



Grankulla stads tvåspråkighetsprogram 2015–2017

STF godkänt 27.4.2015 § 28



**Kauniaisten kaupunki
Grankulla stad**

Innehållsförteckning

1. Syftet med tvåspråkighetsprogrammet	2
2. Den språkliga verksamhetsmiljön	2
2.1 Lagstiftning och andra bestämmelser	3
2.2 Levande och livskraftig tvåspråkighet i Grankulla	5
3. Mål och åtgärder i tvåspråkighetsprogrammet	6
3.1 Stadens mål: alla tjänster på två språk	6
3.1.1. Beslutsprocessen	9
3.1.2 Allmän förvaltning	10
3.1.3 Social- och hälsovård	12
3.1.4 Samhällstekniken	13
3.1.5 Bildningssektorn	14
3.1.6 Andra än kommunala tjänster	15
3.2 Utvecklande av uppföljningen och utvärderingen av den språkliga servicen	17
Källor	17
Bilagor	18

1. Syftet med tvåspråkighetsprogrammet

Levande tvåspråkighet och strävan att stärka den hör till Grankulla stads värden och strategiska insatsområden. Levande tvåspråkighet utgör ett mål och ett sätt att fungera inom förvaltningen, servicen och all verksamhet i staden. Målet med detta tvåspråkighetsprogram, som utarbetas utgående från stadens utvecklingsstrategi, är att garantera att båda nationalspråken är närvarande i alla kommunala tjänster, i all framtidsplanering och vid reformering av strukturerna.

Med tvåspråkighetsprogrammet avses helheten av de åtgärder med vilka Grankulla stad för sin egen del garanterar att båda nationalspråken, finska och svenska, är närvarande i alla kommunala tjänster, all framtidsplanering och reformering av strukturerna, samt åtgärder med vilka staden främjar den tvåspråkiga stadsbilden. Programmet innehåller en beskrivning av kommunens språkliga verksamhetsmiljö och tvåspråkiga kommuners lagstadgade skyldigheter samt fastställer de mål som ska sättas upp för tvåspråkigheten i praktiken och de åtgärder som ska vidtas.

Med bedömning av förverkligandet av de språkliga rättigheterna (= bedömning av språkliga konsekvenser) avses att man identifierar hur t.ex. en organisatorisk eller strukturell reform påverkar rättigheterna enligt grundlagen och språklagen.

Tvåspråkighetsprogrammet är utarbetat för åren 2015–2017 och uppdateras en gång per fullmäktigeperiod.

2. Den språkliga verksamhetsmiljön

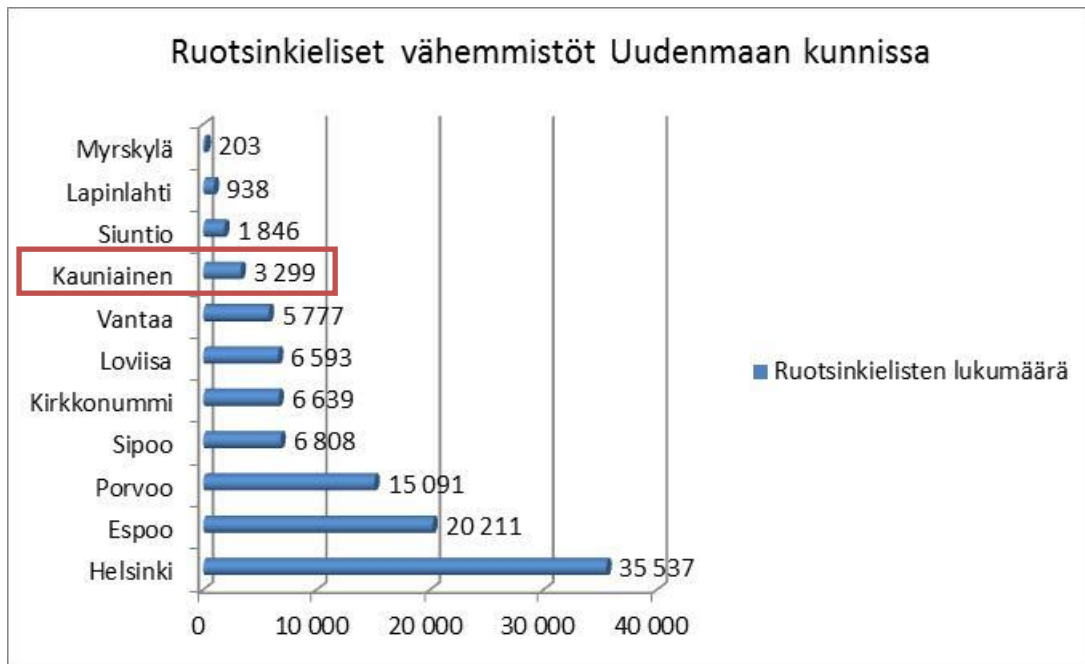


Vision: Grankulla är en framtidsorienterad, människonära stad som respekterar sitt kulturarv och vars trivsamma miljö och tidsenliga tvåspråkiga tjänster främjar den gemensamma välfärden.

En kommun ges status som tvåspråkig, om minst åtta procent av befolkningen eller minst 3 000 invånare har minoritetsspråket som modersmål. År 2012 var 30 av Finlands kommuner tvåspråkiga, och 18 av dessa hade svenska som minoritetsspråk. Grankulla är en av dessa kommuner: 60,1 % av invånarna har finska, 35,8 % svenska och 4,0 % något annat språk som modersmål. De mest talade främmande språken i Grankulla är estniska, engelska, ryska, persiska och tyska.

Den svenskspråkiga befolkningens proportionella andel i Finland har sjunkit ett par procentenheter under de senaste 25 åren, men i absoluta tal är antalet så gott som oförändrat. I hela Finland talar ca 290 000 personer svenska som modersmål, och nästan hälften av dem bor i Nyland.

Särskilt i huvudstadsregionen är det typiskt att minoritetsbefolkningen är tvåspråkig, varför svenska används i servicesituationer mer sällan än den proportionella andelen svenskspråkiga skulle ge anledning att vänta sig. I huvudstadsregionen bor totalt ca 65 000 svenskspråkiga.



Figur 1: Svenskspråkiga minoriteter i Nylands tvåspråkiga kommuner. Källa: Språkbarometern 2012.

Allmänt taget kan det konstateras att det finländska samhället håller på att bli allt mer flerspråkigt. År 2012 ökade antalet personer med ett annat modersmål än finska, svenska eller samiska med 22 122 personer, vilket utgör 87 % av befolkningsökningen i Finland. Andelen personer med ett främmande språk som modersmål är 4,9 % i hela landet och 9,3 % i Nyland. Räknat per kommun är andelarna högst i Helsingfors (12,2 %), Vanda (11,9 %) och Esbo (11,3 %).

