



Helsingfors stad

Det tvåspråkiga Helsingfors

Utredning om tvåspråkigheten och åtgärdsförslag

Arbetsgruppen för ett tvåspråkigt Helsingfors 8.1.2015



Innehåll

Inledning	1
1. Språkliga rättigheter	4
2. Den svenskspråkiga befolkningen i Helsingfors	6
3. Tvåspråkigheten i stadens organisation och tjänster	10
3.1 Stadens strategi och instruktioner på kommunal nivå	10
3.2. Tvåspråkig service för stadsborna	11
4. Hur fungerar den tvåspråkiga servicen – hur förstärka tvåspråkigheten?	18
4.1 Kommuninvånarna och den tvåspråkiga servicen	18
4.2 Rekrytering och språkkunskaper	20
4.3 Planering och utveckling av tvåspråkig service	22
4.4 Anskaffningar och upphandling	23
4.5 Information om service	23
4.6 Delaktighet	25
5. Åtgärds- och utvecklingsförslag	27
6. Arbetsgruppen för ett tvåspråkigt Helsingfors	33
Bilagor	34
Bilaga 1 Faktacentralens statistik om den svenskspråkiga befolkningen i Helsingfors	35
Bilaga 2 Så här ser en bra språkplan ut	50
Bilaga 3 Beaktande av språkkunskaper vid rekrytering	52
Bilaga 4 Exempel på Faktacentralens nordiska samarbete	53
Källor	54

Det tvåspråkiga Helsingfors

Tvåspråkighetsutredning med åtgärdsförslag 2014

Inledning

Helsingfors strategiprogram för perioden 2013–2016 betonar att en förutsättning för fungerande serviceenheter på två språk är ett konsekvent strategiskt arbete. Enligt strategiprogrammet beaktas behovet av service på svenska när servicenätet utvecklas så att servicen ska kunna dimensioneras på ett ändamålsenligt sätt. Åtgärderna i programmet omfattar såväl en utveckling av språkresurserna hos stadens anställda som en möjlighet att komplettera stadens egen produktion med servicesedlar.

Stadsdirektör Jussi Pajunen tillsatte i början av året en arbetsgrupp för att utreda hur staden optimalt kunde fungera på två språk. Arbetsgruppen har bestått av representanter för elva verk.

Gruppen har i rapporten eftersträvat att ge ett **invånarperspektiv** på de språkliga frågorna och att så verklighetstroget som möjligt beskriva och informera om hur den tvåspråkiga servicen fungerar. Delvis har det varit svårt särskilt beträffande de verk som inte har varit representerade i arbetsgruppen. Men samma svårighet har naturligtvis funnits för alla dem som suttit med i gruppen. Hur ska man kunna anlägga ett invånarperspektiv och försöka förhålla sig objektivt till den tjänsteproduktion som man själv står för? Tiden har inte heller räckt till för att göra en enkät bland helsingforsarna, något som bättre hade kunnat fånga upp deras verkliga åsikter om hur väl deras service fungerar i språkligt hänseende.

En avsikt har också varit, att de **åtgärdsförslag** som nu föreligger inte skulle uppvisa någon språkpolimentalitet, utan **uppmuntra de anställda till tvåspråkig service** genom en positiv attityd till de språkliga frågorna. Också finska tjänstemän ska kunna tänka svenskt. Finska och svenska är våra nationalspråk, och har därför en alldeles särskild status när det gäller kommunal service också rent juridiskt sett. Att arbeta *för* ett språk innebär ju inte att man arbetar *mot* ett annat. Att lära sig att anlägga ett språkperspektiv på servicen borde också ge förståelse för behovet av god språklig service åt invandrare. Bara om några år ser den språkliga verkligheten i Helsingfors ännu mer mångfacetterad ut än i dag.

Också **på nationell nivå är språkfrågorna aktuella just nu**. Statsrådet gav år 2012 ut ett principbeslut om Nationalspråksstrategin, som i enlighet med regeringsprogrammet är indelat i ett långsiktigt strategidokument och statsrådets åtgärder för regeringsperioden 2011–2015. I samband med strategin publicerades också en bilaga med praktiska verktyg för statliga myndigheter. Finlands kommunförbund publicerade i sin tur på våren 2014 en handbok med verktyg för kommuner och samkommuner. I den ges praktiska råd för hur man i kommunerna och samkommunerna kan arbeta med tvåspråkighetsfrågorna så att språklagstiftningen beaktas, särskilt när det handlar om upphandling och anställningar.

Helsingfors svenskspråkiga befolkning har från år 2008 igen börjat växa i antal. Den är nu uppe i 35 000 personer, men **beräknas år 2040 ha vuxit med runt 7 000 personer**, d.v.s. komma upp i 42 000 personer.

Traditionellt har **båda nationalspråken haft en stark ställning inom förvaltningen** i Helsingfors. Tvåspråkigheten är en essentiell del av stadens historia, identitet och "berättelse". Många verk och deras tjänstemän har täta och väl organiserade kontakter med sina nordiska kolleger. Det är svårt att tänka bort betydelsen av dem, särskilt i dag då det nordiska perspektivet har fått en allt större betydelse också på nationell nivå. Tanken på den nordiska skolan i Helsingfors stöder detta, liksom de svenska språkbadsskolorna.

Det är **inte alltid enkelt att definiera vad god tvåspråkig service innebär**. Det är inte fråga om att all kommunal service i alla sammanhang ska fungera på två språk, men det betyder att det ska finnas tillgång till tvåspråkig kommunal service t.ex. i givna situationer eller på särskilda ställen. Tillgången till kvalitativt god service på båda språken är också en fråga om delaktighet och nåbarhet. Exempel på god tvåspråkig service i dag är dagvården och utbildningsväsendet, vilket också en del undersökningar visar. Fler utmaningar möter man till exempel inom social- och hälsovården.

Arbetsgruppen har inte funderat på vad eventuella åtgärdsförslag kostar. Dels var detta inte explicit utsagt i uppdraget, dels hade inte heller tiden räckt till för en sådan fördjupning. Vår uppfattning är dock den, att många av våra åtgärdsförslag inte är kostsamma, utan att det snarare är fråga om en omorganisering av redan befintliga budgetpengar och om en effektivisering av verksamheten. Det mesta handlar faktiskt om förändrade attityder och rutiner.

Det största problemet med den tvåspråkiga servicen i Helsingfors är enligt arbetsgruppens syn att **staden saknar en helhetssyn på frågan**. Vi har därför velat **koppla ansvaret för tvåspråkigheten till den högsta ledningen** på de enskilda verken. Många detaljfrågor kring den tvåspråkiga servicen skulle vara lösta, ifall helhetssynen fanns.

Ett av åtgärdsförslagen talar om betydelsen av **väl genomtänkta språkplaner** för de enskilda verken. Att systematiskt se över dem och koppla dem till verkens kvalitetsarbete och resultatlöner ger tvåspråkighetsfrågorna en framlyft status. Arbetsgruppen har därför gjort upp en modell för vad en bra språkplan för ett verk borde innefatta.

Den svenska verksamheten är överlag inte en översättning av den finska, utan man måste tänka på tjänsteproduktionen parallellt på två språk redan i planeringsskedet. Innehållsproduktionen måste ske med språkglasögon på. Det är både tidsbesparande och ekonomiskt att tänka i språkliga banor redan när man börjar planera något nytt. Kampanjer och projekt förverkligas ofta enbart på finska, vilket är ett strukturellt problem för att det inte på alla verk finns tjänstemän ansvariga för de tvåspråkiga frågorna. Att i slutet av en

omorganisering eller ett projekt plötsligt märka att tvåspråkigheten glömts bort resulterar i dåliga lösningar ur ett språkligt perspektiv.

Något som omvitnat fungerar illa i staden är **översättningstjänsterna**. De upphandlade översättarföretagen har ofta underleverantörer, vilket betyder att ett verk inte kan skapa bestående relationer till enskilda översättare som behärskar terminologin för ett visst område. Eftersom den svenska verksamheten inte är en översättning av den finska, behövs också substanskunskap på de olika verken. Det får man bl.a. genom att ha utsedda ansvarspersoner för de tvåspråkiga frågorna.

Varje verk avgör hur dess organisation ser ut. På få verk syns det i dess organisation, att verket producerar tjänster på både finska och svenska. Där det är möjligt är starka och tydliga svenska enheter för att producera god svensk service av stor betydelse. Där sådana finns är helsingforsarna också nöjda med servicen. Då ett verk har bara liten tjänsteproduktion på svenska är det väsentligt att nätverka och samarbeta för god kvalitet på båda språken, både över förvaltningsgränserna och med tredje sektorn.

I fråga om **den svenskspråkiga dagvården och den allmänbildande utbildningen har en organisationsmodell** där man koncentrerat tjänsterna till ett och samma ämbetsverk, det vill säga vid utbildningsverket till en egen avdelning (linjen för svensk dagvård och utbildning), varit en mycket fungerande lösning som främjat en god kvalitet på den svenska servicen. Det är möjligt att leda avdelningen på ett effektivt och heltäckande sätt så att de som arbetar där medverkar i att genomföra målen inom såväl dagvården som utbildningen. Genom att koncentrera de svenskspråkiga anställda till en egen arbetsenhet stödjer man den service som kommuninvånarna får på svenska och bidrar till att skapa en stabil kontakt till den svenskspråkiga befolkningen.

Även flera av **social- och hälsovårdsverkets svenskspråkiga tjänster har koncentrerats** till vissa enheter, dock på ett sådant sätt att de produceras i samband med de finskspråkiga. Svårigheten ur kommuninvånarnas synvinkel med den här koncentrationen är avståndet och tjänsternas nåbarhet. Därför blir läget och goda trafikförbindelser viktiga. För att klienterna ska hitta tjänsterna är det likaså viktigt att informationen är tillräcklig. Genom att koncentrera kan man däremot skapa tillräckligt starka team och enheter som betjänar på svenska. Samtidigt bildas för den svenskspråkiga servicen vid ett stort ämbetsverk en struktur som är lättare att uppfatta för både invånare, anställda och samarbetsparter. Förutom att se till att de koncentrerade tjänsterna fungerar måste man naturligtvis trygga en språkkunnig personal också inom den service som inte har några särskilda strukturer för svenskspråkig service.

Betydelsen av fungerande tvåspråkig service och klientens modersmål betonas särskilt inom social- och hälsovårdsservicen. Specialfrågor med att arbeta på två språk har också på ett nytt sätt blivit aktuella vid social- och hälsovårdsverket efter att man från början av 2013 har producerat den svenskspråkiga socialservicen i anslutning till den finskspråkiga servicen. Nya verksamhetssätt och till exempel nätverkssamarbete kräver särskilt engagemang av både anställda och chefer. Ett av denna rapports viktigaste åtgärdsförslag

som riktar sig till social- och hälsovårdsverket handlar just om att beakta den svenskspråkiga servicen i samband med förändringar i organisationen och verksamheten. Likaså betonas personalens språkkunskaper och stärkandet av mångprofessionellt samarbete och nätverksarbete mellan aktörer som tillhandahåller svenskspråkig service. Utöver det här är det naturligtvis viktigt att beakta rapportens åtgärdsförslag på stadsnivå som komplement till detta.

Viktiga frågor med tanke på den svenskspråkiga social- och hälsovårdsservicens framtid är hur samarbetet med den tredje sektorn kommer att utvecklas och i vilken mån man i framtiden kan komplettera den egna serviceproduktionen med privata serviceproducenter, till exempel genom att utnyttja servicesedlar.

För närvarande pågår också en del **utredningar och lagstiftningsprojekt**, vars resultat vi inte har kunnat beakta i den här utredningen. Den pågående social- och hälsovårdsreformens resultat väntar man på, och social- och hälsovårdsverket arbetar samtidigt med en omfattande reform av Helsingfors eget servicenätverk, där planen utsträcker sig ända fram till år 2030. Den stora metropolutredningen färdigställdes i sin tur i början av december och behandlas nu vidare i de berörda kommunerna. Detta innebär att alla de beslut som påverkar den språkliga servicen inom verket inte är definitivt fastslagna när den här utredningen publiceras.

Ole Norrback gör för närvarande en utredning om **den svenska yrkesutbildningen**, som ska bli färdig 31.12.2014. Redan nu vet man, att utredningen kommer att lyfta fram betydelsen av ett bättre samarbete mellan olika skolformer än förut. Helsingfors har redan nu skapat starka och livskraftiga enheter på andra stadiet, men det finns all anledning att förstärka **samarbetet mellan gymnasie- och yrkesutbildningen och med den fria bildningen**.

Ett tämligen nytt fenomen i Helsingfors är **integrationen av invandrare på svenska**. För närvarande pågår sådan utbildning vid Helsingfors arbis, där också en invandrarkoordinator är anställd. I praktiken handlar det om ett samarbete för hela huvudstadsregionen, och i bästa fall kan utbildningen på sikt leda till en förbättring av rekryteringen av svenskkunnig personal inom vissa problemområden, särskilt inom åldringsvården.

1. Språkliga rättigheter

Enligt grundlagen är finska och svenska vårt lands nationalspråk, som var och en har rätt att använda i sina kontakter med statliga myndigheter och myndigheter i tvåspråkiga kommuner. I språklagen (2004) föreskrivs hur de språkliga rättigheter som garanteras i grundlagen ska förverkligas i praktiken.

Enligt 5 § i språklagen är en kommun tvåspråkig om kommunen har både finskspråkiga och svenskspråkiga invånare och minoriteten utgör minst åtta procent av invånarna eller

minst 3 000 invånare. Sålunda uppfyller Helsingfors definitionen för tvåspråkighet. Språklagen gäller dessutom kommunala bolag och affärsverk liksom privata serviceproducenter såvida de sköter om offentliga förvaltningsuppgifter.

Enligt språklagen gäller följande för tvåspråkiga städer:

- Var och en har rätt att använda finska eller svenska i sina kontakter med myndigheter. Myndigheterna skall dessutom ordna möjlighet för den som skall höras att bli hörd på sitt eget språk, finska eller svenska (10–11 §).
- Företag, föreningar och andra juridiska personer har med iakttagande i tillämpliga delar av de bestämmelser som gäller individens språkliga rättigheter rätt att använda sitt protokollsspråk, finska eller svenska, i kontakt med myndigheterna (11 §).
- Som handläggningsspråk i förvaltningsärenden används partens språk (12 §).
- Parten har rätt att få beslut och andra handlingar utfärdade på sitt eget språk. Handlingar som hänför sig till beredningen och behandlingen av ett ärende kan enligt myndighetens prövning skrivas delvis på finska och delvis på svenska (19 §).
- I meddelanden, kallelser och brev till parter, eller till den som enligt lag skall underrättas om ett ärende som är eller skall bli anhängigt, skall myndigheten använda mottagarens språk, om myndigheten vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan ta reda på det, eller använda både finska och svenska (19 §).
- Medlemmar i en kommuns organ har rätt att använda finska eller svenska vid sammanträden och i skriftliga yttranden eller ställningstaganden till protokollet eller ett betänkande (28 §).

Enligt språklagen skall myndigheterna i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. I tvåspråkiga städer skall allmänheten betjänas på finska och svenska. Det här innebär också att till exempel anslag, blanketter och broschyrer finns framme på båda språken och att man i den information som riktas till allmänheten använder både finska och svenska. Informationen behöver inte vara lika omfattande på båda språken, men man ska alltid beakta att båda språkgrupperna får information. Det centrala innehållet ska alltid finnas tillgängligt på båda språken. Även myndigheters kontaktinformation och andra grundläggande uppgifter om myndigheternas verksamhet, liksom offentliga meddelanden och kungörelser, ska finnas på båda språken.

Klienten ska så enkelt som möjligt kunna ta reda på var han eller hon kan få service på sitt eget språk, och servicens kvalitet får inte vara beroende av om klienten använder finska eller svenska. Myndigheter ska planera sin verksamhet så att det alltid finns språkfärdigheter där de behövs, till exempel i kundservicen.

Utöver språklagen innehåller bland annat också kommunallagen, lagen om grundläggande utbildning och speciallagstiftningen inom social- och hälsovården språkföreskrifter. Enligt kommunallagen ska förvaltningen i tvåspråkiga kommuner beakta olika språkgrupper. Förtroendevalda inom undervisningsförvaltningen har en särskilt ställning. I en tvåspråkig kommun ska för undervisningsförvaltningen tillsättas ett organ för vardera språkgruppen eller ett gemensamt organ med särskilda sektioner för vardera språkgruppen. Ledamöterna väljs bland personer som hör till respektive språkgrupp. En person som i befolkningsdatasystemet uppgett ett visst språk som sitt modersmål anses tillhöra den språkgruppen.¹

I lagen om de språkkunskaper som krävs av offentligt anställda (språkkunskapslagen) regleras vilka krav på språkkunskaper som ställs på kommunalt anställda. Språkkunskapslagen förpliktar myndigheten att sörja för att de anställda har de språkkunskaper som deras uppgifter förutsätter. Språkkunskaperna ska kontrolleras i samband med att en tjänst tillsätts eller en anställning görs. Bestämmelsen gäller både formella och faktiska språkkunskaper.

2. Den svenskspråkiga befolkningen i Helsingfors

År 2014 hade Helsingfors 612 664 permanenta invånare, av vilka 498 351 (81,3 %) var finskspråkiga, 35 844 (5,9 %) svenskspråkiga och 78 469 (12,8 %) hade något annat modersmål.²

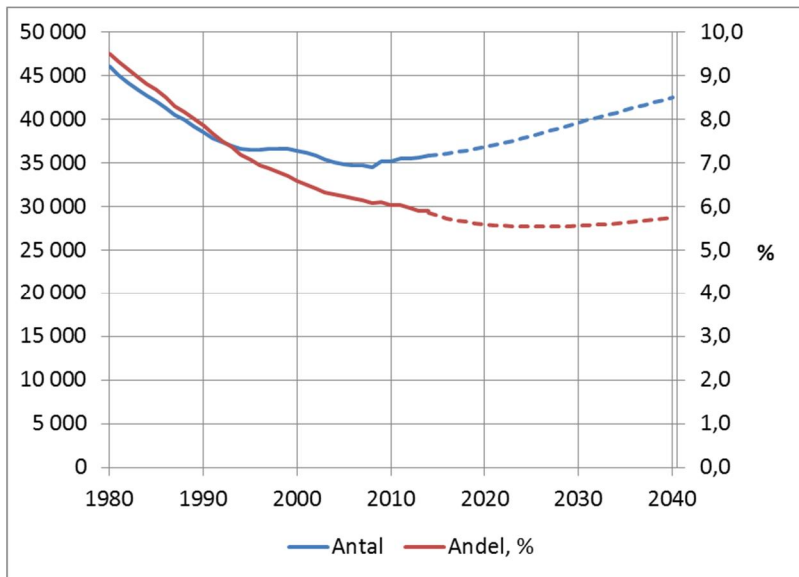
Helsingfors svenskspråkiga befolkning, som under många år kontinuerligt minskade, började öka från år 2008. Efter detta har antalet svenskspråkiga ökat med 1 339 personer fram till 2014.³ Den svenskspråkiga befolkningens andel av Helsingforsborna har däremot fortsatt att minska, särskilt på grund av att antalet invandrare snabbt ökar. Under de senaste åren har också den finskspråkiga befolkningen ökat till följd av att utflyttningen till grannkommunerna har minskat.

