



Kauniaisten kaksikielisyysohjelma 2015 – 2017

KV hyväksynyt 27.4.2015 § 28



Kauniaisten kaupunki
Grankulla stad

Sisällysluettelo

1.	Kaksikielisyysohjelman tarkoitus	2
2.	Kielellinen toimintaympäristö.....	2
2.1	Lainsäädäntö ja muut säännökset	3
2.2	Kauniaisten elävä ja elinvoimainen kaksikielisyys	5
3.	Kaksikielisyysohjelman tavoitteet ja toimenpiteet	6
3.1	Tavoitteena kaikki palvelut kahdella kielellä	6
3.1.1	Päätöksentekoprosessi	9
3.1.2	Yleishallinto	10
3.1.3	Sosiaali- ja terveystoimi	12
3.1.4	Yhdyskuntatoimi	13
3.1.5	Sivistystoimi	13
3.1.6	Muu kuin kunnallinen palvelu.....	15
3.2	Kieliseurannan ja -arvioinnin kehittäminen	16
	Lähteet	17
	Liitteet	18

1. Kaksikielisyysohjelman tarkoitus

Elävä kaksikielisyys ja sen vahvistaminen on yksi Kauniaisten kaupungin arvoista ja strateginen painopistealue. Elävä kaksikielisyys on tavoite ja toimintatapa hallinnossa, palveluissa ja kaikessa kaupungin toiminnassa. Tämän kaupungin kehittämissuunnitelman mukaisen kaksikielisyysohjelman laatimisen tavoitteena on taata molempien kansalliskielten läsnäolon kaikissa kuntapalveluissa, kaikessa tulevaisuuden suunnittelussa ja rakenteita uudistettaessa.

Kaksikielisyysohjelmalla tarkoitetaan niiden toimenpiteiden kokonaisuutta, jolla Kauniaisten kaupunki omalta osaltaan takaa molempien kansalliskielten – suomen ja ruotsin - läsnäolon kaikissa kuntapalveluissa sekä kaikessa tulevaisuuden suunnittelussa ja rakenteiden uudistustyössä, sekä joilla kaupunki edistää kaksikielistä kaupunkikuvaa. Ohjelma sisältää kunnan kielellisen toimintaympäristön kuvauksen, lainsäädännölliset velvoitteet kaksikieliselle kunnalle ja siinä määritetään kaksikielisyys toteutumiseksi asetettavat tavoitteet sekä niitä koskevat toimenpiteet.

Arvio kielellisten oikeuksien toteutumisesta (=kielellisten vaikutusten arviointi) tarkoittaa sen tunnistamista, miten esim. organisatorinen tai rakenteellinen uudistus vaikuttaa perustuslaissa ja kielilaissa säädettyihin oikeuksiin.

Kaksikielisyysohjelma on laadittu vuosille 2015 – 2017 ja se päivitetään kerran valtuustokaudessa.

2. Kielellinen toimintaympäristö

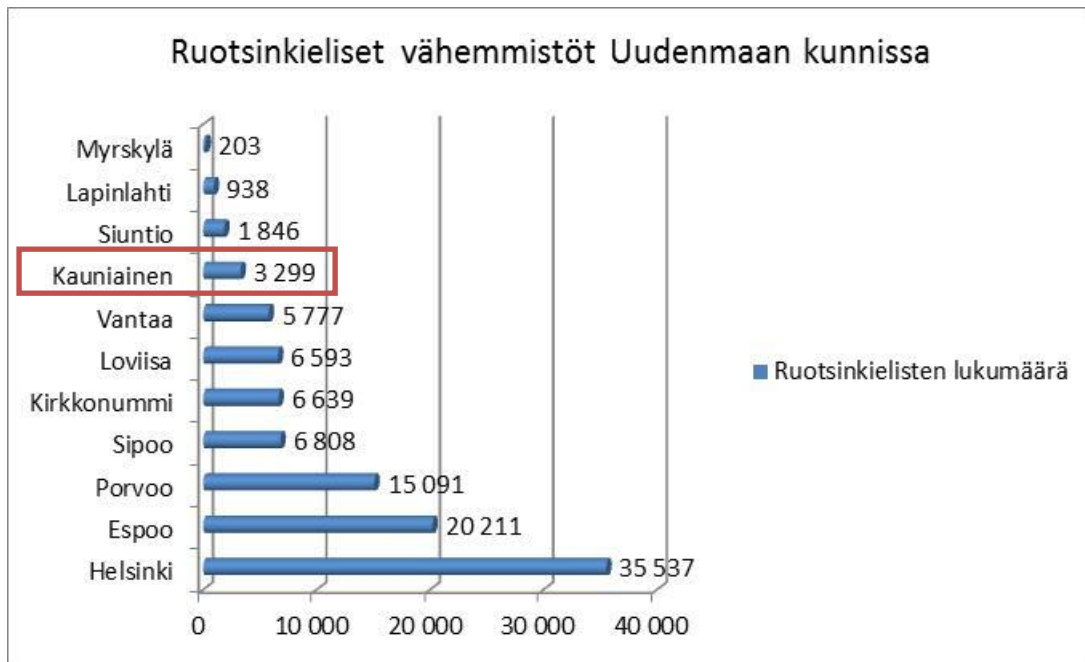


Kauniaisten visiona on olla tulevaisuuteen suuntaava, kulttuuriperintöä kunnioittava, ihmisläheinen kaupunki, jonka viihtyisä ympäristö ja ajanmukaiset kaksikieliset palvelut edistävät yhteistä hyvinvointia.

Kunta määritetään kaksikieliseksi, kun vähintään 8 % sen väestöstä tai yhteensä 3 000 asukasta puhuu vähemmistökieltä äidinkielenään. Vuonna 2012 Suomen kunnista 30 oli kaksikielisiä, joissa 18 vähemmistökielenä oli ruotsi. Kauniaisten on yksi näistä kunnista: kuntalaisista suomenkielisiä on 60,1 %, ruotsinkielisiä 35,8, % ja muun kielisiä 4,0 %. Kauniaisten suurimmat vieraskieliset ryhmät ovat eesti, englanti, venäjä, persia ja saksa.

Ruotsinkielisen väestön suhteellinen osuus Suomessa on viimeisten 25 vuoden aikana laskenut parisen prosenttiyksikköä, mutta määrällisesti luku on pysynyt lähes ennallaan. Ruotsia äidinkielenään puhuvia on koko Suomessa noin 290 000, joista lähes puolet asuu Uudellamaalla.

Eryteisesti pääkaupunkiseudulle on tyypillistä väestön kaksikielisyys, joten ruotsinkielen käyttö palvelutilanteissa on vähäisempää kuin väestön suhteellinen osuus antaisi odottaa. Pääkaupunkiseudulla ruotsinkielisiä asuu yhteensä noin 65 000.



Kuva 1: Ruotsinkieliset vähemmistöt Uudenmaan kaksikielisissä kunnissa. Lähde: Kielibarometri 2012.

Yleisesti voidaan todeta, että Suomesta on tulossa yhä enemmän monikielinen yhteiskunta. Vuonna 2012 äidinkieltään vieraskielisten määrä kasvoi 22 122 henkilöllä, mikä oli Suomen väkiluvun kasvusta 87 % (äidinkieli muu kuin suomi, ruotsi tai saame). Vieraskielisiä on koko väestöstä 4,9 % ja Uudellamaalla osuus on 9,3 %. Kunnittain vieraskielisten osuudet väestöstä olivat korkeimmat Helsingissä (12,2 %), Vantaalla (11,9 %) ja Espoossa (11,3 %).

2.1 Lainsäädäntö ja muut säännökset



Perustuslain mukaan Suomen kansalliskielet ovat suomi ja ruotsi. Jokaisen oikeus käyttää tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa asiassaan omaa kieltään, joko suomea tai ruotsia, sekä saada toimituskirjansa tällä kielellä turvataan lailla. Julkisen vallan on huolehdittava maan suomen- ja ruotsinkielisen väestön sivistyksellisistä ja yhteiskunnallisista tarpeista samanlaisten perusteiden mukaan.

