

**EN ENKÄTUNDERSÖKNING OM SVENSKA SPRÅKETS STÄLLNING  
INOM HOTELLBRANCHEN I FINLAND**

Pro gradu-avhandling  
Institutionen för nordiska språk  
vid Jyväskylä universitet  
24.5.2001

Annala Anne  
Lång Marianne

JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO

Humanistiska fakulteten	Institutionen för nordiska språk
Författare Annala Anne & Lång Marianne	
Titel En enkätundersökning om svenska språkets ställning inom hotellbranchen i Finland	
Ämne nordisk filologi	Typ av avhandling pro gradu
Avhandlingen färdig Våren 2001	Antalet sidor 68
<p>Sammandrag</p> <p>Syftet med denna pro gradu-avhandling var att kartlägga kunskaper i och attityder till svenskhet samt behov av svenska i arbetet hos hotellpersonalen i olika delar av Finland. Materialet samlades med en enkätundersökning som innehöll fyra olika delområden: bakgrundsuppgifter, utbildning och färdighet i svenska, svenska språket i informanternas nuvarande arbetsuppgifter och attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor. Samplet bestod av 46 testpersoner som arbetar på hotell i Jyväskylä, Tammerfors, Helsingfors, Kuopio och Karleby. Pro gradu-avhandlingen presenterar utöver resultaten vetenskapliga metoder, svenskans ställning i Finland, attityder och attitydundersökningar samt språkdebatten om "tvångssvenskan", språkkunskaper i svenska och den allmänna språkexamen, undersökningar om behovet av språkkunskaper inom arbetslivet och information om turister i Finland. Resultaten i undersökningen visade att informanterna har ganska bra kunskaper i svenska. Det starkaste delområdet inom svenskan var textförståelse och det svagaste förhandlingskunnande. Informanter på tvåspråkiga orter hade bättre svensk kunskaper än de på finskspråkiga orter och de som hade bott i Sverige hade bättre svensk kunskaper än de som inte hade bott där. Cirka 60 % av testpersonerna använde svenska dagligen eller åtminstone varje vecka i arbetet. De delområden inom språket som behövdes mest var muntlig framställning och talförståelse, men de var också de områdena som enligt informanterna borde förbättras. Testdeltagarna tyckte att de klarar sig tillfredsställande eller bra med sina nuvarande svensk kunskaper. De som hade bott i Sverige klarade sig enligt undersökningen bättre än de som inte hade gjort det. Över hälften av testdeltagarna använde svenska vid betjäning av svenskspråkiga kunder. Attityderna hos informanterna var alltigenom relativt positiva. Kvinnorna hade positivare attityder än männen. Undersökningen antydde ytterligare att testdeltagare som hade bott i Sverige hade positivare attityder än de som inte hade bott där. Undersökningen visade också att ju äldre informanterna var och ju högre språkfärdighetsnivå de hade, desto positivare attityder hade de till svenska språket och svenskspråkiga människor.</p>	
Uppslagsord hotellbranch, svensk kunskaper, behov och användning av svenska, attityder	
Bibliotek/Förvaringsplats Universitetsbibliotek	
Övriga uppgifter	

## INNEHÅLL

1	INLEDNING	4
2	OM METODER OCH MATERIAL	5
	2.1 Om vetenskapliga metoder	5
	2.1.1 Kvantitativa metoder	5
	2.1.2 Kvalitativa metoder	8
	2.1.3 Enkätundersökning	10
	2.2 Insamlande av material	11
	2.3 Bearbetning och analys av material	13
3	OM SVENSKA SPRÅKETS STÄLLNING I FINLAND	13
4	OM ATTITYDER TILL SVENSKHET	15
	4.1 Om attitydmätning	15
	4.2 Om attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor	17
	4.3 Debatten om "tvångssvenskan"	19
5	OM KUNSKAPER I SVENSKA	21
	5.1 Allmän språkexamen	22
	5.2 Behovet av språkkunskaper i arbetslivet	24
6	OM TURISTER I FINLAND	25
7	INFORMANTERNAS BAKGRUND OCH SVENSKKUNSKAPER	28
	7.1 Bakgrundsuppgifter	28
	7.2 Kunskaper i svenska	30
8	SVENSKA SPRÅKET I INFORMANTERNAS NUVARANDE ARBETSUPPGIFTER	34
9	ATTITYDER TILL SVENSKA SPRÅKET, SVENSKSPRÅKIGA MÄNNISKOR OCH SVENSKHET	41

10 VARIATION OCH KORRELATION	47
10.1 Variation mellan variablerna	47
10.1.1 Finsk- och tvåspråkiga områden	47
10.1.2 Kön	49
10.1.3 Vistelse i Sverige	51
10.2 Korrelation mellan variablerna	53
10.2.1 Ålder	53
10.2.2 Språkfärdighetsnivå	54
11 SAMMANFATTNING	57
LITTERATUR	59
BILAGOR	62

## 1 INLEDNING

Turism är en ständigt växande branch inom näringslivet i hela världen, vilket kräver allt mera språkkunskaper av servicepersonalen. Inom turistbranchen i Finland är det nästan nödvändigt att behärska de båda inhemska språken. Samtidigt förs diskussioner om svenska språkets ställning i Finland. Denna pro gradu-avhandling är en enkätundersökning om svenska språkets ställning inom hotellbranchen i Finland. Vi har valt endast hotellbranchen på grund av att turismen i sin helhet skulle vara ett för omfattande forskningsämne. Eftersom vi båda har studerat turism vid nättuniversitetet, har vi här en utmärkt möjlighet att kombinera vårt huvudämne svenska med biämnet turism.

Syftet med vår pro gradu-avhandling är att kartlägga kunskaper i och attityder till svenskhet samt behov och användning av svenska i arbetet hos hotellpersonalen i olika delar av Finland. Samplet i vår enkätundersökning består av 46 testpersoner som arbetar på hotell i fem olika städer av Finland: Jyväskylä, Tammerfors, Helsingfors, Kuopio och Karleby. Som material har vi svar på en sexsidig enkät som består av fyra ämnesområden. Områdena är bakgrundsuppgifter, utbildning och färdighet i svenska, svenska språket i informanternas nuvarande arbetsuppgifter och attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor. Vi har valt den kvantitativa metoden för att få en mera omfattande bild av forskningsämnet, därför är de flesta frågor alternativfrågor, men dock finns det med några kvalitativa drag.

I denna pro gradu-avhandling behandlar vi först vetenskapliga metoder och presenterar huvudprinciperna i enkätundersökningen. Sedan berättar vi om svenska språkets ställning i Finland. Kapitlet om attityder till svenskhet handlar om attitydmätning och speciellt Likert-skalan som också vi har använt i vårt frågeformulär. I samma kapitel presenteras olika attitydundersökningar och språkdebatten om "tvångssvenskan". Nästa kapitel handlar om språkkunskaper i svenska och den allmänna språkexamen som används i värderingen av språkfärdigheter. Dessutom presenterar vi undersökningar om behovet av språkkunskaper inom arbetslivet i Finland. Kapitel 6 ger allmän information om turister i Finland. Till slut analyserar vi informanternas svar och redogör för undersökningens huvudresultat.

## 2 OM METODER OCH MATERIAL

Detta kapitel handlar om vetenskapliga metoder, både kvantitativa och kvalitativa. Sedan beskrivs hur insamlande och bearbetning av material har skett.

### 2.1 Om vetenskapliga metoder

Kvantitativa och kvalitativa metoder används i vetenskapliga forskningar. De representerar två olika sätt att tänka och förstå världen omkring oss. För att få en fullständig bild av verkligheten kan man inte ignorera den ena eller den andra metoden eller betrakta dem som motsatta ideologier. Båda metoder har sina starka och svaga sidor. Val av metod beror först och främst på hurdant forskningsproblemet är, men också på vilken metod som bäst uppfyller sitt syfte. Man kan också använda båda metoder i en och samma undersökning. Fördelen med detta är att metoderna stärker och kompletterar varandra. (Holme & Solvang 1991, 85, 93-95; Soininen 1995, 34.) I det följande presenterar vi hur kvantitativ och kvalitativ forskning sker i huvuddrag. Till slut behandlar vi närmare enkätundersökning, som vi använder i vår undersökning.

#### 2.1.1 Kvantitativa metoder

Enligt Edvard Befring (1994, 14-15) refererar kvantitativ forskning till empirisk forskning som syftar till att analysera, förklara eller kartlägga forskningsområdet i form av variabler och kvantitativa förhållanden. Den kvantitativa forskningen strävar efter objektivitet och för således inte fram forskarens egna åsikter. Därför kan metoden anses vara pålitlig (Soininen 1995, 34).

Det kan finnas flera olika mål i kvantitativ forskning. Målet kan till exempel vara att testa teorier, beskriva någon företeelse statistiskt, bevisa faktum, visa relationer mellan variabler eller förutspå något. (Soininen 1995, 36.) Innan man börjar använda den kvantitativa metoden i forskningen, bör man veta vad man vill ta reda på (Holme & Solvang 1991, 89). Det är vanligt att bilda

hypoteser, dvs. antaganden om verkligheten, i början av undersökningen, speciellt när det är frågan om jämförande eller förklarande undersökning (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 157).

Undersökningens planering och uppläggning måste vara klar och tydlig, eftersom man inte kan ändra dem under genomförandet av forskningen, även om det framkommer ny information. Därför är det viktigt att man använder pilotstudier eller testar enkäten på förhand. (Holme & Solvang 1991, 89.) Man kan säga att den kvantitativa metoden följer en viss standardiserad struktur som man är tvungen att följa systematiskt (Uusitalo 1991, 80).

Undersökningens material är kvantitativt och består av siffror och mängder som kan kvantifieras (Soininen 1995, 34). I kvantitativa forskningar finns det flera olika möjligheter att samla information, men den vanligaste tekniken är dock frågeundersökning som sker i form av enkäter eller intervjuer. Andra tekniker som man kan använda är strukturerad observation, experiment, färdig statistik och källanalys. (Holme & Solvang 1991, 176-177; Soininen 1995, 37; Uusitalo 1991, 81-82.) En risk vid insamling av kvantitativt material är att man inte har någon garanti att den information som samlas in är relevant för den frågeställning man har (Holme & Solvang 1991, 89). Enkätundersökningen behandlas närmare i avsnitt 5.3, eftersom den är den huvudsakliga tekniken i vår pro gradu-avhandling.

Man väljer samplet i den kvantitativa metoden slumpmässigt. Samplet måste vara stort, precist och representativt för att ge en så sann bild av verkligheten som möjligt. (Soininen 1995, 37.) Ju större samplet är, desto bättre kan man statistiskt generalisera resultatet. Dessutom kan man få noggrannare information och analysera flera variabler samtidigt. (Uusitalo 1991, 73.) När man har samlat in all nödvändig information kan man börja analysera materialet. I den kvantitativa forskningen används statistiska analysmetoder som är standardiserade och som kan tillämpas på många slags frågeställningar (Uusitalo 1991, 82). Forskaren väljer en sådan metod som ger det bästa svaret till forskningsproblemet och tillämpar metoden på rätt sätt (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 85).

Om man vill jämföra två variabler med varandra, måste man forska med hur stor sannolikhet man kan påstå att en skillnad mellan de två variablerna är verklig och inte bara orsakad av slumpen.

Detta kallas för signifikansprövning och måste göras för att få veta om resultaten är statistiskt signifikanta och kan generaliseras. Om värdet är mindre än 0.05, är skillnaden statistiskt signifikant och kan alltså generaliseras. (Rudberg 1993, 163.) Vi använder detta gränsvärde 0,05 i vår undersökning.

Om man vill veta i hur hög grad variabler samvarierar, gör man en korrelationsanalys. Då forskar man om förändringar av värdet på en variabel på ett systematiskt sätt samvarierar med förändringar hos en annan variabel. (Befring 1994, 117.) Sambandet mellan variablerna kan vara positivt, negativt eller obefintligt. Positiv korrelation innebär att höga värden i den ena variabeln ger höga värden i den andra och låga värden i den ena variabeln ger låga värden i den andra, dvs. ju mer – desto mer, ju mindre – desto mindre. (Rudberg 1993, 57.) Ett exempel på positiv korrelation är att ju sportigare föräldrar, desto sportigare barn. På samma sätt kan man påstå att ju mindre sportiga föräldrar, desto mindre sportiga barn. Negativ korrelation betyder att höga värden i den ena variabeln ger låga värden i den andra, ju mer – desto mindre, och låga värden i den ena variabeln ger höga värden i den andra, ju mindre – desto mer. Till exempel ju mer man slösar, desto mindre pengar har man kvar. Eller ju mindre man slösar, desto mer pengar har man kvar. Om sambandet mellan variablerna är obefintligt, kallas det för nollkorrelation. Det betyder att det inte finns något samband mellan variabler. (Rudberg 1993, 58.) Till exempel har hudfärgen ingen påverkan till hur bra man är i skolan. Korrelationen kan uppnå värden från +1.00 till -1.00. När värdet är +1.00, uttrycker det en perfekt positiv korrelation och på motsvarande sätt när värdet är -1.00, är det ett uttryck för en perfekt negativ korrelation. (Befring 1994, 117-118.) Enligt Stukat (1993, 57) har man format gränsvärden på hur svag eller stark korrelationen är. Se följande tabell:

*Tabell 1* Gränsvärden för olika grader av korrelation (Stukat 1993, 57)

Korrelationsvärde	Samband
0-0.25	Inget eller mycket svagt
0.26-0.50	Ganska svagt
0.51-0.75	Ganska starkt
0.76-	Mycket starkt



Själva analyseringen av resultaten sker deduktivt, dvs. från omfattande enheter till mindre enskilda fall (Soininen 1995, 23, 37). Det betyder att när man har undersökt ett representativt sampel ur en population och fått generaliserbara resultat, kan man anta att varje enhet i populationen uppfyller samma karaktär som resultatet visar. Således kan man säga att undersökningen går på bredden (Holme & Solvang 1991, 95). Efter att ha analyserat resultaten måste man förklara och tolka dem och till sist dra egna slutsatser (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 220-221).

Man måste ta hänsyn till några problem som kan uppkomma när man använder den kvantitativa metoden. Ett av problemen är validitet (giltighet) som betyder att undersökningen mäter just det sakinhåll som den är avsedd att mäta. Ett annat problem är att man inte kan kontrollera andra variabler och veta vilken variabel påverkar en annan. Variabler utanför undersökningen är också svåra att kontrollera. (Soininen 1995, 37; Uusitalo 1991, 84-85.) En ytterligare nackdel med den kvantitativa metoden är att den bara bevisar faktumet och det kan bli oklart vilka som är orsakerna till resultatet.

### 2.1.2 Kvalitativa metoder

Kvalitativ forskning innehåller enligt Edvard Befring (1994, 15) helhetliga, personliga upplevelser utifrån ett friare och vidare förståelseperspektiv än kvantitativ forskning. Syftet med kvalitativ forskning är att man ska få en bättre förståelse och en mer nyanserad bild av den företeelse man studerar. (Holme & Solvang 1991, 102). Huvudvikten ligger i tolkning och förståelse av information (Soininen 1995, 34). Den kvalitativa metoden berättar orsakerna till resultatet och har alltså mera praktiska ändamål.

Uppläggningsen i kvalitativ undersökning kännetecknas av flexibilitet som betyder att man kan ändra på uppläggningsen under genomförandet av undersökningen. Om man då upptäcker att något viktigt fattas eller har formulerats fel, kan man rätta till dessa misstag. Man har inte någon systematisk ordning i uppläggningsen som man är tvungen att följa. (Holme & Solvang 1991, 88.)

Materialet i kvalitativ forskning är deskriptivt och kan bestå av till exempel personliga eller officiella dokument, människornas egna ord eller bilder (Soininen 1995, 37). Man kan samla information huvudsakligen genom observationer och intervjuer utan fasta frågor eller svarsalternativ (Uusitalo 1991, 82). Det är viktigt att insamlingssituationen ligger så nära som möjligt den verklighet man vill undersöka och att varje forskningsenhet har friheten att utforma sina egna uppfattningar. I kvalitativ undersökning koncentrerar man sig på det unika eller det eventuellt avvikande, man är alltså inte intresserad av det genomsnittliga. (Holme & Solvang 1991, 86, 90.)

Samplet i kvalitativ undersökning är litet och icke-representativt. Urvalet av samplet sker teoretiskt. (Soininen 1995, 37.) Det finns endast få undersökningsenheter och därför är det möjligt att undersöka dem noggrannare för att få riklig information, alltså gå på djupet. (Holme & Solvang 1991, 86, 95.)

I kvalitativ undersökning kan man inte tydligt åtskilja datainsamlings- och analysfasen, eftersom det är möjligt att analysera materialet även om datainsamlingen pågår eller komplettera materialet ännu vid analysfasen om det behövs (Uusitalo 1991, 80). Informationen man får i undersökningen är i en sådan form att analysen kräver mycket tid (Holme & Solvang 1991, 117). Analysen består inte av några standardiserade tekniker eller rutiner utan är mera beroende av forskarens egna förmågor och egen kreativitet, dvs. hur han tolkar materialet (Uusitalo 1991, 82). Här är det alltså en risk att forskarens egna åsikter påverkar resultatet. Analysen sker induktivt, dvs. från små enskilda fall till större enheter (Soininen 1995, 23). Det betyder att när man har undersökt en enhet i en population, kan man induktivt påstå att hela populationen är likadan. Forskningsresultaten förmedlas ofta genom att man återger samtal och använder illustrerande citat (Befring 1994, 83). Resultaten i kvalitativa undersökningar kan inte generaliseras, eftersom det är frågan om enskilda fallstudier.

Den kvalitativa metoden har kritiserats först och främst för dess subjektivitet och reliabilitet (Soininen 1995, 34). Reliabiliteten (tillförlitlighet) beskriver i vilken grad mätningen ger så lite slumpmässiga resultat som möjligt. För att öka reliabiliteten försöker man avlägsna faktorer som kan förorsaka felaktig information i mätningens resultat. (Eskola 1987, 77-80.) Reliabiliteten

betyder att man kan göra om analysen och få likadana resultat igen (Uusitalo 1991, 84). Med kvalitativa metoder är det svårt att studera stora populationer, eftersom principen är ju att man studerar varje forskningsenhet noggrant (Soininen 1995, 37).