2.1 Lagstiftning och andra bestämmelser



Enligt **grundlagen** är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk ska tryggas genom lag. Det allmänna ska tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhällseliga behov enligt lika grunder.

Utöver grundlagen finns det bestämmelser om befolkningens språkliga rättigheter i språklagen, kommunallagen, hälso- och sjukvårdslagen, socialvårdslagen, dagvårdslagen samt lagen om grundläggande utbildning och gymnasielagen. Grundlagen och den preciserande språklagstiftningen utgör den juridiska bakgrunden till nationalspråksstrategin, som statsrådet godkännt. Grankulla stad har också egna bestämmelser som gäller språk i sin förvaltningsstadga (jfr språkstadga).

Till de centrala principerna i **språklagen** hör kommunernas skyldighet att självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. Målet är att vars och ens rätt till god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver åberopa dem. Detta förutsätter, utöver formellt likvärdig behandling av språken, att den finsk- och svenskspråkiga befolkningens reella jämlikhet tryggas. I

språklagen bestäms att kommuner och deras myndigheter är antingen enspråkiga eller tvåspråkiga. En tvåspråkig myndighet ska betjäna kommuninvånarna på finska och svenska. Myndigheten ska både i sin service och i annan verksamhet visa för allmänheten att den använder båda språken. Myndigheterna har rätt att ge bättre språklig service än vad språklagen förutsätter.

Enligt **kommunallagen** ska det i en tvåspråkig kommun för undervisningsförvaltningen tillsättas ett organ för vardera språkgruppen eller ett gemensamt organ med särskilda sektioner för vardera språkgruppen. Ledamöterna i organen eller sektionerna ska väljas bland personer som hör till respektive språkgrupp.

Enligt **hälso- och sjukvårdslagen** ska tvåspråkiga kommuner och samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner ordna hälso- och sjukvård på finska och svenska så att klienterna eller patienterna blir betjänade på det språk de väljer.

Enligt **socialvårdslagen** ska socialvård i tvåspråkiga kommuner och i samkommuner som omfattar tvåspråkiga eller både finsk- och svenskspråkiga kommuner lämnas på kommunens eller samkommunens båda språk så att klienten blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska.

I **lagen om barndagvård** bestäms att tvåspråkiga kommuner ska ordna barndagvård på kommunens båda språk så att serviceanvändaren blir betjänad på det språk han eller hon väljer, antingen finska eller svenska.

Enligt **lagen om grundläggande utbildning och gymnasielagen** är skolans/gymnasiets undervisningsspråk antingen finska eller svenska. Undervisningsspråket kan också vara samiska, rommani eller teckenspråk. Dessutom kan en del av undervisningen meddelas på något annat än elevens egna ovan nämnda språk, om detta inte äventyrar elevens möjligheter att följa undervisningen.

Nationalspråksstrategin är en språkstrategi som statsrådet gjort upp. Statsrådet anser att nationalspråksstrategin behövs för att de finskspråkiga och svenskspråkiga medborgarnas grundläggande språkliga rättigheter ska kunna tillgodoses fullt ut och den nytta som följer av de två nationalspråken ska komma till samhällets förfogande. Visionen är ett Finland med två livskraftiga nationalspråk, där båda språken syns, hörs och accepteras. Strategin innehåller inga lagändringsförslag, men i den konstateras att det brister i den praktiska tillämpningen av språklagstiftningen. Utgående från de praktiska verktygen i nationalspråksstrategin har Finlands Kommunförbund berett handboken "Nationalspråksstrategin – Praktiska verktyg för kommuner och samkommuner". Rekommendationerna i handboken har i tillämpliga delar beaktats vid utarbetandet av denna tvåspråkighetsstrategi.

Grankulla stads förvaltningsstadga anger riktlinjerna för tvåspråkigheten i stadens verksamhet. För att trygga den i språklagen avsedda språkliga servicenivån ska sektorerna se till att det bland de anställda finns ett tillräckligt antal personer som behärskar finska och svenska och kan betjäna kunderna på nämnda språk. De språkliga rättigheterna ska beaktas också när staden ordnar service genom avtal om köp av tjänster. Förvaltningsstadgan innehåller dessutom noggrannare bestämmelser om de språkkunskaper som krävs av personalen.

2.2 Levande och livskraftig tvåspråkighet i Grankulla

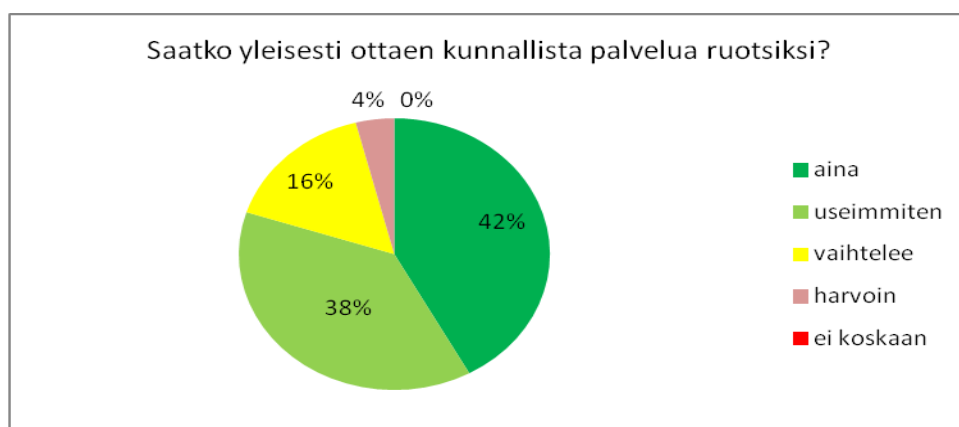


Tvåspråkigheten är en rikedom – den får synas. Den starkt tvåspråkiga kulturens inverkan syns i Grankullabornas vardag i såväl servicen som kommunikationen. Den levande tvåspråkigheten stärks genom möten över språkgränserna mellan barn, unga och vuxna.

Erfarenheter visar att tvåspråkigheten verkar fungera med hjälp av en inre dynamik i kommuner där minoritetsspråkets andel är minst 25–30 %. Så är det också i Grankulla. Språkstrukturen, traditionerna, arbetsmarknaden och kulturen är genuint tvåspråkiga, och det språkliga utbudet möter efterfrågan. Det är alltså mycket som rullar på av bara farten, men språkplanering behövs för att den nuvarande språkliga servicenivån ska kunna bibehållas när omvärlden ständigt förändras.

