**Henriikka Sundqvist**

# TYÖNTEKIJÖIDEN RUOTSIN KIELEN OSAAMISEN TASO

**Kokkolan Halpa-Halli**

**Opinnäytetyö**
**CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU**
**Liiketalouden koulutusohjelma**
**Toukokuu 2018**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

| **Centria-ammattikorkeakoulu** | **Aika**<br>Toukokuu 2018 | **Tekijä/tekijät**<br>Henriikka Sundqvist |
|---|---|---|
| **Koulutusohjelma**<br>Liiketalous | | |
| **Työn nimi**<br>TYÖNTEKIJÖIDEN RUOTSIN KIELEN OSAAMISEN TASO. Kokkolan Halpa-Halli | | |
| **Työn ohjaaja**<br>Lena Segler-Heikkilä | | **Sivumäärä**<br>40 + 1 |
| **Työelämäohjaaja**<br>Kai Flinck | | |


Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöiden ruotsin kielen osaamisen taso. Työllä haluttiin lisäksi selvittää, pystytäänkö Kokkolan Halpa-Hallissa tarjoamaan palvelua myös ruotsinkieliselle asiakkaille heidän äidinkielellään. Tutkimukseen otettiin mukaan kaikki Kokkolan Halpa-Hallin myyjät, joiden äidinkieli ei ole ruotsi. Kysely toteutettiin sähköisellä kyselylomakkeella.

Opinnäytetyön teoriaosassa käsiteltiin asiakaspalvelua yleisesti. Lisäksi selvitettiin, mitä on hyvä asiakaspalvelu, millaisia haasteita se sisältää sekä kielitaidon merkitystä asiakaspalvelussa. Työssä käytiin myös läpi kielten opetusta Suomessa sekä motivaatiota kielten opiskeluun. Toimeksiantajasta, eli Halpa-Hallista kerrottiin luvussa, jossa otettiin esille yleistä tietoa sekä yrityksen kielivaatimukset. Kaksikielisyys Suomessa avattiin omassa kappaleessaan, jossa kerrottiin erikseen sekä kaksikielisyydestä Kokkolassa että koko Suomessa.

Tulosten analysointiin käytettiin sekä Webropolia sekä Exceliä. Tutkimustulosten mukaan työntekijöiden ruotsin kielen osaamistaso ei vastaa kaksikielisessä kaupungissa tarvittavaa ruotsin kielen taitoa. Tuloksista voidaan päätellä, etteivät ruotsinkieliset asiakkaat saa samantasoista palvelua suomenkielisten kanssa.



**Asiasanat**
Asiakaspalvelu, Halpa-Halli, kaksikielisyys, ruotsin kieli

**ABSTRACT**

| **Centria University of Applied Sciences** | **Date** May 2018 | **Author** Henriikka Sundqvist |
|---|---|---|
| **Degree programme** Business Administration | | |
| **Name of thesis** EMPLOYEES' SWEDISH SKILLS LEVEL. Kokkola Halpa-Halli | | |
| **Instructor** Lena Segler-Heikkilä | | **Pages** 40 + 1 |
| **Supervisor** Kai Flinck | | |


The purpose of this thesis was to research the Swedish skills level of Kokkola Halpa-Halli employees. This thesis also wanted to find out if they can provide the service to Swedish-speaking people in their own mother tongue. In the research were involved all salespersons whose mother tongue is not Swedish. The inquiry was carried out with an electronic questionnaire.

The theoretical part of the thesis handled customer service in general. Also, it studied what good customer service is, what challenges it contains and what meaning language skills have in customer service. The thesis reviewed also language teaching in Finland and motivation to learn languages. One chapter told about the commissioner, Halpa-Halli. It told about their language requirement and general information on Halpa-Halli. Bilingualism in Finland was opened in one chapter and that chapter told about bilingualism in Kokkola and in whole Finland. The end of the thesis handled the research results.