### 2.1.3 Enkätundersökning

De vanligaste datainsamlingsmetoderna som man använder i kvantitativ forskning är frågeundersökningar (Holme & Solvang 1991, 177). Med dem vill man nå många personer samtidigt och på så sätt få ett representativt urval av populationen. Man vill få reda på åsikter, attityder, trosföreställningar, värderingar och karakteristiska drag hos populationen som man undersöker. Frågeundersökningarna är antingen i form av enkäter eller intervjuer. De kan även användas parallellt i stora och tunga undersökningar. (Uusitalo 1991, 90-92.)

Enkätundersökning innebär att undersökningsenheterna fyller i ett frågeformulär på egen hand. Vanligtvis skickas enkäten per post, men enkätundersökningar ordnas också ofta t.ex. på arbetsplatser och i skolor där stora grupper av människor är på plats samtidigt. (Uusitalo 1991, 91.) I intervjuundersökning finns det en direkt kontakt mellan intervjuaren och den som intervjuas. Intervjuaren ställer frågorna muntligt och antecknar svaren på sitt formulär, antingen öga mot öga eller per telefon. Man kan använda samma frågeformulär både i enkäter och intervjuer. (Holme & Solvang 1991, 177.)

Innan man börjar planera utformningen av frågeformuläret bör problemställningen vara klar, eftersom det är viktigt att man tar med endast frågor som är relevanta i undersökningen. Frågorna måste vara korta och precisa samt stöda teorin, svarsalternativen klara och entydiga. Man måste också fästa uppmärksamhet vid att språket i frågeformuläret är i begriplig form. (Befring 1994, 72.)

För att forskaren ska få så många svar på sin enkät som möjligt är det ytterst viktigt att motivera informanterna. I motiveringen kan man framhäva att informanten har möjlighet att påverka

forskningsresultatet och kanske själv ha någon nytta av att svara. Dessutom ska man övertyga informanterna att deras svar behandlas anonymt. (Holme & Solvang 1991, 177-178.)

Innan man skickar enkäten till de valda forskningsenheterna är det viktigt att testa frågeformuläret på en grupp personer. Detta därför att finna eventuella brister i formuläret och undvika feltolkningar hos de som deltar i undersökningen. Om det dyker upp fel i detta skede, är det möjligt att korrigera dem. Först sedan kan undersökningen genomföras. (Holme & Solvang 1991, 179.)

Vi har valt enkätundersökningen som metod i vår pro gradu-avhandling, eftersom den är mest relevant för målsättningen i vår undersökning. Vi ville nå en rätt så stor grupp informanter som jobbar inom hotellbranchen från olika håll i Finland. Det var lättast att nå dem med en enkät som skickades per post.

## 2.2 Insamlande av material

Syftet med vår undersökning är att kartlägga hotellpersonalens kunskaper i svenska och behov av svenska i sitt arbete (frågorna 10-33). En viktig del av undersökningen är också redovisningen av deras attityder är till svenska språket och svenskspråkiga människor (34-61). Efter det studerar vi om bakgrundsfaktorer (finsk- och tvåspråkig ort, kön, vistelse i Sverige) påverkar språkkunskaper, användning av språket i arbetet och attityder till svenskhet.

Som material i vår undersökning har vi svar på en sexsidig enkät. Informanterna består av personer som arbetar på hotell på olika håll i Finland och har olika slags arbetsuppgifter. Vi har valt hotellen och orterna slumpmässigt, men ändå på det sättet att vi har med några tvåspråkiga orter. Vi skickade eller förde själva 80 frågeformulär till hotellen så att varje hotell fick 4-6 stycken beroende på hotellets storlek. Hotellen fick formulären i slutet av mars 2000 och vi bad personalen att skicka dem tillbaka senast den 20 april 2000. Av de 80 frågeformulären fick vi tillbaka 55 stycken. Således var returneringsprocenten 68,8 % (se tabell 2).

*Tabell 2* Antalet postade, returnerade och icke-returnerade frågeformulär

	f	%
Postade	80	100
Returnerade	55	68,8
Icke-returnerade	25	31,2

Av de 55 returnerade enkäterna var 46 besvarade och nio tomma. Enkätundersökningens svarsprocent blev alltså 57,5 %, dvs. 46 personer deltog i undersökningen (se tabell 3).

*Tabell 3* Antalet postade, besvarade, tomma och icke-returnerade frågeformulär

	f	%
Postade	80	100
Besvarade	46	57,5
Tomma	9	11,3
Icke-returnerade	25	31,2

Vi har indelat frågorna i enkäten i fyra olika ämnesområden (se bilaga 1). Del A handlar om bakgrundsuppgifter, del B består av uppgifter om utbildning och kunskaper i svenska språket, del C innehåller frågor om informanternas användning och behov av svenska i deras nuvarande arbete och del D handlar om testdeltagarnas attityder till svenska språket och svenskspråkiga personer. I slutet av frågeformuläret finns också två öppna frågor. Den ena handlar om hur viktigt informanterna anser kunnandet av svenska språket vara på hotellbranchen och i den andra var ordet fritt. Största delen av frågorna i enkäten är alternativfrågor av olika typer, men del A innehåller också ett par öppna frågor. I del D ombads informanterna reagera genom att uttrycka olika grader av instämmande eller avståndstagande på attitydpåståendena med hjälp av Likertskalan, som behandlas närmare i avsnitt 4.1.

Vid formulering av enkäten delade vi attitydpåståendena (D) så att svaren faller på båda ytterpunkterna eller kring mitten av attityddimensionen. För att kunna jämföra påståendena med

varandra, har vi förvandlat värdet av svar på de negativa påståendena, dvs. 34, 35, 39, 42, 45, 46, 49, 51, 53, 55, 56, 58, 59 och 61 så att värdet 1 förvandlades till 5 och värdet 2 till 4 och tvärtom. Värdet 3 förblev detsamma. Transformationen gjordes för att de höga värdena (5 och 4) på alla påståendena skulle betyda något positivt och de låga värdena (1 och 2) något negativt. Vi förvandlade också de negativa påståendena till positiva. Därför ser de ovannämnda påståendena inte lika ut som i frågeformuläret. Vi har inte analyserat påstående 39, eftersom man inte tydligt kan säga om det är positivt eller negativt.

### 2.3 Bearbetning och analys av svaren

När vi fick enkäterna tillbaka, förde vi data från dem till en datafil med programmet excel. Därefter kunde informanternas svar behandlas statistiskt med datorn (SPSS) för att kunna räkna frekvensfördelningar och aritmetiska medelvärden. Dessutom räknades variation och korrelation mellan olika variabler och statistisk signifikans prövades med t-test. Undersökningens analys utfördes alltså till största del kvantitativt, men några kvalitativa drag finns också med i form av en öppen fråga. Vi tolkade och rapporterade resultaten med hjälp av figurer och tabeller.

## 3 OM SVENSKA SPRÅKETS STÄLLNING I FINLAND

”Finska och svenska äro republikens nationalspråk”, står det i Regeringsformens fjortonde paragraf av år 1919 (Törnudd 1978, 14). Denna paragraf gör de två språken helt likställda, vilket innebär att medborgarna i Finland har rätt att använda sitt eget finska eller svenska hos domstolar och myndigheter samt få expedition på sitt eget språk (Liljeström 1996, 57-58). Regeringsformen utgör grunden för språklagstiftningen i landet. Språklagen som har stiftats år 1992 ger detaljerade bestämmelser om hur tvåspråkigheten ska tillämpas i praktiken. (Nyberg 1992, 51.)

För att man ska kunna tillämpa språklagen fastställer statsrådet kommunernas språkliga indelning vart tionde år. Enligt den officiella statistiken om medborgarnas modersmål indelas kommunerna i fyra grupper: enspråkigt finska eller svenska kommuner, tvåspråkiga kommuner med finsk eller svensk majoritet. En kommun är enspråkig då hela befolkningen talar samma språk eller om färre

än 8% talar landets andra språk. Om minoriteten är minst 8 % eller till antalet minst 3 000 är en kommun tvåspråkig. Först då minoriteten har sjunkit till 6 % eller mindre blir en tvåspråkig kommun enspråkig. (Nyberg 1992, 54; Liljeström 1996, 60.)

Det finns omkring 300 000 finlandssvenska invånare i Finland, dvs. 6 % av landets befolkning (Suomenruotsalaiset 1994, 28). Antalet finlandssvenskar har minskat sedan första hälften av 1900-talet på grund av bosättningsmiljö, åldersfördelning, byte av språk, äktenskap eller annan påverkan från omgivningen samt emigration (Törnudd 1978, 20). Den svenskspråkiga befolkningen bor för det mesta på Österbotten, Åboland, Nyland och Åland (Suomenruotsalaiset 1994, 10-13).

Svenska språket utgör den naturliga bron mellan Finland och resten av Norden. Finland kan inte isolera sig från Norden, eftersom landet hör hemma i den nordiska intressesfären kulturellt, politiskt och inte minst ekonomiskt. (Herberts 1996, 32.) Den nordiska språkgemenskapen har ett starkt symbolvärde för nordborna. Den skapar nordisk identitet och en känsla av samhörighet, speciellt när nordbor möts utanför Norden. (Att förstå varandra i Norden 1993, 8.)

Före detta kulturminister Anna-Liisa Piipari konstaterar i sitt inledningsanförande i trettondagsseminariet "Svenska i Finland" år 1989 att Finland har ensam bara en liten möjlighet att påverka i Europa, men tillsammans med de andra nordiska länderna är möjligheten större. Norden är Finlands naturliga arbetsgemenskap och ett gemensamt språk utgör grunden för ett lyckat samarbete. (Piipari 1989, 11.) En form av nordiskt samarbete är den nordiska språkkonventionen som trädde i kraft i mars 1987. Den innebär att nordiska medborgare har rätt att använda sitt eget språk i kontakten med myndigheter och andra offentliga institutioner när de bor i eller besöker ett nordiskt land. (Att förstå varandra i Norden 1993, 27.)

Svenska språket blev obligatoriskt i finska grundskolor år 1968. Lagen om grundskolan nämner två obligatoriska språk: ett främmande språk och det andra inhemska språket. Enligt grundskolförordningen från 1970 kan kommunerna själv besluta med vilket språk eleverna börjar med på tredje årskurs. Engelskan är det populäraste språket att börja med. (Törnudd 1978, 67-68.) Om man har engelska som A-språk, som man börjar läsa på tredje årskursen, måste man läsa

svenska som B-språk från och med sjunde årskursen (Herberts & Landgårds 1992, 3). Svenska språket är obligatoriskt också i gymnasiet och i studentexamen samt i andra finska läroverk. Det har diskuterats länge och ivrigt om svenska språkets ställning i det finska skolsystemet och denna diskussion behandlar vi närmare i avsnitt 3.3.

## 4 OM ATTITYDER TILL SVENSKHET

### 4.1 Om attitydmätning

Begreppet attityd har definierats på många olika sätt. Enligt Mustila (1990, 9) betyder attityd en inlärd reaktion, antingen positiv eller negativ, mot ett visst objekt. Attityderna ligger således bakom vårt sätt att uppfatta och värdera saker och ting i vår omgivning och styr vårt uppförande i olika situationer, särskilt i sociala situationer (Kortelainen 1989, 9). Befring (1992, 77) definierar attityden som en tendens att reagera på ett visst sätt gentemot symboler, personer, institutioner eller andra aspekter av omgivningen. Attityderna hos människor utformas redan tidigt och inflytandet från föräldrar och kamrater är betydlig (Viberg 1989, 102). Individens attityder till språk är till stor del beroende av hans samhörighet med en bestämd språkgemenskap, en bestämd språkkultur (Mustila 1990, 16).

Kvantifiering av attityder baserar sig vanligtvis på intervju- och enkätuppläggningar där undersökningsenheterna kan framföra sin åsikt. En mycket använd metod för kvantifiering av attityder är R. Likerts skala som utformades och publicerades år 1928. Principen i Likert-skalan är att informanterna ska reagera på dess påståenden genom att uttrycka olika grader av instämmande eller avståndstagande. Likert använde fem svarsalternativ, till exempel: helt enig, enig, tveksam, oenig, helt oenig, men det är också möjligt att använda färre eller fler svarsalternativ. Varje svarsalternativ ger en viss poäng eller ett visst värde och de kan summeras till en totalpoäng. (Befring 1992,77-78.)



	Helt enig	enig	tveksam	oenig	helt oenig
(1) a. Det är trevligt att studera svenska	5	4	3	2	1

	Helt enig	enig	tveksam	oenig	helt oenig
(1) b. Det är tråkigt att studera svenska	1	2	3	4	5

Om man vill räkna ut totalpoängen måste man ta hänsyn till att svarsfördelningen på de olika påståendena överensstämmer och går i samma riktning (Befring 1992, 78). I exemplen (1a) och (1b) är det meningen att den som ställer sig positivt till svenskan får till slut en totalpoäng som står närmast den maximala totalpoängen och ju mindre totalpoängen är, desto negativare är svararens inställning till svenskan. När man använder påståenden som har motsatta budskap, måste poängskalan i svarsalternativen vara i omvänd ordning för att resultatet blir korrekt. Således ser man att svarsfördelningen i exempel (1c) inte samvarierar med exempel (1a) och kan därför inte användas i en och samma enkät, eftersom resultatet skulle då förvrängas.

	Helt enig	enig	tveksam	oenig	helt oenig
*(1) c. Det är tråkigt att studera svenska	5	4	3	2	1

Fördelen med Likert-skalan är att den är relativt enkel att konstruera. De största svårigheterna dyker upp vid utarbetandet av påståenden. Påståendena bör vara i enkel och tydlig form, och språket måste anpassas till informanternas erfarenhetsbakgrund och språkliga färdigheter. Påståendena borde formuleras så att svararnas reaktion faller på båda ytterpunkter eller kring mitten av attityddimensionen. För att eliminera stereotypa reaktionstendenser hos informanter är det önskvärt att det finns ungefär lika många svar med "helt enig" och "helt oenig" som ger det högsta värdet. (Befring 1994, 78-79.)

## 4.2 Om attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor

Det har gjorts flera olika undersökningar om de finskspråkigas attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor. I det följande kommer vi att presentera kort resultaten av Kortelainens (1989), Sillanders (1991) och Allardts (1997) attitydundersökningar som alla kommer fram till likadana slutsatser.

Tiina Kortelainen (1989) utförde en undersökning om högstadielävers attityder till svenska i olika delar av norra Finland: Enontekiö, Kemi och Pulkkila. Samplet var 274 elever. 86,5 % av dem ställde sig positivt till svenska, 12,8 % hade en negativ inställning och 0,7 % var neutralt inställda. 85 % av dem som ställde sig positivt till svenskan hade en positiv inställning också till att studera svenska. Nästan alla elever som ställde sig negativt till svenska språket, dvs. 94 %, var också negativt inställda till att studera det. Om man granskar resultaten noggrannare, kan man märka att flickornas attityd till svenska var väsentligt positivare än pojkarnas. Forskningsresultaten visade också att de elever som hade bättre vitsord i svenska ställde sig positivare till att studera språket än de elever som hade sämre vitsord. Detta kan bero på en så kallad cirkelrörelse: när eleven har ett bra vitsord, ställer han sig ofta positivt till ämnet och en positiv attityd underlättar å sin sida inlärningsprocessen. Årskursnivån hade däremot ingen märkvärdig betydelse i elevernas attityder. Enligt undersökningen ställde 57 % av eleverna sig negativt till svenskar, en tredjedel positivt och nio procent neutralt. Det framgick också att om man är negativt inställd till språkbrukare, har man också en negativ inställning till själva språket. (Kortelainen 1989, 7, 20, 24-31.)

År 1989 undersökte Kenneth Sillander attityder till svenska hos gymnasieelever i Kuopio. Enligt hans undersökning fanns den största skillnaden mellan flickor och pojkar. Pojkarna hade en negativare inställning till svenska språket än flickorna. Det visade sig att vitsordet i svenska hade den näst största betydelsen i fråga om attityder. Ju högre vitsordet var, desto positivare inställde eleven sig till svenska. Relationer till svenskspråkiga hade också en avsevärd betydelse, alltså de som kände svenskspråkiga människor ställde sig positivare till språket än de som inte kände några. Däremot hade fars utbildning inte någon nämnvärd betydelse alls. (Sillander 1991, 11-12.)

Folktingets attitydundersökning från år 1997 hade som sitt huvudsakliga syfte att undersöka den finskspråkiga befolkningens inställning till tvåspråkigheten, svenska språket och finlandssvenskheten. Undersökningens resultat visar att kvinnorna förhöll sig mera positivt till svenska språket och finlandssvenskarna än männen. 75 % av kvinnorna var antingen helt eller delvis av den åsikt att svenska språket är en väsentlig del av det finländska samhället, medan 65 % av männen var av samma åsikt. De med högre utbildning ställde sig positivare till svenskan än de med lägre utbildning, men situationen var tvärtom i fråga om obligatorisk svenska i finskspråkiga skolor. Bara 38 % av de högtbildade tyckte att svenska borde vara obligatorisk i grundskolan också i fortsättningen och hela 56 % av de grund- eller mellanskolgångna var av samma åsikt. Undersökningen visar att de finskspråkigas attityder till finlandssvenskarna är allmänt taget positiva. Finlandssvenskarna sågs bara i ringa grad som en främmande och irriterande språkgrupp. Dock fanns det också människor, 55 % av respondenterna, som tyckte att finlandssvenskarna vill hålla sig för sig själva och isolera sig från den finskspråkiga befolkningen. (Allardt 1997, 15, 25-26, 32.)

Inom alla nationaliteter och grupper finns det människor som är negativt inställda till främmande kulturelement. Detta beror först och främst på att folk talar olika språk och att de betar sig på olika sätt. I dagens finländska samhälle kvarlever kanske ett tänkesätt från sekelskiftet av 1800- och 1900-talet, då den svenskspråkiga överklassen förhöll sig överlägset till de finskspråkiga och till finskan. Den där tiden är fullständigt förbi, men tyvärr baserar många fortfarande sina attityder emot finlandssvenskar på denna felaktiga synvinkel. (Allardt 1997, 32-33.) Vår personliga åsikt är att fördomar och attityder i hög grad grundar sig på okunnighet om det främmande. Ett bra exempel i detta sammanhang enligt Herberts (1996) undersökning är att det fanns högstadie- och gymnasieelever i Uleåborg och Ijo som hade en någorlunda negativ inställning till finlandssvenskar. Till slut visade det sig att detta berodde på deras okunskap, till exempel de visste inte ens att det finns enspråkiga finlandssvenskar, svenska teatrar, svenska trakter eller att finlandssvenskarna hejar på Finland i idrottsammanhang. (Herberts 1996, 34.)

