

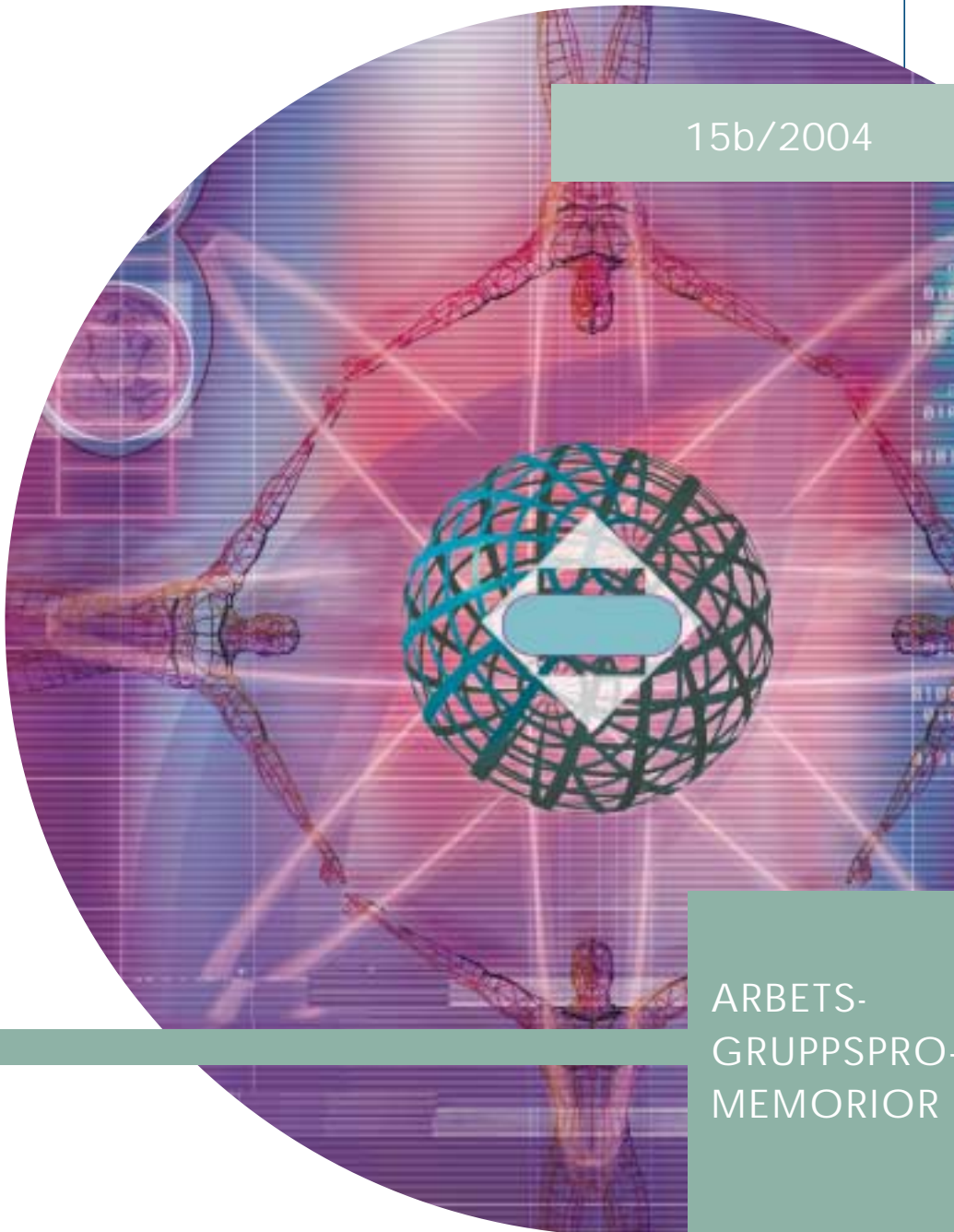


FINANSMINISTERIET

# SERVICE PÅ EGET SPRÅK

SLUTRAPPORT FÖR STÖDPROJEKTET FÖR VERKSTÄLLENDET  
AV DEN NYA SPRÅKLAGEN

15b/2004



ARBETS-  
GRUPPSPRO-  
MEMORIOR

# SERVICE PÅ EGET SPRÅK

*Slutrapport för stödprojektet för verkställandet  
av den nya språklagen*

15b/2004

*FINANSMINISTERIET*  
Avdelningen för utvecklandet av förvaltningen

ARBETS-  
GRUPPSPRO-  
MEMORIOR

**FINANSMINISTERIET**

Snellmangatan 1 A, Helsingfors  
PL 28  
00023 STADSRÅDET

**Tel.**

(09) 160 01

**Fax**

(09) 160 33 123

**Internet:**

[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

**Förfrågningar**

E-mail: [aira.vilo@vm.fi](mailto:aira.vilo@vm.fi)

ISSN 0788-6322

ISBN 951-804-472-4 (hft)

ISBN 951-804-473-2 (pdf)

Edita Prima Ab

# PRESENTATIONSBLAD

<b>Utgivare och datum</b>	Finansministeriet januari 2005		
<b>Författare</b>	Stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen Marja Granlund, finansministeriet (ordf.) Minna Anttila, finansministeriet (sekreterare) Hannu Koivurinta, finansministeriet (sekreterare) Antti Nironen, finansministeriet (sekreterare)		
<b>Publikationens titel</b>	SERVICE PÅ EGET SPRÅK, Slutrapport för stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen		
<b>Publikationens andra versioner</b>	ASIOINTI OMALLA KIELELLÄ, Uuden kielilain toimeenpanon tuki-hankkeen loppuraportti		
<b>Nyckelord</b>	språklagen, service på eget språk		
<b>Publikationsserie och nummer</b>	ARBETSGRUPPSPROMEMORIOR 15b/2004		
<b>Publikationens kännetecken</b>	<b>ISSN</b> 0788-6322	<b>ISBN (hft)</b> 951-804-472-4	<b>ISBN (pdf)</b> 951-804-473-2
	<b>Sdor</b> 54	<b>Språk</b> svenska	
<b>Beställningar distribution</b>	Finansministeriet		
<b>Publikationens förläggare</b>	Finansministeriet		
<b>Tryckeri/tryckningsort och -år</b>	Edita Prima Ab, Helsingfors 2004		
<b>Sammandrag</b>	<p>Arbetsgruppen har haft i uppdrag att utreda hur verkställigheten av den nya språklagen kan främjas bl.a. genom utvecklande av förvaltningens styrsystem samt med personalpolitiska åtgärder och genom utvecklande av lönesystemen. Vidare har uppgiften varit att utnyttja exempel och inleda försök samt på basis av dem sprida god praxis för organisering av verksamheten så att service kan tillhandahållas smidigt på kundens modersmål.</p> <p>Följande faktorer borde uppmärksammas när man försöker främja service på medborgarnas eget språk inom förvaltningen.</p> <p>* Språkaspekten måste utgöra en del av verksamhetsstrategin och den måste beaktas i resultatavtal, ledningsavtal samt resultat- och utvecklingsdiskussioner. Kvalitetsarbete samt mätning och kontinuerlig uppföljning av kundtillfredsställelsen är exempel på metoder för att uppnå resultatmålen.</p>		

- 
- \* Verksamheten måste organiseras så att det finns naturliga förutsättningar för kunderna att uträtta ärenden på eget språk. Arbetet och arbetsskiftena kan organiseras så att det finns tillräckligt med språkkunniga tjänstemän inom kundservicen. Svenskspråkig verksamhet och bl.a. telefonservice kan differentieras och koncentreras till egna enheter i områden där svenskans ställning är stark. Servicen kan effektiveras även med hjälp av nätverk.
  - \* Förvaltningen måste informera utbildningssystemet om hur viktigt det är med språkkunskaper. Eftersom de grundläggande språkkunskaperna byggs upp inom ramen för utbildningssystemet, borde förvaltningen stärka samarbetet med läroinrättningarna.
  - \* Språkkunskaper måste beaktas i personalstrategier och vid rekrytering samt när uppgifternas svårighetsgrad bestäms och de personliga prestationerna bedöms enligt de nya lönesystemen.

## DOCUMENTATION PAGE

<b>Publisher and publication date</b>	Ministry of Finance, January 2005		
<b>Authors</b>	Working Party for implementing the new Language Act Marja Granlund, Ministry of Finance (chair) Minna Anttila, Ministry of Finance (secretary) Hannu Koivurinta, Ministry of Finance (secretary) Antti Nironen, Ministry of Finance (secretary)		
<b>Name of publication</b>	PROVISION OF SERVICES ON CUSTOMER'S MOTHER TONGUE, Final report of the Working Party for implementing the new Language Act		
<b>Parts of publication/ other versions</b>	SERVICE PÅ EGET SPRÅK, Slutrapport för stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen		
<b>Keywords</b>	Language Act, Provision of services		
<b>Serial name and number</b>	Working Group Papers 15b/2004		
<b>Publication identifier</b>	<b>ISSN</b> 0788-6322	<b>ISBN</b> 951-804-472-4 951-804-473-2 (pdf)	
	<b>Pages</b> 54	<b>Language</b> Swedish	
<b>Distributor</b>	Ministry of Finance		
<b>Publisher</b>	Ministry of Finance		
<b>Printer, place and date</b>	Edita Prima Ltd, Helsinki 2004		
<b>Abstract</b>	<p>The task of the working group was to determine how to promote the implementation of the new Language Act, for example, by developing an administration management system and human resources policy, and by developing pay systems. The task remains to learn from examples, to launch experiments and disseminate proven good practices based on them for organizing operations so that services can be provided flexibly in the customer's mother tongue.</p> <p>When trying to promote opportunities for the individual to conduct business in his/her own language, attention should be paid to the following factors.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The language aspect has to be part of operating strategy and must be taken into account in performance agreements, management agreements and target and development discussions. Quality assessment, customer satisfaction surveys and continuous monitoring are ways of implementing the targets.</li> </ul>		

- 
- Operations must be organized in such a way that the customers feel confident when conducting business in their own language. The work processes and shifts can be organised so that there are enough officials with the requisite language skills in customer services. Operations in Swedish and, for example, telephone services, can be separated and concentrated into units of their own in regions where Swedish has a strong presence. Services can also be made more effective by networking.
  - The administration must communicate the importance of language skills to the education system. As basic language skills are built up within the framework of the education system, the administration has to strengthen cooperation with educational structures.
  - Language skills must be taken into account in human resources strategy and recruitment, in defining the language skills required by different tasks in relation to new pay systems, and in assessing personal performance.

# Innehåll

---

1	ARBETSGRUPPENS UPPDRAG OCH BAKGRUNDEN TILL ARBETET .....	9
1.1	Bakgrund .....	9
1.2	Mål och uppgifter .....	10
1.3	Projektets organisation .....	10
2	FULLFÖLJANDET AV UPPDRAGET .....	13
2.1	Kartläggning av nuläget och förhållande till annat pågående utvecklingsarbete.....	13
2.1.1	Justitieministeriets uppföljningsarbete.....	13
2.1.2	Finansministeriets förvaltningsområde.....	14
2.1.3	Arbetskrafts- och näringscentralerna .....	15
2.1.4	Länen.....	15
2.1.5	Kommunerna.....	16
2.1.6	Utlänningsverket som exempel på service på flera olika språk .....	17
2.2	Hörande av medborgarna via forumet Dinasikt.fi .....	18
2.2.1	Diskussionsämnen.....	18
2.2.2	Förbättringsförslag som lades fram under diskussionen.....	19
2.3	Hörande av sakkunniga .....	20
2.3.1	Språkteknologi .....	20
2.3.2	Språkundervisning inom yrkes- och yrkeshögskoleutbildningen .....	23
2.4	Pilotprojekt för CAF-kvalitetsutvärdering.....	25
2.4.1	Genomförande av pilotprojektet .....	25
2.4.2	Sammandrag av resultaten .....	26
3	MÖJLIGHETERNA ATT FRÄMJA SERVICE OCH KOMMUNIKATION PÅ KUNDENS EGET SPRÅK .....	29
3.1	Strategisk planering.....	29
3.2	Ledarskap .....	29
3.3	Personalledning och personalpolitik .....	30
3.4	Ordnanande av verksamheten .....	31
3.5	Översättningstjänster och utnyttjande av språkteknologi.....	32
3.6	Information och webbsidor .....	33
3.7	Utvärdering och uppföljning av resultaten.....	34
4	SAMMANDRAG OCH REKOMMENDATIONER .....	35



BILAGOR.....	37
Bilaga 1 Sakkunniga som arbetsgruppen hört.....	37
Bilaga 2 CAF-utvärderingskriterier .....	39
Bilaga 3 Sammandrag av pilotorganisationernas självutvärdering utgående från CAF-kvalitetskriterierna .....	43

# 1 ARBETSGRUPPENS UPPDRAG OCH BAKGRUNDEN TILL ARBETET

## 1.1 Bakgrund

I början av 2004 trädde både den nya förvaltningslagen och den nya språklagen i kraft. Syftet med den nya förvaltningslagen är att garantera att god förvaltning och rättsskydd genomförs. Kontakterna med myndigheterna skall kunna ske på det sätt som är effektivast och lämpligast för kunderna. Myndigheterna skall använda ett sakligt, klart och begripligt språk. I fråga om en kunds rätt att använda sitt eget språk vid kommunikation med myndigheterna gäller enligt förvaltningslagen vad som särskilt föreskrivs om detta eller vad som följer av internationella avtal som är bindande för Finland.

Den nya språklagen ersätter den gamla språklagen från 1922 och gäller de grundlagsenliga nationalspråken, finska och svenska. Det främsta syftet med lagen är att garantera att de språkliga rättigheterna tillgodoses också i praktiken. Myndigheterna skall självmant se till att individernas språkliga rättigheter tillgodoses utan att de själva behöver åberopa dem särskilt.

Var och en har rätt att själv välja om han eller hon vill använda finska eller svenska i sina kontakter med statliga myndigheter. Den nya lagen ger dock myndigheterna många möjligheter att organisera kommunikationen på det sätt som i praktiken har visat sig vara bäst för dem. I speciallagstiftningen ingår dessutom flera bestämmelser om språkliga rättigheter i fråga om kommunikation och service inom de olika förvaltningsområdena. Bestämmelser om användning av samiska vid kontakter med myndigheterna ingår i en särskild lag.

Den nya språklagen skall också iaktas av statliga affärsverk samt privata bolag, organisationer, stiftelser och personer som på uppdrag av myndigheterna sköter förvaltningsuppgifter eller tillhandahåller tjänster.

Samtidigt som den nya språklagen trädde även lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda i kraft. Myndigheterna åläggs att förvissa sig om att tjänstemän och

annan personal som anställs har sådana språkkunskaper som arbetsuppgifterna kräver. Också språkexamina reformeras för att bättre kunna visa de faktiska språkkunskaperna.

Statsrådet skall varje valperiod lämna riksdagen en berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen. Utöver finska och svenska tar berättelsen upp åtminstone samiska, romani och teckenspråk. Berättelsen utarbetas av justitieministeriet.

Finlands Kommunförbund har inlett ett eget projekt, Språkförbindelser, för att verkställa språklagen framför allt i kommunerna och samkommunerna.