¹ I en tvåspråkig kommun kan man för språkgrupperna tillsätta sektioner inom organ även inom andra förvaltningar än undervisningsförvaltningen. Det här är däremot frivilligt.

² Helsingfors befolkning i årsskiftet 2013/2014 och befolkningsförändringar 2013, Helsingfors stads faktacentral.

³ I början av 2009 anslöts Östersundom till Helsingfors, och därmed ökade befolkningen med cirka 450 personer.

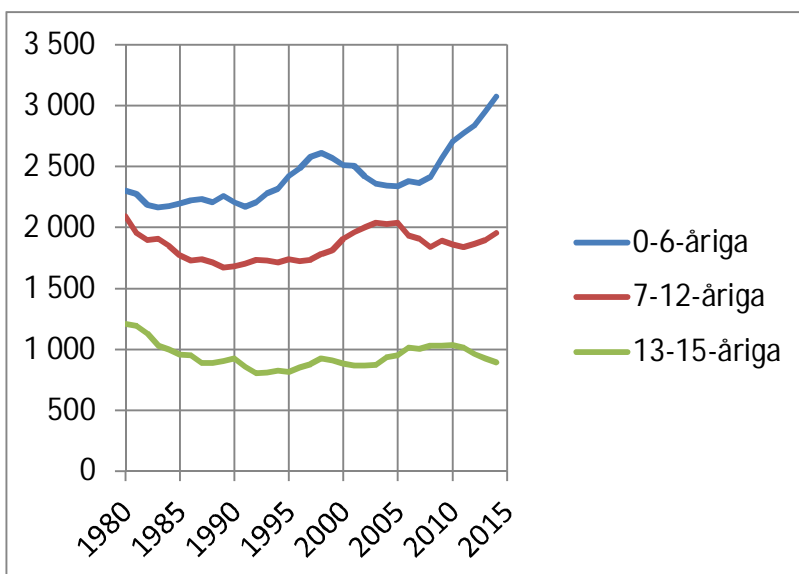
Figur 1. Antalet svenskspråkiga invånare och deras andel av Helsingfors totala befolkning 1980–2014, samt prognos fram till 2040.



Av figuren ovan framgår, att fastän de svenskspråkigas andel av befolkningen fortsättningsvis kommer att minska en aning under de kommande åren, förutspås antalet svenskspråkiga öka med cirka 7 000 personer fram till 2040. Det här ökar behovet av svenskspråkig service både på kort och på lång sikt.

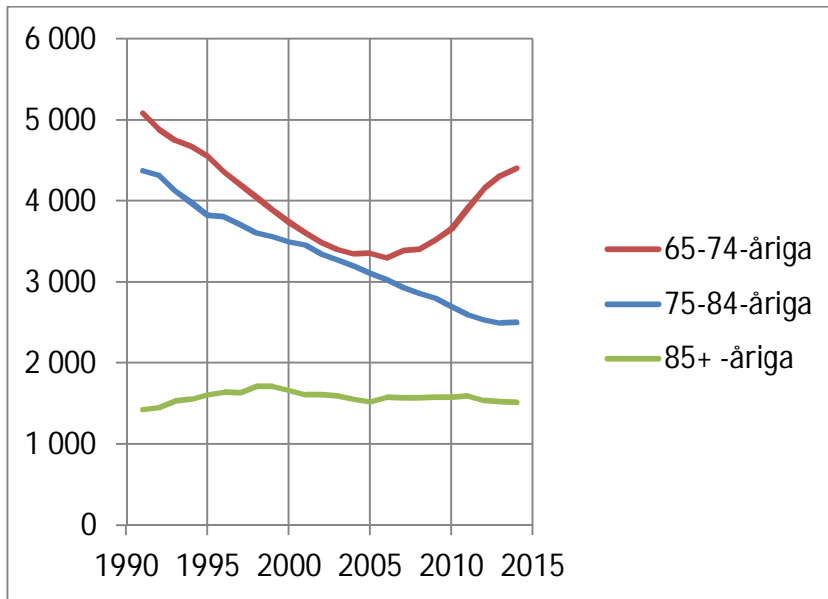
I den svenskspråkiga befolkningens åldersstruktur finns särdrag som gör att befolkningsgruppen kommer att öka även i framtiden. Till sin åldersstruktur avviker den svenskspråkiga befolkningen från den finskspråkiga på det sättet att det proportionellt sett finns fler barn och pensionärer bland den svenskspråkiga befolkningen än bland den finskspråkiga.

Figur 2. Antalet svenskspråkiga barn och ungdomar 1.1.1980–2014



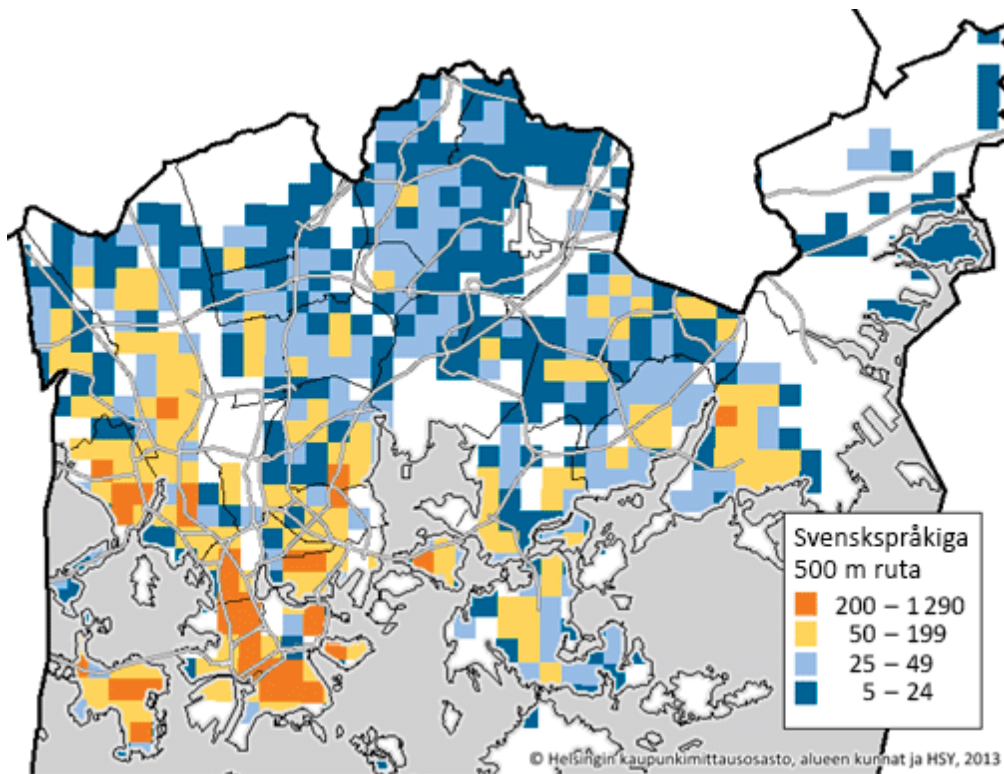
Den svenskspråkiga befolkningens medelålder har varit klart högre än den finskspråkiga befolkningens, men denna skillnad har snabbt utjämnats och är numera bara ett drygt halvår. Orsaken till att det här är att antalet svenskspråkiga åldringar tidigare var klart större än det är i dag, medan situationen är den motsatta för de finskspråkiga. För närvarande ökar däremot antalet svenskspråkiga i åldern 65–74 år.

Figur 3. Antalet svenskspråkiga i pensionsåldern 1.1.1980–2014

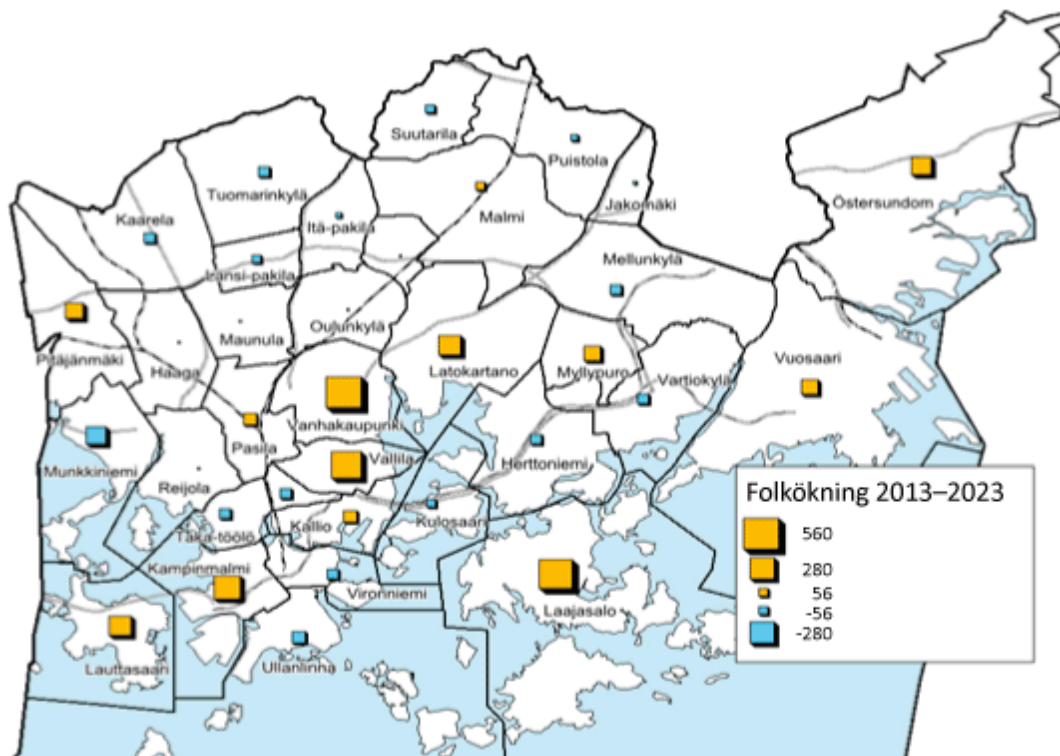


Den svenskspråkiga befolkningen bor huvudsakligen i stadskärnan, på Drumsö, i Munksnäs och i Haga. Dessutom finns det svenskspråkiga särskilt på Brändö, på Degerö och i Nordsjö, medan antalet svenskspråkiga och deras andel av befolkningen i områdena i norra och nordöstra Helsingfors är litet.

Figur 4. Antalet svenskspråkiga invånare i rutor på 500x500 meter i Helsingfors 1.1.2014



Figur 5. Prognostiserad folkmängdsförändring bland de svenskspråkiga distriktsvis i Helsingfors 1.1.2013–2023



3. Tvåspråkigheten inom stadens förvaltning och tjänster

När det gäller stadens tvåspråkiga tjänster finns det två olika typer av ämbetsverk och affärsverk: de som producerar tjänster på finska och svenska och de som informerar om sina tjänster på finska och svenska. Viktiga ämbetsverk som producerar tjänster på både finska och svenska hittas huvudsakligen inom bildningsväsendet och social- och hälsovårdsväsendet.

Utöver det här finns det några ämbetsverk som främst fungerar som bakgrundskraft för de ämbetsverk och affärsverk som producerar tjänster för invånarna, till exempel faktacentralen och företagshälsovårdscentralen.

I det här kapitlet går vi först igenom vad som införts i stadens strategi i fråga om tvåspråkighet och svenskspråkig service och i instruktioner på kommunal nivå. Efter det beskrivs i stora drag hur stadens svenskspråkiga service ordnas i de ämbetsverk som producerar svenskspråkiga tjänster och i de ämbetsverk som tillhandahåller information på svenska. Affärsverken har i regel avgränsats utanför den här granskningen.

3.1 Stadens strategi och instruktioner på kommunal nivå

I Helsingfors strategiprogram för perioden 2013–2016 nämns följande om det tvåspråkiga Helsingfors:

- "Helsingfors är starkt tvåspråkigt
 - Tvåspråkighet är en trumf i en nordisk välfärdsstad som Helsingfors. Helsingfors ska vara landets bästa stad – också på svenska! Detta kräver såväl fungerande servicehelheter som ett konsekvent strategiskt arbete. Behovet av service på svenska beaktas när servicenätet utvecklas för att servicen ska bli dimensionerad på ett ändamålsenligt sätt.
- Åtgärder:
 - Språkresurserna hos stadens anställda utvecklas.
 - Servicesedlar ger en möjlighet att komplettera stadens egen produktion särskilt i områden där det i dagens läge förekommer luckor i servicen."

I stadens förvaltningsstadga (24 §) konstateras följande:

"Helsingfors stad är en tvåspråkig kommun där förvaltningen, verksamheten och informationen skall organiseras med beaktande av den finska och den svenska språkgruppens behov. Stadens service skall ordnas så att invånarna kan få service på vardera språket inom stadens alla arbetsfält."

Enligt förvaltningsstadgan skall ämbetsverken se till att det finns ett tillräckligt antal anställda som kan finska och svenska för att den språkliga servicenivå som språklagen kräver skall kunna upprätthållas. Dessutom skall ämbetsverken se till att de anställda har de språkkunskaper som lagen kräver, genom att ordna utbildning, understödja studier och fästa vikt vid språkkunskaper då personer anställs. De språkliga rättigheterna skall beaktas också då staden köper service i stället för att ordna den själv.

Stadens språkstadga innehåller bestämmelser om behörighetskrav kring språkkunskaper och hur de fastställs och visas. År 2005 godkände stadsstyrelsen också språkstadgan och de anvisningar som kompletterar 24 § i förvaltningsstadgan. Anvisningarna omfattar en punkt om en språkplan som utarbetas inom ämbetsverken, där man ska definiera behovet av tvåspråkig service utifrån den egna verksamheten, på vilka sätt tillgången på svenskspråkig service säkerställs och andra viktiga frågor som berör den språkliga servicenivån.

3.2 Tvåspråkig service för stadsborna

Nedan följer en kort beskrivning av hur den svenskspråkiga servicen organiseras vid sådana ämbetsverk som producerar service på två språk och sådana som informerar om sin verksamhet på två språk.

Centralförvaltningen

Helsingfors stads registratorskontor betjänar på finska och svenska och ger information om aktuella beslut och om i vilket skede handläggningen av administrativa ärenden är under hela handläggningsprocessen. Dessutom sköter kontoret om stadens anslagstavla för offentliga kungörelser, som finns i stadshusets bottenvåning.

Stadskansliets kundservice på stadshuset består av "Virka Info" och "Virka galleri". Virka Info är Helsingfors allmänna rådgivningstjänst i stadshuset som betjänar alla helsingforsbor och som också erbjuder specialrådgivning i immigrationsärenden.

11 servicerådgivare handleder och ger råd i frågor som gäller Helsingfors stad och dess tjänster. 4 servicerådgivare betjänar också på svenska. Virka Info ger dessutom information om praktiska arrangemang för personer som flyttar från utlandet till Helsingfors, t.ex. om uppehållstillstånd, medborgarskapsfrågor och socialskydd i Finland. Man betjänar på både finska, svenska och engelska och på t.ex. ryska, estniska, arabiska och dessutom en del andra språk. Virka Info fungerar också som samservicepunkt för Migrationsverket och Helsingfors magistrat och polis.

Utställningarna i Virka Galleri presenterar i synnerhet Helsingfors från olika perspektiv. Utställningsmaterialet produceras oftast på finska och svenska, ibland också engelska eller andra språk.

Stadskansliets näringslivsavdelning producerar tjänster för företagare och personer som tänker bli företagare. Under näringslivsavdelningen verkar också "Respa" och "Framtidsdisken" som tillhandahåller rådgivningstjänster för ungdomar.

Faktureringsavdelningen vid **affärsverket ekonomiförvaltningstjänsten** skickar fakturor och betalningspåminnelser till kunder på finska eller svenska, beroende på vilket språk den person som fakturan skickas till har som modersmål enligt befolkningsregistret. Informationen fås direkt från registret. Även de betalningskrav som inkasseringsskontoret skickar skrivs antingen på finska eller svenska, beroende på vilket modersmål som införts i befolkningsregistret. Kunderna får också brev, till exempel begäran om kontonummer, och brev där man meddelar att avgiftstaket nåtts.

Ändringar av det språk som används görs på begäran, till exempel om man vill ändra språket på de fakturor som skickas till en klient som blivit dement till det språk som den person som sköter klientens ekonomiska ärenden använder. Faktureringsavdelningen har inte separata telefonnummer för kundbetjäning på olika språk, men avdelningen betjänar kunder per telefon på både finska och svenska.

Avdelningen för löneberäkning vid ekonomiservicecentralen betalar ut social- och hälsovårdsverkets stöd för närståendevård till personer under 65 år och personer som fyllt 65 år. Stöden utbetalas på basis av de beslut som ämbetsverket fattat och som vanligtvis kommer via socialhandledarna.

I det datasystem som används finns inte befolkningsregistrets uppgifter om modersmål, men om det i ett beslut eller annars har uppgetts att klientens modersmål är svenska, registreras detta i systemet.

Stadsplanerings- och fastighetsväsendet

Stadsplaneringskontoret sörjer för planläggning och trafikplanering i staden. Stadsplaneringskontoret strävar efter att tillhandahålla så mycket grundläggande information som möjligt på svenska i kundservicen och interaktionen. Planläggningsöversikten och alla broschyrer finns på svenska, likaså kungörelser om planer och annonser med ledigförklarade tjänster.

En stor del av utställningarna finns på både finska och svenska. Däremot publiceras ett stort antal olika arbetsrapporter och bakgrundsmaterial endast på finska. De viktigaste rapporterna översätts dock – till exempel deltagande- och bedömningsplaner för generalplaner och visionen för generalplaner. Också viktiga planläggningshandlingar – till exempel planbestämmelser – översätts till svenska.

Vid kundtjänsten på Laituri förutsätts att de anställda behärskar svenska. Däremot varierar det hur väl planerare inom enskilda planläggningsprojekt i praktiken kan betjäna på svenska, även om man visserligen kräver att alla har kunskaper i svenska. Ämbetsverket har länge erbjudit diskussionskurser på svenska.

Fastighetskontoret försöker säkerställa att kundservice fungerar på båda språken. Senast 2007 gjorde man en uppgiftsspecifik utredning om de anställdas språkkunskaper. Då visade det sig att cirka 85 personer vid fastighetskontoret hade sådana uppgifter som förutsätter kunskaper i svenska. Minst nöjaktiga kunskaper i svenska krävs av bland annat bostadsrådgivare, personer inom lokalcentralens och stadsmättningsavdelningens kundtjänst, tomtombudsmän, kommunikationspersonal, verks- och avdelningschefer och många enhetschefer. Vid det årliga resultat- och utvecklingssamtalet går man igenom personalens utbildningsbehov.