Webropol and Excel were used to analyze the results. According to the research results, the Swedish language skills of the employees do not match the Swedish language skills required in a bilingual city. According to the results of the research to Swedish-speaking customers cannot be provided equally good service as to Finnish-speaking people.



**Key words**
Bilingualism, customer service, Halpa-Halli, Swedish

**TIIVISTELMÄ**
**ABSTRACT**
**SISÄLLYS**


**1 JOHDANTO ..... 1**

**2 ASIAKASPALVELU ..... 2**
**2.1 Hyvä asiakaspalvelu ..... 3**
**2.2 Asiakaspalvelun haasteet ..... 4**
**2.3 Kielitaito ja viestintä asiakaspalvelussa ..... 5**
**2.3.1 Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa ..... 6**
**2.3.2 Viestintä asiakaspalvelussa ..... 7**

**3 KIELTEN OPETUS SUOMESSA ..... 8**
**3.1 Ruotsin kielen opetus Suomessa ..... 9**
**3.2 Motivaatio kielten opiskeluun ..... 10**

**4 KAKSIKIELISYYS SUOMESSA ..... 12**
**4.1 Kaksikielisyys Kokkolassa ja sen lähikunnissa ..... 13**
**4.2 Lainkohtia ..... 14**

**5 HALPA-HALLI ..... 15**
**5.1 Kokkolan Halpa-Halli ..... 16**
**5.2 Halpa-Hallin kielivaatimukset ..... 16**

**6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN ..... 17**
**6.1 Tutkimusmenetelmä ..... 17**
**6.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat ..... 18**
**6.3 Hypoteesi ..... 18**

**7 TUTKIMUSTULOKSET ..... 19**
**7.1 Perustietoja vastaajista ..... 19**
**7.1.1 Ikä ..... 19**
**7.1.2 Koulutustaso ..... 20**
**7.1.3 Kotipaikkakunta, opiskelukieli ja ruotsinkieliset ystävät ..... 21**
**7.1.4 Ruotsin kielen opiskelun aloittaminen ..... 21**
**7.2 Suullinen taito ..... 22**
**7.2.1 Kokonaisuus ..... 22**
**7.2.2 Vuorovaikutustaidot ..... 23**
**7.2.3 Sanasto ..... 24**
**7.2.4 Rakenteet ..... 25**
**7.2.5 Ääntäminen ..... 26**
**7.3 Kirjallinen taito ..... 27**
**7.3.1 Kokonaisuus ..... 27**
**7.3.2 Tekstin sisältö ja jäsentely ..... 29**
**7.3.3 Sanasto ..... 30**
**7.3.4 Rakenteet ..... 31**
**7.4 Ruotsin kielen taidot työympäristössä ..... 32**
**7.4.1 Ruotsin kieli kassatyöskentelyssä ..... 32**
**7.4.2 Ruotsin kieli myymälätyöskentelyssä ..... 33**

**8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....36**

**LÄHTEET .....38**
**LIITTEET**

**KUVIOT**
KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma .....20
KUVIO 2. Vastaajien koulutustason jakautuminen.....20
KUVIO 3. Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöiden ruotsin kielen opiskelun aloittaminen.....21

**TAULUKOT**
TAULUKKO 1. Vastausten jakautuminen kysymykseen ruotsin kielen kokonaisuuden hallinnasta....22
TAULUKKO 2. Vuorovaikutustaidot.....23
TAULUKKO 3. Vastaukset kysymyksiin sanaston hallinnasta .....24
TAULUKKO 4. Vastaukset rakenteita koskeviin kysymyksiin .....25
TAULUKKO 5. Ääntäminen.....26
TAULUKKO 6. Kirjallisen taidon kokonaisuus.....28
TAULUKKO 7. Tekstin sisältö ja jäsentely .....29
TAULUKKO 8. Sanaston käyttäminen kirjallisesti .....30
TAULUKKO 9. Rakenteiden käyttäminen kirjallisesti .....31
TAULUKKO 10. Ruotsin kieli kassatyöskentelyssä.....32
TAULUKKO 11. Ruotsin kieli myymälätyöskentelyssä.....34