## 1.2 Mål och uppgifter

Stödprojektet för verkställandet av den nya språklagen har som mål att göra det lättare att i praktiken nå den nya språklagens och samtidigt även den nya förvaltningslagens mål i fråga om kommunikation och service.

Projektet hade till uppgift att

- utreda hur styrsystemen kan utvecklas så att medborgarnas språkliga rättigheter tillgodoses. Som exempel kan nämnas bl.a. beaktandet av språkliga rättigheter i resultatavtal och i de kriterier för servicekvalitet som används i olika sammanhang.
- utreda hur man genom personalpolitiska åtgärder och i samband med att nya lönesystem tas i bruk kan främja verkställandet av språklagen och se till att varje uppgift sköts av någon som har behövliga språkkunskaper.
- genom att utnyttja exempel och initiera försök samt genom att informera om dessa underlätta organiseringen av myndigheternas funktioner så att tjänster kan tillhandahållas smidigt på kundernas modersmål.

## 1.3 Projektets organisation

Finansministeriets avdelning för utvecklande av förvaltningen har burit det huvudsakliga ansvaret för genomförandet av projektet. För genomförandet av projektet tillsatte finansministeriet i oktober 2003 en arbetsgrupp för vilken finansrådet Marja Granlund har varit ordförande. Övriga medlemmar har varit finansrådet Askö Lindqvist från finansministeriet, regeringsrådet Markku Kuusela från justitieministeriet, konsultativ tjänsteman Edvard von Flittner från inrikesministeriet, regeringsrådet Salla Kalsi från undervisningsministeriet, direktör Kari Huhtala från skattestyrelsen, biträdande direktör Eino Hämäläinen från tullstyrelsen, kommunikationschef Tarja-Riitta Nissinen från utlänningsverket, tf. förvaltningschef Taina Vuorinen från Egentliga Finlands arbetskrafts- och näringscentral och folktingssekreterare Erik Mickwitz från Svenska Finlands folkting. Sekreterare för arbetsgruppen har varit överinspektör Hannu Koivurinta från finansministeriet (till

31.8.2004), överinspektör Antti Nironen från finansministeriet samt projektmedarbetare Minna Anttila från finansministeriet (fr.o.m. 1.9.2004). Projektsekretare var byråsekreterare Irene Linnanvirta från finansministeriet.



## 2 FULLFÖLJANDET AV UPPDRAGET

### 2.1 Kartläggning av nuläget och förhållande till annat pågående utvecklingsarbete

#### 2.1.1 Justitieministeriets uppföljningsarbete

Justitieministeriet svarar för beredningen och uppföljningen av språklagen. Statsrådets förordning om verkställigheten av språklagen bereddes vid justitieministeriet. Beredningen och uppföljningen av verkställigheten av lagen, som trädde i kraft vid ingången av 2004, förutsatte att två nya tjänster inrättades vid justitieministeriet. De nya tjänsterna som inrättades var en regeringsrådstjänst och en överinspektörstjänst. Vid justitieministeriet finns dessutom en visstidsanställd informatör som främst koncentrerar sig på språklagen.

För att språklagen skall kunna verkställas effektivt måste myndigheterna vara tillräckligt väl insatta i den nya språklagens innehåll och hur den skall tolkas. Justitieministeriet har därför ordnat utbildning om språklagen för olika myndigheter under 2003-2004. Under 2003 utbildades uppskattningsvis 2000 tjänstemän och 2004 ungefär lika många.

För informationen om språklagen är det av mycket stor betydelse att särtryck av språklagen har getts ut på både finska och svenska. I särtrycken ingår officiellt material kring språklagen samt statsrådets förordning om bedömning av kunskaper i finska och svenska inom statsförvaltningen (481/2003). En stor del av informationen om språklagen sköts via justitieministeriets webbsidor om språklagen öppnat<sup>1</sup>. På webbsidorna behandlas frågor som gäller språklagen. En webbroschyr om språklagen kan också skrivas ut från dem. Webbsidorna har hittills fått ett positivt mottagande och varit i aktiv användning.

Justitieministeriet stöder verkställigheten av språklagen genom att ge ministerierna

<sup>1</sup> JM:s webbsidor om språklagen finns på adressen [www.om.fi/7000.htm](http://www.om.fi/7000.htm) och [www.om.fi/7100.htm](http://www.om.fi/7100.htm)

och ämbetsverken hjälp och råd när de utarbetar behörighetsvillkor som gäller tjänstemännens språkkunskaper. En annan viktig uppgift för justitieministeriet i anslutning till verkställigheten av språklagen är att ge myndigheterna tolkningshjälp i frågor som gäller språklagen.

I statsrådets förordning om verkställigheten av språklagen (433/2004) bestäms om bl.a. tillsättande av Delegationen för språkärenden. Sommaren 2004 tillsatte statsrådet Delegationen för språkärenden i anslutning till justitieministeriet. Delegationen består av experter från olika ministerier och samhällssektorer och dess uppgift är att främja de språkliga rättigheterna.

### 2.1.2 Finansministeriets förvaltningsområde

#### *Tullförvaltningen*

Inom tullförvaltningens ansvarsområde har man försökt förbättra servicen på båda nationalspråken bl.a. med hjälp av en serviceförbindelse för övervakningen av resande. Den primära utgångspunkten för serviceförbindelsen är att kunden på förhand vet dels vilken service han eller hon kan vänta sig, dels hur han eller hon själv kan bidra till en smidig betjäning. En väsentlig del av serviceförbindelsen består av att be om respons av kunderna. Responsen utnyttjas för att utveckla servicen.

Tullens ansvarsområde är sådant att tullpersonalen måste vara beredd att betjäna kunder såväl på båda nationalspråken som vid behov även på andra språk. I tullförvaltningens eget utvecklingsarbete betraktas personalens språkkunskaper som en faktor av central betydelse för servicekvaliteten. Språkkunskaperna beaktas vid rekrytering och personalens språkkunskaper har kartlagts. Arbetsskiftena planeras såvitt möjligt så att service alltid kan tillhandahållas på båda nationalspråken.

Med hjälp av tullförvaltningens arbetstidssystem TAIKA kan man planera arbetsskiftena så att förmåga att använda nationalspråken beaktas i arbetsskiftenas kompetensprofil. Tullpersonalens beredskap att ge service på båda nationalspråken förbättras också genom intern utbildning. Personalen kan också utveckla sina språkliga färdigheter genom personalrotation och kurser i svenska.

Personalens språkkunskaper beaktas i lönen. Vid sidan av det nya lönesystemet använder tullen språktillägg, som kan betalas till personalen på grund av språkkunskaper.

I tullverkets resultatavtal för 2004 nämns de utvecklingsbehov som den nya språklagen föranleder.

#### *Skatteförvaltningen*

Skatteförvaltningens nätverk av service- och verksamhetsställen täcker hela Finland. Verksamhetsställena är antingen en- eller tvåspråkiga ämbetsverk. Skatteförvaltningen kan utnyttja språkkunskaperna hos personer som är anställda vid olika ämbetsverk för att

tillhandahålla riksomfattande service. Personalens språkkunskaper har nyligen kartlagts.

En viktig servicekanal för skatteförvaltningen är webbplatsen, som är gemensam för hela skatteförvaltningen. Nättjänsten omfattar ca 2600 sidor på båda nationalspråken. Tjänsten är utformad så att samma material alltid finns tillgängligt på båda nationalspråken. Från varje finskspråkig sida är det möjligt att gå direkt till motsvarande svenskspråkiga sida utan att man behöver byta språkversion på startsidan.

När det gäller telefonservicen har man utnyttjat de språkliga färdigheter som finns hos de olika ämbetsverken. Exempelvis samtal till de svenska servicenumren styrs till Västra Finlands skatteverk, där man kan garantera service på svenska.

På samma sätt som inom finansministeriets förvaltningsområde i allmänhet har de åtgärder som den nya språklagen förutsätter beaktats i skattestyrelsens resultatavtal. Inom skatteförvaltningen har man vidare beaktat behovet av service på svenska i resultatavtalen för Nylands, Sydöstra Finlands, Sydvästra Finlands och Västra Finlands skatteverk samt Koncernskattecentralen.

### 2.1.3 Arbetskrafts- och näringscentralerna

Under 1998-1999 genomfördes projektet Kundenservice på svenska vid arbetskrafts- och näringscentralerna. Syftet med projektet var att kartlägga behovet av kundservice på svenska och att utveckla kundservicen på svenska vid de tvåspråkiga TE-centralerna. I projektets slutrapport förslogs åtgärder för att förbättra den svenska kundservicen.

Vid Egentliga Finlands TE-central har de åtgärder som föreslås i rapporten vidtagits. Utgångspunkten för kundservicen är att kunden betjänas på det språk han eller hon väljer. För TE-centralens olika avdelningar har utsetts tjänstemän som betjänar på svenska. Nylands, Egentliga Finlands och Österbottens TE-centraler har anställt en gemensam översättare.

När det gäller den rådgivning som ges per telefon och via webbplatsen har kundservicen på svenska beaktats. Målet har varit att i början av 2004 skall all information av betydelse för kundernas finnas också på svenska på webbplatsen.

### 2.1.4 Länen

Bland annat räddningsväsendet och tillståndsförvaltningen sköts på länsnivå. Länsstyrelserna är också tillsyns- och besvärmyndigheter när det gäller vissa av social- och hälsovårdsväsendets uppgifter där kunderna är enskilda medborgare. De ärenden som behandlas kan vara känsliga och komplicerade. Vid kommunikationen används ett mycket specialiserat fackspråk och i sådana fall är språkriktigheten av extra stor betydelse. Länsstyrelserna har anställt gemensamma översättare. De ärenden som behandlas kräver emellertid förutom språkkunskaper ofta även sakkunskap om de innehållsmässiga frågorna.

Länsstyrelsen i Södra Finlands län inrättade 2001 ett nätverk av kontaktpersoner för servicen på svenska. Kontaktpersonerna ger service på svenska i allmänna frågor som gäl-



ler länsstyrelsens ansvarsområde. De deltar också i utvecklandet av länsstyrelsens svenskspråkiga service samt handleder sina arbetskamrater i frågor som gäller svenska språket. Dessutom har avdelningscheferna utsett sakkunniga inom olika sektorer som ger service på svenska i specialfrågor som gäller det egna området. Länsstyrelsen ordnar språkutbildning i synnerhet för de två ovan nämnda grupperna av nyckelpersoner.

Länsstyrelsen har två översättare som har hand om de skriftliga översättningsuppdragen. På länsstyrelsens intranät finns anvisningar om länsstyrelsens svenska service och information. På de externa webbsidorna anges särskilt vilka tjänstemän som talar svenska.

### 2.1.5 Kommunerna

Den nya språklagen gäller det finska fastlandet. På området finns sammanlagt 47 två- eller svenskspråkiga kommuner. Ungefär 1,5 miljoner finländare bor i tvåspråkiga kommuner. Under tiden 1.1.2003-31.8.2004 genomförde Finlands Kommunförbund projektet Språkförbindelser i förvaltningen för att stöda verkställandet av den nya språklagen. En språkförbindelse är serviceproducentens löfte eller deklARATION om vilken slags service kunderna har rätt att vänta sig på finska och svenska.

I projektet deltog sju kommuner (Lojo, Ekenäs, Karleby, Korsholm, Lapträsk, Pernå och Esbo) och två samkommuner (Vasa sjukvårdsdistrikt och Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiiri). Avsikten var att utifrån pilotkommunernas erfarenheter och exempel utarbeta modeller och metoder för hur servicen och förvaltningen skall organiseras så att kommuninvånarnas språkliga rättigheter och behov beaktas.

Projektet Språkbarometern, som finansieras av Finlands Kommunförbund och Svenska Kulturfonden och genomförs av Åbo Akademi, hänför sig till projektet Språkförbindelser. Språkbarometern beskriver hur finsk- och svenskspråkiga minoriteter anser att servicen och kommunikationen fungerar. Det kom 1900 svar på barometerenkäten. I undersökningen deltog 11 städer. I fem städer riktades enkäten till den svenskspråkiga minoriteten och i fyra städer till den finskspråkiga minoriteten. I två städer kartlades både de finskspråkigas och de svenskspråkigas åsikter. Avsikten är att enkäten, som genomfördes första gången 2004, skall upprepas varje valperiod, så att den kan utnyttjas även vid uppföljningen av genomförandet av språklagen och i de redogörelser som utarbetas för riksdagen.

Enligt språkbarometermaterialet kräver den finskspråkiga minoriteten service på det egna språket oftare än den svenskspråkiga minoriteten. De finskspråkiga är mera nöjda med den service de får. När det gäller servicen inom statsförvaltningen framförde de svenskspråkiga mest kritik mot rättsväsendets, arbetskraftsbyråernas och polisens service.

## 2.1.6 Utlänningsverket som exempel på service på flera språk

Arbetsgruppen utredde inte bara inhemska språken utan också behovet av att använda andra språk hos myndigheterna. Utlänningsverkets verksamhet granskades som ett exempel på de krav som flerspråkighet kan medföra.

Utlänningsverkets primära språkurval omfattar finska, svenska och engelska. Detta är inskrivet i verkets kommunikationsstrategi. Beroende på situationen utökas språkurvalet i den mån resurserna tillåter.

Utlänningsverkets webbsidor är uppbyggda så att från varje sida kan man byta direkt från en språkversion till en annan. Denna uppbyggnad gör det lättare att söka information för både kunderna och dem som betjänar kunderna. På webbplatsen finns förvaltningsområdets terminologi på finska, svenska och engelska. Det är möjligt att ge ämbetsverket respons i fråga om webbsidornas språkversioner. Utlänningsverkets årsberättelse publiceras på finska. Svenska och engelska sammandrag av årsberättelsen utarbetas också.

Avsikten är att översätta informationsmaterial om den nya utlänningslagen även till andra språk. Under den tidigare utlänningslagens tid ingick även franska och ryska i språkurvalet, och de är med även i fortsättningen. Beroende på resurserna kompletteras urvalet även med andra språk.

Ämbetsverket meddelar sina beslut på antingen finska eller svenska. Delgivningen av besluten sköts av polisen. När asylbeslut skall delges hämtas vanligen en tolk som behärskar den berördes språk till platsen. Vid delgivningen av andra ärenden klarar man sig till stor del på engelska.

Till beslut som gäller familjeband kommer man för vissa språkgruppers del att foga ett sammandrag av beslutets innehåll på det egna språket (UtlL 20 §). Beslutssammandragen är nödvändiga, eftersom utlänningsverkets nekande beslut delges mot mottagningsbevis i Finland. Sammandragen översätts till tio olika språk. Avsikten är att tillfoga ett sammandrag av beslutet också när det gäller åtminstone nekande beslut om uppehållstillstånd för arbetstagare. Besvärsanvisningen finns på finska, svenska, engelska, spanska, franska, ryska, somaliska, turkiska, albanska och arabiska.

På grund av Utlänningsverkets verksamhet är arbetstagarnas språkkunskaper av mycket stor betydelse. Verket förbereder en kompetenskartläggning, och i samband med den bestäms också vilka språkkunskaper som krävs i olika uppgifter. Språkkunskaperna beaktas vid rekrytering. I platsannonserna anges vilka språkkunskaper som krävs för tjänsten. Svenska behövs framför allt i det nordiska samarbetet. Även andra språkkunskaper är bra. Det ges stöd för personalens språkutbildning och språktillägg har betalats. I det nya lönesystemet beaktas språkkunskaperna i den personliga lönedelen.

