

Kysely Kauniaisten henkilökunnalle vieraskielisten palvelusta 2020 - visualisointi



Taustatietoa kyselystä

Tarkoitus selvittää a) henkilökunnan kykyä vastata Kauniaisten vieraskielisten asukkaiden palvelu- ja tietotarpeisiin (englanniksi ja muilla vierailta kielillä), b) kuinka paljon englannin kieltä käytetään tai olisi mahdollista käyttää sekä c) mahdollisia kehitystarpeita.

Kohderyhmä ne Kauniaisten työntekijät, joiden katsotaan tekevän asiakastyötä. Kysely lähetettiin lokakuussa 2020 n. 150 työntekijälle, jotka heidän esimiehensä katsoivat tuolloin täyttävän edellä esitetyn ehdon.

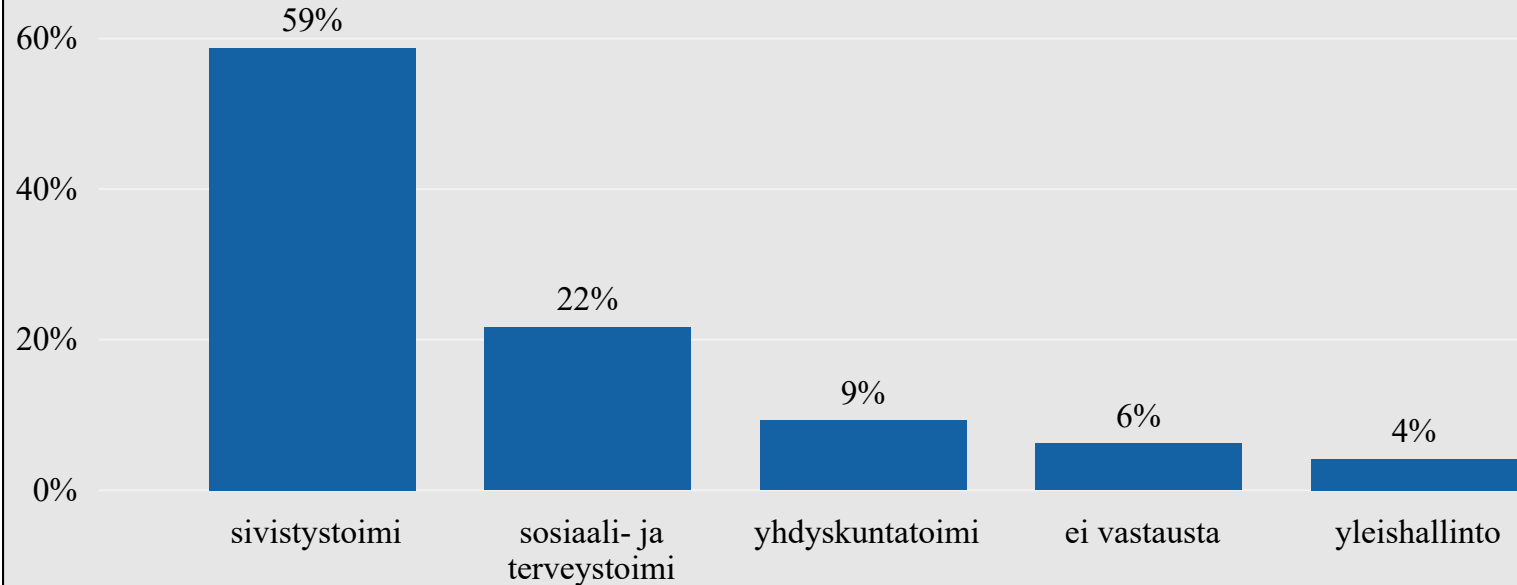
Tyypillinen vastaaja

Kyselyyn tuli 97 vastausta. Tarkka kyselyn saaneiden määrä ei ole tiedossa, joten vastauskadon mahdollista vaikutusta ei voida arvioida.

