

Kauniaisten kaksikielisyysohjelma



KV hyväksynyt xx



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 | 4 |
| 3. | Kaksikielisyysohjelman tavoitteet ja toimenpiteet | 5 |
| 3.1 | Tavoitteena kaikki palvelut kahdella kielellä | 5 |
| 3.1.1 | Päätöksentekoprosessi | 6 |
| 3.1.2 | Viestintä ja osallisuus..... | 7 |
| 3.2 | Kieliseurannan ja -arvioinnin kehittäminen..... | 7 |
| | Lähteet | 8 |
| | Liitteet | 9 |

1. Kaksikielisyysohjelman tarkoitus

Kauniaisten kaupungin strategian 2023-2030 uusi visio on ”Aikaansaava, hyvinvoiva ja resurssiviisaasti tulevaisuutta rakentava, elävästi kaksikielinen ja monikulttuurinen Grani”. Asukaslähtöisyys on yksi Kauniaisten kaupungin arvoista. Kauniaisissa on tärkeää, että arki sujuu molemmilla kansalliskielilläämme, suomeksi tai ruotsiksi. Elävä kaksikielisyys on tavoite ja toimintatapa hallinnossa, palveluissa ja kaikessa kaupungin toiminnassa. Kaupunkistrategian mukaisen kaksikielisyysohjelman laatimisen tavoitteena on taata molempien kansalliskielten läsnäolo 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 kaksikielisyuden 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 kielilaisissa säädettyihin oikeuksiin.

Kaksikielisyysohjelma on voimassa toistaiseksi ja sitä päivitetään tarvittaessa, esim. ohjelmaa ohjaavien lakien tai kaupunkistrategian päivittyessä.

2. Kielellinen toimintaympäristö

Kauniaisten visio on ”Aikaansaava, hyvinvoiva ja resurssiviisaasti tulevaisuutta rakentava, elävästi kaksikielinen ja monikulttuurinen Grani”.

Kunta määritetään kaksikieliseksi, kun vähintään 8 % sen väestöstä tai yhteensä 3 000 asukasta puhuu vähemmistökieltä äidinkielenään. Vuonna 2020 Suomen kunnista 33 oli kaksikielisiä, joissa 18 vähemmistökielenä oli ruotsi. Kauniainen on yksi näistä kunnista: kuntalaisista suomenkielisiä on 59 %, ruotsinkielisiä 32 % ja muun kielisiä 9 %. Kauniaisten suurimmat vieraskieliset ryhmät ovat viro, englanti, venäjä, kiina, persia ja arabia.

Ruotsinkielisen väestön suhteellinen osuus Suomessa on ollut viimeisten 35 vuoden aikana reilut 5 %, ja myös määrällisesti luku on pysynyt lähes ennallaan. Ruotsia äidinkielenään puhuvia on koko Suomessa noin 290 000, joista lähes puolet asuu Uudellamaalla.

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

Yleisesti voidaan todeta, että Suomesta on tulossa yhä enemmän monikielinen yhteiskunta. Vuoden 2021 lopussa Suomessa asui 458 000 vieraskielistä, eli 8,3 prosenttia koko väestöstä. Määrä kasvoi edellisestä vuodesta yli 25 100 hengellä eli 5,8 prosenttia. Puolet maan

vieraskielisistä asuu pääkaupunkiseudulla. Kunnittain vieraskielisten osuudet väestöstä olivat korkeimmat Helsingissä (16,6 %), Vantaalla (23 %) ja Espoossa (20,1 %).

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 mm. kielilaissa, kuntalaissa, varhaiskasvatuslaissa sekä perusopetus- ja lukiolaissa. Perustuslaki ja sitä täsmentävä kielilainsäädäntö on oikeudellisenä taustana valtioneuvoston hyväksymälle kansalliskielistrategialle. Kauniaisten kaupungilla on myös omia, kieltä koskevia määräyksiä kaupungin hallintosäännössä.

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. Viranomainen voi antaa parempaa kielellistä palvelua kuin kielilaissa 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.

Varhaiskasvatuslaissa määrätään, että kaksikielisessä kunnassa varhaiskasvatus järjestetään kunnan molemmilla kielillä siten, että palvelunkäyttäjä saa varhaiskasvatusta valitsemallaan kielellään, joko suomeksi tai ruotsiksi.