Ämbetsverket har en egen översättare. Dessutom anlitas översättningsbyråer och frilansöversättare samt tolkar. De privata översättarna och tolkarna är inte nödvändigtvis edsvurna, men de behärskar det nödvändiga ämnesområdet. Översättningar till olika språk

som gjorts av systemmyndigheter, t.ex. migrationsverket i Sverige, används som stöd för både översättningsarbetet och det dagliga språkbruket. Utlänningsverkets och inrikesministeriets (IM) översättare samarbetar ofta. IM har nyligen inrättat ett samarbetsnätverk för förvaltningsområdets översättare.

## 2.2 Hörande av medborgarna via forumet Dinasikt.fi

Medborgarna hade möjlighet att framföra sina tankar om verkställandet av den nya språklagen i forumet Dinasikt.fi 2-29.2.2004, med undantag av ett veckoslut (14-15.2), då forumet tillfälligt var stängt. Rubriken för diskussionen var ”Omakielinen asiointi – Att sköta ärenden på sitt eget språk”. Det kom sammanlagt ca 3400 inlägg i diskussionen.

Minister Wideroos deltog i online-diskussionen under en timme torsdag 12.2.2004. I diskussionen deltog ett större antal debattörer än normalt, vilket tidvis gjorde det svårt för ministern att besvara alla inlägg.

Finansministeriet informerade om att diskussionen skulle börja och att minister Wideroos skulle delta genom pressmeddelanden. Under den andra veckan av diskussionen blev YLE:s svenskspråkiga redaktion intresserad av diskussionen, vilket ledde till nyhetsrubriker i den svenskspråkiga pressen samt i de finska tidningarna i Sverige. Också när diskussionen avbröts och inleddes på nytt förekom rubriker.

Diskussionen om verkställandet av språklagen eskalerade tidvis till en häftig allmän språkpolitisk debatt i forumet Dinasikt.fi. Till en början deltog en rätt snäv grupp av skribenter i diskussionen. Rapporteringen i medierna ledde till att gruppen av deltagare blev större och mångsidigare. En del av de ursprungliga debattörerna som kommit med rätt tillspetsade inlägg fortsatte under hela diskussionen att upprepa samma påståenden som de framfört i början.

### 2.2.1 Diskussionsämnen

Mest kritik riktades mot beredningen av språklagen och informationen om lagen. Enligt debattörerna informerades de om språklagen genom en broschyr som folkpensionsanstalten (FPA) distribuerade till de svenskspråkiga och vars innehåll och skrivsätt flera debattörer ansåg vara provocerande mot de finskspråkiga. Debattörerna avsåg uppenbarligen Svenska Finlands folktings broschyr, som delades ut tillsammans med FPA-bladet. Diskussionen visade klart att den nya språklagens innehåll inte var allmänt känt och att man inte hade brytt sig om att ta reda på det, trots att det fanns en länk från debattsidan till justitieministeriets sidor.

Kritiska kommentarer framfördes mot att det informerades bara i de svenskspråkiga medierna om den diskussion som öppnats i medborgarforumet. De bedömningar av ni-

vån på diskussionen i forumet som framfördes i de svenskspråkiga medierna och av vissa ledande politiker ansågs kränkande.

När det gäller omständigheter som ansluter sig till beredningen av lagen uppmärksammades åsikten om att lagens ekonomiska verkningar inte hade bedömts tillräckligt i samband med beredningen. E-postmeddelanden om saken skickades direkt till tjänstemännen och minister Wideroos.

Bland annat de obligatoriska studierna i svenska, universitetens språkvoter, Ålands situation samt övriga minoritetsspråks ställning väckte livlig diskussion. Det ansågs att de andra minoritetsspråken blir lidande på grund av svenskans starka ställning och det krävdes att svenskan skulle bli ett officiellt minoritetsspråk på samma sätt som samiskan. Också finskans ställning i Sverige kommenterades.

Medan diskussionen pågick utarbetades ett sammandrag av de förslag som framförts i inläggen. Sammandraget lades ut i forumet så att debattörerna fick studera och kommentera det. Responsen var till övervägande del positiv. Det framfördes fortsatt kritik mot att det inte hade förts någon språkpolitisk debatt när lagen beredd.

## 2.2.2 Förbättringsförslag som lades fram under diskussionen

Under diskussionen lades följande förbättringsförslag fram:

- Ämbetsverken borde anställa en person som ansvarar för servicen på svenska. Ämbetsverken borde på detta sätt se till att det alltid finns ett tillräckligt antal tjänstemän som behärskar svenska på plats. Exempel på service som fungerar på detta sätt är bl.a. posten och skattebyråerna.
- Servicen på svenska borde koncentreras till instanser där det redan finns svenskspråkig kompetens. I mellanrapporten nämns skatteförvaltningen, som kunde tjäna som modell.
- Den moderna tekniken kunde utnyttjas t.ex. så att samtalen styrs till personer som är beredda att använda det språk kunden önskar. Videokonferensteknik gör det möjligt för kunden och den person som betjänar honom eller henne att diskutera så att de ser varandra. Detta kunde vara ett möjligt sätt att ordna t.ex. specialistservice på det språk patienten önskar.
- När det gäller mera sällsynta språk kunde servicen ordnas så att tjänstemän som kan ge service på mera sällsynta språk besöker olika orter vissa veckodagar. Samma förfarande kunde lämpa sig för orter där den finsk- eller svenskspråkiga minoriteten är liten.
- Tolkningseenheter kunde inrättas i landskapen eller för flera orter.
- Tjänstemännen borde få mera språkutbildning.
- Användningen av två språk, finska och svenska, parallellt i samma handling eller på samma webbsida orsakar förvirring. Exempelvis i forumet Dinasikt.fi upplevdes rub-

- riken ”Omakielinen asiointi – Att sköta ärenden på sitt eget språk” i vissa fall som dåligt språkbruk, som gör det svårt att läsa och förstå texten för bägge språkgrupperna.
- Tjänstemännen borde beakta anteckningarna om en persons modersmål i befolkningsregistret. Det är onödigt att skicka handlingar på bägge språken, om en person är klart enspråkig. En person som uppenbarligen arbetade inom den offentliga förvaltningen påpekade att kunden har rätt att välja om han eller hon vill sköta sitt ärende på finska eller svenska. Då är det ofta mera praktiskt att skicka ut material och blanketter på bägge språken. Även tjänster borde definieras som en- eller tvåspråkiga enligt behov.

## 2.3 Hörande av sakkunniga

Arbetsgruppen har hört sakkunniga i synnerhet om tillämpningen av språkteknologi och språkundervisningen i yrkeshögskolorna. Alla sakkunniga som hörts finns nämnda i bilaga 1.

### 2.3.1 Språkteknologi

#### *Exempel på tillämpningar*

Sakkunnig: professor Lauri Carlson, Helsingfors universitet

Talteknologin är ett av språkteknologins tillämpningsområden där man försöker utveckla tillämpningar så att datorer och andra elektroniska apparater kan styras med hjälp av talet. Talteknologins delområden är taligenkänning och talsyntes, dvs. produktion av artificiellt tal. En tjänst som fungerar med talstyrning identifierar de centrala orden i talet, söker nödvändig information i en databas, producerar ett svar och omvandlar det till tal.

Tillämpningsområdet omfattar t.ex. automatisk informationstjänst per telefon. I automater som fungerar med talstyrning kan ett begränsat antal ord lagras. Enkel telefonservice kan i begränsad omfattning lyckas med hjälp av talteknologi.

Exempelvis Tammerfors stads trafikverk använder på försök en talstyrd tidtabells-tjänst, Pysäkkimies. Kunden får tidtabellerna för enskilda hållplatser per telefon. Programmet förstår tal och ger kunden ett talat svar. Man håller också på och utvecklar tidtabells-information för busstrafiken som skall ske med hjälp av en talautomat, Bussimies.

När det gäller det skrivna språket är det möjligt att utnyttja språkteknologi i större utsträckning i synnerhet för översättning. Datorstödda hjälpmedel för översättning är t.ex. ordböcker, termbanker, korrekturläsningsprogram och översättningsminnen. Korrekturläsningsprogram, elektroniska ordböcker och termbanker används redan i stor utsträckning. Översättningsminnen utnyttjas framför allt av yrkesöversättare.

Ett översättningsminne är en databas där man lagrar satser tillsammans med översatta motsvarigheter. I databasen kan man söka tidigare översatta satser, delar av satser eller enstaka ord. Den ursprungliga satsen och den översatta motsvarigheten bildar ett satspar.

I vissa översättningsminnen kan man lagra uppgifter om t.ex. översättningstidpunkt och översättare i samband med satsparet. Översättningsminnet jämför den sats som skall översättas med de satser som redan finns i minnet och föreslår på grund av jämförelsen olika översättningsalternativ. De översättningsminnen som används nu känner igen enstaka satser. Man håller på och utvecklar översättningsminnen som känner igen satsstrukturer. Exempelvis ett översättningsminne och en termbank kan ingå i ett översättningsverktyg. I översättningsminnet och termbanken kan man bygga upp flera databaser för enskilda projekt eller ämnesområden.

### *Den nationella språkbanken*

Sakkunniga: utvecklingschef Manne Miettinen och applikationsexpert Mickel Grönroos, IT-centret för vetenskap CSC

Språkbanken i Finland lyder under IT-centret för vetenskap (CSC), som administreras av undervisningsministeriet. Vid CSC finns Finlands största urval av vetenskapliga program och databaser. Arkivserverns lagringskapacitet motsvarar 23 miljarder boksidor. Språkbanken är placerad vid CSC, så att den kan betjäna olika högskolor, universitet och forskningsinstitut på ett rättvist sätt.

Språkbankens databaser består av elektroniska texter och talinspelningar. De mest använda databaserna är de finska, finlandssvenska och sverigesvenska textsamlingarna, som tillsammans omfattar över 230 miljoner ord, i huvudsak ur tidningstexter från 1990-2000-talet. Materialet i Språkbanken används av sådana som forskar i språkvetenskap samt språk- och talteknologi.

Det är i princip möjligt att sammanställa statsförvaltningens enspråkiga texter samt översättningar till en databas i Språkbanken, men problemet är att välja ut vilka texter och översättningar som skulle vara till nytta för hela förvaltningen samt granskningen av översättningarnas kvalitet. Texterna borde omvandlas i XML-form, så att de kan läggas in i Språkbanken. För att myndigheterna skall få tillgång till databasen krävs också ett nytt program. Med hjälp av materialet i Språkbanken kan man göra iakttagelser om språket sådant det används. Förvaltningstexter som finns samlade i Språkbanken kan betjäna forskningen om förvaltningsspråket under en viss tidsperiod, men det är svårare att tillämpa dem på den dagliga beredningen av statsförvaltningens handlingar.

### *Statsrådets translatorsbyrå och språktjänst*

Sakkunniga: chefen för statsrådets translatorsbyrå Lars Granlund och biträdande chef Katarina Petrell

Statsrådets translatorsbyrå översätter författningstexterna och motiveringen till regeringens propositioner, budgeten samt tilläggsbudgeterna, redogörelser och rapporter som skall lämnas till riksdagen samt svaren på riksdagsspörsmål till bägge inhemska språken.

Translatorsbyrån sköter den översättningsservice på finska och svenska som statsministern och republikens president behöver i anslutning till statsrådets verksamhet.

Propositioner som kommer från de olika ministerierna översätts vid translatorsbyrån eller styrs till translatorsbyråns etablerade nätverk av frilansare. Ministerierna har också egna översättare som i huvudsak sköter de översättningar som det egna ministeriet behöver. Statsrådets svenska språknämnd ordnar en eller två gånger om året kurser för de översättare vid ministerierna som sysslar med författningstexter.

Statsrådets språktjänst lyder under translatorsbyrån. Språktjänsten arbetar med att för enhetliga de begrepp som används inom statsförvaltningen i Finland och deras motsvarigheter på främmande språk. Språktjänstens terminologer samlar översättningar av begrepp som används inom förvaltningen. Som källor används ordböcker och översättningar som gjorts på olika håll samt översättare, informatörer och andra tjänstemän. Termerna lagras i en termbank. Uppgifterna uppdateras kontinuerligt.

Språktjänsten översätter egentligen inte begrepp som används inom statsförvaltningen i Finland utan hjälper till med att reda ut termer och hitta termmotsvarigheter. Språktjänstens rådgivningstelefon besvarar frågor som gäller andra språk än de inhemska. Frågor som gäller svenska styrs till translatorsbyråns informatiker. De huvudsakliga användargrupperna är politiska beslutsfattare, tjänstemän, journalister, forskare och översättare.

Translatorsbyrån tog i bruk översättningsverktyget Trados 2003. Trados är ett av de program som finns på marknaden. Översättningsverktyget påskyndar översättningen av i synnerhet långa texter. En del av översättningarna köps utifrån.

I Trados-programmets översättningsminne lagras satspar som motsvarar varandra på finska och svenska. Systemet jämför satsparen med varandra och söker efter motsvarande översättningar i databasen. Den noggrannhet med vilken översättningarna skall motsvara varandra kan anges i procent, varvid t.ex. 35 procents motsvarighet ger ett stort antal alternativ. Databasen är uppdelad i helheter enligt bl.a. ministerium, ämnesområde och projekt. Dessutom är translatorsbyråns termbank ansluten till databasen. När en sats skall översättas letar programmet alltså efter motsvarigheter inte bara bland de översättningar som är lagrade i minnet utan också i termbanken. Flera översättare kan utnyttja samma databas och lägga in nya översättningar i databasen.

I anslutning till statsrådets kanslis translatorsbyrå och språktjänst produceras också handböcker och ordlistor som betjänar översättningsarbetet och myndighetsarbetet på ett mera allmänt plan. Statsrådets svenska språknämnd har till uppgift att arbeta för ett klart och begripligt svenskt lag- och förvaltningspråk. Till nämndens viktigaste arbetsmetoder hör att ordna kurser för översättare inom statsförvaltningen som sysslar med författningstexter samt att publicera handböcker och anvisningar. Handboken Svenskt lagspråk i Finland (2004), som getts ut av nämnden, riktar sig till lagberedare samt andra tjänstemän och översättare. Boken innehåller anvisningar om översättning av lagar och författningar från finska till svenska. Den finsk-svenska ordlistan gör det också möjligt att använda boken som uppslagsverk.



Statsrådets språktjänst sammanställer ordlistor för olika förvaltningsområden inom ramen för noggrant avgränsade projekt. Arbetsgrupperna består av experter på området, översättare till målspråket och personer som talar målspråket som modersmål. En företrädare för språktjänsten kan fungera som terminologisk expert. I språktjänstens publikationsserie har utkommit t.ex. skatte-, domstols- och jordbruksordlistor. Den senaste publikationen är en reviderad upplaga (2004) av Statsrådsordlistan (1992). Ordboken innehåller benämningar på ministerierna och centrala tjänstemän, begrepp för statsrådets organ, växelverkan mellan statsrådet och riksdagen samt lagstiftningen liksom historiska termer och begrepp som hänför sig till dessa. Språken i ordboken är finska, svenska, engelska, danska, tyska, grekiska, spanska, estniska, franska, italienska, holländska, portugisiska och ryska.

