

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Netta Kullas

Attityder till svenska språket vid FPA:s studiestödscentral år 2006 i relation
till språklagen

Avhandling pro gradu i svenska språket

Vasa 2017

INNEHÅLL

FIGURER OCH TABELLER	2
TIIVISTELMÄ	5
1 INLEDNING	7
1.1 Syfte	9
1.2 Material	11
1.2.1 Enkätintervju	11
1.2.2 Personliga intervjuer	13
1.3 Metod	15
2 FOLKPENSIONSANSTALTEN	17
2.1 Uppbyggnad av organisationen och kundbetjäningen	17
2.2 FPA:s studiestödscentral	18
2.2.1 Studiestödscentralens uppgifter, behandling av studiestödsansökan och beslutsfattande	19
2.2.2 Kursen i svenska vid Studiestödscentralen	20
3 ATTITYDFORSKNING	22
3.1 Bakgrund om attitydforskning	22
3.2 Finskspråkigas attityder till svenska språket och svenskspråkiga	25
4 ATTITYDER TILL SVENSKA SPRÅKET VID STUDIESTÖDSCENTRALEN	26
4.1 Bakgrundsinformation om personalen	26
4.2 Personalens språkkunskaper	29
4.3 Attityder till svenska språket	32
4.4 Språkkunskaper i relation till attityder	37
4.5 Ålderns och utbildningens inverkan på attityder	42

5 SVENSKA SPRÅKETS INVERKAN PÅ BETJÄNINGSKVALITETEN	46
5.1 Tankar om den allmänna betjäningnivån vid Studiestödscentralen	46
5.2 Svenska som betjäningsspråk	49
5.3 Skillnader mellan finsk- och svenskspråkig betjäning	57
6 SLUTDISKUSSION	62
LITTERATUR	65
FIGURER OCH TABELLER	
Figur 1. Informanterna grupperade enligt medeltalet för språkkunskaper i svenska och engelska. Mt. = Medeltal.	38
Tabell 1. Informanternas ålder i de inhemska grupperna	26
Tabell 2. Informanternas utbildningsnivå	27
Tabell 3. Informanternas utbildningsnivå i olika åldersgrupper	28
Tabell 4. Kunskaper i finska enligt egen bedömning hos de inhemska grupperna	29
Tabell 5. Språkkunskaper enligt egen bedömning hos inhemska grupper	30
Tabell 6. Kunskaper i svenska enligt informanternas egen bedömning	31
Tabell 7. Jag uppskattar svenskan och finskan lika mycket	33
Tabell 8. Jag ställer mig på samma sätt till svenska språket nuförtiden som under skoltiden	34
Tabell 9. Hur har inställningen till svenska språk förändrats bland informanterna efter skoltiden?	35
Tabell 10. Hur upplever du användningen av svenska språket i ditt arbete?	39
Tabell 11. Jag anser att Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningnivå är	46
Tabell 12. Jag anser att min egen kundbetjäning är	47
Tabell 13. Jämförelse mellan individuella informantens åsikter i fråga om Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningnivå och sin egen kundbetjäningnivå	48
Tabell 14. Jag anser att Studiestödscentralens svenskspråkig betjäning är	52
Tabell 15. Jag anser att min svenskspråkiga kundbetjäning är	53

Tabell 16. Jämförelse mellan Studiestödscentralens svenskspråkiga kundbetjäning och informantens egen svenskspråkiga kundbetjäning	54
Tabell 17. Jag betjänar svenskspråkiga kunder helst	55
Tabell 18. Jag kan arbetsrelaterad fackterminologi också på svenska	56
Tabell 19. Jag betjänar hellre finsk- än svenskspråkiga kunder	58
Tabell 20. Om kunderna Rönnqvist och Virtanen är efter varandra på arbetskönen väljer jag hellre Virtanen	59

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta****Tekijä:**

Netta Kullas

Pro gradu –tutkielma:Attityder till svenska språket vid FPA:s studiestödscentral
år 2006 i relation till språklagen**Tutkinto:**

Filosofian maisteri

Valmistumisvuosi:

2017

Työn ohjaaja:

Karita Mård-Miettinen

TIIVISTELMÄ:

Olen ollut kolmena kesänä töissä Kelan opintotukikeskuksessa 2000-luvun alussa ja huomasin, että ruotsin kieli tuottaa monelle vaikeuksia. Siksi otinkin vuonna 2006 aloittamani pro gradu -tutkielman aiheeksi Opintotukikeskuksen kotimaan ryhmien henkilöstön asenteet ruotsin kieltä kohtaan ja niiden vaikutuksen asiakaspalveluun. Tutkin asenteita 1.1.2004 voimaantulleen kielilain näkökulmasta, sillä haluan tietää kuinka se toteutuu työskentelyssä. Kielilain mukaan kaikkien kansalaisten tulee saada viranomaisten kanssa asioidessaan palvelua omalla äidinkielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi. Viranomaisen tulee tarjota palvelua asiakkaan omalla kielellä ilman erillistä pyyntöä ja sen tulee osoittaa palvelussaan ja muussa toiminnassaan kaksikielisyytensä.

Yritän tutkimuksessani selvittää millaisia asenteita kotimaan ryhmien henkilöstöllä on ruotsin kieltä kohtaan, vaikuttavatko asenteet asiakaspalveluun ja toteutuuko kielilaki heidän työssään. Tutkin myös onko iällä, koulutustaustalla ja kielitaidolla vaikutusta asenteisiin. Suoritin tutkimukseni jakamalla kyselylomakkeet henkilöstölle ja haastattelemalla Opintotukikeskuksen apulaisjohtajaa ja suunnittelijaa. Kyselylomakkeet sisälsivät taustatietojen keräämisen lisäksi väittämiä ja kysymyksiä asiakaspalvelusta ja henkilön suhtautumisesta ruotsin kieleen. Analysoin vastaukset kvantitatiivisesti laskemalla vastausmäärät eri vaihtoehdoissa ja kvalitatiivisesti analysoimalla vastaajien antamat vapaamuotoiset kommentit niin väittämiin kuin avoimiin kysymyksiinkin. Vertasin myös apulaisjohtajan haastattelussa saamiani tietoja henkilöstön antamiin vastauksiin.

Tutkimukseni perusteella kielilaki toteutui Opintotukikeskuksessa. Kaikki työntekijät eivät kyenneet palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita heidän omalla äidinkielellään, mutta Opintotukikeskuksesta löytyi henkilöitä, jotka siihen kykenivät ja näin ollen kielilain henki toteutui. Asenne ruotsin kieltä kohtaan oli enimmäkseen positiivinen. Puutteelliset ruotsin kielen taidot vaikuttivat selkeästi ruotsinkieliseen asiakaspalveluun ja olivat myös syynä suurimpaan osaan negatiivisia asenteita. Iällä ja koulutuksella ei näyttänyt olevan suurta merkitystä asenteisiin, sillä kaiken ikäisillä ja kaikilla koulutustasoilla oli sekä positiivisia että negatiivisia asenteita ruotsin kieltä kohtaan.

1 INLEDNING

Det var sommaren 2004 när jag första gången arbetade på Folkpensionsanstaltens studiestödscentral. Allt var nytt och härligt, fastän jobbet inte var det lättaste. Kundsituationerna varierade mycket och fackspråket var främmande. Följande sommar märkte jag att svenska språket orsakar problem för några anställda. De frågade om jag kunde hjälpa dem med kundbrev eller att ta samtal där kunden var svenskspråkig. Efter sommaren 2006 började jag tänka på att svenska språket kanske känns svårt för de anställda. Är det därför att de har negativa attityder till det eller är det bara fråga om bristfälliga kunskaper? Detta intresserade mig så mycket att när det var dags att skriva avhandling pro gradu, var det klart vad jag skulle undersöka. Språklaget hade förnyats i början av 2004, vilket gav mig en bra basis för undersökningen.

År 2006 låg FPA:s studiestödscentral i centrum av Jyväskylä och den koncentrerade sig bland annat på studiestöd. Behandlingen av studiestödet var delad i två enheter: inhemska grupper tog hand om studiestöd för studerande som avlade sin examen i Finland och en utlandsgrupp för studerande som avlade examen utomlands. Jag har jobbat vid båda enheterna och märkt att problemen med svenska språket var tydligt större i de inhemska grupperna. Detta berodde antagligen på det att när man arbetar i utlandsgruppen måste man kunna åtminstone svenska och engelska, för olika intyg som kommer från studerandena och som behövs för behandlingen av studiestödet är skrivna på dessa språk.

De anställda i de inhemska grupperna kommer i kontakt med svenska språket när de tar hand om ansökningar eller tar emot samtal i telefontjänsten. Den svenskspråkiga ansökan har alltid samma frågor och form som den finskspråkiga motsvarigheten så det är lätt att kontrollera vilket slags stöd kunden vill ansöka om, om man inte kan svenska. Däremot är det svårare att fatta beslut när kunden har skrivit tilläggstext på svenska i sin ansökan, när de anställda måste tillägga text till ett beslut på svenska eller när de anställda förväntas tala svenska i telefonen. Enligt språklagen som kom i kraft år 2004 har alla individer rätt att få betjäning på sitt eget språk, antingen finska eller svenska (Språklag 423/2003 1 kap. 2 §). Av denna mening är också Studiestödscentralens

biträdande direktör Heli Hänninen (2006). Enligt Hänninen behöver de anställda ha både skriftliga och muntliga färdigheter i svenska vid Studiestödscentralen. De som har arbetat i årtionden vid Studiestödscentralen har troligen inte haft sådana språkliga krav vid sin anställning som de som senare blir arbetstagare vid Studiestödscentralen och FPA generellt.

Det är möjligt att fatta beslut på svenska även om man inte kan bra svenska. Alla fraser som en anställd behöver i beslutet finns på svenska i det program som används i beslutsfattningen. Det är bara frågan om att från en lista välja den rätta koden som motsvarar den finska frasen. Det finns också anställda som kan svenska och andra anställda kan fråga om hjälp av dem. För att ge bättre kundservice sköttes alla svenskspråkiga yrkeshögskolornas, som år 2006 hette Arcada, Svenska yrkeshögskolan och Yrkeshögskolan Sydväst, ärenden i de svenskspråkiga FPA-byråerna. Detta betyder att alla beslut fattades i dessa byråer, men år 2006 gavs all rådgivning i fråga om studiestöd fortfarande vid Studiestödscentralen. Studiestödscentralen har arrangerat en kurs i svenska för de anställda för att förbättra deras kunskaper (se närmare 2.2.2).

Siri Harjuntausta (2005) har gjort en undersökning om kundbetjäningen inom Vasa Arbetskraftsbyrås grundservice i relation till den nya språklagen. Hon koncentrerade sig på personalen och deras attityder. Hon delade ut enkäter som svenskspråkiga kunder ombads besvara. Harjuntaustas utgångspunkt var språklagen, vilket ger alla individer möjlighet att få betjäning på finska eller svenska. I Harjuntaustas undersökning kom det fram att kunderna var nöjda med betjäningen som de fick i Arbetskraftsbyrån och att både finska och svenska talades lika bra. Båda språken användes jämnt vid Arbetskraftbyråns lokal och kunderna hade likadan möjlighet att få information på båda språken.

Minna Välikangas (1996) gjorde sin attitydundersökning i företaget Käyttöauto Oy. Hennes undersökning gällde företagets anställda i Vasa, Seinäjoki och Tammerfors och därför liknar den min undersökning. Också jag vill veta om attityder till svenskan i en sådan stad där svenska språket inte används vardagligt och Välikangas hade två sådana

städer med i sin undersökning. Enligt Välikangas undersökning ställer man sig mest positivt till svenska språket i Vasa och mest negativt i Seinäjoki.

1.1 Syfte

Syftet med min undersökning är att ta reda på attityder till svenska språket hos anställda vid FPA:s studiestödscentral samt förverkligandet av språklagen i deras arbete. I min undersökning vill jag också studera om användningen av svenskan har inverkan på kundbetjäningen och om den har det, hurdan är den. Svaren på dessa frågor kommer från de anställda, dvs. resultaten är subjektiva.

Jag har valt anställda i de inhemska grupperna vid Studiestödscentralen som min målgrupp, eftersom jag har märkt att det finns problem med svenska språket speciellt i dessa grupper. Jag har tagit med alla anställda som handlägger ansökningar i de inhemska läroanstalterna. Listan över dessa personer fick jag från den biträdande direktören vid Studiestödscentralen. De anställda vid inhemska grupperna arbetar inte lika mycket med svenska språket eller med andra språk som de anställda i utlandsgruppen och av denna orsak intresserar det mig att granska hurdana språkkunskaper de har och om det finns ett samband mellan språkkunskaper och attityder. Vid sidan av dessa aspekter undersöker jag om åldern och utbildningen påverkar attityderna.

Intresset för dessa teman känns naturligt. FPA:s studiestödscentral ligger i Mellersta Finland och där talar befolkningen vanligtvis finska. Därför kan man anta att de anställda vid Studiestödscentralen inte är så vana vid svenskspråkiga kunder och inte behöver språket på samma sätt som FPA-anställda vid den tvåspråkiga kusten. Svenskan kan väcka större och kanske mer negativa känslor i Mellersta Finland än på områden där man dagligen talar och hör svenska.

Språklagen som kom i kraft år 2004 ålägger myndigheter (bl.a. självständiga offentligt-rättsliga inrättningar som t.ex. FPA) och domstolar att betjäna på antingen

finska eller svenska enligt individens eget språk. Detta måste förverkligas också hos FPA:s studiestödscentral i Mellersta Finland för individer som talar svenska. Detta betyder dock inte att alla anställda måste kunna betjäna på finska eller på svenska, utan det måste finnas tillräckligt många anställda som kan göra det. En kund behöver inte särskilt begära betjäning på sitt eget språk utan myndigheten måste självmant ta hand om att kundens språkliga rättigheter förverkligas. Enligt lagen har alla rätt till rättvis rättegång och god förvaltning oberoende av om han eller hon talar finska eller svenska. Myndigheten måste också visa i sin service och i annan verksamhet att den använder de båda språken. (Språklag 423/2003 1 kap. 2 §, 5 kap. 23 §) Också språkkunskapslagen (6.6.2003/424) ställer sina krav på de anställda. Det intresserar mig om språklagens krav verkligen syns i Studiestödscentralens arbete.

Jag har tagit åldern, utbildningen och språkkunskaperna som synvinklar, eftersom de flesta anställda vid studiestödscentralen är i medelåldern och utbildningen har utvecklats mycket under 30–40 år och de språkliga kraven har förändrats i skolor och på arbetsplatser. De flesta av informanterna i min undersökning är födda på 1940-, 50- och 60-talet. De studerade vid folkskolan som först började som sexårig skola och på slutet av 50-talet förlängdes till en åttaårig skola. Studerande läste inte språk på folkskolan före 1950-talet, då studenter gavs en möjlighet att studera två främmande språk. (Sartoneva 1998: 18, Statistikcentralen 2017)

På fjärde klassen i folkskolan kunde eleverna söka till den avgiftsbelagda lärdomsskolan som delades till lägre klasser som kallades mellanskola och högre klasser som kallades gymnasiet. Efter år 1969 var det obligatoriskt för alla gymnasiestudenter att studera det andra inhemska språket och två främmande språk. Studenten måste studera också ett tredje främmande språk om hen studerade på språklinjen. Detta förändrades 1975 på det sättet att det tredje språket blev valfritt. Språklinjerna vid gymnasiet förändrades år 1984. Efter denna förändring var det andra inhemska språket och ett främmande språk obligatoriska. Efter lärdomsskolan sökte eleverna t.ex. till universitet. Nioårig grundskola som vi har idag började stegvis på 70-talet och alla 7–16-åriga hade läroplikt. Denna grundskola är avgiftsfri, vilket försäkrar grundskolning till alla barn oberoende av familjens ekonomiska situation. Detta betyder att de flesta informanterna i

min undersökning inte hade möjlighet att delta i denna skolning. (Sartoneva 1998: 19, Statistikcentralen 2017)

1.2 Material

Som material använder jag personliga intervjuer och enkätintervjuer som jag gjorde hösten 2006. Biträdande direktören Heli Hänninen och planeraren Heli Korhonen intervjuade jag personligen. Eftersom antalet anställda i de inhemska grupperna är så stort, använde jag enkät för att ta reda på deras attityder. Min avhandling fördröjdes och därför har jag analyserat svaren först nu 10 år senare.

