

# Svenskkunskapers inverkan på rekrytering i små serviceföretag

Sara Torikka

Kandidatavhandling i svenska

Jyväskylä Universitet

Institutionen för språk- och kommunikationsstudier

Juni 2020

Tiedekunta Humanistis-yhteiskuntatieteellinen tiedekunta	Laitos Kieli- ja viestintätieteiden laitos
Tekijä Sara Torikka	
Työn nimi Svenskkunskapers inverkan på rekrytering i små serviceföretag	
Oppiaine Ruotsin kieli	Työn laji Kandidaatintutkielma
Aika Kesäkuu 2020	Sivumäärä 24
<p><b>Tiivistelmä</b></p> <p>Tämän tutkielman tarkoituksena on selvittää, millainen painoarvo ruotsin kielitaidolla on palvelualalla sekä miten se vaikuttaa rekrytointiin. Tutkielmassa tarkastellaan yhden yrityksen kolmea eri toimipaikkaa ympäri Suomen. Tällä on tarkoitus saada selville, eroaako rekrytointikriteerit toisistaan paikkakunnasta riippuen. Jotta paikkakuntakohtaiset erot saadaan selville, täytyy myös itse rekrytointiprosessia tarkastella kielitaidon näkökulmasta. Tutkimuksessa kartoitetaan myös, millaista kielitaitoa vaaditaan sekä miten eritasoiset työtehtävät vaikuttavat vaatimuksiin. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1. Vaikuttaako ruotsin kielitaito rekrytointiin yrityksessä? Millä tavoin? 2. Miltä rekrytointiprosessi näyttää kielitaidon näkökulmasta? 3. Vaativatko eri työtehtävät erilaista kielitaitoa? 4. Ovatko vaatimukset erilaisia saman yrityksen sisällä eri toimipaikoissa?</p> <p>Tutkimus pohjautui kolmeen (3) haastatteluun, jotka ovat puolistrukturoituja teemahaastatteluja. Haastattelu koostui 14 kysymyksestä, jotka koskettivat yrityksen kielivaatimuksia sekä rekrytointia kielitaidon näkökulmasta. Haastattelut olivat yksilöllisiä ja suoritettiin puhelimen välityksellä. Haastattelut äänitettiin myöhempää litterointia varten ja litteroitu aineisto analysoitiin sisällönanalyysia hyödyntäen. Tutkimukseen osallistuneille henkilöille luotiin anonymitetit sekä yrityksen nimi jätettiin julkaisematta.</p> <p>Tutkimukseni tulokset osoittivat, että ruotsin kielen asema rekrytoinnissa on melko alhainen, sillä ruotsinkielitaitoa ei suoranaisesti vaadita uusia henkilöitä rekrytoidessa. Tutkimuksessa käy ilmi, että jokaisessa toimipisteessä vaaditaan suomen kielen taitoa sekä kahdessa toimipisteessä asiakaspalveluenglantia. Ruotsin kieltä pidetään kahdessa toimipaikassa erittäin hyödyllisenä kielenä ja että sen perusteella voi tulla valituksi, mikäli kaksi hakijaa ovat muuten tasavertaisia keskenään. Kielitaidon ei tule olla täydellistä vaan tärkeintä on selviytyä asiakaspalvelutilanteista sekä ymmärtää asiakkaan tarpeet. Rekrytoinnit suoritetaan toimipaikoissa aina suomen kielellä, sillä tarvetta muille kielille ei ole vielä ollut. Asiakaspalvelutehtävissä kielitaito painottuu lähinnä suulliseen ja esimiestehtäviin noustessa tarvitaan myös kirjallista kielitaitoa. Esimiestehtävissä on välttämätöntä osata englantia, sillä taustajärjestelmät sekä tuki ovat englanniksi. Asiakaspalvelu kieli ei suoranaisesti vaikuta palvelun laatuun toimipaikoissa, mutta kielelliset valinnat saattavat luoda asiakkaalle positiivisemmän mielikuvan käynnistä.</p>	
Asiasanat Rekrytering, svenskkunskaper, serviceföretag, servicebransch	
Säilytyspaikka JYX	

# INNEHÅLLSFÖRTECKNING

<b>1</b>	<b>INLEDNING .....</b>	<b>4</b>
1.1	<i>Syfte.....</i>	<i>4</i>
1.2	<i>Material.....</i>	<i>5</i>
1.3	<i>Metod .....</i>	<i>6</i>
1.4	<i>Etiska överväganden.....</i>	<i>6</i>
1.5	<i>Informanterna .....</i>	<i>7</i>
<b>2</b>	<b>TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER .....</b>	<b>8</b>
2.1	<i>Tidigare forskning.....</i>	<i>8</i>
2.2	<i>Betydelsen av rekrytering i företag.....</i>	<i>9</i>
2.3	<i>Språkkunskap som konkurrensfördel .....</i>	<i>10</i>
2.4	<i>Svenska språkets ställning i Åbo, Vasa och Jyväskylä.....</i>	<i>11</i>
2.5	<i>Kundkrets i filialerna .....</i>	<i>12</i>
<b>3</b>	<b>RESULTAT.....</b>	<b>13</b>
3.1	<i>Språkkunskaperna i rekryteringsprocessen .....</i>	<i>13</i>
3.2	<i>Språkkunskap i olika befattningar .....</i>	<i>15</i>
3.3	<i>Svenskkunskapers inverkan på rekrytering.....</i>	<i>17</i>
<b>4</b>	<b>SAMMANFATTANDE DISKUSSION .....</b>	<b>19</b>
	<b>LITTERATUR.....</b>	<b>22</b>
	<b>BILAGA.....</b>	<b>24</b>

# 1 INLEDNING

Betydelsen av engelskkunskaper på arbetsmarknaden framhävs ofta, eftersom arbetsmarknaden har globaliserats under de senaste årtiondena. Många företag har kontakter runt i världen som kräver att företagets anställda har bra språkkunskaper. Kontaktspråket är ofta engelska, men hos oss här i Finland behöver man också svenska. Svenskkunskaper framhävs inte så ofta i diskussionerna som engelskkunskaper trots att svenska är vårt lands andra officiella språk. År 2018 rapporterades det att 5,2 % av våra medborgare har det som sitt modersmål (Finlands officiella statistik, 2018) och alla dessa har rätt till service på svenska här i Finland.