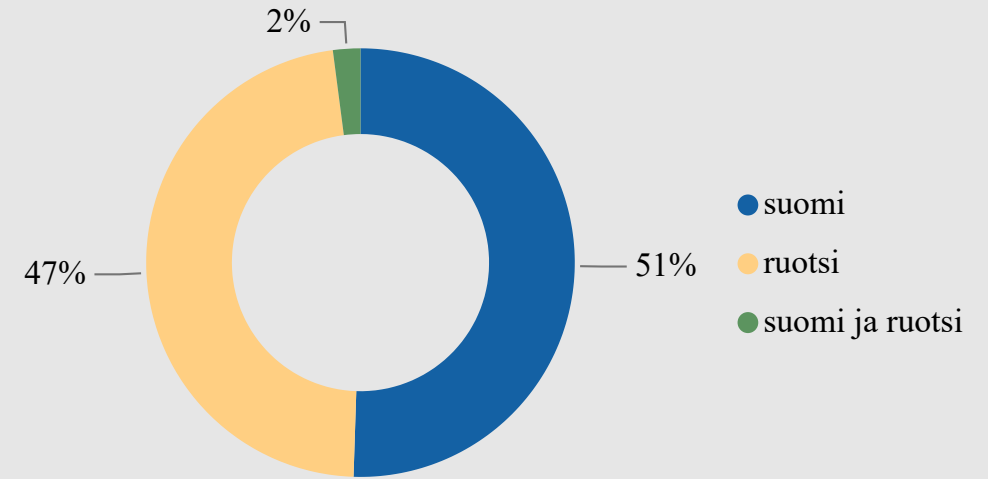
Tyypillinen vastaaja: hyvin englantia puhuva (suomenkielinen) sivistystoimen työntekijä.

Kyselyyn vastanneiden taustatiedot

Toimiala



Äidinkieli

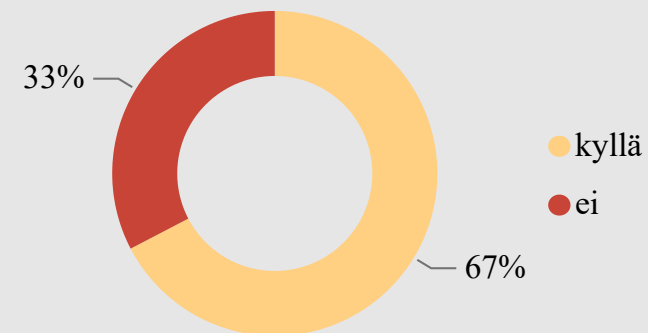


Vieraiden kielten taito ("osaat/voit käyttää työssäsi")

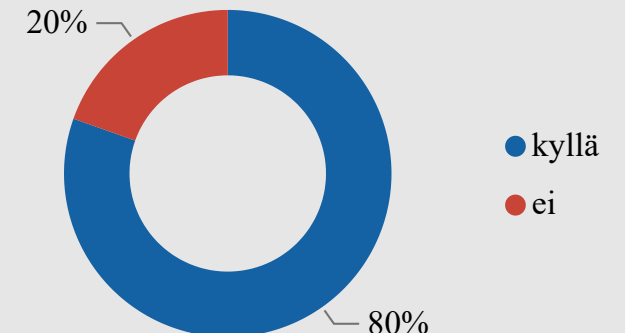
● englantia ● saksa ● ranska ● espanja ● jokin muu



SUOMENKIELISET: Ruotsin taito ("osaat/voit käyttää työssäsi")



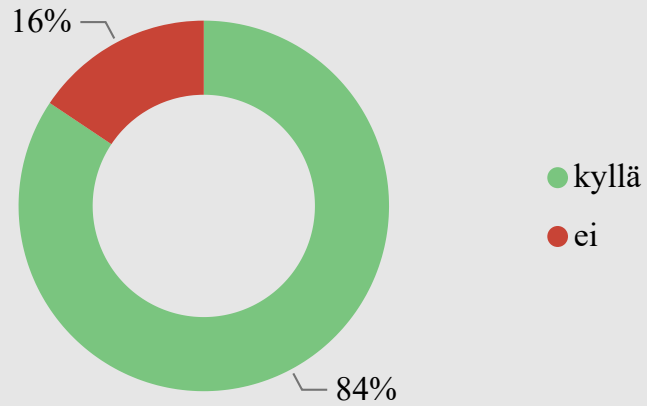
RUOTSINKIELISET: Suomen taito ("osaat/voit käyttää työssäsi")