På basis av den enkät som avdelningschefer på fastighetskontoret fyllde i år 2014 är efterfrågan på svenskspråkig service ganska liten och ämbetsverkets förmåga att betjäna på svenska håller allmänt taget en tillräckligt hög nivå. Vid planeringen av verksamheten har de svenskspråkiga kommuninvånarnas och kundernas språkbehov beaktats. På de avdelningar som ger sådan kundservice som är direkt riktad till kommuninvånarna får man betjäning på svenska. Alla blanketter och meddelanden finns dock inte på svenska.

Byggnads- och miljöväsendet

Byggnadskontoret ansvarar bland annat för att planera, bygga, underhålla och övervaka Helsingfors gator och grönområden liksom för att planera och bygga stadens verksamhetslokaler. Ämbetsverkets kundtjänst sköter centraliserat kundresponser, kundkontakterna och informationen.

Vid rekryteringen har kraven på språkkunskaper beaktats och det finns också i praktiken svenskspråkiga eller personer som pratar utmärkt svenska vid ämbetsverkets olika enheter och avdelningar, till exempel inom kundtjänsten, kommunikationen och centrala interaktionsuppgifter. För dem som är intresserade ordnas utbildning i svenska och det betonas att man bör behärska branschens yrkesterminologi.

Byggnadskontorets verksamhet är synlig i staden till exempel i form av skyltar på byggnadsplatser, på vilka båda språken har beaktats. Kommunikationsmaterial – broschyrer, presentationsvideor, utställningstexter med mera – görs så att man beaktar finska, svenska och engelska. På ämbetsverkets Twitter-konto informeras, om situationen tillåter, åtminstone på finska, svenska och engelska.

En avdelningschef som hör till ledningsgruppen ansvarar för genomförandet av byggnadskontorets språkplan. I kvalitetsprojekt beaktas frågor som berör servicenivån och som är förenliga med språkplanen. Ämbetsverket har en aktiv nordisk verksamhet.

Miljöcentralen ordnar service på svenska bland annat genom att se till att det i portalen hel.fi finns lika omfattande information om miljöcentralens verksamhet på svenska som på finska. De flesta blanketter finns på svenska och i samband med det serviceregister som

för närvarande utarbetas för portalen hel.fi kontrollerar man vilka blanketter som finns på svenska. De viktigaste handböckerna och broschyrerna finns på svenska, till exempel den tryckta sammanfattningen av den miljörapport som omfattar hela staden och boken Merenranta kutsuu (översätts till svenska 2015) som gavs ut under Finska viken-året.

Frågor och respons på svenska besvaras på svenska. Informationen om aktuella ärenden sker huvudsakligen på finska, men man strävar efter att betjäna svenskspråkiga massmedier på svenska. Offentliga tidningsannonser publiceras på svenska. Också utställningstexterna på den permanenta utställningen "Miljön i Vik" i miljöcentralens verksamhetshus har översatts till svenska. De äventyrsutflykter till ön Stora Råntan som erbjuds daghem ordnas beroende på målgruppen antingen på finska eller på svenska. De naturutflykter som erbjuds går på finska, men det är möjligt att ordna svenskspråkiga utflykter om det finns efterfrågan. I största delen av arbetsuppgifterna vid miljöcentralen förutsätts minst nöjaktiga kunskaper i det svenska språket. Uppgifter om de anställdas språkkunskaper i praktiken upprätthålls i ett elektroniskt system (SUJO). Utbildning i svenska ordnas enligt behov, vanligtvis avdelningsvis.

Affärsverket trafikverket HST tillhandahåller basinformation om sin verksamhet på bägge inhemska språken. HST:s webbplats finns också på svenska. Likaså publicerar HST varje år sin verksamhetsberättelse på svenska. Även de viktigaste meddelandena publiceras på svenska. På skyltar på byggplatser och i annan kundinformation till exempel på metrostationer tillhandahålls information på svenska och muntliga meddelanden i metron görs både på finska och på svenska.

Förarnas språkkunskaper varierar, och man kan inte garantera att kunderna får betjäning på svenska till exempel när de köper biljett.

Även HRT tillhandahåller information om den metro- och spårvagnstrafik som HST sköter jämlikt på finska och svenska.

Räddningsverket och räddningsnämnden ansvarar för räddningsväsendet i Helsingfors stad. Dessutom producerar räddningsverket akutvårdstjänster i den utsträckning som överenskommits med den som ordnar tjänsterna.

I räddningsverkets operativa uppgifter vet man inte på förhand vilket språk klienten talar. Oavsett hur många svenskspråkiga personer räddningsverket har bland sin operativa personal går det inte att planera arbetsturerna så att man kan garantera klienten service på svenska eller ett främmande språk.

Inom säkerhetskommunikationen och -utbildningen samt övervakningsverksamheten har räddningsverket svenskspråkiga utbildare och brandinspektörer som kan betjäna klienten på hans modersmål.

Man har beaktat kraven på språkkunskaper i rekryteringen och räddningsverket strävar i sin rekrytering efter att nå brandmän som behärskar svenska. Räddningsverkets mål är att öka antalet anställda som behärskar svenska.

Bildningsväsendet

Arbetsfördelningen vid **Helsingfors kommunala arbetarinstitut** baserar sig på språket. Vid sidan av de kommunala instituten verkar i staden tre privata finskspråkiga medborgarinstitut.

Det finska arbetarinstitutet ansvarar för den finskspråkiga arbetarinstitutsverksamheten. Ämbetsverket har en egen direktion, 104 heltidsanställda och cirka 900 timlärare.

Det svenska arbetarinstitutet, Helsingfors arbis, är det enda ämbetsverket i staden som har svenska som administrationsspråk. Ämbetsverket har en egen direktion, 27 heltidsanställda och cirka 250 timlärare. Helsingfors arbis ansvarar i samarbete med Oiva Akademia för undervisningen i svenska för stadens anställda. Helsingfors arbis är även den enda läroanstalten i Helsingforsregionen som har integrationsundervisning för vuxna på svenska.

Stadsbiblioteket har inga särskilda svenskspråkiga enheter, men i praktiken har vissa bibliotek fått en starkare svensk profil än andra. Enligt stadsbibliotekets språkplan, som uppdaterades 2014, ska biblioteket ha ett särskilt organ som koordinerar svenskspråkiga ärenden, och denna uppgift genomförs av "Svenska gruppen", som är en av bibliotekets temagrupper.

Stadsmuseets kundbetjäningpersonal och experter betjänar kunder på finska och svenska. Museets linje är att utställnings- och broschyrtexter, webbplatser, undervisnings- och guidningstjänster och en del av publikationerna ska finnas på svenska. Museet erbjuder också ett särskilt svenskt program och en svenskspråkig museilektor ansvarar för den svenskspråkiga servicen för allmänheten och dess utveckling. Den tvåspråkiga forskningschefen som hör till museets ledningsgrupp ansvarar för att språkplanen genomförs.

Kulturcentralens områdeshus ansvarar själva för sitt program och sin information på svenska. Målet är att det ska finnas ett mångsidigt programutbud på svenska vid alla hus. Säsongsbrochyrer och husens webbplatser finns på minst två språk. En specialplanerare på den kulturpolitiska avdelningen ansvarar för kulturcentralens svenskspråkiga utvecklingstjänster, som kompletterar husens eget serviceutbud. Planeringen av det

svenskspråkiga innehållet sker också genom nätverkssamarbete, bland annat med stadens övriga ämbetsverk.

Idrottsverket betjänar på svenska vid de flesta enheter och strävar efter att beakta kunskaper i svenska i samband med rekryteringar och uppmuntrar till språkstudier. Ämbetsverket ordnar verksamhet på svenska för olika åldersgrupper, bland annat seniormotion (cirka 250 deltagare) och vattengymnastik, och ansvarar för simundervisningen i de svenska skolorna. Dessutom betjänar ett tiotal idrottsföreningar på svenska. Kontakterna till de nordiska länderna är goda.

Ungdomscentralen producerar tjänster på finska och svenska. Ungdomscentralens svenska ungdomsarbetsenhet, som omfattar fyra svenska ungdomsgårdar, ansvarar för den svenskspråkiga verksamheten. Den svenska enheten har elva (11) anställda, en verksamhetsledare och tio (10) ungdomsledare. Enhetens verksamhet stödjer svenskspråkiga ungas egen kulturella identitet. Dessutom är påverkningssystemet "Krut för unga" och ungdomscentralens viktigaste evenemang tvåspråkiga. Planeraren av den svenskspråkiga "Klaari"-verksamheten utvecklar och koordinerar drogforebyggande arbete på svenska och stödjer svenska skolor och andra aktörer som arbetar med barn och ungdomar.

Utbildningsverket har en linje för svenskspråkig dagvård och utbildning som sörjer för dagvården för stadens svenskspråkiga barn (32 daghem inom staden och tio gruppdaghem), stadens svenskspråkiga förskoleundervisning, grundläggande undervisning (16 grundskolor) och övrig undervisning, gymnasieutbildning (tre gymnasier och en vuxengymnasielinje) i enlighet med lagen om grundläggande utbildning samt morgon- och eftermiddagsverksamheten för skolelever. Linjen har tolv (12) fast anställda. I daghem, skolor och gymnasier arbetar cirka 630 personer i fast anställning. Administrationsspråket vid linjen för svensk dagvård och utbildning och vid svenska skolor och daghem är svenska. Alla skolor har en direktion.

Vid utbildningsverket verkar en utbildningsnämnd som har en finsk och en svensk sektion. Den svenska sektionen godkänner bland annat läroplaner och andra planer som anknyter till undervisning och beslutar om grunderna för elev- och studerandeantagning samt om antalet platser i svenskspråkiga daghem.

Konstmuseet betjänar vid behov sina kunder på svenska både inom kundservicen och på expertnivå. Museets skyltar, utställningstexter, webbplats och material riktat till skolelever och familjer finns på svenska. Övriga publikationer, till exempel broschyrer och utställningskataloger, finns alltid då det är möjligt också på svenska. Varje vecka erbjuds en avgiftsfri utställningsguidning på svenska och guidningar samt verkstäder kan alltid beställas också på svenska. Museet har en svenskspråkig museielektor med fast

anställning som ansvarar för utvecklingen av den svenskspråkiga servicen för allmänheten liksom för samarbetet med de svenska skolorna.

Faktacentralen betjänar sina kunder både på finska och på svenska. Kunder som begär information och ställer frågor får svar på det språk de önskar. De publikationer som faktacentralen redigerar är huvudsakligen på finska, men innehåller alltid en sammanfattning eller inledning på svenska. Meddelanden om statistik- och forskningsöversikter publiceras på svenska på faktacentralens svenska webbplats. Faktacentralens årsböcker, fickstatistik och den välfärdsberättelse som utarbetas under varje fullmäktigeperiod publiceras åtminstone delvis på svenska. Vid faktacentralen anses det nordiska samarbetet vara värdefullt och faktacentralen upprätthåller för Helsingfors del databasen Nordstat <http://www.nordstat.org/> (Se bilaga 4). Faktacentralen har ingen särskild språkstrategi eller särskild personal med tanke på den svenskspråkiga servicen. Målet är att de anställda på svenska klarar av att utföra den kund- och informationsservice som deras uppgift förutsätter. I rekryteringsprocessen kontrolleras att de anställda har tillräckliga kunskaper i svenska. Faktacentralen har en egen svensk översättare som översätter det material som behövs.

Företagshälsovårdscentralen

För tillfället representerar två medlemmar med svenska som modersmål företagshälsovårdscentralens svenska verksamhet i ledningsgruppen. Företagshälsovårdscentralen planerar att utnämna en ansvarsperson för de svenska frågorna.

Vid rekrytering beaktas alltid behovet av språkkunskap, och tvåspråkighet eller goda kunskaper i svenska betonas. Vid anställning av en egen informatör strävar företagshälsovårdscentralen efter att hen behärskar också svenska utmärkt.

Företagshälsovårdscentralen samarbetar aktivt med yrkeshögskolan Arcada, den svenskspråkiga utbildningsenheten för sjukskötare och hälsovårdare i Helsingfors. Man erbjuder praktikplatser för hälsovårdarstuderande, samarbetar med lärarna och ordnar bl.a. gruppstudiebesök för studerande med målsättningen att de ska kunna bekanta sig med verksamheten.

Företagshälsovårdscentralen strävar efter att all information också finns på svenska i framtiden.

Social- och hälsovårdsväsendet

Vid social- och hälsovårdsverket ordnas de svenskspråkiga tjänsterna delvis i samband med de finskspråkiga och delvis centraliserat vid vissa enheter där alla svenskspråkiga

invånare i staden betjänas. Innan socialverket och hälsovårdscentralen sammanslogs i början av 2013 var de svenskspråkiga socialtjänsterna centraliserade vid den svenskspråkiga byrån Svensk socialservice. Efter organisationsförändringen flyttades byråns tjänster och personal till olika enheter. Vid dessa bildades antingen svenskspråkiga eller tvåspråkiga team som betjänar svenskspråkiga klienter i hela staden. De här teamen finns inom barnskyddet, hemservicen för barnfamiljer och familjearbetet inom tidigt stöd, utkomststödet och det sociala arbetet för personer som fyllt 25 år, det sociala arbetet för handikappade, familjerådgivningen samt det sociala arbetet och närarbetet för äldre.

De övriga teamen och enheterna som centraliserat ger service på svenska finns inom hemvården (på det södra serviceområdet), den öppna psykiatriska sjukvården samt på tre hälsostationer, där också de svenskspråkiga mödra- och barnrådgivningstjänsterna erbjuds. Också den svenskspråkiga korttids- och långtidsvården dygnet runt, bedömningen och rehabiliteringen samt dagverksamheten för äldre har centraliserats.

Svenskspråkiga klienter har alltid rätt att välja mellan den centraliserade svenskspråkiga servicen och till exempel servicepunkten på det egna närområdet. Linjeledningen ansvarar för den svenskspråkiga servicen, och dessutom har man utsett en för hela ämbetsverket gemensam koordinator för de svenskspråkiga tjänsterna.

Barnomsorgsverket ansvarar för den finskspråkiga barnomsorgen, men från hösten 2014 ordnar ämbetsverket i lekparken gruppaktiviteter på svenska för spädbarnsfamiljer.

4. Hur fungerar den tvåspråkiga servicen – hur förstärka tvåspråkigheten?

4.1 Kommuninvånarna och den tvåspråkiga servicen

I undersökningen Språkbarometern som genomförs vartannat år utreder man hur språkminoriteter i finländska kommuner och städer ser på servicens språkliga kvalitet. Undersökningen genomförs av Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi och består av en enkät där företrädare för minoriteten i kommunerna bedömer den språkliga servicen sektorvis på skalan 1–10.

I den undersökning som senast genomfördes (2012) gav de svenskspråkiga Helsingforsborna den svenskspråkiga servicen det allmänna vitsordet 6,9, medan medeltalet för tvåspråkiga kommuner var 7,6. Till exempel fick den kommunala åldringsvården i Helsingfors vitsordet 5,8, hälsovården 6,1, hemvården 5,6, medan den kommunala dagvården fick vitsordet 8,9. Man var ganska nöjd med tjänsterna inom kultursektorn: biblioteket fick vitsordet 7,1, museer, teatrar och evenemang 7,7 och arbetarinstitutionen 8,9. Stadens webbplats fick vitsordet 7,8.

34 procent av de svenskspråkiga i Helsingfors sade år 2006 att de sällan eller aldrig får kommunal service på svenska, år 2008 hade andelen stigit till 39 procent och 2012 till hela 47 procent. Samtidigt är det ungefär en av tre (34 - 35 procent) som uppger att de inte ens

försöker få service på svenska, även om de skulle föredra det, speciellt i mera komplicerade situationer. Behovet är alltså större än den konkreta efterfrågan.

Enligt Kjell Herberts, som ansvarar för Språkbarometern, påverkar den svenskspråkiga andelen av befolkningen i högre grad än antalet svenskspråkiga hur tillgänglig servicen är, hur väl den fungerar och hur nöjda kommuninvånarna är med servicen. I Helsingfors, där landets till antalet största svenskspråkiga minoritet bor men där dess andel av befolkningen är förhållandevis liten, är man minst nöjd med den svenskspråkiga servicen. Det här gäller särskilt tillgången till svenskspråkiga hälsovårdstjänster. Inom olika kommunala sektorer är erfarenheterna olika, det finns sektorer eller tjänstemän som föredömligt ser till att det finns svensk service att tillgå, men generellt sett är efterfrågan på svensk service betydligt större än utbudet.

Herberts konstaterar att man borde fokusera på hälsovårdstjänsterna, de svenskspråkiga enheterna och på att utveckla personalens attityd. Han föreslår också att hela huvudstadsregionen samarbetar mera vid planeringen av den svenskspråkiga servicen.

Tankesmedjan Magma har under de senaste åren låtit göra en del utredningar, som ger synpunkter på hur tvåspråkigheten ska kunna beaktas i servicen för kommuninvånarna. Journalisten Johanna Westmans "Språket på agendan i metropolen – med service på svenska i fokus" är från år 2011. I rapporten säger hon bland annat att "det centrala inte är storleken på en kommun utan möjligheten att skapa fasta, fungerande lösningar med ett tydligt ansvar. Informella språkliga lösningar (nätverk, ansvarspersoner m.m.) är extremt sårbara. Fördelen med stora enheter är den flexibilitet som rörliga resurser ger i fråga om personal och professionalitet."

Westman säger också, att oberoende av kommunindelning behövs en detaljerad strategi för hur service på det andra inhemska språket ordnas i huvudstadsregionen. Om ingen kommunsammanslagning blir av måste den språkliga strategin vara gemensam för de fyra kommunerna. Ytterligare menar hon att strategin ska innehålla mätbara kriterier för vad som är godtagbar servicekvalitet.

Enligt Westman är samordning oundgänglig bland annat för att en klientorienterad kö, där modersmålet beaktas, ska kunna skapas för äldreomsorgen och svenska vårdenheter förbli svenskspråkiga. Hon betonar både det klientorienterade förhållningssättet när man planerar service och en målinriktad rekrytering som beaktar behovet av kunskap i svenska.

Forskaren pol.lic. Linnea Henrikssons "En- eller tvåspråkiga lösningar, om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar" är också från 2011. Hon å sin sida betonar, att all tvåspråkig verksamhet kräver medveten språkplanering. Språkplanering kan se ut på olika sätt, att det finns en medveten strategi är viktigare än dess exakta beståndsdelar. Någon i ledningen måste ha (och ta) ett uttalat ansvar för verksamheten på minoritetsspråket.

Pol.mag. Eini Pihlajamäkis "De talar finska över huvudet på mig" från år 2013 är en utredning om mentalvården på svenska i Helsingfors. Helsingfors och HNS har ett avtal om anstaltsvården av svenskspråkiga patienter. Enligt studien finns det stora brister i den oberoende av om det är staden eller HNS som står för vården. Pihlajamäki poängterar, att en människa med psykiska problem är särskilt sårbar. Hon säger också, att ett samarbete mellan de olika aktörerna är viktigt. Utan ett fungerande samarbete mellan olika serviceproducenter fungerar inte klienternas vård- och servicekedja.