Båda nationalspråkens synlighet är också en rättssäkerhetsfråga: kommuninvånarna ska veta att de får använda sina språkliga rättigheter. De båda nationalspråkens synlighet har också ett symboliskt värde, då det innebär att båda språken accepteras som en del av den offentliga verksamheten och samhället. Främjandet av användningen av nationalspråken bidrar till att två livskraftiga nationalspråk upprätthålls och utvecklas.

När tvåspråkigheten förverkligas som bäst är den en rikedom, och båda språkgrupperna upplever att den språkliga servicen fungerar. Enligt den nationella språkbarometern¹ (2012) förverkligas den språkliga jämlikheten väl i Grankulla. Allmänt taget får man i Grankulla alltid eller oftast kommunal service på svenska (80 % av svaren). Endast 4 % anser att man bara sällan får service på svenska; inte en enda svarande gav svaret "aldrig". Jämfört med den föregående språkbarometern hade nivån på kommunens svenska service stigit en aning.



Figur 2: Får du i allmänhet kommunal service på svenska i Grankulla? Källa: Språkbarometern 2012.

¹ Med Språkbarometern har man sedan 2004 följt tillgången på offentlig service på finska och svenska i landets tvåspråkiga kommuner samt kommuninvånarnas upplevelse av dem. Utgångspunkten har varit att den språkliga majoriteten i regel får service på sitt modersmål, medan minoriteten inte kan se eller inte ser det som en självklarhet att serviceutbudet är detsamma på det lokala minoritetsspråket. Grankulla deltog även i den senaste Språkbarometern 2012.

3. Mål och åtgärder i tvåspråkighetsprogrammet



Grankulla är en tvåspråkig stad, där både den finskspråkiga och den svenskspråkiga kulturen syns starkt i invånarnas vardag. Staden betjänar likvärdigt och flytande på två språk.

Möjligheten att som servicetagare använda det egna språket har en väsentlig inverkan på hur man upplever servicen. Målet bör vara att varje klient betjänas på sitt eget språk, finska eller svenska, genast från första kontakten.

Enligt stadens förvaltningsstadga ska sektorerna trygga den i språklagen förutsatta språkliga servicenivån genom att se till att det finns ett tillräckligt antal anställda som behärskar finska och svenska och kan betjäna kunderna på nämnda språk.

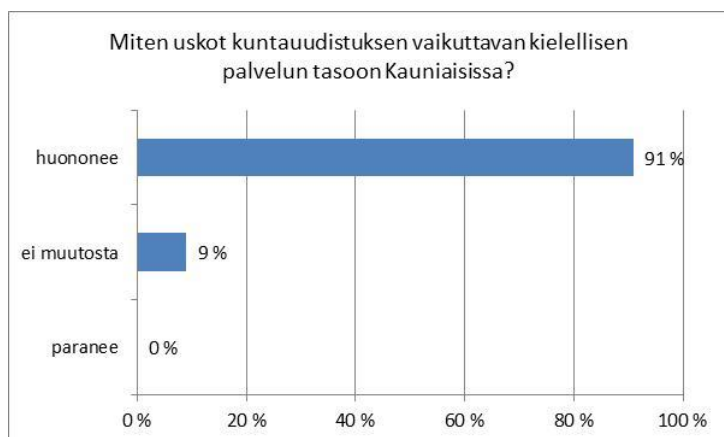
Utgångspunkten är alltså att en tvåspråkig kommun ska betjäna sina klienter på finska och svenska i alla situationer. Den här principen gäller också när man rekryterar ny personal. De språkliga attityderna bland personalen har en betydande inverkan på hur tvåspråkigheten fungerar såväl i kundservicen som mellan arbetskamraterna.

Följande kapitel handlar om språkliga utvecklingsobjekt först ur beslutsfattandets synvinkel och sedan sektorvis. De mål som sätts upp för genomförandet av tvåspråkigheten och de åtgärder som det förutsätter presenteras sektorsvis så att för varje mål bestäms en ansvarig aktör och ett tidsschema.

3.1 Stadens mål: alla tjänster på två språk

Grankulla stads organisation har inte delats upp på språkliga kunder med undantag av det finska och svenska skolväsendet och den finska och svenska småbarnsfostran inom bildningssektorn samt sektorns förtroendemannaorgan, finska och svenska nämnden för undervisning och småbarnsfostran. Ledamöterna i ovan nämnda organ ska väljas bland personer som hör till respektive språkgrupp.

Allmänt taget kan det konstateras att den kommunala servicen i Grankulla fungerar bra på både finska och svenska och att de största utmaningarna i fråga om språklig service finns utanför de kommunalt ordnade tjänsterna (se kap. 3.1.6). Många kommuninvånare fruktar också att de pågående kommunreformprojekten kan inverka negativt på den språkliga servicenivån i kommunerna.



Figur 3: Hur tror du kommunreformen påverkar nivån på den språkliga servicen i Grankulla? Språkbarometern 2012.

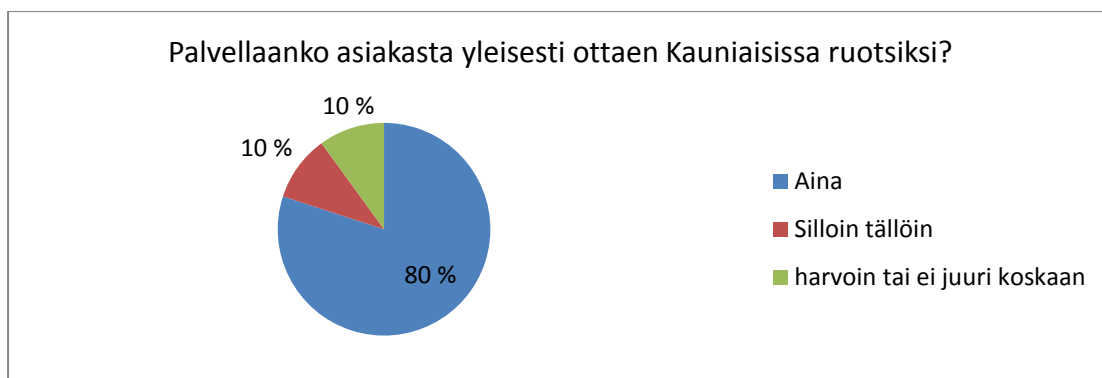
I en enkät i juni–augusti 2014 kartlade staden den egna personalens uppfattningar om hur tvåspråkigheten fungerar i såväl servicen som mellan arbetskamraterna. Samtidigt efterlystes idéer för förbättrande av den språkliga jämlikheten. Eftersom servicen fungerar bra på finska, fokuserade enkäten på personalens möjligheter och beredskap att använda svenska språket. Enkäten besvarades av 218 personer. Det relativt stora antalet svar visar att tvåspråkigheten anses vara en viktig sak även ur de anställdas perspektiv. Samtidigt bör man dock konstatera att tidpunkten för enkäten (juni–augusti) säkert påverkade antalet svar bl.a. inom bildningssektorn.

