

**Språkfärdighet i svenska och användning av
svenska inom handelsbranschen: En enkätstudie i
Mellersta Finland**

Eva-Marié Björkman

Magisteravhandling i svenska

Jyväskylä universitet

Institutionen för språk och kommunikation

Vårterminen 2020

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Tiedekunta: Humanistinen tiedekunta	Laitos: Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä: Eva-Marié Björkman	
Työn nimi: Språkfärdighet i svenska och användning av svenska inom handelsbranschen: En enkätstudie i Mellersta Finland	
Oppiaine: Ruotsin kieli	Työn laji: Pro gradu -tutkielma
Aika: 05/2020	Sivumäärä: 78
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tutkimukseni tavoitteena oli selvittää ruotsin kielen osaamista ja ruotsin kielen käyttöä kaupan alalla Keski-Suomessa. Tutkimukseen valikoitui yksi kaupan alan yritys Keski-Suomesta ja tutkimus toteutettiin sähköisen kyselylomakkeen avulla. Kyselylomakkeella selvitettiin sekä vaihtoehtokysymysten että avointen kysymysten avulla tutkittavien tausta, heidän oma näkemyksensä ruotsin kielen osaamisestaan sekä miten he käyttävät ruotsin kieltä työelämässä kaupan alalla. Kyselyyn vastasi 63 tutkittavaa.</p> <p>Tutkimuksen tulokset osoittivat, että suurin osa vastaajista arvioi ruotsin kielen taitonsa melko matalaksi. N. 70% vastaajista arvioi ruotsin kielen osaamisensa vastaavan kouluarvosanaa 4, 5 tai 6. 30% vastaajista arvioi osaamisensa vastaavan kouluarvosanaa 7 tai 8 ja alle 2% arvioi sen vastaavan arvosanaa 9. Kukaan ei arvioinut ruotsin kielen osaamistaan arvosanalla 10. Suurin osa vastaajista arvioi puhumisen heikoimmaksi ja luetunymmärtämisen vahvimaksi osa-alueekseen ruotsin kielessä. Tutkimuksesta kävi ilmi, että ruotsin kieltä käytetään todella vähän kaupan alalla Keski-Suomessa. Suurin osa nimesi myös, etteivät he tarvitse ruotsin kieltä kaupan alalla. Jos ruotsin kieltä kerrottiin käytettävän, niin sitä käytettiin erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa, kuten puhumisessa, neuvomisessa ja tuotteiden etsimisessä.</p>	
Asiasanat – ruotsin kielen osaaminen, ruotsin kieli työelämässä, työelämän kielitaito	
Säilytyspaikka: JYX, Jyväskylän Yliopisto	
Muita tietoja:	

Innehåll

1	INLEDNING	5
2	TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER	7
2.1	Språkfärdighet som begrepp	7
2.1.1	Europeiska referensramen	9
2.2	Svenska som det andra inhemska språket	12
2.2.1	Årskurs 1–2	15
2.2.2	Årskurs 3–6	15
2.2.3	Årskurs 7–9	16
2.2.4	Debatt om obligatorisk svenska i skolan	16
2.3	Språkkunskapsbehov i arbetslivet	17
2.3.1	Språkkunskapsbehov i EK:s medlemsföretag, 2014	20
2.3.2	EK:s utredning 2009	23
2.4	Tidigare forskning	24
3	MATERIAL OCH METOD	29
3.1	Mål	29
3.2	Material	30
3.3	Metod	30
3.4	Deltagare	31
3.4.1	Ålder, kön och modersmål	31
3.4.2	Arbetsuppgifter	34
3.4.3	Utbildning	34
3.4.4	Studier i svenska	36
3.4.5	Boende utomlands	37
4	RESULTAT	39

4.1	Färdigheter i svenska	39
4.1.1	Informanters självbedömning i kunnighet i svenska som skolbetyg.....	39
4.1.2	Hur informanter kan svenska.....	41
4.1.3	Delområden i språkfärdighet i svenska	41
4.1.4	Informanters egna tankar om sin språkfärdighet i svenska	44
4.2	Användning av svenska i arbetet	52
4.2.1	Slutna frågor	52
4.2.2	Öppna frågor.....	56
5	SAMMANFATTANDE DISKUSSION	65
6	LITTERATUR	70
7	BILAGOR	75

1 INLEDNING

Syftet med denna magistersavhandling är att undersöka språkfärdigheter i svenska hos personal verksam inom handelsbranschen och användningen av svenska inom denna bransch. Finland har två nationalspråk, finska och svenska. Språklagen klargör den finsk-respektive svenskspråkiga befolkningens språkliga rättigheter i Finland. Språklagen (*Språklag, 423/2003*) garanterar att var och en får betjäning på sitt modersmål inom offentlig sektor med myndigheter men jag har intresserat mig för hur fungerar det i privat sektor på handelsbransch där det inte är ett måste att kunna svenska enligt språklagen. På tvåspråkiga områden längs kusten förekommer det mer svenska och troligen används också svenska mer på privat sektor på handelsbransch men denna studie fokuserar på Jyväskylä i Mellersta Finland för att få veta hur det är med inlandet. Hurdan är språkfärdigheten i svenska bland personal på handelsbransch i inlandet? Kan personalen på handelsbransch betjäna på svenska? En matvaruaffär, Prisma i Jyväskylä valdes till undersökningen och 63 informanter deltog i studien.

Studien genomfördes i form av en enkät som delades in i tre olika områden: *bakgrundsinformation, språkfärdighet i svenska och användning av svenska i arbetet*. Således undersöktes hur informanterna uppfattar sin språkfärdighet i svenska, hurdan deras användning av svenska är i arbetet och hurdana deras åsikter är om framtiden gällande användning och behovet av svenska på handelsbransch.

Mina forskningsfrågor är:

1. Hurdan språkfärdighet anser informanter att de har i svenska?
2. Hur och i vilka situationer använder informanter svenska i sitt yrke?

Studien genomfördes som en webbenkät i Google forms (för vidare detaljer, se kapitel 3 *Material och metod*). Jag valde en större affär för studien eftersom mängden av personalen var så pass stor att jag var säker att jag får tillräckligt med svar. Jag förmedlade en länk till enkäten via företagets nätverk så att alla som ville kunde svara på enkäten när de hade tid.

Handelsbranschen är intressant bransch att forska i eftersom det finns forskning om språkfärdigheter inom till exempel hotellbransch (se t. ex. *Annala och Lång, 2001* och *Ärväs, 2015*) men jag har inte hittat forskning inom endast handelsbransch. Denna studie ger således insikter om svenskkunskaper och användning av svenska i detta fält och kompletterar studier av språkkunskaper och språkanvändning i arbetslivet. Även om det hypotetiskt finns mer kontakt med olika språk på rese- och hotellbransch på grund av turism, är även handelsbransch en viktig del av kundserviceyrken där olika språk förekommer. Jag anser också att det finns bra möjlighet att möta svenskspråkiga, svenska turister och svenska språket inom handelsbranschen eftersom alla använder affärer i det vardagliga livet. Denna studie ger data om språkfärdigheter i svenska inom privat sektor där det inte krävs svenskkunskaper enligt lagen samt ger data om svenskkunskaper i Finlands inland.

I kapitel två behandlas teoretiska utgångspunkter av studien. Begreppet språkfärdighet förklaras, studier av svenska språket i Finland samt språkkunskapsbehov i arbetslivet och tidigare studier presenteras. Kapitel tre beskriver material, metod och mål av studien och resultatet av studien ges i kapitel fyra. Femte kapitel är sammanfattande diskussion.

2 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

I detta kapitel presenteras teoretisk bakgrund för denna studie. Först behandlas språkfärdighet som begrepp; vad är lagens syn på språkbehärskning, vilka teorier finns det gällande språkfärdigheter och fördjupas i den europeiska referensramen. I det andra avsnittet beskriver jag hur språkundervisning i svenska språket bedrivs i Finland och skolans läroplansgrunder. I det tredje avsnittet fördjupar jag mig i språkfärdigheter och språkfärdighetskrav i arbetslivet. I kapitlets sista avsnitt presenteras tidigare studier inom området.

2.1 Språkfärdighet som begrepp

Finlands grundlag (731/1999) och språklagen (423/2003) nämner att Finland har två nationalspråk: finska och svenska. Enligt grundlagen (731/1999) har alla rätt att utträta ärenden med myndigheter antingen på svenska eller finska och också officiella dokument måste kunna fås på dessa två språk. Språklagen (423/2003) siktar till att vars och ens språkliga rättigheter förverkligas samt att finska eller svenska alltid kan användas hos domstolar och myndigheter. Enligt språklagen (423/2003) kan kommuner vara enspråkiga eller tvåspråkiga. För att vara en tvåspråkig kommun, krävs det finsk- och svenskspråkiga invånare samt minst 8% (eller minst 3000 invånare) av dem måste höra till minoriteten (423/2003). I språklagen (423/2003) nämns att alla får använda finska eller svenska hos statliga myndigheter samt tvåspråkiga kommunala myndigheter. Kommunens språk är språket hos enspråkiga kommunala myndigheter om något annat inte bestäms. En tvåspråkig myndighet ska ge service både på svenska och finska och använda kundens språk om myndigheten vet det (423/2003).

Lag 424/2003, *Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda*, beskriver språkkunskaper som behövs på offentlig sektor, t.ex. av olika myndigheter. I lagen 424/2003 beskrivs:

”Är högskoleexamen enligt lag eller förordning behörighetsvillkor för en statlig anställning, krävs vid tvåspråkiga myndigheter utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i befolkningsmajoritetens språk inom myndighetens ämbetsdistrikt samt nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i det andra språket. Vid en enspråkig myndighet krävs utmärkta muntliga och skriftliga kunskaper i myndighetens språk samt nöjaktig förmåga att förstå det andra språket.” (Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda, 424/2003, 6§)

Lagen nämner att myndigheter måste kunna både finska och svenska. Tvåspråkiga myndigheter måste kunna det andra språket lite bättre än enspråkiga myndigheter. För enspråkiga myndigheter räcker bara att de förstår det andra språket tillfredställande men tvåspråkiga myndigheter måste därtill kunna kommunicera muntligt och skriftligt tillfredställande i det andra språket.

Bachman och Palmer (1984, refererad i Huhta och Takala 1999: 183) konstaterade på åttiotalet att språkfärdighet traditionellt hade ansetts bestå av läsning, skrivande, talande och lyssnande samt grammatik och ordförråd. Den andra viktiga delen var kommunikativ språkfärdighet. Det spelar roll om språket lärs in genom att studera det eller genom att använda det och muntliga och skriftliga färdigheter kan vara på olika nivåer (Huhta och Takala, 1999: 183). Huhta och Takala (1999: 184) refererade till Morrows (1979) huvudaspekter i kommunikativ språkfärdighet: interaktion innehade en central roll i kommunikativ språkfärdighet och språkanvändning var ofta överraskande samt mottaglig av distraktioner, språkanvändning siktade alltid på något mål och det måste tas i hänsyn olika kontexter. Canale och Swain (1980: 28–31) kategoriserade tre olika grupper för olika kompetenser i kommunikativ språkanvändning: *grammatisk kompetens*, *sociolingvistisk kompetens* och *strategisk kompetens*. Grammatisk kompetens består av lexikal kompetens och färdigheter i morfologi, syntax, semantik och fonologi. Sociolingvistisk kompetens består av regler av sociokulturella och diskursiva regler. Dessa regler gäller hur det yttras och tolkning av och förståelse om det som yttras. Strategisk kompetens i sin tur används verbalt och non-verbalt när kommunikativa brister kompenseras för, t.ex. när kunskapsnivån inte är så hög (Canale och Swain, 1980: 30).

Huhta och Takala (1999: 186) sammanfattar Bachmans (1990) modell av språkfärdighet som innehåller två komponenter: komponent av språklig kunskap och strategisk komponent. Språklig kunskap innehåller grammatiska och textualiska kunskaper samt pragmatiska kunskaper som propositionala, funktionella och sociolingvistiska kunskaper (1999: 186). Enligt Huhta och Takala (1999: 188) hade begreppet språkfärdighet förändrats under tiden eftersom sociolingvistiska kunskaper spelade mycket mer roll när det var fråga om språkkunskaper. Noam Chomsky (1965: 4) kategoriserade språket i kompetens och performans, där kompetens betydde kunskap i språket och performans, användning av språket. Enligt Chomsky (1965: 3) skapades språkliga teorier med syn på att det finns ideala språksituationer. Chomsky (1965, 4) konstaterade dock att olika faktorer påverkade användning av språket, och det måste tas i hänsyn i forskningen av språkanvändning.

2.1.1 Europeiska referensramen

Europarådets Gemensam europeisk referensram för språk (GERS) har i Finland anpassats för grundutbildning och gymnasium (https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/119698_taitotasot_2003.pdf) och kategoriserar språkanvändare i tre olika grupper: A, B och C enligt språkfärdigheter. Den lägsta nivån av språkfärdighet börjar från nivå A1 som är knapphändig kommunikation i bekanta situationer. Nivån A1 delas därtill i A1.1, A1.2 och A1.3. Nivån A1.1 är för språkanvändare som behärskar grunderna i språkfärdighet. Språkanvändaren endast lite av de vanligaste orden och fraserna i hörförståelse och kan inte förstå något annat än grundläggande språk. Språkanvändare A1.1 behöver mycket stöd och upprepning i hörförståelse. På nivån A1.1 pratas med korta satser och prat är inte flytande. Uttal kan vara svårt att förstå och språkanvändaren kan bara som grundläggande fraser. Språkanvändare A1.1 förstår bara lite av texter och vet ord bristfälligt. A1.1 skriver korta och bekanta fraser och kan några olika ord men kan inte skriva fritt. På nivån A1.2 utvecklar den grundläggande språkfärdigheten. A1.2 förstår en gränsad mängd av hörda ord och satser och behöver mycket hjälp. Nivå A1.2 pratar knapphändig om personliga

teman och prat och uttal är inte flytande. På denna nivå förstås enkla texter och enkla data och kan skrivas bara korta satser av enkla teman. Språkanvändare på nivå A1.3 har en fungerande grundläggande språkfärdighet. De förstår enkla diskussioner och kan följa dem om takten är långsam. Språkanvändare på nivå A1.3 kan prata om de enklaste sakerna relaterad till det personliga livet men pauser, uttalsfel och grammatikfel finns. A1.3 kan läsa korta texter om enkla teman men med tid samt skriva några enkla satser med de vanligaste orden men det dock finns olika fel.

Kunskapsnivå A2 är nivån för grundläggande direkt social växelverkan och korta berättelser och är indelat i A2.1 och A2.2. Nivån A2.1 är början av den grundläggande språkfärdigheten. Språkanvändare kan då förstå enkelt prat och följa med i diskussion som behandlar viktiga teman för språkanvändaren men det förutsätter normal takt i talet och upprepning behövs. Språkanvändare på nivån A2.1 kan vanligtvis inte upprätthålla längre diskussion men kan klara sig i enkla situationer såsom enkla sociala situationer och servicesituationer. De kan prata flytande om bekanta områden och uttal kan förstås men fel ändå finns. De kan förstå texter med enkel ordförråd och huvudteman i texter men läsning och förståendet av texter tar tid. Språkanvändare på nivån A2.1 kan klara sig i skrivandet av korta, enkla texter men brister finns i grammatik. Nivån A2.2 är utvecklande grundläggande språkfärdighet. På denna nivå kan språkanvändare förstå tillräckligt hört språk så att språkanvändaren förstår huvudteman av språket men uttal måste vara långsamt och upprepning ofta behövs. I talad kommunikation på nivå A2.2 kan man presentera en liten beskrivning av de närmaste teman och kan diskutera i rutinmässiga situationer. Ändå förekommer pauser i talet men uttalet kan förstås. Språkanvändaren kan några svårare strukturer även om grammatiska fel finns. I lite svårare texter förstår de huvudteman och några detaljer och kan skriva korta vardagliga texter. Nivån A2.2 kan det grundläggande ordförrådet och de vanligaste strukturerna men gör fel i de ovanliga strukturerna.

