhet med Tuominens (2012: 27) informant så har också min informant I17 finska som modersmål och därmed antar jag också att hens egen värdering av sin språkförmåga kan ha att göra med bakgrundsvariablerna såsom ålder och utbildning. Informanten I17 är mellan 26–35 år gammal och har gått i folkhögskola, folkakademi eller yrkeshögskola. Samma informant hade också fått sämsta poäng i kunskaperna i svenska enligt hens egna värderingar (se figur 4).

Om man ser på medelvärden i alla fyra kategorier tillsammans på allas svar (I1–I24) så är resultatet 3,8 (”mycket bra”). Då kan man dra slutsatsen av figur 3 att i medeltal har informanterna mycket bra kunskaper i finska. Personalen förstår bättre finska än vad de talar, läser och skriver språket.

Följande figur nedan (figur 4) handlar om informanternas kunskaper i svenska. Det var en informant (I3) som inte hade värderat sina egna kunskaper i svenska, utan lämnade punkterna tomt. Jag behandlar endast 23 informanternas svar i följande tabell nedan:



### Kunskaperna i svenska



**Figur 4.** Informanternas kunskaper i svenska

Som man kan se i figur 4 så anser både I1 och I2 att de har ”mycket bra” kunskaper i svenska (16/16), medan de flesta anser att de har ”ganska bra” och ”ganska dåliga” kunskaper i

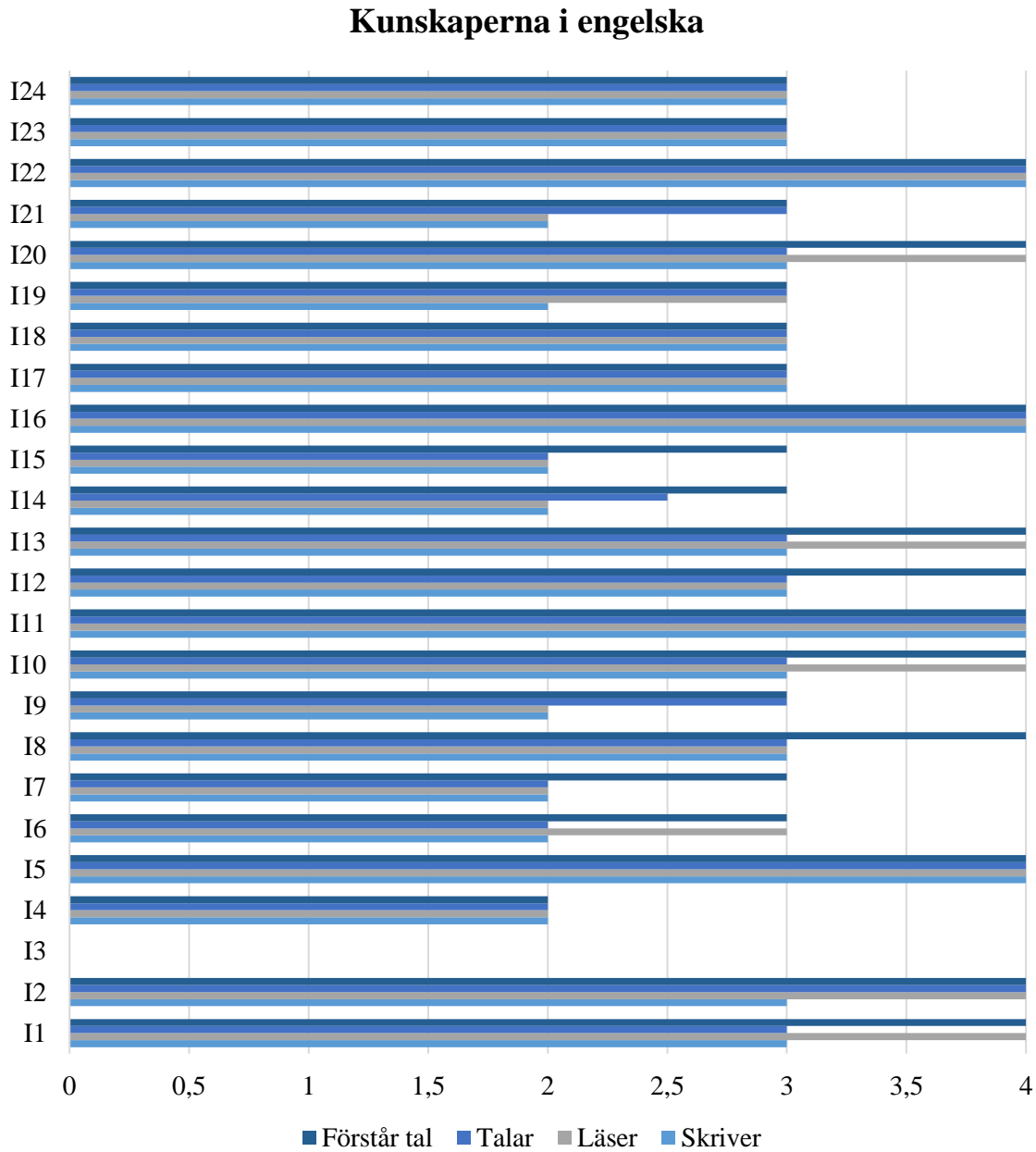
svenska. När det gäller att förstå tal så är det en sjättedel som anser att de har mycket bra kunskaper i svenska, medan cirka tre fjärdedelar anser att de förstår ”ganska bra” när någon talar svenska. Endast två informanter angav att de har ”ganska dåliga” kunskaper i att förstå tal på svenska.

Som man kan se i figur 4 ovan så är det också endast två informanter som anser att de har mycket bra kunskaper i att tala svenska. Nästan hälften (11/23) anser att de har ”ganska bra” kunskaper när det gäller förmågan att tala svenska, medan cirka en tredjedel anser att de har ”ganska dåliga” kunskaper i att tala svenska. Två informanter hade valt att laga krysset mellan alternativen ”ganska bra” och ”ganska dåligt” och därmed fick de 2,5 poäng av att kunna tala svenska. Det är endast två informanter som anser att de har mycket bra kunskaper i att läsa svenska, medan cirka hälften av informanterna uppskattar sina kunskaper i att läsa svenska som ”ganska bra”. Cirka en tredjedel av informanterna har valt alternativet ”ganska dåligt” för förmågan att läsa svenska och tre stycken har valt ”mycket dåligt”.

Att skriva svenska verkar vara det svåraste delområden av alla fyra språkkunskaperna. Det är endast två informanter som anser att de har mycket bra kunskaper i att skriva svenska, medan en fjärdedel anser att de har ”ganska bra” kunskaper i att skriva svenska. Största delen (10 st.) anser att de har ”ganska dåliga” kunskaper i att skriva svenska och fyra stycken anser att de har ”mycket dåliga” kunskaper i att skriva svenska.

Om man ser på medelvärden för alla fyra kategorier på allas svar (I1–I24) så kommer det fram att informanternas förmåga att förstå och producera tal är 3 dvs. ganska bra kunskaper, men förmågan att förstå tal står för det starkaste delområdet. Gällande förmågan att läsa får medelvärdet 2,5, som avrundas till 3, det vill säga ”ganska bra” kunskaper, och förmågan att skriva får medelvärdet 2,3 vilket avrundas till 2 och är därmed ”ganska dåliga” kunskaper. Sedan när man räknar alla svar tillsammans (23 st.) så är medelvärdet 2,6, dvs. ganska bra kunskaper i svenska. Man kan också tolka figur 4 så att personalen anser sig ha lite bättre kunskaper i att förstå tal på svenska än att tala svenska. Man kan också tolka figuren så att

personalen kan tala svenska bättre än att läsa eller skriva det, och att de är sämsta på att skriva svenska. Dessa resultat påminner om Tuominens (2012: 28–29) och Strömmans (1986: 48) undersökningar: informanternas förmåga att förstå när någon talar svenska anses vara bäst och förmågan att skriva svenska sämst.



**Figur 5.** Informanternas kunskaper i engelska

Det var en informant (I3) som inte hade värderat sina egna kunskaper i engelska, utan lämnade punkterna tomt. Jag behandlar endast 23 informanternas svar i tabellen ovan. Figur 5 ovan visar att cirka hälften (11/23) av informanterna anser att de har mycket bra färdigheter när det är frågan om att förstå engelska i tal, medan också lika många anser att de har ”ganska bra” färdigheter och en informant (I4) anser att hen har ”ganska dåliga” färdigheter. Fem informanter uppskattar sin förmåga att tala engelska som mycket bra, medan cirka hälften av informanterna tycker att de har ”ganska bra” kunskaper och fyra anser att de har ”ganska dåliga” kunskaper. Det är en informant som hade valt att laga krysset mellan alternativen ”ganska bra” och ”ganska dåligt” och därmed fick hen 2,5 poäng av att kunna tala engelska. Nio informanter har valt alternativet ”mycket bra” för förmågan att läsa engelska, medan åtta informanter har valt alternativet ”ganska bra” och sex informanter anser sig att kunna läsa engelska ”ganska dåligt”. Fyra informanter anser att de har mycket bra kunskaper när det är frågan om förmågan att skriva på engelska, medan cirka hälften uppskattar sina kunskaper att skriva på engelska som ”ganska bra”. Åtta informanter anser att de har ”ganska dåliga” kunskaper i att skriva engelska.

Om man räknar medelvärdet för figur 5 med alla kategorier hos alla informanterna (I1–I24) så blir antalet 3,1 det vill säga ”ganska bra” kunskaper. Man kan konstatera att informanterna har bättre kunskaper i engelska jämfört med svenska. När man räknar ett medeltal för varje fyra kategorier separat så är medeltalet i att förstå tal 3,4 (”ganska bra”), tala 3 (”ganska bra”), läsa 3,1 (”ganska bra) och skriva 2,8 (”ganska bra). Utgående från dessa medeltal så kan man konstatera att informanterna har ganska bra kunskaper i engelska.