### 2.3.2 Språkundervisning inom yrkes- och yrkeshögskoleutbildningen

#### *Yrkesutbildning som anordnas av staten (uppgifter som arbetsgruppen samlat in)*

Man har försökt beakta behovet av svenska inom den yrkesutbildning som ordnas av staten. Så är fallet t.ex. inom programmet för grundexamen för polis, där det ges sammanlagt 68 timmar undervisning i svenska. Svenska läses i samband med alla studieperioder och på detta sätt försöker man garantera att poliserna har grundläggande färdigheter att sköta sina uppgifter även på svenska.

Sedan de nya förordningarna om polisernas språkkunskaper (maj 2004) trätt i kraft kan de som utexamineras från polisskolan inte utnämnas till tjänster utan ett särskild intyg över språkkunskaper. Ett problem är att de språkprov som används inom statsförvaltningen inte motsvarar polisförvaltningens specialbehov. Man försöker hitta en lösning på problemet i samarbete mellan inrikesministeriet, Polisskolan och utbildningsförvaltningen.

Inom tullväsendet betonas åter det multinationella samarbetet, vilket förutsätter språkkunnig personal. Tullen stöder personalens språkstudier bl.a. genom att betala kursavgifter och läroböcker. I Tullskolan ordnar verket också egen språkutbildning.

Undervisning i svenska ges också i Räddningsinstitutet som en del av utbildningen för jourhavande vid nödcentraler (2 studieveckor) och brandbefäl (4 studieveckor). Studerande inom utbildningsprogrammet för brandbefäl avlägger också det s.k. provet i tjänstemannasvenska. Ett aktuellt projekt inom den utbildning som leder till examen är att ordna utbildning för räddningsmanskap på svenska. Vid Räddningsinstitutet tillhandahålls också kompletterande utbildning på svenska, likaså ordnas den s.k. utbildningen för undantagsförhållanden delvis på svenska.

Försvarmaktens officersutbildning omfattar en studievecka undervisning i vardera nationalspråket, och målet är att de som har finska som modersmål skall kunna avlägga



det s.k. lägre provet i tjänstemannasvenska. I grundexamen inom fångvård ingår likaså en studieveckas undervisning i svenska.

### *Språkundervisningen i yrkeshögskolorna*

Sakkunnig: överläraren i främmande språk Marjatta Huhta, Helsingfors yrkeshögskola Stadia

Det allmänna målet för språkstudierna i yrkeshögskolorna är att ge de studerande den fackmässiga språkkunskap som behövs inom respektive område. En arbetsgrupp som tillsatts av yrkeshögskolornas rektorsråd har kartlagt praxis beträffande språkundervisningen i yrkeshögskolorna. Utgående från arbetsgruppens rapport publicerades 2004 rekommendationer i syfte att främja en enhetlig språkundervisning i yrkeshögskolorna som är jämförbar på riksnivå.

Rekommendationerna gäller betygsanteckningar, en strategi för språkundervisningen och språkstudierna, nivåprov, antal studieveckor samt tillgodoräknande av studier. Förhoppningen är att yrkeshögskolorna skall godkänna rekommendationerna och man bedömer hur rekommendationerna har tagits emot. Rekommendationerna uppdateras enligt behov.

Yrkeshögskolorna har utarbetat definitioner för språkkunskaperna inom olika områden utgående från Europarådets referensram, men problemet är att det saknas en gemensam beslutsmekanism samt att praxis varierar när det gäller språkundervisningen och antalet studieveckor inom de olika utbildningsprogrammen.

I läroplanerna befinner sig språken i en marginell ställning jämfört med andra ämnen. Studierna i det andra inhemska språket är vanligen av minimiomfattning, dvs. två studieveckor. De studerandes utgångsnivå varierar betydligt när det gäller språkkunskaperna. I alla yrkeshögskolor kan man inte ordna stödkurser i språk, vilket inverkar på förvärvandet av de erforderliga språkkunskaperna. Yrkeshögskolornas språklärare får samma utbildning som grundskole- och gymnasielärarna. Utbildningen beaktar inte särskilt de färdigheter som krävs för yrkesinriktad språkundervisning.

Nivån på språkundervisningen i yrkeshögskolorna varierar beroende på område. Inom det företagsekonomiska området är språkundervisningen välorganiserad. Inom det tekniska området varierar nivån mycket från ort till ort. Kultur- och serviceområdet är nytt och arrangemangen är ännu inte klara. Sämst är språkundervisningens ställning inom social- och hälsoområdet.

Sedan den nya lagen om de språkkunskaper som krävs av offentlig anställda trädde i kraft har utbildningsstyrelsen reviderat innehållet i språkexamina för statsförvaltningen 1.1.2004. Examina är inte längre inriktade på olika områden men tyngdpunkten ligger fortfarande på statsförvaltningen. Skillnaderna mellan olika områden borde beaktas i språkundervisningen. Däremot skulle det kräva betydande tilläggsresurser att utveckla lämpliga språkprov för respektive område vid sidan av språkexamina för statsförvaltningen.

Som stöd för det egna strategi- och utvecklingsarbetet behöver yrkeshögskolorna tilläggsresurser för att utarbeta referensramar för språkundervisningen inom enskilda områden i syfte att stärka och förenhetliga språkundervisningens ställning samt för att revidera utbildningen för yrkeshögskolornas språklärare. Undervisningsministeriet kommer inte att utarbeta några riksomfattande anvisningar utan man försöker i stället stöda yrkeshögskolornas egna projekt. Språkundervisningens tillstånd tas upp i diskussionerna om yrkeshögskolornas mål.

## 2.4 Pilotprojekt för CAF-kvalitetsutvärdering

### 2.4.1 Genomförande av pilotprojektet

Språkaspekten kan kopplas ihop med olika kvalitetsutvärderingssystem och mätare. EU-länderna har tillsammans tagit fram en s.k. gemensam utvärderingsmodell (CAF, Common Assessment Framework) avsedd särskilt för den offentliga sektorn. Modellen kan användas i utvecklingsarbete både som redskap för självutvärdering och för att finna bästa praxis på nationell och internationell nivå.

Arbetsgruppen utarbetade en bilaga (bilaga 2) om service på kundens eget språk enligt den gemensamma utvärderingsmodellen CAF. Bilagan kan användas när man vill bedöma hur väl verksamheten och servicen har ordnats med tanke på kundens möjlighet att utträta ärenden på sitt eget språk.

Kvalitetskriterier som kartlägger servicen på eget språk prövades i ett pilotprojekt 2004. Ämbetsverk inom den offentliga förvaltningen samt affärsverk, bolag och sammanslutningar som sköter förvaltningsuppgifter erbjöds möjlighet att tillämpa kriterierna för att utveckla sin egen verksamhet. I CAF-pilotprojektet för service på eget språk deltog nio organisationer:

- Östra Nylands skattebyrå
- Åbo tull
- Österbottens skattebyrå
- Åbolands sjukhus
- Åbo universitetscentralsjukhus, barnkliniken
- Konsumentverket
- Museiverket
- Länsstyrelsen i Södra Finlands län
- Polisnärheten i Pedersöre härad.

Syftet med pilotprojektet var att pröva hur CAF-kriterierna fungerar, hjälpa de deltagande ämbetsverken att utveckla servicen på kundernas språk samt att producera goda exempel och praxis som kan utnyttjas inom den övriga förvaltningen. Utvärderingen på-

gick från mitten av maj till början av september. Sättet att genomföra utvärderingen tycks ha varierat i de deltagande ämbetsverken. I vissa av de deltagande organisationerna deltog personalen i rätt stor utsträckning i utvärderingen, i vissa utfördes arbetet av en mindre utvecklingsgrupp.

I början av juni 2004 ordnades ett inledande seminarium för de deltagande organisationerna. Självutvärderingsrapporterna blev klara i början av september. Ett sammandragsseminarium hölls 5.10.2004. På seminariet hade man valt att presentera Åbo tulls, konsumentverkets och Österbottens skattebyrås kvalitetsutvärderingar.

CAF omfattar sammanlagt nio utvärderingsområden. I de fem första punkterna granskas organisationens sätt att arbeta och i de fyra sista punkterna de uppnådda resultaten. I de organisationer som deltog i pilotprojektet lades tyngdpunkten på utvärdering av sättet att arbeta. Tills vidare presenterades rätt få egentliga resultat och man hade inte just funderat på hur man skulle mäta dem. CAF:s kvalitetskriterier betraktades som en fungerande metod att bedöma hur servicen på kundens eget språk fungerar.

### 2.4.2 Sammandrag av resultaten

I det följande presenteras vissa iakttagelser om resultaten av de deltagande organisationernas självutvärdering enligt utvärderingsområde. Ett mera omfattande sammandrag av de olika organisationernas rapporter om god praxis finns i bilaga 3.

#### *Ledarskap*

I de organisationer som deltog i pilotprojektet var ledningen allmänt medveten om att språkkunskaper, tvåspråkighet och mångkultur tillhörde organisationens interna värderingar och praxis och främjade genom sina egna exempel faktisk tvåspråkighet. I vissa organisationer hade språkaspekten beaktats i resultatavtalen samt i resultat- och utvecklingsdiskussionerna.

#### *Strategi och verksamhetsplanering*

I vissa organisationer har kravet på att ordna service på båda nationalspråken skrivits in i organisationens strategi och planeringsdokument. Några myndigheter hade definierat språkkunskaper som en kritisk framgångsfaktor. Man har försökt trygga service på flera språk t.ex. genom att koncentrera och differentiera servicen på svenska, t.ex. skatteförvaltningens telefon- och internetrådgivning till skattebyråerna i tvåspråkiga områden. Flera organisationer som deltog i projektet konstaterade att den nya språklagen har inneburit större systematik när det gäller beaktandet av språkaspekten i organisationens planering och verksamhet.

## *Medarbetare*

Inom pilotorganisationerna beaktas språkkunskaperna när ny personal rekryteras. Inom vissa organisationer ordnas tvåspråkiga anställningsintervjuer för att man skall få reda på hurdana språkkunskaper sökanden besitter. Personalens språkkunskaper bedöms genom tester eller i utvecklingsdiskussionerna. Resultaten används t.ex. för att utarbeta kompetensmatriser samt som hjälp vid arbetsskiftsplaneringen. Den information som fås under utvecklingsdiskussionerna ligger till grund för följande års planering. Inom vissa organisationer går den interna kommunikationen på två språk, så att varje anställd kan välja vilket språk han eller hon använder. I flera av de organisationer som deltog i pilotprojektet betalas språktillägg och tillägg för språkkunskaper. När man övergår till nya lönesystem kan språkkunskaperna beaktas i bedömningen av de personliga prestationerna.

## *Partnerskap och resurser*

Internt partnerskap inom förvaltningsområdet kan utnyttjas så att ett ämbetsverk fungerar som stöd för den övriga förvaltningen. Stödämbetsverket ansvarar t.ex. för den svenskspråkiga utbildningen inom förvaltningsområdet, översätter och granskar anvisningar som utarbetats inom den övriga förvaltningen eller sköter förvaltningsområdets svenskspråkiga telefon- och internetrådgivning. Personalrotation och tjänstemannautbyte här hemma eller utomlands främjar språkinläringen. Svenskspråkiga nätverk av sakkunniga och ansvarspersoner gör det lättare att ordna service på svenska. Termbanker och nätordböcker hjälper personalen med det dagliga språkbruket. Officiella översättningar överläts åt yrkesöversättare. Ofta har organisationerna inom ett förvaltningsområde en gemensam översättare. Dessutom köps en del översättningar från översättningsbyråer utanför organisationen.

## *Processledning och förbättringsarbete*

Många myndigheter hämtar kundens modersmål ur befolkningsregistret. Det är inte alltid möjligt att känna till kundens språk på förhand, så kunden borde ha möjligt att meddela på vilket språk han eller hon vill bli betjänad. Inom pilotorganisationerna hade man inte gjort just några kartläggningar av kundernas och personalens behov.

## *Resultat kunder/medborgare*

I kundenkäter mäter man ofta den allmänna tillfredsställelsen med organisationens service. Språkaspekten beaktas inte som en särskild punkt. Respons och klagomål följs upp i ledningsgrupperna. I kundenkäter och på responsblanketter kunde finnas en egen punkt för språkservicen för att öka responsen.

### *Personalresultat*

Pilotorganisationerna erbjuder personalen möjligheter att utveckla sina språkkunskaper i arbetet. Flera organisationer stöder personalens deltagande i kurser som ordnas av utomstående serviceproducenter. Organisationerna ordnar också kurser för den egna personalen. Språkkunskaper värdesätts och det anses ofta att de förbättrar enskilda arbetstagares och organisationens image.

### *Samhälleliga resultat*

Personalens språkkunskaper gör servicen smidigare och gör att allmänhetens inställning till organisationen blir positiv. Satsningarna på språkservice har väckt t.ex. lokalpressens intresse och på så sätt bidragit till att skapa en positiv bild av organisationen och sprida information om språkservicen.

### *Kapacitetsresultat*

I praktiken förbättrar tvåspråkighet kvaliteten på servicen, men den kräver extra satsningar. Särskilda färdigheter, t.ex. teckenspråk, är till hjälp för att klara av kundservicesituationer.

Pilotprojektet visade att CAF-kvalitetsutvärderingskriterierna lämpar sig väl för utvärdering av språkaspekten inom organisationer inom den offentliga sektorn. CAF-modellen beaktar på ett mångsidigt sätt ledningens, personalens samt kund- och intressegruppers synpunkter när organisationen utvecklas.

## 3 Hur service och kommunikation på kundens eget språk kan stödjas inom förvaltningen

### 3.1 Strategisk planering

Statens centralförvaltning samt tvåspråkiga myndigheter måste kunna garantera att deras service fungerar på finska och svenska och att det är möjligt att utträta ärenden på båda nationalspråken. Myndigheterna måste också ofta på grund av verksamhetens natur kunna erbjuda möjligheter att kommunicera även på andra språk än finska eller svenska. För att säkerställa att servicen fungerar på de nödvändiga språken förutsätts att språkaspekten beaktas redan i den strategiska planering som styr hela verksamheten och när de värderingar som ligger till grund för den definieras. En smidig växelverkan med medborgare och intressegrupper är en del av organisationens serviceförmåga och inverkar positivt även på kostnadseffektiviteten.

Service på kundens eget språk som en värdering och ett strategiskt mål kan förmedlas vidare genom att målet skrivs in i de resultatavtal som ingås mellan ministerierna och förvaltningsområdena samt inom förvaltningsområdena och genom att målet följs upp. Bl.a. i de resultatavtal som ingås inom finansministeriets eget förvaltningsområde har målet gällande en fungerande service på båda nationalspråken skrivits in.