Kunskapsnivån B1 är för dem som klarar sig i det vardagliga livet. Nivån B1.1 är fungerande grundspråkfärdighet där språkanvändaren förstår huvudteman och viktiga detaljer i hört språk som behandlar bekanta områden för språkanvändaren. Längre prat

förutsätter långsammare och klarare prat för att språkanvändaren förstår det och upprepning behövs ibland. På nivån B1.1 kan språkanvändaren berätta även detaljer om bekanta teman och de klaras sig i olika situationer. Längre presentationer är svåra för språkanvändaren. De kan prata också längre men pauser förekommer i pratet. På nivån B1.1 har språkanvändaren ganska stort vardagligt ordförråd och språkanvändaren kan läsa olika texter som är ett par sidor långa. Språkanvändaren kan skriva texter om vardagliga teman med vissa detaljer och kan grundläggande strukturer men de svårare strukturerna orsakar problem. Nivån B1.2 betyder flytande grundspråkfärdighet där språkanvändaren förstår faktainformation av bekanta teman i hört tal även i svårare situationer. Snabbt riksspråk orsakar problem i förståelse. På nivån B1.2 kan man prata om konkreta vanliga teman men också beskriva andra områden. Språkanvändaren kan prata ganska flytande, och även om pauser finns, kan språkanvändaren fortsätta pratet. På nivån B1.2 kan språkanvändaren läsa olika, även svårare texter, och kan skriva personliga och allmänna texter, samt uttrycka sig själv av bekanta abstrakta och kulturella teman.

Språkkunskapsnivån B2 betyder att språkanvändaren klarar av en regelbunden interaktion med infödda språkanvändare. Nivån B2.1 är självständigt grundläggande nivå av språkfärdighet och innehåller att språkanvändaren förstår huvudteman av ett mer komplicerat språk samt förstår mest av språket som hörs. Språkanvändaren kan beskriva klart och exakt många bekanta teman i talet och ta del i mest av diskussioner. Uttal är klart och naturligt, ordförråd vitt och grammatik behärskas ganska bra. De kan läsa ett par sidor svårare texter av olika teman: tidningstexter, noveller, rapporter o.s.v. som innehåller attityder, åsikter och faktainformation. På nivån B2.1 kan språkanvändaren skriva klara texter av många teman med detaljer. Uttrycket i skrivandet är effektivt och språkanvändaren kan använda vid ordförråd och strukturer. På nivån B2.2 är språkfärdigheten fungerande och självständig. Språkanvändaren förstår klart tal i alla situationer av det sociala livet och kan klara sig muntligt av presentationer av mångsidiga teman. De kan diskutera effektivt med infödda och uttalet är naturligt. Språkanvändaren kan läsa mångsidiga och komplexa texter och skriva olika klara och detaljerade texter av komplexa teman. Språkanvändaren på nivå B2.2 kan grammatik och ordförråd bra. På språkkunskapsnivån C1-C2 klarar språkanvändaren sig i många krävande språkanvändningssituationer. Nivån C1.1 är grundnivå för skicklig språkfärdighet.

Språkanvändare på denna nivå förstår ganska lätt längre och avancerat prat. Dialekter och accenter är de ena som orsakar problem. På denna nivå kan språkanvändaren hålla långa presentationer och pratet är flytande och spontan. Språkanvändaren kan ta del i mångsidiga språksituationer som innehåller begrepp och detaljer och uttala med nyanser. På nivån C1.1 är ordförråd och kunskaper i strukturer och grammatik vida. Språkanvändaren förstår långa och komplexa texter av olika teman och har olika lässtrategier. De skriver klara och avancerade texter av komplexa teman. På denna nivå syns personlighet i skrivna texter och språkanvändaren kan uttrycka sig rikt. (https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/119698_taitotasot_2003.pdf)

2.2 Svenska som det andra inhemska språket

Palviainen (2011: 13) konstaterar att grundskolereformen 1968, som möjliggjorde obligatorisk svenska för finskspråkiga och obligatorisk finska för svenskspråkiga, siktade till att ge alla medborgare goda språkfärdigheter för att fungera i Finland. Föreliggande studie koncentrerar sig på språkfärdighet i svenska så det är relevant att reda ut vilken ställning undervisning av svenska har i Finland. *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen 2014* presenterar ämnen som studeras i grundskolan. Svenska studeras som modersmål i finlandssvenska skolor och som det andra inhemska språket i finska skolor (GERS, 2014: 103). Är elevens modersmål svenska, och hen går i finlandssvensk skola, studerar hen svenska och litteratur som modersmål och litteratur och finska som andra inhemska språket. Om elevens modersmål är finska, och hen går i finsk skola, studerar hen istället finska och litteratur som modersmål och litteratur och svenska som det andra inhemska språket (GERS, 2014, 2014: 103). Svenska som det andra inhemska språket inleddes tidigare senast i årskurs sju (Juurakko-Paavola och Palviainen (2011: 13)) – numera inleds de obligatoriska studierna i årskurs 6 – men det är även möjligt att börja tidigare på årskurs tre eller fem om mängden av anmälande elever är tillräckligt hög. Svenska som det andra inhemska språket läses 6 årsvekotimmar, d.v.s. 228 undervisningstimmar, från sjunde till nionde klass, delat på tre år (se Juurakko-Paavola och Palviainen 2011: 14). I gymnasiet har man 190 undervisningstimmar obligatorisk svenska och valfria kurser är därtill tillgängliga. Juurakko-Paavola och

Palviainen (2011: 14) påpekar dock att mängden av svenskundervisningen har minskats över tid både på grundskolan och gymnasiet. Mängden obligatorisk svenska är radikalt mindre i yrkesinriktad utbildning, endast en obligatorisk studievecka, d.v.s. 20–30 undervisningstimmar (Palviainen 2011: 40). Vid universitet och högskolor är minimum 1 studievecka svenska en obligatorisk kurs eller motsvarande obligatoriskt prov och de studier bestämmer att nivån av svenskkunskaper måste vara på nivån som krävs av de offentligt anställda enligt lagen 424/2003 (Juurakko-Paavola och Palviainen 2011: 18).

Således har alla finsk- och svenskspråkiga elever i Finland varit i kontakt med svenska språket i grundskolan genom undervisning av modersmål och litteratur eller genom det andra inhemska språket. Alla deltagare av min studie har finska som modersmål så alla har då haft svenska som det andra inhemska språket i grundskolan. I tabellen nedan presenteras språkstudierna i grundläggande utbildningen.

Tabell 1. *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen*, 2014: 103)

Elevens modersmål	Lärokurs i läroämnet modersmål och litteratur	Det andra inhemska språket	
		gemensam	valfri
svenska	svenska och litteratur	finska	-
finska	finska och litteratur	svenska	-
samiska	samiska och litteratur samt svenska eller finska för samisktalande	-	finska eller svenska
samiska	svenska eller finska och litteratur samt samiska och litteratur	finska eller svenska	-

romani	svenska eller finska och litteratur samt romani och litteratur	finska eller svenska	-
teckenspråk	teckenspråk och litteratur samt svenska eller finska för teckenspråkiga	-	finska eller svenska
annat modersmål	annat modersmål med hela timantalet för modersmål och litteratur eller i enlighet med 8§ i statsrådets förordning 422/2012 samt svenska eller finska som andraspråk	-	finska eller svenska

I GERS (2014: 103) konstateras att språkutbildningen är livslång. Hem, skolan och fritiden påverkar språkets utveckling. Enligt läroplanen betyder språklig kunnsighet att det finns färdigheter i tre olika områden: modersmål, andra språk och dialekter. Språkundervisning siktar till att garantera mångsidig språkinläring och språkanvändning, och undervisningen ger också kunskaper i bl.a. språklig medvetenhet, analys av texter och kommunikationsformer, läsning och användning av språkvetenskapliga begrepp (2014: 103–104). Undervisningen stödjer eleven att våga använda olika språk och samarbetens roll mellan olika läroämnen är betonad (2014: 104).

Enligt läroplanen 2014:

”Elevernas studieprogram innehåller minst en lång och en medellång lärokurs i språk. Av dessa ska det ena vara det andra inhemska språket (svenska eller finska) och det andra något främmande språk eller samiska.” (GERS, 2014: 125)

I grundskolan studeras långa lärokurser i språk som A-språk och medellånga lärokurser som B1-språk (2014: 125). Även valfria långa lärokurser i språk kan vara tillgängliga.

Andra inhemska språket kan studeras som sex olika kurser: A-lärokurs i finska/svenska och i modersmålsinriktad finska/svenska och B1-lärokurs i finska/svenska (2014: 125). Läroämnet främmande språk å sin sida erbjuder sju kurser: A-lärokurs i engelska/främmande språk/samiska, B1-lärokurs i främmande språk och kort B2-lärokurs i främmande språk/samiska/latin (2014: 126). Studier av språket påverkar positivt elevers tänkande (2014: 126). Elever får färdigheter i ordförråd, i strukturer, i kommunikation, i språkmedvetenhet och i informationssökning och inläringen kan ske genom lek. Elever blir bekanta med olika kulturer och lär sig uppskatta dem. Undervisningen siktar till att elever vågar använda språk och tror på sig själva som språkanvändare (2014: 126).

2.2.1 Årskurs 1–2

A-lärokurser kan i några fall börjas studera redan före årskurs 3 iakttagande elevens ålder. Vanligtvis studeras det första främmande språket eller det andra inhemska språket från årskurs 3 framåt (2014: 126). Det finns A-lärokurser i finska, modersmålsinriktad finska, svenska och modersmålsinriktad svenska (2014: 127). Elever kan bekanta sig med svenska före A-lärokurser genom språkdusch där elever får sjunga, leka, spela och röra sig och samtidigt lära grunderna av språket. Elever kan likaså börja bekanta sig med modersmålsinriktad svenska genom texter och på samma sätt får elever sjunga, leka, spela och röra sig när de lär sig (2014: 127).

2.2.2 Årskurs 3–6

I Finland studeras det minst tre språk i årskurs 3–6: modersmål, och därtill två andra språk, som är ett gemensamt A1-språk, frivillig A2-språk eller B1-språk (2014: 198). A-lärokurs i svenska som andra inhemska språket nämner att elever får kulturella kunskaper och språkmedvetenhet, kunskaper i studiesätt, kommunicerande och textproducering och -tolkning (2014: 202–203). A-lärokurs för modersmålsinriktad svenska är riktad för tvåspråkiga elever och dess mål är att fördjupa kunnighet i svenska och svensk kultur samt ge kunskaper i språkmedvetenhet, studiesätt, kommunicering och textproducering

(2014: 209–211). B1-lärokursen i svenska bekantar elever sig med svenskans och andra språks anknytningar samt med svenska språkets ställning, studiesätt, ordförråd, strukturer, språkanvändning och textproducering och -tolkning (2014: 217).

2.2.3 Årskurs 7–9

A-lärokurs för svenska som andra inhemska språk ska främja elevens språkanvändning genom att kommunicera aktivt och i olika situationer (2014: 330–331). Tidigare fått kunskaper ska bli djupare och studiesätt bli ännu bättre (2014: 330). Förståelse av kultur växer genom behandling av olika språkfenomen, samt elever får färdigheter i textproducering och -tolkning (2014: 330–331). A-lärokurs i modersmålsinriktad svenska ska likadant fördjupa kunskaper som nämnd ovan med A-lärokurs för svenska. Svenska som B1-lärokurs undervisar om nordisk språkmiljö, svenskans och finlandssvenskans olikheter, studiesätt, bättre språkanvändning/kommunikation samt agerande med texter (2014: 345–346). Därtill kunskaper som fått tidigare ska fördjupas (2014: 345).

I teori har mina informanter fått mångsidiga kunskaper av språkstudierna men studiemotivation dock påverkar lärandet och det att det som har lärts kan glömmas under tiden. Därtill har många informanter studerat mer än bara grundskolan så erfarenhet av svenskstudier varierar. Palviainen (2011: 40) konstaterar dock att det finns ett stort håll mellan yrkeskolutbildade och gymnasieutbildade eftersom det studeras väldigt mindre svenska i yrkesskola än i gymnasium. Självklart påverkar då utbildningen till svensk kunskaper. Därtill personliga erfarenheter, t. ex. resande i Sverige, kan påverka positivt till språkfärdighet i svenska. Närmare information om olikheter i språkfärdigheter med olika utbildningsbakgrunder finns i del 2.4. *Tidigare forskning*.

2.2.4 Debatt om obligatorisk svenska i skolan

Palviainen (2011: 15) konstaterar att det längre har funnits debatt om svenskans ställning i undervisningen. Palviainen (2011: 15) kategoriserar argument om detta i *nyttorelaterade* och *historisk/kulturella argument* (2011: 15). Nyttorelaterade argument behandlar nyttan av språket som studeras. Enligt Palviainen (2011: 15–17) kan båda alternativen, såväl-, att svenskkunskaper inte behövs som att de behövs, vara lika rätt. Detta kan bero på till exempel geografiska aspekter: i hårdant språkområde bor/arbetar man; på ett ställe används inte svenska i vardagen medan det i det andra är viktigt att ha språkfärdigheter i svenska. Palviainen påpekar vidare att ur näringslivets perspektiv är dessa språk viktiga som är till nytta för ekonomin, t.ex. behovet av ryska har ökat enligt Finlands näringsliv, och det orsakade att ställningen av obligatorisk svenska i undervisningen ifrågasattes. Opinioner för svenska finns därtill om det att svenska hjälper oss att vara delaktiga i Norden och i nordisk kultur. Palviainen (2011: 18) konstaterar att även om finsk- och svenskspråkiga formar språkgrupper av olika storlek i Finland, är de likvärda avseende lagen. Eftersom Finland och Sverige har gemensam historia, föder det tanken om svenskans vikt som skolämne i historiskt och kulturellt perspektiv (2011: 18).

2.3 Språkkunskapsbehov i arbetslivet

Här presenteras litteratur av språkkunskapsbehov i arbetslivet och studier som Finlands näringsliv (fi. Elinkeinoelämän keskusliitto, fortsättningsvis EK) har genomfört.

Enligt Sajavaara och Salo (2007: 233–234) betonas mångsidighet och följsamhet samt kompetens i interaktion, kommunikation och språk i framtidens arbetsliv. Finland kommer att stöta på utmaningar i konkurrens på grund av förändringar i arbetslivet: antalet arbetsplatser minskar inom industribranschen samtidigt som den ökar inom servicebranschen (2007: 234, se även Johansson et. al. 2011: 10 för liknande argument). Enligt Sajavaara och Salo (2007: 234) motsvarar då utbildningsnivån eventuellt inte kraven det förändrade arbetslivet medför. Arbetskulturen blir allt mer mångkulturell, och fler språk talas och språkfärdigheters betydelse samt tolerans betonas mer. Sajavaara och Salo (2007: 237) presenterar *Monikielisyttä koskeva poliittinen ohjelma 2007* och

konstaterar att Finlands inträde i EU och Europarådet höjde behovet av språkfärdigheter. Gränser har öppnats kulturellt och språkligt så språkfärdighet har en viktig roll i dessa förbindelser. Därtill är EU:s mål att röra arbetskraft, saker, service o.s.v. och flerspråkighet är Europas styrka, så språkfärdigheter behövs (2007: 237–238).

Sajavaara och Salo (2007: 242–243) konstaterar att språkinläring är en livslång process och ansvaret av språkinläring är också arbetares även om språkutbildning kan arrangeras. Arbetare kan utveckla sina kunskaper och uppehålla dem (2007: 243). Professionella språkkunskaper, språkutveckling och språkuppehåll är en fördel för arbetare i arbetsgivares synvinkel. I rekrytering anses engelska och svenska viktiga men också mer och mer andra språk. I arbetslivet behövs två olika delområden inom språkfärdighet: å ena sidan grammatik samt skrivfärdigheter och å andra sidan professionella språkfärdigheter. Därtill talkommunikation, interaktion och kunskaper att förhandla är nyttiga (2007: 243). Enligt Sajavaara och Salo (2007: 244) finns det problem i offentlig sektor på grund av bristfälliga språkkunskaper: speciellt arbetare i hälsovård med färdigheter i svenska skulle behövas men det finns brist av sådan arbetskraft. Mångspråkig och mångkulturell arbetskraft behövs i alla sektorer i framtiden (2007: 245). Offentlig sektor måste garantera att kunder får service med båda nationalspråk enligt språklagen (2007: 246).

Sajavaara och Salo (2007: 245) påpekar att engelska spelar signifikant roll i företagslivet och tjänsteman behöver det mest. Däremot har arbetarnivå olika språkfärdighetskrav beroende på arbetsuppgift men om språkkunskaper inte finns, kan det orsaka svårigheter i framsteg i arbetet. Enligt Johansson et. al. (2011: 15) är användning av eget språk och andra språk vanligt i nuförtidens arbetsliv. Språkanvändare måste bry sig om språk och måste vara noggranna om deras språkval.

Huhta (1999: 12) presenterar huvudaspekter om kunskaper i språk och kommunikation i industri och business. Enligt Huhta (1999: 12) spelar kunskaper i språk mycket större roll i arbetsgivares ögon än före. Språkkunskaper kan t.ex. testas med intervju eller test, men

också studerande eller arbetande utomlands är en fördel för arbetssökare i rekrytering. Därtill andra språk än engelska, svenska och tyska är viktiga. Kön påverkar språkinläring och män har mer utmaningar i språkanvändning på arbetet än kvinnor. Kvinnor är mer kunniga i språk än företag förstår: de har mycket mer potential än de behöver i arbetet. Arbetares historia med språkutbildning påverkar inte behovet av kommunikation med främmande språk i arbetet: alla behöver främmande språk i någon mängd. Läsande, hörande och skrivande anses som arbetares starkaste egenskaper för tillfället och de svagaste egenskaper är muntlig kommunikation och att arbetare inte kan tillräckligt många språk samt vet inte så mycket om interkulturella aspekter.