Perustuslain ohella väestön kielellisistä oikeuksista säädetään kielilaisissa, kuntalaisissa, terveydenhuoltolaisissa, sosiaalihuoltolaisissa, päivähoitolaisissa sekä perusopetus- ja lukiolaisissa. Perustuslaki ja sitä täsmentävä kielilainsäädäntö on oikeudellisena taustana valtioneuvoston hyväksymälle kansalliskielistrategialle. Kauniaisten kaupungilla on myös omia, kieltä koskevia määräyksiä kaupungin hallintosäännössä (vrt. kielisääntö).

Kielilain keskeisiä periaatteita on kuntien velvollisuus oma-aloitteisesti huolehtia siitä, että yksityishenkilön kielelliset oikeudet toteutuvat käytännössä. Lain tavoitteena on, että jokaisen oikeus hyvään hallintoon taataan kielestä riippumatta ja, että yksilön kielelliset oikeudet toteutetaan ilman, että niihin tarvitsee erikseen vedota. Tämä edellyttää paitsi kielten muodollisesti yhdenvertaista

kohtelua myös suomen- ja ruotsinkielisen väestön tosiasiallisen tasa-arvon turvaamista. Kielilaki määrittelee kunnat ja niiden viranomaiset yksi- tai kaksikielisiksi. Kaksikielisen viranomaisen tulee palvella kuntalaisia suomeksi ja ruotsiksi. Viranomaisen tulee sekä palvelussaan että muussa toiminnassaan osoittaa yleisölle käyttävänsä molempia kieliä. Viranomaisen voi antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaisissa edellytetään.

Kuntalain mukaan kaksikielisessä kunnassa asetetaan opetustoimen hallintoon erillinen toimielin kumpaakin kieliryhmää varten taikka yhteinen toimielin, joka jakautuu kieliryhmiä varten jaostoihin. Toimielimen tai jaoston jäsenet on valittava asianomaiseen kieliryhmään kuuluvista henkilöistä.

Terveydenhuoltolain mukaan kaksikielisen kunnan ja kaksikielisiä tai sekä suomen- että ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän on järjestettävä terveydenhuollon palvelunsa suomen ja ruotsin kielellä siten, että asiakas ja potilas saavat palvelut valitsemallaan kielellä.

Sosiaalihuoltolain mukaan kaksikielisen kunnan ja kaksikielisiä tai sekä suomen- ja ruotsinkielisiä kuntia käsittävän kuntayhtymän sosiaalihuolto järjestetään kunnan tai kuntayhtymän molemmilla kielillä siten, että asiakas saa palvelua valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Päivähoitolaissa määrätään, että kaksikielisessä kunnassa lasten päivähoito järjestetään kunnan molemmilla kielillä siten, että palvelunkäyttäjä saa palvelua valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Perusopetus- ja lukiolaissa säädetään, että koulun/lukion opetuskieli on joko suomi tai ruotsi. Opetuskielenä voi olla myös saame, romani tai viittomakieli. Lisäksi osa opetuksesta voidaan antaa muulla kuin edellä mainitulla oppilaan omalla kielellä, jos se ei vaaranna oppilaan mahdollisuuksia seurata opetusta.

Kansalliskielistrategia on valtioneuvoston laatima kielistrategia. Valtioneuvosto katsoo, että kansalliskielistrategiaa tarvitaan, jotta suomea ja ruotsia puhuvien kielelliset perusoikeudet voisivat toteutua täysimittaisesti ja kahdesta kansalliskielestä seuraavat hyödyt saataisiin yhteiskunnan käyttöön. Tavoitteena on Suomi, jossa on kaksi elinvoimaista kansalliskieltä ja jossa molemmat kielet näkyvät, kuuluvat ja hyväksytään. Strategiaan ei sisälly ehdotuksia lainsäädännön uudistamiseksi, mutta siinä todetaan, että kielilainsäädännön noudattamisessa on puutteita. Kansalliskielistrategian käytännön työvälineiden pohjalta Suomen Kuntaliitto on valmistellut oppaan 'Kansalliskielistrategian käytännön työvälineet kunnille ja kuntayhtymille', jonka suositukset on huomioitu soveltuvin osin tätä kaksikielisyysohjelmaa laadittaessa.

Kauniaisten kaupungin hallintosäännössä määritellään kaksikielisyys kaupungin toiminnassa. Toimialojen tulee huolehtia siitä, että niillä on palveluksessaan kielilaisissa tarkoitetun kielellisen palvelutason ylläpitämiseksi riittävä määrä suomen ja ruotsin kieltä taitavia henkilöitä, jotka pystyvät palvelemaan asiakkaita edellä mainituilla kielillä. Kielelliset oikeudet tulee ottaa huomioon myös järjestettäessä kaupungin palveluja ostopalvelusopimuksin. Hallintosäännössä on lisäksi tarkempia määräyksiä henkilökunnalta vaadittavasta kielitaidosta.

2.2 Kauniaisten elävä ja elinvoimainen kaksikielisyys

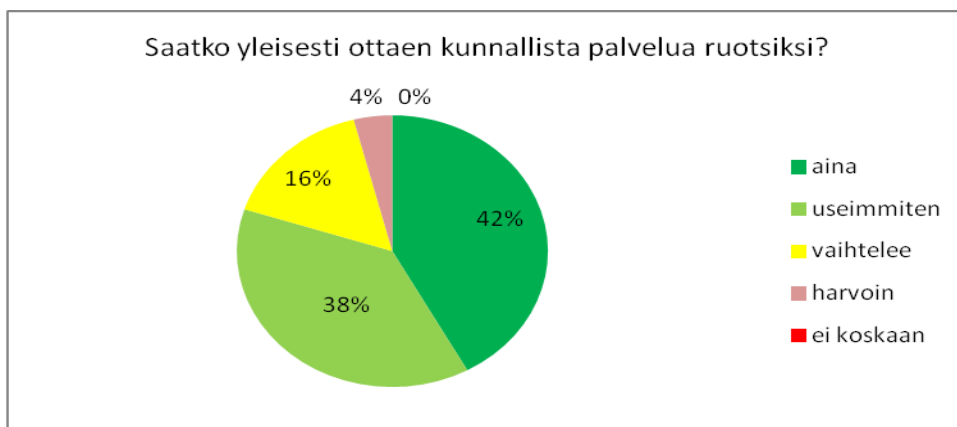


Kaksikielisyys on rikkaus – se saa näkyä. Vahvasti kaksikielisen kulttuurin vaikutus näkyy kauniaislaisessa arjessa niin palveluissa kuin viestinnässä. Elävä kaksikielisyys vahvistuu lasten, nuorten ja aikuisten kielikohtaamisissa.

Kokemukset osoittavat, että kunnissa, joissa toisen kielen osuus on vähintään 25 - 30 %, kaksikielisyys näyttää toimivan sisäisen dynamiikan avulla. Näin on myös Kauniaisissa. Kielistrukturi, perinteet, työmarkkinat ja kulttuuri ovat aidosti kaksikielisiä, ja kielellinen kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Paljon siis toimii omalla painollaan, mutta kielisuunnittelua tarvitaan nykyisen kielellisen palvelutason säilyttämiseksi jatkuvasti muuttuvassa toimintaympäristössä.

Molempien kansalliskielten näkyvyys on myös oikeusturvakysymys: kuntalaisten on tiedettävä, että he saavat käyttää kielellisiä oikeuksiaan. Molempien kielten näkyvyydellä on myös symbolista arvoa, sillä se merkitsee, että molemmat kielet hyväksytään osana julkista toimintaa ja yhteiskuntaa. Kansalliskielten käytön edistäminen myötävaikuttaa kahden elinvoimaisen kansalliskielen ylläpitoon ja kehittämiseen.

Parhaimmillaan toteutuneena kaksikielisyys on rikkaus ja kumpikin kieliryhmä kokee kielipalvelut toimivina. Kansallisen kielibarometrin¹ (2012) mukaan kielellinen tasa-arvo toteutuu hyvin Kauniaisten kunnallisissa palveluissa. Yleisesti ottaen Kauniaisissa saa kunnallista palvelua ruotsiksi aina tai useimmiten (80 % vastauksista). Vain 4 % katsoo, että ruotsin kielellä saa palvelua vain harvoin, ”ei koskaan” -vastauksia ei annettu kyselyssä ollenkaan. Edelliseen kielibarometrin tuloksiin verrattuna kunnan ruotsinkielisen palvelun taso oli hieman parantunut.