På sistone har obligatorisk svenska diskuterats, i synnerhet språkets betydelse. Det har varit mycket diskussion om temat: behöver man svenska i arbetslivet eller inte? I många arbetsplatsannonser efterlyses utmärkta språkkunskaper, i allmänhet innebär det bra finska, engelska och svenska. I servicebranschen är det viktigt att betjäna kunden på det språk som hen själv vill (Ivarsson 2005, 61) och det innebär att anställda måste ha goda språkfärdigheter.

Rekryteringen är en livsavgörande funktion i företaget. Med ett bra rekryteringsbeslut får företaget konkurrensfördel och med det får företaget bättre utgångspunkt på marknaden. Före rekryteringen måste företaget veta hurdana personer de vill anställa och hurdana egenskaper dem måste ha. Som sagt är språkkunskaper på servicebranschen viktiga och de värderas högt vid rekrytering.

## 1.1 Syfte

Syftet med den här studien är att belysa svenska språkets ställning och huruvida det anses viktigt att ha svenskkunskaper för att få en arbetsplats i servicebranschen. Genom den här studien vill jag få kunskap om hurdana språkliga färdigheter man behöver och hur stort värde svenska språket har i rekryteringen. Den här studien kan ge nytta till rekryteringsprojekten genom nya synvinklar och den ger en inblick i svenska språkets ställning i servicebranschen.

Forskningsfrågorna i den här studien är:

1. Påverkar svenskkunskaper rekryteringen i företag? Hur?
2. Hur ser rekryteringsprocessen ut vad gäller språkkunskaper?
3. Kräver olika befattningar annorlunda språkkunskaper? Hurdana?
4. Är kriterierna annorlunda på olika håll i Finland i samma företag?

Med de här forskningsfrågorna kan jag särskilja min studie från andra studier som handlar om svenska språkets ställning. Precis likadana studier finns inte eftersom rekryteringsprocessen i små serviceföretag inte har undersökts tidigare ur svenska språkets perspektiv.

Min hypotes om det här ämnet är att svenskan inte inverkar särdeles mycket på det slutliga beslutet i rekryteringen. Varje kafé uppskattar svenska olika eftersom de är verksamma i språkligt sett annorlunda miljöer. Jag tror att några kaféer har någon slags språktest i rekryteringssituationen för att få en bild av arbetssökarens språkkunskaper. Jag tror också att högre befattningar kräver bättre språkkunskaper eftersom arbetsuppgifterna inte begränsas då bara till service. Det är intressant att se hur riktiga dessa antaganden är.

## 1.2 Material

Materialet i min studie består av tre individuella intervjuer och intervjuerna är halvstrukturerade temaintervjuer. Genom att välja halvstrukturerad temaintervju får man omfångsrika svar och ledig diskussion. I detta fall får man också möjlighet att fråga mer specificerande frågor och svaren kan ge nya synvinklar på forskningsobjektet. Genom att välja temaintervju kan jag också senare analysera svaren enligt teman. Viktigaste i studien är att få svar på frågorna och ordningen mellan intervjufrågor är inte väsentlig.

Intervjuerna innehöll 14 frågor (se bilaga 1) som baserade sig på företagets språkkrav och rekryteringsprocess. Intervjufrågorna var inte fullständigt likadana i varje intervju eftersom de bearbetades enligt diskussionssituation. Intervjuerna genomfördes via telefon och inspelades med röstinspelare. Genom att intervju via telefon var det lättast för mig och informanter eftersom distansen mellan varandra var lång. Jag kommer att presentera informanterna i avsnitt 1.5. Krav

gällande informanter var enbart att informanterna tar hand om filialens rekrytering och är över 18 år gamla. Jag syftade till att en intervju skulle pågå i högst 30 minuter och följaktligen består materialet av cirka 1,5 timmar av intervjuer. Inspelningarna var mycket tydliga och lätta att transkribera. Språket i intervjuerna var finska eftersom varje informants förstaspråk är finska. Före riktiga intervjuer höll jag några pilotintervjuer som visades intervjufrågornas funktionalitet.

### 1.3 Metod

Den här studien är kvalitativ eftersom syftet med studien är att få ökad kunskap om en företeelse: svenska språkets ställning i rekrytering. Denna studie baserar sig således på halvstrukturerade intervjuer för att få en djup inblick i rekryteringen. I en sådan här studie är intervju som metod bra eftersom man kan specificera frågorna i fall det behövs. Med att välja en annan metod, t.ex. strukturerad intervju, skulle svaren vara kortare och inte så djupgående. Med att intervju tre personer får jag en tillräcklig djup inblick i temat gällande kandidatavhandling.

Materialet analyserades med innehållsanalys och svaren kategoriserades enligt teman. Innehållsanalysen är det bästa sättet att analysera intervjuer och kan ge nya, intressanta synvinklar på den företeelse som studeras (Tuomi & Sarajärvi 2018, 104). Jag börjar med att transkribera intervjuerna och sedan klassificera svaren enligt teman. Med att kategorisera svaren enligt teman kan man jämföra olika teman som framkommer i materialet (Tuomi & Sarajärvi 2018, 105–107). Detta betyder i min studie att jag jämför hur olika språk framkommer och hurdana skillnader finns på olika orter.

### 1.4 Etiska överväganden

Materialet hanteras konfidentiellt och informanterna har anonymiserats i studien. Eftersom ingen identifierbar information om informanterna behövs för rapporten, har jag benämnt informanterna med pseudonymerna *informant A*, *informant B* och *informant C*. Jag kommer att koppla pseudonymerna med informanterna i följande avsnitt. Informanterna fick möjlighet att bekanta sig med forskningsredogörelsen där det finns all nödvändig information om studien. Före intervjun gick vi tillsammans igenom de viktigaste sakerna i redogörelsen för att undvika missförstånd. Alla informanterna har också gett tillstånd att använda sina svar i studien. Företagets namn kommer inte

att nämnas i denna studie eftersom det inte är nödvändigt för analysen. För att trygga reliabiliteten är intervjufrågorna inte ledande frågor och följaktligen är svaren mer pålitliga. En tid efter att avhandlingen är godkänd kommer jag att förstöra materialet.