Attityderna är en del av människorna och deras liv. Meningen är inte att man borde få alla att tänka på samma sätt, ha likadana tankar. Alla får ha sina egna synpunkter, men det är oundvikligt att diskutera förs, eftersom det finns så många olika folk och kulturer.

### 4.3 Debatten om "tvångssvenskan"

Under de två senaste decennierna har det förts en diskussion om svenska språkets ställning i den finska grundskolan. Termen *tvångssvenska* har blivit bekant för de flesta finländare. De livligaste språkdebatterna fördes i slutet av 1980-talet och i början av 1990-talet, men dock pågår diskussionen hela tiden mer eller mindre livligt. I det följande tar vi upp bara några av de allmännaste argument för och mot obligatorisk svenska, tagna ur Herberts (1988, 149-151; 1992, 12-13, 18, 25, 35) och Tiisala (1996, 72-73).

#### Argument för:

- Finland är ett tvåspråkigt land
- Svenska är det andra officiella språket i Finland
- Tvåspråkighet är en rikedom
- Svenska språket och den finlandssvenska kulturen är en del av Finland
- Svenska språket utgör en nyckel till andra språk
- Nordiska kontakter och nordiskt samarbete är viktiga för Finland
- Svenskan behövs också inom EU där de nordiska länderna samarbetar
- Kunskaper i svenska är ofta en förtutsättning i arbetslivet
- Svenska språket är en del av Finlands historia.

#### Argument mot:

- Tvånget gör språkinläringen motbjudande – valfriheten skulle öka motivationen
- Engelska är viktigare än svenska
- Man klarar sig bra med engelskan också i Norden
- Svenska tar resurser från andra viktiga språk
- Det finns så få svenskspråkiga områden i Finland att inte alla behöver svenska
- "I Finland talar man finska. Flytta till Sverige, om ni inte kan finska."
- Svenskan är ett främmande element i Finland, en relik från den storsvenska tiden
- En 5-procentig minoritet kan inte tvinga sitt språk på en 95-procentig majoritet

- Att lära sig svenska är bara en vacker gest mot våra västra grannar.

Under åren 1984-1988 fördes den kända offentliga språkdebatten om svenska språkets och finlandssvenskarnas ställning av debattörerna Veikko Vennamo, Seppo Heikinheimo och Erkki Pihkala. De hade lite olika bevekelsegrunder och argumenten kunde skilja sig, men grundtesen var att finlandssvenskarna är privilegierade och att svenska språket i Finland är övervärderat. Från debatten kunde man lyfta upp fyra olika dimensioner: den partipolitiska dimensionen, Finland bör vara finskt-tanken, överklassmyten och procenttänkandet. (Herberts 1992, 24-25; 1996, 28-31.)

Den s.k. Vennamo-debatten kännetecknades av att finlandssvenskheten är synonym med svenska folkpartiet (sfp). Politikern Vennamos misstag var att han övergeneraliserade, vilket ledde till att många svenskspråkiga i hans eget parti reagerade. "Finland bör vara finskt" var huvudargumentationen i Heikinheimos, Helsingin Sanomats musikkritiker, texter. Hans tes var dessutom att svenskan är ett främmande element i landet och att det vore bäst om finskan igen kunde inta sin rättmätiga plats i landet. Den tredje debattören professor Pihkala och Suomalaisuuden liitto (Finskets förbundet) hade tre mål med sin språkpolitik. Den första var att finlandssvenskarnas och svenska språkets rättigheter är orimliga i jämförelse med sverigefinnarnas och finska språkets ställning i Sverige. Den andra var att engelskan bör vara kommunikationsspråk i nordiska sammanhang, om endast skandinaviska språk används diskrimineras de finskspråkiga. Den s.k. tvångssvenskan skall göras valbar i den finska grundskolan var det tredje målet. Procenttänkandet betyder att en minoritet skall ha det som på en minoritet ankommer. Allt utöver 6 procent svenskt i Finland är överrepresentation. Detta framkommer speciellt i diskussioner om utbildningsplatser, radio- och tv-program samt i samband med tjänsteutnämningar. (Herberts 1992, 25-33; 1996, 28-31.)

Diskussioner om svenska språkets ställning i det finska skolsystemet förs också på 2000-talet. År 2000 fördes ivriga diskussioner om svenska språket ska vara obligatoriskt eller inte i studentexamen. Undervisningsminister Maija Rask var av den åsikten att svenska borde bli valfri. Hon motiverade sin åsikt med att speciellt pojkar har nytta av valfriheten. (Keskisuomalainen 4.6.2000.) Gymnasistförbundet ville ändå behålla svenska språket obligatoriskt, eftersom det hör

till allmänbildningen att man i ett tvåspråkigt land behärskar de båda inhemska språken (Keskisuomalainen 6.6.2000). Några beslut har ännu inte fattats och diskussionen pågår fortfarande.

Finland borde vara stolt över sin tvåspråkighet och föra fram det bättre i internationella kontakter. ”Den internationella bilden av Finland är enspråkig”, säger forskaren Kjell Herberts från Åbo Akademi. Om man jämför situationen med andra flerspråkiga europeiska länder, t.ex. Schweiz och Belgien, är de stolta över sin flerspråkighet och tar fram det i alla sammanhang. ”Det nuvarande internationella klimatet gynnar bevarandet av minoritetsspråken och rättigheten av att behålla sitt eget modersmål”, påpekar Mikael Reuter, chef för svenska språkbyrån vid forskningscentralen för de inhemska språken. Reuter fortsätter att finlandssvenskar inte ska gömma sig utan borde utnyttja sin position och vara förebild för de andra språkminoriteter i Europa. (Keskisuomalainen 20.7.2000)

## 5 OM KUNSKAPER I SVENSKA

Språkkunskap har definierats som förmåga att använda språklig information för att förstå och producera språk enligt den situationen där språket används. Språkkunskap består av språkvetskap och strategier med vilka man kan använda information i olika slags situationer. (Jaakkola 1998, 6.) Att behärska ett främmande språk betyder en förmåga att förstå och kunna använda språket tillräckligt noggrant, flytande och så som situationen kräver. Den måste också fylla personens behov att kommunicera i olika sociala situationer. Man uppfattar språkkunskaper som en förmåga att skapa och tolka betydelser i språkanvändningssituationer med hjälp av språklig information. Språkkunskaper innehåller språkets ljud-, struktur- och lexikalinformation. Dessutom innebär språkkunskaper hur man konstruerar meningar enligt språkregler och hur man producerar logiska muntliga och skriftliga texter. (Takala 1998, 14.)

Språkkunskaper är inte längre enbart en del av allmänbildningen utan har blivit mer och mer en del av dagens yrkesskicklighet. Även de ringaste språkkunskaperna kan vara en värdefull färdighet i till exempel olika slags arbetsuppgifter, hobbyer och personliga kontakter. Eftersom

språkkunskaper är i hög grad en del av yrkesskickligheten har man allt oftare börjat testa språkkunskaper i så autentiska situationer som möjligt. (Takala 1998, 14.)

### 5.1 Allmän språkexamen

Utbildningsstyrelsen har ordnat sedan år 1994 språkfärdighetsexamina i olika språk som är avsedda för vuxna. Den allmänna språkexamen består av fem delar som är textförståelse, skrivning, strukturer och ordförråd, talförståelse samt tal. Det finns tre olika nivåer från vilka deltagarna kan välja den nivå som står närmast sin egen, grundnivån, mellannivån och den högsta nivån. Detta för att examen inte skulle innehålla för svåra eller för lätta uppgifter. I examen används en nivåskala för språkfärdigheter med nio trappor, där nian står för den bästa färdighetsnivån och ettan för den lägsta. (Allmänna språkexamina 1997.) Vi kommer att använda denna nivåskala i vår enkätundersökning. Det är meningen att informanterna själva värderar sina egna kunskaper i svenska som de har nu och väljer den nivå från skalan som står närmast verkligheten. I tabell 4 finns nivåskalan med innehållen för alla nio nivåer.

## SKALA FÖR BEDÖMNING AV SPRÅKFÄRDIGHETSNIVÅN

	<b>9</b>	Behärskar språket fullständigt. Kommunikationen är flytande, anpassad till situationen och välstrukturerad. Språkfärdighetsnivån är exceptionellt hög och motsvarar närmast den nivå som de bästa experterna på området visar upp i kommunikationssituationer på det egna specialområdet.
<b>HÖGSTA NIVÅN</b>	<b>8</b>	Kommunicerar effektivt, naturligt och nyansrikt också i krävande muntliga och skriftliga språkbrukssituationer. Språkbruket påminner närmast om kommunikationen bland personer som har språket som sitt modersmål. Nyanser och idiom medför ibland svårigheter.
	<b>7</b>	Kommunicerar förhållandevis effektivt och naturligt också i krävande muntliga och skriftliga språkbrukssituationer. Språket är mångsidigt och flytande. Inexaktheterna är små och influensen från andra språk är obetydlig. Förstår också texter om krävande teman.
	<b>6</b>	Kommunicerar naturligt i vanliga språkbrukssituationer. Reder sig tillfredsställande också i socialt och innehållsmässigt krävande situationer. Influens från andra språk och andra inexaktheter förekommer, men detta stör sällan kommunikationen. Måste ibland ty sig till upprepningar eller ordbok, då krävande teman behandlas.
<b>MELLANNIVÅN</b>	<b>5</b>	Kommunicerar ganska naturligt och obehindrat i vanliga muntliga och skriftliga språkbrukssituationer i anslutning till arbete och fritid. Behärskar språkets grundläggande strukturer och det centrala ordförrådet och behöver endast sällan ty sig till upprepningar eller ordbok. Influensen från andra språk och andra inexaktheter begränsar kommunikationen i någon mån.
	<b>4</b>	Reder sig relativt väl i vanliga muntliga och skriftliga språkbrukssituationer både i anslutning till arbete och fritid. Influensen från andra språk kan vara betydande. Språket är relativt flytande och behärsknigen av ordförrådet och grammatiken rätt god, även om nivån inte nödvändigtvis är lika hög på samtliga delområden. Behöver endast ibland ordbok för att förstå huvudsakerna i exempelvis en tidningsartikel eller en annan vanlig text.
<b>GRUNDNIVÅN</b>	<b>3</b>	Språkfärdigheten är tillräcklig i de vanligaste muntliga och skriftliga situationerna av praktisk art, men nya situationer inger svårigheter. Förstår utan svårigheter långsamt och tydligt tal och begriper i allmänhet lätt text, exempelvis huvudsakerna i en kort tidningsnotis.
	<b>2</b>	Språkfärdigheten är tillräcklig i elementära muntliga och skriftliga rutinmässiga situationer. Förstår åtminstone med hjälp av ordbok enkla meddelanden. I nya situationer uppstår likväl ofta förståelsesvårigheter och missförstånd.
	<b>1</b>	Språkfärdigheten är tillräcklig i några mycket enkla muntliga och skriftliga kommunikationssituationer. Förstår delar av ett meddelande eller samtal om bekanta saker, åtminstone vilket tema det är fråga om. Känner i någon mån till språkets grundläggande strukturer och basordförråd.

Tabell 4 Skala för bedömning av språkfärdighetsnivån (Allmänna språkexamina 1997)



## 5.2 Behovet av språkkunskaper i arbetslivet

Att kunna kommunicera med en svensk med hans eget språk inom arbetslivet kan vara ett triumfkort för finska företag. Det är ofta en överraskning för svenskar att finnar talar svenska i stället för engelska med dem. Sverige är en viktig handelspartner för Finland, inte minst för dess geografiska lägets skull, och därför bör anställda och företag tillsammans satsa på att utveckla och underhålla språkkunskaper i svenska. Ett faktum är också att man med svenska språket kan klara sig rätt bra i andra nordiska länder samt med nordbor som besöker Finland.

Internationaliseringen har medfört att först på 1980- och 1990-talet har man slutligen insett hur viktigt det är med språkkunskaper, särskilt inom arbetslivet. Samtidigt började man forska mera i ämnesområdet *behov av språkkunskaper i arbetslivet*. De flesta undersökningarna har visat att de tre viktigaste språken inom arbetslivet i Finland är engelska, svenska och tyska, men behovet av mera sällsynta språk håller på att växa. Under årens lopp har engelskan blivit det märkvärdigaste främmande språket i arbetslivet och svenskans ställning har försvagats. (Sinkkonen 1997, 26.)

Vid Jyväskylä universitet gjordes under åren 1986-1988 undersökningar om behovet av svenska kunskaper inom handeln och industrin i hela Finland och förvaltningen i Helsingfors. 52 % av de anställda inom handeln behöver svenska i sitt arbete. De motsvarande siffrorna för engelskan blev 61 % och för tyskan 27 %. Svenskans behov hos anställda inom industribranschen är 67 %, engelskans 76 % och tyskans 45 %. Resultaten för förvaltningen i Helsingfors är att svenska behövs mest, 52 %, sedan engelska med 43 % och tyska med 15 %. (Mehtäläinen 1989, 24-29.)

År 1998 genomförde utbildningsstyrelsen en undersökning som kartlade språkkunskapsbehov inom arbetslivet. Enligt denna Prolang-undersökning är 74 % av de anställda i de undersökta företagen av den åsikt att de behöver två eller flera främmande språk i sitt arbete. De flesta tycker att svenskans behov kommer att förbli sig lik eller minska. (Huhta 1999, 10.)

Marjatta Huhta utförde år 1997 en undersökning om språkkunskaper hos de anställda i stora företag. De största problemen uppkommer i språkanvändningssituationer där de anställda är passiva och blyga. Ett annat problem är att de inte känner till kulturen och vanorna i

mottagarlandet, vilka spelar en viktig roll i affärlivet. Enligt undersökningen borde man i språkutbildningen sträva efter flytande och aktivt talspråk, korrekt kommunikation i främmande kulturer och säkert uppträdande i sammanträden. (Huhta 1997, 14-15.)

Utbildningsstyrelsen utgav 1998 en rapport om språkkunskaper hos de vuxna. Forskningsresultaten visar att 72 % av vuxna i Finland har kunskaper åtminstone i ett främmande språk. Om man jämför resultaten med andra EU-länder, där den motsvarande siffran är cirka 50 %, är kunskapsnivån i Finland tämligen bra. Enligt undersökningen behärskar 66 % av vuxna engelska, 55 % svenska och 29 % tyska och cirka 900 000 vuxna kan inte alls några främmande språk. Behov av dessa tre språk i arbetslivet är störst, men även om många behärskar dem är kunskapsnivån inte tillräckligt bra och mångsidig. De största svagheter finns i muntlig framställning och överhuvudtaget i kommunikationskunskaper, därför bör man satsa mera på dem i språkutbildningen. (Sartoneva 1998, 6-7.)

En annan rapport utgiven av utbildningsstyrelsen år 1998 berättar om språkundervisningens nuläge och utvecklingsbehov i yrkesanstalter. Kunskaper i svenska hos elever i yrkesskolor är alltigenom dåliga. Enligt undersökningen tror 62 % av eleverna att de med sina nuvarande kunskaper i svenska inte klarar sig i möten eller sammanträden. Nästan hälften av eleverna känner sig också främmande inför tanken att tala i telefon och att skriva rapporter på svenska. Var fjärde klarar sig med sin svenska i vardagssituationer, men endast några procent säger att de klarar sig utmärkt i vilken situation som helst. (Väyrynen 1998, 7.)

Svenska språkets behov i arbetslivet i Finland förutspås hålla sin position eller försvagas. Engelskans position förutspås däremot bli starkare. Även om engelskan har en så stark ställning i internationella kontakter, får man inte glömma bort svenskans betydelse i nordiska kontakter.

## 6 OM TURISTER I FINLAND

Svenskarna är den största turistgruppen i Finland. År 1999 var det sammanlagt 3 363 000 ankomster till Finland, av dem var 784 000 från Sverige. Norrmännen är också en ganska stor

grupp som besöker Finland. Deras andel var 207 000 år 1999. Det fanns 84 000 ankomster från Danmark. Däremot är islänningarna ingen märkvärdig turistgrupp i Finland. I tabell 5 kan man se tio i topp-listan för utländska ankomster till Finland år 1999 enligt MEK (Matkailun Edistämiskeskus) ([www.mek.fi](http://www.mek.fi), 9.5.2001.)

*Tabell 5* Tio i topp-listan för utländska ankomster till Finland år 1999 (MEK)

Land	Ankomster till Finland
<b>Ankomster totalt</b>	<b>3 363 000</b>
Sverige	784 000
Ryssland	775 000
Tyskland	263 000
Estland	257 000
Norge	207 000
Storbritannien	178 000
USA	126 000
Danmark	84 000
Frankrike	66 000
Nederländerna	61 000

Under år 1999 gjordes det 15 577 660 övernattningar i Finland. Den största delen av övernattningarna (11 803 701) gjordes av finländare. Den största delen av de utländska övernattningarna gjordes av svenska turister, 581 477. Siffran för norska övernattningar var 195 169 och för danska 104 066. I tabell 6 kan man se tio i topp-listan för utländska övernattningar i Finland år 1999 enligt MEK. Danmark fick inte plats i listan, eftersom landet var på elfte plats. ([www.mek.fi](http://www.mek.fi), 9.5.2001.)

Tabell 6 Tio i topp-listan för utländska övernattningar i Finland år 1999 (MEK)

Land	Övernattningar i Finland
<b>Övernattningar totalt</b>	<b>15 577 660</b>
Sverige	581 477
Tyskland	483 507
Ryssland	388 556
Storbritannien/Irland	335 091
USA	222 854
Norge	195 169
Nederländerna	149 449
Italien	140 764
Frankrike	140 498
Japan	129 002

Om man jämför tabellerna ovan kan man märka att Sverige och Ryssland har de två första platserna i tabell 5 (ankomster till Finland) med nästan lika stora siffror. Men i tabell 6 (övernattningar i Finland) är Ryssland på tredje plats och har ungefär 200 000 färre övernattningar än Sverige. Även om både svenska och ryska är viktiga språk på turistbranschen i Finland, kan man kanske ändå påstå att svenska har en viktigare roll på hotellbranschen än ryska. Därför är det ytterst viktigt för hotellpersonalen i Finland att ha goda kunskaper i svenska. I vår undersökning ska vi ta reda på bl.a. hotellpersonalens kunskaper i och behov av svenska.

