

SVENSKKUNSKAPER HOS FINSKA GUIDER UTOMLANDS

Hilla Ärväs

Kandidatavhandling i svenska

Jyväskylä universitet

Institutionen för språk

Våren 2013

TIIVISTELMÄ

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistinen tiedekunta	Kielten laitos
Tekijä: Hilla Ärväs	
Otsake: Svenskkunskaper hos finska guider utomlands	
Aine: Ruotsin kieli	Kandidaatintutkielma
Vuosi 2013	Sivumäärä 28
<p>Tämän tutkielman tarkoituksena oli selvittää suomalaisten ulkomailla työskentelevien matkaoppaiden ruotsin kielitaitoa. Tutkimus keskittyi oppaiden omaan arvioon ruotsin osaamisestaan sekä kielen tarpeellisuudesta ja käytöstä työssään. Lisäksi selvitettiin millaisia vaatimuksia työnantajat asettavat oppailleen ruotsin suhteen, ja vastaavatko nämä vaatimukset työn tarpeisiin.</p> <p>Tutkimus suoritettiin kyselytutkimuksena tammi-helmikuussa 2013. Sähköinen kyselylomake sisälsi 13 monivalintakysymystä ja neljä avointa kysymystä. Tutkimukseen osallistui yhteensä 22 matkaopasta kolmelta eri matkanjärjestäjältä. Tulokset analysoitiin laadullisin menetelmin. Lisäksi monivalintakysymysten vastaukset esitettiin numeerisesti kaavioiden avulla lukijaystävällisyyden parantamiseksi.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat, että suomalaiset matkaoppaat käyttävät työssään ruotsia päivittäin. Kielen toistuvasta käyttämisestä huolimatta oppaat kokivat osaavansa ruotsia suhteellisen heikosti. Silti he arvioivat taitotasonsa vastaavan hyvin työn tarpeita. Tekstinymmärtäminen koettiin vahvimaksi kielelliseksi osa-alueeksi, kirjoittaminen heikoimmaksi. Eniten oppaat tarvitsivat työssään kuullunymmärtämistä. Oppaat kokivat ruotsin kielen osaamisen hyödylliseksi työssään, vaikka sen osaaminen ei olekaan pakollista oppaaksi työllistymisen kannalta. Muiden kielten, kuten englannin, tarve on suurempaa, mikä näkyy myös englannin ja suomen pakollisina osaamisvaatimuksina.</p> <p>Ruotsin osaamisen tarpeeseen vaikuttivat yritys rakenne ja työtehtävien luonne. Mikäli matkanjärjestäjä kuului skandinaaviseen konserniin, tarvitsivat oppaat ruotsia kommunikoidakseen kollegoidensa ja muiden pohjoismaalaisten asiakkaiden kanssa. Itse oppaan työssä ruotsilla kuitenkin koettiin olevan suhteellisen vähän merkitystä, kun taas toimistotyössä ruotsia tarvittiin enemmän. Lisäksi oppaan tulee osata ruotsia edetäkseen urallaan, sillä sitä tarvitaan esimiestehtävissä.</p>	
Avainsanat: guide, guidearbete, svenskkunskaper, språkkunskapskrav	
Kirjasto/Säilytyspaikka: Jyväskylän yliopiston kirjasto / JYX-arkisto (elektroninen)	
Muita tietoja:	

INNEHÅLL

1	INLEDNING	4
2	TEORETISK BAKGRUND	5
2.1	Guideyrket och utbildningen	5
2.2	Språkkunskaper	6
2.3	Åsikter om svenska	7
2.4	Svenska i arbetslivet.....	8
2.5	Gran Canaria som skandinaviskt resmål	10
3	MATERIAL OCH METOD	11
3.1	Materialet och frågeformuläret.....	11
3.2	Enkät som undersökningsmetod.....	11
4	RESULTAT.....	12
4.1	Användningen av svenska språket i guidearbete.....	12
4.2	Språkkunskaper i svenska	17
4.3	Språkrav ställda av arbetsgivare.....	20
5	DISKUSSION.....	24
5.1	Kommentarer till resultaten.....	24
5.2	Kritiska synpunkter på studien och några forskningsförslag	25
6	AVSLUTNING.....	26
	LITTERATUR	29
	BILAGOR	32
	Bilaga 1: Frågeformuläret på finska (ursprunglig)	32
	Bilaga 2: Frågeformuläret på svenska (översättning)	36

1 INLEDNING

Nuförtiden är behovet av svenska språket ett aktuellt debattämne i det finska samhället (se t.ex. Pakkoruotsi.net 2013). Attityderna till svenska varierar. Det debatteras om det borde vara obligatoriskt eller inte att studera svenska språket i skolan. Å ena sidan finns det argument såsom att svenska är det andra inhemska språket i Finland och man måste studera det av historiska och kulturella skäl. Å andra sidan har det också påståtts att man i allmänhet inte behöver svenska så mycket, och att det därför skulle vara nyttigare att ge en möjlighet att studera något annat språk, t.ex. ryska eller tyska, i stället för svenska. Enligt Palviainen (2011: 15) handlar debatten nuförtiden allt mer om vem som ska avgöra vilka språk som ska studeras: eleven själv eller det omgivande samhället.

En intressant fråga är hur de som arbetar inom turismbranschen själva upplever svenskans betydelse i arbetslivet. På tjänstesektorn och särskilt inom turismbranschen är mångsidiga språkkunskaper viktiga i kundbetjäning. Guiderna är en av de yrkesgrupper som behöver olika språk i sitt arbete. Som Lehtonen konstaterar (2005: 33) finns det endast ett fåtal studier om guideyrket. De studier som jag har fått tag i handlar om hur guider förmedlar kulturen på resmålet till kunder (Lehtonen 2005, Lindberg 2005) eller olika guidningsmetoder (Micklin 2011), men inte alls om guiders språkkunskaper.

Syftet med denna studie är att ta reda på hurdan ställning svenska språket har i guidearbete hos finska guider som arbetar utomlands. Mina forskningsfrågor är:

- Tycker guider att de behöver svenska i sitt arbete?
- Hur upplever guider själva sin kunskapsnivå i svenska?
- Hurdana språkrav i svenska språket ställer researrangörer på sina guider?

Studien har genomförts som en enkätundersökning. Materialet består av guiders egna erfarenheter av arbete och bedömningar av existerande språkrav. Analysen var primärt kvalitativ, men också kvantitativa data används i genomgången för att åskådliggöra och ge stöd åt gjorda iakttagelser. Informanterna i studien består sammanlagt av 22 finska guider som arbetade på Gran Canaria under våren 2013. De representerar tre olika researrangörer.

I det andra kapitlet ges en översikt av den teoretiska bakgrunden till denna studie. Efter det behandlas material och metod. I det fjärde kapitlet presenteras resultaten efter vilket följer en kort diskussion om resultaten. I det sista kapitlet sammanfattas studien.

2 TEORETISK BAKGRUND

I detta kapitel behandlas guidearbete och utbildningen till yrket. Därtill definieras begreppet *språkkunskap* efter vilket presenteras några tidigare studier om studenters attityder till svenska språket och hurdan ställning språkkunskaper i svenska har i arbetslivet. I slutet av kapitlet beskrivs kort Gran Canaria som skandinaviskt resmål.

2.1 Guideyrket och utbildningen

Guiderna är en gammal yrkesgrupp inom turismbranschen. The World Federation of Tourist Guide Associations, WFTGA, har definierat begreppet *guide*. Det är värt att notera att det hänvisas till språket i deras definition. Enligt WFTGA är en guide:

Person who guides visitors in the language of their choice and interprets the cultural and natural heritage of an area, which person normally possesses an area-specific qualification usually issued and/or recognised by the appropriate authority (WFTGA 2012).

Viktiga arbetsuppgifter för en guide är enligt Collins (2000: 23) att organisera, informera och underhålla samt att leda, råda och fatta beslut. Arbetet förutsätter självständighet, ansvarskänsla, färdighet att uppträda, självsäkerhet och språkkunskaper (Rokka 1998: 19). Guidearbete är mångsidigt och arbetsuppgifter varierar mycket. Guider kan arbeta t.ex. som reseguide på resmålet, på telefonservice, som turguide, som aktivitetsguide eller som guide i en barnklubb. (Päivölä guideskola.fi 2011) Guider fungerar som en slags stödperson för kunder under deras semester.

Kommunikation är en viktig del av guidearbetet. Guider förmedlar information om lokal kultur och lokala vanor till turister: de berättar om historia, arkitektur och natur. (Rokka 1998: 21) Om en guide och en turist har ett gemensamt språk är kommunikationen lättare. Därför är det viktigt att guider har mångsidiga språkkunskaper så att de kan betjäna kunder med olika

språkliga bakgrunder. Det måste dock tas i beaktande att det inte är bara kunder som guider möter i sitt arbete. På Gran Canaria finns det många researrangörer som hör till någon nordisk koncern. De har guider från olika delar av Norden i sin tjänst vilket gör att språkkunskaper behövs för att samarbeta med utländska kollegor. Därtill uträttar guider olika slags ärenden med lokala invånare.

I Finland är det möjligt att utbilda sig till en guide som arbetar utomlands åtminstone i en guideskola vid Päivölä institutet. Utbildningen tar sex månader. (Päivölä guideskola.fi 2011) Dessutom har researrangörer sina egna kurser där de utbildar sina guider. På deras kurser är studietiden kortare, ungefär två veckor. I utbildningsstyrelsens föreskrift står det att målet med svenskundervisningen i turismutbildningen är att studerandena:

- klarar av rutinmässiga arbetsuppgifter inom turismbranschen och vardagssituationer på det andra inhemska språket
- förstår de båda nationalspråkens och kulturernas betydelse i det mångkulturella Finland. (Utbildningsstyrelsen 2009: 91)

Enligt föreskriften borde experter på turismbranschen behärska svenska språket så bra att de kan kommunicera och betjäna kunder med det. Ändå brukar kunskaper i engelska betonas mer än svenskkunskaper redan i utbildningen. T.ex. på webbsidan till Päivölä guideskola står det att man måste vara språkkunnig. Med detta menas att man måste ha flytande språkkunskaper i finska och engelska och att kunskaper i andra språk, såsom i svenska, är en fördel. Fast svenskkunskaper inte är ett måste testas nivån på svenskkunskaper hos sökande. Under själva utbildningen studerar man finska, turismengelska och -svenska samt grundstudier i spanska. (Päivölä guideskola.fi 2011)

2.2 Språkkunskaper

Språket påverkar människor på olika nivåer. Genom språket uttrycker man sig själv, sina åsikter och hävdar sin rätt. Med språket beskriver man omvärlden, har tillgång till kulturen och skapar sin egen identitet. Det är viktigt att ha språkkunskaper för att kunna kommunicera med andra och delta i samhället och socialt umgänge också i sådana situationer där språket är främmande för en. (Höglin 2002: 15)

I Norden finns *den nordiska språkgemenskapen* vilken betyder att nordbor kan kommunicera med varandra relativt lätt. Svenskar, norrmän och danskar förstår varandra när var och en använder sitt respektive modersmål. Också islänningar och färöingar kan ofta kommunicera på svenska, norska eller danska. (Höglin 2002: 88) Fast finskan är utomstående från denna språkgemenskap utgör Finlands svenskspråkiga minoritet, finlandsvenskar, ungefär 5,5 % av befolkningen enligt statistiken (Statistikcentralen 2008). Dessutom studerar man svenska som ett obligatoriskt skolämne i hela landet.