Av de svarande angav 64 % finska som sitt eget språk, 34 % svenska och 2 % något annat språk, vilket på ett ungefär motsvarar befolkningens språkliga fördelning i Grankulla (finska 60,1 %, svenska 35,8 %, andra språk 4 %).

Sektor	% av svaren	N 218	Jfr hela personalen (%)
Social- och hälsovård	43,5	94	23,8
Bildningssektorn	37	80	59,8
Samhällstekniken	8,8	19	8
Allmän förvaltning	10,7	23	8,4

Tabell 1. Enkät svar per sektor. Stadens personalenkät 2014.

Av svaren kan man dra den allmänna slutsatsen att tvåspråkigheten också enligt personalens åsikt fungerar väl i stadens kundservice. Inemot 80 % av de svarande meddelade att en kund som talar svenska också får svar på svenska. Däremot svarade 10 % att kunderna får service på svenska då och då, beroende på ärende, och likaledes 10 % meddelade att kunder sällan eller aldrig får svar på svenska. Om kunden inte får svar på svenska, frågar man i 2/3 av fallen om han eller hon talar finska.



Figur 4: Får kunderna allmänt taget betjäning på svenska i Grankulla? Stadens personalenkät 2014.

Kommuninvånarnas och personalens syn på svensk service är nästan lika; visserligen ansåg bara 4 % av de invånare som svarat på enkäten att de sällan fick service på svenska i Grankulla.

Enligt personalenkäten vill de anställda betjäna kunderna på deras eget modersmål, men många upplever sina bristfälliga språkkunskaper som ett hinder. Därför önskar man mer stöd av arbetsgivaren för studier i svenska och åtgärder för att sänka tröskeln att använda svenska.

För att förbättra personalens språkkunskaper har personalförvaltningen och medborgarinstitutet vid behov arrangerat språkutbildning under arbetstiden. Senast ordnades allmän språkutbildning för stadens personal år 2013. I personalenkäten meddelade 35 % att anser sig behöva språkutbildning i finska (8 %) eller svenska (27 %).

Även innovativitet efterlyses i språkutbildningen: vid sidan av traditionella kurser t.ex. tandemstudier i kombination med exempelvis lunchträffar och kaffepauser samt diskussionsgrupper. Tandemstudier i språk går ut på att deltagarna bildar par och undervisar varandra. Det är fråga om en språkstudiemodell där två personer med olika modersmål arbetar i par och lär sig varandras språk genom att tala turvis det ena och det andra språket. Vardera studeranden bestämmer själv vad han eller hon vill lära sig och önskar av den andra. Båda fungerar som språkliga modeller och experter, och hjälper varandra genom att rätta och ge respons. Studietidpunkten och platsen samt diskussionsämnen kan de välja själv. Metoden är i bruk bland personalen i olika organisationer, t.ex. Kommunförbundet, och har enligt uppgift gett goda resultat. Tandemstudier bör dock basera sig på frivillighet och de ska inte sammanblandas med studiemetoden Tandem, som tillämpas i gymnasier.

Staden beaktar språkkunskaperna i avlöningen för de anställda som utför klientarbete genom att bevilja särskilt språktillägg. Tillägget förutsätter att personen i fråga använder både finska och svenska vid kundbetjäning regelbundet och så gott som dagligen. Språktilläggets storlek är 50–75 euro/månad och det betalas till 124 personer (stadskansliet 8, social- och hälsovården 75, samhällstekniken 6, bildningssektorn 35; läget 11/2014). I personalenkäten framkom språktilläggets motiverande effekt i några svar: Vissa ansåg att tillägget i dagens läge är för litet, och vissa tyckte att det borde betalas till alla som använder svenska, oberoende av arbetsuppgifterna.

Enligt personalenkäten anser största delen av de anställda att den egna arbetsenheten är tvåspråkig och språkligt jämlik. Det finns dock ännu utrymme för förbättring, för 20 % av de svarande meddelar att språklig jämlikhet inte föreligger och 10 % anser att han eller hon inte kan använda sitt eget språk när som helst på arbetsplatsen. Då majoriteten av personalen har finska som modersmål, blir språket på arbetsplatsen också huvudsakligen finska. Många anser också att arbetsrelaterade samtal med kollegerna ska föras på finska, eftersom arbetsplatsens officiella språk är finska. I enkäten

framfördes önskemål om centraliserad personalutbildning så jämlikt som möjligt på både finska och svenska. På tvåspråkiga kurser övergår man i allmänhet till finska, varför sådana inte just anses som fungerande. Speciellt kurser i IT och lagstiftning efterlyses separat på finska och svenska.

Åsikter som personalen förde fram:

- bättre språkkunskaper skulle bidra till vilja och mod att använda svenska på arbetsplatsen
- största delen av de svarande skulle vara redo att delta i gemensamma samtal på arbetsplatsen (t.ex. under kaffe- eller lunchpauser) på svenska för att förbättra sina språkkunskaper → sänker tröskeln att tala det andra inhemska språket

Personalen efterlyser:

- en positiv, uppmuntrande inställning till användning av svenska språket
- innovativitet i studier i svenska
- språkkurser som främjar färdigheterna i vardagskommunikation
- utbildning i IT och lagstiftning separat på bägge språken
- inga tvåspråkiga kurser, för tvåspråkigheten fungerar inte som önskat.

Enligt personalenkäten avviker uppfattningen om hur den svenska servicen fungerar inom den egna sektorn betydligt från hur de anställda själva meddelar att de svarar på svenska när kunden talar svenska. En slutsats som kan dras från resultaten är att personalens bild av den egna sektorns beredskap att betjäna på svenska är sämre än vars och ens egen erfarenhet. Enligt resultaten ger sektorerna alltså bättre service på svenska än man tänker sig.

Kunden får svar	alltid på svenska (%)	knappast någonsin på svenska (%)
Allmän förvaltning	90	9
Social- och hälsovård	80	5
Bildningssektorn	80	6
Samhällstekniken	60	24

Inom min sektor betjänas kunden	alltid på svenska (%)	knappast någonsin på svenska (%)
Allmän förvaltning	45	5
Social- och hälsovård	33	2
Bildningssektorn	55	0
Samhällstekniken	6	0

Tabell 2. På vilket språk får kunden svar och hur betjänas kunderna inom min sektor. Stadens personalenkät 2014.