1.2.1 Enkätintervju

Enkätintervju var ett naturligt val eftersom antalet informanter är stort. Svaren gavs anonymt och därför har jag större möjlighet att få ärliga svar. Problemet med denna slags enkätundersökning är tillförlitligheten, dvs. om man upprepar undersökningen kan man få olika slags svar (Trost 2007: 64). Jag har försökt att formulera frågorna och påståendena så att de är enkla och lätta att förstå. (Ejlertsson 1996: 11)

Jag gjorde enkätintervjun på finska eftersom jag ville vara säker på att alla förstår frågorna. Det finns alltid individuella sätt att förstå frågor när det är frågan om en enkätundersökning, men på finska hade jag den största möjligheten att få äkta svar och inte bara gissningar som kunde bero på att man inte förstår vad det står i frågan eller i påståendet. (Wärneryd 1990: 212) Genom att enkäten är på finska hoppas jag att antalet svar är högre jämfört med en eventuell enkät på svenska. Jag riktade enkätintervjun till både anställda och deras chefer.

Jag delade ut enkäten 17.11.2006. Jag hade frågat den biträdande direktören på förhand om detta datum passar och bett henne meddela personalen om den kommande undersökningen. Personalen hade en vecka på sig att svara på enkäten och lämna in den i en låda i kopieringsrummet. Jag ville försäkra mig om att jag får äkta och ärliga svar

för min undersökning och därför har jag i följebrevet bett de anställda att svara ärligt och att tänka på sitt svar.

Enkäten innehåller sju bakgrundsfrågor (frågorna 1–7) som handlar om kön, ålder, utbildning, arbetsförhållandet, språkkunskaper och kursen i svenska som arbetsgivaren har arrangerat. Sedan följer 25 med påståenden och frågor om svenska språket, värdering av detta, Studiestödscentralens kundbetjäning och om kundbetjäning på svenska. De 25 påståenden och frågor har delats in i två kategorier: frågor och påståenden om attityder till svenska språket och frågor och påståenden om kundbetjäning.

Frågorna 1–4 kartlägger de anställdas kunskaper i svenska språket när det gäller att tala, förstå, läsa och skriva svenska. Informanten har möjlighet att välja från följande svarsalternativ: utmärkt, bra, nöjaktig, hjälplig och svag. Skalan har jag själv kommit upp med. Åsikterna om språkkunskaper baserar sig på de anställds egen bedömning.

Fråga 5 berör studier i svenska efter grundskolan. I fråga 6 ska informanten uppge om hen använder svenska i det dagliga livet och i vilka situationer han gör det om hen svarar ”Ja” på frågan om användningen av svenskan i dagliga livet. Fråga 8 är en öppen fråga om hur informanten upplever svenska språket i sitt arbete.

Efter frågorna 1–8 kommer två påståenden. Det första påståendet är ”Jag uppskattar svenskan och finskan lika mycket”. Svarsalternativen är helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, vet inte, delvis av annan åsikt och helt av annan åsikt. Om svaret är ”Delvis av annan åsikt” eller ”Helt av annan åsikt” bes informanten i följande punkt motivera sitt svar. Följande påstående lyder ”Jag ställer mig på samma sätt till svenska språket nuförtiden som under skoltider”. Svarsalternativen är desamma som i det första påståendet. I fråga 12 ombes informanten förklara hur hen förhöll sig till svenskan under skoltiden. Den sista frågan (fråga 13) i denna del är en öppen fråga och kartlägger hur informanten förhåller sig till det att arbetsgivaren skulle betala språktillägg till dem som betjänar svenskspråkiga kunder.

Frågorna 14 till 24 behandlar kundservice. De berör kundtjänsten generellt och kundtjänsten på svenska. Generell kundservice betyder kundservice på finska, vilket är det språk som används dagligen vid Studiestödscentralen. De första 2 frågorna (frågorna 14 och 15) berör informantens benägenhet att betjäna svenskspråkiga kunder och uppfattning om huruvida användning av svenska språket påverkar kundbetjäningens kvalitet. Båda frågor har svarsalternativen ”Ja” och ”Nej” och informanten ombes att motivera sitt svar.

De följande frågorna 16–20 är fyra påståenden som handlar om Studiestödscentralens generella kundbetjäningarnivå, de anställdas egen kundbetjäningsskick, Studiestödscentralens svenskspråkiga kundbetjäning och de anställdas egen kundbetjäning på svenska. Alla dessa påståenden har svarsalternativen utmärkt, bra, nöjaktig, hjälplig och svag. Här har informanten också en möjlighet att kommentera sitt svar med egna ord på en kommentarrad efter varje påstående.

Sedan följer en fråga (fråga 21) om hur informanten helst betjänar svenskspråkiga kunder. Svarsalternativen är ”Skriftligt”, ”Muntligt” eller ”Spelar ingen roll, jag klarar mig med båda”. Informanten har också en möjlighet att kommentera sitt svar. De sista tre påståenden (frågorna 22–24) lyder: ”Jag betjänar hellre finsk- än svenskspråkiga kunder”, ”Jag kan arbetsrelaterad vokabulär också på svenska” och ”Om det finns kunderna Rönqvist och Virtanen i rad på arbetskon, väljer jag hellre Virtanen”. Svarsalternativen till alla påståenden är: helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, vet inte, delvis av annan åsikt och helt av annan åsikt. Om svaret är ”Helt av samma åsikt” eller ”Delvis av samma åsikt” till det sista påståendet om Rönqvist och Virtanen ombes informanten motivera sitt svar. Den sista frågan i frågeformulären (fråga 25) ger informanten möjlighet att kommentera själva formuläret eller det svenska språket.

1.2.2 Personliga intervjuer

Jag intervjuade personligen den biträdande direktören Heli Hänninen och planerare Heli Korhonen på Studiestödscentralen. Jag valde den biträdande direktören därför att hon har information om de krav som de anställda måste fylla för att arbeta på

Studiestödscentralen. Hon är själv med och väljer dessa arbetstagare. Den biträdande direktören måste också vara medveten om kvaliteten på kundtjänsten i organisationen. Planeraren intervjuade jag eftersom hon har tagit hand om den svenska kurs som arrangerats för de anställda och hon kan antas ha insikter om behovet av denna kurs.

Intervjuerna bestod av öppna frågor som fungerade som en ram för själva intervjun. Denna typ av intervju är en halvstrukturerad intervju av vilken Hirsjärvi och Hurme (2001: 47) använder begreppet temaintervju. Detta betyder att intervjun följer vissa centrala teman i stället för specifika frågor. I intervjuerna använde jag en bandspelare för att få all information med. Trost (1997: 50) ser både fördelar och nackdelar med användningen av bandspelare. Den möjliggör för intervjuaren att fördjupa sig i frågor och svar, inte i att skriva ner svaren. Man kan också lära om sin intervjuteknik genom att lyssna på banden. Bandspelaren som jag använde kan ändå inte spela in miner och gester som kan vara viktiga. Jag gjorde också anteckningar under intervjun för att försäkra mig om att jag hade all viktig information upptecknad ifall bandspelaren inte hade fungerat. Jag hade kommit överens om intervjutid med de intervjuade i god tid och jag skickade frågorna på förhand för att ge informanterna tid att tänka på svaren. Intervjun med den biträdande direktören tog 20 minuter och intervjun med planeraren tog 30 minuter.

Jag hade egna anpassade frågor till de båda personerna. Intervjun med den biträdande direktören handlade om språklig kompetens hos de anställda. Jag ville veta om FPA:s studiestödscentral betalar språktillägg och hurdan kundtjänstförmågan är vid Studiestödscentralen enligt henne. Jag ville också veta om kunderna hade gett något slags gensvar om servicen.

Diskussionen med planeraren handlade om den språkkurs som Studiestödscentralen har arrangerat för de anställda. Jag frågade om bakgrunden till denna kurs, om hur de anställda hade valts till den och vad de anställda hade tyckt om den. Frågorna gav riktningen på intervjun och diskussionen gick djupare in på kursen.

1.3 Metod

Jag kommer att använda både kvantitativa och kvalitativa metoder i min undersökning. Hirsjärvi, Remes och Sajavaara (2008: 132) diskuterar om dessa två ansatser och anser dem vara kompletterande till varandra. Jag är av samma åsikt för i mitt material räknar jag antalet svar på vissa påståenden och sedan analyserar kommentarer gett till påståenden i fråga. Dessutom har studien ett komparativt inslag. I enkäten finns påståenden och frågor med svarsalternativ och dessa svar kommer jag att behandla kvantitativt. Jag kommer att räkna antalet informanter som valt de olika svarsalternativen och presentera uppgifterna i tabeller och figurer. Jag diskuterar resultaten med utgångspunkt i varje tabell och figur. Tabellerna och figurerna är med för att ge läsaren en tydlig bild av resultaten. Två frågor innehåller tilläggsfrågor såsom i exempel 1.

- (1) Oletko halukas palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita?
 Kyllä, miksi? En, mikset?

Dessa frågor kommer jag att behandla både kvantitativt och kvalitativt, dvs. jag ger exempel på kommentarer och diskuterar dem. Enkäten gav också en möjlighet att kommentera påståendena 16 till 23 om Studiestödscentralens generella kundbetjäning och kundbetjäning på svenska, informantens egen kundbetjäning på finska och på svenska, hur informanten helst betjänar svenskspråkiga kunder, om informanten hellre betjänar finskspråkiga än svenskspråkiga kunder, om informanten kan arbetsrelaterad fackterminologi på svenska och om informanten väljer hellre Virtanen än Rönnqvist på arbetskon. Dessa kommentarer behandlar jag kvalitativt.

I de personliga intervjuerna är innehållet av diskussionen viktig så jag analyserar dem kvalitativt. Jag jämför information som jag fått från intervjun med den biträdande direktören om de anställdas språkkunskaper och kundbetjäning med informanternas svar på enkäten. Intervjun med planeraren ger information om de svenska kurserna.

Jag använder också komparativ metod eftersom jag jämför Studiestödscentralens generella kundservice och dess kundservice på svenska med varandra. Jag jämför också de anställdas egen kundbetjäning på finska och på svenska med varandra och jämför dem sedan med Studiestödscentralens generella kundbetjäning och kundbetjäning på svenska. Resultaten för generell kundservice och svenskspråkig service hos Studiestödscentralen och hos enskilda anställda tar jag i beaktande vid biträdande direktörens tankar om kunskaper vid kundservicen och analyserar om de möter varandra.

2 FOLKPENSIONSANSALTEN

FPA:s uppgift är att trygga grundtryggheten under olika livssituationer för personer bosatta i Finland. Dess motto var år 2006 och är fortfarande *Ett stöd i livets alla skeden*. Folkpensionsanstalten ger ekonomiskt stöd till människor t.ex. när de studerar, fullgör värnplikt, har barn och blir pensionerade. FPA värderar respekt för individen, kompetens, samverkan och nytänkande. (FPA – Kort om FPA 2017.)

Folkpensionsanstalten fungerar under övervakning av fullmäktige som har valts av riksdagen. Den är en självständig offentlighetsrättslig inrättning. Dess verksamhet dirigeras med lagen om Folkpensionsanstalten och stöd som FPA beviljar dirigeras med särskilda lagar för varje stöd. (Lag om Pensionsanstalten 17.8.2001/731.)

Jag presenterar kort Folkpensionsanstaltens organisation och berättar om generell kundbetjäning i avsnitt 2.1. Avsnittet 2.2 koncentrerar på verksamheten vid FPA:s studiestödscentral, vilket är i centrum för min undersökning.

2.1 Uppbyggnad av organisation

Som jag konstaterade ovan väljer riksdagen fullmäktige som övervakar FPA:s verksamhet. Fullmäktige utser en styrelse som består av tio ledamöter. En representant av personalen har tal- och närvarorätt på styrelsens möten. Styrelsen administrerar FPA och ger framställan om bokslutsgrunderna och bokslutet till fullmäktige som stadfäster dem. Fullmäktige är förpliktad att årligen avge en verksamhetsberättelse till riksdagen. (FPA – Organisation 2017.)

År 2006 fanns under styrelsen en centralförvaltning som var indelad i elva avdelningar: administrativa avdelningen, ekonomiavdelningen, avdelningen för pensioner och utkomstskydd, hälsoavdelningen, fältavdelningen, personalavdelningen, dataförvaltningsavdelningen, IT-avdelningen, aktuarie- och statistikavdelningen,

forskningsavdelningen och serviceavdelningen. Internrevisionen och överläkaren verkade också under centralförvaltningen. (Kapanen, Laatu & Mattila 2006: 4.)

Följande organisationsnivå är kretsförvaltningen som år 2006 omfattade fem försäkringskretsar: Södra Finlands försäkringskrets, Västra Finlands försäkringskrets, Östra Finlands försäkringskrets, Norra Finlands försäkringskrets och Sydvästra Finlands försäkringskrets. Dessa kretsar indelas i försäkringsdistrikt och t.ex. FPA-byråer fungerar under distrikten. Specialenheter som utlandsenheten, kontaktcentret för telefonrådgivning och FPA:s studiestödscentral fungerar vid sidan av försäkringsdistriktet. (FPA:s årsredovisning 2006) Jag kommer att berätta mera om Studiestödscentralen i avsnitt 2.2.

FPA:s kundbetjäning sköts via olika kanaler. Kunderna kan ringa till FPA:s nationella telefonrådgivning och fråga efter hjälp för t.ex. ifyllning av ansökan. Kunden kan fylla i några ansökningar på nätet med nätbankskoder eller med sitt elektroniska ID-kort. Kunden kan också finna nyttigt information om förmåner på FPA:s webbsidor och t.ex. räkna hur mycket studiepengar han kunde få. Man kan också besöka en byrå, där man får tala med rådgivare, fylla i och lämna in ansökan samt få broschyrer om förmåner. Man kan ta med sig en ansökan från byrån, fylla i den hemma och skicka den per post med bilagor tillbaka till byrån.

2.2 FPA:s studiestödscentral

FPA:s studiestödscentral ligger i Jyväskylä. I början av november 2006 hade Studiestödscentralen 77 anställda av vilka 71 var ordinarie och sex visstidsanställda. Vid inhemska grupper fanns 31 anställda, vid utlandsgruppen sex anställda, vid indrivningsgruppen fem anställda, vid enheten för borgensansvar 18 anställda och 17 anställda hade andra uppgifter.

2.2.1 Studiestödscentralens uppgifter, behandling av studiestödsansökan och beslutsfattande

År 2006 tog Studiestödscentralen hand om studiestöd huvudsakligen för högskolestuderande, högskolestuderandens måltidsstöd, borgenansvarsärenden samt vissa register- och utlåtandeärenden. FPA:s studiestödscentral hörde under Västra Finlands kretscentral. Västra Finlands indrivningsenhet fanns i samma lokal med Studiestödscentralen.

Studiestödscentralens studiestödspersonal är indelad i två enheter. Den ena behandlade studiestödsansökningar för studerande som studerar högskoleexamen i Finland och den andra ansökningar för studier utomlands. År 2006 handlade Studiestödscentralen 90 200 studiestödsansökningar, vilket är cirka 22 % av alla studiestödsansökningarna i FPA under detta år (FPA:s årsredovisning 2006: 8). FPA-byråer fattar beslut om studerande i andra stadiets utbildningar. I Studiestödscentralen finns det också administrativ personal och teknisk personal som t.ex. skannar ansökningar och tar hand om posten. År 2006 var Eija Aarnio Studiestödscentralens direktör och Heli Hänninen var dess biträdande direktör.

Studiestödsansökningar lämnas in per post, på FPA:s sidor via skyddad nätbindelse eller studerande lämnar in ansökan direkt till någon FPA-byrå. Alla ansökan och bilagor skannas på dator. Ansökningarna handläggs enligt ankomstordning. Efter skanningen kan varje anställd som har rätt att handlägga ansökningar göra beslut. Naturligtvis har det gjorts arbetsfördelning mellan byråer och Studiestödscentralen eftersom antalet ansökningar per år är stort (se avsnitt 2.2.1). Fördelen med skanningen är att kunden kan gå till vilken FPA-byrå som helst och fråga efter sin ansökan. Alla byråer kan kontrollera vad som har gjorts åt ansökan, om kunden har skickats ett brev för tilläggsinformation osv.

Lag och förordning om studiestöd samt interna föreskrifter dirigerar beslutsfattandet. I varje beslut finns lagrum som beslutet baseras på men besluten måste vara grundligt motiverade också skriftligt så att beslutsmottagaren kan förstå beslutet utan lagböcker.

Enligt FPA:s broschyr ska ansökningarna handläggas ”snabbt, enhetligt och korrekt” och detta är verksamhetsprincipen också vid Studiestödscentralen (Broschyr om FPA 2017: 13).