Huhta (1999: 13) påpekar att språk måste undervisas mer i yrkesskolor och koncentreras mer i muntlig kommunikation både i yrkesskolor och i gymnasium samt i grundskola. Yrkesinriktad språkundervisning måste ge mer språkkunskaper gällande arbetslivet, och de som undervisar språket, måste lära språk mer med synvinkel i arbetslivet. På grund av bristfälliga kunskaper i språk i Finland, finns det en stor marknad inom språk och kommunikation. Arbetsplatser och undervisande institutioner måste samarbeta (1999: 13).

Korpela (2004: 110) påpekar att kommunikation innebär mer än tal eftersom kommunikation kan lyckas med brister i tal om det finns stark social och interaktiv förmåga. Därför måste det enligt Korpela (2004: 110) utbildas mer i språk och kommunikation än bara i språklig kunnskap. Korpela (2004: 112) konstaterar att företags konkurrenskraft blir bättre om det utbildas i språk i företaget. Korpela nämner huvudaspekter som språkutbildning siktar utveckla, och de är grunder i språk, sociala kunskaper, kommunikation mellan kulturer och vetande om kulturella aspekter i kommunikation. Sjöberg (2004: 137) konstaterar därtill att språkanvändare uppskattar mer funktionalitet i deras språkfärdighet i arbetslivet än att vara alltid språkigt korrekt. Sjöberg delar in språkfärdighet i fungerande språkfärdighet och icke-fungerande språkfärdighet. Språkfärdighet kan även vara tillräcklig, otillräcklig eller alltför avancerad. I kommunikation finns mål, och när talare når dem, anser talare sin språkfärdighet som tillräcklig. Enligt Sjöberg (2004: 137–138) på motsvarande sätt, när

mål inte nås, upplevs språkfärdighet som otillräckligt. Alltför avancerad språkfärdighet kan leda till dålig kommunikation om respondentens språkfärdighet inte räcker till och tas hänsyn till. Olika saker påverkar till funktionalitet av språkfärdighet, såsom talaren, den som talas med, relationen mellan de som kommunicerar, mål och omgivning (Sjöberg, 2004: 138).

Sjöberg (2004: 141) konstaterar att det anses överallt att muntlig språkfärdighet behövs mest men också skriftlig engelska används ofta i arbetslivet. Brister i språkfärdighet kan synas till exempel i användning av e-post eftersom det används mycket, påpekar Sjöberg (2004: 142). Därtill nämner Sjöberg (2004: 143) att bristfällig språkfärdighet kan orsaka problem på arbetsplats med fördröjningar, missförstånd, bristfällig professionellhet i språksituationer, för mycket arbete för dem som kan språk, flykt av språkanvändningssituationer, frustration, stress, information inte rör som det borde, dålig kommunikation, användning av tolk eller även byte av arbetsplats eller arbetsuppgifter. Enligt Sjöberg (2004: 144) gjorde sekreterare förr allt språkrelaterade arbete i företag såsom översättningar, brev och talande i telefon men nuförtiden är det allas jobb, förutom svårare texter som experter gör.

2.3.1 Språkkunskapsbehov i EK:s medlemsföretag, 2014

EK (Elinkeinoelämän keskusliitto) utredde år 2013 språkkunskapsbehoven inom sina medlemsföretag. EK koncentrerade sig på språk som var då mest viktiga i företagen och språk som ska då bli viktiga i framtiden. Finland hade blivit ett internationellt land under 2000-talet (2014: 7) och enligt EK (2014: 6) spelade språkfärdighet en viktig roll i många företags näring. Många företag är internationella i Finland och för att agera i deras internationella kretsar måste det finnas bra språkfärdighet inom arbetspersonal (2014: 7). Märkvärdigt för denna studie är att enligt EK (2014: 7) hade språkkunskapsbehov vidgat till att gälla också grundläggande nivå i företag. På grund av det är det relevant att utreda hur det syns i handelsbransch: vilka språkkunskapsbehov upplever den anställda personalen och hurdana språkkunskaper har de.

Enligt EK (2014: 8) hade finska, engelska och svenska den största rollen i företag, som EK koncentrerade sig på. Finska fungerade som ett huvudspråk men engelskans ställning spelade också nästan 80% roll i företagen. Ca. hälften använde svenska, ca. tredjedel ryska och mindre än 15% tyska. Språkkunskaper hade störst betydelse inom industribranschen (EK 2014: 8). Serviceföretagen hade nästan samma synsätt på språkanvändning som EK:s alla andra företag med det fanns dock olikheter i olika branscher. T.ex. inom ekonomi användes svenska mycket: över 70%, och ca. 13% kinesiska. Ryska spelade en stor roll i turism- och näringsbransch: 80% använde språket. I handelsbransch användes ryska nästan 40%. Experter och tjänsteman stod för användning av ”mindre” språk, såsom estniska, kinesiska och franska, och många i denna kategori behövde också kunskaper i ryska. Ledningen behövde mest engelska, svenska och tyska. Användning av estniska förekom mest inom arbetarkategorin (EK 2014: 11).

I EK:s undersökning från 2014 ansåg företagen att språkfärdighetsbehoven i ryska skulle komma att öka mest i framtiden. Ryska var viktig i alla branscher men fick mest uppmärksamhet i servicebransch. De menade vidare att engelskans roll kommer att bli ännu viktigare i framtiden. Även behoven av färdigheter i svenska ansågs öka i en nära framtid (2014: 12). En av de intervjuade i EK:s undersökning, den verkställande direktören i Joutsen Finland Oy, Eero Kotkasaari, konstaterade att färdighet i svenska är en fördel för finskspråkiga (2014: 13). Kotkasaari påpekade att svenska behövs i arbetslivet men kunskaperna i svenska är inte alltid tillräckliga bland de rekryterade. Av undersökningen framgick även att i företaget Mehiläinen, som agerar i hälso- och socialbransch, spelar engelska och svenska viktig roll i huvudstadsområde. Svenska behövs också i tvåspråkiga områden på kusten.

Nästan en fjärdedel av företagen i servicebranschen trodde i EK:s undersökning från 2014 att behoven för färdigheter i olika språk kommer att öka i framtiden. Särskilt företag i handelsbransch och företag informations- och kommunikationsservice nämnde att språkkunskapskrav ska ökas i alla deras uppgifter. Den viktigaste orsaken till växten av

företags språkkunskapsbehov ansågs vara internationaliseringen. Cirka tredjedel av deltagare i forskningen nämnde att alla från kunder och arbetare till samarbetspartner har blivit mer internationella och globala. Växten i språkkunskapsbehov ansågs i hög grad, ca. 15%, bero också på Rysslands handel och kunder. Enligt EK fick de, som studerade utomlands, kunskaper i språk och kultur. Internationaliseringen krävde mångsidiga språkkunskaper i arbetslivet. Även om engelska var det viktigaste språket i arbetslivet, behövdes det alltid mer dem som kunde flera språk. Svenska kom genast efter finska och engelska i företag som undersöktes i EK:s undersökning.

Kangasvieri et. al. (2011: 4–5, se även EK (2014: 18)) konstaterar att även om språkliga kunskaper är mycket viktiga i dagens samhälle och globala världen, studeras främmande språk mindre nuförtiden än de studerades på hälften av 1990-talet. Studerandes språkval är inte så mångsidiga numera (2011: 5). Enligt EK (2014: 21) är för små studerandegrupper ofta orsaken till att kurser i valfria språk inte kan arrangeras. EK (2014: 24) påpekar att efter grundskolan har studerande ofta kunskaper bara i engelska och svenska och även bara 50% av gymnasister studerade två främmande språk dåtiden. Enligt EK (2014: 24) är skolan en jätteviktig faktor i språkinläring och det måste tas i hänsyn i språkundervisning och i dess planering. Elever lär sig dock språk också på fritiden.

EK (2014: 25) nämner några viktiga faktorer gällande utveckling av språkkunskaper: språkinläring måste börjas tidigt och mer främmande språk måste stå till buds, distansundervisning och bl.a. språklubbar och -skolor ska utnyttjas. Ledning i språkval är viktig och information om språkkunskaper i arbetslivet och fortsatta studier bör ges. Information- och kommunikationsteknologi ska inkluderas mer i språkinläring, och språkinläring ska ge mer praktiska kommunikationskunskaper. Skolor ska göra internationellt samarbete. Invandrares kunskaper i finska eller svenska hjälper i sysselsättning och fortsatta studier.

2.3.2 EK:s utredning 2009

EK genomförde därtill år 2009 en studie som koncentrerade också delvis på företags språkkunskapsbehov. Redan då nämndes språkkunskaper som ett av rekryteringskriterier och att arbetsgivare förväntade språkkunskaper av arbetssökare (2009: 5). Enligt EK ansåg 88% av forskningens deltagare engelska viktigt vid rekrytering, och av det, servicebransch som 85% (2009: 5). Hälften av deltagare ansåg svenska viktigt vid rekrytering och svenska var det andra viktigaste språk som togs i hänsyn vid rekryteringen (2009:6). Enligt EK (2009:6) hade dock svenskans ställning minskat när arbetskraft rekryterades. Mest behövdes svenska i servicebransch: 55% av dessa företag betonade svenska vid rekrytering, och till och med 80% av finansbransch ansåg svenskan vara viktig vid rekrytering. 29% av företag betonade ryska i rekrytering (2009: 6). Tre huvudspråk i näringsliv var engelska, svenska och ryska och också tyska, franska, estniska, spanska, kinesiska och italienska hade någon roll (2009: 6). Enligt EK (2009: 9) är det inte viktigaste att kunna språk perfekt utan att våga använda det, diskutera, argumentera och förstå kultur i kommunikation. Bra språkfärdighet ger möjligheter i arbetslivet men brist av det kan påverka negativt internationaliseringen av företag.

Enligt EK (2009: 9) berodde språkfärdighetskrav på olika arbetsuppgifter. I arbetaruppgifter var de mest viktiga huvudspråk engelska, svenska och ryska. 40% av servicebransch betonade engelska vid rekrytering i arbetarnivå (2009: 9). Av detta betonade handelsbransch det 41% (2009: 10). Deltagarföretag betonade svenska 18% vid rekrytering och mest av detta, servicebransch: 27%. Mer än tredjedel av handelsbransch ansåg svenska viktigt vid rekrytering (2009: 10). EK (2009: 13) konstaterar att samtidens ungar anpassar sig bättre till den globala tiden än de äldre eftersom de har mer språkmod och de är mer familjär med olika kulturer. Det finns många olika kanaler därav ungar lär sig språk men ändå finns det oro av att språkkunskaper är ensidiga. Även om engelska var det mest viktigt språk i business i största delen av världen även år 2009, räckte det inte allena (2009: 13). Mångsidig språkfärdighet var nyckel till konkurrenskraftighet i arbetsmarknader. Till exempel Ryssland hade och har även nuförtiden stor signifikans till Finlands handel och brister i språkfärdigheter i ryska kan till och med förhindra lyckad

handel (2009: 13). EK (2009: 13) nämnde i tabell att mindre än tio procent av deltagande företag trodde då att språkfärdighetskrav i svenska skulle ökas i framtiden. EK (2009: 18) nämnde några punkter som måste år 2009 tas i hänsyn i framtiden. Språkundervisning måste börjas så tidigt som möjligt och språkval måste vara valfria. Mer språk måste vara tillgängliga och det andra inhemska språket måste inte vara obligatoriskt. Mer samarbete måste finnas mellan läroanstalter och mellan läroämnena och mer informations- och kommunikationsteknologi måste användas i undervisning. Skolor måste bli internationella och hela skolan måste delta till det, inte bara språkundervisning (2009: 18).

2.4 Tidigare forskning

Jauhojärvi-Koskelo och Palviainen (2011: 81) undersökte finskspråkiga universitetsstuderaendes kunskaper i svenska och deras åsikter om svenska 2006–2007 i Jyväskylä universitet. Av 776 deltagares svar i undersökningen, valdes 490 svar i närmare syn. Informanter gav svar som en enkät och gjorde en skrivningsuppgift på svenska (2011: 81). Syftet med studien var att reda ut svensk kunskaper i början av universitetets obligatoriska svensk kurs och åsikter om studerandet av svenska. Som resultat fick Jauhojärvi-Koskelo och Palviainen (2011: 85) att mer än hälften av informanter hade låg färdighetsnivå i svenska (mindre än B1) som räcker inte till statsförvaltningens språkexamen. Dock det fanns olikheter i resultat mellan fakulteter (2011: 98). Kön påverkade så att kvinnor var bättre i svenska men stora skillnader mellan kö fanns dock bara i några fakulteter (2011: 98). Enligt Jauhojärvi-Koskelo och Palviainen (2011: 98) ansåg studenter på stort sätt också själv att de inte har så bra kunskaper i svenska när bara ca. 15% bedömde deras kunskaper bra. Jauhojärvi-Koskelo och Palviainen (2011: 99) konstaterar att studenter hade positiva inställningar emot svenskstudier eftersom 70% skulle studera svenska valfritt också och 60% studerar det gärna.

Tuokko (2011: 23) har genomfört utbildningsstyrelsens utvärdering (Tuokko 2009) av att hur målen i *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen 2004* har

förverkligats i B-svenska i årskurs 9. Utvärderingen gjordes på våren 2008. Samplet av elever var 5306 och skolor togs med från olika orter (2011: 27). Elever fick göra ett prov som mättes läs- och hörförståelse, muntlig produktion, skrivande och grammatik (2011: 27). De gjorde ett struktur-, läs- och hörförståelseprov och skrev en uppsats samt gjorde ett muntligt prov med par men alla informanter deltog dock inte i det muntliga provet (2011: 28). Som resultat fick Tuokko (2011: 29) att eleverna var bättre skriftligt än muntligt när 14% av skriftliga resultat och 18% av muntliga resultat var inte i mätbar nivå, d.v.s. fick lägre poäng än den lägsta nivån A1.1. 58% av eleverna var på nivå A2.1 eller bättre i förståelse- och strukturdelen och 41% var på nivå A1.3 eller under (2011: 30). Enligt Tuokko (2011: 30–31) var pojkar generellt i lägre nivån i svenskkunskaper än flickor. Pojkar gav därtill mer negativa svar än flickor när de frågades om inställning till ämnet svenska (2011: 36). Elever som siktade att gå i gymnasiet fick bättre resultat än de som siktade att gå till yrkesskolor (2011: 33). Tuokko (2011: 37) kategoriserar läs- och hörförståelse och grammatikstrukturer i receptiva färdigheter och konstaterar att 27% av elever hade dessa färdigheter på nivå A2.1, d.v.s. vitsordet 8. 31% av eleverna var på även bättre nivå och 41% på sämre nivå. I skriftlig del var eleverna i genomsnitt på nivån av vitsordet 7 men även så låg nivå fanns då texter inte kunde bedömas. Enligt Tuokko (2011: 37) gällde samma situation muntlig del; somliga kunde inte bedömas på grund av låg nivå och eleverna var i genomsnitt på nivån av vitsord 6–7.

Kantelinen (2011: 41) utredde yrkesstuderandes kunskaper i svenska och motivationen att lära sig det, på basis av undersökning som genomfördes i 2008 i samband med Juurakko-Paavola. Materialet var en del av *Nationalspråksutredningen 2011* som Utbildningsstyrelsen genomförde (2011: 44). Det fanns olika enkäter för elever och lärare och 748 elever och 64 lärare svarade till enkäten (2011: 45). Enligt Kantelinen (2011: 47) ansåg 98,4% av lärare att elever var på nivån A1-A2 i svenska i början av studierna. I sin tur ansåg 76,2% av lärare att elever var på nivån A1-A2 i svenska och 23,8% att elever var på bättre nivån B1-B2 i svenska i slutet av studierna (2011:47). Kantelinen (2011: 48) konstaterar att lärare bedömde elevernas receptiva färdigheter att vara bättre än produktiva färdigheter. Eleverna själv bedömde deras språkkunskaper i svenska och 62,9% ansåg deras färdigheter vara på nivån A1-A2, 30,1% på nivån B1-B2 och 6,7% på nivån C1-C2. I genomsnitt bedömde eleverna deras språkfärdigheter i svenska i olika

delområden på nivån A2: muntliga och skriftliga kunskaper på A1 och hör- och läsförståelse delad på nivåer A1, A2 och B1 (2011: 48). Kantelinen (2011: 50) påpekar att det inte finns en stor skillnad mellan kvinnor och män gällande språkfärdighet i svenska men dock ett undantag finns eftersom kvinnor gav dem själva bättre nivå i textförståelse och skriftlig produktion och interaktion än män. De elever som hade gått i gymnasiet före yrkesskola ansåg deras språkfärdighet i svenska att vara på bättre nivå än de som inte hade gymnasie-erfarenhet (2011: 50). Enligt Kantelinen (2011: 54) var studiemotivation gentemot svenska inte hög. Kvinnor var mer motiverad än män och elever med gymnasie- eller någon annan utbildningsbakgrund var mer motiverad än de som hade gått bara i grundskolan (2011: 55). Eleverna i teknik- och trafikbransch hade svagare studiemotivation samt språkfärdighet i svenska än andra utbildningsområden (2011: 51, 56).