# 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan Kokkolan Halpa-Hallin päivittäistavarakaupan työntekijöiden ruotsin kielen osaamista. Työn tavoitteena on selvittää, minkä verran Kokkolan Halpa-Hallin myymälänpuolen työntekijät osaavat asiakaspalvelutyössä tarvittavaa ruotsia sekä ruotsin kieltä yleisesti. Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui ruotsin kielen osaamisen tutkiminen sen takia, että Kokkola on kaksikielistä aluetta. Tämän takia asiakaspalvelijoiden olisi hyvä osata molempia kotimaisia kieliä. Työn avulla selvitetään myös, saavatko myös ruotsinkieliset asiakkaat laadukasta asiakaspalvelua omalla äidinkielellään. Jotta myös ruotsinkielisille asiakkaille jäisi hyvä mieli liikkeessä asioimisesta, tulisi asiakaspalvelijoiden osata palvella myös ruotsiksi.

Tutkimus toteutettiin sähköisenä kyselynä, joka lähetettiin Halpa-Hallille ja kaikki työntekijät pystyivät vastaamaan siihen omalla aikataulullaan kuitenkin työajan puitteissa. Kyselyssä oli alussa kysymyksiä perustietoihin liittyen, jonka jälkeen tuli tutkimuskysymykset osaamiskartan muodossa. Osaamiskartan kysymykset olivat kolmessa eri osassa, joista yksi tutki suullista osaamista, toinen kirjallista osaamista ja kolmas osio ruotsin kielen osaamista työympäristössä. Äidinkieleltään ruotsinkieliset työntekijät eivät osallistuneet tutkimukseen, jotta tuloksista tuli mahdollisimman luotettavia. Kokkolan Halpa-Hallissa työskentelee kolme äidinkieleltään ruotsinkielistä sekä viisi kaksikielistä myyjää.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään asiakaspalvelua käsitteenä, millaista on hyvä asiakaspalvelu sekä millaisia haasteita se sisältää. Kokkolasta otetaan myös perustietoja jonkin verran esille, mutta enemmän paneudutaan kuitenkin sen ruotsinkieliseen puoleen. Teoriaosuudessa esitetään lukuja ja tietoa ruotsinkielisyydestä Kokkolan seudulla. Näiden lisäksi käsitellään ruotsinkielisyyttä Suomessa ja esitetään lainkohtia, joissa puhutaan kaksikielisyydestä. Halpa-Hallista kerrotaan myös ketjuna, otetaan esille tärkeimpiä lukuja sekä esitellään Kokkolan Halpa-Hallia, koska tutkimus kohdistuu ainoastaan Kokkolan myymälään.

Tutkittavaksi yritykseksi valittiin Kokkolan Halpa-Halli, koska asun Kokkolassa, joten tutkimus on kätevintä toteuttaa kotipaikkakunnalla. Yritykseksi valittiin Halpa-Halli sen takia, että yrityksellä on sopivankokoinen myymälä työntekijämäärältään ja asiakaskuntaan kuuluu suomenkielisten lisäksi myös ruotsinkielisiä asiakkaita.

# 2 ASIAKASPALVELU

Tässä luvussa käsitellään asiakaspalvelua yleisesti. Mitä asiakaspalvelu on ja mikä merkitys sillä on? Millaista on hyvä asiakaspalvelu? Asiakaspalvelu on aina vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelevan henkilön välillä. Asiakaspalvelijoiden tehtävänä on ratkaista asiakkaan ongelma tai tarve. Asiakaspalvelutilanteen syntyminen edellyttää kontaktia asiakkaan ja asiakaspalvelijan kesken. Kontakti syntyy silloin, kun asiakas reagoi asiakaspalvelijan viestiin. Kontakti saadaan luotua katseella, hymyllä ja positiivisella äänellä. Vaikeastakin asiakastilanteesta saadaan helpompi hyvällä kontaktilla. Asiakaspalvelutilanteessa tulisi huomioida, että sekä itse asiaan keskittyminen että asiakkaan ystävällinen huomioiminen ja katsekontakti olisivat tasapainossa. (Marckwort & Marckwort 2011, 23–24.)