Om avsnitt 4.2 kan man sammanfattningsvis konstatera enligt självbedömningen av sina språkkunskaper i finska, svenska och engelska att informanterna upplever sina kunskaper i finska vara ”mycket bra” medan kunskaperna i svenska upplevs vara sämre än kunskaperna i engelska. Det att kunskaperna upplevs att vara sämre än engelskan kan ha att göra med det att det var en större del (17 st.) av informanter som nämnde att de hade börjat med engelskan redan i årskurs 3 eller 5, medan 6 informanter hade nämnt att de hade börjat med svenska i

årskurs 3 eller 5 och 11 stycken i årskurs 7. Man kan också konstatera att personalen uppskattar sina kunskaper i att förstå tal som bäst och kunskaper i att skriva som sämst. Dessa resultat påminner om Tuominens (2012: 28–29) och Strömmans (1986: 48) resultat. Att skriva på dessa alla tre språken anses vara svårast att behärska kan ha att göra med att informanterna inte behöver sina skrivkunskaper så ofta på den undersökta arbetsplatsen. För det mesta använder de finska när de skriver på arbetet med undantag av anvisningar, instruktioner och skyltar till svenskspråkiga kunder. Personalen på ABC Vasa Expresskurvan behöver mera sina talkunskaper när de är i kontakt med kunder och sina kollegor.

### 3.3 Språkanvändning på arbetsplatsen

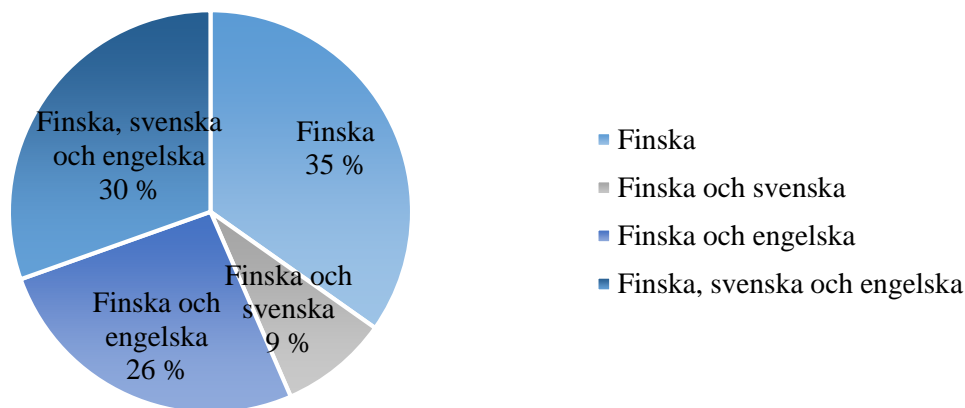
Den tredje delen av enkäten med frågor om språkanvändning och inställningen till språk i företaget innehöll 18 frågor och en möjlighet att kommentera frågeformulärets teman och frågor. 13 frågor var öppna, dvs. informanterna fick svara på frågan med egna ord och fem av frågorna innehöll färdiga svarsalternativ. Det här avsnittet är indelat i två delar: avsnitt 3.3.1 handlar om praktisk språkanvändning med kollegorna och gäller frågorna 14–19, 25 och 26 i enkäten medan avsnitt 3.3.2 handlar om praktisk språkanvändning med kunderna och berör frågorna 23, 24 och 27–29 (se bilaga 1). Jag diskuterar frågorna om inställning senare i avsnitt 3.4.

#### 3.3.1 Språkanvändning och språkval med kollegorna

I det här avsnittet går jag igenom svaren på frågorna som berör språkanvändning på arbetsplatsen kollegorna emellan för att få svar till forskningsfrågorna ett, två och tre. Enkätfrågorna som resultatredovisningen gäller är vilka språk som talas med kollegorna (se bilaga 1; fråga 14), i hurdana situationer det talas finska, svenska och engelska och på vems

initiativ (se bilaga 1; frågorna 15–17), hur ofta det förekommer tvåspråkiga diskussioner (se bilaga 1; fråga 18) samt vilka språk informanterna talar med förmannen (se bilaga 1; fråga 25).

### Språket kollegorna emellan



**Figur 6.** Språk som personalen talar med varandra

På den första frågan i del tre (se bilaga 1; fråga 14) skulle personalen ange vilka språk de talar med sina kollegor. Som man kan se i figur 6 ovan talas det för det mesta (35 %) enbart finska kollegor emellan, medan under en tredjedel (30 %) talar alla tre språken med sina arbetskamrater. Det är cirka en tredjedel (8/23) som svarade att de talar endast finska med sina kollegor, medan två hade svarat att de talar både finska och svenska med sina kollegor. Cirka en fjärdedel (6/23) hade svarat att de talar finska och engelska med sina kollegor och 7/23 svarade att de talar finska, svenska och engelska med sina kollegor. En informant hade valt att inte svara på frågan.

Följande fråga i del tre (se bilaga 1; fråga 15) behandlade situationer där informanten använder finska med sina kollegor.

- (9) I5: Pääasiallisesti ensimmäinen kieli, jota yritän. Sen jälkeen kokeilen ruotsia. Tietysti muuta kieltä, jos toinen on ensin puhunut jollain muulla kielellä minulle.
- (10) I18: Suomi on mielestäni ABC:llä vallitsevin kieli. Puhun kyllä ruotsia ja englantia, jos työkaveri niin ”vaatii” ja jos en itse osaa vastata toisella kielellä, niin vastaan suomeksi.
- (11) I1: Om jag pratar med någon som inte alls kan svenska. Mitt initiativ.

I exemplen 9 och 10 ovan kan man se att de som har finska som modersmål börjar oftast med finska, men de är också färdiga att byta språk om deras samtalspartner kräver så. Det var också två andra informanter (I8 och I10), som hade svarat likadant att de talar finska med sin samtalspartner om de vet att de förstår finska. Mina resultat visar att personalen som har svenska som modersmål är beredd att vara flexibel och tala finska med en person som inte kan svenska (se exempel 11). Detta resultat påminner om Tuominens undersökning (2012: 30) och denna företeelse förklarar hen med att när en finsk- och svenskspråkig möts så är det hen som talar minoritetsspråket (i detta fall svenska) som måste anpassa sig och byta till majoritetsspråket (finska). Tuominen (2012: 30) påstår också att svenskspråkiga oftast kan finska och därför är de beredda på att byta språk. I likhet med mina och Tuominens (2012: 30) informanter, så var det också en informant i Malkamäkis och Herberts' (2014: 21) undersökning som sade att på sådana möten var majoriteten har svenska som modersmål, men de kan också finska, byter de mycket snabbt språket till finska.

På frågan som handlade om situationerna då informanten använder svenska med sina kollegor och på vems initiativ (se bilaga 1; fråga 16) kan man se ett exempel på nedan av en informant som har svenska som modersmål:

- (12) I1: Med andra svenskspråkiga. Nästan alla här förstår svenska så väldigt sällan. Jag måste prata finska. Mitt initiativ.

I exempel 12 ovan visar att informanten I1 med svenska som modersmål talar enbart svenska med dem som är svenskspråkiga av sitt eget initiativ. Hen påpekar ännu att det är sällan någon förstår svenska på arbetsplatsen så hen måste därför tala finska. Informanten i exempel 12 väljer alltså det språket som är starkast hos samtalsdeltagarna. När i diskussionen deltar en enspråkig samtalspartner så är språkvalet enkelt men med flerspråkiga personer använder man oftast i samtal det språk som är starkast för majoriteten av deltagare (Norrby & Håkansson 2010: 226). I det här fallet är det också frågan om vem som deltar i diskussionen, därmed är talarens och samtalspartners språkkunskap en avgörande faktor i språkvalet. Talaren väljer då det språket som är lättast för båda som deltar i diskussionen och då måste talaren känna sin samtalspartners språkkunskaper och väljer då det språk som hen vet att samtalspartnern kan bättre. (Grosjean 2010: 45) Dessa resultat påminner om Malkamäkis och Herberts' (2014: 21) resultat var en svenskspråkig informant säger att när hen går på kaffe eller äter med finskspråkiga assistenter så talar hen finska med dem.

Samma fråga som handlade om situationer då informanten använder svenska med sina kollegor och på vems initiativ (se bilaga 1; fråga 16) besvarades också av de som har finska som modersmål. I exemplen nedan kan man se hur några av dem besvarade frågan:

- (13) I5: Vastaan ruotsilla, jos minulle on puhuttu ruotsia, tai jos tiedän työkaverini olevan ruotsinkielinen.
- (14) I21: Jos tiedän, että työkaverini osaa paremmin ruotsia. Omasta tai hänen aloitteesta.

I exemplen 13 och 14 ovan är informanterna villiga och kunniga att tala svenska med sin samtalspartner om samtalspartnern är svenskspråkig eller kan bättre svenska än finska. Det var också fem andra informanter (I6, I7, I12, I23 och I24) som svarade på liknande sätt som i exemplen 13 och 14 ovan. Det fanns dock också informanter som betar sig på ett annat sätt (se exemplen 15 och 16):



- (15) I8: En yleensä koskaan, joko suomea tai englantia.
- (16) I13: En koskaan, vain asiakkaille

Informanterna i exemplen 15 och 16 anger att de inte talar svenska med sina kollegor utan talar helst finska eller engelska. Sammanlagt var det fyra informanter som uppger att de inte talar svenska med sina kollegor. Av dessa informanter hade I8 angett att hens färdigheter i svenska är ”ganska dåliga”, medan informanterna I10, I13 och I22 har angett att deras färdigheter i svenska är ”ganska bra”. Informanterna I8, I10, I13 och I22 hade värderat sina kunskaper i engelska som bättre jämfört med vad deras kunskaper i svenska är.

Det fanns också sådana informanter som medgav att de känner sig osäkra över att tala svenska (se exemplen 17 och 18).