3.1.1. Beslutsprocessen

Språklagen stipulerar att tvåspråkiga myndigheter ska använda partens språk som handläggnings-språk i förvaltningsärenden, och beslutdokumentet ska upprättas på handläggnings-språket. I tvåspråkiga kommuner ska fullmäktiges möteskallelser och protokoll skrivas på finska och svenska. Beslut om språket i andra kommunala organs möteskallelser och protokoll fattas av kommunen med beaktande av att de förtroendevaldas möjlighet att fullgöra sina uppgifter ska tryggas och kommuninvånarnas behov av information tillgodoses. Utöver fullmäktige är beslutsprocessen i Grankulla tvåspråkig på det sättet att ärenden som ska behandlas i nämnder och stadsstyrelsen

bereds på det språk som de blivit anhängiga på, och diskussionen på sammanträdena förs på två språk. M.a.o. kan de förtroendevalda använda sitt eget språk, och ärendena föredras på det språk de blivit anhängiga på. Undantag från detta utgör de ovan nämnderna för undervisning och småbarnsfostran. Inga ändringar föreslås i denna fungerande praxis.

Tjänsteinnehavarbesluten fattas på kundens eget språk.

Största delen (97 %) av beredningen görs på finska och översätts till svenska. Staden har för närvarande två deltidsanställda översättare (60 + 60 %), enligt vars bedömning översättningsarbetena i sin nuvarande skala är möjliga att sköta. Översättningsvolymen har dock börjat öka, vilket beror på t.ex. skyldigheter som lagstiftningen medför men också förvaltningens målmedvetna verksamhet för verkställande av de språkliga rättigheterna. Det är viktigt att översättningsarbetet beaktas i god tid som ett inslag i beredningsprocessen. Man bör naturligtvis sträva efter att kunna publicera alla dokument samtidigt på finska och svenska.

Strategiska dokument som fullmäktige godkänner är resultat av ett långt beredningsarbete, de utarbetas ofta tväradministrativt och skickas ofta på remiss till olika organ. Därför är det viktigt att handlingarna så tidigt som möjligt är tillgängliga på både finska och svenska.

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Tvåspråkigheten upprätthålls på dagens nivå och stärks	De förtroendevalda utvärderar en gång per fullmäktigeperiod hur tvåspråkigheten fungerat ur deras eget perspektiv	stadssekreteraren	2016
Översättningsarbetet beaktas i god tid som en del av beredningsprocessen	Översättningen av strategiska dokument (som STF godkänner) måste börja i god tid	beredare, sektordirektörer	kontinuerlig verksamhet
De förtroendevalda deltar i utbildning och inskolning som ordnas för dem på sitt modersmål	Inskolning av förtroendevalda m.fl. kurser, föreläsningar och seminarier ordnas i mån av möjlighet på såväl finska som svenska	stadssekreteraren	kontinuerlig verksamhet

3.1.2 Allmän förvaltning

Allmänna förvaltningens uppgift är att samordna de förtroendevaldas och förtroendeorganens arbetsförutsättningar samt dra försorg om den praktiska förvaltningen, personalförvaltningen och ekonomin.

Allmänt kan man konstatera att allmänna förvaltningens tjänster fungerar mycket likvärdigt på finska och svenska i Grankulla:

- telefonväxeln
- infodisken
- kundkontakterna
- rekryterings- och andra annonser
- webbplatsen
- sociala medier

- blanketter
- anslagstavlan

Stadens information, som har en synnerligen stor betydelse vid skapandet av en tvåspråkig stadsbild, fungerar fullständigt på två språk.

I en tvåspråkig kommun ska förpliktelseerna i språklagen beaktas också i upphandlingsförfarandet. I stadens upphandlingsanvisningar sägs att den upphandlande enheten bestämmer vilket språk som används i förfrågningsunderlaget, men man ska ta hänsyn till den finsk- och den svenskspråkiga befolkningens/företagarnas möjligheter att delta i anbuds-förfarandet. Utgångspunkten ska vara att anbudsgivaren kan skriva anbudet på finska eller svenska. Bara upphandling av en tjänst för en rent enspråkig kundgrupp utgör undantag från detta. Det för upphandlingen behövliga språket bör beaktas t.ex. som ett minimikrav i anbudsgivarnas kvalifikationsvillkor eller i kvalitetskriterierna så att dessa får rätt vikt när upphandlingen poängsätts.

Synpunkter från anställda inom allmänna förvaltningen för förbättrad svensk service:

- samtalen förs i allmänhet på den andra personens modersmål (svenskspråkiga byter oftast till finska)
- lägre tröskel att ta tag i samtalsmöjligheter
- positiv inställning till kommunikation på svenska och arbetsgivarens stöd

Ovan i redogörelsen för svaren på personalenkäten konstateras att språktillägget enligt de svarande inte har tillräcklig motiverande verkan. Nuvarande praxis med språktillägget anses dock vara fungerande, varför inga ändringar föreslås. I stället stöder staden personalens kunnande framför allt genom utbildning. Detta syns också i de sektorvisa svaren genom att man uttryckligen vill satsa på utbildning. Att ordna språkutbildning och delta i den innebär dock i praktiken och åtminstone för de anställda i vissa enheter även utmaningar, speciellt om det ska vara möjligt att delta i utbildningen under arbetstiden. Detsamma gäller praktiskt stöd till s.k. tandemstudier t.ex. i form av samtalsgrupper.

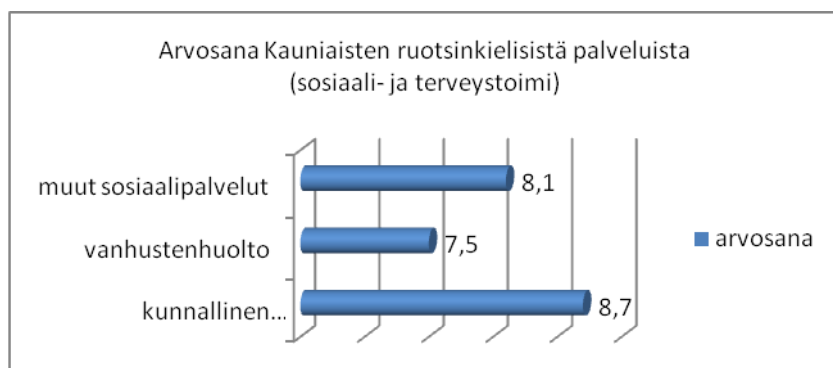
Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Allmänna förvaltningen betjänar kunderna på deras modersmål, finska eller svenska	Möjlighet till tandemstudier och annan språkutbildning som behövs för arbetet	stadssekreteraren ekonomidirektören	våren 2015
Den språkliga servicen fungerar på minst nuvarande nivå i hela staden	Stadens ansvarsperson för nationalspråk skapar ett nätverk för främjande av språkuppföljningen ²	stadssekreteraren	2015
Hela stadens personal har möjlighet att höja sin kompetens på både finska och svenska	a) språkkurser ordnas regelbundet (förfrågan 1 gång/år) b) interna kurser, föreläsningar och annan motsvarande personalutbildning/föreläsningar ordnas så jämlikt som möjligt på finska och	personalförvaltningen medborgarinstitutet	kontinuerlig verksamhet