2.2.2 Kursen i svenska vid Studiestödscentralen

Det fanns ett projekt om utveckling av kundbetjäning i hela FPA när jag utförde min undersökning. Dess mål var bl.a. att ”skapa ett FPA med enhetlig kundservice” och ge offentlig sektorns bästa service (FPA – Årsredovisning 2005: 3, Korhonen 2006). Man har försökt förbättra den svenskspråkiga kundbetjäningen vid Studiestödscentralen genom att arrangera svenska kurser för de anställda och det finns studiematerial på svenska på FPA:s interna sidor. Enligt Korhonen (2006) hade personalen själv bett om dessa kurser i kartläggningar om utbildningsbehov.

Studiestödscentralen har arrangerat en kurs i svenska för sina anställda för första gången hösten 2005. Enligt planeraren Heli Korhonen (2006) hade grupcheferna först uppskattat kunskapsnivån i svenska i sin grupp och identifierat sådana anställda som kunde behöva mer utbildning i språket. Efter detta tillfrågades hela personalen om det fanns intresse för en kurs i svenska. Kursen i svenska väckte stort intresse bland de anställda och 15 anställda från olika inhemska grupper deltog i kursen. Korhonen berättade att många ville vara med men fick inte plats på grund av olika begränsningar. Kursen var inriktad till de anställda som redan hade grundkunskaper i svenska språket och som behövde det i sitt jobb, speciellt i telefonrådgivningen. Också det fysiska utrymmet vid Jyväskylä medborgarinstitut som arrangerade kursen begränsade antalet deltagare. Grupcheferna bestämde vilka anställda som fick delta i kursen. Alla deltagare var ändå frivilligt med. (Korhonen 2006)

Hösten 2005 arrangerades en grundkurs i svenska för 15 deltagare och våren 2006 en fortsättningskurs i svenska för samma deltagare. Hösten kurs hade tio gånger 1,5 timmars lektioner och vårens kurs åtta gånger 1,5 timmars lektioner. I början av grundkursen genomfördes en nivåtest vars resultat gavs bara till deltagarna själva. Enligt Korhonen (2006) koncentrerade kurserna på fackordförråd, fraser, småprat och

repetition av veckodagar, månader, siffror, frågeord, osv. Kurserna hade planerats efter Studiestödscentralens behov för att ge maximal nytta till deltagarna. Deltagare fick studera svenska genom att lyssna på språket i en språkstudio, genom att tala med varandra i par och i smågrupper och genom att läsa olika texter. Vårens lektioner betonade hörförståelse.

Enligt gensvar som cheferna fick hade kurserna i svenska varit nyttiga. Kursen som började hösten 2006 hade ändrats lite enligt gensvar från tidigare kurser. Antalet deltagare var också mindre, dvs. i fortsättningskursen deltog tio anställda. Studiestödcentralens erfarenheter av kurserna utnyttjades när FPA:s regioncentral organiserade sin egen svenskakurs. (Korhonen 2006)

3 ATTITYDFORSKNING

Attityder bildas redan när vi är unga. De förenklar och organiserar en komplicerad värld (Einarsson 2009: 218). I detta kapitel kommer jag kort presentera attitydforskningens bakgrund och hurdana är finskspråkigas attityder till svenska språket och svenskspråkiga.

3.1 Bakgrund om attitydforskning och attitydförändring

Det är inte lätt att definiera begreppet ”attityd” och därför definierar olika forskare det på olika sätt. En definition presenteras av Fishbein och Ajzen (1975: 6): ”a learned predisposition to respond in a consistently favorable or unfavorable manner with respect to a given object”. Denna definition ger många tolkningsmöjligheter och dess problematik diskuteras vidare i boken. Enligt Christer Jeffmar (1987: 107) ses attityder generellt som ”mer eller mindre starka inställningar eller uppfattningar om snart sagt vad som helst”. Han presenterar en s.k. tre-faktor modell som beskriver attityden som en samlad reaktion. Denna reaktion har tre aspekter: en känslomässig, en intellektuell eller kognitiv och en beteendenaspekt. Om det finns konsistens mellan alla tre aspekter kan man säga att en attityd har bildats och då kan man beskriva begreppet ”attityd” som ”en relativt varaktig organisation av vissa känslor, uppfattningar och beteenden riktade mot bestämda personer, grupper, idéer, företeelser eller föremål”. (Jeffmar 1987: 107–108)

Forskning av språkattityder började först på 1960-talet. Attitydforskningar har oftast undersökt människors attityder till olika dialekter. En av de viktigaste forskare inom socialpsykologin Wallace E. Lambert utförde sin undersökning i Montreal i Kanada bland fransk- och engelsktalande studenter med matched guise-test som han utvecklade själv och som fortfarande är en av de centrala undersökningsmetoderna gällande språkattityder. I hans matched guise-test användes tvåspråkiga personer som läste på bandet samma text på både franska och engelska. Studenterna ombads tillskriva talarens olika karaktärsdrag utan att de visste att det var samma läsare för båda språken. I

evalueringen användes Charles E. Osgoods semantiska differentialskala med adjektiviska motsatspar. Resultaten visade att både engelsktalande och fransktalande studenter inställde sig mer positivt till de engelska gestalterna och att de fransktalande värderade de franska gestalterna mindre gynnsammare än de engelsktalande studenterna gjorde. (Andersson 1999: 7)

Den ovan nämnda semantiska differentialskalen är en av de två vanligaste använda mätmetoden inom attitydforskningen. I semantiska differentialen används adjektiviska motsatspar som t.ex. pålitlig – opålitlig, snygg – ful och avslappnad – spänd som yttersta punkter. Svararen väljer sitt svar på fem-, sju- eller niogradig skalan. Tidigare forskning har visat att det är bästa att använda en sjugradig skala, för i den sjugradiga skalan använder man mest alla steg på skalan. (Jeffmar 1987: 111–112, Bijvoet 1996: 6)

Den andra vanligt använd mätningmetoden är Likertskalan. I den ges informanter en mängd påståenden att ta ställning till. Svartalernativ kan vara t.ex. helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, vet inte, delvis av annan åsikt och helt av annan åsikt. Jag har använt denna skala i min undersökning. Med Likertskalan kan man analysera styrkan av informantens inställning och till någon utsträckning dra slutsatser om informanten har positiv eller negativ attityd till företeelsen i fråga. Andra undersökningsmetoder av attityder är bl.a. faktoranalys och Guttman's analys (Jeffmar 1987: 109–111, Baker 1995: 17)

Redan som barn börjar vi bilda våra attityder till olika företeelser, grupper och språk. Därför är det viktigt att föräldrar och andra auktoriteter som t.ex. lärare förstärker de positiva attityderna. Undersökningar visar att de attityderna som vi bildar som unga är mest varaktiga och de är svårast att förändra. (Einarsson 2009: 219)

Enligt Jeffmar (1987: 115–116) finns det två huvudinriktningar på attitydförändringar från socialpsykologins synvinkel. Den ena är övertalning, vilket händer via en kommunikationsprocess där sändaren försöker hitta de rätta faktorer för att förändra mottagarens attityder. Detta förändringssätt förutsätter att mottagaren är färdig att bli övertalad.

Jeffmar (1987: 115–117) presenterar fyra olika faktorer som påverkar övertalningen: egenskaper hos sändaren, egenskaper i själva kommunikationen, egenskaper hos mottagaren och det sammanhang som kommunikationen äger rum i. Forskningsresultat visar att de som är lättast att påverka och som förändrar sin attityd lättast är människor med låg självuppskattning och ett behov av uppskattning från andra. Jag antar att Jeffmar menar människor som bildar det mesta av sitt liv på uppskattning från andra människor för det är naturligt att behöva uppskattning från andra.

Den andra attitydförändringsinriktningen är kognitiv dissonans. Enligt denna inriktning som baserar sig på Festingens modell tycker människor inte om inkonsistens i sitt eget tänkande, kännande och agerande. Människan strävar efter att finna balans mellan dessa tre och Jeffmar (1987: 117–119) presenterar tre olika sätt att göra det. Man kan räkna ihop olika faktorer i sitt beteende, tänkande och agerande för att minska på obalansen, man kan minska betydelsen av de faktorer som påverkar det egna tänkandet, beteendet eller omgivningen och man kan ändra de faktorer som har orsakat obalans. Viktigast är att få tänkandet, beteendet och agerandet på samma linje. Man kan säga att ju mera det finns dissonans, desto mer antagliga är attitydförändringar.

Enligt Colin Baker (1995: 105–113) påverkar sociala situationer och individens egen motivation och egna behov förändring av attityder. Attityderna förändras också när individen får någon slags belöning av det och när den tillönskade attityden associeras med positiva tankar och erfarenheter. Föräldrars inverkan på barns attityder till ett språk anses vara stark, men t.ex. vänner, skolan och olika medier har ökat sin status som attitydpåverkare hos barn. Med åldern kommer olika erfarenheter som oftast förändrar ens synvinklar och attityder till ett språk. Oftast anses det att attityderna förändras långsamt med tiden, men förändringen kan hända relativt snabbt på grund av en djupsinnig erfarenhet. Statens roll i attitydförändring och förhållning av positiva attityder kan inte underskattas. I Finland spelar språklagen en viktig roll i förhållningen till svenskans status. Svenska språket är ett minoritetsspråk, men svenskspråkiga har samma rättigheter hos myndigheter att använda sitt modersmål som de finskspråkiga har och genom detta signalerar staten en positiv attityd till svenska språket.

3.2 Finskspråkigas attityder till svenska språket och svenskspråkiga

År 1987 genomförde Tom Sandlund (1988: 5, 7–9, 16) sin undersökning om den finskspråkiga befolkningens självbedömda kunskaper i svenska. Undersökningen speglade till folkräkningen år 1950 då bara under 8 % av den finskspråkiga befolkningen ansåg sig kunna svenska åtminstone hjälpligt. Folkräkningen omfattade hela befolkningen och Sandlunds undersökning omfattade ett urval av cirka 2000 personer med finska som modersmål från hela landet i åldern 14–71 år. I Sandlunds undersökning avslöjades att år 1987 tyckte hela 42 % av den finskspråkiga befolkningen att de kan hjälpligt svenska. Siffrorna kan inte direkt jämföras men den visar att kunskaperna i svenska har förbättrats. Detta kan troligtvis påverka positivt till attityderna gentemot svenskspråkiga bland den finskspråkiga befolkningen.

Svenska Finlands folkting har genomfört två undersökningar om finskspråkigas attityder till svenskspråkiga. Den första gjordes i slutet av 1996 och dess huvudvikt var i den finskspråkiga befolkningens inställning till tvåspråkigheten, svenska språket och finlandssvenskheten. Hela 967 individer från olika delar av landet tog del i undersökningen. Enligt resultaten förhöll sig finskspråkiga positivt till svenska språket och finlandssvenskar. Speciellt kvinnor har positiv inställning till svenskan och finlandssvenskarna. Utbildning och ålder visade också skillnader i hur informanterna förhöll sig till svenskan. Erik Allardt som gjorde analysen ansåg att finlandssvenskarna själva bildar den största hinder till användningen av svenska språket i Finland. (Svenska Finlands folkting 1997)

Den andra undersökningen gjord av Svenska Finlands folkting år 1999 koncentrerade till Helsingforstrakten. Forskarna fick samma resultat även då: finskspråkiga förhöll sig fortfarande positivt till svenska språket och finlandssvenskarna. Två huvudresultat som kom fram i undersökningen var följande: de svenskspråkiga förväntar sig mer negativa reaktioner till svenskan från de finskspråkiga än de finskspråkiga egentligen ger och de svenskspråkiga borde samtala på svenska med de finskspråkiga för de finskspråkiga inställer sig positivt till detta. (Svenska Finlands folkting 2000)

4 ATTITYDER TILL SVENSKA SPRÅKET VID STUDIESTÖDSCENTRALEN

Jag delade ut 35 enkäter och fick tillbaka 32, så svarsprocenten är 91,4 %. Jag är nöjd med svarsprocenten för jag anser att man kan få pålitlig och täckande bild av attityderna genom min undersökning eftersom nästan alla anställda i de inhemska grupperna svarade på enkäten och kommenterade frågorna och påståenden. I detta kapitel analyserar jag de anställdas bakgrundsinformation och frågeformulärens frågor 1 till 13, vilka belyser de anställdas förhållande till svenska språket. Jag redogör för hurdana språkkunskaper de anställda i de inhemska grupperna har, hurdana attityder de har till svenska språket och om åldern, utbildningen och språkkunskaperna påverkar attityderna. För klarhetens skull använder jag benämning ”informant” om de anställda vars svar jag analyserar.

4.1 Bakgrundsinformation om personalen

Av de 32 som svarade på enkäten är 28 kvinnor och två män. Två av informanterna uppgav inte könet. Detta betyder att 87,5 procent av informanterna är kvinnor, 6,3 procent är män och 6,3 procent är någotdera. Jag ville ha reda på könet som en generell bakgrundsinformation men kommer inte att beakta det i analysen.

Däremot spelar åldern en viktig roll i min undersökning eftersom jag tar reda på om den har samband med attityder till svenska språket. Resultaten visas i tabell 1 nedan.

Tabell 1. Informanternas ålder i de inhemska grupperna

Ålder	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-	Svarade inte	Totalt
Antal	0	6	6	8	10	0	2	32
Procent	0,0	18,8	18,8	25,0	31,3	0,0	6,3	100,0

Två av informanterna svarade inte på frågan om ålder och därför vet jag åldern hos 93,7 procent av informanterna. Enligt undersökningen var den genomsnittliga åldern bland informanterna 45–54 år. Över hälften av alla informanter var 45 år gamla eller äldre,

vilket är en betydligt större andel än den för personer under 45 år. Av dessa äldre personer var cirka en tredjedel 55 till 64 år gamla. Detta betyder att sakkunskapen om studiestöd inom de inhemska grupperna låg år 2006 mestadels hos sådana personer som kom att pensioneras inom de följande 10 åren. Detta orsakade troligen tryck på överföring av så kallad tyst information från äldre till yngre anställda.

Enligt min egen erfarenhet var det just dessa äldre anställda som frågade efter hjälp när det var frågan om att tillägga svensk text i ett beslut eller om de hade en svensk ansökan som innehöll något annat än bara kryss i rutor. De verkade ha svårigheter med att förstå det som var skrivet på svenska och att producera text på svenska. Om informanten inte förstår skriven text på svenska eller inte kan producera den heller, påverkar den antagligen betjäning av svenskspråkiga kunder.

Utbildningen är den andra viktiga bakgrundsinformationen som jag lägger märke till i min undersökning. Informanternas utbildningsbakgrund presenteras i tabell 2 nedan.

Tabell 2. Informanternas utbildningsnivå

Utbildning	Grundskola	Andra stadium	Tredje stadium	Totalt
Antal	3	19	10	32
Procent	9,4	59,3	31,3	100,0

Hela 19 av 32 informanter angav att de har fått sin utbildning på andra stadium. De har antingen en gymnasieutbildning eller olika utbildningar vid yrkesläroanstalter. De som hade utbildning på tredje stadium hade studerat vid universitet och yrkeshögskola. Bara tre av informanterna anmälde grundskola som den enda utbildningen. Detta betyder att Studiestödcentralens personal var mestadels väl utbildad när undersökningen gjordes.

Jag granskade närmare utbildningsnivån i de olika åldersgrupperna. Jag har lämnat ut ur räkningar två informanter, som inte gav sin ålder i frågeformulären. Resultaten visas i tabell 3 nedan.

Tabell 3. Informanternas utbildningsnivå i olika åldersgrupper

Ålder	Grundskola	Andra stadium	Tredje stadium	Totalt	Procent
18–24	0	0	0	0	0,0
25–34	0	2	4	6	20,0
35–44	1	4	1	6	20,0
45–54	0	8	0	8	26,7
55–64	2	4	4	10	33,3
65–	0	0	0	0	0,0
Totalt	3	18	9	30	100
Procent	10,0	60,0	30,0	100,0	

Tabellen visar att av de äldre informanterna, dvs. 45 år eller äldre hade klart över hälften en utbildning på andra stadiet. En mycket mindre andel hade grundskola som utbildningsnivå. Det är möjligt att de äldre informanterna har haft kontakt med svenska språket efter skoltider bara vid Studiestödscentralen när de har fattat beslut för svenskspråkiga kunder. De anställda möter nödvändigtvis inte dagligen ansökningar skrivna på svenska och från denna synvinkel är det inte överraskande om svenska språket känns svårt. Jag tar upp språkkunskapernas möjliga inverkan på kundbetjäningen i avsnitt 5.2.

