

VASA UNIVERSITET

Enheten för marknadsföring och kommunikation

Magisterprogrammet för språkexpertis i ett specialiserat samhälle

Emilia Perälampi

”Kunderna uppskattar att man kan tala flera språk.”

Flerspråkighet och språkanvändning inom Nordea Finans kundbetjäning

Avhandling pro gradu i svenska språket

Vasa 2018

INNEHÅLL

SAMMANFATTNING	5
1 INLEDNING	7
1.1 Syfte	9
1.2 Material	10
1.3 Metod	12
2 FLERSPRÅKIGHET I SAMHÄLLET	15
2.1 Definition av flerspråkighet	15
2.1.1 Flerspråkiga individer	16
2.1.2 Länder med flera officiella språk som samhälleligt fenomen	17
2.1.3 Finlands språkliga status	19
2.2 Flerspråkighet i företagsvärlden	19
2.2.1 Tidigare forskning om flerspråkighet i arbetslivet	21
2.2.2 Tidigare forskning om flerspråkighet på Nordea	23
2.3 Språktillägnande och språkinlärning	25
2.4 Självutvärdering av språkkunskaper	28
3 SPRÅKVAL OCH SPRÅKANVÄNDNING I ARBETSLIVET	30
3.1 Faktorer som påverkar språkvalet	30
3.2 Språkpolicy i organisationer	35
3.3 Flerspråkig utveckling inom en arbetsgemenskap	39
3.4 Skriftpraktiker i arbetslivet	41
3.5 Företaget som undersöks	42
4 FLERSPRÅKIGHET INOM NORDEA FINANS KUNDBETJÄNING	45
4.1 Informanterna	45
4.2 Språkkunskaper	48
4.3 Språkval i intern och extern kommunikation	55
4.4 Talat språk	62

4.5 Språken i skrift	67
4.6 Upplevelser av språkanvändning	72
4.7 Behovet av språkkunskaper idag och i framtiden	73
4.8 Allmänna kommentarer om språkanvändning	76
5 SLUTDISKUSSION	79
5.1 Språkanvändning i intern och extern kommunikation	79
5.2 Språkval och självutvärdering av språkkunskaper	81
5.3 Skriftpraktiker inom kundbetjäningen	84
LITTERATUR	87
BILAGOR	
Bilaga 1. Enkätfrågor på svenska	92
Bilaga 2. Enkätfrågor på finska	95
FIGURER	
Figur 1. Faktorerna som påverkar språkvalet (Grosjean 2010: 44)	32
Figur 2. De tre faktorer som språkpolicyn består av (Spolsky 2012: 5)	36
Figur 3. Flerspråkighetshjulet enligt Malkamäki och Herberts (2014)	39
Figur 4. Informanternas modersmål	46
Figur 5. Den upplevda flerspråkigheten bland informanterna enligt modersmål	48
Figur 6. Informanternas syn på sin flerspråkighet	49
Figur 7. Informanternas språkkunskaper	51
Figur 8. Informanternas utvärdering av egna språkkunskaper	52
Figur 9. Informanternas språkanvändning på arbetsplatsen	55
Figur 10. Informanternas inställning till språkkunskaperna	74
TABELLER	
Tabell 1. Informanternas användning av finska i tal	62
Tabell 2. Informanternas användning av svenska i tal	63
Tabell 3. Informanternas användning av engelska i tal	64

Tabell 4. Informanternas användning av något annat språk i tal	65
Tabell 5. Informanternas skriftpraktiker på finska	67
Tabell 6. Informanternas skriftpraktiker på svenska	68
Tabell 7. Informanternas skriftpraktiker på engelska	69
Tabell 8. Informanternas skriftpraktiker på något annat språk	71
Tabell 9. Språk som informanternas önskar utveckla sina språkkunskaper i	75

VASA UNIVERSITET**Enheten för marknadsföring och kommunikation****Författare:** Emilia Perälampi**Avhandling pro gradu:** ”Kunderna uppskattar att man kan tala flera språk.”
Flerspråkighet och språkanvändning inom Nordea Finans kundbetjäning**Examen:** Filosofie magister**Ämne:** Magisterprogrammet för språkexpertis i ett specialiserat samhälle**Årtal:** 2018**Handledare:** Jaana Puskala

SAMMANFATTNING:

I den här avhandlingen kommer jag att behandla flerspråkighet och språkanvändning inom Nordea Finans kundbetjäning. Jag kommer att undersöka vilka språk som används inom enheten internt och externt. Som syfte med min avhandling har jag också att undersöka hur språkvalet fungerar bland personalen samt hur de anställda upplever sina språkkunskaper. Jag kommer även att undersöka informanternas skriftpraktiker genom att se på hur ofta de använder olika språk genom att tala, läsa och skriva.

Min undersökning är en fallstudie som innehåller både kvalitativa och kvantitativa inslag. En jämförande aspekt kännetecknar också analysen. Materialet har samlats genom en elektronisk enkät. Den kvantitativa metoden baserar sig på enkätens flervalfrågor och den kvalitativa metoden baserar sig i sin tur på öppna frågor i enkäten. Angående vilka språk som används inom enheten internt och externt antar jag att de anställda använder finska och svenska internt och finska, svenska och engelska externt. När det gäller språkvalet antar jag att majoriteten använder automatiskt finska och när det gäller de anställdas språkkunskaper antar jag att de flesta är nöjda med sina språkkunskaper. Angående hur ofta informanterna talar, läser och skriver på olika språk i sitt arbete antar jag att finska och svenska används mest och att det kan finnas vissa avvikelser i jämförelse mellan de olika teamen samt mellan finsk- och svenskspråkiga informanter.

Antagandet om språkanvändningen stämmer till en viss grad eftersom resultaten visar att de språk som används i både i den interna och externa kommunikationen är finska, svenska och engelska. Något som avviker från mina antaganden är att engelskan används mera än svenskan. Mitt antagande om de anställdas språkval stämmer också delvis eftersom en del av de anställda använder automatiskt finska men det är också många som väljer mellan finska, svenska och engelska. Resultaten visar att majoriteten av informanterna upplever sina språkkunskaper i helhet som tillräckliga även om nästan alla önskar utveckla sina språkkunskaper. I svaren kommer det också fram att Google translator används för att kunna betjäna kunder på svenska.

NYCKELORD: språkanvändning, flerspråkighet, kommunikation, organisation

1 INLEDNING

Det som jag kommer att undersöka i min avhandling pro gradu är hur personalen inom Nordea Finans kundbetjäning använder olika språk i vardagen i sitt arbete och hur de upplever sina språkkunskaper. Nordea Finans är ett dotterbolag till banken Nordea (Finholm 2018). Jag är också intresserad över hur språkvalet fungerar i kommunikationen mellan kollegerna samt hurudana skriftpraktiker de anställda har.

Just nu talas runt i världen sammanlagt 7 097 olika språk varav asiatiska språk talas av 4 015 miljarder människor och europeiska språk talas av 1 726 miljarder människor (Ethnologue 2018). Antalet olika språk som talas i världen beror dock på vad man räknar med som språk. Om man tar med också alla dialekter som talas runt hela världen så är antalet olika språk något helt annat (Grosjean 2010: 5).

Att man behärskar flera olika språk kan kallas tvåspråkighet eller flerspråkighet. För de olika språken kan det finnas specifika situationer där de används men språkvalet kan också bero på vem man talar med. Oftast är det också så att språkkunskaperna i de olika språken inte är på samma nivå. Man brukar alltså vara mera flytande i vissa språk. Språkkunskaperna kan också bero på om man använder språket mera aktivt eller passivt. Aktiv användning betyder att man använder ett språk genom att tala eller skriva medan passiv användning betyder att man använder språket genom att höra eller läsa på det. (Malkamäki & Herberts 2014: 7)

Skriftkultur har en viktig roll i det finländska samhället och man kan säga att vi lever i ett skriftsamhälle där skrivandet och läsandet är närvarande i flera olika sammanhang. Något som är gemensamt för alla olika texttyper är att deras syfte är att ge och få information och även att förmedla kunskap och styra handlingar. (Hellspång & Ledin 1997: 7, Karlsson 2012) Olika skriftpraktiker genomsyrar de flesta yrken oberoende av arbetets egentliga kärna. Skriftpraktikerna är ofta osynliga vilket innebär att man sällan tänker på det. Skriftpraktikerna har en märkbar roll även i yrken som man inte nödvändigtvis förknippar med skriftpraktiker. (Karlsson 2006: 9–10)

I slutet av år 2017 var Finlands invånarantal 5,5 miljoner och nästan 300 000 av dessa har svenska som sitt modersmål (Statistikcentralen 2018). Eftersom Finland är ett tvåspråkigt land är det mycket sannolikt att personalen på en arbetsplats utgörs av finskspråkiga, svenskspråkiga och tvåspråkiga individer (Strömman 1995: 3). De viktigaste faktorerna som påverkar språkvalet på arbetsplatsen är de anställdas språkkunskaper och viljan att använda ett språk som inte är ens modersmål (Nikula 1996).

Det finns flera tidigare undersökningar med liknande tema. Denna undersökning skiljer sig från de tidigare undersökningar med att informanterna presenterar egentligen bara en yrkesgrupp dvs. de som jobbar på kundbetjäningen medan man i många tidigare undersökningar har haft med flera olika yrkesgrupper inom en organisation. Lygdman (2017) har undersökt språkanvändning och attityder till språk inom företaget ABB i Vasa i sin avhandling pro gradu. Malkamäki och Herberts (2014) undersökning *Case Wärtsilä* är en undersökning där man forskar språkanvändning på företaget Wärtsilä i Vasa. Jag presenterar dessa tidigare gjorda undersökningar mera utförligt i avsnitt 2.2.1. Några tidigare undersökningar har också gjorts om språkanvändning på Nordea. Peltonen & Vesa (2009) undersökte i sin avhandling pro gradu översättningsverksamhet som sker utanför översättningsenheten på Nordea, Sääntti (2001) gjorde sin undersökning om hur olika kulturer kommunicerar i en internationell fusion och Louhiala-Salminen (2002) har undersökt kommunikation och språkanvändning på Stora Enso och Nordea. De olika undersökningar som har gjorts om Nordea kommer jag att diskutera noggrannare i avsnitt 2.2.2.

1.1 Syfte

Syfte med min avhandling pro gradu är att undersöka vilka språk som används inom Nordea Finans kundbetjäning samt och hur flerspråkigheten fungerar bland personalen. Som syfte har jag också att undersöka hur personalen upplever sina egna språkkunskaper. Jag kommer också att undersöka hurdana skriftpraktiker personalen har. På grund av begränsningarna som banksekretessen sätter så är det fråga om en undersökning ur personalsynvinkel.

Nordea Finans kundbetjäning har ett team i Vasa och fyra team i Helsingfors. Min hypotes är att språken som används inom företaget är finska, svenska och engelska och att det är finska språket som dominerar inom kundbetjäningen. Forskningsfrågor som jag strävar efter att besvara är:

1. Vilka språk används inom enheten internt och externt?
2. Hur fungerar språkvalet bland personalen och hur upplever informanterna själv sina språkkunskaper?
3. Hurdana skriftpraktiker har personalen?

För att besvara den första forskningsfrågan kommer jag att se på vilka språk de anställda anger sig använda i sitt arbete inom kundbetjäningen internt och externt. Jag antar att de språk som främst används i den interna kommunikationen är finska och svenska. I den externa kommunikationen antar jag att de anställda använder regelbundet finska, svenska och engelska även om informanterna har kanske också språkkunskaper i några andra språk. Mina antaganden baserar jag på att majoritetsspråket i Finland är finska men eftersom en del av befolkningen är svenskspråkiga så finns det behov av att också använda svenska. Antagandet om att även engelskan används regelbundet av de anställda motiverar jag med att Nordea är en internationell organisation och med att resultaten i en liknande undersökning av Malkamäki och Herberts (2014) om språkanvändning i internationella företaget Wärtsilä visar att finska, svenska och engelska är de språk som används främst.

Med den andra forskningsfrågan vill jag undersöka hur de anställda väljer kommunikationsspråket i diskussioner mellan kollegerna. När det gäller språkvalet kommer jag också att kartlägga hur de anställda upplever att kommunikationen fungerar språkmässigt inom kundbetjäningen och om de anställda upplevt några svårigheter i kommunikationen med tanke på den flerspråkiga arbetsmiljön. Som en andra del av den andra forskningsfrågan kommer jag undersöka hur de anställda upplever och utvärderar sina språkkunskaper. Jag kommer också att reda ut hur informanterna lärt sig sina språk och om de upplever sig vara flerspråkiga. När det gäller språkvalet mellan kollegerna antar jag att majoriteten av de anställda använder automatiskt finska och inte gör ett medvetet språkval och när det gäller de anställdas språkkunskaper antar jag att de flesta upplever sina språkkunskaper som tillräckliga.

För att besvara den tredje forskningsfrågan redogör jag för de anställdas skriftpraktiker. Jag vill veta hur ofta de anställda använder olika språk i sitt arbete genom att tala, läsa eller skriva. Jag jämför vilka skillnader och likheter det finns i språkanvändning mellan de informanter som har finska som sitt förstaspråk och de som har svenska som sitt förstaspråk. Jag antar att det kan finnas vissa skillnader speciellt i användandet av svenska. Denna antaganden motiverar jag med att finskan är klart ett majoritetsspråk i Finland och därför finns det en större behov att använda finska än svenska.

1.2 Material

Materialet för undersökningen har samlats in med en elektronisk enkät som har skickats 9.4.2018 till 63 anställda via en kontaktperson som jobbar på Vasa enhet på Nordea Finans kundbetjäning. Enkäten besvarades av sammanlagt 36 anställda. Den elektroniska enkäten är på finska och svenska och den består sammanlagt av 26 frågor som är både flervalfrågor och öppna frågor. Majoriteten av frågorna är flervalfrågor. Enkäten är indelad i fyra delar:

- I Uppgifter om informanten (fråga 1–6)
- II Informantens språkkunskaper (fråga 7–15)
- III Flerspråkigheten på arbetsplatsen (fråga 16–24)
- IV Enkäten och intervjuer (fråga 25–26)

Första delen innehåller frågor om informanternas bakgrund. Det är frågor om informanternas kön, ålder och modersmål. I den första delen frågas också i vilken enhet och team informanterna jobbar i samt hur länge de jobbat på Nordea Finans. I frågan om åldern får informanterna välja mellan fem åldersgrupper och samma gäller också i frågan om hur länge informanterna jobbat på Nordea Finans.

Den andra delen i enkäten innehåller frågor om informanternas språkkunskaper. Enligt Dufva (2010: 26) kan det vara svårt att utvärdera själv sina språkkunskaper genom att kategorisera dem till förstaspråk, andraspråk och främmande språk. På grund av detta är frågan om var informanten lärt sig sina språk uppbyggd så att informanterna får välja mellan färdiga alternativ som är *hemma av den ena föräldern, på dagis (språkbadsaktiv verksamhet), i skolan*. Den andra delen i enkäten innehåller också flervalsfrågor om användning av olika språk. Dessa flervalsfrågor ger information om hur ofta och till vem personalen skriver texter och hur ofta de läser på olika språk samt hur ofta och med vem de talar olika språk med. De språk som frågorna gäller är finska, svenska, engelska och något annat språk.

Enkätens tredje del handlar om flerspråkigheten på arbetsplatsen och innehåller frågor om informanternas språkanvändning och språkval samt hur flerspråkigheten fungerar inom organisationen. Frågorna om språkvalet och om hur flerspråkighet styrs och utvecklas inom organisationen är öppna frågor. I slutet av enkäten finns det också en öppen fråga där man kan berätta allmänna kommentarer om språkanvändning och flerspråkighet inom Nordea Finans kundbetjäningen.

Nordea Finans kundbetjäning har verksamhet i Vasa och Vallila, Helsingfors men antalet anställda i Vasa enhet är betydligt mycket mindre än antalet anställda i Vallila. På grund av skillnaderna i antalet anställda görs i analysen inte skillnad mellan enheterna för att

försäkra informanternas anonymitet. I en del av frågorna jämförs informanternas svar mellan de olika teamen.

1.3 Metod

Den här undersökningen är en fallstudie vilket betyder att man fokuserar på enskilda fall och på begränsade helheter. I en fallstudie strävar man efter att undersöka, beskriva och förklara olika fall t.ex. med hjälp av *hur?*-frågor. Det som är kännetecknande för den här typen av studie är att man väljer att betrakta ett visst fall. Syftet är att beskriva undersökningsobjektets särdrag systematiskt, noggrant och sanningsenligt. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2016)

I den här avhandlingen är Nordea Finans kundbetjäning fallet som undersöks. Man har ofta använt fallstudie som metod i undersökningar där undersökningsobjektet är en organisation eller ett företag (Aaltio-Marjosola 1999). Undersökningsmetoderna är både kvalitativa och kvantitativa. Kvantitativa undersökningar baserar sig på räknebara uppgifter och ger därmed översiktliga resultat medan kvalitativa undersökningar bygger på djupare närstudier. Kvantitativa metoder ger resultat i exakta mått och därför är de ändamålsenliga då man vill jämföra något. Kvalitativa undersökningar ger i sin tur ett bredare perspektiv och kan bestå av färre undersökta enheter. Man kan använda både kvalitativa och kvantitativa undersökningsmetoder samtidigt eftersom de uppfyller olika funktioner. (Lagerholm 2005: 28–30)

Den kvantitativa undersökningsmetoden realiserar i min studie genom en enkätundersökning som innehåller kvalitativa drag. Enkätundersökningen fungerar som en lämplig metod då man vill ha information om språk. Med en enkätundersökning kan forskaren styra svaren så att de är enkelt jämförbara. (Lagerholm 2005: 36) Svaren angående informanternas bakgrund, språkkunskaper, språkanvändning och flerspråkighet kommer jag att analysera kvantitativt. De resterande frågorna om språkval och principer för språkanvändning kommer jag att analysera kvalitativt. Den elektroniska enkätens öppna frågor analyseras kvalitativt medan flervalsfrågorna analyseras kvantitativt. För att visualisera den

kvantitativa analysen används tabeller och figurer och för att visualisera den kvalitativa analysen används exempel från informanternas svar. Eftersom en del av informanterna svarat på enkäten på finska kommer jag att översätta till svenska de exemplen som är ursprungligen på finska. Likheter och eventuella skillnader mellan användningen av finska, svenska och engelska jämförs i denna avhandling. Resultaten kommer även att jämföras med andra tidigare gjorda liknande undersökningar. (Nyberg 2000: 38, 108)

I min kandidatavhandling undersökte jag skriftpraktiker och översättning inom samkommunen Kiuru i Mellersta-Österbotten. Flervalsfrågorna gällande hur ofta och med vem de anställda använder olika språk är av samma typ som frågorna i enkäten som jag använde för min kandidatavhandling men de är anpassade för att passa ihop med fallet som undersöks. Enkäten för min kandidatavhandling var gjort av HuK Yvonne Hirvi på våren 2014 och resultaten för den jämförde jag med resultaten från Lehtos (2013) liknande undersökning på Vasa centralsjukhus som innehöll en liknande fråga om användning av finska och svenska.

De enkätfrågor som materialet för min avhandling består av innehåller även frågor som besvaras genom att ge en värdering på olika skalor. I frågan om hur informanterna utvärderar sina språkkunskaper i de språk som de inte tillägnat sig hemma av den enda föräldern (fråga 10) utvärderas språkkunskaperna enligt Common European framework of reference for languages (senare CEFR) dvs. enligt den europeiska referensramen för språk. Enligt CEFR -modellen kan självutvärdering av språk delas in i tre nivåer: förmåga att tala, förmåga att skriva och förmåga att förstå men i enkäten får informanterna utvärdera sina språkkunskaper som en helhet (Council of Europe 2018: 26). Detta för att enkäten inte skulle bli för tidskrävande att besvara.

Enligt Utbildningsstyrelsen (2018) kan språkkunskaper utvärderas på skalan *nöjaktiga kunskaper – goda kunskaper – utmärkta kunskaper*. När det gäller frågan om språkkunskaperna får informanterna utvärdera sina kunskaper med alternativen *grunder, nöjaktiga kunskaper, goda kunskaper* och *utmärkta kunskaper*. Enligt Leblay (2013: 57, 61) har resultaten från flera undersökningar visat att man kan utvärdera pålitligt sina egna språk-

kunskaper. Det är också viktigt att man kan tolka på rätt sätt de olika skalorna som används i utvärderingen. Eftersom de anställda kanske inte har erfarenhet om självutvärdering av språkkunskaperna valde jag att använda lättförståeliga alternativ i frågan. Detta också för att få ett så sanningsenligt resultat som möjligt om de anställdas språkkunskaper. I frågorna om de anställdas skriftpraktiker på finska, svenska och engelska är skalorna tidsmässiga där informanterna får välja mellan *dagligen*, *varje vecka*, *några gånger i månaden*, *några gånger om året*, *mera sällan än en gång om året* och *aldrig*.

2 FLERSPRÅKIGHET I SAMHÄLLET

I denna avhandling kommer jag att använda begreppet 'flerspråkighet' i samband med diskussion kring individer som behärskar flera språk. I detta kapitel kommer jag först att beskriva olika definitioner på flerspråkighet och hur Grosjean beskriver flerspråkighet hos människor och jag kommer även att diskutera om länder med flera officiella språk samt Finlands språkliga status (2.1). Efter detta kommer jag att beskriva hur flerspråkigheten ser ut i företagsvärlden och vilka tidigare underökningar man har gjort om språk-användning i företagsvärlden samt om språkanvändning på Nordea (2.2). Som en tredje sak i detta kapitel kommer jag att beskriva hur språkinläringen går till och med vilka sätt man kan lära sig ett språk (2.3). Som fjärde och sista sak reflekterar jag över självvärdering av språkkunskaper (2.4).

2.1 Definition av flerspråkighet

Man kan definiera 'flerspråkighet' på flera olika sätt och ur individens eller samhällets synvinkel. Åkerlind (2000: 4–5) definierar begreppet 'flerspråkighet' genom att dela in det i tre huvudgrupper som är 'kompetens', 'funktion' och 'attityd'. Kompetenskriteriet baserar sig på att man mäter språkförmågan genom att se i hur hög grad språk behärskas. I funktionskriteriet betraktas de olika funktioner som språk kan ha. I den här synvinkeln kan man konstatera att en person är flerspråkig om hen kan använda flera av språken lika bra i de flesta situationer. Attitydkriteriet utgår i sin tur från personens egen värdering av sin flerspråkighet. Detta betyder alltså att personen är flerspråkig om hen anser sig själv behärska språken lika väl. I denna undersökning ses flerspråkighet mest ur attitydsynvinkeln.

Grosjean (2010: 4) föredrar att använda begreppet 'tvåspråkighet' och han definierar det på följande sätt: "Bilinguals are those who use two or more languages (or dialects) in their everyday life". Tvåspråkiga är alltså de som använder två eller flera språk i sin vardag. I denna definition på tvåspråkighet ligger tyngdpunkten vid vanlig språkanvändning och

inte vid hur flytande språkanvändningen är. I denna definition inkluderar man också dialekter vid sidan om språk. Detta betyder att t.ex. en italienare som talar italienska och något av Italiens många dialekter ses som tvåspråkig på samma nivå som en som använder engelska och spanska regelbundet.

När man talar om människor som använder flera än ett språk kan man alltså tala om 'tvåspråkighet' och 'flerspråkighet'. Skillnaden mellan dessa två är att tvåspråkigheten handlar om användning av två språk medan flerspråkigheten handlar om användning av flera än två språk. Grosjean (2010: 4) motiverar varför han föredrar begreppet tvåspråkighet med två orsaker. Som den ena orsaken förklarar han att vissa människor är "bara" tvåspråkiga dvs. att de använder och behärskar två språk och det skulle vara konstigt att benämna dessa människor som flerspråkiga. Andra orsaken till detta är att begreppet flerspråkig används mera sällan än begreppet tvåspråkig när man refererar till individer. Det är mycket vanligt att inkludera till begreppet tvåspråkig också de som talar regelbundet flera än två språk. Dufva (2010: 26) använder i sin artikel begreppet flerspråkighet och anser att det kan finnas flera olika typer av flerspråkiga människor. En flerspråkig människa kan vara såväl någon som lärt sig svenska och finska hemma i barndomen som någon som studerat främmande språk i skolan. I denna avhandling används begreppet flerspråkig och synen på flerspråkighet liknar Dufvas syn på flerspråkighet.