I ett pågående tvåårigt forskningsprojekt vid Mathilda Wrede-institutet har två socialarbetare anställda av social- och hälsovårdsverket forskat i mångprofessionellt arbete med svenskspråkiga unga i Helsingfors. I projektets inledningsfas år 2014 har man utrett de aktörer som arbetar med svenskspråkiga ungdomar både inom och utanför Helsingfors stads organisation och dessutom nätverk och samarbetsformer mellan de här parterna. En del av projektet har fokuserat särskilt på aktörerna, servicekedjorna och stödstrukturerna i den svenskspråkiga psykiatriska vården för unga. Det har kommit fram att ett det inom arbetet med svenskspråkiga unga finns ett särskilt behov av mångprofessionella forum och strukturerade samarbetsformer som beaktar de svenska särbehoven. En konkret fråga som fördes fram av professionella både inom stadens ämbetsverk, HNS och tredje sektorn var behovet av samlad webbaserad information om de tjänster och den vård som erbjuds åt ungdomar på svenska.

Många andra utredningar har under årens lopp gjorts, men åtgärdsförslagen tenderar att ganska snabbt falla i glömska. T.ex. många av åtgärdsförslagen i utredningen "Service på svenska i huvudstadsregionen" från år 2007 kunde med fördel fortfarande förverkligas både i en enskild kommun och över kommungränserna.

4.2 Rekrytering och språkkunskaper

Under arbetet med den här rapporten har det tydligt framkommit, att en systematisk rekrytering av svenskkunnig personal inte alltid fungerar eller att det inom vissa områden råder brist på sådan. Inom utbildningen råder det stor brist på behöriga svenskspråkiga lärare och barnträdgårdslärare, och när det behövs vikarier är det sällan möjligt att rekrytera behörig personal. Inom social- och hälsovården är det brist på svenskspråkig personal bland annat inom äldreomsorgen.

Också stadens servicebolag Palmia och Städernas bemanningsbolag Seure har haft uppenbara problem med att rekrytera språkkunnig personal, särskilt inom vissa yrkesgrupper, och har satsat mycket på att på att åtgärda problemet, dock utan större framgång.

Verken behöver bättre än hittills kartlägga språkkunskaperna hos sin personal. År 2012 var antalet anställda i staden ca 39 500. Av dem hade 91,2 % finska som modersmål, 3,4

% svenska som modersmål och 5,4 % något annat modersmål. Dessutom finns det många finskspråkigt registrerade med goda kunskaper i svenska. Här finns en språklig resurs som inte utnyttjas tillräckligt.

Behovet av språkkunskap hos stadens personal varierar. Det kan handla om att man ska kunna ge information om tjänster eller bemöta en kommuninvånare inom kundservice. Men det kan också handla om att behärska svår yrkesterminologi inom ett visst område. Helsingfors stads språkstadga förutsätter att personer som arbetar med uppgifter där man betjänar allmänhet och kunder och regelbundet använder finska och svenska muntligt och skriftligt, beroende på uppgiften ska ha antingen goda eller nöjaktiga muntliga och skriftliga kunskaper i båda språken. Om uppgifterna förutsätter att man använder finska och svenska endast muntligt, krävs antingen goda eller nöjaktiga muntliga kunskaper i båda språken. I övriga uppgifter förutsätts att personalen har sådana muntliga och skriftliga kunskaper i finska och svenska som krävs för att man ska kunna sköta sina uppgifter. Särskilt när det inte finns noggranna behörighetsvillkor är det alltså viktigt att fundera på vilken språkkunskap den anställda i praktiken behöver i sin arbetsuppgift.

De anställda som ansvarar för den svenskspråkiga kundservicen betjänar ofta också finskspråkiga kunder, vilket betyder att de i praktiken måste behärska båda språken. Då stadens administrativa språk är finska, innebär det i praktiken att man också inom helt svenskspråkiga tjänster ofta måste behärska finska på en rätt hög nivå. Det är därför viktigt att stadens verk har en medveten personalpolitik i förhållande till kunskapen i de båda inhemska språken i samband med rekrytering av personal. För att underlätta en god rekrytering har arbetsgruppen utarbetat en modell för hur språkkunskaperna i praktiken kan beaktas från början. (Se bilaga 3).

Utöver rekryteringen är det viktigt att staden satsar på systematiska och fortlöpande språkstudier i det andra inhemska språket på arbetstid och utnyttjar språktillägg i lönen enligt centralförvaltningens instruktioner. Därtill borde ett samarbete med de högskolor och yrkeshögskolor som har svenska utbildningsprogram ytterligare förstärkas, särskilt inom utbildnings- och vårdsektorn.

Både det svenska och det finska arbetarinstitutet skräddarsyr kurser i de inhemska språken (Helsingin suomenkielinen työväenopisto i finska och Helsingfors arbis i svenska) för stadens andra verk. Detta samarbete behöver ytterligare förstärkas.

Enligt stadens instruktioner kan språktillägg utbetalas om en person i praktiken använder båda de inhemska språken eller något främmande språk i sitt arbete, även om det inte hörde till behörighetskraven när befattningen tillsattes. Enligt arbetsgruppens utredningar finns det skillnader mellan olika ämbetsverk i hur språktillägget tillämpas. Instruktionerna har också kunnat tolkas så att kravet på att man ska behärska det andra inhemska språket i samband med rekryteringen utgör ett hinder för utbetalning av språktillägg för detta språk. I dessa fall har inte språkkunskapen och att språket används i arbetet heller beaktats på något annat sätt i lönesättningen. På den här punkten måste instruktionerna

förtydligas och man måste säkerställa att praxis kring utbetalningen av språktillägg är enhetlig inom hela staden.

4.3 Planering och utveckling av tvåspråkiga tjänster

Särskilt inom ämbetsverk som betjänar kunder direkt uppfattar man att tvåspråkig service främst innebär att det finns tillräckligt med språkkunnig personal på plats. Detta är också viktigt, bara man samtidigt uppfattar kundservice som ett brett begrepp som även omfattar bland annat telefonservice och information, entré-/vaktmästartjänster, skyltning i utrymmen för kundservice och övrig skyltning liksom blanketter och annan information som delas ut till kunder.

Utöver att trygga en tvåspråkig kundservice är det viktigt att de språkliga effekterna beaktas också i den övriga verksamheten redan i planeringsskedet. Såsom det tidigare har konstaterats är detta både tidsbesparande och effektivt. Ämbetsverkens högsta ledning behöver vara mycket medveten om detta. Till exempel borde man vid stora förändringar i organisationen fundera på hur man kan ordna verksamheten så att de språkliga perspektiven automatiskt beaktas. Detta gäller på samma sätt olika arbetsgrupper och deras uppgifter och sammansättning liksom olika kampanjer och projekt. Har man beaktat tvåspråkigheten ända från början?

När man planerar och utvecklar den svenskspråkiga servicen är det viktigt att man kommer ihåg att stadens såväl interna som externa samarbetsparter inte nödvändigtvis är desamma som inom de finskspråkiga tjänsterna. Inom staden ordnas till exempel dagvården för svenskspråkiga barn av utbildningsverkets linje för svensk dagvård och utbildning, medan barnomsorgsverket ansvarar för den finska dagvården. Då måste arbetet för att planera tjänsterna för barnfamiljer göras i samarbete med vardera verket. Inom social- och hälsovårdsverket måste de centraliserade team som tillhandahåller service på svenska kunna nätverka och arbeta på ett yrkesövergripande sätt så att de gemensamma klienterna gynnas. Av de externa aktörerna måste man komma ihåg svenskspråkiga aktörer inom tredje sektorn samt högskolorna och läroanstalterna. Det är viktigt att olika svenskspråkiga aktörer inbjuds att delta i planeringsarbetet redan från början.

Eftersom utvecklingen av den svenskspråkiga servicen kräver sakkunskap om klientelet liksom kännedom om de samarbetsparter som tidigare nämnts, deltar de anställda som betjänar på svenska vid sidan av det egna arbetet ofta i planeringsarbetet, nätverksarbetet och informationen kring den svenskspråkiga servicen. Det är viktigt att ledningen i fråga om arbetstid förstår att det här innebär ett särskilt engagemang. Lika viktigt är det att ledningen bär ansvar för att beakta språkperspektivet och att det inte faller på de anställdas axlar att sköta om det. Planmässighet i utvecklingen av den svenskspråkiga servicen får man när man kommer ihåg att registrera verksamhetssätt, praxis och processer, och utarbetar de anvisningar som behövs så att informationen och

kunskaperna inte är bundna till en viss person och därmed faller i glömska i samband med ändringar i personalen.

4.4 Anskaffningar och upphandling

Det är viktigt att de språkliga rättigheterna beaktas till exempel vid serviceupphandlingar. Vid anskaffning av datasystem måste tvåspråkigheten beaktas redan i upphandlingsskedet. Också vid upphandling av översättningstjänster måste man vara särskilt noggrann med upphandlingskriterierna och se till att de innehåller tydliga kvalitetskriterier.

Stadens viktigaste anvisningar för upphandling och modellhandlingar, som baserar sig på lagen om offentlig upphandling, har samlats under namnet upphandlingshandbok på anskaffningscentralens webbplats. En bedömning av behovet av svenska måste inbegripas i anskaffningarna redan i planeringsskedet. Uppföljningen av kvaliteten kräver att ämbetsverken är vaksamma och beredda att reklamera i de fall där kvalitetskriterierna inte uppfylls.

Exempel på upphandlingar som genomförts på ett bra sätt och på tvåspråkiga datasystem som överskrider kommungränserna är stadsbibliotekens Helmet, kulturväsandets Kultus.fi, medborgarinstitutens kurshanteringsprogram Kursor och dess anmälningssystem Ilmonet.fi.

4.5 Information om servicen

Kommunallagen stadgar om kommuninvånarnas rätt till information och kommunens skyldighet att informera och kommunikation behandlas även i språklagen. I Helsingfors stads kommunikationsanvisningar, som godkänts av stadsstyrelsen, ges närmare anvisningar om centralförvaltningens och ämbetsverkens kommunikation. Kommunikation på webben är den viktigaste kanalen för stadens kommunikation och det produceras allt mindre tryckt material.

Stadskansliets IT- och kommunikationsavdelning sörjer för stadens centralförvaltnings kommunikation och huvudportal. På stadens centraliserade webbtjänst och information om aktuella ärenden för såväl media som stadsbor är utgångspunkten att viktiga meddelanden och material i så stor utsträckning som möjligt produceras också på svenska. Det här gäller såväl stadens huvudwebbplats (hel.fi), den regionportal som tillhandahåller information om service i huvudstadsregionen (Helsingforsregionen.fi) som e-tjänsten (<https://asiointi.hel.fi>), servicekartan (www.hel.fi/palvelukartta) och den regionala säkerhetsportalen Helsingforstrygghet (Helsinkiurva.fi). Också Helsingfors-kanalen har ett tvåspråkigt användargränssnitt.

Produktionen av aktuella nyheter sköts av webbredaktionen, som varje dag väljer bland det material som publiceras i ämbetsverkens nyhetsflöde och producerar aktuell information på finska, svenska och engelska på huvudwebbplatsen. De viktigaste nyheterna översätts till svenska såvida ämbetsverket i fråga inte redan har skrivit texten på svenska. Det råder brist på svenska nyhetstexter om svenskspråkig service.

Det varierar om det finns information på svenska och hur omfattande den är på stadens ämbetsverks egna webbplatser och på webbplatser för olika projekt. Den grundläggande informationen ska alltid finnas också på svenska, men om man klickar sig djupare in på webbplatsen minskar utbudet av information på svenska eller upphör snabbt helt och hållet. Alla handlingar, tjänster och material finns inte tillgängliga på svenska. Utöver att producera information på svenska är det viktigt att man tydligt informerar om den svenskspråkiga servicen på webbplatsen för det ämbetsverk som producerar servicen. Om man informerar om servicen på en särskild svenskspråkig webbplats är det bra om det på den finskspråkiga webbplatsen finns en länk till den. Det här hjälper kunden men också stadens externa samarbetsparter att hitta informationen.

Allt oftare närmar man sig stadsborna och för diskussioner om stadens ärenden och tjänster i sociala medier, till exempel på Facebook eller Twitter. På dem producerar ämbetsverken information om sin verksamhet på samma grunder och på samma språk som på sin webbplats, och utöver detta ger de här kanalerna möjlighet att diskutera och kommentera. De frågor som riktas till staden besvaras på samma språk som frågan ställts.

I diskussioner och kommentarer kan var och en använda sitt eget modersmål och man bör uppmuntra till detta genom att informera om servicens existens även på svenska. För att stadens informatörer aktivt ska kunna vara närvarande och snabbt reagera i de sociala medierna krävs det att de behärskar både finska och svenska väl. Men ämbetsverken har i regel inte några svenskspråkiga informatörer, redaktörer eller översättare.

På stadskansliet finns en svenskspråkig informatör och en översättningsenhet bestående av fem personer med finska, svenska och engelska som målspråk. Man har bland annat stadsfullmäktiges mötesprotokoll, stadens årliga budget och bokslut, offentliga meddelanden och kungörelser samt fullmäktiges strategiprogram på svenska. Av de centrala ämbetsverk som producerar tjänster har social- och hälsovårdsverket ingen svenskspråkig informatör och utbildningsverket endast en informatör som också har andra uppgifter. Enligt ämbetsverken varierar kvaliteten på det arbete som utförs av de upphandlade översättningsbyråerna kraftigt.

Vid marknadsföring av staden överlag eller av de tjänster eller evenemang som kommunen ordnar för olika målgrupper ska båda nationalspråken beaktas på samma grunder som i den övriga kommunikationen. Ju viktigare frågan är och ju större målgruppen är, desto viktigare är det att man i marknadsföringsmaterialet använder båda språken och att innehållet planeras utifrån båda språkgrupperna.

Vid all innehållsproduktion uppnås det bästa slutresultatet om kampanjer, webbinnehåll och annat kommunikations- och marknadsföringsmaterial planeras ända från början ur

språkgruppens perspektiv och produceras direkt på ifrågavarande språk. Innehåll eller tjänster som producerats på olika språk är inte nödvändigtvis helt identiska eftersom målgrupperna inte heller är det.

I den interna kommunikationen till stadens anställda används finska eftersom det är stadens administrationsspråk. Detta är däremot inget hinder för att producera innehåll också på svenska i stadens gemensamma personaltidning eller på intranätet på kommunal nivå. Det skulle tvärtom bidra till att synliggöra stadens tvåspråkighet och det arbete som de anställda som arbetar på svenska gör.

4.6 Delaktighet

Om kommuninvånarnas möjligheter att delta och påverka stadgas i kommunallagen (27 §). I stadens strategiprogram för 2013–2016 beaktas växelverkan och delaktighet. I början av 2014 grundades vid stadskansliet en delaktighets- och rådgivningsenhet vars verksamhetsområde omfattar utveckling av modeller för elektroniska tjänster för deltagande och för regionalt deltagande.

I det praktiska genomförandet av delaktighet och deltagande är det viktigt att invånarna får uppdaterad information om kommunens verksamhet både på finska och på svenska. System för deltagande, höranden av kommuninvånare, enkäter, webbdiskussioner och invånarmöten måste därför fungera på båda språken.

Det går inte att med tillräcklig noggrannhet få fram språkminoritetens specialbehov genom allmänna metoder som riktas till hela befolkningen, och därför behövs tillfällen och enkäter som riktas särskilt till den svenskspråkiga befolkningen. För att utveckla tjänsterna och kundernas delaktighet kan man grunda bestående eller tillfälliga invånarråd till vilka man vid utvecklingen av den svenskspråkiga servicen bjuder in svenskspråkiga medlemmar. En motsvarande metod tillämpas i den flerspråkiga webbtjänsten Infopankki som riktas till invandrare och som följs och kommenteras av ett klientråd som består av invandrare.

Helsingfors har under de senaste åren utvecklat olika elektroniska kanaler för respons och påverkan. I stadens elektroniska responssystem kan man ge respons på finska, svenska och engelska. För att systemet ska rapportera om den svenskspråkiga responsen förutsätts att den klassificeras som svensk när den behandlas av ämbetsverken. I framtiden kommer det att vara möjligt att via systemet söka respons på en nivå som berör hela staden med olika kriterier, bland annat utgående från språket.

”Berätta på kartan” är en kartbaserad responstjänst vars användargränssnitt finns helt och hållet översatt till svenska och engelska. Ämbetsverken har tills vidare inte utnyttjat denna möjlighet i någon större utsträckning. För att kommuninvånarna lättare ska få sina åsikter hörda är dessutom en ny tjänst och en trespråkig mobilapplikation på kommande.

Etablerade metoder för deltagande i Helsingfors är överborgmästarens invånaraftnar i olika stadsdelar. Dessa möten mellan invånare och tjänsteinnehavare är tvåspråkiga på det sättet att deltagarna kan ställa frågor på sitt eget modersmål och frågorna besvaras på samma språk.

Man håller för närvarande på att utveckla praxis och kriterier för beviljande av understöd för invånarverksamhet. Vid beredningen av understödskriterierna har man bett om utlåtanden från samfund och föreningar på båda inhemska språken.

5. Åtgärds- och utvecklingsförslag

Hela staden

En kommitté för tvåspråkiga frågor skapas med uppgift att se över och följa upp hur tvåspråkigheten och tvåspråkighetsprogrammet fungerar i staden och ta ställning till hur olika beslut kommunalt påverkar den språkliga servicen. Gruppen består av sakkunniga och tjänstemän. Huvuduppgiften för kommittén är att se till att förslagen i tvåspråkighetsprogrammet målinriktat och planmässigt förverkligas och att motivera stadens verk till en aktiv tvåspråkighet. Som utgångspunkt för sitt arbete låter kommittén göra en enkät bland helsingforsarna om hur den språkliga servicen fungerar. Kommittén begär också vart fjärde år in en rapport från verken om hur programmet har förverkligats.

- **Tvåspråkighetsfrågorna förankras i högsta ledningen.** Varje verk som producerar både svensk och finsk service, har en person som representerar/ansvarar för den svenska verksamheten i ledningsgruppen, eller en person som rapporterar till ledningsgruppen regelbundet och systematiskt.
- Varje verk har en uppdaterad **språkplan**. Planen ses över regelbundet, t.ex. varje fullmäktigeperiod. **Stadskansliet** uppdaterar sina instruktioner om verkens och affärsverkens språkplaner. (Se bilaga 2.)
- Med stöd i ett verks språkplan sätts en del av **målen för resultatlönen** upp utgående från hur planen förverkligas. Den ses regelbundet och systematiskt över enligt de enskilda verkens språkplaner och/eller kvalitetshandböcker.

Översättning och information

- Varje verk har antingen egna anställda översättare som behärskar sitt fackspråk, eller i de fall då tjänsterna upphandlas kan verket skapa mera bestående relationer till någon av de översättningsbyråer som staden har upphandlat. Små verk kan skapa gemensamma översättar- och informatörsbefattningar och/eller kombinera informations- och översättaruppdrag.
- De verk som producerar verksamhet på svenska har en egen svenskspråkig informatör.

- Staden skyltar på två språk och tvåspråkigheten ska synas på offentliga institutioner och beaktas i namn och loggor.
- Blanketterna inom kundservice tillhandahålls på två språk och staden övergår till att använda enbart tvåspråkiga blanketter.
- En webbportal med samlad information om vård och tjänster på svenska för ungdomar skapas.