- (17) I15: Joskus, kun on varmasti varma, että sanoo oikein. Omasta aloitteesta.
- (18) I17: Jos toinen ei puhu suomea ollenkaan ja jos osaan sanoa asian ruotsiksi.

Trots att informanterna i exemplen 17 och 18 är osäkra att tala svenska så försöker de göra det om de är säkra på att de säger rätt.

I den fjärde frågan i del tre (se bilaga 1; fråga 17) skulle personalen uppge i hurdana situationer de använder engelska med sina kollegor och på vems initiativ de gör det. I exemplen 19 och 20 nedan kan man se hur de som har svenska som modersmål har svarat på frågan:

- (19) I1: Endast med ett fåtal, sen dom började har vi pratat engelska sinsemellan, så har det bara fortsatt, mitt initiativ.
- (20) I3: Om deras modersmål är annat än svenska/finska, mitt initiativ.

I exempel 19 ovan säger informanten att hen har börjat tala engelska med ett fåtal arbetskamrater. Enligt Grosjean (2010: 45) påverkar det språk som deltagarna har tidigare använt valet av språket, eftersom man talar ett visst språk med varandra på grund av att man alltid har gjort det. Då är språket så kallad ”överenskommet” även om samtalspartnerna inte har diskuterat om saken tidigare. Som man kan se i exempel 20 ovan så talar informanten engelska med sina kollegor som inte kan finska eller svenska.

De som har finska som modersmål och svarade på den finskspråkiga frågeformulären svarade också på frågan om i hurdana situationer de använder engelska med sina kollegor och på vems initiativ de gör det. De har nämnt följande situationer i sina svar:

- (21) I5: *Ns. viimeinen vaihtoehto. Jos asiaa ei pysty/osaa selittämään suomella tai ruotsilla.*
- (22) I8: *Puhun englantia jos tiedän, ettei työkaverini osaa suomea. Kumman tahansa aloitteesta.*
- (23) I7: *Kun puhutaan englantia, vastaan englanniksi.*
- (24) I20: *Aina kun tilanne niin vaatii. Toisen aloitteesta.*
- (25) I21: *harvemmin, jos esim. Opteamilta (vuokrafirma) on joku ulkomaalainen työntekijä, niin hänen kanssaan puhun englantia. Omasta/hänen aloitteesta.*

I exempel 21 ovan har informanten I5 svarat att hen talar engelska med sin kollega om samtalspartnern inte kan finska eller svenska. Det var också två andra informanter som hade svarat på samma sätt. Informanten I8 säger i exempel 22 att hen talar engelska med sin kollega om hen inte kan finska. Kollegan kan då vara en utlänning eller en svenskspråkig. Fem andra informanter har svarat på liknande sätt som I8 i exempel 22. I exemplen 23 och 24 ovan har informanterna svarat att de talar engelska med utlänningar och när det frågas någonting på engelska så svarar de på engelska. Två andra informanter hade svarat att de talar engelska med utlänningar och med dem som talar engelska med dem. I de flesta svar är det frågan om deltagare som är en av Grosjeans fyra faktorer som kan påverka språkvalet.

Då är det talarens och samtalspartnerns språkkunskaper som avgör valet av språk. Talaren försöker då använda det språk som är mest framgångsrikt och underlättande för kommunikationen och detta kan innebära att talaren känner sin samtalspartners språkkunskaper och väljer då det språk som hen vet att samtalspartnern kan bättre. (Grosjean 1982: 135)

I frågan 17 (se bilaga 1) skulle informanten ange hur ofta det förekommer tvåspråkiga diskussioner mellan hen och hens kollegor. I exemplen 26–28 nedan kan man se vad de informanterna som svarade på den svenskspråkiga frågeformulären hade besvarat frågan:

(26) I1: Väldigt ofta! Jag pratar oftast svenska och den jag pratar med pratar finska.

(27) I2: Nästan dagligen.

(28) I3: Nästan aldrig.

I exemplen 26 och 27 ovan kan man se att några informanter är delaktiga i tvåspråkiga diskussioner och att informanten I1 talar oftast svenska och den andra hen talar med talar finska och då förekommer det blandspråk. Dessa resultat påminner om Malkamäkis och Herberts' (2014: 23) resultat var en informant nämner att det talas mycket ofta blandspråk på den undersökta arbetsplatsen: flera förstår språket bättre än vad de kan tala, någon talar på sitt modersmål, en annan talar finska medan den andra talar svenska och båda förstår varandra. Däremot anser informanten i exempel 28 att det nästan aldrig förekommer tvåspråkiga diskussioner mellan hen och hens kollegor. Detta kan bero på att informanten är tvåspråkig och därmed anpassar sig och byter till majoritetsspråket eller till tilltalarens språk enligt situationen. I exemplen nedan kan man se vad några som har finska som modersmål svarade på samma fråga:

(29) I8: En usein, monet joilla on ruotsi äidinkielenä puhuvat todella hyvin suomea tai ovat kaksikielisiä.

- (30) I19: Tietyn henkilön kanssa. Voin myös kuunnella kahden ruotsinkielisen keskustelua, mutta vastaan suomeksi.
- (31) I24: Suhteellisen usein, kun puhun ruotsinkielisen työkaverin kanssa.

Informanterna i exemplen 30 och 31 är relativt ofta i tvåspråkiga kommunikationssituationer med vissa arbetskamrater. Informanten I24 anser sig själv som tvåspråkig och därmed är det relativt vanligt att det sker tvåspråkiga diskussioner. I ett av svaren kom det fram att detta händer eftersom fackterminologin är enbart på finska och om hen använder fackterminologi när hen talar till exempel med en svenskspråkig så blandar hen svenska och finska. En annan informant (I10) hade svarat att det förekommer tvåspråkiga diskussioner alltid när hen arbetar tillsammans med en utländsk kollega och då talar de både finska och engelska med varandra. I10 nämner också att detta sker när hen talar med en svenskspråkig kollega, och då använder de finska och svenska i en diskussion. Informanten I17 däremot svarade att det förekommer tvåspråkiga diskussioner bara om den andra förstår finska men inte talar det. Dessa resultat påminner om Herbets' och Malkamäkis (2014: 23–24) resultat var en informant i deras undersökning hade skrivit att det talas blandspråk med sådana personer som förstår båda språken och att var och en använder olika språk i intern muntlig kommunikation. I exempel 29 ovan kan man se att I8 sällan är med om tvåspråkiga diskussioner eftersom hen anser att alla kollegor som är svenskspråkiga kan tala bra finska.

Informanterna ombads också ange vilka språk de talar med sin förman. Svaren visar att 21 informanter talar finska med förmannen medan två talar både finska och svenska. En informant hade inte svarat på frågan.

### 3.3.2 Språkanvändning och språkval med kunderna

I det här avsnittet går jag igenom svaren på frågorna som har att göra med informanternas språkval med kunderna för att få svar på forskningsfrågan fyra. Frågorna som informanterna

skulle svara på är vilket språk som de oftast talar med kunderna, om de talar kundens språk även om det inte är det egna modersmålet, om det förekommer språkproblem och hur informanten agerar vid eventuella språkproblem samt hurdana känslor och tankar språkproblem väcker hos informanten (se bilaga 1; frågorna 23, 24, 27–29). I exempen nedan kan man se vad informanterna har svarat på frågan om vilket språk hen oftast talar med kunden och möjliga motiveringar till det:

- (32) I1: Språket som kunden pratar till mig på, men ifall jag hör att kunden är svensk men tar för givet att jag endast kan finska och hon/han försöker på dålig finska så brukar jag byta till svenska.
- (33) I8: Suomea. Suomenkielisten asiakkaiden kanssa voi puhua niitä näitä, mutta ruotsiksi se on vaikeaa, kun ei ymmärrä tai osaa itse aina sanoa.
- (34) I9: Suomi/ruotsi, riippuu saako äidinkielen ”udeltua” alussa.
- (35) I10: Suomi ja ruotsi. Riippuu millä kielellä asiakas aloittaa tilauksen.
- (36) I19: Suomi ja ruotsi. Puhun sitä kieltä, mitä asiakas puhuu. Jotkut asiakkaat vaihtaa suomeen, jos huomaa etten puhu hyvää ruotsia.
- (37) I20: Hänen (asiakkaan) ”valitsemaa” kieltä. Hyvään asiakaspalveluun katsotaan kuuluvan asiakkaan palveleminen hänen kielellään.
- (38) I23: Ruotsia ja englantia. Iso osa asiakkaista ruotsinkielisiä ja englantia taittuu melkein kaikilta ”muun maalaisilta”.

Det är nio informanter av 23 som säger sig använda det språket som kunden använder. Som man kan se i exempen 32, 34–37 så har informanterna olika motiveringar till med vilket språk de talar med kunden. I1 säger i exempel 32 ovan att hen huvudsakligen väljer det språket som kunden talar åt hen, men i vissa fall byter hen till svenska. I den här situationen är det frågan om en svenskspråkig kund som tar för givet att personalen är finskspråkig. I9 säger i exempel 34 att hen väljer kundens språk om hen får reda på det i början av diskussionen/mötandet, medan I10 säger i exempel 35 att det beror på språket som kunden börjar sin beställning på. Men så är det också några som talar enbart finska med kunderna

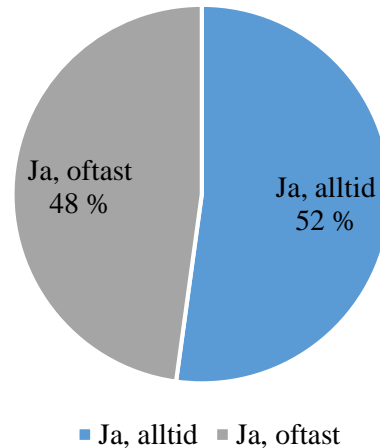
eftersom det är informantens modersmål och upplevs som ett lättare språk att tala med kunden (se exempel 33 ovan). Informanten I23 hade svarat att hen talar svenska och engelska med kunden eftersom en stor del av kunderna består av svenskspråkiga och hen anser att utlänningar förstår engelska.