² med uppgift att följa hur den språkliga servicen utfaller i praktiken och vid behov föreslå utvecklingsåtgärder med sektorernas ansvarspersoner för språkfrågor

	svenska Särskilt kurser i IT och juridik separat på båda språken		
Staden bereder möjligheter för finsk- och svenskspråkiga personer/företag att delta i anbuds-förfaranden	Det ska säkerställas att upphandlingsprocesserna är tvåspråkiga i enlighet med stadens upphandlingsanvisningar: Anbudsgivaren ska kunna välja att skriva anbudet på finska eller svenska. Förfrågningsunderlaget (anbudsförfrågan) görs dock inte på två språk; detta för att undvika tolkningsskillnader.	upphandlingsansvariga i sektorerna, stadsjuristen stadsjuristen	kontinuerlig verksamhet

3.1.3 Social- och hälsovård

Social- och hälsovården har till uppgift att upprätthålla och främja kommuninvånarnas hälsa, välfärd, arbets- och funktionsförmåga och sociala trygghet samt jämna ut skillnader mellan olika befolkningsgrupper. Utöver att främja hälsan drar sektorn försorg om tillgången och kvaliteten på primärvården, den specialiserade sjukvården och socialtjänsterna enligt invånarnas behov, om utkomststödet (kommer i sista hand av alla stödformer) samt om vården och omsorgen i livets alla skeden.



Figur 5: Betyg för svensk service i Grankulla. Social- och hälsovårdssektorn. Språkbarometern 2012.

Utöver språklagstiftningen förutsätter lagen om hälso- och sjukvård och socialvårdslagen att tvåspråkiga kommuner ordnar social- och hälsovården på båda språken så att klienterna blir betjänade på det språk de väljer, finska eller svenska. Personalenkäten visade också att de som arbetar inom social- och hälsovården har en stark motivation att betjäna klienterna på deras modersmål.

Synpunkter från anställda inom social- och hälsovården för bättre service på svenska:

- bättre språkkunskaper skulle främja viljan att tala svenska
- regelbundna repetitionskurser → information i så god tid att också de som arbetar i olika skift kan delta
- långvarigare kurser → möjlighet att öva de muntliga färdigheterna i fred
- arbetsplatsens språkkultur → uppmuntrar till träning
- överenskommelse om att t.ex. tala svenska under kafferaster eller en viss veckodag
- "språkflaggor" på namnskyltarna

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Inom social- och hälsovården betjäna klienterna på sitt modersmål, finska eller svenska	- Kontrolleras att alla blanketter, meddelanden och information finns på båda språken - Möjlighet till tandemstudier och annan språkutbildning som behövs för arbetet	resultatområdescheferna	våren 2015
Social- och hälsovården följer upp hur den språkliga servicen fungerar	- En ansvarsperson för språkfrågor utses - Invånar/serviceenkäterna ska även innehålla en utvärdering av den språkliga servicen	social- och hälsovårdsdirektören	våren 2015

3.1.4 Samhällstekniken

Samhällstekniken ansvarar för markanvändning, miljöfrågor, byggherreverksamhet och teknisk planering, kommunteknik och byggnadstillsyn.

Enligt språkbarometern lämnar tekniska sektorns svenska service ännu en del övrigt att önska (medelbetyg 7,5). Enligt personalenkäten är de flesta anställda inom samhällstekniken finskspråkiga, och ur svaren kan utläsas en uppfattning att svenska knappast behövs i arbetsenheten. Av dem som svarade på enkäten (19 personer) angav två tredjedelar finska som sitt eget språk, och största delen meddelade att de arbetade med kundservice. Över hälften uppgav att de alltid svarar på svenska om kunden talar svenska.

Trots det önskar de anställda utbildning och stöd för att förkovra sina språkkunskaper.

Enligt kommunallagen ska texten på skyltar, trafikmärken och andra motsvarande anslag som riktar sig till allmänheten i tvåspråkiga kommuner finnas på finska och svenska. Den enkät om språk i stadsbilden i Grankulla som gjordes på våren 2014 visade att största delen av offentliga sektorns skyltar och anslag är tvåspråkiga, men det finns ännu behov av förbättringar. Av de privata kommersiella skyltarna är största delen enspråkigt finska.

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Samhällstekniska sektorn betjänar kunderna på deras modersmål, finska eller svenska	Möjlighet till tandemstudier och annan språkutbildning som behövs för arbetet	resultatområdescheferna	2015
Samhällstekniken följer upp hur den språkliga servicen fungerar	- En ansvarsperson för språkfrågor utses - Invånar/serviceenkäterna ska även innehålla en utvärdering av den språkliga servicen	direktören för samhällstekniken	våren 2015
Stadens skyltar, anslag, information	Det ska säkerställas att alla skyltar, anslag, information,	resultatområdescheferna	kontinuerlig verksamhet

och meddelanden samt höranden och enkäter görs på två språk	meddelanden, höranden och enkäter finns på bägge språken		
-------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------	--	--

3.1.5 Bildningssektorn

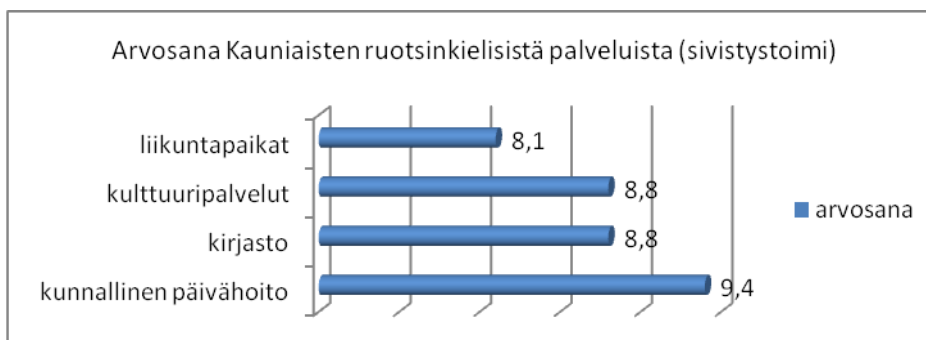
Bildningssektorn omfattar finsk undervisning och småbarnsfostran, svensk undervisning och småbarnsfostran samt kultur och fritid (kulturtjänster, medborgarinstitut, stadsbibliotek, ungdomstjänster och idrottstjänster).