Elsinen (2000: 108) har undersökt åsikter och uppfattningar om begreppet *språkkunskap* hos universitetsstudenter. Elsinen konstaterar att språkkunskaper anses vara ett redskap för kommunikation med andra människor och på så sätt en viktig förmåga i arbetslivet och i livet i allmänhet. Kosonen och Roininen (1975: 2) har definierat begreppet *språkkunskap* som ”en förmåga att använda ett främmande språk i kommunikation”.

Resultaten i Elsinens (2000: 102–107) studie visade att språkkunskaper uppfattas handla om särskilt muntlig färdighet. Andra faktorer som användes för att beskriva begreppet var skriftlig färdighet och förmåga att förstå språket. Också betydelsen av ordförråd och grammatik framkom i informanternas svar. Palviainen och Jauhojärvi-Koskelo (2009: 128) fick liknande resultat i sin studie om finska universitetsstudenters åsikter om svenska: informanterna definierade att goda språkkunskaper betyder grammatisk riktighet och flyt i tal.

I denna studie har språkkunskaper delats in i fyra delområden som är talande, skrivande, hörförståelse och textförståelse. I de situationer där en person producerar språk, t.ex. genom att tala eller skriva, är det frågan om produktiv språkanvändning. Däremot när personen lyssnar eller läser, använder han eller hon sina språkkunskaper receptivt.

2.3 Åsikter om svenska

Man diskuterar ivrigt om svenskan borde vara ett obligatoriskt skolämne eller inte. Å ena sidan förespråkar man den obligatoriska svenskundervisningen eftersom svenska är det andra officiella språket i Finland. Å andra sidan har man sagt att det borde ges en möjlighet att studera något annat språk i stället för svenska. Fast man behöver svenskkunskaper i de tvåspråkiga kommunerna är situationen till exempel i östra Finland motsatt: där skulle det

vara nyttigare att ha kunskaper i ryska i stället för svenska. Det finns 336 kommuner i Finland av vilka 19 är svenskspråkiga. Antalet tvåspråkiga kommuner är 30: i 12 av dem finns svensk majoritet och i 18 finsk majoritet. (Kommunerna.net 2013)

Palviainen och Jauhojärvi-Koskelo (2009: 129–132) har studerat åsikter om behovet av svenskkunskaper hos universitetsstudenter vid Jyväskyläs universitet. Resultaten visade att studenternas geografiska hemvist inte påverkade åsikter om den svenskspråkiga befolkningen. Fast över hälften av studenterna tyckte att de ska ha nytta av svenskkunskaper i arbetslivet var de ändå inte motiverade att studera svenska. Bara 32 % av informanterna svarade att de skulle ha studerat kursen *Akademisk svenska* om den hade varit valfri. Detta gällde inte bara svenska: studenterna svarade att de hellre skulle studera flera fördjupade kurser inom sitt eget ämnesområde än att studera språk. Resultaten visade också att yngre studenter, dvs. åldersgruppen 18–22-åringar, håller sig mer positiv till svenska än äldre generationer.

Jäntti (2011) har undersökt turismstuderandes uppfattningar om svenska och engelska och hur dessa studerande uppfattar betydelsen av språkkunskaper i arbetslivet. Resultaten visade att majoriteten tyckte om att studera språk, men svaren om svenska var tudelade: ”lika många personer tycker inte om svenskstudierna som tycker om dem. Detta resultat tycks reflektera det allmänna attitydsklimatet i Finland, där den s.k. ”tvångssvenskan” delar opinioner.” (Jäntti 2011: 55)

Att kunna språk är ett viktigt redskap på turismbranschen, och därför förhåller studerandena sig positivt till fortsatta språkstudier. De anser att svenska är ett nyttigt språk och majoriteten vill lära sig mer svenska i framtiden. (Jäntti 2011: 59) Turismstuderandena tyckte att deras blivande arbetsuppgifter kommer att vara mångsidiga, även krävande. Därför är det viktigt att ha omfattande språkkunskaper. Informanterna tyckte att svenska var det näst viktigaste främmande språket efter engelska i deras framtida yrke. (Jäntti 2011: 66)

2.4 Svenska i arbetslivet

På grund av globalisering har man kontakter utomlands både genom sitt arbete och i privatlivet. Engelskan har blivit *lingua franca*, ett internationellt hjälpspråk särskilt i den akademiska världen och i stora multinationella företag. Med anledning av detta har det skett

domänförluster, dvs. olika språk har tappat sin status inom vissa ämnesområden när engelskan har blivit alltmer dominerande. T.ex. används den medicinska terminologin på engelska i stället för svenska. (Höglin 2002: 85–87)

Nuförtiden är språkkunskaper ett nödvändigt delområde av ens yrkesskicklighet. I framtiden kommer språkkunskaper också i andra språk än engelska att vara allt viktigare. Hur mycket olika språk behövs varierar litet beroende på branschen. I tjänstesektorn behövs det kunskaper i engelska, svenska, ryska, tyska och franska. (EK 2010: 6) Behovet av språkkunskaper beror också på arbetsuppgifter: ju mer krävande arbete, desto mer språkkunskaper behövs. Särskilt inom servicebranschen behöver man kunskaper i främmande språk för att uppfylla kundens behov. I EK:s rapport om språkkunskapsbehov i arbetslivet uppskattade 18 % av företagen svenskkunskaper vid rekrytering av arbetstagare. Däremot vid rekrytering av experter och tjänstemän betonade 43 % av företagen svenskkunskaper. (EK 2010: 9–12)

I utbildningsstyrelsens projekt *Yrke 2020* delades olika yrken in i fyra grupper utgående från behovet av språkkunskaper. Guider hör till den grupp som består av serviceyrken samt ledar- och expertyrken. I denna grupp är det inte grundlagen eller språklagstiftningen som förutsätter kunskaper i båda nationalspråken utan krav från arbetslivet. I dessa yrken kommunicerar man på svenska med svenskspråkiga i Finland och med kontaktpersoner från Skandinavien. (Utbildningsstyrelsen 2011: 13–15)

Annala och Lång (2001: 57) undersökte i sin pro gradu-avhandling svenska språkets ställning inom hotellbranschen i Finland. Resultaten visade att 60 % av informanterna använde svenska i sitt arbete dagligen eller varje vecka. Fast personalen i företagen klarade sina arbetsuppgifter också på svenska fanns det behov att förbättra svenskkunskaper särskilt med muntlig färdighet och talförståelse.

Mäkipää (2006) har också undersökt svenska språkets ställning i finska företag. Resultaten visade att språkkunskapsnivån varierade beroende på området. I tvåspråkiga kommuner var språkkunskaper i svenska bättre. Informanternas kunskaper var bäst i läsförståelse och svagast i muntlig färdighet. (Mäkipää 2006: 43–44) Palonens (2010: 22) studie om svenska språkets ställning i företag inom resebranschen ger stöd till Mäkipääs resultat. Informanterna i Palonens studie var personalchefer från Mellersta Finland. I detta geografiska område har

svenskan en svag status inom arbetslivet och informanterna i Palonens studie ansåg att svenskkunskaper inte hade en stor betydelse vid rekrytering.

Fast behovet av svenska varierar i olika delar av landet är det ändå i allmänhet en viktig faktor vid rekrytering. Engelskan har nuförtiden en starkt dominerande status inom arbetslivet, men svenskan är det näst viktigaste främmande språket vid rekrytering. (EK 2005: 29)

2.5 Gran Canaria som skandinaviskt resmål

Gran Canaria är den tredje största ön på ögruppen Kanarieöarna på Atlanten. Ögruppen tillhör Spanien och därför är spanska det officiella språket. Ändå kan en turist klara sig gott på engelska i semester mål. Andra språk som används är tyska, ibland franska och i viss mån finska och svenska (Renouf 2010: 116). På grund av sitt gynnsamma klimat, sin mångsidiga natur och höga servicenivå har ön utformats till ett berömt resmål för barnfamiljer och massturismen. (Rantapallo.fi 2013)

Gran Canaria är ett populärt resmål både bland finländare och svenskar. År 2010 gjorde finländare 380 000 resor till Spanien av vilka ungefär hälften var till Kanarieöarna. Detta var 5 % av alla utrikesresor som finländare gjorde under året. (Statistikcentralen 2011, Tilastokeskus 2011) Svenskar gjorde i sin tur 1 630 000 resor till Spanien år 2011 vilket var nästan 12 % av alla de utlandsresor svenskar gjorde under året (Tillväxtverket 2012: 77).

Gran Canarias officiella webbsida för turism finns också i en svenskspråkig version (Grancanaria.com 2013). Detta stämmer också med en annan turismwebbsida på vilken presenteras olika ön som tillhör ögruppen (Turismodecanarias.com 2013). På dessa två webbsidor kan man inte byta språket till finska. Eftersom det överhuvudtaget finns svenska bland andra språksalternativ såsom franska, italienska och tyska, kan man göra en hypotes att på Gran Canaria är man medveten om den turismpotential som skandinaviska turister har.

3 MATERIAL OCH METOD

I detta kapitel redogörs för materialinsamling, informanter och frågeformulär. Därtill presenteras enkät som undersökningsmetod.

3.1 Materialet och frågeformuläret

Jag har samlat in mitt material genom en enkät. Enkäten fanns i elektronisk form på nätet och den skapades med hjälp av mrInterview-program (<http://mrinterview.com>). För att förbättra frågorna i enkäten testades den på tre personer innan den skickades i väg. Materialet i studien består av sammanlagt 22 finska guider som arbetade på Gran Canaria under våren 2013. Guider representerar tre olika researrangörer: det finns tre informanter från företag A, elva från företag B och åtta från företag C.

Det finns skillnader i företagsstruktur hos de tre researrangörer som är med i studien. Företag A är en finsk researrangör. Däremot hör företag B och C till större nordiska researrangörer. Dessa två företag har affärsverksamhet i olika delar av Norden vilket påverkar också nationaliteten av anställda och kunder.

Frågeformuläret består sammanlagt av 17 frågor på finska. De 13 slutna frågorna är flervalsfrågor som var obligatoriska att svara på. Däremot var de fyra öppna frågorna frivilliga. Frågeformuläret är strukturerat med hjälp av mellanrubriker som delar frågorna i kategorier vilka är *bakgrundsinformation*, *användningen av svenska språket i guidearbete*, *språkkunskaper* samt *språkrav ställda av arbetsgivare*. Ordningen i frågeformuläret följer det vanliga sättet att strukturera frågeformuläret: bakgrundsinformation besvaras först efter vilket kommer frågor om ämnet och till sista ligger öppna frågor. (Alanen 2011: 147–153) Frågeformuläret finns med i bilagor både på finska och på svenska i slutet av avhandlingen.