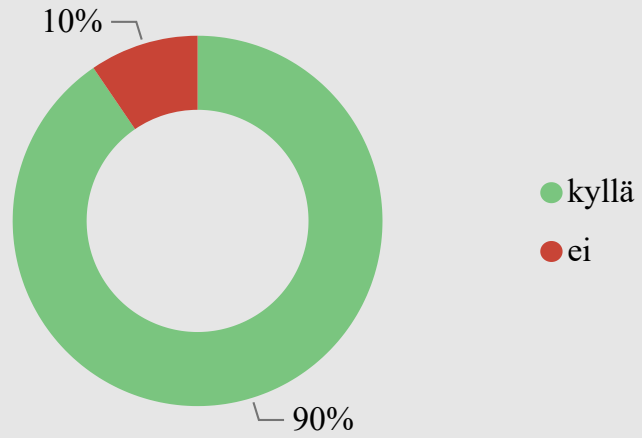
Huom. kohderyhmältä ei kysytty erikseen, osaavatko he jotakin määrättyä kieltä, vaan heitä pyydettiin vapaasti luettelemaan ne kielet, joita he "osaavat/voivat käyttää työssään".

Englannin tarve palveluissa

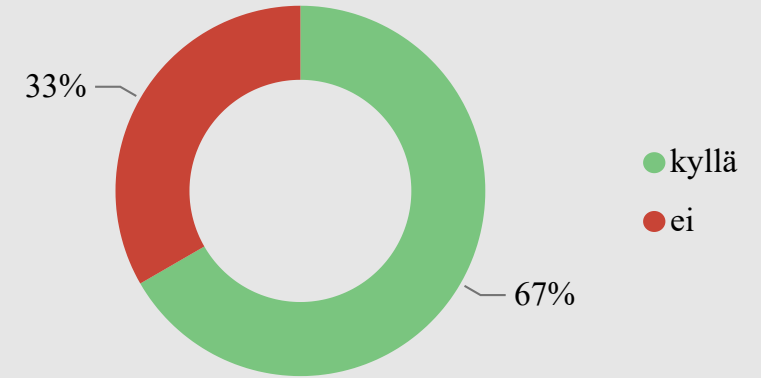
Onko eteesi tullut tilanteita, joissa työyksikössäsi on odotettu palvelua englannin kielellä?



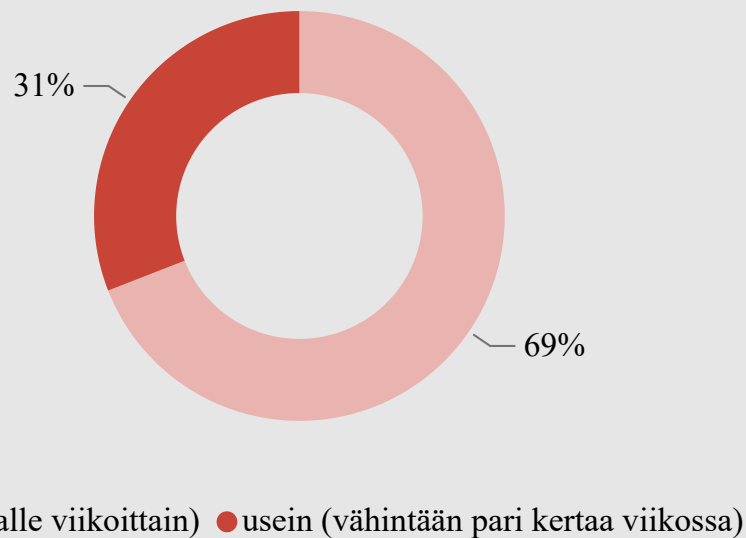
SOTE: Onko eteesi tullut tilanteita, joissa työyksikössäsi on odotettu palvelua englannin kielellä?