Asiakaspalvelu alkaa aina asiakkaan hankkimisesta ja asiakkuuden luomisesta. Ilman asiakkaita ei tarvittaisi myöskään asiakaspalvelijoita. Jotta asiakas kokisi asiakkuuden tarpeelliseksi, tulee palvelun tuottajan tuottaa asiakkaalle vilpittömästi jotain hyötyä tai lisäarvoa hänen elämäänsä. Asiakkuuden luomisen jälkeen pyritään säilyttämään asiakas ja asiakkuutta syvennetään. Se vaatii palvelun tuottajalta hyvää tahtoa asiakasta kohtaan, kouluttautumista sekä asenteiden muuttamista. (Rissanen 2005, 49.) Nykyään asiakkaiden tarpeet muuttuvat nopeasti, joten yritysten on hankala seurata markkinoiden odotusten muuttumista kilpailevassa ympäristössä. Muuttuva ympäristö vaatii myös työntekijöiltä vastuullisuutta, eli jatkuvaa uuden oppimista ja tarpeettomien asioiden hylkäämistä. (Rissanen 2005, 112–113.)

Asiakaspalvelutilanteessa palveluhenkilön asenne ratkaisee oleellisesti, millaisen kuvan asiakas saa yrityksestä ostotilanteessa. Asiakaspalvelija voi palvella asiakasta kolmella eri asenteella. Yksi suhtautumistapa on sellainen, jossa asiakaspalvelija kokee itsensä pieneksi ja mitättömäksi verrattuna asiakkaaseen. Tämä asennoitumistapa johtaa siihen, että asiakaspalvelija ei kykene palvelemaan asiakasta koko osaamisellaan ja tällöin asiakkaan kokemus työntekijän ammattitaidosta voi jäädä kehnoksi. Toisessa suhtautumistavassa asiakaspalvelija pitää itseään kaikkitietävänä asiakkaaseen nähden. Tällainen asiakaspalvelija halveksii asiakkaita ja saattaa jopa vitsailla heidän tietämättömyydellään. Tällaista palvelua saanut asiakas ei luultavasti palaa enää kyseiseen liikkeeseen uudelleen asioimaan. Kolmas asenne asiakaspalvelutilanteessa on yhdenvertaisuus asiakkaan kanssa. Tässä tilanteessa asiakaspalvelija tuntee olevansa samalla tasolla asiakkaan kanssa, jolloin hän arvostaa asiakkaan tarpeita, mutta osaa myös arvostaa itseään. (Marckwort & Marckwort 2011, 16–18.)

## 2.1 Hyvä asiakaspalvelu

Hyvällä asiakaspalvelulla on suuri merkitys yrityksen menestymisessä. Yhdysvalloissa tehdyn tutkimuksen mukaan jopa 68 prosenttia asiakkaista vaihtaisi yritystä tai on lopettanut asiakassuhteensa tiettyyn yritykseen huonon asiakaspalvelun takia (Rissanen 2005, 213). Tutkimuksen avulla on myös selvitetty, että asiakkaiden arvostamat yritykset saivat kolminkertaisen katteen verrattuna vähän arvostettuihin yrityksiin. Palvelun parantaminen on todella hyvä keino saada asiakkailta enemmän arvostusta ja sitä kautta parantaa yrityksen tulosta. (Rissanen 2005, 114–115.)