År 1998 gjorde svenskarna 562 021 övernattningar i Finland. I tabell 7 kan man se hurdana typer av övernattning svenskarna använde på resa till Finland år 1998. Att övernattna på hotell är absolut populärast för svenskar. Sedan kommer campingplatser, semesterbyar, gästhus och hotell. (www.mek.fi, 6.4.2000.)

Tabell 7 Typ av övernattning av svenska turister i Finland år 1998 (MEK)

Typ av övernattning	År 1998
Hotell	428 620
Campingplats	78 995
Semesterby	37 386
Gästhus	12 391
Hostell	4 629
<b>Total</b>	<b>562 021</b>

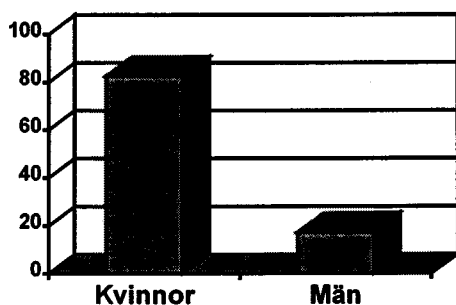
Årstiden har en inverkan på svenskarnas övernattningar i Finland, dvs. sommartiden (juni-september) är naturligtvis den dominerande årstiden. Av alla övernattningar faller 58,2 % på sommartiden. Under vintertiden (november-april) sker 26,9 % av övernattningarna. Maj och oktober är de månader då 14,9 % av övernattningarna sker. (www.mek.fi, 6.4.2000.) I vår undersökning ska vi ta reda på om årstiden har någon inverkan på användningen av svenska språket hos hotellpersonalen.

## 7 INFORMANTERNAS BAKGRUND OCH SVENSKKUNSKAPER

I detta kapitel behandlar vi svaren på frågorna om informanternas bakgrund och deras kunskaper i svenska (frågorna 1-23). På de flesta punkterna ges figurer som åskådliggör resultatet bra. Vi har inte behandlat frågorna 11 och 12, eftersom de inte var så lyckade och inte heller visade sig vara relevanta för vår undersökning.

### 7.1 Bakgrundsuppgifter

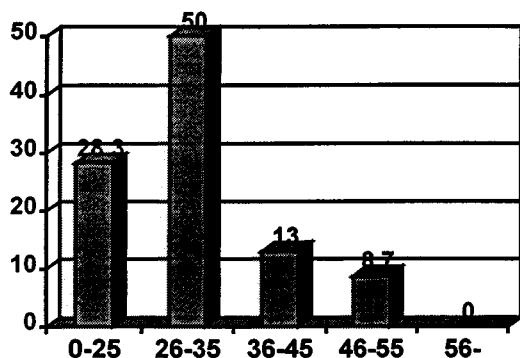
Följande figur visar könsfördelningen i vår undersökning (fråga 1):



*Figur 1* Informanternas kön (%)

Turism är en ganska kvinnodominerad branch och det syns också i vår undersökning. Av informanterna är 82,6 % (38 personer) kvinnor och 17,4 % (8 personer) män.

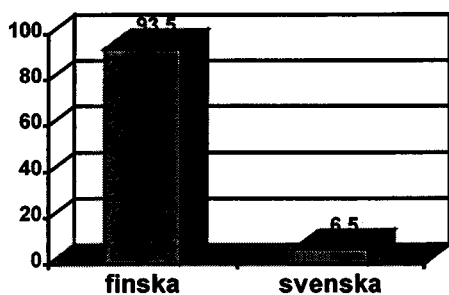
I fråga 2 frågades informanternas ålder. Där fanns det fem olika ålderskategorier. Av figur 1 kan man se hur gamla informanterna är.



Figur 2 Åldersfördelning hos informanterna (%)

Hälften (50,0 %, 23 st) av testdeltagarna är inom åldersgruppen 26-35. Den näst största gruppen består av dem som är under 25 år. Deras andel av testpersonerna är 28,3 % (13 st.). Sedan kommer de 36-45-åriga med 13,0 % (6 st.) och 46-55-åriga med 8,7 % (4 st.). Däremot finns det inte några som är över 56 år gamla.

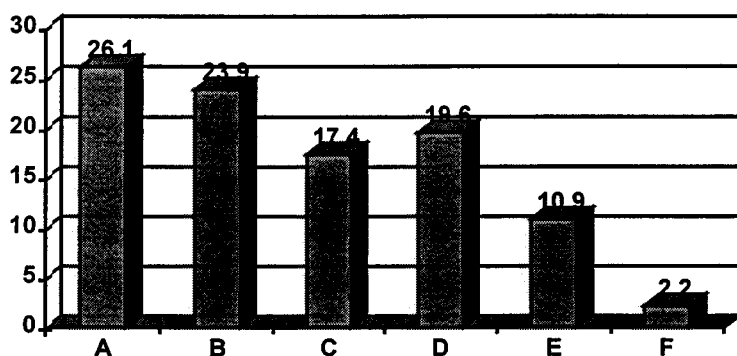
I figur 3 kan man se informanternas modersmål (fråga 3).



Figur 3 Modersmålet hos informanterna (%)

Nästan alla testdeltagare, 43 personer (93,5 %), har finska som sitt modersmål. Svenska som sitt modersmål anger endast tre personer (6,5 %).

Fråga 4 behandlar testpersonernas hemorter som kan grupperas i sex olika regioner: Jyväskylä region, Kuopio region, Birkaland, Mellersta Österbotten, Huvudstadsregion och Sverige. I följande figur presenteras den procentuella fördelningen av informanternas hemorter:



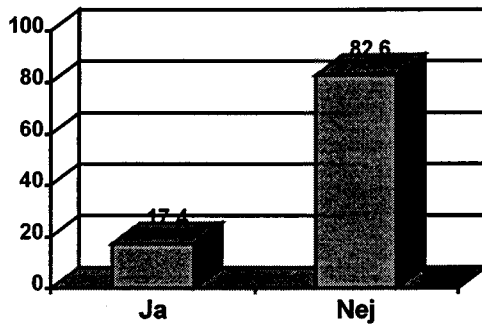
Figur 4 Testdeltagarnas hemorter (%)

Av de 46 testpersonerna bor 12 i Jyväskylä region (stolpe A, 26,1 %), 11 i Kuopio region (stolpe B, 23,9 %), 8 i Birkaland (stolpe C, 17,4 %), 9 i Mellersta Österbotten (stolpe D, 19,6 %), 5 i Huvudstadsregion (stolpe E, 10,9 %) och en i Sverige (stolpe F, 2,2 %).

Det finns många olika yrkesbeteckningar hos hotellpersonalen som vi har undersökt. Informanterna kan delas till elva olika grupper enligt deras arbetsuppgifter. Det finns två större grupper som skiljer sig från mängden: receptionisterna med 50 % (och receptionscheferna med 15,2 %). Bland informanterna finns också nattportierer (6,5 %), hotell- och restaurangchefer (6,5 %), servitriser (4,3 %), försäljningssekreterare (4,3 %), telefonister (4,3 %), kock (2,2 %), ordningsvakt (2,2 %), ekonomiassistent (2,2 %) och vaktmästare (2,2 %).

## 7.2 Kunskaper i svenska

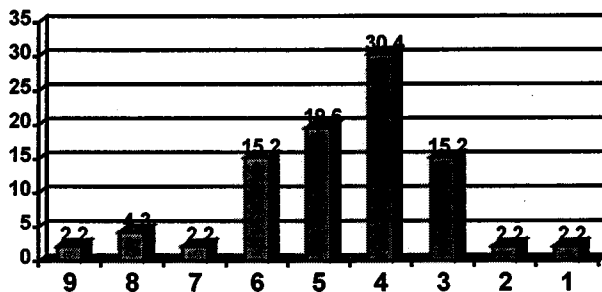
Vi frågade i punkt 10 i enkäten om informanterna har bott i Sverige eller inte. Man kan se av figur 5 hur många av dem har gjort det.



Figur 5 Svar på fråga 10: "Har du bott i Sverige?" (%)

Nästan en femtedel (17,4 %, 8 st) av testdeltagarna har bott i Sverige någon gång under sitt liv, medan 38 testdeltagare (82,6 %) inte har gjort det.

I punkt 13 i enkäten ombads informanterna att bedöma sina egna svenskkunskaper med hjälp av skalan i den allmänna språkexamen. Skalan innehåller 9 färdighetsnivåer som alla har sin beskrivning. I följande figur presenteras den procentuella fördelningen av testdeltagarnas svar.

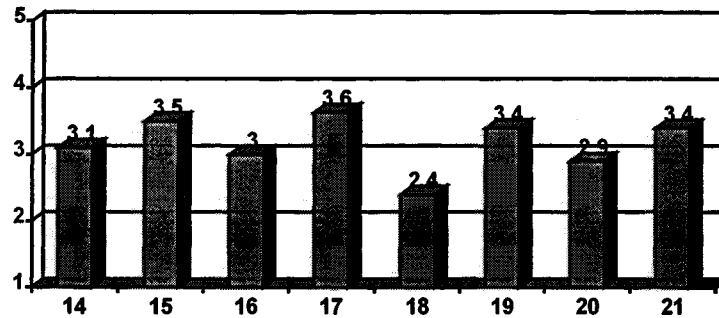


Figur 6 Testdeltagarnas egen bedömning av språkkunskaper (%)

Deltagarna uppmanades att välja den nivå som enligt deras mening bäst beskriver deltagarens egen färdighetsnivå i svenska. Det framgår av figur 6 att svaren koncentrerar sig vid mitten av skalan. Nästan en tredjedel av deltagarna (30,4 %, 14 st.) valde nivå 4 och nästan en femtedel nivå 5 (19,6 %, 9 st.). Bara 15,2 % (7 st.) valde nivåerna 3 och 6. Den mycket avancerade nivån 8 valde två testpersoner (4,3 %). De övriga nivåerna 1, 2, 7 och 9 valdes var av en informant (2,2 %).



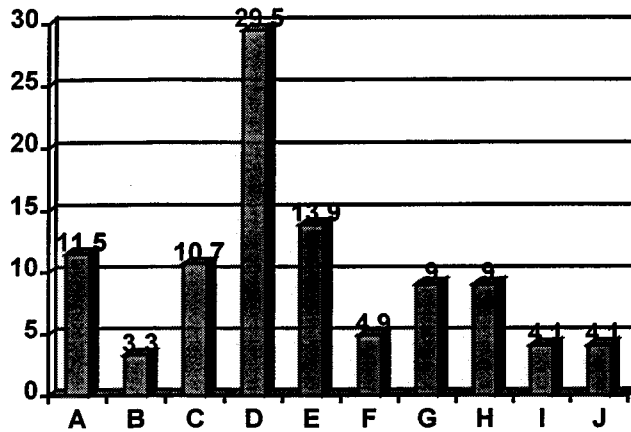
I påståendena 14-21 bads testdeltagarna att värdera sina kunskaper i svenska. I följande figur presenteras de aritmetiska medelvärdena av svaren för varje påstående:



Figur 7 Medelvärdet för testdeltagarnas språkkunskaper inom olika delområden (påståendena 14-21)

Påståendena beträffar olika delområden inom språkanvändningen: muntlig framställning (14), talförståelse (15), skriftlig framställning (16), textförståelse (17), förhandlingskunnande (18), att klara sig i kundservicesituationer (19), att tala i telefon (20) och att klara sig i fritidssituationer (21). Testdeltagarna fick använda följande femgradiga skala: 1 = svag, 2 = försvarlig, 3 = tillfredsställande, 4 = bra och 5 = berömlig. Av figuren kan man se att alla delområden är ganska jämna hos informanterna. Dock finns det en tämligen stor skillnad mellan det starkaste och svagaste delområdet. Testpersonernas starkaste delområde visar sig vara textförståelse ( $M = 3,6$ ) och det svagaste förhandlingskunnande ( $M = 2,4$ ). Enligt de undersökningar som vi presenterade i 5.2 är finländarnas största brister i förhandlingskunnande, och så är situationen också i vår undersökning. Orsaken till att textförståelsen är det starkaste delområdet kan enligt vår uppfattning vara att finländare i allmänhet är bättre i att förstå språket (jfr talförståelse  $M = 3,5$ ) än att själva producera det (jfr muntlig framställning  $M = 3,1$ ). Trots detta är medelvärdet i påstående 19 (att klara sig i kundservicesituationer) ganska högt,  $M = 3,4$ . I kundservicesituationer kan man snabbt lära sig de ord och uttryck som behövs i arbetet. Enligt vår åsikt har personer som arbetar inom turismbranchen överhuvudtaget ganska bra språkkunskaper så som också medelvärdena i resten av delområdena visar: att klara sig i fritidssituationer 3,4, skriftlig framställning 3,0 och att tala i telefon 2,9.

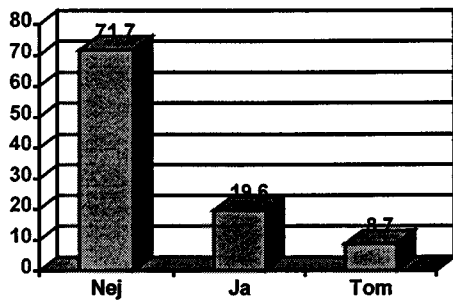
Punkt 22 handlar om hur testdeltagarna upprätthåller sina kunskaper i svenska. I följande figur ges den procentuella fördelningen av svaren:



Figur 8 Informanternas sätt att upprätthålla sina kunskaper i svenska (%)

Det blev tillsammans 122 svar på frågan, eftersom det var möjligt att välja flera alternativ. Det framgår av figuren att testpersonerna upprätthåller sina kunskaper för det mesta genom att titta på svenskspråkiga TV-program (D, 29,5 %). Att lyssna på musik (E, 13,9 %), att läsa tidningar och tidskrifter (A, 11,5 %), att lyssna på radioprogram (C, 10,7 %), att umgås med svenskspråkiga släktingar eller vänner (G, 9,0 %) och att resa eller vistas i Sverige eller i svenskspråkiga områden (H, 9,0 %) är också ganska populära sätt att upprätthålla svensk kunskaperna. Däremot är det inte så vanligt att upprätthålla kunskaperna genom att skriva texter eller brev (F, 4,9 %), studera svenska (I, 4,1 %) eller läsa litteratur (B, 3,3 %). På den öppna punkten svarade några att de tränar sina kunskaper också i själva arbetet (J, 4,1 %). Att titta på svenskspråkiga TV-program är för alla ett lätt tillgängligt sätt att, även omedvetet, upprätthålla sina kunskaper i svenska. De mest använda sätten att upprätthålla kunskaperna är för det mesta sådana som kräver mera förståelse än producering.

Det framgår av den föregående frågan att det inte är så populärt att upprätthålla svensk kunskap genom att studera språket. I fråga 23 kartläggs om arbetsgivaren arrangerar studier i svenska. Följande figur visar hurdan situationen är på informanternas arbetsplatser.



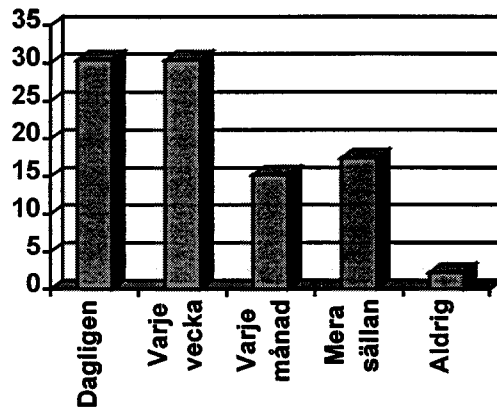
Figur 9 Svar på fråga 23: "Stöder eller arrangerar din arbetsgivare studier i svenska?" (%)

Endast nio personer av testdeltagarna (19,6 %) säger att arbetsgivaren stöder deras studier i svenska eller arrangerar själv kurser. Hela 33 personer (71,7 %) svarar att arbetsgivaren inte gör det. Fyra personer (8,7 %) hade lämnat frågan osvarad (se figur 7). Vi tycker att arbetsgivarna stöder eller arrangerar kurser ganska lite, eftersom språkkunskaper uppskattas högt nuförtiden, speciellt inom turismbranchen. Arbetsgivaren lämnar ansvaret att upprätthålla och utveckla sig för arbetstagaren. Numera finns det flera turismläroanstalter och således antar arbetsgivaren kanske att arbetstagaren har tillräckliga språkkunskaper och behöver inte förbättra dem.

## 8 SVENSKA SPRÅKET I INFORMANTERNAS NUVARANDE ARBETSUPPGIFTER

Detta kapitel innehåller svaren på frågorna 24-33 i enkäten. De handlar om användningen av svenskan i informanternas nuvarande arbetsuppgifter. Dessutom kartläggs vilket språk testdeltagarna använder vid betjäning av nordiska kunder och vilka språk behövs överhuvudtaget i arbetet.

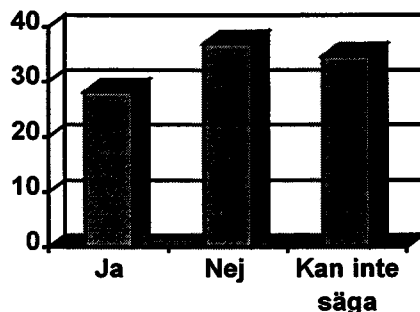
Fråga 24 handlar om hur ofta testpersonerna använder svenska i sitt arbete. Svarsalternativen var dagligen, varje vecka, varje månad, mera sällan eller aldrig. I följande figur ges den procentuella fördelningen av svaren:



Figur 10 Svar på fråga 24: "Hur ofta använder du svenska i arbetet?" (%)

De flesta testpersoner använder språket dagligen (30,4 %, 14 st.) eller varje vecka (30,4 %, 14 st.). Sju informanter (15,2 %) har att göra med språket varje månad och åtta (17,4 %) gör det ännu mera sällan. Det finns också en person (2,2 %) som aldrig använder svenska i sitt arbete. Två personer (4,3 %) gav inte alls något svar på frågan. Av figur 8 framgår att informanterna använder svenska ganska ofta i sitt arbete. Vi är av den åsikten att det är en självklarhet att svenskan behövs inom hotellbranchen i Finland, eftersom största delen av utländska övernattningar (drygt 0,5 miljon) görs av svenskar.