3.2 Enkät som undersökningsmetod

Med en enkät är det möjligt att ha ett stort antal informanter. I min studie var informanterna utomlands vilket gjorde att enkäten var det enklaste sättet att samla in material. Procentuell

andel svarande kan variera mycket i enkätstudier vilket gör den litet osäker som metod. Detta gäller också i min studie eftersom jag inte kunde ha direkt kontakt med guider mig själv. Länken till enkäten samt påminnelsen om enkäten skickades till kontaktpersoner i företagen som skickade e-posten vidare till sina guider.

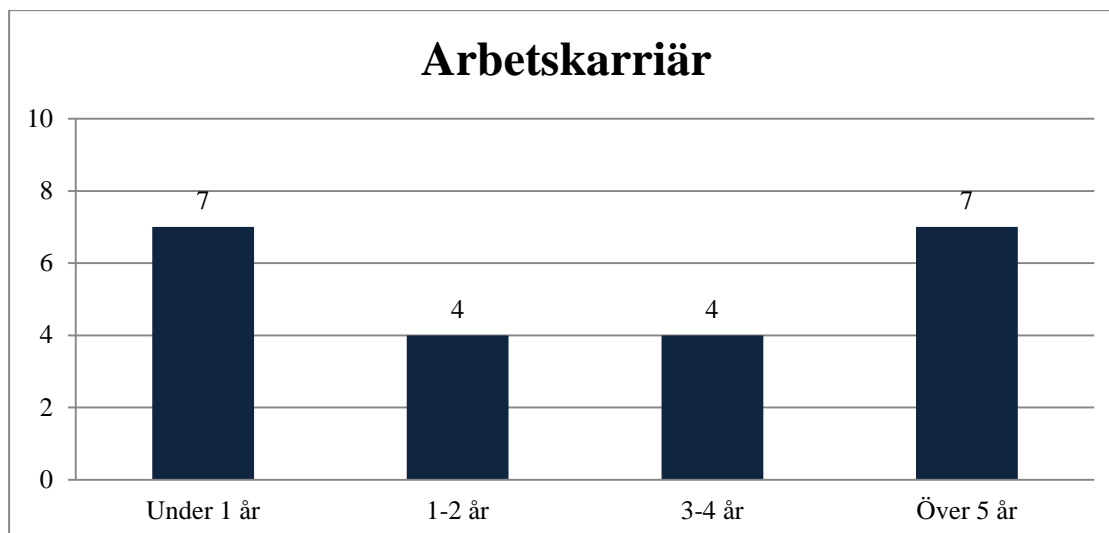
Som analysmetod används det både kvantitativ och kvalitativ analys i studien. Flervalsfrågor analyseras numeriskt och resultaten presenteras med hjälp av olika slags figurer. Eftersom materialet är litet var det också möjligt att ställa öppna frågor som analyseras kvalitativt. Syftet med studien är att ta reda på hurdan ställning svenska språket har i guidearbete, dvs. beskriva den språkliga situationen i vissa företag. På grund av detta och användningen av två olika analysmetoder är karaktären i studien deskriptiv. (Kalaja et al. 2011: 19–20)

4 RESULTAT

I detta kapitel presenteras resultaten av denna studie. Kapitlet har delats in i tre olika ämnesområden: användningen av svenska, svenskkunskaper och språkkrav i guidearbete. Indelningen är densamma som har använts i frågeformuläret. Alla citat i exemplen är mina egna översättningar från finska till svenska.

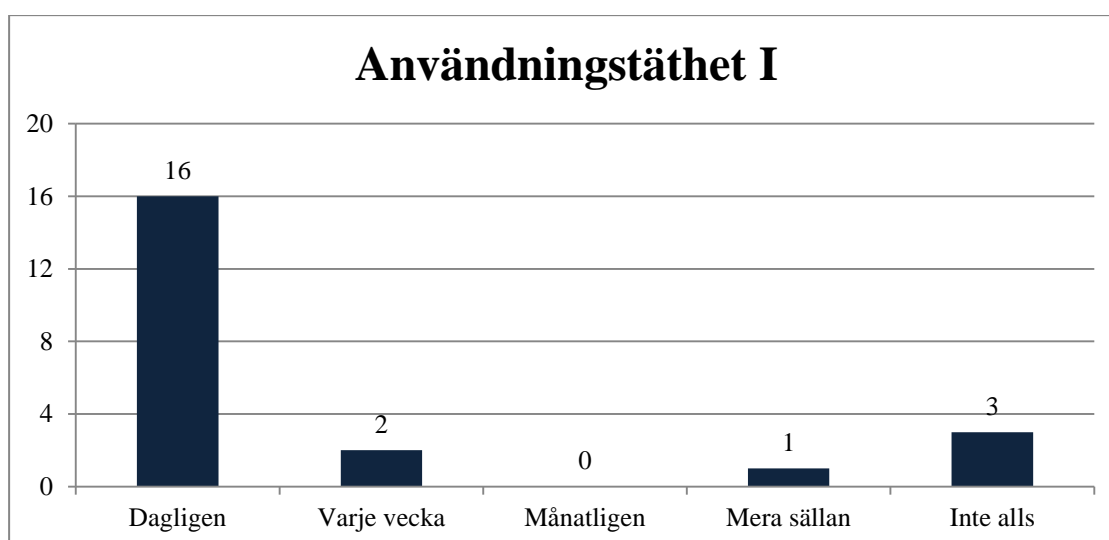
4.1 Användningen av svenska språket i guidearbete

Variation i längden av arbetskarriär hos guider fördelade sig relativt jämnt (se Figur 1 nedan). För det mesta hade guider arbetat antingen under ett år eller över fem år (sju informanter i båda svarsalternativen). Lika många guider hade arbetat från ett till två år som hade arbetat från tre till fyra år (fyra informanter i vardera kategorin).



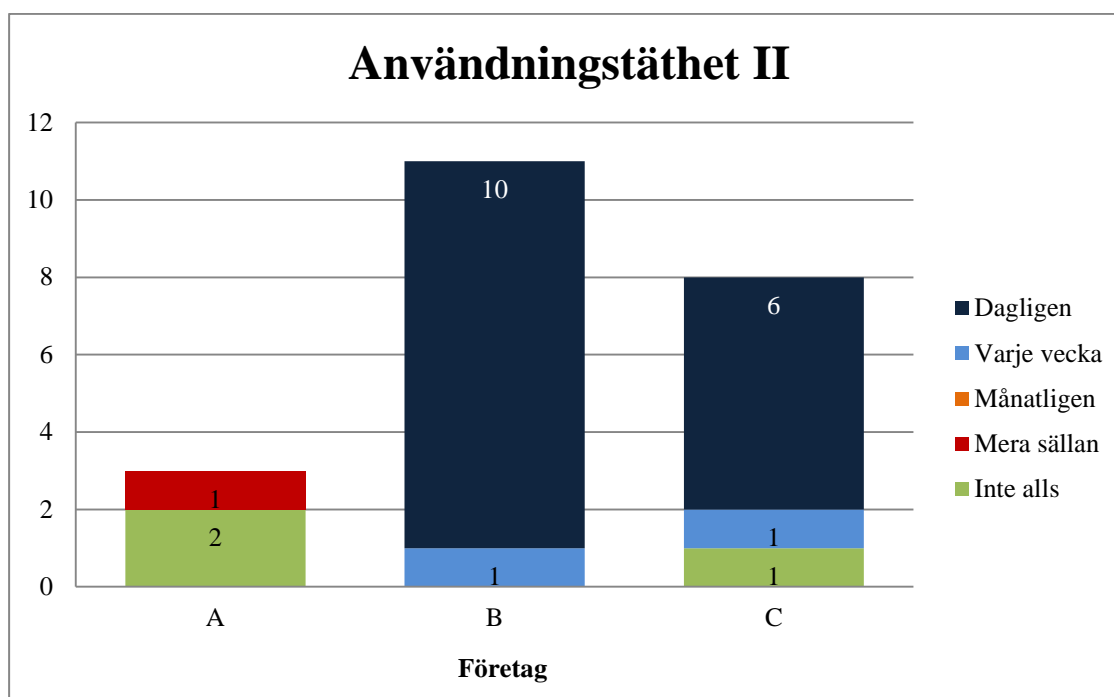
Figur 1. Svar på fråga 1: *Hur länge har ni arbetat som guide?*(N=22)

I fråga 3 kartlades hur mycket guider använder svenska i sitt arbete. Resultaten visade att guider behöver svenska antingen mycket ofta eller väldigt sällan (se Figur 2 nedan). En klar majoritet av informanterna (16 informanter) sade att de använder svenska i sitt arbete dagligen. Däremot svarade tre informanter att de inte alls använder svenska i guidearbete. De svarsalternativ som hänvisar till användningen av svenska då och då var sällsynta i svaren: alternativet *varje vecka* fick bara två svar, *månatligen* inget svar och alternativet *mera sällan* ett svar.



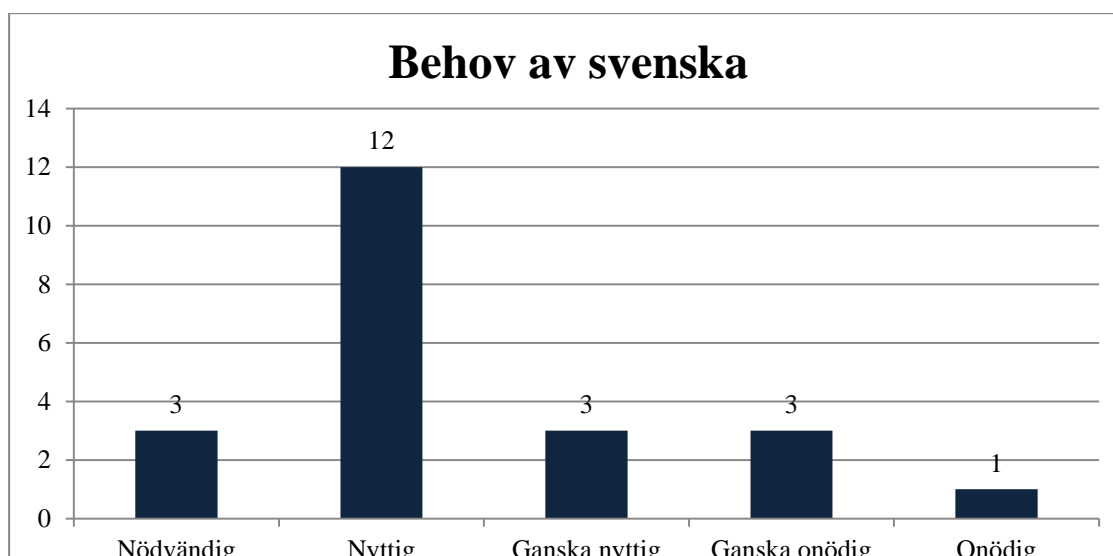
Figur 2. Svar på fråga 3: *Hur ofta använder ni svenska språket i ert arbete?* (N=22)

Det fanns variation i användningen av svenska mellan företagen (se Figur 3 nedan). I två företag av tre (företag B och C) använde guider svenska ofta, men däremot i det tredje företaget (företag A) behövde guider svenska väldigt lite: *mera sällan* eller *inte alls*. Förekomst av de båda ytterligheterna i svaren kan förklaras av skillnader i företagsstruktur. I skandinavisk arbetsmiljö har man mer möjligheter att använda svenska språket jämfört med situationer där nästan alla ens kollegor och kunder är finländare. Påverkan av företagsstrukturen behandlas närmare i kapitel 5.