Informanten I19 hade skrivit i exempel 36 ovan att hen talar det språket som kunden talar men ibland byter kunderna till finska om de märker att hen inte kan så bra svenska. I den här situationen är det frågan om en svenskspråkig kund som tar för givet att personalen inte kan så bra svenska. Dessa resultat påminner om Strömman & Backmans (1997: 9) resultat var det kom fram att det är vanligt i Helsingfors att en svenskspråkig helsingforsare inleder samtalet på finska när det är frågan om en okänd person. Enligt Sundman (1999: 8) kan många svenskspråkiga tala finska eftersom de är vana vid att vara den som ger efter. Finlandssvenskarna har mera kontakt med finskspråkiga personer och detta orsakar att tvåspråkigheten har ökat bland finlandssvenskarna och den svensktalande befolkningen har börjat tala mera finska. Svenskspråkiga använder också andra språk mera jämfört med finskspråkiga och detta har att göra med finlandssvenskarnas minoritetsställning: när det är mindre svenskspråkiga på en ort så har de oftare kontakt med en finskspråkig person och därmed blir svenskspråkiga tvungna att tala finska. I den här situationen spelar också plats och maktförhållandena en stor roll: till exempel använder man i några tvåspråkiga samfund minoritetsspråket på landsbygden medan i städerna använder man majoritetsspråket (Grosjean 2010: 46). Minoriteten (i det här fallet de svenskspråkiga) är dem som oftast får anpassa sig och byta till majoritetens språk (finskan i det här fallet). För det mesta är det finskspråkiga som avgör valet av språket eftersom det är en förväntning att de svenskspråkiga kan tala finska. Detta har både Tuominens (2012: 30) och Strömmans (1986: 101) undersökningar visat.

Informanterna i min undersökning skulle också svara på frågan om de talar på kundens språk även om det inte är hens modersmål (se bilaga 1; fråga 24). Svartalativen var ”Ja, alltid”,

”Ja, oftast”, ”Nej, jag kan inte andra språk” och ”Nej, jag tycker att det är onödigt”. I figur 7 nedan kan man se hur informanterna svarade.

### Talas det kundens språk även om det inte är personalens modersmål



**Figur 7.** Språket som talas med kunden oavsett informantens modersmål

Figur 7 ovan visar att det är 52 % (12 informanter) som alltid talar kundens språk med dem och 48 % (11 informanter) som oftast gör det. En informant hade inte svarat på frågan.

Frågan 27 i frågeformuläret avslöjar om personalen har mött på språkliga problem när de talar med sina kunder. De svarande uppmanades också att komma med exempel. Till exempel följande språkliga problem uppstår enligt informanterna i kundbetjäningssituationer:

- (39) I5: Joskus asiakkaat käyttävät sellaista murretta, jota on vaikea ymmärtää. Tai aihe on sellainen, jonka sanastoa en osaa.
- (40) I15: Tämän rannikon MILJOONAT murteet. Ku ois edes jotain mistä ottaa kiinni. OIKEAT ruotsalaiset ovat ihania.

- (41) I20: Jos on joku asiakas, joka puhuu ruotsin jotain murrettä, niin silloin monesti tulee hämmentynyt olo. Koen puhelimesta puhumisen ruotsiksi olevan paljon vaikeampaa, kuin kasvotusten.

Exemplen 39–41 ovan antyder att det är flera finskspråkiga som har problem med att förstå svenska dialekter. Det var också fem andra informanter (I6, I8, I9, I10 och I18) som nämnde att de har problem med att förstå svenskspråkiga kunders dialekter. Informanten I6 svarade att hen har svårt att förstå olika dialekter om kunderna talar för hastigt. Informanten (I8) säger dessutom att hen utöver dialekter ibland också har problem med enstaka ord och kan då inte svara till kunden på svenska. Informanten I9 påpekar däremot att hen har svårigheter med svenska dialekter eftersom de lärde sig endast skriftspråket i skolan. Malkamäki och Herberts (2014: 27) konstaterar i sin undersökning att dialekter kan orsaka missförstånd mellan samtalspartnern.

Jag har själv observerat att det förekommer en del kunder som talar dialekt och det kan ha att göra med att ABC Vasa Expresskurvan ligger nära Vasa Yrkesakademin och flera svenskspråkiga kommuner, såsom Malax och Korsholm. I Malax är språkfördelningen mycket svenskbetonad eftersom där bor 4 700 svenskspråkiga, 540 finskspråkiga och 280 som har något annat språk som modersmål (Malax 2016). I Korsholm var invånarantalet 19 384 med 68,9 % svenskspråkiga, 28,6 % finskspråkiga och 2,5 % övriga språk år 2017 (Korsholm 2017). Ivars (2015: 30) konstaterar i sitt språkprojekt att en av hennes informant som är från Malax anser att dialekterna kommer att finnas kvar eftersom de unga är väldigt stolta över sitt språk.

Informanten I20 hade svarat i exempel 41 att hen anser att det är svårare att tala svenska i telefon än vad det är ansikte mot ansikte och detta kan bero på att när man ser kunden så kan man också läsa från läpparna vad kunden säger och man ser även hens kroppsspråk. Ytterligare problemsituationer skildras i exemplen 42–44 nedan.

- (42) I4: Joskus, sana unohtuu jne.



- (43) I12: Monesti jos mennään oman mukavuusalueen ulkopuolelle tai ilmenee tuntemattomia sanoja.
- (44) I17: Välillä en jotain sanoja osaa sanoa ruotsiksi. Silloin vaihdan suomen kielelle sen sanan, mutta muuten ruotsiksi. Asiakas yleensä kertoo mikä se on ruotsiksi, jolloin opin.

I exemplen 42–44 ovan är det frågan om situationer när informanten inte kan minnas enstaka ord eller så har hen svårt att förstå vad kunden säger. I exempel 44 säger informanten att ibland kan det hända att hen inte minns eller kan enstaka ord på svenska och då säger hen dem på finska ifall kunden tycks förstå finska. Informanten betonar att när kunden säger det svenska ordet till informanten så lär hen sig det. Det var också andra informanter (I19, I21, I22 och I23) som hade nämnt om liknande problem. Till exempel hade informanten I23 svarat att ibland kan hen inte minnas enstaka ord på svenska och använder då finska eller så försöker hen förklara ordet eller saken med en eufemism. Hen nämner även att överraskande situationer kan också vara svåra eftersom orden försvinner från huvudet när man är i panik.

I exemplen 46 och 47 nedan redogör informanterna om sin osäkerhet när det är frågan om att tala svenska med kunder.

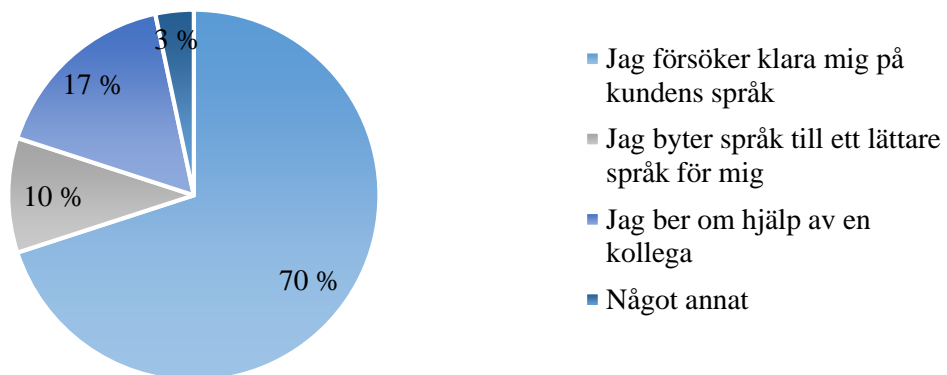
- (45) I7: Tahtoo tuo ruotsin sanasto tulla englannin väliin kun harvemmin englantia tarvii.
- (46) I13: Ruotsin kanssa. En käytä ruotsia puhekielenä tarpeeksi, joten häpeän puhua sitä. Asiakkaan kanssa puhun ruotsia niin hyvin kuin osaan, mutta puhun myös suomea välillä.
- (47) I14: Kun puhutaan esim. ruotsia, niin ymmärrän, mutta en aina osaa vastata oikeilla sanoilla ja joskus jännittää vastaanko oikein (tulee tyhmä olo).

I exempel 45 säger informanten att hen blandar svenska och engelska när hen betjänar en kund som talar engelska, eftersom hen inte använder engelska så ofta. I exempel 46 säger informanten att hen inte använder tillräckligt med svenska i tal och är därmed ovan att tala svenska. Hen försöker ändå sitt bästa även om hen ibland använder finska med

svenskspråkiga kunder. Informanten I14 säger att hen förstår svenska men hen kan inte alltid svara på svenska med rätta ord och då blir hen osäker och känner sig dum.

Frågan 28 i frågeformulären handlar om hur informanten beter sig i situationer där det förekommer språkproblem med kunden. I figur 8 nedan visas hur svaren fördelades.

### Vad gör personalen när det förekommer språkproblem



**Figur 8.** Personalens agerande vid språkproblem i kundservicesituationer

I figur 8 ovan kan man se hur informanterna beter sig när det förekommer språkproblem i kundservicesituationer. Det var 22 informanter som hade svarat på frågan. Det var flera som hade valt flera än ett alternativ, i sådana situationer hade jag valt att beakta alla svar. 70 % av informanterna som hade svarat på frågan anger att de försöker först och främst klara sig på kundens språk, medan 17 % svarade att de ber om hjälp av en kollega om de inte klarar av situationen. 10 % av informanterna anger att de byter till ett lättare språk för sig själva och 3 % gör någonting annat. Med någonting annat menar informanten I6 att hen frågar kunden om hen kan säga samma sak på finska.

Informanterna ombads också ange hurdana känslor och tankar väcker det hos informanten i situationer där det uppstår språkliga problem. I exemplen nedan visas några svar.