Kuva 2: Saatko yleisesti ottaen kunnallista palvelua ruotsiksi Kauniaisissa? Lähde: Kielibarometri 2012.

¹ Kielibarometrillä on vuodesta 2004 seurattu suomen- ja ruotsinkielisten julkisten palvelujen saatavuutta maamme kaksikielisissä kunnissa ja kuntalaisten kokemusta niistä. Lähtökohtana on ollut, että kielellinen enemmistö yleensä saa palveluja äidinkielellään, kun taas kielellinen vähemmistö ei voi pitää tai ei pidä itsestään selvyytenä sitä, että palvelutarjonta on sama paikallisella vähemmistökielellä. Kauniainen osallistui myös viimeisimpään Kielibarometriin vuonna 2012.

3. Kaksikielisysohjelman tavoitteet ja toimenpiteet



Kauniainen on kaksikielinen kaupunki, jossa sekä suomen- että ruotsinkielisen kulttuurin vaikutus näkyy vahvasti kuntalaisten arjessa. Kaupunki palvelee tasapuolisesti ja sujuvasti kahdella kielellä.

Oman kielen käyttö palvelutilanteessa vaikuttaa olennaisesti siihen, miten palvelu koetaan. Tavoitteena tulee olla, että asiakasta palvellaan hänen omalla kielellään, suomeksi tai ruotsiksi, heti ensikontaktista lähtien.

Kaupungin hallintosäännön mukaisesti toimialojen tulee huolehtia siitä, että niillä on palveluksessaan kielilaisissa tarkoitettua kielellisen palvelutason ylläpitämiseksi riittävä määrä suomen ja ruotsin kieltä taitavia henkilöitä, jotka pystyvät palvelemaan asiakkaita edellä mainituilla kielillä.

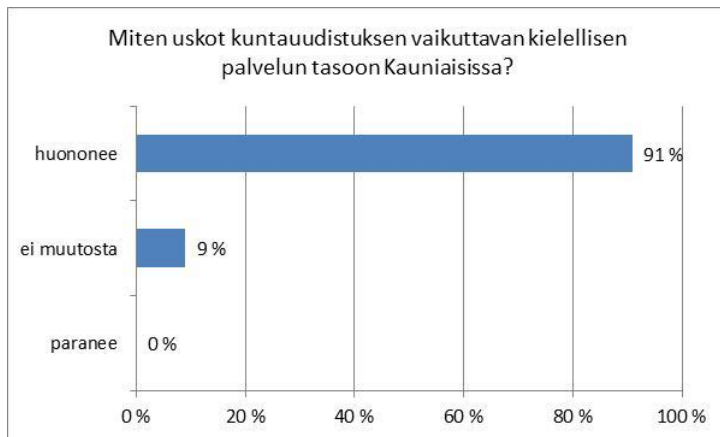
Lähtökohtana on siis, että kaksikielisessä kunnassa palvellaan asiakasta tilanteessa kuin tilanteessa suomeksi tai ruotsiksi. Tämä on myös periaate rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa. Henkilökunnan kieliasenneilmapiirillä on merkittävä vaikutus kaksikielisyyden toteutumiselle niin asiakkaita palveltaessa kuin työyhteisössäkin.

Seuraavaksi ohjelmassa tarkastellaan kielellisiä kehittämiskohteita ensin luottamushenkilöiden ja päätöksentekoprosessin näkökulmasta ja sitten toimialoittain. Kaksikielisyyden toteutumiselle asetettavat tavoitteet ja niitä koskevat toimenpiteet esitetään toimialoittain määrittämällä jokaiselle tavoitteelle vastuutaho ja toteutuksen tavoitteellinen aikataulu.

3.1 Tavoitteena kaikki palvelut kahdella kielellä

Kauniaisten kaupungin organisaatiota ei ole jaettu kielellisiin perustein lukuun ottamatta sivistystoimen suomenkielistä ja ruotsinkielistä koulutointa ja varhaiskasvatusta sekä näiden luottamushenkilötoimielimiä suomenkielistä opetus- ja varhaiskasvatuslautakuntaa sekä ruotsinkielistä opetus- ja varhaiskasvatuslautakuntaa. Em. toimielinten jäsenet on valittava asianomaiseen kieliryhmään kuuluvista henkilöistä.

Yleisesti voidaan todeta, että Kauniaisissa kunnan palvelut toimivat hyvin sekä suomeksi että ruotsiksi ja suurimmat kielelliset haasteet ovat kunnan järjestämien palveluiden ulkopuolella (katso luku 3.1.6). Lisäksi moni kuntalainen pelkää käynnissä olevien kuntauudistushankkeiden vaikuttavan kielteisesti kuntien kielelliseen palvelutasoon.



Kuva 3: Miten uskot kuntauudistuksen vaikuttavan kielellisen palvelun tasoon Kauniaisissa? Kielibarometri 2012.

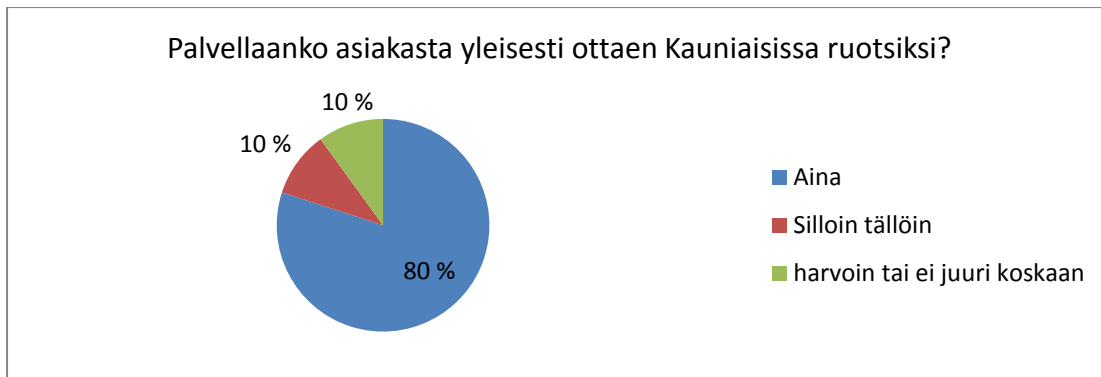
Kaupungin henkilökunnan käsityksiä kaksikielisyyden toteutumisesta niin palveluissa kuin työyhteisössä sekä kehittämideoita kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi kartoitettiin kesä-elokuussa 2014 toteutetulla kyselyllä. Koska palvelu suomen kielellä toimii hyvin, kyselyn lähtökohtana oli henkilökunnan mahdollisuudet ja valmiudet käyttää ruotsin kieltä. Kyselyyn saatiin 218 vastausta. Vastauksien suhteellisen runsas määrä osoittaa, että kaksikielisyyttä pidetään myös henkilöstön näkökulmasta tärkeänä. Samalla on kuitenkin syytä todeta, että kyselyn ajankohta (kesäkuu-elokuu) on varmasti vaikuttanut mm. sivistystoimen vastauksien määrään.

Vastaajista 64 % ilmoitti omaksi kielekseen suomen, 34 % ruotsin ja 2 % jonkin muun kuin suomen tai ruotsin, mikä vastaa aika lailla Kauniaisten asukkaiden kielijakaumaa (suomi 60,1 %, ruotsi 35,8 %, muu kieli 4 %).

Toimiala	% vastauksista	N 218	Vrt. koko henkilöstö (%)
Sosiaali- ja terveystoimi	43,5	94	23,8
Sivistystoimi	37	80	59,8
Yhdyskuntatoimi	8,8	19	8
Yleishallinto	10,7	23	8,4

Taulukko 1. Kyselyn vastaukset toimialoittain. Kaupungin henkilöstökysely 2014.