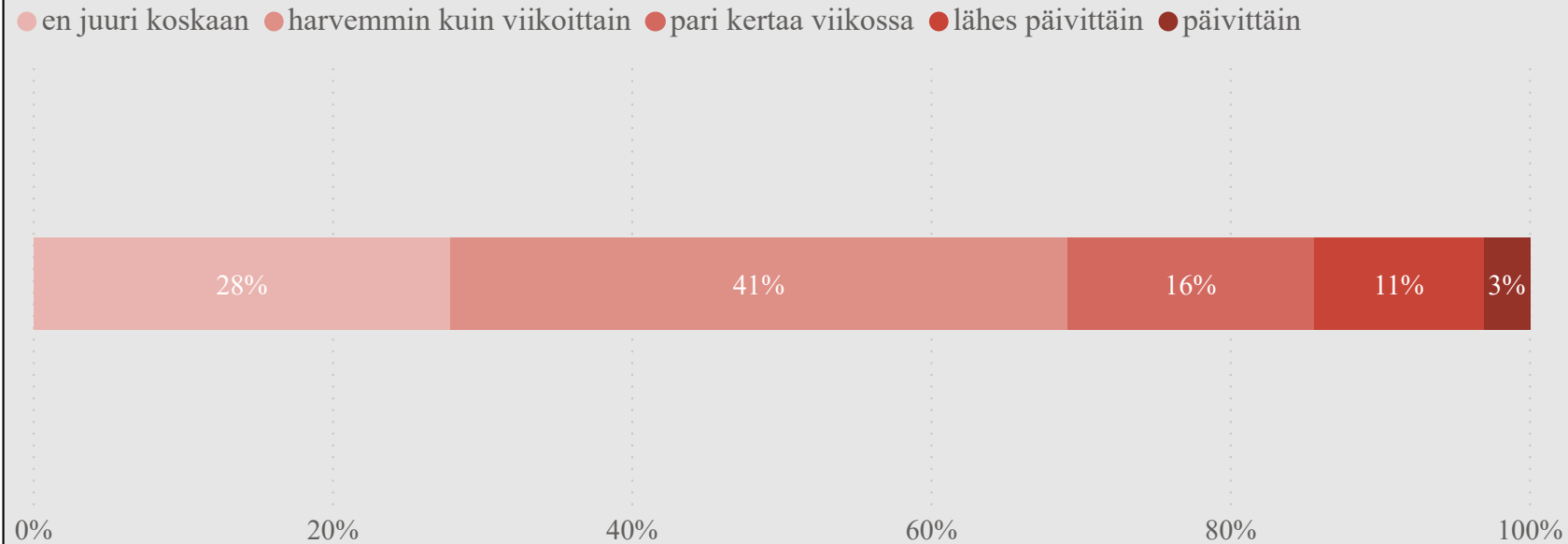
YT: Onko eteesi tullut tilanteita, joissa työyksikössäsi on odotettu palvelua englannin kielellä?



Käytän englantia työssäni asiakkaiden kanssa



Käytän englantia työssäni asiakkaiden kanssa



Suullinen ja kirjallinen palvelu englanniksi

Puhun englannin kieltä palvelutilanteessa

● 1 en puhu ● 2 vähän ● 3 ymmärrettävästi ● 4 sujuvasti



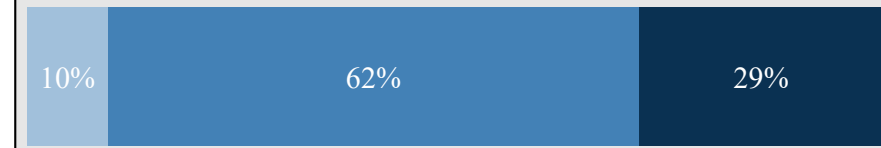
SIV: Puhun englannin kieltä palvelutilanteessa