## 1.5 Informanterna

I detta avsnitt kommer jag att presentera informanterna. Varje informant jobbar som kaféchef och har rekryterat åtminstone en person. Informanterna känner till hurdana språkkunskaper som krävs i kaféerna och hur rekryteringsprocessen ser ut vad gäller språkkunskaper. Varje informant har personliga erfarenheter av rekrytering och uppskattningar om språkfrågor som är relevanta för studien. Informanterna bor alla i olika områden där svenska språket har annorlunda ställning. Informanterna kommer från Åbo, Vasa och Jyväskylä. Informant A kommer från Åbo, informant B kommer från Vasa och informant C kommer från Jyväskylä. Svenska språkets ställning i de här områdena kommer jag att beskriva kort i avsnitt 2.4. Genom att välja personer från olika områden får jag en djupare insikt i skillnaderna mellan språkkrav i ett företags olika filialer. I tabell 1 ges informanternas pseudonymer och informanternas hemorter.

*Tabell 1. Informanternas hemorter och pseudonymer.*

<b>Pseudonym</b>	<b>Område</b>
Informant A	Åbo
Informant B	Vasa
Informant C	Jyväskylä

## 2 TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER

I det här kapitlet redogör jag för bakgrunden av min studie. Jag kommer att beskriva tidigare studier och diskutera några centrala teman som är viktiga i min studie. Jag har hittat bara ett fåtal källor som har samma tematik som min studie. Få studier visar att forskningen om temat är knapphändig och därför är det väsentligt att forska i ämnet. Många av studierna som handlar om språkkunskapers inverkan på sysselsättningen har fokuserat på immigranter.

Jag inleder med att presentera några tidigare studier som är viktiga för min studie. Palonens (2010) kandidatavhandling *Svenska språkets ställning i företag inom resebranschen i mellersta Finland* och Ulmanens (2015) examensarbete *Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa: Case If Vahinkovakuutusyhtiön Korvauspalvelu*. Sedan kommer jag att diskutera hurdan betydelse rekrytering har för företag och hur språkkunskaperna kan vara en konkurrensfördel. Till sist kommer jag att presentera svenska språkets ställning i Vasa, Åbo och Jyväskylä och hurdana kundkretsar kaféerna har.

### 2.1 Tidigare forskning

Palonen (2010) studerade hurdan ställning svenska språket har inom resebranschen i mellersta Finland genom att analysera företagens nätsidor. Palonen studerade också hur viktigt kriterium svenskkunskaper är i rekryteringen av kundservicepersonal. I studien granskade hon svenska språkets ställning i jämförelse med andra språk som förekommer i företaget. Målet med studien var att få en så mångsidig bild som möjligt av svenska språkets ställning i mellersta Finland.

I Palonens (2010) studie deltog 20 företag som ligger på olika orter i mellersta Finland. Studien genomfördes via enkät och analys av företagets hemsidor. Alla företag var mikroföretag eller små företag. Resultaten visar att företagens nätsidor var på finska och nästan alla också på engelska. Bara ett av de tjugo företagen hade svenska som alternativ på sina nätsidor. Fast det fanns svenska nätsidor, fick man inte så mycket information som på finska. Svenskan framkom mindre än t.ex. tyska eller ryska. Orsaken till detta var få svenskspråkiga kunder. Studien visar att svenskkunskaper inte tycks uppskattas i företagen och att respondenterna tycker att kundservicepersonalen inte behöver kunna svenska. I studien avslöjades det också att engelskkunskaper är ett måste för att bli vald i

rekryteringen. Bara två av företagen vill att kundservicepersonalen måste kunna svenska. I studien anger man också separat hur viktiga arbetsgivaren anser svenskkunskaper för dem som betjänar kunden. Två av informanterna svarade att svenskkunskaper är ganska viktiga hos kundservicepersonal eftersom de vill betjäna sina svenskspråkiga kunder väl. Alla andra svarade att svenskkunskaper är inte särskilt viktiga eller inte alls viktiga.

Ulmanens (2010) examensarbete handlar om betydelsen av språkkunskaper i kundservice i ett företag. Ulmanen studerade hurdana åsikter kundpersonalen har om betydelsen av språkkunskaper och hur språkkunskaper påverkar deras arbete. Ulmanen syftade också till att svara på vilka språk man behöver i arbetet och hur företagen skulle kunna motivera anställda till att betjäna med fler språk. Ulmanen intervjuade åtta personer och studien genomfördes via temaintervjun. Alla av informanterna betjänade kunder på finska. Nästan alla betjänade kunder också på något annat språk, bara en informant betjänade endast på finska. Resultaten visar att företaget hade många anställda med språkkunskap som inte används i arbetet. Tre av informanterna skulle kunna betjäna kunder på svenska om de skulle få övning med svenskan eller möjlighet att delta på en språkkurs. Betjäning på svenska sker ändå; många av informanterna berättade att de betjänar kunder på svenska via nätet. Muntlig kommunikation verkar vara krävande. Informanten som betjänar kunder bara på finska tycker att bättre språkkunskaper skulle vara bra. Ulmanen konstaterar att betydelsen av språkkunskaper i kundservice har ökat, eftersom invandring har också ökat. Jag antar att detta betyder engelskkunskapers betydelse, eftersom invandring från Sverige är mycket liten.

De här två studierna ligger till grund för min studie. Båda studierna har något likadant som min studie men är inte sinsemellan likadana. Min studie skiljer sig från studierna eftersom jag granskar informanter från olika orter men inom samma företag. Jag undersöker inte heller direkt kundbetjänares språkkunskaper eftersom mitt fokus ligger på krav eller önskemål på språkkunskaper i företaget. Att jämföra mina resultat med Palonen och Ulmanen kan dock vara svårt, eftersom min studie handlar om en annan bransch och har delvis andra perspektiv.