Palvelutyössä aito innostus työtä kohtaan on tärkeää. Kuitenkaan omat tunteet eivät saisi tulla liian paljon esiin, vaan hyvässä asiakaspalvelussa osataan käyttää itsehillintää. (Pitkänen 2006, 30.) Hyvään asiakaspalveluun ei kuulu turhanpäiväinen naureskelu asiakkaiden läsnä ollessa. Asiakaspalvelija voi käyttää naurua sekä oikein että väärin. Jos asiakas kokee asiakaspalvelijan nauravan pilkallisesti hänen mielipiteelleen tai ajatukselle, asiakas ei välttämättä tule enää uudestaan kyseiseen liikkeeseen. Nauraminen ei kuitenkaan ole haittatekijä silloin, kun nauretaan asiakkaan kanssa yhdessä hauskalle asialle, joka ei voi loukata asiakasta. (Pitkänen 2006, 34–34.) Parhaimmassa tapauksessa asiakkaan kanssa yhdessä nauraminen saa aikaan hyvän kontaktin, mikä edesauttaa asiakassuhteen syntymistä.

Hyvää asiakaspalvelua kuvataan usein kahdella sanalla, joita ovat henkilökohtainen ja nopea. On olemassa teoria, jonka mukaan ihminen kertoo huonosta palvelukokemuksestaan eteenpäin yhdelletoista henkilölle ja hyvästä palvelusta vain kolmelle henkilölle. (Peiponen 2016.) Tämän ajatuksen perusteella asiakaspalveluun täytyy todellakin panostaa, jotta yrityksen maine pysyy hyvänä. Palvelutilanteessa asiakaspalvelijan on hyvä muistaa, että vaikka asiakaspalvelijalle tilanne on vain yksi kymmenistä päivän aikana, jokaiselle asiakkaalle tilanne on kuitenkin ainutlaatuinen. Hyvä asiakaspalvelija toimii sen mukaan, mitä juuri sillä hetkellä oleva asiakas tarvitsee kyseisellä hetkellä. (Laino & Peltola.) Hyvään asiakaspalveluun kuuluu myös asiakaspalautteisiin reagoiminen (Peiponen 2016). Vähättelevä suhtautuminen asiakkaan negatiiviseen kokemukseen voi saada asiakkaan siirtymään kilpailevan yrityksen asiakkaaksi ja yritys voi saada huonoa mainetta. Negatiivisiin asiakaspalautteisiin kannattaa vastata, jotta asiakassuhde säilyy ja yrityksen toimintaa saa kehitettyä parempaan suuntaan. (Peiponen 2016.)

Asiakaspalvelijan täytyy olla luotettava asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Joskus asiakkaalla saattaa olla epäluuloinen asenne yritystä tai palvelua kohtaan ennen palvelutilannetta. Lupausten pitäminen on keskeinen asia luottamuksen syntymiseen asiakkaan ja yrityksen välillä. Asiakaspalvelijan tulisi muistaa, että asiakkaalle ei saa luvata mitään sellaista, josta ei ole aivan varma. Aina täytyy myös varmistaa,

että asiakas on ymmärtänyt asian samalla tavalla, kuin asiakaspalvelija sen ilmaisee. Jos asiakkaalle on luvattu jotakin, eikä lupausta voidakaan jostain syystä pitää, on asiakasta ilmoitettava pikimmiten asiakkaalle. Rehellisyys ja nöyryys kantavat asiakaspalvelussakin pitkälle. (Pitkänen 2006, 40–41.)