● 2 vähän ● 3 ymmärrettävästi ● 4 sujuvasti



SOTE: Puhun englannin kieltä palvelutilanteessa

● 2 vähän ● 3 ymmärrettävästi ● 4 sujuvasti



RUOTSINKIELINEN: Puhun englannin kieltä palvelutilanteessa

● 2 vähän ● 3 ymmärrettävästi ● 4 sujuvasti



SUOMENKIELINEN: Puhun englannin kieltä palvelutilanteessa

● 1 en puhu ● 2 vähän ● 3 ymmärrettävästi ● 4 sujuvasti



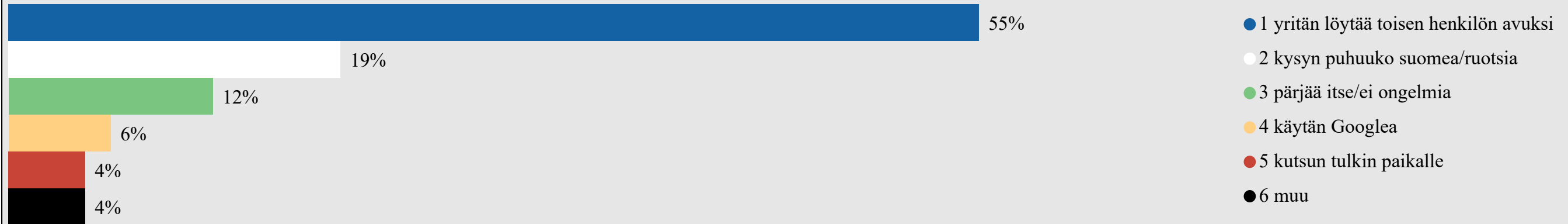
Ymmärrän englanninkielistä tekstiä

● 1 vähän ja arvaamalla ● 2 lähes kaiken ● 3 hyvin kaiken

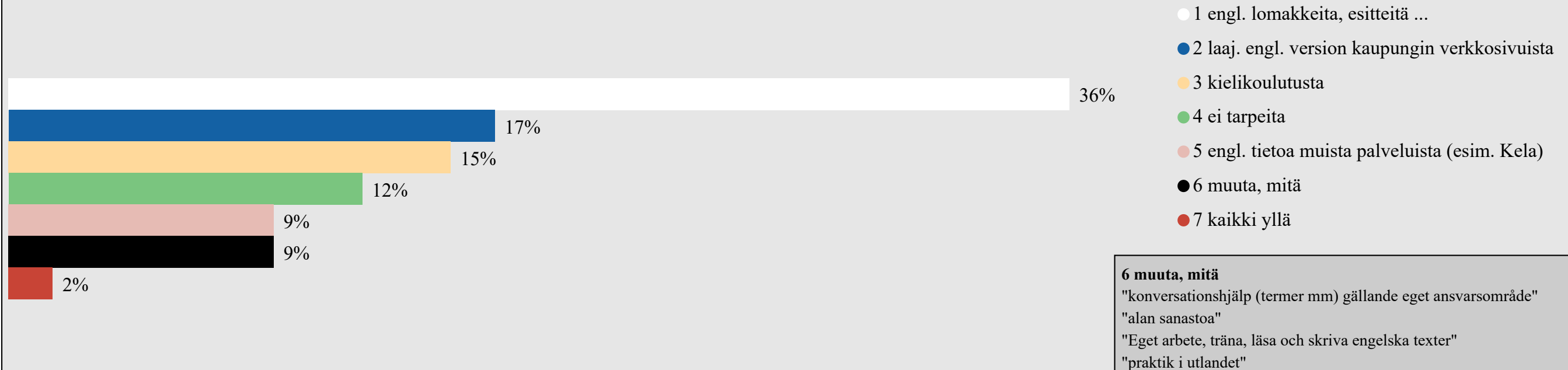


Haasteet englannin kielen kanssa

Jos en osaa palvella asiakasta englanniksi, niin



Jotta voisin palvella vielä paremmin englanniksi, tarvitsen



Poimintoja avoimista kommenteista: Mitä palautetta vieraskieliset asiakkaat ovat antaneet, mistä asioista

Vastauksissa korostuu positiivinen palaute

Palvelua on saatavilla englanniksi, toisinaan myös vieraskielisen äidinkielellä ja palvelu on laadukasta:

"Till först frågar de vanligen om man kan engelska. De är mycket nöjda och tacksamma då man pratar engelska."