## 2.2 Betydelsen av rekrytering i företag

Rekryteringsprojektet startas när behovet av en ny arbetskraft identifieras (Miskala 2017, 8). Ett framgångsrikt företag måste ha en kunnig personal för att lyckas. Genom rekrytering kan företaget

knyta till sig sådana personer som de behöver för att lyckas på arbetsmarknaden. Personer som rekryteras måste inneha sådana egenskaper som företaget behöver för utveckling. Företaget måste noggrant överväga hurdana kunskaper de behöver och hur många anställda som behövs för att genomföra utvecklingen. Personalen som rekryteras berikar alltid personalkapitalet. Var och en av anställda påverkar positivt eller negativt personalkapitalet. Enligt Luttinen (2018, 5) är en viktig funktion i rekryteringen att skaffa rätt person till rätt arbetsuppgift. Särskilt till en krävande arbetsuppgift måste man hitta en sådan person som klarar av uppgiften. Traditionellt använder man vanlig rekrytering som funktion men i krävande situationer utnyttjar man ofta "headhunting" (Luttinen 2018, 5). I en traditionell rekrytering publicerar man en arbetsplatsannons och därefter intervjuar arbetssökanden. Givetvis finns det många skillnader mellan rekryteringar men generell praxis är detta. Tidigare nämnt "headhunting" har översatts till svenska enligt SAOL och SO (*huvudjägare*) men den svenskspråkiga termen används sällan. Med headhunting syftar man till linjär rekrytering och då bör man hitta passiva arbetare till öppen arbetsuppgift, alltså med andra ord att hitta sådana personer som inte aktivt söker jobb (Headworth 2015, 102; Soikkanen, Sormunen & Stelander 2015, 11, 15; Miskala 2017, 16). Headhunting som funktion använder man i situationer där man måste hitta en ny anställd till en betydelsefull tjänst. Sådan tjänst kan vara till exempel chef i företaget.

Med en lyckad rekrytering kan företaget få en anseilig konkurrensfördel. Konkurrensfördel kan bestå av otaliga saker vilka gör företaget bättre än andra företag. Sådana här konkurrensfördelar kan vara t.ex. personal, språkkunskaper, belägenhet eller välbefinnande i företaget. Varje företag måste själv finna konkurrensfördelar som är lämpliga för dem.

### 2.3 Språkkunskap som konkurrensfördel

Språkkunskap som konkurrensfördel kan vara fördel för en individ eller ett företag. Nu för tiden kräver man bra engelskkunskaper i många arbeten, och följaktligen är andra språk de som skapar konkurrensfördel i jämförelse med andra arbetssökande. Genom att behärska språk som en minoritet av arbetssökande behärskar väl, kan man vara attraktiv på marknaden. Sådana språk kan t.ex. vara svenska, ryska eller tyska.

Individens språkkunskap är en betydande fördel när hen söker arbete. Inom olika branscher kan det vara brist på språkkunniga anställda. Med bra språkkunskaper kan man lättare få arbetsplats. Behovet av språkkunskaper varierar inom olika branscher men mestadels kunskapen behövs alltid.

Om man ser språkkunskaper som konkurrensfördel ur företagets synvinkel så får man mer mångsidig inblick i företagets framgång. Nu för tiden är språkkunskaper en stor del av vardaglig arbetande och företaget uppskattar omfattande språkkunskaper. Språkkunskaper som krävs beror på vart företagets internationella relation inriktar sig. Dock finns kunniga anställda inte till varje företag, och följaktligen måste företag försöka hålla i sin kunniga personal. Det är nödvändigt att ha utmärkta språkkunskaper för att bli internationell (Sajavaara 2010).

## 2.4 Svenska språkets ställning i Åbo, Vasa och Jyväskylä

I detta avsnitt kommer jag att diskutera svenska språkets ställning i de städer som undersöks i föreliggande studie. Städerna är Jyväskylä, Åbo och Vasa. Ingen av städerna är fullständigt svenskspråkig eftersom en stad kan vara tvåspråkig om minst åtta procent eller sammanlagt 3000 invånare har minoritetsspråk som sitt modersmål (Kommunförbundet 2020). När jag omnämner en tvåspråkig stad syftar jag till svenska som stadens andra språk.

Jyväskylä är finskspråkig stad där 0,2 % av invånarna har svenska som sitt modersmål (Jyväskylä 2020). Fast Jyväskylä ligger långt borta från de svenskspråkiga områdena har staden ett svenskspråkigt daghem och en svenskspråkig skola med årskurserna 1–9. Vid universitetet kan man också studera svenska som huvudämne. Jyväskylä har inget svenskspråkigt namn.

I motsats till Jyväskylä är Åbo en tvåspråkig stad där 5,5 % av invånare är svenskspråkiga (Statistikcentral 2020a). Andelen andra än finsk- och svenskspråkiga uppgår till 11,4 % (Åbo 2020). Detta antalet syftar till att engelskan kan ha högre status än svenskan i vardagliga livet. Antal av svenskspråkiga invånare har dock ökat i tio år (Statistikcentralen 2020a). Precis som i Jyväskylä har Åboborna också möjlighet till skolgång på svenska och utbildningen på svenska nås upp till universitets- och yrkeshögskolenivån. I jämförelse med Jyväskylä har Åbo dock mer verksamhet på svenska t.ex. svenska teatern och olika hobbyverksamheter. I Åbo kan man också lättare få service på svenska.

Vasa är en tvåspråkig stad med upp till 23 % svenskspråkiga invånare (Vasa 2020). I motsats till Åbo har Vasas svenskspråkiga invånare först minskats mycket men ökat på senare år p.g.a. kommunsammanslagningarna (Statistikcentralen 2020b). Likväl är antalet inte lika högt som tidigare. I Vasa finns i likhet med Jyväskylä och Åbo en möjlighet till utbildning på svenska. Dock lär man sig i finskspråkiga skolor först engelska och sedan svenska medan elever i svenskspråkiga skolor läser finska före engelska. När man ser på procenthalten kan man konstatera att i Vasa måste det vara mer svenskspråkig service än i två andra städerna.

## 2.5 Kundkrets i filialerna

I detta avsnitt granskar jag kundkretsarna enligt språk. Varje kafés kundkrets består mestadels av kunder som talar finska och engelska. Finskan nämndes naturligtvis eftersom finska är Finlands andra inhemska språk. Engelskan nämndes återigen eftersom i orterna finns mycket invandrare och utbytesstudenter. De här två språken hörs varje dag i kaféerna om året. Svenska språket framkom bara i två kaféer: Åbo och Vasa. I Vasa förekommer svenska språket mer än i Åbo men i båda två förekommer det varje dag. I Jyväskylä förekommer svenska språket mycket sällan fast orten har lite svenskspråkigt folk.

Årstiderna tycks påverka förekomsten av andra språk än finska i kaféerna. Särskilt på sommaren förekommer det tyska och spanska i Åbo eftersom turisterna anländer dit. Också i Jyväskylä hörs det många olika språk. Där förekommer det t.ex. tyska, spanska, franska och ryska. Ryska talas ofta av turister och europeiska språk som franska och spanska av utbytesstudenter. Eftersom så här många språk förekommer är det intressant att se hur de här språken påverkar rekryteringen och vilka språk som används vid service.

