

VASA UNIVERSITET

Filosofiska fakulteten

Camilla Tuominen

Tvåspråkig praxis på arbetsplatsen
– en målarfärgsaffär i Vasa i språksociologisk granskning

Avhandling pro gradu i svenska språket
Vasa 2012

INNEHÅLL

TIIVISTELMÄ

1 INLEDNING	5
1.1 Syfte och avgränsning.....	6
1.2 Material och metod	7
1.3 Presentation av företaget.....	9
1.4 Tidigare forskning.....	10
2 TVÅSPRÅKIGHET I PRAKTIKEN – ETT SPRÅKSOCIOLOGISKT PERSPEKTIV	13
2.1 Tvåspråkighet på samhällsnivå	13
2.2 Tvåspråkighet på individnivå.....	14
2.3 Att välja mellan två språk	19
3 TVÅ SPRÅK PÅ ARBETSPLATSEN – PERSONALENS OCH KUNDERNAS PERSPEKTIV I FOKUS.....	24
3.1 Personalperspektivet	24
3.1.1 Bakgrundsvariabler.....	24
3.1.2 Språkkunskaper	27
3.1.3 Språkanvändning	30
3.1.4 Attityder till språk och önskemål om det interna språket inom företaget.....	39
3.2 Kundperspektivet	42
3.2.1 Bakgrundsvariabler.....	43
3.2.2 Det egna språkliga beteendet.....	46
3.2.3 Attityder till och åsikter om den språkliga servicen	48
4 SAMMANFATTANDE DISKUSSION	57
LITTERATUR	62

BILAGOR	64
Bilaga 1. Den svenskspråkiga enkäten till personalen	64
Bilaga 2. Den finskspråkiga enkäten till personalen	69
Bilaga 3. Den svenskspråkiga enkäten till kunderna	74
Bilaga 4. Den finskspråkiga enkäten till kunderna	77
Bilaga 5. Följebrevet till kunderna	80

VAASAN YLIOPISTO**Filosofinen tiedekunta**

Tekijä:	Camilla Tuominen
Pro gradu -tutkielma:	Tvåspråkig praxis på arbetsplatsen – en målarfärgsaffär i Vasa i språksociologisk granskning
Tutkinto:	Filosofian maisteri
Oppiaine:	Ruotsin kieli
Valmistumisvuosi:	2012
Työn ohjaaja:	Harry Lönnroth

TIIVISTELMÄ:

Tutkielmani tavoitteena on tutkia, kuinka kaksikielisyys toimii RTV-Yhtymä Oy:n Vaasan toimipisteessä. Tutkin sekä henkilökunnan että asiakkaiden kielenkäyttöä ja kielellisiä asenteita. Selvitän, millaisia kielivalintoja henkilökunta ja asiakkaat tekevät sekä sitä, ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa kielelliseen palveluun.

Olen kerännyt aineiston kyselylomakkeiden avulla. Aineisto koostuu 9 työntekijän ja 70 asiakkaan vastauksista. Analysoin vastauksia kuvailemalla ja tulkitsemalla niitä eri näkökulmista. Esitän myös tilastollista tietoa, jotta voin paremmin havainnollistaa tuloksia. Koska tutkimukseni keskittyy vain yhteen yritykseen, en voi yleistää tuloksia.

Tutkimukseni tulokset osoittavat, että henkilökunta käyttää sekä suomea että ruotsia työssään. Missä määrin ja millaisissa tilanteissa ruotsia ja suomea käytetään, riippuu kuitenkin tilanteesta. Kielivalintaan vaikuttavat mm. keskustelukumppani ja hänen kielitaitonsa. Työntekijät käyttävät keskenään kuitenkin enimmäkseen suomea, koska suurin osa työntekijöistä on suomenkielisiä. Asiakkaan kanssa myyjät puhuvat asiakkaan kielellä. Jos myyjällä ja asiakkaalla on eri äidinkieli, kielellisiä ongelmia voi ilmetä. Henkilökunta ei aina esimerkiksi osaa kääntää ammattitermejä kielestä toiseen. Asiakkaat ovat kuitenkin hyvin tyytyväisiä saamaansa kielelliseen sekä muuhun palveluun yrityksessä.

AVAINSANAT: tvåspråkighet, praxis, arbetsplats, språkanvändning, språkval, kundnöjdhet

1 INLEDNING

”Alallamme on itsestään selvää, että työntekijät puhuvat sujuvaa suomenkieltä. Ruotsinkieltä sen sijaan ei kaikilla paikkakunnilla tarvita”, konstaterar en informant som arbetar i Vasa. I det tvåspråkiga Vasa är det ytterst viktigt att personalen i serviceorganisationer kan både finska och svenska. Även om den svensktalande befolkningen utgör en minoritet i Vasa, förväntar den sig att få betjäning på sitt eget språk.

De svenskspråkiga utgör en majoritet av de tvåspråkiga kommunerna i Österbotten med undantag av Vasa och Kaskö: Vasa har ca 60 000 invånare av vilka ca 25 % är svenskspråkiga. (Pohjanmaa 2010.) I Österbotten är man van vid att använda två språk. Anställda på arbetsplatser kan vara finskspråkiga, svenskspråkiga och tvåspråkiga som kommunicerar med varandra på finska, svenska eller på båda språken. Med kunderna använder man oftast det språk som kunden använder.

RTV-Koncern Ab är ett finskt familjeföretag som säljer t.ex. målarfärg, tapeter, keramiska plattor, golvbeläggning samt ytbehandlingsmaskiner och -material. Jag har valt att ta reda på hur tvåspråkigheten fungerar på denna arbetsplats i Vasa. Undersökningen ger ökad kunskap om tvåspråkigheten i praktiken: I hurudana situationer använder man svenska respektive finska? Är kunderna nöjda med den språkliga servicen? Vad är modersmålets betydelse i en kundbetjäningssituation? Undersökningen erbjuder en inblick i språkliga förhållanden på en arbetsplats och medel för att stödja och möjligtvis förbättra den språkliga servicen och tvåspråkigheten. Undersökningen är aktuell eftersom kraven på god språklig service hela tiden ökar.

Man har gjort olika undersökningar om språkbruk på arbetsplatsen (t.ex. Strömman 1986; Lehrer 1998) och om servicespråkets kvalitet (t.ex. Koivula 2008). Jag finner det intressant att kombinera de här två synvinklarna: personalperspektivet och kundperspektivet i ett och samma företag. Jag är intresserad av tvåspråkighet i ett samhällsligt perspektiv. Därför spelar språksociologin en central roll i min undersökning.

1.1 Syfte och avgränsning

Mitt syfte är att undersöka hur tvåspråkigheten fungerar bland personalen och kunder inom en målarfärgsaffär i Vasa. Jag har valt både personal- och kundperspektivet för att få så detaljerad kunskap om tvåspråkigheten inom ett företag som möjligt. De frågor som jag kommer att svara på är:

- Hurdana språkliga val gör personalen och kunderna?
- Uppstår det språkliga utmaningar när det gäller tvåspråkigheten?
- Är kunderna nöjda med den språkliga service som de får?

Personalen i målarfärgsaffär använder ord och termer som hör till deras yrke. Det språkbruk som är typiskt för specialister kallar man för fackspråk. Fackspråk är nödvändigt i alla branscher och förenklar intern kommunikation men det kan verka svårbegripligt för vanligt folk. (Laurén 1993: 12, 50–51.) Jag kommer inte att ta hänsyn till fackspråk och fackslang i denna undersökning men ämnet är någonting som man i fortsättningen kan forska mera i.

Strömman (1986) har undersökt hur tvåspråkigheten fungerar i Vasa på arbetsplatser med såväl finsk- som svenskspråkig personal, medan Lehrer (1998) har undersökt bruket av svenska men också främmande språk på arbetsplatsen med finsk- och svenskspråkiga industrimän. Personalen i min undersökning representerar också både finsk- och svenskspråkiga men majoriteten är finskspråkig. Jag undersöker inte bruket av främmande språk, t.ex. engelska och tyska. Däremot koncentrerar jag mig på tvåspråkigheten (svenska/finska) eftersom svenska och finska är de vanligaste språk som man använder i Vasa. Dessutom utför man arbetsuppgifter i RTV huvudsakligen på de här två språken.

Det är intressant att få en uppfattning om i vilka situationer och i vilken utsträckning man använder finska och svenska på en arbetsplats. Jag vill studera tvåspråkig praxis eftersom det är ett komplex men samtidigt mycket vanligt fenomen. Dessutom arbetar

jag själv på företaget och vill få en bättre uppfattning om hur den språkliga servicen fungerar där.

Jag antar att personalen använder båda de inhemska språken i sitt arbete, dock för det mesta finska. Samtalet med kunder sker på kundens språk. Jag antar att kunderna överlag är nöjda med den språkliga servicen i RTV. Ändå kan man anta att det uppstår språkliga utmaningar i kommunikationen mellan en kund och en kundbetjänare. Detta kan bero på att kundbetjänaren inte alls kan kundens språk, inte helt förstår vad kunden är ute efter eller förstår fel. Enligt min egen erfarenhet som kundbetjänare är en svenskspråkig kund ganska anpassbar och därför redo att byta språk om kommunikationen inte lyckas med kundens modersmål. I Vasa inleder de svenskspråkiga kunderna oftast samtalet med kundbetjänaren på svenska. Däremot sker detta inte nödvändigtvis till exempel i södra Finland där svenskspråkiga kunderna oftast inleder samtalet på finska (se t.ex. Allardt 1997).

1.2 Material och metod

Materialet består av svar av 9 anställda och 70 kunder. Jag har samlat in materialet med hjälp av två enkäter: den ena är avsedd för personalen, den andra för kunderna (se bilaga 1, 2, 3 och 4). Personalen har haft en vecka på sig att besvara enkäten. Jag har samlat in kundernas svar en viss tidsperiod för att få en representativ mängd svar. Kunderna har fått fylla i enkäten i RTV. Jag berättar närmare om undersökningens syfte och enkätfrågorna i följebrevet till kunderna (se bilaga 5). Alla har fått välja mellan en finskspråkig och en svenskspråkig version: sju anställda har valt en finskspråkig och två anställda en svenskspråkig enkät. 34 kunder har valt en finskspråkig och 36 kunder en svenskspråkig enkät.

Metodiskt är min undersökning en enkätundersökning. Jag anser att enkätundersökning är en lämplig metod därför att jag med hjälp av den får svar på mina forskningsfrågor på bästa sätt. Fördelarna med tillvägagångssättet är anonymitet och objektivitet. Frågorna i enkäten avslöjar personliga åsikter och attityder. På grund av dessa känsliga ämnen har

informanter sannolikt trevligare att besvara anonymt. Om jag hade intervjuat informanter, skulle min bekantskap med personalen ha påverkat resultaten. Med hjälp av enkäten får jag ett omfattande material i relativt kort tid. Nackdelarna med enkäten är avsaknaden av följdfrågor som man kan ställa till exempel vid intervju.

Valet av företag har grundat sig på personlig anknytning; jag har själv jobbat på RTV i två år. Jag har lärt mig mycket om kundbetjäning när jag har arbetat i företaget. Jag har också skaffat kunskap om personalens språkkunskaper och språkanvändning med hjälp av deltagande observation. Jag har således samlat in materialet inte bara med hjälp av enkät utan också med hjälp av observation.

I denna enkätundersökning finns både kvalitativa och kvantitativa inslag. I analysdelen kommer jag att redovisa och beskriva mina resultat. Jag försöker förklara informanternas svar ur olika synvinklar och gå på djupet av fenomenet. Eftersom denna studie handlar om ett företag, kan jag inte göra några generaliseringar, något som inte heller är mitt syfte. Jag kommer att analysera svaren genom att diskutera och beskriva men också statistiskt. De statistiska resultaten presenterar jag med hjälp av tabeller, diagram och siffror. Jag undersöker fenomenet med hjälp av kvalitativa metoder och därför utgör statistiken endast ett hjälpmedel.

Av de 25 frågorna i frågeformuläret till personalen kräver 6 frågor ett skriftligt svar (se bilaga 1 och 2). De återstående 19 frågorna kan man besvara genom att ringa in ett eller flera alternativ. Jag har utarbetat frågorna delvis utifrån Strömmans (1979, 1986) modell. Några frågor har jag utelämnat och kompletterat med frågor som lämpar sig bättre för min undersökning. Frågorna avslöjar bakgrundsuppgifter om personalen, deras språkbruk, språkliga val, språkkunskaper och inställning till tvåspråkigheten.

Av de 16 svaren i kundformuläret framgår hur nöjda kunderna är med den språkliga och allmänna servicen på RTV (se bilaga 3 och 4). Dessutom kommer deras eget språkliga beteende och åsikter om och attityder till de som inte kan kundernas modersmål fram. På grund av att frågeformuläret har två sidor kan man anta att många inte vill svara på det. Överraskande många kunder har dock fyllt i frågeformuläret.

1.3 Presentation av företaget

RTV-Koncern Ab är ett privatägt företag inom inrednings- och färgbranschen i Finland. RTV (Riihimäen Tapetti ja Väri) säljer till exempel målarfärger och keramiska plattor. Företaget har närmare 30 butiker på mer än 20 orter och till personalen hör över 600 personer. Huvudkontoret ligger i Riihimäki. (RTV 2012.)

I Vasa bytte Brändö Färg och Tapet namn till RTV år 2007. Företaget har nio anställda. Jag har intervjuat enhetschefen Jorma Latva-Pirilä (2012) om språkets roll i företagets strategi. Han anser sig vara tvåspråkig. Han konstaterar att det inte finns några allmänna rekommendationer eller riktlinjer gällande språket utan språkets roll i strategin är beroende av ort. Enhetschefen får själv bestämma de språkliga kraven och riktlinjerna i sin egen avdelning. Detta betyder att i affären i Vasa är det viktigt att kunna båda de inhemska språken medan man i andra affärer inte behöver kunna svenska. Latva-Pirilä påpekar att man sannolikt har liknande krav på RTV i Borgå och Lojo som på RTV i Vasa.

Latva-Pirilä (2012) konstaterar att det är en självklarhet att personalen kan både finska och svenska: man måste kunna erbjuda service på båda de inhemska språken på en tvåspråkig ort. Det är inte bara de svenskspråkiga Vasabor som behöver betjäning på svenska, till företagets influensområde hör också den svenskspråkiga majoriteten i grannkommunerna. Han medger att några företag kan ha helt finskspråkiga anställda. Då lägger man mer vikt till exempel på kunskaper och på positiv inställning till kundservice än på språkkunskaper. På RTV jobbar en ung man som inte kan tala svenska men han förstår några ord. Man har anställt honom före den nuvarande chefen.

Enligt Latva-Pirilä (2012) finns det inte några officiella tjänstebeskrivningar eller dokument som styr rekryteringsprocessen. Enligt enhetschefen är utgångspunkten vid rekryteringen att den sökande kan både finska och svenska. I anställningsintervjun använder han också svenska för att se hur bra den sökande kan svenska.

Alla blanketter, broschyrer och skyltar är på finska med undantag av Tarjous/Erbjudande-skyltar. Detta beror mestadels på att man skickar alla broschyrer från huvudkontoret som gör alla broschyrerna på finska. Latva-Pirilä antar att kostnaderna spelar en stor roll: det skulle vara för dyrt att göra broschyrerna endast på svenska för ett par avdelningar. Han säger att de säkert skulle få broschyrerna på svenska om de bad om dem men han ser inte någon anledning till detta. De skyltar som är framme i affären vill han ha på båda språken, till exempel *Tarjous/Erbjudande*. (Latva-Pirilä 2012.)

Personaltidningen finns endast på finska. Latva-Pirilä konstaterar att detta system fungerar; han har inte upplevt något behov för en tvåspråkig tidning. Också alla upplysningar på anslagstavlan och interna meddelanden är på finska. Chefen argumenterar att om RTV hade flera svenskspråkiga anställda, skulle han föredra upplysningar på båda språken. Nu finns det endast två svenskspråkiga anställda i företaget. Dessutom kan de båda väldigt bra finska. De har aldrig krävt att den interna kommunikationen borde vara på svenska. Latva-Pirilä konstaterar att upplysningar finns sällan i skriftlig form och kommunikationen sker oftast muntligt. (Latva-Pirilä 2012.)

RTV är ett starkt serviceinriktat företag. De viktigaste värdena för företaget har alltid varit service, kunnande och sortiment. För RTV innebär god service att man tar kunden i beaktande och att man uppfyller hans eller hennes individuella önskemål och behov. Kunnande betyder att företaget har skicklig, kunnig och långvarig personal. Sortimentet är av hög kvalitet och består av inhemska produkter och egen import. (RTV 2012.) Service och kunnande kan också uttolkas så att de omfattar den språkliga servicen: bra kundservice betyder att kunden får service på sitt eget språk.

1.4 Tidigare forskning

Här kommer jag att presentera några tidigare undersökningar om språkanvändning på arbetsplatsen. Solveig Strömman har undersökt hur svenska och finska fungerar internt på arbetsplatser i Vasa. Hennes undersökning omfattar flera delstudier som kompletterar

varandra. Tillsammans bildar delstudierna en helhet genom att de behandlar olika aspekter av den interna tvåspråkigheten. Företagen i undersökningen är ett järnhandelsföretag C. J. Hartman Ab, ett telefonbolag Vasa Telefon Ab och ett industriföretag Kemira Ab. (Strömman 1995: 11.)

I sin licentiatavhandling *Tvåspråkighet på arbetsplatsen* (1986) studerar Strömman språkbruk på arbetsplatsen i olika situationer och rutiner samt attityder till språk och språkval. I sin forskningsrapport *Tiden har sin gång. Ett företags interna tvåspråkighet 1981 och 1991* (1994) undersöker hon förändringar i språkanvändning och attityder till språk och språkanvändning inom C. J. Hartman. Målet med *En term – två språk. Studier i fackslang* (1995) har varit att studera fackslang i olika företag. (Strömman 1995: 12–16.)