"De några som beövt Service på engelska har varit glada för att försöker betjäna på annat språk än finska o svenska."

"Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä kun ovat saaneet palvelua omalla äidinkielellä."

"hyvä, että on saatavilla tulkkeja ja että niitä käytetään"

"Asiakkaat ovat pääsääntöisesti erittäin kiitollisia ja tyytyväisiä saamaansa palveluun, vaikka virkamies ei hänen äidinkielellään osaisikaan palvella. Aina on löydetty keinot, jolla asian ymmärtäminen varmistetaan."

"erittäin ystävällistä palvelua ja asia tuli hoidettua hyvin."

"Positiv feedback gällande expertisfrågor"

Tietoa/tiedotusta kavaitaisiin kuitenkin enemmän muilla kielillä

"Eivät tiedä minne kääntyä"

"Erilaiset lomakkeet olisi hyvä jos olisivat myös englanniksi. Helpottaisi meidän työtä paljon."

"Esitteitä, ohjeita, lomakkeita, kyselyitä jne. tulisi kääntää eri kielille. Varhaiskasvatuksessa on vanhempia, jotka eivät osaa vielä suomea eivätkä osaa englantia. Esim. arabia ja swahili olisivat tärkeitä käännoiksi, koska näissä kielissä ei löydy osaamista henkilöstöltä. Tarvittavista käännoksistä voisi tehdä kyselyn."

"finns allt för lite engelska på staden hemsidor. även andra språk såsom arabiska swahili kunde vara viktiga i en mindre version"

"Tarvitsemme infoa myös muilla kielillä esim koronan aikana julisteita ja tiedotteita terveysaseman ovissa ja seinillä (englanti, farsi ,arabia ,venäjä ym) . Myös nettisivut?"

"Att det skulle vara fint om all den information som finns tillgänglig på finska och svenska skulle finnas på engelska också. Att det hör till stadens uppgift."

Englannin kielen keskustelukurssia toivottiin laajalti

"Jonkinlainen englannin kielen keskustelukurssi olisi hyvä, kutan nyt on ruotsin kielessäkin."

"lära ut servicespråk i sin enkelhet - lätta vardagsfraser"

Työssä auttaisi myös englanninkielinen organisaatiosanasto

"Kunde listor med centrala begrepp på finska, svenska och engelska göras? T.ex. yrkesbenämningar, stadens olika enheter, politiska organ, centrala begrepp inom olika sektorer och tjänster?"

"-- tjänster mm. som finns i den offentliga och kommunala sektorn. T.ex. olika förmåner, rätt namn på tjänsteinnehavare, belsutsorgan mm."

Kielillisä motivaattorina ja englannin kielen käytön määrittely osaksi tehtävää nostettiin esille

"Språktillägg även för att använda engelska (+ändra språk, t.ex. ryska, estniska) i arbetet"

"Rekrytoinnissa huomioida asia ja velvoittaa työhön ottaessaan käyttämään englannin kieltä. Porkkanana maksaa extra-kielestä, JOTA HYÖDYNTÄÄ työssään, palkkio."

"Jokaisessa kohteessa löytyy todennäköisesti henkilö jolla on muita parempi englannintaito. Työpisteissä hänen yhteystietonsa voisivat olla selkeästi esillä, jotta heikomman englanninkielenosaajat voivat ohjata asiakkaan olemaan yhteydessä kielitaitoiseen henkilöön."