### 3.2 Ledarskap

Vid de kartläggningar som gjorts i samband med arbetsgruppens arbete har det stått klart att signaler från ledningen och ledarnas personliga exempel är viktiga när man vill öka förståelsen för och synen på service på kundernas språk och mångkultur i allmänhet som en rikedom och resurs. Språkkunskaper som organisationens gemensamma resurs kan utnyttjas och förbättras bl.a. genom att tjänstemännen uppmuntras att tala sitt eget språk åtminstone på interna möten samt i utvecklings- och resultatdiskussioner med sina

överordnade. Chefernas vilja och förmåga att själva använda verksamhetsområdets minoritetsspråk fungerar också som ett gott exempel och en signal. Inom flera organisationer har man också med stöd från de överordnade eller under deras ledning startat nätverk eller grupper för dem som talar minoritetens språk, i allmänhet svenska, vilket främjar organisationens beredskap att behandla ärenden och kommunicera på det aktuella språket.

### 3.3 Personalledning och personalpolitik

Efterlevnaden av språklagens bestämmelser och å andra sidan även det allmänna behovet av service på olika språk bör synas i ämbetsverkets personalstrategi, som härleds ur de strategiska målen. På samma sätt som i fråga om andra färdigheter som behövs i arbetet kan man även för språkkunskapernas del göra **behovsanalyser och kompetenskartläggningar** som stöder sig på de strategiska målen.

**Personalrekryteringen** bör stöda sig på ovan nämnda behovskartläggningar och de bedömningar av vilka språkkunskaper som behövs i olika uppgifter som görs utgående från dem och som ingår i bedömningen av uppgifternas svårighetsgrad. När uppgifter ledigförklaras kan man också noggrannare än nu fundera på vilka språkkunskaper som i själva verket krävs av den som väljs. När personal rekryteras till uppgifter för vilka högskoleexamen inte krävs, kan kraven på språkkunskaper uttryckas på ett sätt som beskriver det faktiska behovet (t.ex. flytande kunskaper, som i tullverkets arbetsplatsannonser). I fråga om uppgifter för vilka det krävs högskoleexamen bör man på förhand utreda behoven och möjligheterna att avvika från de krav på språkkunskaper som ingår i lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda.

Det är också av största vikt att som ett led i rekryteringen konstatera vilka språkkunskaper som faktiskt krävs i en viss uppgift. De nya språkexamina mäter de faktiska språkkunskaperna bättre och torde så småningom bli till hjälp här. Dessutom är det skäl att bedöma de språkkunskaper som krävs i uppgiften genom intervjuer och eventuella tester i samband med rekryteringen.

**Kompetensutveckling;** det är det offentliga utbildningssystemets uppgift att förmedla grundläggande språkkunskaper. Det har emellertid framgått att för närvarande är det ofta så att det offentliga utbildningssystemet inte i tillräcklig utsträckning kan förmedla sådana språkkunskaper som behövs i yrket. Detta gäller såväl undervisningen på andra stadiet som undervisningen på yrkeshögskole- och universitetsnivå. I stället lär man sig specialterminologin genom arbetet.

Kontakterna mellan arbetslivet och läroinrättningarna borde förbättras så att utbildningsbehoven och utbildningsmöjligheterna kan kartläggas. Oftast blir det arbetstagaren och arbetsgivaren som gemensamt får ansvara för att språkkunskaperna utvecklas just vad gäller fackterminologin. I de årliga resultat- och utvecklingsdiskussionerna kan man utreda vilka språkkunskaper som uppgifterna kräver och möjligheterna att utveckla dem genom arbetet och med hjälp av utbildning.

Utöver genom språkutbildning kan språkkunskaperna tränas bl.a. genom person- och uppgiftsrotation inom den egna organisationen, uppgiftsarrangemang, ”språkbud” och tjänstemannautbyte mellan finska områden och områden där svenskans ställning är stark. Även nordiskt tjänstemannautbyte erbjuder en möjlighet att utveckla både språkkunskaperna och erfarenheterna av den offentliga förvaltningens verksamhet i andra nordiska länder. Det vore naturligt att beakta olika möjligheter att förbättra språkkunskaperna när de årliga utvecklingsplanerna för personalen utarbetas.

**Premiering:** Om man vill rekrytera språkkunnig personal och hålla dem var inom offentliga organisationer måste språkkunskaperna också beaktas i lönen. De gamla språktilläggen slopas av systemskäl när de nya lönesystemen införs. När de nya lönesystemen tas i bruk borde de språkkunskaper som krävs i olika uppgifter beaktas när uppgifternas svårighetsgrad bedöms och språkkunskaperna hos de personer som sköter dessa uppgifter beaktas när de personliga prestationerna bedöms och den personliga lönedel som grundar sig på prestationerna bestäms. Vissa förvaltningsområden och ämbetsverk har beslutat att behålla systemet med språktillägg även när de nya lönesystemen införs. Så är fallet t.ex. inom tullverket där språkkunskaper är av central betydelse för att kärnuppgifterna skall kunna skötas smidigt och effektivt.

**Uppföljning:** I samband med de årliga resultat- och utvecklingsdiskussionerna konstateras vilka färdigheter och utvecklingsmål i anslutning till språkkunskaperna som arbetsuppgifterna förutsätter. Uppföljningen av i vilken mån målen uppnås borde basera sig på mätbara uppgifter om uppnådda resultat och i synnerhet om kundernas och intressegruppernas erfarenheter.

## 3.4 Ordnande av verksamheten

Tryggandet av olika språkgruppers servicebehov kan främjas avsevärt med hjälp av olika organisatoriska arrangemang. De nuvarande målen som hänför sig till regionalförvaltningsenheternas specialisering samt regionalisering och regional koncentrerad av centralförvaltningens uppgifter överensstämmer med att den service som riktar sig till i synnerhet den svenskspråkiga befolkningen delvis koncentreras till områden där svenskans ställning är stark.

Inrikesministeriet har hösten 2004 inlett ett separat projekt för att utreda möjligheterna att **inrätta en svensk servicecentral** över förvaltningsgränserna. Projektet har fått i uppgift att kartlägga förvaltningstjänster med stor volym som sköts på svenska och förvaltningsfunktioner som hänför sig till dessa, t.ex. tillstånds- och övervakningsärenden, översättningstjänster, språkvårdstjänster, statistik-, informations-, utrednings- och bedömningsuppgifter samt allmänt dataintensiva uppgifter. Vidare skall arbetsgruppen lägga fram förslag till sådana förvaltningstjänster och funktioner som sköts på svenska och som kan regionaliseras till en eller flera orter som har förutsättningar att sköta dessa funktioner på svenska.



Oberoende av en eventuell särskild svensk servicecentral **finns det inom olika förvaltningsområden exempel på koncentrerings av vissa svenskspråkiga funktioner till egna serviceenheter** inom områden där svenskans ställning är stark. Exempelvis skatteförvaltningens telefon- och rådgivningsservice har koncentrerats till Västra Finlands skattebyrå. Vidare har bl.a. Östra Nylands skatteverk specialiserat sig på förvaltningsområdets interna utbildning på svenska. Även inom arbetsförvaltningen har en motsvarande regional koncentrerings skett så att Arbetskraftsbyrån i S:t Michel ger kundrådgivning på två språk.

Kundens möjligheter att utträta ärenden på sitt eget språk kan främjas även med andra **arbetsarrangemang**. Ett tillräckligt antal tjänstemän som behärskar de nödvändiga språken kan placeras i serviceuppgifter i främsta linjen. Arbetsskiftena kan ordnas så att det alltid finns ett tillräckligt antal språkkunniga personer på plats. Som exempel kan nämnas tullverkets arbetsskiftsplanering.

## 3.5 Översättningstjänster och utnyttjande av språkteknologi

Inom statsförvaltningen finns ett mycket omfattande **nätverk av översättare**. Statsrådets kanslis translatörbyrå sköter presidentens kanslis och statsrådets kanslis översättningsuppdrag. Ministerierna har egna översättare och vid ämbetsverken och inom regionalförvaltningen har allt flera översättare anställts sedan den nya språklagen trädde i kraft. En del av översättningarna sköts som tjänsteuppdrag medan en del styrs till utomstående översättningsbyråer och frilansöversättare.

Statsrådets translatörbyrå och språktjänst fungerar redan som konsult och betjäna den övriga förvaltningen. Denna konsult- och serviceuppgift kunde stärkas och samtidigt kunde översättarnätverken mellan och inom förvaltningsområdena stärkas. Bl.a. ministeriernas översättare har redan nu ett eget nätverk. I utvidgad form kunde detta nätverk vara en värdefull hjälp för de regionala myndigheternas översättare, som kan bli tvungna att översätta komplicerade texter som innehåller mycket specialterminologi i förhållanden där det inte finns andra översättare eller tjänstemän som behärskar förvaltningsterminologin på det andra inhemska språket.

Arbetsgruppen har försökt utreda möjligheterna att utnyttja s.k. **språkteknologiska** redskap som stöd för översättningsarbete, expertarbete och rådgivningstjänster.

Man håller på och utvecklar olika översättningsminnes- samt översättnings- och termbanksprogram som stöd för översättningsarbetet. Statsrådets kansli har sedan 2003 använt programmet Trados, där man har lagrat i huvudsak översättningar från finska till svenska men också i någon mån översättningar från svenska till finska från olika förvaltningsområden. Även översättare inom andra förvaltningsområden skulle ha nytta av den databas som skapats med hjälp av programmet och man borde utreda möjligheterna att utnyttja och sammanvända databasen inom de ministeriers förvaltningsområden som är intresserade av saken.

Den beskrivna databasen kunde också gagna expertarbetet. Dessutom är naturligtvis korrekturläsningsprogram och elektroniska ordböcker till nytta, i synnerhet när någon vill arbeta på det nationalspråk som är hans eller hennes svagare.

Även vid enklare service och rådgivning är det möjligt att utnyttja språkteknologiska tillämpningar. Bl.a. har man i vissa städer ordnat kommunikationsmedlens tidtabellsrådgivning per telefon så att kunderna med hjälp av enkla val kan få den information om tidtabeller och rutter som de behöver per telefon.

## 3.6. Information och webbsidor

I olika sammanhang har det framgått att de som talar ortens minoritetsspråk har svårt att lita på att de faktiskt kan närma sig myndigheterna på sitt eget språk. Naturliga kontakter på det egna språket kan främjas genom information och skyltar. Att information om verksamhet och service konsekvent publiceras i ortens finsk- och svenskspråkiga medier samt att informationsmaterial och blanketter publiceras på bägge språken och när verksamhetens natur kräver det även på andra språk är självklara skyldigheter för en tvåspråkig myndighet.

Man borde särskilt fundera på om det är mest ändamålsenligt att dela ut **finsk- och svenskspråkigt material tillsammans eller separat** till olika språkgrupper. Bl.a. i den diskussion som arbetsgruppen ordnade i forumet Din åsikt ansåg vissa debattörer, som förhöll sig mycket kritiskt till användningen av svenska, att det är störande med blanketter och annat material där finska och svenska används parallellt. När finska och svenska versioner utarbetas separat kan man å andra sidan inte ens fast distributionen sker i enlighet med uppgifterna i befolkningsregistret vara säker på att mottagaren får den språkversion han eller hon vill ha.

Kunderna kan styras effektivt till en tjänsteman som talar deras språk bl.a. genom att **skyltar och informationstavlor** planeras så att de informerar om möjligheterna att få service på olika språk. Vid direkt kundservice är det skäl att den s.k. front office–servicen och trafiken ordnas så att de som vill ha service på minoritetsspråket har en **egen servicelinje**, där servicen fungerar på deras språk. Information och service som är väsentlig med tanke på individens liv, hälsa och säkerhet skall alltid ordnas så att det är lätt för medborgarna att hitta den oberoende av ortens majoritetsspråk eller myndighetens språkliga status.

Enskilda tjänstemäns språkkunskaper borde framgå av telefonkatalogen och andra eventuella register samt t.ex. namnskylten. Vidare har det visat sig nyttigt att i ämbetsverkets intranät ha anvisningar om service och information på nationalspråken och andra nödvändiga språk samt interna telefonkataloger och andra **register med anteckningar om tjänstemännens språkkunskaper**.

I FM:s publikation ”Julisten verkkopalvelujen laatukriteerit”, FM:s arbetsgruppspromemorior 8/2004, har angetts **kvalitetskriterier för nättjänster** som erbjuds allmänheten. Enligt dessa kriterier skall en tvåspråkig myndighet se till att bl.a. tjänstens innehåll,

användargränssnitt, sökningar och interaktiva delar fungerar på finska och svenska. Vidare skall nättjänstens adress, myndighetens namn och kontaktuppgifter vara på finska och svenska. Nättjänsternas språkalternativ skall vara synliga på samma ställe på alla sidor samt lätta att förstå för användarna. Kommunikationen på det egna språket underlättas också av att man i de olika språkversionerna från varje sida kan gå till en annan språkversion utan att behöva återvända till startsidan.

## 3.7 Utvärdering och uppföljning av resultaten

Hur servicen på eget språk fungerar kan tas upp i **resultatförhandlingarna** mellan ministerierna och förvaltningsområdena och vidare mellan centralförvaltningen och de förvaltningsenheter som den styr. Inom vissa förvaltningsområden har verkställigheten av den nya språklagen skrivits in i resultatavtalen. Så är fallet t.ex. i resultatavtalen mellan finansministeriet och den förvaltning som lyder under ministeriet. Serviceförbindelserna enligt kommunförbundets språkförbindelseprojekt är också ett hjälpmedel för att fastställa och utvärdera resultaten.

Vidare kan språkaspekten tas fram i **resultat- och utvecklingsdiskussioner** på olika nivåer inom förvaltningen, varvid man mera konkret kan ingripa i organiseringen och utvecklandet av arbetet samt eventuella utbildningsbehov.

Arbetsgruppen genomförde ett försök där man använde CAF-kvalitetskriterierna för att bedöma hur servicen på kundens eget språk fungerar inom nio offentliga organisationer. Då framgick det klart att kundernas åsikter om hur servicen fungerar inte just hade kartlagts. Verifierad uppföljningsinformation om huruvida kunderna var nöjda eller missnöjda med hur servicen på eget språk fungerade hade inte insamlats systematiskt i en enda organisation som deltog i pilotprojektet. Uppfattningar om bl.a. i vilken mån de som hör till den språkliga minoriteten på orten eller inom myndighetens verksamhetsområde ville använda sitt eget språk baserade sig enbart på myndigheternas egna åsikter. De första stegen mot en utvärdering av kundtillfredsställelsen representeras av Åbo Akademis språkbarometerutredning. Inte heller den ger emellertid nödvändig information som kan läggas till grund för enskilda ämbetsverks utvecklingsarbete.

Fungerande service på kundens eget språk förutsätter **kontinuerlig kartläggning av kundtillfredsställelsen**. Även till denna del vore det viktigt att prioritera utbudet utgående från efterfrågan. Möjligheten att uträtta ärenden på eget språk kan i förhållande till andra kvalitetsfaktorer väga olika för kunden i olika livs- och servicesituationer. I vissa situationer krävs betydligt mångsidigare språkkunskaper av tjänstemännen än vad som förutsätts i lagstiftningen. I vissa andra situationer väljer kunden kanske service på andra kriterier än de språkliga rättigheterna.