Företagen skiljer sig från varandra bland annat beträffande den språkliga fördelningen bland personalen, ledningens språk, företagets språk och ägarförhållanden. Det interna språkbruket varierar i varje företag men några slutsatser kan man ändå dra gällande företagen. Personalen anser att systemet med svenska och finska fungerar bra. Det är ett faktum att arbetsplatsen har två språk. Praktiska orsaker såsom personalens språkkunskaper avgör användningen av svenska och finska internt. Språkstrider förekommer inte. (Strömman 1995: 150.) Resultatet av jämförelsen under en tioårsperiod (1981–1991) är att användningen av finska har ökat. (Strömman 1995: 259.)

Solveig Lehrer (1998) har undersökt bruket av svenska och främmande språk på arbetsplatser. Informanterna representerar sex företag på de tvåspråkiga orterna Vasa, Vörå, Jeppo och Jakobstad. Hon redogör för informanternas kunskaper i svenska och främmande språk, i hurdana situationer informanterna använder svenska och informanternas behov av svenska på arbetsresor.

Lehrers undersökning visar att man på de undersökta företagen använder svenska i tal och skrift, i formella och i informella situationer. 74,6 % av de svenskspråkiga använder ”ganska mycket” svenska i arbetsfrågor och 69,7 % i andra frågor. I privata kontakter

(dvs. med familjen och vänner) använder de svenskspråkiga i mycket hög grad svenska, 95,9 % i tal och 92,6 % i skrift. Antalet finskspråkiga är betydligt mindre i de undersökta företagen. 41,3 % av de finskspråkiga använder svenska ”ganska mycket” i arbetsfrågor med arbetskamrater och 30,2 % i andra frågor. I sina privata kontakter använder de finskspråkiga informanterna finska i ungefär samma utsträckning som de svenskspråkiga informanterna använder svenska (96,8 %). (Lehrer 1998: 139–148.)

Man kan undersöka tvåspråkig praxis på arbetsplatsen också i ett annat perspektiv. I serviceorganisationer avgör kunderna hur personalen lyckas med tvåspråkigheten. Koivula (2008) har undersökt servicespråkets kvalitet i köpcentret Rewell Center i Vasa. Hur fungerar den språkliga servicen? De flesta kunder anser att tvåspråkigheten är en rikedom. Att affärerna kan ge tvåspråkig service är någonting positivt. Det är lätt för den svenskspråkiga minoriteten att ge efter och byta språk ifall kundbetjänaaren inte kan tala kundens språk. Det bästa bemötande som man kan få i en affär är ett leende och en hälsningsfras som är densamma för båda språkgrupperna, nämligen ”hej”. De flesta affärer i centrum kan ge god språklig service men det finns alltid rum för förbättringar.

2 TVÅSPRÅKIGHET I PRAKTIKEN – ETT SPRÅKSOCIOLOGISKT PERSPEKTIV

I detta kapitel kommer jag att presentera begrepp och berätta om tvåspråkighet som utgör grunden för min analys. För det första diskuterar jag tvåspråkigheten i samhället och tvåspråkigheten hos en individ. För det andra diskuterar jag begreppet *domän* och språkliga val.

Inom språksociologin studerar man språk i ett socialt perspektiv. Jan Einarsson konstaterar att språk och samhälle påverkar varandra: språkliga företeelser är sociala företeelser och sociala företeelser är i stor utsträckning språkliga. Språksociologer är intresserade både av sociala och av lingvistiska frågor. De försöker identifiera och förklara vilka sociala faktorer som leder till lingvistisk variation i olika situationer. (Einarsson 2004: 14–17.) I denna undersökning granskar jag tvåspråkigheten i ett språksociologiskt perspektiv. En arbetsplats på en tvåspråkig ort utgör en mötesplats för människor med olika språkliga bakgrunder.

2.1 Tvåspråkighet på samhällsnivå

Finlands nationalspråk är finska och svenska. Av Finlands 5,4 miljoner invånare utgör den svensktalande befolkningen 5,4 % (Statistikcentralen 2012). Kommunen utgör basenheten för den språkliga indelningen. En kommun är officiellt tvåspråkig om minoritetens andel är minst 8 % eller minst 3 000 personer av kommunens befolkning. Är minoriteten mindre än 6 % eller mindre än 3 000 personer är kommunen enspråkig. (Finlex 2012.)

Den nya språklagen trädde i kraft år 2004. Den omfattar bestämmelser om de språkliga rättigheterna. Enligt språklagen har var och en rätt att hos domstol, andra statliga myndigheter och kommunala myndigheter använda sitt eget språk (finska eller svenska) samt att få service på sitt eget språk. Rätten till service på svenska gäller i de enspråkigt svenska kommunerna och i alla tvåspråkiga kommuner, oberoende av vilket majoritetsspråket är. (Finlex 2012.)

Trots att de svenskspråkiga i Finland utgör en minoritet, tryggar landets språklagstiftning minoritetens språkliga rättigheter. Men på lägre nivåer saknar man stadganden om språk. Språklagen gäller till exempel inte privata företag. Många företag i tvåspråkiga kommuner ger ändå service både på finska och på svenska. En språklig bestämmelse gällande produktinformation förpliktar emellertid företagen: texten på produkter, till exempel varudeklarationer, bruksanvisningar, varningstexter och annan viktig information ska finnas både på finska och på svenska. (Folktinget 2009.)

2.2 Tvåspråkighet på individnivå

Vem är tvåspråkig – egentligen? Vilka är de kriterier man behöver uppfylla för att kunna anses som en tvåspråkig person? Definitionerna av tvåspråkighet är nästan lika många som de forskare som har sysslat med tvåspråkighet. Varje forskare definierar begreppet utifrån sitt eget forskningssyfte, det vill säga utgående från vad man behöver definitionen till. Alla definitioner är på så sätt godtyckliga. (Skutnabb-Kangas 1981: 83–84.)

Tove Skutnabb-Kangas (1981: 84–94) poängterar att begreppet *tvåspråkighet* saknar en allmänt godkänd, för alla ändamål passande definition. Ändå skiljer hon mellan fyra typer av definitioner med avseende på vilken aspekt av tvåspråkigheten definitionerna har som kriterium. Den första typen koncentrerar sig på hur väl den tvåspråkige behärskar de två språken, alltså *kompetensen*. Den andra typen baserar sig på *funktion*, det vill säga talarens språkanvändning. Den tredje typen koncentrerar sig på talarens egen bedömning och identifikation, det vill säga *attityd*. Den fjärde typen baserar sig på *ursprung*, det vill säga talarens bakgrund och språkmiljö.

De definitioner som baserar sig på kompetens uppvisar en mycket stor variation. De ligger utmed ”en linje som börjar då man kommer i kontakt med det första ordet i ett främmande språk och som slutar vid i alla avseenden fullständig tvåspråkighet, om en sådan existerar”. (Skutnabb-Kangas 1981: 85.) Sundman (1999: 38) talar om *språkfärdighet* i stället för den språkliga kompetensen.

En klassisk definition är Leonard Bloomfields ”native-like control of two or more languages” (citerat efter Skutnabb-Kangas 1981: 85). Enligt denna definition ska personen behärska två eller flera språk som en infödd talare. John Macnamara förutsätter bara viss kunskap om det andra språket. Han specificerar de fyra områdena av språkförmåga: förstå, tala, läsa och skriva. Han indelar dem ytterligare i fyra aspekter: lexikon, semantik, syntax och fonem/grafem. Enligt hans definition är en person tvåspråkig om han eller hon behärskar åtminstone ett delområde på sitt andra språk ”even to a minimal degree”. Enligt denna definition kan man kalla en finskspråkig person tvåspråkig om han eller hon till exempel känner till vissa av de ryska grafemen utan att kunna läsa eller förstå orden som de bildar. (Citerat efter Skutnabb-Kangas 1981: 85–86.)

Att återge en användbar kompetensdefinition är svårt. Enligt Skutnabb-Kangas blir den antingen för vid så att nästan alla människor kan vara tvåspråkiga eller för snäv då bara få kan fylla kraven. Hur mycket behöver man då kunna för att klassificeras som tvåspråkig? Skutnabb-Kangas påpekar att kompetensdefinitionerna inte preciserar kraven på olika delområden av språkförmåga tillräckligt exakt. Räcker mottagande eller receptiva färdigheter (förstå, läsa) eller bör man också kunna produktiva färdigheter (skriva, tala)? Ytterligare uppstår frågan vems språkförmåga den tvåspråkigas kompetens ska jämföras med. Vem utgör normen? Att behärska språket som en infödd talare är inte entydigt för variationen mellan infödda talare är stor. (Skutnabb-Kangas 1981: 86–87.)

Vad menar man med att en person är fullständigt tvåspråkig? *Fullständig tvåspråkighet* betyder att en individ behärskar båda språken på en så kallad infödd nivå. Detta betyder dock inte att individen behärskar båda språken ”fullständigt” eftersom enspråkiga inte gör det heller. Det är logiskt omöjligt att en tvåspråkig skulle behärska båda språken lika väl som en enspråkig behärskar sitt modersmål. En tvåspråkig individ övar ju sina två språk mindre än en enspråkig övar sitt modersmål. (Sundman 1999: 48.)

Variationen i funktionsdefinitionerna är mycket mindre än när det gäller kompetensdefinitionerna. Uriel Weinreichs definition – ”the practise of alternately using

two languages will be called bilingualism and the persons involves, bilingual” – baserar sig på användning av språken. Els Oksaar har en likadan definition men hon kräver att man kan byta kod automatiskt. Hon konstaterar att den ”som i de flesta situationer utan vidare kan använda två språk som kommunikationsmedel och övergå från det ena språket till det andra om så behövs” är tvåspråkig. (Citerat efter Skutnabb-Kangas 1981: 89.)

Sundman (1999: 40) använder begreppet *språkanvändning* i stället för *funktion*. Enligt henne är personen tvåspråkig om han eller hon använder flera än ett språk. Kriteriet utesluter de personer som kan två språk men av någon anledning använder bara det ena av dem. I vilken utsträckning och i vilka sammanhang ska man använda de två språken? Enligt Sundman kan man precisera kriteriet så att det gäller dagligt bruk av flera än ett språk i en specificerad kontext, till exempel på jobbet. I Finland har de flesta vuxna någon kompetens i åtminstone ett främmande språk och använder det också någon gång. Är de här vuxna tvåspråkiga?

Enligt Sundman (1999: 40) består ”en vanlig form av tvåspråkighet av *diglossi*, där personen använder ett språk i en social kontext och ett annat språk i andra kontexter”. Ett exempel på en diglossisk situation är de finlandssvenskar som är bosatta på finskdominerade orter. De använder svenska (sitt modersmål) i privata sammanhang till exempel hemma och finska (det andra inhemska språket) i offentliga sammanhang till exempel i arbetslivet. Man bör dock lägga märke till att Finland inte är ett diglossiskt samhälle eftersom ingen i princip behöver kunna både finska och svenska. Man kan använda båda språken såväl i privata som i offentliga sammanhang.

Enligt Skutnabb-Kangas (1981: 92) är personen tvåspråkig om han eller hon identifierar sig själv som tvåspråkig eller med två olika språkgrupper. Attityddefinitionen utgår alltså från talarens egen bedömning och uppfattning av hur väl han eller hon behärskar språket. Man kan också utgå från andras bedömningar: talaren är tvåspråkig om andra identifierar och accepterar talaren som tvåspråkig.

Inte heller attityddefinitionerna är entydiga. Först och främst är det aldrig fråga om antingen–eller-uppfattningar (identifierar sig/identifierar sig inte). Däremot kan man ha alla skalor i ens kompetens, i ens lätthet i att kommunicera på båda språken och i ens identifikation. Skalorna kan också variera hos en och samma individ vid olika tidpunkter beroende på inre och yttre faktorer såsom trötthet, motivation, samtalspartner och ämne. (Skutnabb-Kangas 1981: 92–93.) Andra kan klassificera en individ som tvåspråkig till exempel i en situation där samtalspartnerna är vänner med varandra och samtalstemat är fotboll. Å andra sidan kan andra klassificera samma individ som icke-tvåspråkig i en situation där talarna inte känner varandra och temat är obekant för talaren.

Sundman (1999: 41) konstaterar att identiteten inte alls behöver höra samman med kompetens eller användning av språket: trots att individen inte aktivt använder det andra språket kan han eller hon identifiera sig själv med två olika språkgrupper. Å andra sidan är det helt möjligt att till exempel prata finska flytande utan att identifiera sig som finne (t.ex. en immigrant i Finland).

Strömman (1986: 9) konstaterar att tvåspråkigheten som identifikation är ett mycket sällsynt fenomen. De flesta tvåspråkiga betraktar sig själva antingen som svenskspråkiga eller finskspråkiga vilket också framgår av Strömmans (1986: 40) undersökning.

Både Strömman (1986) och Lehrer (1998) har i sina frågeformulär följande svarsalternativ när det gäller frågan om modersmål: ”Svenska”, ”Finska” och ”Anser mig höra till båda språkgrupperna”. Dessutom har Lehrer (1998) ett fjärde alternativ: ”Annat modersmål, vilket”. I denna undersökning har jag använt två skilda frågor i personalens frågeformulär i fråga om modersmål och tvåspråkighet. Den första frågan om modersmål har tre svarsalternativ: ”Finska”, ”Svenska” och ”Annat, vad”. Den andra frågan – ”betraktar du dig själv som tvåspråkig?” – har följande svarsalternativ: ”Ja”, ”Nej” och ”Vet ej”. I Finland kan man ha endast ett officiellt modersmål men man kan identifiera sig som tvåspråkig. Därför finns det två skilda frågor. Många kan också ha svårigheter att avgöra om de är tvåspråkiga eller inte.

Enligt ursprungsdefinitionen är man tvåspråkig om man har en tvåspråkig bakgrund. Detta betyder att man har vuxit upp i en tvåspråkig miljö, ett tvåspråkigt hem eller man har föräldrar som har eller har haft olika modersmål. (Sundman 1999: 38.)

Vad avser man med ”föräldrarnas modersmål”? Definitionen säger inte heller någonting om huruvida individen faktiskt använder två språk. Är man tvåspråkig om föräldrarna talar båda språken men individen själv använder bara det ena av dem? Skutnabb-Kangas (1981: 50) klargör detta problem. Enligt henne är den tvåspråkig som ”har lärt sig två språk i familjen av infödda talare ända från början” eller ”har använt två språk parallellt som kommunikationsmedel ända från början”. Det kommer alltså fram att en tvåspråkig individ lär sig båda språken ända från början och använder dem också sida vid sida.

Även om man övar båda språken parallellt känner man inte nödvändigtvis till precis samma uttryck på båda språken. Med *balanserad tvåspråkighet* avses att en tvåspråkig individ har ungefär samma kompetens i båda språken. Det betyder dock inte att de två språken är helt i balans: olika språk kan dominera inom olika delar av den språkliga kompetensen. (Sundman 1999: 49.) Suzanne Romaine (1995: 13) konstaterar att obalansen kan synas till exempel när en tvåspråkig individ förstår talat språk bra men kan inte läsa text skriven på sitt andra språk. En tvåspråkig individ kan ha bra uttal men bristfälliga grammatiska kunskaper i det ena språket eller tvärtom. Dessutom varierar den tvåspråkiga individens förmåga att använda olika stilar i sitt tal beroende på kunskap och ämne.

En tvåspråkig individ har sällan lika flytande kunskaper i båda språken när det handlar om ett visst ämne. Individen kan uttrycka meningen bättre på det ena språket än på det andra när det är fråga om ett visst sammanhang, en viss kontext eller ett visst ämne. Det är därför rätt vanligt att en tvåspråkig individ till exempel räknar på det ena språket men känner till namn på växter bättre på det andra språket. Tvåspråkiga behöver knappast kunna tala två olika språk i samma situationer. (Sundman 1999: 49.) I följande avsnitt kommer jag att vidareutveckla diskussionen kring obalanserade kunskaper när jag presenterar begreppet *domän*.

Enligt Sundman upplever de flesta tvåspråkiga det ena språket som sitt ”starkare” språk men detta behöver inte alls synas i språkliga test. Dessutom påverkar känslor uppfattningen om de två språken: många upplever sitt modersmål som starkare även om de har likadan färdighetsnivå i sitt andraspråk. (Sundman 1999: 49.)

I avsnitt 3.1.2 redogör jag för hur personalen har skattat sina språkkunskaper. Detta avsnitt handlar om informanternas *kompetens*, det vill säga hur väl informanterna behärskar de två språken. *Funktion*, det vill säga personalens språkanvändning, kommer fram i avsnitt 3.1.3 där jag redogör för till exempel vilket språk informanterna använder hemma och på jobbet. Därutöver redovisar jag kundernas språkanvändning i avsnitt 3.2.2. I avsnitt 3.1.1 och 3.2.1 presenterar jag bakgrundsinformation om personalen och kunderna såsom modersmålet och om de identifierar sig själva som tvåspråkiga.

2.3 Att välja mellan två språk

Varför väljer man ett visst språk i en viss kontext? Hur mycket påverkar kontexten i valet av språk? Joshua A. Fishman har introducerat ett sätt att studera fenomenet språkval med hjälp av begreppet *domän*. Han definierar begreppet på följande sätt:

Domains are defined, regardless of their number, in terms of institutional contexts and their congruent behavioral co-occurrences. They attempt to summate the major clusters of interaction that occur in clusters of multilingual settings and involving clusters of interlocutors. (Fishman 1972: 248.)

Enligt Fishman är domän en social och fysisk kontext där talarna befinner sig. I princip kan talarna använda vilket språk som helst med varandra i tvåspråkiga samfund men i praktiken verkar vissa språk vara mer lämpliga i en viss institutionell kontext än i en annan. Detta innebär att man väljer ett visst språk med vissa samtalspartner i en viss situation för att prata om ett visst ämne. Exempel på domäner är familjen, skolan och arbetet. (Fishman 1972: 244, 248.)