I punkt 25 i enkäten frågade vi testdeltagarna om årstiden har någon betydelse i att svenskan används genomsnittligt oftare. I figur 11 ser man hur svaren fördelar sig:



Figur 11 Svar på fråga 25: "Använder du svenska genomsnittligt mera under någon årstid?" (%)

Figur 11 visar att av de 46 informanterna är 17 (37 %) av den åsikten att årstiden inte har någon inverkan på svenskans användning. 13 testpersoner (28,3 %) anser att årstiden påverkar användningen av svenska. Då är årstiden vanligen sommar, men en person svarar dock vinter. Resten, 15 informanter (34,7 %), kan inte säga om årstiden har någon inverkan alls. Sommartiden är också enligt MEK den dominerande årstiden, eftersom 58,2 % av svenskarnas övernattningar sker på sommartiden (se kapitel 6). De som tycker att årstiden inte påverkar användningen av svenska använder språket antingen regelbundet eller inte alls. En orsak till att informanter svarar "nej" på frågan kan vara att de arbetar på ett hotell som har många affärsresande som kunder och de reser för det mesta utanför turistsäsongen. Därför använder de svenska året runt.

I fråga 26 behandlas vilka delområden inom språkanvändningen, dvs. muntlig och skriftlig framställning, talförståelse och textförståelse, informanterna behöver i sitt arbete. De ombads sätta dessa områden i ordning, så att 1 = behöver mest, 2 = behöver näst mest och så vidare. I tabell 8 kan man se hur informanterna prioriterar de fyra delområdena.

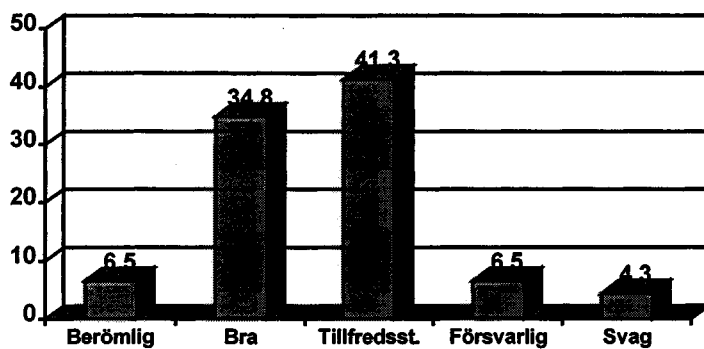
Tabell 8 Svar på fråga 26: "Vilka delområden inom språket behöver du mest i ditt arbete?" (%)

	1	2	3	4	Tom	Totalt
Muntlig framställning	43,5 %	47,8 %	-	-	8,7 %	100 %
Talförståelse	54,3 %	39,1 %	-	-	6,5 %	100 %
Skriftlig framställning	-	2,2 %	23,9 %	54,3 %	19,6 %	100 %
Textförståelse	2,2 %	2,2 %	54,3 %	21,7 %	19,6 %	100 %

Alla informanter har inte gett svar på alla punkter i frågan eller gett samma ordningstal två gånger. Därför blir det sammanlagda procenttalet inte hundra i alla kolumner. Tabellen visar att de två områdena som behövs överlägset mest är talförståelse och muntlig framställning. Över hälften (54,3 %) anser talförståelse vara det viktigaste delområdet inom språkanvändning och nästan hälften (43,5 %) är av den åsikten att muntlig framställning är det viktigaste. Bara en informant (2,2 %) tycker att textförståelse behövs mest och ingen att skriftlig framställning är det viktigaste. På andra plats sätter nästan hälften (47,8 %) muntlig framställning och 39,1 % talförståelse. En informant (2,2 %) behöver näst mest skriftlig framställning och en person (2,2 %) textförståelse. På tredje och fjärde plats sätter informanterna endast textförståelse och skriftlig

framställning. Eftersom testpersonerna i vår undersökning arbetar inom hotellbranschen, var resultaten ganska förväntade. Arbetet inom hotellbranschen är för det mesta kundservice och då är man ofta i kontakt med kunden, ansikte mot ansikte. Över hälften (65,2 %, se 7.1) av testdeltagarna arbetar i receptionen och speciellt där är muntlig framställning och talförståelse ytterst viktiga delområden.

Fråga 27 handlar om hur testdeltagarna klarar sig i arbetsuppgifterna med sina nuvarande kunskaper i svenska. Testdeltagarna fick ge vitsord (berömlig, bra, tillfredsställande, försvarlig och svag) för sig själva. Följande figur visar hur vitsorden fördelade sig procentuellt:

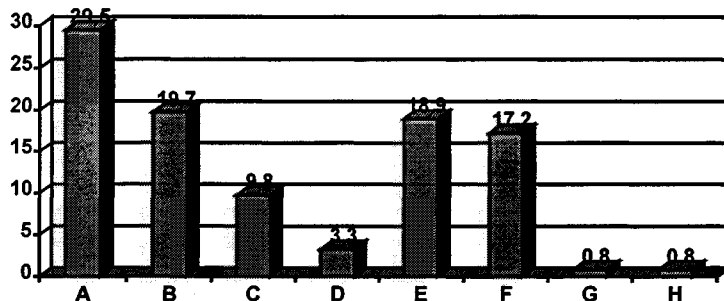


Figur 12 Svar på fråga 27: "Hur klarar du dig med svenskan i dina arbetsuppgifter?" (%)

Figur 12 visar att de flesta klarar sig tillfredsställande (41,3 %, 19 st.) eller bra (34,8 %, 16 st.) med sin svenska i arbetet. Endast tre testpersoner säger sig klara berömligt (6,5 %) och lika många försvarligt (6,5 %). Det finns också två informanter som anser att de med sina kunskaper i svenska klarar sig svagt (4,3 %). Tre personer (6,5 %) anger inget svar på frågan. I allmänhet klarar testdeltagarna sig ganska bra på svenska i sina arbetsuppgifter, vilket förmodligen grundar sig på informanternas relativt bra kunskaper i svenska, såsom avsnitt 7.2 redan visar.

I fråga 28 ombads informanterna ange de delområdena inom svenska som testpersonerna borde förbättra för att klara sig bättre i språkanvändningssituationerna. Delområdena är: muntlig framställning (A), talförståelse (B), skriftlig framställning (C), textförståelse (D), förhandlingskunnande (E) och att tala i telefon (F). Testpersonerna fick också komma på ett eget förslag om ett förbättringsområde (G) eller så behöver testpersonerna inte förbättra sina

kunskaper inom något delområde (H). De kunde välja mera än ett alternativ och sammanlagt blev det 122 svar. Man kan se av följande figur vilka områden som fick svar:



Figur 13 Delområden inom svenska språket som informanterna borde förbättra (%)

I figur 13 kan man se att testdeltagarna borde förbättra sina språkkunskaper mest i muntlig framställning (A, 29,5 %). De tre nästa förbättringsområdena är talförståelse (B) med 19,7 %, förhandlingskunnande (E) med 18,9 % och att tala i telefon (F) med 17,2 %. De delområden som minst behöver förbättring är skriftlig framställning (C, 9,8 %) och textförståelse (D, 3,3 %). Dessutom föreslår en person ett eget förbättringsområde (G, 0,8 %) som är ordförråd. Bara en person svarar att han inte behöver förbättra sina kunskaper inom något delområde (H, 0,8 %). Eftersom informanterna behöver mest muntlig framställning och talförståelse i sitt arbete (se fråga 26) är de också de områden som borde förbättras mest. Enligt undersökningarna som presenterades i avsnitt 5.2 är muntlig framställning och förhandlingskunnande finländarnas största stötesten och det känns främmande att tala i telefon på svenska. Vår undersökning ger likadana resultat som de tidigare undersökningarna av ämnet.

Med frågorna 29-31 kartläggs vilket språk testpersonerna använder i kontakt med svenskspråkiga, norska och danska kunder. Några av informanterna valde mera än ett språk. Tabell 9 visar vilka språk informanterna använder vid betjäning av nordbor.

Tabell 9 Svar på frågorna 29-31: "Vilket språk använder du med en svenskspråkig/norsk/dansk kund?" (%)

	Svenska	Norska	Danska	Engelska	Finska	Totalt
Svensk-språkiga	56,7 %	-	-	38,3 %	5,0 %	100 %
Norrmän	32,7 %	1,8 %	-	65,5 %	-	100 %
Danskar	18,9 %	-	-	81,1 %	-	100 %

Med svenskspråkiga kunder använder testdeltagarna för det mesta svenska (56,7 %) och engelska (38,3 %). I några fall används också finska (5,0 %). Med norrmännen är servicespråken vanligtvis engelska (65,5 %) och svenska (32,7 %), dock finns det också en person som använder norska (1,8 %). Engelska är det huvudsakliga språket vid betjäning av danska kunder (81,1 %), men svenska används också (18,9 %). Även om över hälften av informanterna pratar svenska med svenskspråkiga kunder, är det ändå över en tredjedel som kommunicerar på engelska med dem. Man kan nog vara ganska nöjd med resultatet, men enligt vår åsikt kunde situationen också vara bättre. Eftersom svenskar är den största turistgruppen i Finland, borde man fästa mer uppmärksamhet vid att personalen på turismbranchen kan och använder svenska och inte byter genast till engelska. Det är glädjande att så pass många använder svenska också med norska och danska kunder. Även om norska och danska är besläktade med svenska, kan det emellertid vara svårt att förstå deras språk.

Testpersonerna skulle i fråga 32 välja vilka främmande språk de använder mest i sitt arbete. Meningen var att sätta språken i nummerordning, så att 1 = använder mest, 2 = använder näst mest osv. Tom-spalten betyder att respondenten hade lämnat punkten osvarad. Tabell 10 visar den procentuella fördelningen av språken som informanterna använder i sitt arbete:



Tabell 10 Svar på fråga 32: ”Vilka språk, förutom finska, använder du i ditt arbete?” (%)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Tom
svenska	4,3 %	76,2 %	15,2 %	-	-	-	4,3 %
engelska	97,8 %	2,2 %	-	-	-	-	-
tyska	-	15,2 %	37,0 %	8,7 %	-	-	39,1 %
franska	-	2,2 %	4,3 %	8,7 %	-	2,2 %	82,6 %
ryska	-	2,2 %	-	2,2 %	2,2 %	-	93,5 %
spanska	-	-	2,2 %	-	6,5 %	2,2 %	89,1 %
något annat (italienska)	-	-	2,2 %	-	-	-	97,8 %

Som man kan se i tabell 10 valdes bara två språk, engelska och svenska, till det mest använda språket. 97,8 % av testpersonerna säger att de använder engelska mest och 4,3 % säger att svenska är det mest använda språket. När informanterna skulle svara vilket språk de använder näst mest, var svenska det mest betydelsefulla språket med 76,2 %. Tyska anses vara det näst mest använda språket av 15,2 %. Till tredje plats valdes mest tyska med 37,0 %. Resten av de nämnda språken, dvs. franska, ryska, spanska och italienska, hör inte till informanternas mest använda språken. Det finns ändå några personer som använder de språken, men procentvärdena är inte så betydande. Resultaten är förväntade, eftersom engelska är ett universellt språk och svenska används med turister från Sverige och finlandssvenskar. Dessa språk är också obligatoriska i finska skolor. Andelen tyska turister är också märkvärdig i Finland och därför hör språket till de tre mest använda språken hos informanterna.

Nästa fråga, 33, handlar om vilka språk testdeltagarna anser vara nödvändiga i sitt arbete och igen skulle informanterna sätta språken i prioritetsordning. Följande tabell visar svarsfördelningen:

Tabell 11 Svar på fråga 33: ”Vilka språk, förutom finska, är nödvändiga i ditt arbete?” (%)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	Tom
svenska	4,3 %	76,1 %	10,9 %	6,5 %	-	-	2,2 %
engelska	95,6 %	2,2 %	-	-	-	-	2,2 %
tyska	-	15,2 %	63,0 %	10,9 %	-	-	10,9 %
franska	-	2,2 %	4,3 %	13,0 %	26,1 %	8,7 %	45,7 %
ryska	-	2,2 %	10,9 %	23,9 %	19,6 %	2,2 %	41,2 %
spanska	-	-	-	6,5 %	8,7 %	34,8 %	50,0 %

De märkvärdigaste resultaten enligt tabell 11 är att engelska är det nödvändigaste språket hos testdeltagarna, svenska det näst nödvändigaste och tyska kommer på tredje plats. Ordningen är densamma som i frågan om vilka språk informanterna använder i sitt arbete (fråga 32). De andra språken som kommer efter de tre viktigaste språken är franska, ryska och spanska. Dessa språk är ganska jämna sinsemellan, men står ändå ett stort steg bakom engelska, svenska och tyska. De tre mest använda språken, engelska, svenska och tyska, är också de tre nödvändigaste språken enligt vår undersökning. Det ser dock ut att behovet av de mera sällsynta språken är större än vad användningen är.

## 9 ATTITYDER TILL SVENSKA SPRÅKET, SVENSKSPRÅKIGA MÄNNISKOR OCH SVENSKHET

Det sista delområdet i enkäten handlar om attityder till svenska språket, svenskspråkiga människor och svenskhet. Där ombads testdeltagarna säga i vilken grad de instämmer eller inte med de olika påståendena (34-61). De skulle svara med en femgradig skala, så att 1 = helt oenig, 2 = någorlunda oenig, 3 = kan inte säga, 4 = någorlunda enig och 5 = helt enig. Vi har delat påståendena till fem olika grupper som är: svenska språket, studier i svenska, människor, arbetslivet och finlandssvenskhet. I det följande står de översatta påståendena grupp för grupp. Efter varje påståendegrupp finns en figur som anger medelvärdet för varje påstående.

Påståendena 43, 46, 50, 52 och 58 handlar om attityder till svenska språket och figur 14 visar de aritmetiska medelvärdena för dem :

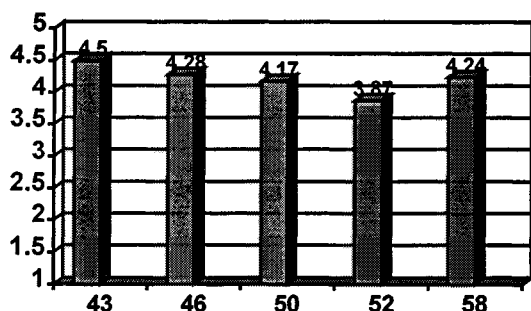
*43 Det är viktigt att kunna svenska i nordiska kontakter.*

*46 Det är nödvändigt att kunna svenska i Finland, även om det finns så få svenskspråkiga områden.*

*50 Det hör till allmänbildningen att kunna de båda inhemska språken.*

*52 När jag reser i Sverige, använder jag svenska så mycket som möjligt.*

*58 Det är trevligt att tala svenska.*

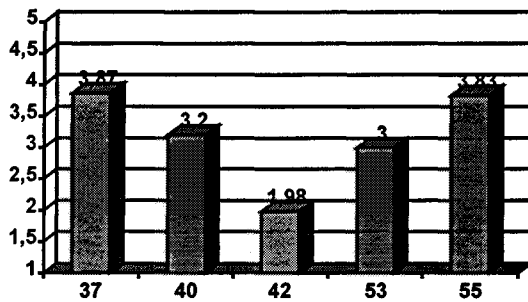


Figur 14 Medelvärdet för informanternas attityder till svenska språket (M)

Som man kan se av figur 11 är informanternas attityder till svenska språket bra i alla påståenden. Medelvärdena är alltså relativt höga och det finns inte några stora skillnader mellan dem. Det högsta medelvärdet ( $M = 4,5$ ) får påstående 43 och där är informanterna eniga om att det är viktigt med svenska i nordiska kontakter. Informanterna anser också att det är nödvändigt att kunna svenska i Finland ( $M = 4,28$ ) och att det är trevligt att tala svenska ( $M = 4,24$ ). Testdeltagarna är någorlunda eniga om att svenska språket är en del av allmänbildningen ( $M = 4,17$ ). Det lägsta medelvärdet ( $M = 3,87$ ) av denna grupp får påstående 52. Trots att värdet är det lägsta är det inte dåligt, utan betyder att informanterna använder svenska ganska mycket när de reser i Sverige.

Den följande gruppen, påståendena 37, 40, 42, 53 och 55, handlar om attityder till studier i svenska och av den följande figuren framgår medelvärdena för påståendena:

- 37 Svenska språket borde bevaras obligatoriskt i grundskolan.
- 40 Det har alltid varit trevligt att studera svenska.
- 42 Att studera svenska är viktigare än att studera engelska.
- 53 "Tvängssvenska" i grundskolan gör inte studerandet obehagligt.
- 55 Svenska språket tar inte resurser från andra viktigare språk i grundskolan.

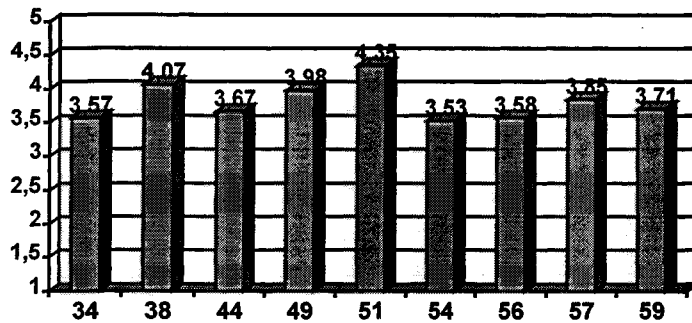


Figur 15 Medelvärde för testpersonernas attityder till studier i svenska (M)

I figur 15 finns det variation mellan medelvärdena och skillnaden mellan det högsta och det lägsta värdet är stor. Det högsta medelvärdet ( $M = 3,87$ ) har påstående 37, vilket betyder att testdeltagarna är ganska eniga om att svenska språket borde bevaras obligatoriskt i grundskolan. Enligt påstående 42, som har det lägsta medelvärdet ( $M = 1,98$ ), tycker informanterna ändå att studera engelska är viktigare än att studera svenska. I påstående 55 ( $M = 3,83$ ) är testdeltagarna någorlunda eniga om att svenska språket inte tar resurser från andra viktigare språk. Svaren på påståendena 40 (*Det har alltid varit trevligt att studera svenska*) och 53 (*"Tvångssvenska" i grundskolan gör inte studerandet obehagligt*) faller kring mitten av poängskalan, således är svaren inte klart negativa eller positiva. Även om testpersonerna är i allmänhet av den åsikten att det är viktigt med svenskstudier, är studerandet av engelska enligt informanterna ännu viktigare. Engelskan är ändå ett världsspråk och språkområdet är mycket mera omfattande än svenskans.