Juurakko-Paavola (2011: 61) utredde språkfärdighet i svenska och motivation för svenskstudier bland yrkeshögskolestudenter. Materialet var en enkätundersökning från 2008 som gjordes i samband med Kantelinen (2011: 63). Enkäten för lärare svarades av 116 svensklärare och enkäten för yrkeshögskolestudenter svarades av 1549 studenter (2011: 64). Enligt Juurakko-Paavola (2011: 65) bedömde 44,4% av studenterna dem själva på kunnighetsnivån A1 eller A2. B1 och B2 eller högre kunskapsnivån valde 55,6% av eleverna (2011: 65). Kvinnor bedömde dem själva högre i kunskapsnivån än män (2011: 67). Teknikbransch bedömde dem själva lägre i kunskapsnivån än andra branscher och de som hade studentexamen eller kombiexamen gav dem själva bättre nivå i kunskaper än de som hade en yrkesinriktad utbildning (2011: 68). Studenter hade neutral motivation för svenskstudier men en fråga som gällde kulturmöten fick lägre värde (2011: 69). Kvinnor var mer motiverad än män och studenter med studentexamen eller kombiexamen var mer motiverad än de med yrkesinriktad grundexamen (2011: 72). Studenter på teknikbransch hade den lägsta motivationen för svenskstudier (2011: 73).

Sironen (2013) undersökte språkfärdigheter och -behov på olika arbetsbranscher. Syftet var att forska i universitetsstudenters användning av svenska och engelska i arbetslivet, och hur framtiden ser ut, gällande språkanvändning i arbetslivet. Materialet samlades in

med en elektronisk enkät, med 225 svar. Metod var deskriptiv och mest kvalitativ. Huvudresultat var att både svenska och engelska används i arbetslivet, men mest engelska och att i framtiden behövs det svenska på offentlig sektor och så många främmande språk som möjligt på privat sektor. Ärväs (2015) syfte var att forska i brister på språkkunskaper inom hotellpersonalen och hur de kunskaperna kunde förbättras. Dessutom utredde hon om språkkunskapsbehov har ändrats på branschen. Materialet samlade hon in med sex temaintervjuer och metoden var kvalitativ. Huvudresultat var att engelska och svenska var de viktigaste språk och inga stora förändringar har funnits på branschen gällande språkkunskapsbehovet.

Annala och Lång (2001) studerade svenska språkets ställning i hotellbransch i Finland. Kunskaper i, attityder till och behov av svenska i hotellarbetet forskades i med 46 informanter. Huvudresultat, som samlades in med en enkät, var att informanter kunde svenska ganska bra, erfarenhet av boende i Sverige ökade svenskkunskaper samt boende i tvåspråkiga orter jämfört till finskspråkiga orter. Svenska användes åtminstone varje vecka i arbetet av 60% av informanter. Attityder var positiva.

Metsäpalo (2015) forskade i hur finska internationella företag förbereder sina anställda språkligt och kulturellt och svenskans ställning i dessa förbindelser. Resultat gällande svenska språket var att svenskans ställning i språkutbildning inte var hög. Engelska var huvudspråk i företag. Svenskutbildning fanns bara i dotterbolag som ägades av svenskar. Svensk kulturutbildning fanns inte. Kunskaper i svenska dock betonades i rekrytering av sälj- och kundservicepersonal. Turkia (2011) utredde svenska språket i arbetet vid inrikesministeriet; dess användning, kunskaper i svenska och beaktande vid anställning. Som resultat fick Turkia (2011) att svenska användes inte mycket, bara några gånger per år. Kunskaper i svenska var tillfredställande enligt informanter. Lite över hälften av informanter nämnde att deras kunskaper i svenska var beaktad vid anställning.

Dessa studier är exempel av forskning som gäller användning av svenska och kunskaper i svenska språket. Som slutsats kan vi märka till att det inte finns forskning som gäller

handelsbransch så detta studie ska komplettera detta forskningsområde med fokus på speciellt handelsbransch.

3 MATERIAL OCH METOD

3.1 Mål

Syftet med denna magistersavhandling är att reda ut språkfärdighet i svenska språket i handelsbransch samt användning av svenska i arbetet på handelsbransch. Jag forskade i hurdan språkfärdighet informanter anser att de har i svenska och därtill att i hurdana situationer och hur ofta använder de svenska i deras arbete. Därtill togs framtidsaspekten hänsyn till i språkanvändningssektion för att ta reda på informanternas åsikter om användning av svenska i framtiden på handelsbransch.

Mina forskningsfrågor är:

1. Hurdan språkfärdighet anser informanter att de har i svenska?
2. Hur och i vilka situationer använder informanter svenska i sitt yrke?

Min hypotes är att färdighetsnivån i svenska varierar mycket men att den överlag är ganska låg. Jag grundar detta i mina egna erfarenheter från när jag gick i grundskolan och gymnasiet. Det fanns många som inte kunde svenska så bra eller inte tyckte om detta språk. Å andra sidan fanns det några som hade passion för språk och svenska och också kunde det bättre. Hög eller medelmåttig nivå av språkfärdighet i svenska kan förekomma inom informanter som är mer utbildade eller har någon erfarenhet av att bo eller resa i Sverige eller i tvåspråkiga orter, eller om informanten är i kontakt med svenskspråkiga människor. Jag tror även att svenska inte används relativt mycket på handelsbransch i Mellersta Finland, Jyväskylä. Detta beror på att jag själv också arbetar på handelsbransch i Mellersta Finland och har hört svenska men använt det väldigt lite, maximum en eller ett par gånger.

3.2 Material

Jag valde ett företag av handelsbransch, Prisma från Jyväskylä, med i studien eftersom mängden av personalen var så pass stor att var säker att jag får tillräckligt svar. Företagen valde jag från Mellersta Finland, Jyväskylä, för att få data om att hurdan är situationen med språkfärdighet i svenska i inlandet i Finland. Materialet samlades in med en elektronisk enkät som gjordes i Google Forms. Enkäten pilottestades på förhand med olika personer än informanter för att försäkra fungerandet av enkäten. Ändringar gjordes på basis av pilotenkäten för att komma på den slutliga fungerande versionen. Jag sände den bearbetade enkäten till anställda via företagets elektroniska nätverk så att informanter kunde svara på deras egen tid på enkäten. Enkäten var indelad i tre olika områden: bakgrundsinformation, språkfärdighet i svenska språket och användning av svenska i arbetet. Svarstiden var två veckor och jag fick 63 svar. I bilagan finns en Word-version av den ursprungliga enkäten.

3.3 Metod

Denna studie är en empirisk studie och data är samlad in med en elektronisk enkät (enkäten återfinns i sin helhet i bilagan). Jag har använt både kvalitativ och kvantitativ metod då resultatet behandlas både kvantitativt (antal och andelar) och kvalitativt (analys av svar på öppna frågor). Enligt Kalaja et. al. (2011: 146) är en enkät en populär metod i insamling av empiriska data. Mitt mål var att utreda med enkäten att hurdan språkfärdighet har informanter i svenska i handelsbransch och användning av svenska på handelsbranschen.

I bakgrundsdelen utreddes deltagares ålder, kön, modersmål, arbetsuppgift, utbildning, studier i svenska samt boende utomlands. I delen för språkfärdighet i svenska ställdes både slutna och öppna frågor. I slutna frågor fick informanter själv bedöma deras färdigheter i svenska som skolbetyg på skalan 4–10 och svara om de kan svenska *dåligt*, *ganska dåligt*, *tillfredsställande*, *ganska bra* eller *bra*. De fick ange sina starkaste och

svagaste delområden av språkfärdigheten och vilka delområden där de ville utveckla sig mest i, med svarsalternativen: läsförståelse, hörförståelse, talande och skrivande. Med dessa frågor önskade jag svar på vilken nivå är informanternas språkfärdighet i svenska och vad är starka och svaga sidor i deras kunnighet. Jag ville därtill få mångsidigare data och motiveringar om informanternas språkfärdighet i svenska så jag ställde öppna frågor av liknande teman: Informanterna fick själva berätta hurdan deras språkfärdighet är, deras styrkor och svagheter samt utvecklingsmål i svenska språket.

Delen för användning av svenska i arbetslivet innehåller också slutna och öppna frågor för att få motiverade och djupa data om teman. Jag utredde med färdiga svarsalternativ att i vilka situationer informanter använder svenska i deras arbete och hur ofta. Därtill frågades informanter om de behöver svensk kunskaper i deras arbete i handelsbransch och om de uppfattar att svensk kunskaper kommer att behövas i handelsbranschen i framtiden. I öppna frågor kunde informanter berätta att i hurdana situationer använder de svenska i deras arbete och att i hurdana situationer behöver de svenska i deras arbete. Informanter fick berätta vad de gör när de möter en svenskspråkig kund och därtill fundera hurdana kunskaper behövs det i svenska i handelsbransch i framtiden.

3.4 Deltagare

I delen för bakgrundsinformation fanns åtta frågor. De fokuserade på informanternas ålder, kön, modersmål-, arbetsuppgifter, utbildning, studier i svenska och boende utomlands. Dessa redogörs för i tur och ordning nedan.

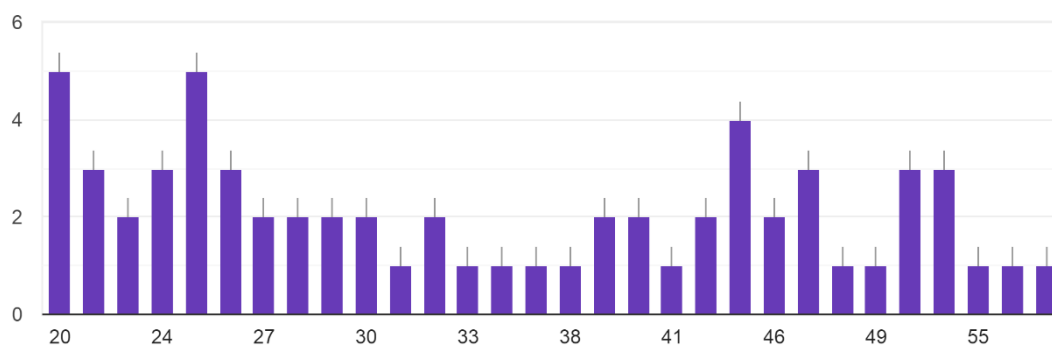
3.4.1 Ålder, kön och modersmål

Ålderssträckan av informanter varierade från 20 år till 57 år. De flesta informanter var i åldersgruppen 20 år och 25 år. Åldersgruppen 20–30 år motsvarade 46% av informanterna, åldersgruppen 31–40 år av 17%, åldersgruppen 41–50 år av 27% och

åldersgruppen 51–60 år motsvarade 10% av informanterna (den äldsta informanten var 57 år). I figur 1 återfinns alla angivna åldrar enligt antal svaranden och i tabell 2 de procentuella fördelningarna. Av de 63 respondenterna var 81% kvinnor och 19% män.

1. Ikä?

63 vastausta



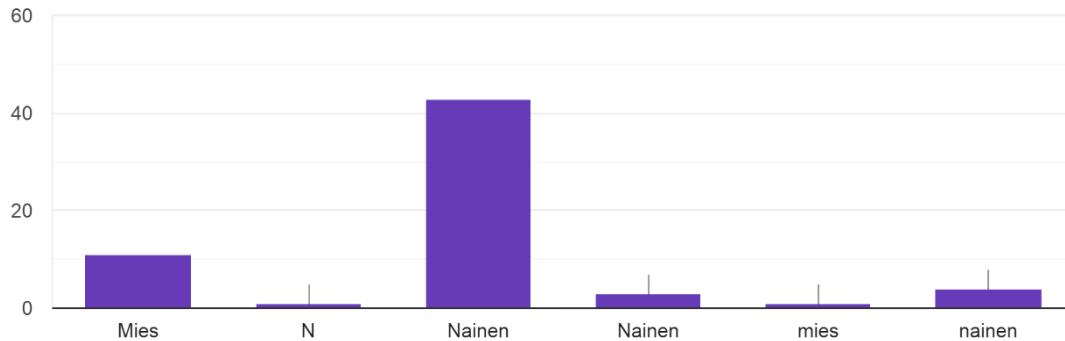
Figur 1. Ålder enligt absoluta antal

Tabell 2. Åldersgrupper och dess procentuella fördelningar

Åldersgrupper	Procentmängd av informanter (avrundat till jämnt tal)
Åldersgrupp 20–30 år	46%
Åldersgrupp 31–40 år	17%
Åldersgrupp 41–50 år	27%
Åldersgrupp 51–60 år	10%

2. Sukupuoli?

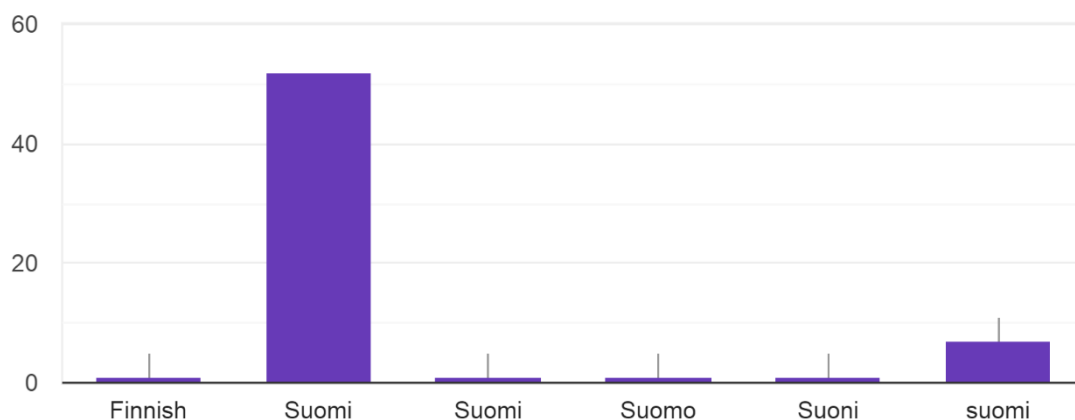
63 vastausta



Modersmål utreddes med en öppen fråga där informanten själv kunde ange sitt modersmål. Bland svaren fanns ett antal olika stavningar ("Suomi", "suomi", "Finnish", "Suomo", "Suoni") men jag har här tolkat dem alla som varianter på finskans *suomi*, dvs. finska. Samtliga av de 63 informanterna angav finska som sitt modersmål.

3. Äidinkieli?

63 vastausta



3.4.2 Arbetsuppgifter

Arbetsuppgifter fick informanterna själv ange som svar på en öppen fråga. Alla 63 informanter svarade på frågan så det finns en stor mängd av olika definitioner av arbetsuppgifter som presenteras sammanfattade i tre kategorier i tabellen nedan: säljare, avdelningsansvarig och chef/biträdande chef. Största mängden av informanter var på säljarenivå men de har använt olika begrepp för att definiera sitt jobb. Beskrivningarna var bl.a. ”myyjä” (säljare), ”kassamyyjä” (kassör), ”hyllytäjä” (personen som lägger saker på hyllan) och även ”parturi-kampaaja” (frisör). Enkäten var riktad till dem som arbetar i handelsbransch men på grund av plattformen, där jag publicerade enkäten, kunde andra professioner också delta. Frisör är dock också kundservice och arbete på säljarenivå så det påverkar inte resultatet på negativt sätt. I tabell 3 nedan presenteras arbetsnivåerna. 87,3% av informanter arbetar på säljarenivå, 3,2% är avdelningsansvarare (säljer också) och 9,6% är chefer eller biträdande chefer.