Perusopetus- ja lukiolaissa säädetään, että koulun/oppilaitoksen 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. Kansalliskielistrategian tavoitteena on sen turvaaminen, että Suomessa on jatkossakin kaksi elävää kansalliskieltä. Suomen kielen osalta strategian päätavoitteena on kielen käyttöalan kaventumisen estäminen. Ruotsin kielen osalta tavoitteena on ruotsinkielisten palvelujen toimivuuden ja saatavuuden turvaaminen, sekä kieliyhteisön elinvoimaisuuden vahvistaminen. Strategialla pyritään myös edistämään maahanmuuttajien mahdollisuuksia oppia kansalliskieliä.

Kansalliskielistrategia koskee suomen ja ruotsin kieltä. Tästä huolimatta kansalliskielistrategian linjauksilla, päämäärillä ja toimenpiteillä on vaikutuksia myös muiden kielten ja kieliryhmien asemaan Suomessa, muun muassa kieli-ilmapiirin osalta. Hyvä kieli-ilmapiiri hyödyttää kaikkia kieliryhmiä.

Kauniaisten kaupungin hallintosäännössä määritellään kaksikielisyys kaupungin toiminnassa. Toimialojen tulee huolehtia siitä, että niillä on palveluksessaan kielilaisilla tarkoitettua 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.

Kauniaisissa kielistruktuuri, 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 mukaan kielellinen tasa-arvo toteutuu hyvin Kauniaisten kunnallisissa palveluissa. Edelliseen kielibarometrin tuloksiin verrattuna kunnan ruotsinkielisen palvelun taso oli hieman parantunut. Uusimman (2020) kielibarometrin mukaan kieliryhmien väliset suhteet Kauniaisissa ruotsinkielisen vähemmistön mielestä ovat seuraavat (155 vastausta):

- o Hyvät: 81%
- o Vaihtelevat: 16%
- o Huonot: 1%
- o Ei osaa sanoa: 2%

Jos vertaa kieliryhmien välisiä suhteita vuosina 2016 ja 2020, voidaan todeta, että tilanne on huonontunut; vuonna 2016 suhteen hyväksi arvioi 88 %, kun vuonna 2020 vastaava luku oli vain 81 %.

¹ Kielibarometrillä on vuodesta 2004 seurattu suomen- ja ruotsinkielisten julkisten palvelujen saatavuutta maamme kaksikielisissä kunnissa ja kuntalaisten kokemusta niistä. Lähtökohdانا on ollut, että kielellinen enemmistö yleensä saa palveluja äidinkielellään, kun taas kielellinen vähemmistö ei voi pitää tai ei pidä itsestäänselvyytenä sitä, että palvelutarjonta on sama paikallisella vähemmistökielellä. Kauniainen osallistui myös viimeisimpään Kielibarometriin vuonna 2020.

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 toimialoilla tulee huolehtia siitä, että niillä on palveluksessaan kielilaisa 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, josta tulee pitää kiinni rekrytoitaessa uutta henkilökuntaa. Henkilökunnan kieliasenneilmapiirillä on merkittävä vaikutus kaksikielisyyden toteutumiseen niin asiakkaita palveltaessa kuin työyhteisössäkin.

3.1 Tavoitteena kaikki palvelut kahdella kielellä

Kauniaisten kaupungin organisaatiota ei ole jaettu kielellisiin perustein lukuun ottamatta sivistystoimen suomenkielistä ja ruotsinkielistä koulutointia 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.

Kaupungin henkilökunnan käsityksiä kaksikielisyyden toteutumisesta niin palveluissa kuin työyhteisössä sekä kehittämideoita kielellisen tasa-arvon toteutumiseksi kartoitettiin vuonna 2014, ja kysely uusittiin tammikuussa 2021. Kyselyllä kartoitettiin henkilökunnan näkökulmasta, miten kaupunki voisi kehittää ja parantaa kaksikielisyyden toteutumista kaupungin toiminnassa ja työyhteisöissä. Kyselyn lähtökohtana oli henkilökunnan mahdollisuudet ja valmiudet käyttää ruotsin kieltä. Kyselyyn saatiin 183 vastausta.