Tvåspråkiga individer använder sina språk i olika domäner. Tvåspråkiga finlandssvenskar använder till exempel svenska hemma, finska med vänner och båda på jobbet. De tvåspråkiga individerna talar sällan båda språken i alla domäner. Vanligtvis använder de tvåspråkiga individerna det ena språket i flera domäner (t.ex. föräldrar, släkt, religion, sport, skola) och det andra i få domäner (t.ex. vänner och affärer). (Grosjean 2010: 28–30.)

När man använder olika språk för olika ändamål och med olika människor, är det helt naturligt att kunskaperna i båda språken inte är på samma nivå. Om man talar ett språk bara i några domäner, utvecklas språket inte så mycket som ett språk som man talar i flera domäner och med flera människor. Därför är många tvåspråkiga individer starkare i det ena språket. (Grosjean 2010: 31, 34.)

”Vilket språk borde jag använda?” är en fråga som en tvåspråkig person frågar sig själv undermedvetet när han eller hon kommunicerar med andra. Om han eller hon pratar med en enspråkig person som inte kan det andra språket är språkvalet lätt: han eller hon väljer naturligt samtalspartners språk. Om han eller hon pratar med en annan tvåspråkig person som kan båda språken är valet mer komplicerat. Oftast väljer man ”ett basspråk” som man använder mest men det andra språket är aktiverat, det vill säga man kan använda språket vid behov. (Grosjean 2010: 39–41.)

I sitt vardagliga liv finner de tvåspråkiga sig själva i situationer där de pratar med enspråkiga personer och i situationer där de pratar med tvåspråkiga personer. Några tvåspråkiga finner sig själva i enspråkiga situationer oftare än andra, till exempel om de bor i en enspråkig kommun eller om de använder endast det andra språket på jobbet. De som jobbar och lever med tvåspråkiga personer är mer sällan i en helt enspråkig situation. Då behöver de växla mellan språken. (Grosjean 2010: 41–42.)

Hur väljer tvåspråkiga individer ett lämpligt språk med en viss person i en viss situation? Grosjean (1982: 135–142, 2010: 44–47) presenterar faktorer som förklarar fenomenet språkval enligt fyra huvudkategorier: deltagare, situation, innehåll av diskurs

och funktion av interaktion. Oftast är det inte bara en faktor utan en kombination av flera faktorer som påverkar de språkliga valen.

Vid fråga om deltagare är en avgörande faktor i språkval talarens och samtalspartnerns språkförmåga. Oftast försöker talaren använda det språk som är mest framgångsrikt för kommunikationen. Talaren kan reflektera över samtalspartnerns språkförmåga när han eller hon väljer mellan språk: talaren väljer det språk som han eller hon vet att samtalspartnern kan bättre. Talaren själv kan också behärska det ena språket bättre då han eller hon vill använda det. Enligt Grosjean påverkar det språk som deltagarna förut har använt också valet av språk. Två individer talar ett visst språk med varandra eftersom de alltid har gjort det. Språket är ”överenskommet” även om deltagarna aldrig riktigt har talat om det. (Grosjean 1982: 135–136.)

Grosjean konstaterar att deltagarnas attityd till språk eller språkgrupp också kan påverka språkvalet. Till exempel barn av stigmatiserad minoritet kan bestämma att de inte använder sitt ursprungliga språk med sina föräldrar. Detta beror på att de inte vill skilja sig från majoritetsbarnen. Andra faktorer i denna kategori är till exempel ålder, utbildning, socioekonomisk status och intimitet mellan parterna. (Grosjean 1982: 136–138.)

I situationskategorin spelar plats en stor roll. I några tvåspråkiga samfund använder man minoritetsspråket på landet medan majoritetsspråket används i städer. Man märker detta också när medlemmarna av en minoritet talar majoritetens språk på offentliga platser och minoritetsspråket hemma. Situationens formalitet kan också leda till användningen av ett språk i stället för ett annat. I formella situationer (t.ex. med en myndighet, i nyheter, i kyrkan) kan de tvåspråkiga hellre använda majoritetsspråket medan i informella situationer (t.ex. hemma och med vänner) kan de använda minoritetsspråket. Enspråkiga personers närvaro är också en viktig faktor. Det är väldigt vanligt att till exempel finlandssvenskar talar svenska med varandra men byter språket till finska när en finskspråkig deltar i samtalet. (Grosjean 2010: 46.)

Med diskursinnehåll avser man att några ämnen är lättare att behärska med det ena språket än med det andra. Man till exempel räknar och ber till Gud vanligen på det ena språket eftersom man har lärt att behandla ämnena på ett visst språk. Samtalets intention kan också påverka valet av språk. Människorna kommunicerar ofta för att uppnå någonting och inte bara för att dela ut information. Man kan välja ett visst språk för att höja ens status, skapa ett socialt avstånd, exkludera någon eller be om något. Tvåspråkiga kan byta språk för att inkludera en enspråkig men de kan också välja ett språk för att exkludera någon till exempel i en buss eller i en affär. Detta kan ändå skapa en generad situation. (Grosjean 2010: 33, 46–47.)

Man har gjort flera undersökningar gällande språkval. Till exempel Rubin (citerat efter Grosjean 1982: 137–138) har undersökt språkanvändningen i Paraguay. Där använder man guarani på landet men spanska i städer. Man använder spanska också med obekanta men guarani med vänner. Grosjean (1982: 143–144) konstaterar att det oftast är många faktorer som påverkar tvåspråkigas språkval och några faktorer är viktigare än andra: de har mer vikt i en viss situation och i ett visst samfund. Interaktionsplats är den viktigaste faktorn i Paraguay. Om man inte är på landet, måste man iaktta situationens formalitet. Om situationen är informell, måste man iaktta graden av intimitet.

Grosjean påpekar att varje tvåspråkigt samfund har sina egna prioriteter och traditioner gällande språkval: i det ena samfundet är formalitet en viktig faktor i valet av språk medan i det andra samfundet spelar ämnet en stor roll. Vissa omständigheter såsom oväntade händelser eller stress kan förändra betydelsen av faktorerna i samma samfund och hos en och samma individ. Därför är det ytterst svårt att förutspå vilket språk man använder i en viss situation. Språkval är komplext även om det sker snabbt och automatiskt. Tvåspråkiga är vanligen omedvetna om de faktorer som ligger bakom deras språkliga val. (Grosjean 1982: 144–145.)

Olika människor kan använda olika språk inom samma domän beroende på samtalspartner vilket föreliggande undersökning också kommer att visa. I denna undersökning är domänen arbetet där samtalsparterna kan vara en försäljare och en försäljare, en försäljare och en chef, en försäljare och en kund eller en chef och en kund.

Samtalstemat handlar om arbetsfrågor eller icke-arbetsfrågor. I denna undersökning är det inte fråga om bara tvåspråkigas språkval utan också om enspråkigas språkval: de flesta medlemmar av personalen är finskspråkiga men behöver använda svenska på jobbet. I hurdana situationer använder de finska och svenska? Vilket språk använder kunderna och varför?

3 TVÅ SPRÅK PÅ ARBETSPLATSEN – PERSONALENS OCH KUNDERNAS PERSPEKTIV I FOKUS

3.1 Personalperspektivet

I detta avsnitt redogör jag för personalens syn på tvåspråkighet. Först presenterar jag personalens bakgrund och språkkunskaper. Därefter redogör jag för deras språkanvändning och språkliga attityder. Nio personer har svarat på förfrågan: två av dem har valt ett svenskspråkigt och sju ett finskspråkigt frågeformulär. Jag åskådliggör resultaten med hjälp av tabeller och figurer samt exempel ur informanternas svar. Jag återger exempel på informanternas svar ordagrant. Finskspråkiga svar har jag återgivit och översatt till svenska.

3.1.1 Bakgrundsvariabler

Jag har frågat informanterna om deras kön, ålder, utbildning och modersmål. Dessa sociologiska variabler är av intresse när jag bedömer de frågor som gäller språkkunskaper, språkanvändning och språkliga attityder.

När det gäller personalen är fem informanter män och fyra kvinnor (exklusive jag). Fast branschen av tradition har varit mansdominerad, jobbar lika många kvinnor som män inom RTV. Partiförsäljaren är en man men alla andra försäljare är kvinnor. Vid lager- och transportfunktionerna jobbar en man.

Vid fråga om modersmål anger sju informanter ha finska och två svenska som modersmål (se tabell 1). Den ena svenskspråkiga informanten är en man och den andra är en kvinna. Ingen anger sig ha något annat modersmål. Mest intressant är att tre informanter betraktar sig själva som tvåspråkiga. Fem informanter anser sig inte vara tvåspråkiga och en informant vet inte. Iögonenfallande är att den ena som har svenska som modersmål inte vet om hon betraktar sig själv som tvåspråkig. Hon (informant 8) har skrivit en kommentar till svaret: ”annars skulle jag betrakta mig som tvåspråkig men skulle måsta kunna skriva bättre finska”.

Som det framkommit i avsnitt 2.2 är en person enligt attityddefinitionen tvåspråkig om han eller hon identifierar sig själv som tvåspråkig. Här avgör alltså talarens egen bedömning. Den ena svenskspråkiga informanten (nr 9) har identifierat sig själv som tvåspråkig men den andra inte (nr 8). Man kan uttolka svaret så att antingen informant 8 har strikta kriterier för vem som kan sägas vara tvåspråkig eller informant 8 har obalanserade kunskaper i finska. Själv skulle jag dock klassificera henne som tvåspråkig.

Tabell 1. Åldersfördelningen enligt språk

Ålder	Finska som modersmål	Svenska som modersmål	Totalt
Över 55	0	0	0
45–54	4	0	4
35–44	1	1	2
25–34	0	0	0
Under 25	2	1	3
Totalt	7	2	9

Av tabell 1 framgår att informanterna representerar en ganska ojämn åldersgrupp. De flesta är 45–54 år. Tre informanter är under 25 år gamla. Dessutom finns det två personer som är mellan 35–44 år. Ingen är över 55 år gammal eller 25–34 år gammal. Tabell 1 ovan visar också åldersfördelningen enligt språk. Den ena som har svenska som modersmål är mellan 35–44 och den andra är under 25 år gammal. De flesta finskspråkiga är mellan 45–54.

Vid fråga om utbildningen i frågeformuläret finns det fem alternativ som informanterna har fått välja mellan. Några informanter har ringat in ett, två eller flera alternativ vilket jag har analyserat genom att behandla endast ett av dessa alternativ. Om någon har ringat in till exempel två skolor, har jag grupperat detta som endast en skola (det högsta skolväsendet).

Tre informanter har gått i folkhögskola, folkakademi eller yrkesskola. Endast två personer har högskole- eller universitetsutbildning och likaså har endast två gått i folkskola eller grundskola. Det finns endast en person som har avlagt studentexamen och en som har gått i mellanskola.

Jag har frågat personalen om hur och när de har lärt sig det andra inhemska språket, det vill säga det språk som inte är deras modersmål. De flesta har lärt sig det andra inhemska språket i arbetslivet. Många betonar att de har lärt sig språket i praktiken när de har börjat i arbetslivet; att höra och tala det andra inhemska språket blev vardagligt. Förutom i arbetslivet har de finskspråkiga lärt sig svenska i skolan och med vänner. En av informanterna har haft en svenskspråkig flickvän i det förflutna vilket har påverkat inläringen av språket. Informant 8 är svenskspråkig och har lärt sig grunderna i finska i grundskolan men det mesta har hon lärt sig genom praktik och arbete. En annan svenskspråkig informant (nr 9) har lärt sig finska redan i barndomen då han har tillbringat mycket tid hos sin mormor och morfar som är helt finskspråkiga. Denna person betraktar sig själv som tvåspråkig. Informant 3 har lämnat frågan obesvarad. Senare kommer det fram att informanten inte kan svenska.

En finskspråkig man och en svenskspråkig kvinna har jobbat hos RTV under ett år. Tre informanter har jobbat litet längre, nämligen i 1–4 år. Likaså har tre jobbat i 5–9 år och en finskspråkig person i 10–14 år. RTV:s föregångare, Brändö Färg och Tapet, förändrades till aktiebolaget RTV-Koncern år 2007 vilket förklarar det ringa antalet personer som har jobbat där i över 10 år.

Informanterna har beskrivit kort sina arbetsuppgifter. De flesta har angett ”försäljning” som sin huvudsakliga arbetsuppgift. Utöver försäljning beställer de varor, sköter kontorsuppgifter, jobbar på lagret, transporterar, planerar, betjänar kunder, ordnar och sköter egna avdelningar. Enhetschefen (försäljningschefen) och affärschefen har också deltagit i denna undersökning. Deras arbetsuppgifter är allmän ledning och andra aktuella ärenden.

3.1.2 Språkkunskaper

I detta avsnitt kommer jag att redogöra för hur personalen inom företaget skattar sina språkkunskaper både i finska och i svenska. Frågorna gäller personalens kunskaper inom alla fyra områden av språkförmågan: förstå, tala, läsa och skriva. Av figur 1 kommer det fram att åtta informanter skattar förmågan att förstå talad finska som ”mycket bra”. En informant anger sig förstå finska ”ganska bra”. 8 informanter kan tala finska ”mycket bra” och en person ”ganska bra”. Den informant som förstår och talar finska ganska bra är svenskspråkig (nr 8).



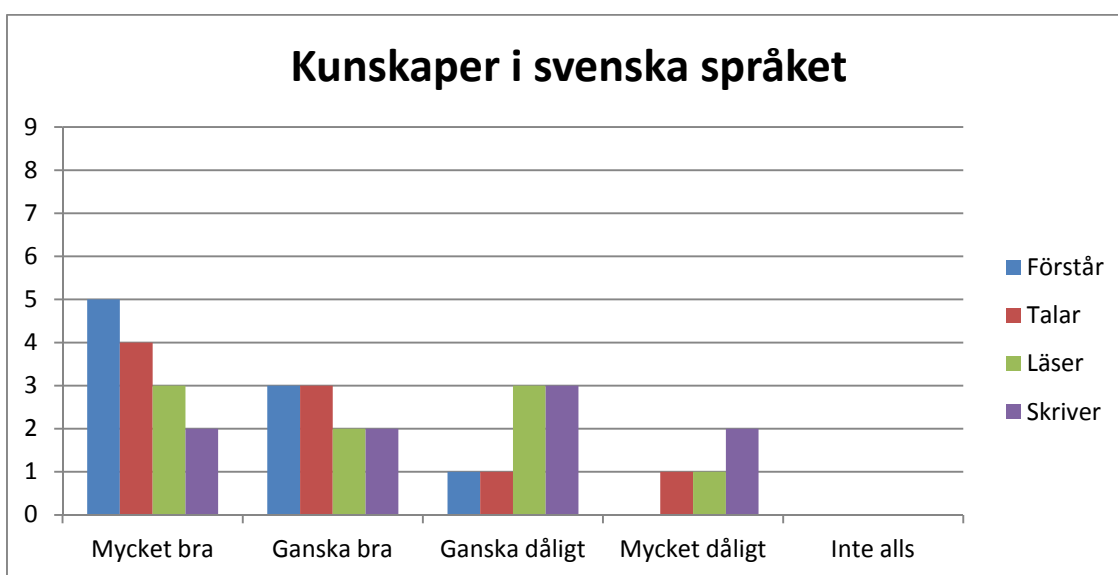
Figur 1. Självskattade kunskaper i finska (antalet personer)

När det gäller förmågan att läsa finsk text, blir det lite variation bland svaren. Figur 1 ovan visar att sju personer skattar denna receptiva förmåga som ”mycket bra”. Att läsa finska uppges som ”ganska bra” av två personer. Den ena är finskspråkig och den andra svenskspråkig. Den finskspråkiges uppfattning av sin språkförmåga kan ha något att göra med de sociala faktorerna såsom kön, ålder och utbildning. Personen i fråga är en man som är under 25 år gammal och som har gått i yrkesskola.

Åtta informanter bedömer sin förmåga att skriva finska som ”mycket bra”. En informant uppger att hon kan denna produktiva förmåga ”ganska dåligt” (se figur 1). Informant 8 anser sig inte kunna skriva finska så bra vilket kan bero på att hennes modersmål är svenska.

Personalen upplever sina kunskaper i svenska vara sämre än kunskaper i finska vilket naturligtvis kan bero på de finskspråkigas majoritet i undersökningen. Figur 2 åskådliggör att så många som fem personer förstår svenska ”mycket bra”, tre personer ”ganska bra” och en person ”ganska dåligt”. Informant 3 förstår talad svenska ”ganska dåligt” vilket beror på att informanten inte kan det andra inhemska språket. Några enstaka ord kan han förstå men de andra delfärdigheterna (tala, läsa och skriva) upplever han som mycket dåliga.

Fyra informanter skattar sin förmåga att tala svenska som ”mycket bra” och tre informanter som ”ganska bra”. En person konstaterar att han kan tala svenska ”ganska dåligt” och en person ”mycket dåligt”. Av figur 2 kan man dra den slutsatsen att personalen förstår lite bättre svenska än vad de talar.



Figur 2. Självskattade kunskaper i svenska (antalet personer)

Figur 2 ovan visar att personalen upplever att deras läs- och skrivfärdigheter är sämre än förmågan att tala eller förstå svenska. Tre informanter läser svenska ”mycket bra” och två informanter ”ganska bra”. Till och med tre informanter anser sig kunna läsa ”ganska dåligt” och en person ”mycket dåligt”. Endast två informanter anger sig skriva ”mycket bra” och två informanter ”ganska bra”. Tre informanter skriver ”ganska dåligt” och två informanter ”mycket dåligt”. Man kan uttolka figur 2 så att personalen anser sig ha lite bättre kunskaper i läsning än i skrivning.

Det finns alltså två informanter som har finska som modersmål men som betraktar sig själva som tvåspråkiga. De här två informanterna bedömer sina kunskaper i svenska i någon mån annorlunda. Sin förmåga att förstå och tala upplever de båda som ”mycket bra” men informant 7 upplever dock sin förmåga att läsa som ”mycket bra” och informant 5 som ”ganska bra”. Informant 7 skattar sin förmåga att skriva som ”ganska bra” medan informant 5 skriver ”ganska dåligt”. Informant 7 läser troligen mer svenskspråkig litteratur och informant 5 har inte skrivit speciellt mycket på svenska.