Den språkliga servicen inom småbarnsfostran och skolväsendet regleras av dagvårdslagen (barndagvården ska ordnas på båda språken i en tvåspråkig kommun) samt lagen om grundläggande utbildning och gymnasielagen (skolorna och gymnasierna har antingen finska eller svenska som undervisningsspråk). Av barnen i Grankulla går 42 % i svenskspråkig dagvård, 48 % av skoleleverna får grundläggande utbildning på svenska, och av alla gymnasiestuderande går 42 % i ett svenskt gymnasium.

Bildningssektorn utarbetar som bäst ett eget tvåspråkighetsprogram, som beräknas bli färdigt under 2015. I programmet fastställs detaljerade språkliga mål för bildningssektorns tjänster.

Bildningssektorn har tagit med stärkandet av en levande tvåspråkighet som ett centralt mål också i det nya bildningspolitiska programmet 2014–2016, som utarbetas som bäst.

Den levande tvåspråkigheten stärks genom möten över språkgränserna mellan barn, unga och vuxna. Områdets starkt tvåspråkiga kultur syns i Grankullabornas vardag i såväl servicen som kommunikationen. Språkduschverksamheten inom småbarnsfostran och språkbadsmodellen i den grundläggande utbildningen i Grankulla utvecklas vidare enligt en utvidgad modell 2014 och enligt de nya läroplanerna från 2016. Nya metoder och modeller som stöder en levande tvåspråkighet utvecklas i småbarnsfostran, den grundläggande utbildningen och gymnasierna. Dessutom utreds lokala föreningars och andra aktörers möjligheter att främja tvåspråkigheten inom fritidsverksamhet.



Figur 6: Betyg för svensk service i Grankulla. Bildningssektorn. Språkbarometern 2012.

Tillfredsställelsen med bildningssektorns tjänster kan delvis antas bero på bl.a. det faktum att det finns separata förtroendevalda organ för båda språkgrupperna inom undervisnings- och dagvårdsförvaltningen.

Av de svarande (80 personer) inom bildningssektorn angav hälften finska och hälften svenska som sitt eget språk. Naturligtvis meddelade nästan alla att de använder sitt eget språk på arbetsplatsen. Inemot 70 % av de svarande meddelade att de arbetar med kundservice och att kunderna i regel får service på sitt eget språk. De öppna svaren ger dock vid handen att samarbetet mellan

undervisningsförvaltningarna huvudsakligen sker på finska, även om det också förekommer att var och en talar sitt eget språk i de olika enheternas gemensamma verksamhet över språkgränserna.

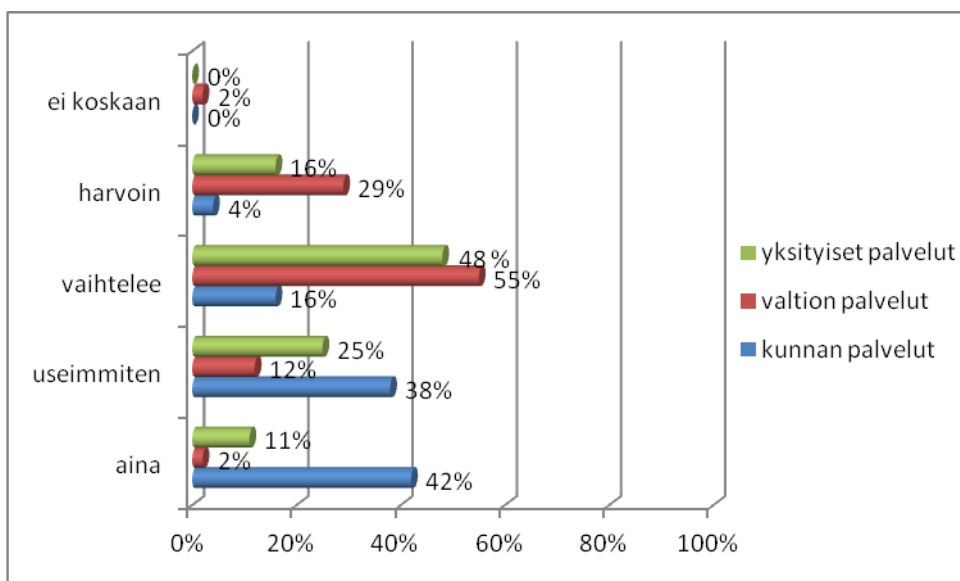
Synpunkter från anställda inom bildningssektorn för bättre service på svenska:

- bättre egna språkkunskaper
- regelbundet repeterande och förkovrande av språkkunskaperna
- språktillägg
- ”språkflaggor” eller omnämningen på webbsidorna om vem som betjänar på vilka språk

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Bildningssektorn betjänar kunderna på deras modersmål, finska eller svenska	Möjlighet till tandemstudier och annan språkutbildning som behövs för arbetet	fritidschefen -biblioteket -medborgarinstitutet -kulturtjänsterna -ungdomstjänsterna -idrottstjänsterna	våren 2015
Bildningssektorn följer upp hur den språkliga servicen fungerar	- En ansvarsperson för språkfrågor utses -Invånar/serviceenkäterna ska även innehålla en utvärdering av den språkliga servicen - Behovet av översättnings-tjänster utvärderas	bildningsdirektören	våren 2015
Bildningssektorn verkställer sitt eget tvåspråkighetsprogram	Bildningssektorn utarbetar ett eget tvåspråkighetsprogram som en del av det bildningspolitiska programmet		2015
Stadens personal erbjuds möjlighet att förbättra sina språkkunskaper i såväl finska som svenska	Språkkurser ordnas regelbundet	medborgarinstitutet personalförvaltningen	kontinuerlig verksamhet