Nästan hälften av de yngre informanterna, dvs. 44 år eller yngre, hade en utbildning på tredje stadiet. Dessa informanter har haft svenska som en del av sin utbildning om examen har avlagts i Finland. Troligen kommer dessa personer ihåg svenskan bättre än de äldre informanterna som bara hade andra stadiets utbildning.

Av de anställda i de inhemska grupperna hade största delen, dvs. 29 av informanterna, en ordinarie anställning vid Studiestödscentralen och de återstående tre hade ett tidsbundet kontrakt. När informanterna blev frågade om det år då arbetsförhållandet först började, var det bara en som inte svarade. Av alla informanterna hade åtta blivit anställda på 1970-talet, åtta på 1980-talet och elva på 1990-talet. Bara fyra hade blivit anställda på 2000-talet. Detta betyder att informanterna har blivit anställd jämnt under de olika årtiondena.

4.2 Personalens språkkunskaper

Enligt Utbildningsstyrelsens undersökning utförd år 1995 kan man mestadels lita på självbedömda kunskaper i ett språk och att självbedömd kunskapsnivå är oftast rätt speciell bland vuxna (Sartoneva 1998: 12). Varje informant i min undersökning ombads bedöma sina egna språkkunskaper på skalan utmärkta – goda – nöjaktiga – hjälpliga – svaga. Enligt resultaten var finskan det språk som var starkast hos informanterna. Alla förutom två uppskattade sina kunskaper i finska vara goda eller utmärkta (se tabell 4). Detta var ingen överraskning eftersom undersökningen utfördes i Mellersta Finland och alla informanter hade finska som modersmål. Enligt Hänninen (2006) borde alla anställda hos Studiestödscentralen ha utmärkta kunskaper i finska för att alla instruktioner och program är på finska.

Tabell 4. Kunskaper i finska enligt egen bedömning hos de inhemska grupperna

	Finska
Utmärkta	17
Goda	13
Nöjaktiga	1
Hjälpliga	1
Svaga	0
Inga kunskaper	0
Totalt	32

En liten överraskning var att två av informanterna tyckte att deras kunskaper i finska språket var nöjaktiga eller hjälpliga trots att finska är deras modersmål. Detta kan bero t.ex. på att informanten har tänkt på kursvitsord hen har tidigare fått i skolan och svarade enligt det. Informanten kan också ha tänkt att hen inte kan finsk grammatik eller alla svåra finska ord och därför ansåg sina kunskaper inte vara så bra. Tidpunkt och sinnesstämning kan ha också påverkat.

Kunskaperna i andra språk presenteras i tabell 5 nedan. Informanterna kunde svenska och engelska nästan lika bra. Enligt Utbildningsstyrelsens undersökningsresultat kunde vuxna finländare bäst engelska (66 % av informanterna) och efter det kom svenskan (55 % av informanterna) (Sartoneva 1998: 52).

Tabell 5. Språkkunskaper enligt egen bedömning hos inhemska grupper

	Svenska	Engelska	Tyska	Franska	Ryska	Spanska
Utmärkta	0	2	0	0	0	0
Goda	2	4	1	0	0	0
Nöjaktiga	11	6	0	1	0	1
Hjälpliga	7	9	4	1	0	0
Svaga	11	10	17	15	16	1
Inte alls	0	0	10	15	16	30
Totalt	31	31	32	32	32	32

En tredjedel av informanterna i min undersökning var av den åsikten att de kunde svenska nöjaktigt; cirka en femtedelen hade samma åsikt om engelskan. Detta var en överraskning. Jag antog att de anställda i de inhemska grupperna kunde bättre engelska än svenska eftersom man hör det mera t.ex. i tv och på det viset är det mer bekant än svenskan. Den biträdande direktören Hänninen (2006) ansåg de anställdas kunskaper i svenska och engelska vara på en genomsnittlig nivå men hon uppskattade de anställdas kunskaper i engelska vara starkare. Ingen av informanterna beskrev sina kunskaper i svenska som utmärkta men två informanter tyckte så när det gällde engelskan. Det fanns inte stora skillnader mellan dessa språk när det ävar frågan om goda kunskaper: två av informanterna tyckte att deras kunskaper i svenskan var goda och fyra av informanterna tyckte så om engelskan.

En informant hade satt sitt kryss mellan hjälplig och svag både för svenskan och engelskan. Jag har inte tagit dessa svar i beaktande och därför finns det totalt 31 svar gällande svenskan och engelskan i tabell 5. Av alla informanter har tolv tagit del i kursen i svenska som Studiestödscentralen har arrangerat (om kurserna se avsnitt 2.2.2).

Språkkunskaper i andra främmande språk än engelska var svaga bland informanterna. Hela 22 personer av 32 kunde tyska och bara en av dessa beskrev sina kunskaper som goda i språket i fråga. Mestadels beskrev informanterna sina kunskaper i tyska samt i franska och ryska som dåliga. En informant kommenterade att hens kunskaper i tyska och ryska var svaga, eftersom hen inte har använt språket. I enkäten fanns en möjlighet att bedöma kunskaper i något annat språk än de som hade angivits. Endast två informanter använde möjligheten och angav spanskan; den ena kunde språket nöjaktigt,

den andra svagt. Jag har tagit med kategorin ”Inga kunskaper” i alla språk och visar med dessa siffror hur många som inte har kryssat för någonting gällande kunskaper i språket.

Enkäten innehöll ytterligare frågor om svenska språket hos informanterna. Det fanns åtta informanter i min studie som inte hade studerat svenska språket efter grundskolan. De övriga hade studerat svenska språket främst i andra och tredje stadiets utbildningar. Bara tre informanter hade studerat svenska på arbetarinstitut och fastän tolv av 32 har tagit del i Studiestödscentralens språkkurs anmälde bara två informanter denna kurs i fråga 5 i enkäten (om språkkursen se avsnitt 2.2.2). En informant hade avlagt tjänstemannaexamen i svenska och en preciserade inte vilken slags utbildning i svenska hen hade fått efter grundskolan.

I enkäten ombads informanterna bedöma noggrannare sina kunskaper på olika områden av svenska språket. Informanterna definierade hurdana deras kunskaper är att tala, förstå, läsa och skriva svenska. Svaren gavs på samma skala som för de generella språkkunskaperna (utmärkta, goda, nöjaktiga, hjälpliga och svaga). Resultaten visas i tabell 6 nedan.

Tabell 6. Kunskaper i svenska enligt informanternas egen bedömning

	Tal	Förståelse	Läsning	Skrift
Utmärkta	0	1	0	0
Goda	2	3	10	1
Nöjaktiga	7	11	7	8
Hjälpliga	6	7	7	9
Svaga	17	10	9	14
Totalt	32	32	32	32

Enligt resultaten i tabell 6 var informanternas passiva språkkunskaper, dvs. förståelse och läsning bättre än de aktiva kunskaperna, dvs. tal och skrift. Detta resultat är i linjen med Folktingets undersökningsresultat om attityder till svenska språket som gjorts år 1996 bland den finska majoritetsbefolkningen i åldern 15–74 år. I denna undersökning ansåg 63 % av informanterna sina skriftliga kunskaper i svenska på skolvitsordsskalan 4–10 vara 4–6. På samma skala ansåg 62 % av informanterna deras muntliga kunskaper i svenska vara 4–6. Vitsord 7 representerade hjälpliga kunskaper i svenska (Svenska

Finlands folkting 1997: 20) Motsvarande procentandelar i min undersökning är 53 % (tal) och 44 % (skrift). Procentandelen ligger inte lika nära varandra som i Folktingets undersökning men i dem båda finns de största antalen svar i den svagaste kunskapskategorin.

Att förstå svenskt tal tycktes vara något svårare än läsning av svenska texter. Informanterna hade mestadels nöjaktiga eller svaga kunskaper i förståelse. Kunskaperna i läsning var ganska jämnt fördelade mellan god, nöjaktig, hjälplig och svag förmåga. Att tala och att skriva svenska tycktes vara lika svårt för det finns bara en liten skillnad mellan olika kunskapsnivåer när dessa två delområden jämfördes med varandra.

Bara en av informanterna använde svenska språket i sitt dagliga liv. Informanten preciserade att svenskan hör till situationer i arbete, dvs. till beslutsfattande och interaktion med kunder. Fastän denna person var den enda som dagligen använde svenska hade en annan person skrivit att "En päivittäin mutta melko usein; asiakaskirjeiden kirjoittelua, päätösten muotoilua, joskus puheluita" (inte dagligen men ganska ofta; skrivning av kundbrev, formulering av beslut, ibland telefonsamtal). En annan hade också gett en motivering fast hen hade tidigare svarat "Nej" på frågan om hen använder svenska dagligen. Jag kunde inte läsa informantens handstil så jag kunde inte tolka svaret. Alla anställda i de inhemska grupperna hade nästan daglig kontakt med svenskan, fastän alla informanter inte berättade om det. Av detta drog jag den slutsatsen att svenskan ansågs vara någonting separat från det normala dagliga livet.

4.3 Attityder till svenska

Undersökningen har hittills visat att informanternas kunskaper i finska var goda och i andra språk varierade kunskaperna mellan utmärkta och svaga. Den största andelen av informanter kunde svenska svagt eller nöjaktigt. I detta avsnitt presenteras personalens attityder till svenska språket.

När informanterna blev tillfrågade om de uppskattar finska och svenska lika mycket var största delen av svaren positiva. Över två tredjedelar angav att de uppskattade de båda språken på samma sätt. Två av informanterna visste inte hur de kände om språken. Resultaten presenteras i tabell 7 nedan.

Tabell 7. Jag uppskattar svenskan och finskan lika mycket

	Antal	Procent
Helt av samma åsikt	11	34,4
Delvis av samma åsikt	12	37,5
Vet inte	2	6,3
Delvis av annan åsikt	6	18,7
Helt av annan åsikt	1	3,1
Totalt	32	100,0

En femtedel av informanterna tyckte att de hade annorlunda känslor för svenskan än för finskan och dessa informanter ombads motivera sitt svar. En informant som var delvis av annan åsikt konstaterade att ”Suomi on kuitenkin pääkieli maassamme, sinänsä varmaankin maalle on ollut rikkaus, kun ruotsinkielentaitosia on ollut” (Finska är ändå huvudspråket i vårt land, i sig självt har det säkert varit en rikedom, när det har funnits människor som kan svenska). En annan informant förklarade att ”Täällä Keski-Suomessa sitä ei ole tottunut kuulemaan päivittäin (hyvin harvoin). Se ei ole mukana jokapäiväisessä elämässä. Eniten on nyt nykyisen työn yhteydessä ollut kosketuksissa ruotsin kielen kanssa” (Här i Mellersta Finland är man inte van vid att höra det dagligen (väldigt sällan). Det är inte med i dagliga livet. Jag har varit mest i kontakt med svenskan i mitt nuvarande jobb.)

En informant tyckte att ”Ruotsinkielentaitoni ei ole hyvä” (Mina kunskaper i svenska är inte goda) och en annan motiverade sitt svar med att ”Työssä ruotsin kielelle vähemmän käyttöä, koulutusvastaavan asenne (syrjivä)” (man har mindre användning för svenskan i arbetet, utbildningsansvariges attityd (diskriminerande)). Informanten förklarade inte om den diskriminerande attityden var gentemot honom eller svenska språket. En informant motiverade sitt svar med känslomässiga ord: ”Koska suomen kieli on oma rakas ja kaunis äidinkieleni. Voisinko mitään kieltä koskaan arvostaa yhtä paljon,

vaikka niitä osaisinkin?” (Eftersom finskan är mitt eget vackra och kära språk. Jag undrar om jag någonsin kunde uppskatta ett annat språk lika mycket, även om jag kunde dem?).

En av dem som var delvis av annan åsikt med påståendet motiverade inte sitt svar, medan informanten som var delvis av samma åsikt konstaterade att ”Pienempi osa väestöstä on ruotsinkielisiä” (En mindre del av befolkningen är svenskspråkiga). Den som hade helt annan åsikt än påståendet hade kommenterat: ”Miksi ruotsin kieli on koulussa pakollinen vaikka ruotsia puhuvia äidinkielenään on koko väestöstä vain muutama prosentti?” (Varför är svenska språket obligatoriskt i skolan även om bara några procent av befolkning talar svenska som modersmål?) Detta svar var den enda som hade klart negativ ton.

I enkäten frågades också om informanten ställde sig på samma sätt till svenskan nuförtiden som under sin skoltid. Tabell 8 visar resultaten.

Tabell 8. Jag ställer mig på samma sätt till svenska språket nuförtiden som under skoltiden

	Antal	Procent
Helt av samma åsikt	8	25,0
Delvis av samma åsikt	9	28,1
Vet inte	3	9,4
Delvis av annan åsikt	7	21,9
Helt av annan åsikt	5	15,6
Totalt	32	100,0

Över hälften av informanterna hade samma eller delvis samma åsikt med påståendet och två femtedelar hade delvis eller helt en annan åsikt. Nästan 10 % (3) visste inte hur de ställde sig. Till detta påstående hörde en följdfråga till alla informanter. De ombads berätta hur de ställde sig till svenska språket under skoltiden. Informanternas attityd till svenskan kom bättre fram när jag analyserade följdfrågans svar.

Tabell 9. Hur har inställningen till svenska språk förändrats bland informanterna efter skoltiden?

	Antal	Procent
Till positiv	12	37,5
Har förblivit positiv	8	25,0
Har förblivit neutral	5	15,6
Angav ingen inställning	2	6,3
Har förblivit negativ	5	15,6
Till negativ	0	0,0
Totalt	32	100,0

En positiv överraskning var att nästan 40 % (12) av informanterna hade ändrat sin opinion mot det positiva under åren. Enligt kommentarer var det tydligt vad som hade orsakat förändringen av attityderna: man hade märkt att man behöver språket (jfr. avsnitt 3.1). Det kom fram i svaren att informanterna inte hade förstått i skolan att de skulle behöva svenskan senare i livet. Kanske hade informanterna haft dåliga erfarenheter om svenskan i skolan och ville inte studera det. En svarade: ”En arvostanut, koin että englannin kielen taito riittäisi” (Jag uppskattade inte, jag upplevde att det räcker med kunskaper i engelska). En annan svarade: ”Olin täysin varma, että en tarvitse ruotsia koskaan enkä missään. Siperia opettaa.” (Jag var helt säker att jag inte skulle behöva svenskan någonsin någonstans. Sibirien lär.) En informant angav att ”Olisin halunnut osata, mutta kun kielipää ei vain riitä.” (Jag hade velat kunna, men mitt språkhuvud räcker inte till). Många svarade att de var intresserade av språket redan i skolan. En informant kommenterade: ”Pidin ruotsin kielen opiskelusta niinkuin muidenkin kielten opiskelusta.” (Jag tyckte om att studera svenska såsom alla andra språk). Detta syns i resultaten för över 60 % (20) av alla informanter hade positiv inställning till svenska språket efter skoltider.

Jag placerade två informanter som hade svarat ”Vet inte” på påståendet till kategorin ”Angav ingen inställning” i tabell 9, för den ena svarade inte på följdfrågan och den andra svarade att det var för länge från skoltiden. De som hade neutral inställning angav att svenskan var ett läroämne bland andra och det väckte inte stora känslor hos dem.

Ingen hade ändrat sin opinion till det negativa. De som redan hade negativ inställning från skolan kommenterade att ”Kielet oli vaikeita ja puhuminen jännitti” (Språken var svåra och det var spännande att tala). Två av informanterna angav att de inte var särskilt intresserade av detta språk i skolan. En annan svarade att ”pakkopullana” (som tvångsbulle). En informant angav inte någon orsak till varför hen ställde sig negativt till svenska utan hen bara kommenterade att hen ställde sig negativt.

Personalens attityder kom fram också i frågan om språktillägg. Största delen av informanterna, dvs. hela 75 % (24) var eftergivna att betala språktillägg till dem som betjänar svenskspråkiga kunder. Enligt den biträdande direktören betalade Studiestödscentralen inte något språktillägg under år 2006, men arbetsgivare hade möjlighet att belöna en sådan anställd genom personliga poäng som har språkkunskaper i sådana språk som kan utnyttjas i arbetet (Hänninen 2006). En informant svarade inte på frågan och tre ställde sig neutralt och fyra ställde sig negativt till språktillägg.