### 3 RESULTAT

I detta avsnitt kommer jag att presentera de viktigaste resultaten av min studie. Jag har strukturerat kapitlet så att jag besvarar en forskningsfråga i varje avsnitt. Jag kommer till sist att granska den viktigaste forskningsfrågan eftersom alla andra frågor inverkar på den. Jag börjar med att granska hur rekryteringsprocessen ser ut vad gäller språkkunskaper. Sedan kommer jag att diskutera hur olika befattningar påverkar kravet på språkkunskaper. Till sist ska jag beskriva hur svenskkunskaperna påverkar rekryteringen i företaget. Forskningsfråga ”Är kriterierna annorlunda på olika håll i Finland i samma företag?” har inget eget avsnitt utan behandlas i samband med de andra forskningsfrågor.

#### 3.1 Språkkunskaperna i rekryteringsprocessen

I detta avsnitt kommer jag att diskutera rekryteringsprocessen gällande språkkunskaper. I avsnittet använder jag termen *rekrytering* för att syfta på hela rekryteringsprocessen, inte bara till att anställa en person. Jag börjar med att presentera språken som rekryteringen utförs med och sedan kommer jag att lyfta fram minimispråkkunskaper som de intervjuade nämnde i intervjuerna. Därefter ska jag definiera vilka språk som är nyttiga vid rekrytering. Jag kommer också att granska hur arbetssökandens språkkunskaper testas i rekryteringssituationen. Jag kommer alltså att granska bara processen, inte beslutet.

Rekryteringen i varje kafé utförs alltid på finska eftersom informanterna inte har haft behov att rekrytera på andra språk. Informant C motiverar valet också med att hans förstaspråk är finska. I Vasa är det dock möjligt att ha en svenskspråkig rekrytering om arbetssökanden själv vill det. Som jag nämnde tidigare finns det många svenskspråkiga i Vasa och det kan vara mera avspänt för arbetssökanden att tala i en rekryteringsintervju sitt förstaspråk (Informant C). I allmänhet kan det vara möjligt att intervjuaren växlar rekryteringspråket till ett annat språk men det är inte vanligt. Bara informant B konstaterar att växling mellan språk beror på olika saker, t.ex. sökandens person (cit. 1). De andra två informanterna tycker att det är bara nödvändigt att fråga hurdana språkkunskaper arbetssökanden har.

Citat 1. Informant B: *”Jag frågar alltid hurdana språkkunskaper hen har. Förstås om det kommer fram att hen är från en tvåspråkig familj och ofta hör man av tonen och tonvikten om hen är tvåspråkig. Då upplever jag att det inte är nödvändigt att testa det.”*

Informant B uppger att hen kan testa språket med att säga något på det andra språket eller att växla språk under intervjun. Om arbetssökanden berättar att språkkunskaperna inte är tillräckligt bra, kan det vara befogat att diskutera temat närmare (citat 2). Dåliga språkkunskaper är inte ett hinder om arbetssökanden övertyger informant B av att hen kan lära sig språket i tillräcklig grad.

Citat 2. Informant B: *”Om det har varit helt sådana som har liksom rakt sagt att på riktigt jag kan inte svenska och språket varit mer bara hjälpsamt skolspråk så i detta skede har vi sen gått kanske lite djupare igenom att skulle du till exempel kunna säga priset eller produkten eller kommer du ihåg vad är detta på svenska.”*

Trots att rekryteringsspråket kan vara något annat språk än finska är det ett måste att kunna tala finska. Alla tre informanter nämner direkt finskan och utan finska klarar man sig inte i arbetet enligt dem. Både informant A och C nämner att minimispråkkunskaper utöver finska är kundserviceengelska. Med kundserviceengelskan menar de i detta fall sådana språkkunskaper som innehåller grunderna till service på engelska. Kundserviceengelskan innebär att kunna berätta t.ex. hurdan produkturval det finns och vad produkterna innehåller. Det är också nödvändigt att kunna informera om priserna och hälsa på engelska. Både i Vasa och Åbo är det en stor positiv fördel om arbetssökanden kan tala svenska. Eftersom engelska inte är minimispråkkunskap i Vasa är det en stor fördel där. Dock nämner varje informant att varje språk är en stor fördel i kundservice (citat 3 och 4).

Citat 3. Informant A: *”Jag tycker att varenda språkkunskap är alltid ett plus i kundservice”*

Citat 4. Informant C: *”Det är fint om man kan tala svenska, ryska, spanska eftersom då kan man överraska kunden med att betjäna med hens förstaspråk.*

Till sist presenterar jag nedan språkkrav för att kunna granska närmare vilka språk som är viktiga i anstalterna (tabell 2). I tabell 2 presenteras allmänna språk och språken är i en angelägenhetsordning

gällande kundbetjänaressen. Dock måste komma ihåg att all språkkunskap är en fördel gällande kundservice.

Tabell 2. Variation mellan viktiga språk på de olika orterna.

	Vasa	Jyväskylä	Åbo
Minimispråkkunskap	finska	finska engelska	finska engelska
Språk som fördel	svenska engelska	svenska	svenska

### 3.2 Språkkunskap i olika befattningar

I det här avsnittet kommer jag att diskutera språkkunskapens påverkan vid rekrytering till olika befattningar. Först kommer jag att beskriva kundbetjänaressens språkkrav och hurdana språkliga färdigheter ger nytta i arbetet. Här kommer jag också att granska hur kundspråket påverkar kvaliteten av service. Därefter kommer jag att beskriva hurdana språkkunskap kafécheffs befattning kräver.

När man jobbar som kundbetjänaress ska man ha bra muntliga färdigheter. Varje informant nämner att som kundbetjänaress behöver man huvudsakligen bara muntligt språk. Muntligt språk behövs mer eftersom kommunikationen sker ansikte mot ansikte. Om skriftligt språk behövs får man snabbt hjälp från nätet. Skriftligt språk kan behövas t.ex. om kunden använder teckenspråk eller kunden inte förstår vad betjänaressen menar. Erforderliga språket behöver alltså inte vara fullständigt och viktigaste är att anställda har elementära språkkunskaper för muntligt språk. Huvudsaken är att kundbetjänaressen klarar sig väl i kundservicesituationen. För att få en lyckad kundservicesituation viktigast är att kundbetjänaressen förstår vad kunden söker. Varje informant lyfter också fram att förståelse är viktigare än eget tal. Informant A nämner att genom att förstå kunden blir slutresultatet önskvärt.