Såsom det framkommit i avsnitt 2.2 kan en tvåspråkig person ha obalans i sina färdigheter. En tvåspråkig person förstår till exempel svenska bra men kan inte skriva så bra. Obalansen kan också komma fram så att personen talar flytande svenska men kan inte läsa så bra. Då är det fråga om balanserad tvåspråkighet. Informanterna 5, 7 och 8 har inte lika flytande kunskaper i båda språken, något som är helt naturligt. Informant 9 anser sig kunna alla delfärdigheter ”mycket bra” på båda språken. Man kan kalla honom ”fullständigt” tvåspråkig: han behärskar båda språken på en så kallad infödd nivå.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att personalen skattar sina kunskaper i att förstå tal som bäst och kunskaper i att skriva som sämst. Detta resultat överensstämmer med resultatet av en undersökning gjord av Strömman (1986: 48). Att skrivfärdigheten är svårast att behärska kan ha att göra med att personalen inte behöver skriva svenska så mycket. Det som de skriver på jobbet skriver de på finska med undantag av offerter till svenskspråkiga kunder. Personalen inom företaget kommer mycket mer i kontakt med talat språk. Bra kundservice kräver att försäljaren förstår vad kunden säger och kan svara till kunden.

3.1.3 Språkanvändning

I tvåspråkiga miljöer som Vasa varierar språkbruket från situation till situation. I en situation talar man finska, medan i en annan föredrar man svenska. Hemspråket behöver inte överensstämma med språket på arbetsplatsen, på arbetsplatsen kan man använda båda språken och med vänner talar man antingen finska eller svenska. I detta avsnitt beskriver jag personalens val av språk och språkbruk i olika situationer. Vad är det som avgör valet av språk? Hur använder personer med olika språkkunskaper svenska och finska?

Jag har frågat informanterna vilket språk de talar med sina arbetskamrater. De flesta talar endast finska och tre informanter talar både finska och svenska. De finskspråkiga representerar majoriteten i denna undersökning varför det är naturligt att samtalen mellan arbetskamraterna oftast sker på finska. De finskspråkiga talar finska sinsemellan men de två- och svenskspråkiga talar båda språken.

Om en finskspråkig och en svenskspråkig möts, vilket språk använder de? Här spelar maktförhållandena en stor roll: minoriteten är i regel den som måste anpassa sig och övergå till majoritetens språk. Finskspråkiga avgör ofta valet av språk eftersom det förutsätts att svenskspråkiga kan finska. Detta har också Strömmans undersökning (1986: 101) visat. Grundmönstret är att de svenskspråkiga talar finska med de finskspråkiga men detta stämmer inte alltid. Valet av språk sker inte medvetet efter ett bestämt mönster utan varierar enligt situationens krav.

I fråga 12 i frågeformuläret vill jag veta hur mycket informanterna talar svenska med sina arbetskamrater om arbetsrelaterade och icke-arbetsrelaterade frågor. Då samtalet på arbetsplatsen gäller arbetsfrågor använder två informanter svenska "Ganska mycket", tre informanter "Ganska litet" och fyra "Inte alls". Då samtalet inte berör arbetsfrågor använder tre informanter svenska "Ganska mycket", två informanter "Ganska litet" och tre "Inte alls". En informant har inte svarat. Detta kan bero på att informanten har trott att det bara finns en fråga på grund av ett missförstånd. Ingen talar svenska alltid. Man kan lägga märke till att personalen använder svenska lite mer när det är fråga om icke-

arbetsrelaterade frågor än arbetsrelaterade frågor. På grund av en finskspråkig majoritet talar de flesta finska oberoende om samtalet gäller arbetsfrågor eller inte.

De som använder svenska "Ganska mycket" när det gäller arbetsrelaterade frågor eller icke-arbetsrelaterade frågor anser sig vara tvåspråkiga. De som "Inte alls" använder svenska med arbetskamrater är finskspråkiga. En finskspråkig informant (nr 2) använder ändå svenska "Ganska litet" när samtalet berör eller inte berör arbetsfrågor. Han skriver: "Jos tiedän työkaverin ruotsinkieliseksi saatan puhua ruotsia ihan vaan huvin vuoksi" ('om jag vet att min samtalspartner är svenskspråkig, kan jag tala svenska bara för nöjes skull').

Det kan konstateras att informanterna använder modersmålet lite mer då samtalet inte berör arbetsfrågor än då arbetsfrågor diskuteras. En förklaring till detta kan vara att man vanligen diskuterar icke-arbetsrelaterade frågor under lunch- och kaffepauser och man kan då välja dels samtalspartner och dels samtalsämne. Vid arbetsrelaterade frågor får missförstånd och oklarheter inte uppstå och språkkunskaperna spelar en större roll. Personalen talar finska mer när det gäller arbetsrelaterade frågor eftersom de svenskspråkiga har bättre kunskaper i finska än vad de finskspråkiga har i svenska. När dokument och information finns på finska, kan även svenskspråkiga tycka att det är enklare att tala finska. Då behöver man inte översätta termer.

I vilka situationer använder informanterna svenska och varför? Frågan är omfattande vilket leder till mångsidiga svar. De flesta har svarat att de använder svenska med svenskspråkiga kunder. Några använder svenska också med svenskspråkiga arbetskamrater. Ett par informanter talar svenska "med de som använder svenska mera" eller "i situationer där samtalspartner är svenskspråkig". Detta kan man uttolka så att samtalspartnern kan vara vem som helst (en kund eller en arbetskamrat) bara samtalspartnern är svenskspråkig eller använder svenska mer än finska. En informant har inte svarat på frågan. Detta kan bero på att han tidigare har konstaterat att han inte kan prata svenska.

De som använder svenska med svenskspråkiga kunder använder liknande argument. Informanterna förklarar att service på båda språken hör till deras arbete. De måste kunna det andra inhemska språket eftersom företaget har svenskspråkiga kunder. Detta kan uttolkas så att de här informanterna kanske inte använder svenska så mycket hemma eller med sina arbetskamrater men att kunna svenska hör till kundservice.

De som använder svenska med sina arbetskamrater motiverar sina svar genom att konstatera att ”det känns naturligt” eller ”bara för nöjes skull”. Båda informanterna har finska som modersmål men den ena anser sig vara tvåspråkig (informant 7). Man behöver inte alltid ha en orsak till varför man använder svenska med en svenskspråkig arbetskamrat. Att informant 2 då och då använder svenska med en svenskspråkig arbetskamrat för nöjes skull kan dock betyda att de vitsar och fånar sig.

Som sagt är personen enligt funktionsdefinitionen tvåspråkig om han eller hon använder flera än ett språk. Informanterna i undersökningen kan det andra inhemska språket och använder det dagligen. Är informanterna tvåspråkiga? Enligt funktionsdefinitionen är de men endast tre av informanterna identifierar sig själva som tvåspråkiga.

Informant 8 berättar att hon talar svenska ”med de som använder svenska mera eller om man inte kan säga det på finska”. Informanten har svenska som modersmål. Sannolikt använder hon svenska med den informant som har svenska som modersmål och med de två som anser sig vara tvåspråkiga. När hon till exempel talar med en finskspråkig arbetskamrat, kan hon använda ett svenskt ord om hon inte hittar ordet på finska. Detta kan hjälpa också samtalspartnern att förstå vad hon pratar om. En annan informant (nr 5) använder svenska med en svenskspråkig samtalspartner av artighetsskäl och av intresse för svenska språket. Detta kan delvis bero på att denna informant anser sig vara tvåspråkig (men med finska som modersmål) varför han har bra kunskaper i svenska. Informanten har kanske alltid haft en positiv attityd till svenska språket och använder det alltid när det finns möjlighet till det.

Jag har också tillfrågat personalen i vilka situationer de använder finska och varför. De har nämnt följande situationer:

- (1) Med kunder beroende på vilket språk [som] är lättare för dem och till 95 % gällande arbetsspråk/beställningar (informant 9)
- (2) Muu normaali kanssakäyminen, kotikieli ('övrigt normalt umgänge, hemspråket') (informant 6)
- (3) Työasiat, jotka vaativat tarkkuutta, selkeyttä, ja jos tiedän, että työkaverikin hallitsee suomen paremmin/hyvin [!] ['Arbetsituationer som kräver noggrannhet och klarhet. Om jag vet att arbetskamrat också behärskar finska bättre, använder jag finska'] (informant 2)
- (4) Nästan hela tiden, större språket på RTV (informant 8)

Med en svenskspråkig kund använder man svenska och på motsvarande sätt finska med en finskspråkig kund. En tvåspråkig informant (nr 9) har tillagt att han använder det språk som är lättare för kunden (se exempel 1). Detta betyder att samtalet sker på kundens villkor. Samma informant konstaterar att han också genomför arbetsuppgifter till exempel beställningar huvudsakligen på finska. På grund av att man för det mesta gör beställningar till finskspråkiga orter och till finskspråkiga personer, kan svenskspråkiga anställda tycka att det är lättare att prata finska. I exempel 4 anger informant 8 att hon använder finska nästan hela tiden eftersom finskan är det större språket på RTV. Det kan konstateras att de två som har svenska som modersmål använder mycket mer finska än svenska på jobbet.

Enligt Sundman (1999: 8) har tvåspråkigheten ökat bland finlandssvenskar på grund av ökade kontakter med den finsktalande befolkningen. Detta betyder att många svenskspråkiga kan tala finska. De svenskspråkiga använder också sitt andra språk i sitt dagliga liv mer än de finskspråkiga. Sundman konstaterar att detta hör samman med finlandssvenskarnas minoritetsställning: ju mindre andel svenskspråkiga det finns på en ort, desto oftare kommunicerar dessa med finskspråkiga och blir tvungna att tala finska. Man kan konstatera att svenskspråkiga måste vara tvåspråkiga för att klara sig i många yrken och situationer.

I exempel 2 använder informant 6 svenska i kundservicesituationer och finska i övrigt normalt umgänge och hemma. Jag uttolkar detta så att han använder finska (sitt

modersmål) med arbetskamrater, med finskspråkiga kunder och hemma. Informant 7 anser att ”om flera är finskspråkiga är det enligt min mening artigt att prata finska. Alla förstår dock finska bra”. Om både finskspråkiga och svenskspråkiga deltar i samtalet, är det kanske naturligare att prata finska. Som sagt kan vanor också påverka valet av språk. Personalen brukar använda finska i de situationer där det också finns svenskspråkiga. Men om det finns en svenskspråkig majoritet, till exempel två svenskspråkiga och en finskspråkig som deltar i samtalet, vilket språk används då? Detta framgår inte av svaren.

Såsom det tidigare har kommit fram använder man finska mer när det gäller arbetsrelaterade frågor för att minska missförstånd. Företaget har sin egen fackterminologi som personalen använder dagligen. Oftast använder man termerna på finska av praktiska skäl. Alla vet termerna på finska men alla vet nödvändigtvis inte dem på svenska, till exempel *painekyllästetty puu* ’tryckimpregnerat trä’. Således använder man finska när arbetsuppgifterna kräver precision (se exempel 3). När en finskspråkig försäljare betjänar en svenskspråkig kund är det viktigt att han eller hon kan termerna också på svenska.

Informant 5 har svarat att han använder finska med de som har finska som modersmål, ibland också med de svenskspråkiga som han vet att pratar finska åtminstone så väl som han själv pratar svenska. Detta kan man uttolka så att informanten har stor respekt för de svenskspråkiga: han pratar oftast svenska med de svenskspråkiga men kan ibland byta språket om samtalspartners kunskaper i finska är bra. Detta kräver att informanten känner till sin samtalspartner så att han kan välja språket därefter. Ibland kan han prata svenska och ibland finska med en och samma person. Såsom jag har konstaterat i avsnitt 2.3 väljer talaren det språk som han vet att samtalspartnern kan bättre.

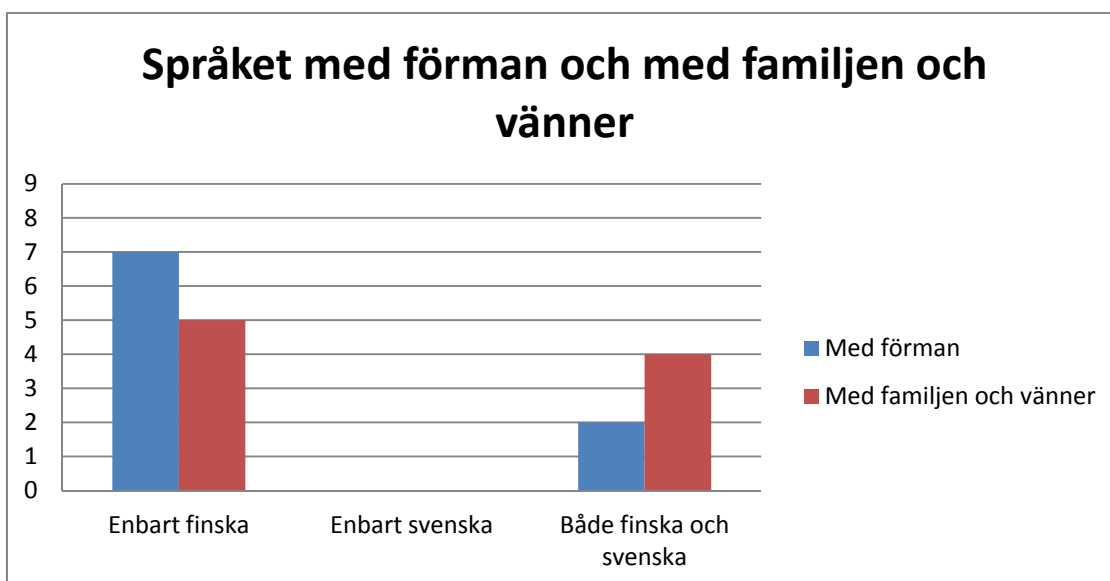
På frågan ”Förekommer det att du med någon arbetskamrat talar svenska och får svar på finska?” finns det tre svarsalternativ informanterna kan välja mellan: ”Nej”, ”Ja, mera sällan” eller ”Ja, oftast”. En informant har svarat ”Ja, oftast”. Tre informanter har svarat ”Ja, mera sällan” och fem informanter ”Nej”. Att en informant anger sig använda svenska och få svar på finska kan bero på att han föredrar att använda sitt modersmål

när han pratar med sina arbetskamrater. Detta fenomen är dock rätt ovanligt på grund av en finskdominerad miljö: de flesta arbetskamrater är finskspråkiga vilket leder till att också de svenskspråkiga sannolikt automatiskt använder finska. Fem informanter konstaterar att när de pratar svenska, får de aldrig svar på finska.

Jag har också frågat personalen ”Förekommer det att du med någon arbetskamrat talar finska och får svar på svenska?”. Ingen har svarat att sådana situationer inträffar ”Oftast”. Fyra informanter har svarat ”Nej” och fem ”Ja, mera sällan”. Till och med fem informanter anger att de använder finska med någon arbetskamrat och får ibland svar på svenska. Det kan konstateras att informanterna oftast svarar på det språk som samtalspartnern har använt. Ibland kan det dock inträffa att man pratar ett språk och får svar på ett annat. Då använder man finska och får svar på svenska.

Fråga 15 handlar om kunder: vilket språk talar informanterna oftast med kunderna? Fyra informanter talar oftast finska och två informanter svenska. Två informanter har svarat noggrant ”det språk kunden använder” och en informant (nr 9) har svarat till och med engelska. Det kan antas att informant 9 fånar sig eftersom svaret inte är trovärdigt: visst använder man engelska men det är osannolikt att man talar engelska mest med kunderna. Att man oftast använder finska med kunderna kan tyda på att finskspråkiga kunder besöker RTV mer. Det kan också tyda på att man använder finska även om det inte vore kundens språk.

Frågan ”Talar du kundens språk även om det inte är ditt modersmål?” anknyter nära till fråga 15 ovan. Svaren visar att man använder finska även om det inte vore det språk kunden använder. Sammanlagt sju informanter har angett att de ”Alltid” talar kundens språk oberoende vilket språk kunden använder. En informant (nr 6) konstaterar att han ”Oftast” talar kundens språk. Denna informant är en finskspråkig man. Om han talar med en svenskspråkig kund, försöker han sannolikt först tala kundens språk (svenska). Om samtalet inte lyckas, byter han språket till sitt eget modersmål (finska). Samma informant har nämligen vid fråga om språkkunskaperna angett att han talar svenska ”ganska dåligt”. En informant (nr 3) talar inte svenska med de svenskspråkiga kunderna eftersom han inte kan det andra inhemska språket.



Figur 3. Språket med förman och med familjen och vänner (antalet personer)

Av figur 3 kommer det fram att sju informanter använder enbart finska med förman och två informanter både finska och svenska. Inom RTV har personalen egentligen två förmän, en försäljningschef och en avdelningschef. Den ena anser sig vara tvåspråkig medan den andra är finskspråkig. Hur man uttolkar svaren beror på vilken förman personalen har avsett.

De finskspråkiga informanterna anser att chefen bör använda deras språk och att de själva får använda det egna språket när de talar med chefen. Detta har jag också själv märkt: de finskspråkiga informanterna använder finska både med den finskspråkiga och med den tvåspråkiga chefen. De två personer som använder både finska och svenska med chefen anser sig vara tvåspråkiga. Det kan antas att de har syftat på den tvåspråkiga chefen när de har svarat på frågan.

Fem informanter talar enbart finska med familjen och vänner vilket framgår av figur 3. Fyra informanter använder både finska och svenska. Ingen använder enbart svenska med förman eller med familjen och vänner. Det kan konstateras att personalen talar både finska och svenska mer med familjen och vänner än med förman. Den mest

sannolika förklaringen är att man hemma och på fritiden talar ens modersmål eller det språk som man oftast använder: de svensk- och tvåspråkiga kan till exempel använda svenska hemma och både finska och svenska med vänner. De fyra informanter som använder både finska och svenska med familjen och vänner är tvåspråkiga. Som det har framkommit i avsnitt 2.3 kan interaktionsplatsen påverka valet av språk. Denna undersökning visar att informanterna använder hemma olika språk än på jobbet.