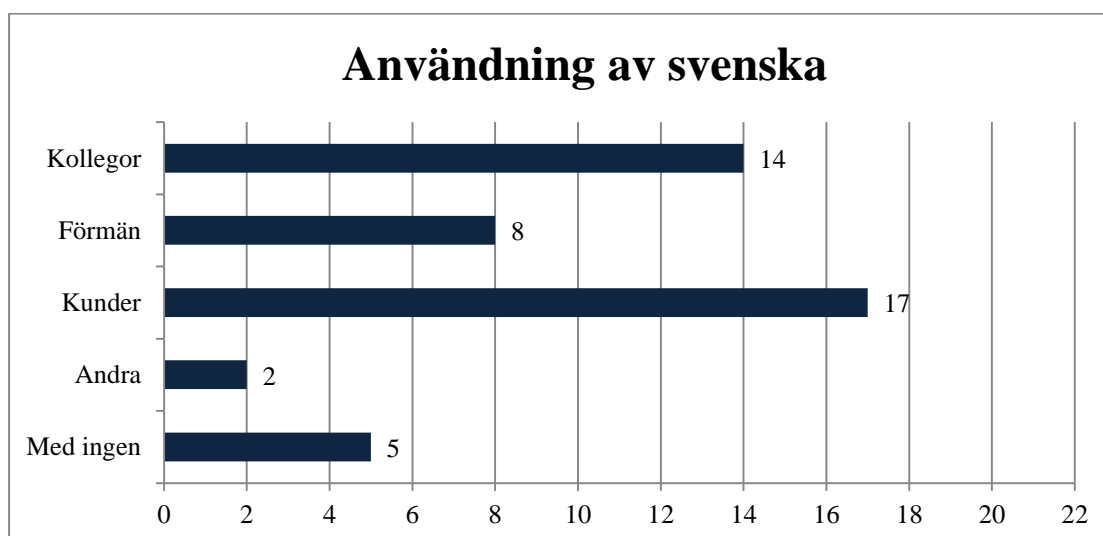
Figur 3. Användningstäthet av svenska i de tre företagen. (N=22)

Att de flesta guider behöver svenska dagligen ger stöd till resultaten i fråga 4. Som kan ses i Figur 4 nedan svarade en klar majoritet av informanterna (12 informanter) att de tycker att kunskaper i svenska är nyttiga. Annars fanns det väldigt lite variation i svaren: kategorierna *nödvändig*, *ganska nyttig* och *ganska onödig* fick var och en lika många svar (tre informanter). Bara en informant svarade att svenskkunskaper är onödiga. Eftersom guider använder svenska ofta i sitt arbete är det följdenligt att guider också upplever svenskkunskaper nyttiga.



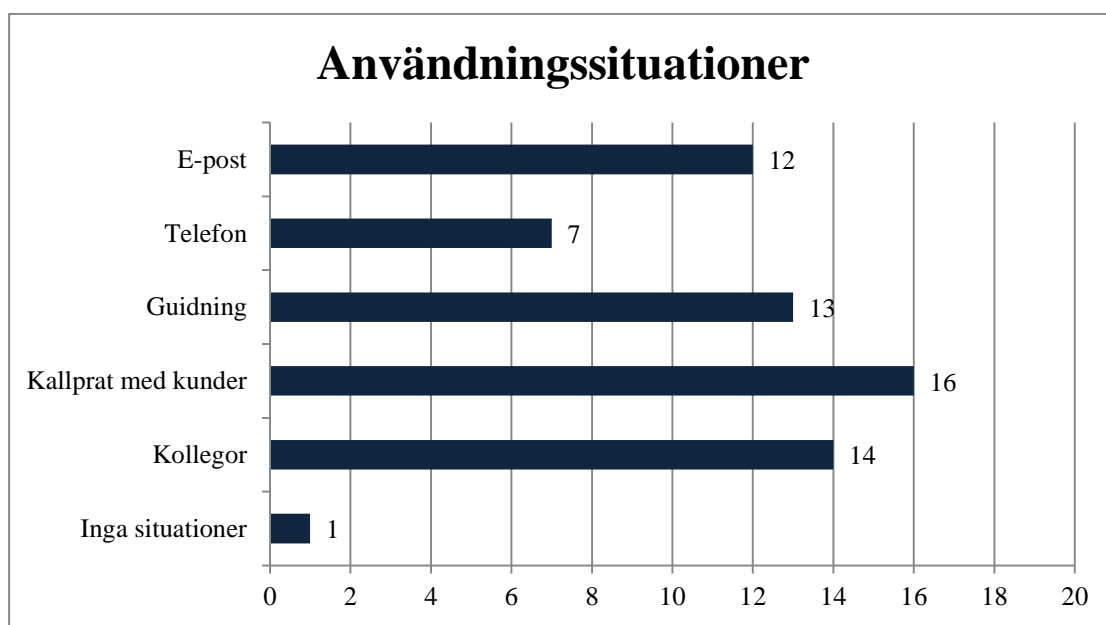
Figur 4. Svar på fråga 4: *Hur skulle ni beräkna behovet av svenskkunskaper i ert arbete?* (N=22)

I frågorna 5 och 6 kartlades med vem guider använder svenska och i hurdana situationer. I båda frågorna var det möjligt att välja fler än ett svarsalternativ. Det var väldigt lite variation i svaren mellan företag. I Figur 5 nedan presenteras resultaten av användningen av svenska i guidearbete. Det kom fram i studien att guider använder svenska i kommunikation för det mesta med kunder (17 informanter) och kollegor (14 informanter). Ungefär en tredjedel använde svenska med förmän. Andra personer som guider kommunicerar med nämndes vara samarbetspartner och gäster i andra företag. Med detta hänvisas till kollegor, arbetstagare och kunder från andra delar av koncernen. Fem informanter svarade att de inte kommunicerar på svenska i sitt arbete.



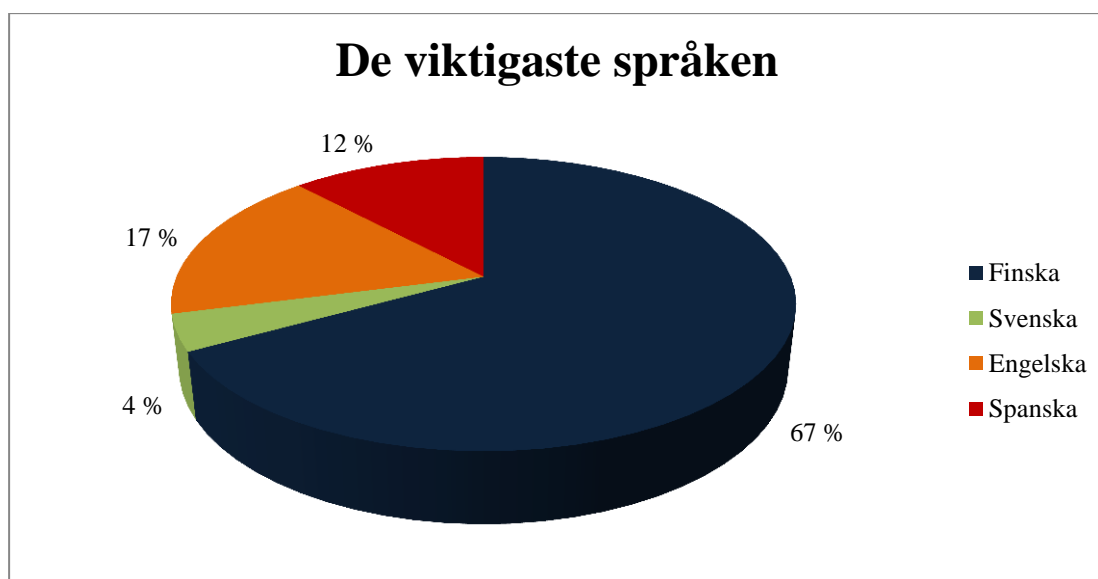
Figur 5. Svar på fråga 5: *Med vem använder ni svenska i ert arbete?* (N=22)

Guider använder svenska språket i olika situationer i sitt arbete vilket kan ses i Figur 6 nedan. För det mesta behöver guider mycket muntliga färdigheter: de använde svenska vid kallprat med kunder (16 informanter), för att kommunicera med kollegor (14 informanter) och när de guidade grupper (13 informanter). Guider behövde svenska också lite till telefonsamtal (sju informanter). Över hälften av informanterna (12 informanter) svarade att de använder svenska också till e-post. Endast en informant svarade att hon inte har några situationer i sitt arbete där svenskan måste användas.



Figur 6. Svar på fråga 6: *I hurdana situationer behöver ni svenska i ert arbete?* (N=22)

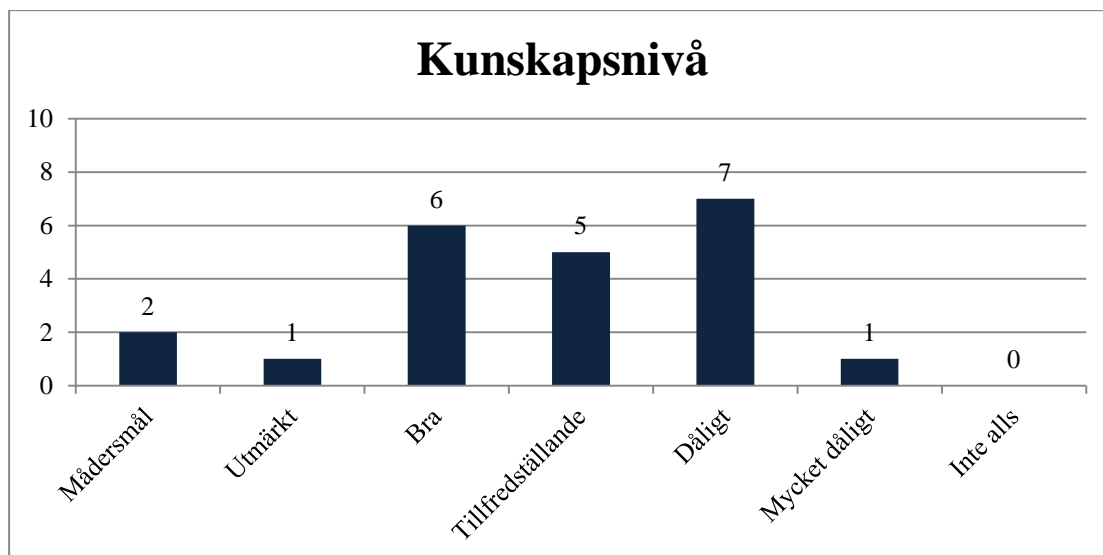
Fast guider i allmänhet använder svenska dagligen och tycker att kunskaper i svenska är nyttiga samt kommunicerar på svenska i olika situationer, ansågs svenskan ändå inte vara så viktigt språk i guidearbete (se Figur 7 nedan). Det viktigaste språket på Gran Canaria för guider tycks vara finska: 67 % av informanterna hade ställt finskan på förstaplats i prioriteringsordning. 17 % av informanterna tyckte att engelskan var det viktigaste språket medan 12 % av informanterna hade valt spanskan. Svenskan fick tydligt minst svar (4 %). Denna indelning motiverades med argument såsom att engelskan har stor betydelse utomlands i allmänhet. Därtill är språkkunskaper i spanska nyttiga när man arbetar i Spanien.