Vastaajista 51 % ilmoitti omaksi kielekseen suomen, 48 % ruotsin ja 1 % jonkin muun kuin suomen tai ruotsin.

| Toimiala | % vastauksista | N 218 |
|---------------------------|----------------|-------|
| Sosiaali- ja terveystoimi | 29 | 63 |
| Sivistystoimi | 51,9 | 113 |
| Yhdyskuntatoimi | 7,7 | 17 |
| Yleishallinto | 11,5 | 25 |

Kyselyn vastaukset toimialoittain. Kaupungin henkilöstökysely 2021.

Vastauksista voidaan todeta yleisesti, että myös kaupungin henkilökunnan mielestä kaksikielisyys toteutuu hyvin kunnan asiakaspalvelussa. Vastaajista 74 % 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 16 % ilmoitti, että asiakkaalle vastataan ruotsiksi harvoin tai ei juuri koskaan. Jos asiakkaalle ei vastata ruotsiksi, niin 50 % tapauksissa häneltä kysytään, puhuuko hän suomea.

Henkilökunnan kielitaidon kehittämiseksi henkilöstöhallinto ja kansalaisopisto ovat järjestäneet kielikoulutusta tarvittaessa työajan puitteissa. Henkilöstökyselyssä 28 % ilmoitti, että kokee tarvitsevansa kielikoulutusta suomeksi (9 %) tai ruotsiksi (19 %).

Kielenkäyttölisää (kielilisää) koskevaa ohjeistusta on päivitetty vuonna 2021. Kielilisää maksetaan henkilökohtaisella lisällä vain sosiaali- ja terveystoimen erityistehtävissä oleville henkilöille. KVTE:n palkkausluvun 16 §:n mukaan kielilisää voidaan myöntää, jos kielitaitovaatimuksia ei ole otettu huomioon tehtäväkohtaisessa palkassa. Kauniaisten kaupungin tehtäväkuvaukset on päivitetty ja tehtäväkuvauksissa on huomioitu kielitaitovaatimukset.

Henkilöstökyselyn mukaan suurin osa henkilöstöstä katsoo, että oma työyhteisö on kaksikielinen ja että työyhteisössä toteutuu kielellinen tasa-arvo. Parannettavaa kuitenkin vielä on, sillä 25 % vastaajista ilmoittaa, ettei kielellinen tasa-arvo toteudu ja 3 % katsoo, ettei voi käyttää omaa kieltänsä työyhteisössä milloin vain. Kun työntekijöiden enemmistön äidinkieli on suomi, työyhteisön kieleksikin tulee pääosin suomi. Keskitettyä henkilöstökoulutusta toivotaan järjestettävän mahdollisimman tasapuolisesti sekä suomeksi että ruotsiksi. Erilaisten käytössä olevien tietojärjestelmien todettiin olevan useimmiten ainoastaan suomenkielisiä, ja kaikissa sisäisissä tukipalveluasioissa ei voi asioida ruotsiksi.

Pääkaupunkiseudun kansainvälisyyden ja vieraskielisyyden kasvu näkyy myös Kauniaisten kaupunkikuvassa ja kaupunkiorganisaatiossa. Esimerkiksi kaupungin keskuskeittiössä puhutaan 8 eri kieltä ja puhdistuspalveluissa 11 eri kieltä (tilanne 11/2022). Työyhteisön monikielisyys vaatii uusia kommunikointivalmiuksia esihenkilöiltä ja kollegoilta, sekä eri kulttuurien ymmärtämistä ja huomioimista.

3.1.1 Päätöksentekoprosessi

Kielilaissa määrätään, että hallintoasian käsittelykielenä on kaksikielisessä viranomaisessa asianosaisen kieli ja päätösasiakirja laaditaan asian käsittelykielillä. 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 valiokunnissa 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 asioiden valmistelusta tapahtuu suomeksi ja käännetään ruotsiksi. Kaupungilla on tällä hetkellä yksi kokoaikainen ja yksi osa-aikainen kielenkääntäjä, joiden arvioiden mukaan käännoistyöt nykyisessä mittasuhteessa on mahdollista hoitaa. Ulkopuolista kääntäjäapua käytetään etenkin kiireellisissä ja laajoissa, erityistä asiantuntemusta vaativissa käännoistyöissä. Käännoisten 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.

3.1.2 Viestintä ja osallisuus

Kaupungin viestintä, jolla on erittäin suuri merkitys kaksikielisen kaupunkikuvan luomisessa, on täysin kaksikielistä. Kaupungilla on erilliset viestintä- ja kriisiviestintäohjeet.