Då och då kan det ändå uppstå situationer där kunden och betjänaressen inte talar samma språk. Informant A lyfter fram att i servicesituationen kan två språk användas (citrat 5) fast i allmänhet bör man använda bara ett språk. I detta fall är det dock viktigt att servicepersonalen förstår vad kunden menar.

Citat 5. Informant A: *"I kundservicesituationen kan man betjäna kunden på engelska fast kunden själv pratar svenska. Bekvämare åt kunden."*

Detta citat syftar till att det skulle vara smidigare att utträta ärenden för kunden eftersom hen kan själv använda språk som känns lättast att tala. Dock måste man minnas att också våga tala på olika språk är viktigt. Informant C betonar att modet att tala språket är centralt (citat 6).

Citat 6. Informant C: *"Många engelskspråkiga människor som kommer till oss så kan fråga enligt deras kultur att hur är läget så då kan du inte bara vara tyst utan du måste säga någonting."*

Svaren gällande intervjufråga nummer 14 ("Hur tycker du att kundservicespråket påverkar kvaliteten av service?") var mycket varierande. Informant A tycker att språket inte direkt påverkar kvaliteten eftersom hen upplever att service hos dem är likväl högkvalitativt. Dock påpekar informant A att kundservicespråket påverkar definitivt kundens erfarenhet. Informant B tycker också att kundservicespråket påverkar kundens erfarenhet men hen tycker också att kundservicespråket är mycket viktigt eftersom i Vasaregionen är det allmänt att kräva service på svenska (citat 7).

Citat 7. Informant B: *"Vasaregionen är kanske sådant här anpassligt område men också på eget sätt krävande att vi har sådan kundkrets som kräver sin egen språkkunskap."*

Redan detta påverkar kvaliteten om kundbetjänares försöker tala kundens språk. Genom att försöka eller flytande tala samma språk kan man göra kunden överraskad. Då upplever kunden att servicen är bättre än annars. Informant C tycker att språket påverkar kvaliteten eftersom oklarheter inte får uppstå. Servicen måste vara smidig och detta förutsätter att språket är tydligt. Som tidigare sagt måste språket inte vara perfekt men dock lättfattligt och begripligt.

Som kaféchef behöver man samma språkkunskaper som kundbetjänares eftersom kaféchefen jobbar också med kundservice. Eftersom kaféchefen har också andra arbetsuppgifter måste hen ha mer omfattande språkkunskaper. I kaféchefs befattning är det ett måste att kunna engelska i skriftlig och muntlig form eftersom bakgrundssystem är på engelska och andelen av kommunikation med tekniska stödet sker på engelska. Det finns också möjlighet att utträta ärenden med tekniska stödet på svenska.

Trots att i Vasa är det inte ett måste att kunna svenska så informant B påpekar att detta är mycket tillrådligt. Man måste också komma ihåg att desto högre befattning desto bättre språkkunskaperna måste vara.

### 3.3 Svenskkunskapers inverkan på rekrytering

I detta avsnitt kommer jag att diskutera hurdan inverkan språkkunskaperna har på den slutliga rekryteringen. I det här avsnittet kommer jag att använda termen *rekrytering* för att syfta till det slutliga beslutet att anställa någon. Jag börjar med att gå igenom hurdan vikt språkkunskaperna har i det slutliga beslutet och i synnerhet granska frågan från svenska språkets synvinkel. Därefter kommer jag att presentera situationer där språkkunskaperna har vikt angående rekryteringsbeslutet.

Naturligtvis är arbetssökandens språkkunskaper viktiga och som tidigare sagt utan erforderlig språkkunskap kan man inte få arbete. Som tidigare nämnt är svenskkunskaperna inte nödvändiga och därför är svenskkunskaperna inte av stor betydelse. Varje informant nämner att språkkunskaper inte är den viktigaste rekryteringsgrunden eftersom rekryteringen omfattar så många olika delområden (citrat 8).

Citat 8. Informant B: *”förstås i rekryteringen hanterar man så många olika delområden... att... att... Det kan dock vara att sådan sökande som är annars yrkeskunnig eller på något sätt mer utåtriktad än sådan som är sen, som har bättre svenskkunskaper. Så nog liksom sådan sökande kan gå förbi hen har mer färdigheter.”*

Även om språket inte är tillräckligt bra kan en person bli vald till befattningen (citrat 9). Detta visar att också utan utmärkta språkkunskaper kan man få arbete.

Citat 9. Informant B: *”Dock om sökanden kan bevisa eller övertyga mig att hen kan lära sig eller förbättra språket vid arbetet så är det sen annan sak.”*

Informant B tycker att arbetssökandens språkkunskaper har en positiv inverkan på rekryteringen särskilt om hen kan tala svenska. Medan informant C konstaterar att språkkunskaperna inte har stor

inverkan på rekryteringen. Informant C nämnde dock tidigare att sökanden måste kunna tala engelska. Informant C kan inte ge värdering hurdan vikt språket har till slut. Annars har språkkunskaperna inte stort vikt.

Både informant A och B konstaterar att språkkunskaperna har betydelse vid rekryteringen om två arbetssökande är annars jämlika i andra delområden (citat 10 och 11).

Citat 10. Informant A: *"Om annars särdeles på samma nivå och den andra kan tala fyra olika språk och den andra bara två så skulle jag kanske välja hen som talar fyra språk."*

Citat 11. Informant B: *"Två någorlunda jämlika annars men andra har inte ett skvatt språkkunskap och den andra har så visst väljer jag då hen som har mer språkkunskap."*

Detta tyder på att språkkunskap kan vara en konkurrensfördel vid rekryteringen. Nödvändigtvis är språkkunskaper inte det största rekryteringskriteriet men med bra språkkunskaper kan man bli vald i jämlika situationer. Endast informant C framhäver att hos dem finns det inte situationer där språkkunskaperna skulle påverka beslutet (citat 12).

Citat 12. Informant C: *"Nå inte säkert i vårt kafé i Jyväskylä att jag tror att mer framhävs till exempel om man börjar tala av Vasa var svenskkunskaper är mycket viktigt. Så där säkert mer men inte hos oss."*

Informant C tycker att majoriteten av ungdomar som rekryteras har mycket lättflytande engelskkunskaper och därför har det inte kommer fram situationer där språket skulle påverka.