Figur 7. Finska, svenska, engelska och spanska i prioriteringsordning vad gäller guidearbete.

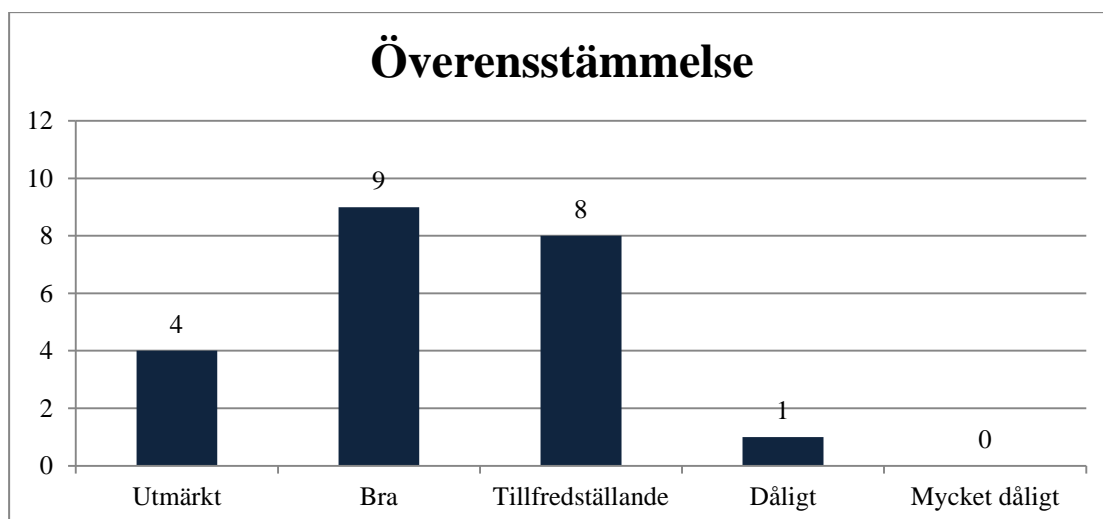
4.2 Språkkunskaper i svenska

I frågorna 8 och 9 togs reda på språkkunskapsnivå hos guider. Det fanns väldigt lite variation i svaren mellan företagen. Även om det inte är obligatoriskt att kunna svenska i guidearbete i de företag som är med i studien (se Figur 11), har guider någon slags svenskunskaper. Ingen hade svarat att hon inte alls hade kunskaper i svenska. Men som kan ses i Figur 8 nedan, är kunskapsnivån i svenska hos guider i genomsnitt ganska låg: största delen av svaren i fråga 8 *Hur bra upplever ni att ni kan svenska?* gick till kategorin *dåligt* (sju informanter). Fem informanter svarade att de kan svenska *tillfredsställande* och en informant att *mycket dåligt*. Å andra sidan upplevde sex informanter att de kan svenska *bra* och en informant hade svarat *utmärkt*. Två informanter hade svenska som sitt modersmål. Det fanns inte stora skillnader mellan karriäråret och kunskapsnivå.



Figur 8. Svar på fråga 8: *Hur bra upplever ni att ni kan svenska?* (N=22)

Det är lite överraskande att fast guider inte kan svenska så mycket, håller de sig väldigt positivt till sina svenskkunskaper (se Figur 9 nedan). För det mesta tyckte guider att deras svenskkunskaper motsvarar behovet i arbetet antingen *bra* (nio informanter) eller *tillfredställande* (åtta informanter). Fyra informanter svarade att deras språkkunskaper lever upp till behovet av arbete *utmärkt*. Fast sju informanter svarade att de kan svenska *dåligt*, upplevde bara en informant att hans eller hennes svenskkunskaper lever upp till behovet av arbete *dåligt* (se Figur 8).



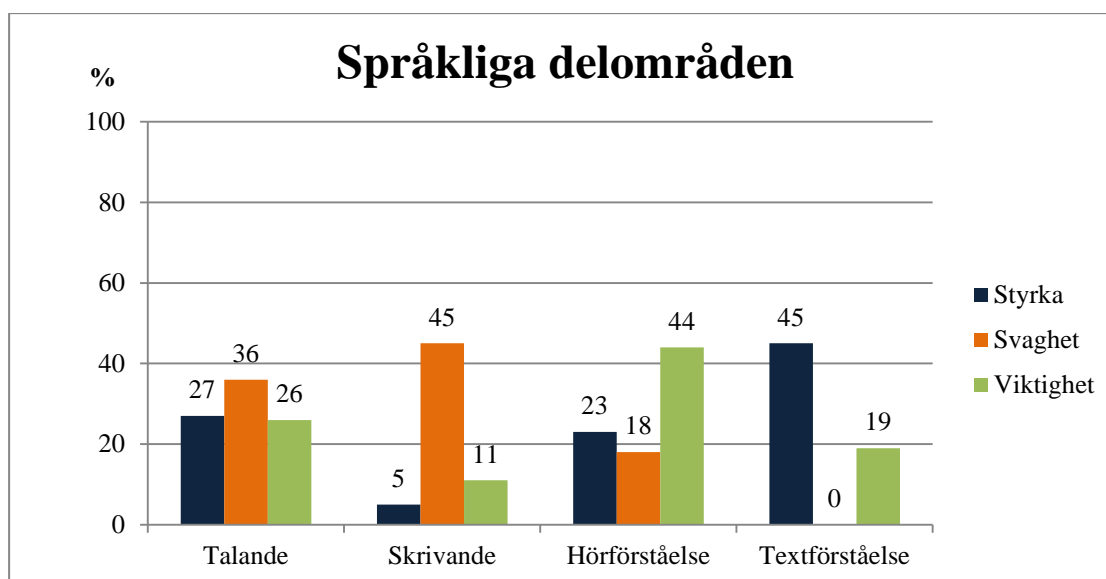
Figur 9. Svar på fråga 9: *Hur bra upplever ni att era egna svenskkunskaper motsvarar kraven i arbetet?* (N=22)

Resultaten i fråga 3 visade att största delen av guiderna använder svenska språket dagligen i sitt arbete (se Figur 3). Det kommer dock inte fram i denna studie hur krävande språkanvändningssituationerna verkligen är. En informant kommenterade att det räcker till om man bara försöker använda några enkla fraser (se citat [4] i fråga 14). Detta skulle förklara motstridighet i svaren: trots att guider använder svenska i sitt arbete ofta, klarar de ändå sig bra med sina i viss mån bristfälliga svenskkunskaper.

Frågorna 10–12 handlade om olika delområden i språket som i denna studie var talande, skrivande, hörförståelse och textförståelse. I dessa frågor togs det reda på om styrkor och svagheter i språkkunskaper hos guider samt behovet av dessa delområden i guidearbete. Svaren på dessa frågor är sammanfattade i Figur 10 nedan.

Nästan hälften av informanterna (45 %) svarade att de har starkaste språkkunskaper i textförståelse och ingen hade valt det som svagast delområde. Talande (27 %) och hörförståelse (23 %) var nästan lika starka, men skrivande (5 %) var klart på minsta platsen. Svagheter hade guider mest just med skrivande (45 %). Företagen var relativt likadana i dessa frågor.

I fråga 12 bads informanterna att ställa de fyra olika språkliga delområdena i prioriteringsordning. Det viktigaste delområdet ansågs vara hörförståelse (44 % av informanterna). Näst mest tillslutning fick talande (26 % av informanterna) och textförståelse nådde tredjeplatsen (19 %). Skrivande fick minst tillslutning: 11 % av informanterna hade valt det till det viktigaste delområdet.



Figur 10. Språkliga styrkor och svagheter hos guider samt behovet av olika språkliga delområden i guidearbete.

Det finns skiljaktigheter i vad som upplevs viktigt i guidearbete och vad guider har starkaste språkkunskaper i. Som resultaten i fråga 6 *I hurdana situationer behöver ni svenska i ert arbete?* visar (se Figur 6), behöver guider mest muntliga färdigheter i sitt arbete. Guider kommunicerar med kollegor, kallpratar med kunder och har konkret kontakt med kunder när de guidar grupper. Fast över hälften av informanterna sade att de behöver svenska också till e-post, är skriftliga språkkunskaper, dvs. textförståelse och skrivande, relativt lägre i prioriteringsordningen. Det är också anmärkningsvärt att informanterna har textförståelse som starkast delområde, men ändå är skrivande det svagast. Fast guider kan förstå texter har de svårigheter att producera dem. Om guider för det mesta läser e-post, men inte skriver dem själva kan man inte veta på grundval av denna studie.

4.3 Språkkrav ställda av arbetsgivare

Frågorna 13–16 handlade om de språkkrav som guider möter i sitt arbete. Fråga 13 hade svarsalternativ men de andra tre var öppna frågor.

Som kan ses i Figur 11 nedan svarade största delen av informanterna på alla företag (sammanlagt 86 % av alla informanter) att det inte är ett måste att kunna svenska för att få arbete som guide. Det fanns väldigt lite variation i svar inom företagen: i vartenda företag fanns det bara en informant vars svar avvek från det allmänna resultatet.



Figur 11. Svar på fråga 13: Är det obligatoriskt att ha kunskaper i svenska för att få arbete som guide i ert arbetsgivarföretag? (N=22)

Sammanlagt 14 informanter svarade på fråga 14 *Avviker språkkunskapskrav i svenska från kompetenskrav ställt på andra språk, t.ex. från engelska? Om ja, hur?* I allmänhet tyckte informanterna att språkkunskapskrav i svenska är annorlunda än i engelska. Kunskaper i engelskan sades vara obligatoriska (fem informanter), men att kunna svenska är bara en fördel till en guide. Nödvändigheten av svenskkunskaper är således inte baserad på krav från arbetsgivare utan arbetet i sig ställer krav på guider.