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

- puhelinvaihde
- infotiski
- asiakaskontaktit
- työpaikka- ja muut ilmoitukset
- verkkosivut
- sosiaalinen media
- digitaaliset palvelut
- kyselyt

Kuntalain mukaan kaksikielisessä kunnassa on kilpien, liikennemerkkien ja muiden yleisölle suunnattujen vastaavien opasteiden tekstien oltava suomen- ja ruotsinkielisiä. Suurin osa julkisen sektorin kylteistä ja opasteista on kahdella kielellä, mutta parannettavaa vielä on. Yksityisistä kaupallisista kylteistä suurin osa on vain suomeksi.

3.2 Kieliseurannan ja -arvioinnin kehittäminen

Kielipalveluiden kartoittaminen, niiden arviointi ja säännöllinen seuranta antaa tietoa kaupungin palvelujen kaksikielisyyden 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.

Pysyvät tavoitteet:

1. Arvioidaan kunnan kaksikielisyyden toteutumista säännöllisesti osallistumalla kansalliseen kielibarometriin. Kielinäkökulma huomioidaan aina henkilökunta-, luottamushenkilö- sekä kuntalais/asiakaskyselyissä.
2. Kaupungin organisaatiossa tapahtuvissa rakenteiden muutoksissa tehdään kielellisten vaikutusten arviointia
3. Kieliseurannasta tulee yhä laajemmin strategian toteutumisen arviointia, eli tarkastuslautakunta sisällyttää kieliseurannan arviointikertomukseensa.

Lähteet

Voimassa oleva lainsäädäntö
Kaupungin hallintosäätö
Kielibarometri 2012, 2016 ja 2020
Ruotsinkielisen palvelun arvioinnin käsikirja (Kuntaliitto, 2007)
Kansalliskielistrategia (Valtioneuvosto, 2021)
Toimiva kaksikielisyys kunnissa (Kuntaliitto, 2022)
Kysely henkilökunnalle kaksikielisyyden toteutumisesta 2014 ja 2021

KYSELY HENKILÖKUNNALLE KAKSIKIELISYYDEN TOTEUTUMISESTA

Tällä kyselyllä kartoitamme henkilökunnan näkökulmasta, miten kaupunki voisi kehittää ja parantaa kaksikielisyyden toteutumista kaupungin toiminnassa ja työyhteisöissä. Kyselyn lähtökohtana on henkilökunnan mahdollisuudet ja valmiudet käyttää ruotsin kieltä.

Kyselyn tuloksia hyödynnetään Kauniaisten kaksikielisyysohjelman päivittämisessä ja henkilöstökoulutusten suunnittelussa. Vastaava kysely toteutettiin vuonna 2014.

Vastaamiseen menee vain muutama minuutti.

Kyselyn vastausaika on 18.1. – 31.1.2021.

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. Voin käyttää omaa kieltäni työyhteisössäni ---kyllä ---ei

Jos vastasit joihinkin kysymyksiin ei, miksi?

11. 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:

- aloituskurssi
- jatkokurssi
- omaan alaani liittyvä koulutus

12. Kaupungin keskitettyä henkilöstökoulutusta on järjestetty pääsääntöisesti suomeksi.

Minkälaista henkilöstökoulutusta haluaisit järjestettävän ruotsiksi?

13. 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?

Millä kielellä tai kielillä organisaation on toimittava yksi- ja kaksikielisissä kunnissa eri tilanteissa

| | Yksikielinen kunta | Kaksikielinen kunta |
|--|-------------------------------|--|
| Palvelut | kunnan kieli | molemmat kielet, henkilön oma kieli |
| Kuuleminen | kunnan kieli | asianosaisen oma kieli |
| Kirjeet, kutsut, ilmoitukset | kunnan kieli | vastaanottajan oma kieli tai molemmat kielet |
| Hallintoasian käsittely | kunnan kieli | käsittelykieli |
| Kokouskutsu valtuustolle | kunnan kieli | molemmat kielet |
| Kokouskieli | kunnan kieli | molemmat kielet |
| Pöytäkirja | | |
| Valtuusto | kunnan kieli | molemmat kielet |
| Muut toimielimet, viranhaltijat | kunnan kieli | kunta päättää |
| Asianosaisasia | kunnan kieli | käsittelykieli |
| Pöytäkirjanote | kunnan kieli | pöytäkirjakieli |
| Tiedottaminen yleisölle | kunnan kieli | molemmat kielet |