## 4 SAMMANFATTANDE DISKUSSION

Syftet med min studie var att redogöra för svenska språkets ställning i rekrytering. Meningen med denna studie var att se hur nyttig svenska språket är i servicebranschen, närmare sagt i kaféer. Det finns ingen liknande studie sedan tidigare och därför var det intressant att försöka få svar på mina forskningsfrågor.

Jag granskade vilka språk som förekommer och är viktiga inom servicebranschen på olika håll i Finland inom samma företag. Det var viktigt att se hurdana skillnader det finns mellan olika orter och befattningar. Jag granskade också hur rekryteringsprocessen ser ut vad gäller språkkunskaper för att få veta vilka språk som väntas av arbetssökanden och hur kunskaperna testas. Eftersom jag intervjuade tre personer som arbetar på olika orter fick jag en bra inblick i språkens betydelse på tre kaféer i tre olika städer. Städerna var Vasa, Åbo och Jyväskylä. För att kunna analysera svaren var det viktigt att veta hurdan situation svenskspråkiga har på orterna.

Metoden var intervjuer som gjordes via telefon. Ljudkvaliteten var tillräcklig bra för bandspelningen och inspelningarna var tydliga. Intervjuerna var individuella och halvstrukturerade för att få omfångsrika svar. Intervjuerna baserade sig på 14 frågor och genomfördes på finska. Materialet analyserades med innehållsanalys och svaren kategoriserades enligt teman. Analysmetoden var passande eftersom studien är kvalitativ. Trots att pilotintervjun genomfördes skulle jag ha kunnat ändra ordningen mellan några intervjufrågor för att få mer enhetlig helhet. Jag skulle också ha kunnat fråga mer några specificerande frågor för att få ännu bredare svar.

Det viktigaste fyndet gällande forskningsfråga nummer 1 (*Påverkar svenskkunskaper rekryteringen i företaget? Hur?*) var att svenska språkets ställning är varierande. Ställningen varierar mycket beroende på ort. Mest överraskande var att i Vasa krävs svenskkunskaper inte. I Vasa hade svenska ändå starkast status av dessa tre orter eftersom där finns också mest svenskspråkig befolkning. Där var svenska språket dock inte ett krav för att bli anställd. Svenskan kan dock bli betydelsefull om det finns två jämlika arbetssökanden. I sådant fall blir svenska språket en konkurrensfördel till den arbetssökanden som har detta språkkunskapen. I två andra orter, Åbo och Jyväskylä, var det viktigt att kunna tala finska och kundserviceengelska. Dock uppskattar man i Åbo mycket om arbetssökanden talar svenska i motsats till Jyväskylä. I Jyväskylä uppskattar man all språkkunskap men direkt nytta har man inte av svenskan eftersom svenska används sällan av kunderna.

Sammanfattningsvis har svenska språket inte direkt eller inte alls inverkan på rekryteringen. Svenska språkets ställning i kaféerna tycks bero på ortens språkförhållanden.

Eftersom termen rekrytering betyder två olika saker fick jag också granska hur rekryteringsprocessen ser ut vad gäller språkkunskaper. Det visade sig att rekryteringen utförs alltid på finska eftersom detta är viktigaste språket i företaget och informanterna har inte haft behov att använda andra språk. I Vasa var det dock möjligt att ha rekryteringen på svenska. Bara en av informanterna tycker att det är nödvändigt att testa arbetssökandens språkkunskaper med att växla språk. De andra informanterna bara frågar arbetssökanden hurdana språkkunskaper hen har.

Kravet på språkkunskaper är mycket likadana när man ser på kundbetjänarens och kaféchefens befattning. Om man jobbar som kundbetjänares måste man uppfylla kafés minimispråkkunskap och särskilt behärska muntligt språk. Varje informant tycker att muntligt språk är viktigast i denna befattning eftersom skriftligt språk förekommer mycket sällan. Informanterna tycker också att det är mycket viktigt att ha bra förståelse för att kunna få en lyckad kundservicesituation eftersom allt går ut på att uppfylla kundens behov. Bara en av informanterna lyfte fram att service består mestadels av att producera språk. Eftersom det finns mycket krav gällande språkkunskaper var det väsentligt att granska hur bra språkkunskaperna bör vara. Informanterna tycker att det är viktigast att anställda har elementära språkkunskaper och klarar av kundservicesituationen. I kundservicesituationen kan kundservice språket påverka positivt eller inte direkt till kvaliteten av service. Genom att tala samma språk med kunden kan man göra uträkning av ärenden mycket bekvämare och på så sätt blir service mer högklassig. När man jämför kaféchefens befattning med kundbetjänarens så är de mycket liknande. Kaféchef behöver likadana språkkunskaper men också skriftligt och mer högklassigt eftersom grundsystemet och tekniska stödet är på engelska.

Kriterierna på olika håll i Finland är allmänt mycket liknande och bara små olikheter finns. Svenska språkets ställning i kaféerna beror på ortens språkförhållanden. Mest överraskande är att språkkunskaper inte testas i varje kafé eftersom språkkunskaperna dock har något slags inverkan på kvaliteten av service. I varje ort krävdes inte likadan språkkunskap fast kundkretsen var mycket liknande.

När man jämför mina resultat med de tidigare studierna kan man se några likheter. Palonen (2010) konstaterade att svenskans ställning är betydligt dålig och svenskan förekommer mycket mindre än tyskan eller ryskan. Anställda behöver inte kunna tala svenska för att bli anställd. Till detta resultat

är mina resultat av Jyväskylä mycket liknande. I Jyväskylä är svenskans ställning tämligen dålig och europeiska språk och ryska hör ur utländska talaren mer än svenska språket. Eftersom svenska språket förekommer inte krävs detta språk inte i kafét. I Palonens (2010) studie förekom dock att svenskkunskaperna är viktiga hos kundbetjänaaren eftersom service mot svenskspråkigt folk blir bättre. I min studie förekom samma resultat gällande Vasas och Åbos kafé.

Ulmanens (2010) studie var mycket svår att jämföra med min studie eftersom synvinkeln var så annorlunda. Dock finns likheter mellan resultaten. Varje informant betjänar kunder på finska och nästan alla med ett annat språk och språket är mestadels muntligt. Mina resultat gav liknande svar eftersom finska språket krävs och i två kaféer också engelska. I båda två studier nämner man att större antal utlänningar gjort att betydelsen av språkkunskaper ökat. Kundbetjänaaren måste kunna tala engelska.