## 4 SAMMANDRAG OCH REKOMMENDATIONER

Arbetsgruppens har haft i uppdrag att utreda hur verkställigheten av den nya språklagen kan främjas bl.a. genom utvecklande av förvaltningens styrsystem samt med personalpolitiska åtgärder och genom utvecklande av lönesystemen. Vidare har uppgiften varit att utnyttja exempel och inleda försök samt på basis av dem sprida god praxis för organisering av verksamheten så att service kan tillhandahållas smidigt på kundens modersmål.

Under projektet har man utrett nuvarande praxis och praxis som håller på att utvecklas inom vissa förvaltningsområden, hört sakkunniga samt ordnat ett pilotprojekt för tillämpning av CAF-kvalitetskriterierna för att utvärdera hur servicen fungerar med avseende på kundernas möjligheter att utträta ärenden på sitt eget språk.

Utgående från de utredningar och försök som gjorts inom projektet anser arbetsgruppen att följande faktorer borde uppmärksammas särskilt när man försöker förbättra servicen på medborgarnas eget språk inom förvaltningen i allmänhet och vid ämbetsverk och inrättningar i synnerhet.

\* **Språkaspekten som en del av verksamhetsstrategin;** fungerande service och kommunikation på kundens eget språk måste ingå i resultatmålen på olika nivåer. Språkaspekten måste sålunda beaktas i resultatavtalen mellan ministerierna och ämbetsverken samt inom förvaltningsområdena, i ledningsavtalen samt i resultat- och utvecklingsdiskussionerna mellan ledningen och personalen. Kvalitetsarbete samt mätning och kontinuerlig uppföljning av kundtillfredsställelsen är exempel på metoder för att uppnå resultatmålen.

\* **Organiseringen av verksamheten;** i allmänhet kan man ganska lätt ordna arbetet samt handledningen så att det finns naturliga förutsättningar för kunderna att få service på sitt eget språk. Serviceuppgifterna i främsta linjen och arbetsskiftena skall organiseras så det finns personer med nödvändiga språkkunskaper på plats. I synnerhet inom geografiskt heltäckande förvaltningsområden med stora kundservicevolymmer kan verksamhet och telefonservice på svenska differentieras och koncentreras till orter där svenskans ställning är stark. Service på svenska och andra nödvändiga språk kan effektiveras även genom arbete i nätverk.

\* **Förvaltningen måste informera utbildningssystemet om hur viktigt det är med språkkunskaper;** den offentliga förvaltningen kan i någon mån utveckla de anställdas språkkunskaper genom utbildning och inläring i arbetet. De grundläggande färdigheterna utvecklas dock inom ramen för utbildningssystemet. Förvaltningen borde också via olika forum stärka samarbetet med läroinrättningarna för att informera utbildningssystemets olika nivåer om behovet av praktiska språkkunskaper.

\* **Personalplanering och premiering;** de språkkunskaper som personalen behöver skall beaktas i personalstrategin, som härleds ur verksamhetsstrategin, och vidare när nyrekryteringar planeras. För rekrytera och hålla kvar personal med nödvändiga språkkunskaper måste språkkunskaperna ingå som ett element när uppgifternas svårighetsgrad bestäms och de personliga prestationerna bedöms enligt de nya lönesystemen.

Även om arbetsgruppen i första hand har granskat offentliga organisationer som omfattas av budgetekonomin kan resultaten av arbetet och rekommendationerna lämpa sig för att utnyttjas även inom affärsverken och när förvaltningsuppgifter har lagts ut till privata serviceproducenter.

## BILAGA 1: SAKKUNNIGA SOM ARBETSGRUPPEN HÖRT

Projektchef Ulf Lindholm, Finlands Kommunförbund

Inspektör Anna-Maija Liesto, statens arbetsmarknadsverk

Professor Lauri Carlson, Helsingfors universitet

Överläraren i främmande språk Marjatta Huhta, Helsingfors yrkeshögskola Stadia

Utvecklingschef Manne Miettinen, IT-centret för vetenskap CSC

Applikationsexpert Mickel Grönroos, IT-centret för vetenskap CSC

Chefen för statsrådets translatorsbyrå Lars Granlund

Biträdande chefen för statsrådets translatorsbyrå Katarina Petrell



## BILAGA 2: CAF-UTVÄRDERINGSKRITERIER

I början av 2004 trädde den nya språklagen i kraft. Enligt den skall myndigheterna självmant se till att individernas språkliga rättigheter tillgodoses utan att de själva behöver åberopa dem särskilt. I sina kontakter med myndigheterna har var och en rätt att välja vilket av nationalspråken, finska eller svenska, han eller hon vill använda. Användningen av samiska regleras i en särskild lag. Också statliga och kommunala affärsverk och enskilda bolag, organisationer och personer som på uppdrag av myndigheterna sköter förvaltningsuppgifter eller tillhandahåller service skall efterleva lagen.

Organisationerna förutsätts självmant se till att kunderna kan använda sitt eget språk, finska eller svenska, i sina kontakter med dem. För många myndigheter kan det till följd av den art av verksamhet de bedriver vara till nytta att kunna erbjuda tjänster också på språk som talas i andra länder eller på t.ex. romani eller teckenspråk.

Denna utvärderingsmatris, som bygger på CAF-modellen och innehåller de delområden som har konstaterats vara viktigast för organisationernas verksamhet, omfattar nio temaområden. Den kan användas som redskap vid organisationens självutvärdering för att ta reda på hur väl den nya språklagens krav och andra förutsättningar för växelverkan på kundens språk uppfylls.

### UTVÄRDERINGSOMRÅDEN

#### *Utvärderingsområde 1: Ledarskap*

Hur ses möjligheten att komma kunderna till mötes på deras eget språk som ett värde i planeringsdokumenten till stöd för ledningen?

Hur behandlas språkkunskaper och behovet av dem i arbetet inom ledningsgruppen och i resultatdiskussionerna?

Hur ger ledningen uttryck för organisationens beredskap för växelverkan på det språk kunderna och intressegrupperna använder?



## *Utvärderingsområde 2: Strategi och verksamhetsplanering*

Hur har behovet av service och kommunikationsmöjligheter för de olika språkgrupperna beräknats, har kunderna och intressegrupperna ombetts komma med respons?

Beaktas språkfrågor i verksamhetsstrategier och verksamhetsplaner? Har resurser tilldelats och tidtabeller uppgjorts för åtgärderna, har uppföljning organiserats?

Hur sprids information om strategin?

## *Utvärderingsområde 3: Medarbetare*

Har kartläggning av språkkunskaperna utförts med tanke på vilka språkkunskaper som behövs i olika uppgifter och organisationsenheter? Hur har kartläggningarna utförts och vilka har resultaten varit?

Hur beaktas språkkunskapskraven vid rekrytering och utbildning av personal?

Hur har personalresurserna fördelats och organisationen utvecklats utgående från de språkkunskaper som krävs för olika uppgifter?

Vilka interna stödtjänster (t.ex. översättningstjänst, konsultation) och hjälpmedel (termbanker, översättningsprogram, korrekturläsningsprogram m.m.) har personalen tillgång till för att stärka flerspråkigheten?

## *Utvärderingsområde 4: Partnerskap och resurser*

Hur identifieras olika instansers och samarbetspartners behov att använda olika språk?

Vilket slags samarbete bedrivs med grupper med olika språk för att informationen, kommunikationen och servicen skall fungera effektivt och smidigt?

Hur utnyttjas externa partner för att förbättra språkkunskaperna (språkbud, personalrotation, tjänstemannautbyte med andra länder)?

På vilket sätt har planeringen av lokalerna och skyltningen bidragit till att göra det lättare att ge service på olika språk?

Vilka möjligheter till service på olika språk finns det vid elektroniska kontakter (annat än nätversionen och domännamnet, navigationsstrukturen, sökkoden osv. på majoritetsspråket) Hur har telefonkommunikationen ordnats och eventuella servicenummer?

## *Utvärderingsområde 5: Processledning och förbättringsarbete*

Hur identifieras de situationer och dokument där flerspråkighet är viktig?

Hur påverkas processerna av den nya språklagen och andra krav på språkkunskaper? Hur följs detta upp och utvärderas? Ändras processerna?

På vilket sätt deltar intressegrupperna och kunderna i bedömningen av behovet av språkkunskaper i olika situationer och hur beaktas deras synpunkter?

### *Utvärderingsområde 6: Resultat kunder/medborgare*

Vet kunderna att de kan använda sitt eget språk i sina kontakter med myndigheten och känner de att de kan lita på att de får service på sitt eget språk, använder kunderna sitt eget språk när de vänder sig till myndigheten?

Upplevs kundsituationerna som smidiga och använder myndigheten språket på ett klart, korrekt och vänligt sätt?

Hur mäts tillfredsställelsen hos kunder från olika språkgrupper? Följs eventuella klagomål och fel upp? Har serviceförbindelser som beaktar språkaspekten publicerats och hur följs uppfyllandet av dem upp?

### *Utvärderingsområde 7: Personalresultat*

Godkänner personalen organisationens språkpolitik och är den engagerad i den?

Hurdana finner personalen sina möjligheter att använda sina språkkunskaper i sitt arbete och att förbättra dem?

Hur antas språkkunskaper förbättra resultatförmågan och produktiviteten och hur premieras de?

### *Utvärderingsområde 8: Samhälleliga resultat*

På vilket sätt har organisationens språkpolitik påverkat det omgivande samhället, framför allt gemenskapen på orten?

Hur har organisationens språkpolitik ändrat debattklimatet eller attityderna på samhällsnivå eller på den egna orten?

Hur har medieoffentligheten utvecklats i fråga om ton, omfattning och fokusering?

### *Utvärderingsområde 9: Kapacitetsresultat*

Hur har den nya språklagen och lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda kunnat genomföras?

Hur har servicen till och integreringen av andra grupper än de som representerar nationalspråken kunnat främjas?

Hur har organisationens kostnadseffektivitet utvecklats?



## BILAGA 3: SAMMANDRAG AV PILOTORGANISATIONERNAS SJÄLVUTVÄRDERING UTGÅENDE FRÅN CAF-KVALITETSKRITERIERNA

### 1. Ledarskap

Tjänstvillighet har valts till en av **Östra Nylands skattebyrås** värderingar för 2000 på ledningens planeringsseminarium och personalens utvecklingsdagar. I resultatavtalet mellan skattebyrån och regionskattedirektören konstateras att behovet av service på båda nationalspråken skall beaktas när nya arbetstagare rekryteras. Skattebyråns strategiska kompetensområden och kompetensmål definieras med fem års mellanrum. Målsättningarna grundar sig på ledningens bedömning av olika kundgruppers behov. Språkkunskaperna har beaktats som ett element när målen utarbetas. Ledningen deltar i möten för olika kundgrupper och samarbetspartner, där man informerar om aktuella frågor. Mötena hålls på kundernas eget språk och inläggen översätts vid behov.

**Österbottens skattebyrå** har som princip att betjäna kunderna på kundens eget språk, svenska eller finska. Även behovet av service på andra språk beaktas. Tvåspråkigheten nämns inte särskilt i resultatavtalet. Anslagen fördelas på samma grunder till såväl ensom tvåspråkiga skattebyråer. Vid de tvåspråkiga skattebyråerna reserveras resurser för översättningskostnader. Resultat- och utvecklingsdiskussionerna med personalen förs på vars och ens modersmål. Personalens kunskaper kartläggs på grundval av diskussionerna. Utgående från de erhållna uppgifterna utarbetas en utvecklingsplan och bestäms behovet av språkutbildning. På möten för kunderna och intressegrupperna uppträder ledningen på båda nationalspråken. Informationen sköts på svenska och finska. I medierna uppträder man på ifrågavarande mediums språk.

**Åbo tull** hör till Västra tulldistriktet. I resultatavtalet mellan Tullstyrelsen och Västra tulldistriktet nämns att tulldistriktet skall säkerställa att kundservicen fungerar med beaktande av de krav som den nya språklagen och de regionala särdragen ställer. Språkfrågan nämns ändå inte i resultatmålen för Åbo tulls olika enheter. I platsannonser nämns om språkkunskaper är ett krav eller en merit när tjänsten besätts. Språkkunskaperna testas under intervjun. Personalen uppmuntras att delta i språkutbildning. Utbildning på egen tid understöds i mån av möjlighet. I vissa av tullförvaltningens arbetsgrupper kommunicerar man på svenska. Den verksamhet som gäller skattegränsen mellan Åland och det finska fastlandet försiggår i huvudsak på svenska.

I planeringsdokumenten för **polisinrättningen i Pedersöre härad** konstateras att kunderna skall få service på sitt eget språk. Personalens språkkunskaper beaktas i utvecklingsdiskussionerna. Polisnrättningens personal har skäligen kunskaper i finska och svenska. I

arbetsuppgifterna behövs dessutom kunskaper i engelska eller något annat allmänt talat språk.

**Åbo universitetscentralsjukhus** (ÅUCS) hör till Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikt. Av sjukvårdsdistriktets sjukhus ges svenskspråkig service på ÅUCS samt Åbolands och Salo sjukhus. De tvåspråkiga kommunernas representation i sjukvårdsdistriktets beslutande politiska organ bestäms på grundval av invånarantalet. I enlighet med kraven i lagen om specialiserad sjukvård finns en nämnd för den språkliga minoriteten inom sjukvårdsdistriktet. Nämndens uppgift är att utveckla och koordinera den specialiserade sjukvården på svenska i området och sjukvårdspersonalens utbildning.

**Åbolands sjukhus** har satt service på patientens eget språk och även i övrigt högklassig service som främsta mål för verksamheten. Sjukhuset har specialiserat sig på att ge vård på patientens modersmål. Specialiseringen fungerar också som en överlevnadsstrategi eftersom sjukhuset är landets minsta kretssjukhus och ligger geografiskt nära centralsjukhuset.

I **Konsumentverkets** planeringsdokument och kommunikation beaktas att kunden skall bemötas på sitt eget språk. Elektronisk kommunikation, produktion och utveckling av nättjänster och nätläromaterial har definierats som en kritisk framgångsfaktor.

Vid **Finlands nationalmuseum**, som lyder under Museiverket, anses tvåspråkigheten tillhöra organisationens inre värderingar, enligt vilken museets verksamhet har planerats. Tvåspråkigheten finns ändå inte inskriven i verksamhetsplanerna. I verksamheten för allmänheten sker växelverkan på kundernas och intressegruppernas språk. Exempelvis utställningstexterna är på finska, svenska och engelska. Frågor som gäller språkkunskaper och utbildning behandlas i ledningsgruppen samt i resultatdiskussioner och diskussioner på tu man hand. Kraven på språkkunskaper anges i tjänsternas uppgiftsbeskrivningar. Språkkunskaper betraktas som en merit när personal rekryteras.

Ledningsgruppen för **länsstyrelsen i Södra Finlands län** inrättade 2000 ett nätverk av kontaktpersoner för servicen på svenska. Nätverket fungerar samtidigt som utvecklingsgrupp. Nätverket av kontaktpersoner informerar ledningsgruppen om sin verksamhet. I länsstyrelsens strategi på längre sikt har utvecklande av servicen på svenska definierats som en kritisk framgångsfaktor. Tills vidare har språkaspekten inte beaktats i resultatavtalet mellan inrikesministeriet och länsstyrelsen. Personalens kunskaper i svenska utvecklas inom ramen för länsstyrelsens utvecklingsprojekt. De kompetensdiskussioner som förts i samband med projektet ingår i länsstyrelsens system med resultat- och utvecklingsdiskussioner.