Vastauksista voidaan todeta yleisesti, että myös kaupungin henkilökunnan mielestä kaksikielisyyden toteutuu hyvin kunnan asiakaspalvelussa. Vastaajista lähes 80 % ilmoitti, että asiakkaan puhuessa ruotsia hänelle vastataan myös ruotsiksi. Sen sijaan 10 % vastasi, että asiakas saa ruotsinkielistä palvelua silloin tällöin asiasta riippuen ja niin ikään 10 % ilmoitti, että asiakkaalle vastataan ruotsiksi harvoin tai ei juuri koskaan. Jos asiakkaalle ei vastata ruotsiksi, niin 2/3 tapauksissa häneltä kysytään, puhuuko hän suomea.



Kuva 4. Palvellaanko asiakasta yleisesti ottaen Kauniaisissa ruotsiksi? Kaupungin henkilöstökysely 2014.

Kuntalaisten ja henkilökunnan näkemykset ruotsinkielisestä palvelusta vastaavat lähes toisiaan, tosin vain 4 % kielibarometrin kyselyyn vastanneista kuntalaisista katsoi saavansa harvoin palvelua ruotsiksi Kauniaisissa.

Henkilöstölle suunnatun kyselyn mukaan henkilökunnalla on halu palvella asiakasta tämän oman äidinkielellä, mutta monet kokevat puutteellisen oman kielitaitonsa esteeksi. Työnantajalta toivotaankin enemmän tukea ruotsinkielen opiskeluun ja ruotsin kielen käytön kynnyksen madaltamiseen.

Henkilökunnan kielitaidon kehittämiseksi henkilöstöhallinto ja kansalaisopisto ovat järjestäneet kielikoulutusta tarvittaessa työajan puitteissa. Viimeksi yleistä kielikoulutusta kaupungin työntekijöille järjestettiin vuonna 2013. Henkilöstökyselyssä 35 % ilmoitti, että kokee tarvitsevänsä kielikoulutusta suomeksi (8 %) tai ruotsiksi (27 %).

Kielikoulutukseen kaivataan myös innovatiivisuutta: perinteisten kurssien rinnalle esim. tandem-opiskelua yhdistettynä esim. lounastapaamisiin tai kahvitaukoihin sekä keskusteluryhmiä. Tandem-kieltenopiskelussa parit opettavat toinen toisiaan. Kyseessä on kielenopiskelumalli, jossa kaksi henkilöä, joilla on eri äidinkieli, työskentelevät parina opetellen toistensa kieltä keskustelemalla vuorotellen kummankin kielellä. Kumpikin oppija määrittää itse, mitä haluaa oppia ja mitä toivoo pariltaan. Kumpikin toimii kielellisenä mallina ja asiantuntijana ja auttaa paria korjaamalla ja antamalla palautetta. Opiskeluajan ja -paikan sekä puheenaiheet voi valita itse. Menetelmä on henkilöstön keskuudessa käytössä erilaisissa organisaatioissa, esim. Kuntaliitossa ja siitä on kerrotun mukaan saatu hyviä tuloksia. Tandem -opiskelun tulee kuitenkin perustua omaehtoisuuteen, eikä tätä siis tule sekoittaa esim. lukioissa harjoitettavaan Tandem -opiskelumenetelmään.

Kaupunki huomioi kielitaidon asiakastyötä tekevän henkilökunnan palkkauksessa erillisellä kielenkäyttöisillä sillä edellytyksellä, että suomea ja ruotsia käytetään asiakaspalvelutehtävissä toistuvasti ja lähes päivittäin. Kielenkäyttöisän suuruus on 50 - 75 euroa/kk ja sitä maksetaan 124 henkilölle (kanslia 8, sosiaali- ja terveystoimi 75, yhdyskuntatoimi 6, sivistystoimi 35 tilanne 11/2014). Henkilökuntakyselyssä nousi esille joissakin vastauksissa kielenkäyttöisän motivoiva vaikutus: osa katsoi, että se on nykyisellään liian pieni, osan mielestä sitä tulisi maksaa kaikille työntekijöille, jotka käyttävät ruotsin kieltä työtehtävästä riippumatta.

Henkilöstökyselyn mukaan suurin osa henkilöstöstä katsoo, että oma työyhteisö on kaksikielinen ja että työyhteisössä toteutuu kielellinen tasa-arvo. Parannettavaa kuitenkin vielä on, sillä 20 % vastaajista ilmoittaa, ettei kielellinen tasa-arvo toteudu ja 10 % katsoo, ettei voi käyttää omaa kieltänsä työyhteisössä milloin vain. Kun työntekijöiden enemmistön äidinkieli on suomi, työyhteisön

kieleksikin tulee pääosin suomi. Moni myös katsoo, että koska työpaikan virallinen kieli on suomi, työhön liittyvät keskustelut kollegoiden kanssa käydään suomeksi. Keskitettyä henkilöstökoulutusta toivotaan järjestettävän mahdollisimman tasapuolisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Kaksikieliset koulutustilaisuudet kääntyvät yleensä suomeksi, joten niiden ei katsota juurikaan toimivan. Erityisesti lainsäädäntö- ja IT-koulutusta toivotaan järjestettävän erikseen suomeksi ja ruotsiksi.

Henkilökunnan mielestä:

- parempi oma kielitaito edistäisi halua ja rohkeutta käyttää ruotsin kieltä työyhteisössä
- suurin osa vastaajista olisi valmis osallistumaan työpaikalla yhteisiin keskusteluihin (esim. kahvi- tai lounastauoilla) ruotsiksi kehittääkseen omaa kielitaitoaan → madaltaisi kynnystä käyttää toista kotimaista kieltä

Henkilökunta toivoo:

- positiivista, kannustavaa suhtautumista ruotsin kielen puhumiseen
- innovatiivisuutta ruotsin kielen opiskeluun
- kielikursseja, jotka edistävät arkitilanteiden kommunikointitaitoja
- IT- ja lainsäädäntöön liittyvää koulutusta molemmilla kielillä erikseen
- ei kaksikielisiä kursseja, sillä kaksikielisyys ei toteudu toivotulla tavalla

Henkilöstökyselyn mukaan käsitys siitä, miten omalla toimialalla ruotsinkielinen palvelu toimii poikkeaa huomattavasti siitä, miten henkilökunta itse ilmoittaa vastaavansa asiakkaalle ruotsiksi. Tuloksista voidaan yhtenä johtopäätöksenä todeta, että henkilökunnan mielikuva oman toimialan valmiudesta palvella ruotsiksi on huonompi kuin mitä jokaisen omakohtainen kokemus on. Tulosten perusteella toimialat siis palvelevat ruotsiksi paremmin kuin mitä ajatellaan.

Asiakkaalle vastataan	aina ruotsiksi (%)	ei juuri koskaan ruotsiksi (%)
Yleishallinto	90	9
Sosiaali- ja terveystoimi	80	5
Sivistystoimi	80	6
Yhdyskuntatoimi	60	24

Asiakas saa omalla toimialallani palvelua	aina ruotsiksi (%)	ei juuri koskaan ruotsiksi (%)
Yleishallinto	45	5
Sosiaali- ja terveystoimi	33	2
Sivistystoimi	55	0
Yhdyskuntatoimi	6	0

Taulukko 2. Millä kielellä asiakkaalle vastataan ja miten asiakas saa palvelua omalla toimialallani. Kaupungin henkilöstökysely 2014.

3.1.1 Päätöksentekoprosessi

Kielilaissa määrätään, että hallintoasian käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisen kieli ja päätösasiakirja laaditaan asian käsittelykielellä. Kaksikielisen kunnan valtuuston kokouskutsu ja pöytäkirja on laadittava suomen ja ruotsin kielellä. Kunnan muiden toimielinten kokouskutsujen ja pöytäkirjojen kielestä päättää kunta ottaen huomioon sen, että luottamushenkilöiden mahdollisuus täyttää tehtävänsä turvataan ja että kunnan asukkaiden tiedonsaantitarpeesta huolehditaan. Kauniaisten päätöksentekoprosessi on kaupunginvaltuuston lisäksi kaksikielinen siten, että lautakunnissa sekä kaupunginhallituksessa käsiteltävät asiat valmistellaan sillä kielellä, jolla ne ovat tulleet vireille ja kokoukset ovat kaksikielisiä, eli luottamushenkilöt voivat käyttää omaa kieltään ja asioiden esittely tapahtuu sillä kielellä, jolla asia

on tullut vireille. Poikkeuksena on edellä mainitut varhaiskasvatus- ja opetuslautakunnat. Tähän toimivaan käytäntöön ei esitetä muutoksia.