- (48) I1: Att jag inte varit tillräckligt aktiv i skolan, blir lite störd på mig själv.
- (49) I8: Tulee paha mieli, kun ei ymmärrä ja kuitenkin haluaisi pystyä juttelemaan niitä näitä kaikkien asiakkaiden kanssa.
- (50) I9: Nolestumista. Pääasia, että asiakas tulee ymmärretyksi.
- (51) I14: Tuntee itsensä tyhmäksi/noloksi, mutta aina yleensä selviää voittajana. Asiakas yleensä arvostaa, kun edes yrittää.

Största delen av informanterna (15/24) säger att de blir frustrerade och känner sig snopna (se exemplen 50 och 51). I1 säger i exempel 48 ovan att hen känner att hen inte var tillräckligt aktiv i skolan och att hen blir störd på sig själv, medan I8 säger i exempel 49 att hen blir ledsen när hen inte förstår kunden och hen skulle vilja diskutera ditt och datt med alla kunder. Dessutom var det flera som sade att de blir arga på sig själva och att de får en känsla av att de borde kunna bättre.

Även mindre ångestfulla känslor förekom i informanternas svar.

- (52) I4: Huumorilla mennään.
- (53) I7: Ei mitään.
- (54) I15: Asiakaspalvelu ei ole helppoa.
- (55) I16: Otan haasteen vastaan.
- (56) I21: Tulee sellainen tunne, että täytyisi osata paremmin.

En informant tycker att kundbetjäning inte är lätt (se exempel 54 ovan), dvs. hen anser att problematiska situationer hör till ett kundbetjäningssyrke. Medan en del känner att de borde kunna bättre (se exempel 56), så finns det också några informanter som inte bryr sig om problemen eller tar dem som utmaningar (se exempel 55) och använder humor (se exempel 52 ovan).

### 3.4 Inställningen till språk inom företaget

I det här avsnittet diskuterar jag frågorna 20–22 och 30 i frågeformulären (se bilaga 1) som har att göra med attityder och inställningar till språk och tvåspråkighet på arbetsplatsen för att få svar på forskningsfrågan fem. Den första frågan handlar om informantens uppfattning om både finska och svenska är lika uppskattade på arbetsplatsen, medan den andra frågan handlar om uppskattningen av engelskan. I den fjärde frågan skulle informanterna berätta vad de anser om tvåspråkighet och flerspråkighet och i den sista frågan ombads de värdera om de anser ABC-kedjan vara svenskspråkig, finskspråkig, tvåspråkig eller flerspråkig.

Informanternas svar på frågan om det känns att både finska och svenska är lika uppskattade på arbetsplatsen är varierande. En informant tycker att det beror på personer medan några andra säger att de är lika uppskattade. De flesta anser dock att både finskan och svenskan är lika uppskattade på arbetsplatsen. Så här hade följande informanter svarat:

(57) I5: Ovat. Tällä alueella molempia puhutaan paljon.

(58) I23: Kyllä. Jokaisella on oikeus omaan äidinkieleensä ja mielestäni meillä yritetään hienosti puolin ja toisin.

Informanten I5 anser i exempel 57 ovan att båda språken är lika uppskattade eftersom båda språken talas mycket på området. Informanten I23 anser också samma i exempel 58 men hen förklarar sin ståndpunkt med att alla har rätten till sitt eget modersmål och att både finskspråkiga och svenskspråkiga försöker tala båda språken på arbetsplatsen. Några informanter anser att svenskan är mera uppskattat än finskan (se exemplen 59 och 60).

(59) I2: Jodå, men svenska är mera uppskattat för att inte så många kan.

(60) I14: Työpaikallani kyllä, mutta Vaasan alueella ruotsin kieli on arvostetumpaa (yleisesti).

I exempel 59 ovan anser informanten I2 att svenskan är mera uppskattad eftersom inte så många kan det. Jag antar att hen menar att inte så många kan så bra svenska på arbetsplatsen och att den finskspråkiga majoriteten uppskattar dem som kan båda språken. Informanten I14 däremot anser i exempel 60 ovan att båda språken är lika uppskattade på arbetsplatsen men att svenskan är mer uppskattad i övrigt i Vasatrakten. Det var också några informanter som anser att finskan är mer uppskattad än svenskan (se exemplen 61–65).

- (61) I7: Suomea puhutaan enemmän ja kirjoitukset ovat suomeksi, joten suomi on arvostetumpi.
- (62) I9: Kyllä/ei, työkieli on suomi, ohjeet ja tiedotteet ovat aina suomeksi.
- (63) I13: Ei. Suomea puhutaan eniten, varmaan siksi koska lähes kaikki osaavat suomea.
- (64) I15: EI. ABC:n kieli on suomi ja ruotsin kieli on pakko.
- (65) I19: Suomi on työkielenä ja tuntuu, että se on osattava. Ruotsinkieliset puhuvat keskenään ruotsia, mutta vaihtavat suomeksi, kun paikalla on suomenkielinen.

I exemplen 61 och 62 ovan anser både informanten I7 och I9 att finskan är mer uppskattad eftersom det talas mera finska på arbetsplatsen, arbetsspråket är finska och alla instruktioner och anslag är alltid på finska. Även informanten I13 anser även att finska talas mera men att alla också kan tala svenska. I15 anser att finskan är ABC:s språk och att svenskan är ett måste. Hens tankar kan ha att göra med hens kunskaper i svenska. Enligt hens egna värderingar i svenska så fick hen endast 7/16 poäng, vilket anses vara ”ganska dåliga”. Bakgrundsvariablerna, såsom åldern och skolning, kan också ha en påverkan till hens tankar om svenskan och kunskaper i svenska. Hen är mellan 46 och 55 år gammal och gått i folkhögskola, folkakademi eller yrkesskola. Man kan också säga att informanten I15 reagerar med den evaluativa (värderande) komponenten, alltså hens inställningar har med känslor att göra och dessa känslor kan graderas från positiv och accepterande till negativ och avvisande. Känslorna som dyker upp byggs på fördomar och föreställningar. (Einarsson

2004: 204; Deprez & Persoons 1987) I19 tycker att finska är arbetsspråket och har en känsla att man måste kunna det. Hen påpekar också hur svenskspråkiga byter språket från svenska till finska mitt emellan en diskussion med en annan svenskspråkig när en finskspråkig är på plats. Det vill säga de enspråkiga personers närvaro påverkar språkvalet hos tvåspråkiga: till exempel är det mycket vanligt hos finlandssvenskar att tala svenska med varandra men när en finskspråkig deltar i samtalet byter de tvåspråkiga språket till finska för att inkludera den finskspråkiga i diskussionen (Grosjean 2010: 46).

Informanterna svarade även på en fråga som berör uppskattningen av engelskan. En del av informanter anser att uppskattningen är bra medan det är några som tycker att den inte är så stor. Några informanter hade inga åsikter om saken. I exemplen nedan har informanterna den åsikten att engelskan uppskattas.

- (66) I5: Syntyperäisesti ulkomaalaisten osuus on kasvanut viimeisten vuosien aikana paljon, joten arvostettu kieli sekin on.
- (67) I8: Sanoisin, että kaikki osaavat edes joten kuten keskustella englanniksi. Englanti kuuluu työpaikalle suomen ja ruotsin kanssa.
- (68) I13: Hyvä. Itse arvostan suuresti englantia, niin opin sitä puhumaan paremmin.

I exempel 66 poängterar informanten att antalet utlänningar har ökat mycket och därmed anses engelskan vara ett uppskattat språk. I8 anser att engelskan tillhör arbetsplatsen och att alla kan i någon mån tala engelska. Även I13 har en positiv attityd till engelskan och vill lära sig att tala det bättre. Exemplet är från informanterna som har en syn att engelskan inte uppskattas på arbetsplatsen.

- (69) I10: No ei niin suuri kuin ehkä pitäisi, vaikka ollaan ”lentokentän” ABC ja Vaasassa on opiskelijoita Euroopasta.
- (70) I15: Pakkorako sijaisten kanssa.

- (71) I24: Ei sitä varsinaisesti arvosteta, sillä sitä ei vaadita osaamaan, toisin kuin suomea ja ruotsia.

I10 anser i exempel 69 ovan att engelskan inte uppskattas så mycket som den kanske borde. Hen påpekar att ABC ligger nära Vasa flygplats och att det finns studeranden från Europa i Vasa. Jag antar att hen menar med denna kommentar att engelskan borde uppskattas eftersom det finns utlänningar i närheten och engelskan behövs för att kunna erbjuda bra kundbetjäning för alla. Däremot tycker I15 i exempel 70 att det är ett måste att kunna engelska eftersom det ibland kommer inhoppare från hyresfirman Opteam och de är oftast utlänningar som inte kan finska eller svenska och då är det gemensamma språket engelska. I24 anser i exempel 71 ovan att engelskan inte uppskattas eftersom arbetsgivaren inte kräver att de anställda kan det på samma sätt som de ska kunna finska och svenska. I exemplen nedan tolkar jag informanternas svar som neutrala gentemot engelskans uppskattning.

- (72) I7: Hyvinhän nuo englantia puhuvat pärjäävät.
- (73) I12: Löytyy myös englantia puhuvia henkilöitä ja uskon heidän saavan opetusta jne. englanniksi.
- (74) I19: Tarvittaessa sitä puhutaan.

I exempel 72 ovan anser I7 att de som talar engelska verkar klara sig riktigt bra på arbetsplatsen och sköter sitt arbete, medan I12 säger att hen tror att de som talar engelska får handledning på engelska. I19 säger klart och kort att engelska talas när det behövs. Jag frågade informanterna vad de tycker om två- och flerspråkigheten (se frågorna 22 a och 22 b i bilaga 1). De flesta ser dem som en bra sak, som en rikedom, medan en informant tycker att tvåspråkigheten är vasabornas ”tjafsande” (se exempel 83 nedan).

- (75) I15: Mielestäni täysin vaasalaisten hömpötyksiä. Täällä vaaditaan monesti ruotsinkielentaito, mutta esim. Helsingissä pärjää täysin vain Suomellakin.