## 2. Strategi och verksamhetsplanering

**Östra Nylands skattebyrå** har som princip att ordna kundservice på båda inhemska språken och dessutom på engelska. På ett planeringsseminarium våren 2004 definierade Nylands skattebyrås ledningsgrupp skattebyråernas kritiska framgångsfaktorer utgående från skatteförvaltningens värderingar och strategi. En framgångsfaktor ansågs vara en yrkes-

skicklig personal. Språkkunskaper ansågs vara ett väsentligt element i yrkesskickligheten. Planerna på kort och lång sikt går igenom under möten för hela personalen. Beskattningsgruppernas verksamhetsplaner utarbetas i enlighet med skattestyrelsens riktlinjer för verksamheten och centrala mål samt resultatavtalet. Hur planerna utfallit och prestationsförmågan utvecklats bedöms varje år både inom beskattningsgrupperna och hela personalen.

Inom skatteförvaltningen insamlas kundrespons gemensamt med tre års mellanrum. **Österbottens skattebyrå** insamlar dessutom skriftlig och muntlig kundrespons kontinuerligt. I verksamhetslokalerna finns responsblanketter på både svenska och finska. Ledningsgruppen behandlar responsen regelbundet. De som gett respons har i huvudsak varit nöjda med den service de fått på svenska och finska. Respons av intressegrupperna har inte insamlats särskilt. Kontakterna med intressegrupperna sköts på det språk de använt när de tagit kontakt. Skattebyrån har tillräckligt med tvåspråkig personal, så det har inte inneburit något problem att ordna service på svenska och finska. De som utträttat sina ärenden på byrån, telefonkunder samt besökare på webbsidorna får service på sitt eget språk. Möten för kunderna ordnas på båda nationalspråken.

Företrädare för **Åbo tull**s personalavdelning har deltagit i utbildning om den nya språklagen. Personalavdelningen har i sin tur ordnat språklagsutbildning för Åbo tull's övriga avdelningar. På tullens kundserviceställen kan man fylla i en allmän blankett för kundrespons. Tills vidare har det inte kommit någon respons som gäller service på kundens eget språk. Principen är att alla arbetstagares språkkunskaper inte behöver ligga på samma nivå, men kundernas skall garanteras god service. Av Västra tulldistriktets sakkunnigcentraler (Tammerfors, Åbo, Vasa) är Vasa specialiserad på service på svenska.

Tvåspråkigheten utgör en väsentlig del av verksamheten vid **polisinrättningen i Pedersöre härad** på grund av områdets språkliga indelning. Språkaspekten har beaktats i strategier och planer. Ledningens meddelanden är alltid tvåspråkiga. Någon kundenkät där språkaspekten skulle ha beaktats har inte gjorts. I samband med en undersökning där man granskade polisnrättningens service i allmänhet framkom inga klagomål beträffande språk.

I Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikts strategi för 2002-2010 konstateras som en förpliktelse att svenskspråkiga patienter skall få vård på sitt modersmål. För att genomföra strategin har ett nätverk av kontaktpersoner för servicen på svenska inrättats vid **ÅUCS**. För varje avdelning och poliklinik har utsetts en kontaktperson, vanligtvis en sjukskötare. Kontaktpersonen skall se till att det material som enheten delar ut till patienterna och meddelandena på anslagstavlan finns på svenska. I mån av möjlighet tar kontaktpersonen emot svenskspråkiga patienter samt fungerar som egen skötare och tolk. Kontaktpersonen håller kontakt med ÅUCS svenskspråkiga socialarbetare. Nätverket av kontaktpersoner är synligt i broschyrer riktade till hälsocentraler och andra samarbetsparter. På möten för nämnden för den språkliga minoriteten och översköterna samt kontaktpersonerna behandlas hur servicen på svenska skall organiseras.

Åbo sjukvårdsområdes ledning utarbetade i slutet av 1990-talet en strategi för **Åbolands sjukhus** och Åbolands mentalvårdscentral. I handlingen nämns att vård på landets bägge språk bör garanteras. De åboländska kommunerna godkände strategin 1997. I samband med godkännandet uppmärksammades strategin i pressen.

Till de värderingar som styr **Konsumentverkets** verksamhet hör bl.a. öppenhet, flexibilitet, resultatrikhet och ansvar. I de definitioner som förklarar värderingarna ingår ställningstaganden till kundservicens kvalitet och sålunda också till det språk som servicen ges på. Den nya språklagen förutsätter att resurserna för konsumentinformation och kundservice utökas. Efterfrågan på service på eget språk ökar hela tiden. Handeln över gränserna och invandringen ökar också behovet av andra språk. Förutom på de inhemska språken erbjuds service på engelska. Kundrespons på den service som riktas till olika språkgrupper insamlas inte systematiskt.

Ledningen för **Finlands nationalmuseum** behandlar varje vecka fritt formulerad respons från kunderna. Kunderna har i huvudsak varit nöjda med servicen på deras eget språk. Någon egentlig servicestrategi har inte utarbetats. Personalstrategin från våren 2004 förutsätter att de som är arbetar inom kundservicen och med myndighetsuppgifter besitter språkkunskaper. Personalen skall ha språklig beredskap att betjäna kunder och olika intressegrupper, t.ex. internationella systemmuseer. Språkfrågan har beaktats i utbildningsprogrammen samt i resultatavtalen för museets olika ansvarsområden.

Nätverket av kontaktpersoner för servicen på svenska vid **länsstyrelsen i Södra Finlands län** har kartlagt länsstyrelsens uppgifter enligt den nya språklagstiftningen. Kartläggningen samt de anvisningar om skötseln av servicen på svenska som utarbetats utgående från den finns i länsstyrelsens intranät. Personalen ges kontinuerlig information om det svenska nätverkets verksamhet. Användningen av andra språk än nationalspråken har inte kartlagts. Respons har inte insamlats från kunder och intressegrupper. En broschyr om nätverket som riktar sig till länsstyrelsens svenskspråkiga intressegrupper planeras. Utbildning om språklagen har ordnats vid länsstyrelsens tre verksamhetsställen.

### 3. Medarbetare

Nästan hälften av de anställda vid **Östra Nylands skattebyrå** har svenska som modersmål. Något över 80 % av arbetstagarna kan betjäna kunder på såväl finska som svenska. Arbetskiftena organiseras så att det alltid finns personer som kan svenska och finska i kundservicen. I de årliga utvecklingsdiskussionerna jämförs personalens kunnande med de mål som ledningen satt upp. Utgående från diskussionerna utarbetas personliga utvecklingsplaner. Språkutbildning ordnas för intresserade. Personalen har också förbättrat sina språkkunskaper på egen tid. Personalens omfattade tvåspråkighet gör det möjligt att utveckla språkkunskaperna i det dagliga livet.

Vid **Österbottens skattebyrå** har 80 % av de anställda intyg över språkkunskaper. Vid alla verksamhetsställen och i alla uppgifter förutsätts att personalen behärskar båda na-

tionalspråken. I vissa uppgifter behövs dessutom kunskaper i engelska. När ny personal rekryteras testas kunskaperna i svenska och finska genom en tvåspråkig anställningsintervju. Vid skatteförvaltningen håller man på och utarbetar en rekryteringsplan där språkfrågan tas upp som en särskild punkt. Utbildning för personalen ordnas på bägge inhemska språken. Västra Finlands skatteverk och Österbottens skattebyrå ordnar utbildning på finska och svenska. Skattebyrån stöder personalens deltagande i språkkurser. Arbetstid får användas för kurserna eller så kan byrån delta i kostnaderna. För skattebyråns interna växelverkan får var och välja vilket språk han eller hon använder. Till tyngdpunktsområde för skattebyråns utveckling har valts skötseln av de tvåspråkiga contact center-funktionerna. Valet möjliggjordes tack vare personalens omfattande tvåspråkighet.

Vid **Åbo tull** planeras arbetsskiftena så att personer som behärskar svenska finns på plats under morgon- och kvällsskiftena. Telefonservice har ordnats på både svenska och finska. Dessutom har en kartläggning gjorts av de färdigheter som krävs inom Åbo tulls containergrupps tullbrottsbekämpning i Västra hamnen och där beaktas språkkunskaperna som en egen punkt. Utgående från kartläggningen har en kompetensmatrix utarbetats som används vid arbetsskiftsplaneringen. Sålunda finns tillgång till nödvändiga språkkunskaper under alla arbetsskift. Tullförvaltningens handböcker, meddelanden, författningstexter och blanketter trycks på bägge inhemska språken. Man håller på och översätter kundstrategin och andra centrala handlingar till svenska. På intranätet finns en elektronisk ordbok och tullterminologi. Man kan också anlita tullstyrelsens översättare. På ansökan betalas språktillägg enligt prövning för svenska eller finska. För andra språk kan man få tillägg för språkkunskaper. Studier på eget initiativ understöds. Ett utvecklingsobjekt är att inrätta språkgrupper som samlas varje vecka för arbetstagarna vid Åbo tull. Vissa av tullförvaltningens grundkurser som tullstyrelsen ansvarar för ordnas på svenska.

Vid **polisinrättningen i Pedersöre härad** förutsätts att alla arbetstagare klarar av att sköta sina uppgifter på både svenska och finska. Tvåspråkighet beaktas när personal rekryteras och i personalutbildningen. Personalens språkkunskaper har inte kartlagts. Officiella översättningar överläts åt yrkesöversättare.

När personal rekryteras till **ÅUCS** är andra kunskaper och färdigheter ofta viktigare än språkkunskaperna. Kunskaper i svenska används som kriterium vid rekryteringen i mån av möjlighet. Klinikernas ledning beviljar språktillägg inom anslagsramarna. Medlemmarna i nätverket av kontaktpersoner och sjukvårdsdistriktets översättare hjälper personalen med kommunikationen på svenska. Personalen har också tillgång till en datorstödd patientanvisningstillämpning.

**Åbolands sjukhus** förutsätter goda kunskaper i såväl finska som svenska av personalen. Det hör till de normala behörighetskraven att behärska båda nationalspråken.

Hösten 2003 kartlades genom förfrågningar och tester vilka av de anställda vid **Konsumentverket** som behärskar svenska. Resultaten utnyttjades vid anskaffningen av språkutbildning. Av personalen har 60 % goda kunskaper i svenska. Som bäst kartläggs också kunskaperna i andra språk än de inhemska. Ämbetsverket stöder upprätthållande och



förvärvande av språkkunskaper som uppgifterna kräver när det gäller de båda inhemska språken samt engelska och danska. Ämbetsverket erbjuder utbildning både för att öva upp språket och för att behärska krävande fackspråk. Kraven på språkkunskaper beaktas vid rekrytering. Textbehandlingsprogrammets korrekturläsningfunktion, den elektroniska ordboken, ämbetsverkets översättare samt utomstående översättningstjänster används som hjälp i arbetet.

Särskild uppmärksamhet fästs vid språkkunskaperna när personal rekryteras till **Finlands nationalmuseum**. Den sakkunskap och de språkkunskaper som krävs i olika uppgifter har definierats områdesvis. Personalens språkkunskaper och utbildningsbehov bedöms under resultatdiskussionerna. Kurser i svenska ordnas för personalen. Vid samlings- och forskningsenheten har man kartlagt språkkunskaperna. Någon kartläggning som skulle omfatta hela museet har inte gjorts ännu. Personalen har tillgång till olika översättningsprogram. Dessutom har museiverket en egen översättningstjänst.

Nätverket av svenskspråkiga kontaktpersoner vid **länsstyrelsen i Södra Finlands län** har utökats med experter på olika områden. För de finskspråkiga experter som ingår i det utvidgade nätverket valdes en språkutbildare och skräddarsydd språkutbildning för nätverket inleddes våren 2004. Språkutbildaren bedömer kunskaperna hos dem som ingår i nätverket samt behovet av utbildning. Målet var att förmågan att tala och förstå tal hos dem som ingår i nätverket i oktober skulle ligga på nivå 4 eller 5 (god förmåga) enligt utbildningsstyrelsens allmänna språkprov. Utbildaren lägger också fram förslag om hur arbetet med språkutbildningen skall fortsätta. Efter att den nya språklagen trätt i kraft har särskild uppmärksamhet fästs vid kraven på språkkunskaper när personal rekryteras. Personalen har tillgång till en finsk-svensk-finsk ordbok på intranätet samt översättningstjänster motsvarande ett och ett halvt manår. Länsstyrelsens målsättning är att skapa en egen termbank.

## 4. Partnerskap och resurser

**Östra Nylands skattebyrå** fungerar som skatteförvaltningens svenskspråkiga utbildare bl.a. på kurser för Åland och Västra Finland. Vid skattebyrån översätts till svenska och granskas skattestyrelsens samt Nylands skatteverks anvisningar för kunderna och blanketter. Personrotation inom skatteförvaltningen utnyttjas i mån av möjlighet. Skattebyråns skyltar samt webbsidor finns på finska och svenska. Kunder som ringer till telefonservicen kopplas till språkkunniga rådgivare.

Vid möten och kundservice som ordnas av **Österbottens skattebyrå** används kundens språk. Personalen deltar i språkkurser som ordnas av utomstående och i annan utbildning. Skattebyrå är företräd i internationella arbetsgrupper och deltar i Europeiska unionens utbyte Fiscalis. Skyltarna i kundservice lokalerna är på finska och svenska. Webbsidorerna finns på bägge nationalspråken och på engelska. Västra Finlands skatteverk är contact center för företagsbeskattningen och sköter skatteförvaltningens riksomfattande servicete-

lefon. Österbottens skattebyrå sköter den riksomfattande telefonrådgivningen på svenska med undantag av Åland samt en stor del av servicen på finska. Skattebyrån svarar på alla svenska och en del finska frågor om företagsbeskattning som kommer via internet.

**Åbo tull** samarbetar intensivt med tullen på Åland och i Stockholm. Tjänstemannautbyte har genomförts i 1-4 veckors perioder. I samarbetet går dock den fackliga kompetensen före språkkunskaperna. Intern personrotation har inte utnyttjats inom tullen. Skyltarna i lokalerna är åtminstone på finska och svenska samt enligt behov på engelska och ryska. I kundservicen finns alltid någon person som kan svenska. Telefonservice har ordnats på svenska och finska. Skattebeslut kan skrivas ut på finska och svenska. En breddning av språkurvalet utgör ett utvecklingsobjekt.

Vid **polisinrättningen i Pedersöre härad** sköts behandlingen av ansökningar och kundservicen på det språk som kunden väljer. Alla skyltar är tvåspråkiga. Telefonrådgivning ges på svenska och finska. Webbssidorna utvecklas hela tiden och förutom svensk- och finskspråkigt material kommer även material på engelska att lägga ut på sidorna.

**ÅUCS** viktigaste partner när det gäller patientvården är andra organisationer inom hälso- och sjukvården, dvs. hälsocentraler, andra sjukhus, privata läkare och socialvårdsenheter. Samarbetsparterna har informerats om sjukhusets svenskspråkiga service. Material avsett för patienterna samt skyltarna i lokalerna har översatts till svenska. Det material som delas ut till patienterna finns också på internet.