[1] Det var inte obligatoriskt att kunna svenska i intervjusituationen, men i praktiskt arbete är det ibland nödvändigt eller man har åtminstone en stor nytta av det.

Det kom fram i svaren att multinationalitet av ett företag påverkar behovet av språkkunskaper. Om researrangören hör till en skandinavisk koncern är det viktigt att kunna svenska i viss mån. Som resultaten i fråga 13 visar (se Figur 11) är det ändå inte obligatoriskt att ha svenskkunskaper, men de hjälper ens arbete som guide. Detta motiverades med ett exempel att en del av arbetsmaterialet finns bara på svenska. Därtill behöver guider svenskkunskaper i kundservicearbete och för att samarbeta med skandinaviska kollegor.

[2] I nordiska företag underlättar svenskkunskaper ditt eget liv och arbete som guide betydligt även om de inte är obligatoriska. En del av materialet, e-post osv. kommer oundvikligen på svenska fast kunskaper i svenska inte är en absolut förutsättning att få arbete som en guide i en skandinavisk firma.

[3] I första hand är finska och engelska de viktigaste språken vid tjänst av en finsk researrangör. Att ha kunskaper i språket av resmålet och i skandinaviska språk är en stor fördel. Särskilt på företag B,

som tillhör en nordisk koncern, bringar svenskkunskaper förmån. Vi kan ge service också på det andra inhemska språket till våra finlandsvenska kunder samt ibland också till skandinaviska kunder. Därtill har vi dagligen kontakt med våra skandinaviska kollegor.

Svaren på fråga 14 var dock inte helt sammanfallande: fem informanter svarade att kraven i svenska inte avviker från dem ställda i engelska. En informant kommenterade att alla företag syns kräva kunskaper i svenska, men att det räcker om man kan använda åtminstone några fraser. Det är också viktigt att vara tillräckligt modig att använda sina kunskaper även om de var bristfälliga.

[4] Alla företag syns kräva svenskkunskaper, men i praktiken räcker det om man kan åtminstone några meningar och vågar sig att försöka.

Man har också haft lite negativa erfarenheter om svenska språket. En informant berättade att när hon har försökt använda svenska med kunder, har de märkt att språket har varit bristfälligt och har föreslagit att byta språket till finska.

[5] Själv har jag behövt svenska kanske en gång om året. Och när jag har försökt och kunden har märkt att det låter ju dåligt så har genomgående var och en sagt att ”jag talar också finska”...

Sammanlagt 12 informanter svarade på fråga 15 *Lever de språkkunskapskrav som arbetsgivaren har ställt i svenska upp till behovet av ert arbete enligt er åsikt?* I allmänhet tyckte guider att kompetenskrav i svenska är realistiska (nio informanter). Två informanter hade svarat att krav inte lever upp till behovet av arbete. Därtill hade en guide kommenterat att det inte finns några krav i svenska men att de borde finnas.

En informant kommenterade att man behöver svenska inte så mycket eftersom finska guider arbetar för att betjäna finska kunder och att man kan kommunicera på engelska med hotellpersonalen. Frågan ska behandlas i följande kapitel 5.

[6] Att kunna svenska språket är inte nödvändigt... det är en fördel om man kan... vi är här för finska kunder och det lyckas att uträtta ärenden på engelska med hotellpersonalen.

Det kom fram i svaren att behovet av svenskkunskaper varierar beroende på ens arbetsuppgifter. En informant hade kommenterat att man behöver svenska sällan särskilt i själva guideyrket. Men om man arbetar som en förman eller på kontoret, använder man då svenska ofta i sitt arbete. Som framkom i fråga 12 beräknade guider att talande inte är så viktigt kunskapsdelområde i deras arbete (se Figur 10). En informant kommenterade att hennes oförmåga att tala svenska inte har påverkat karriären.

[7] I allmänhet krävs kunskaper i svenska språket vid förmansposition eller på kontorsarbete. Då använder man svenska språket dagligen med hemorganisation och språket är viktigt, i själva guidearbete är det ändå inte på så sätt.

[8] Jag arbetar inte på kundservice utan på kontoret. Jag kan läsa svenskspråkig e-post flytande och lyssna svenskspråkigt tal. Jag upplever inte att saken att jag inte talar svenska hade avgränsat min karriär.

För att kunna slå sig fram i sin karriär måste en guide kunna svenska i viss mån. I förmansposition behövs det svensk kunskaper, men om man också kan norska, danska och finska kan man läsa kundfeedback utan att man behöver hjälp med att översätta. På så sätt är finska förmän i överläge på grund av deras mångsidigare språkkunskaper. Om en kan svenska är det relativt lätt att förstå också norska och danska särskilt i skriftlig form. Däremot är finskan helt olik och t.ex. kan svenska förmän mycket sällan finska. Språkkunskaper hjälper också när förmän vill observera arbets kvaliteten hos guider.

[9] I vår firma är allmänspråket engelska, men det behövs skandinaviska språken hela tiden särskilt i förmansposition. Finska förmän är i överläge till sina skandinaviska kollegor eftersom om man förstår alla fyra språk [svenska, norska, danska och finska] kan man läsa kommentarer, reklamationer m.m. material utan hjälp med att översätta. Det är också lättare att observera hurdan kundservice guider ger när man förstår vad de säger till kunder.

I fråga 16 *Ordnar/ ordnade arbetsgivare språkutbildning i svenska för att arbeta som guide? Om ja, hurdan utbildning? Hur länge tog utbildningen?* hade sammanlagt 16 informanter svarat väldigt enigt. Bara en informant berättade att de hade en baskunskapskurs i svenska och spanska. Annars hade guider fått ingen språkutbildning av arbetsgivare (15 informanter). En informant kommenterade ändå att man kan göra språkkurser om man så vill och att arbetsgivaren då ger ekonomisk hjälp. Också påverkan av företagsstrukturen kom fram igen: när man kommunicerar med nordiska kollegor och förmän lär man sig svenska genom att arbeta med dem. En annan informant berättade att hon hade lärt sig svenska språket eftersom hennes arbetsuppgifter hade krävt det. Innan guidearbete talade denna person svenska inte alls.

[10] Dem [språkkurser] ordnas inte. Man lär sig i arbete hela tiden eftersom man arbetar i ett samnordiskt arbetsteam. Om man vill ta språkkurser m.m. täcker arbetsgivaren största delen av kostnaderna.

[11] Jag talade svenska inte alls när jag började arbeta som en guide. Jag arbetade två säsonger med barn så lärde jag mig språket eftersom det var helt nödvändigt. Vi hade inte så många finska barn så om jag inte hade lärt mig svenska skulle jag ha varit oförmögen att ta hand om mina arbetsuppgifter.

Fast researrangörer ordnar ingen språkutbildning är de ändå intresserade av hurdana språkkunskaper sina guider har. Det kom fram i svaren att åtminstone en av researrangörerna kontrollerar regelbundet språkkunskaper hos sina guider.

[12] När vi söker till en guide krävs av oss att ha kunskaper i finska och engelska. Om man vill slå sig fram i sin karriär måste man ändå ha någon slags svensk-kunskaper. Övriga språkkunskaper är ett plus. På varje säsong bedöms våra kunskaper i skandinaviska språk och engelska.

5 DISKUSSION

I detta kapitel kommenteras påverkan av företagstrukturen och servicespråket samt jämföras resultaten med tidigare forskning. Därtill betraktas studien kritiskt och presenteras några förslag att forska vidare i ämnet.

5.1 Kommentarer till resultaten

Det framkom i resultaten att företagsstrukturen påverkar behovet av svenska språket. Två av de företag som var med i studien (företag B och C) tillhör en nordisk koncern och har därför anställda från olika delar av Norden. Detta leder till att guider möter dagligen situationer där de behöver svenska i sitt arbete, t.ex. när de samarbetar med sina nordiska kollegor. Genom att använda språket i sitt arbete lär guider sig svenska. I företag A är situationen olik: i motsats till de två andra företagen är företag A en finsk researrangör och har inga nordiska dotterbolag. På grund av detta är behovet av svenska anmärkningsvärt mindre. Informanterna från företag A svarade att de använder svenska mera sällan än månatligen eller inte alls i sitt arbete.

Det kan konstateras att företagstrukturen påverkar nationaliteten av kunder. En informant kommenterade att finska guiders viktigaste arbetsuppgift är att betjäna finska kunder och att guider därför inte behöver svensk-kunskaper (se citat [6] i fråga 15). Det kan ändå antas att det finns finlandsvenskar bland dessa kunder. Fast största delen av finlandsvenskar kan också finska åtminstone i viss mån skulle de antagligen vilja ha service på svenska. Men om en guide är väldigt osäker på språket är kommunikation långsamt och kräver mycket av både avsändaren och mottagaren. Då kan en tvåspråkig kund välja att byta språket till det

gemensamma modersmålet – i detta fall till finska. En informant berättade att hon har mött sådana kunder som har velat tala finska i stället för svenska när de har märkt guidens bristfälliga svenskkunskaper (se citat [5] i fråga 14).

I början av denna studie presenterades svenskans ställning i arbetslivet (se kapitel 2.4). Enligt Eks rapport (2010) om språkkunskapsbehov i arbetslivet har engelska en dominerande status som lingua franca, men svenska anses vara det näst viktigaste främmande språket i arbetslivet. Påverkan av engelskans dominerande status kan ses också i guidearbete: guider beräknade att det viktigaste främmande språket på Gran Canaria är engelska. Därtill är det ett krav att kunna engelska för att få arbete som guide.

En annan sak som framkom i Eks rapport var att svenskkunskaper har mer betydelse vid krävande arbetsuppgifter. Liknande resultat framkom också i denna studie: man behöver svenska mer i förmansposition än i själva guidearbetet. I utbildningsstyrelsens projekt *Yrke 2020* placerade guider sig till den grupp som består av serviceyrken samt ledar- och expertyrken. Som är typiskt till denna grupp behöver man svenska för att kommunicera med skandinaviska kollegor och finlandsvenskar, liksom informanterna i denna studie. Fast researrangörer och deras guider är inte förpliktade enligt lagen att betjäna sina kunder på svenska, associeras språkkunnighet ofta till turismbranschen. En språkkunnig personal kan vara en konkurrensfördel till företaget och förmedla en tjänstvillig image på företaget.

5.2 Kritiska synpunkter på studien och några forskningsförslag

Förverkligande av materialsamlingen i denna studie hade sina brister. Att jag inte kunde kontakta mina informanter direkt gjorde det svårare att samla in material. Frågeformuläret och påminnelsen skickades via olika personer innan de nådde sin målgrupp. På grund av detta är det också omöjligt att räkna svarsprocent i studien.