2.1.1 Flerspråkiga individer

Det finns olika uppfattningar om vad som karakteriserar en flerspråkig individ men det som man oftast jämför detta med är hur flytande språkanvändningen är. Enligt Grosjean (2010: 18–20) uppfattas oftast en flerspråkig människa att vara någon som talar två eller flera språk flytande. För vissa betyder äkta flerspråkighet att man lär sig sina språk redan som barn och att alla dessa språk är lika starka. Kännetecknen på det äkta flerspråkiga individ är att hen har tillägnat sig språken hemma, kan byta mellan språken utan problem, har ingen accent i något av språken och använder inte en blandning av flera språk när de talar med enspråkiga.

Enligt Grosjean (2010: 20) är majoriteten av världens flerspråkiga inte sådana som tillägnat sig de olika språken hemma som barn. Om man skulle räkna som flerspråkiga bara de som kan använda alla sina språk utan att något annat språk hörs eller syns i språket på något sätt, skulle det inte finnas en benämning för en majoritet av människor i världen som använder regelbundet mera än ett språk men som inte är lika flytande i sina språk som förstaspråkstalarna. I allmänhet har människorna en mycket strikt syn på flerspråkighet då man upplever att det äkta flerspråkighet är det att man en är lika stark och flytande i sina språk. Alla de andra som lever med två eller flera språk anses inte egentligen vara flerspråkiga eller anses vara mindre flerspråkiga.

På grund av en relativt strikt syn på flerspråkighet brukar flerspråkiga ofta underskatta sina språkkunskaper. De brukar utvärdera sina språkkunskaper enligt enspråkiga standarder och därför upplever dessa flerspråkiga att deras språkkunskaper inte är tillräckliga och att man kan höra en accent i deras talande. Det är många som vill undvika att bli klassificerad som en flerspråkig och vissa kan även försöka gömma sina språkkunskaper. Något som kan vara viktigt att ta i beaktande i detta sammanhang är att de flesta flerspråkiga individer använder sina språk till olika syften, i olika situationer och med olika människor. (Grosjean 2010: 21)

Med tanke på de flerspråkiga är det också viktigt att kunna skilja mellan vilka språk som man kan och vilka språk som man egentligen använder. Oftast är det så att man kan i varierande grad flera olika språk men man använder inte alla dessa språk. När man beskriver flerspråkiga måste man också ta i beaktande när och var inläring av olika språk har skett. Man kan ha t.ex. lärt sig sina språk hemma av föräldrarna eller man kan ha lärt sig ett språk hemma och sedan i senare skede ett eller flera språk till i skolan. Var och när man lärt ett språk kan påverka hur väl man t.ex. kan skriva och läsa på det språket. (Grosjean 2010: 25)

2.1.2 Länder med flera officiella språk som samhällsligt fenomen

Grosjean (2001: 1–2) konstaterar att flerspråkighet är närvarande i nästan alla länder i världen bland alla samhälls- och åldersgrupper. Man kan hitta mycket statistik om vilka

språk som talas i världen, av hur många och i vilka länder. Men statistik på användningen av två eller flera språk finns egentligen inte. Detta beror på att tvåspråkigheten och flerspråkigheten kan tolkas på flera olika sätt.

Det finns inte lika mycket information om flerspråkighet i länder i Asien och Afrika så som det t.ex. finns om länderna i Europa (Grosjean 2010: 16). Flerspråkigheten kan omfatta ett helt land eller bara vissa delar av landet. I vissa länder är flerspråkigheten kopplad ihop med vilket yrke man har och till vilken samhällsgrupp man hör till samt till könet och åldern. Det som ändå främst påverkar flerspråkigheten är hur mycket två eller flera språk är i kontakt med varandra. De olika språkgrupperna kan vara antingen mycket ofta eller väldigt sällan i kontakt med varandra. (Grosjean 2001: 2–3)

Tillsammans med några andra länder så som Canada och Israel är Finland ett land med två officiella språk och är därmed officiellt ett tvåspråkigt land. I de tvåspråkiga länderna är de båda officiella språken jämlika vilket betyder att t.ex. allt service som staten erbjuder ska vara tillgänglig på båda språk. Medborgarna har rätt att få betjäning på sitt modersmål i den offentliga sektorns tjänster. Grosjean (2001: 11–12) konstaterar att Finlands tvåspråkiga status är statens medvetna val att hålla kvar användningen av de två språken. Av dessa två språk är det andra klart ett minoritetsspråk. Strömman (1995: 29) konstaterar att oberoende av om det ena språket är minoritetsspråk och det andra är majoritetsspråk så kan man upptäcka en språklig flexibilitet mellan språkgrupperna i länder där olika språk lever vid sidan av varandra. Det språkliga beteendet kan dock variera beroende på var man bor och vad tvåspråkighetsgraden där är.

Enligt statistiken från 2017 hade 88 % av finländarna finska som sitt modersmål och 5 % svenska som sitt modersmål. Andelen rysktalande var 1 % och den resterande 6 % var andra språk. Om man jämför andelen av de två officiella språken, kan man lätt konstatera att finskan verkligen är majoritetsspråket. (Statistikcentralen 2018) Även om det är en klar majoritet av invånarna som talar finska så är det viktigt att Finland har svenska som det andra officiella språket för att behålla statuset av ett tvåspråkigt land (Grosjean 2001: 12).

2.1.3 Finlands språkliga status

I Finland finns det sammanlagt 311 kommuner varav 33 är tvåspråkiga, 16 svenskspråkiga och de resterande är finskspråkiga. Alla de helt svenskspråkiga kommunerna finns i Åland. Av de 33 kommuner som är tvåspråkiga har 15 svenska som majoritetsspråk och 18 finska som majoritetsspråk. Enligt Kommunförbundets (2017) definition på tvåspråkiga kommuner finns ett krav som måste uppfyllas vilket är att minst åtta procent av invånarnas eller 3000 invånarnas modersmål skall vara minoritetsspråket. Det finns dock även vissa undantagsfall där en kommun kan vara tvåspråkig även om det tidigare nämnda kravet inte uppfylls. Ett undantagsfall kan vara t.ex. vid ett kommunsammanslag av en finskspråkig och tvåspråkig kommun. I tvåspråkiga kommuner bor över 1,7 miljoner finländare. Enligt Kommunförbundets rapport bor det mest svenskspråkiga i absoluta tal i Helsingfors, Esbo, Raseborg, Borgå och Vasa. Av finländarna bor 44 000 finskspråkiga i kommuner med svenska som majoritetsspråk och 140 000 svenskspråkiga i kommuner med finska som majoritetsspråk.

Eftersom Finlands nationalspråk är enligt grundlagens 17 § 2 mom. finska och svenska kan man tänka sig att det i arbetslivet finns behov för språkkunskaper åtminstone i dessa två språk. Strömman (1995: 29) konstaterar att det i tvåspråkiga länder oftast finns vissa orter där tvåspråkighetsgraden är högre än i andra orter. Om det då talas två språk i något ort är det mycket sannolikt att dessa språk talas också på olika arbetsplatser. Enligt Kommunförbundet (2017) finns det i Finland tvåspråkiga kommuner i Österbotten och i Södra Finland. Enligt grundlagens 17 § 3 mom. har alla rätt att använda sitt eget språk i domstol och olika myndigheter men medborgarna i Finland förväntar sig få betjäning både på finska och svenska även i andra sammanhang förutom hos myndigheterna.

2.2 Flerspråkighet i företagsvärlden

Sajavaara (2010) konstaterar att det i Finland används förutom de två nationalspråken också många andra språk och att andelen övriga språk i Finland är växande. På grund av detta finns det flera olika språk som används i arbetslivet. Enligt Strömman (1995: 29)

finns det dock inte bara behov för språkkunskaper för kommunikation i hemlandet. Det finns också behov för flerspråkiga i kontakter mellan andra länderna.

Tidigare har man kunnat tänka sig att språkkunskaperna är något som bara de högutbildade har och att det är bara i vissa yrken där språkkunskaper behövs. I dagens arbetsliv behövs språkkunskaper i nästan alla olika branscher och språkkunskaperna är en viktig del av yrkeskunskapen. Många företag i Finland kan klassificeras som internationella koncern och oftast är de internationella koncernernas officiella språk något annat än finska. De olika arbetsgemenskaperna kan vara geografiskt sätt långt ifrån varandra och de förs ihop med hjälp av olika elektroniska kommunikationsmedel. Förutom stora internationella organisationer finns det också behov för språkkunskaper t.ex. i start up –företag där man fokuserar mera på den internationella marknaden och inte så mycket på den inhemska marknaden. (Sajavaara 2010, Finlands Näringsliv 2014: 7)

En arbetssökandes språkkunskaper kan testas redan vid ansökningstillfället. Ibland kan det t.ex. krävas att man skall göra arbetsansökan på något annat språk än sitt modersmål. Själva arbetsintervjun eller en del av den kan även hållas på något främmande språk. Man kan också behöva bevisa sina språkkunskaper med olika typer av test eller med intyg. När man tänker på språkkunskaper som behövs i arbetslivet kan man konstatera att goda kunskaper i finska språket uppskattas också. Skriftpraktikernas roll i dagens arbetsliv är växande och därför är det viktigt att man har även ordentliga skriftliga kunskaper i modersmålet. Det kan vara t.ex. svårt att få ett arbete om man i sin arbetsansökan har många stavfel och om man skrivit sammansatta ord fel. (Sajavaara 2010)

Det kan bli så att man märker bristerna i sina modersmålskunskaper först när man börjar jobba. I olika arbeten kan man behöva skriva olika anteckningar, meddelanden, rapporter och planer och då kan man märka att man måste leta efter språkregler för att vara söker om vissa grammatiska detaljer. Man bör även kunna anpassa sitt språk till olika situationer och sammanhang i arbetslivet. Man ska ta till hänsyn vem man skriver till eller pratar med. Som ett exempel kan man ta en advokat som ska kunna skriva på sitt yrkes-specifika språk till sina kolleger men behöver också kunna skriva på ett mera lättförstått språk till sina klienter. (Sajavaara 2010)

När man tänker på språkkunskaper ur företagens och organisationernas synvinkel kan man konstatera att personal med mångsidig språkkunskap är nödvändigt för internationalisering och konkurrenskraft. Bristfälliga språkkunskaper i en organisation kan vara ett hinder för utvidgandet av verksamheten och kan även påverka hur bra kundbetjäningen fungerar. För att säkerställa möjligheterna för konkurrenskraften och framgången är det viktigt att de anställdas språkkunskaper motsvarar företagets behov. (Sajavaara 2010) Enligt en undersökning gjort av Finlands Näringsliv (2014: 8, 11) år 2013 är de språk som används mest i företagen finska, engelska och svenska. I nästan alla företag (97%) använder man finska och i nästan 80% av företag talar man engelska. I hälften av företagen som var med i undersökningen använde man svenska. Språket som man enligt undersökningen använder fjärde mest är ryska. Behovet av olika språk varierar mellan branscherna. I pappersindustrin använder 90% av företagen tyska och i teknologiindustrin är språkkunskaper i kinesiska, spanska och franska viktiga. Inom finansbranschen använder man svenska i 70% av alla företag vilket kan bero på att man gör relativt mycket nordiskt samarbete.

Ett speciellt fenomen som förekommer på flerspråkiga arbetsplatser är att kommunikationen sker antingen genom att använda bara ett språk eller genom att blanda flera språk. Kommunikationen kan fungera utan problem även om den ena anställda pratar ett språk och den andra anställda pratar ett annat språk. Då man inte behärskar något språks ordförråd tillräckligt, växer användningen av icke verbal kommunikation vilket leder till att möjligheten till missförstånd ökar. (Styf 2000: 19–20)

2.2.1 Tidigare forskning om flerspråkighet i arbetslivet

En hel del undersökningar har gjorts om språkanvändning i olika företag. En undersökning har blivit gjort om flerspråkighet i arbetssituationer på Wärtsilä. Wärtsilä är ett finskt företag som är en av de världsledande leverantörerna på marin- och energimarknad. (Wärtsilä 2018) Malkamäki och Herberts (2014: 11, 68–69) har undersökt hurdana språkliga val man gör i Wärtsilä samt hur man planerat språkanvändningen i det internationella företaget. Resultaten visade att hälften av informanterna använder regelbundet

finska, svenska och engelska på arbetsplatsen och andra hälften av informanterna använder svenska eller finska och engelska i sitt arbete. Av informanterna använder sex stycken även något annat språk på arbetsplatsen. Malkamäki och Herberts konstaterar på basis av resultaten att det finns olika faktorer som påverkar informanternas språkanvändning och behov att kunna använda olika språk. Individerna kan till en viss grad själv bestämma över sin språkanvändning genom att antingen söka sig till situationer där hen kan utnyttja och utveckla sina språkkunskaper eller hålla sig till situationer där hen kan använda bara de språk som känns trygga. Enligt resultaten kan språkanvändningen bero på var och hur kommunikationen sker. I den fysiska kommunikationen inom enheten kan man använda t.ex. finska eller svenska medan man då i den skriftliga kommunikationen använder engelska.

Enligt Malkamäki och Herberts (2014: 68–70) kan behovet för språkkunskaper i olika språk variera mellan olika enheter. I vissa enheter brukar de anställda delta regelbundet i olika möten där kommunikationen sker på engelska och i vissa enheter har man möten bara på finska eller svenska. Arbetsuppgifterna påverkar en del också på behovet att kunna flera språk eftersom en kontorsanställd brukar ha mera sådana arbetsuppgifter som kräver språkkunskaper speciellt i engelska jämfört med någon som jobbar med installationer.

Lygdman (2017: 7, 10, 52–54) har i sin tur undersökt språkanvändningen på ABB i Vasa och det som han främst fokuserade på var vilka språk man använder i företaget och hurdana är situationerna där språken används. I sin undersökning jämförde Lygdman också språkanvändning mellan olika avdelningar samt hurdana attityderna kring språken är inom företaget. ABB är ett företag som fungerar inom branschen för elkrafts- och automationsteknik. Koncernspråket på ABB är engelska och på grund av detta används engelskan aktivt i företagets vardag. Enligt resultaten uppskattas främst språkkunskaper i engelska och finska hos de anställda. I jämförelsen av språkanvändning mellan olika enheter upptäcktes inga stora skillnader vilket motiverades med att företagets huvudspråk är engelska. Kommunikationen sker främst på engelska eller finska men svenska används också i viss mån. Resultaten visar också att attityden kring språken är positiva och arbetsgivaren försöker stöda de anställda t.ex. genom att erbjuda språkkurser.

2.2.2 Tidigare forskning om flerspråkighet på Nordea

Nordea har fungerat som forskningsobjekt i några tidigare undersökningar gällande språk och översättning. Nordeas språkliga riktlinjer blev också kritiserade i medier när Helsingin Sanomat (Pietiläinen 2009) publicerade en artikel om bankens språkval gällande dokument för aktieägare. Orsaken till varför Nordea blev kritiserat var att dokumenten publicerades bara på svenska och engelska även om Nordea då hade 190 000 finländska aktieägare och som jämförelse 90 000 svenska aktieägare. Språkvalet motiverades med att den engelska versionen behövdes eftersom det är frågan om en internationell aktieemission och den svenska versionen behövdes eftersom Nordeas säte är i Sverige. Enligt Nordea fanns det inget behov för en finsk språkversion.

I en avhandling pro gradu om översättningsverksamhet på Nordea undersökte Peltonen och Vesa (2009: 5, 63) hur översättningsverksamheten ser ut utanför den egentliga översättningsenheten, hur översättningsverksamheten uppfattas av de anställda och hurdana konsekvenserna kan vara med att anställda utan översättningskunskap också skall ta hand om översättningsuppgifter. Resultaten visade att det fanns en hel del översättningsarbete som gjordes av anställda som inte jobbade som översättare. En del av de anställda upplevde översättningen som en del av sitt arbete medan en del av de anställda upplevde översättningsuppgifter som jobbigt extra arbete. Vissa anställda tyckte att översättningsuppgifter var ett bra sätt att alltid då och då få utnyttja sina språkkunskaper.

Något som Peltonen & Vesa (2009: 63) också i sin undersökning kom fram till var att de som jobbade hierarkiskt sett på en lägre nivå i organisationen hade oftast mindre tid att ta hand om översättningsuppgifter jämfört med de som jobbade hierarkiskt sett på högre nivå. Olika tekniska verktyg samt kontakter inom organisationen kunde vara till hjälp i problemsituationer men de anställda var ändå oroliga över översättningarnas kvalitet. Resultaten visade också att man mest från den högre nivån vände sig till översättningsenheten för hjälp.

Säntti (2001: 4, 229, 231–233) fokuserade i sin undersökning på hur olika kulturer träffar och kommunicerar med varandra i den internationella fusionen Merita-Nordbanken. I

undersökningen fokuserades på olika fenomen som upptäcktes eller upplevdes vara problematiska i samband med att organisationens huvudspråk blev svenska vid en fusion av Merita och Nordbanken. Valet av huvudspråk togs emot negativt av de finländska anställda som bara talade finska. En del av de anställda som inte behärskade svenska så bra flyttades över till sådana arbetsuppgifter där man inte behövde kunna svenska. Många anställda försökte återuppliva sina språkkunskaper i svenska för att kunna utveckla sina språkkunskaper. Det fanns vissa problem i den interna kommunikationen eftersom det fanns skillnader mellan sverigesvenska och finlandssvenska. I enlighet med organisationens språkpolicy hade de anställda en möjlighet att ta kurser i svenska.

Enligt Sääntti (2001: 133–134) användes det två olika typer av svenska i organisationen eftersom enligt de svenska anställda var finlandssvenska inte riktigt svenska och därför korrigerades texter som var skrivna av finlandssvenskar till ett språk som liknade mera sverigesvenskan. När det gäller språkanvändning användes det två olika varianter av svenska men i Finland användes också finska och engelska användes om något inte blev förstådd på svenska. I Finland upplevde en del av anställda att de var ojämlika eftersom en del kunde svenska bra och en del kunde inte alls svenska. Slutligen var både finländarna och svenskarna eniga om att engelskan skulle fungera bättre som organisationens huvudspråk.

Louhiala-Salminen (2002: 5, 11) har i sin undersökning om kommunikation och språkanvändning på två fusionerade företag, Stora Enso och Nordea fokuserat sig bl.a. på vilka faktorer med tanke på den interna kommunikationen som påverkar språkvalet, hurdana attityderna är kring språkval och om det uppstått några problem i kommunikationen. När det gäller undersökningen för Nordeas del, deltog sammanlagt 216 anställda i undersökningen genom att besvara en enkät. En del av informanterna jobbade på Nordea i Finland och en jobbade på Nordea i Sverige.

Enligt Louhiala-Salminen (2002: 148–150) visade resultaten att av kommunikationen som sker i arbetet är 80 % intern kommunikation och inte bara på de anställdas förstaspråk utan på flera olika språk. Största påverkan som fusionen hade på kommunikationen var att användandet av engelska växte även om finska och svenska fortfarande användes i tal

och skrift. Innan fusionen använde 7 % finländare engelska i sitt arbete medan efter fusionen uppgav sig 14 % av finländare använda engelska i tal och 19 % i skrift för kommunikation. Enligt resultaten syntes Nordeas status som en skandinavisk bank i det att svenskans roll var starkare än i Stora Enso.

Louhiala-Salminen (2002: 6, 152) konstaterade även att jämfört med Stora Enso var attityderna kring språk mera kritiska på Nordea vilket troligen berodde på att i samband med den första fusionen med den finska banken Merita och svenska banken Nordbanken blev huvudspråket svenska. De anställda på Nordea fäste mycket uppmärksamhet vid språk och språkanvändning medan de anställda på Stora Enso såg språken bara som ett medel för kommunikation. De finska informanterna från Nordea kände lättnad när huvudspråket i organisationen blev engelska efter fusionen med Unidanmark.

2.3 Språktillägnande och språkinläring

När det gäller inläring, undervisning och utvärdering av språk brukar man kategorisera språk till förstaspråk, andraspråk och främmande språk. Förstaspråket är något som man tillägnar sig hemma av föräldrarna och av andra närstående människor. Förstaspråket kan också kallas modersmål och det är barn som tillägnar sig förstaspråk. (Dufva 2010: 25) Det som är speciellt med förstaspråket är att barnen börjar tillägna sig språket redan innan födseln. Ett barn kan ha två förstaspråk bara om inläringen av det andra språket har börjat inom de första veckorna efter födseln. De språk som barnen ännu lär sig i skollådern kan ha en påverkan på förstaspråket. Genom att man fördjupar sig i något främmande språk kan olika språkliga former i det andra språket synas också i förstaspråket. (Toivainen 1999: 140–141)

Man kan tänka sig att språkinläring hos barn och vuxna kanske inte följer ett liknande mönster men Sigurd och Håkansson (2007: 141) påstår att man lättare kan förstå hur människorna lär sig språk genom att se på processen som barnen går igenom vid språkinläring av sitt förstaspråk. Man kan lista ut vissa faser i barnens språkinläring som alla barn brukar gå igenom i samma kronologiska ordning.

När man diskuterar språkinlärning brukar man använda termer *tillägnande* och *inlärning*. Det kan förekomma variation i användning av dessa termer eftersom man ibland kan använda dessa termer för att beskriva situationen där individen lär sig ett språk på allmänt nivå. Ibland syftar man med tillägnandet av ett språk till situationen där man lär sig ett språk på ett naturligt sätt i en omgivning medan man med språkinlärningen syftar till situationen där språket lärs genom formell undervisning. (Sajavaara 1999: 75)

Andraspråket kan tillägnas på samma sätt som förstaspråket om man deltar aktivt i växelverkan med andra på i fråga varande språket. Andraspråket kan vara ett språk som man lär sig genom att bo i en omgivning där språket talas och därför är det t.ex. invandrare som lär sig andraspråk. Det finns egentligen inte någon gräns för hur många andraspråk som man kan lära sig och i världen är flerspråkigheten egentligen mera vanligt än enspråkigheten. Det är dock mycket vanligt att användningen av andraspråket är snävare än användningen av förstaspråket. (Sajavaara 1999: 74–75, Dufva 2010: 25)

Språk som man lär sig genom formell undervisning t.ex. i skolan kallas främmande språk. Åldern påverkar kategoriseringen på det sättet att förstaspråket är något som man tillägnas när man är barn och omgivningen påverkar på det sättet att andra språket är något som man lär sig i en miljö där språket talas. När det gäller andraspråket och främmande språket spelar inte åldern betydelsegörande roll. För en tvåspråkig människa kan det dock vara svårt att veta att vilka av hens språk som är förstaspråk, andraspråk och främmande språk. (Dufva 2010: 25)

Laurén (2008: 17) ser på språkinlärning genom olika processer. En process är när man tillägnas sig ett språk i en omgivning där språket används t.ex. när ett barn tillägnas sig sitt förstaspråk av sina föräldrar. När man tillägnas sig ett språk sker inlärningen mest omedvetet och det kan vara svårt att förklara hur man lärt sig vissa saker så som t.ex. grammatiken. Inlärning av ett främmande språk är i sin tur en mera medveten process eftersom man ofta då lär sig språket genom att studera ord och regler.

Laurén (2008: 18) jämför tillägnande och inlärning av ett språk med formell och informell förmedling av språket. Den informella förmedlingen av språket sker genom naturliga och

autentiska situationer där själva språket inte är i huvudrollen vilket kan vara t.ex. arbetskamrater som har olika modersmål diskuterar med varandra i kafferummet. I den formella förmedlingen av språket ligger information om språket i fokus.

När det gäller andraspråksinläringen beror språkutvecklingen enligt Sigurd och Håkansson (2007: 150) på när barnet tillägnar sig de olika språken. I situationen där barnet lär sig flera språk samtidigt, brukar språkutvecklingen av i fråga varande språken följa samma mönster som hos enspråkiga barnens språkutveckling. Om barnen lär sig något nytt språk först efter att utvecklingen av förstaspråket har börjat, brukar språkinläringen följa mönstret av andraspråksinläring. Med andraspråksinläringen brukar man sällan nå samma språkkunskapsnivå som med förstaspråket t.ex. när det gäller uttal. Största skillnaden mellan förstaspråksinläring och andraspråksinläring är dock det att språkutvecklingen inte är lik varandra. Detta beror på att språket vid förstaspråksinläringen utvecklas i samband med barnets kognitiva utveckling. Andraspråksinlärnarna kan redan uttrycka sig själva på något språk och har nått en viss mognadsnivå.