Viranhaltijapäätökset tehdään asiakkaan omalla kielellä.

Suurin osa (97 %) asioiden valmistelusta tapahtuu suomeksi ja käännetään ruotsiksi. Kaupungilla on tällä hetkellä kaksi osa-aikaista kielenkääntäjää, joiden arvioiden mukaan käännoistyöt nykyisessä mittasuhteessa on mahdollista hoitaa. Käännösten määrä on kuitenkin ollut nousussa, mihin vaikuttaa esim. lainsäädännöllisten velvoitteiden lisäksi hallinnon määrätietoinen toiminta kielellisten oikeuksien toteuttamiseksi. Onkin tärkeää, että käännoistyö huomioidaan hyvissä ajoin osana asioiden valmisteluprosessia. Tavoiteltavaa on luonnollisesti, että asiakirjat voidaan julkaista samanaikaisesti suomen ja ruotsin kielellä.

Strategiset kaupunginvaltuuston hyväksymät asiakirjat ovat pitkän valmistelutyön tuloksia, ne tehdään usein poikkihallinnollisessa yhteistyössä ja niistä pyydetään usein lausuntoja eri toimielimiltä. Siksi on tärkeää, että jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa asiakirjat on käytettävissä sekä suomen- että ruotsinkielellä.

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Kaksikielisyyden nykyisen tason ylläpitäminen ja vahvistaminen	Luottamushenkilöt arvioivat kerran valtuustokaudessa kaksikielisyyden toteutumista oman toimintansa näkökulmasta	kaupunginsihteer	2016
Käännoistyö huomioidaan hyvissä ajoin osana valmisteluprosessia	Strategisten (KV:lle saatettavien) asiakirjojen kääntäminen on aloitettava hyvissä ajoin	valmistelijat, toimialajohtajat	jatkuva toiminta
Luottamushenkilöt osallistuvat omalla äidinkielellään heille järjestettäviin koulutuksiin ja perehdytyksiin	Luottamushenkilöiden perehdytykset ym. koulutukset, luennot, seminaarit järjestetään mahdollisuuksien mukaan sekä suomeksi että ruotsiksi	kaupunginsihteer	jatkuva toiminta

3.1.2 Yleishallinto

Yleishallinnon tehtävänä on luottamushenkilötoiminnan ja luottamuselinten työskentelyedellytysten yhteensovittaminen sekä käytännön hallinnosta, henkilöhallinnosta ja taloudesta huolehtiminen.

Yleisesti voidaan todeta, että Kauniaisissa yleishallintotasoiset palvelut toimivat hyvin tasapuolisesti suomeksi ja ruotsiksi:

- puhelinvaihte
- infotiski
- asiakaskontaktit
- työpaikka- ja muut ilmoitukset
- verkkosivut
- sosiaalinen media
- lomakkeet
- ilmoitustaulu

Kaupungin viestintä, jolla on erittäin suuri merkitys kaksikielisen kaupunkikuvan luomisessa on täysin kaksikielistä.

Kaksikielisessä kunnassa on huomioitava kielilain veloitteet myös hankintamenettelyssä. Kaupungin hankintaohjeissa todetaan, että hankintayksikkö päättää millä kielellä tarjouspyyntöasiakirjat laaditaan, mutta suomen- ja ruotsinkielisen väestön/yrittäjien mahdollisuudet osallistua tarjouskilpailuun on huomioitava. Lähtökohtana tulee olla, että tarjoaja voi tehdä tarjouksen suomen tai ruotsin kielellä. Poikkeuksen tästä muodostaa lähinnä vain palvelun hankinta puhtaasti yksikieliselle asiakasryhmälle. Hankintaa koskeva tarpeellinen kieli tulee ottaa huomioon esim. tarjoajien kelpoisuusehdoissa vähimmäisvaatimuksena tai laatuksiteereissä siten, että nämä saavat oikean painoarvon hankinnan pisteytyksessä.

Yleishallinnon henkilökunnan näkemyksiä ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi:

- yleensä keskustelu käydään toisen henkilön äidinkielellä (ruotsinkieliset vaihtavat yleensä suomeksi)
- keskustelumahdollisuuksiin tarttumisen kynnyksen madaltaminen
- positiivinen suhtautuminen ruotsin puhumiseen ja työnantajan tuki

Edellä henkilöstökyselyn vastauksia selostettaessa todetaan, että vastanneiden mielestä kielenkäyttöllisillä ei ole tarpeeksi motivoivaa vaikutusta. Kielenkäyttöllisän nykykäytäntö katsotaan kuitenkin toimivaksi, eikä siihen esitetä muutoksia. Sen sijaan henkilöstön osaamista tuetaan ennen kaikkea koulutuksella, joka toimialakohtaisissa vastauksissakin näkyy siinä, että nimenomaan koulutukseen halutaan panostaa. Kielikoulutuksen järjestäminen ja siihen osallistuminen on kuitenkin käytännössä ajoittain ja ainakin tiettyjen yksiköiden henkilöstölle haasteellistakin erityisesti ottaen huomioon mahdollisuuden osallistua koulutukseen työajan puitteissa. Sama koskee ns. tandem –opiskelun käytännön tukemista esim. keskusteluryhmien muodossa.

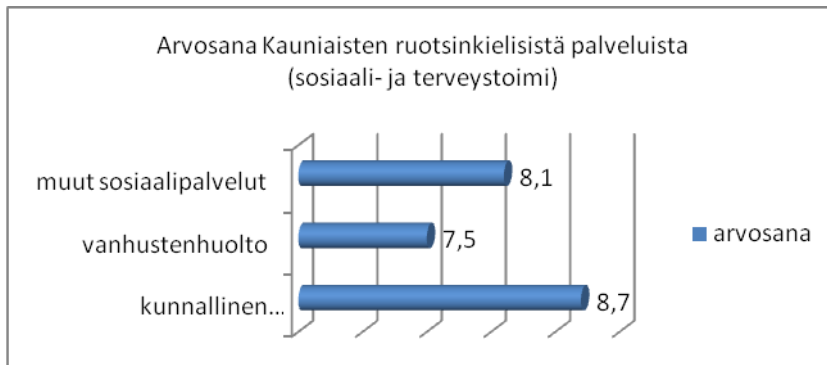
Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yleishallinnossa asiakasta palvellaan hänen äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi	Mahdollisuus tandem-opiskeluun ja muuhun työn edellyttämään kielikoulutukseen	kaupunginsihteeri talousjohtaja	kevät 2015
Koko kaupungin tasolla kielellinen palvelu toteutuu vähintäänkin nykyisellä tasolla	Kaupungin kansalliskieli- vastuuhenkilö luo verkoston kieliseurannan edistämiseksi ²	kaupunginsihteeri	2015
Koko kaupungin henkilökunnalla on mahdollisuus kehittää osaamistaan sekä suomeksi että ruotsiksi	a) järjestetään säännöllisesti kielikoulutuksia (kysely 1krt/ vuodessa) b) sisäiset koulutukset ja muut keskitetyt henkilöstökoulutukset/ luennot järjestetään mahdollisimman tasapuolisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Erityisesti IT- ja lakikoulutukset kummallakin kielellä erikseen.	henkilöstöhallinto kansalaisopisto	jatkuva toiminta

² tehtävänä seurata kielipalvelujen toteutumista käytännössä ja esittää tarvittaessa kehittämistoimenpiteitä toimialojen nimeämien kielivastaavien kanssa

Kaupunki huomioi suomen- ja ruotsinkielisen väestön/yrittäjien mahdollisuudet osallistua tarjouskilpailuihin	Varmistetaan, että hankinta-prosessit ovat kaksikielisiä kaupungin hankintaohjeiden mukaisesti: Tarjoajan tulee saada valita tekeekö tarjouksen suomeksi tai ruotsiksi. Tarjouspyyntöä ei kuitenkaan tehdä kahdella kielellä tulkintaerojen välttämiseksi.	toimialojen hankintavastaavat, kaupungin lakimies	jatkuva toiminta
--	--	---	------------------

3.1.3 Sosiaali- ja terveystoimi

Sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävänä on edistää ja ylläpitää kuntalaisten terveyttä, hyvinvointia, työ- ja toimintakykyä ja sosiaalista turvallisuutta sekä kaventaa väestöryhmien välisiä eroja. Terveyden edistämisen lisäksi toimiala huolehtii kuntalaisten tarpeen mukaisten perusterveydenhuollon, erikoissairaanhoidon ja sosiaalitoimen palveluiden saatavuudesta ja laadusta sekä viimesijaisesta toimeentuloturvasta, hoivasta ja huolenpidosta elämän kaikissa vaiheissa.