Hyvä asiakaspalvelija pitää itseään tasavertaisena asiakkaan kanssa, eli hän kunnioittaa asiakasta, mutta osaa samalla arvostaa itseään ja asiantuntemustaan. Tällainen vuorovaikutus asiakkaan kanssa ei aiheuta ylimääräistä stressiä. Hyvä asiakaspalvelija keskittyy asiakkaaseen, suhtautuu hänen ongelmaansa vakavasti, pyrkii ratkaisemaan hänen tarpeensa, mutta osaa myös antaa asiakkaalle tilaa ja aikaa miettiä rauhassa. Hyvä asiakaspalvelija onnistuu rauhoittelemaan hankalan asiakkaan pelkästään omalla kehonkielellään (Latva-Teikari 2016). Hyvä asiakaspalvelija pyrkii ratkaisemaan asiakastilanteet sillä tavalla, että satunnaiset asiakassuhteet syvenisivät luottamussuhteiksi. (Marckwort & Marckwort 2011, 19.) Toimivassa asiakaspalvelutilanteessa asiakaspalvelija hallitsee kielen- ja äänenkäytön, osaa tulkita asiakkaan kehonkieltä sekä muita hänen lähettämiään viestejä (Marckwort & Marcwort 2011, 24).

## 2.2 Asiakaspalvelun haasteet

Marckwortin & Marcwortin (2011, 20–21) mukaan asiakaspalvelu ei aina ole niin helppoa kuin monesti ajatellaan. Jos haluaa ymmärtää erilaisia ihmisiä, on ensin tunnettava itsensä ja omat reaktionsa erilaisissa tilanteissa. Kaikki ihmiset ovat erilaisia ja kaikki käyttäytyvät eri tavoilla, minkä takia asiakaspalvelussa kohtaa myös haasteita. Haastavinta on palvella sellaista asiakasta, jonka luonne ei kohtaa oman luonteen kanssa. Jos osaa analysoida asiakkaan käyttäytymistä, pystyy paremmin muokkaamaan omaa käyttäytymistään asiakkaan kanssa samalle aaltopituudelle. New York Times on tehnyt tutkimuksen, jonka mukaan asiakaspalvelutyö kuuluu kymmenen stressaavimman ammatin joukkoon (Marckwort & Marckwort 2011, 20–21).

Erityisesti asiakaspalvelutyössä kohtaa paljon ihmisiä, jotka ovat huonolla tuulella ja mielellään purkavat kaiken kiukkunsa juurikin siihen asiakaspalvelijaan. Ihmisenä tekisi monesti mieli sanoa asiakkaalle takaisin samaan sävyyn, mutta asiakaspalvelijana täytyy malttaa mielensä ja olla ystävällinen. Marckwortin & Marcwortin (2011, 21) mukaan tämän ei sinänsä pitäisi olla vaikeaa, sillä kaikki ovat oman mielensä hallitsijoita. Marckwort & Marckwort (2011, 22–23) vertaavat mieltä veneeseen. Venettä pystyy hallitsemaan ankkurin ja peräsimen avulla myrskyssä, ettei se lähde seikkailemaan tuulen mukana. Samalla tavalla mielen voi ankkuroida positiivisiin ajatuksiin, minkä avulla se ei lähde asiakkaiden tunnemyrskyyn mukaan. (Marckwort & Marckwort 2011, 22–23.

Haastavia asiakastilanteita on karkeasti jaettuna kolmenlaisia. Osa on itse aiheutettuja, osa on tilanteita, joihin asiakaspalvelija voi vaikuttaa ja osa tilanteita, joihin asiakaspalvelija ei voi juurikaan vaikuttaa. Itse aiheutetut tilanteet voivat olla muun muassa sellaisia, joissa asiakaspalvelija ei huomioi asiakasta tai käyttää sopimattomia sanoja, jolloin asiakas hermostuu. Itse aiheutetuista tilanteista on helppo päästä eroon, jos asiakaspalvelija ottaa opiksi virheistään ja haluaa kehittää omia asiakaspalvelutaitojaan. Sellaisia vaativia tilanteita, joihin asiakaspalvelija voi vaikuttaa, ovat esimerkiksi soittopyyntöihin vastaaminen, pitkät jonotusajat, kielitaidon puute ja negatiivisiin palautteisiin reagoiminen. Nämä asiat ovat sellaisia, joiden puutteellisen hoitamisen takia asiakas voi vaihtaa yritystä. Kehittämällä toimintaa asiakkaalle mieluisammaksi voidaan välttyä monilta vaikeilta tilanteilta. (Marckwort & Marckwort 2011, 86–88.)