Enligt en artikel skriven av Fritz (2013) kan språkinläringen vara lika lätt för vuxna som den är för barn. I en undersökning fick 7-åriga barn och 25-åriga vuxna se på samma kinesiska väderleksrapport och göra uppgifter angående detta varefter man kunde jämföra hur mycket barn och vuxna lärt sig. Enligt resultaten hade barn och vuxna lärt sig lika mycket vilket tydde på att vuxna kan lära sig språk lika snabbt som barn. I sin artikel intervjuade Fritz professor Gullberg som kommenterar att det bästa sättet att lära sig ett språk är att åka utomlands eftersom man då blir mera flytande i språket även om man inte skulle tala helt grammatiskt rätt. När det gäller språkkunskaperna borde man enligt Dufva (2010: 27) fokusera mera på funktionalitet dvs. förmågan att kunna agera språkligt i olika situationer enligt behoven. Det är inte så viktigt att vara uttals- och grammatikmässigt helt felfri, utan det som är viktigt är att man är villig att utnyttja det som man kan och också villig att utvidga sina språkkunskaper. Tanken om att man skulle tala ett andraspråk eller främmande språk helt felfritt är ganska omöjlig, eftersom ingen talar heller helt felfritt och perfekt sitt förstaspråk dvs. modersmål. Man använder olika språk i olika syften och därmed är det naturligt att det finns variation i människornas språkkunskaper.

För en tid bakåt brukade man anse att det mest ideala flerspråkighet är det att man kan tala andraspråk och främmande språk lika bra som sitt förstaspråk. Denna syn betyder egentligen det att man borde vara felfri i alla sina språk och att man kan använda språken utan kodväxling dvs. utan att man blandar olika språk i ett samtal (Dufva 2010: 27, Grönblad 2012).

2.4 Självtvärdering av språkkunskaper

Som utvärdering kan räknas allt verksamhet som syftar till att få bevis om någons språkkunskaper för ett specifikt ändamål. Utvärdering av språkkunskaper kan göras bl.a. med hjälp av tester, observation och självutvärdering och det är en naturlig del av inläring av främmande språk att utvärdera sina språkkunskaper. Ett mycket vanligt perspektiv på utvärderingen av språkkunskaper är att dela det in i mindre delar: att läsa, skriva, tala och lyssna. Kunskaperna kan variera mellan dessa olika färdigheter och enligt undersökningar brukar det finnas skillnader i de muntliga och skriftliga färdigheterna. (Huhta & Takala 1999: 179, 183)

Enligt Boud (1995: 1, 11–13, 17) handlar självutvärderingen om att man ifrågasätter sitt eget beteende och planerar det kommande för att främja inläring. Allt utvärdering oberoende av vem som utgör det består av två nivåer. Den första nivån handlar om att man har vissa standarder för utvärderingen och den andra nivån handlar om att man utvärderar sina kunskaper i förhållanden till dessa standarder. I självutvärderingen kan den lärande själv definiera utvärderingskriterierna. Det är en viktig kunskap att kunna realistiskt utvärdera sina egna språkkunskaper. För att kunna lära sig ett språk effektivt måste man kunna reflektera över vad som man redan kan och vad som man borde ännu lära sig.

Enligt Leblay (2013: 56–57) har man diskuterat om hur pålitligt och sanningsenligt resultat det ger så länge som självutvärderingen har existerat. Generellt har tanken varit att bara när en bedömning som är gjord av en lärare eller någon annan professionell person kan resultaten vara pålitliga. När man har undersökt självutvärderingens pålitlighet har man varit tvungen att jämföra självutvärderingen t.ex. med en lärarens bedömning. Det

som man ofta misstänker vid självvärdering är att man övervärderar sina språkkunskaper för att gynna sig själv. Resultaten från många undersökningar visar dock att man kan med vissa villkor utvärdera pålitligt sina språkkunskaper. Leblay sammanfattar resultaten för Juurakko och Takalas (2001) undersökning om hur pålitligt självvärderingen är hos en grupp studeranden i yrkeshögskolan. Resultaten visade att studerandena hade en mycket realistisk uppfattning om sina språkkunskaper i svenska. Något som man dock konstaterade var att studerandena hade en tendens att undervärdera sina muntliga färdigheter.

Det finns olika faktorer som kan påverka självvärderingens pålitlighet så som t.ex. hur mycket man har studerat tidigare, vilka mål man har för sin arbetskarriär, vilka förväntningar föräldrarna har och hurudan kulturell bakgrund man har. Den största orsaken till varför resultaten för självvärderingen kan vara okonsekvent är om man inte har erfarenhet om självvärdering. Självvärdering kan vara pålitligt bara om den som skall göra självvärderingen har fått skolning i det. Det har också kommit fram att man borde i självvärderingsskolningen gå igenom hur man tolkar de olika skalor som används i självvärderingen eftersom dessa kan tolkas på flera olika sätt. (Leblay 2013: 58, 61)

3 SPRÅKVAL OCH SPRÅKANVÄNDNING I ARBETSLIVET

Kommunikationen är en förutsättning för en fungerande verksamhet i en organisation. Kommunikationen handlar främst om att överföra eller dela ett budskap. Dålig kommunikation eller ingen kommunikation alls kan enkelt leda till missförstånd vilket då kan i sin tur påverka organisationen negativt. Kommunikation krävs för att en organisation kan fungera och existera. Ett viktigt delmål i skapandet av en organisation är att kommunikationen fungerar. Det som krävs för fungerande kommunikation är att kommunikationspartnerna delar ett gemensamt språk för att kunna förstå varandra. (Heide, Johansson & Simonsson 2012: 15, 23, 27)

Enligt Huhta (2002: 7) har många företag och organisationer i det flerspråkiga Europa identifierat språket som en viktig del av kommunikationen på arbetsplatsen. Ärenden gällande språket kan hanteras med konstruktiva medel som syftar till att förbättra kommunikationen inom organisationen. I denna kontext ser man språket som ett kommunikationssystem på arbetsplatsen som kan vara verbal, non-verbal och kulturell. Olika ärenden kan diskuteras via olika kanaler så som dokument, telefonsamtal, e-post, meddelanden eller face-to-face diskussioner. Språket och kommunikationen kan ses som en viktig fördel som skall vara i linje med de värden och strategier som organisationen har.

I 3.1 presenterar jag olika faktorer som påverkar språkvalet hos en människa samt hur språkvalet kan variera beroende på samtalspartnernas modersmål. Grosjean (2001) anger fyra aspekter som tillsammans påverkar vilket språk som väljs i en diskussion. I 3.2 kommer jag att beskriva vad språkpolicyn handlar om samt hur språkpolicyn kan utnyttjas och användas i organisationer. I 3.3 kommer jag att behandlas skriftpraktikernas roll arbetslivet samt hur de kan påverka det egentliga arbetet.

3.1 Faktorer som påverkar språkvalet

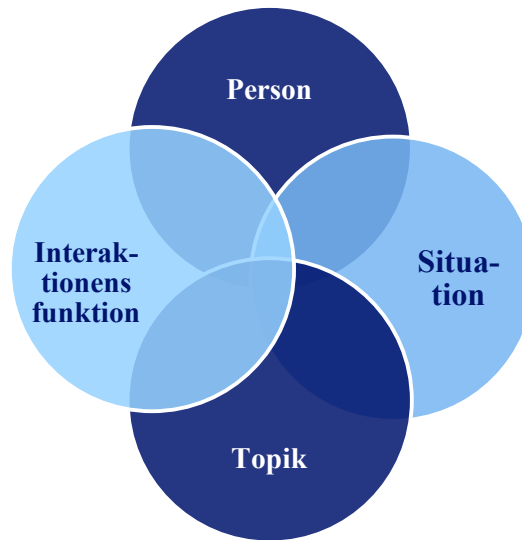
De viktigaste faktorerna som påverkar personens språkval enligt Nikula (1996) är språkkunskaperna och viljan att använda det andra språket. I allmänhet har de svenskspråkiga

bättre kunskaper i finska än vad de finskspråkiga har i svenska vilket kan vara en följd av svenskans ställning som minoritetsspråk i Finland. Detta leder ofta till att finskan är det dominerande språket. Finskan har en starkare ställning i samhället än svenskan och detta förstärks i och med att de svenskspråkiga ofta pratar finska även i sådana situationer där det inte skulle vara nödvändigt.

Valet av språk bland flerspråkiga är en komplex process. Till skillnad från enspråkiga kan de flerspråkiga välja mellan två eller flera språk när de kommunicerar. När man undersöker flerspråkiga människors språkval kan man göra det ur två olika synpunkter. Den första aspekten gäller flerspråkiga människornas språkval när de talar med enspråkiga människor och den andra aspekten gäller flerspråkiga människornas språkval vid diskussioner med andra flerspråkiga människor. I diskussioner mellan två enspråkiga finns egentligen inga valmöjligheter och i diskussioner mellan en flerspråkig och enspråkig används oftast den enspråkigas språk. Valet av kommunikationsspråk mellan en flerspråkig och enspråkig är i de flesta fall inte så varierande eftersom man oftast väljer det gemensamma språket. (Grosjean 2001: 127–130, Sigurd & Håkansson 2007: 160)

Språkvalen i kommunikationssituationer mellan två flerspråkiga talare kan i sin tur vara mycket varierande och intressanta. Enligt Grosjean (2001: 130) är dock språkvalet mellan två flerspråkiga något som oftast sker ganska automatiskt och samtalsparterna brukar inte medvetet välja vilket språk de använder eller inte och därför kan frågor om språkval känna konstiga. Sigurd och Håkansson (2007: 161) konstaterar dock i sin tur som en motsats till detta att språkvalet hos flerspråkiga är medvetet och att de flerspråkiga oftast därför kan förklara sina språkval.

Grosjean (2010: 44) listar ut fyra huvudfaktorer som påverkar språkvalet. Redan en av faktorerna kan avgöra vilket språk som används men oftast är det en kombination av flera faktorer som leder till valet av ett visst språk (se figur 1).



Figur 1. Faktorerna som påverkar språkvalet (Grosjean 2010: 44)

I figur 1 presenteras de fyra kategorier som Grosjean (2010: 44) använder för att dela in faktorerna som påverkar språkvalet. De fyra kategorierna är person, situation, topik (tema) och interaktionens funktion.

När det gäller språkval är talarens och samtalspartners språkkunskaper det mest avgörande av allt eftersom man oftast brukar använda det språk som gör kommunikation smidigare. Människorna väljer alltså ofta språket utgående från det som känns lättast i situationen. Det kan vara svårt och onaturligt att senare ändra på kommunikationsspråket. T.ex. när immigranter kommer till ett land så kommunicerar de oftast på engelska till en början innan de lär sig landets språk. När de har lärt sig landets språk ordentligt vill de oftast kommunicera med det inlärd språket för att utveckla sina språkkunskaper. Det kan dock kännas onaturligt och svårt för dem att börja använda det nya språket med de människor som de har börjat kommunicera med på engelska. (Grosjean 2001: 136, Grosjean 2010: 44)

Faktorer som enligt Grosjean (2001: 137) kan påverka deltagarnas språkval är ålder, socioekonomisk status, hur väl deltagarna känner varandra och påtryckning från andra. *Åldern* är en av faktorerna som påverkar språkvalet mellan deltagarna. Grosjean sammanfattar resultat av Scweda (1980) och Scotton (1979) gällande deras undersökningar om språkanvändning. Resultaten i en undersökning av Schweda om språkanvändningen i norra Maine visade att äldre personer föredrog att tala franska medan personer yngre än 30 år hellre talade engelska. Scottons undersökning visar att det socioekonomiska statuset spelar också en stor roll i språkvalet och att olika språken i vissa samhällen är förknippade med olika socioekonomiska status. Om någon från Europa skulle tala swahili i Kenya med en afrikan som också kan engelska skulle afrikanen genast byta språk till engelska för att visa att hen inte hör till den lägre klassen.

Strömman (1995: 203) har undersökt användning av finska och svenska i ett företag och kommit fram till att det finns två faktorer som påverkar språkvalet: språkgruppen som man hör till och positionen på arbetsplatsen. Resultaten i hennes undersökning visar att individerna i förmansposition har ett bredare lingvistisk repertoar oberoende av vilket språkgrupp de hör till.

Något som också spelar en roll i språkvalet är hur väl talarna känner till varandra. Grosjean (2001: 137–138) sammanfattar resultaten från Rubins (1968) undersökning om guarani-spanskarnas språkanvändning som visar att tvåspråkiga talare använder det ena språket med främmande människor och det andra språket med vänner. Det kan dock komma press från utsidan att använda ett visst språk. Föräldrarna kan t.ex. bestämma att använda sitt andraspråk med sina barn istället för sitt förstaspråk för att utveckla barnens språkkunskaper.

Når det gäller *situation* som en faktor som påverkar språkvalet är enligt Grosjean (2010: 46) en viktig faktor platsen där interaktionen sker. T.ex. i det tvåspråkiga Paraguay brukar man på landsbygden tala guaraní och i städerna i sin tur tala spanska. En del av de tvåspråkiga kan ha som vana att använda majoritetsspråket offentligt och sitt eget minoritetsspråk hemma. Något som kan också i talsituationen påverka språkvalet är situationens formalitet. Vissa språk kan vara sådana som naturligt kan användas enbart i mera formella

situationer och inte i vardagliga diskussioner. T.ex. i Schweiz brukar regeringen inte hålla tal på schweizertyska utan på tyska även om de annars talade schweizertyska med sina kolleger.

Något som i talsituationen också påverkar språkvalet mycket är om enspråkiga finns med. Om en grupp ungdomar diskuterade tillsammans på språk X medan en enspråkig som talar bara språket Y skulle komma med i diskussionen skulle gruppen byta diskussionspråket till Y för att ta den enspråkiga med i diskussionen. Men genast då den enspråkiga lämnar diskussionen skulle gruppen byta tillbaka till språket X. En sådan situation kan kännas frustrerande för den enspråkiga och hen kan även känna sig utanför på grund av språkskillnaderna. (Grosjean 2010: 46)

Når det gäller *topik* konstaterar Grosjean (2010: 46) att vissa diskussionsämnen kan kännas mera naturliga på ett visst språk och i diskussioner mellan tvåspråkiga kan språken även bytas på basis av topiken. T.ex. i Paraguay finns det vissa ämnen så som skola som man brukar hellre diskutera på spanska än på guaranska.

Den fjärde faktorn som påverkar språkvalet är *interaktionens funktion*. Syftet med interaktioner är inte bara att förmedla information utan syftet kan också vara att uppnå något. (Grosjean 2010: 47) Syftet med språkval kan ofta vara att man vill höja sin status och detta kan spela en stor roll i olika situationer. Tvåspråkiga har en möjlighet att byta språk för att ta med enspråkiga med i diskussionen men de har också därmed en möjlighet att lämna någon utanför diskussionen genom språkval. Detta är inte så allvarligt om interaktionen sker t.ex. i en butik, i bussen eller på stranden men det kan bära med sig stora effekter om den tredje personen i diskussionen är en av samtalspartnerna i diskussionen. (Grosjean 2001: 141) Hos tvåspråkiga är det ett mycket vanligt fenomen att lämna någon utanför samtalet med språkval. T.ex. då man reser utomlands är det vanligt att man i vissa situationer lämnar någon utanför diskussionen. I taxin kan man tala engelska med chauffören och sedan diskutera på finska eller svenska med sina kompisar om något som man inte vill att chauffören skall förstå. I situationer där man med språkval lämnar någon utanför diskussionen finns alltid en risk att man får någon att känna sig utanför eller att det leder till en pinsam situation. (Grosjean 2010: 47)

3.2 Språkpolicy i organisationer

Thomas (2007: 80) beskriver språkpolicy som en helhet som bildas av flera mindre delar. Kärnan i det hela är att försöka påverka individernas språkanvändning t.ex. i samhället eller på arbetsplatsen. Enligt Kaplan och Baldauf Jr. (1997: xi) är språkpolycyn en helhet som består av mindre delar som idéer, lagar, regler, bestämmelser och praxis. Med hjälp av dessa syftar man till att påverka språkanvändningen på ett visst sätt och mot en viss riktning. Man kan alltså använda språkpolycyn som ett hjälpmedel för att styra språksituationen i samhället eller i en grupp till en önskad riktning. Språkpolicy kan förverkligas med formella planer eller med informella besked.

Det finns vissa krav för språkpolycyn på offentliga sektorn men företagen kan mera fritt bestämma över sin språkpolicy. Företagen kan själv välja vilket eller vilka språk de använder i kommunikationen. De som jobbar i företaget är dock utbildade enligt statens normer som baserar på den offentliga språkplaneringen och därför påverkar staten indirekt på företagets språkplanering. (Malkamäki & Herberts 2014: 5)

När det gäller forskning inom språkpolycyn har enligt Thomas (2007: 80) fokusen mest varit på samhället och olika institutioner. Man har forskat ganska lite i hur språkpolicy och språkplanering fungerar t.ex. i organisationer på den privata sektorn. Enligt Spolsky (2012: 5) består språkpolycyn av tre komponenter (se figur 2).



Figur 2. De tre faktorer som språkpolycyn består av (Spolsky 2012: 5)

I figur 2 kan man se de olika faktorer som språkpolycyn består av enligt Spolsky (2012: 5). Dessa faktorer är språklig praxis, språkideologi och språkplanering och alla dessa faktorer kan påverka varandra. Språkideologin handlar mest om hur människorna uppfattar och värdesätter språkvarieteter och språkliga fenomen. Språkplanering handlar om samhällets vision om hur de vill att språkförhållanden skall vara och dess medvetna handlingar för att nå denna vision. Det handlar både om handlingar som påverkar språkets status i samhället och om språkvård. Den andra komponenten, språkliga praxis handlar om de praktiska språkval som man gör så som t.ex. ordval. Språklig praxis handlar också om med vilket språk föräldrarna väljer att sitt barn skall få sin grundutbildning. Språkideologin är den tredje faktorn som språkpolycyn består av.

Det är olika språkvårdare och språkpolitiker som jobbar med språkplanering i samhället. Det är dock svårt att med språkplanering nå sådana resultat som är helt emot den språkideologin som finns i samhället. För att kunna göra några förändringar i språkförhållandena i samhället måste man därför först arbeta med språkideologiska frågor. (Hällström-Reijonen 2012)

När det gäller företag, kan det vara svårt att komma med språkanvisningar som skulle kunna tillämpas i alla situationer. Oftast kan det bli så att man språkvalet beror på situationen. De språkval som företagen gör är dock också strategiska val. De språkval som

företagen gör påverkar automatiskt dess rykte och hurudan bild kunder och samarbetspartner får av företaget. Internationalisering för med sig utmaningar till den interna kommunikationen eftersom en stor del av personalen kan befinna sig utanför Finland och eftersom också en del av personalen kan vara av utländsk bakgrund. I och med att den interna kommunikationen kan ha blivit mera internationell har det fört med sig ett behov att definiera företags språkval i en skriftlig form som kallas företags språkpolicy. Företags språkpolicy är ändå ett ganska okänt begrepp i företagsvärlden. Kangasharju m.fl. (2010: 136–137) syftar med språkpolycyn till de olika praktiska anvisningar om språkanvändning vars syfte är att göra den interna och externa kommunikationen bättre och mera enhetlig.

Enligt Piekkari (2010) anknyter en utförligt språkpolicy sig till företagets strategi, vision och värderingar. En utförlig språkpolicy definierar också vilket språk som borde används i den interna och externa kommunikationen. Språkpolycyn kan också definiera i vilka situationer man borde kommunicera på företagets gemensamma språk och i vilka situationer man borde därmed kommunicera på kundens språk. I den skriftliga språkpolycyn kan det också framkomma vem som är ansvarig för att uppdatera språkpolycyn samt hur förpliktande den är och vem polycyn gäller.

En skriftlig språkpolicy i företaget kan relateras till företagets språkval och kan därmed konstateras vidare till att företagets språkval ligger nära företagets strategiska val. I finländska företag är språkpolicy dock inte standardiserade och medvetna språkpolitiska val är ganska sällsynta. Det finns bara få finska internationella företag som har ett skriftligt beslut om vilka språk som används i affärsverksamheten. Språkfrågorna kan presenteras i organisationens affärsstrategi men det finns inte några strikta anvisningar för språkanvändning. (Kangasharju m.fl. 2010: 137–141)

I internationella företag som har verksamhet i flera olika länder brukar det finnas ett gemensamt företagsspråk. Det gemensamma språket mellan olika språkgrupper brukar kallas *lingua franca*. Inom företag som är verksamma i Europa och speciellt i de företag som befinner sig i Skandinavien väljs oftast engelskan till det gemensamma kommunikationsspråket eftersom svenska, danska, norska och finska förstås inte utanför Skandinavien. I länder där engelskan inte är ett officiellt språk kan det uppstå problem både i

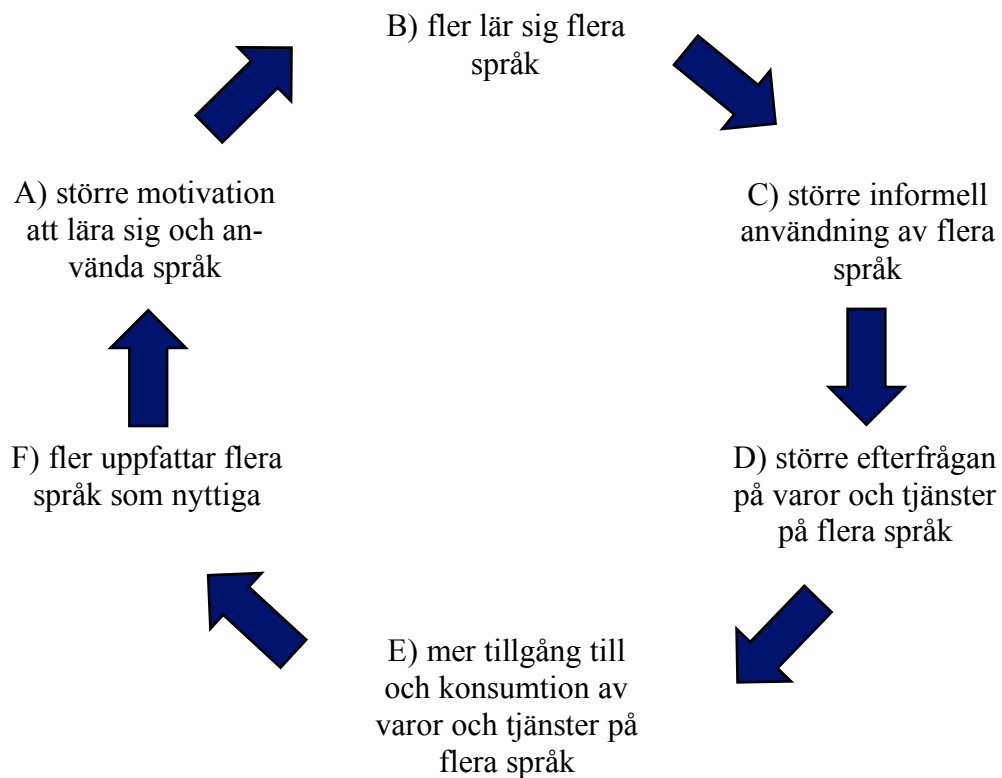
den interna och i den externa kommunikationen till följd av att en del av kommunikationen sker på *lingua franca* dvs. på engelska. Engelska som företagsspråk i internationella företag kan även ställa vissa krav på de anställda eftersom det ofta är så att det då krävs språkkunskaper framför allt i engelska. (Spolsky 1989: 118, Gunnarsson 2009: 244–245)

Det engelska som används som *lingua franca* kan vara mycket annorlunda än det engelska som förstaspråkstalarna använder. I användning av engelskan som *lingua franca* är det oftast viktigare att vara kommunikativt effektiv än att tala felfritt. I diskussioner med engelska som det gemensamma språket kan det också vara möjligt att den ena samtalspartnern talar engelska som sitt förstaspråk. Antalet människor som använder engelska som *lingua franca* är större än antalet människor som talar engelska som sitt förstaspråk och därför finns det även en stor risk för att *lingua franca* kommer att påverka engelska språkets utveckling och användning. I en diskussion påverkar båda samtalsparternas språk varandra och man har en tendens att börja anpassa sitt språk med samtalspartnerns språk. Detta gäller också i diskussioner där engelskan används som *lingua franca* med förstaspråks- och andraspråkstalare och är orsaken till varför man tror att engelskan som *lingua franca* kan påverka omedvetet på det engelska språket. (MacKenzie 2015)

Det är naturligt att språkkunskaperna är varierande i diskussioner där engelskan används som *lingua franca*. När man talar med någon som har engelska som förstaspråk är kan man bli osäker på sina språkkunskaper. I vissa sammanhang kan det vara viktigt att språket är så korrekt som möjligt t.ex. om man skickar ett nyhetsbrev till kunder men sedan måste man också kunna skicka snabba e-post och meddelanden utan att vara rädd eller utan att bry sig om språkliga fel. I ett företag kan det uppstå en omedveten tudelning mellan dem som är bra på engelska och dem som inte är det. I en internationell organisation brukar språken som används i den interna kommunikationen i olika enheter vara t.ex. finska i Finland medan alla officiella dokument är på engelska. Detta kan skapa en tudelning mellan de som är bra och de som inte är bra på engelska vilket kan i sin tur leda till tysta kommunikativa problem när alla inte är språkligt sett på samma nivå. (Gunnarsson 2009: 245, 247)

3.3 Flerspråkig utveckling inom en arbetsgemenskap

Malkamäki och Herberts (2014: 66–67) sammanfattar i sin rapport om Strubbels (2005) *Catherine Wheel* –modell. Det är frågan om en modell som främst gäller minoritetsspråk men kan även tolkas i samband med t.ex. globala språk som håller på att växa. Det är frågan om en cirkelformad modell som består av olika processer. Med modellen försöker man förklara hur utvecklingen av språksituationer kan se ut. I figur 3 presenteras Malkamäki och Herberts *flerspråkighetshjul* som är en modifierad version av *Catherine Wheel* –modellen.