**Åbolands sjukhus** kundservice och kontakter till intressegrupperna sköts på det språk kunden väljer. Patienten får vård på det språk som uppgetts i samband med registreringen. Alla skyltar i sjukhuset är på bägge inhemska språken. På sjukhuset talas dagligen svenska och finska parallellt. Många arbetstagare vid Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikt arbetar genom personrotation vid Åbolands sjukhus för att förbättra sina språkkunskaper.

**Konsumentverket** betjänar på svenska och finska och dessutom engelska. Det finns också efterfrågan på service på ryska. Under verkets Euro-kampanj utdelades konsumentinformation på elva andra språk förutom de inhemska. Tidningen Kuluttuja finns att få som ljudkassett för synskadade. Den officiella informationen sköts på respektive kommuns majoritetsspråk. Tjänstemannautbyte har prövats i fråga om enskilda tjänstemän. En del av blanketterna finns förutom på svenska och finska också på engelska. Till telefonväxeln har anmälts vilka personer som kan svenska. En del av den information som lagts ut på internet finns också på engelska, estniska, ryska och teckenspråk.

Ett exempel på samarbete mellan **Finlands nationalmuseum** och den övriga statsförvaltningen är behandlingen av exporttillstånd tillsammans med tullen. När det gäller EU-projekt är samarbetspråket oftast engelska eller något annat språk som bägge parterna behärskar. Med skolor och museer i hemlandet kommunicerar man på finska eller svenska. Vid museet arbetar utländska praktikanter. Tjänstemannautbyte enligt verksamhetsplanen har förekommit i viss mån. Internationellt utställningssamarbete är en del av museets verksamhet. Skyltarna i lokalerna är på svenska och finska. Utställningstexterna samt webbsidorna är på finska, svenska och engelska.

Språkdräkten på skyltarna i alla tre verksamhetsställen som tillhör **länsstyrelsen i Södra Finlands län** har setts över. Webbsidorna har utvecklats med beaktande av såväl svensk- som finskspråkigas behov. Den främsta uppgiften för det utvidgade svenskspråkiga servicenätverket är att ordna service på svenska för länsstyrelsens kunder.

## 5. Processledning och förbättringsarbete

**Östra Nylands skattebyrås** största och med tanke på flerspråkigheten viktigaste kundgrupp är skattebetalarna. Det språk som kunderna använder tas ur skatteförvaltningens databas. Till lokaltidningarna skickas regelbundet pressmeddelanden på svenska och finska. Skattebyrån gör varje år en kundenkät om nivån på servicen. I enkäten är det också möjligt att ta ställning till språkfrågor. Resultaten utvärderas både i ledningsgruppen och inom hela personalen. Responsen beaktas i följande års arbetsplan.

**Österbottens skattebyrås** arbetsanvisningar, mötesprotokoll och annat material översätts till båda nationalspråken. På grund av den omfattande tvåspråkigheten i området är det naturligt att ge service på både svenska och finska. Kundrespons behandlas i ledningsgruppen samt beaktas när servicen och verksamheten utvecklas.

I samband med **Åbo tulls** kundservice säkerställs att kunden får service på sitt eget språk. Det har inte kartlagts huruvida det finns ett större behov av service på svenska.

Vid **polisnärvalet i Pedersöre härad** finns viktiga blanketter och handlingar att få på både svenska och finska. Respons från kunder och intressegrupper beaktas. Vid polisförhör fästs särskild uppmärksamhet vid på vilket språk kunden vill bli hörd.

Vid **ÅUCS** enheter som producerar sjukvårdsservice frågar man efter patientens behov att använda sitt eget språk när frågor som gäller hans eller hennes hälsa diskuteras. Vikten av att använda modersmålet framhävs i fråga om vården av barn, äldre, allvarligt sjuka och patienter med psykiska problem. Endast en liten del av personalen är svenskspråkig. Det finns ändå behov av service på svenska dygnet runt.

Vid **Åbolands sjukhus** anses vård på eget språk vara en förutsättning för en högklassig verksamhet. I den årliga enkäten har patienterna möjlighet att säga sin åsikt om kvaliteten på vården. Förutom i enkäten kan respons ges året runt. Sjukhuset har fått beröm särskilt för sin språkliga service.

**Konsumentverkets** uppgift förutsätter omfattande flerspråkighet och beaktande av specialgrupper. Den nya språklagen förutsätter att språkkunskaperna aktiveras med hjälp av språkutbildning. Jämlikheten mellan svenska och finska har beaktats i ämbetsverkets processer. Tills vidare följer man inte med de processer som påverkar språkkunskaperna eller behandlingsspråket. Respons i anslutning till språket fås framför allt från näringsidkare som vill byta kommunikationsspråk från finska till svenska.

**Finlands nationalmuseums** kundservice sköts i regel på kundens språk. I och med den nya språklagen är målet att få upp så många arbetstagares språkkunskaper som möjligt på erforderlig nivå. Personalens språkkunskaper har tills vidare inte utvärderats. Forsk-

ningspublikationer utkommer i allmänhet på finska och innehåller ett sammandrag på engelska. På grund av anslagen och den ringa efterfrågan trycks publikationerna inte på svenska.

Uppgifterna för **länsstyrelsen i södra Finlands län** har kartlagts med avseende på den nya språklagen. Exempel på utvecklingsobjekt är identifiering av kärnprocesserna, uppdatering av uppgifterna om tvåspråkiga kommuner och organ i adressregistret samt kartläggning av avdelningarnas olika kund- och intressegruppers behov.

## 6. Resultat kunder/medborgare

Enligt den kundrespons som **Österbottens skattebyrå** erhållit upplevs servicen som sakkunnig, vänlig och smidig. Respons har inte insamlats enligt språkgrupp. Serviceförbindelser som beaktar språkaspekten har inte ingåtts.

Vid **Åbo tull** följer man med kundresponsen och felen korrigeras t.ex. om någon handling har skickats på fel språk. Språkaspekten har inte beaktats särskilt i kundenkäterna.

Kunderna vid **polisinrättningen i Pedersöre härad** är nöjda med den språkliga servicen. Kunderna vet att de kan använda sitt eget språk när de uträttar sina ärenden. Eventuella klagomål följs upp.

Vid **ÅUCS** fås uppgift om patienternas språk ur befolkningsregistret när kallelserna skrivs ut. Med kallelsen skickas information om nätverket av svenskspråkiga kontaktpersoner och möjligheten till service på svenska. På patientens begäran skickas han eller hon ett svenskt sammandrag av journalen. Någon enkät som skulle ha gällt i synnerhet servicen på svenska har inte gjorts.

**Åbolands sjukhus** betonar i olika sammanhang att vård ges på både svenska och finska. Hur den språkliga servicen fungerar kartläggs t.ex. varje år med hjälp av en blankettenkät som riktas till patienterna. När missförhållanden upptäcks tar man kontakt direkt med patienten eller informerar om saken via massmedierna. Ledningsgruppen följer hur den språkliga servicen förverkligas. Det sammandrag av journalen som skickas till patienten skrivs på kundens eget språk.

**Konsumentverkets** kunder tar kontakt med ämbetsverket på sitt eget språk. För att säkerställa att kundservicen förlöper smidigt har man utsett språkansvariga för de olika funktionerna. Språkriktighet, smidighet och vänlighet har mätts i det talade och skrivna språket i en undersökning som beställts av en utomstående serviceproducent. Språkaspekten har ännu inte beaktats i serviceförbindelserna. Situationen uppdateras när strategiarbetet framskrider.

Inom **Finlands nationalmuseums** ansvarsområde utställningar och öppethållning följs den respons som kommit från kunderna. Svenskspråkiga redaktörer tar utan undantag kontakt med museet på svenska. Enheternas personal har valts så att det alltid är möjligt att få service på svenska. Material läggs ut på webbsidorna enligt efterfrågan. Strävan är att de svensk- och finskspråkiga webbsidorna skall vara identiska.

## 7. Personalresultat

**Österbottens skattebyrås** personal godkänner skattebyrås språkpolitik. Handläggarna får både finsk- och svenskspråkiga fall oberoende av modersmål. Personalen har möjlighet och skyldighet att använda både svenska och finska i arbetet. God prestationsförmåga och produktivitet förutsätter tillräckliga kunskaper i finska och svenska. Språktillägg används. Språkkunskaper kan inverka positivt på karriären.

En förfrågan om tillfredsställelsen i arbetet som omfattar hela tullförvaltningen görs också vid **Åbo tull** vartannat år. Enkäten beaktar inte språkaspekten särskilt. Språktillägg betalas för svenska och finska. Det är möjligt att få tillägg för kunskaper i andra språk. Språkkunskaperna kan också inverka på den personliga lönedelen.

Personalen vid **polisinrättningen i Pedersöre härad** godkänner ämbetsverkets språkpolitik. Tvåspråkigheten har bidragit till att resultat uppnåtts snabbt och till produktiviteten. Personalens språkkunskaper förbättras genom att bägge språken används dagligen. Språkkunskapernas beaktas genom språktillägg.

**ÅUCS** personal önskar att anslaget för språktillägg skulle vara större. Språkkunskapernas inverkan på personalens prestationsförmåga har inte mätts. De kontaktpersoner som ingår i det svenska servicenätverket utbildas genom regelbundna seminarier och studiebesök. Vid ÅUCS ordnas kurser i svenska där tyngdpunkten ligger på sådana språkkunskaper som behövs i sjukhusvärlden. Kurserna har varit populära. På barnkliniken är det särskilt viktigt med språkkunskaper, eftersom vårdperioderna har blivit kortare än tidigare.

Personalen på **Åbolands sjukhus** är engagerad i sjukhusets språkpolitik. Språkpolitiken tas upp redan i anställningsintervjuerna. Kunskaperna i det svagare inhemska språket förbättras genom daglig användning av svenska och finska. Språkkurser har inte ordnats eftersom de som anställs vid sjukhuset redan färdigt har goda kunskaper i vardera inhemska språket. En del av personalen betalas språktillägg.

**Konsumentverkets** personal är engagerad i ämbetsverkets språkpolitik. Den språkutbildning som ämbetsverket erbjuder är högklassig och studier på eget initiativ understöds. Personalen är motiverad att studera språk. Språkkunskaper premieras inte särskilt, men de kan vara en merit när det gäller mera krävande uppgifter. Det planerade lönesystemet beaktar språkkunskaper som en del av bedömningen av de personliga prestationerna.

Enligt ledningens åsikt är personalen engagerad i **Finlands nationalmuseums** språkpolitik och värdesätter de egna språkkunskaperna. Största delen av personalen har möjlighet att använda sina språkkunskaper i det egna arbetet. Man försöker styra arbeten som hänför sig till ett visst språk till någon som kan språket i fråga. Språkkurser hjälper till att förbättra det talade språket och inofficiellt skrivspråk. För officiella översättningar anlitas översättningstjänster. Språkkunskaper värdesätts och anses förbättra enskildas arbetstagares samt enheters image. I resultatdiskussionerna premieras kunskaper i svenska med extra poäng.

## 8. Samhälleliga resultat

**Österbottens skattebyrå** har eftersträvat tvåspråkighet i sin kommunikation, vilket har uppmärksammats i medierna på ett positivt sätt.

Vid **Åbo tull** är det viktigt att i synnerhet den personal som arbetar på skattegränsen mellan Åland och det finska fastlandet har goda kunskaper i svenska, eftersom kunder ofta upplever att skattedeklarationerna är byråkratiska. Språkkunskaper främjar en smidigt service. Inställningen till tullen är positiv. Tullen har inte syns i medierna i någon större omfattning.

**Polisinrättningen i Pedersöre härad** har goda relationer till det omgivande samhället. Polisinrättningen har bidragit till en naturlig samlevnad mellan språkgrupperna.

Egentliga Finlands sjukvårdsdistrikt uppskattar **Åbolands sjukhus** arbete för att upprätthålla en tvåspråkig vårdmiljö. Social- och hälsovårdsministeriet har beviljat anslag för utvecklingen av sjukhusets nya verksamhetsmodell. Målet är att sjukhuset även i fortsättningen skall kunna ge vård på både svenska och finska. Regionens största finskspråkiga tidning har i flera sammanhang lyft fram Åbolands sjukhus som en enhet där patienterna får god vård. Sjukhusets personal förhåller sig positivt till att sjukhusets administrativa språk är svenska.

**Finlands nationalmuseum** närmar sig medierna på svenska och finska. Museet har av tradition fått bred uppmärksamhet i den svenskspråkiga pressen. Den svenskspråkiga radion har blivit mera intresserad av museet. Man följer med hur museet syns i olika medier.

## 9. Kapacitetsresultat

Av dem som rekryteras till **Österbottens skattebyrå** förutsätts goda kunskaper i båda nationalspråken. Skatterådgivning ges förutom på finska och svenska även på engelska. För invandrare ordnas utbildning om skattefrågor. Språkfrågan uppmärksammas inte särskilt i uppföljningen av skatteförvaltningens kostnadseffektivitet. I praktiken kräver tvåspråkigheten extra resurser.

Den elektroniska förtullningen har ökat kostnadseffektiviteten vid **Åbo tull**. Integringen i samhället av grupper som företräder andra språk än nationalspråken har främjats genom att även personer med invandrarbakgrund har anställts vid tullen.

**Polisinrättningen i Pedersöre härad** ger service på svenska, finska och engelska. Vid utredningen av invecklade fall har polisinrättningen utnyttjat specialkunskaper, t.ex. teckenspråk. Översättning och tolkning medför extra kostnader.

På **Åbolands sjukhus** vårdas många invandrare. En stor del av personalen talar förutom engelska också tyska. Tolkjänster anlitas vid behov. Personalen är van att betjäna på svenska och finska, och då upplevs det också som lättare att ge service på andra språk. Enligt Stakes årliga undersökning fungerar sjukhuset kostnadseffektivt.

Vid **Konsumentverket** syns kostnadseffektiviteten på så sätt att produktiviteten utvecklas kvantitativt och kvalitativt medan resurserna förblir oförändrade. Den nya språklagen har stärkt de inhemska språkens jämlikhet i ämbetsverkets verksamhet.

Finlands nationalmuseum uppmantrar företrädare för olika språkgrupper att söka arbete vid museet. Vid rekryteringen beaktas sådana som kan olika språk, t.ex. estniska och ryska. Tolerans är en del av verksamhetspolitiken. Goda språkkunskaper har konstaterats främja skötseln av arbetsuppgifterna. Guidningar ordnas på bl.a. engelska, franska, italienska samt teckenspråk. Två- och flerspråkigheten ökar kostnaderna, men bidrar till en god service. Servicen på eget språk upplevs fungera i praktiken, men man har inte mätt hur den fungerar.



# ARBETS- GRUPPSPRO- MEMORIOR



FINANSMINISTERIET  
Snellmansgatan 1 A  
PB 28, 00023 STATSRÅDET  
Telefon: (09) 160 01  
Telefax: (09) 160 33 123  
[www.vm.fi](http://www.vm.fi)

15b/2004  
SERVICE PÅ EGET SPRÅK  
SLUTRAPPORT FÖR STÖDPROJEKTET FÖR  
VERKSTÄLLANDET AV DEN NYA SPRÅKLAGEN

ISSN 0788-6322  
ISBN 951-804-472-4 (hft)  
951-804-473-2 (pdf)