Kuva 5: Arvosana Kauniaisten ruotsinkielisistä palveluista. Sosiaali- ja terveystoimi. Kielibarometri 2012.

Kielilainsäädännön lisäksi terveydenhuolto- ja sosiaalihuoltolait edellyttävät, että kaksikielisessä kunnassa sosiaali- ja terveyshuolto järjestetään kunnan molemmilla kielillä siten, että asiakas saa palvelua valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi. Henkilökuntakysely osoitti myös, että sosiaali- ja terveystoimessa työskentelevillä on vahva motivaatio palvella asiakasta hänen omalla äidinkielellään.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön näkemyksiä ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi:

- parempi oma kielitaito edistäisi halua käyttää ruotsin kieltä
- säännölliset kertauskurssit → informointi hyvissä ajoin, jotta myös eri työvuoroja tekevät voivat osallistua
- pitempiaikaisia kursseja → voi rauhassa opetella puhumista
- työpaikan kielikulttuuri → kannustaisi kielen harjoitteluun
- sovitaan esim. että kahvitauoilla tai jonakin viikonpäivänä puhutaan ruotsia
- ”kielilippuja” nimikyltteihin

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Sosiaali- ja terveystoimessa asiakasta palvellaan hänen äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi	- Varmistetaan, että kaikki lomakkeet, ilmoitukset ja tiedotteet ovat kahdella kielellä - Mahdollisuus tandem-	tulosaluepäälliköt	kevät 2015

	opiskeluun ja muuhun työn edellyttämään kielikoulutukseen		
Sosiaali- ja terveystoimessa seurataan kielellisen palvelun toteutumista	- Nimetään toimialan kielivastaava - Kuntalais-/palvelukyselyihin sisällytetään myös kielellisen palvelun toteutumisen arviointi	sosiaali- ja terveysjohtaja	kevät 2015

3.1.4 Yhdyskuntatoimi

Yhdyskuntatoimi vastaa maankäytöstä, ympäristötoimesta, rakennuttamisesta ja teknisestä suunnittelusta, kuntatekniikasta sekä rakennusvalvonnasta.

Kielibarometrin mukaan teknisen sektorin ruotsinkielisissä palveluissa on pientä parantamisen varaa (yleisarvosana 7,5). Tehdyn henkilöstökyselyn mukaan valtaosa yhdyskuntatoimen henkilökunnasta on suomenkielistä ja vastauksissa on luettavissa käsitys, ettei työyhteisössä juurikaan tarvitse ruotsin kieltä. Valtaosa kyselyyn vastanneista (19), joista 2/3 ilmoitti omaksi kielekseen suomen kielen ilmoitti toimivansa asiakaspalvelussa kuntalaisten kanssa. Yli puolet vastaajista kertoivat vastaavansa aina ruotsiksi jos asiakas puhuu ruotsia.

Oman kielitaidon vahvistamiseen toivotaan kuitenkin koulutusta ja tukea.

Kuntalain mukaan kaksikielisessä kunnassa on kilpien, liikennemerkkien ja muiden yleisölle suunnattujen vastaavien opasteiden tekstien oltava suomen- ja ruotsinkielisiä. Keväällä 2014 Kauniaisissa tehty kyselytutkimus kielistä kaupungin katukuvassa osoittaa, että suurin osa julkisen sektorin kylteistä ja opasteista on kahdella kielellä, mutta parannettavaa vielä on. Yksityisistä kaupallisista kylteistä suurin osa on vain suomeksi.

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Yhdyskuntatoimessa asiakasta palvellaan hänen äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi	Mahdollisuus Tandem-opiskeluun ja muuhun työn edellyttämään kielikoulutukseen	tulosaluepäälliköt	2015
Yhdyskuntatoimessa seurataan kielellisen palvelun toteutumista	- Nimetään toimialan kielivastaava - Kuntalais-/palvelukyselyihin sisällytetään myös kielellisen palvelun toteutuminen	yhdyskuntatoimen johtaja	kevät 2015
Kaupungin kyltit ja muut ilmoitukset, tiedotteet ja kuulemiset sekä kyselyt ovat kahdella kielellä	Varmistetaan, että kaikki kaupungin nimissä asetetut kyltit, ilmoitukset, tiedotteet, kuulemiset sekä kyselyt ovat kahdella kielellä	tulosaluepäälliköt	jatkuva toiminta

3.1.5 Sivistystoimi

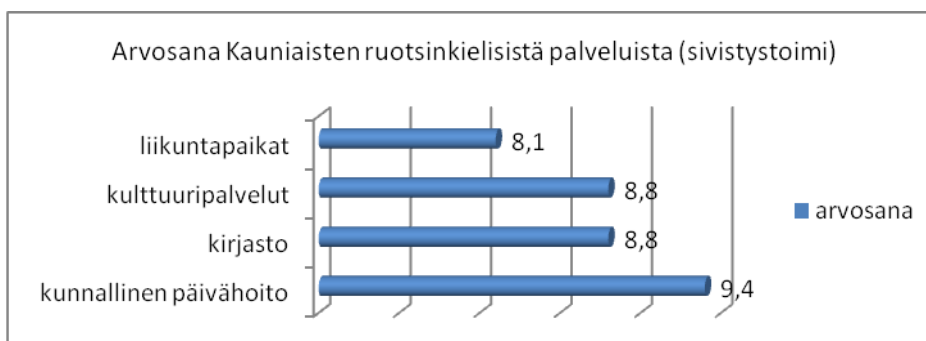
Sivistystoimi käsittää suomenkielisen opetustoimen ja varhaiskasvatuksen, ruotsinkielisen opetustoimen ja varhaiskasvatuksen sekä kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen (kulttuuripalvelut, kansalaisopisto, kaupunginkirjasto, nuorisopalvelut ja liikuntapalvelut).

Varhaiskasvatuksen ja opetustoimen kielellisiä palveluita säätelevät päivähoitolaki (kaksikielisessä kunnassa lasten päivähoito järjestetään molemmilla kielillä) sekä perusopetus- ja lukiolaki (koulun/lukion opetuskieli on joko suomi tai ruotsi). Kauniaislaisista lapsista 42 % on ruotsinkielisessä varhaiskasvatuksessa, 48 % oppilaista osallistuu ruotsinkieliseen perusopetukseen ja 42 % opiskelijoista käy ruotsinkielistä lukiota.

Sivistystoimi on laatimassa omaa kaksikielisyysohjelmaansa, jonka on määrä valmistua vuoden 2015 aikana. Siinä määritellään yksityiskohtaiset kielelliset tavoitteet sivistystoimen palveluille.

Sivistystoimi on sisällyttänyt elävän kaksikielisyyden vahvistamisen yhdeksi keskeiseksi tavoitteekseen myös laadittavana olevaan uuteen sivistyspoliittiseen ohjelmaan 2014 – 2016.