Figur 3. Flerspråkighetshjulet enligt Malkamäki och Herberts (2014)

Enligt Malkamäki och Herberts (2014: 67) beskriver flerspråkighetshjulen utvecklingen av flerspråkigheten. Det finns ingen egentlig start och mål i hjulet utan man kan påbörja processen var som helst men om för att gå igenom de olika fasen i kronologisk ordning

kan man börja med fas A dvs. större motivation att lära sig och använda språk. När språkkanvändaren upplever att hen har nytta av språket börjar hen använda språket mera och därmed vill också utveckla språkkunskaper och lära sig mera. Det är i första hand företaget som kan påverka de anställdas motivation att lära sig språk genom att visa intresse för utveckling av flerspråkigheten.

Fas B, fler lär sig flera språk, handlar om det är flera som har intresse och möjlighet att lära sig flera språk. Detta kan åstadkommas bl.a. genom att företaget erbjuder sina anställda möjlighet att få språk- och kulturutbildning. Som en följd av fas B kommer fas C där graden av informell användning av flera språk har vuxit vilket handlar främst om att de anställda är flexibla i användningen av olika språk i sitt arbete. De anställda kan anpassa sina språkval beroende på situationen och samtalspartnern. (Malkamäki & Herberts 2014: 67)

I fas D blir efterfrågan på varor och tjänster på flera språk större. Det handlar om att genom företagets internationalisering uppstår det flera situationer där det finns behov för flera språk både i extern och intern kommunikation. Situationen där efterfrågan på varor och tjänster på flera språk växer följs av fas E där man har mera tillgång till och konsumtion av varor och tjänster på flera språk. (Malkamäki & Herberts 2014: 67)

I fas F, fler uppfattar flera språk som nyttiga, fortsätter den flerspråkiga utvecklingen. Det kan finnas skillnader i de anställdas språkkunskaper men det uppstår en atmosfär där de anställda har viljan att utveckla sina språkkunskaper och de förstår också att man alltid kan vara bättre på att använda flera språk på arbetsplatsen. (Malkamäki & Herberts 2014: 67)

Hällström-Reijonen (2012) konstaterar dock att hjulen kan också snurra bakåt vilket betyder då att språksituationen försämras. Den bakåt snurrande hjulen beskriver finlands-svenskans situation eftersom hela tiden färre människor upplever språket som viktig och därmed finns det färre människor som kan svenska och därmed minskar efterfrågan för svenska tjänster och varor på språket.

3.4 Skriftpraktiker i arbetslivet

Skriftbruk har blivit en permanent del av de flesta yrken även om det inte kanske hör till arbetets kärna och i de flesta yrken är skriftbruket ganska osynligt vilket betyder att man ofta inte tänker på dess existens (Karlsson 2006: 22). En orsak till varför dokumentationen har blivit så populärt är att människorna har tillit till texter. Med hjälp av en ordentlig dokumentation vill man t.ex. vara förberedd för eventuella problemsituationer. (Vuorivirta 2007: 50) En annan orsak till den ökade dokumentationen är den hela tiden framåtgående medieteknologin. Den sociala synen på skriftpraktik innebär att man försöker förstå skriftpraktiken i dess konkreta sammanhang dvs. att man förstår vad människor gör med skrift och när och varför de gör det. (Karlsson 2006: 22)

Man kan påstå att vi lever i ett skriftsamhälle vilket betyder att vi läser och skriver i många olika sammanhang Med ordet skrifthändelse menar man händelse som förekommer i en skriftlig form (Språkligt 2018). Under de senaste 100 åren har skrivandet i vårt samhälle förändrats mycket speciellt när det gäller relationen mellan läsande och skrivande. Det är en klassisk situation att människorna läser mer än vad de skriver. I historien har skrivandet betraktats som ett sätt att påverka sin identitet och tillvaro. Fram till dagens läge har situationen förändrats mycket. Flera än någonsin skriver i sitt arbete och det har även blivit så att nuförtiden människorna skriver mera texter än vad de läser. Det som även har ändrats under de senaste 10 åren är att skrivandet och läsandet inte självklart hänger ihop längre. (Karlsson 2012)

Skriftbruket påverkas enligt Westman (2009: 32–34) mycket av hur arbetet är organiserat. I många av de icke-akademiska yrken kan skriftbrukets huvudfunktion vara att dokumentera något t.ex. när sjukskötaren skriver in i patientjournalen vilken medicin patienten fått. Skriftbruket är en helhet som bildas av olika funktioner: att läsa, skriva och samtala. Skriftbruket kan vara både synligt och osynligt. Det synliga är det som man gör medvetet medan det osynliga är det som man gör omedvetet och det är det omedvetna skriftbruket som utgör den största delen av allt skriftbruk. Det handlar främst om små saker som man inte själv uppmärksammar som skriftbruk t.ex. att man skriver ett datum på pappret eller kastar ett öga på en text.

När man betraktar skriftbruket mera noggrant kan man göra det genom en gruppering till olika handlingar. En av dessa handlingar är dokumentationen vilket kan handla om att man gör något för att man måste göra det eller för att informera någon annan om det man gjort. Dokumentationen hör ofta ihop med yrken där man är i kontakt med andra människor. Dokumentationen är dock också aktivt närvarande i yrken där man måste intyga att man gjort något. En annan handling är problemlösning vilket kan handla t.ex. om att man vid en problemsituation läser anvisningar. En handling som också kan ske i skriftbruket är att förmedla information. Förmedlingen av informationen är oftast något som sker mellan två parter var av den ena ofta kan vara en expert. Kärnan i förmedlingen av information är att man ger anvisningar till någon t.ex. att man berättar hur ett datorprogram fungerar. (Karlsson 2007)

En amerikansk skriftbruksforskare Deborah Brand har funderat t.ex. på vad som kommer att hända till ett samhälle där det förväntas att alla skriver. Brand använder begreppet 'sponsors of literacy' dvs. litteraturens sponsorer för att besvara frågor angående skriftpraktiker. Sponsorerernas uppgift är att stöda och uppmuntra läsande och skrivande genom att erbjuda konkreta redskap t.ex. med hjälp av normer, mallar och belöningar. Begreppet 'sponsors of literacy' är i sig neutral och dess påverkan på skriftbruk kan vara både positiv och negativ. (Karlsson 2012)

3.5 Företaget som undersöks

Nordea är en globalt orienterad multinationell bank med verksamhet i 17 länder och starka nordiska rötter. Nordea är en av de ledande bankerna på hemmarknaden i alla fyra nordiska länder Danmark, Finland, Norge och Sverige. I Finland är Nordea den ledande banken bland privatkunder med ett kundantal på 2.8 miljoner. (Nordea 2018b) Banken erbjuder tjänster till privat-, företags- och institutionella kunder inom fyra verksamhetsområden som är *Personal Banking*, *Commercial and Business Banking*, *Wholesale Banking* och *Wealth Management* (Nordea 2018a).

Nordea kallades först Merita-Nordbanken när år 1997 den finländska banken Merita och den svenska banken Nordbanken fusionerade. I början valdes svenska som organisationens huvudspråk vilket betydde i praktiken det att man använde svenska främst för rapportering medan man i andra sammanhang kunde använda det språk som kändes mest naturligt och med kunder användes kundens språk. I början av år 2000 blev den danska Unidanmark också en del av Merita. I samband med detta blev organisationens huvudspråk engelska. Mot slutet av år 2000 blev Norwegian Christiania Bank og Kreditkasse också en del av organisationen och i samband med detta blev hela organisationens gemensamma namn Nordea. (Louhiala-Salminen 2002: 6–7)

Inom Personal Banking erbjuder organisationen finansiella tjänster genom framför allt digitala kanaler till privatkunder på den nordiska marknaden. Nordea har också den största kundbasen inom det nordiska området med 10 miljoner privatkunder. Banken har som mål att erbjuda relevanta tjänster till sina kunder varsomhelst och närsomhelst det behövs. Med ett växande behov för digitala tjänster erbjuder de sina kunder en möjlighet att få betjäning och stöd online. I framtiden kommer kunderna ha en möjlighet att boka in möten och söka om lån via en mobil applikation. Inom Commercial and Business Banking erbjuder Nordea tjänster till institutionella kunder samt kort- och finansieringslösningar till privata kunder. Inom Wholesale Banking är Nordea i en ledande position i den nordiska regionen och de erbjuder finansiella lösningar till stora institutionella kunder. Inom den fjärde verksamhetsområden Wealth Management erbjuds tjänster både till privatkunder och till institutionella aktörer inom investering, sparring och pensionslösning. (Nordea 2018a)

Enligt Nordeas juridiska struktur från och med 31 december 2017 har Nordea Bank tre filialkontor i Danmark, Finland och Norge medan huvudkontoren är ännu vid detta tillfälle i Sverige. I den juridiska organisationsstrukturen har Nordea Bank flera rättssubjekt vilka är i princip Nordea Banks dotterbolag. Ett av rättssubjekten är Nordea Finans Finland vilket är företaget som fungerar som undersökningsobjekt i den här avhandlingen. (Nordea 2018c)

Nordea Finans Finland är ett dotterbolag till Nordea Bank Finland som har grundats år 1959 (Finholm 2018). Nordea Finans är ett finansbolag som erbjuder lokala och globala finansieringslösningar och har verksamhet i Finland, Sverige, Norge, Estland, Lettland, Litauen och Polen. Nordea Finans erbjuder produkter som kan hjälpa kunder att finansiera sina investeringar. Produkter som Nordea Finans erbjuder är leasing, avbetalning, fakturabelåning, kontraktsbelåning och kort- och konsumentkrediter samt helhetslösningar inom tjänstebilar och asset lifecycle management. På Nordea Finans kundbetjäning anges policyn vara det att man svarar åt kunden på kundens språk och det allmänna språket är finska. (Nordea Rahoitus 2018, Nordea Finans 2018, Finholm 2018)

Kangasharju, Piekkari och Sääntti (2010: 136) har i sin artikel skrivit om språkpolicy i olika företag och en av dessa få företag som har en skriftlig språkpolicy är Nordea. Som material i artikeln fungerade skriftliga språkpolicy från sammanlagt sex företag som skribenterna hade fått konfidentiellt. Enligt artikeln anger sig Nordea i sin skriftliga språkpolicy att kunderna prioriteras i kommunikationen och att den externa kommunikationen t.ex. i form av pressmeddelanden, reklamer och delårsrapporter översätts i de nordiska länder till det landets språk som texten är syftad till.

Syftet med Nordeas språkpolicy är att förenhetliga språkanvändning när det gäller språkval och terminologi. I förhållande till företagets strategi och vision stöder språkpolicy företagets vision och de allmänna värderingarna styr policyn. I språkpolicy står det också att huvudspråket i företaget är brittengleska men i extern kommunikation rekommenderar man användning av nordiska språk. De språk som används i Nordeas intranet är engelska, svenska, finska, norska och danska. I språkpolicy har man inte definierat vem som ansvarar för den men på Nordea verkar ansvaret vara hos ledningsgruppen. (Kangasharju m.fl. 2010: 143, 147–150)

I en artikel på Helsingin Sanomat (Tolonen & Heikkilä 2015) uppger Nordea Finlands personalchef att man inte behöver kunna svenska på koncernnivån medan det i kundbetjäningen är viktigt att kunna svenska. Enligt personalchefen bedömer man endast kunskaperna i engelska i samband med rekryteringar.

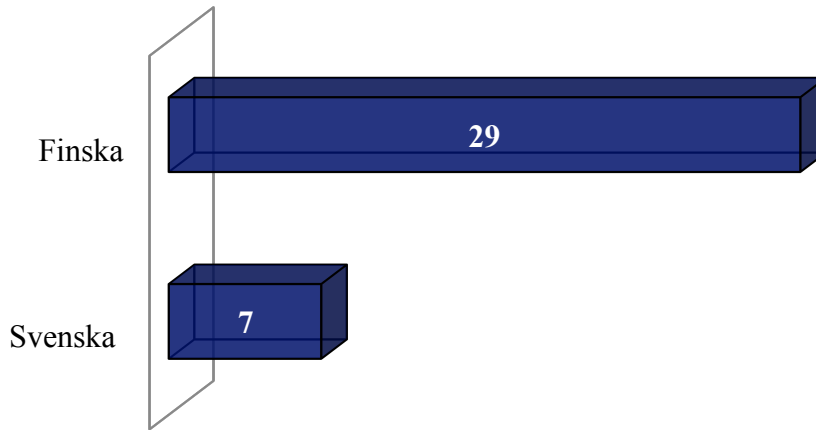
4 FLERSPRÅKIGHET INOM NORDEA FINANS KUNDBETJÄNING

I detta kapitlet kommer jag att presentera resultaten i förhållande till den första forskningsfrågan. För att få en helhetsbild av informanterna kommer jag först redogöra för informanternas bakgrundsinformation dvs. könsfördelningen, åldersfördelningen och språkfördelningen i avsnitt 4.1. I avsnitt 4.2 kommer jag att behandla informanternas språkkunskaper dvs. vilka språk de kan, hur de lärt sig sina språk och hur de utvärderar själv sina språkkunskaper. Jag kommer även att presentera resultaten angående hur många av informanterna som upplever sig vara flerspråkiga mellan två eller flera språk. I avsnitt 4.3 redogör jag för vilka språk informanterna anger sig använda i sitt arbete och hur de väljer vilket språk de skall använda i intern och extern kommunikation. I avsnitt 4.4 presenterar jag resultaten angående hur ofta informanterna talar de olika språken med kunderna och kollegerna och i avsnitt 4.5 redogör jag för hur ofta informanterna läser och skriver på olika språken. Resultaten om hur informanterna upplever språkanvändning inom kundbetjäningen kommer jag att presentera i avsnitt 4.6 och i avsnitt 4.7 diskuterar jag hur informanterna uppfattar behovet att behärska och använda olika språk på arbetsplatsen idag och i framtiden i avsnitt. Som sist i detta kapitel kommer jag att diskutera för resultaten om de allmänna kommentarer som informanterna kunde lämna angående språkanvändning och flerspråkighet på arbetsplatsen i avsnitt 4.8.

4.1 Informanterna

De första frågorna i enkäten handlar om informanternas bakgrundsinformation. Det innehåller frågor om informanternas kön, modersmål, ålder och uppgifter om var de jobbar och hur länge de jobbat i sitt nuvarande arbete. Kundbetjäningseenheten är en relativt liten enhet med ca. 90 personer sammanlagt (Finholm 2018). Enkäten skickade via kontaktpersonen till 63 anställda. Sammanlagt svarade 36 informanter på enkäten och majoriteten av dessa besvarade enkäten på finska (30) och lite över en sjättedel informanter besvarade enkäten på svenska (6). Med 36 anställda som deltog i undersökningen av 63 som enkäten skickades till betyder att svarsprocenten är 57 %. Av alla de som svarade på enkäten är 26 kvinnor och 10 män.

I figur 4 åskådliggörs fördelningen mellan informanternas modersmål.



Figur 4. Informanternas modersmål

Modersmålsfördelningen i figur 4 visar att 29 informanter anger sig ha finska som modersmål medan de resterande 7 informanter har svenska som modersmål vilket betyder att en klar majoritet av informanterna har finska som modersmål. Det är ingen av informanterna som anger sig ha något annat språk som modersmål. Av de som har svenska som sitt modersmål jobbar 5 på *Consumer credits* och 2 på *Factoring*. I jämförelse mellan de olika teamen är alla informanter i *Leasing* och *Hire purchase* finskspråkiga. I *Factoring* är 2 informanter svenskspråkiga och 11 informanter finskspråkiga. *Consumer credits* skiljer sig från de andra teamen med en mycket jämn språkfördelning eftersom 5 informanter har svenska som modersmål och 4 informanter har finska som modersmål. De olika språk som informanterna kan är finska, svenska, engelska, tyska, franska och spanska.

Lite under hälften, 16 informanter hör till åldersgruppen 26–35 år och fördelningen mellan de andra åldersgrupperna är ganska jämn eftersom 6 informanter hör till åldersgruppen under 25 år, 4 till åldersgruppen 36–45 år, 6 till åldersgruppen 46–55 år och de resterande 4 hör till den sista åldersgruppen över 56 år.

Nordea Finans kundbetjäning har verksamhet både i Vasa och i Vallila, Helsingfors. I Vasa jobbar 8 personer och resten jobbar i Vallila. I enheten i Vasa finns bara ett team som tar hand om Konsumentkrediter för privatkunder och i Vallila finns det fyra andra team. (Finholm 2018) Av alla de som svarade på enkäten jobbar 30 informanter i Vallila och 6 informanter i Vasa. I fördelningen mellan hur många som svarat på enkäten från de olika team bildas den största gruppen med 13 informanter av de som jobbar på *Factoring*. Antalet informanter från de andra tre teamen är ganska jämn, 9 jobbar på *Consumer credits*, 6 jobbar på *Leasing* och 8 jobbar på *Hire purchase*.

Fördelningen mellan informanter som jobbat redan en längre tid på Nordea Finans och mellan de som jobbat en kortare tid är ganska jämn eftersom 10 av informanterna har jobbat 0–2 år och 7 informanter har jobbat 3–5 år medan 10 har jobbat 6–10 år och 7 har jobbat längre än 20 år. Av informanterna har 2 jobbat 11–20 år på Nordea Finans. I jämförelse med hur länge informanterna jobbat på Nordea Finans och hur gamla de är kan man se att de som jobbat längre än 20 år (7) hör till åldersgrupperna 36–45 år, 46–55 år och 56 år eller äldre.

När man ser på hur många som svarade på enkäten kan man konstatera att kundbetjäningen inte är en så stor enhet men genom att se på svarsprocenten ser man att ändå över hälften av de anställda som enkäten skickades till deltog i undersökningen. Informanterna har finska och svenska som modersmål men största delen informanter har finska som modersmål vilket passar väl ihop med att enligt statistiken har 88 % av de som bor i Finland finska som modersmål och 5 % svenska som modersmål (Statistikcentralen 2018). Det är tydligt att *Consumer credits* är den mest svenskspråkiga teamen eftersom över hälften av informanterna har svenska som modersmål.

De anställda som jobbar i kundbetjäningen är relativt unga eftersom majoriteten av informanterna är under 35 åriga och en tredjedel av informanterna är över 35 åriga. Det är en stor skillnad i antalet anställda mellan de två enheterna vilket betyder att det är en förväntad resultat att de flesta av informanterna jobbar i Vallila. Fördelningen mellan de olika team som informanterna representerar är relativt jämn även om den största gruppen bildas av de som jobbar på *Factoring*. I fråga om hur länge informanterna jobbat på Nordea

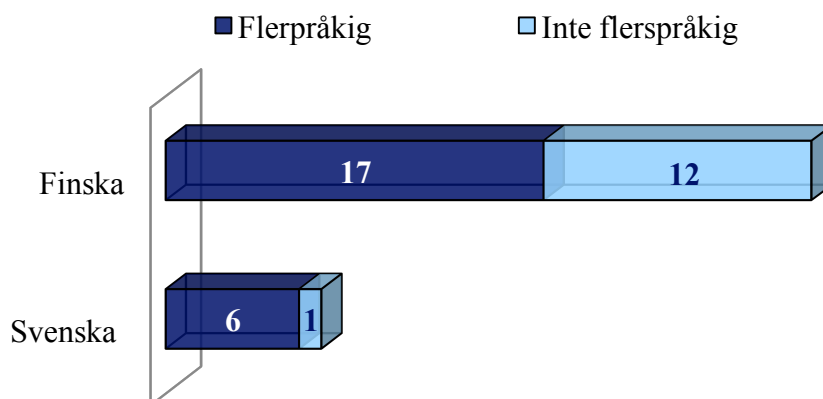
Finans är fördelningen också ganska jämn mellan de som jobbat 5 år och mindre och mellan de som jobbat 6 år och längre. Som ett ganska naturligt resultat hör de som jobbat längst på Nordea Finans till de äldre åldersgrupperna.

I jämförelse med Malkamäki och Herberts (2014: 20) undersökning om Wärtsilä är modersmålsfördelningen mellan informanterna liknande som på Nordea Finans kundbetjäning. Av 5 assistenter som intervjuades från Wärtsilä hade majoriteten av informanterna (4) finska som modersmål och 1 informant svenska som modersmål.

4.2 Språkkunskaper

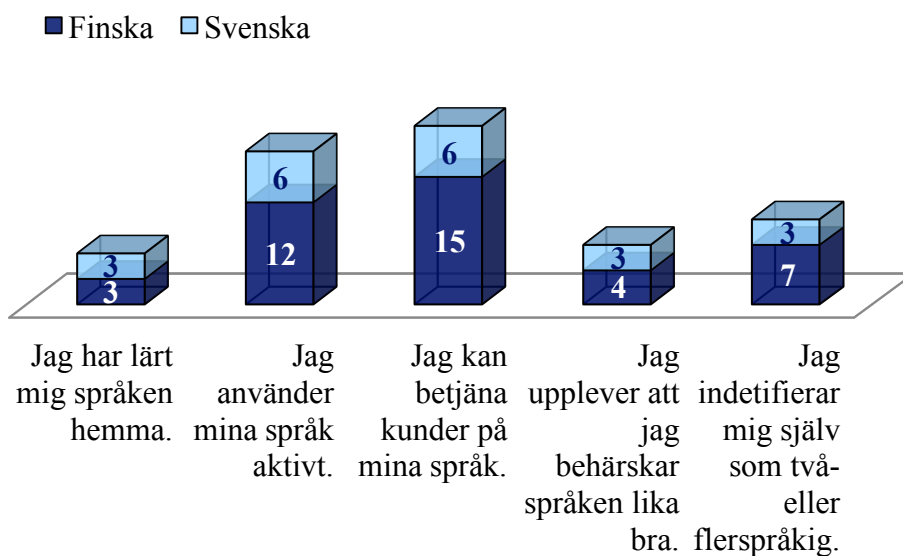
I detta avsnitt redogör jag för informanternas språkkunskaper. Enkätfrågorna om informanternas språkkunskaper ger information om hur många som upplever sig vara flerspråkiga. De enkätfrågor som fokuserar på språkkunskaper ger också information om var informanterna lärt sig sina språk.

I figur 5 visualiseras fördelningen mellan de informanter som upplever sig vara flerspråkiga och de som upplever sig inte vara flerspråkiga.



Figur 5. Den upplevda flerspråkigheten bland informanterna enligt modersmål

Resultaten som är presenterade i figur 5 visar att sammanlagt över hälften, 23 informanter upplever sig vara flerspråkiga mellan två eller flera språk. Av 29 finskspråkiga informanter upplever sig 17 vara flerspråkiga och av 7 svenskspråkiga informanter upplever sig 6 vara flerspråkiga. Det nästa alla svenskspråkiga informanter som upplever sig vara flerspråkiga medan det av de finskspråkiga informanterna är lite under en tvåtredjedel som gör det. Av alla informanter är det 13 som upplever sig inte vara flerspråkiga och 12 av dessa har finska som modersmål och 1 svenska som modersmål. Alla informanter har inte svarat mellan vilka språk de upplever sig vara flerspråkiga. Av de som svarat upplever sig 4 informanter vara flerspråkiga mellan finska och engelska, 1 informant mellan finska och svenska och 3 informanter mellan finska, svenska och engelska. I figur 6 sammanfattas fördelningen mellan de finsk- och svenskspråkiga informanternas åsikter om påståenden gällande flerspråkigheten.