I påståendena 34, 38, 44, 49, 51, 54, 56, 57 och 59 är det frågan om attityder till svenskspråkiga människor och i figur 16 kan man se medelvärdena för påståendena:

- 34 *Finlandssvenskarna är inte arroganta.*
- 38 *Svenskarna är trevliga människor.*
- 44 *Det är lätt att bekanta sig med svenskarna.*
- 49 *Svenskarna tänker inte bara på sig själva.*
- 51 *Jag har några kontakter med svenskspråkiga människor.*
- 54 *Jag har ofta att göra med svenskspråkiga människor.*
- 56 *Finlandssvenskarna vill ha att göra med de finskspråkiga.*
- 57 *Jag tycker att finlandssvenskarna är trevliga människor.*
- 59 *Svenskspråkiga människor är inte ett sk. bättre folk.*

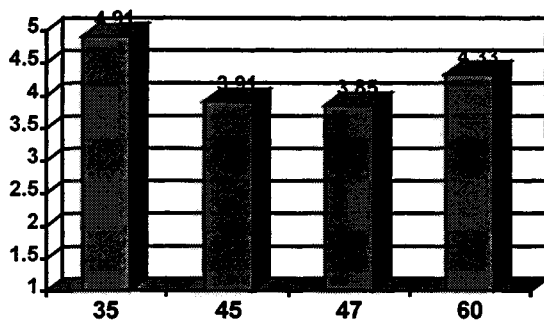


Figur 16 Medelvärdet för testdeltagarnas attityder till svenskspråkiga människor (M)

Som man kan se i figur 16 förekommer det inga negativa attityder i den här gruppen och skillnaderna mellan medelvärdena är små. I den här gruppen är testpersonerna mest eniga med påstående 51 (M = 4,35), dvs. att många har kontakter med svenskspråkiga människor. 54) och tycker att svenskarna är trevliga människor (38). Informanterna är ganska eniga också med resten av påståendena. Således är deras attityder till svenskspråkiga människorna positiva.

Den följande gruppen, svenska språket i arbetslivet, består av påståendena 35, 45, 47 och 60. Följande figur visar medelvärdena för de fyra påståendena:

- 35 Jag är inte rädd för att betjäna svenskspråkiga kunder.
- 45 Finland klarar sig inte utan nordiskt samarbete ute i världen.
- 47 Det är nödvändigt att kunna svenska på finska arbetsmarknaden.
- 60 Jag betjänar gärna svenskspråkiga kunder.



Figur 17 Medelvärdet för informanternas attityder till svenska språket i arbetslivet (M)

Det framgår av figur 17 att attityderna också i den här gruppen är positiva, speciellt påstående 35 som har medelvärdet 4,91. Det berättar att informanterna inte är rädda för att betjäna svenskspråkiga kunder. Testpersonerna betjänar dem också gärna ( $M = 4,33$ ). Informanterna är också någorlunda eniga om att Finland inte klarar sig utan nordiskt samarbete ute i världen (45,  $M = 3,91$ ) och att det är nödvändigt att kunna svenska på finska arbetsmarknaden (47,  $M = 3,85$ ). Om man har valt ett serviceyrke, måste man enligt vår åsikt också tycka om att möta och betjäna kunder från olika språkgrupper, i detta fall svenskspråkiga. Det tycks informanterna göra i vår undersökning.

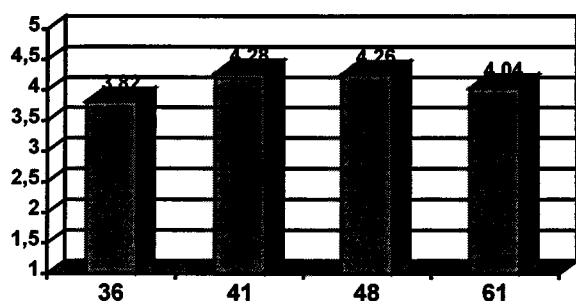
Den sista gruppen, påståendena 36, 41, 48 och 61, handlar om attityder till finlandssvenskheten. I figur 18 kan man se de aritmetiska medelvärdena för påståendena.

36 *Den finlandssvenska minoriteten berikar vårt folk.*

41 *Tvåspråkigheten är ett rikedom för Finland.*

48 *Den finlandssvenska kulturen är en del av Finland.*

61 *Finlandssvenskheten är inte bara en främmande relik från den storsvenska tiden.*



Figur 18 Medelvärdet för testdeltagarnas attityder till finlandssvenskheten (M)

I figur 18 är medelvärdena igen jämna, vilket betyder att informanterna förhåller sig ganska positivt till påståendena som handlar om den finlandssvenska kulturen. Enligt testpersonerna är tvåspråkigheten ett rikedom för Finland (41,  $M = 4,28$ ) och den finlandssvenska kulturen en del av Finland (48,  $M = 4,26$ ). Testdeltagarna grundar inte längre sina attityder i så stor grad på historiska händelser, eftersom de är eniga om att finlandssvenskheten inte är en främmande relik från den storsvenska tiden (61,  $M = 4,04$ ). Påståendet 36 har medelvärdet 3,82 och berättar att

informanterna är någorlunda eniga om att den finlandssvenska minoriteten berikar vårt folk. Testpersonerna tycks inse finlandssvenskhetens positiva betydelse för Finland.

I de alla ovannämnda grupperna som handlar om informanternas attityder till svenska språket, svenskspråkiga människor och svenskhet kan man märka att attityderna är positiva. Egentligen kan man påstå att det inte finns några negativa attityder hos testpersonerna i vår undersökning. Vi tror att de som arbetar inom turismbranschen förhåller sig i medeltal positivare till utländska människor än de som inte har att göra med dem. Personalen inom turismbranschen möter dagligen kunder från olika kulturer och talar främmande språk, vilket kan främja utformningen av de positiva attityderna. Redan i teoridelen (se avsnitt 4.2) påstår vi att fördomar och attityder i hög grad grundar sig på okunnighet om det främmande. Således har informanterna i vår undersökning i alla fall någon slags kunnighet om den svenska och finlandssvenska kulturen och svenskspråkiga människor.

I den öppna frågan (62) i enkäten frågade vi testdeltagarna vad det betyder för dem att kunna svenska i hotellbranschen. Största delen av informanterna tycker att det är ytterst viktigt för hotellpersonalen, också för hela turistbranschen, att kunna svenska, eftersom många kunder, speciellt affärsresande, kommer från Sverige och antalet svenska turister har ökat under de senaste åren. Vi bor i Norden och därför är det viktigt att kunna svenska i hela landet och inte bara i svenskspråkiga områden. Men samtidigt poängterar testpersonerna att det är viktigare att behärska språket i de största städerna och i tvåspråkiga områdena. Informanterna är av den åsikten att det finns mera arbete för språkkunna på den finska arbetsmarknaden, speciellt när det är frågan om serviceyrken.

Testdeltagarna anser också att de kan betjäna kunder bättre och mera individuellt på kundernas eget modersmål. Man borde åtminstone kunna grunderna i svenska, eftersom till och med några ord och fraser gör kunden glad. Ofta talar några informanter ändå engelska med svenskspråkiga kunder av den orsaken att man är rädd för att använda sin s.k. svaga svenska. Många svenskar talar själva engelska när de kommer till hotell, men nog finns det svenskar som är medvetna om tvåspråkigheten i Finland och förväntar sig betjäning på svenska.

Även om de flesta testpersonerna anser svenska språket vara viktigt, finns det också några som tycker att svenskans betydelse inte är så märkvärdig i Finland. Svenska språket är lika viktigt som vilket annat främmande språk som helst. En av testpersonerna tycker att svenska behövs endast med kunder som inte kan något annat språk än svenska.

## 10 VARIATION OCH KORRELATION MELLAN VARIABLERNAS

I detta jämför vi olika variabler med varandra. Vi undersöker om orternas finsk- eller tvåspråkighet, informanternas kön eller vistelse i Sverige påverkar resultaten. När vi granskar om resultaten är statistiskt signifikanta, använder vi den femprocentiga signifikansnivån. Sedan undersöker vi om åldern och språkfärdighetsnivån enligt den allmänna språkexamen samvarierar med resultaten.

### 10.1 Variation mellan variablerna

#### 10.1.1 Finsk- och tvåspråkiga områden

Vi har delat testpersonernas hemorter in i finsk- och tvåspråkiga områden. Jyväskylä region, Kuopio region samt Birkaland bildar den finskspråkiga gruppen och Mellersta Österbotten, Huvudstadsregion samt Sverige utgör den tvåspråkiga gruppen. Sverige har räknats med i den senare gruppen, även om det inte är tvåspråkigt, eftersom det finns bara en informant som kommer därifrån. I det följande ska vi undersöka om den finsk- eller tvåspråkiga hemorten har någon inverkan på testpersonernas kunskaper i svenska.

*Tabell 12* Medelvärdet och p-värdet för testpersonernas språkkunskapsnivå i finsk- och tvåspråkiga områden (punkt 13)

	Medelvärde (M)		T-test
Punkt	Finskspråkiga områden	Tvåspråkiga områden	Signifikans (p-värde)
13	4,19	5,55	0,009



Tabell 12 visar medelvärdet på kunskaperna enligt språkfärdighetsnivåskalan hos testdeltagarna i finsk- och tvåspråkiga områden. Testpersonerna i tvåspråkiga områden har värderat sina kunskaper i svenska högre än testpersonerna i finskspråkiga regioner. Informanterna i tvåspråkiga områden fick medelvärdet 5,55, som ligger i början av den högsta nivån i skalan, men de finskspråkigas medelvärde 4,19 ungefär i mitten av mellannivån. Skillnaden mellan medelvärdena är statistiskt signifikant ( $p=0,009$ ). Vi är av den åsikten att de som bor i tvåspråkiga områden har mera att göra med svenska språket och kanske använder det oftare. Således kan de lättare upprätthålla sina svenskkunskaper. I finskspråkiga områden kan det vara så att man använder språket mera sällan och språkkunskaperna rostar. Men enligt vår undersökning har informanterna ändå ganska bra svenskkunskaper också i finskspråkiga områden.

I tabell 13 ser man skillnaderna mellan medelvärdena inom språkets olika delområden (14 = muntlig framställning, 15 = talförståelse, 16 = skriftlig framställning, 17 = textförståelse, 18 = förhandlingskunnande, 19 = att klara sig i kundservicesituationer, 20 = att tala i telefon och 21 = att klara sig i fritidssituationer) hos testdeltagarna i finsk- och tvåspråkiga områden.

*Tabell 13* Medelvärdena och p-värdena för testpersonernas språkkunskaper inom olika delområden i finsk- och tvåspråkiga områden (14-21)

Punkt	Medelvärde (M)		T-test
	Finskspråkiga områden	Tvåspråkiga områden	Signifikans (p-värde)
14	2,81	3,64	0,006
15	3,19	4,14	0,000
16	2,84	3,14	0,355
17	3,52	3,86	0,236
18	2,16	2,93	0,016
19	3,10	3,93	0,004
20	2,61	3,57	0,002
21	3,16	3,86	0,023

Man kan av tabell 13 märka att medelvärdena inom alla delområden är högre hos informanterna på tvåspråkiga områden. Alla medelvärdesskillnaderna förutom skriftlig framställning (16) och textförståelse (17) är statistiskt signifikanta. Testpersonerna i finskspråkiga områden har värderat

textförståelse (17) som sin starkaste sida ( $M = 3,52$ ) och testpersonerna i tvåspråkiga områden talförståelse (15,  $M = 4,14$ ). Däremot är den svagaste sidan hos de båda grupperna förhandlingskunnande (18). Medelvärdet för informanterna från finskspråkiga områden är 2,16 och för informanterna från tvåspråkiga områden 2,93. I punkterna 15 och 20 är medelvärdeskillnaderna mellan de två språkområdena de största. Testpersonerna i tvåspråkiga områden värderar sina kunskaper i talförståelse ( $M = 4,14$ ) och i att tala i telefon ( $M = 3,57$ ) nästan ett vitsord högre än testpersonerna i finskspråkiga områden (15:  $M = 3,19$  och 20:  $M = 2,61$ ).). Förklaringen till att informanterna i tvåspråkiga områden har värderat sina kunskaper inom språkets olika delområden högre än informanterna i finskspråkiga områden kan igen vara att den föregående gruppen har mera att göra med svenska språket. När man använder svenska mera, är det naturligt att kunskaperna förblir bättre. Då är man också en säkrare språkbrukare. Orsaken till att informanterna i tvåspråkiga områden har talförståelse som sin starkaste sida beror först och främst på samma sak att de hör svenska mer omkring sig.

### 10.1.2 Kön

I det följande forskar vi om könet påverkar de följande attitydpåståendena hos informanterna:

- 36 *Den finlandssvenska minoriteten berikar vårt folk.*
- 37 *Svenska språket borde bevaras obligatoriskt i grundskolan.*
- 41 *Tvåspråkigheten är ett rikedom för Finland.*
- 45 *Finland klarar sig utan nordiskt samarbete ute i världen.*
- 46 *Det är onödigt att kunna svenska i Finland, fast det finns så få svenskspråkiga områden.*
- 48 *Den finlandssvenska kulturen är en del av Finland.*
- 50 *Det hör till allmänbildningen att kunna de båda inhemska språken.*
- 51 *Jag har inga kontakter med svenskspråkiga människor.*
- 55 *Svenska språket tar resurser från andra viktigare språk i grundskolan.*
- 59 *De svenskspråkiga är ett sk. bättre folk.*

Vi har utformat två tabeller, eftersom alla påståenden inte går i samma riktning, utan kan vara antingen positiva eller negativa. I tabell 14a finns de positiva påståendena, dvs. ju större medelvärdet är, desto positivare är informanternas attityder. Tabell 14b innehåller de negativa påståendena, alltså ju större medelvärdet är, desto negativare är testpersonernas attityder.

*Tabell 14a* Medelvärdena och p-värdena där könet inverkar på informanternas attityder

Punkt	Medelvärde (M)		T-test
	Kvinnor	Män	Signifikans (p-värde)
36	3,97	3,13	0,033
37	4,18	2,38	0,001
41	4,42	3,63	0,012
48	4,37	3,75	0,046
50	4,39	3,13	0,000

*Tabell 14b* Medelvärdena och p-värdena där könet inverkar på informanternas attityder

Punkt	Medelvärde (M)		T-test
	Kvinnor	Män	Signifikans (p-värde)
45	1,76	3,63	0,000
46	1,49	2,38	0,013
51	1,50	2,38	0,047
55	2,00	3,00	0,025
59	2,14	3,00	0,042

Av tabellerna 14a och 14b kan man se att kvinnorna inställer sig positivare till alla påståenden än männen gör. Alla medelvärdeskillnaderna är statistiskt signifikanta. De största skillnaderna mellan kvinnorna och männen i vår undersökning hittas i påståendena 37 och 45. Kvinnorna förhåller sig positivare (M = 4,18) till att svenskan borde bevaras obligatorisk i grundskolan än männen (M = 2,38). Männen tycker att Finland klarar sig utan nordiskt samarbete ute i världen (M = 3,63), men kvinnorna är någorlunda oeniga med påståendet (M = 1,76). Den minsta skillnaden mellan kvinnorna (M = 4,37) och männen (M = 3,75) finns i påstående 48, där de är någorlunda eniga med att den finlandssvenska kulturen är en del av Finland. Kvinnorna har också enligt de undersökningar som tidigare presenterades i kapitel 4.2 positivare attityder än männen. Man måste dock komma ihåg vid tolkning av resultaten att könsfördelningen inte är jämn, utan kvinnornas antal är mycket större (n = 38) än männens (n = 8).

### 10.1.3 Vistelse i Sverige

I det följande tar vi reda på om informanternas vistelse i Sverige påverkar deras kunskaper i svenska. Tabell 15 visar skillnaderna mellan medelvärdena i språkkunskapsnivån av den allmänna språkexamen (13) och inom språkets olika delområden (14 = muntlig framställning, 15 = talförståelse, 16 = skriftlig framställning, 17 = textförståelse, 18 = förhandlingskunnande, 19 = att klara i kundservicesituationer, 20 = att tala i telefon och 21 = att klara sig i fritidssituationer) hos testdeltagarna som har eller inte har bott i Sverige.

Tabell 15 Medelvärdena och p-värdena där vistelsen i Sverige påverkar språkkunskaperna (13-21)

Punkt	Medelvärde (M)		T-test
	Har bott i Sverige	Har inte bott i Sverige	Signifikans (p-värde)
13	6,00	4,41	0,021
14	3,88	2,92	0,009
15	4,13	3,37	0,022
16	3,75	2,79	0,013
17	4,25	3,50	0,026
18	3,13	2,29	0,035
19	4,00	3,24	0,033
20	3,75	2,76	0,011
21	4,25	3,21	0,004

Om informanten har under sitt liv bott i Sverige, har det enligt vår undersökning påverkat språkkunskaperna i svenska positivt på alla delområden. När man drar slutsatser, måste man komma ihåg att de två grupperna i denna variabel inte är i balans. Det finns nämligen bara åtta informanter som har bott i Sverige och 38 som inte har gjort det. Det viktigaste resultatet är nog att de testpersoner som har bott i Sverige har i medeltal bedömt sina språkfärdigheter (13) i svenska klart högre (M = 6,00) än de som inte har bott i Sverige (M = 4,41). De båda grupperna har av de åtta delområdena (14-21) värderat sina språkkunskaper högst i textförståelse, punkt 17 (M = 4,25 och M = 3,50) och de som har bott i Sverige har dessutom värderat lika högt 'att klara sig i fritidssituationer', punkt 21 (M = 4,25). Som sitt svagaste delområde har de båda grupperna värderat förhandlingskunnande (18), M = 3,13 för dem som har bott i Sverige och M = 2,29 för

dem som inte har bott. De märkvärdigaste skillnaderna mellan medelvärdena är i punkterna 14 och 21. De som har bott i Sverige har värderat sin muntlig framställning (14) till nästan 'bra' ( $M = 3,88$ ) och de som inte har bott till nästan 'tillfredsställande' ( $M = 2,92$ ). I punkt 21 (att klara sig i fritidssituationer) har de som har bott i Sverige i medeltal lite bättre än 'bra' ( $M = 4,25$ ) och de som inte har bott i Sverige lite bättre än 'tillfredsställande' ( $M = 3,21$ ). Skillnaderna i 14 och 21 är statistiskt signifikanta ( $p = 0,009$  och  $p = 0,004$ ). Att bo i ett främmande land förbättrar naturligtvis kunskaperna i språket som talas i landet och gör personen till en bättre språkbrukare.