Antalet informanter i studien var relativt litet (sammanlagt 22 informanter), men informanterna svarade på öppna frågorna uttömmande vilket utvidgade materialet. Därtill fanns det ojämna antal informanter från olika företag vilket påverkade analysen av svaren. Å andra sidan måste det tas med i beaktande att syftet med denna studie inte var att jämföra olika företag utan beskriva svenskans ställning i guidearbete utomlands.

Kandidatavhandlingen är en relativt liten studie vilket påverkade begränsningen av enkäten. Därför fanns det redan i början av forskningsprocessen intressanta frågor som jag var tvungen att lämna utanför frågeformuläret. T.ex. skulle det ha varit intressant att veta hur guider skulle vilja förbättra sina svenskkunskaper: vilket språkligt delområde speciellt och hur skulle de göra det. För att riktigt kunna fördjupa sig i ämnet borde man intervjua guider. Med enkäten kan man få bara strukturerade svar i slutna frågor och svaren på öppna frågor är ofta för korta att få en omfattande helhetsbild.

En forskningsmöjlighet som dök upp vid analysprocessen av svaren var att kartlägga variationen av svenskans ställning på olika resmål och länder. Alla informanter i denna studie arbetade på Gran Canaria. Det skulle vara intressant att ta reda på om det finns skillnader mellan olika resmål, t.ex. om guider som arbetar i något helt annat land har annorlunda kunskaper i svenska och om behovet av svenskkunskaper avviker från det på Gran Canaria.

Denna studie fokuserar på svenskkunskaper hos guider, men som resultaten visar behöver guider andra språk, såsom engelska och spanska, mer än svenska i sitt arbete. En forskningsmöjlighet skulle vara att kartlägga användningssituationer och användningstäthet av andra språk än svenska i guidearbete och hur detta syns i guiders kunskapsnivå i dessa språk. Dessutom skulle företagsstrukturens inverka på behovet av svenskkunskaper undersökas för att ta reda på hur en skandinavisk arbetsmiljö verkligen påverkar guider och språkkrav ställda på guidearbete.

Därtill handlar denna studie helt och hållet åsikter hos guider. T.ex. ansvariga på rekrytering av guider kan se språkkrav i svenska annorlunda än guider själva. En omvänd synpunkt till ämnet skulle vara att betrakta om förmän upplever att språkkrav på guidearbete är realistiska eller borde man satsa mer på svenskspråkkunnighet hos guider.

6 AVSLUTNING

Syftet med denna studie var att ta reda på svenskkunskaper hos finska guider som arbetar utomlands. Huvudvikten i studien var att kartlägga behovet och användningen av svenska

språket i guidearbete och hur guider själva upplever sin språkkunskapsnivå. Därtill bedömde guider de språkrav som researrangörer ställer på dem.

Kunskaper i svenska ansågs vara nyttiga i guidearbete. Resultaten visade att guider behöver svenska ofta i sitt arbete för att kallprata med kunder och att guida grupper samt för att kommunicera och samarbeta med kollegor. Svenskan användes också till e-post och telefonsamtal. Fast guider använde svenska dagligen i sitt arbete upplevde största delen av informanterna att deras svenskkunskaper är dåliga eller tillfredställande. Å andra sidan ansåg ungefär en tredjedel av guiderna att de kan svenska antingen bra eller utmärkt. Trots att största delen av guiderna upplevde att deras svenskkunskaper är i viss mån bristfälliga beräknade guider att deras svenskkunskaper motsvarar behovet i arbete antingen bra eller tillfredställande, t.o.m. utmärkt. Majoriteten av informanterna upplevde att de har starkaste språkkunskaper i textförståelse, men svagaste i skrivande. Det viktigaste språkliga delområdet ansågs vara hörförståelse.

Fast guider använder svenska ofta i sitt arbete beräknade guider att svenskan har väldigt liten roll i helheten. I prioriteringsordningen av behovet av olika språk i guidearbete kom svenskan på sista plats efter finska, engelska och spanska. Baserat på detta kan man dra slutsatsen att även om de flesta guider använder svenska ofta i sitt arbete, använder de andra språk ännu mer. Viktighet av engelska betonades mycket i svar på öppna frågor. Detta syns också i krav på språkkunskaper ställda av researrangörerna: enligt informanterna är kunskaper i engelska och finska ett krav, men svenska ses som en extra fördel hos guider. Fast svenskkunskaper krävs inte av arbetsgivare behövs dem i praktiskt arbete. Ändå anser största delen av guiderna att existerande krav motsvarar behovet i arbete.

Behovet av svenskan berodde huvudsakligen på två faktorer: på ens arbetsuppgifter och förestagstrukturen. Guider upplevde att i själva guidearbetet behövs svenska relativt litet, men om man arbetar på kontoret så används svenska då ofta med hemorganisationen. Om researrangören tillhörde en skandinavisk koncern använde guider svenska för att samarbeta och kommunicera med kollegor och kunder från andra nordiska länder. På så sätt lärde guider svenska också genom att arbeta. I sådana företag behövs svenska också i förmansposition för att t.ex. behandla kundfeedback på olika skandinaviska språk och för att kontrollera arbets kvaliteten hos guider. Om researrangören däremot är en finsk organisation använder

guider svenska väldigt sällan i sitt arbete eftersom deras kollegor och kunder är huvudsakligen finländare.

LITTERATUR

- Alanen, R. 2011. Kysely tutkijan työkaluna. I: Kalaja, P., Alanen, R. & Dufva, H. (red.) *Kieltä tutkimassa: tutkielman laatijan opas*. Helsinki: Finn Lectura, Tammerprint.
- Annala, A. & Lång, M. 2001. *En enkätundersökning om svenska språkets ställning inom hotellbranschen i Finland*. Pro gradu-avhandling. Jyväskylä: Institutionen för nordiska språk vid Jyväskylä universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2001861403>
- Collins, V. R. 2000. *Becoming a Tour Guide. The Principles of Guiding and Site Interpretation*. London: Continuum.
- Elsinen, R. 2000. "Kielitaito — väylä Suomen ulkopuoliseen maailmaan." Yliopisto-opiskelijoiden vieraiden kielten oppimiseen liittyviä käsityksiä kielikeskusopettajan tulkitsemina. *Joensuun yliopiston kasvatustieteellisiä julkaisuja N:o 62*. Joensuu: Joensuu universitet.
- EK= Elinkeinoelämän keskusliitto. 2005. *Työelämän murros heijastuu osaamistarpeisiin. Osaavaa henkilöstöä yrityksen tarpeisiin*. http://ek2.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisuarkisto/191005_TyoelamanMurros.pdf (Hämtad 18.1.2013)
- EK= Elinkeinoelämän keskusliitto. 2010. *Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä*. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009. http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kieli_a.pdf (Hämtad 11.2.2013)
- Grancanaria.com. 2013. http://www.grancanaria.com/patronato_turismo/3581.0.html (Hämtad 7.2.2013)
- Höglin, R. 2002. *Engelska språket som hot och tillgång i Norden*. Köpenhamn: Nordiska ministerrådet.
- Jäntti, T. 2011. "Ruotsia haluaisin oppia lisää, mutta kouluopetus ei kiinnosta." *Uppfattningar om svenska, engelska och språkinläring hos turismstuderanden vid en yrkeläroanstalt*. Pro gradu -avhandling. Jyväskylä: Institutionen för språk, svenska språket vid Jyväskylä universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2011062211046>
- Kalaja, P., Alanen, R. & Dufva, H. 2011. Minustako tutkija? Johdattelua tutkimuksen tekoon. I: Kalaja, P., Alanen, R. & Dufva, H. (red.) *Kieltä tutkimassa: tutkielman laatijan opas*. Helsinki: Finn Lectura, Tammerprint.
- Kommunerna.net. 2013. *Svensk- och tvåspråkiga kommuner*. <http://www.kommunerna.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx> (Hämtad 11.2.2013)
- Kosonen, P. & Roininen, V. 1975. *Vieraiden kielten tarve erällä palvelualoilla: toimialojen johtohenkilöiden arviointiin perustuva tutkimus hotelli- ja ravintola-, matkailu- ja*

pankki- ja vakuutusalan vieraiden kielten tarpeesta. Turku: Turun yliopiston sosiologian laitos.

- Lehtonen, A. 2005. Kulttuuristen merkitysten välittyminen opastyössä. *Muuttuva matkailu - tietoa matkailusta ja matkailuelinkeinosta. Monitieteinen näkökulma matkailututkimukseen – matkailualan verkostoyliopiston gradusatoa 2005–2006*, 1/2007, 32–43.
- Lindberg, U. 2005. Turistguidens roll i förmedlingen av kulturell förståelse. *Muuttuva matkailu - tietoa matkailusta ja matkailuelinkeinosta. Monitieteinen näkökulma matkailututkimukseen – matkailualan verkostoyliopiston gradusatoa 2005–2006*, 1/2007, 44–53.
- Micklin, N. 2011. *Presentation av guidningstjänster för Kastelholms slott på Åland.* Examensarbete för restonomexamen. Åbo: Yrkehögskolan Novia, utbildningsprogrammet för turism. <http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/31638/Presentation%20av%20guidningstjanster%20for%20Kastelholms%20slott%20pa%20Aland.pdf?sequence=1>
- MrInterview-program. 2013. <http://mrinterview.com> (Hämtad 28.3.2013)
- Mäkipää, M. 2006. *Svenska i några finska företag. Språkval, användning av svenska och inställningar till svenska och svenskar.* Pro gradu -avhandling. Jyväskylä: Institutionen för språk, svenska språket vid Jyväskylä universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-2006131>
- Pakkoruotsi.net. 2013. <http://www.pakkoruotsi.net/> (Hämtad 3.5.2013)
- Palonen, H. 2010. *Svenska språkets ställning i företag inom resebranscher i mellersta Finland.* Kandidatavhandling. Jyväskylä: Institutionen för språk, svenska språket vid Jyväskylä universitet. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:jyu-201006162081>
- Palviainen, Å., & Jauhojärvi-Koskelo, C. 2009. Mitt i brytpunkten: Finska universitetsstudenters åsikter om svenskan. In L. Collin, & S. Haapamäki (Eds.), *Svenskan i Finland 11*. Föredrag vid elfte sammankomsten för beskrivningen av svenskan i Finland, Åbo den 16-17 maj 2008 (pp. 125-133). Skrifter från svenska institutionen vid Åbo Akademi (7). Åbo: Åbo Akademi.
- Palvianen, Å. 2011. Frivillig svenska? Utbildningsrelaterade konsekvenser. *Magma-studie 3/2011*. Helsingfors: Finlands svenska tankesmedja Magma.
- Päivölä guideskola.fi. 2011. <http://www.paivola.fi/travel-guide/> (Hämtad 28.3.2013)
- Rantapallo.fi. 2013. *Gran Canarialla voit viettää hemmottelulomaa.* <http://www.rantapallo.fi/espanja/gran-canaria/> (Hämtad 10.2.2013)
- Renouf, N. 2010. *Kanariansaaret.* Helsinki: Tammi
- Rokka, M., Vuori, M. & Grönholm, B. 1998. Opastamisen taito. I: Suomen opasliitto ry. *Opin ja opastan.* Helsinki: Oy Edita Ab