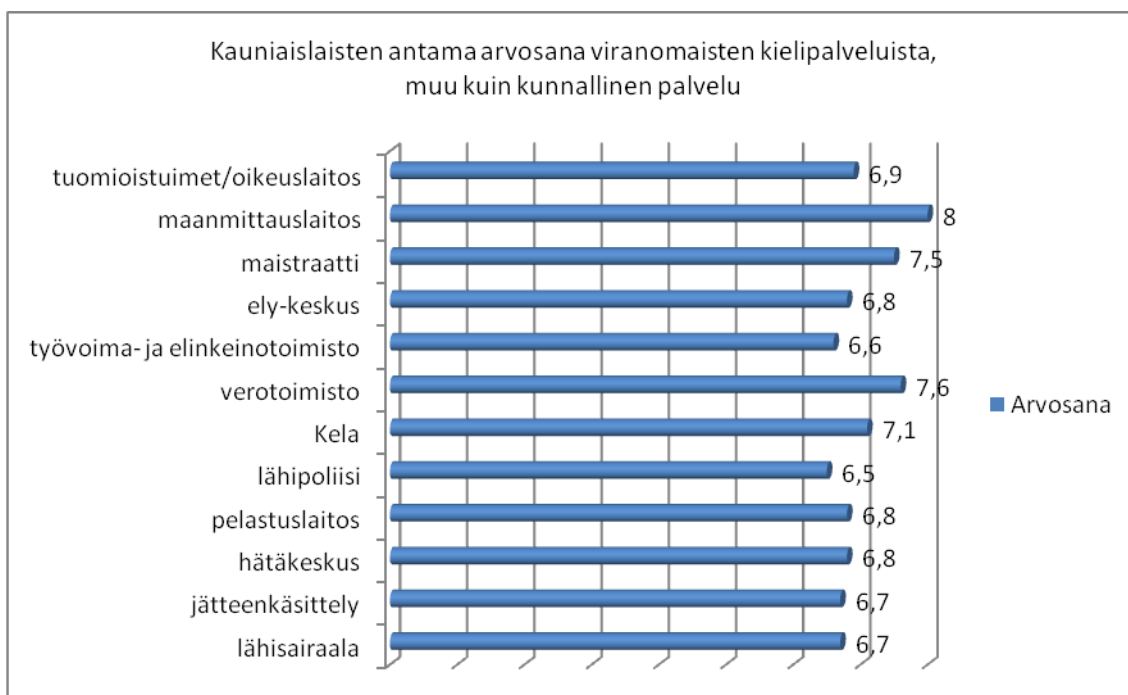
3.1.6 Andra än kommunala tjänster

Enligt språkbarometern upplever den svenskspråkiga befolkningen i Grankulla att den kommunala servicen fungerar bättre än den statliga: 14 procent av de svarande meddelar att de får statlig service på svenska, medan en tredjedel säger att de sällan eller aldrig blir betjänade på svenska på statliga ämbetsverk. Skillnaden jämfört med kommunal service är betydande särskilt när man bedömer ”säkerhetssektorerna”: nödcentralen, räddningsverket (ambulans, brandkår) och polisen. Även närsjukhuset får ett dåligt vitsord för sin svenska service. Om servicen inom den privata sektorn säger en tredjedel av de svarande att de blir betjänade på svenska, medan 50 procent säger att servicen varierar.



Figur 7: Får du i allmänhet service på svenska? Kommunala tjänster, statliga tjänster, privata tjänster. Språkbarometern 2012.

De sämsta vitsorden för myndighetsservice ger Grankullaborna för de tjänster som tillhandahålls av staten och regionförvaltningsverket.



Figur 8: Grankullabornas betyg för myndigheternas språkliga service; andra än kommunala tjänster. Källa: Språkbarometern 2012.

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Stadens tvåspråkighet syns i gatubilden	Privata skyltar och andra anslag på två språk	lokala företagare (se programmet för företagande och näringsliv)	kontinuerlig verksamhet

3.2 Utvecklande av uppföljningen och utvärderingen av den språkliga servicen

Kartläggning av den språkliga servicen samt utvärdering och regelbunden uppföljning av den ger information om nivån på tvåspråkigheten i servicen och invånarnas erfarenheter som servicetagare. Dessutom bör man alltid när serviceprocesser ändras göra en bedömning av ändringarnas språkliga konsekvenser. Bedömning av förverkligandet av de språkliga rättigheterna (bedömning av språkliga konsekvenser) betyder att man identifierar följderna av en eventuell reform för befolkningens rätt enligt grundlagen och språklagen att få service på sitt eget språk, finska eller svenska.

Mål	Åtgärd	Ansvarig aktör	Tidsplan
Tvåspråkigheten upprätthålls på dagens nivå och stärks	Förverkligandet av tvåspråkigheten i kommunen bedöms regelbundet -genom att delta i den nationella språkbarometern genom personalenkäter -genom att beakta den språkliga synvinkeln också i andra invånarenkäter.	språkbarometern /stadskansliet personalenkät /stadskansliet enkät bland förtroendevalda /stadssekreteraren enkäter bland invånare/kunder /sektorerna	Språkbarometern 2016 personalenkät 2016 enkät bland förtroendevalda 2016 kontinuerlig verksamhet
Språklig bedömning vid reformering av strukturerna i stadens organisation	Bedömning av språkliga konsekvenser kopplas till beredningen av reformprojekt.	resp. sektor	under beredningen
Språklig uppföljning tas med i bedömningen av hur strategin utfallit	Språklig uppföljning tas med i revisionsnämndens utvärderingsberättelse.	revisionsnämnden, ekonomidirektören	årligen från våren 2015
En språkuppföljningsrapport en gång per fullmäktigeperiod		stadssekreteraren	2016 – våren 2017

Källor

Gällande lagstiftning
 Stadens förvaltningsstadga
 Språkbarometern 2012
 Manual för utvärdering av servicen på svenska (Kommunförbundet)
 Nationalspråksstrategin – praktiska verktyg för kommuner och samkommuner (Kommunförbundet)
 Trappstegsmodellen: tre steg till en bättre service (Kommunförbundet)
 Enkät till personalen om hur tvåspråkigheten fungerar 2014
 Språken i Grankullas gatubild – enkät 2014 (Väinö Syrjälä)
 Finnäs: Finlandssvenskarna. En statistisk rapport. 2009. Folktinget.
 Utredningen Esbo–Grankulla–Kyrkslätt–Vichtis

ENKÄT TILL PERSONALEN OM HUR TVÅSPRÅKIGHETEN FUNGERAR

Med den här enkäten undersöker vi ur de anställdas synvinkel hur staden skulle kunna utveckla och förbättra tvåspråkigheten i stadens verksamhet och arbetsenheterna. Eftersom servicen fungerar bra på finska, fokuserar enkäten på personalens möjligheter och beredskap att använda svenska språket.

Resultaten av enkäten utnyttjas i bl.a. beredningen av Grankullas tvåspråkighetsprogram och planeringen av personalutbildning.

Det tar bara några minuter att svara på enkäten.
Svarstiden är 16.6 – 20.8.2014.

Tack för ditt svar!

1. **Eget språk** (= modersmål)---- finska ----svenska --- annat

2. **Sektor** social- och hälsovård/samhällsteknik/bildning/allmän förvaltning

3. **Jag jobbar också med kundservice bland invånarna** ----
Jag jobbar nästan aldrig med kundservice bland invånarna ---- om du kryssade för den här punkten, kan du gå vidare till fråga 6.

4. **Jag använder svenska i mitt arbete med kunderna**
-----dagligen ---nästan dagligen ---ett par gånger i veckan ---mer sällan än varje vecka--- nästan aldrig

5. **Om kunden talar svenska, svarar jag på svenska**
---alltid ---då och då, beroende på situationen ---sällan --- nästan aldrig

Vad gör jag, om jag inte svarar på svenska?

--- jag ber kunden vänta och försöker hitta en person som betjänar på svenska

---jag frågar om kunden kan tala mitt språk

---något annat? _____