Frågan om språktillägg väckte ganska mycket känslor och många gav långa motiveringar till sin åsikt. En tyckte att ”Hyvä idea. Kyseessä on ”lisäarvo”” (Det är en bra idé. Det är frågan om ”ett mervärde”). Samma informant motiverade vidare att ”Sama pitäisi päteä myös äidinkielenään ruotsia puhuville suomenkielellä palveleville henkilöille” (Samma borde gälla också dem som har svenska som modersmål och ger betjäning på finska). En annan informant ställde sig negativt till språktillägg och motiverade ”Ei kaikista muistakaan ”erityisosaamisalueista” makseta lisiä” (Det betalas inte tillägg för annan ”specialkunnande” heller). En informant hade den åsikten att ”Jos kielilisää maksettaisiin, katsoisin, että näiden henkilöiden tulisi myös sitten käsitellä ja palvella kaikki ruotsinkieliset asiakkaat” (Om arbetsgivare betalar språktillägg, borde de som får det behandla och betjäna alla svenskspråkiga kunder). Jag hade också denna känsla om personalens attityder när jag jobbade vid Studiestödscentralen. En informant tyckte att ”Ihan hyvä, että ko. taidon ylläpitäjää palkitaan. Olemme sisämaassa, joten runsaasti kieltä hallitsevia ei ole saatavilla, joten taidon ylläpitäminen vaatii omaakin panostusta” (Det är bra att belöna dem som upprätthåller förmågan i fråga. Vi ligger i inlandet så det finns inte många som behärskar språket och därför kräver upprätthållandet av förmågan även kunskaper egen insats). En annan hade samma åsikt

och kommenterade: ”Mielestäni se olisi oikein, ruotsin kielen taito vaikuttaa olevan vain muutamien hallussa, joten erityistaito tulisi huomioida palkassakin (nyt ei niin ole), se kannustaisi eteenpäin” (Jag tycker det är rätt, bara några tycks behärska svenska, så specialkunnande borde beaktas i lönen (nu är det inte så), det skulle sporra). En av informanterna som hade en negativ åsikt om språktillägg tyckte att ”Ei makseta, perustaidot kaksikielisessä maassa kuuluu toimenkuvaan” (Ska inte betalas, grundfärdigheter i ett tvåspråkigt land hör till arbetet).

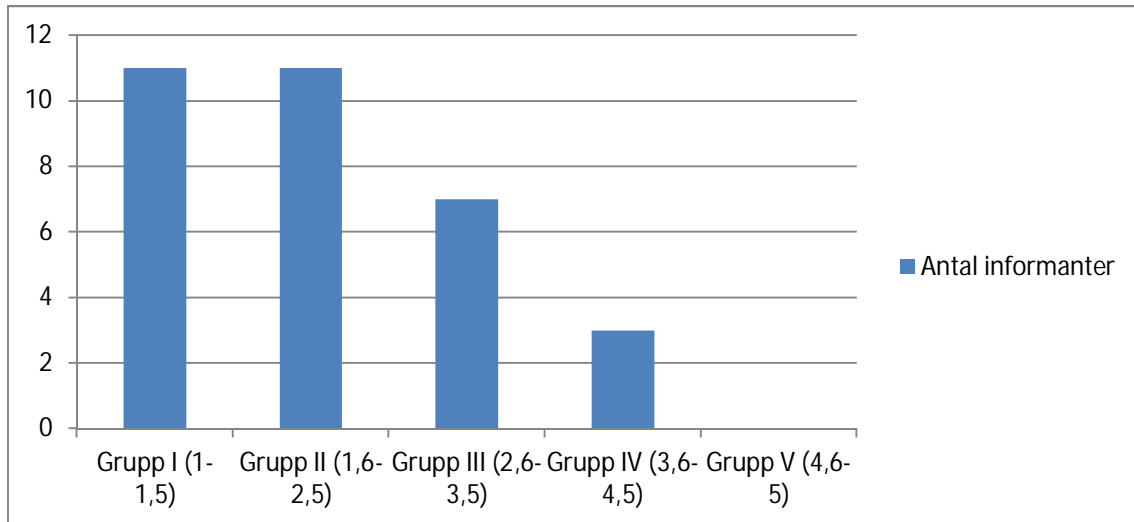
Mina resultat visar att attityderna till svenskan var mestadels positiva. Detta var glädjande för jag väntade mig ett annat resultat utgående från informanternas språkkunskaper. Informanterna hade märkt att det var nyttigt att kunna svenska efter skolan och detta syns i ändrad inställning. De negativa känslorna till svenskan tycktes reflektera informantens egna svaga kunskaper i språket, inte dålig attityd i sig. Svenskan är inte med i dagliga livet i Mellersta Finland på samma sätt som till exempel vid kusten så det är förståeligt att det fanns negativa känslor till svenskan av denna orsak. Språktillägget väckte känslor och det var intressant att se att både positiv och negativ inställning till det motiverades med samma argument.

4.4 Språkkunskaper i relation till attityder

För att bättre få fram relationen mellan språkkunskaper och attityder ändrade jag svarsalternativen för språkkunskaper i tabell 5 till siffror. Utmärkta kunskaper motsvarar siffran 5, goda siffran 4, nöjaktiga siffran 3 och så vidare. Jag tog med svenskan och engelskan, eftersom alla mina informanter angav att de har kunskaper i dessa två språk.

Jag ändrade varje informants kunskaper i de båda språken till siffror, t.ex. nöjaktiga kunskaper i svenska till 3 och goda kunskaper i engelska till 4, osv. Sedan summerade jag ihop dessa siffror och delade summan med två för att få medeltalet av språkkunskaperna för varje informant. Efter detta delade jag in kunskaperna i fem kategorier: medeltalet 1–1,5 bildar gruppen svaga kunskaper (I), 1,6–2,5 hjälpliga

kunskaper (II), 2,6–3,5 nöjaktiga kunskaper (III), 3,6–4,5 goda kunskaper (IV) och 4,6–5 utmärkta kunskaper (V). Jag drog gränser mellan olika grupper så att informanternas kunskaper i båda språken skulle vara så nära den korrekta kunskapsnivån som möjligt.



Figur 1. Informanterna grupperade enligt medeltalet för språkkunskaper i svenska och engelska. Mt. = Medeltal.

Figur 1 visar att största delen av informanterna hade genomsnittligt hjälpliga kunskaper i svenska och engelska. Medeltalet av alla informanternas kunskaper i dessa språk är 2,20, vilket betyder hjälpliga kunskaper. Uppgiften om kunskaper i vissa språk fick jag från informanternas egen bedömning i början av enkäten.

Det visade sig att hos grupp I hade största delen av informanterna svaga kunskaper i båda språken. En informant hade satt sitt kryss mellan svaga och hjälpliga kunskaper för båda språken. Ytterligare angav bara två av informanterna att de hade hjälpliga kunskaper i engelska. I gruppen II var spridningen större; informanternas kunskaper i båda språken gick från svaga till nöjaktiga, men de var mestadels hjälpliga eller nöjaktiga. En liten överraskning var att fast kunskaperna i båda språken tycktes vara ganska svaga angav informanterna att svenskan var starkare än engelskan. Denna grupp var den enda som hade detta resultat. När språkkunskaperna blev bättre i grupperna III och IV blev engelskan starkare i jämförelse med svenskan. I grupp III tyckte tre informanter att deras kunskaper i engelska var goda, men ingen tyckte så om svenskan.

Informanterna i grupp IV angav att kunskaperna i svenska var nöjaktiga eller goda och kunskaperna i engelska var goda eller utmärkta. Det fanns inga informanter i grupp V med utmärkta kunskaper.

Jag använde samma grupper i analysen av svaren på frågan om hur informanterna upplevde svenska språket i sitt arbete. Jag placerade varje informants svar i kategorier ”Positiva känslor”, ”Negativa känslor” och ”Neutrala känslor”. Jag hade också en kategori för dem som inte svarade på frågan. En informant kunde ha olika känslor gentemot svenskan och därför finns det totalt 49 svar i tabell 10 nedan.

Tabell 10. Hur upplever du användningen av svenska språket i ditt arbete?

	Grupp I	Grupp II	Grupp III	Grupp IV	Grupp V	Totalt
Positiva känslor	3	3	4	3	0	13
Negativa känslor	10	7	9	3	0	29
Neutrala känslor	1	1	0	0	0	2
Svarade inte	1	3	1	0	0	5
Totalt	15	14	14	6	0	49

Det finns nästan lika många svar i grupperna I, II och III med svaga, hjälpliga och nöjaktiga kunskaper i svenska och engelska. Det är tydligt att det fanns mestadels negativa känslor bland informanterna i dessa grupper. I grupp IV med goda kunskaper fanns det lika mycket positiva och negativa känslor. I grupp I kommenterade informanterna bland annat att ”Ymmärrän kirjoitettua ja puhuttua, en puhu enkä juuri kirjoita” (Jag förstår skrift och tal, jag talar inte och skriver inte heller mycket). Jag placerade denna informants svar i kategorierna positiva och negativa känslor. Två andra informanter svarade att ”Hankalaksi, koska en osaa ruotsia” (Svårt, eftersom jag inte kan svenska) och ”Joskus hankalaa” (ibland svårt). En informant i grupp I angav att ”Ruotsin kielisiin puheluihin en osaa antaa vastausta, kuin ehkä ohjata puhelun eteenpäin. Kirjallisesti, kuten ruotsinkieliset päätökset, olen pärjännyt niiden kanssa suhteellisen hyvin.” (Jag kan inte ge svar på svenska telefonsamtal, bara kanske

överföra samtalet till någon annan. Skriftligt, såsom beslut på svenska, har jag handlat ganska bra). Detta svar kategoriserade jag också till både positiva och negativa känslor. Det enda helt positiva svar i grupp I var ”Harmittaa, etten pysty käyttämään” (Jag är ledsen att jag inte kan använda) och det enda neutrala svaret var ”Harvoin kysyntää Keski-Suomessa” (Sällan efterfrågan i Mellersta Finland).

I grupp II angav informanterna annorlunda orsaker till negativa känslor än informanterna i grupp I. Den största orsaken till negativa känslor i grupp I tycktes vara bristfälliga kunskaper i svenska, medan i grupp II angav informanterna att de har kunskaper men inte möjligheter att använda svenska och därför hade kunskaperna rostet. En informant konstaterade att ”Tarve puhua ruotsia on vähäinen, joten taito on ruostunut. Tällöin puhumiseen suhtaudun varauksellisesti” (Behov att tala svenska är litet så kunskaperna har rostet. Därför förhåller jag mig med reservation till att tala). Detta svar placerade jag i kategorierna neutrala känslor och negativa känslor. En annan svarade att ”Koska kuulen/käytän ruotsin kieltä vähän, puhuminen tuottaa ongelmia (puh.info)” (Eftersom jag hör/talar litet svenska, är det problematiskt att tala (tel.info)). Detta placerade jag i kategorin negativa känslor. Det fanns också andra orsaker till negativa känslor. Informanterna kommenterade att de upplevde svenskan i arbetet ”vaikeahkona” (som ganska svårt) och ”haasteena” (som utmanade). En informant svarade att ”Hiukan haastava, haluaisin olla parempi” (Något utmanade, jag skulle vilja vara bättre). Detta svar kategoriserade jag till negativa och positiva känslor. De helt positiva känslorna i grupp II fanns i två informanters svar. Den ena svarade att ”Haluaisin todella osata puhua ruotsia sujuvasti” (Jag skulle verkligen vilja kunna tala flytande svenska) och den andra ”Kiinnostaisi vaan uskallus (rohkeus) puuttuu” (Jag är intresserad men djärvhet (mod) saknas).

Informanterna i grupp III hade mestadels samma orsaker till negativa känslor som informanterna i grupp I. Bristfälliga kunskaper i svenska kom fram i svaren. Informanterna kommenterade bland annat att ”Haastavana. En pysty palvelemaan asiakkaitamme riittävän hyvin ruotsiksi” (Som utmanade. Jag kan inte betjäna våra kunder tillräckligt bra på svenska). Detta svar markerade jag två gånger till negativa känslor. En annan svarade att ”En luota taitooni, kuitenkin yrittäen parhaani” (Jag litar

inte på mina kunskaper, men försöker ändå göra mitt bästa). Detta svar innehöll både negativa och positiva känslor till svenskan i arbetet. En som hade bara negativa känslor till svenskan i arbetet svarade ”Hankalaksi ja epävarmaksi” (som svårt och osäkert). En informant gav en lång kommentar till ärendet: ”Periaatteessa en ole vastaan, mutta epävarmuus puhumisessa ärsyttää, pyrin kuitenkin yrittämään. Koska kirjeiden kirjoitteen vie enemmän aikaa kuin suomeksi, ottaa päähän jos osuu monta ruotsinkielistä samalle päivälle” (I princip är jag inte emot, men osäkerheten i tal irriterar, jag försöker ändå. Eftersom det tar mera tid att skriva brev än på finska, blir jag irriterad om det finns många svenskspråkiga under samma dag). Den enda helt positiv kommentar var ”Aivan mielenkiintoista” (helt intressant).

Informanterna i grupp IV hade lika många positiva och negativa känslor. En informant kommenterade att ”Kirjallinen viestintä sujuu ihan hyvin, suullisessa asiakaspalvelussa voi olla ongelmia” (Skriftlig kommunikation går ganska bra, muntlig kundbetjäning kan orsaka problem). Denna kommentar kategoriserade jag till både positiva och negativa känslor. En annan informant gav en intressant kommentar om svenskan i arbetet: ”Lisää vaihtelua, välillä rasite, koska ”joutuu” hoitamaan asioita, jotka periaatteessa eivät kuulu itselle” (Mer omväxling, ibland en belastning, eftersom man är ”tvungen” att ta hand om ärenden som i princip inte hör till en). Kommentaren om svenska som belastning i arbetet var intressant för det troligen hände så år 2006 att om någon som inte kunde svenska så bra fick ansökan på svenska, frågade man hjälp från sådan som kunde det och det tog två människors arbetstid att fatta beslut. Om detta hände ofta var det säkert irriterande för dem som kunde svenska. Den tredje informanten i denna grupp svarade att ”Mielenkiintoisena, haasteellisena” (intressant, utmanade). Svenskan tycktes inte vara ett problem i denna grupp.

Fast det fanns mest negativa utsagor i alla grupper kan man inte dra den slutsatsen att alla hade dålig attityd till svenska språket. I grupperna I och III var den största orsaken till negativitet bristfälliga kunskaper i svenska språket. Skillnaden mellan dessa grupper var den att i grupp III kom det tydligare fram att fast svenskan kändes svårt försökte man ändå att använda det med kunder. I grupp II fanns det olika orsaker till negativa känslor. Det fanns bristfälliga kunskaper men också irritation till att man inte har

möjlighet att använda språket så mycket. I grupp IV angavs negativa känslor eftersom de som kunde svenska måste hjälpa sådana kolleger som inte kunde det. En annan negativ känsla hade att göra med svårigheter att kommunicera på svenska.

4.5 Ålderns och utbildningens inverkan på attityder

Jag relaterade varje informants ålder och utbildning till enkätsvaren på frågorna om svenskan i arbetet, uppskattningen av kunskaper i finska och svenska, inställningen till svenska språket nuförtiden jämfört med skoltiden, inställningen till svenskan under skoltiden och informanternas inställning till språktillägg. Jag har lämnat ut de två informanterna som inte svarade på frågan om åldern. För enhetlighetens skull har dessa två också lämnats ut ur räkningar när jag presenterar utbildningens möjliga inverkan på attityder.

För att få veta ålderns inverkan har jag indelat informanterna i fyra grupper. I den första gruppen (grupp I) finns sex informanter i åldern 25 till 34 år, i den andra (grupp II) också sex informanter i åldern 35 till 44 år, i den tredje (grupp III) åtta informanter i åldern 45 till 54 år och i den sista (grupp IV) tio informanter i åldern 55 till 64 år. Jag delade informanterna i dessa grupper för att få liknande andel informanter i varje grupp för att göra pålitliga jämförelser och att få tydligare fram möjliga skillnader.

När jag analyserade varje grupps attityder till svenska språket i arbetet fanns det inte stora skillnader. I alla grupper var svaren indelade nästan till hälften mellan positiva och negativa attityder. Det fanns fyra informanter i grupperna III och IV som inte svarade på frågan om hur de upplever användning av svenska i arbetet och ett svar i grupp I angav ingen inställning till frågan. Också frågan om likadan uppskattning av finska och svenska avslöjade inga stora attitydskillnader mellan åldersgrupperna. I alla grupper angavs mest positiva svar. De som inte uppskattade båda språken på samma sätt var i grupperna III och IV, alltså grupperna med äldre informanter.