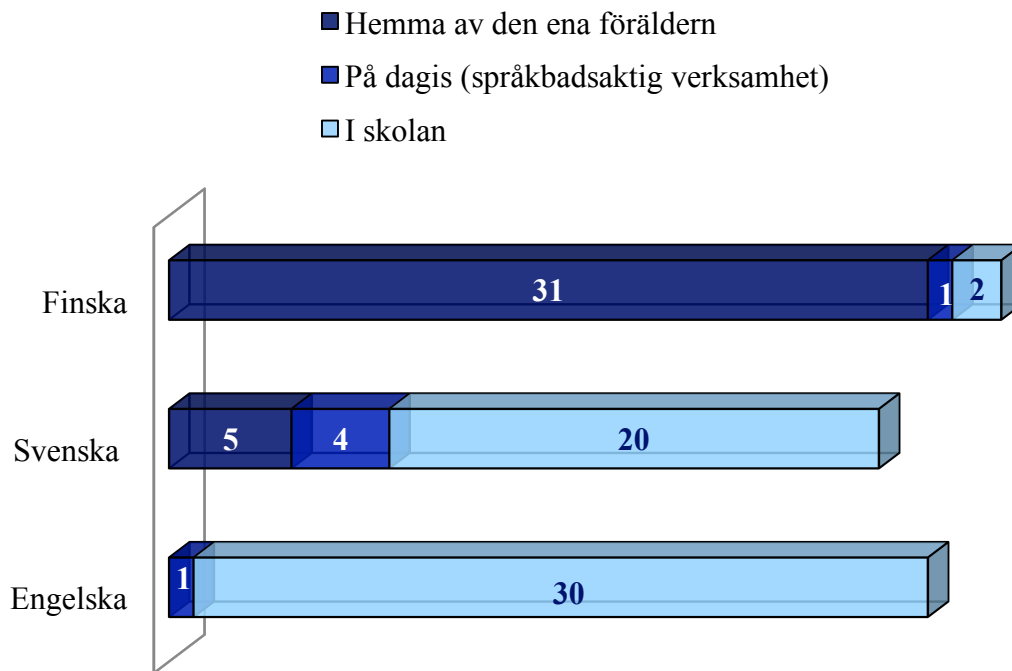
Figur 6. Informanternas syn på sin flerspråkighet

Resultaten som är visualiserad i figur 6 visar att av de 23 informanter som upplever sig vara flerspråkiga har 6 dvs. nästan en fjärdedel lärt sig sina språk hemma varav hälften

(3) har finska som modersmål och andra hälften (3) svenska som modersmål. Av de 23 informanter som svarat på frågan uppger sig majoriteten dvs. 18 informanter använda sina språk aktivt varav 12 är finskspråkiga och 6 är svenskspråkiga. Det är också en klar majoritet (21) av de flerspråkiga informanter som upplever sig kunna betjäna kunder på sina språk och 15 av dessa är finskspråkiga och 6 är svenskspråkiga. Det är lite under en tredjedel dvs. 7 som upplever sig behärska sina språk lika bra varav 4 är finskspråkiga och 3 svenskspråkiga. Figuren visar också att lite under hälften av de flerspråkiga dvs. 10 som identifierar sig själv som två- eller flerspråkiga varav 7 är finskspråkiga och 3 är svenskspråkiga. Av de informanter som identifierar sig själv som flerspråkiga är det 5 informanter som besvarade sig behärska sina språk lika bra.

Resultaten visar alltså att över hälften av informanterna upplever sig som flerspråkiga och majoriteten av dessa är finskspråkiga. Det är dock nästan alla svenskspråkiga informanter som upplever sig vara flerspråkiga medan det är lite över hälften av finskspråkiga informanter som upplever sig vara flerspråkiga. Även om över hälften av informanterna upplever sig vara flerspråkiga så är det bara några som lärt sig sina språk hemma. Detta ger en bra bild på att de anställda inte uppfattar flerspråkighet som en strikt benämning som kan användas bara för de som lärt sig sina språk hemma som barn. Informanternas syn på flerspråkighet verkar likna Grosjeans (2010: 4) definition om att flerspråkiga är de som använder två eller flera språk i sin vardag och själva språkanvändning är viktigare än hur flytande man är i sina språk. Det är dock bara några som upplever sig behärska sina språk lika bra vilket i sin tur tyder på att flerspråkighet inte betyder enligt informanter det att man kan alla sina språk lika bra. Även om det är bara en liten del av informanterna som upplever sig behärska sina språk lika bra så tycker över hälften av informanter att de kan betjäna kunder på sina språk.

Figur 7 visualiserar var informanterna lärt sig sina språk.

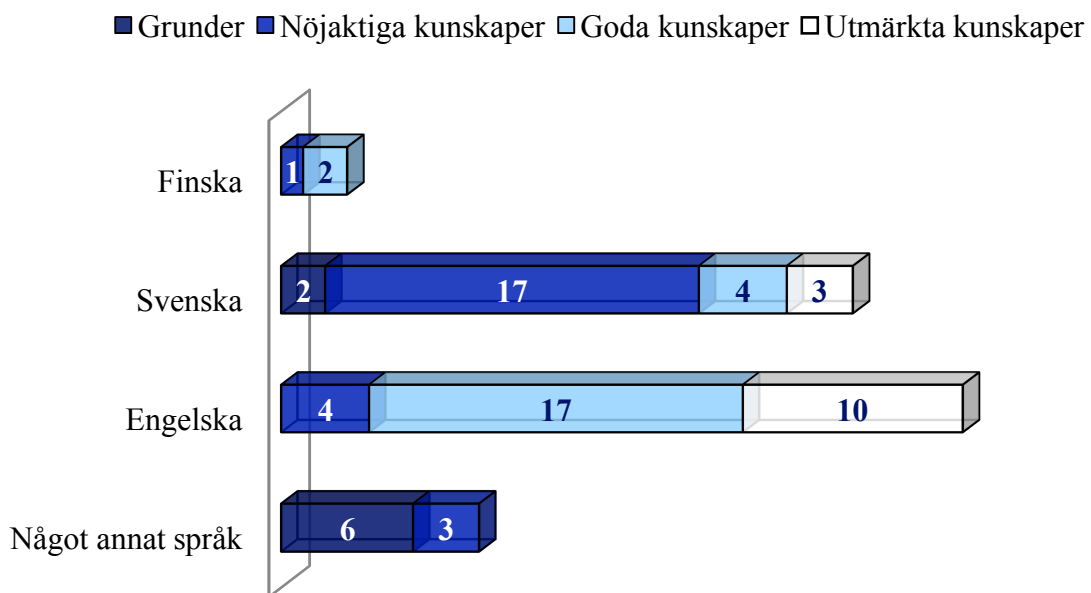


Figur 7. Informanternas språkkunskaper

I figur 7 kan man se att en klar majoritet, 31 informanter har lärt sig finska hemma av den ena föräldern och lite under en femtedel, 5 informanter har lärt sig svenska hemma av den ena föräldern. Av alla informanter var det 2 som inte svarade var de lärt sig finska, 7 som inte svarade på frågan var de lärt sig svenska och 5 som inte svarade inte var de lärt sig engelska. Sammanlagt 6 informanter har lärt sig ett språk på dagis i ett språkbadsaktig verksamhet varav 1 har lärt sig finska, 4 har lärt sig svenska och 1 har lärt sig engelska. Det är en stor del av informanter som har lärt sig svenska (20) och engelska (30) i skolan medan 2 informanter har lärt sig finska i skolan. I enkäten kunde informanterna också svara var de lärt sig något annat språk och på frågan svarade 10 informanter och dessa alla hade lärt sig något annat språk i skolan. De språk som informanterna hade lärt sig i skolan var tyska, franska och spanska.

En del av informanterna svarade inte för alla tre språk i frågan om var de lärt sig dessa språk vilket tyder på att de inte kanske har kunskaper i dessa språk eller att de inte har lärt sig språken vare sig hemma, i dagis eller i skolan. Majoriteten av informanterna har lärt sig finska hemma av den ena föräldern vilket är ett naturligt resultat när man ser på fördelningen i informanternas modersmål. Av dem som kan svenska har över hälften lärt sig språket i skolan och av de som kan engelska har nästan alla lärt sig språket i skolan.

I enkäten fick informanterna även utvärdera sina språkkunskaper i de språk som de inte har tillägnat sig hemma av den enda föräldern (se figur 8).



Figur 8. Informanternas utvärdering av egna språkkunskaper

Antalen i figur 8 representerar informanternas utvärdering av sina språkkunskaper i de språk som de inte tillägnat sig hemma av den enda föräldern. Informanterna utvärderar sina språkkunskaper som en helhet på alla fyra nivåer: att tala, lyssna, läsa och skriva, som man enligt Grosjean (2010:26) kan utvärdera språk på. Av de informanter som har lärt sig finska hemma har 8 informanter utvärderat sina språkkunskaper i detta språk men

eftersom frågan fokuserar på de språk som man inte tillägnat sig hemma så kommer dessa svar inte att räknas med. Det är 3 informanter som har utvärderat sina språkkunskaper i finska varav 2 upplever sig ha goda kunskaper och 1 nöjaktiga kunskaper. Ingen av informanterna utvärderade sig behärska bara grunder i finska. Av de 2 som upplever sig ha goda kunskaper i finska har 1 lärt sig språket på dagis och 1 i skolan. Informanten som upplever sig ha nöjaktiga kunskaper i finska har lärt sig språket i skolan.

Av de 29 informanter som utvärderar sina språkkunskaper i svenska anger sig 3 ha lärt sig sina språk hemma och därför är dessa svar inte med i analysen. Av dem som inte lärt sig svenska hemma är det 26 informanter som utvärderar sina språk i svenska. Majoriteten dvs. 17 informanter utvärderar sig ha nöjaktiga kunskaper i svenska. Av resten utvärderar 4 sina kunskaper som goda, 3 som utmärkta och 2 upplever sig behärska grunderna i svenska. I jämförelse med var informanterna lärt sig sina språk kan man se att av de som lärt sig svenska på dagis utvärderar 3 sina språkkunskaper vara nöjaktiga och 1 utmärkta. Majoriteten (12) som lärt sig svenska i skolan utvärderar sina språkkunskaper som nöjaktiga medan 4 informanter anger sig ha goda kunskaper, 1 utmärkta kunskaper medan en informant upplever sig behärska grunderna i svenska.

När det gäller engelskan utvärderade 31 informanter sina kunskaper i enkäten. Av alla de som svarade på frågan om sina kunskaper i engelska har över hälften, 17 goda kunskaper, 10 utmärkta kunskaper och 4 nöjaktiga kunskaper. Det var ingen som svarade att de skulle behärska bara grunder i engelska. Det är bara en informant som lärt sig engelska i dagis och hen utvärderar sin språkkunskap som utmärkt.

Det är också 9 informanter som utvärderat sina kunskaper i något annat språk. En tvåtredjedel av dessa utvärderar sig behärska grunder i något annat språk än finska, svenska eller engelska och de resterande 3 informanter anger att deras kunskaper är nöjaktiga.

Eftersom det var ingen av informanterna som har engelska som sitt modersmål kan man konstatera att det var 5 informanter som valde att inte utvärdera sina kunskaper i engelska. Detta kan bero på att de inte kan alls engelska eller på att de inte bara ville svara på frågan. Av alla informanter utvärderade 9 sina språkkunskaper i något annat språk och de olika

språk som nämndes i denna fråga var tyska, franska och spanska. Enligt svaren behärskar två tredjedel, 6 av de som svarade på frågan, grunder i något annat språk och 3 informanter uppger sig ha nöjaktiga kunskaper i något annat språk. Det är ingen av informanterna som upplever sig ha varken goda eller utmärkta kunskaper i något annat språk.

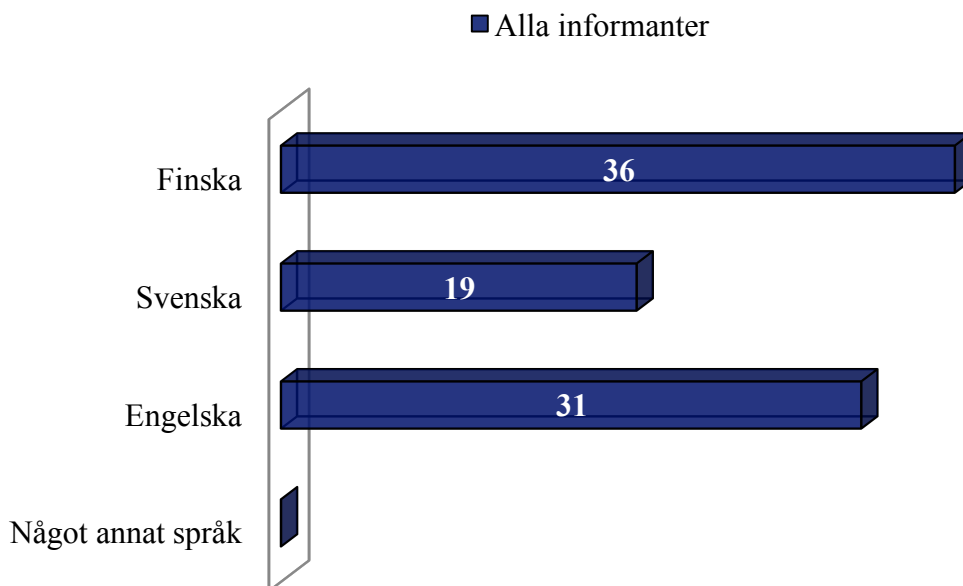
På basen av resultaten kan man se att de starkaste språken bland informanterna är finska och engelska eftersom i dessa språk har de flesta antingen goda eller utmärkta kunskaper. Med tanke på att majoriteten av informanterna utvärderade sina språkkunskaper i svenska kan man se att det är en stor del av informanter som upplever sina språkkunskaper i svenska högst nöjaktiga. I enkäten fick informanterna dock utvärdera sina språkkunskaper som en helhet och så som Huhta och Takala (1999: 179, 183) konstaterar brukar det finnas skillnader i t.ex. muntliga och skriftliga färdigheterna om man utvärderar språkkunskaper i olika kategorier.

Enligt resultaten upplever 10 informanter sina språkkunskaper i helhet som tillräckliga och 6 som bristfälliga. Över hälften av informanterna, 20 svarade att språkkunskaperna kunde vara bättre men att de är tillräckliga i deras nuvarande arbete. I allmänhet kan man alltså konstatera att majoriteten upplever sina språkkunskaper som tillräckliga som helhet enligt egen utvärdering.

Det som Leblay (2013: 56–57) konstaterar är att man ofta brukar ifrågasätta resultatens validitet när det gäller självutvärdering av språkkunskaper eftersom man misstänker att informanterna skulle värdera sina språkkunskaper som bättre än vad de i verkligheten är. Det är dock tidigare undersökningar som har visat att resultaten om självutvärdering av språkkunskaper brukar vara mycket sanningsenliga och det är mera vanligt att man undervärderar sina språkkunskaper. Därmed är resultaten om informanternas språkkunskaper i Nordea Finans kundbetjäning troligen mycket sanningsenliga och något som också gynnar resultatens pålitlighet är att skalorna som användes i enkäten är lättförståeliga. Fokuset i denna undersökning är i förhållande till den andra forskningsfrågan att se hur informanterna själv utvärderar sina språkkunskaper och därför är det inte ändamålsenligt att ifrågasätta hurdana deras språkkunskaper skulle vara i jämförelse med en experts utvärdering.

4.3 Språkval i intern och extern kommunikation

Enkätfrågorna om flerspråkigheten och kommunikationen på arbetsplatsen ger information om hur personalen väljer vilka språk de använder i den interna och externa kommunikationen. En klar majoritet dvs. 27 informanter upplever kundbetjäningseenheten som flerspråkig medan 9 svarade att de inte upplever kundbetjäningseenheten som flerspråkig. Av de som upplevde kundbetjäningseenheten som flerspråkig svarade 22 informanter också på frågan om vilka språk som de upplever flerspråkigheten gälla. Informanterna åsikt om vilka språk som används är jämn eftersom av de som svarade på frågan tyckte 11 informanter att enheten är flerspråkig mellan finska och engelska och 11 informanter tyckte att enheten är flerspråkig mellan finska, engelska och svenska. Informanterna fick också besvara vilka språk de själva använder i sitt arbete. I figur 9 presenteras vilka språk informanterna anger sig använda i sitt arbete.



Figur 9. Informanternas språkanvändning på arbetsplatsen

Enligt resultaten i figur 9 använder alla 36 informanter finska i sitt arbete vilket är ett naturligt resultat. Det språk som används av de flesta informanter efter finska är engelskan eftersom en klar majoritet, 31 informanter anger att de använder engelska. Drygt hälften (19) av informanterna använder svenska. Ingen av informanterna använder något annat språk i sitt arbete. Av de finskspråkiga använder hälften svenska och andra hälften inte medan av de svenskspråkiga informanterna använder inte 2 svenska i sitt arbete. De flesta informanter som använder svenska jobbar på *Consumer credits*. Det är också över hälften av informanterna på *Leasing* och *Hire purchase* som använder svenska. Det är bara på *Factoring* där majoriteten inte använder svenska. Det är i sin tur alla informanter på *Factoring* som anger sig använda engelska och över hälften på de andra tre teamen.

Från informanternas svar kan man dra den slutsatsen att engelskan är det språk som används mest efter finskan. Man kan märka några skillnader mellan de fyra teamen eftersom svenskan används tydligt mest av informanter som jobbar på *Consumer credits* och engelska används mest av de informanter som jobbar på *Factoring*. Resultaten tyder på att behovet att använda olika språk kan variera beroende på vilken enhet man jobbar i och vilka arbetsuppgifter man har vilket är något som Malkamäki och Herberts (2014) också konstaterade i sin undersökning om Wärtsilä.

Sammanlagt svarade 26 informanter på den öppna frågan om hur de väljer vilket språk de använder i kommunikationen med kollegerna. Jag analyserar svaren genom att dela in svaren mellan de som upplever sig flerspråkiga och de som inte upplever sig som flerspråkiga. Av 13 informanter som upplever sig inte vara flerspråkiga har 10 informanter svarat på frågan om hur de väljer vilket språk de använder med kollegerna. Hos en del av informanterna är språkvalet en enkel process eftersom de använder sitt modersmål med alla (se exempel 1 & 2)

- (1) Jag talar och skriver på finska.
- (2) Eget modersmål/finska.

I de enspråkiga informanternas svar kommer det också fram att en del informanter väljer språket beroende på vem de pratar med. Språkvalet beror på vilket språk kollegan pratar

eller i vilket land hen jobbar. Med kolleger som inte talar finska och med kolleger utanför Finland talar en del av de enspråkiga informanterna engelska (se exempel 3 & 4).

- (3) Det beror på från vilket land/ vilket språk kollegan talar. Finska med finskspråkiga kolleger. Engelska med andra.
- (4) Finska med finländska kolleger, automatiskt engelska med andra.

Resultaten visar också att en del av de informanter som upplever sig inte vara flerspråkiga använder automatiskt sitt förstaspråk men kan sedan anpassa sitt språk beroende på vilket språk samtalspartner behärskar (se exempel 5 & 6). En del av informanterna berättar hur de väljer kommunikationsspråket i samtal med kunderna.

- (5) Jag svarar på det språk som kunden frågar. Och engelska i samarbete med Polen.
- (6) På det språket som kunden frågar.

Språkvalet hos de som upplever sig vara flerspråkiga beror enligt informanternas svar på olika faktorer. En del av informanterna brukar använda ett språk i kommunikationen med kollegerna som jobbar i samma team. Informanterna beskriver att kommunikationsspråket är det naturliga valet och att alla i teamen talar samma språk. I informanternas svar kommer det också fram att det naturliga språkvalet med de kolleger som jobbar i Vallila är finska och sedan med kollegerna i Vasa är det naturligt att använda svenska (se exempel 7–10).

- (7) Alla är finskspråkiga så vi talar finska.
- (8) Beror på vilket språk vi brukar använda med varandra. I Vasa svenska men med kollegerna i Vallila finska.
- (9) I min grupp är alla svenskspråkiga så det är det naturliga valet.
- (10) Jag talar svenska med kollegerna som jobbar i Vasa och nästan med alla andra talar jag finska. Något som också påverkar språkvalet är om jag vet vad det andras modersmål är.

Hos de informanter som upplever sig vara flerspråkiga påverkar också samtalspartnern på språkvalet. Kollegas nationalitet och modersmål påverkar språkvalet hos de flerspråkiga och en del av informanterna uppger sig alltid försöka välja samtalspartners modersmål som kommunikationsspråk. Informanterna försöker också använda det språk som kollegan förstår (se exempel 11–15).

- (11) Kollegas nationalitet och kontexten.
- (12) På kollegas modersmål om man t.ex. ger en uppdrag.
- (13) Jag talar det språk som de själv talar dvs. finska eller engelska.
- (14) Beroende på vilket språk motparten vill tala.
- (15) Talar det språk som mina kolleger förstår.

I informanternas svar kommer det fram att ifall det inte finns ett gemensamt språk med kollegan så är det naturligt att använda engelska. En del av informanterna använder bara finska och engelska och en del använder finska, svenska och engelska (se exempel 16–18). När det gäller diskussioner samtidigt mellan flera kolleger där någon är från ett annat land så används engelska (se exempel 19).

- (16) Engelska om det inte finns något annat gemensamt språk.
- (17) Det lokala språket är finska och med andra utländska kolleger är språket engelska.
- (18) Vanligtvis engelska.
- (19) Beroende från vilket land ifrågavarande personen är från. Om även en person är från något annat land än Finland så använder jag engelska.

I förhållande till Grosjeans (2010: 44) teori om de fyra faktorer som påverkar språkvalet (person, situation, topik och interaktionens funktion) kan man konstatera att samma faktorer påverkar språkvalet hos de anställda i kundbetjäningen. I enlighet med den första kategorin kan man se att informanterna ofta väljer det språk som känns naturligast att använda med samtalspartnern. Vem man talar med påverkar språkvalet på det sättet att man väljer det språk som är lämpligast för att kommunikationen fungerar.

Samtalspartners modersmål påverkar språkvalet på det sättet att informanterna brukar välja det språk som är gemensamt. Informanterna nämner i sina svar att de har kontakt med kolleger i olika länder och då brukar de välja språket enligt kollegans nationalitet även om de i flesta situationer brukar använda engelska.

I förhållande till den andra kategorin som enligt Grosjean (2010) påverkar språkvalet kan man konstatera att i diskussionen där flera kolleger är delaktiga väljs det språk som alla förstår även om det skulle bara vara en som inte talar samma språk. I enkätsvaren om språkval kommer det upp att en del informanter väljer det språk som alla förstår i de diskussioner där flera kolleger är delaktiga.

Informanterna nämnde också något som kan påverka språkvalet är samtalets kontext vilket passar ihop med Grosjeans (2010) tredje faktor som påverkar språkvalet. Den sista kategorin är interaktionens funktion som handlar om att tvåspråkiga har en möjlighet att förhöja sin status med språkval. Försök att höja sin status syns också i informanternas svar eftersom det är många som säger att de väljer det språket som den andra vill prata. Att kunna anpassa sig till andras språkliga behov visar hur flexibel man är att använda olika språk och kan på det sättet också höja ens status.

En del av de enspråkiga använder bara sitt modersmål men en del anger sig också göra språkvalet beroende på vem de talar med. Detta tyder på att en del av de som upplever sig vara enspråkiga behärskar ändå flera än bara ett språk. Det är både enspråkiga och flerspråkiga informanter som anger sig göra språkvalet beroende på vilket språk samtalspartnern vill tala. Detta stämmer ihop med Nikulas (1996) teori om att alla informanter har inte språkkunskaper för att kunna anpassa sig till andras behov men det är ändå majoriteten som är färdig att använda engelska vid behov i kommunikationen. För informanterna är det viktigt att använda ett gemensamt språk och de är även färdiga att använda sitt svagare språk för att låta samtalspartnern använda sitt starkare språk.

Enkätfrågorna om principerna för språkanvändning ger information om hur språkvalet och språkanvändningen sker i praktiken. Sammanlagt svarade 22 informanter på frågan om vilka principer det finns för språkanvändning. Det som kommer starkast fram i

informerarnas svar är dokumentationen på engelska. Informanterna konstaterar att man dokumenterar hela tiden mera och mera på engelska även om en stor del av dokumentationen för tillfället skrivs ännu på finska (se exempel 20 & 21). Dokumentationen på engelska motiveras av informanterna med att Nordea är en internationell organisation och många texter måste kunna läsas också av kolleger i olika länder (se exempel 22).