- Statistikcentralen. 2008. Finlands officiella statistik (FOS): Befolkningsstruktur [e-publikation]. ISSN=1797-5387. 2007. Helsingfors: Statistikcentralen [hänvisat: 6.4.2013]. Åtkomstsätt: http://www.stat.fi/til/vaerak/2007/vaerak_2007_2008-03-28_tie_001_sv.html.
- Statistikcentralen. 2011. Finlands officiella statistik (FOS): Finländarnas resor [e-publikation]. ISSN=1798-9019. 2010. Helsingfors: Statistikcentralen [hänvisat: 6.2.2013]. Åtkomstsätt: http://www.stat.fi/til/smat/2010/smat_2010_2011-06-30_tie_001_sv.html.
- Tilastokeskus. 2011. Suomen virallinen tilasto (SVT): Suomalaisten matkailu [verkkojulkaisu]. ISSN=1798-8837. 2010, Liitetaulukko 5. Yöpymisen sisältäneet vapaa-ajanmatkat kohdemaittain vuonna 2010 . Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 15.4.2013]. Saantitapa: http://www.stat.fi/til/smat/2010/smat_2010_2011-06-30_tau_005_fi.html
- Tillväxtverket. 2012. *Fakta om svensk turism*. <http://publikationer.tillvaxtverket.se/ProductView.aspx?ID=1804> (Hämtad: 6.2.2013)
- Turismodecanarias.com. 2013. *Du är i Europa*. <http://www.turismodecanarias.com/kanarieoarna-spanien/turistguide/den-basta-i-europa/index.html> (Hämtad 10.2.2013)
- Utbildningsstyrelsen. 2009. *Grundexamen i turism, 2009*. Utbildningsprogrammet/kompetensområdet för turismservice, producent av resetjänster. Utbildningsprogrammet/kompetensområdet för försäljning av turismservice och informationstjänst, turisttjänsteman. Grunder för yrkesinriktad grundexamen. oph.fi/download/130448_Grundexamen_i_turism.doc (Hämtad 21.1.2013)
- Utbildningsstyrelsen. 2011. *Nationalspråkutredning*. http://www.oph.fi/download/131546_Nationalsprakutredningen.pdf (Hämtad 20.1.2013)
- WFTGA= The World Federation of Tourist Guide Associations. 2012. *What is a Tourist Guide?* <http://wftga.org/tourist-guiding/what-tourist-guide> (Hämtad 18.1.2013)

BILAGOR

Bilaga 1: Frågeformuläret på finska (ursprunglig)

MATKAOPPAIDEN RUOTSIN KIELEN KIELITAITO

Kandidaatintutkielma kevät 2013

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää suomalaisten matkaoppaiden kielitaitoa ruotsin kielen osalta. Kysymykset koskevat nimenomaan matkaoppaan työssänne Gran Canarialla tarvittavaa ruotsin kielen kielitaitoa.

A. Taustatiedot

1. Kuinka kauan olette toiminnut matkaoppaana?

- a) Alle vuosi
- b) 1-2 vuotta
- c) 3-4 vuotta
- d) Yli 5 vuotta

2. Tämänhetkinen työnantajanne (ei tule näkyviin julkaistavassa tutkimuksessa):

- a) *Yritys A*
- b) *Yritys B*
- c) *Yritys C*

B. Ruotsin kielen käyttö matkaoppaan työssä

3. Kuinka usein käytätte työssänne ruotsin kieltä?

- a) Päivittäin
- b) Viikoittain
- c) Kuukausittain
- d) Harvemmin
- e) En lainkaan

4. Kuinka tarpeelliseksi arvioisitte ruotsin kielen osaamisen työssänne?

- a) Välttämätön
- b) Hyödyllinen
- c) Melko hyödyllinen
- d) Melko tarpeeton
- e) Tarpeeton

5. Keiden kanssa kommunikoitte työssänne ruotsiksi?

- Kollegat
- Esimiehet
- Asiakkaat
- Muut, ketkä? _____
- En kommunikoi työssäni ruotsiksi

6. Millaisissa tilanteissa tarvitsette työssänne ruotsin kieltä?

- Sähköpostin käyttö
- Puhelimessa asioiminen
- Kasvotusten tapahtuva opastaminen (esim. retkien vetäminen, hotellipäivystykset)
- Vapaa jutustelu asiakkaiden kanssa
- Kollegoiden kanssa kommunikointi
- Muu, mikä? _____
- Työssäni ei ole tilanteita, joissa tarvitsisin ruotsia.

7. Asettakaa seuraavat kielet tärkeysjärjestykseen sen mukaan, kuinka tärkeäksi koette niiden osaamisen työssänne. (1= tärkein, 2= toiseksi tärkein jne.)

- Suomi
- Ruotsi
- Englanti
- Espanja

C. Kielitaito

8. Kuinka hyvin koette osaavanne ruotsia?

- a) Äidinkieleni
- b) Erinomaisesti
- c) Hyvin
- d) Tyydyttävästi
- e) Huonosti
- f) Erittäin huonosti
- g) En lainkaan

9. Kuinka hyvin koette oman ruotsin kielen taitonne vastaavan työnne asettamia vaatimuksia?

- a) Erinomaisesti
- b) Hyvin
- c) Tyydyttävästi
- d) Huonosti
- e) Erittäin huonosti

10. Minkä seuraavista kielitaidon osa-alueista arvioisitte olevan vahvin ruotsin osaamisessanne?

- a) Puhuminen
- b) Kirjoittaminen
- c) Kuullunymmärtäminen
- d) Tekstin ymmärtäminen

11. Minkä seuraavista kielitaidon osa-alueista arvioisitte olevan heikoin ruotsin osaamisessanne?

- a) Puhuminen
- b) Kirjoittaminen
- c) Kuullunymmärtäminen
- d) Tekstin ymmärtäminen

12. Asettakaa seuraavien kielitaidon osa-alueiden hallitseminen työnne kannalta tärkeysjärjestykseen. (1= tärkein, 2= toiseksi tärkein jne.)

- Puhuminen
- Kirjoittaminen
- Kuullunymmärtäminen
- Tekstin ymmärtäminen

D. Työnantajan asettamat kielitaitovaatimukset

13. Onko ruotsin osaaminen pakollista, jotta voi työllistyä matkaoppaaksi työntantajayritykseenne?

- a) Kyllä
- b) Ei
- c) En osaa sanoa

14. Poikkeavatko ruotsin kielitaitovaatimukset muille kielille asetetuista osaamisvaatimuksista, esimerkiksi englannista? Jos kyllä, miten?

15. Vastaavatko työnantajan asettamat ruotsin kielitaitovaatimukset mielestänne työn tarpeita?

16. Järjestikö/ järjestääkö työnantaja ruotsin kielikoulutusta matkaoppaana toimimiseen? Jos kyllä, millaista koulutusta? Kuinka kauan koulutus kesti?

17. Mahdollisia muita kommentteja.

Kiitos tutkimukseen osallistumisesta!

Bilaga 2: Frågeformuläret på svenska (översättning)

SPÅRKKUNSKAPER I SVENSKA HOS GUIDER

Kandidatavhandling våren 2013

Syftet med detta frågeformulär är att ta reda på svenskkunskaper hos finska reseguider.

Frågorna gäller uttryckligen de svenskkunskaper som ni behöver i ert arbete som guide på Gran Canaria.

A. Bakgrundsinformation

1. Hur länge har ni arbetat som guide?

- a) Under 1 år
- b) 1-2 år
- c) 3-4 år
- d) Över 5 år

2. Er arbetsgivare just nu (kommer inte att dyka upp i den publicerade undersökningen):

- a) *Företag A*
- b) *Företag B*
- c) *Företag C*

B. Att använda svenska språket i guidearbete

3. Hur ofta använder ni svenska språket i ert arbete?

- a) Dagligen
- b) Varje vecka
- c) Månatligen
- d) Mera sällan
- e) Inte alls

4. Hur skulle ni beräkna nödvändigheten av svenskkunskaper i ert arbete?

- a) Nödig
- b) Nyttig
- c) Ganska nyttig
- d) Ganska onödig
- e) Onödig

5. Med vem kommunicerar ni på svenska i ert arbete?

- Kollegor
- Förmän
- Kunder
- Andra, vem? _____
- Jag kommunicerar inte på svenska i mitt arbete.

6. I hurdana situationer behöver ni svenska i ert arbete?

- Att använda e-post
- Att uträtta ärenden via telefon
- Att guida ansikte mot ansikte (t.ex. leda utflykter, hotelljourer)
- Kallprat med kunder
- Att kommunicera med kollegor
- Något annat, vad? _____
- Det finns inga situationer i mitt arbete där jag borde använda svenska språket.

7. Ställ de följande språkliga delområde i prioriteringordning på grund av hur viktigt ni upplever kunskaper i dem är i ert arbete. (1= viktigast, 2= näst viktigast osv.)

- Finska
- Svenska
- Engelska
- Spanska

C. Språkkunskaper

8. Hur bra upplever ni att ni kan svenska?

- a) Mitt modersmål
- b) Utmärkt
- c) Bra
- d) Tillfredställande
- e) Dåligt
- f) Mycket dåligt
- g) Inte alls

9. Hur bra upplever ni att er eget svenskkunskaper lever upp till de krav som ert arbete ställer?

- a) Utmärkt
- b) Bra
- c) Tillfredställande
- d) Dåligt
- e) Mycket dåligt

10. Vilket av de följande delområdena i språket beräknar ni att vara det starkaste i era svenskkunskaper?

- a) Talande
- b) Skrivande
- c) Hörförståelse
- d) Textförståelse

11. Vilket av de följande delområdena i språket beräknar ni att vara det svagaste i era svenskkunskaper?

- a) Talande
- b) Skrivande
- c) Hörförståelse
- d) Textförståelse

12. Ställ behärskandet av de följande språkliga delområdena i prioriteringsordning på grund av ert arbete. (1= viktigast, 2= näst viktigast osv.)

- Talande
- Skrivande
- Hörförståelse
- Textförståelse

D. Språkkrav ställda av arbetsgivare

13. Är det obligatoriskt att ha kunskaper i svenska för att få arbete som guide i ert arbetsgivarföretag?

- a) Ja
- b) Nej
- c) Jag vet inte

14. Avviker språkkunskapskrav i svenska från kompetenskrav ställt på andra språk, t.ex. från engelska? Om ja, hur?

15. Lever de språkkunskapskrav som arbetsgivaren har ställt i svenska upp till behovet av ert arbete enligt er åsikt?

16. Ordnar/ ordnade arbetsgivare språkutbildning i svenska för att arbeta som guide? Om ja, hurdan utbildning? Hur länge tog utbildningen?

17. Möjliga andra kommentarer.

Tack för att delta i studien!