När jag analyserade hur informanterna hade förhållit sig till svenskan i skolan, hade grupperna I, II och IV mest negativa svar. I grupperna III och IV hade fyra informanter ställt sig neutralt till svenskan under skoltider och gjorde så också nuförtiden. Men när jag betraktade förändringarna i attityder från skoltiden till idag, såg jag en klar skillnad. Alla som hade negativ inställning till svenskan under skoltiden i grupperna I och II hade förändrat sin opinion till det positiva. Detta hade inte hänt i de äldre informanternas grupper. I alla grupper ställde informanterna mestadels positivt eller neutralt till språktillägg. Alla som ställde sig neutralt till frågan var i grupp II.

Som slutsats kan jag konstatera att åldern tycktes ha en liten inverkan på attityderna till svenskan. Yngre informanter, dvs. grupperna I och II tycktes ha större flexibilitet med sina attityder och de hade förändrat sina tankar om svenskan mot det positiva under åren. De äldre informanterna tycktes hålla mer fast vid sina negativa eller neutrala attityder och de uppskattade inte svenskan lika mycket som de yngre. Man kan bara spekulera varför det är så. Ett alternativ är att världen har varit mycket annorlunda när de var i skolan för årtionden sedan. Man kanske inte behövde svenskan i Mellersta Finland men nuförtiden behöver man alla slags språk oberoende av var man bor.

En annan viktig synvinkel i min undersökning är utbildningens möjliga inverkan på attityder. För detta har jag grupperat informanterna i tre grupper utgående från sin utbildningsnivå. I den första gruppen (grupp A) finns tre informanter som har grundskola som utbildning. I den andra gruppen (grupp B) finns 18 informanter med andra stadiets utbildning och i den tredje (grupp C) nio informanter med tredje stadiets utbildning.

I grupp A fanns informanter från åldersgrupperna II och IV. I grupp B har åldern delats mer jämt mellan alla åldersgrupper, men största andelen av informanter var från åldersgrupp III. Den högst utbildade gruppen C bestod av de yngsta och de äldsta informanterna. En informant var från åldersgrupp II. På frågan om hur informanterna ställde sig till svenskan i arbetet hade grupp C mest positiva svar jämfört med antalet informanter i hela gruppen. Svenska Finlands folktings (1997) undersökning bekräftar att högre utbildning korrelerar med positiv inställning till minoriteter i vårt land. I

Folktingets undersökning hade hela 92 % av informanterna med högskoleexamen den åsikten att det skulle vara ”skada om svenska språket och kultur dog ut i Finland”. Mycket mindre andel informanter, dvs. 62 % med utbildning på grund- eller mellanskola hade samma åsikt. Folktingets undersökning visade också att skillnaderna i attityder till svenskan mellan utbildningsnivåer varierade från fråga till fråga och därför kan inga slutliga slutsatser dras. (Folktinget 1997: 25–26) De två andra grupperna i min undersökning hade mest negativa svar även om spridningen av svaren i olika kategorier var större. I grupp B svarade fyra av 18 informanter inte på frågan. Över hälften av informanterna i alla grupper uppskattade svenska språket lika mycket som finskan. I grupp A hade alla informanter positiv attityd till svenska språket när de svarade på frågan om de uppskattar finskan och svenskan lika mycket.

Jag hade förväntat mig stora skillnader när jag analyserar inställningen till svenskan under skoltiden och år 2006 från utbildningens synvinkel men så var det inte. I grupp A hade två av informanterna negativ attityd till svenskan i skolan och en angav inte sin inställning. År 2006 hade en av dessa informanter positiv attityd till svenskan, en hade fortfarande negativ attityd till det och en ställde sig neutralt. I grupp B ställde sig nio informanter negativt till svenskan i skolan, fyra positivt, tre hade neutral inställning och två angav inte sin attityd. År 2006 var situationen annorlunda; tre av informanterna hade fortfarande neutral inställning till svenskan och två svarade inte på frågan, men elva av 18 informanter hade positiv attityd till svenskan. Detta betyder att sju av informanterna hade ändrat sin opinion till det positiva. Samma tendens var i grupp C i vilken tre av nio informanter ställde sig positivt till svenska i skolan, fem av nio negativt och en neutralt. År 2006 var situationen sådan att en hade fortfarande neutral attityd till svenskan, sju av nio informanter tänkte positivt om svenskan och bara en av informanterna hade fortfarande negativ attityd till språket. Frågan om språktillägg avslöjade inte skillnader från utbildningens synvinkel för man mottog det mestadels positivt i alla grupper. I grupper B och C fanns sammanlagt fyra negativa attityder. Neutrala attityder fanns i grupperna A och B.

Utbildningsnivån tycks inte spela en stor roll i attityder till svenskan i min undersökning. Alla grupper hade positiva tankar om språket, inte bara de högst

utbildade såsom jag hade tänkt mig. Alla informanter med grundskoleutbildning uppskattade svenskan likadant med finskan. Informanterna med andra stadiets utbildning hade ändrat mest sin attityd till svenska språket till det positiva efter skolan och de högst utbildade hade mest positiva tankar om svenskan redan i skolan jämfört med de övriga informanterna i samma grupp.

5 SVENSKA SPRÅKETS INVERKAN PÅ BETJÄNINGSKVALITETEN

I detta kapitel presenterar jag vad informanterna ansåg om Studiestödscentralens kundbetjäning på finska och på svenska, hur de upplevde sin egen kundbetjäningförmåga på båda språken år 2006, hurdana attityder de hade gentemot svenskspråkiga kunder och om det fanns språkrelaterade skillnader på betjäningens kvalitet.

5.1 Tankar om den allmänna betjäningens nivå vid Studiestödscentralen

År 2006 var den allmänna kundbetjäningens nivå vid Studiestödscentralen god enligt 78,1 % (25) av informanterna. Cirka 13 % (4) ansåg att kundbetjäningen var utmärkt och nästan 10 % (3) hade den åsikten att den var nöjaktig. Enligt Hänninen (2006) var kundbetjäningen på god eller utmärkt nivå. Resultaten har sammanställts i tabell 11 nedan.

Tabell 11. Jag anser att Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningens nivå är

	Antal	Procent
Utmärkt	4	12,5
God	25	78,1
Nöjaktig	3	9,4
Hjälplig	0	0,0
Svag	0	0,0
Totalt	32	100,0

Informanterna hade möjlighet att kommentera sitt svar efter påståendet. En informant som tyckte att kundbetjäningen var god hade kommenterat att ”Asiakaspalvelu on pääsääntöisesti puhelinpalvelua ja se on organisoitu hyvin” (Kundbetjäningen är mestadels telefontjänst och den är väl organiserad). En annan med samma åsikt svarade: ”Yhden etuuden toimistona on helppo keskittyä olennaiseen” (Som en en förmåns byrå är det lätt att koncentrera sig på det väsentliga). Två av informanterna som hade den åsikten att kundbetjäningen var god kommenterade att ”Aina voi parantaa!” (Det går

alltid att förbättra!) och ”Parantamisen varaa on” (Det är möjligt att förbättra). De som hade svarat nöjaktig på påståendet motiverade sina svar med ”Uskoisin, että palvelu on ainakin kohtalaista, mutta parantamisen varaa on varmasti” (Jag tror, att betjäningen är åtminstone nöjaktig, men den kan säkert förbättras) och ”Mielestäni palvelun laatu on virkailijakohtaista” (Jag tycker att betjäningens kvaliteten beror på funktionären).

När informanterna bedömde sin egen kundbetjäningssnivå var resultatet nästan samma som för Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningssnivå. Fast procentandelarna varierade något ansåg alla att deras betjäning var utmärkt, god eller nöjaktig. En informant svarade inte på påståendet. Största delen av informanterna tyckte att deras betjäning var god, såsom tabell 12 nedan visar.

Tabell 12. Jag anser att min egen kundbetjäning är

	Antal	Procent
Utmärkt	5	15,6
God	21	65,7
Nöjaktig	5	15,6
Hjälplig	0	0,0
Svag	0	0,0
Svarade inte	1	3,1
Totalt	32	100,0

Informanter som hade svarat att deras kundbetjäning var utmärkt kommenterade oftast påståendet. En informant kommenterade att ”Palaute on ollut monesti lämmittävä” (Gensvaret har många gånger varit värmande). En annan svarade att ”Suomen kielinen palvelu onnistuu” (Betjäningen på finska fungerar). De som ansåg sin betjäning vara god kommenterade bland annat att ”Pyrin palvelemaan asiakkaita hyvin ja oikeudenmukaisesti” (Jag strävar efter att betjäna kunderna bra och rättvist) och ”Yritän palvella loppuun saakka” (Jag försöker betjäna till slut). De som ansåg sin betjäning vara nöjaktig kommenterade inte.

Jag undersökte också hur individuella informanters åsikter varierade mellan Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningssnivå och deras egen betjäningssnivå.

Resultaten visas i tabell 13 nedan. Jag lämnade ut en informant som inte svarade på påståendet gällande den egna kundbetjäningarnivån.

Tabell 13. Jämförelse mellan individuella informantens åsikter i fråga om Studiestödscentralens allmänna kundbetjäningarnivå och sin egen kundbetjäningarnivå

	Antal	Procent
Samma åsikt	19	61,3
Egna kunskaper svagare	7	22,6
Egna kunskaper bättre	5	16,1
Totalt	31	100,0

En tydlig majoritet tyckte att den egna betjäningarnivån var likadana som Studiestödscentralens kundbetjäningarnivå. De som tyckte att deras betjäningarnivå var svagare än Studiestödscentralens hade alltid bara en kategori lägre nivå. Detta betyder att om informanten ansåg Studiestödscentralens betjäningarnivå vara utmärkt, var informantens egen nivå god. Det fanns samma tendens med dem som ansåg sin nivå vara högre än den generella nivån vid Studiestödscentralen. Bara en informant tyckte att den allmänna kundbetjäningarnivån vid Studiestödscentralen var nöjaktig och den egna var utmärkt. Denna informant kommenterade båda svaren med ”Uskoisin, että palvelu on ainakin kohtalaista, mutta parantamisen varaa on” (Jag tror att betjäningen är åtminstone nöjaktig, men den kan förbättras) och ”Hoidan asian loppuun asti, niin ettei asiakkaalle jää epäselvyyksiä” (Jag sköter ärendet till slut så att ingenting förblir oklart hos kunden).

I dessa två påståenden har informanterna antagligen bedömt kundbetjäningarnivån från den synvinkeln att man använder mestadels finska i betjäningssituationer. På grund av resultaten tycktes både Studiestödscentralens generella och informantens individuella kundbetjäningarnivå vara god. Det fanns inte stora avvikelser mellan dessa två och jämförelse mellan varje informants egna åsikter avslöjade inte heller undantag.

5.2 Svenska som betjäningsspråk

Svenskan tycktes inte vara ett populärt språk när det gällde kundbetjäning vid Studiestödscentralen. Hela 71,9 % (23) av informanterna svarade att de inte tyckte om att betjäna svenskspråkiga kunder. Av alla som hade negativ åsikt om svenskspråkig kundbetjäning svarade 21 informanter att orsaken var bristfälliga kunskaper i svenska språket. Två av informanter gav inte motiveringar till sina svar.

En informant kommenterade att ”Yksinkertaisesti siksi, ettei ruotsinpuhumiseni ole sujuvaa. Muuten en vastusta. Uskallus puhumiseen puuttuu.” (Helt enkelt därför att jag inte kan tala flytande svenska. Annars motsätter jag inte mig. Djärvheten att tala saknas). En annan svarade att ”He eivät saa minulta riittävän hyvää palvelua, kielitaitoni puute rajoittaa palveluani. Heidän tulee saada sujuvaa palvelua ruotsia taitavilta” (De får inte tillräckligt bra betjäning av mig, mina bristfälliga språkkunskaper begränsar min betjäning. De bör få flytande betjäning av dem som kan svenska). En tredje informant tyckte att ”En hallitse riittävän hyvin ruotsin kieltä. Periaate ”asiakkaan hyvä palvelu” kärsii” (Jag behärskar inte svenska tillräckligt väl. Principen ”bra betjäning för kunden” lider). En informant avskilde telefontjänsten och beslutsfattandet: ”En osaa kieltä tarpeeksi hyvin puhelinpalvelussa. Kirjallinen palvelu menettelee” (Jag kan inte språket tillräckligt väl för telefontjänsten. Skriftlig betjäning fungerar relativt väl).

De nio informanter som ville betjäna svenskspråkiga kunder motiverade sitt svar på olika sätt. Tre av dem svarade helt enkelt: ”Miksi ei?” (varför inte?) Några ville förbättra eller upprätthålla sina språkkunskaper genom att betjäna svenskspråkiga kunder. En informant kommenterade att ”Koska asiakaspalvelu on osa työtäni ja haluan parantaa kielitaitoani” (Eftersom kundbetjäning är en del av mitt arbete och jag vill förbättra mina språkkunskaper). En annan svarade att ”Asiakkailla on oikeus saada palvelua äidinkielellään, itselle se on hyvää kieliharjoitusta” (Kunderna har rätt till att få betjäning på sitt modersmål, för mig är det bra språkträning). En informant kommenterade att ”Asiakas kuin asiakas!” (Kund som kund!). En annan informant betjänade svenskspråkiga kunder ”vaihtelun vuoksi” (för omväxlingens skull).

När informanter svarade på frågan ”Tuntuuko sinusta siltä, että ruotsin kielen käyttö vaikuttaa palvelusi laatuun?” (Känns det att användning av svenska påverkar din betjäningens kvalitet?) hade den största delen den åsikten att det påverkar betjäningen. Nästan 72 % (23) kände att kvaliteten påverkades och den största orsaken var också här bristfälliga språkkunskaper. Man var orolig över att man inte kan betjäna kunden tillräckligt bra och att betjäningen är långsammare på svenska än på finska. Tre informanter motiverade inte sina svar.

En informant vars betjäningens kvalitet påverkades av svenskan kommenterade att ”Pyrkii vastaamaan hyvin lyhyesti. Asiaa ei tule selvitettyä niin seikkaperäisesti kuin suomeksi, ainakin puhelimesta. Kirjeen kirjoittamiseen voi käyttää enemmän vaivaa kun tilannetta voi miettiä rauhassa” (Man försöker svara väldigt kort. Man förklarar inte saken så grundligt som på finska, inte i telefon i alla fall. Man kan anstränga sig mera för att skriva brev när man kan tänka i lugn och ro). Fyra andra informanter kommenterade med samma oro om att kunden får mindre information på svenska än på finska på grund av svaga språkkunskaper. En svarade att ”Hidastaa palvelua, mietityttää se, että asiakas tulee varmasti oikein ymmärretyksi” (Gör betjäningen långsammare, man är fundersam om kunden säkert blir rätt förstådd).

Informanter som angav att svenskan inte påverkar betjäningens kvaliteten gav intressanta motiveringar till sina svar. En informant kommenterade att ”En palvele ruotsiksi tapauksissa, joissa kielitaitoni ei riitä” (Jag betjänar inte på svenska i situationer där mina språkkunskaper inte räcker till). Två informanter gav nästan likadana svar: ”Voin ohjata puhelun tai kysyä kirjallisen tehtävän puitteissa apua kieltä osaavilta” (Jag kan överföra ett telefonsamtal eller be om hjälp med skriftliga uppgifter från dem som kan svenska) och ”Ruotsinkielisen puhelun voi siirtää tarvittaessa kieltä puhuvalle ja useimmiten ruotsinkieliset puhuvat tarvittaessa ainakin jonkin verran suomea. Selvitty on!” (Ett svenskt telefonsamtal kan vid behov överföras till någon som talar språket och de svenskspråkiga talar oftast vid behov åtminstone lite finska. Jag har klarat mig!). Dessa svar är intressanta för informanterna anser att svenskan inte påverkar deras betjäningens kvalitet även om de inte själv kan betjäna kunder på samma sätt som på finska. Ibland måste kunden byta till finskan för att bli förstådd eller få tillräckligt med

information. Detta antagande stöds med Svenska Finlands folktings (1997: 107) undersökningresultat, som visar att 51 % av informanterna hade upplevt att bristfälliga språkkunskaper i svenska hos myndigheterna har påverkat negativt på skötsel av deras ärenden. Hänninen (2006) berättade att hon har tagit hand om kunders klagomål och att det har kommit några klagomål om att det inte fanns telefontjänst på svenska vid Studiestödscentralen.