Det är inte någon självklarhet att försäljaren alltid förstår vad kunden är ute efter. Språkliga problem beror på att försäljaren och kunden har olika modersmål. Problem med språket yppar sig så att många termer och ord är svåra att översätta från källspråk till målspråk. Fackområdet (inrednings- och färgbranschen) har en speciell terminologi som är svår att behärska till och med på ens eget modersmål.

Det finns en fråga i frågeformuläret som avslöjar om personalen har mött språkliga problem när de talar med sina kunder. Jag har rekommenderat att de också skulle komma med exempel. Följande problem uppstår:

- (5) Kyllä, sanat ja lauserakenne unohtuu melko usein ('Ja, ord och satsstruktur glömmet jag ganska ofta') (informant 6)
- (6) Hyvin harvoin tulee vastaan ruotsinkielen murrusanoja, joita en heti ymmärrä ('Mycket sällan möter jag svenska dialektord som jag inte genast förstår') (informant 7)
- (7) Jotkut ammattitermit ei ole tiedossani ruotsin kielellä. Joskus joudun sanomaan jonkun tuotenimen suomeksi, esim. silikonipuristin, katkaisulaikka ('Några facktermer vet jag inte på svenska. Ibland behöver jag säga något produktnamn på finska, t.ex. silikonpress, kapskiva') (informant 5)

De flesta informanter har angett att de speciellt har problem med ordförrådet. Både de finsk- och de svenskspråkiga upplever att de inte alltid hittar på de rätta orden. I exempel 5 och 7 konstaterar informanterna att det oundvikligen uppstår situationer där de inte kan översätta allt till svenska. Speciellt facktermer verkar förorsaka problem (se exempel 7). För informant 7 är det dialektord som kan förorsaka problem (se exempel

6). Denna informant anser sig vara tvåspråkig. Av egen erfarenhet vet jag att om kunden talar dialekt och dessutom hastigt, är det svårt att förstå honom eller henne.

Informant 2 konstaterar att ”tuote-esittelyssä saattaa olla sanat hukassa kun asia menee ’ammatti-sanaston’ ulkopuolelle...” (’vid förevisning och förklaring av föremål kan några ord saknas när ämnet går utanför fackterminologin...’). Denna kommentar kan uttolkas så att informanten behärskar termerna men har problem i det ”vardagliga” samtalet. Detta fenomen är sällsynt eftersom man oftast behärskar grunderna i det andra språket men kunnande av fackspråk är redan avancerad kunskap.

Om personalen möter språkliga problem när de pratar med sina kunder, hur klarar de sig i denna situation? I frågeformuläret finns det fyra alternativ som informanterna har valt mellan: ”Jag byter språk till mitt eget modersmål”, ”Jag väntar tills kunden byter språk”, ”Jag försöker klara mig på kundens språk” eller ”Något annat, vad”. Ingen av informanterna väntar tills kunden först byter språk. Informanterna försöker antingen klara sig på kundens språk (fyra informanter) eller byter språk till sitt eget modersmål (två informanter). Fem informanter gör något annat. De kan be en arbetskamrat om hjälp, närma sig saken annorlunda (med nya ord), försöka få kunden att byta uttryck eller säga ordet på finska och fortsätta på svenska. Några har ringat in flera alternativ. Informant 2 försöker först klara sig på kundens språk. Han försöker lösa problemet genom att använda nya ord och termer. Om detta inte lyckas, byter han språk till sitt eget modersmål. Informant 5 försöker klara sig på kundens språk. Han säger det ord han inte kan på finska eller försöker förklara ordet på något annat sätt.

Sammanfattningsvis kan det konstateras att de flesta försöker klara sig på kundens språk och undviker det alternativ att de måste byta till sitt eget modersmål. Jag har märkt att kunderna är väldigt nöjda och förstående om man försöker tala deras språk.

Det är också värt att undersöka informanternas känslor: hur känns det när det uppstår språkliga problem? Informanterna reagerar annorlunda på utmaningar. Två informanter konstaterar att ”ingenting”. De bryr sig inte eftersom de, såsom informant 5 konstaterar, är vana vid att det uppstår språkfel i en tvåspråkig kultur. Informant 7 konstaterar att

”Lähinnä huvittaa/hymyilyttää etten tajua, kaikkeahan ei voi aina osata” (’det snarast roar mig att jag inte förstår, man kan ju inte alltid kunna allt’). När man bor i en tvåspråkig (eller flerspråkig) kultur möts språken oundvikligen och det kan uppstå språkliga problem.

En svenskspråkig informant (nr 8) känner irritation och hjälplöshet. Hon är irriterad över sig själv eftersom hon inte kan uttrycka sig på finska. Om det uppstår språkliga problem, försöker hon klara sig på kundens språk eller ber en arbetskamrat om hjälp. Informant 1 känner sig hjälplös när det uppstår problem med språket. Då ber hon en arbetskamrat om hjälp. Informant 4 konstaterar: ”Jag kan frustrera på mig själv en smula. Vanligtvis är kunderna ändå uppmuntrande, om försäljare bara försöker prata deras modersmål”. Oftast löper samtalet mellan en försäljare och en kund bra. Kunden hänger inte upp sig på småsaker (såsom språkfel) och kan till och med hjälpa försäljaren att upptäcka något ord. Försäljaren kan bli frustrerad på sig själv i onödan eftersom kunden oftast inte ens märker och bryr sig om försäljarens språkliga problem.

Informant 9 har inte kommenterat de tre frågor som gäller språkliga problem. Informanten betraktar sig själv som tvåspråkig och har bra kunskaper både i finska och i svenska. Detta förklarar varför det inte uppstår språkliga problem när han talar med kunder. Informant 3 har inte svarat på frågan om hur det känns när det uppstår språkliga problem. Han är en finskspråkig person som inte kan det andra inhemska språket. Han ber en arbetskamrat om hjälp när en svenskspråkig kund frågar honom om något.

3.1.4 Attityder till språk och önskemål om det interna språket inom företaget

I detta avsnitt kommer jag att presentera personalens attityder och åsikter. Jag kommer att redogöra för deras önskemål om det interna språket inom RTV. Den interna kommunikationen sköts nu endast på finska. Därutöver klargör jag deras syn på huvudspråket inom RTV. Jag upplyser också personalens attityder till tvåspråkigheten.

Enligt två informanter borde den interna kommunikationen inom företaget ske ”Endast på finska”. Till och med sex informanter anser att den interna kommunikationen borde

ske ”Både på finska och på svenska”. En informant (nr 1) har inte svarat. En möjlig förklaring till detta kan vara att informanten inte har märkt frågan om hon har fyllt i formuläret hastigt. Eventuellt vill informanten inte att hennes personliga attityder blir offentliga.

Att två informanter av nio anser att den interna kommunikationen borde vara endast på finska kan bero på praktiska och ekonomiska skäl. Man använder oftast finska i interna rutiner och alltid vid intern informering vilket beror på finskspråkig majoritet. Företaget är officiellt finskspråkigt; de flesta anställda är finskspråkiga men också de svenskspråkiga kan finska bra. Det är enklast och bekvämast att använda finska i den interna kommunikationen. Intern tvåspråkighet skulle även bli dyr och möjligtvis besvärlig på grund av att översättning tar tid.

Till och med de finskspråkiga önskar att man skulle beakta de svenskspråkiga bättre vid fråga om informering. Enligt enhetschef Latva-Pirilä (2012) har ingen begärt informering på två språk. Dessutom sker den interna kommunikationen oftast muntligt till anställda och skriftliga upplysningar behöver man sällan. Ändå upplever största delen av personalen att den interna kommunikationen skulle kunna vara tvåspråkig.

Sju informanter önskar att huvudspråket inom RTV skulle vara ”Både finska och svenska”. Två informanter har angett att ”Endast finska” skulle fungera som huvudspråk. Ingen anser att huvudspråket borde vara ”Endast svenska” vilket är helt naturligt. Det skulle vara för optimistiskt att önska att endast svenska skulle kunna vara huvudspråket i ett finskspråkigt företag.

Det är svårt att med säkerhet säga hur informanterna har förstått frågan. Antingen anser de att frågan endast gäller RTV i Vasa eller hela RTV-kedjan. De två informanter som tycker att huvudspråket inom RTV borde vara endast finska är finskspråkiga. Möjligtvis anser de att huvudspråket i hela kedjan borde vara finska (såsom det är) eller att personalen endast borde prata finska sinsemellan i Vasa. De sju informanter som anser att huvudspråket skulle kunna vara både finska och svenska har troligen förstått frågan så att den endast gäller målarfärgsaffären i Vasa. Informant 8 har skrivit en kommentar

till svaret: ”Men å andra sidan är det egentligen endast Vasa som är ~50 % svenskt...”. Denna kommentar gäller båda frågorna (den interna kommunikationen och huvudspråket inom RTV). Enligt henne ska man använda finska och svenska endast i Vasa där det finns både finskspråkiga och svenskspråkiga kunder.

Att ha såväl svenskspråkiga som finskspråkiga arbetskamrater är en fördel enligt åtta informanter. För informant 4 spelar det ingen roll om hon har både svensk- och finskspråkiga arbetskamrater för hon har svarat ”Ingen skillnad”. Ingen anser att det är en nackdel. Jag har frågat informanterna om de upplever tvåspråkigheten som något positivt. Sju informanter har konstaterat att ”Ja”, en informant ”Nej” och en informant ”Vet ej”.

Informant 4 ser inte tvåspråkigheten som något positivt. För samma informant är det ”Ingen skillnad” att ha såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater. Hon anser ändå att man borde sköta den interna kommunikationen både på finska och på svenska. Hon tycker också att både finska och svenska skulle fungera som huvudspråk inom RTV. Det förefaller som om informanten hade mer negativ än positiv attityd till tvåspråkigheten och till det svenska språket. Ändå anser hon att de svenskspråkiga borde ha rätt att använda det egna språket mer i jobbet. Informanten anger att hon förstår och talar svenska ”ganska bra” och läser och skriver ”ganska dåligt” vilket kan förklara hennes attityd till språket.

Informant 3 vet inte om han upplever tvåspråkigheten som något positivt. Han konstaterar dock att såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater är en fördel. Enligt honom borde huvudspråket vara endast finska medan den interna kommunikationen borde ske både på finska och på svenska. Denna informant kan inte svenska; han förstår endast några ord. Detta kan förklara varför han inte är säker på sin uppfattning om tvåspråkighet. Han är kanske ense med informant 4 om att det skulle vara bra för de svenskspråkiga att deras språk skulle användas också internt.

Överhuvudtaget har informanterna en positiv attityd till svenska språket och tvåspråkigheten. Alla är vana vid att höra och tala svenska på arbetsplatsen vilket kan

vara en förklaring till deras attityd till språket. De önskar att det interna språket skulle kunna vara både finska och svenska. Detta betyder att personalen uppskattar minoritetens språk. Personalen konstaterar att det är en fördel att ha såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater. Man lär sig det andra inhemska språket och den tvåspråkiga kulturen när man pratar med en kamrat som har ett annat modersmål.

Slutligen har personalen haft en möjlighet att skriva ”andra synpunkter, tankar och önskemål beträffande språket inom RTV eller denna blankett”. Endast en informant har framfört egna synpunkter och åsikter. Informant 7 konstaterar:

Ymmärrän yrityksen ajatuksen yksikielisen (suomi) viestinnän suhteen, koska kaksikielisyys kuitenkin vaatii enemmän resursseja. Alallamme on itsestään selvää, että työntekijät puhuvat sujuvaa suomenkieltä. Ruotsinkieltä sen sijaan ei kaikilla paikkakunnilla tarvita.

Som det redan har framkommit är RTV ett finskspråkigt familjeföretag. Att kunna finska är en självklarhet; nästan alla anställda inom företaget och många kunder är finskspråkiga. Enligt informant 7 behöver man däremot inte kunna svenska på alla orter. RTV i Vasa är egentligen det enda RTV där man behöver kunna svenska på grund av det tvåspråkiga området. Kommunikation mellan företagen, t.ex. beställningar från centrallagret, sköts alltid på finska. Informant 7 förstår att den interna kommunikationen i Vasa sköts på finska eftersom tvåspråkighet skulle kräva mer resurser.

3.2 Kundperspektivet

I detta kapitel redogör jag för kundernas åsikter om den språkliga servicen inom RTV. Först berättar jag närmare om kundernas bakgrund såsom kön, ålder och modersmål. Därefter presenterar jag hur nöjda kunderna är med den språkliga och allmänna servicen inom företaget samt deras åsikter om och attityder till de som inte kan deras modersmål. Jag åskådliggör resultaten med hjälp av tabeller och exempel ur informanternas svar.

De flesta frågor i frågeformuläret är alternativfrågor vilka man klarar av genom att ringa in lämpliga alternativ. Det finns också tomma rader mellan frågorna där man kan skriva kommentarer om man vill. Min avsikt har varit att få flera svenskspråkiga att svara på förfrågan. Man kan anta att finskspråkiga får betjäning på finska och är nöjda med den språkliga servicen. Däremot utgör de svenskspråkiga en minoritet vars åsikter om och attityder till den språkliga servicen kan variera. Sammanlagt 70 kunder har svarat på förfrågan, av dessa är ungefär hälften svenskspråkiga.

3.2.1 Bakgrundsvariabler

Företaget har både privatkunder och företagskunder. Oftast besöker företagskunderna RTV flera gånger i veckan och hämtar säckar och andra byggnadsmaterial. Privatkunderna kan vara av olika ålder och kön och ha olika behov: den ena hämtar en målarfärgsburk om han eller hon renoverar sitt vardagsrum, den andra hämtar golv och tapeter om han eller hon bygger ett hus. 56 privatkunder och 16 företagskunder har svarat på förfrågan. Detta betyder att två kunder anser sig vara både privat- och företagskunder eftersom det finns 70, inte 72 kunder som har svarat på förfrågan.

Av de som svarat är 39 män och 29 kvinnor. Två informanter har inte angett kön. Detta kan bero på att de inte har märkt frågan eller att de inte vill bli identifierade. En informant har kryssat både för man och för kvinna. En möjlig förklaring till detta är att en man och en kvinna har svarat på samma frågeformulär. De flesta företagskunder är män; endast två kvinnor anger sig vara företagskunder. Nästan lika många kvinnor som män är privatkunder.

Människor i olika åldrar besöker RTV. De flesta kunder är mellan 25–34 år gamla (21 kunder). Den näst största gruppen är de kunder som är över 55 år (17 kunder). Det finns 14 kunder mellan 35–44 år. 11 kunder anger sig vara mellan 45–54 år gamla. Det kan konstateras att yngre människor (under 25 år) besöker RTV mer sällan: endast sju informanter under 25 år har svarat på förfrågan. Det ringa antalet unga människor kan också bero på att de inte vill svara på enkäter.

Vid fråga om modersmål anger 34 informanter ha finska och 36 svenska som modersmål. Informant 38 har tillagt att finska är det officiella modersmålet men hon anser sig vara tvåspråkig. Ingen har angett ha något annat modersmål. Av egen erfarenhet har jag märkt att nästan varannan kund är svenskspråkig. Det är inte bara Vasabor som besöker RTV utan kunder från svenskspråkiga grannkommuner till exempel från Korsholm hämtar material på RTV.

Det finns bara en informant (nr 38) som anger sig vara tvåspråkig. Som jag har tidigare konstaterat identifierar de tvåspråkiga personerna sig själva oftast antingen som svenskspråkiga eller finskspråkiga. De betraktar inte sig själva som tvåspråkiga trots att de kan båda de inhemska språken. Detta kan bero på att de tvåspråkiga upplever det ena språket som sitt starkare språk och identifierar med det. Det starkare språket är oftast deras officiella modersmål och det språk som har varit undervisningsspråket i skolan.

Jag har frågat kunderna hur ofta de uträttar sina ärenden på RTV. Det finns fyra svarsalternativ i frågeformuläret: "Över tre gånger i veckan", "En gång i veckan", "Några gånger i månaden" eller "Några gånger om året eller mera sällan". Majoriteten (41 informanter) anger att de besöker RTV några gånger om året eller mera sällan. De flesta av de här 41 informanterna är privatkunder. 13 informanter uträttar sina ärenden på företaget över tre gånger i veckan. De flesta är företagskunder. 12 informanter besöker RTV några gånger i månaden och fyra informanter en gång i veckan. Det kan konstateras att kunderna uträttar sina ärenden på RTV antingen några gånger om året eller till och med tre gånger i veckan beroende på om kunden är privat- eller företagskund.

Varför har kunderna valt just RTV? Diverse svar dyker upp. En klar majoritet efterlyser bra service. Många betonar också brett utbud och bra sortiment, till exempel några privatkunder tycker om tapeturvalet. Kunderna uppskattar billiga priser och en trevlig och kunnig personal. De vill ha snabb och smidig betjäning. Några kommenterar att läget är bra: RTV ligger nära till bygget eller hemmet. Ett par informanter anger att de har sett en annons i tidningen eller att någon har rekommenderat företaget. Några berättar att de har en lång erfarenhet från Brändö Färg och Tapet och vill fortsätta att

handla på samma företag. En informant föredrar lokala företag och en informant besöker RTV på grund av ett släktskapsförhållande.