Som man kan se i exempel 75 ovan så har informanten en negativ attityd till tvåspråkigheten och svenskan. Hen anser att det är någonting som är typiskt för Vasa att man måste kunna de båda inhemska språken och jämför Vasa med Helsingfors där man klarar man sig bra enbart med finskan. Eftersom hen jämför Vasa med Helsingfors är det möjligt att hen inte är en infödd vasabo och därmed inte är van att höra svenska. Äldre finskspråkiga vasabor är vana vid att höra både finska och svenska i olika sammanhang, medan de finskspråkiga som har flyttat till Vasa från en enspråkigt finsk stad är inte vana vid det. Därmed reagerar de finskspråkiga på ett mera negativt sätt till svenskan. (Strömman & Backman 1997: 11). Åsikterna om flerspråkigheten är mera positiva. Flerspråkigheten ansågs vara viktigare och även större rikedom jämfört med tvåspråkigheten (se exemplen 76–78).

(76) I5: Hyvä asia. Helpottaa kommunikaatiota useiden kansallisuuksien välillä.

(77) I8: Vielä parempi kuin kaksikielisyys

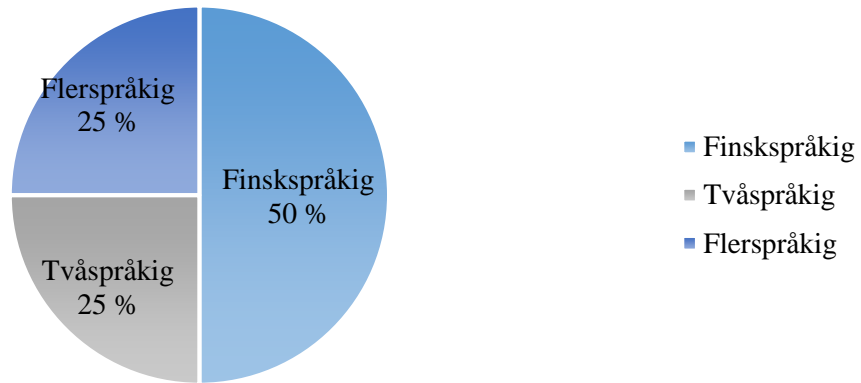
(78) I10: Arvostan vielä enemmän.

I exempel 76 ovan tycker informanten I5 att flerspråkigheten är en bra sak och att den underlättar kommunikationen mellan flera nationaliteter. Som man kan se i exemplen 77 och 78 så anses flerspråkigheten vara en bättre sak än tvåspråkigheten. Likadana resultat rapporterar även Malkamäki och Herberts (2014: 34) i sin forskningsrapport *Case Wärtsilä*, där det kom fram att informanterna anser flerspråkigheten vara en självklarhet och en rikedom som underlättar kommunikationen.

I frågan 30 i frågeformulären (se bilaga 1; fråga 30) skulle informanterna svara på frågan anser de att ABC-kedjan är svensk-, finsk-, två- eller flerspråkig. I figur 9 nedan kan man se hur informanternas svar fördelades.



### ABC-kedjans språk anses vara



**Figur 9.** Informanternas syn på ABC-kedjas språk

Som man kan se i figur 9 ovan anser hälften (12/24) av informanterna att ABC-kedjan är finskspråkig, medan en fjärdedel (6/24) av informanterna anser att ABC-kedjan är tvåspråkig och flerspråkig. Några informanter hade skrivit i frågeformulären motiveringar till sina svar (se exemplen 79–84).

- (79) I1: Alla möten, regler o.s.v. går endast på finska!!!
- (80) I5: Muualla maassa ABC:läisten kielitaito ei ole läheskään yhtä kattava kuin Vaasassa.
- (81) I7: Ketju on selkeästi yksikielinen, mutta KPO:n ABC:t monikielisiä.
- (82) I12: Vaasan seudulla lähinnä kaksikielinen.
- (83) I21: Siis ABC-ketjun koen yleisesti olevan jotenkin enemmän suomenkielinen jos miettii mainoksia (radio) yms. mutta meidän ABC:llä on kyllä kaikki mainokset kahdella kielellä. Ja henkilökunta puhuu 3 eri kieltä. Eli kaksikielinen on meidän ABC.
- (84) I23: ABC:n markkinointimateriaalit on selkeästi suomi –painotteisia. Usein virheitä painosta tulevissa mainoksissa ja hintalapuissa.

Som man kan se i exempel 79 ovan så anser en informant att ABC-kedjan är finskspråkig eftersom alla möten och regler är enbart på finska. I exemplen 80–83 anser informanterna att endast deras ABC eller i ABC-trafikbutikerna i Vasa är personalen språkkunniga och att deras ABC är två- eller flerspråkig jämfört med hela ABC-kedjan. Informanten I23 anser i exempel 84 att ABC:s marknadsmaterial är i stort sätt finskbetonat och att det förekommer stavfel i svenskspråkiga reklamannonser och prislappar som kommer från tryckeriet.

#### 4 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Syftet med min avhandling pro gradu har varit att undersöka hur tvåspråkigheten fungerar i trafikbutiken ABC Vasa Expresskurvan ur personalens synvinkel och hurdana språkliga val personalen gör i kommunikationen med varandra och i kundbetjäningssituationer. Jag undersökte också hur mycket engelskan förekommer i arbetssituationer och hur personalen förhåller sig till det samt hurdana språkliga attityder de har och vilka de anser att företagets språk är. Undersökningen är en kvalitativ fallstudie med kvantitativa drag. Materialet samlades in med hjälp av ett frågeformulär och resultaten har presenterats med hjälp av exempel, tabeller och figurer.

Sammanlagt svarade 21 personer på den finskspråkiga enkäten och 3 personer valde att svara på den svenskspråkiga enkäten. 22 informanter angav i enkäten att de har finska som modersmål och två informanter har svenska som modersmål. Två informanter anser sig själv som tvåspråkig varav den ena svarade på den finskspråkiga enkäten och den andra svarade på den svenskspråkiga enkäten. Enligt mitt material är personalen i företaget jag undersöker finsk-, svensk- och tvåspråkiga men majoriteten är finskspråkiga. Huvudsakligen använder personalen finska och svenska i arbetssituationer, därmed var huvudfokusen i avhandlingen på tvåspråkigheten.

Den första delanalysen handlade om informanternas bakgrund. Enligt svaren är de flesta över 25 men under 35 år gamla, alltså relativt unga. Lika många informanter har arbetat mellan 1–4 år och 5–9 år, medan 4 har arbetat i över 10 år. De två första öppna frågorna handlade om när och hur informanterna hade lärt sig det andra inhemska språket, alltså det språk som inte är deras skolspråk. Flera hade inlett studierna i det andra inhemska språket i grundskolan antingen i årskurs 3 eller 5 men de flesta hade dock inlett studierna först i årskurs 7. En av informanterna hade lärt sig det andra inhemska språket under de tre senaste åren via sin flickvän som talar detta språk som modersmål och åtta svarade att de hade lärt sig det andra inhemska språket på arbetet medan en informant som anser sig själv vara

tvåspråkig hade svarat att hen hade lärt sig båda språken sedan liten. Dessutom kunde alla informanter engelska och hade haft olika hjälpmedel för att lära sig engelska, såsom spel, film, arbetsplatsen, serier, TV och resande.

I denna undersökning ombads personalen själv bedöma sina språkkunskaper i finska, svenska och engelska. De ombads kryssa för mellan alternativen ”mycket bra”, ”ganska bra”, ”ganska dåligt”, ”mycket dåligt” och ”inte alls” för delförmågan förstå, tala, läsa och skriva språket. Jag poängsatte svarsalternativen från 0 till 4 poäng så att 0 står för ”inte alls” och 4 står för ”mycket bra”. Personalen som har finska som modersmål upplevde sina kunskaper i finska vara ”mycket bra” medan kunskaperna i svenska upplevdes vara sämre än kunskaperna i engelska. Personalen som har svarat på det svenskspråkiga frågeformuläret ansåg att de hade ”mycket bra” kunskaper i svenska och engelska, medan i finska hade de ”ganska bra” kunskaper. Personalen värderade sina kunskaper i att förstå tal som bäst och kunskaperna i att skriva som lägst. Att skrivefärdigheten bedömdes som lägst kan ha att göra med att personalen på ABC Vasa Expresskurvan inte behöver skriva så mycket svenska. Det som de skriver på arbetet skriver de på finska med undantag av anvisningar, instruktioner, prislappar och skyltar till svenskspråkiga kunder. Personalen inom företaget kommer mycket mer i kontakt med talat språk via kunder och kollegor. Bra kundservice kräver att försäljaren förstår vad kunden säger och kan svara till kunden på kundens språk.

Resultatet visade vidare att samtalet mellan arbetskamraterna sker för det mesta enbart på finska. En orsak till detta har att göra med att största delen 22/24 av informanterna har finska som modersmål. Detta resultat påminner om Tuominens (2012: 60) resultat och är därmed i enlighet med mitt antagande. Resultatet visade också att det finns ett relativt stort antal (30 %) anställda som använder tre språk (finska, svenska och engelska) med sina kollegor. Jag hade som antagande att personalen på ABC Vasa Expresskurvan använder för det mesta de båda inhemska språken men att det förekom också användning av engelska i viss mån. Resultatet var i enlighet med mitt antagande att alla tre språken används, men det som överraskade mig var att användningen av engelskan var större än vad jag antog.