Tabell 3. *Arbetsuppgifter*

Arbetsuppgift	Andel (%)
Säljare	87,3%
Avdelningsansvarig	3,2%
Chef eller biträdande chef	9,6%

3.4.3 Utbildning

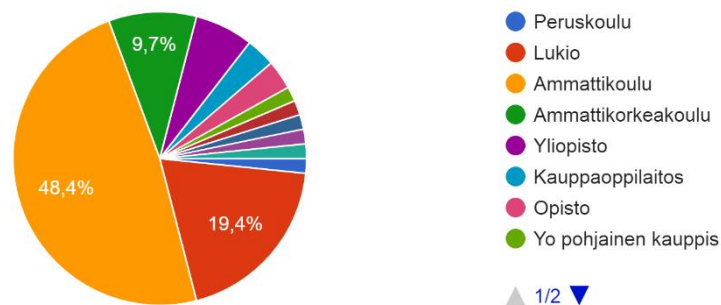
Utbildning av informanter utreddes med en fråga där dessa färdiga alternativ gavs: grundskola, gymnasium, yrkesskola, yrkeshögskola och universitet, men också alternativ ”annat, vad?” där respondenten kunde själv förklara vilken utbildning hon/han har. Jag valde att ta med det sista öppna alternativet på grund av om det finns utbildningar som

inte passar på de färdiga alternativen. 62 av 63 informanter svarade till denna fråga. De flesta, 48,4%, av informanter hade utbildning av yrkesskola. 19,4% av informanter hade gymnasieutbildning, 9,7% hade yrkeshögskoleutbildning, 6,5% universitetsutbildning och 1,6% hade gått bara grundskolan. 14,4% svarade alternativet ”annat, vad?” och dessa svar innehöll dubbelexamen och olika institut och läroanstalter. Alternativet ”annat vad” således ökar lite mängden av gymnasie- och yrkesskolutbildade informanter.

Följande figur 2 behandlar frågan 5. ”Utbildning?” och presenterar informanternas utbildning:

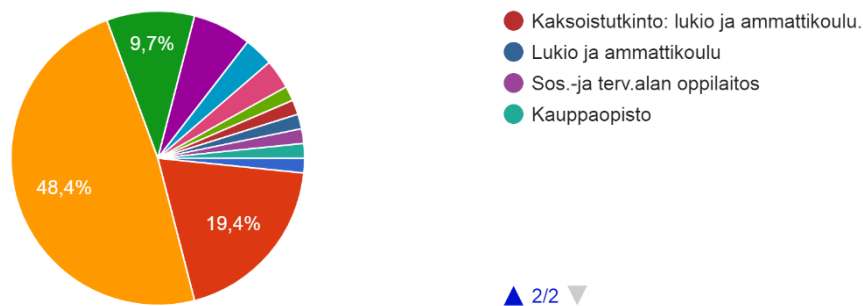
5. Koulutus?

62 vastausta



5. Koulutus?

62 vastausta



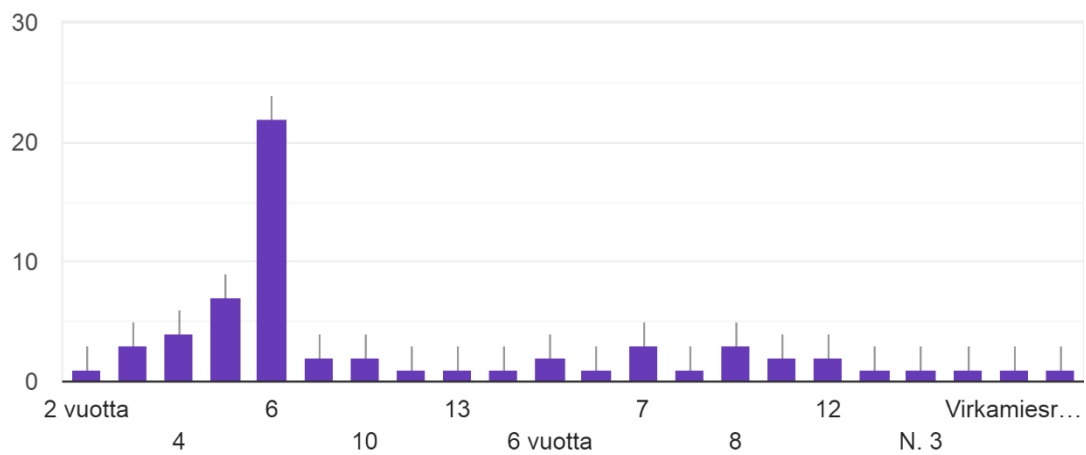
Figur 2 a och b *Utbildning*

3.4.4 Studier i svenska

Studier i svenska utreddes genom en öppen fråga ”*Ruotsin opiskelu vuosissa?*” / ”*Svenskstudier i antal år?*” där informanter själv skrev hur många år de har studerat svenska. Resultat var varierande, troligen på grund av olika utbildningsbakgrunder. Svar varierade från 2 år till 13 år. Medianen var sex år och alltså den vanligaste studietiden i svenska. Näst mest svarades fem år. Därtill somliga hade studerat svenska 10 år eller längre. Frågan svarades av alla 63 informanter. (se figur 3 nedan)

6. Ruotsin kielen opiskelu vuosissa?

63 vastausta



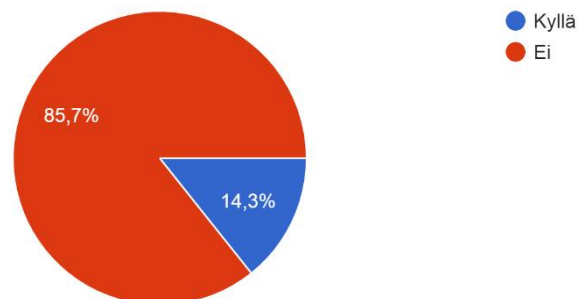
Figur 3. Studier i svenska i antal år

3.4.5 Boende utomlands

Informanters boende utomlands utreddes med en enkel ja-/nej-fråga och alla 63 informanter svarade på frågan. 85,7% av informanter hade inte bott utomlands och 14,3% av informanter hade bott utomlands. I tabellen nedan syns resultat av frågan.

7. Oletko asunut ulkomailla?

63 vastausta



Figur 4. *Boende utomlands*

För de 14,3% av informanter som hade bott utomlands, riktades en fråga till för att utreda var de hade bott ("Jos vastasit edelliseen Kyllä, niin missä maassa? / Om du svarade Ja på frågan innan, så i vilket land?"). Relevant för denna studie skulle ha varit boende i länder där svenska eller nordiska språk talas, eftersom det kunde påverka språkfärdighet i svenska, men inga informanter hade sådana erfarenheter, utan de hade bott i Storbritannien, Spanien, U.S.A, Egypten, Tunisien, Tyskland, Nederländerna, Taiwan och Thailand.

4 RESULTAT

I detta kapitel presenteras resultat av studien. Först behandlas resultat av informanternas språkfärdighet i svenska och därtill resultat om användning av svenska i arbete. Enkäten var formulerad så att slutna frågor förekom först i viss frågedel och öppna frågor tog plats i slutet av viss frågedel (se bilagan för enkäten i sin helhet). Resultatet behandlas i samma ordning i detta kapitel.

4.1 Färdigheter i svenska

Del två i enkäten behandlar informanternas färdigheter i svenska. I denna del finns nio frågor; i början av enkäten stängda frågor med färdiga svarsalternativ och i slutet av enkäten öppna frågor där informanten kunde själv berätta om sina tankar.

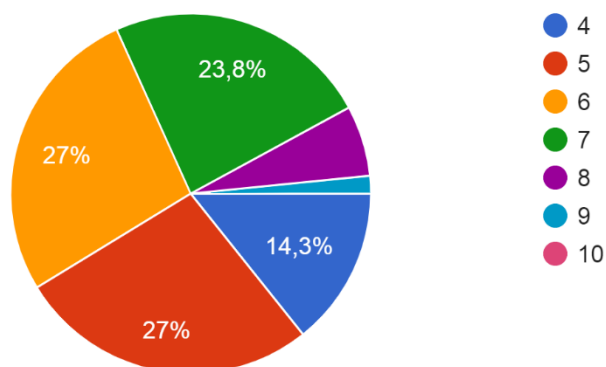
4.1.1 Informanternas självbedömning i kunnighet i svenska som skolbetyg

Informanterna ställdes frågan ”Minkä kouluarvosanan antaisit itsellesi ruotsin kielen osaamisesta? 4= huonoin mahdollinen, 10= paras mahdollinen / Vilket skolbetyg skulle du ge dig själv i kunnighet i svenska? 4= sämsta möjliga, 10= bästa möjliga”.

Informanter ansåg deras språkfärdighet i svenska vara ganska låg, när de frågades om vilket skolbetyg i skalan 4–10 de skulle ge sig själva i kunnighet i svenska. Mest av informanter gav sig själva 5 eller 6 som betyg av kunnighet i svenska: 27% svarade 5, 27% svarade 6 och 24% svarade 7. 14% av informanterna gav det lägsta betyget 4 medan 6% gav sig betyget 8 och 1,6% skolbetyg 9. Ingen angav det högsta betyget 10. Alla 63 informanter svarade till frågan (se figur 5 nedan).

9. Minkä kouluarvosanan antaisit itsellesi ruotsin kielen osaamisesta? 4= huonoin mahdollinen, 10= paras mahdollinen

63 vastausta



Figur 5. *Självbedömning av kunnighet i svenska som skolbetyg*

Som det syns av procentfördelningen nedan (tabell 4), bedömde de flesta av informanter, nästan 70%, sina kunskaper i svenska lågt med betyg 4, 5 och 6. Lite över 30% ansåg ens kunskaper vara tillfredställande eller på en bra nivå motsvarande skolbetygen 7 och 8. Bara 1,6% svarade att ha berömvärda kunskaper med skolbetyg 9. Ingen angav betyget 10.

Tabell 4. Språkfärdigheter enligt uppskattat skolbetyg: grupper och procent

Skolbetyg	Andel (%)
Betyg 4, 5, 6	68,3%
Betyg 7 och 8	30,1%
Betyg 9 och 10	1,6%

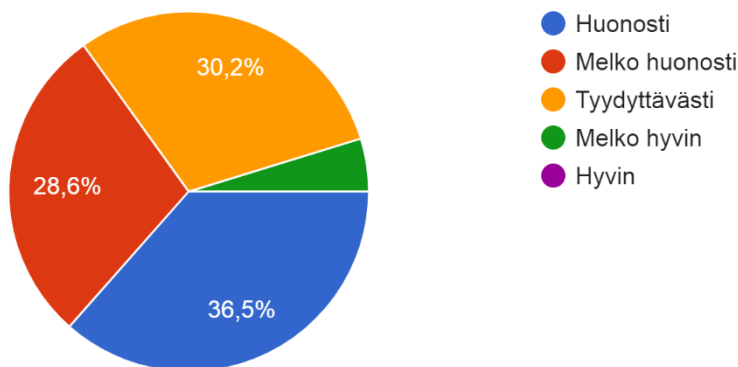
4.1.2 Hur informanter kan svenska

Språkfärdighet i svenska forskades i därtill med påstående: ”*Osaan ruotsin kieltä:*” / ”*Jag kan svenska:*” och färdiga svarsalternativ *dåligt*, *ganska dåligt*, *tillfredställande*, *ganska bra* och *bra* gavs. Största delen, 36,5%, av informanter svarade ”*dåligt*”, d.v.s. det lägsta alternativet som fanns. Det andra mest, 30,2%, svarades ”*tillfredställande*”. 28,6% valde alternativet ”*ganska dåligt*” och 4,8% alternativet ”*ganska bra*”. Inga informanter valde alternativet ”*bra*”, som var det högsta alternativet i denna fråga. Frågan svarades av alla 63 informanter. Se figur 6 nedan.

Figur 6. ”*Jag kan svenska:*”

10. Osaan ruotsin kieltä:

63 vastausta



4.1.3 Delområden i språkfärdighet i svenska

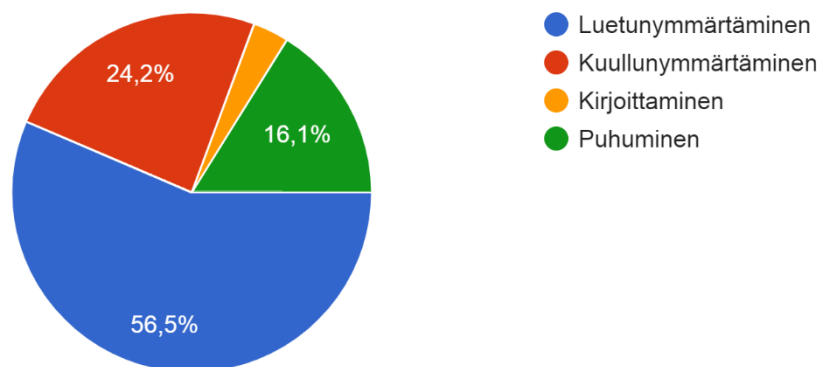
Tre frågor behandlade delområden av språkfärdighet: läsförståelse, hörförståelse, skrivande och talande, med olika synpunkter. Styrkor i informanternas språkfärdighet

undersöktes med frågan ”*Min starkaste delområde i svenska språket är?*” och färdiga svarsalternativ: *läsförståelse, hörförståelse, skrivande och talande* gavs. Mest, 56,5%, av informanter ansåg att läsförståelse är deras starkaste delområde i svenska språket. 24,2% av informanter nämnde hörförståelse och 16,1% talande som sitt starkaste område i svenska. Bara 3,2% av informanter svarade skrivande som sitt starkaste delområde. Således fick läsförståelse mest svar och skrivande minst svar i frågan av informanternas styrkor. 62 av 63 informanter svarade i denna fråga. Se figur 7 nedan.

Figur 7. *Starkaste delområden i svenska språket*

11. Vahvin osa-alueeni ruotsin kielessä on?

62 vastausta

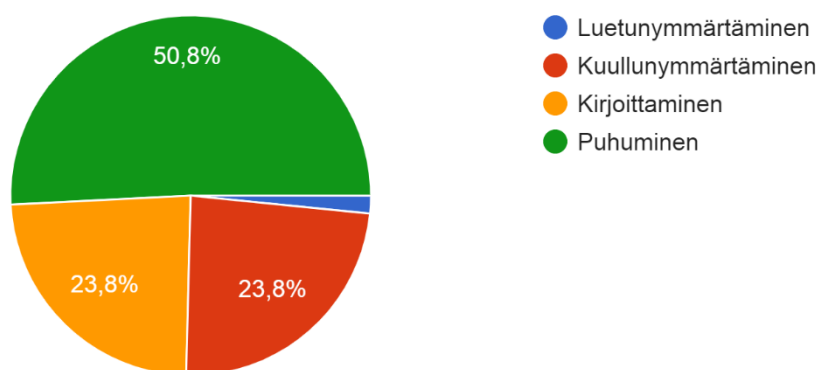


Därtill utreddes svagheter av informanter i svenska språket med fråga: ”*Heikoin osa-alueeni ruotsin kielessä on? / Mitt svagaste delområde i svenska språket är?*” och samma färdiga svarsalternativ gavs: *läsförståelse, hörförståelse, skrivande och talande*. Hälften av informanterna, 50,8%, nämnde talande som sitt svagaste delområde i svenska. Hörförståelse och skrivande fick samma procentmängd: 23,8% ansåg hörförståelse och 23,8% skrivande som sitt svagaste delområde. Bara 1,6% svarade läsförståelse som sitt svagaste delområde i svenska. Det betyder att informanter främst såg talande som deras

svagaste delområde medan läsförståelse orsakade minst problem. Alla 63 informanter svarade till denna fråga. I figur 8 nedan presenteras resultat.

12. Heikoin osa-alueeni ruotsin kielessä on?

63 vastausta



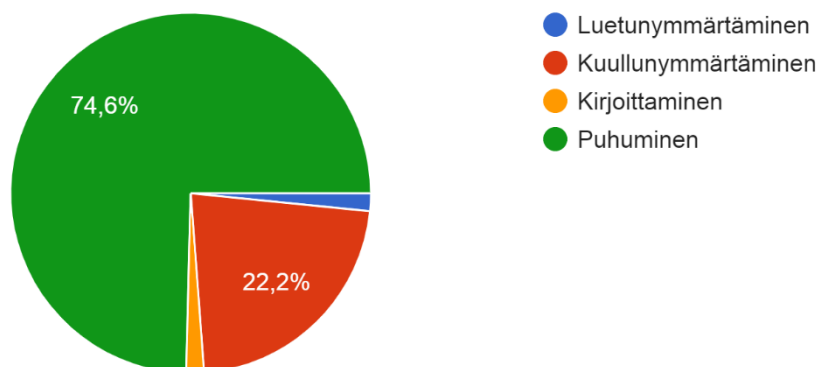
Figur 8. Svagaste delområden i svenska språket

Informanter fick svara på frågan vilket språkfärdighetsområde de skulle vilja utveckla sig i och fick färdiga svarsalternativ: *läsförståelse*, *hörförståelse*, *skrivande* och *talande*. Mest av informanter, 74,6%, ansåg att de skulle vilja utveckla sig i talande. 22,2% av informanter skulle vilja utveckla sig i hörförståelse. 1,6% nämnde skrivande och 1,6% läsförståelse, som områden där de ville utveckla sig i. Resultatet visar att det behövs mest utveckling i talande och minst utveckling i läsförståelse och i skrivande. Frågan besvarades av alla 63 informanter. Se figur 9 nedan.