Med anknytning till fråga 6 ovan har jag frågat kunderna om språket eller den språkliga servicen spelar någon roll i valet av företag. Svartalternativen är ”Ja” och ”Nej”. Ytterligare har kunderna möjlighet att skriva ”Varför/varför inte”. 25 informanter har svarat ja, språket och den språkliga servicen påverkar valet av företag medan 45 informanter har svarat nej, språket och den språkliga servicen spelar inte någon roll i detta val. De 25 informanter som har svarat ”Ja” har svenska som modersmål med undantag för två informanter som har finska som modersmål. En finskspråkig informant konstaterar att ”en osaa puhua muuta kun suomea”. Språket eller den språkliga servicen spelar en stor roll för honom eftersom han inte kan något annat språk än finska. De svenskspråkiga har kommenterat följande:

- (8) Alltid lättare att handla på modersmålet (informant 17)
- (9) Det är viktigt att få service på sitt eget språk så man förstår (informant 25)
- (10) Kan ingen finska + service på svenska ger en trygghet (informant 35)
- (11) Givetvis. Jag gör inte affärer på det andra inhemska (informant 55)

Av de här svaren kan man se att de som har svenska som modersmål vill använda sitt eget språk. Detta kan bero på att de inte kan finska såsom informant 35 konstaterar i exempel 10. I exempel 8 och 9 betonar informanterna modersmålets betydelse: de blir bättre förstådda när de får använda sitt eget språk. Likaså förstår de bättre om försäljaren betjänar dem på svenska. Att informant 55 inte gör affärer på det andra inhemska språket kan bero på att hon inte kan finska eller att hon absolut vill använda sitt eget modersmål (se exempel 11). Då är det fråga om attityder: informanten förväntar sig att få betjäning på svenska och att försäljaren kan språket.

De som har finska som modersmål anser med undantag av två informanter att språket eller den språkliga servicen inte spelar någon roll i valet av företag. Cirka en tredjedel

av de som har svenska som modersmål anger också att språket inte spelar någon roll i valet av företag. Många av de finskspråkiga och svenskspråkiga förklarar att de pratar båda språken och därför är språket inte så viktigt. Informant 20 konstaterar att ”palvelu on ollut hyvää äidinkielellä”. Att kunna finska är i praktiken obligatoriskt inom servicebranschen.

3.2.2 Det egna språkliga beteendet

I det här avsnittet berättar jag hur kunderna själva betar sig och reagerar när de samtalar med en kundbetjänare. Jag rapporterar vilket språk de använder när de börjar prata med en kundbetjänare och om de är redo att byta språk om kundbetjänaressen inte kan deras modersmål. Om de är redo att byta språk, vilket är det här språket?

43 informanter (59 %) inleder samtalet på finska med en kundbetjänare. 30 informanter (41 %) anger sig använda svenska i samma situation. Ingen anger sig använda något annat språk. De som har finska som modersmål använder finska när de börjar prata med en kundbetjänare. Detta är inte förvånansvärt. Dessutom börjar 9 som har svenska som modersmål på finska. De informanter som använder svenska när de börjar prata med en kundbetjänare har svenska som modersmål. Dessutom anger tre av dem att de också kan använda finska.

Informant 38 har finska som modersmål men anser sig vara tvåspråkig. Hon anger att ”om jag vet vilket språk personen talar, använder jag det”. Informanten uträttar sina ärenden på RTV några gånger om året eller mera sällan. Därför kan det antas att informanten avser alla affärer hon besöker och personalen där. Eftersom hon kan båda språken bra, spelar det inte någon roll för henne vilket språk som väljs. Som jag har i avsnitt 2.3 konstaterat försöker talaren använda det språk som är mest framgångsrikt för kommunikationen. I detta fall använder informant 38 det språk som försäljaren talar.

Man kan lägga märke till att kunderna på RTV i Vasa oftast inleder samtalet på sitt modersmål. Det är ändå inte ovanligt att de svenskspråkiga genast börjar prata finska med en kundbetjänare eller använder båda språken varierande beroende på situation. En

möjlig förklaring till detta är att kunderna tror att kundbetjäna­ren inte kan svenska. Samtalet löper smidigt och snabbt om kunden inleder samtalet på finska. Då behöver försäljaren inte undra och fråga vilket språk han eller hon borde använda. Men om alla hade sådana fördomar skulle svenska inte användas så mycket mellan en försäljare och en kund som det nu görs.

Svenskspråkiga i Helsingfors inleder i allmänhet sina diskussioner på olika serviceställen på finska utan att försöka ta reda på om motparten kan svenska. De finskspråkiga som kan svenska och som gärna skulle ge service på svenska kan förundra denna vana. Vanan utarmar även språket kraftigt. (Allardt 1997: 42.) Situationen är motsatt i Vasa. I Vasa vill de svenskspråkiga använda sitt eget språk.

47 informanter (68 %) är redo att byta språk om den person som betjänar honom eller henne inte kan hans eller hennes modersmål. 22 informanter (32 %) vill inte byta språk. En informant har inte svarat på frågan. Såväl finskspråkiga som svenskspråkiga är redo att byta språk men de svenskspråkiga är i någon mån mer beredda att byta språk om kundbetjäna­ren inte kan svenska (28 respektive 19 informanter). Sju svenskspråkiga och 15 finskspråkiga är inte redo att byta språk.

En tydlig skillnad mellan de finsk- och svenskspråkiga verkar vara att de finskspråkiga vill hålla fast sitt eget språk mer än de svenskspråkiga. En klar majoritet bland svenskspråkiga är redo att byta språk (28 ut av 36) medan endast 19 finskspråkiga är redo att byta språk. Finskspråkiga har antagligen den attityden att man måste kunna prata finska i Finland. Att de inte är redo att byta språk kan också bero på att de inte kan svenska.

Av de som är redo att byta språk skulle 29 byta språk till finska, 22 till svenska och 11 till något annat språk. Några har svarat flera alternativ till exempel finska, svenska och engelska. Det förefaller som om finskspråkiga är redo att byta språk till svenska och svenskspråkiga till finska om det uppstår problem med språket. 11 informanter är redo att byta språk också till något annat språk än finska eller svenska. De flesta skulle byta till engelska men också tyskan nämns. De som inte är redo att byta språk har inte svarat

på frågan. Två finskspråkiga informanter har ändå specificerat att de inte skulle byta till svenska.

3.2.3 Attityder till och åsikter om den språkliga servicen

Till slut vill jag redogöra för kundernas attityder till och åsikter om den allmänna och språkliga servicen inom RTV. Vid fråga om åsikter har jag frågat informanterna ”Önskar ni att den person som betjänar Er försöker prata finska/svenska även om hans/hennes språkkunskaper inte är fullständiga?”. Svartalternativen är ”Absolut”, ”Ingen skillnad” och ”Jag vill inte att han/hon försöker prata finska/svenska med mig”. 43 informanter (61 %) anger att de absolut vill att försäljaren försöker prata deras språk. 25 informanter (36 %) har svarat ”Ingen skillnad”. Det finns två informanter som inte vill att försäljaren försöker tala deras språk om hans eller hennes språkkunskaper inte räcker till.

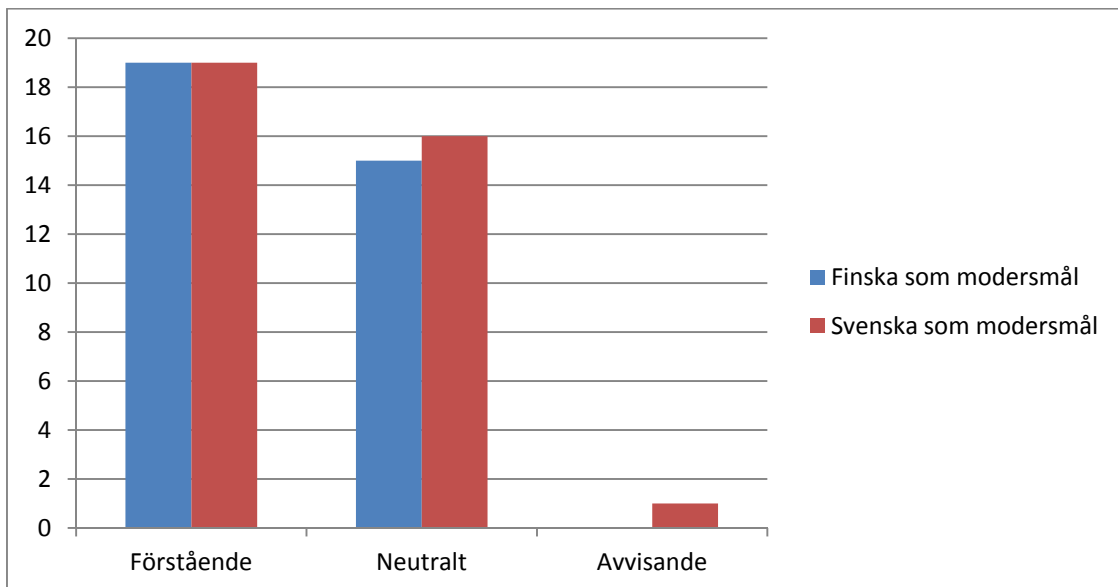
”Vanligtvis är kunderna ändå uppmuntrande, om försäljare bara försöker prata deras modersmål”, konstaterar en av personalen, informant 4. De flesta kunder bryr sig inte om försäljarens små språkfel utan ser på helheten: det viktigaste är att saken blir förstådd. Kunden vill bli betjänad på sitt eget språk oberoende av om språket är perfekt eller bristfälligt. Både finskspråkiga (21 informanter) och svenskspråkiga (22 informanter) är av denna åsikt. Av de här 43 informanterna är 26 informanter redo att byta språk om försäljaren inte kan deras språk. Däremot är 16 informanter inte redo att byta språk. Största delen av de här 16 informanterna är finskspråkiga. Det kan konstateras att informanterna absolut vill att kundbetjänares försöker tala finska eftersom de inte är redo att byta språk till svenska.

Ungefär en tredjedel av kunderna anser att det inte spelar någon roll om försäljaren försöker prata deras språk eller om hon eller han byter språket. Denna grupp består av 11 finskspråkiga och 14 svenskspråkiga kunder. De flesta är också redo att byta språk om personen som betjänar dem inte kan deras modersmål. Detta kan bero på att de flesta informanter ändå kan det andra inhemska språket, därför skulle bytet av språk inte vara

obehagligt och motvilligt. Eftersom svenskspråkiga kan finska bra, spelar kommunikationsspråket inte någon stor roll.

Två finskspråkiga informanter vill inte att den person som betjänar dem försöker prata finska överhuvudtaget om hans eller hennes språkkunskaper inte räcker till. De är inte heller redo att byta språk till svenska om försäljaren inte alls kan finska. En sådan situation är dock rätt ovanlig eftersom man kan anta att alla försäljare kan finska. Man kan lägga märke till informanternas tydliga attityd: alla måste kunna finska i Finland. Om försäljaren inte kan finska, söker kunden en annan försäljare eller går till en annan affär.

Hurdan inställning har kunder till en kundbetjänare som inte kan deras modersmål? Den ena förhåller sig förstående till en sådan kundbetjänare medan den andra blir förolämpad eller till och med irriterad. Man kan även tycka att det inte spelar någon stor roll om kundbetjänaren inte kan ens modersmål: man förhåller sig varken förstående eller avvisande utan neutralt till en sådan person.



Figur 4. Förhållningssättet till en kundbetjänare som inte kan ens modersmål (enligt modersmål)

Enligt figur 4 förhåller sig 38 informanter (54 %) ”Förstående” till en person som betjänar dem och inte kan deras modersmål. Av dem har 19 informanter finska och 19 svenska som modersmål. Figur 4 visar att 31 informanter (44 %) förhåller sig ”Neutralt” till en person som inte kan deras modersmål. 15 informanter har finska och 16 svenska som modersmål. En informant har kryssat för båda alternativen, ”Förstående” och ”Neutralt”. En informant (nr 55) förhåller sig ”Avvisande” till en person som betjänar henne och inte kan hennes modersmål. Informant 55 har svenska som modersmål. Hon är inte redo att byta språk om kundbetjänaressen inte kan hennes modersmål. Enligt henne spelar språket en roll i valet av företag: ”Givetvis. Jag gör inte affärer på det andra inhemska.” Hon anser att hon som svenskspråkig bör få betjäning på sitt modersmål. Om hon inte får det, blir hon förolämpad.

En svenskspråkig kundbetjänaressen kan ha bristfälliga kunskaper i finska men finskspråkiga kunder verkar enligt figur 4 förhålla sig förstående till en sådan person. Å andra sidan kan kundbetjänaressen oftast finska varför finskspråkiga kunder får betjäning på sitt modersmål. Däremot är det inte alltid en självklarhet att svenskspråkiga får betjäning på svenska. Det kan ändå konstateras att finskspråkiga och svenskspråkiga förhåller sig på ett ganska likartat sätt till en kundbetjänaressen som inte kan deras modersmål.

Jag har frågat informanterna: ”Använder den person som betjänar Er i början av en betjäningssituation både finska och svenska, t.ex. Päivää - *god dag*, Voinko auttaa? - *kan jag hjälpa till?*”. En klar majoritet, det vill säga 33 informanter, anger ”Oftast”. 13 informanter anger ”Alltid” och 14 ”Mera sällan”. 7 informanter konstaterar att kundbetjänaressen ”Aldrig” använder båda språken i början av en betjäningssituation. 3 informanter har inte svarat någonting.

De 33 informanter som konstaterar att kundbetjänaressen ”Oftast” använder båda språken är privatkunder med undantag för 3 informanter. Privatkunderna utgör majoriteten också av de som svarat ”Alltid” och ”Mera sällan” medan de flesta är företagskunder (5 ut av 7 informanter) som svarat ”Aldrig”. En möjlig förklaring är att kundbetjänaressen redan känner till de flesta företagskunder så bra att han eller hon inte behöver fråga

vilket språk som han eller hon borde använda. Kundbetjänaren kan också igenkänna de privatkunder som ofta brukar besöka RTV. Därför behöver man inte byta språk i början av en betjäningssituation.

Med anknytning till fråga 10 vill jag veta om språkväxlingen stör kunderna. Enligt 64 informanter (93 %) stör språkväxlingen inte. 4 informanter (6 %) konstaterar att den gör det: 3 av dem har finska som modersmål. De är inte redo att byta språk om kundbetjänaren inte kan deras språk. En av dem har svenska som modersmål och är redo att byta språk till finska. Informanterna är män i olika åldrar och både privat- och företagskunder. Varför stör språkväxlingen dessa informanter? Kunderna förväntar sig möjligtvis att kundbetjänaren redan känner till dem. En informant konstaterar att hon inte vet om språkväxlingen stör henne. Denna informant har svenska som modersmål och kan inte finska. Antagligen har informanten ingen åsikt om saken eftersom hon har kryssat ”Vet ej”.

Enligt Grönroos (2008: 92–93) finns det många olika faktorer som påverkar den upplevda tjänstekvaliteten (t.ex. materiella ting, tillförlitlighet, tjänstvillighet, försäkran och empati). De materiella tingen har att göra med kundernas upplevelse av företagets lokaler, utrustning och bruksmaterial. Tillförlitligheten betyder att företaget utför tjänsten på rätt sätt från början och håller fast vid överenskomna tidpunkter. Tjänstvilligheten innebär att personalen visar sig villig och beredd att ge bra och snabb service. Personalen agerar på ett tryggt sätt (t.ex. sekretess) som får kunderna att känna att de kan lita på företaget (försäkran). Empatin avser att företaget tar reda på kundens särskilda önskemål, behandlar alla kunder som individer och ger skräddarsydd service.

Om kunden upplever tjänstekvaliteten som bra, är kunden nöjd. Detta skapar en positiv bild av företaget, det vill säga en gynnsam företagsimage. Servicen är viktig: ju bättre kunden blir betjänad, desto bättre intryck får denne av företaget. Som Grönroos (2008: 99–101) påpekar, har interaktion en stor betydelse i kvalitetsskapandet. Han påpekar ändå att kundernas kvalitetsupplevelser utvecklas och förändras eftersom tjänster är dynamiska processer. Samtidigt formas och omformas företagets image: varje kvalitetsupplevelse förändrar kundens uppfattning av företagets image.

En avgörande faktor för upplevd tjänstekvalitet är kommunikation. Grönroos (2008: 93) definierar denna på följande sätt: ”kommunikation innebär att hålla kunderna informerade på ett språk de förstår och att lyssna till kunderna”. Detta kan man uttolka på två olika sätt. Å ena sidan kan det betyda att man förklarar själva tjänsten till kunden på ett sätt kunden förstår, det vill säga inte på fackspråk utan på vardagsspråk. Å andra sidan kan det betyda att man pratar kundens språk, till exempel finska eller svenska. Den senare förklaringen har jag använt som utgångspunkt i följande fråga i frågeformuläret: påverkar den språkliga servicen företagets image?

Enligt 39 informanter (57 %) påverkar den språkliga servicen företagets image. När man får betjäning på sitt eget språk, är man nöjd och tvärtom: om en kundbetjänare inte kan kundens språk, får kunden en negativ bild av företaget. 30 informanter (43 %) konstaterar att den språkliga servicen inte påverkar företagets image. De flesta (21 ut av 30) informanter har finska som modersmål och 20 av dessa anger dessutom att språket eller den språkliga servicen inte har påverkat valet av företag. Dessa finskspråkiga informanter anser troligen att eftersom de får betjäning på finska inom RTV spelar språket inte en så stor roll med tanke på företagsimagen. Dessa informanter kan beakta andra faktorer i stället såsom pris och sakkunskap.

Det finns 9 informanter som har svenska som modersmål och som anger att den språkliga servicen inte påverkar företagets image. För 8 av dessa är det ingen skillnad om den person som betjänar dem försöker prata svenska även om hans eller hennes språkkunskaper inte är fullständiga. Alla är också redo att byta språk om personen som betjänar dem inte kan svenska. Det kan konstateras att det inte spelar någon stor roll för de här svenskspråkiga informanterna om kundbetjänaren kan eller inte kan deras språk. Detta påverkar inte heller bilden av företaget. Informant 28 skriver: ”bara man är vänlig”. För denna informant är vänligheten viktigare i servicesituationen än språkkunskaperna.

26 av dem som har svenska och 13 som har finska som modersmål anger att den språkliga servicen påverkar företagets image. De flesta av de här 26 informanterna anger att språket eller den språkliga servicen spelar en roll vid val av företag. Troligen

har informanterna valt just RTV eftersom de anser att personalen kan bra svenska och således har de bildat en positiv bild av företaget. De flesta är också redo att byta språk om den person som betjänar dem inte kan svenska. De önskar emellertid att kundbetjänares skulle försöka prata svenska om han eller hon har bristande språkkunskaper. Det kan konstateras att de som har svenska som modersmål tycker att det är viktigt med personal som kan språk. Om en kundbetjänares inte kan svenska, får kunden en negativ upplevelse vilket kan påverka det framtida beteendet till exempel lojalitet.