I fråga 27 ville vi veta hur testdeltagarna klarar sig i arbetsuppgifterna med sina nuvarande kunskaper i svenska. I denna fråga är vitsorden 1 = berömlig, 2 = bra, 3 = tillfredsställande, 4 = försvarlig och 5 = svag. I tabell 16 ser man om vistelsen i Sverige har någon inverkan på hur testpersonerna klarar sig i arbetsuppgifterna med sina svenskkunskaper.

Tabell 16 Medelvärdet och p-värdet där vistelsen i Sverige påverkar hur testpersonerna klarar sig i arbetet med sina nuvarande kunskaper i svenska (27)

Fråga	Medelvärde (M)		T-test
	Har bott i Sverige	Har inte bott i Sverige	Signifikans (p-värde)
27	2,00	2,78	0,034

Av tabell 16 ser man att de som har bott i Sverige säger sig klara bättre i arbetet med sin svenska än de som inte har bott. Vitsordet för dem som har bott i Sverige är 'bra' ( $M = 2,00$ ) och för dem som inte har bott där lite bättre än 'tillfredsställande' ( $M = 2,78$ ). Denna medelvärdesskillnad är statistiskt signifikant ( $p = 0,034$ ). Man kan alltså säga att vistelsen i Sverige har också en positiv inverkan på hur arbetsuppgifterna på svenska lyckas.

I det följande undersöker vi om informanternas vistelse i Sverige påverkar deras attityder till svenskspråkiga människor (34: "Finlandssvenskarna är arroganta" och 44: "Det är lätt att bekanta sig med svenskarna"). Tabell 17 visar medelvärdesskillnaderna för påståendena 34 och 44.

Tabell 17 Medelvärdena och p-värdena där vistelsen i Sverige påverkar attityder (34 och 44)

Påstående	Medelvärde (M)		T-test
	Har bott i Sverige	Har inte bott i Sverige	Signifikans (p-värde)
34	1,50	2,63	0,006
44	4,25	3,55	0,022

Vid tolkning av tabell 17 måste man ta hänsyn till att ju närmare medelvärdet står femman, desto mera instämmer informanten med påståendet och tvärtom. De som har bott i Sverige är ganska oeniga med att finlandssvenskarna är arroganta ( $M = 1,50$ ), men de som inte har bott i Sverige har har inte en så klar åsikt om saken ( $M = 2,63$ ). Skillnaden mellan de två grupperna är statistiskt signifikant ( $p = 0,006$ ). De båda grupperna tycker att det är ganska lätt att bekanta sig med svenskarna (44), men de som har bott i Sverige instämmer lite mera med påståendet ( $M = 4,25$ ) än de som inte har bott där ( $M = 3,55$ ). Skillnaden mellan medelvärdena är statistiskt signifikant ( $p = 0,022$ ). Vi antar att de som har bott utomlands är mera toleranta och förstår sig bättre på annorlunda människor och kulturer.

## 10.2 Korrelation mellan variablerna

I detta avsnitt behandlar vi om och i hur stor grad åldern och språkfärdighetsnivån samvarierar med språkkunskaper och hur informanterna klarar sig med sin svenska i sina arbetsuppgifter. Dessutom undersöker vi hur åldern och språkfärdighetsnivån samvarierar med attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor.

### 10.2.1 Ålder

Vid granskning av ålderns korrelation med språkkunskaperna, kunde inte någon korrelation observeras mellan dem. Det finns inte heller korrelation mellan åldern och hur informanterna klarar sig i sitt arbete. Däremot finns det korrelation mellan åldern och två attitydpåståenden (34 och 35). I påstående 34 (*Finlandssvenskarna är arroganta*) är korrelationen negativ ( $r = -0,357$ ,  $p$

= 0,015), dvs. ju äldre informanten är, desto mindre instämmer han med påståendet. Man kan alltså säga att de äldre informanterna i vår undersökning är mera oeniga än de unga informanterna om att finlandssvenskarna är arroganta. I påstående 35 (*Jag är hela tiden rädd för att betjäna svenskspråkiga kunder*) är korrelationen också negativ ( $r = -0,323$ ,  $p = 0,029$ ). dvs. ju äldre informanten är, desto mindre är han rädd för att betjäna svenskspråkiga kunder. Enligt vår åsikt kan dessa resultat bero på att äldre informanter har ofta arbetat längre och har mera erfarenhet av olika kunder. Av den orsaken kan de också vara mera toleranta. Och med tiden har informanterna kanske blivit modigare språkanvändare och är inte längre rädda att möta svenskspråkiga kunder.

### 10.2.2 Språkfärdighetsnivå

Samvariation kan också upptäckas mellan språkfärdighetsnivån (13) och informanternas kunskaper på olika delområden inom språkanvändningen (14-21). Språkfärdighetsnivån korrelerar starkt med alla delområden, se tabell 18.

Tabell 18 Korrelation mellan språkfärdighetsnivån (13) och språkets olika delområden (14-21)

	13 - språkfärdighetsnivåer	
	Korrelation (r)	Signifikans (p)
14 Muntlig framställning	0,855	0,000
15 Talförståelse	0,796	0,000
16 Skriftlig framställning	0,667	0,000
17 Textförståelse	0,627	0,000
18 Förhandlingskunnande	0,785	0,000
19 Att klara sig i kundservicesituationer	0,678	0,000
20 Att tala i telefon	0,796	0,000
21 Att klara sig i fritidssituationer	0,678	0,000

Vår undersökning visar att ju högre testpersonen har bedömt sina språkkunskaper med hjälp av skalan i den allmänna språkexamen, desto högre vitsord har testpersonen också givit sig på de åtta nämnda delområdena. Alla korrelationspar har en stark positiv korrelation och är statistiskt signifikanta. Den starkaste korrelationen finns mellan språkfärdighetsnivå och muntlig framställning ( $r = 0,855$ ,  $p = 0,000$ ). Vi tycker att det är ganska naturligt om informanten har bra

kunskaper i svenska enligt nivåskalan i den allmänna språkexamen, har informanten också bra kunskaper i de ovannämnda delområdena. Språkkunskaperna är mångsidigare på de högre nivåerna.

Språkkunskapsnivån korrelerar också med hur bra testdeltagaren klarar sig i arbetsuppgifterna med sina nuvarande svenskkunskaper. Ju högre nivå testdeltagaren har i skalan av den allmänna språkexamen, desto bättre klarar han sig i sina arbetsuppgifter. Korrelationen är negativ ( $r = -0,732$ ,  $p = 0,000$ ), eftersom vi i frågeformuläret har använt vitsord i omvänd ordning, så att 1 = berömlig, 2 = bra osv. Orsaken till att testpersonen klarar sig bättre i arbetet om han har högre språkfärdighetsnivå kan vara att då använder informanten språket kanske på ett mångsidigare sätt i praktiken och är en säkrare språkbrukare.

Samvariation kan observeras mellan språkfärdighetsnivån och några attitydpåståenden (40, 42, 50, 52 och 54). I tabell 19 ser man korrelations- och signifikansvärdena för de ovanstående paren.

*Tabell 19* Korrelation mellan språkfärdighetsnivån (13) och attitydpåståendena (40, 42, 50, 52 och 54)

	13 - språkfärdighetsnivåer	
	Korrelation (r)	Signifikans (p)
40 Det har alltid varit trevligt att studera svenska	0,329	0,031
42 Att studera engelska är viktigare än att studera svenska	-0,423	0,005
50 Det hör till allmänbildningen att kunna de båda inhemska språken	0,391	0,010
52 När jag reser i Sverige, använder jag svenska så mycket som möjligt	0,452	0,003
54 Jag har ofta att göra med svenskspråkiga människor	0,472	0,002

Det framgår av tabell 19 att ju högre språkfärdighetsnivå testdeltagaren har, desto positivare är hans attityder till svenska språket och svenskspråkiga människor. Korrelationen i alla paren är ganska svag ( $r = 0,26 - 0,50$ ), men ändå statistiskt signifikant. Ju högre språkfärdighetsnivå informanten har, desto mera instämmer han med påståendena 40, 50, 52 och 54. I påstående 42 är korrelationen negativ ( $r = -0,423$ ) och det betyder att ju högre språkfärdighetsnivå informanten



har, desto färre instämmer han med påståendet. Med andra ord kan man enligt vår undersökning påstå att ju bättre man kan svenska, desto viktigare är det att studera svenska. Vid tolkning av resultaten ser man att ju högre språkfärdighetsnivå testpersonen har, desto oftare är han i kontakt med svenskspråkiga människor (54) och använder svenska så mycket som möjligt när han reser i Sverige (52). Orsaken till detta kan vara att informanten vill upprätthålla sina svenskkunskaper aktivare och använder språket i alla möjliga situationer, även utanför arbetet. I teoridelen (se avsnitt 3.2) behandlas Tiina Kortelainens undersökning (1989) om högstadielärover attityder till svenska. Både i hennes och i vår undersökning framgår det att ju bättre vitsord/högre språkfärdighetsnivå man har, desto positivare inställning har man till studerandet av svenska språket (40). Det är alltså trevligt att studera sådant som man är bra på. Då är det också lätt att försvara påståendet, att det hör till allmänbildningen att kunna de båda inhemska språken (50).

## 11 SAMMANFATTNING

Vi har i denna pro gradu-avhandling kartlagt testdeltagarnas kunskaper i svenska, behovet och användningen av språket i arbetet samt attityder till svenskhet. Testdeltagarna jobbar inom hotellbranchen.

Informanterna i vår undersökning bedömde sina svenskkunskaper med hjälp av skalan i den allmänna språkexamen. Medelvärdet blev 4,63 som befinner sig vid mitten av skalan. När vi frågade noggrannare information om testpersonernas svenskkunskaper på olika delområden inom språkanvändningen, var kunskaperna bäst i textförståelse och sämst i förhandlingskunskaper. Enligt undersökningen tycks testdeltagarnas kunskaper vara bättre i förståelsen av språket än i egen språkproduktion. Men i allmänhet var informanternas kunskaper ändå tillfredsställande. I dessa frågor kunde hittas variation mellan informanterna från finsk- och tvåspråkiga orter samt mellan testdeltagare som har bott i Sverige och dem som inte har bott där. Testpersonerna på tvåspråkiga orter värderade sina kunskaper i svenska högre än de som bor i finskspråkiga områden. De som har bott i Sverige värderade sina svenskkunskaper också högre än de som inte har bott där. Det mest använda sättet hos informanterna att upprätthålla kunskaperna i svenska var att titta på svenskspråkiga TV-program.

Endast var femte av informanternas arbetsgivare stöder eller arrangerar svenskstudier enligt vår undersökning. Cirka 60 % av testpersonerna använder svenska dagligen eller åtminstone varje vecka i sitt arbete och de mest behövda delområdena inom språket är muntlig framställning och talförståelse. De flesta av testdeltagarna säger att de klarar sig tillfredsställande eller bra med sina nuvarande svenskkunskaper, men ändå borde de förbättra sina kunskaper i muntlig framställning och talförståelse, vilka är också de delområden som de mest behöver i sitt arbete. De som har bott i Sverige påstår att de klarar sig bättre med sina svenskkunskaper i arbetet än de som inte någon gång under sitt liv har bott i Sverige. Över hälften av informanterna använder svenska vid betjäning av svenskspråkiga kunder. I kontakt med norska kunder är betjäningsspråket hos var tredje informant svenska och med danska kunder använder var femte informant svenska. Annars är engelska för det mesta betjäningsspråket. Enligt testdeltagarna är de mest använda och också de mest behövda språken inom hotellbranchen engelska, svenska och tyska.

När vi kartlade testpersonernas attityder till svenska språket, studier i svenska, svenskspråkiga människor, svenska språket i arbetslivet och finlandssvenskhet framgick det att informanterna har relativt positiva attityder. Egentligen kunde inga negativa attityder hittas, men när vi frågade informanternas åsikt om det är viktigare att studera engelska än svenska var de av den åsikten att det är viktigare studera engelska än svenska. Detta kan dock inte tolkas som någon direkt negativ attityd, eftersom resultatet inte utesluter det att informanterna inte skulle anse även studier i svenska viktiga. Skillnader i attityder kunde upptäckas mellan män och kvinnor och mellan informanter som har bott i Sverige och som inte har bott i Sverige. Kvinnorna ställde sig alltigenom positivare till svenskhet än männen. Undersökningen tyder på att de som har bott i Sverige har någorlunda positivare attityder än de som inte har bott i Sverige. I vår undersökning kunde observeras korrelation mellan åldern och attityder. Ju äldre informanterna är och ju högre språkfärdighetsnivå de har, desto positivare ställer de sig till svenska språket och svenskspråkiga människor.

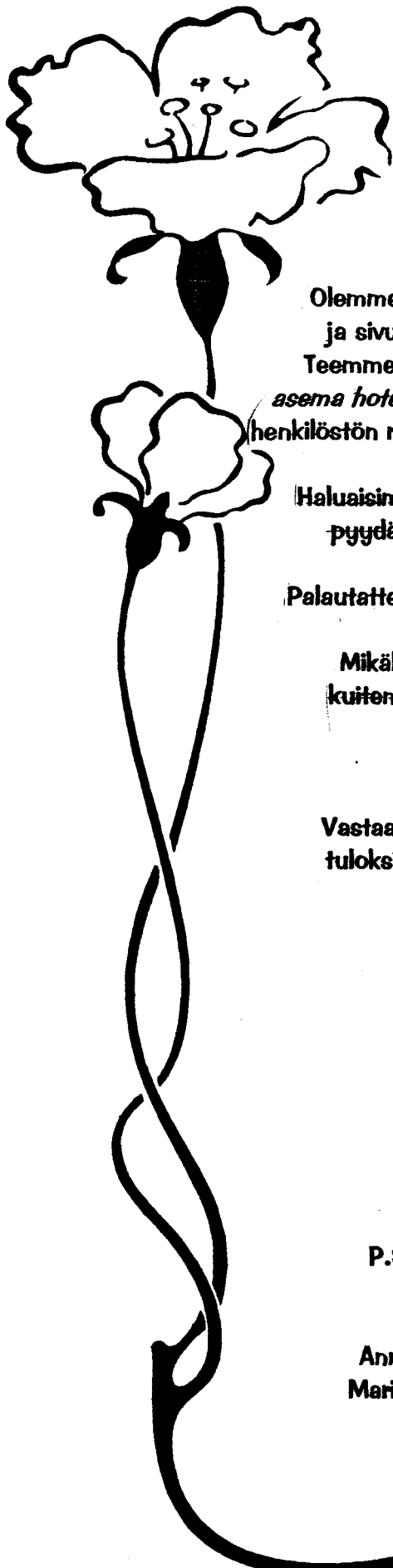
Det har varit intressant att göra den här undersökningen, eftersom ämnet intresserar oss mycket. Under forskningen dök det upp flera saker som vi skulle ha velat undersöka i samband med denna undersökning. Vi trodde att vi hade planerat frågeformuläret noggrant, men vid analys av svaren märkte vi några brister i det. Alla frågor kunde inte tas med i analysen, eftersom de inte var välformulerade eller ens relevanta för vårt forskningsämne. Även om forskningsprocessen har varit lång och delvis också ansträngande, har den ändå varit givande. Om vi hade möjlighet att forska i ämnet vidare, skulle det vara intressant att jämföra bl.a. svenskkunskaper och attityder mellan de olika sektorerna inom turistbranchen och också mellan turistbranchen och andra sektorer inom näringslivet.

## LITTERATUR

- Allardt, E. (1997). *Vårt land, vårt språk. En attitydundersökning om det svenska i Finland*. Finlandssvensk rapport nr 35. Helsingfors: Svenska Finlands folkting.
- Allmänna språkexamina*. (1997). Helsingfors: Utbildningsstyrelsen.
- Att förstå varandra i Norden – språkråd till nordbor i nordiskt samarbete*. (1993). En handledning utgiven av Nordiska rådet, Nordiska språksekretariatet och Nordiska språk- och informationscentret. Stockholm, Oslo, Helsingfors.
- Befring, E. (1994). *Forskningsmetodik och statistik*. Lund: Studentlitteratur.
- Eneroth, B. (1984). *Hur mäter man "vackert"? Grundbok i kvalitativ metod*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Eskola, A. (1981). *Sosiologian tutkimusmenetelmät osa II*. Porvoo: WSOY.
- Herberts, K. (1988). "Detta svenskatalande bättre folk..." *En dokumenterande innehållsanalys av språkdebatter i finsk huvudstadspress under åren 1984-1988*. Forskningsrapporter nr 7. Vasa: Institutet för finlandssvensk samhällsforskning.
- Herberts, K. & Landgårds, A-S. (1992). *Tvång eller privilegium? Debatten om obligatorisk svenska i den finska grundskolan*. Forskningsrapporter nr 17. Vasa: Institutet för finlandssvensk samhällsforskning.
- Herberts, K. (1996). Språkklimatet i Finland – några empiriska iakttagelser. I Horn F. (red.), *Svenska språkets ställning i Finland och finska språkets ställning i Sverige*. Publikationer från Nordiska institutet för miljö- och minoritetsrätt vid Lapplands universitet. Juridica Lapponica nr 14. Rovaniemi: Lapplands universitet, 25-40.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. (1996). *Tutki ja kirjoita*. Helsinki: Kirjayhtymä.
- Holme, I. M. & Solvang, B. K. (1991). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Huhta, M. (1997). Työelämän odotukset – kuuleeko ammatillinen kieltenopetus? *Tempus* 5/1997, 14-15.
- Huhta, M. (1999). Prolang –tutkimus kartoitti työelämän kielitaitotarpeita. *Fintra*, 2/1999, 10.
- Jaakkola, H. (1998). Kielitieto ja kielitaito – tarvitaanko kielioppia. *Tempus*, 5/1998, 6-8.