Rekrytering och fortbildning av svenskkunnig personal

- Rekryteringen beaktar alltid behovet av språkkunskap. (Se bilaga 3.)
- Verken ser till att personalen kan fortbilda sig språkligt på arbetstid och samarbetar i frågan med Oiva Akatemia, Helsingfors arbis (svenska) och Helsingin suomenkielinen työväenopisto (finska).

Upphandling

- Varje verk beaktar språkliga kvalitetsaspekter vid upphandling och ställer upp språkliga kriterier för det som upphandlas. Verken följer upp kvaliteten på den upphandlade servicen och produkterna också ur en språklig synvinkel, och reklamerar vid behov.

Enskilda verk

CENTRALFÖRVALTNINGEN

Stadskansliet

Personalavdelningen

- Personalavdelningen ser över stadens instruktioner om språkkunskapskrav för tjänster och befattningar och uppdaterar instruktionerna som kompletterar språkstadgan och förvaltningsstadgans 24 §.
- Principerna för språktilläggen ses över och alla verk följer samma regler för hur de utbetalas.

- Personalavdelningen kompletterar stadens interna rekryteringsmaterial med anvisningar om beaktande av språk och tillägger i sitt material modellen för hur en god rekrytering går till. (Se bilaga 3.)
- Allt marknadsföringsmaterial om Helsingfors som arbetsgivare finns översatt till svenska. Tvåspråkigheten lyfts fram också i det finskspråkiga materialet.
- "Helsinki-rekry" görs helt tvåspråkigt.

IT- och kommunikationsavdelningen

- Stadskansliets kommunikationsstrategi tar ställning till hur man kan utnyttja webben och de sociala medierna för den tvåspråkiga informationen.
- Anvisningarna för kommunikation och information i stadens verk och affärsverk uppdateras och förtydligas beträffande information och marknadsföring på svenska.
- I delaktighetsprojekt på kommunal nivå skapas en modell som beaktar språkperspektivet.
- Stadens responssystem utvecklas så att feedbacken om service på svenska följs upp systematiskt.
- Servicekartan utvecklas så att den svenskspråkiga servicen beaktas och ämbetsverken ombeds ge information om sina svenskspråkiga tjänster.
- Invandrare informeras om möjligheterna att integreras antingen på finska eller på svenska (i samarbete med Helsingfors arbis), om de två parallella skolsystemen och om annan service på språklig grund.

Näringslivsavdelningen

- Stadskansliets näringslivsavdelning erbjuder rådgivning och material i tillräcklig grad också på svenska via FöretagsHelsingfors, Respa och Framtidsdisken för unga.

BILDNINGSVÄSENDET

Helsingfors arbis

- Helsingfors arbis ansvarar för integrationen av invandrare på svenska.

Faktacentralen

- "Helsingfors tillstånd och utveckling" utarbetas en gång per fullmäktigeperiod (välfärdsberättelse) och en mellanbedömning färdigställs i början av 2015. I den eller i en bilaga till den inkluderas ett avsnitt om nuläget för den svenskspråkiga befolkningen.
- Tiekas publikationer, arkivtjänster och webbtjänster finns delvis tillgängliga på svenska. Till exempel i publikationerna har åtminstone förorden och sammanfattningarna översatts till svenska. I statistikproduktionen beaktas situationen för den svenskspråkiga befolkningen bättre än i nuläget.
- De svenskspråkiga anställda erbjuds beroende på efterfrågan fortbildning, kurser och studiecirkel också på svenska.
- Den information om svenskspråkiga som gett respons och som finns i Helsingfors stads responssystem analyseras (om informationen finns tillgänglig).

Idrottsverket

- Idrottsverket utvecklar ett svenskt samarbete mellan huvudstadsregionens idrottsverk gällande information och verksamhet.
- Ett samarbete med Helsingfors arbets inleds och gäller både samordning av kursverksamhet och informationen om motionskurser.

Kulturcentralen

- Kulturcentralen har en heltidsanställd svenskspråkig informatör.
- Alla kulturhus producerar mera svenskt innehåll.
- Tvåspråkigheten beaktas vid rekrytering.

Stadsbiblioteket

- Marknadsföringen av kampanjer och dylikt som riktar sig till den breda publiken (d.v.s. alla användare) skall vara tvåspråkig.
- Den svenska biblioteksservicen följer samma utveckling och trender som den finska.
- Centrumbibliotekets svenska service beaktas i planeringsskedet.

Ungdomscentralen

- Det svenskspråkiga ungdomsarbetet är en fast del av ungdomscentralen och en resurs som i samarbete med de finska ungdomsarbetsenheterna främjar tvåspråkigheten i ungdomarnas Helsingfors.
- Ungdomsarbetet i Helsingfors utförs i de ungas egna verksamhetsmiljöer, till exempel i skolor. Olika modersmål får inte vara en åtskiljande faktor utan bör ses som en resurs. De ungas eget modersmål tryggas och stärks genom att erbjuda lokaliteter och aktiviteter för fritiden också på svenska.
- Ungdomscentralens svenska ungdomsarbetsenhet stärker samarbetet med utbildningsverkets linje för svensk dagvård och utbildning och utvecklar samarbetsformer också med andra svenskspråkiga aktörer inom kultur- och fritidsbranschen, både inom den kommunala och den tredje sektorn.
- Servicepunkten för unga och projektet Ohjaamo förenas och våren 2015 öppnas tjänsten för ungdomar. I den här helheten får ungdomar service på båda inhemska språken.

Utbildningsverket, linjen för svensk dagvård och utbildning

- Linjen för svensk dagvård och utbildning har en heltidsanställd informatör.
- Linjen för svensk dagvård och utbildning samarbetar aktivt med Helsingfors universitet och Åbo Akademi kring den svenska lärarekryteringen. En tjänsteman på Linjen för svensk dagvård och utbildning får i uppgift att fungera som kontaktperson till universiteten.

SOCIAL- OCH HÄLSOVÅRDSVÄSENDET

Social- och hälsovårdsverket

- Den språkliga servicen beaktas automatiskt då man gör ändringar i organisationen och verksamheten, särskilt i samband med social- och hälsovårdsverkets nya servicenätverksplan.
- Tillräckliga svenskspråkiga personalresurser tryggas i de svenskspråkiga centraliserade teamen.
- Verket satsar systematiskt på rekrytering av svenskspråkig personal inom de serviceformer där språkkunnig personal saknas.
- Social- och hälsovårdsverkets interna instruktion för språklig service uppdateras, särskilt i fråga om socialtjänster.
- Social- och hälsovårdsverket har en egen heltidsanställd svenskspråkig informatör.
- Man stärker samarbetet såväl mellan de team och anställda som betjäna svenskspråkiga klienter som med övriga svenskspråkiga aktörer, läroanstalter och tredje sektorn.

Barnomsorgsverket

- Den svenskspråkiga lekparksverksamheten utvecklas i samarbete med Linjen för svensk dagvård och utbildning bl.a. så att man rekryterar mer svenskspråkig personal.

BYGGNADS- OCH MILJÖVÄSENDET

Anskaffningscentralen

- Språket beaktas i upphandlingsprocesserna och instruktioner om detta skrivs in i upphandlingshandboken.
- Vid anskaffning av datasystem beaktas språkraven redan i upphandlingsskedet.

6. Arbetsgruppen för ett tvåspråkigt Helsingfors

Arbetsgruppen har haft 16 medlemmar, som representerar 11 ämbetsverk inom Helsingfors stad:

Gunborg Gayer, rektor, svenska arbetarinstitutet; ordförande
 Anja Vallittu, stadssekreterare, stadskansliet
 Ida Björkbacka, specialplanerare, stadskansliet
 Juha Rosvall, arbetsmarknadsexpert, stadskansliet
 Stina Högnabba, specialforskare, faktacentralen
 Nina Ahlblad-Mäkinen, överskötare, social- och hälsovårdsverket
 Pia-Maria Grönqvist, hemvårdschef, social- och hälsovårdsverket
 Kati Takanen, förvaltningschef, barnomsorgsverket (fr.o.m. maj Mervi Kopomaa-Weymarn, informatör)
 Aira Saarni, ledande jurist, utbildningsverket
 Nina Gran, specialplanerare, kulturcentralen
 Cecilia Eriksson, pedagogisk informatiker, stadsbiblioteket
 Sonja Witting, ungdomssekreterare, ungdomscentralen
 Maria von Knorring, informationschef, byggnadskontoret
 Anna Tarkkala-Hellström, controller, Oiva Akatemia
 Såde Pitkänen, koordinator för svensk service vid social- och hälsovårdsverket, arbetsgruppens sekreterare
 Rita Ekelund, publikationschef, stadskansliet, arbetsgruppens sekreterare

Arbetsgruppen har hört följande experter:

Forskaren Kjell Herberts, Åbo Akademi i Vasa
 Pol. dr. Cay Sevon (metropolutredningen)
 Språkrättsrådet Corinna Tammenmaa, Justitieministeriet

Arbetsgruppen har hört följande experter inom Helsingfors stad:

Museilektor Anna Finnilä, Stadsmuseet
 Anskaffningschef Hanna-Maija Haiminen, Anskaffningscentralen
 Museilektor Lotta Kjellberg, Konstmuseet
 Planerare Ulla Knus, Idrottsverket
 Socialarbetare Bettina von Kraemer, Social- och hälsovårdsverket
 Verkställande direktör Tuija Kuivalainen, Ekonomiförvaltningstjänsten
 Webbkommunikationschef Paula Lahti, Stadskansliet
 Anskaffningsdirektör Jorma Lamminmäki, Anskaffningscentralen
 Rådgivningschef Riitta Lampelto, Stadskansliet
 Internet-chefredaktör Mika Lappalainen, Stadskansliet
 Direktör Asta Manninen, Faktacentralen
 Företagshälsovårdsdirektör Tiina Pohjonen, Företagshälsovårdscentralen
 Projektchef Heli Rantanen, Stadskansliet
 Idrottsdirektören Anssi Rauramo, Idrottsverket

Interaktionschef Johanna Seppälä, Stadskansliet
Räddningskommendör Simo Wecksten, Räddningsverket
Socialarbetare Frida Westerback, Social- och hälsovårdsverket

Arbetsgruppens arbetsutskott har bestått av ordföranden Gunborg Gayser och sekreterarna Rita Ekelund och Sade Pitkänen.

Bilagor till åtgärdsförslagen/rapporten

- Bilaga 1 Faktacentralens statistik om den svenska befolkningen i Helsingfors
- Bilaga 2 Så här ser en bra språkplan ut
- Bilaga 3 Beaktande av språkkunskaper vid rekrytering
- Bilaga 4 Exempel på Faktacentralens nordiska samarbete

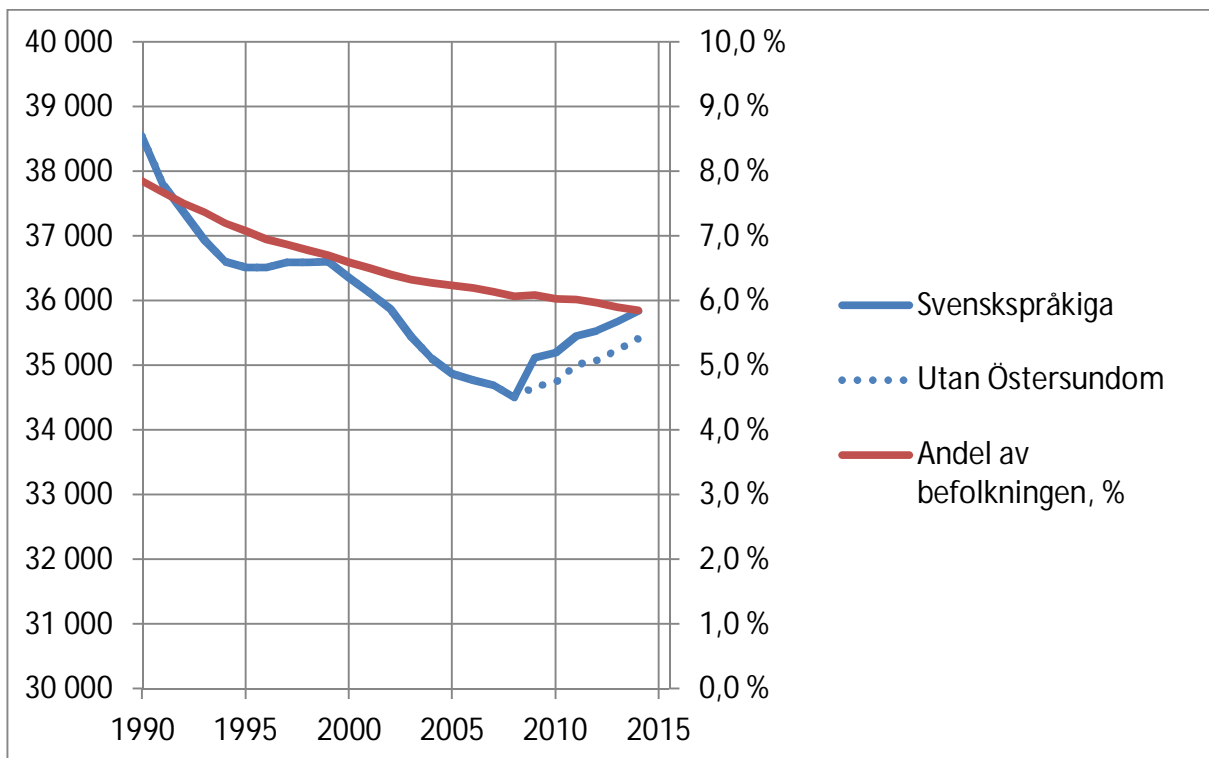
Bilaga 1

Den svenskspråkiga befolkningen i Helsingfors

Helsingfors svenskspråkiga befolkning, som under många år kontinuerligt minskade, började öka under 2008. Antalet svenskspråkiga är nu 1 339 personer fler än 2008. I början av 2009 anslöts Östersundom till Helsingfors, och därmed ökade befolkningen med cirka 450 personer. Under det senaste året har antalet svenskspråkiga ökat med 170 personer och uppgick till 35 844 personer vid årsskiftet 2013/2014.

Den svenskspråkiga befolkningens andel av Helsingforsborna är nu 5,9 procent. Andelen minskar hela tiden, särskilt på grund av att antalet invandrare snabbt ökar. Under de senaste åren har även den finskspråkiga befolkningen ökat till följd av att utflyttningen till grannkommunerna har minskat.

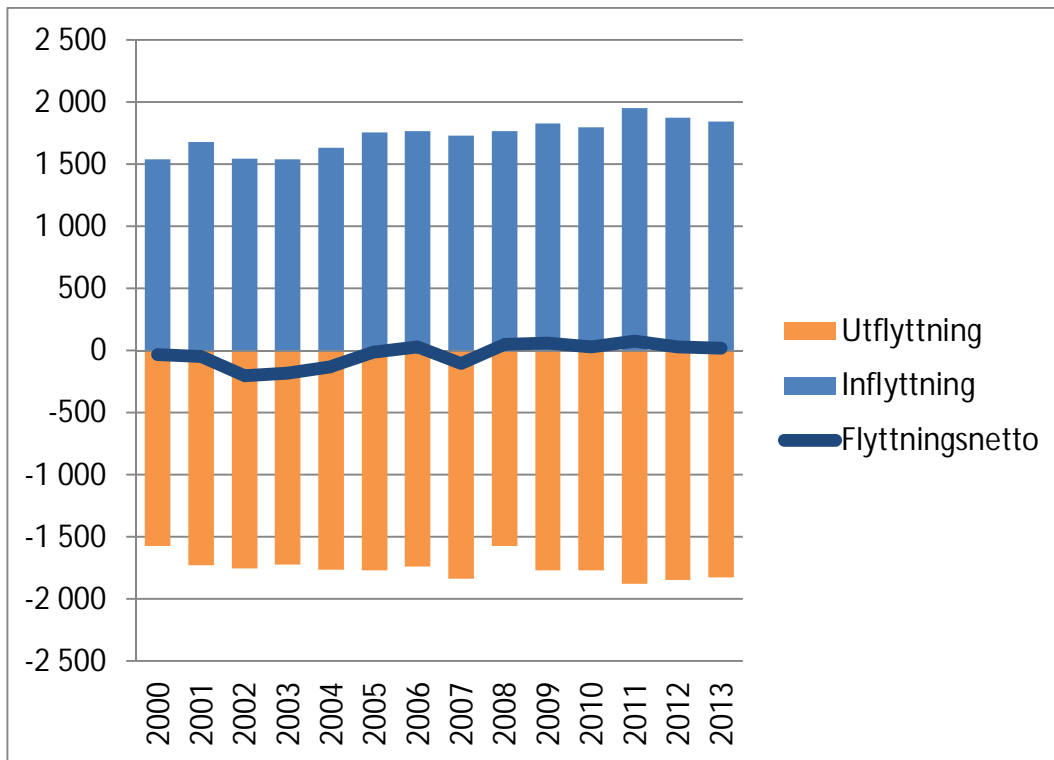
Figur 1. Antalet svenskspråkiga invånare och deras andel av hela Helsingfors befolkning 1.1.1990–2014



Flyttningsrörelsen

De svenskspråkiga invånarnas flyttningsrörelse över Helsingfors gräns påverkar inte i någon desto större utsträckning befolkningsutvecklingen eftersom in- och utflyttningen har hållits på nästan samma nivå. Under åren 2000–2007 var den svenskspråkiga befolkningens flyttningsförlust i genomsnitt drygt 100 personer per år, därefter har flyttningsvinsten varit i genomsnitt 50 personer.