För att få en djupare inblick i svenska språkets ställning gällande rekrytering och ställning i Finland skulle det vara nödvändigt att öka samplet. Eftersom detta tema inte har forskats mycket skulle man kunna få intressanta resultat i en större studie.

## LITTERATUR

Finlands officiella statistik (FOS). 2018. Befolkningsstruktur [e-publikation]. Tabellbilaga 1. *Befolkningen efter språk 1980–2018*. Helsinki: Statistikcentralen. Hämtad 20 november 2019, från [https://www.stat.fi/til/vaerak/2018/vaerak\\_2018\\_2019-03-29\\_tau\\_001\\_sv.html](https://www.stat.fi/til/vaerak/2018/vaerak_2018_2019-03-29_tau_001_sv.html).

Finlands officiella statistik (FOS). 2020a. *Ruotsinkielisten osuus väestöstä 1987–2019*. Nyckeltalstabell. Hämtad 18 april 2020, från [https://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?ifile=quicktables/kuntien\\_avainluvut\\_2020/avainluvu\\_M404&isext=true&lang=3&x=800&y=800&rind=278](https://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?ifile=quicktables/kuntien_avainluvut_2020/avainluvu_M404&isext=true&lang=3&x=800&y=800&rind=278).

Finlands officiella statistik (FOS). 2020b. *Ruotsinkielisten osuus väestöstä 1987–2019*. Nyckeltalstabell. Hämtad 18 april 2020, från [https://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?ifile=quicktables/kuntien\\_avainluvut\\_2020/avainluvu\\_M404&isext=true&lang=3&x=800&y=800&rind=290](https://vertinet2.stat.fi/verti/graph/viewpage.aspx?ifile=quicktables/kuntien_avainluvut_2020/avainluvu_M404&isext=true&lang=3&x=800&y=800&rind=290).

Ivarsson, Lars. 2005. *Vad betyder kundfokus? –En studie av närhet, kompetens och teknik*. Doktorsavhandling. Karlstad universitet. Institutionen för ekonomi. Hämtad 20 november 2019, från <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:24699/FULLTEXT01.pdf>.

Jyväskylä. 2020. *Tilastotietoa Jyväskylästä*. Hämtad 17 april 2020, från <https://www.jyvaskyla.fi/jyvaskyla/tilastot>.

Kommunförbundet. Publikationstid obekant. *Svensk- och tvåspråkiga kommuner: Bakgrundsinformation 2008–2017*. Hämtad 17 april 2020, från [https://www.kommunforbundet.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-svensk-och-tvasprakiga-kommuner\\_0.pdf](https://www.kommunforbundet.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-svensk-och-tvasprakiga-kommuner_0.pdf).

Luttinen, Marko. 2018. *Rekrytoinnin mittaaminen ja palkitseminen*. Kandidatavhandling. Aalto Universitet handelshögskola. Hämtad 2 mars 2020, från [https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/36472/bachelor\\_Luttinen\\_Marko\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/36472/bachelor_Luttinen_Marko_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Miskala, Tytti. 2017. *Suorahaku rekrytoinnin työvälineenä*. Examensarbete. Yrkeshögskola i Tammerfors. Företagsekonomi utbildningsprogram. Hämtad 5 mars 2020, från [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135134/Miskala\\_Tytti.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/135134/Miskala_Tytti.pdf?sequence=1).

Palonen, Heidi. 2010. *Svenska språkets ställning i företag inom resebranschen i mellersta Finland*. Kandidatavhandling. Jyväskylä universitet. Institutionen för språk. Svenska språk. Hämtad 3 februari 2020, från [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24434/Heidi\\_Palonen\\_prosem3\\_vt2010.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24434/Heidi_Palonen_prosem3_vt2010.pdf?sequence=4&isAllowed=y).

Sajavaara, Anu. 2010. *Kieli- ja viestintätaitot korostuvat työelämässä*. Kielikello. (3). Hämtad 11 mars 2020, från <https://www.kielikello.fi/-/kieli-ja-viestintataidot-korostuvat-tyoelamassa>.

Tuomi, Jouni och Sarajärvi, Anneli. 2018. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Reviderad upplaga. Helsingfors: Tammi.

Ulmanen, Riikka. 2015. *Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa: Case If Vahinkovakuutusyhtiön Korvauspalvelu*. Examensarbete. Savonia-ammattikorkeakoulu. Institution för samhällsvetenskap, företagsekonomi och administration. Företagsekonomi utbildningsprogram. Hämtad 28 februari 2020, från [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89269/Ulmanen\\_Riikka.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89269/Ulmanen_Riikka.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vasa. 2020. *Information och statistik*. Hämtad 18 april 2020, från <https://www.vaasa.fi/sv/info-om-vasa-och-regionen/information-och-statistik/>.

Åbo. 2020. *Statistiska uppgifter om Åbo 2019*. Hämtad 17 april 2020, från <https://www.turku.fi/sv/information-om-abo/statistik/statistiska-uppgifter-om-abo>.

# BILAGA

## Intervjufrågorna

1. Mitä eri kieliä tarvitset työssäsi? Kuinka usein?
2. Mistä kielistä asiakaskuntanne pääosin koostuu?
3. Millä kielillä suoritate rekrytointeja? Miksi?
4. Millainen on vaadittava minimi kielitaito? Mihin tämä perustuu?
5. Minkä kielen/kielten osaaminen katsotaan eduksi?
6. Listaa tärkeysjärjestyksessä tarvittava kielitaito.
7. Painottuuko tarvittava kielitaito jotenkin, esimerkiksi suullisesti tai kirjallisesti?
8. Onko mielestäsi ymmärtäminen tärkeämpää kuin tuottaminen vai päinvastoin?
9. Minkä tasoista kielitaidon on oltava? (alkeet, smalltalk tms.)
10. Vaikuttaako haettava työtehtävä siihen millaista kielitaitoa vaaditte?
11. Miten kielitaito testataan rekrytointitilanteessa?
12. Kuinka suuri vaikutus hakijan kielitaidolla on lopulliseen rekrytointiin?
13. Millaisessa rekrytointitilanteessa kielitaito voi olla ratkaiseva?
14. Millä tavoin koet asiakaspalvelukielen vaikuttavan palvelun laatuun?