Informant 49 kommenterar på följande sätt: ”i Vasa skall de som betjänar kunder klara båda språken”. Man kan lägga märke till att informanten förväntar sig att få service på svenska alltid när han handlar. Eftersom Vasa är en tvåspråkig stad, förväntar de svenskspråkiga att få använda sitt eget språk. Informant 55 skriver: ”man går inte tillbaka till en butik utan svenskspråkig kundbetjänares”. Hon har tidigare konstaterat att hon inte gör affärer på det andra inhemska språket. För henne är språkkunnig personal av stor betydelse i fråga om företagsimage.

Det finns 13 informanter som har finska som modersmål och som anger att den språkliga servicen påverkar bilden av företaget. Nästan alla (12) är av den åsikten att språket eller den språkliga servicen inte spelar någon roll i valet av företag. Detta kan bero på att informanterna skulle få betjänares på finska i vilken affär som helst men de har någon annan anledning till att de har valt just RTV, till exempel bra urval. Den språkliga servicen påverkar ändå företagsimage. Informanterna kan ha förstått frågan på två olika sätt. De anser att ”språklig service” antingen betyder kunskap i finska eller sättet att prata tydligt och enkelt, det vill säga på vardagsspråket. Till exempel om kundbetjänares inte kan finska eller om kundbetjänares inte kan förklara saken enkelt, får kunden en negativ bild av företaget.

Vad de här svaren berättar är att de svenskspråkiga anser att den språkliga servicen är en viktig del av företagets image medan för finskspråkiga är språket inte en så stor faktor. Emellertid finns det 13 informanter som har finska som modersmål och som anger att den språkliga servicen är värdefullt. Sätter dessa informanter värde på kundbetjänares

språkkunskaper (kunskaper i finska) eller sätt att kommunicera (tydligt och enkelt) eller på båda är svårt att säga med säkerhet. Att kundbetjänares finska kan vara en självklarhet för en finskspråkig kund. Därför beaktar kunden inte språket hos kundbetjänares när han eller hon bildar en uppfattning av företag utan koncentrerar sig på andra faktorer såsom pris eller vänlighet.

Tabell 2. Den upplevda språkliga servicen

	Finska som modersmål	Svenska som modersmål	Alla
Mycket bra	27	22	49
Ganska bra	7	14	21
Ganska dåligt	0	0	0
Mycket dåligt	0	0	0
Alla	34	36	70

I fråga 14 i frågeformuläret frågar jag informanterna hur den språkliga servicen fungerar inom företaget. Informanterna skattar sin uppfattning om den språkliga servicen på en fyrgradig skala: ”mycket bra”, ”ganska bra”, ”ganska dåligt” och ”mycket dåligt”. Överlag är kunderna nöjda med den språkliga servicen. Enligt tabell 2 anser till och med 49 informanter (70 %) att den språkliga servicen inom RTV fungerar ”mycket bra” och 21 informanter (30 %) att ”ganska bra”. Såsom tabell 2 visar anger ingen att den språkliga servicen fungerar ”ganska dåligt” eller ”mycket dåligt”. Av tabell 2 framgår det att en klar majoritet av de som har finska som modersmål (27) upplever att den språkliga servicen fungerar ”mycket bra”. Av de som anser att servicen fungerar ”ganska bra” har en tredjedel finska och tvåtredjedelar svenska som modersmål.

Det kan konstateras att de som har finska som modersmål är mer nöjda med den språkliga servicen än de som har svenska som modersmål. Detta är inte överraskande: kundbetjänares kan sannolikt finska men deras kunskaper i svenska kan variera. Över

hälften av de som har svenska som modersmål har ändå svarat att den språkliga servicen fungerar ”mycket bra” (se tabell 2). Man kan anta att företaget har en språkkunnig personal vilket kommer fram av informanternas svar.

Hur anser informanterna att den allmänna servicen inom RTV överlag fungerar? Med den allmänna servicen avser jag faktorer såsom personalens vänlighet, sakkunskap och tjänstvillighet. Mestadels är svaren positiva till exempel ”riktigt bra”, ”bra”, ”perfekt”, ”asianmukaisesti – asiantuntevasti” (’tillbörligt – sakkunnigt’), ”10+”, ”hyvältä näyttää” (’det ser bra ut’) och ”sujuvasti” (’flytande’). Man skattar följande faktorer också:

- Fungerar bra, håller vad de lovar (informant 7)
- Hyvin, myyjät iloisia (’Bra, försäljarna glada’) (informant 18)
- Betjäning finns alltid till hands (informant 21)
- Erittäin hyvin verrattuna ”isoihin” rautakauppoihin (’Väldigt bra jämfört med de ”stora” järnaffärerna’) (informant 48)

Det finns kunder som inte är helt nöjda men den allmänna servicen. Detta kommer fram av följande svar: ”Lite mera service skulle inte skada, typ komma och fråga om nån behöver hjälp!” (informant 35) och ”Det har varit både bra och dåligt under de senaste 2 åren” (informant 55). Kundernas upplevelser av och uppfattningar om den allmänna servicen är individuella och föränderliga. Uppfattningar och åsikter kan förändras till exempel från positiva till negativa när kunden får dålig betjäning en gång eller tvärtom. Den ena kunden kan tycka att en viss kundbetjänares är vänlig och hjälpsam medan den andra kan tycka att man inte har fått bra service av denne. Eftersom de flesta informanter har svarat mycket positivt, kan man anta att den allmänna servicen på RTV fungerar mycket bra.

På sista frågan i frågeformuläret får informanterna skiva ner ”ris och ros”. Överraskande många informanter har velat skriva sina egna synpunkter och åsikter. Det finns mycket fler positiva än negativa kommentarer bland svaren:

- Aina kiva tulla ('Alltid trevligt att komma') (informant 13)
- Selkeä myymälä ('En tydlig affär') (informant 18)
- Kiitos hyvästä palvelusta ('Tack för bra service') (informant 20)
- Fortsätt som förr (informant 28)
- Ystävälliset myyjät ('Vänliga försäljare') (informant 33)
- Bara rosor! (informant 39)
- Tidvis svårt att få betjäning i bakre delen av affären, kavan på kaffe? Ville ha Teknos färg en gäng ifjd, men praktikanten var endast skolad i Tikkurilas utbud, så fick handla från Hartmans. [!] (informant 55)
- Olen aina saanut hyvää palvelua. Kieli ei ole ongelma. ('Jag har alltid fått bra service. Språket är inget problem.') (informant 58)
- Hienoa että kokenut myyjä osaa ohjata esim. seinien värivalinnassa oikeaan suuntaan koska itse olin epävarma että oikea väri valittuna. ('Bra att en erfaren försäljare kan hjälpa t.ex. i valet av väggarnas färg i rätt riktning eftersom jag själv var osäker på den rätta färgen.') (informant 62)
- Hyvä valikoima, nopeat toimitukset ('Bra urval, snabba leveranser') (informant 70)

Flera informanter anser att kundbetjänarna på RTV är vänliga och kompetenta. Några uppskattar bra urval och snabba leveranser. Informant 18 konstaterar att affären är klart ordnad, till exempel placering av hyllorna. Informant 55 har en dålig erfarenhet av kundservice: kundbetjänaren har inte kunnat hjälpa henne. Förmodligen har detta berott på att kundbetjänaren har varit en praktikant som inte har haft en lång erfarenhet och således kunskap om målarfärger. Inte heller kan de som har en lång erfarenhet ge alltid råd till kunder. Ibland kan kunden ställa en svår fråga och då måste kundbetjänaren be en arbetskamrat om hjälp.

4 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

I denna undersökning har personalen skattat sina språkkunskaper både i finska och i svenska. De har bedömt sina kunskaper i att förstå, tala, läsa och skriva. Överhuvudtaget är kunskaperna i finska mycket bra både hos den finskspråkiga och hos den svenskspråkiga personalen. I undersökningen finns det endast två som har svenska som modersmål och båda kan finska mycket bra. Den ena skriver ändå ”ganska dåligt” och förstår, talar och läser ”ganska bra”. Detta kan bero på att informanten har gått i en svenskspråkig skola och har inte behövt använda finska mycket, speciellt i skrift. Den andra har talat båda språken ända från barndomen och skattar sina kunskaper i båda språken som ”mycket bra”. Informanten betraktar sig själv som tvåspråkig.

När det gäller de självskattade kunskaperna i svenska märker man en tendens bland svaren: personalen upplever att de förstår och talar bättre än läser och skriver svenska. Det kan vara värt att konstatera att kunskaperna i att förstå tal skattas som bäst och i att skriva som sämst. Detta beror sannolikt på att personalen behöver använda språket i kommunikation med andra: de kommunicerar med kunder muntligt då förmågan att förstå och tala utvecklas hela tiden. Förmågan att skriva och läsa behöver de däremot mera sällan. Överhuvudtaget är personalen på RTV duktiga på svenska enligt sin egen uppfattning.

Informant 1 använder svenska med svenskspråkiga kunder och finska i alla andra situationer eftersom finska är hennes modersmål. Hon anser att hon oftast talar finska med kunder. Ändå talar hon alltid kundens språk även om det inte är hennes modersmål. Ibland kan hon ha svårigheter med att förstå en svenskspråkig kund eller att uttrycka sig själv på svenska. Detta beror på att hon anser sig ha ett snävt ordförråd. Hon ber en arbetskamrat om hjälp om det uppstår problem med språket. Att ha såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater anser hon vara en fördel. Likaså upplever hon tvåspråkigheten som något positivt.

Informant 2 använder finska med arbetskamrater och i situationer som kräver noggrannhet. Han kan tidvis tala svenska med en svenskspråkig arbetskamrat för nöjes

skull. Han talar alltid kundens språk även om det inte är hans modersmål. Vid förevisning och förklaring av föremål kan några ord saknas vilket orsakar problem i kommunikation. Då försöker han klara sig på kundens språk och lösa problemet med nya ord. Om detta inte lyckas byter han språk till sitt eget modersmål. Enligt honom borde den interna kommunikationen inom företaget ske både på finska och på svenska. Han anser att huvudspråket inom RTV borde vara både finska och svenska.

Informant 3 talar enbart finska med arbetskamrater och kunder. Han anser sig förstå svenska "ganska dåligt" och tala, läsa och skriva "mycket dåligt". Om det uppstår problem med språket i kundbetjäningssituation, hämtar han en annan försäljare som pratar svenska och kan betjäna kunden. Informanten anser att den interna kommunikationen borde ske både på finska och på svenska. Enligt honom borde huvudspråket inom RTV vara endast finska. Det är en fördel för honom att ha såväl svenskspråkiga som finskspråkiga arbetskamrater. Han vet inte om han upplever tvåspråkigheten som något positivt.

Informant 4 använder finska med arbetskamrater och med finskspråkiga kunder. På motsvarande sätt använder hon svenska med svenskspråkiga kunder. Hon använder alltid kundens språk även om det inte är hennes modersmål. Informant 4 är inte ett undantag vad gäller språkliga problem: hon kan inte alltid översätta allt till svenska. Då kan hon bli en smula frustrerad. Hon försöker ändå klara sig på kundens språk. Det spelar ingen roll för henne om hon har både svensk- och finskspråkiga arbetskamrater. Hon upplever inte tvåspråkigheten som något positivt.

Informant 5 använder finska med dem som har finska som modersmål. Svenska använder han med svenskspråkiga samtalspartner. Han talar svenska av artighetskäl och av intresse för svenska språket. Han låter kunden ta initiativ och använder det språk som denne använder. Med familjen och vänner talar han båda språken. När han pratar med en svenskspråkig kund uppstår det då och då problem med fackterminologin. Han säger det ordet på finska som han inte känner till eller försöker förklara ordet med nya ord. Han är van vid att det uppstår språkfel i tvåspråkig kultur men han bryr sig inte om

dem. Den interna kommunikationen inom RTV borde ske både på finska och på svenska. Likaså borde huvudspråket vara både finska och svenska enligt honom.

Informant 6 använder svenska endast i kundbetjäningssituationer. I stället använder han finska i alla andra situationer till exempel med arbetskamrater och hemma. Han anser att finska är det språk som han oftast använder med kunder. Informant konstaterar att han ”oftast” talar kundens språk även om det inte är hans modersmål. Han glömmer rätt ofta ord och satsstruktur när han pratar med kunden. Om situationen kräver byter han språk till sitt eget modersmål. Enligt honom borde den interna kommunikationen ske endast på finska och huvudspråket inom företaget borde vara endast finska.

Informant 7 använder finska med finskspråkiga arbetskamrater och svenska med svenskspråkiga arbetskamrater. Enligt henne är det artigast att tala finska om flera finskspråkiga deltar i samtalet. Hon talar ganska mycket svenska med arbetskamrater oberoende om samtalet berör arbetsfrågor eller inte. Hon anser att hon oftast talar svenska med kunder. Med förmän och familjen och vänner talar hon både finska och svenska. Om en kund talar dialekt kan hon ha svårigheter med att förstå allt. Då försöker hon få kunden att byta uttryck. Hon känner sig inte hjälplöshet utan det snarast roar henne att hon inte förstår. Att ha såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater är en fördel för henne. Hon upplever tvåspråkigheten som något positivt.

Informant 8 konstaterar att hon använder både finska och svenska med arbetskamrater, dock huvudsakligen finska. Hon använder svenska med de som använder svenska mera. Också i situationer där hon inte kan säga ordet på finska använder hon svenska. Samtalsämnet spelar inte någon stor roll för valet av språk eftersom hon använder svenska ganska litet när det gäller arbetsrelaterade och icke-arbetsrelaterade frågor. Med förmän talar hon enbart finska och med familjen och vänner både finska och svenska. Om hon inte kan något ord på finska, försöker hon förklara ordet på annat sätt. Hon kan också be en arbetskamrat om hjälp. Hon känner sig irriterad och hjälplös när det uppstår problem med språket. Enligt henne borde den interna kommunikationen ske både på finska och svenska och huvudspråket borde vara både finska och svenska. Hon har tillagt: ”Men å andra sidan är det egentligen endast Vasa som är ~50 % svenskt.”

Informant 9 talar båda språken med arbetskamrater. Med kunder talar han antingen svenska eller finska beroende på vilket språk som är lättare för dem. Det kan konstateras att samtalet sker på kundens villkor. Han använder finska mest som arbetspråk (t.ex. beställningar). Han talar ganska mycket svenska när det gäller arbetsrelaterade och icke-arbetsrelaterade frågor. Med förmän, familjen och vänner använder han både finska och svenska. Han möter inte språkliga problem när han talar med kunder eftersom informant 9 kan båda språken mycket bra. Enligt honom borde den interna kommunikationen ske endast på finska. Huvudspråket inom RTV borde dock vara både finska och svenska.

Det kan konstateras att samtalspartnerns språk och språkkunskaper oftast avgör valet av språk på arbetsplatsen. Samtalet mellan en kund och en försäljare sker på kundens villkor. Bra kundservice betyder att man betjänar kunden på det språk som han eller hon vill använda. Vanans makt är också stor: om en viss kund och en viss försäljare alltid har pratat svenska, använder de detta språk också i framtiden. Detta gäller också när arbetskamrater pratar med varandra: de använder det språk de är vana vid.

Samtalet mellan arbetskamrater sker oftast på finska eftersom det är majoritetens språk. Det är naturligare att prata finska eftersom alla på RTV kan finska. Samtalsämnet påverkar inte mycket valet av språk. Om en finskspråkig och en svenskspråkig pratar antingen om arbetsrelaterade frågor eller om icke-arbetsrelaterade frågor, är språket oftast finska. Om svenskspråkiga pratar med varandra antingen om arbetsrelaterade frågor eller om icke-arbetsrelaterade frågor, använder de ganska mycket svenska.

Denna undersökning visar att informanterna talar kundens språk även om det inte är deras modersmål. Detta förutsätter att informanterna kan det andra inhemska språket. Informant 3 har inte tillräckliga kunskaper i svenska. Han behöver be en arbetskamrat om hjälp när en svenskspråkig kund talar med honom.

Undersökningen visar att kunderna är mycket nöjda med den språkliga och allmänna servicen inom RTV. Det kan konstateras att de som har finska som modersmål är mer nöjda med den språkliga servicen än de som har svenska som modersmål. Detta beror sannolikt på att de finskspråkiga kunderna säkert får betjäning på finska. Däremot kan

försäljarnas kunskaper i svenska variera. Över hälften av de svenskspråkiga har ändå svarat att den språkliga servicen fungerar ”mycket bra”. Enligt kunderna är personalen kunnig, vänlig och trevlig. Betjäning finns alltid till hands.

Undersökningen gäller ett företag i en tvåspråkig ort i Österbotten. Undersökningen skulle kunna utvidgas till andra företag på andra orter med andra språkförhållanden än Vasa till exempel enspråkigt finska orter (t.ex. Tammerfors) och enspråkigt svenska orter (t.ex. Korsnäs).

LITTERATUR

Allardt, Erik (1997). *Vårt land, vårt språk. Kahden kielen kansa*. Finlandssvensk rapport 35. Helsingfors: Folktinget.

Einarsson, Jan (2004). *Språksociologi*. Lund: Studentlitteratur.

Finlex (2012). *Språklag* [online]. [citerat 13.3.2012]. Tillgänglig: <http://www.finlex.fi/sv/laki/ajantasa/2003/20030423>

Fishman, Joshua A. (1972). *Language in sociocultural change. Essays by Joshua A. Fishman*. Red. Anwar S. Dil. Stanford: Stanford University Press.

Folktinget (2009). *På svenska – javisst!* [online]. [citerat 15.3.2012]. Tillgänglig: http://www.folktinget.fi/Site//Widget/Editor/137/files/lagbrochyrenNEW3_indd.pdf

Grosjean, François (1982). *Life with two languages. An introduction to bilingualism*. Cambridge/London: Harvard University Press.