Figur 2. Svenskspråkiga invånares in- och utflyttning och nettoflyttning 2000–2013

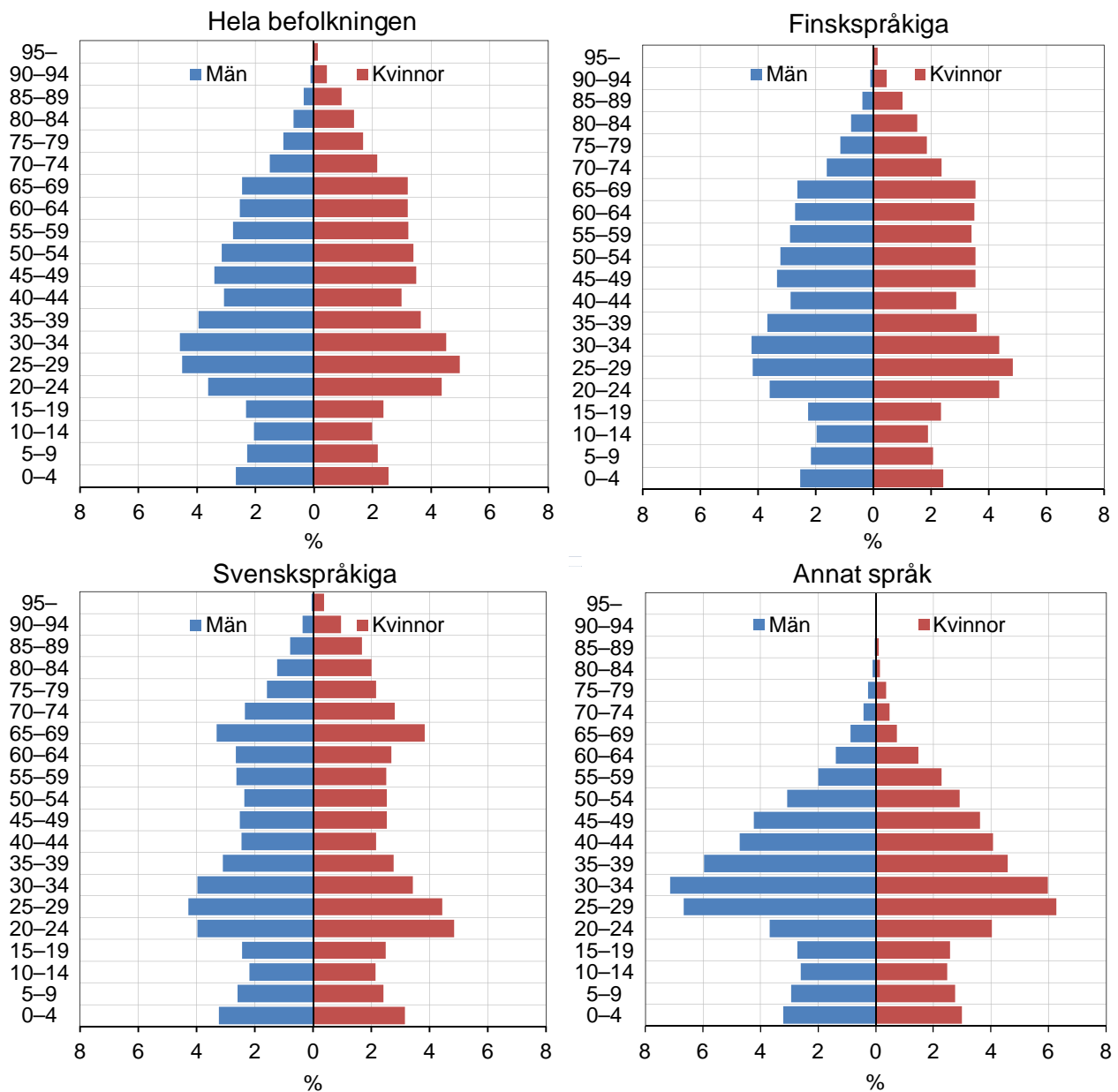


Åldersstruktur

I den svenskspråkiga befolkningens åldersstruktur finns särdrag som gör att befolkningsgruppen kommer att öka även i framtiden.

Till sin åldersstruktur avviker den svenskspråkiga befolkningen från den finskspråkiga på det sättet att det proportionellt sett finns fler barn och pensionärer bland den svenskspråkiga befolkningen än bland den finskspråkiga. Det bör nämnas att invånare med invandrarbakgrund som huvudsakligen har flyttat till Finland först från 1990-talet har en betydligt yngre åldersstruktur än urinvånarna.

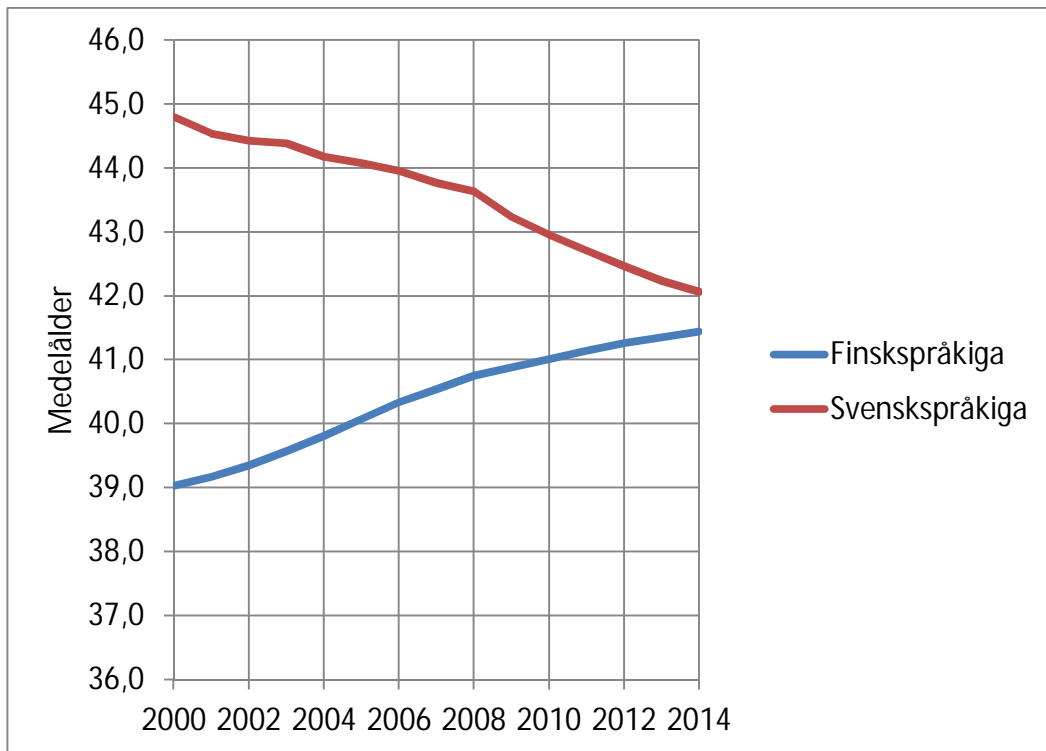
Figur 3. Helsingfors invånares åldersstruktur enligt modersmål vid årsskiftet 2013/2014



Den svenskspråkiga befolkningens medelålder har varit klart högre än den finskspråkiga befolkningens. År 2000 var de svenskspråkigas medelålder nästan sex år högre än de finskspråkigas. Denna skillnad har minskat snabbt och är numera endast ett drygt halvår.

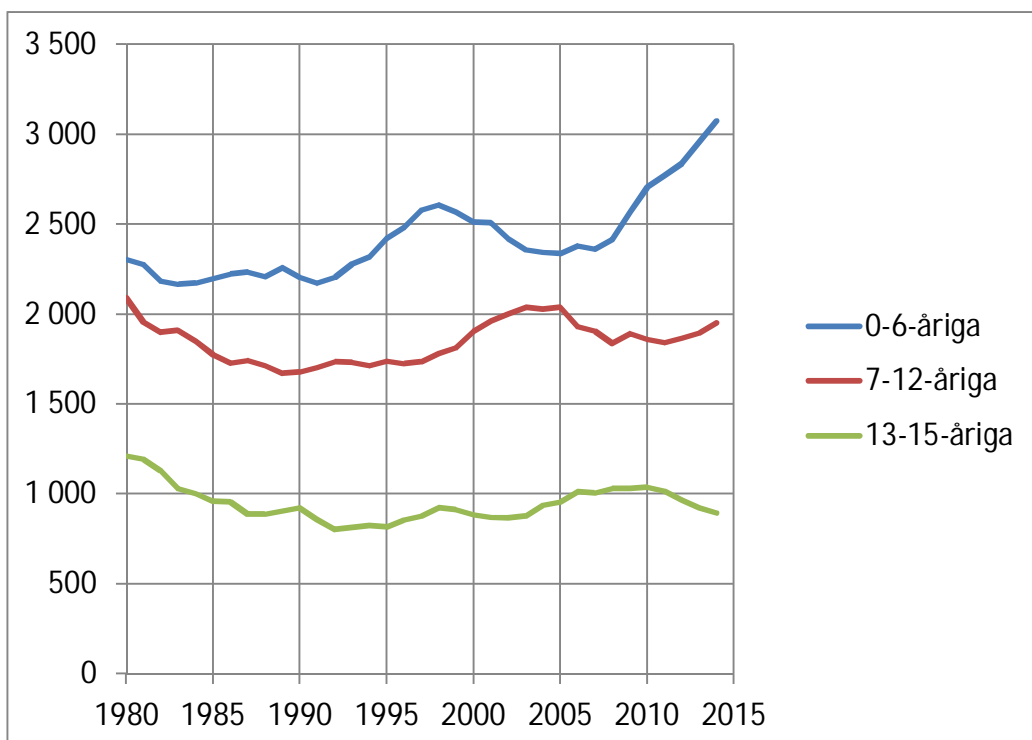
Orsaken till att skillnaden har minskat är att antalet svenskspråkiga äldre tidigare var klart högre än det är i dag, medan situationen är den motsatta för de finskspråkiga. Antalet svenskspråkiga personer över 65 år har minskat med en fjärdedel sedan början av 1990-talet medan antalet finskspråkiga har ökat med nästan 50 procent.

Figur 4. Medelålder enligt modersmål 1.1.2000–2014



Antalet svenskspråkiga barn har ökat snabbt efter 2007. Detta påverkas till en del av att familjer i mindre grad har flyttat från Helsingfors till grannkommunerna. Det föds också fler svenskspråkiga barn nu än tidigare.

Figur 5. Antalet svenskspråkiga barn och ungdomar 1.1.1980–2014

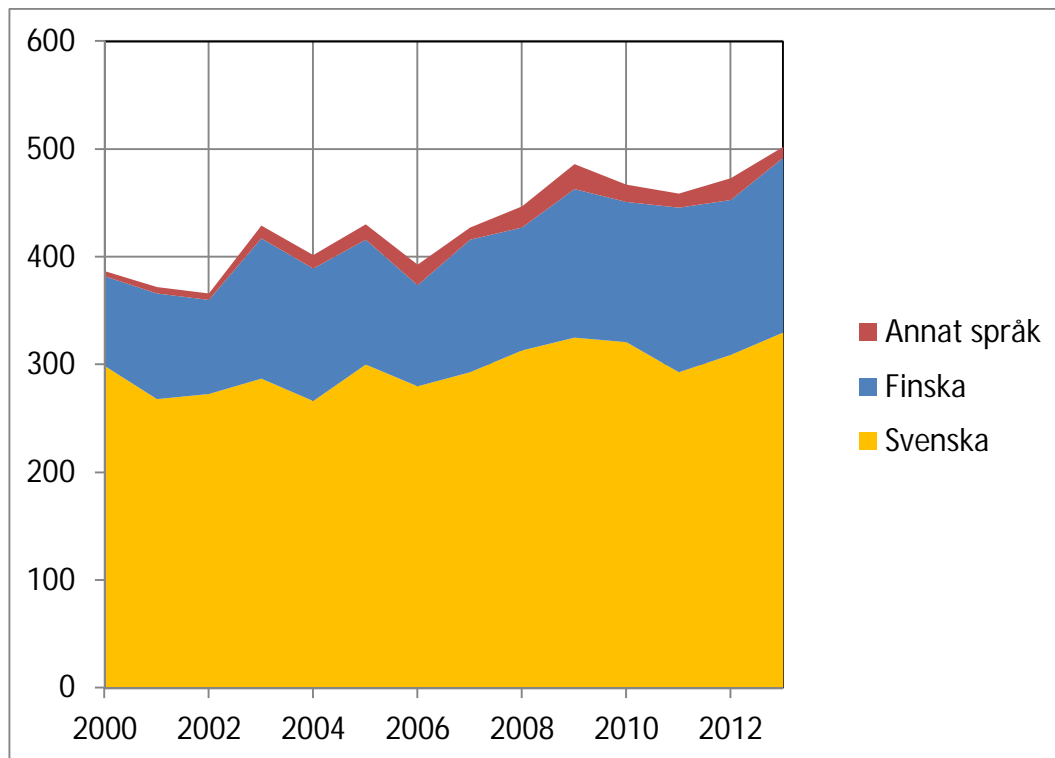


Även om den svenskspråkiga befolkningens fertilitet knappt alls skiljer sig från den finskspråkiga befolkningens, föds det proportionellt sett fler barn som registreras som svenskspråkiga. Av de barn som registreras som svenskspråkiga hade en tredjedel en finskspråkig mor under 2011–2013. Andelen finskspråkiga mödrar har ökat tydligt på 2000-talet.

Tabell 1. Det totala antalet barn som fötts i Helsingfors och andelen svenskspråkiga under 2000–2013

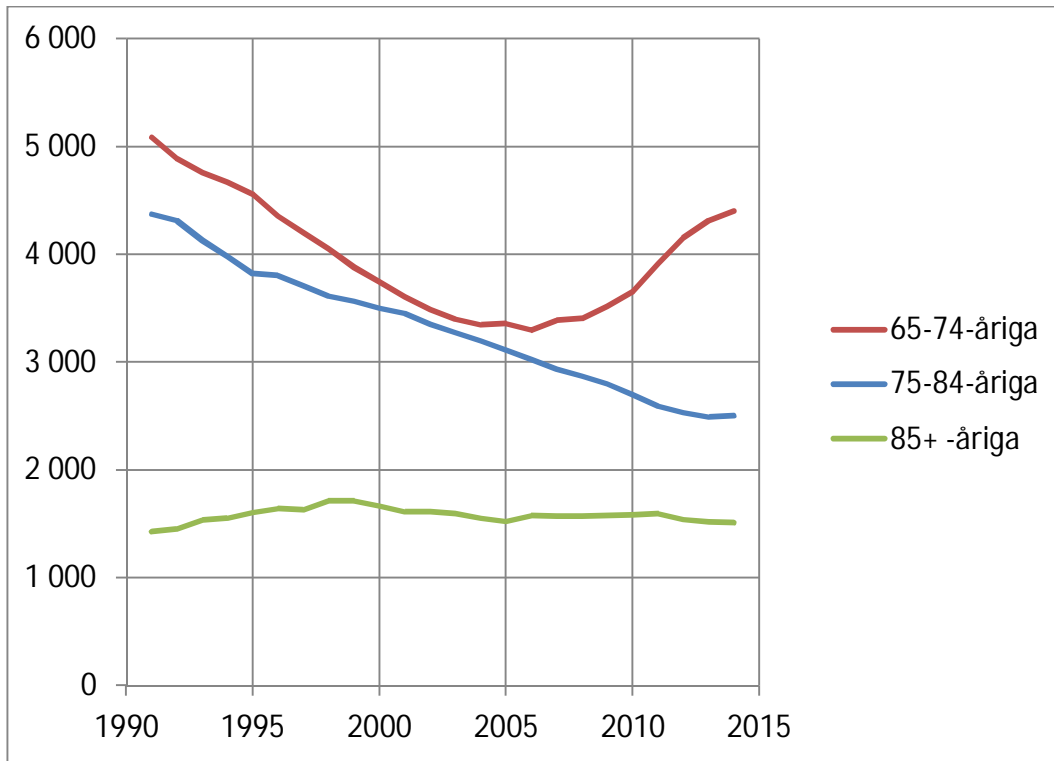
	Fötts	svenskspråkiga	%
2000	6282	387	6,2 %
2001	6169	372	6,0 %
2002	6064	366	6,0 %
2003	6299	429	6,8 %
2004	6180	402	6,5 %
2005	6103	430	7,0 %
2006	6156	393	6,4 %
2007	6079	427	7,0 %
2008	6407	447	7,0 %
2009	6533	486	7,4 %
2010	6709	467	7,0 %
2011	6619	459	6,9 %
2012	6748	473	7,0 %
2013	6789	502	7,4 %

Figur 6. Barn som fötts och registrerats som svenskspråkiga, enligt moderns modersmål 2000–2013



Antalet svenskspråkiga invånare i pensionsåldern har minskat kraftigt till följd av att de äldsta åldersklasserna har varit framhävda i åldersstrukturen. Däremot ökar antalet 65–74-åringar.

Figur 7. Antalet svenskspråkiga i pensionsåldern 1.1.1980–2014

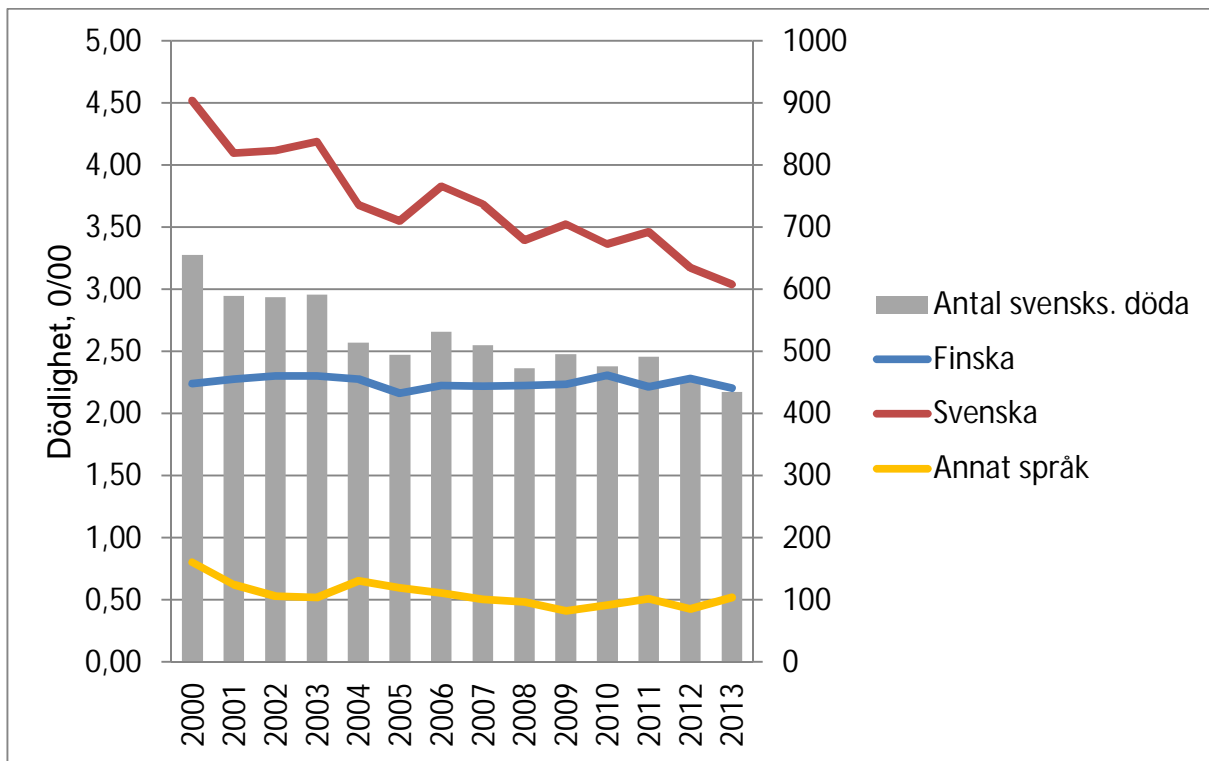


Mortalitet

Eftersom antalet äldre svenskspråkiga personer har minskat under de senaste årtiondena, har även antalet döda minskat i motsvarande grad. Sålunda har mortaliteten i förhållande till befolkningen minskat tydligt.