- Kortelainen, T. (1989). *Högstadielävers attityder till svenska*. Meddelanden från institutionen för nordiska språk vid Uleåborgs universitet, serie C nr 6. Uleåborg: Uleåborgs universitet.
- Liljeström, M. (1996). Finlands språklagstiftning. I Horn F. (red.), *Svenska språkets ställning i Finland och finska språkets ställning i Sverige*. Publikationer från Nordiska institutet för miljö- och minoritetsrätt vid Lapplands universitet. Juridica Lapponica nr 14. Rovaniemi: Lapplands universitet, 57-77.
- Mehtäläinen, J. (1989). Kielitaidon tarvetutkimusten tuloksia. I Horn F. (red.), *Svenska språkets ställning i Finland och finska språkets ställning i Sverige*. Publikationer från Nordiska institutet för miljö- och minoritetsrätt vid Lapplands universitet. Juridica Lapponica nr 14. Rovaniemi: Lapplands universitet, 24-42.
- Mustila, E. (1990). *Finska gymnasieelevers motivation för, attityder till och intresse för svenska*. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitos, tutkimuksia 125. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- Nyberg, F. (1982). Språklagstiftningen. I Ahlskog-Sandberg B. et.al. (red.), *Boken om Svenskfinland*. Esbo: Ab Svenska Läromedel, 49-56.
- Piipari, A-L. (1989). Inledningsanförandet. *Trettondagsseminarium "Svenska i Finland"*. Hanaholmens kulturcentrum. 6.-7.1.1989. Rapport 27. Helsingfors: Nordiska språk- och informationscentret, 11-18.
- Rudberg, B. (1993). *Statistik*. Lund: Studentlitteratur.
- Sartoneva, P. (1988). Peruskoulun englanti loi pohjan aikuisväestön kielitaidolle. *Spektri*, 3/1998, 7-8.
- Sillander, K. (1991). *Attityder till och kunskaper i svenska hos gymnasieelever i Kuopio. En utredning och problematisering av orsaker. Språkgrupp och mobilitet*. Forskningsrapporter nr 20. Helsingfors: Svenska social- och kommunalhögskolan.
- Sinkkonen, M. (1997). *Valtionhallinnon henkilöstön kielitaidon riittävyys ja tarpeet kansainvälisessä yhteistyössä*. Kielikoulutuksen vaikuttavuus –tutkimusprojektin osahanke. Soveltavan kielentutkimuksen keskus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Soininen, M. (1995). *Tieteellisen tutkimuksen perusteet*. Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskuksen julkaisuja A: 43. Turku: Turun yliopisto.
- Stukat, S. (1993). *Statistikens grunder*. Lund: Studentlitteratur.
- Suomenruotsalaiset*. (1994). Helsinki: Svenska Finlands folkting.

- Takala, S. (1998). Taustaa aikuisten kielitaidolle. Pirkko Sartoneva (red.), *Vieraiden kielten osaaminen Suomessa – aikuisten kielitaidon arviointi*. Arviointi 6/98. Helsinki: Opetushallitus, 14-16.
- Tiisala, S. (1996). Svenskans ställning i det finska skolväsendet och i det framtida Europa. I Horn F. (red.) *Svenska språkets ställning i Finland och finska språkets ställning i Sverige*. Publikationer från Nordiska institutet för miljö- och minoritetsrätt vid Lapplands universitet. Juridica Lapponica nr 14. Rovaniemi: Lapplands universitet, 72-77.
- Törnudd, K. (1978). *Svenska språkets ställning i Finland. Finland idag*. Helsingfors: Holger Schildts förlag.
- Uusitalo, H. (1991). *Tiede, tutkimus ja tutkielma. Johdatus tutkielman maailmaan*. Helsinki: WSOY.
- Viberg, Å. (1989). *Vägen till ett nytt språk 1. Andraspråksinläring i ett utvecklingsperspektiv*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Wärneryd, B. (Red.) (1986). *Att fråga. Om frågekonstruktion vid intervjuundersökningar och postenkäter*. Stockholm: Statistiska centralbyrån.
- [www.mek.fi/web/mekfi/publish.nsf/\(pages\)/Taskutilasto](http://www.mek.fi/web/mekfi/publish.nsf/(pages)/Taskutilasto). 6.4.2001.



Keväiset terveiset Jyväskylästä!

Olemme kaksi ruotsin kielen opiskelijaa Jyväskylän yliopistosta ja sivuaineena opiskelemme matkailua verkostoyliopistossa. Teemme pro gradu-tutkimustamme aiheesta *Ruotsin kieli ja sen asema hotellialalla Suomessa*. Tarkoituksenamme on kartoittaa hotellihenkilöstön ruotsin kielen taitoa ja tarvetta työssään eri puolilla Suomea.

Haluaisimme, että juuri Te osallistuisitte tutkimukseemme ja siksi pyydämmekin ystävällisesti Teitä uhraamaan pienen hetken ajastanne ja vastaamaan oheiseen kyselyyn. Palautattehan sen vastauskuoressa mahdollisimman pian, kuitenkin viimeistään huhtikuun loppuun mennessä.

Mikäli ette halua osallistua kyselyyhmme, pyydämme Teitä kuitenkin palauttamaan tyhjän lomakkeen vastauskuoressa.

Vastauksenne ovat meille kullan arvoisia, joten toivomme, että mahdollisimman moni vastaisi. Vastaamalla Teillä on mahdollisuus vaikuttaa tutkimuksemme tuloksiin. Työmme on valmistuessaan luettavissa Jyväskylän yliopiston kirjastossa.

Vastauksenne käsitellään luottamuksellisesti.  
Kiitos yhteistyöstä!

Terveisin,

Anne Annala

Marianne Lång

P.S. Mikäli Teillä ilmenee kysyttävää, älkää epäröikö ottaa meihin yhteyttä.

Anne 050-591 6855, e-mail: [amannala@itu.cc.jyu.fi](mailto:amannala@itu.cc.jyu.fi)  
Marianne 0500-405946, e-mail: [pmlang@itu.cc.jyu.fi](mailto:pmlang@itu.cc.jyu.fi)  
[marianne.lang@sas.se](mailto:marianne.lang@sas.se)

## A. TAUSTATIETOJA

63

### 1. Sukupuoli

Nainen  Mies

### 2. Ikä

- 25  26 - 35  36 - 45  46 - 55  56 -

### 3. Äidinkieli

Suomi  Ruotsi  Joku muu, mikä? \_\_\_\_\_

### 4. Kotipaikkakunta

\_\_\_\_\_

### 5. Aiemmat asuinpaikat, joissa olet asunut yhtäjaksoisesti vähintään vuoden

\_\_\_\_\_

### 6. Koulutus

Kansa- ja kansalaiskoulu

Keskikoulu

Peruskoulu

Lukio

Ammatillinen koulutus \_\_\_\_\_

Korkeakoulutus, tutkinto ja pää- ja sivuaineet/koulutusohjelma \_\_\_\_\_

Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

### 7. Matkailualan koulutus

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### 8. Nykyinen työpaikka ja sen sijainti

\_\_\_\_\_

### 9. Työnimike ja -tehtävät

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





## B. RUOTSIN KIELEN KOULUTUS JA TAITO

### 10. Oletko asunut Ruotsissa?

- ( ) Kyllä, miten kauan ja minkä ikäisenä? \_\_\_\_\_  
 ( ) En

### 11. Ruotsin kielen koulutuksesi

- ( ) Kansa- ja kansalaiskoulussa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Keskikoulussa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Peruskoulussa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Lukiossa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Ammatillisessa koulutuksessa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Korkeakoulussa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Kansanopistossa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Kansalais-/työväenopistossa \_\_\_\_\_ vuotta  
 ( ) Jossain muualla, missä? \_\_\_\_\_ vuotta

### 12. Oletko opiskellut muita pohjoismaisia kieliä? Jos, niin mitä?

---

### 13. Arvioi ruotsin kielen taitoasi yleisen kielitutkinnon taitotasokuvausten avulla. Ympyröi omaa kielitaitoasi parhaiten kuvaava taso.

- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| YLIN TASO | 9 | Hallitsee kielen ja sen käytön täysin: viestintä on sujuvaa, tilanteeseen sopivaa ja jäsentynyttä. Kielitaidon taso, jolle todennäköisimmin yltyvät parhaat kielen ammatilliset oman alansa viestintätilanteissa.   |
|           | 8 | Viestii tehokkaasti, luontevasti ja vivahteikkaasti vaativissakin suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa. Kielenkäyttö muistuttaa enimmäkseen syntyperäisen taitoa. Vain eri sävyjen välittäminen tai idiomien käyttäminen voi joskus tuottaa vaikeuksia.   |
|           | 7 | Viestii kohtalaisen tehokkaasti ja luontevasti vaativissakin suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa. Kieli on monipuolista ja sujuvaa. Vähäiset epätarkkuudet ja muiden kielten vaikutus eivät ole häiritseviä. Ymmärtää vaivatta vaativiakin aihepiirejä käsittelevää kieltä.  |
|           | 6 | Viestii luontevasti tavallisissa kielenkäyttötilanteissa. Myös sosiaalisesti ja sisällöllisesti vaativissa tilanteissa selviytyy tyydyttävästi. Muiden kielten vaikutusta ja muuta ilmaisun epätarkkuutta esiintyy, mutta se häiritsee harvoin viestintää. Vaativia aihepiirejä käsiteltäessä joutuu joskus turvautumaan toistopyyntöihin tai sanakirjaan.  |
| KESKITASO | 5 | Selviytyy tavallisissa suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa melko luontevasti ja vaivattomasti sekä työssä että vapaa-aikana. Hallitsee kielen perusrakenteet ja keskeisen sanaston, ja joutuu vain harvoin turvautumaan toistopyyntöön tai sanakirjaan. Muiden kielten vaikutus ja muu ilmaisun epätarkkuus rajoittavat viestintää vain joskus.  |
|           | 4 | Selviytyy tavallisissa suullisissa ja kirjallisissa kielenkäyttötilanteissa kohtalaisen hyvin sekä työssä että vapaa-aikana. Muiden kielten vaikutus kielenkäyttöön voi olla tuntuva. Sujuvuus ja sanaston ja kieliopin hallinta ovat jo suhteellisen hyviä, mutta mahdollisesti keskenään eri tasoisia. Ymmärtääkseen esimerkiksi lehtiartikkelin tai muun tavallisen tekstin pääasiat tarvitsee vain joskus sanakirjaa. |
|           | 3 | Kielitaito riittää tavallisimmissa suullisissa ja kirjallisissa käytännön tilanteissa selviämiseen, mutta uudet tilanteet aiheuttavat vaikeuksia. Ymmärtää vaivatta hidasta ja selkeää puhetta ja saa yleensä selvää helpon tekstin, esimerkiksi lyhyen lehtiutisen pääasioista.  |
| PERUSTASO | 2 | Kielitaito riittää yksinkertaisissa tutuissa suullisissa ja kirjallisissa rutiinitilanteissa selviämiseen. Saa ainakin sanakirjan avulla selvän yksinkertaisista viesteistä. Uusissa tilanteissa syntyy kuitenkin usein ymmärtämisongelmia ja väärinkäsityksiä.   |
|           | 1 | Kielitaito riittää muutamista yksinkertaisimmista suullisista ja kirjallisista viestintätilanteista selviämiseen. Ymmärtää tuttua asiaa käsittelevästä viestistä tai keskustelusta jotakin, ainakin aihepiirin. Tuntee jonkin verran kielen perusrakenteita ja -sanastoa.   |

Väittämät 14-20 käsittelevät ruotsin kielen taidon eri osa-alueita. Arvioi omaa kielitaitoasi asteikolla 1-5, siten että 1=heikko, 2=välttävä, 3=tyydyttävä, 4=hyvä ja 5=kiitettävä.

14. ( ) Puhuminen
15. ( ) Puheen ymmärtäminen
16. ( ) Kirjoittaminen
17. ( ) Tekstin ymmärtäminen
18. ( ) Neuvottelutaito
19. ( ) Asiakaspalvelutilanteista selviäminen
20. ( ) Puhelimitse asioiminen
21. ( ) Vapaa-ajalla arkitilanteista selviäminen
22. Miten ylläpidät ruotsin kielen taitoasi? Voit valita myös useamman vaihtoehdon.
- ( ) Sanoma- ja aikakauslehtien lukeminen
  - ( ) Kirjallisuuden lukeminen
  - ( ) Radio- ohjelmien kuunteleminen
  - ( ) TV-ohjelmien katseleminen
  - ( ) Musiikin kuunteleminen
  - ( ) Kirjeiden tms. tekstien kirjoittaminen
  - ( ) Kanssakäyminen ruotsinkielisten sukulaisten ja ystävien kanssa
  - ( ) Ruotsissa tai ruotsinkielisillä alueilla oleskelu tai matkustelu
  - ( ) Opiskelu työn ohessa
  - ( ) Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

23. Järjestääkö/tukeeko työnantajasi ruotsin kielen koulutusta?

- ( ) Ei      ( ) Kyllä, millaista ja miten? \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

### C. NYKYINEN TYÖ JA RUOTSIIN KIELI

24. Kuinka usein käytät ruotsin kieltä työssäsi?

- ( ) Päivittäin
- ( ) Viikottain
- ( ) Kuukausittain
- ( ) Harvemmin
- ( ) En ollenkaan

25. Käytätkö jonakin vuodenaikana ruotsin kieltä keskimääräistä enemmän työssäsi?

Kyllä, vuodenaika? \_\_\_\_\_  En  En osaa sanoa

26. Mitä seuraavista osa-alueista tarvitset eniten työssäsi? Aseta vaihtoehdot numerojärjestykseen niin, että 1=eniten, 2=toiseksi eniten jne.

- Puhuminen  
 Puheen ymmärtäminen  
 Kirjoittaminen  
 Tekstin ymmärtäminen  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

27. Miten selviät työtehtävistäsi nykyisillä ruotsin kielen taidoillasi?

- Kiitettävästi  
 Hyvin  
 Tyydyttävästi  
 Välttävästi  
 Heikosti

28. Mitä ruotsin kielen osa-alueita sinun tulisi kehittää, jotta kielenkäyttötilanteet työssäsi sujuisivat paremmin?

- Puhuminen  
 Puheen ymmärtäminen  
 Kirjoittaminen  
 Tekstin ymmärtäminen  
 Neuvottelutaito  
 Puhelimitse asioiminen  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

Minun ei tarvitse kehittyä millään osa-alueella

29. Mitä kieltä käytät palvellessasi ruotsinkielistä asiakasta?

Ruotsi  Suomi  Englanti  Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

30. Mitä kieltä käytät palvellessasi norjalaista asiakasta?

Norja  Ruotsi  Suomi  Englanti  Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

31. Mitä kieltä käytät palvellessasi tanskalaista asiakasta?

Tanska  Ruotsi  Suomi  Englanti  Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

32. Mitä kieliä käytät suomen lisäksi työssäsi? Aseta kielet järjestykseen niin, että 1=käytän eniten, 2=käytän toiseksi eniten jne.

- Ruotsi  Englanti  Saksa  Ranska  Venäjä  Espanja  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

33. Mitkä kielet ovat tarpeellisia työssäsi? Aseta kielet järjestykseen niin, että 1=tarpeellisin, 2=toiseksi tarpeellisin jne.

- ( ) Ruotsi ( ) Englanti ( ) Saksa ( ) Ranska ( ) Venäjä ( ) Espanja  
 ( ) Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

D. Merkitse väittämien 34-61 kohdalle sinua parhaiten kuvaavan vaihtoehdon numero 1-5, siten että

- 1=täysin eri mieltä  
 2=jokseenkin eri mieltä  
 3=en osaa sanoa  
 4=jokseenkin samaa mieltä  
 5=täysin samaa mieltä

34. ( ) Suomenruotsalaiset ovat ylimielisiä
35. ( ) Pelkään jatkuvasti joutuvani palvelemaan ruotsinkielisiä asiakkaita
36. ( ) Suomenruotsalainen vähemmistö rikastuttaa kansaamme
37. ( ) Ruotsin kieli tulisi säilyttää pakollisena oppiaineena peruskoulussa
38. ( ) Ruotsalaiset ovat miellyttäviä ihmisiä
39. ( ) Englannin kielellä pärjää asiakaspalvelussa ruotsinkielisten kanssa
40. ( ) Ruotsin kielen opiskeleminen on aina ollut mukavaa
41. ( ) Kaksikielisyys on rikkaus Suomelle
42. ( ) Englannin kielen opiskelu on tärkeämpää kuin ruotsin kielen opiskelu
43. ( ) Pohjoismaisissa kontakteissa ruotsin osaaminen on tärkeää
44. ( ) Ruotsalaisia on helppo lähestyä
45. ( ) Suomi pärjää maailmalla ilman pohjoismaista yhteistyötä
46. ( ) Ruotsin kielen osaaminen Suomessa on turhaa, koska ruotsinkielisiä alueita on niin vähän

47. ( ) Ruotsin kielen osaaminen kotimaan työmarkkinoilla on välttämätöntä
48. ( ) Suomenruotsalainen kulttuuri kuuluu osana Suomeen
49. ( ) Ruotsalaiset ajattelevat vain itseään
50. ( ) Yleissivistykseen kuuluu osata molempia kotimaisia kieliä
51. ( ) Minulla ei ole minkäänlaisia kontakteja ruotsinkielisiin
52. ( ) Ruotsissa matkustellessani käytän mahdollisimman paljon ruotsin kieltä
53. ( ) "Pakkoruotsi" peruskoulussa tekee opiskelun vastenmieliseksi
54. ( ) Olen usein tekemisissä ruotsinkielisten kanssa
55. ( ) Ruotsin kieli vie resursseja muilta tärkeämmiltä kieliltä peruskoulussa
56. ( ) Suomenruotsalaiset eivät halua olla tekemisissä suomenkielisten kanssa
57. ( ) Mielestäni suomenruotsalaiset ovat mukavia ihmisiä
58. ( ) Ruotsin kielen puhuminen on mielestäni epämiellyttävää
59. ( ) Ruotsinkieliset ovat ns. "bättre folk"
60. ( ) Palvelen mielelläni ruotsinkielisiä asiakkaita
61. ( ) Suomenruotsalaisuus on vain vieras jäänne Ruotsin vallan ajalta

62. Mikä merkitys ruotsin kielen osaamisella mielestäsi on hotellialalla?

---



---



---



---

63. Jos mieleesi vielä tuli jotain aiheeseen liittyvää tai muuta kommentoitavaa, niin sana on vapaa!

---



---



---

**Suurkiitos ajastasi ja vaivannäöstäsi!  
Aurinkoista kevään jatkoa!**