Figur 9. I vilket delområde vill informanter utveckla sig i?

13. Missä ruotsin kielen osa-alueessa haluaisin kehittyä?

63 vastausta



4.1.4 Informanterens egna tankar om sin språkfärdighet i svenska

I enkäten fanns även öppna frågor för att ge möjlighet till fördjupning av innehållet i studien. Informanter gavs möjlighet att själv berätta mer om sin språkfärdighet i svenska med att svara till dessa öppna frågor. Frågorna om språkfärdighet i svenska, styrkor i svenska, svagheter i svenska och utveckling i svenska fanns med. Nedan presenteras alla öppna frågor och exempel på svar som informanter gett.

4.1.4.1 Informanterens språkfärdighet i svenska

Informanterens språkfärdighet i svenska utreddes med fråga: ”*Minkälainen on ruotsin kielen osaamisesi? / Hurdan är din språkfärdighet i svenska?*”. Frågan var en öppen fråga där informanten kunde själv berätta svaret. Mitt mål efter de slutna frågorna var att utreda mer djupt informanterens syn av deras språkfärdigheter i svenska med dessa öppna frågor. 60 informanter svarade på denna fråga.

Informanter beskrev själv sin språkfärdighet i svenska och relativt många hade positiva beskrivningar även det fanns fler av negativ art. Några svar hade både positiva och negativa egenskaper. Många beskrev att de hade varit bättre tidigare men nu glömt vad de hade lärt sig. Nedan ges exempel av svar i fråga ”*Millainen on ruotsin kielen osaamisesi?*” / ”*Hurdan är din kunnighet i svenska?*”.

(1) *Huono*

Dålig

(2) *Tyydyttävä*

Tillfredställande

(3) *Jotenkuten selviän arkisista tilanteista, kirjallinen viestintä sujuvampaa*

Klarar mig på något sätt i vardagliga situationer, skriftlig kommunikation mer flytande

(4) *Taidot ruostunut kun ei ole käyttänyt kieltä*

Kunskaper har rostat eftersom har inte använt språket

(5) *Lukioaikana oli hyvä, nykyään selvästi heikompi kun ei ole tullut*

käytettyä

Bra i gymnasiet, numera klart svagare eftersom har inte använt

(6) *Ihan hyvä*

Ganska bra

(7) *Erittäin huono*

Mycket dålig

(8) *Koulussa sain kiitettävän todistukseen mutta kun ei ole tarvinnut kieltä käyttää niin on unohtunut eikä uskalla sitä vähääkään puhua.*

Fick utmärkt betyg i skolan men eftersom jag inte har använt språket, så har det glömts bort och vågar inte ens tala lite

(9) *Olen käynyt peruskouluni ruotsin puolella Haaparannalla. Osaan ruotsia melko hyvin.*

Jag har gått grundskolan på Sveriges sida i Haparanda. Jag kan svenska ganska bra.

(10) *aika auttavaa, perusasiat saa hoidettua, mutta kunnollista keskustelua on hankala muodostaa*

Ganska nöjaktigt, kan ta hand om grundläggande saker men delta i ett riktigt samtal är svårt.

Positiva omdömen nämndes så som att informanter karakteriserade sina språkfärdigheter som till exempel tillfredställande, att de kan klara sig på svenska, ganska bra och att kunskaper är rostiga men i princip bra. Några nämnde att de har antingen gått i skolan i Sverige eller besöker Sverige så ofta att de kan svenska på grund av det. Mer pessimistiska omdömen om de egna språkfärdigheterna i svenska förklarades t. ex. som svag, dålig, full noll och att de inte kan svenska alls. Relativt många hade svarat att de har varit bra i skolan före men nu har glömt allt eller kunskaper är inte på samma nivå, eftersom de inte har haft anledning att använda svenska i deras nuvarande liv.

4.1.4.2 Styrkor och svagheter av informanter i svenska

Styrkor av informanter utreddes med den slutna frågan tidigare men därtill med en öppen fråga där informanter kunde själv berätta om de hade styrkor i svenska och hurdana: ”*Mitkä ovat vahvuutesi ruotsin kielessä?*” / ”*Vilka är dina styrkor i svenska språket?*”.

Denna fråga riktades till att fördjupa kännedom av informanternas styrkor i svenska. 56 av 63 informanter svarade till frågan och exempel av svar presenteras nedan.

(11) *Kirjallinen viestintä*

Skriftlig kommunikation

(12) *Ääntäminen*

Uttal

(13) *Rohkeus yrittää puhua.*

Mod att försöka tala.

(14) *Halu oppia, ääntäminen ehkä*

Lust att lära, uttal kanske

(15) *Luetun ja kuullunymmärtäminen*

Läs och hörförståelse

(16) *Numerot*

Siffror

(17) *Tykkäisin aikoinaan opiskella ja nopeasti opinkin.*

Jag gillade studera förr och lärde mig snabbt.

(18) *Sanasto*

Vokabulär

(19) *Kiinnostus ja sanojen muistaminen.*

Intresse och komma ihåg ord.

(20) *Kielioppi*

Grammatik

(21) *Puhuminen sekä kirjoittaminen*

Talande och skrivande

(22) *Luetun tekstin ymmärtäminen, lauserakenteiden hallinta*

Förstående av läsad text, behärskning av satsstruktur

(23) *ei mikään*

ingenting

De flesta av informanterna nämnde att de har inga styrkor i svenska eller inte vet sina styrkor. Många angav ändå läsförståelse som en styrka; något färre angav hörförståelse. Uttal fick också somliga svar. En mindre mängd informanter nämnde bl. a. skrivande, grammatik, mod att använda språket och talande som deras styrkor. Styrka som mod att använda språket förekom några gånger i svar vilket ger en intressant synpunkt till finländares språkanvändning eftersom första tanken som dyker upp är att finländare inte är så modiga att tala svenska eller kanske andra språk också. Intresse för språket och det att studerande av svenska har varit kul förekom också i svar.

Svagheter av informanter forskades i med öppen fråga ”*Mitkä ovat heikkoutesi ruotsin kielessä?*” / ”*Vilka är dina svagheter i svenska språket?*” där informanter själv kunde skriva om sina svagheter. Denna fråga riktades till att fördjupa förståelse av informanters svagheter, eftersom de redan utreddes med färdiga svarsalternativ tidigare, men en öppen fråga skulle ge djupare information. De flesta nämnde talande som deras svaghet i denna fråga och det följer samma mönster, som svar i den tidigare slutna frågan, eftersom 50,8% av informanter svarade då också att talande är deras svagaste delområde i svenska. Därtill bl. a. ordförråd, skrivande, hörförståelse och grammatik nämndes som informanters svagheter. Några svar handlade om det att det är svårt att förstå snabbt pratad svenska och dialekter. 56 av 63 informanter svarade till denna fråga. Nedan finns 10 exempel av informanters svar.

(24) *Kaikki*

Allt

(25) *Puhuminen*

Talande

(26) *Sanavarasto*

Ordförråd

(27) *Rohkeus käyttää kieltä*

Mod att använda språket

(28) *Puhuminen ja kirjoittaminen*

Talande och skrivande

(29) *Kielioppi*

Grammatik

(30) *Puhuminen ja lauseiden rakentaminen sujuvasti*

Talande och byggande av satsar flytande

(31) *Kuullunymmärtäminen ja sujuvasti puhuminen.*

Hörförståelse och flytande talande.

(32) *Puhuminen on tyypillisesti suomalaisittain arkaa koska ei ole tarvinnut käyttää kieltä moneen vuoteen.*

Talande är på typiskt finskt sätt blygt eftersom jag inte har behövt använda språket på många år

(33) *Puutteellinen sanavarasto ja taivutusmuodot.*

Bristfälligt ordförråd och böjningsformer.

Om mod att använda språket förekom i svar när det frågades om styrkor av informanter så förekom det också i svar av informanters svagheter, så informanter har ganska olika erfarenheter av sina kunskaper.

4.1.4.3 Utvecklingsmål av informanter i svenska

Med fråga ”*Missä haluaisit kehittyä ruotsin kielen osalta? / Vad skulle du vilja utveckla i svenska språket?*” undersöktes informanters utvecklingsmål i svenska. I delen av de slutna frågorna fick vi veta att tre fjärdedels av informanter skulle vilja utvecklas i talande. Det stämde i denna fråga också: mest av svar handlade om utveckling i talande. Några ville utvecklas i alla områden av språket och några för sin tur i ingenting. Informanter ville också utvecklas bland annat i hörförståelse, i ordförråd och i skrivande. En informant ville inte utveckla i svenska utan i engelska som enligt honom/henne behövs i Mellersta Finland. 55 av 63 informanter svarade till frågan. Nedan finns exempel av svar där informanter ville utveckla sig i:

(34) *Kaikessa*

I allt

(35) *Puhumisessa*

I talande

(36) *Kuullunymmärtämisessä*

I hörförståelse

(37) *Kirjoittamisessa.*

I skrivande.

(38) *En missään vaan nimenomaan enkun kielessä, mitä tarvitaan keski-suomessa.*

I ingenting utan snarare i engelska som behövs i Mellersta Finland.

(39) *Ammattisanaston ja puhumisen suhteen.*

I fackterminologi och talande.

(40) *Tahtoisin saada itsevarmuutta kielen käyttämiseen ja kehittää perus kielioppia ja sanastoa.*

Jag skulle vilja få självsäkerhet i att använda språket och utveckla grundläggande grammatik och vokabulär.

(41) *En koe että tällä hetkellä tarvitsisin*

Jag upplever att jag inte för tillfället behöver det

(42) *Haluaisin osata ruotsia riittävän hyvin, jotta voisin käydä arkipäiväisiä keskusteluja kielellä.*

Jag skulle vilja kunna svenska tillräckligt bra, så att jag kunde ha vardagliga diskussioner i språket.

(43) *Ymmärtää murteita*

Förstå dialekter

Några nämnde att de ville utveckla sig i grundläggande saker. I studien har det ofta kommit fram att informanter har varit bra i svenska i skolan förr men nu glömt allt de har lärt så det är naturligt att utvecklingsmål behandlar precis helt vanliga, fundamentala aspekter. Utvecklingen av professionell vokabulär lyftes fram vilket säkert skulle vara till nytta på handelsbransch. Informanter skulle vilja utvecklas i grundläggande grammatik och i att vara självsäkra i språkanvändning. Förståelse av pratad svenska och dialekter förekom därtill i resultat av informanternas utvecklingsmål.

4.2 Användning av svenska i arbetet

I denna del i studien forskades i informanternas användning av svenska i arbetet. Det finns åtta frågor i delen och slutna frågor med färdiga svarsalternativ ligger i början av delen och öppna frågor, där informanter kunde själv skriva, i slutet av delen.

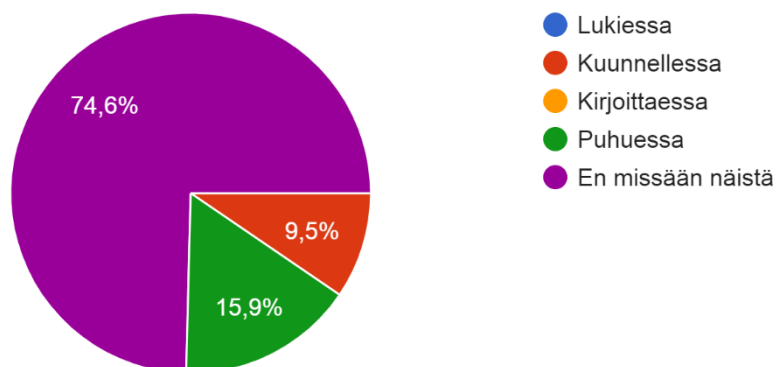
4.2.1 Slutna frågor

Användning av svenska i arbetet forskades i med fråga: ”*Millaisissa tilanteissa käytät ruotsin kieltä työssäsi?*” / ”*I hurdana situationer använder du svenska i ditt jobb?*”. Färdiga svarsalternativ *i läsning, i hörande, i skrivande, i talande* och *i inga av dessa* gavs. Majoriteten, 74,6%, av informanter svarade *inga av dessa*, d.v.s. de använder inte svenska i deras jobb i dessa situationer. 15,9% svarade *i talande*, så det finns somliga situationer när informanter pratar svenska och genom det agerar med svenska i sitt arbete. 9,5% nämnde *i hörande* så det betyder att i alla fall någon mängd av svenska hörs i handelsbransch i Mellersta Finland. Andra alternativ, *i läsning* och *i skrivande*, fick inga svar. Alla 63 informanter svarade till denna fråga. Se figur 10 nedan.

Figur 10. *I hurdana situationer använder du svenska i arbete?*

18. Millaisissa tilanteissa käytät ruotsin kieltä työssäsi?

63 vastausta

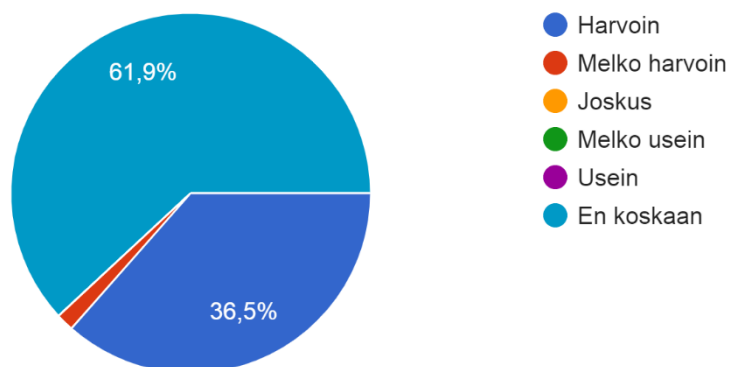


Därtill utreddes informanterns användning av svenska i arbetet med fråga: ”*Kuinka usein käytät ruotsin kieltä työssäsi*” / ”*Hur ofta använder du svenska i ditt arbete?*”. Färdiga svarsalternativ *sällan, ganska sällan, ibland, ganska ofta, ofta* och *aldrig* gavs. Mest av informanterna, 61,9%, svarade att de *aldrig* använder svenska i sitt jobb. 36,5% nämnde att de *sällan* använder svenska på jobbet och 1,6% svarade att de *ganska sällan* använder svenska i sitt jobb. Alla svar var betydande låga. *Ibland, ganska ofta* och *ofta* fick inga svar så det visar att svenska inte ofta används i handelsbransch i Mellersta Finland. Min egen erfarenhet som säljare om svenska på handelsbransch är att svenska ibland hörs men kunder byter till finska när de möter servicepersonalen. Troligen är tanken hos kunden att personalen inte kan svenska. Alla 63 informanter svarade till frågan. Se figur 11 för resultat.

Figur 11. *Hur ofta använder du svenska i ditt arbete?*

19. Kuinka usein käytät ruotsin kieltä työssäsi?

63 vastausta

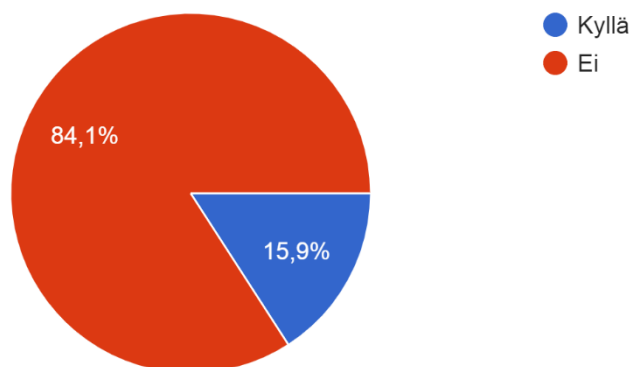


Behovet av svenska i handelsbransch forskades i med fråga: ”*Tarvitsenko ruotsin kielen osaamista työssäsi kaupan alalla?*” / ”*Behöver du kunnihet i svenska i ditt arbete i handelsbransch?*” och två svarsalternativ *Ja/Nej* gavs. Majoriteten, 84,1%, av informanter svarade *Nej* och 15,9% av informanter svarade *Ja*. Mest av informanter anser således att de inte behöver svenska i deras arbete. Frågan svarades av alla 63 informanter. I figur 12 nedan presenteras resultat.