Den förväntade livslängden som är en indikator på befolkningens hälsotillstånd är en aning högre för svenskspråkiga än för finskspråkiga. Åren 2005–2013 var genomsnittet för den förväntade livslängden för 0-åringar 2,3 år högre för svenskspråkiga män och 1,4 år högre för svenskspråkiga kvinnor jämfört med den för finskspråkiga. Den förväntade livslängden har under 2000-talet förlängts med i stort sett samma takt för de finskspråkiga som för de svenskspråkiga, men den svenskspråkiga befolkningen är så liten att de årliga variationerna är stora.

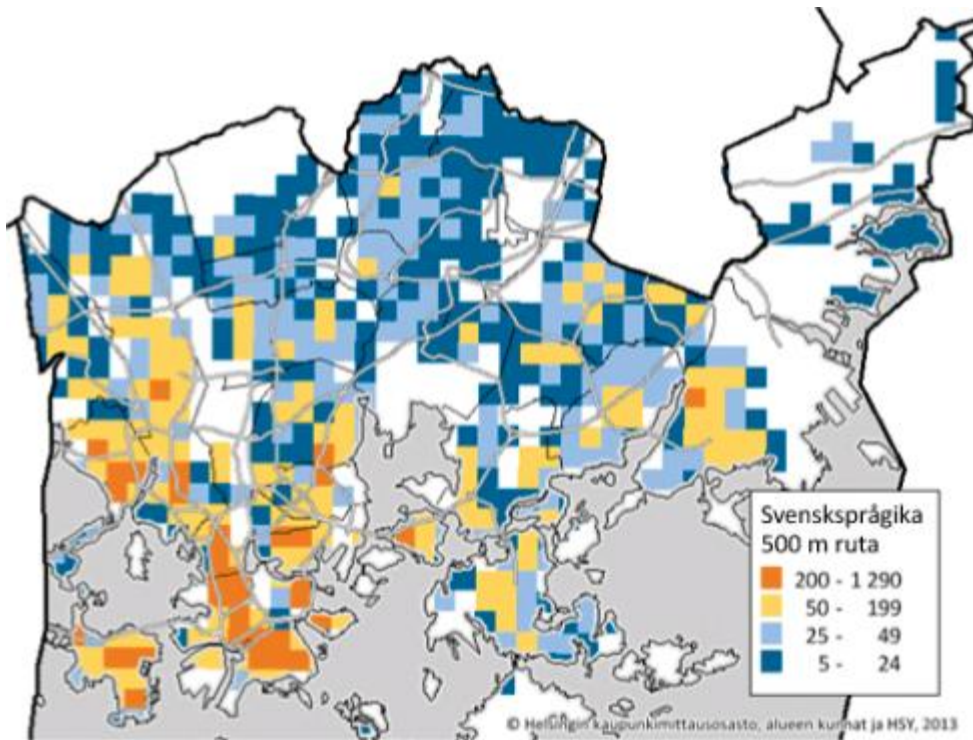
Figur 8. Mortalitet (döda/1 000 invånare) enligt språkgrupp samt antalet svenskspråkiga som avlidit under 2000–2013



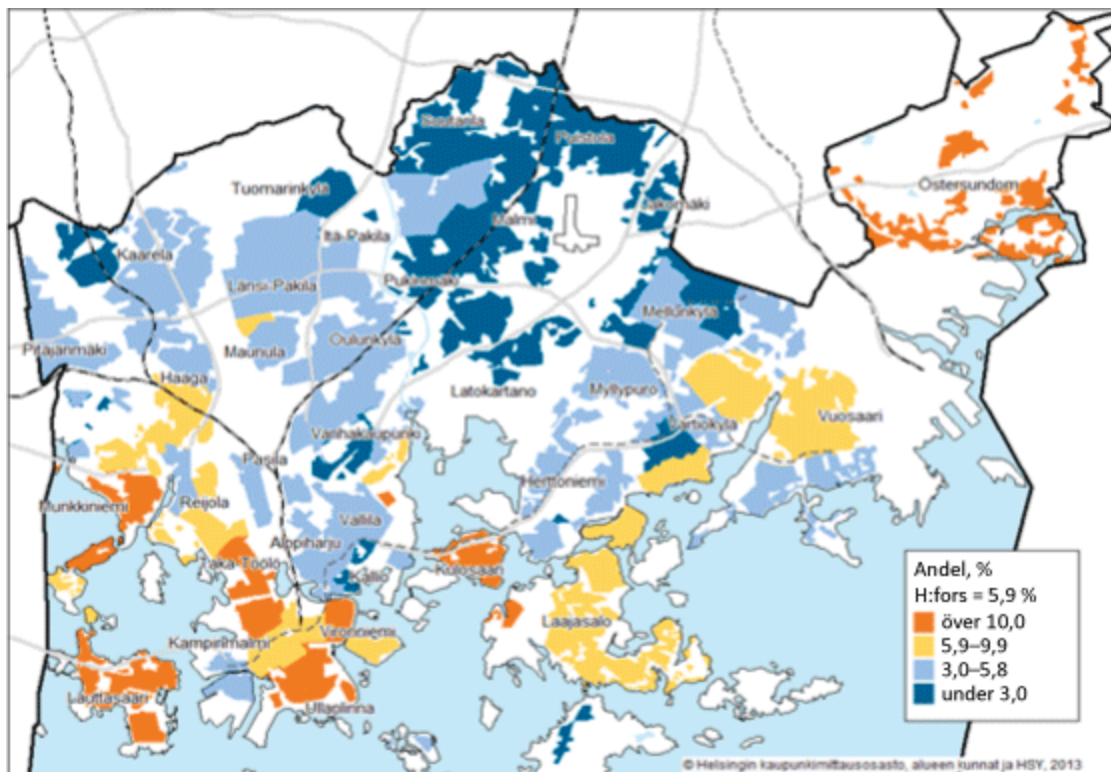
Den svenskspråkiga befolkningen områdesvis

Den svenskspråkiga befolkningen bor huvudsakligen i stadskärnan, i Drumsö, Munksnäs och i Haga. Dessutom finns det svenskspråkiga särskilt i Brändö, Degerö och i Nordsjö, medan antalet svenskspråkiga och deras andel av befolkningen i områdena i norra och nordöstra Helsingfors är ringa.

Figur 9. Antalet svenskspråkiga invånare i rutor på 500x500 meter i Helsingfors 1.1.2014



Figur 10. Den svenskspråkiga befolkningens andel av hela befolkningen enligt delområde i Helsingfors 1.1.2014

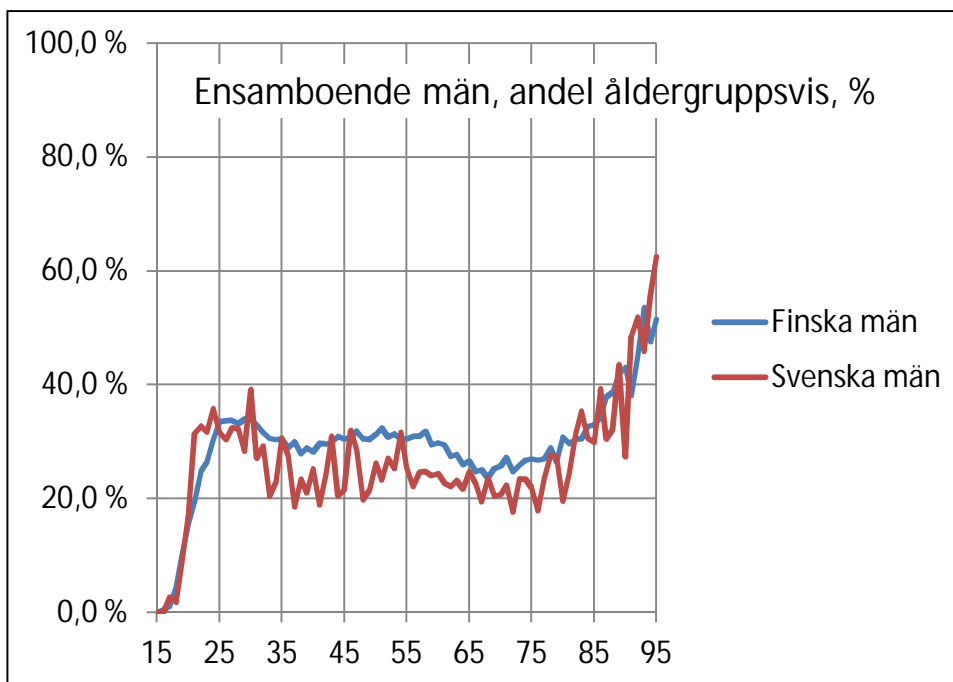


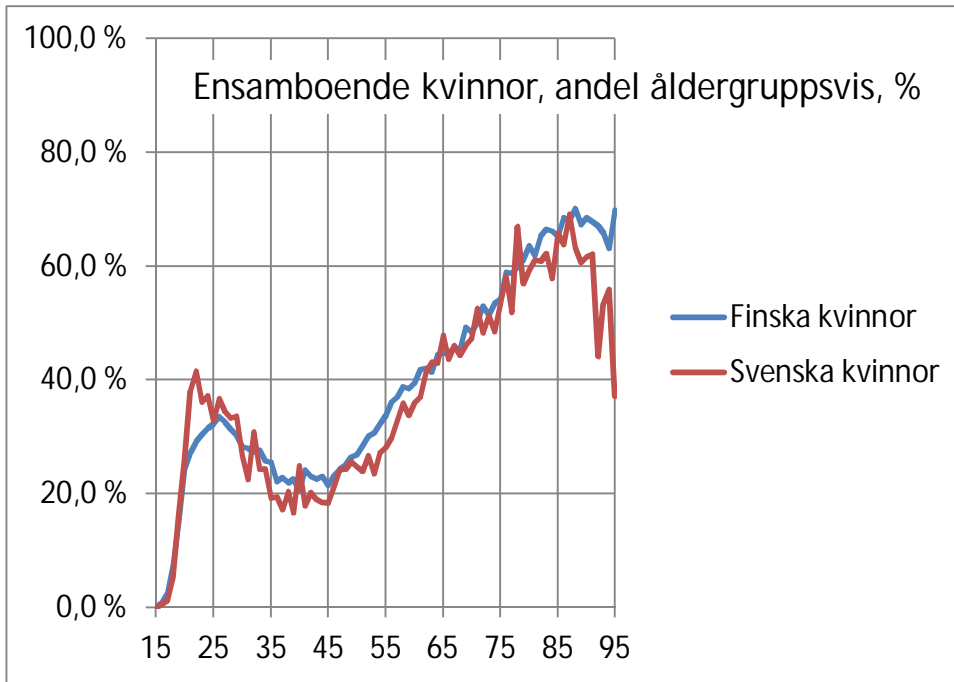
Ensamboende

Ensamboende är vanligare bland kvinnor än bland män, särskilt äldre kvinnor bor oftare ensamma än män, vilken den längre livslängden redan är en bidragande orsak till. Det verkar som om svenskspråkiga unga börjar bo självständigt aningen tidigare än finskspråkiga. Av de svenskspråkiga 21–22-åringarna bor 36 procent ensamma, av de finskspråkiga 26 procent. En förklaring till detta är att de studerande som flyttar till Helsingfors huvudsakligen är finskspråkiga, och de bor ofta i kollektivbostäder där det bor flera studerande.

Bland de åldrande svenskspråkiga kvinnorna minskar andelen ensamboende snabbare än bland de finskspråkiga. Uppenbarligen är boende på ålderdomshem eller annan institution vanligare bland över 80-åriga svenskspråkiga kvinnor.

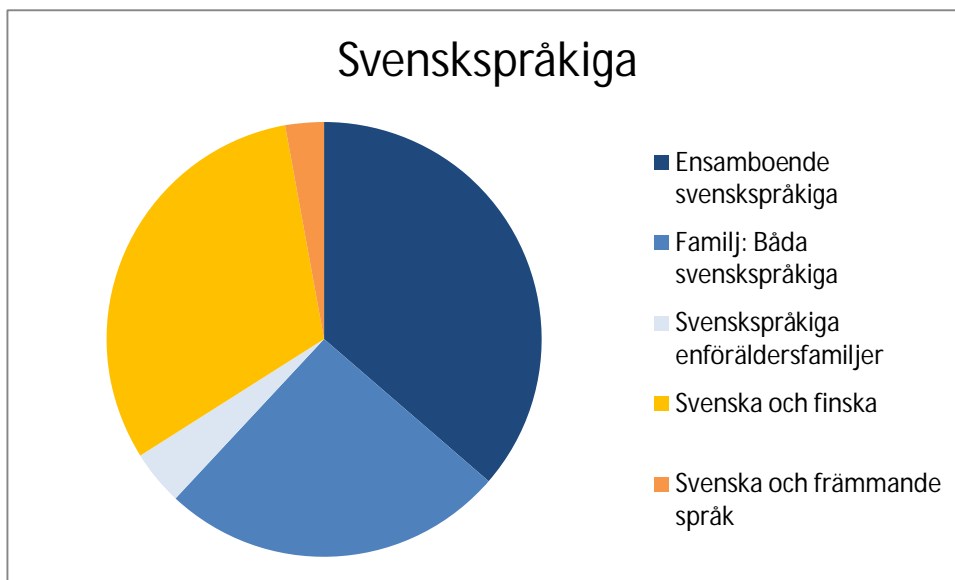
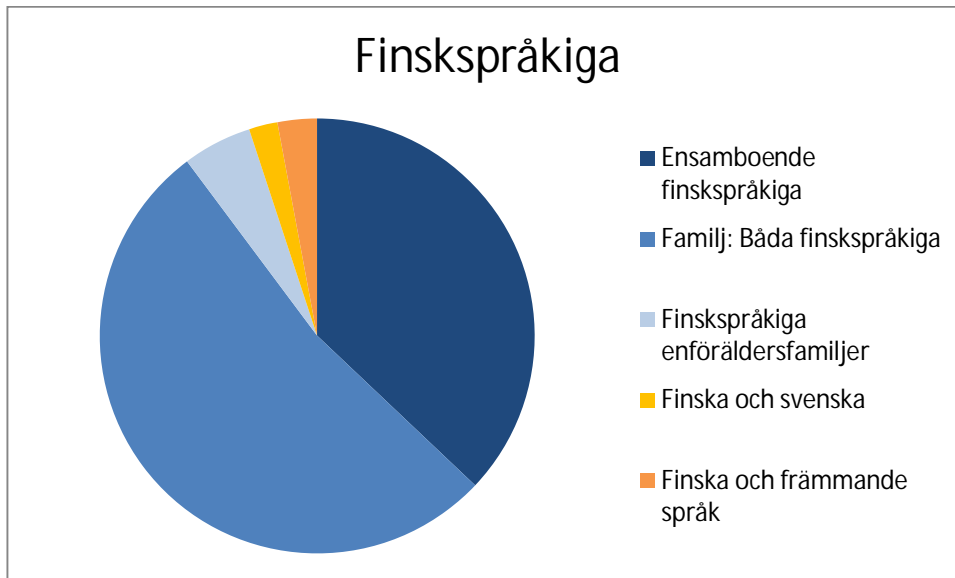
Figur 11. Andelen ensamboende enligt kön, modersmål och ålder vid årsskiftet 2013/2014





Bostadshushållets struktur

Figur 12, Andelen vuxna* enligt typ av bostadshushåll och modersmål vid årsskiftet 2013/2014



Barnfamiljer

De svenskspråkiga barnfamiljerna¹ skiljer sig märkbart från de finskspråkiga vad gäller språkstrukturen. Av alla de familjer där man också talar svenska, utgör de tvåspråkiga familjerna nästan två tredjedelar, 63 procent. Bland finskspråkiga familjer är motsvarande andel 13 procent.

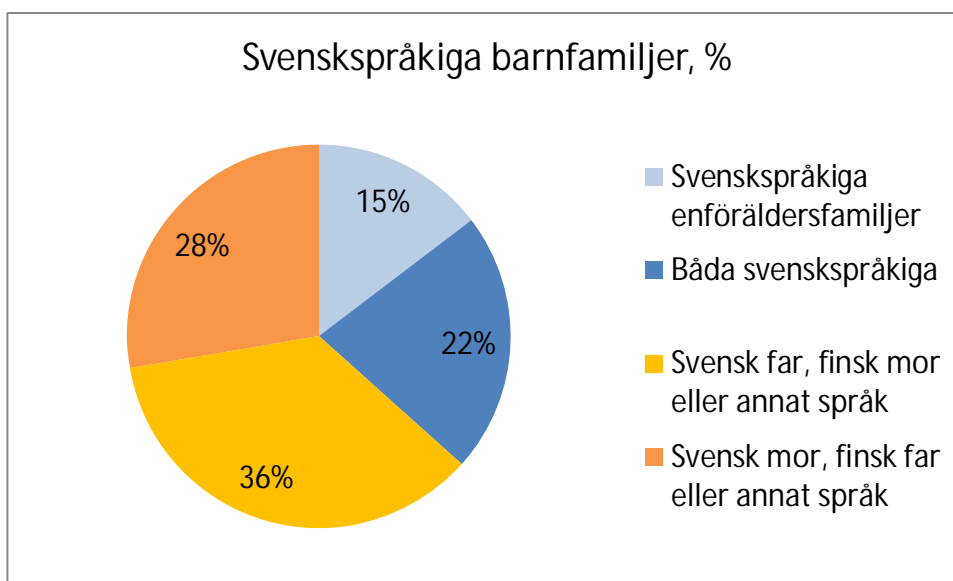
Andelen ensamförsörjarfamiljer, 15 procent, är klart mindre bland svenskspråkiga barnfamiljer än bland finskspråkiga, 26 procent.

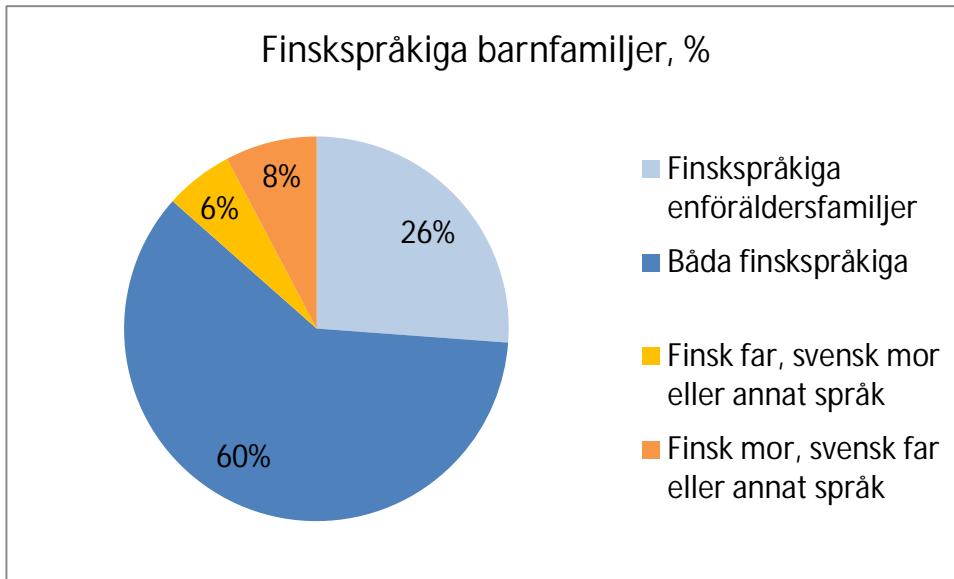
Tabell 2. Familjestrukturen i barnfamiljer¹ enligt föräldrarnas modersmål. Familjer där åtminstone den ena föräldern är finskspråkig eller svenskspråkig 31.12.2012

Svenskspråkiga familjer			Finskspråkiga familjer		
Föräldrarnas språk	Familjer, antal	%	Föräldrarnas språk	Familjer, antal	%
Familjer sammanlagt	4 110	100	Familjer sammanlagt	47 501	100
Båda svenskspråkiga	905	22,0	Båda finskspråkiga	28 685	60,4
Fadern svenska, modern finska	1 333	32,4	Fadern finska, modern svenska	982	2,1
Fadern svenska, modern främmande språk	135	3,3	Fadern finska, modern främmande språk	1 728	3,6
Fadern svenska, ensamförsörjare	76	1,8	Fadern finska, ensamförsörjare	1 287	2,7
Modern svenska, fadern finska	982	23,9	Modern finska, fadern svenska	1 333	2,8
Modern svenska, fadern främmande språk	154	3,7	Modern finska, fadern främmande språk	2 341	4,9
Modern svenska, ensamförsörjare	525	12,8	Modern finska, ensamförsörjare	11 145	23,5
Tvåspråkiga familjer sammanlagt	2 604	63,4	Tvåspråkiga familjer sammanlagt	6 384	13,4

¹ Med barnfamilj avses en familj där det bor minst ett barn under 18 år.

