

Lisätiedot:

hallintojohtaja Camilla Söderström, puh. 050 411 0205
etunimi.sukunimi@kauniainen.fi

Kauniaisten kaupunkistrategian 2018–2022 yhtenä teemana on Kuntalainen keskiössä. Teemaan kuuluvan osallisuusohjelman yksi alatavoite on ”Vieraskielisten palvelujen kehittäminen toimialoilla” ja vuoden 2020 toimenpiteenä oli tehdä kartoitus vieraskielisten palvelujen tarpeista. Vuoden 2021 toimenpiteenä on kehittää vieraskielisten palveluja laaditun selvityksen perusteella. Toimenpiteen mittarit ovat ”Vähintään 10 perhettä valitsee Kauniaisissa aloittavan uuden yksityisen englanninkielisen päiväkodin lapsensa varhaiskasvatuspaikaksi” sekä ”KieliPeda-työväline on henkilöstön tiedossa ja käytössä kunnallisen varhaiskasvatuksen lapsiryhmissä.”

Digi- ja väestötietoviraston tietojen mukaan Kauniaisissa asuu (31.12.2019) 827 vieraskielistä henkilöä, jotka puhuvat 27 eri kieltä. Suurimmat kieliryhmät ovat viro (14 %), englanti (12 %), venäjä (9 %), kiina (9 %) sekä persia/farsi (9 %).

Kartoitus toteutettiin kahdella kyselyllä; yksi sisäinen kysely kaupungin henkilökunnalle sekä toinen vieraskielisille kuntalaisille. Kysely henkilökunnalle vieraskielisten palvelusta lähetettiin lokakuussa 2020 esimiesten kautta n. 150 asiakastyötä tekeväälle työntekijälle. Kyselyyn tuli 97 vastausta.

Kauniaisten vieraskielisille kuntalaisille lähetettiin kysely palveluiden ja tiedon tarpeesta, tarkoituksena selvittää vieraskielisten asukkaiden a) kielitaitoa, b) kokemuksia palveluista ja saatavilla olevasta tiedosta sekä c) nostaa esiin kehitystarpeita. Kohderyhmä oli täysi-ikäiset (18-v.) asukkaat, jotka väestörekisterin mukaan ovat vieraskielisiä. Kysely lähetettiin 595 henkilölle marraskuussa 2020. Hankevastaava Thomas Baltscheffsky teki taustatyön, laati kyselyt sekä esitteli tuloksia kaupungin johtoryhmälle. Tiedolla johtamisen projektipäällikkö Joonas Porola on omalta osaltaan analysoinut sekä visualisoinut kyselyiden tulokset (**oheismateriaalina**).

Henkilökunnan kyselystä voidaan todeta, että valtaosa vastaajista oli sivistystoimesta (59 %). Englantia osataan hyvin (92 % puhuu arvionsa mukaan sujuvasti tai ymmärrettävästi, sujuvasti 49 %), varsinkin ruotsinkieliset työntekijät (59 % arvioi puhuvansa sujuvasti, suomenkielisistä 39 %). Sotessa erityisen suuri osa on kohdannut englanninkielisiä palvelutilanteita (90 %), mutta samalla arvioivat oman kielitaitonsa heikommaksi kuin sivistystoimessa (sotessa sujuvaksi arvioi 29 %, kun sivistystoimessa 67 %) (vrt. vieraskielisten kokemus sosiaalipalveluista). Yli 2/3 (69 %) työntekijöistä kuitenkin kohtaa englanninkielisiä palvelutilanteita harvemmin kuin viikoittain. Avuksi toivottaisiin mm. englannin keskustelukursseja sekä alan sanastoa valmiina pakettina. Englannin aseman kasvusta ollaan sekä tyytyväisiä että toisaalta huolestuneita (vs. kotimaisten kielten asema).

Kuntalaisten kyselyn osalta voidaan todeta, että englantia osataan ja sillä halutaan palvelua: 90 % arvioi taidokseen joko ”good” tai ”excellent”), 2/3 (67,5 %) haluaa käyttää ainakin joissain palvelutilanteissa. Avoimissa

kommenteissa korostetaan tärkeimpiä palveluja (kuten terveys, koulu, päiväkot). Toisaalta puolet tulee toimeen hyvin suomen kielelläkin (49 % arvioi taidokseen joko ”good” tai ”excellent”) ja kolmasosa (33 %) haluaa ensisijaisesti palvelua suomeksi, ruotsin taitaa alle kuudesosa (15 % ”good” tai ”excellent”) sekä melko harva suosii ruotsinkielistä palvelua (5 %). Tietoa osataan hakea ja palvelupisteet tunnetaan (molempiin 81 % vastasi ”yes”), kun taas monikielinen InfoFinland.fi – verkkopalvelu on vieraampi (49 % tuntee, ”yes”, 38 % ”no”). Tieto saavuttaa heikoiten muuta kuin EU/EFTA-kieltä puhuvat, joista erityisesti 30-44-vuotiaat naiset turvautuvat tulkkiin (heistä 37,5 % käyttänyt tulkkia). Sosiaalipalveluita sekä suunnittelun/yleishallinnon tietoa koetaan olevan huonosti saatavilla ymmärretyllä kielellä.

Kartoituksen lopputuloksina voidaan todeta, että sekä vieraskieliset asukkaat että henkilökunta katsovat tarvittavan enemmän englanninkielisiä palveluja ja tiedotusta (asiakirjat, kotisivut). Molemmat myös arvioivat valtaosin englannin kielen taitonsa hyväksi. Toisaalta puolet vieraskielisistä katsoo tulevansa toimeen suomenkielelläkin. Henkilökunnasta yli 2/3 kohtaa englanninkielisiä palvelutilanteita harvoin, ja moni kaipaisi englannin taidon kehittämiseksi tukea. Molemmissa kyselyissä nousevat esille ei-länsimaalaisten maahanmuuttajien erityistarpeet. Kauniainen saa myös paljon positiivista palautetta palvelun tasosta ja henkilökunnan kielitaidosta.

Tulevassa kaupunkistrategian päivitystyössä linjattaneen englannin kielen tärkeyttä ja asemaa kaupungin organisaatiossa.

Kaupunginjohtaja Christoffer Masar:

Kaupunginhallitus merkitsee kartoituksen tiedoksi ja käy lähetekeskustelun vieraskielisten palvelujen kehittämisestä toimialoilla.

Päätös:

Päätösehdotus hyväksyttiin.

Oheismateriaali:

Kyselyiden tulokset