Myös sellaiset tilanteet, joihin asiakaspalvelija ei pysty vaikuttamaan, voivat saada asiakkaan suuttumaan ja moittimaan asiakaspalvelijaa. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi pitkät toimitusajat, tuotteen valmistuksen loppuminen, muuttuneet aikataulut ja lakipykälät. Näissä tilanteissa asiakaspalvelijan on hyvä suhtautua asiakkaaseen empaattisesti, pahoitella tilannetta ja selittää tilanteen kulku rauhallisesti. Tärkeintä on kohdella kaikkia asiakkaita ystävällisesti, riippumatta tilanteen vaikeudesta. (Marckwort & Marckwort 2011, 86–88.)

Oman haasteensa asiakaspalvelutilanteeseen tuovat äänenkäyttö ja puhetyyli. Marckwort & Marckwort (2011, 42–46) korostavat, että sanat tuovat asian esille, mutta ääni kertoo pohjimmaiset tunteet. Asiaa ei tule ajatelleeksi, mutta äänensävy merkitsee enemmän kuin puhujan sanat. Äänensävy kumpuaa tiedostamatta, mutta sanoihin voi vaikuttaa. Asiakaspalvelijan tulisi kiinnittää huomiota sanojensa lisäksi myös äänensävyyn, mikä tuo lisähaasteensa hankalaan tilanteeseen. Erityisesti puhelimessa käydyssä keskustelussa äänensävy ja puhetyyli luovat henkilöstä ensivaikutelman. Puhelimessa siihen on erityisesti kiinnitettävä huomioita, jos haluaa asiakkaan saavan mahdollisimman hyvän palvelukokemuksen. Haasteena asiakaspalvelijalla on käyttää tilanteeseen sopivaa puhetyyliä, ja saada vangittua asiakkaan huomio puheellaan. (Marckwort & Marckwort 2011, 42–46.)

## 2.3 Kielitaito ja viestintä asiakaspalvelussa

Tässä alaluvussa käsitellään sekä kielitaidon merkitystä asiakaspalvelussa että viestintää asiakaspalvelun näkökulmasta.

### 2.3.1 Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa

Ulmasen (2015, 21) mukaan oma äidinkieli on yleensä hyvin lähellä sydäntä, sillä se kuuluu osaksi ihmisen omaa identiteettiä. Asiakas voi kokea epäoikeudenmukaisuutta, jos hän ei saa asiakaspalvelua omalla äidinkielellään. Jokainen asiakas haluaisi kokea tasavertaista palvelua omalle kohdalleen. Jos asiakas ei tunne saaneensa palvelua omalla äidinkielellään, voi hän pahimmassa tapauksessa kääntyä kilpailevan yrityksen puoleen. (Ulmanen 2015, 21.) Asiakaspalvelijan kielitaidon puute voi johtaa siihen, että tärkeät kaupat jäävät tekemättä ja isoja asiakkaita menetetään (Ulmanen 2015, 22). On tärkeää tiedostaa kielen merkitys asiakaspalvelutilanteissa, jotta omaa kielitaitoa pystyy kehittämään. (Marckwort & Marckwort 2011, 29–40.)

Nykyään asiakaspalvelijoilta vaaditaan yhä enemmän kielitaitoa, sillä yritykset kansainvälistyvät ja asiakaskuntaan kuuluu suomalaisten lisäksi muistakin maista olevia ihmisiä. Kielitaitoa ei pidetä enää erityistaitona, vaan se on olennainen osa työpaikan arkea (Sajavaara 2010). Sitä pidetään koko ajan tärkeämpänä osana osaamista ja sivistystä (Härmälä ym. 2011, 4). Kielitaito onkin suuri kriteeri uusia työntekijöitä rekrytoidessa. Suomessa lähes kaikkien asiakaspalvelijoiden oletetaan osaavan edes perustason englantia ja työpaikka voi jäädä saamatta heikon kielitaidon takia. (Ulmanen 2015, 21.) Useissa työnhakuilmoituksissa työnhakijalta vaaditaan Kokkolan seudulla sekä suomen että ruotsin kielen lähes täydellistä osaamista (Duunitori 2018).