Elävä kaksikielisyyden vahvistuu lasten, nuorten ja aikuisten eri kieliryhmien kohtaamisissa. Alueen vahvasti kaksikielisen kulttuurin vaikutus näkyy kauniaislaisten arjessa niin palveluissa kuin viestinnässäkin. Varhaiskasvatuksen kielisuihkutoimintaa ja Kauniaisten perusopetuksen kielikylypymallia kehitetään edelleen laajennetun mallin mukaan vuonna 2014 ja uusien opetussuunnitelmien mukaan vuodesta 2016 lähtien. Elävää kaksikielisyyttä tukevia uusia menetelmiä ja malleja kehitetään varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja lukioissa. Lisäksi selvitetään paikallisten yhdistysten ja muiden toimijoiden mahdollisuutta edistää kaksikielisyyttä vapaa-aikatoiminnassa.



Kuva 6: Arvosana Kauniaisten ruotsinkielisistä palveluista. Sivistystoimi. Kielibarometri 2012.

Tyytyväisyyden sivistystoimen palveluihin voi arvioida johtuvan osin mm. siitä, että opetus- ja varhaiskasvatuksen luottamuselinhallintoa varten on erilliset toimielimet kumpaakin kieliryhmää varten.

Sivistystoimen vastaajista (80 henk.) puolet ilmoittivat omaksi kielekseen suomen kielen ja puolet vastaavasti ruotsin kielen. Luonnollisesti lähes kaikki ilmoittivat käyttävänsä omaa kieltään työyhteisössään. Vajaat 70 % vastaajista ilmoittivat toimivansa asiakaspalvelussa kuntalaisten kanssa ja asiakkaan saavan pääosin palvelua omalla kielellään. Avovastausten perusteella opetustointien välisessä yhteistyössä käytetään kuitenkin pääosin suomen kieltä, joskin sitäkin esiintyy että kukin käyttää omaa kieltään erikielisten työyhteisöjen keskinäisessä toiminnassa.

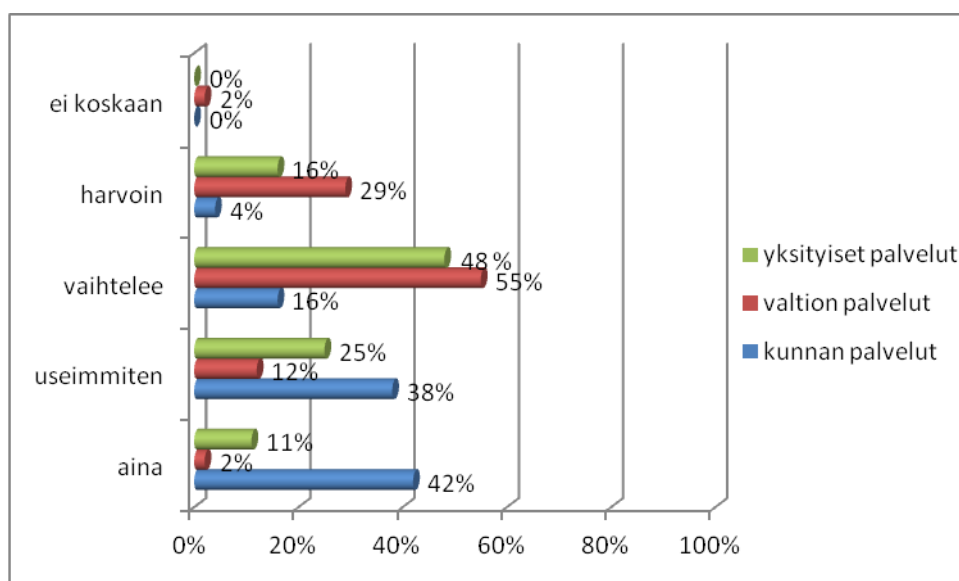
Sivistystoimen henkilöstön näkemyksiä ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi:

- parempi oma kielitaito
- kielitaidon säännöllistä kertausta ja kehittämistä
- kielillisä
- ”kieliliput” tai maininta nettisivuilla millä kielillä palvelee

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Sivistystoimessa asiakasta palvellaan hänen äidinkielellään suomeksi tai ruotsiksi	Mahdollisuus Tandem-opiskeluun ja muuhun työn edellyttämään kielikoulutukseen	vapaa-aikapäällikkö -kirjasto -kansalaisopisto -kulttuuripalvelut -nuorisopalvelut -liikuntapalvelut	kevät 2015
Sivistystoimessa seurataan kielellisen palvelun toteutumista	- Nimetään toimialan kielivastaava - Kuntalais-/palvelukyselyihin sisällytetään myös kielellisen palvelun toteutuminen - Arvioidaan käännös-palveluiden tarve	sivistystoimen johtaja	kevät 2015
Sivistystoimi toteuttaa omaa kaksikielisyysohjelmaansa	Laaditaan sivistystoimen oma kaksikielisyysohjelma osana sivistyspoliittista ohjelmaa.		2015
Kaupungin henkilökunnalle tarjotaan mahdollisuus kehittää sekä suomen että ruotsin kielen taitoaan	Järjestetään säännöllisesti kielikoulutuksia	kansalaisopisto henkilöstöhallinto	jatkuva toiminta

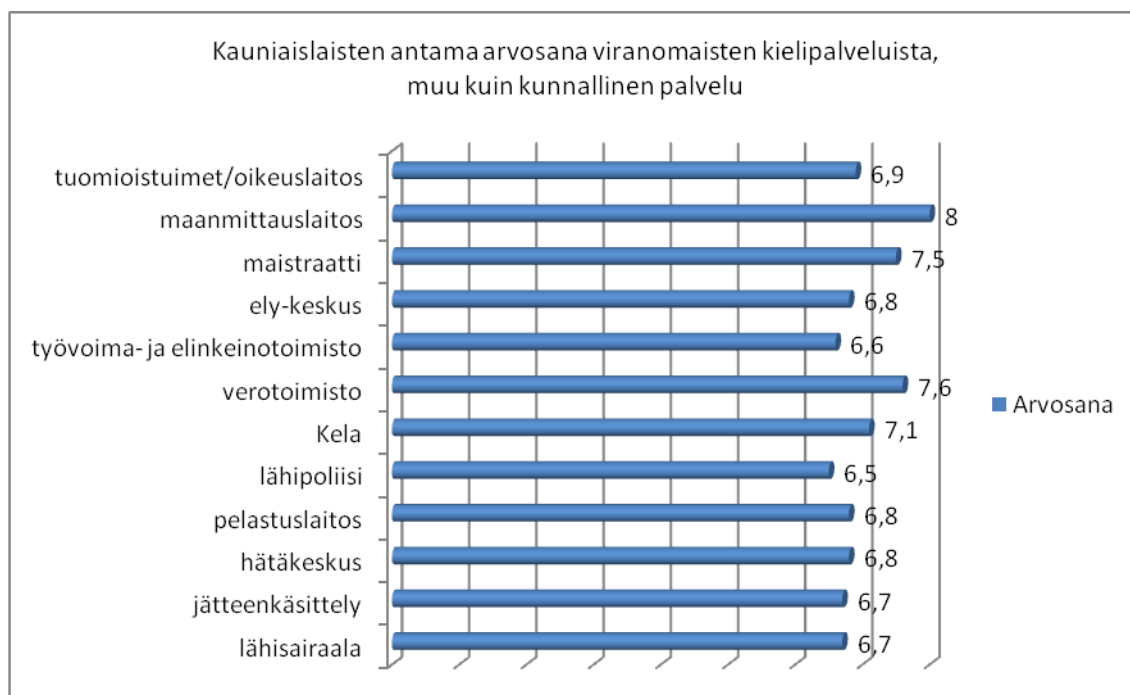
3.1.6 Muu kuin kunnallinen palvelu

Kielibarometrikyselyn mukaan Kauniaisten ruotsinkielinen väestö kokee, että kunnalliset palvelut toimivat paremmin ruotsin kielellä kuin valtion tarjoamat palvelut: 14 % vastaajista ilmoittaa, että saa valtiollista palvelua ruotsiksi kun taas kolmasosa sanoo, että saa harvoin tai ei koskaan ruotsinkielistä palvelua valtiollisissa palveluissa. Ero kunnalliseen palveluun on huomattava erityisesti kun ”turvallisuussektoreita” arvioidaan: hätäkeskus, pelastuslaitos (ambulanssi, palolaitos) ja poliisi. Myös lähisairaala saa huonon arvosanan ruotsinkielisestä palvelusta. Yksityisen sektorin palveluista vastaajista runsas kolmasosa ilmoittaa, että saa palvelua ruotsiksi, mutta noin 50 % sanoo, että palvelu vaihtelee.