- (20) Engelskan är huvudspråket som borde användas på organisationsnivån men den lokala dokumentationen och arbetsanvisningarna kan göras på det lokala språket.
- (21) Arbetspråket är för tillfället finska men kommer att övergå mer och mer till engelska.
- (22) Oftast på engelska eftersom Nordea är ett internationellt företag och det finns kolleger i olika länder. På finska inom den egna enheten.

Det är också en del av informanter som berättar att man enbart använder finska och t.ex. all dokumentation skall också göras på finska (se exempel 23 & 24). Principer kring användningen av svenska är att man med svenskspråkiga kunder borde all dokumentation ske på deras modersmål (se exempel 25). Hos en del av informanter är engelskan det huvudsakliga arbetspråket och därför finns det princip om att använda engelska i vissa arbetsuppgifter (26 & 27).

- (23) Man använder finska.
- (24) Man dokumenterar allt på finska.
- (25) Med kunder som har svenska som modersmål borde allt material vara på svenska.
- (26) På grund av NOC skall all kommunikation i systemet vara på engelska. Annars används också engelska i kommunikationen med dem.
- (27) Engelska som arbetspråket.

I enkäten frågades också om det möjliga principerna för språkvalet är nedskrivna eller ingår i s.k. tyst kunskap. Enligt majoriteten av de som svarade på frågan är principerna för språkanvändning inte nedskrivna. Det är tydligt för alla att organisationens språk är

engelska men det är många som inte hört eller sett anvisningar om vilka språk man borde använda i olika situationer (se exempel 28). Enligt en del av informanterna får man själv välja vilket språk man använder i olika situationer med det upplevs också att behovet att använda engelska ökar (se exempel 29 & 30).

- (28) Tyst kunskap. Dock är det officiella språket i organisationen engelska men själv har jag åtminstone inte hört om några noggrannare anvisningar angående vilket språk man borde använda.
- (29) Tyst kunskap och alla får bestämma själv.
- (30) Jag tror att det är s.k. tyst kunskap. Nu när man övergår till Globala lösningar så är det engelska som gäller.

Enligt vissa informanter är principerna nedskrivna men resultaten visar också att en del av informanterna upplever att en del av principerna gällande språkanvändning i organisationen är nedskrivna men en del är också tyst kunskap. De skriftliga principerna brukar gälla hela organisationen och sedan principer inom enheterna och de olika teamen kan vara tyst kunskap (se exempel 31). Enligt en del av informanterna finns det noggranna anvisningar för vissa principer men det gäller inte ändå alla situationer (se exempel 32). I kommunikation med kunderna är principerna på det sättet skriftliga att man ser från kundens information vilket språk som skall användas (se exempel 33).

- (31) Både och, en del av praxisen gäller hela organisationen och då är de nedskrivna men praxis inom teamen är sk. tyst kunskap.
- (32) För en del av praxis finns det tydliga anvisningar och en del är tyst kunskap/ beror på situationen/ personen.
- (33) Tyst kunskap för det mesta. För vissa kunder finns det anteckningar om på vilket språk kommunikationen sker.

Även om Nordea enligt Kangasharju m.fl. (2010: 136) är en av de få företag som har ett skriftligt språkpolicy så verkar det vara majoriteten av de anställda som inte är medvetna om dess existens. Man kan dock hitta en del likheter mellan Nordeas språkpolicy och informanternas uppfattning om principer för språkval. Det verkar vara klart för de flesta att man prioriterar kunderna i kommunikationen och dvs. att man betjänar kunder på deras

språk så gott som det bara går. Det är också klart för informanter att engelskan är huvudspråket i företaget. Det verkar också vara ganska tydligt för informanterna att när de skall använda engelska vilket är i princip i allt som sker utanför det egna teamet eller enheten. I de olika teamen är språkvalet mera fritt. Nordeas syfte att förenhetliga språkval och terminologi verkar dock inte ha riktigt förverkligats eftersom majoriteten av informanterna uppger att man får ganska fritt använda det språk som man själv vill. För att nå enhetlig språkval och terminologi borde språkpolicy och dess mål vara mera synliga för de anställda.

4.4 Talat språk

Enkätfrågorna om informanternas språkanvändning ger information om hur ofta de talar i sitt arbete på olika språk och med vem de talar på olika språk med kunder och kolleger. De språk som är med i frågan är finska, svenska, engelska och något annat språk. I tabell 1 presenteras resultaten för hur ofta informanterna talar med kunder och kolleger på finska i sitt arbete.

Tabell 1. Informanternas användning av finska i tal

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
TALAR MED						
kunder	30	3	1	1		1
kolleger	35	1				

Såsom det framgår av tabell 2 talar nästan alla informanter finska aktivt med kunder eftersom 30 av 36 informanter anger sig använda finska dagligen. Det är 3 informanter som anger sig tala finska varje vecka med kunder. Sammanlagt 2 informanter använder finska med kunder mera sällan än varje vecka varav den ena använder finska några gånger i månaden och den andra använder finska några gånger om året. Det är ingen som mer

sällan än en gång om året talar på finska med kolleger. När det gäller att tala med kolleger använder alla informanter finska varje vecka eftersom 35 informanter anger sig använda finska dagligen och 1 informant anger sig använda finska varje vecka. Det är ingen som skulle aldrig tala finska med kolleger eller mera sällan än några gånger i månaden.

Det är tydligt att finska talas aktivt både i den interna och externa kommunikationen. Av alla informanter är det bara 6 som inte talar dagligen finska med kunder och 5 av dessa har finska som modersmål. Av de som inte talar dagligen finska med kunder jobbar 4 på *Factoring* och de resterande två i *Hire purchase* och *Leasing*.

I tabell 2 sammanfattas hur ofta informanterna talar svenska med kunder och kolleger.

Tabell 2. Informanternas användning av svenska i tal

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
TALAR MED						
kunder	5	3	6	7	2	13
kolleger	6	1	2	6	4	17

Resultaten i tabell 2 visar att lite över en tredjedel, 13 informanter aldrig talar svenska med kunder och 2 informanter gör det mer sällan än en gång om året. Det är ganska jämnt mellan hur många som talar på svenska med kunder några gånger om året (7) och några gånger i månaden (6). Det är sammanlagt 8 informanter som talar på svenska med kunder åtminstone varje vecka varav 5 gör det dagligen och 3 varje vecka. När det gäller att tala svenska med kolleger besvarade lite under hälften – 17 av informanterna – att de aldrig gör det. Lite under en femtedel, 6 informanter talar svenska med kolleger några gånger om året medan 4 informanter gör det mer sällan än en gång om året. Det är 2 informanter som talar på svenska med kolleger några gånger i månaden. Sammanlagt talar bara 7 informanter svenska varje vecka med kolleger varav 6 anger sig tala svenska dagligen med kolleger.

De flesta av informanterna talar alltså aldrig svenska med vare sig kunder eller kolleger. Resultaten om hur ofta informanterna talar svenska med kolleger är naturlig i förhållande till informanternas språkfördelning. Av de 8 som talar svenska med kunder dagligen eller varje vecka har 5 svenska som modersmål och de resterande 3 finska som modersmål. Av de 7 som i sin tur talar svenska med kolleger varje vecka eller mer ofta är 5 svenskspråkiga och 2 finskspråkiga. Alla de informanter som talar på svenska med kunder och kolleger åtminstone varje vecka jobbar på *Consumer credits*. I jämförelse mellan de informanter som talar aldrig på svenska med kunder (13) kan man se att majoriteten dvs. 9 informanter jobbar på *Factoring* och samma gäller och de som talar aldrig på svenska med kolleger.

I tabell 3 åskådliggörs hur mycket informanterna talar på engelska med kunder och kolleger.

Tabell 3. Informanternas användning av engelska i tal

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
TALAR MED						
kunder	3	14	8	7	2	2
kolleger	3	6	7	11	4	5

Enligt resultaten som syns i tabell 3 bildas den största gruppen av de informanter som talar på engelska med kunder varje vecka eller mer ofta eftersom 14 informanter anger sig göra det varje vecka och 3 anger sig göra det dagligen. Lite över en femtedel, 8 informanter talar på engelska med kunder några gånger i månaden och 7 informanter gör det några gånger om året. Det är bara 2 informanter som talar engelska med kunder mer sällan än en gång om året och lika många dvs. 2 som gör det aldrig. Med kolleger talar de flesta engelska antingen några gånger om året (11), några gånger i månaden (7) eller varje vecka (6). Det är 3 informanter som talar på engelska dagligen med kolleger och 4 som gör det

mer sällan än en gång om året. Den resterande 5 informanter talar aldrig på engelska med kolleger.

Det är mycket jämnt mellan de finskspråkiga och svenskspråkiga informanterna i jämförande hur ofta de talar på engelska med kunder och kolleger. Av de som talar engelska med kunder mer sällan än några gånger i månaden har dock 9 av 11 finska som modersmål. Alla de informanter som talar dagligen på engelska med kolleger är finskspråkiga. Av de informanter som jobbar i *Consumer credits* och *Hire purchase* är det ingen som skulle tala engelska med kunder mer sällan än en gång om året eller aldrig och i dessa team använder majoriteten varje vecka engelska. De informanter som talar dagligen engelska med kunder jobbar i *Consumer credits* och *Leasing*. I jämförelse med hur ofta man talar engelska med kolleger i de olika teamen är det bara i *Factoring* där den största gruppen bildas av de som använder engelska varje vecka.

I frågan om hur ofta informanterna talar de olika språk i sitt arbete fick informanterna svara sist för användandet av något annat språk. Av alla informanter är det 20 informanter som inte svarade hur ofta de talar något annat språk med kunder och 21 informanter som inte svarade hur ofta de talar med kolleger. Det var 3 informanterna som svarade för engelskan men eftersom det i enkäten också fanns en egen fråga för engelskan så räknas dessa svar inte med i resultaten vilket betyder att resultaten består av 16 svar. Resultaten om hur ofta informanterna talar på engelska är sammanfattade i tabell 4.

Tabell 4. Informanternas användning av något annat språk i tal

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
TALAR MED						
kunder			1		1	14
kolleger					1	14

Resultaten i tabell 4 ger en klar bild på att det är majoriteten, 14 informanter talar inte något annat språk med kunder eller kolleger. Det är sammanlagt 2 informanter som anger sig tala något annat språk med kunder varav den ena anger sig göra det några gånger i månaden och den andra anger sig göra det mer sällan än en gång om året. Det är bara 1 informant som talar på något annat språk med kolleger och hen anger sig göra det mer sällan än en gång om året.

De informanter som talar något annat språk i sitt arbete har finska som modersmål. I frågan fick informanterna precisera vilket språk deras svar gäller. Av de som svarade på frågan använder 3 informanter tyska och en informant berättade inte vilket språk hen använder. De informanter som talar på något annat språk i sitt arbete jobbar på *Hire purchase* och *Factoring*.

Sammanfattningsvis kan man konstatera att informanterna efter finska oftast använder engelska i kommunikation med kunder och kolleger. Av informanterna är de också flera som talar aldrig svenska än som talar aldrig engelska eftersom ungefär hälften av informanterna anger sig aldrig tala svenska med kunder och kolleger. Förutom finska, svenska och engelska används det inte aktivt några andra språk i den muntliga kommunikationen med kunder och kolleger. I jämförelse med de olika teamen kan man se att alla de informanter som talar svenska i sitt arbete åtminstone varje vecka jobbar på *Consumer credits* och majoriteten av dessa är svenskspråkiga. Informanterna som talar dagligen engelska jobbar på *Consumer credits* och *Leasing*. På *Factoring* använder de flesta informanterna varje vecka engelska med kolleger. Det är inte konstigt att informanterna talar mest finska och engelska med tanke på att företagets huvudspråk enligt Finholm (2018) är engelska och det lokala språket är finska.

Louhiala-Salminen (2002: 148–150) har konstaterat att användandet av engelska växte efter Nordeas företagsfusion även om finska och svenska också ännu användes vilket passar ihop med resultaten i denna undersökning. På grund av företagsfusionen finns det mera behov att använda engelska och därför används engelskan mest efter finskan.

4.5 Språken i skrift

Enkätfrågorna om informanternas skriftpraktiker ger information om hur ofta de anställda på kundbetjäningen skriver på finska, svenska, engelska och på något annat språk i sitt arbete samt hur ofta de läser på olika texter på dessa språk. I tabell 5 sammanfattas resultaten angående informanternas skriftpraktiker på finska.

Tabell 5. Informanternas skriftpraktiker på finska

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
SKRIVER TILL						
kunder	32	2	2			
kolleger	33	3				
LÄSER						
	35	1				

Enligt resultaten i tabell 5 är det en klar majoritet, 32 informanter som skriver dagligen till kunder på finska. Av de resterande 4 informanter skriver hälften (2) på finska till kunder varje vecka och den andra hälften (2) några gånger i månaden på finska till kunder. Alla informanter (36) skriver varje vecka på finska till kolleger och 33 av dessa anger sig göra det dagligen. Det är också alla informanter (36) som läser varje vecka på finska varav 35 anger sig göra det dagligen.

I skrivandet till kunder är det 4 informanter som inte skriver dagligen på finska varav hälften har finska som modersmål och andra hälften svenska som modersmål. Det finns egentligen inga skillnader i skrivandet och läsandet på finska mellan de olika teamen eftersom det egentligen är alla informanter som använder finska varje vecka.

Man kan konstatera att informanterna använder mycket finska i sitt arbete. Majoriteten av informanterna använder finska dagligen med kunder och kolleger och samma gäller

också läsandet. Det som variationen i användningen av finska i tal och skrift beror förmodligen på är informanternas arbetsuppgifter eftersom fördelningen inte hänger ihop med informanternas modersmål. I sin undersökning om Wärtsilä konstaterade Malkamäki och Herberts (2014: 70) att arbetsuppgifterna påverkar en del på språkanvändningen eftersom språkbehoven i olika arbetsuppgifter kan variera. Eftersom det är så få informanter som inte använder dagligen finska kan man inte konstatera skillnader mellan de olika teamen.

Tabell 6 sammanfattar resultaten angående skrivandet och läsandet på svenska av alla informanter.

Tabell 6. Informanternas skriftpraktiker på svenska

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
SKRIVER TILL						
kunder	2	6	7	11	1	9
kolleger	4	2	3	2	6	19
LÄSER						
	2	3	7	12	2	10

Enligt tabell 6 skriver över hälften (21) av informanterna några gånger om året eller mer sällan på svenska till kunder. Av dessa skriver 9 informanter aldrig på svenska till kunder och 1 informant gör det mer sällan än en gång om året. Dagligen på svenska till kunder skriver 2 informanter varje vecka 6 och 7 några gånger i månaden.

Två tredjedelar (27) av informanterna skriver endast några gånger om året eller mer sällan på svenska till kolleger. Det är 19 av dessa informanter som aldrig skriver till kolleger vilket utgör hälften av alla de som svarat på enkäten. Det är 4 informanter som skriver dagligen, 2 som skriver varje vecka och 3 som skriver några gånger i månaden på svenska till kolleger.

Alla de informanter som skriver dagligen till kunder har svenska som modersmål och alla de som använder aldrig svenska har finska som modersmål. Av de som skriver dagligen på svenska till kolleger har 1 informant finska som modersmål och av de som aldrig skriver på svenska till kolleger har 1 svenska som modersmål. I jämförelse mellan enheterna kan man se att av de som skriver varje vecka på svenska till kunder jobbar majoriteten av informanterna på *Consumer credits*. Fördelningen i skrivandet mellan de andra teamen är ganska jämn.

En tredjedel av informanterna dvs. 12 läser svenska texter några gånger i månaden eller mer ofta och det är 2 av dessa som läser dagligen och 3 som läser varje vecka. En tredjedel av informanterna läser på svenska några gånger om året och 6 informanter anger i sin tur läsa mer sällan än en gång om året. Det är 10 informanter som anger sig läsa aldrig på svenska.

När det gäller att skriva till kolleger är det ungefär hälften av informanterna som gör det någon gång och hälften som gör det aldrig. Enligt resultaten om informanternas språkanvändning uppger sig över hälften använda svenska vilket passar ganska bra ihop med resultaten om hur ofta de skriver och läser på svenska. De svenskspråkiga skriver mera aktivt på svenska än vad de finskspråkiga gör.

I tabell 7 ingår resultaten om hur ofta informanterna skriver och läser på engelska i sitt arbete.

Tabell 7. Informanterna skriftpraktiker på engelska

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
SKRIVER TILL						
kunder	5	10	12	6	1	2
kolleger	7	7	8	6	3	5
LÄSER						
	16	14	4	1		1

I tabell 7 kan man se att lite under hälften (15) av informanterna skriver på engelska till kunder varje vecka varav 5 anger sig skriva dagligen. Den flesta informanter har svarat att de skriver på engelska till kunder några gånger i månaden. Det är bara en liten del av informanter som skriver till kunder på engelska några gånger om året (6), mer sällan än en gång om året (1) eller aldrig (2). När det gäller skrivandet till kolleger är det jämnt mellan de som gör det dagligen (7), varje vecka (7), några gånger i månaden (8) eller några gånger om året (6). Av informanterna är det 5 som aldrig skriver på engelska till kolleger och 3 gör det mer sällan än en gång om året. Alla de som skriver dagligen på engelska till kunder och kolleger har finska som modersmål. Av de som skriver varje vecka till kunder och kolleger är också majoriteten finskspråkiga. I jämförelse mellan de olika teamen kan man konstatera att en klar majoritet av de som skriver dagligen på engelska till både kunder och kolleger jobbar på *Factoring*.

Det är över en tvåtedjedel av informanterna dvs. 30 som läser varje vecka på engelska och 16 av dessa anger sig göra det dagligen. Av de resterande 6 informanter läser 4 några gånger i månaden på engelska, en några gånger om året och en aldrig. Det finns inga stora skillnader i läsandet på engelska mellan finsk- och svenskspråkiga informanter och inte heller mellan de olika teamen.

Resultaten om hur många informanter som uppger sig använda engelska i sitt arbete passar bra ihop med resultaten om skrivande och läsande på engelska eftersom det är bara 2 informanter som anger sig aldrig skriva på engelska till kunder och 5 som anger sig skriva aldrig på engelska till kolleger.

Från resultaten om skrivandet och läsandet på engelska kan man sammanfatta att de flesta skriver några gånger i månaden eller mer ofta till kunder och kolleger. Det är också många som skriver dagligen och varje vecka på engelska till kunder och kolleger. Det är bara några som aldrig eller mer sällan än en gång om året skriver till kunder. Om man jämför resultaten om skrift- och läsvanor på engelska med resultaten om svenska är det tydligt att engelskan används mera än svenskan.

Alla informanter svarade inte på frågan om hur ofta de skriver och läser på något annat språk och de 3 som svarade för engelskan i denna frågan räknas inte med i analysen. I tabell 8 presenteras fördelning mellan informanternas svar angående skrivandet och läsandet på något annat språk än finska, svenska eller engelska.

Tabell 8. Informanternas skriftpraktiker på något annat språk

	Dagligen	Varje vecka	Några gånger i månaden	Några gånger om året	Mer sällan än en gång om året	Aldrig
SKRIVER TILL						
kunder		1		1		14
kolleger			1	1		14
LÄSER						
	1			3		12

I tabell 8 kan man se att 14 av 16 informanter skriver aldrig på något annat språk till kunder. Det är en informant som skriver varje vecka och en som skriver några gånger om året på något annat språk till kunder. I skrivandet till kolleger på något annat språk är det också majoriteten (15) som aldrig gör det medan en informant anger sig göra det några gånger i månaden och en några gånger om året. När det gäller läsandet på något annat språk är det 12 som gör det aldrig, 3 som gör det några gånger om året och en som gör det dagligen.

I jämförelse med informanternas skriftpraktiker på olika språk kan man konstatera att nästan alla informanter skriver dagligen till kunder på finska. Majoriteten av informanterna anger också att de skriver på engelska några gånger i månaden eller oftare och att de skriver på svenska till kunder några gånger om året eller mer sällan. Till kolleger skriver också majoriteten av informanterna dagligen på finska och på engelska till kolleger skriver majoriteten några gånger i månaden eller mer ofta. Det är en klar majoritet av informanterna som skriver aldrig på svenska till kolleger. Resultaten om informanternas läsande följer samma mönster som resultaten om informanternas skrivande. Nästan alla informanter läser dagligen på finska och varje vecka eller mer ofta på engelska medan på

svenska läser majoriteten av informanterna aldrig. I jämförelse med resultaten om hur ofta informanterna använder olika språk i tal kan man konstatera bara en avvikelse med resultatet om läsandet och skrivandet. När det är majoriteten som skriver på engelska till kolleger några gånger i månaden eller mer ofta så är det majoriteten som talar på engelska några gånger om året eller mer sällan.

4.6 Upplevelser av språkanvändning

För att få en förståelse över hur flerspråkigheten fungerar på kundbetjäningen har jag tagit med i enkäten också frågor om hur informanterna upplever att flerspråkigheten fungerar och hurdana svårigheter de har upptäckt. Av alla de som svarat på enkäten har lite över hälften, 21 informanter upplevt svårigheter med flerspråkigheten och de resterande 15 informanter har inte upplevt svårigheter med flerspråkigheten. Av de som upplevt svårigheter indetifierar ungefär hälften dvs. 11 informanter sig som flersåpråkiga.

Det som många av informanterna upplever som svårt är de olika fackspecifika orden på olika språk (se exempel 34). Det upplevs svårt att förklara svåra saker till kunder på ett språk som inte är ens modersmål (se exempel 35). Förutom terminologin är det ibland svårt att förstå vad kunderna försöker säga vilket gäller speciellt svenskspråkiga kunder. Informanterna nämner också att det ibland är svårt att prata t.ex. med svenskspråkiga kunder som har en svår dialekt och som talar snabbt och situationen kan leda till att man måste vända till lingua franca dvs. engelskan (se exempel 36). Enligt en del informanters svar skapar situationen där det inte finns gemensamt språk svårigheter i kommunikationen.

- (34) Olika vokabulär när det är frågan om en mera ovanlig sak, till exempel indrivningsprocessen och saker som gäller dödsboet.
- (35) Att förklara saker åt kunder på ett annat språk än egna modersmålet.
- (36) Komplexa svenskspråkiga samtal, där den som ringer pratar fort med någon accent och pratar inte långsammare fastän man ber dem. Jag hamnar att byta till engelskan om saken är alls mera komplex.

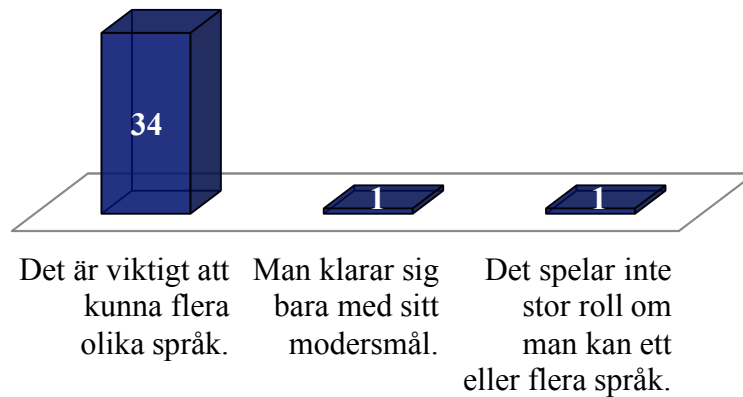
Variationen i de anställdas språkkunskaper är också en sak som ibland kan skapa svårigheter. Informanterna påstår att det är svårt att alltid erbjuda betjäning på alla de språk som behövs eftersom de anställdas språkkunskaper är olika (se exempel 37). Informanterna upplever också att det finns skillnader i språkkunskaper mellan åldersgrupperna och att ibland kan de bristfälliga språkkunskaperna orsaka missförstånd (se exempel 38 & 39). Det som informanterna också nämner i sina svar är några praktiska saker som att det är för vissa svårt att byta arbetspass och samma regler angående dessa gäller inte alla. Som negativt upplevs också det att man inte betalar språktillägg till de anställda.

- (37) Språkkunnande varierar, så ibland är det svårt att garantera närhet på alla språk.
- (38) De äldre anställda har sämre språkkunskap.
- (39) Alla har inte kunnandet i koncernspråket (engelska) på tillräcklig nivå – orsakar förvirrelse och misstolkningar och gör det långsammare att gå igenom saker.