Det är svårt att veta vad följande informanter har ansett om betjäningens kvaliteten: ”Ruotsinkielttä erityisesti vaativia on kuitenkin vähän (Det finns ändå få som speciellt kräver svenska), ”Ruotsinkielisiä asiakkaita on aika vähän” (Det finns ganska få svenskspråkiga kunder) och ”Sitä tarvitsee niin harvoin täällä Keski-Suomessa” (Man behöver det så sällan här i Mellersta Finland). Betyder det att svenska språket inte påverkar betjäningen för man behöver inte använda det? Och om man kom i kontakt med svenskspråkiga kunder kunde man överföra dem till någon annan som kan svenska och därför påverkades inte kvaliteten? Jag anser att om en tjänsteman inte kan ge samma information på finska och svenska påverkas betjäningens kvalitet oundvikligt från tjänstemannens synvinkel. Om kundens telefonsamtal eller ansökan överförs till någon som kan ge tillräckligt med information på svenska är betjäningen från kundens synvinkel av samma kvalitet som en finskspråkig kunds betjäning.

År 2006 ansåg hälften av informanterna att svenskspråkig betjäning vid Studiestödscentralen var nöjaktig. När jag intervjuade den biträdande direktören ansåg hon den svenskspråkiga kundbetjäningen vara ”ei niin hyvällä tasolla” (inte på så bra nivå) på grund av att det finns få anställda som kan bra svenska (Hänninen 2006). Cirka 30 % (10) hade den åsikten att betjäningen var god. Svaren visas i tabell 14 nedan.

Tabell 14. Jag anser att Studiestödscentralens svenskspråkig betjäning är

	Antal	Procent
Utmärkt	0	0,0
God	10	31,3
Nöjaktig	16	50,0
Hjälplig	6	18,7
Svag	0	0,0
Totalt	32	100,0

Under 19 % (6) ansåg att betjäningen på svenska var hjälplig. Jämfört med resultaten gällande Studiestödscentralens finskspråkig betjäning är resultatet om den svenskspråkiga betjäningen lägre men inte så svaga som jag hade förväntat mig. Man måste komma ihåg att Studiestödscentralen ligger i mitten av Finland, där man inte dagligen hör eller använder svenska. De som tyckte att betjäningen var nöjaktig kommenterade bland annat att ”Meillä on kohtalaisen (hyvin) paljon ruotsia sujuvasti puhuvia henkilöitä töissä” (Vi har relativt (väldigt) många anställda, som talar flytande svenska), ”Vaikka kovin monet eivät kieltä hyvin osaa, on esim. puhelut mahdollista kääntää osaajalle” (Fast inte så många kan språket väl, är det möjligt att överföra t.ex. telefonsamtal till någon som kan) och ”Kun puhelun saa käännettyä henkilölle joka osaa puhua ruotsia, mielestäni sen jälkeen palvelu on pääsääntöisesti hyvää” (När man kan överföra ett telefonsamtal till någon som kan tala svenska, tycker jag att efter det är betjäningen mestadels god).

Bara två av informanter som tyckte att betjäningen var god gav kommentarer till detta påstående. De som ansåg den svenskspråkiga betjäningen vara god motiverade sitt svar med ”Saahan meiltä hyvää palvelua myös ruotsiksi” (Man får ju god betjäning från oss också på svenska) och ”Opintotukikeskuksessa on ruotsin kielen hyvin taitavia henkilöitä” (Det finns personer vid Studiestödscentralen som kan bra svenska).

Av de sex informanter som ansåg den svenskspråkiga betjäningen vara hjälplig gav fyra motiveringar till sina svar. Två av dem svarade att ”Ulkomaan sektorilla varmaan hyvä, mutta muut sektorit heikommin koska aika monta jotka ei osaa, puheluita siirretään...” (Troligen bra på utlandssektorn, men svagare på andra sektorer eftersom det finns

ganska många som inte kan, telefonsamtal blir överförda..) och ”Varmaan liian paljon ”pompottelua” virkailijalta toiselle esiintyy” (Troligen finns det för mycket ”studsning” från en tjänsteman till en annan). Det skulle ha varit intressant att få mer information om varför dessa två ansåg att överföring av en kund från en tjänsteman till en annan gör betjäningen nöjaktig. Var det därför att den första tjänstemannen behövde hjälp med språket eller kanske därför att betjäningen tog mer tid från kundens synvinkel än betjäningen av finskspråkiga kunder? De två andra informanterna kommenterade att ”Ruotsin kielen taitoisten määrä on kovin vähäinen” (Det finns ganska få som kan svenska) och ”Kyllä täältä aina joku löytyy, joka osaa ruotsiksi palvella, jollei itse kykene” (Här finns alltid någon som kan betjäna på svenska, om man inte kan själv).

När man jämför Studiestödscentralens svenskspråkig kundtjänst med informanternas egen svenskspråkiga kundtjänst ser man att de anställda litade mera på de andra anställdas kunskaper i svenska än på sina egna kunskaper. Resultaten om individens svenskspråkiga betjäning visas i tabell 15. I tabellen finns 33 svar eftersom en informant hade kryssat både för god och nöjaktig.

Tabell 15. Jag anser att min svenskspråkiga kundbetjäning är

	Antal	Procent
Utmärkt	0	0,0
God	3	9,1
Nöjaktig	6	18,1
Hjälplig	9	27,3
Svag	15	45,5
Totalt	33	100,0

En klar majoritet, dvs. nästan 46 % (15) tyckte att deras egen svenskspråkiga kundbetjäning var svag. Nästan 28 % (9) av informanterna ansåg sin betjäning vara hjälplig och lite under 19 % (6) ansåg sin svenska betjäning vara nöjaktigt. Bara något under 10 % (3) ansåg att de gav god betjäning på svenska. Resultatet är helt motsatt till Studiestödscentralens allmänna kundbetjäning och informanternas egen finskspråkiga kundbetjäning.

Bara åtta informanter av 32 motiverade sitt svar. De som gav svag betjäning på svenska kommenterade att "Kielitaito ruostunut" (Språkkunskaperna har rostet), "Puhun suomea, asiakas ruotsia" (Jag talar finska, kunden svenska), "Koska en osaa ruotsia" (Eftersom jag inte kan svenska) och "Siirrän eteenpäin" (Jag överför vidare). Informanter med hjälplig betjäning svarade att "Palvelu ruotsin kielellä onnistuu vain hitaasti ja apuvälineitä käyttäen (sanakirja)" (Betjäning på svenska fungerar bara långsamt och med hjälpmedel (ordbok)) och "Kohtalaisen ja tyydyttävän välimaastosta asiasta riippuen" (Mellan nöjaktig och hjälplig beroende på saken). Två som gav god betjäning på svenska hade mer positiva tankar. De kommenterade att "Taidon puutteen pystyy usein korvaamaan uskalluksella" (Bristen på kunskaper kan ofta kompenseras med djärighet) och "Aina on saatu asiat selvitettyä ruotsin kielelläkin" (Man har alltid fått ärendet utrett också på svenska).

Jag sammanställde resultaten av jämförelsen mellan Studiestödscentralens svenskspråkiga kundbetjäning och individens egen betjäning på svenska i tabell 16 nedan.

Tabell 16. Jämförelse mellan Studiestödscentralens svenskspråkiga kundbetjäning och informantens egen svenskspråkiga kundbetjäning

	Antal	Procent
Samma åsikt	5	15,6
Egna kunskaper svagare	25	78,1
Egna kunskaper bättre	2	6,3
Totalt	32	100,0

Informanterna ansåg sin egen kundbetjäningsnivå på svenska vara lägre än hela Studiestödscentralens kundbetjäning på svenska. Resultaten är mycket lägre, för hela 78 % (25) av informanter anser sin kundbetjäning på svenska vara svagare. Samma procentantal med kundbetjäning på finska var bara cirka 22 % (7). Bara cirka 6 % (2) av informanter tyckte att sin nivå var bättre än generellt vid Studiestödscentralen, vilket är cirka 10 % mindre än jämfört med den finska kundbetjäningen.

Resultaten har redan tidigare visat att bristfälliga språkkunskaper spelar en stor roll. Det är sant också för kundbetjäningen. Enligt informanternas svar överförde många kunden vidare till någon annan eftersom hen inte kunde hjälpa kunden på sitt modersmål. De som gav god betjäning hade mer positiv attityd till att försöka betjäna svenskspråkiga kunder även om de nödvändigtvis inte hade tillräckliga språkkunskaper. Man ser i svaren hur mycket de anställda litade på dem få som kunde svenska. Om det fanns för få som kunde svenska kunde detta belasta vissa anställda för mycket.

När informanterna ombads svara på påståendet hur de helst betjänar svenskspråkiga kunder angavs skriftlig kontakt som det mest populära svaret. Svartalernativ var ”Skriftligt”, ”Muntligt” och ”Spelar ingen roll, jag klarar mig med båda”. En informant hade skrivit ett nytt svartalernativ ”Inte alls” och kryssat för det. En annan hade inte kryssat för någonting men skrivit till kommentarer ”Helst betjänar jag inte”. Jag har tagit dessa svar med i kategorin ”Svarade något annat”.

Tabell 17. Jag betjänar svenskspråkiga kunder helst

	Antal	Procent
Skriftligt	21	65,7
Muntligt	5	15,6
Ingen skillnad	1	3,1
Svarade något annat	2	6,2
Svarade inte	3	9,4
Totalt	32	100,0

De som helst betjänade svenskspråkiga kunder skriftligt gav olika orsaker till sina svar. En kommenterade att ”Kirjallista tuotosta voi tarkistaa / saa neuvoa osaavilta” (Man kan granska en skriftlig produkt / Får hjälp av sådana som kan). En annan kommenterade också att man kan be om hjälp om man inte kan själv. En informant hade svarat att ”Kirjeen kirjoittamisessa voi käyttää aikaa, tarkistaa sanoja jne.” (Man kan använda tid till att skriva ett brev, kolla ord osv.). En informant ville betjäna skriftligt ”Koska ruotsinpuhuminen tuottaa vaikeuksia” (Eftersom det är svårt att tala svenska). Det är svårt att tolka vad en informant menade för hen hade svarat ”Skriftligt” men kommenterade att ”Ruotsinkieliset kirjeet tekee joku toinen” (Någon annan skriver de

svenska breven). Detta kan betyda att informanten kunde fatta svenskspråkiga beslut när man kunde använda motiveringar och fraser som redan fanns på svenska och de kanske inte behövde förändras men hen bad någon annan skriva alla andra svenskspråkiga texter.

Det fanns få kommentarer från dem som helst betjänar muntligt. De svarade att ”Tekstin kirjoittaminen ruotsiksi vaikeaa” (Det är svårt att skriva text på svenska) och ”Kielioppi on liian usein hakusessa” (För ofta är grammatiken i glömskan). Dessa informanter ansåg att det är lättare att producera tal än text. Två av de tre som svarade inte på påståendet gav ändå kommentarer till det. En hade skrivit ”Palvelen siihen asti ok, kun siirrän puhelun tarvittaessa eteenpäin” (Jag betjänar okej tills jag vid behov överför telefonsamtalet vidare) och den andra svarade ”Siirrän osaaville” (Jag överför till sådana som kan). Den ena som ansåg att de båda sätten är lika bra kommenterade inte sitt svar.

Enligt resultaten i tabell 18 var den svenska fackterminologin bekant för 46,9 % (15) av informanterna. Två av dem hade stark känsla att de kan fackterminologin, andra var något försiktigare om sina kunskaper. Nästan lika många informanter, dvs. 40,6 % (13) hade annorlunda tankar om sina kunskaper och fyra informanter svarade att de inte kan fackterminologin på svenska.

Tabell 18. Jag kan arbetsrelaterad fackterminologi också på svenska

	Antal	Procent
Helt av samma åsikt	2	6,3
Delvis av samma åsikt	13	40,6
Vet inte	4	12,5
Delvis av annan åsikt	7	21,8
Helt av annan åsikt	6	18,8
Totalt	32	100,0

De som hade delvis samma åsikt med påståendet kommenterade att ”Pääasiassa, etupäässä kirjallinen sanasto” (Huvudsakligen, mestadels den skriftliga terminologin), ”Osaan opintotukisanaston myös ruotsiksi” (Jag kan studiestödsterminologin också på svenska) och ”Usein toistuvat asiat osaan, erityiskysymyksiä joutuu miettimään

enemmän” (De ofta upprepade sakerna kan jag, specialfrågor måste man tänka på mera). En informant svarade att ”Vuosien työkokemus opettanut. Ruotsinkielisille päätökset lähtevät ”automaattisesti” ruotsiksi” (Många års arbetserfarenhet har lärt mig. Till svenskspråkiga far besluten ut ”automatiskt” på svenska). Bara två informanter kommenterade sin avvikande åsikt till påståendet. Den som svarade ”Delvis av annan åsikt” angav att ”Perusammattisanasto hallinnassa. Esim. tulovalvonta sanastollisesti taas ei!” (Den grundläggande fackterminologin behärskas. T.ex. inkomstkontrollens vokabulär behärskas inte!). Den andra hade svarat helt av annan åsikt men kommenterade ändå att ”Jotain osaan” (Jag kan något).

Enligt kommentarerna till olika påståenden hade informanterna stark känsla om att alla kunder måste betjäna så bra som möjligt fast man inte kan deras språk. Många informanter överförde ett telefonsamtal vidare av denna orsak. De kände sitt ansvar att ge bra betjäning också till svenskspråkiga kunderna. Informanterna hade också mer tro på kollegornas kunskaper i svenska än på sina egna, vilket var helt tvärtom än med den finskspråkiga kundbetjäningen. Bristfälliga kunskaper var den största orsaken till nästan alla negativa tankar om betjäning på svenska.

5.3 Skillnader mellan finsk- och svenskspråkig betjäning

Informanter vid Studiestödscentralen var år 2006 mer intresserade av att betjäna finskspråkiga än svenskspråkiga kunder. Nästan 63 % (20) var helt av samma åsikt med påståendet ”Palvelen mieluummin suomen- kuin ruotsinkielisiä asiakkaita” (Jag betjänar hellre finsk- än svenskspråkiga kunder). När man räknar med dem som var delvis av samma åsikt är andelen nästan 90 % (29). Resultaten har jag sammanställt i tabell 19 nedan.

Tabell 19. Jag betjänar hellre finsk- än svenskspråkiga kunder

	Antal	Procent
Helt av samma åsikt	20	62,5
Delvis av samma åsikt	9	28,1
Vet inte	2	6,3
Delvis av annan åsikt	1	3,1
Helt av annan åsikt	0	0,0
Totalt	32	100,0

Informanterna kommenterade ganska ofta sina svar och den främsta känslan var att det var bara bristfälliga kunskaper som påverkade, inte dålig attityd. En som var helt av samma åsikt svarade att ”Kielitaitoni vaikuttaa, ei asenne” (Mina språkkunskaper påverkar, inte attityden). En annan som var delvis av annan åsikt hade svarat med nästan samma ord ”Asenne ok, kielitaito vaikeuttaa” (Attityden ok, språkkunskaperna gör det svårt).

De som hade samma åsikt med påståendet kommenterade att ”Pystyy asiat selvittämään paremmin ja tarkemmin” (Man kan förklara sakerna bättre och noggrannare) och att ”Palvelutilanne on niiiin paljon helpempi” (Betjäningssituationen är såååå mycket lättare). En informant som var delvis av samma åsikt svarade också att ”Suomen kielellä vaikeatkin asiat on helpempi selvittää” (Det är lättare att förklara även svårare saker på finska). En informant hade oro för kundens bra betjäning på svenska för hen kommenterade ”Ruotsin taitojeni heikkous estää hyvää palvelua ko. kielisille. Suomenkielen kanssa tätä rajoitetta ei ole. Sekä suomen- että ruotsinkielisten asiakkaiden tulee saada hyvää, omalla kielellä sujuvasti tuotettua palvelua” (Mina svaga kunskaper i svenska förhindrar bra betjäning av personer med ifrågavarande språk. Med finskan finns inte detta förhinder. Både finsk- och svenskspråkiga kunder måste få bra, väl given betjäning på sitt eget språk). Annars hade informanterna svarat att bristfälliga kunskaper i svenska spelade en stor roll i varför de ville hellre betjäna finskspråkiga kunder. Två av informanterna visste inte vilka kunder de hellre ville betjäna.

Det sista påståendet på enkäten var ”Jos työjonossa on asiakkaat Rönqvist ja Virtanen peräkkäin, valitsen mieluummin Virtasen.” (Om kunderna Rönqvist och Virtanen är

efter varandra i arbetskön, väljer jag hellre Virtanen.) Detta påstående var avsiktligt provokativt och jag antog att informanten antar att Rönnqvist är svenskspråkig. Informanternas kommentarer till deras svar bekräftade mitt antagande. Däremot var själva svarsfördelningen en positiv överraskning, för största delen av informanterna var helt av annan åsikt med påståendet såsom tabell 20 visar.