Kuva 7: Saatko yleisesti palvelua ruotsiksi? Kunnan palvelu, valtion palvelut, yksityiset palvelut. Kielibarometri 2012.

Huonoimmat kielelliset arvosanat viranomaisten palveluista kauniaislaiset antavat valtion ja aluehallintoviranomaisten järjestämille palveluille.



Kuva 8: Kauniaislaisten antama arvosana viranomaisten kielipalveluista, muu kuin kunnallinen palvelu. Lähde: Kielibarometri 2012.

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Kaupungin kaksikielisuuden huomioiminen katukuvassa	Yksityiset kyltit ja muut ilmoitukset kahdella kielellä	paikalliset yrittäjät (kts. yrittäjyys- ja elinkeino-ohjelma)	jatkuva toiminta

3.2 Kieliseurannan ja -arvioinnin kehittäminen

Kielipalveluiden kartoittaminen, niiden arviointi ja säännöllinen seuranta antaa tietoa kaupungin palvelujen kaksikielisuuden tasosta ja asukkaiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä.

Lisäksi kaikissa palveluprosessien muutoksissa tulee tehdä kielellisten vaikutusten arviointia. Arvio kielellisten oikeuksien toteutumisesta (kielellisten vaikutusten arviointi) tarkoittaa sen tunnistamista, miten mahdollinen uudistus vaikuttaa perustuslaissa ja kielilaisissa säädettyihin oikeuksiin saada palvelua omalla kielellään – joko suomeksi tai ruotsiksi.

Tavoite	Toimenpide	Vastuutaho	Aikataulu
Kaksikielisuuden nykyisen tason ylläpitäminen ja vahvistaminen	Arvioidaan kunnan kaksikielisuuden toteutumista säännöllisesti -osallistamalla kansalliseen kielibarometriin ja henkilökuntakyselyllä -kielinäkökulma huomioidaan myös muissa kuntalaiskyselyissä.	kielibarometri /kaupunginkanslia	kielibarometri 2016
		henkilökuntakysely /kaupunginkanslia	henkilökuntakysely 2016
		luottamushenkilökysely /kaupunginsihteeri	luottamushenkilökysely 2016
		kuntalais-/asiakaskyselyt	jatkuva toiminta

		/toimialat	
Kielellinen arviointi kaupungin organisaatiossa tapahtuvissa rakenteiden uudistustyössä	Uudistushankkeiden valmisteluun kytketään kielellisten vaikutuksen arviointi.	ko. toimiala	valmistelun aikana
Kieliseurannasta tulee osa strategian toteutumisen arviointia	Tarkastuslautakunta sisällyttää kieliseurannan arviointikertomukseensa.	tarkastuslautakunta, talousjohtaja	vuosittain alkaen keväällä 2015
Laaditaan kieliseurantaraportti valtuustokausittain		kaupunginsihteeri	2016 – kevät 2017

Lähteet

Voimassa oleva lainsäädäntö
 Kaupungin hallintosääntö
 Kielibarometri 2012
 Ruotsinkielisen palvelun arvioinnin käsikirja (Kuntaliitto)
 Kansalliskielistrategian käytännön työvälineet kunnille ja kuntayhtymille (Kuntaliitto)
 Trappstegsmodellen: tre steg till en bättre service (Kuntaliitto)
 Kysely henkilökunnalle kaksikielisyyden toteutumisesta 2014
 Kielet Kauniaisten katukuvassa –kysely 2014 (Väinö Syrjälä)
 Finnäs: Finlandssvenskarna. En statistisk rapport. 2009. Folktinget.
 Espoo-Kauniainen-Kirkkonummi-Vihti -selvitys

KYSELY HENKILÖKUNNALLE KAKSIKIELISYYDEN TOTEUTUMISESTA

Tällä kyselyllä kartoitamme sitä, miten kaupunki voisi kehittää ja parantaa kaksikielisyyden toteutumista kaupungin toiminnassa ja työyhteisöissä henkilökunnan näkökulmasta. Koska palvelu suomen kielellä toimii hyvin, kyselyn lähtökohtana on henkilökunnan mahdollisuudet/valmiudet käyttää ruotsin kieltä.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään mm. Kauniaisten kaksikielisyysohjelman valmistelussa ja henkilöstökoulutusten suunnittelussa.

Vastaamiseen menee vain muutama minuutti.

Kyselyn vastausaika on 16.6. – 20.8.2014.

Kiitos vastauksestasi!

1. **Oma kieli** (=äidinkieli) --- suomi --- ruotsi --- muu

2. **Toimiala** sosiaali- ja terveystoimi/yhdyskuntatoimi/sivistystoimi/yleishallinto

3. **Toimin myös asiakaspalvelussa kuntalaisten kanssa** ----
En (juurikaan) toimi asiakaspalvelussa kuntalaisten kanssa ---- jos rastitit tämän kohdan, voit siirtyä kysymykseen 6.

4. **Käytän ruotsia työssäni asiakkaiden kanssa**
---päivittäin ---lähes päivittäin ---pari kertaa viikossa ---harvemmin kuin viikoittain--- en juuri koskaan

5. **Jos asiakas puhuu ruotsia, vastaan hänelle ruotsiksi**
---aina ---silloin tällöin asiasta riippuen ---harvoin --- en juuri koskaan

Jos en vastaa ruotsiksi, niin mitä teen?

--- pyydän asiakasta odottamaan ja yritän löytää ruotsiksi palvelevan henkilön

---kysyn jos asiakas puhuu omaa kieltäni

---jotain muuta? _____

6. Asiakas saa mielestäni palvelua ruotsiksi omalla toimialallani

---aina --- usein ---vaihtelevasti --- harvoin ---ei juuri koskaan

7. Käytän työyhteisössäni ruotsia

---päivittäin ---lähes päivittäin---pari kertaa viikossa ---harvemmin kuin viikoittain --- en juuri koskaan

- 8. Työyhteisöni on mielestäni kaksikielinen** ---kyllä ---ei
9. Työyhteisössäni toteutuu mielestäni kielellinen tasa-arvo ---kyllä ---ei
10. Käytän omaa kieltäni työyhteisössäni ---kyllä ---ei
11. Voin käyttää työyhteisössäni omaa kieltäni milloin vain ---kyllä ---ei

Jos vastasit joihinkin kysymyksiin ei, miksi?

12. Henkilöstöhallinto ja Kansalaisopisto järjestävät henkilökunnan kielikoulutusta suomeksi ja ruotsiksi tarvittaessa.

Koen tarvitsevani kielikoulutusta ja olisin halukas osallistumaan kielikoulutukseen

--- kyllä ----suomeksi ---ruotsiksi

---ei

Jos vastasit kyllä, niin valitse mihin ryhmään haluaisit osallistua:

---aloitustason kertauskurssi

---perusosaamista edellyttävä, erityisesti puhetilanteiden harjoitusta sisältävä kertauskurssi

---kertauskurssi, kohderyhmänä ensisijaisesti asioiden valmistelijat

---omaan alaani liittyvä kertauskurssi

13. Kaupungin keskitettyä henkilöstökoulutusta on järjestetty pääsääntöisesti suomeksi. Minkälaista henkilöstökoulutusta haluaisit järjestettävän ruotsiksi?

14. Kauniainen on kaksikielinen kaupunki, jossa palvelut järjestetään palveluntarvitsijan omalla äidinkielellä, suomeksi tai ruotsiksi. Parhaimmillaan toteutettuna kaksikielisyys on rikkaus niin kuntalaisten kuin henkilökunnan näkökulmasta.

Mikä saa tai saisi sinut käyttämään enemmän ruotsia asiakaspalvelutilanteissa ja/tai työyhteisössäsi?