Resultaten om svårigheterna med tvåspråkigheten visar att en av de mest utmanande sakerna är den fackspecifika terminologin på olika språk. Bristerna i terminologin kan göra det svårt att förklara saker vilket i sin tur kan kännas som att det finns en språkmur mellan samtalspartnerna. Bristfälliga språkkunskaper kan också orsaka missförstånd och när alla inte är språkligt sätt på samma nivå kan det vara svårt att skapa en effektiv kommunikation. En del informanter är själv medvetna om att språkkunskaperna kunde vara bättre och vissa upplever det svårt att förstå och förklara saker på grund av det.

4.7 Behovet av språkkunskaper idag och i framtiden

I figur 10 sammanfattas informanternas åsikter om hur viktigt det är att behärska flera språk i dagens läge.



Figur 10. Informanternas inställning till språkkunskaperna

I figur 10 kan man se att när det gäller hur informanterna upplever behovet att kunna olika språk i organisationen är resultaten mycket tydliga: 34 informanter anser att det är viktigt att kunna flera olika språk. Det är bara 1 informanter som upplever att man klarar sig bara med sitt modersmål och i informant som upplever att det inte spelar en stor roll om man kan ett eller flera språk 1.

När det gäller informanternas åsikter om framtiden anser majoriteten av informanterna dvs. 33 informanter att behovet att kunna olika språk kommer att öka i framtiden medan resten tror att behovet kommer förbli likadant i framtiden. Ingen av informanterna tror att behovet att kunna olika språk kommer att minska i framtiden.

Informanterna fick också ange om de önskade få utveckla sina språkkunskaper i något eller några språk. Det var en klar majoritet, 33 informanter som önskar kunna utveckla sina språkkunskaper medan 3 inte önskar göra det. I tabell 9 sammanfattas de olika språk som informanterna önskade utveckla sina språkkunskaper i.

Tabell 9. Språk som informanterna önskar utveckla sina språkkunskaper i

SPRÅK	ANTAL
Engelska	17
Svenska	9
Ryska	1
Spanska	2
Franska	2
Tyska	1

Resultaten i tabell 9 visar att 17 informanter önskade utveckla kunskaper i engelska vilket är lite under hälften av dem som besvarade enkäten. Det är också lite under en tredjedel, 9 av alla informanter som önskade utveckla sina kunskaper i svenska. En del av informanterna hade intresse att lära sig andra språk: 2 informanter vill utveckla sina språkkunskaper i spanska, 2 i franska, 1 i ryska och 1 i tyska. Det som kommer främst fram i informanternas svar när det gäller både engelska och svenska är att informanterna skulle vilja utveckla sina muntliga kunskaper. Detta är vanligt att man undervärderar speciellt sina muntliga kunskaper i ett främmande språk, något som Leblay (2013: 57) också konstaterar. När det gäller de muntliga kunskaperna önskar en del informanter lära sig att tala mera flytande samt de vill lära sig ett mera krävande språk vilket gäller både för svenska och för engelska. Informanterna önskar också få möjlighet att lära sig mera fackterminologi i svenska och engelska.

Fördelningen mellan dem som haft möjlighet att utveckla sina språkkunskaper och dem som inte fått göra det är ganska jämn eftersom 17 informanter uppger sig ha fått göra det och 19 informanter uppger sig inte ha fått göra det. Alla av de som anger sig ha fått möjlighet att utveckla sina språkkunskaper svarade inte på frågan om vilket språk det gäller. Av de som fått utveckla sina språkkunskaper har 9 informanter fått göra det i engelska och 2 i svenska. Informanterna uppger sig ha fått utveckla sina språkkunskaper med språkkurser som de har deltagit i vid sidan av arbetet. Det finns också sådana som upplever sig ha möjligheten att delta i en språkkurs men har ännu inte gjort det. En del upplever

också att de inte orkar satsa så mycket på kurser på grund av ett belastande arbete och en del upplever att språkkurserna har varit onödiga (se exempel 40–42).

(40) Men jag har ännu inte bett om att få skolning.

(41) Men på grund av det belastande arbetet orkar man inte satsa på det.

(42) En onödig språkkurs flera år sedan.

Nästan alla informanter önskar sig kunna utveckla sina språkkunskaper. Det är framförallt kunskaper i engelska som många skulle önska utveckla men också en tredjedel av informanterna önskade sig kunna utveckla sina kunskaper i svenska. Utgående från informanternas svar kan man konstatera att det är speciellt den fackspecifika terminologin som många skulle vilja lära sig både i svenska och engelska. En bättre kännedom av den fackspecifika terminologin fungerar som bas för både den skriftliga och muntliga kommunikationen.

Lite under hälften av informanterna har fått möjlighet att utveckla sina språkkunskaper och de flesta har fått göra det i engelska och några också i svenska genom språkkurser. Språkkurserna har kanske inte varit så effektiva eftersom en del av informanterna upplever att de inte fått något ut ur dem.

4.8 Allmänna kommentarer om språkanvändning

I slutet av enkäten hade informanterna möjlighet att lämna allmänna kommentarer gällande flerspråkighet och språkanvändning inom Nordea Finans kundbetjäning. Informanterna upplever att organisationen inte stöder eller uppmuntrar de anställdas språkinläring. Som negativt ses också det att man inte betalar språktillägg. Informanterna anser också att språkraven inte är samma för alla eftersom man i princip kräver att alla kan engelska men i verkligheten är det inte så. Det finns vissa som betjänar kunder på flera olika språk och sedan sådana som betjänar enbart på finska (exempel 43). De informanter som kan flera språk upplever att det är svårt att få arbetspass bytta

eftersom man måste byta tur med någon som kan samma språk som en själv. Några av de flerspråkiga informanter anser att kunskaperna i flera språk är något negativt (exempel 44).

- (43) På vår avdelning finns det vissa personer som betjänar kunder på flera språk. En del betjänar endast på finska.
- (44) Ibland känns det som att man bestraffas för att man kan språk.

Några informanter upplever det som en negativ sak att alla anvisningar inte finns tillgängliga på finska. Enligt en informant borde anvisningarna vara på finska för att man kan förstå ordentligt vad man skall göra (exempel 45). Informanterna önskar också att de kunde få mera möjligheter att utveckla sina språkkunskaper och speciellt den fackspecifika terminologin i svenska. Informanterna anser att det skulle vara bra om arbetsgivaren erbjöd de anställda en möjlighet att ta grundkurser i svenska och i allmänhet också uppmuntra till att utveckla sina språkkunskaper. Informanterna önskar också mera språkkurser i engelska eftersom kraven på skriftliga och muntliga färdigheter kommer att öka i framtiden (exempel 46 & 47). Det påstås att man i framtiden troligen ska kunna använda engelska lika bra som sitt förstaspråk och att man inte kan jobba i ett internationellt företag om man inte kan engelska. Vissa upplever möjligheten att utnyttja sina språkkunskaper i arbetet som en positiv sak. En informant upplever att det är viktigt att tillräckliga kunskaper i engelska skulle vara ett krav för de anställda men man ser också viktigt att säkerställa kundbetjäning på modersmålet för de svenksspråkiga.

- (45) Arbetsbeskrivningarna borde finnas på finska så att man faktiskt förstår vad man gör och vad allt det påverkar, även om själva programmet är på engelska.
- (46) Det vore bra, om arbetsgivaren kunde ordna kurskurser i svenska och skulle uppmuntra personalen i kundtjänsten att utvidga sina språkkunskaper.
- (47) Det borde ordnas språkskolning eftersom i framtiden måste man kunna använda språken (speciellt engelska) både muntligt och skriftligt. Det nya systemet är på engelska.

Det kommer också fram att en del av anställda inte upplever sina språkkunskaper som tillräckliga för att kunna använda dem (exempel 48). De anställda har inte tillgång till pålitliga hjälpmedel som kunde utnyttjas i situationer där man behöver språklig stöd för att kunna betjäna kunder på något annat språk än sitt förstaspråk. Enligt informanternas kommentarer är det många som måste använda Google översättningsfunktionen för att kunna betjäna kunder på svenska (exempel 49).

- (48) Mest typiska kommentar: ”Jag kan inte” eller ”Jag kan inte tillräckligt bra”.
- (49) Jag är förvånad över hur mycket Google Translator används för att kunna betjäna kunder på svenska.

Det som kan vara problematiskt med användningen av Google Translator för att översätta texter är att kvaliteten kanske inte är det bästa och även innehållet kan ändras. För att kunna korrigera de maskinöversatta meningar borde man ha någorlunda språkkunskaper i fråga varande språket. Det finns undersökningar om hur korrekta de maskinöversatta meningar är. Koponen och Salmi (2015: 133) har undersökt hur korrekt innehållet är i maskinöversatta meningar. Resultaten visade att majoriteten av maskinöversatta meningar var inte korrekta och bara i 30 av 120 maskinöversatta meningar var innehållet det samma som i den ursprungliga meningen.

5 SLUTDISKUSSION

I min avhandling pro gradu har jag undersökt vilka språk som används i kundtjänsten och hur flerspråkigheten fungerar bland personalen inom kundbetjäningen på Nordea Finans. Som syfte hade jag också att undersöka hurdana skriftpraktiker personalen har och hur informanterna upplever sina språkkunskaper. I slutdiskussionen kommer jag att sammanfatta och diskutera resultaten i förhållande till de tre forskningsfrågor. I avsnitt 6.1 kommer jag att redogöra för resultaten kring den första forskningsfrågan som handlar om vilka språk som används i den interna och externa kommunikationen. Den andra forskningsfrågan fokuserar på språkvalet bland personalen och informanternas egen utvärdering om sina språkkunskaper. Resultaten kring den andra forskningsfrågan kommer jag att diskutera i avsnitt 6.2. Resultaten i anslutning till den tredje forskningsfrågan kommer att behandlas i avsnitt 6.3. Den tredje forskningsfrågan handlar om informanternas skriftpraktiker.

5.1 Språkanvändning i intern och extern kommunikation

I detta avsnitt fokuserar jag på diskussion kring den första forskningsfrågan. Med den första forskningsfrågan syftade jag till att undersöka vilka språk som används inom enheten internt och externt. De språk som informanterna anger sig använda i sitt arbete är finska, svenska och engelska. Alla informanter använder finska vilket är ett naturligt resultat med tanke på att språkfördelningen i Finland. Det är också nästan alla som anger sig använda engelska i sitt arbete vilket troligen beror på att huvudspråket i företaget enligt Nordeas språkpolicy, som Kangasharju m.fl. (2010: 147) också diskuterat, är engelska. Det tredje språket som används i kommunikationen är svenska och det är ungefär hälften som anger sig använda språket i sitt arbete. Det är flera informanter som använder engelska än som använder svenska. Enheten är därmed flerspråkig mellan finska, svenska och engelska.

I jämförelse med Lygdmans (2017) undersökning om språkanvändning på ABB i Vasa är resultaten i vissa avseenden liknande eftersom inom Nordea uppskattas också språkkunskaper i finska och engelska. Något som skiljer dock är att inom Nordea Finans kundbetjäning används svenskan mera aktivt än på ABB. Det aktiva användandet av svenska beror troligen dock mera på det att en del av de finländska kunderna är svenskspråkiga än på att Nordeas huvudkontor är i Sverige (Nordea 2018c).

I jämförelsen mellan de olika teamen kan man konstatera att språkanvändningen är mycket jämt men några avvikelser kan dock konstateras. Av de som anger sig använda svenska i sitt arbete jobbar majoriteten på *Consumer credits* och av de som anger sig använda engelska i sitt arbete jobbar majoriteten på *Factoring*. De vissa avvikelserna i språkanvändningen mellan de olika teamen tyder på att det finns vissa skillnader i språkbehoven i olika arbetsuppgifter. De anställda på *Consumer credits* har mera behov att använda svenska i sitt arbete än informanter i andra teamen och de anställda på *Factoring* har i sin tur mera behov att använda engelska. Detta resultat är i balans med resultaten från Malkamäki och Herberts (2014) undersökning om Wärtsilä.

I samband med principer för språkanvändning har informanterna olika uppfattningar. När det gäller den interna kommunikationen är något som kommer fram tydligt det att dokumentationen sker i ett växande grad på engelska eftersom det är fråga om ett internationellt företag. En del informanter anger sig att principen är att allt dokumentation sker på finska. Variationerna i svaren om dokumentationsspråket tyder på att olika språk används i olika sammanhang och beroende på arbetsuppgifterna. I den externa kommunikationen med kunder är principen den att man använder kundens språk.

Enligt majoriteten av informanterna är principerna för språkanvändning inte nedskrivna utan de ingår i s.k. tyst kunskap. Huvudspråket i organisationen är engelska men enligt informanterna får man själv välja vilka språk man använder. Enligt informanternas svar verkar det finnas vissa nedskrivna principer som gäller hela organisationen medan principerna i de olika enheterna och teamen inte är nedskrivna.

Mina antaganden kring den första forskningsfrågan var att de anställda använder i den interna kommunikationen främst finska och svenska och i den externa kommunikationen finska, svenska och engelska. I jämförelse med resultaten verkar mina antagande stämma delvis eftersom de språk som används både i den interna och externa kommunikationen är finska, svenska och engelska. Något som avviker från mina antaganden är användningen av engelska. Det är engelska som används av flera både i den interna och externa kommunikationen och inte svenska.

5.2 Språkval och självutvärdering av språkkunskaper

I förhållande till den andra forskningsfrågan ville jag undersöka hur språkvalet fungerat bland personalen samt hur informanterna utvärderar sina språkkunskaper. När man granskar språkvalet mellan individer kan man skilja på att se på de språkval som enspråkiga och flerspråkiga gör. (Grosjean 2001: 127) Hos de enspråkiga finns det egentligen inte något språkval att göra medan de tvåspråkigas språkval kan bero på med vem de talar med. Det är en klar majoritet av informanter som upplever sig vara flerspråkiga vilket betyder att de har en möjlighet att välja mellan två eller flera språk i kommunikationen.

De enspråkiga informanterna använder främst finska i kommunikationen med kolleger. Det är dock en del av de enspråkiga som anger sig använda automatiskt engelska med kolleger i andra länder. I kommunikation med kunder anger sig en del av enspråkiga använda det språk som kunden vill använda. Det är en del av de enspråkiga som föredrar att använda sitt förstaspråk i kommunikationen med andra med en del väljer sitt språk beroende på samtalspartnern. Detta tyder på att de som anser sig vara enspråkiga inte egentligen är det.

I språkvalet hos de flerspråkiga kan man märka liknelser med Grosjeans (2010) teori om olika faktorer som påverkar språkvalet. I kommunikationen med kollegerna i teamen finns det ett gemensamt språk som används, i Vasa används svenska och i Vallila används finska. De flerspråkiga informanterna nämner också att de väljer kommunikationsspråket utgående från vilket språk som är samtalspartners modersmål för att kunna använda det

gemensamma språket. Det kommer fram även att samtalets kontext påverkar språkvalet hos några informanter. Informanterna anger sig anpassa språket beroende på med vem hen talar med och om någon i en grupp inte förstår samtalsspråket så byts språket till *lingua franca*.

De två faktorer som enligt Nikula (1996) påverkar språkvalet hänger ihop med resultaten om de enspråkiga och flerspråkigas språkval. Språkkunskaperna påverkar starkt språkvalet på två olika sätt. För det första har de enspråkiga informanterna kanske inte något annat språk att välja mellan och de flerspråkiga i sin tur har två eller flera språk att välja mellan. För det andra verkar informanterna som upplever sig behärska sina språk bra ha mera vilja att också använda dessa språk. En del av de anställda söker sig till situationer där hen kan utveckla och utnyttja sina språkkunskaper och en del föredrar att förhålla sig i situationer där hen kan använda de språk som känns trygga vilket är ett fenomen som också Malkamäki och Herberts (2014) konstaterat i sitt resultat. Detta handlar i princip om viljan att använda olika språk vilket är den andra faktorn som enligt Nikula påverkar språkvalet.

Nordeas språkpolicy, som Kangasharju m.fl. (2010: 147) har presenterat, förverkligas enligt resultaten delvis i informanternas språkval med förhållande till enhetliga språkval. Det som verkar vara enhetligt i informanternas språkval är att med kunder väljs det språk som är smidigast för kunden. I kommunikationen med kolleger från andra länder kan man också se enhetlig i språkvalet eftersom informanterna anger sig använda automatiskt engelska. För språkvalet med kollegerna i Finland verkar det inte finnas någon rekommendation som informanterna skulle följa.

Det är klart över hälften av informanterna som har upplevt svårigheter med flerspråkigheten i sitt arbete. Det som känns utmanande för många är den fackspecifika terminologin på olika språk. Speciellt i kommunikationen med kunder är det för en del av informanterna svårt att förklara olika saker på grund av att man inte behärskar ett så invecklat vokabulär i det främmande språket. Resultaten visar att det finns variationer och brister i de anställdas språkkunskaper vilket kan leda till missförstånd. Styf (2000: 20) har också påpekat att då man inte behärskar något språks ordförråd tillräckligt, växer användningen

av den icke-verbala kommunikationen och därmed ökar möjligheten av missförstånd. Det kommer också fram att det är många som måste använda Google Translator för att kunna betjäna kunder på svenska.

Resultaten om språkfördelningen mellan informanterna är tydlig eftersom majoriteten har finska som modersmål. Över hälften upplever sig vara flerspråkiga och informanterna anser sig vara flerspråkig mellan finska, engelska och/eller svenska. Av de flerspråkiga har bara en bråkdel lärt sig sina språk hemma. Detta ger en bild av hur informanterna uppfattar flerspråkigheten dvs. det att man inte behöver ha lärt sig sina språk hemma som barn vilket liknar Grosjeans (2010) definition på flerspråkighet. Språket som majoriteten lärt sig hemma är finska. Majoriteten av informanterna som kan svenska och engelska har lärt sig språket i skolan.

När det gäller informanternas utvärdering av sina språkkunskaper i språk som de inte tillägnat sig hemma visar resultaten att de flesta utvärderar sig har goda eller utmärkta kunskaper i finska och engelska. I svenska har majoriteten högst nöjaktiga kunskaper. I helhet anser majoriteten att språkkunskaperna kunde vara bättre men att de är tillräckliga i deras nuvarande arbete. Det är dock nästan alla informanter som önskar kunna utveckla sina språkkunskaper och det språk som de flesta vill utveckla sina språkkunskaper i är engelska också svenska. Ungefär hälften uppger sig ha fått möjlighet att utveckla sina språkkunskaper och detta har man fått göra främst i engelska. Alla har dock inte upplevt de olika språkkurser som ändamålsenliga. Informanterna önskar främst utveckla sina språkkunskaper i den fackspecifika terminologin. Nästan alla informanter upplever det viktigt att kunna flera språk vilket är ett liknande resultat som i Lygdmans (2017) undersökning om attityder kring språk på ABB. Något som avviker är dock det att de anställda inom Nordea Finans kundbetjäning önskar mera stöd till flerspråkigheten från arbetsgivaren.

Mina antaganden kring den andra forskningsfrågan var att majoriteten av de anställda använder automatiskt finska och att de flesta inte gör ett medvetet språkval samt att de upplever sina språkkunskaper som tillräckliga. Mitt antagande om de anställdas språkval stämmer delvis eftersom en del av de anställda använder automatiskt finska men det är

också många som väljer mellan finska, svenska och engelska. Det är olika principer som avgör vilket språk som väljs. Antagande om hur informanterna upplever sina språkkunskaper stämmer också delvis eftersom majoriteten upplever sina språkkunskaper i helhet som tillräckliga även om nästa alla informanter önskar utveckla sina språkkunskaper.

Flerspråkighetshjulen (Malkamäki & Herberts 2014: 67) förklarar väl den språkliga situationen inom kundbetjäningen eftersom de anställda har märkt att de har nytta av att ha goda språkkunskaper och därmed vill de lära mera. Den internationella arbetsplatsen är troligen något som motiverar informanternas språkanvändning. I och med informanternas vilja att satsa på sina språkkunskaper kan också efterfrågan växa. Det är också Sajavaara (2010) som har konstaterat att personalen med mångsidig språkkunskap kan påverka företagets konkurrenskraft.

5.3 Skriftpraktiker inom kundbetjäningen

Syftet med den tredje forskningsfrågan var att få en bild av informanternas skriftpraktiker. Det som jag önskade få svar på var hur ofta de anställda använder finska, svenska, engelska och något annat språk genom att tala, läsa eller skriva. Jag valde att jämföra resultaten mellan de fyra olika teamen för att se ifall det finns likheter och skillnader.

De centralaste resultaten är att nästan alla informanter talar med och skriver till kunder och kolleger samt läser dagligen på finska. De små variationerna i användandet av finska beror troligen på informanternas olika arbetsuppgifter eftersom det inte finns någon som skulle inte alls behärska finska. När det gäller användningen av svenska är det över hälften som talar med eller skriver till kunder och kolleger antingen aldrig eller högst några gånger om året på svenska. Majoriteten av de informanter som talar och skriver på svenska varje vecka jobbar i *Consumer credits*. Majoriteten skriver och talar engelska i sitt arbete några gånger i månaden eller mer ofta och när det gäller läsandet anger majoriteten göra det varje vecka på engelska. Det är bara i *Factoring* som de flesta använder varje vecka engelska. Några andra språk används inte särskilt aktivt av de anställda.

Antaganden om informanternas skriftpraktiker var att de flesta använder finska och svenska aktivt och att det kan eventuellt finnas skillnader i praktikerna mellan de olika teamen samt mellan de finskspråkiga och svenskspråkiga informanterna. Antagandet om att de flesta använder finska aktivt i olika former stämmer med resultaten men med informanternas användandet av svenska stämmer det inte helt. Skriftpraktikerna är mycket jämna mellan de olika teamen men man kan dock konstatera att man i en team använder i genomsnitt mera svenska och i en team i genomsnitt mera engelska.

De anställdas attityder kring språk verkar vara i allmänhet mycket positiva eftersom det var ingen av informanterna som upplever sig flerspråkigheten på arbetsplatsen som jobbigt. De flesta är nöjda med sina språkkunskaper men har ändå viljan att också utveckla sina språkkunskaper. Det är många som önskade sig att företaget skulle stöda flerspråkigheten mera aktivt och skulle uppmuntra mera till flerspråkighet. Det verkar vara mera krav för de som kan använda flera språk än för de som inte kan göra det så bra. I jämförelse till *Flerspråkighetshjulen* (Malkamäki & Herberts 2014) kan språkutvecklingen börja gå bakåt dvs. bli sämre om de anställda inte upplever att det är en bra sak att använda aktivt flera språk i sitt arbete. Just nu är det en del av de flerspråkiga som upplever att man blir ibland straffad för att man kan använda flera språk. Louhiala-Salminen (2002: 152) konstaterade i sin undersökning att de anställdas attityder kring språk på Nordea är kritiska och att de fäster mycket uppmärksamhet vid språk och språkanvändning.

Om jag skulle göra denna undersökning på nytt skulle jag inte göra i stort sett något annorlunda. Något som jag dock märkte var att en del av informanterna hade misuppfattat några frågor i enkäten. Om jag skulle göra enkäten på nytt så skulle jag göra frågorna ännu mera tydliga och skriva också mera anvisningar om hur man skall besvara enkäten.

Man kunde fortsätta undersöka detta tema ur flera olika synvinklar. Det kunde vara intressant att se hur kunderna upplever att servicen fungerar på olika språk samt hur de upplever terminologin som används. Detta eftersom det kom fram i informanternas svar att vissa saker kan vara svåra att förklara till kunden på grund av terminologin. Man kunde också undersöka noggrannare informanternas språkkunskaper genom att se om det finns

några skillnader i deras muntliga och skriftliga färdigheter. I svaren på enkäten kom det även fram att det finns många som måste använda Google Translator för att kunna betjäna kunder på olika språk vilket skulle vara mycket intressant att undersöka vidare.