Figur 11. Familjestrukturen i barnfamiljer¹ enligt föräldrarnas modersmål. Familjer där åtminstone den ena föräldern är finskspråkig eller svenskspråkig 31.12.2012



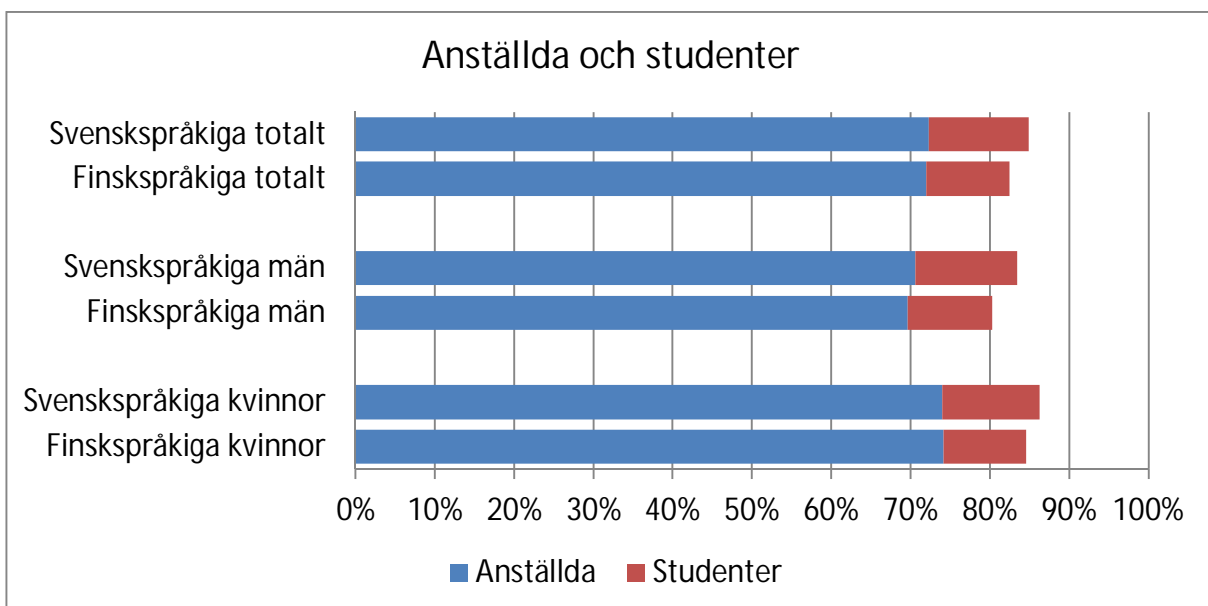


Sysselsättning och arbetslöshet

Sysselsättningsgraden bland den svenskspråkiga befolkningen var 2012 nästan densamma som bland den finskspråkiga, det vill säga andelen sysselsatta personer bland 15–64-åringar var 72 procent 2012. Andelen studerande var högre bland de svenskspråkiga, 13 procent, medan tio procent av de finskspråkiga 15–64-åringarna var studerande.

Sysselsättningsgraden är högre bland kvinnor än bland män i båda språkgrupperna. Skillnaden mellan könen är större bland de finskspråkiga eftersom sysselsättningsgraden är aningen lägre bland finskspråkiga män än bland svenskspråkiga män.

Figur 12. Sysselsättningsgrad och andelen studerande bland 15–64-åringar enligt modersmål i Helsingfors 2012

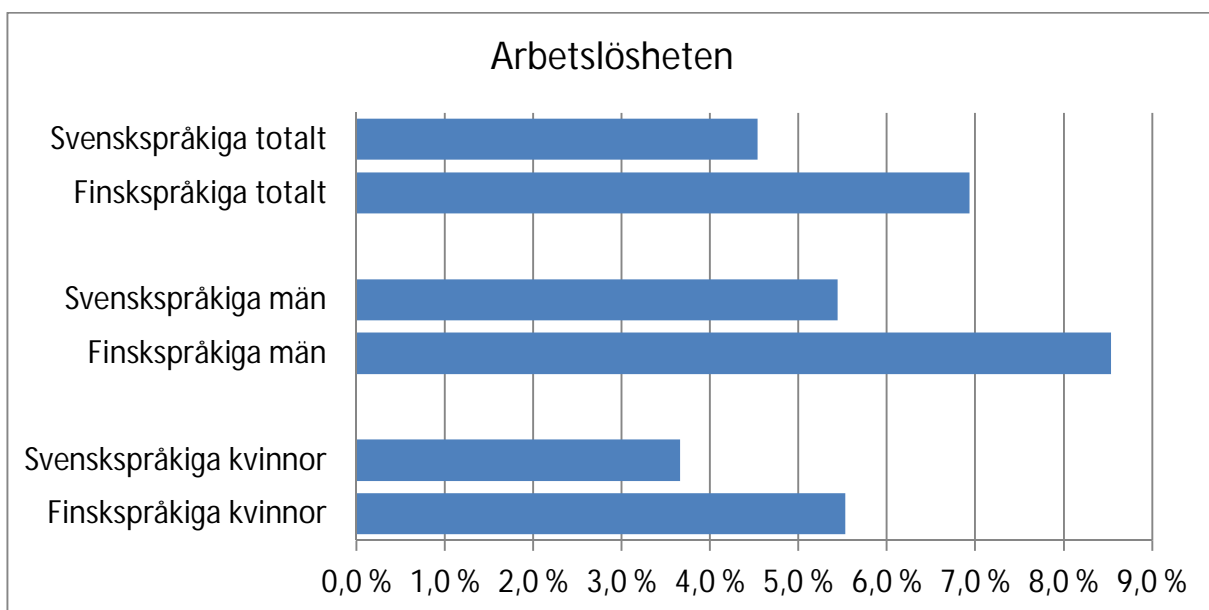


Däremot är arbetslösheten klart lägre bland den svenskspråkiga arbetskraften (4,5 procent) än bland den finskspråkiga (6,9 procent). Både bland finskspråkiga och svenskspråkiga är arbetslöshetsgraden lägre bland kvinnor än bland män.

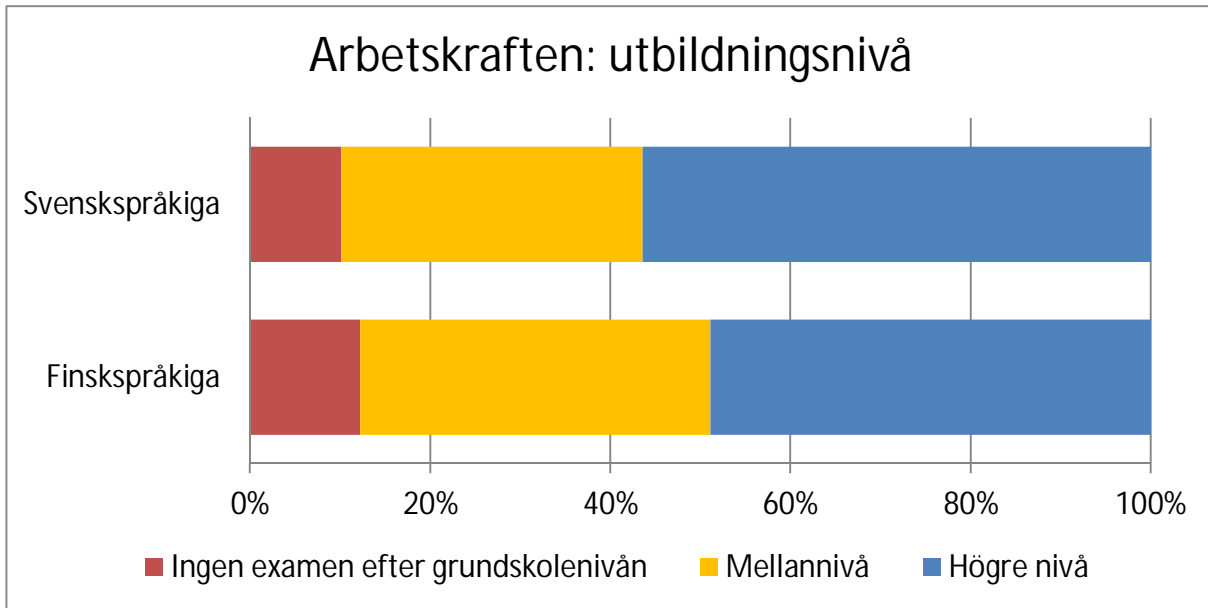
Tabell 3. Arbetslöshetsgrad enligt modersmål i Helsingfors 2012

	Arbetslöshetsgrad
Finskspråkiga	6,9 %
Svenskspråkiga	4,5 %
Finskspråkiga män	8,5 %
Svenskspråkiga män	5,4 %
Finskspråkiga kvinnor	5,5 %
Svenskspråkiga kvinnor	3,7 %

Figur 13. Arbetslöshetsgrad enligt modersmål i Helsingfors 2012



En större del av den svenskspråkiga än av den finskspråkiga befolkningen är högutbildad. Eftersom andelen äldre personer bland den svenskspråkiga befolkningen är större är skillnaderna i befolkningens utbildningsstruktur inte lika stora som i arbetskraften. Bland den svenskspråkiga arbetskraften har 56 procent en utbildning på högskolenivå medan andelen bland de finskspråkiga är 49 procent.



Nästan en tredjedel (31 procent) av de invånare som hör till den svenskspråkiga arbetskraften har avlagt minst högre högskoleexamen, bland de finskspråkiga är motsvarande andel 23 procent.

Bilaga 2

Så här ser en bra språkplan ut

1. Kort beskrivning av syftet med språkplanen
2. Vem ansvarar för tryggheten av språkservicen: ledningen, eventuellt andra särskilda ansvarspersoner?
3. Beskrivning av organisationsmodellen i de fall då det finns särskilda svenskspråkiga lösningar att trygga (t.ex. inom bildningsväsendet).
4. Definition av vilken typ av uppgifter som kräver kunskaper i svenska och hur man bör gå tillväga för att trygga språkservicen.
5. Bra att nämna att kraven på språkkunskaper fastställs i tjänsternas behörighetsvillkor och att man skilt måste fundera på vilka kunskaper som behövs då det är frågan om ett arbetsavtalsförhållande.
6. Information på svenska. Informationsmaterial, dokument, handlingar och beslut, blanketter och skyltning.
7. Fortbildning i svenska åt samtliga i personalen tryggas. Detta oberoende av hur stort behov av språkkunskaperna personen har i sitt nuvarande arbete.
8. Användning av språktillägg och hänvisning till eventuella instruktioner om tillägget.
9. Uppföljning och uppdatering av språkplanen.
10. Använd feedbacken från kundenkäter som utgångspunkt för hur den tvåspråkiga servicen på verket byggs upp.

Tips när du gör upp en språkplan

- Inom all kundservice kan man införa **språkflaggor eller -brickor** som inte hänvisar till ett land utan till ett språk hos personalen (på sjukhus, på bibliotek, inom personalhälsovården m.m.)
- Utnyttja systematiskt **svenskspråkiga/svenskkunniga praktikanter**.
- Om ämbetsverket i sin verksamhet och även i sin **skyltning** använder ett annat namn än sitt officiella namn, kom ihåg att detta bör finnas eller fungera på båda språken. Det grafiska utseendet på ämbetsverkets symboler kan inte bestämma på vilket språk ämbetsverket marknadsför sig själv.

- Då man bildar **förkortningar** bör man beakta att en förkortning som bildats på finska inte kan användas på svenska. Riksdagens justitieombudsman konstaterade nyligen att blandspråkstermer inte är förenliga med förvaltningslagen. Termer på finska och svenska borde alltid planeras samtidigt.
- **Använd systematiskt tvåspråkigheten som en faktor för dragningskraft vid marknadsföring av staden** som arbetsgivare och Helsingfors som boendeplats, turistmål och miljö för företagsverksamhet.
- De vid stadens ämbetsverk som ansvarar för den svenskspråkiga servicen och som använder svenska i sitt arbete bildar ett **samarbetsnätverk** som kan dela med sig av god praxis bland annat genom en idébank, gemensamma arbetslokaler och möten.
- Starta upp något slags **kampanj** kring tvåspråkigheten när er språkplan blir färdig, så får du mera synlighet för frågan.
- **Tvåspråkighetens synlighet** i vardagen i staden förbättras genom att man producerar innehåll på svenska inom den interna kommunikationen och i personaltidningen **Helsingin Henki**.
- Genom **tvåspråkiga evenemang** och möten riktade till alla stadsbor kan man främja medvetenheten om tvåspråkigheten i staden och dess historiska bakgrund.

Bilaga 3

Beaktande av språkkunskaper vid rekrytering

1. Kontrollera vilka språkrav som är fastställda för tjänsten eller befattningen innan du ledigförklarar den. (Alla arbeten kräver inte särskilda språkkunskaper)
2. Har enheten redan svenskkunnig personal? Även i det fallet kan man alltid räkna kunskaper i svenska som en merit.

Om det formella kravet är nöjaktiga kunskaper i svenska, kan bättre kunskaper ändå vid behov räknas som en merit.

3. Då det är frågan om ett arbetsavtalsförhållande utan formella behörighetsvillkor: bedöm vilka språkkunskaper som behövs eller kunde vara till nytta i praktiken och skriv in det i annonsen.
4. Då det är en svenskkunnig person du rekryterar, kom ihåg att:
 - publicera annonsen också (eller enbart) på svenska
 - använda svenskspråkiga informationskanaler i mån av möjlighet för att marknadsföra arbetsplatsen.
 - kontrollera sökandens språkkunskaper i praktiken vid intervjun t.ex. genom att ställa några frågor på svenska.
 - nämna möjligheten till fortbildning i svenska samt språktillägg om uppgiften berättigar till ett tillägg.

Har du tänkt på att:

- Du kan använda studerande från svenska högskolor och universitet som t.ex. sommarvikarier eller inhoppare?
- Spara svenska rekryteringstexter för olika tjänster och befattningar så att du har dem färdiga när du ska skriva en ny annons?
- Se till att dina annonser skrivs direkt på både finska och svenska?

Bilaga 4

28.10.2014/AM

Exempel på ett långt och fungerande nordiskt samarbete: **Samarbete kring stadsstatistik och stadsjämförelser**

Faktacentralen har en lång tradition av nordiskt statistiksamarbete – det regelbundna samarbetet inleddes för drygt hundra år sedan. Samarbetet omfattar det nordiska statistikmötet ”Nordiskt kommunalstatistikermöte” som ordnas vart tredje år samt regelbundet publikations- och expertsamarbete. Det nordiska kommunstatistikmötet ordnas enligt en roterande princip så att varje huvudstad i tur och ordning ordnar detta två dagar långa möte, som snarare kan kallas konferens. Det finns ingen särskild budget för det gemensamma informationssamarbetet, standardiseringsarbetet, den gemensamma databasen **NORDSTAT** eller de gemensamma publikationerna, utan varje stad deltar i form av tjänstearbete och för att åstadkomma ett mål i den egna budgeten. Informationskällan för jämförelse av de nordiska städerna, **NORDSTAT**, är en statistikdatabas för 16 nordiska storstäder och stadsregioner (www.nordstat.org).

Statistiken i databasen börjar från 1980 och omfattar cirka 30 variabler. Även befolkningsprognoser finns med i databasen. Faktacentralen ansvarar tillsammans med de övriga huvudstäderna för att upprätthålla databasen. Dessutom kan konstateras att den internationella delen inom Helsingfors statistiska årsbok har inspirerats av detta samarbete. Även EU:s Urban Audit – en jämförande databas med statistik om städer och indikatorer – har haft just den nordiska NORDSTAT som en förebild. NORDSTAT har också varit grunden för det samarbete inom jämförande stadsstatistik när det utvidgats till de baltiska huvudstäderna och S:t Petersburg.

Det senaste mötet Nordiskt kommunalstatistikermöte hölls i Oslo 2013, före det hölls mötet i Köpenhamn 2010 och nästa möte kommer att ordnas i Stockholm 2016 och därefter står Helsingfors i tur 2019 (senaste möte som ordnades i Helsingfors var 2004).

Källor

Förvaltningsstadga för Helsingfors stad (1995).

Helsingfors strategiprogram 2013-2016. Helsingfors stad.

Henriksson Linnea: En- eller tvåspråkiga lösningar, om språkliga konsekvenser vid sammanslagningar. Magma pm 2/2011. Finlands svenska tankesmedja Magma.

Henricson Marcus: En förvaltningsmodell för svensk service i metropolområdet. Kuntaliitto/Kommunförbundet 2014.

Nationalspråksstrategi/Kansalliskielistrategia. Principbeslut av statsrådet/ Valtioneuvoston periaatepäätös. Statsrådets kanslis publikationsserie/ Valtioneuvoston kanslian julkaisusarja 4:2012

Nationalspråksstrategin – Praktiska verktyg för kommuner och samkommuner. Finlands Kommunförbund 2014: http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3003

Pihlajamäki Eini: De talar finska över huvudet på mig – perspektiv på svenskspråkig mentalvård. Magma-studie 1/2013. Finlands svenska tankesmedja Magma.

Service på svenska i huvudstadsregionen/Pääkaupunkiseudun ruotsinkieliset palvelut (2007). Delegationen för huvudstadsregionen, grupp 14/ Pääkaupunkiseudun neuvottelukunta, työryhmä 14 .

Språklagen/Kielilaki (423/2003. Uppdaterad/Päivitetty 2009)

Språkbarometern/Kielibarometri 2012. Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi (Kjell Herberts).

Vantaan kaupungin kaksikielisyysohjelma. Vantaan kaupunki 2013

Westman Johanna: Språket på agendan i metropolen – med service på svenska i fokus. Magma-studie 6/2011. Finlands svenska tankesmedja Magma.