Grosjean, François (2010). *Bilingual. Life and reality*. Cambridge/London: Harvard University Press.

Grönroos, Christian (2008). *Service management och marknadsföring. Kundorienterat ledarskap i servicekonkurrensen*. Malmö: Liber.

Koivula, Christina (2008). *Servicespråken i Rewell Center. En undersökning om tvåspråkigheten*. Opublicerat lärdomsprov i företagsekonomi. Vasa yrkeshögskola.

Latva-Pirilä, Jorma (2012), enhetschef på RTV. Vasa. Intervju. RTV-Vasa 20.3.2012.

Laurén, Christer (1993). *Fackspråk. Form, innehåll, funktion*. Lund: Studentlitteratur.

Lehrer, Solveig (1998). *Språkbruk vid sex företag i Österbotten, med tonvikt på svenska*. Opublicerad licentiatavhandling i svenska. Vasa universitet.

Pohjanmaa (2010). *Väestö kielen mukaan*. [online]. [citerat 28.3.2012]. Tillgänglig: http://www.pohjanmaa.fi/medialibrary/data/Kielirakenne_2010-%7Bvoc6l-wrdih-ipbzu%7D.pdf

Romaine, Suzanne (1995). *Bilingualism*. 2 upplagan. Oxford: Blackwell Publishers.

RTV (2012). *RTV-Yhtymä Oy*. [online]. [citerat 20.3.2012]. Tillgänglig: <http://www.rtv.fi/rtv-yhtymae/rtv-yritysesite>

Skutnabb-Kangas, Tove (1981). *Tvåspråkighet*. Lund: LiberLäromedel.

Statistikcentralen (2012). *Väestörakenne. Suomen väkiluku kasvoi eniten 20 vuoteen.* [online]. [citerat 15.3.2012]. Tillgänglig: http://www.stat.fi/til/vaerak/2011/vaerak_2011_2012-03-16_tie_001_fi.html

Strömman, Solveig (1979). *Huru tvåspråkigheten fungerar på en arbetsplats. En kartläggning av tvåspråkigheten inom Oy C.J. Hartman Ab, Vasa.* Opublicerad laudaturavhandling i svenska. Vasa handelshögskola.

Strömman, Solveig (1986). *Tvåspråkighet på arbetsplatsen.* Institutet för finlandssvensk samhällsforskning vid Åbo Akademi. Forskningsrapporter 4. Vasa.

Strömman, Solveig (1995). *Två språk på arbetsplatsen. Status och förändring.* Acta Wasaensia 44. Språkvetenskap 7. Vasa: Vasa universitet.

Sundman, Marketta (1999). *Barnet, skolan och tvåspråkigheten.* Helsinki: Yliopistopaino.

BILAGOR

Bilaga 1. Den svenskspråkiga enkäten till personalen

Bakgrund:

1. Kön Man
 Kvinna
2. Ålder Under 25 år
 25–34
 35–44
 45–54
 Över 55 år
3. Utbildning Folkskola, medborgarskola, grundskola
 Folkhögskola, folkakademi, yrkesskola
 Mellanskola
 Studentexamen
 Högskola, universitet
4. Modersmål Finska
 Svenska
 Annat, vad? _____
5. Betraktar du dig själv som tvåspråkig?
 Ja Nej Vet ej
6. Hur och när har du lärt dig det andra inhemska språket (dvs. det språk som inte är ditt modersmål)? _____

7. Anställningstid hos RTV eller dess föregångare (Brändö Färg och Tapet)

- Under ett år
- 1–4 år
- 5–9 år
- 10–14 år
- Över 15 år

8. Beskriv kort dina arbetsuppgifter

Språkkunskaper:9. Hur bra anser du dig behärska **finska** språket? (Ett kryss på varje rad.)

	Mycket bra	Ganska bra	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Inte alls
Förstå					
Tala					
Läsa					
Skriva					

10. Hur bra anser du dig behärska **svenska** språket? (Ett kryss på varje rad.)

	Mycket bra	Ganska bra	Ganska dåligt	Mycket dåligt	Inte alls
Förstå					
Tala					
Läsa					
Skriva					

Språkanvändning:

11. A) Vilket språk talar du med dina arbetskamrater? _____

B) I hurdana situationer använder du svenska? Varför?

C) I hurdana situationer använder du finska? Varför?

12. Hur mycket talar du svenska med dina arbetskamrater om

arbetsrelaterade frågor

icke-arbetsrelaterade frågor

Alltid

Alltid

Ganska mycket

Ganska mycket

Ganska litet

Ganska litet

Inte alls

Inte alls

13. Förekommer det att du med någon arbetskamrat talar svenska och får svar på finska?

Nej

Ja, mera sällan

Ja, oftast

14. Förekommer det att du med någon arbetskamrat talar finska och får svar på svenska?

Nej

Ja, mera sällan

Ja, oftast

15. A) Vilket språk talar du oftast med kunderna? _____

B) Talar du kundens språk även om det inte är ditt modersmål?

Ja, alltid

Ja, oftast

Nej, jag kan inte det andra inhemska språket

Nej, jag tycker det är onödigt

16. Med min förman talar jag

- Enbart finska
- Enbart svenska
- Både finska och svenska

17. Med familjen och vänner talar jag

- Enbart finska
- Enbart svenska
- Både finska och svenska

18. Uppstår det språkliga problem när du talar med kunder? Hurdana? Ge gärna exempel.

19. Om det uppstår språkliga problem, vad gör du då? (Du behöver inte svara om det inte uppstår språkliga problem när du talar med kunderna.)

- Jag byter språk till mitt eget modersmål
- Jag väntar tills kunden byter språk
- Jag försöker klara mig på kundens språk
- Något annat, vad? _____

20. Hur känns det när det uppstår språkliga problem (t.ex. skam, hjälplöshet, jag bryr mig inte om...)? _____

Attityder till språk och önskemål om det interna språket inom företaget:

21. Den interna kommunikationen inom RTV borde ske

- Endast på finska
- Både på finska och på svenska

22. Huvudspråket inom RTV borde vara

- Endast finska
- Endast svenska
- Både finska och svenska

23. Att ha såväl svensk- som finskspråkiga arbetskamrater är

- En fördel
- En nackdel
- Ingen skillnad

24. Upplever du tvåspråkigheten som något positivt?

- Ja
- Nej
- Vet ej

25. Andra synpunkter, tankar och önskemål beträffande språket inom RTV eller denna blankett

Bilaga 2. Den finskspråkiga enkäten till personalen

Tausta:

1. Sukupuoli Mies
 Nainen
2. Ikä Alle 25
 25–34
 35–44
 45–54
 Yli 55 vuotta
3. Koulutus Kansakoulu, kansalaiskoulu, peruskoulu
 Kansanopisto, kansankorkeakoulu, ammattikoulu
 Keskikoulu
 Ylioppilastutkinto
 Korkeakoulu, yliopisto
4. Äidinkieli Suomi
 Ruotsi
 Muu, mikä? _____
5. Pidätkö itseäsi kaksikielisenä?
 Kyllä En En tiedä
6. Miten ja milloin olet oppinut toisen kotimaisen kielen (eli sen kielen, joka ei ole äidinkielenesi)? _____

7. Palvelusvuotesi RTV:llä tai sen edeltäjällä (Palosaaren Väri ja Tapetti)
 Alle vuosi
 1–4 vuotta
 5–9 vuotta
 10–14 vuotta
 Yli 15 vuotta

8. Kuvaile lyhyesti työtehtäviäsi

Kielitaidot:

9. Kuinka hyvin mielestäsi hallitset **suomen** kielen? (Yksi ruksi jokaiselle riville.)

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En ollenkaan
Ymmärrän puhetta					
Puhun					
Luen					
Kirjoitan					

10. Kuinka hyvin mielestäsi hallitset **ruotsin** kielen? (Yksi ruksi jokaiselle riville.)

	Erittäin hyvin	Melko hyvin	Melko huonosti	Erittäin huonosti	En ollenkaan
Ymmärrän puhetta					
Puhun					
Luen					
Kirjoitan					

Kielenkäyttö:

11. A) Mitä kieltä puhut työkavereidesi kanssa? _____

B) Millaisissa tilanteissa käytät ruotsia? Miksi?

C) Millaisissa tilanteissa käytät suomea? Miksi?

12. Kuinka paljon puhut ruotsia työkavereidesi kanssa, kun keskustelu liittyy työasioihin
- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aina | <input type="checkbox"/> Aina |
| <input type="checkbox"/> Aika paljon | <input type="checkbox"/> Aika paljon |
| <input type="checkbox"/> Aika vähän | <input type="checkbox"/> Aika vähän |
| <input type="checkbox"/> En ollenkaan | <input type="checkbox"/> En ollenkaan |
12. Kuinka paljon puhut ruotsia työkavereidesi kanssa, kun keskustelu liittyy muihin kuin työasioihin
- | | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Aina | <input type="checkbox"/> Aina |
| <input type="checkbox"/> Aika paljon | <input type="checkbox"/> Aika paljon |
| <input type="checkbox"/> Aika vähän | <input type="checkbox"/> Aika vähän |
| <input type="checkbox"/> En ollenkaan | <input type="checkbox"/> En ollenkaan |
13. Tapahtuuko, että jonkun työkaverin kanssa puhut ruotsia ja saat vastauksen suomeksi?
- Ei
 - Kyllä, mutta harvoin
 - Kyllä, useimmiten
14. Tapahtuuko, että jonkun työkaverin kanssa puhut suomea ja saat vastauksen ruotsiksi?
- Ei
 - Kyllä, mutta harvoin
 - Kyllä, useimmiten
15. A) Mitä kieltä puhut asiakkaiden kanssa useimmiten? _____
- B) Puhutko asiakkaan kielellä, vaikka se ei olisikaan oma äidinkieleni?
- Kyllä, aina
 - Kyllä, useimmiten
 - En, sillä en osaa toista kotimaista kieltä
 - En, mielestäni se on tarpeetonta
16. Esimieheni kanssa puhun
- Ainoastaan suomea
 - Ainoastaan ruotsia
 - Molempia kieliä

17. Perheen ja ystävien kanssa puhun

- Ainoastaan suomea
- Ainoastaan ruotsia
- Molempia kieliä

18. Ilmeneekö kielen kanssa ongelmia, kun puhut asiakkaiden kanssa? Millaisia? Anna mieluusti esimerkkejä.

19. Jos kielen kanssa ilmenee ongelmia, mitä teet? (Sinun ei tarvitse vastata, jos kielen kanssa ei ilmene ongelmia puhuessasi asiakkaiden kanssa).

- Vaihdan kielen äidinkieleeni
- Odotan, kunnes asiakas vaihtaa kielen ensiksi
- Yritän pärjätä asiakkaan kielellä
- Jotain muuta, mitä? _____

20. Miltä tuntuu, kun kielen kanssa syntyy ongelmia (esim. häpeä, avuttomuus, välinpitämättömyys...)?

Asenteita kieleen ja mielipiteitä yhtiön sisäisestä kielestä:

21. RTV:n sisäisen viestinnän pitäisi tapahtua

- Ainoastaan suomeksi
- Sekä suomeksi että ruotsiksi

22. RTV:n pääkieli pitäisi olla

- Vain suomi
- Vain ruotsi
- Sekä suomi että ruotsi

23. Jos sinulla on sekä ruotsinkielisiä että suomenkielisiä työkavereita, katsotko sen olevan sinulle henkilökohtaisesti

- Eduksi
- Haitaksi
- Ei väliä

24. Pidätkö kaksikielisyyttä positiivisena piirteenä?

- Kyllä
- En
- En tiedä

25. Muita näkökohtia, ajatuksia tai toivomuksia RTV:n kielenkäytön tai tämän lomakkeen suhteen

Bilaga 3. Den svenskspråkiga enkäten till kunderna

Bakgrund:

1. Kundtyp Privat Företag
2. Kön Man Kvinna
3. Ålder Under 25 25–34 35–44
 45–54 Över 55
4. Modersmål Finska Svenska Annat, vad? _____
5. Hur ofta utträttar Ni Era ärenden på RTV?
 Över 3 gånger i veckan En gång i veckan
 Några gånger i månaden
 Några gånger om året eller mera sällan
6. A) Varför har Ni eller Ert företag valt just RTV?

B) Spelar språket eller den språkliga servicen någon roll i detta val?

- Ja Nej Varför/varför inte: _____

Det egna språkliga beteendet:

7. Vilket språk använder Ni när Ni börjar prata med en kundbetjänare?
 Finska Svenska Annat, vad? _____
8. A) Är Ni redo att byta språk om den person som betjänar Er inte kan Ert modersmål?
Ja Nej
- B) Till vilket språk? Finska Svenska Annat, vad? _____

Attityder till och åsikter om den språkliga servicen:

9. Önskar Ni att den person som betjänar Er försöker prata finska/svenska även om hans/hennes språkkunskaper inte är fullständiga?

- Absolut Ingen skillnad Jag vill inte att han eller hon försöker prata finska/svenska med mig

10. Använder den person som betjänar Er i början av en betjäningssituation både finska och svenska, t.ex. *Päivää–God dag, Voinko auttaa?–Kan jag hjälpa till?*

- Ja, alltid Ja, oftast Ja, mera sällan Nej, aldrig

11. Stör språkväxlingen Er i början av en betjäningssituation?

- Ja Nej Vet ej

12. Hur förhåller Ni Er till en person som betjänar Er och inte kan Ert modersmål?

- Förstående Neutralt Avvisande

13. Påverkar den språkliga servicen företagets image?

- Ja Nej

Kommentar: _____

14. Den språkliga servicen i RTV fungerar

- Mycket bra Ganska bra Ganska dåligt Mycket dåligt

Kommentar: _____

15. Hur anser Ni att den allmänna servicen i RTV överlag fungerar?

16. Ris och ros:

Tack för svaret!

Bilaga 4. Den finskspråkiga enkäten till kunderna

Tausta:

1. Asiakastyyppi Yksityinen Yritys
2. Sukupuoli Mies Nainen
3. Ikä Alle 25 25–34 35–44
 45–54 Yli 55
4. Äidinkieli Suomi Ruotsi Muu, mikä? _____
5. Kuinka usein asioitte RTV:llä?
 Yli 3 kertaa viikossa Kerran viikossa
 Muutaman kerran kuukaudessa
 Muutaman kerran vuodessa tai harvemmin
6. A) Miksi olette valinneet juuri RTV:n?

- B) Vaikuttaako kieli tai kielellinen palvelu jotenkin tähän valintaan?
 Kyllä Ei Miksi/miksi ei: _____

Oma kielellinen käyttäytyminen:

7. Mitä kieltä käytätte, kun aloitatte keskustelun asiakaspalvelijan kanssa?
 Suomea Ruotsia Jotain muuta, mitä? _____
8. A) Oletteko valmis vaihtamaan kieltä, mikäli henkilö, joka palvelee Teitä, ei osaa äidinkieltänne?
 Kyllä En

B) Mihin kieleen? Suomi Ruotsi Jokin muu, mikä? _____

Asenteita ja mielipiteitä kielellisestä palvelusta:

9. Toivoisitko, että henkilö, joka palvelee Teitä, yrittäisi puhua suomea/ruotsia, vaikka hänen kielitaitonsa ei olisikaan täydellistä?

- Ehdottomasti Ei mitään väliä
 En halua, että hän yrittäisi puhua suomea/ruotsia kanssani

10. Käyttääkö henkilö, joka palvelee Teitä, palvelutilanteen alussa sekä suomea että ruotsia, esim. *Päivää–God dag, Voinko auttaa?–Kan jag hjälpa till?*

- Kyllä, aina Kyllä, useimmiten Harvoin Ei ikinä

11. Häiritseekö kahden kielen vaihtelu Teitä palvelutilanteen alussa?

- Kyllä Ei Ei vastausta

12. Kuinka suhtaudutte henkilöön, joka palvelee Teitä eikä osaa äidinkieltänne?

- Ymmärtäväisesti Neutraalisti Torjuvasti

13. Vaikuttaako kielellinen palvelu yhtiön imagoon?

- Kyllä Ei

Kommentteja: _____

14. Kielellinen palvelu RTV:llä toimii

- Oikein hyvin Melko hyvin Melko huonosti Todella huonosti

Kommentteja: _____

15. Kuinka muu palvelu RTV:llä mielestänne toimii?

16. Risuja ja ruusuja:

Kiitos vastaamisesta!

Bilaga 5. Följebrevet till kunderna

Hei!

Olen ruotsin kielen opiskelija Vaasan yliopistossa. Tutkin gradussani, kuinka kaksikielisyys toimii/näky RTV:llä. Millaisia kielellisiä valintoja sekä henkilökunta että asiakkaat tekevät? Ilmeneekö myyjän ja asiakkaan keskusteluissa kielellisiä haasteita? Millaisia?

Vastaamalla tähän kyselyyn autatte minua selvittämään, mitä mieltä Te asiakkaat olette RTV:n kielellisestä palvelusta. Kysymykset käsittelevät asiakkaan omaa kielellistä käyttäytymistä sekä asenteita ja mielipiteitä.

Vastauksia tullaan käsittelemään luottamuksellisesti. Jokainen vastaa kyselyyn nimettömänä.

Kiitos ajastanne ja osallistumisestanne!

Vastanneiden kesken arvotaan yllätyspalkinto!

Hej!

Jag är studerande i svenska språkets vid Vasa universitet. I min avhandling Pro gradu undersöker jag hur tvåspråkigheten fungerar/syns inom RTV. Hurdana språkliga val gör personalen och kunderna? Uppstår det språkliga utmaningar i samtal mellan en försäljare och en kund?

Genom att svara på denna förfrågan hjälper Ni mig att utreda hur Ni kunder anser att den språkliga servicen inom RTV fungerar. Frågorna handlar om kundens eget språkliga beteende, attityder och åsikter.

Svaren kommer att behandlas konfidentiellt. Alla svarar anonymt på förfrågan.

Tack för Er tid och Er medverkan!

Bland svarande utlottas ett överraskningspris!