LITTERATUR

- Aaltio-Marjosola, Iris (1999). *Case-tutkimus metodisena lähestymistapana*. [Citerat 12.2.2018]. Tillgänglig: <https://metodix.fi/2014/05/19/aaltio-marjosola-casetutkimus/>
- Boud, David (1995). *Enhancing learning through Self Assessment*. [Citerat 3.5.2018]. Tillgänglig: https://books.google.fi/books?hl=sv&lr=&id=_fWOAQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=Enhancing+Learning+through+Self+Assessment&ots=pNbE63MB5X&sig=6DMei5y8H_JxGTw3grXUzBub4To&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Council of Europe (2018). *Common European framework of reference for languages: learning, teaching, assessment*. Strasbourg: Language Policy Unit. [Citerat 12.4.2018]. Tillgänglig: https://www.coe.int/t/dg4/linguistic/Source/Framework_EN.pdf
- Dufva, Hannele (2010). Oppimisen dialogit – osaamisen asteet: näkökulmia monen kielen oppimiseen ja käyttöön. I: Suvi Stolt, Matti Lehtihalmes, Sirpa Tarvainen & Kaisa Launonen (red.). *Suomalainen monikielisyys ja sen haasteet*. Puheen ja kielen yhdistyksen julkaisuja 24. Helsinki.
- Ethnologue (2018). *How many languages are there in the world?* [Citerat 28.3.2018]. Tillgänglig: <https://www.ethnologue.com/guides/how-many-languages>.
- Finlands Näringsliv (2014). *Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu*. [Citerat: 6.2.2018]. Tillgänglig: <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>
- Finholm, Lena (2018). Kysymyksiä gradutyöhön. E-post till Emilia Perälampi 30.4.2018.
- Fritz, Liselotte (2013). Språkinlärning lika lätt för barn och vuxna. *Fokus forskning*. [Citerat 16.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.fokusforskning.lu.se/2014/10/13/sprakinlarning-lika-latt-for-barn-och-vuxna/>
- Grosjean, François (2001). *Life with two languages. An introduction to Bilingualism*. Harvard University Press.
- Grosjean, François (2010). *Bilingual. Life and reality*. Cambridge: Harvard University Press.
- Grönblad, Fatima (2012). Gott & blandat. *Språktidningen*. Augusti 2012. [Citerat 17.4.2018]. Tillgänglig: <http://spraktidningen.se/artiklar/2012/08/gott-blandat>
- Gunnarsson, Britt-Louise (2009). *Professional discourse*. London: Continuum.

- Heide, Mats, Catrin Johansson & Charlotte Simonsson (2012). *Kommunikation i organisationer*. Upplaga 2:1. Malmö: Liber AB
- Hellspong, Lennart & Per Ledin (1997). *Vägar genom texten. Handbok i brukstextanalys*. Upplaga 1:16. Lund: Studentlitteratur.
- Huhta, Ari & Sauli Takala (1999). Kielitaidon arviointi. I: Sajavaara Kari & Arja Piirainen-Marsh (red.). *Kielenoppimisen kysymyksiä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 179–228.
- Huhta, Marjatta (2002). *Tools for planning language training. Guide for the development of Language Education Policies in Europe – From Linguistic diversity to Plurilingual education*. Strasbourg: Council of Europe. [Citerat 5.2.2018]. Tillgänglig: <http://www.coe.int/t/dg4/linguistic/source/huhtaen.pdf>
- Hällström-Reijonen, Charlotta af (2012). Nutänkandet.nu. *Språkbruk*. 2012: 2 [Citerat 11.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.sprakbruk.fi/-/nytankande-nu>
- Kangasharju, Helena, Rebecca Piekkari & Risto Sääntti (2010). Yritysten kielipolitiikka – missä se piilee? I: Lappalainen Helena, Marja-Leena Sorjonen & Maria Vilkkuna (red.). *Kielellä on merkitystä – Näkökulmia kielipolitiikkaan*. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura. 136–157.
- Kaplan, Robert & Richard Baldauf Jr. (1997). *Language planning from practice to theory*. Multilingual Matters 108.
- Karlsson, Anna-Malin (2006). *En arbetsdag i skriftsamhället. Ett etnografiskt perspektiv på skriftenvändning i vanliga yrken*. Språkrådet & Nordstedts Akademiska Förlag.
- Karlsson, Anna-Malin (2007). Att se det vardagliga i ny belysning – Om skriftbruk i arbetslivet. *Språkbruk*. 2007: 2. [Citerat 3.5.2018]. Tillgänglig: <https://www.sprakbruk.fi/-/att-se-det-vardagliga-i-ny-belysning-om-skriftbruk-i-arbetslivet>
- Karlsson, Anna-Malin (2012). För vems skull läser och skriver man på jobbet? Om ”sponsors of literacy” i arbete och utbildning. *Viden om læsning*. September 2012: nummer 12 [Citerat 3.1.2018], 73 – 79. Tillgänglig: http://www.viden-om-laesning.dk/media/1641/videnom_12_10.pdf
- Kommunförbundet (2017). *Svensk- och tvåspråkiga kommuner. Bakgrundsinformation 2008 – 2017*. [Citerat 12.2.2018.] Tillgänglig: https://www.kommunforbundet.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-svensk-och-tvasprakiga-kommuner_0.pdf
- Koponen, Maarit & Leena Salmi (2015). On the correctness of machine translation: A machine translation post-editing task. *The Journal of Specialised Translation*.

- January 2015: issue 23 [Citerat 23.5.2018], 118–136. Tillgänglig: http://www.jostrans.org/issue23/art_koponen.pdf
- Lagerholm, Per (2005). *Språkvetenskapliga uppsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Laurén, Christer (2008). *Varhain monikieliseksi. Kielen oppimisen teoriaa ja käytäntöä*. Jyväskylä: Finn Lectura.
- Leblay, Tarja (2013). ” *Voi ei nää on tosi hyviä verrattuna muhun!* ” . *Uudenlaisen arviointimenetelmän toimivuus ranskan suullisen kielitason arvioinnissa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. [Citerat 3.5.2018]. Tillgänglig: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42162/978-951-39-5384-3_vaitos21092013.pdf?sequence=1
- Louhiala-Salminen, Leena (2002). *Communicating and language use in merged corporations: Cases Stora Enso and Nordea*. Working papers W-330. Helsinki: Helsinki School of Economics.
- Lygdman, Jonathan (2017). *Språkanvändning och attityder till språk inom företaget ABB i Vasa*. Vasa: Vasa universitet. [Citerat 1.2.2018]. Tillgänglig: <https://www.tritonia.fi/fi/e-opinnaytteet/tiivistelma/7670/Språkanvändning+och+attityder+till+språk+inom+företaget+ABB+i+Vasa>
- MacKenzie, Ian (2015). Will English as lingua franca impact on native English? *Varieng*. Volume 16 [Citerat 19.4.2018]. Tillgänglig: <http://www.helsinki.fi/varieng/series/volumes/16/mackenzie/>
- Malkamäki, Anni & Kjell Herberts (2014). *Case Wärtsilä: Flerspråkighet i arbetsituationer*. Vaasa: Vaasan yliopisto. [Citerat 6.2.2018]. Tillgänglig: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-539-8.pdf
- Nikula, Kristina (1996). Två språk på arbetsplatsen. *Språkbruk*. 1996: 1 [Citerat 29.2.2016]. Tillgänglig: <https://www.sprakbruk.fi/-/tva-sprak-pa-arbetsplatsen>
- Nordea (2018a). *Our organisation*. [Citerat 9.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/en/about-nordea/who-we-are/our-organisation/>
- Nordea (2018b). *Where we operate*. [Citerat 9.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/en/about-nordea/where-we-are/Where-we-operate/>
- Nordea (2018c). *Nordean juridinen rakenne*. [Citerat 9.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.nordea.com/fi/tietoa-nordeasta/hyva-hallintotapa/konsernin-juridinen-rakenne/nordean-juridinen-rakenne/>
- Nordea Finans (2018). *Nordea Finans i korthet*. [Citerat 29.3.2018]. Tillgänglig: <https://www.nordeafinans.se/om-nordea-finans/Nordea-Finans-i-korthet.html>

- Nordea Rahoitus (2018). Tietoa Nordea Rahoituksesta. [Citerat 29.3.2018]. Tillgänglig: <https://www.nordearahoitus.fi/tietoa-nordea-rahoituksesta/nordearahoitus/tietoa-nordearahoituksesta.html>
- Nyberg, Rainer (2000). *Skriv vetenskapliga uppsatser och avhandlingar med stöd av IT och Internet*. Fjärde upplagan. Lund: Studentlitteratur.
- Peltonen, Jukka-Pekka & Vesa Tiina (2009). *Translation activities in MNEs - Case Nordea*. Master's Thesis in International Business. [Citerat 16.4.2018]. Tillgänglig: http://epub.lib.aalto.fi/fi/ethesis/pdf/12155/hse_ethesis_12155.pdf
- Piekkari, Rebecca (2010). Suomi ja muut kielet monikielisessä työyhteisössä. *Kielikello*. 2010: 3 [Citerat 3.5.2018]. Tillgänglig: <https://www.kielikello.fi/-/suomi-ja-muut-kielet-monikielisessa-tyoyhteisossa>
- Pietiläinen, Tuomo (2009). Miksi Nordea unohtaa annissaan suomen kielen? *Helsingin Sanomat* [online]. 25.3.2009 [Citerat 5.5.2018]. Tillgänglig: <https://www.hs.fi/talous/art-2000004641557.html>
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Anna Puusniekka (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [online]. *Tapaustutkimus*. [Citerat 3.1.2018]. Tampere: Yhdistykuntatieteellinen tietokirjasto. Tillgänglig: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.htm
- Sajavaara, Anu (2010). Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. *Kielikello*. 2010: 3 [Citerat 6.2.2018]. Tillgänglig: <http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2139>
- Sajavaara, Kari (1999). Toisen kielen oppiminen. I: Sajavaara Kari & Arja Piirainen-Marsh (red.). *Kielenoppimisen kysymyksiä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino. 73–102.
- Sigurd, Bengt & Gisela Håkansson (2007). *Språk, språkinläring & språkforskning*. 2. upplagan. Hungary: Studentlitteratur.
- Spolsky, Bernard (1998). *Conditions for Second Language Learning. Introduction to a general theory*. Oxford University Press.
- Spolsky, Bernard (2012). *The Cambridge Handbook of Language Policy*. Cambridge University Press.
- Språkligt (2018). *Skrifthändelse och skriftpraktik*. [Citerat 1.2.2018]. Tillgänglig: <https://www.sprakligt.se/skrifthandelse-och-skriftpraktik/>
- Statistikcentralen (2018). *Befolkning*. [Citerat 22.4.2018]. Tillgänglig: https://www.tilastokeskus.fi/tup/suoluk/suoluk_vaesto_sv.html

- Strömman, Solveig (1995). *Två språk på arbetsplatsen*. Acta Wasensia. Vasa: Universitas Wasaensis.
- Styf, Maaret (2000). *Viestinnän kehittäminen kaksikielisessä sairaalassa. Esimerkkita-pauksena Vaasan keskussairaala*. Vaasa: Vaasan yliopisto.
- Säntti, Risto (2001). *How Cultures Interact in an International Merger. Case Merita-Nordbanken*. Acta Universitatis Tamperensis 819. Tampere: University of Tam-pere. [Citerat 2.5.2018]. Tillgänglig: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67038/951-44-5105-8.pdf?sequence=1>
- Thomas, Chris (2007). *Language policy in multilingual organizations*. Working Papers in Educational Linguistics (WPEL). Volume 22. Number 1 [Citerat 26.11.2017], 81–104. Tillgänglig: <https://repository.upenn.edu/wpel/vol22/iss1/5/>
- Toivainen, Jorma (1999). Äidinkielen omaksuminen. I: Sajavaara Kari & Arja Piirani-Marsh Arja (red.). *Kielenoppimisen kysymyksiä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Tolonen, Ruut & Markus Heikkilä (2015). Ruotsin puhuminen on yhä tärkeämpää, sanoo suomalaisjohtaja – Nordea ja Telia-Sonera eivät edes testaa ruotsin osaamista. *Helsingin Sanomat* [online]. 20.7.2015 [Citerat 5.5.2018]. Tillgänglig: <https://www.hs.fi/ura/art-2000002839574.html>
- Utbildningsstyrelsen (2018). *Beskrivning av färdighetsnivåerna*. [Citerat 12.4.2018]. Tillgänglig: http://www.oph.fi/utbildning_och_examen/sprakexamina/sprakexamina_for_statsforvaltningen/beskrivning_av_fardighetsnivaerna
- Vuorivirta, Päivi (2007). *Sosiaalivakuutus. Tekstityö haukkaa yhä isomman osan työajasta*. [Citerat 30.11.2015]. Tillgänglig: http://www.kela.fi/documents/10180/12149/sosiaalivakuutus3_4_2007.pdf
- Westman, Maria (2009). *Skriftpraktiker i gymnasieskolan. Bygg- och omvårdnadselever skriver*. Acta Universitatis Stockholmiensis. 49. Stockholm: Stockholms universitet.
- Wärtsilä (2018). *Detta är Wärtsilä*. [Citerat 13.4.2018]. Tillgänglig: <https://www.wartsila.com/sv/om-oss>
- Åkerlind, Johanna (2000). *Tvåspråkighet i teori och praktik*. Examensarbete. Linköpings universitet. [Citerat 7.1.2016]. Tillgänglig: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:21958/FULLTEXT01.pdf>

BILAGOR

Bilaga 1. Enkätfrågor på svenska

I Uppgifter om informanten

1. Jag är
Kvinna / Man

2. Jag är
- 25 år / 26 - 35 år / 36 - 45 år / 46 - 55 år / 56 - år

3. Vad är ditt registrerade modersmål?
Finska / svenska / Något annat, vad?

4. I vilken enhet jobbar du?
Vasa / Helsingfors, Vallila

5. I vilket team jobbar du?
Kulutusluotot / Leasing / Osamaksu / Myyntisaatavat

6. Hur länge har du jobbat på Nordea Finans?
0 - 2 år / 3 - 5 år / 6 - 10 år / 11 - 20 år / längre än 20 år

II Informanternas språkkunskaper

7. Upplever du dig som tvåspråkig eller flerspråkig mellan två eller flera språk (T.ex. finska, svenska och/eller engelska)?
Ja (svara också på fråga 8.) / Nej (gå vidare till fråga 9.) / Om ja, mellan vilka språk?

8. Om du upplever dig som tvåspråkig eller flerspråkig, vilken/vilka beskrivningar nedan gäller dig?

- a. Jag har lärt mig språken hemma
- b. Jag använder mina språk aktivt
- c. Jag kan betjäna kunder på mina språk
- d. Jag upplever att jag behärskar språken lika bra
- e. Jag identifierar mig/upplever mig själv som tvåspråkig eller flerspråkig

9. a) Var har du lärt dina språk?
(Hemma av den ena föräldern / På dagis (språkbadsaktig verksamhet / I skolan)

- a. Finska
- b. Svenska
- c. Engelska
- d. Något annat språk (besvara också fråga 9. b.)

9. b) Vilket/ vilka språk?

10. a) Vilket betyg skulle du ge dig själv i de språk som du inte tillägnat dig hemma av den enda föräldern?

(Grunder / Nöjaktiga kunskaper / Goda kunskaper / Utmärkta kunskaper)

- a. Finska
- b. Svenska
- c. Engelska
- d. Något annat språk (besvara också fråga 10. b.)

10. b) Vilket/ vilka språk?

11. Hur upplever du dina språkkunskaper som helhet?

- a. Mina språkkunskaper är tillräckliga.
- b. Mina språkkunskaper är bristfälliga.
- c. Mina språkkunskaper kunde vara bättre men de är tillräckliga i mitt nuvarande arbete.

11. Önskade du få utveckla dina språkkunskaper?

Ja / Nej / Om ja, i vilket/vilka språk och hur?

12. Hur ofta talar, skriver eller läser du på finska i ditt arbete?

(Dagligen / Varje vecka / Några gånger i månaden / Några gånger om året / aldrig)

- a. Jag talar med kunder.
- b. Jag talar med kolleger.
- c. Jag skriver till kunder.
- d. Jag skriver till kolleger.
- e. Jag läser olika texter.

13. Hur ofta talar, skriver eller läser du på svenska i ditt arbete?

(Dagligen / Varje vecka / Några gånger i månaden / Några gånger om året / aldrig)

- a. Jag talar med kunder.
- b. Jag talar med kolleger.
- c. Jag skriver till kunder.
- d. Jag skriver till kolleger.
- e. Jag läser olika texter.

14. Hur ofta talar, skriver eller läser du på engelska i ditt arbete?

(Dagligen / Varje vecka / Några gånger i månaden / Några gånger om året / aldrig)

- a. Jag talar med kunder.
- b. Jag talar med kolleger.
- c. Jag skriver till kunder.
- d. Jag skriver till kolleger.
- e. Jag läser olika texter.

15. a) Hur ofta talar, skriver eller läser du på något annat språk i ditt arbete? (Om du svarar på denna fråga, svara också på fråga 15. b.)

(Dagligen / Varje vecka / Några gånger i månaden / Några gånger om året / aldrig)

- a. Jag talar med kunder.
- b. Jag talar med kolleger.

- c. Jag skriver till kunder.
- d. Jag skriver till kolleger.
- e. Jag läser olika texter.

15. b) På vilket/vilka språk?

III Flerspråkigheten på arbetsplatsen

16. Upplever du kundbetjäningseenheten som flerspråkig?

Ja / Nej / Om ja, mellan vilka språk?

17. Vilka språk använder du i ditt arbete?

Finska / svenska / engelska / något annat, vad?

18. Har du upplevt några svårigheter med flerspråkigheten?

Ja / Nej / Om ja, vilka?

19. Har du haft möjlighet att utveckla dina språkkunskaper t.ex. med språkkurser?

Ja / Nej / Om ja, i vilket/ vilka språk och hur?

20. Hur väljer du vilket språk du använder i kommunikationen med kollegerna?

21. Hurdana principer finns det för språkanvändning t.ex. på vilket språk man dokumenterar?

22. Är principerna nerskrivna eller ingår de i s.k. tyst kunskap?

23. Hur upplever du behovet på att kunna olika språk i organisationen?

- a. Det är viktigt att kunna flera olika språk.
- b. Man klarar sig bara med sitt modersmål.
- c. Det spelar inte stor roll om man kan ett eller flera språk.

24. Hur tror du att behovet att kunna olika språk ser ut i framtiden?

- a. Likadant
- b. Behovet minskar
- c. Behovet ökar.

IV Enkäten och intervjuer

25. Allmänna kommentarer om språkanvändningen och flerspråkigheten på Nordea Finans kundbetjäningseenheter.

26. Lämna gärna din e-postadress om du kunde tänka dig att ställa upp för intervju t.ex. via e-post.

Bilaga 2. Enkätfrågor på finska

I Taustakysymykset

1. Olen

Nainen / Mies

2. Olen

–25 vuotias / 26–35 vuotias / 36–45 vuotias / 46–55 vuotias / 56– vuotias

3. Mikä on rekisteröity äidinkieleni?

Suomi / Ruotsi / Jokin muu, mikä?

4. Missä yksikössä olet töissä?

Vaasa / Helsinki, Vallila

5. Missä tiimissä olet töissä?

Kulutusluotot / Leasing / Osamaksu / Myyntisaatavat

6. Kuinka kauan olet ollut töissä Nordea Rahoituksessa?

0–2 vuotta / 3–5 vuotta / 6–10 vuotta / 11–20 vuotta / yli 20 vuotta

II Kielitaito

7. Koetko olevasi kaksi- tai monikielinen kahden tai useamman kielen välillä (esim. suomi, ruotsi ja/tai englanti)?

Kyllä (vastaa myös kysymykseen 8) / Ei (siirry kysymykseen 9) / Jos kyllä, minkä kielen välillä?

8. Jos koet olevasi kaksi- tai monikielinen, mikä/mitkä seuraavista väittämistä pitävät paikkaansa sinun kohdalla?

- a. Olen oppinut kielet kotona.
- b. Käytän kieliäni aktiivisesti.
- c. Voin palvella asiakkaita kielilläni.
- d. Koen hallitsevani kielet yhtä hyvin.
- e. Koen olevani kaksi- tai monikielinen

9. a) Missä olet oppinut kielesi?

(Kotona jommalta kummalta vanhemmalta / Tarhassa (kielikylvyn kaltainen toiminta) / Koulussa)

- a. Suomi
- b. Ruotsi
- c. Englanti
- d. Jokin muu (vastaa myös kysymykseen 9. b.)

9. b) Mikä kieli?

10. a) Minkä arvosanan antaisit itselleni niistä kielistä, joita et ole oppinut kotona vanhemmilta (valitse vain niiden kielten kohdalta, joita et ole oppinut kotona esim. ruotsi ja englanti)?

(Alkeet / Tyydyttävät taidot / Hyvät taidot / Erinomaiset taidot)

- a. Suomi
- b. Ruotsi
- c. Englanti
- d. Jokin muu kieli (vastaa myös kysymykseen 10. b.)

10. b) Mikä kieli?

11. a) Koetko kielitaitosi kokonaisuudessaan riittäviksi?

- a. Kielitaitoni ovat riittävät.
- b. Kielitaitoni ovat puutteelliset.
- c. Kielitaitoni voisivat olla paremmat, mutta ne ovat riittävät nykyisessä työssäni.

11. b) Toivoisitko voivasi kehittää kielitaitojasi?

Kyllä / Ei / Jos kyllä, missä kielessä ja miten?

12. Kuinka usein puhut, kirjoitat tai luet suomeksi työssäsi?

(Päivittäin / Joka viikko / Muutaman kerran kuukaudessa / Muutaman kerran vuodessa / Harvemmin kuin kerran vuodessa / En koskaan)

- a. Puhun asiakkaiden kanssa.
- b. Puhun kollegoiden kanssa.
- c. Kirjoitan asiakkaille.
- d. Kirjoitan kollegoille.
- e. Luen erilaisia tekstejä.

13. Kuinka usein puhut, kirjoitat tai luet ruotsiksi työssäsi?

(Päivittäin / Joka viikko / Muutaman kerran kuukaudessa / Muutaman kerran vuodessa / Harvemmin kuin kerran vuodessa / En koskaan)

- a. Puhun asiakkaiden kanssa.
- b. Puhun kollegoiden kanssa.
- c. Kirjoitan asiakkaille.
- d. Kirjoitan kollegoille.
- e. Luen erilaisia tekstejä.

14. Kuinka usein puhut, kirjoitat tai luet englanniksi työssäsi?

(Päivittäin / Joka viikko / Muutaman kerran kuukaudessa / Muutaman kerran vuodessa / Harvemmin kuin kerran vuodessa / En koskaan)

- a. Puhun asiakkaiden kanssa.
- b. Puhun kollegoiden kanssa.
- c. Kirjoitan asiakkaille.
- d. Kirjoitan kollegoille.
- e. Luen erilaisia tekstejä.

15. a) Kuinka usein puhut, kirjoitat tai luet jollain muulla kielellä työssäsi?

(Päivittäin / Joka viikko / Muutaman kerran kuukaudessa / Muutaman kerran vuodessa / Harvemmin kuin kerran vuodessa / En koskaan)

- a. Puhun asiakkaiden kanssa.
- b. Puhun kollegoiden kanssa.
- c. Kirjoitan asiakkaille.
- d. Kirjoitan kollegoille.
- e. Luen erilaisia tekstejä.

15. b) Millä kielellä/ kielillä?

III Monikielisyys työpaikalla

16. Koetko asiakaspalveluyksikön olevan monikielinen?
Kyllä / Ei / Jos kyllä, minkä kielien välillä?

17. a) Mitä kieliä käytät työssäsi?

- a. Suomea
- b. Ruotsia
- c. Englantia
- d. Jotain muuta (vastaa myös kysymykseen 17. b)

17. b) Mitä kieltä/ kieliä?

18. Oletko kokenut työssäsi monikielisyydestä johtuvia haasteita?
Kyllä / Ei / Jos kyllä, millaisia?

19. Onko sinulla ollut mahdollisuus kehittää kielitaitojasi esim. kielikurssien avulla?
Kyllä / Ei / Jos kyllä, millä kielellä/ kielillä ja miten?

20. Miten valitset, mitä kieltä käytät kommunikoidessasi kollegoiden kanssa?

21. Millaisia käytäntöjä kielen käyttöön liittyen on olemassa (esim. millä kielellä dokumentoidaan)?

22. Onko käytännöt kirjattu ylös vai ovatko ne ns. hiljaista tietoa?

23. Millaisena koet tarpeen osata eri kieliä organisaatiossa?

- a. On tärkeä osata useita eri kieliä.
- b. Pelkällä äidinkielellä pärjää hyvin.
- c. Sillä ei ole suurta merkitystä, osaako yhtä tai useampaa kieltä.

24. Millaiseksi arvioit tarpeen osata eri kieliä tulevaisuudessa?

- a. Samanlaisena kuin nyt.
- b. Tarve vähenee.
- c. Tarve lisääntyy.

IV Lomake ja haastattelut

25. Yleisiä kommentteja kielten käytöstä ja monikielisyydestä Nordea Rahoituksen asiakaspalvelussa.

26. Jätä sähköpostiosoitteesi, jos voisit ajatella osallistuvasi mahdolliseen haastatteluun esim. sähköpostin välityksellä.