Tabell 20. Om kunderna Rönnqvist och Virtanen är efter varandra på arbetskön väljer jag hellre Virtanen

	Antal	Procent
Helt av samma åsikt	0	0,0
Delvis av samma åsikt	6	18,8
Vet inte	4	12,5
Delvis av annan åsikt	3	9,4
Helt av annan åsikt	18	56,2
Svarade inte	1	3,1
Totalt	32	100,0

De som hade svarat ”Helt av annan åsikt” hade nästan alla samma orsak: man tar ansökningarna i den ordning de kommer, för de båda måste göras. Hälften av 18 informanter hade kommenterat sitt svar. En informant kommenterade att ”Valitsen järjestyksessä. Sitä paitsi nimi ei takaa kieltä.” (Jag väljer i ordning. Dessutom garanterar inte namnet språket.) En annan informant hade samma åsikt och svarade ”Otan järjestyksessä, Rönnqvist voi olla myös suomalainen ja Virtanenkin voi olla ruotsinkielinen. Sukunimi voi tulla avioliiton kautta eikä kerro syntyperää.” (Jag tar i ordning, Rönnqvist kan också vara finsk och Virtanen kan vara svenskspråkig. Efternamnet kan man få genom äktenskap och det berättar inte om ursprunget.) Språket tycktes inte vara ett förhinder bland dem som hade helt en annan åsikt med påståendet. En informant hade kommenterat sitt svar med ”Otan hakemukset vastaan järjestyksessä ja yritän ratkaista ne. Ei kielestä arvioimalla voi tietää onko hakemus helppo ratkaista vai ei.” (Jag tar ansökningarna i ordning och försöker fatta beslut. Genom att bedöma språket vet man inte om ansökan är lätt att behandla eller inte.)

Två informanter som var delvis av annan åsikt angav att ”Suurin osa ns. ruotsinkielisistä asiakkaista osaa myös suomen kieltä todella hyvin” (Största delen av de s.k.

svenskspråkiga kunderna kan också finska väldigt bra) och ”Valitsemalla Rönqvistin saisin kieliharjoitusta, vaikka voisihan Rönqvistikin olla suomenkielinen!” (Genom att välja Rönqvist skulle jag få språkträning, fast Rönqvist kunde ju också vara finskspråkig!). Den första informantens tanke om att en svenskspråkig kund kan också finska borde vara irrelevant från språklagens synvinkel. Om svenskan är kundens modersmål bör hen utan begäran få betjäning på svenska vid FPA. Då uppfyller man lagens krav.

De som svarade ”Delvis av samma åsikt” eller ”Helt av samma åsikt” ombads att förklara i följdfrågan varför de valde hellre Virtanen. Fem av sex informanter gav en förklaring som hade med språket att göra: de antog att Virtanen var finskspråkig. Två av dem kommenterade att ”Päätöksen perustelemine äidinkielelläni on helpompaa” (Det är lättare att motivera ett beslut på mitt modersmål) och att ”Palvelu mahdollisesti helpompaa suomen kielellä” (Betjäningen är eventuellt lättare på finska). En informant gav lite längre motivering på sitt svar: ”Mielikuva, että hänelle perusteluja (joita usein tulee muokata) pystyn muokkaamaan itse – Rönqvistin kohdalla saattaisin tarvita apua.” (Bilderna på att jag kan själv bearbeta hennes/hans motiveringar (som ofta måste göras) – med Rönqvist skulle jag kanske behöva hjälp). Det är naturligt att vilja arbeta på det språk som känns lättast, dvs. på eget modersmål. Det är effektivt och sparar tid från både arbetstagarens och arbetsgivarens synvinkel. Men kunden har också rätt att få betjäning på svenska och det är arbetsgivarens uppgift att möjliggöra det vid offentliga myndigheter.

Ingen hade helt samma åsikt med påståendet och fyra informanter visste inte om de hellre skulle välja Virtanen eller inte. En sådan informant kommenterade att ”Ihan sama, kumman valitsee ensin, molemmat on tehtävä kuitenkin!” (Spelar ingen roll vilken man väljer först, man måste göra dem båda ändå!) och förklarade närmare i följdfrågan: ”Jos on työpäivä loppumassa, otan Virtasen, koska selviän siitä nopeammin. Jätän Rönqvistin tekemisen tilanteeseen, jossa muuten on aikaa.” (Om det är dags att sluta arbeta för den dagen, tar jag Virtanen för jag klarar av det snabbare. Jag lämnar Rönqvist till ett tillfälle där jag har mera tid.) Här tar informanten igen upp det att det tar mer tid att arbeta på något annat språk än på sitt eget modersmål.

Det har kommit fram i detta avsnitt och i de andra avsnitten i avhandlingen att bristfälliga kunskaper i svenska orsakade förändringar i betjäningssituationen och genom den också påverkade betjäningsskvaliteten. En del av informanterna ville inte betjäna svenskspråkiga kunder för det gjorde deras arbete svårare, långsammare och det orsakade oro för att kunden inte fick samma information som de skulle få på finska. Genom svaren kom det fram att betjäning av svenskspråkiga kunder koncentrerades gärna till några anställda som kan svenska eller man bad om hjälp från dessa personer för att fatta beslut eller för att få ett svenskspråkigt beslut rätt motiverat. Svaren avslöjade också att attityden till svenskspråkiga var positiv, bara svaga kunskaper i svenska orsakade problem. Informanternas starka professionella inställning till sitt arbete var tydlig i svaren för så många tog emot alla ansökningar som kom och brydde sig inte om språket.

6 SLUTDISKUSSION

Syftet med min undersökning var att ta reda på attityder hos anställda vid FPA:s studiestödscentral till svenska språket samt hur språklagen förverkligades i arbetet. I min undersökning ville jag också få veta om användningen av svenskan hade inverkan på betjäningen och om den hade det, hurdan den var. Jag ville också veta hurdana språkkunskaper de anställda hade och om det fanns ett samband mellan språkkunskaper och attityder. Vid sidan av dessa aspekter undersökte jag om åldern och utbildningen påverkade attityderna.

Språklagen förverkligades väl i arbetet. Det fanns anställda som hade goda kunskaper i svenska och dessa anställda förnyttjades när kollegor behövde hjälp med svenskspråkiga kunder. Också andra anställda fattade beslut och betjänade kunderna så långt som möjligt med deras bristfälliga kunskaper. Den biträdande direktören antog att när sådana anställda som har bristfälliga kunskaper i svenska fattar beslut eller skickar tilläggförklaringsbegäran på svenska är det hackigt och går rak på sak (Hänninen 2006).

Attityder i relation till språkkunskaper, ålder och utbildning

Hela 32 av 35 de anställda vid Studiestödscentralen svarade på enkäten. Svarsprocent på enkäten var 91,4 % vilket var tillräcklig för att dra slutsatser om de anställdas attityder till svenska språket. Största delen av informanterna var 45 år eller äldre och informanterna hade mestadels andra stadiets utbildning. Över hälften av de informanterna som var 45 år eller äldre hade andra stadiets utbildning.

Informanterna hade kunskaper i svenska, engelska, tyska, franska, ryska och spanska. Svenskan och engelskan var de starkaste språken. Kunskaperna i svenskan varierade från goda till svaga och i engelskan från utmärkta till svaga. Kunskaperna i svenska överraskade mig, eftersom jag hade antagit att engelskan skulle vara starkare på grund av att informanterna hör det mera t.ex. i olika medier. Också den biträdande direktören antog engelskan vara starkare hos de anställda. Det visade sig att informanterna kunde läsa och förstå svenska bättre än producera skrift eller tal på svenska. Läsning var lite

lättare än att förstå tal. De som hade de svagaste kunskaperna i svenska och engelska hade mest negativa attityder till svenska men dessa attityder orsakades av bristfälliga kunskaper eller av få möjligheter att använda svenska.

Åldern hade bara en liten inverkan på attityderna. Informanterna i alla åldersgrupper hade både positiva och negativa attityder till svenskan i arbetet. De äldre informanterna hade inte förändrat sina tankar om svenskan till det positiva efter skoltiden lika ofta som de yngre och de äldre uppskattade inte finskan och svenskan likadant. Inte heller utbildningen avslöjade stora skillnader mellan informanterna. Informanterna i alla utbildningsnivåer hade mestadels positiv attityd till svenska språket. De högst utbildade hade positiva attityder till svenskan redan i skolan, men informanter med andra stadiet utbildning hade oftast förändrat sin inställning till svenskan till det positiva.

Svenska språket och betjäningens kvaliteten

En klar minoritet, dvs. 28,1 % ville betjäna svenskspråkiga kunder vid Studiestödscentralen. Bristfälliga kunskaper i svenska förhindrade många informanter att betjäna svenskspråkiga kunder. Det kom tydligt fram att attityden till de svenskspråkiga kunderna var i ordning men den språkliga kompetensen var inte. Därför svarade nästan 72 % av informanterna att svenska språket påverkade deras kundbetjäning.

Hälften av informanterna ansåg den svenskspråkiga kundbetjäningen vid Studiestödscentralen vara nöjaktig. Cirka 30 % ansåg den vara god och cirka 19 % ansåg den vara hjälplig. Den biträdande direktören tyckte att den svenskspråkiga kundbetjäningen inte var på så hög nivå på grund av att det fanns få anställda som kunde bra svenska. Informanterna ansåg att deras egen svenskspråkig kundbetjäning vara på lägre nivå än Studiestödscentralens svenska betjäning. Detta var helt motsatt till vad informanterna tyckte när de jämförde sin egen kundbetjäning på finska med Studiestödscentralens generella kundbetjäning. Informanterna tyckte att det var svårare och långsammare att betjäna på svenska och därför ville största delen av dem betjäna svenskspråkiga kunder skriftligt. Fast det sista påståendet i enkäten var provokativt och

jag antog att informanterna ville hellre betjäna Virtanen än Rönqvist på grund av att de antog Rönqvist vara svenskspråkig, var resultatet en positiv överraskning. Över hälften av informanterna ansåg språkfrågan vara en bisak och ville betjäna både Virtanen och Rönqvist i den ordningen de kom i arbetskön.

Som helhet var attityderna till svenska språket mestadels positiva. Största delen av informanterna uppskattade båda språken likadant och över hälften hade förändrat sin inställning till svenskan till det positiva eller förhållit positivt till det efter skoltiden. Informanter hade inte förstått att de skulle behöva svenskan efter skoltiden. Ingen hade förändrat sin inställning till svenskan till det negativa under åren. Informanternas kommentarer förstärkte mitt antagande att orsaken till en negativ attityd till svenskan är bristfälliga kunskaper i svenskan, inte det att informanterna hade negativa attityder till svenskspråkiga i sig.

Enligt resultaten i denna undersökning hade Studiestödscentralen redan år 2006 tagit rätta steg mot att förbättra den svenskspråkiga kundbetjäningen. Det var tydligt att bristfälliga språkkunskaper var orsaken till många problem med och attityder till svenska språket hos informanterna. Kurserna i svenska som arrangerats hade enligt Korhonen ansetts vara nyttiga och troligen hade många deltagare använt de kunskaper som de hade fått från kursen i sitt arbete.

Eftersom jag gjorde undersökningen redan för över tio år sedan är den erhållna informationen ohjälpligt föråldrad och som sådan onyttig. De ger dock en bild av hur situationen var då den dåvarande språklagen år 2004 hade trätt i kraft. Det skulle vara intressant att upprepa denna undersökning och få veta hurdana attityder och språkkunskaper de anställda nuförtiden har och hur de anställda anser kundbetjäningen vara. Det har hänt många organisationsförändringar vid FPA och naturligtvis arbetar alla informanter som svarade på min enkät troligtvis inte mera vid FPA. Några av dem har säkert blivit pensionerade. Arbetslivet kräver olika typer av färdigheter idag än för tio år sedan och därför skulle en helt ny undersökning ge inblick i den nuvarande kundbetjäningssituationen.

LITTERATUR

- Andersson, Marie (1999). *Språkattityder i Sverige. En undersökning av attityder till eget och andras språk hos individer med svenska, engelska, finska och persiska som modersmål*. TeFa nr 28. Stockholm: Akademitryck AB.
- Baker, Colin (1995). *Attitudes and language*. Multilingual matters 83. Avon: WBC Print Ltd.
- Bijvoet, Ellen (1996). *Status- och solidaritetsdimensioner i attityder till svenska och finska*. SoLiD nr 5. Uppsala: Uppsala universitet.
- Broschyr om FPA (2017). [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: [http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/170108090454pv/\\$file/kela_yleisesite_swe_net.pdf](http://uudistuva.kela.fi/in/internet/liite.nsf/net/170108090454pv/$file/kela_yleisesite_swe_net.pdf)
- Einarsson, Jan (2009). *Språksociologi*. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Ejlertsson, Göran (1996). *Enkäten i praktiken. En handbook i enkätmetodik*. Lund: Studentlitteratur.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behaviour: An Introduction to Theory and Research*. Reading, MA: Addison-Wesley. [Citerat 8.4.2017]. Tillgänglig: <http://people.umass.edu/aizen/f&a1975.html>
- FPA – Kort om FPA (2017). [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.kela.fi/web/sv/kort-om-fpa>
- FPA – Organisation (2017). [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.kela.fi/web/sv/organisation>
- FPA – Strategi (2017). [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.kela.fi/web/sv/strategi>
- FPA:s årsredovisning (2005). [Citerat 26.3.2017]. Tillgänglig: http://www.kela.fi/documents/12084/12189/vk2005_ruotsi.pdf
- FPA:s årsredovisning (2006). [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: http://www.kela.fi/documents/12084/12189/e_fpa_ar2006.pdf
- Harjuntausta, Siri (2005). *Kundbetjäningen inom Vasa arbetskraftsbyrås grundservice i relation till den nya språklagen*. Opublicerad avhandling pro gradu. Vasa universitet.
- Hirsjärvi, Sirkka & Helena Hurme (2001). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Yliopistopaino.

- Hänninen, Heli (2006), den biträdande direktören. Jyväskylä. Intervju, FPA:s studiestödscentralen 27.11.2006.
- Jeffmar, Christer (1987). *Socialpsykologi – människor i samspel*. Lund: Studentlitteratur.
- Kapanen, Mikko, Markku Laatu & Hannu Mattila (2006). *Kela-barometri 2005. Asiakaspalvelu ja työolot Kelassa*. Sosiaali- ja terveysturvan selosteita 48/2006. Kelan tutkimusosasto. [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10250/3439/Seloste48.pdf?sequence=1>
- Korhonen, Heli (2006), planerare. Jyväskylä. Intervju, FPA:s studiestödscentralen 17.11.2006.
- Lag om Pensionsanstalten 17.8.2001/731. [Citerat 12.3.2017]. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2001/20010731>
- Sandlund, Tom (1988). *Svenska i Finland. Självbedömda kunskaper i svenska hos den finskspråkiga befolkningen*. Finlandssvensk rapport nr 13. Helsingfors: Oy Nordblad Ab.
- Sartoneva, Pirkko (red.) (1998). *Vieraiden kielten osaaminen Suomessa –aikuisten kielitaidon arviointi*. Helsingfors: Yliopistopaino.
- Språkkunskapslag = Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda 6.6.2003/424. [Citerat 17.4.2017]. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030424>
- Språklag 6.6.2003/423. [Citerat 26.3.2017]. Tillgänglig: <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2003/20030423>
- Statistikcentralen (2017). *Utbildningen i Finland: allt mer och för allt fler*. [Citerat 26.3.2017]. Tillgänglig: http://www.stat.fi/tup/suomi90/marraskuu_sv.html
- Svenska Finlands folkting (1997). *Vårt land, vårt språk. En attitydundersökning om det svenska i Finland*. Finlandssvensk rapport nr 35. Helsingfors: Yliopistopaino.
- Svenska Finlands folkting (2000). *Svenska på stan. En attitydundersökning analyserad av professor Erik Allardt*. Finlandssvensk rapport nr 39. Helsingfors: Yliopistopaino.
- Trost, Jan (1997). *Kvalitativa intervjuer*. 2:a upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Trost, Jan (2007). *Enkätboken*. 3:e upplagan. Lund: Studentlitteratur.

Välikangas, Minna (1996). *Språk och språkanvändning inom företaget Käyttöauto Oy – med fokusering på reservdels- och bilförsäljningen i Seinäjoki, Vasa och Tammerfors*. Opublicerad avhandling pro gradu. Vasa universitet.

Wärneryd, Bo (1990). *Att fråga: om frågekonstruktion vid intervjuundersökningar och postenkäter*. 5:e upplagan. Stockholm: Statistiska centralbyrån.