Englanniksi toivottiin käännettävän mm. erilaisia kaupungin esitteitä ja lomakkeita, kotisivu sekä erityisesti opetustoimen asiakirjoja

"Esitteet myös englanniksi.", "Ilmoitusten kirjoittaminen myös englanniksi"

"Oppaat ja materiaalit oltava myös englanniksi. Liiksi tuudittaudutaan suomen ja ruotsin kieleen. Myös siis yleiset opasteet yms pitää olla myös englanniksi."

"Lyhyt ja tiivis palvelutarjonnan kuvaus englanniksi toimialoittain. Hakuakkeet mahdollisesti myös englanniksi. Tai erikoistermipankki, josta voivat katsoa termit."

"ei haittaisi jos nettisivuilta löytyvistä asioista olisi edes lyhennetyt versiot myös englanniksi. Näin vieraskieliset asiakkaat saisivat edes käsityksen mitä suunnilleen on olemassa ja minne olla yhteydessä lisätietojen suhteen"

"blanketter inom utbildningen", "Läroplanen på engelska", "Har vid ett tillfälle behövt få betygen översatta till engelska för kommande skolgång utomlands."

Englannin kielen roolin kasvaminen, "ylivalta", kirvoitti sekä ymmärtäviä että huolestuneita kommentteja

"Bygga upp en kommunikationsstruktur som bygger på tre språk istället för på två. Tänka framåt."

"Vissa i personalen underskattar betydelsen av att service kan förverkligas på engelska och anser att alla borde kunna finska eller svenska. Detta är dock inte verkligheten vi lever i och framtiden kommer allt mer att vara engelskspråkig. Man kan inte förutsätta att alla skall kunna finska eller svenska --"

"Toivoisin, ettei englannin asemaa kohenneta ruotsin (tai suomen) kustannuksella. Esimerkiksi poistamalla täysin tarpeen osata kotimaisia kieliä teemme helposti karhunpalveluksen ja hankaloitamme kielitaidottomiksi jäävien maahanmuuttajien työllistymismahdollisuuksia ja siten hankaloitamme integraatiota."

"Englanti saa minusta ylivaltaa. Enemmän henkilöstö tarvitsisi koulutusta, miten puhutaan selkosuomea."

Tulkkeja tarvitaan, mutta samalla huomautettiin kommunikaatio-ongelmien voivan juontua kielen lisäksi kulttuurieroista

"Kääntäjän resursseihin kannattaisi panostaa, jotta tarvittaessa voidaan ottaa kääntäjä tulkiksi haastaviin asiakaspalvelutilanteisiin."

"Vaikeampaa on palvella asiakkaita, jotka eivät puhu englantia, mm maahanmuuttajat. He saavat paljon ohjausta, neuvoa ja apua mutta tarvitsevat hyvin paljon ihan kädestä pitäen apua. Kun kaikki on uutta ja kulttuuri outo ja traumat taustalla, he väsyvät helposti, sekä aikuiset että lapset. Tulkin avulla asioita selvitellään mutta moni asia menee silti vaikeaksi monesta eri syystä ja heidän asioiden hoitamisessa ja auttamisessa menee paljon aikaa. Mielestäni tarvitaan enemmän ihmisiä heidän avukseen -- Kunnan järjestämiä yhteisiä harrastuksia esim. liikuntaa, sekä lapsille että aikuisille (lapsi-aikuinen ryhmät) voisi käyttää tässä hyväksi."

"Även om ett gemensamt språk kan vara ett problem i tex bemötande av familjer med flyktingbakgrund så hjälper inte bättre språkkunskap. Detta eftersom utbildningskulturerna är så annorlunda att de kanske inte går att förstås eller resurser att hjälpa ett barn inte finns."

Kauniaisten vahvuutena nähtiin kieli- ja kulttuurimuurit ylittävä henkilökohtainen palvelu

"Kauniaisissa annetaan asiakkaille kielestä riippumatta henkilökohtaista palvelua, josta saamme kiitosta kaikilta kieliryhmiltä. Se on arvo, joka menee selvästi kielirajoitteiden yli."