Figur 12. *Behöver du kunnihet i svenska i ditt arbete i handelsbransch?*

20. Tarvitsetko ruotsin kielen osaamista työssäsi kaupan alalla?

63 vastausta

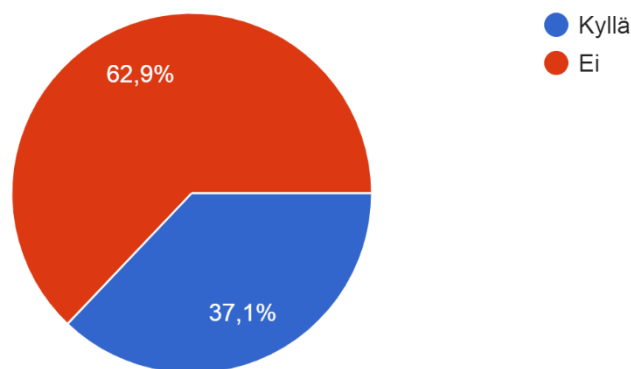


Medan föregående fråga undersökte om informanter själv ansåg att de behöver svenska inom handelsbranschen undersöktes i följande fråga hur man ser generellt på behovet i framtiden: ”*Tarvitaanko ruotsin kielen osaamista tulevaisuudessa kaupan alalla?*” / ”*Behövs kunnighet i svenska i handelsbransch i framtiden?*”. Två svarsalternativ *Ja/Nej* gavs. De flesta, 62,9%, av informanter svarade *Nej*, d.v.s. de anser att det inte behövs svenska i handelsbransch i framtiden. 37,1% svarade *Ja*, så mer en tredjedel anser att svenska behövs i handelsbransch i framtiden. Jämfört till frågan innan, där mest av informanter inte behövde svenska i deras arbete, är det intressant att inte så stor mängd tänkte att svenska inte behövs i framtiden i handelsbransch utan procentmängden av *Nej*-svar var mindre här än i frågan innan. Det kan bero på internationaliseringen av samhället. 62 av 63 informanter svarade till denna fråga. Se figur 13 om resultat.

Figur 13. *Behövs kunnighet i svenska i handelsbransch i framtiden?*

21. Tarvitaanko ruotsin kielen osaamista tulevaisuudessa kaupan alalla?

62 vastausta



4.2.2 Öppna frågor

Informanter fick även fråga om i hurdana situationer de använder svenska i sitt arbete, och gavs färdiga svarsalternativ *i läsning, i hörande, i skrivande, i talande och i ingenting av dessa*. Här ville jag undersöka hur informanter beskriver med egna ord att hurdana de situationer är där de använder svenska i arbetet. Svar på frågan ”*Millaisissa tilanteissa käytät ruotsin kieltä työssäsi?*” / ”*I hurdana situationer använder du svenska i ditt arbete?*” delade sig i två grupper: i inga situationer eller i situationer som gällde kundservice. Mest av informanter nämnde att de inte använder svenska i deras arbete eller inga situationer har funnits där de måste använda svenska. Några poängterade att svenska inte behövs i Mellersta Finland. Flera svar poängterade betydelsen av engelska: svensktalande människor kan ofta engelska så kundservicespråk är ofta precis engelska, och några informanter svarade att de själv hellre använder engelska i samtal. Finska nämndes också, när en informant beskrev att alla tre svensktalande kunder, som hon/han har mött, har pratat också finska. Många svar gällde å andra sidan att informanter använder svenska i kundservice. Till exempel i sökande efter produkter, i ledning och i talande. Det har faktiskt funnits situationer där informanter har mött svensktalande

kunder, och i alla fall en informant beskriver i sitt svar att hon/han kunde säga priset på svenska. Frågan svarades av 53 av 63 informanter. Nedan finns exempel av svar som informanter gav:

(44) *En missään*

I ingenting

(45) *Asiakaspalvelussa*

I kundservice

(46) *Kun asiakas etsii jotain.*

När kunden söker efter någonting.

(47) *En käytä, ellei joku pakkausseloste sattuisi olemaan vain ruotsiksi ja siitä pitäisi jotain saada selville*

Använder inte såvida inte någon bipacksedel skulle vara bara på svenska och av detta måste tas reda på något

(48) *Jos asiakas kysyy jotain ruotsiksi, yritän vastata*

Om kunden frågar något på svenska, försöker jag svara

(49) *Tänä vuonna 1 asiakas puhui ruotsia ja moin hänelle Ässä-arvan, osasin sanoa hinnan.*

I år talade 1 kund svenska och jag sålde henne/honom en Ässä-lott, jag kunde säga priset.

(50) *Olen ollut kaupanalalla 6 vuotta ja kolmesti on käynyt ruotsia puhuva asiakas, heistä kaikki puhui myös suomea*

Jag har varit 6 år i handelsbransch och tre gånger har svensktalande kunder besökt, alla dessa pratade också finska

(51) *Käytän mielummin englantia asiakasta neuvoessa.*

Jag använder hellre engelska när jag råder kunden.

(52) *Lähinnä ruotsinkielisten ihmisten kanssa. Useimmiten he kuitenkin puhuvat kassalla englantia.*

För det mesta med svenskspråkiga människor. Oftast pratar de dock engelska på kassan.

(53) *Keski-Suomessa ei ole tarvetta ruotsin kielelle*

I Mellersta Finland behövs det inte svenska

En liten annan synvinkel i studien gav denna fråga som skiljde sig lite av frågan innan. Den tidigare frågan koncentrerade sig i att i hurdana situationer använder informanter svenska i deras jobb men denna fråga siktade att forska i att i hurdana situationer skulle informanter behöva språkfärdighet i svenska i deras jobb. 51 av 63 informanter gav svar till frågan: ”*Millaisissa tilanteissa tarvitsset ruotsin kielen osaamista työssäsi?*” / ”*I vilka situationer behöver du språkfärdighet i svenska i ditt jobb?*”.

Svar handlade igen många gånger om att informanter inte behöver språkfärdighet i svenska i sitt arbete. Situationer, som informanter nämnde där de skulle behöva språkfärdighet i svenska i, var när de träffar kunder, leder kunder, på kassaservice, i hälsande och huvudsakligen i kundservice. Engelska nämndes återigen några gånger då informanten berättade om användning av engelska i kundservice eller att han/hon behöver svenska om kunden inte kan engelska. En informant även konstaterade att svenskspråkiga ofta använder engelska så hon/han har inte fått använda svenska i kundservice. En aspekt i svar var artighet eftersom en informant svarade att det skulle vara mer artig att betjäna svenskpratande kunder med deras eget modersmål men hon/han också nämnde att sådana situationer inte har funnits. Därtill handlade några svar om geografi då en informant svarade att om han/hon bodde i annan sida av Finland, skulle situationen vara olik och en berättade att han/hon ibland behövde svenska när han/hon jobbade i Helsingfors ca. 30 år sedan.

(54) *En missään*

I ingenting

(55) *Pari kertaa vuodessa ruotsalainen turisti eksyy kauppaamme*

Ett par gånger per år går en svensk turist vilse i vår affär

(56) *Kun yritän neuvoa asiakkaalle mistä hän löytää haluamansa tuotteen.*

När jag försöker råda kunden vart hon/han hittar produkten hon/han vill.

(57) *Mahdollisesti tervehtiessä ja asiakaspalvelussa. Oma kokemukseni on, että ruotsinkieliset käyttävät englantia asioidessaan, joten tähän mennessä ei ole päässyt palvelemaan ruotsiksi.*

Möjligen i hälsning och kundservice. Min erfarenhet är att svenskspråkiga använder engelska för att uträtta ärenden, så hittills har jag inte fått betjäna på svenska.

(58) *Asiakaspalvelu tilanteessa voi tarvita, mutta en edes muista milloin viimeksi. n. 30 vuotta sitten kun olin Helsingissä töissä, niin siellä tarvitsi joskus Ruotsin kieltä. Täällä keskisuomessa olen ehkä 2 kertaa tarvinnut.*

I kundservicesituationer kan det behövas, men jag kan även inte komma ihåg när det senast hände. för ca. 30 år sedan när jag jobbade i Helsingfors, så behövde jag ibland svenska där. Här i Mellersta Finland har jag kanske behövt det 2 gånger.

(59) *Jos asiakas puhuu vain ruotsia*

Om kunden pratar bara svenska

(60) *Opastaminen, kassalla*

Guidande, i kassan

(61) *Asiakaspalvelussa*

I kundservice

(62) *Jos asiakas puhuu ruotsia, eikä osaa englantia.*

Om kunden pratar svenska och inte kan engelska.

(63) *Olisi kohteliaampaa palvella ruotsinkielisiä asiakkaita heidän äidinkielellään, mutta en ole tuntunut tarvinneen missään tilanteessa*

Det skulle vara mer artig att betjäna svenskspråkiga kunder med deras modersmål men jag har inte behövt i några situationer

Med fråga ”Miten toimit, kun kohtaat ruotsinkielisen asiakkaan? / Vad gör du när du möter en svenskspråkig kund?” ville jag få mer konkret information om att vad informanter verkligen gör när de är i kontakt med en svenskspråkig kund. Med de tidigare frågorna fick jag data om informanterns språkfärdighet i svenska och om användning av svenska i jobbet men denna fråga ska presentera konkreta akter som sker när informanter möts av situationer där svenska förekommer. Denna fråga svarades av 58 informanter.

Majoriteten av informanter konstaterade att de vill vända samtalet till engelska. Några motiverade i deras svar att de inte kan svenska så därför vill de prata engelska. Somliga informanter svarade att de frågar hjälp av sina kollegor om de möter en svenskspråkig kund eller använder även finska. Därtill fanns det många svar som handlade om att informanter använder svenska, till exempel hälsar och betjänar så bra de kan, försöker klara sig på något sätt eller prata även om sitt svenska vore stelt, betjänar kunden normalt eller på samma sätt som en finskspråkig kund, och vid behov använder Google översättare. Även om de svar, där informanter ville byta till engelska, fanns mest, fanns det också ett stort antal av svar som presenterade informanterns mod att använda svenska. Exempel av svar presenteras nedan.

(64) *Puhun englantia*

Pratar engelska

(65) *Yllätän heidät puhumalla ruotsia*

Överraskar dem med att prata svenska

(66) *Puhun suomea tai englantia*

Pratar finska eller engelska

(67) *Kerron että en osaa ruotsia, joten puhutaanko englantia.*

Berättar att jag inte kan svenska så kunde vi prata engelska.

(68) *Etsin sellaisen henkilön joka osaa.*

Jag söker någon som kan.

(69) *Tervehdin ja palvelen osaamiseni puitteissa.*

Hälsar och betjänar så bra jag kan.

(70) *Koetan puhua ruotsia, vaikka se kankeaa onkin.*

Försöker prata svenska även om det är trögt.

(71) *Puhun suomea*

Pratar finska

(72) *Tervehtimisen jälkeen jos asiakkaalla on asiaa, koetan kommunikoida ruotsin kielellä. Jos ei onnistu, kokeilen englantia/suomea. Jos näillä ei pärjää, etsin kollegan apuun.*

Efter hälsningen, om kunden har något att säga, försöker jag kommunicera på svenska. Om det inte går, prövar jag engelska/finska.

Om jag inte klarar mig med dessa, letar jag efter en kollega för hjälp.

(73) *Yritän parhaani mukaan palvella ruotsiksi.
Försöker betjäna på svenska så bra jag kan.*

Jag ville inkludera framtidsaspekt i denna frågedel så fråga ”*Minkälaisia taitoja ruotsin kielessä tarvitaan tulevaisuudessa kaupan alalla?*” / ”*Hurdana färdigheter behövs det i svenska i handelsbransch i framtiden?*” riktades att forska i det. Informanter konstaterade till exempel färdigheter i svenska behövs på kusten eller på områden där svenskspråkiga bor mer. Det nämndes att alla ofta kan engelska på någon nivå så svenska behövs inte och att det finns mer behov av ryska och tyska i Mellersta Finland. En informant svarade att det inte krävs språkfärdighet i svenska i Mellersta Finland för att lyckas i arbetet eftersom här kommuniceras på finska eller på engelska. Å andra sidan gav en informant svaret att alla skulle ha rätt att få service på sitt eget modersmål, finska eller svenska, eftersom svenska är officiellt språk i Finland.

Många nämnde att grundläggande språkfärdigheter skulle vara nödvändiga i framtiden. Till exempel talande, muntliga färdigheter, läsförståelse av produktförpackningar, kunnande av grundläggande fraser, mod att använda språket, kundservice- och yrkesinriktad vokabulär, ordförråd och förståelse av svenska ingick i svar av informanter. Det fanns också svar att alla språkfärdigheter eller inga språkfärdigheter skulle behövas och svar där informanter visste inte svaret. 43 av 63 informanter gav svar till frågan. Nedan ges exempel av svar informanter gett:

(74) *Rannikolla tarvitaan, muualla ei
På kusten behövs, annanstans inte*

(75) *Kommunikointi, luetun ymmärtäminen tuoteselostuksista
Kommunikation, läsförståelse av varudeklarationer*

(76) *Suomen rannikolla, turussa ja helsingissä kielitaito on enemmän
tarpeen.*

På Finlands kust, i Åbo och i Helsingfors behövs mer språkkunskap.

(77) *Asiakaspalvelu sanastoa*

Kundservicevokabulär

(78) *Rohkeutta käyttää*

Mod att använda

(79) *Asiakaspalvelukontaktit ruotsin kielellä, sillä jokaisella olisi oikeus saada palvelua äidinkielellään oli kyse ruotsista tai suomesta, vieläpä kun ruotsi on virallinen kieli pelkästään Suomessa.*

Kundservicekontakter på svenska eftersom alla skulle ha rätt att få service på deras modersmål, var det fråga om svenska eller finska, eftersom svenska är officiellt språk i Finland.

(80) *Täällä Keski-Suomessa enemmän on käyttöä venäjälle ja saksalle. En näe että tarvitsisin ruotsia mihinkään.*

Här i Mellersta Finland behövs det mer användning av ryska och tyska. Jag anser att jag inte behöver svenska till något.

(81) *Keski-Suomessa kommunikoidaan joko suomeksi tai englanniksi.*

Ruotsin kielen taito ei ole työssä onnistumisessa välttämätöntä.

I Mellersta Finland kommuniceras antingen på finska eller engelska.

Språkfärdighet i svenska är inte nödvändigt för framgång i jobbet.

(82) *Sellaista hyvin perusosaamista, että pystyy selviämään asiakaspalvelusta kohtuullisesti.*

Sådant grundläggande kunnsighet att kan klara sig av kundservice måttligt.

(83) *Työhön liittyvää sanastoa*

Arbetsrelaterad vokabulär

5 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Syftet med denna studie var att undersöka språkfärdighet i svenska och användning av svenska inom handelsbranschen i inlandet Jyväskylä. Ett matvaruföretag, Prisma, valdes till studien på grund av hög personalmängd. Jag utredde informanternas åsikter av deras språkfärdighet i svenska, deras styrkor och svagheter i svenska samt områden där de skulle vilja utveckla sig i svenska. Därtill forskade jag i att i hurdana situationer använder de svenska och hur ofta, behovet av svenska på handelsbranschen nu och i framtiden och konkreta akter vad informanterna gör när de möter en svenskspråkig kund i deras arbete. Studien genomfördes som en elektronisk enkät (se bilaga) och jag fick 63 svar.

Som resultat fick jag att informanterna bedömde deras språkfärdighet i svenska ganska lågt. 68,3% av informanterna gav sig själva 4, 5 eller 6 som skolbetyg av språkfärdighet i svenska. 30,1% ansåg att deras språkfärdighet är i nivån av skolbetyg 7 eller 8. Bara 1,6% svarade skolbetyg 9 och skolbetyg 10 fick inga svar. 65,1% av informanterna svarade att de kan svenska ”*dåligt*” eller ”*ganska dåligt*” men dock svar ”*tillfredställande*” fick också relativt många svar: 30,2%. 4,8% svarade att de kan svenska ”*ganska bra*” och inga av informanterna svarade alternativet ”*bra*”. Resultaten av min studie följer på stort sätt t.ex. Jauhojärvi-Koskelo och Palviainens (2011: 85) resultat eftersom deras studie också visade att hälften av informanter, som var universitetsstuderande, hade låg färdighetsnivå i svenska. Största delen av informanter bedömde sina språkfärdigheter också själv lågt (2011: 98) som visade även min studie. Min hypotes var att språkfärdigheten i svenska är relativt låg bland informanterna eftersom jag har upplevt på grundskolan och gymnasiet att många inte satsar på svenskstudier. Min studie således visade att språkfärdigheten i svenska är ganska låg på handelsbransch i Mellersta Finland. Det som överraskade mig positivt var att det finns så många (ca. 30%) som anser sin språkfärdighet bra eller tillfredställande.