Undersökningen visade att de som har finska som modersmål börjar samtalet oftast på finska men byter språket om samtalspartnern kräver så. De svenskspråkiga informanterna talar finska och engelska med sina kollegor som inte är svenskspråkiga. Man kan således konstatera att när en finsk- och svenskspråkig möts så är det den svenskspråkiga som talar minoritetsspråket och måste därför anpassa sig och byta till finska som är majoritetsspråket. Om det är frågan om enspråkiga samtalspartner så är valet enkelt, då har de ett gemensamt språk, men flerspråkiga personer använder oftast i samtal det språk som är starkast för de flesta deltagare och talaren försöker då använda det språk som är mest framgångsrikt och underlättande för kommunikationen. Det var också några informanter i min undersökning som talar ett visst språk med varandra eftersom de har ända från första början gjort så och det har blivit en vana, språket är då så kallat "överenskommet" även om samtalspartnerna inte har diskuterat saken. (Grosjean 1982: 135–136)

Denna undersökning visade att det förekom till och med två- och flerspråkiga diskussioner mellan kollegorna på ABC Expresskurvan i Vasa som gick på alla tre språken: finska, svenska och engelska. Orsaken till det har att göra med till exempel fackterminologin som är bara på ett språk (oftast på finska), och då när det talas svenska eller engelska så används det enstaka ord på finska under diskussionen.

Det kom fram i min undersökning att de flesta informanterna använder i kundbetjäningssituationerna det språket som kunden använder eftersom det anses som bra kundbetjäning och kunderna här i Vasa förväntar sig det. Samma resultat hade också Tuominen (2012: 60) fått i sin undersökning och det visar sig att mina resultat var i enlighet med det jag antog. Som jag också antog så förekommer det språkproblem mellan kunden och kundbetjänares på den undersökta arbetsplatsen. Det kom fram i min undersökning att några talar enbart finska med kunderna eftersom det är informantens modersmål och det är då lättare att diskutera med kunden, medan en informant talade både svenska och engelska eftersom en stor del av kunderna består av svenskspråkiga som hen talar svenska med och med utlänningar talar hen engelska. I likhet med både Strömmans (1986: 101) och

Tuominens (2012: 30) resultat så kom det fram i min undersökning att den svenskspråkiga kunden byter språket till finska om hen anser att det underlättar kommunikationen i kundbetjäningssituationen. Ett annat relativt vanligt språkligt problem som informanterna i min studie hade med svenskspråkiga kunder hade att göra med kundernas dialekt. De upplevde att det är svårt att förstå svenska dialekter.

När det förekommer språkproblem i kundservicesituationer så försöker de flesta informanterna i min undersökning klara sig på kundens språk, medan det är några som svarade att de ber om hjälp av en kollega om de inte själva klarar av situationen. Några informanter sade att de byter till ett lättare språk för sig själva och en informant svarade att hen ber kunden om hen kan säga samma sak på finska.

När det gäller attityder till språk och tvåspråkighet på arbetsplatsen så visade undersökningen att informanternas svar varierar. I fråga om uppskattningen av finska och svenska på arbetsplatsen ansåg några informanter att de är lika uppskattade, medan andra tyckte att finskan är mera uppskattad än svenskan och vice versa. Samma fråga ställdes om engelskan och även dessa svar var varierande; en del ansåg att uppskattningen är bra, medan några tyckte att den inte är så hög. Några informanter hade inga åsikter om saken. En informant ansåg att engelskan hör till arbetsplatsen och att alla kan det i någon mån, medan en annan informant ansåg att engelskan inte uppskattas eftersom arbetsgivaren inte kräver att de anställda ska kunna det i samma mån som finska och svenska.

Största delen av informanterna ansåg att två- och flerspråkigheten är en bra sak. Om tvåspråkigheten kommenterade några informanter att det är en rikedom, medan en informant tyckte att tvåspråkigheten är bara vasabornas ”tjafsande”. Det skrevs till och med att det är ett kännetecken för Vasa att man måste kunna de båda inhemska språken medan man i Helsingfors klarar sig bra enbart med finskan. Tankarna om flerspråkigheten var mera positiva och den ansågs vara viktigare och även en större rikedom än tvåspråkigheten. En informant kommenterade att flerspråkighet är en bra sak och att den underlättar

kommunikationen mellan flera nationaliteter. Liknande resultat fick Malkamäki och Herberts (2014: 34) i sitt forskningsprojekt Case Wärtsilä där det kom fram att informanterna ansåg flerspråkigheten vara en självklarhet och en rikedom som underlättar kommunikationen.

I den sista frågan skulle informanterna svara på vad/vilka som anses vara företagets språk. Hälften av informanterna ansåg att ABC-kedjan är finskspråkig, medan en fjärdedel informanterna ansåg att ABC-kedjan är antingen tvåspråkig eller flerspråkig. Några informanter hade motiverat sina svar om finskspråkighet med att alla möten och regler är enbart på finska. Några informanter ansåg att endast på ABC Vasa Expresskurvan eller i ABC-trafikbutikerna i Vasa är personalen språkkunnig och att ABC Vasa Expresskurvan är mer två- eller flerspråkig jämfört med hela ABC-kedjan medan en informant anser att ABC:s marknadsmaterial är finskbetonat och att i svenskspråkiga reklammaterial och prislappar som kommer från tryckeriet förekommer det stavfel.

Denna avhandling har gett en inblick i hur språkanvändningen, språkvalen och språkattityden kan se ut i ett företag i en tvåspråkig ort i Finland samt lyft fram flera intressanta aspekter för framtida undersökningar. Undersökningen skulle kunna utvidgas till andra ABC-stationer i andra städer, såsom Helsingfors eller till och med den andra ABC-stationen som ligger i Vasa Stenhaga. Man skulle också kunna forska vidare i samma ämne på ABC Vasa Expresskurvan och därmed ta med kundernas åsikter om den språkliga betjäningen.

## LITTERATUR

- ABC-asetat (2016). Om ABC. [online]. [Citerat 23.11.2016]. Tillgänglig: <https://www.abcasetat.fi/sv/hs/abc-kedjan/om-abc>
- Andersen, Heine (1994). *Vetenskapsteori och metodlära: Introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Baker Colin (2011) *Foundation of Bilingual Education and Bilingualism* 5:e upplagan. Multilingual Matters Ltd
- Berglund, Raija (2008). Ett barns interaktion på två språk. *En studie i språkval och kodväxling*. Acta Wasaensia, 37. Väitöskirja. Vaasan yliopisto. [online]. [Citerat 12.12.2016]. Tillgänglig: [http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-227-4.pdf](http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-227-4.pdf)
- Bijvoet, Ellen (2007). *Sociolingvistik*. Eva Sundgren (red.). Stockholm: Liber.
- Boxall, Peter & Purcell, John (2008). *Strategy and Human Resource Management*. 2. uppl. Palgrave Mcmillan.
- Dahmström, Karin (2000). *Från datainsamling till rapport: att göra en statistisk undersökning*. Lund: Studentlitteratur.
- Einarsson, Jan (2004). *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.
- Einarsson, Jan (2013). *Språket och språkarna*. Lund: Studentlitteratur AB
- Eliasson, Annika (2013). *Kvantitativ metod från början*. Lund: Studentlitteratur.
- Elinkeinoelämän keskusliitto (2014). *Kielitaito on kilpailuetu*. EK:n henkilöstö ja koulutustiedostelu. [online]. [citerat 18.05.2019]. Tillgänglig: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>
- Finlands näringsliv (2009). *Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä*. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009). [online]. [citerat 7.12.2017]. Tillgänglig: [https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009\\_Tyoelamassa\\_tarvitaan\\_yha\\_useampia\\_kieliä.pdf](https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009_Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kieliä.pdf)
- Fishman, Joshua A. (1972). *Language in sociocultural change*. Stanford (Calif.): Stanford University Press.
- Grosjean, François (1982). *Life with two languages. An introduction to bilingualism*. Cambridge/London: Harvard University Press.



- Grosjean, François (2010). *Bilingual. Life and reality*. Cambridge/London: Harvard University Press.
- Hansell, Katri (2016). *Att leva på två språk*. [online]. [citerat 23.4.2019]. Tillgänglig: [https://www.univaasa.fi/fi/blogs/expert/monikielisyys/att\\_leva\\_pa\\_tva\\_sprak/](https://www.univaasa.fi/fi/blogs/expert/monikielisyys/att_leva_pa_tva_sprak/)
- Institutet för de inhemska språken (2017). [online]. [citerat 11.12.2017]. Tillgänglig: <https://www.kotus.fi/kielitieto/kielet>
- Ivars, Ann-Marie (2015). *Dialekter och småstadsspråk*. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Koivisto, Kirsi (2019). Intervju 05.04.2019. Personlig kommunikation med Hanna Yli-Mäenpää
- Kommunförbundet (2016). *Var tredje finländare bor i en tvåspråkig kommun*. [online]. [citerat 15.2.2017]. Tillgänglig: <https://www.kommunforbundet.fi/sakkun-nigtjanster/svensk-service/var-tredje-finlandare-bor-i-en-tvasprakig-kommun>
- Korsholm (2017). Kommunfakta; statistik. [online]. [citerat 27.3.2019]. Tillgänglig: <https://www.korsholm.fi/politik-och-styrning/kommunfakta/statistik/>
- Kovács, Magdolna (2009). *Koodinvaihto ja kielioppi*. Kalliokoski, Jyrki, Lari Kotilainen & Päivi Ranta (red.) *Kielet kohtaavat*. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino OY. 24–49.
- Malax (2016). Allmän information om Malax. [online]. [Citerat 27.3.2019]. Tillgänglig: <https://www.malax.fi/forvaltning-och-politik/allman-information-om-malax/>
- Malkamäki, Anni & Herberts Kjell (2014). Case Wärtsilä. Flerspråkighet i arbetsituationer. *Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 194*. Vasa: Vasa universitet. [online]. [citerat 21.02.2018]. Tillgänglig: [http://www.uva.fi/materiaali-/pdf/isbn\\_978-952-476-539-8.pdf](http://www.uva.fi/materiaali-/pdf/isbn_978-952-476-539-8.pdf)
- Nordberg, Bengt (2007). *Sociolingvistik*. Eva Sundgren (red.). Stockholm: Liber.
- Norrby, Catrin & Gisela Håkansson (2010). *Introduktion till sociolingvistik*. Stockholm; Norstedts.
- Park, Hyeon-Sook (2004). *Svenska som andraspråk: i forskning, undervisning och samhälle*. Kenneth Hyltenstam & Inger Lindberg (red.). Lund: Studentlitteratur, 2004.
- Piekkari, Rebecca (2010). Suomi ja muut kielet monikielisessä työyhteisössä. *Kielikello 3/2010*. [online]. [citerat 19.11.2016]. Tillgänglig: <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2138>