Min studie visade att informanternas starkaste delområde av språkfärdighet överlägsen var läsförståelse när mer än hälften av informanterna svarade denna alternativ i den slutna

frågan där färdiga alternativ gavs. Dock när informanterna fick själv beskriva sina styrkor, svarade de flesta att de har inga styrkor eller vet dem inte. Det svagaste delområdet ansågs vara talande eftersom över hälften av informanterna svarade det. Talande var ytterligare ett svagt område i Tuokkos (2011) studie eftersom hennes resultat visade att elever var sämre muntligt än skriftligt. Även Kantelinen (2011) nämnde i sin studie att receptiva färdigheter var bättre än produktiva färdigheter inom elever. I min studie skulle informanterna vilja utveckla sig mest i talande: nästan 75%, d.v.s. tre fjärdedels av informanterna, svarade talande som deras utvecklingsmål. I språkstudier har det ofta kommit fram för mig själv också att andra områden av språkfärdighet är lättare att tillägnas än talande.

Öppna beskrivningar av informanternas språkfärdighet i svenska var både positiva och negativa, de negativa fanns dock mer. Många gånger kom det fram att informanternas språkfärdighet i svenska har varit relativt bra förr men nu under tiden gått i rost när språket inte används mycket. En intressant tanke är att skulle det finnas mer upprätthållande språkutbildning efter grundskola, gymnasium, yrkesskola och andra utbildningar. Språkstudier ger säkert mycket nytta till elever men det skulle vara mer effektivt om kunskaper som har lärts skulle bevaras i framtiden. Palviainen (2011: 40) nämner att yrkesskolutbildade studerar mycket mindre svenska än gymnasieutbildade, så detta orsakar därtill skillnader i språkkunskapsnivån i arbetslivet. Det bör finnas upprätthållande språkundervisning också i arbetslivet, och koncentreras mer till exempel i yrkesinriktad vokabulär och grundläggande saker som är aspekter som informanterna också själv nämnde som deras utvecklingsmål i denna studie.

Om användningen av svenska i arbetet på handelsbranschen kom det fram att svenska används väldigt lite här i Mellersta Finland. Nästan 75%, d.v.s. tre fjärdedels, av informanterna svarade att de inte alls använder svenska i situationer som läsande, hörande, skrivande och talande i deras arbete. Mest av informanterna beskrev också själv i öppen fråga att de inte använder svenska i deras jobb. Engelskans roll kom fram när många nämnde att svenskspråkiga kunder ofta kan engelska så kommunikationsspråk är då engelska. Dock flera svar gällde också det att svenska används i olika

kundservicesituationer såsom sökande av produkter, i ledning och i talande. Om behovet av svenska i arbetet nämnde många informanter också att de inte alls behöver svenska i deras arbete men några svar gällde dock att svenska behövs i kundservicesituationer. Ett svar handlade om det att det skulle vara artig att betjäna svenskspråkiga kunder med deras modersmål. Geografi lyftes fram när en informant ansåg att om hen bodde i annan sida av Finland, skulle situationen vara olik och en berättade att hen ibland behövde svenska när hen jobbade i Helsingfors ca. 30 år sedan. När informanterna frågades hur ofta använder de svenska i deras arbete var alla svar ”aldrig”, ”sällan” eller ”ganska sällan” och av dessa fick aldrig mest svar, 61,9%. 84,1% av informanterna nämnde att de inte behöver svenska i deras jobb men när det frågades om svenska behövs i handelsbranschen i framtiden svarade mindre mängden, 62,9%, av informanterna nej. 37,1% av informanterna ansåg då att svenska behövs i framtiden i handelsbranschen. Jämfört till Annala och Långs (2001) studie, som koncentrerade på hotellbransch, är mina resultat helt olika. Personalen på hotellbranschen kunde svenska ganska bra och många använde svenska åtminstone varje vecka i arbetet. Kanske personalen på handelsbranschen skulle också ha bättre språkfärdigheter om svenska användes mer i arbetet.

Jag utredde att vad informanterna verkligen gör när de möter en svenskspråkig kund och majoriteten svarade att de vill vända diskussion till engelska. Några motiverade att de inte kan svenska så de vill prata engelska. Somliga för sin tur nämnde att de frågar hjälp av sina kollegor när de möter en svenskspråkig kund eller använder även finska. Många svar handlade också om det att informanterna faktiskt använder svenska i kundservice, till exempel hälsar och betjänar så bra de kan, försöker klara sig och prata även om färdigheter vore i rost, betjänar normalt eller på samma sätt som finskspråkiga kunder eller vid behov använder Google översättare. Även om det fanns mest åsikter om att informanterna vill byta till engelska, fanns det därtill ett stort antal av svar som presenterade informanternas mod att använda svenska. Jag har också erfarenhet av arbetet på handelsbranschen och jag har upplevt att många svenskspråkiga byter till finska när de börjar prata. Kanske är den allmänna åsikten att personalen på handelsbranschen inte kan svenska.

Framtidsaspekt forskades i med frågan att hurdana språkfärdigheter i svenska behövs i handelsbranschen i framtiden. Informanterna konstaterade till exempel att språkfärdighet i svenska behövs på kusten eller på områden där svenskspråkiga bor i större mängder. Det ansågs att alla ofta kan engelska så svenska behövs inte, men ryska och tyska skulle behövas mer i Mellersta Finland. Ett svar handlade om det att det inte krävs språkfärdighet i svenska i Mellersta Finland för att lyckas i arbetet eftersom här kommuniceras på finska eller på engelska. Ett annat svar för sin tur beskrev att alla skulle ha rätt att få service på sitt eget modersmål, finska eller svenska, eftersom svenska är officiellt språk i Finland. Informanterna ansåg att grundläggande språkfärdigheter skulle vara nödvändiga i framtiden, t. ex. talande, muntliga kunskaper, kunnande av fraser, mod att använda språket, kundservice- och yrkesinriktad vokabulär och förståelse av svenska. Några svar gällde om att informanter inte visste svaret eller nämnde att alla språkfärdigheter eller inga språkfärdigheter skulle behövas i framtiden.

Jag hade två forskningsfrågor, en av språkfärdighet i svenska och en av användning av svenska på handelsbransch. Mina resultat visade att jag fick omfattande svar på mina forskningsfrågor eftersom jag hade både frågor med svarsalternativ och öppna frågor med motiveringar av informanter. Då kunde informanterna förklara sina åsikter mer djupt. Vidare forskning av språkfärdigheter i svenska på handelsbranschen behövs eftersom det inte finns mycket. Denna studie koncentrerar sig i Mellersta Finland, Jyväskylä, så en intressant synvinkel skulle vara att forska i samma tema på Finlands kust på tvåspråkiga områden för att få veta om språkfärdigheter är bättre på kusten än i inlandet och om svenska används mer i servicearbetet där. Jauhojärvi-Koskelo och Palviainen (2011: 99) undersökte universitetsstudenter och konstaterar att studenter hade positiva inställningar emot svenskstudier medan Kantelinen (2011: 54) nämner att studiemotivation gentemot svenska var inte hög inom yrkeshögskolestudenter. Därtill fick Juurakko-Paavola (2011: 69) som resultat att yrkehögskolestudenter hade neutral motivation för svenskstudier. Jag undersökte inte alls motivationen för svenskstudier så det skulle vara en intressant synvinkel att forska i på handelsbranschen. Därtill undersökte jag informanternas egna åsikter om deras språkfärdighet så språkfärdighet kunde forskas i även genom test.

6 LITTERATUR

Annala, A & Lång, M. *En enkätundersökning om svenska språkets ställning inom hotellbranschen i Finland*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Canale, M & Swain, M. 1980. *Theoretical bases of communicative approaches to second language teaching and testing*. Applied linguistics, 1 (1980) p.1. The Ontario Institute for Studies in Education.

Chomsky, N. 1965. *Aspects of the theory of syntax*. Cambridge, Massachusetts: Massachusetts Institute of Technology. The M.I.T Press.

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2014. *Kielitaito on kilpailuetu. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu*. <https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf> (Hämtad: 20.11.2018)

Elinkeinoelämän keskusliitto EK. 2009. *Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009*. https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko2009_Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf (Hämtad: 5.12.2018)

Finlex. *Finlands grundlag* 731/1999. 2 kap, 17§. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/1999/19990731#Pidp447676448> (Hämtad: 1.11.2018)

Finlex. *Lag om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda*, 424/2003. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2003/20030424> (Hämtad: 28.8.2019)

Finlex. *Språklag*, 423/2003. <https://www.finlex.fi/sv/laki/alkup/2003/20030423>
(Hämtad: 1.11.2018)

Huhta, A & Takala, S. 1999. Kielitaidon arviointi. Sajavaara, K & Piirainen-Marsh, A. *Kielenoppimisen kysymyksiä. Soveltavan kielentutkimuksen teoriaa ja käytäntöä*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Huhta, M. 1999. *Language/Communication Skills in Industry and Business – Report for Prolang/Finland*. National Board of Education. http://www.oph.fi/download/47735_skills42.pdf (Hämtad: 18.3.2019)

Jauhojärvi-Koskelo, C. & Palviainen, Å. 2011. ”Jag studerar gärna svenska men är inte nöjd med det jag kan”. *Motivation, attityder och färdigheter i svenska hos finska universitetsstudenter*. Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å (red.). 2011. *Svenskan i den finska skolan och högre utbildningen. Om kunskaper och motivation genom olika utbildningsstadier*. HAMKin julkaisuja 11/2011. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. 81–102.

Johansson, M. et. al. 2011. *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Helsinki.

Juurakko-Paavola, T. 2011. *Yrkeshögskolestudenters kunskaper i och motivation för att studera svenska*. Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å (red.). 2011. *Svenskan i den finska skolan och högre utbildningen. Om kunskaper och motivation genom olika utbildningsstadier*. HAMKin julkaisuja 11/2011. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. 61–80

Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å. 2011. *Svenskans plats i den finska utbildningen. Lagstiftning och utbildningssystem*. Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å (red.). 2011. *Svenskan i den finska skolan och högre utbildningen. Om kunskaper och motivation genom olika utbildningsstadier*. HAMKin julkaisuja 11/2011. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. 9–22.

Kalaja, P. et. al. 2011. *Kieltä tutkimassa. Tutkielman laatijan opas*. Tampere. Finn Lectura.

Kangasvieri, T et. al. 2011. *Kielten tarjonta ja kielivalintojen perusteet perusopetuksessa*. Opetushallitus.

https://www.oph.fi/download/138072_Kielten_tarjonta_ja_kielivalintojen_perusteet_perusopetuksessa.pdf (Hämtad 4.12.2018)

Kantelinen, R. 2011. *Kan yrkesstuderande svenska och vill de alls lära sig det?* Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å. 2011. Juurakko-Paavola, T. & Palviainen, Å (red.). 2011. *Svenskan i den finska skolan och högre utbildningen. Om kunskaper och motivation genom olika utbildningsstadier*. HAMKin julkaisuja 11/2011. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. 41–60.

Korpela, T. 2004. *Kielikoulutus yritys- ja liike-elämän näkökulmasta*. Sajavaara, K. & Takala, S. *Kielikoulutus tienhaarassa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 105–114.

Metsäpalo, S. 2015. *Hur förbereder finska internationella företag sina anställda språkligt och kulturellt och vilken är svenskans ställning i dessa förbindelser?* Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Opetushallitus. Kielitaidon tasojen kuvausasteikko. (https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/119698_taitotasot_2003.pdf). (Hämtad 18.3.2020)

Palviainen, Å. 2011. *Frivillig svenska? Utbildningsrelaterade konsekvenser*. Magma-studie 3, 2011. Helsinki: Finlands tankesmedja Magma.

Sajavaara, A. & Salo, M. 2007. *Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus*. Pöyhönen, S. & Luukka, M-R. *Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Kielikoulutuspoliittisen projektin loppuraportti*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 233–249.

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/36609/Kohti%20tulevaisuuden%20kielikoulutusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (Hämtad: 18.3.2019)

Sironen, A. 2013. En enkätundersökning om språkfärdigheter och – behov på olika arbetsbranscher: fokus på universitetsstudenter och deras användning av svenska och engelska. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Sjöberg, A. 2004. *Toimiva kielitaito työelämässä*. Sajavaara, K. & Takala, S. *Kielikoulutus tienhaarassa*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. 137–148.

Tuokko, E. *Hur behärskar elever svenska i den finska grundläggande undervisningen? En utvärdering av inlärningsresultat i B-svenska i årskurs 9 våren 2008*. Juurakko-Paavola, T. och Palviainen Å. (red.). 2011. *Svenskan i den finska skolan och högre utbildningen. Om kunskaper och motivation genom olika utbildningsstadier*. HAMK:in julkaisuja 11/2011. Hämeenlinna: Hämeen ammattikorkeakoulu. 23–40.

Turkia, T. 2011. ”Ruotsin kieli on katoava luonnonvara Suomessa ja valtionhallinnossa.”
Svenska språket i arbetet vid inrikesministeriet – användning, kunskaper och beaktande vid anställning. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Utbildningsstyrelsen. 2014. *Grunderna för läroplanen för den grundläggande utbildningen* 2014.
https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/166434_grunderna_for_laroplanen_verkkojulkaisu.pdf (Hämtad: 6.3.2020)

Ärväs, H. 2015. Utveckling av anställdas språkkunskaper inom hotellbranschen.
Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

7 BILAGOR

BILAGA 1. Enkäten

Den riktiga elektroniska enkäten gjorde jag i Google Forms och informanter svarade också där elektroniskt. Denna enkät är min egen kopia gjort i Word som motsvarar den riktiga elektroniska enkäten.

KYSELYLOMAKE

Ruotsin kielen osaaminen ja ruotsin kielen käyttäminen kaupan alalla

Tämän kyselyn tarkoituksena on selvittää ruotsin kielen osaamista ja ruotsin kielen käyttämistä kaupan alalla. Kysely kuuluu gradutyöhöni Jyväskylän Yliopistolla. Kyselyssä on 3 kysymysosiota, joihin vastaaminen vie n. 10 min. Vastaaminen on luottamuksellista ja vastaukset käsitellään anonyymisti.

Osio 1. Taustakysymykset

1. Ikä?

2. Sukupuoli?

3. Äidinkieli?

4. Työtehtävä?

5. Koulutus?

Peruskoulu Lukio Ammattikoulu Ammattikorkeakoulu Yliopisto Muu

6. Ruotsin kielen opiskelu vuosissa?

7. Oletko asunut ulkomailla: Kyllä Ei

8. Jos vastasit Kyllä, niin missä maassa?

Osio 2. Ruotsin kielen osaaminen

Tässä osiossa tarkastellaan ruotsin kielen osaamista. Alkupään kysymyksissä valitse oikea vastausvaihtoehto. Loppupään kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, joihin voit vastata vapaasti perustellen.

9. Minkä kouluarvosanan antaisit itsellesi ruotsin kielen osaamisesta? 4= huonoin mahdollinen, 10= paras mahdollinen

4 5 6 7 8 9 10

10. Osaan ruotsin kieltä:

Huonosti Melko huonosti Tyydyttävästi Melko hyvin Hyvin

11. Vahvin osa-alueeni ruotsin kielessä on?

Luetunymmärtäminen Kuullunymmärtäminen Kirjoittaminen Puhuminen

12. Heikoin osa-alueeni ruotsin kielessä on?

Luetunymmärtäminen Kuullunymmärtäminen Kirjoittaminen Puhuminen

13. Missä ruotsin kielen osa-alueessa haluaisin kehittyä?

Luetunymmärtäminen Kuullunymmärtäminen Kirjoittaminen Puhuminen

14. Minkälainen on ruotsin kielen osaamisesi?

15. Mitkä ovat vahvuutesi ruotsin kielessä?

16. Mitkä ovat heikkoutesi ruotsin kielessä?

17. Missä haluaisit kehittyä ruotsin kielen osalta?

Osio 3. Ruotsin kielen käyttö työelämässä

Tässä osiossa tarkastellaan ruotsin kielen käyttöä työelämässä. Alkupään kysymyksissä valitse oikea vastausvaihtoehto. Loppupään kysymykset ovat avoimia kysymyksiä, joihin voit vastata vapaasti perustellen.

18. Millaisissa tilanteissa käytät ruotsin kieltä työssäsi?

Lukiessa Kuunnellessa Kirjoittaessa Puhuesssa En missään näistä

19. Kuinka usein käytät ruotsin kieltä työssäsi?

Harvoin Melko harvoin Joskus Melko usein Usein En koskaan

20. Tarvitsetko ruotsin kielen osaamista työssäsi kaupan alalla? Kyllä Ei

21. Tarvitaanko ruotsin kielen osaamista tulevaisuudessa kaupan alalla? Kyllä Ei

22. Millaisissa tilanteissa käytät ruotsin kieltä työssäsi?

23. Millaisissa tilanteissa tarvitset ruotsin kielen osaamista työssäsi?

24. Miten toimit, kun kohtaat ruotsinkielisen asiakkaan?

25. Minkälaisia taitoja ruotsin kielessä tarvitaan tulevaisuudessa kaupan alalla?

Paina vielä Lähetä, kiitos vastauksestasi!