- Romaine, Suzanne (1995). *Bilingualism*. 2 upplagan. Oxford: Blackwell Publishers.
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka (2006). KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto [online]. *Tapaustutkimus*. [Citerat 3.1.2018]. Tampere: Yhtiskuntatieteellinen tietokirjasto. Tillgänglig: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5\\_5.htm](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.htm)
- Skutnabb-Kangas, Tove (1981). *Tvåspråkighet*. Lund: LiberLäromedel.
- Skype (2019). *Vad är Skype?* [online]. [Citerat 4.4.2019]. Tillgänglig: <https://www.skype.com/sv/about/>
- Spolsky, Bernard (2004). *Language Policy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Språklag (2003). *1 § Nationalspråken. 5 § Språklig indelning*. [online]. [citerat 11.12.2017]. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=spraklag>
- Statistikcentralen (2016). *Befolkningsstruktur*. [online]. [citerat 13.2.2017]. Tillgänglig: [http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk\\_vaesto\\_sv.html#\\_ga=1.125719053.68367869.1486994138](http://tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto_sv.html#_ga=1.125719053.68367869.1486994138)
- Strömman, Solveig (1997). *Flerspråkighetens dimensioner: Individ, familj och samhälle*. Vaasa: University of Vaasa.
- Strömman, Solveig & Christina Backman (1997). *"Ge mig en kalvo och några liuskor!": Svenska och finska på arbetsplatser i Vasa*. Vasa: Svensk-österbottniska samfundet.
- Strömman, Solveig (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring*. Acta Wasaensia 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Vasa universitet.
- Strömman, S. (1985). *Tvåspråkighet på arbetsplatsen: En kartläggning av huru tvåspråkigheten fungerar inom tre företag*. Vaasa
- Strömman, Solveig (1986). *Tvåspråkighet på arbetsplatsen*. Institutet för finlandssvensk samhällsforskning vid Åbo Akademi. Forskningsrapporter 4. Vasa
- Strömman, Solveig (1979). *Huru tvåspråkigheten fungerar på en arbetsplats. En kartläggning av tvåspråkigheten inom Oy C.J. Hartman Ab, Vasa*. Opublicerad laudaturavhandling i svenska. Vasa handelshögskola.
- Sundman, Marketta (1999). *Barnet, skolan och tvåspråkigheten*. Helsinki: Yliopistopaino.

- TeamSpeak (2019). *What is myTeamSpeak?* [online]. [Citerat]. Tillgänglig: <https://www.teamspeak.com/en/>
- Tuominen, Camilla (2012). Tvåspråkig praxis på arbetsplatsen – en målarfärgsaffär i Vasa i språksociologisk granskning. Filosofiska fakulteten. Vasa: Vasa universitet. [online]. [citerat 16.11.2016]. Tillgänglig: [file:///C:/Users/t95663/Downloads/-Tuominen\\_Camilla2012Tv%C3%A5spr%C3%A5kig\\_praxis\\_p%C3%A5\\_arbetsplatsen\\_-\\_en\\_m%C3%A5larf%C3%A4rgsaff%C3%A4r\\_i\\_Vasa\\_i\\_spr%C3%A5ksociologisk\\_granskning.pdf](file:///C:/Users/t95663/Downloads/-Tuominen_Camilla2012Tv%C3%A5spr%C3%A5kig_praxis_p%C3%A5_arbetsplatsen_-_en_m%C3%A5larf%C3%A4rgsaff%C3%A4r_i_Vasa_i_spr%C3%A5ksociologisk_granskning.pdf)
- Vasa stad (2015). Befolkningsförändringen enligt språk 2000–2015. [online]. [citerat 16.11.2016]. Tillgänglig: [https://www.vaasa.fi/sites/default/files/modersmal\\_och\\_medborgarskap\\_i\\_vasaregionen\\_2000-2015.pdf](https://www.vaasa.fi/sites/default/files/modersmal_och_medborgarskap_i_vasaregionen_2000-2015.pdf)
- Vasa stad (2016). Väestö ja muuttoliike. [online]. [citerat 8.12.2017]. Tillgänglig: <https://www.vaasa.fi/tilastotietoja-vaasasta-ja-vaasan-seudulta/vaesto-ja-muuttoliike>
- Yli-Mäenpää, Hanna (2014). *Kodväxling i Vasa fullmäktigesammanträden En fallstudie om två ordförande och deras roll som språkförmedlare*. Opublicerad kandidatavhandling i svenska språket. Vasa universitet.

**BILAGOR****Bilaga 1. Den svenskspråkiga enkäten till personalen**

Svaren fungerar som material till mitt lärdomsprov och dom hanteras anonymt.

**Bakgrund:**

1. Kön:  Kvinna  Man
  
2. Ålder:  Under 25  
 26–35  
 36–45  
 46–55  
 Över 55
  
3. Jag har arbetat vid ABC:  
 Alle vuoden  
 1–4 vuotta  
 5–9 vuotta  
 Yli 10 vuotta
  
4. Avdelning:  Butiken  
 Restaurangen  
 Hesburger  
 Köket
  
5. Modersmål:  Finska  
 Svenska  
 Annat, vad? \_\_\_\_\_  
 Tvåspråkig, språken: \_\_\_\_\_

6. Får du språktillägg?

Ja       Nej

7. Utbildning:

Folkskola, medborgarskola, mellanskola, grundskola

Folkhögskola, folkakademi, yrkesskola

Studentexamen

Högskola, universitet

8. a) När har du lärt dig finska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. b) Hur har du lärt dig finska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. a) När har du lärt dig svenska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

9. b) Hur har du lärt dig svenska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10. a) När har du lärt dig engelska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

10 b) Hur har du lärt dig engelska? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Språkkunskaper:**

11. Hur bra anser du dig kunna finska språket? (Ett kryss på varje rad.)

	Inte alls	Mycket dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Mycket bra
Förstår tal					
Talar					
Läser					
Skriver					

12. Hur bra anser du dig kunna svenska språket? (Ett kryss på varje rad.)

	Inte alls	Mycket dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Mycket bra
Förstår tal					
Talar					
Läser					
Skriver					

13. Hur bra anser du dig kunna engelska språket? (Ett kryss på varje rad.)

	Inte alls	Mycket dåligt	Ganska dåligt	Ganska bra	Mycket bra
Förstår tal					
Talar					
Läser					
Skriver					

**Språkanvändning på arbetsplatsen:**

14. Vilka språk talar du med dina kollegor? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

15. I hurudana situationer använder du finska med dina kollegor? Av vems initiativ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

16. I hurudana situationer använder du svenska med dina kollegor? Av vems initiativ?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

17. I hurudana situationer använder du engelska med dina kollegor? Av vems initiativ?

---

---

---

18. Hur ofta förekommer det tvåspråkiga diskussioner mellan dig och dina kollegor (den andra talar finska och den ena svenska eller så förekommer det i diskussionen enstaka ord från det andra språket)? \_\_\_\_\_

---

---

19. Hur ofta förekommer det flerspråkiga diskussioner mellan dig och dina kollegor (båda talar olika språk eller så används det i diskussionen enstaka ord från andra språk)? \_\_\_\_\_

---

---

20. Känns det att både finska och svenska är lika uppskattade på arbetsplatsen? Varför/Varför inte? \_\_\_\_\_

---

---

21. Hurudan uppskattning har engelskan på din arbetsplats? \_\_\_\_\_

---

---

22. a) Vad tycker du om tvåspråkighet? \_\_\_\_\_

---



22. b) Vad tycker du om flerspråkigheten? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

23. Vilket språk talar du oftast med kunderna? Motivera gärna.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

24. Talar du kundens språk även om det inte är ditt modersmål?

- Ja, alltid
- Ja, oftast
- Nej, jag kan inte andra språk
- Nej, jag tycker att det är onödigt

25. Med min förman talar jag (Markera alla språk som du använder med henne)

- finska
- svenska
- engelska
- Något annat språk, vad? \_\_\_\_\_

26. Med familjen och vänner talar jag (Markera alla språk som du använder med dem)

- finska
- svenska
- engelska
- Något annat språk, vad? \_\_\_\_\_

27. Har du språkproblem när du talar med kunder? Hurdana? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

28. Om du har språkproblem, vad gör du då?

- Jag försöker klara mig på kundens språk
- Jag väntar tills kunden byter språk
- Jag byter språk till ett lättare språk för mig
- Något annat, vad? \_\_\_\_\_

29. Hurudana känslor och tankar väcker det hos dig i situationer där det uppstår språkliga problem? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

30. Anser du att företaget av allmänheten anses vara

- Svenskspråkigt  Finskspråkigt  Tvåspråkigt  Ingen åsikt

31. Möjliga frågot angående frågeformulärens ämnen: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

## Bilaga 2. Intervjufrågorna till företagets chef

1. Hur viktigt anser du att man kan språk?
2. Hur stor roll spelar språkkunskaperna vid anställning?
3. Kan man arbeta på ABC Vasa Expresskurvan om man inte kan de båda inhemska språken?
4. Hur viktigt anser du att man kan svenska gällande att arbeta på ABC Expresskurvan?
5. Anser du att orten påverkar språkraven?
6. Vem har rätt till språktillägg?
7. Testar du språkkunskaperna vid anställningssituationen? Hur?
8. Hur stor roll spelar engelskan?
9. Vad/vilka är företagets officiella språk?
10. På vilka språk är ABC websidor?
11. På vilka språk är ABC Expresskurvans sociala medier (Instagram och Facebook)?