Hyvä kielitaito antaa valmiudet kehittää omaa osaamistaan laajalle alueelle ja parantaa urakehitysmahdollisuuksia sekä helpottaa kanssakäymistä kansainvälisten asiakkaiden kanssa. Oman äidinkielen hallinta sekä vieraiden kielten luonteva käyttäminen turvaavat työpaikan muuttuvassakin työympäristössä. Joskus voi tulla harmillisia tilanteita työpaikoilla, kun työntekijällä olisi loistava asiantuntemus ja ammatillinen osaaminen omalla työalueellaan, mutta puutteellisen kielitaidon takia hän ei pysty hyödyntämään koko osaamistaan. Työntekijöiden kielitaidon puuttuminen rajoittaa yrityksen menestymistä ja heikentää luonnollisesti myös asiakaspalvelua. (Sajavaara 2010.)

Elinkeinoelämän keskusliitto on kerännyt tietoa henkilöstö- ja koulutustiedusteluilla yritysten kielitaitotarpeista. Englannin kielellä tuntui olevan suuri merkitys yrityksille, sillä 88 prosenttia yrityksistä sanoi englannin kielen osaamisen vaikuttavan uuden henkilöstön valinnassa. Noin puolelle yrityksistä ruotsin kielen taito on myös tärkeä edellytys työntekijällä. Palvelualan yrityksissä kaivataan eniten ruotsin kielen osaamista. Tiedustelun mukaan venäjän kieltä tarvitaan englannin ja ruotsin lisäksi kolmanneksi

eniten. Yritysten henkilöstön on osattava markkina-alueensa paikallista kieltä, jotta asiakkaat tuntevat saavansa henkilökohtaista ja juuri heille tarkoitettua palvelua. (Sajavaara 2010.)

### 2.3.2 Viestintä asiakaspalvelussa

Kielitaito ei tarkoita ainoastaan kielen ymmärtämistä ja puheen tuottamista, vaan sillä tarkoitetaan myös kulttuurin ymmärtämistä sekä argumentointi- ja esiintymistaitoja. Kielitaidon kehittyminen ja sen oppiminen ovat koko elämänmittainen prosessi, mitä kannattaa arvostaa. (Sajavaara 2010.) Joskus eteen saattaa tulla sellainen tilanne, ettei asiakkaan kanssa löydy yhteistä kieltä. Tällöin erityisesti sanattomalla viestinnällä, kuten ilmeillä, eleillä ja asennoilla, on merkitystä asiakkaan kokemukseen asiakaspalvelun laadusta. Asiakas ja asiakaspalvelija saattavat puhua samaa kieltä, eli he ymmärtävät toisiaan ja pystyvät juttelemaan yhteisellä kielellä, mutta silti palvelutilanteessa yhteisymmärrys voi puuttua. Kyse on erilaisista asiakastyypeistä. Erilaiset asiakastyypit tarttuvat asioihin eri tavoilla ja kaikille asiakastyypeille asiat täytyy viestiä hieman eri tavoilla. Tunnistamalla ensin asiakastyypin, asiakaspalvelija pystyy mukauttamaan oman viestintätapansa sopivaksi juuri tälle asiakkaalle. (Marckwort & Marckwort 2011, 95–101.)

Vuorovaikutustilanteilta ei pysty välttymään päivän aikana, sillä suurin osa toiminnoista liittyy jollakin tavalla vuorovaikuttamiseen. (Ulmanen 2015, 10.) Vuorovaikutuksessa ja viestinnässä lähes tärkein työkalu on kieli. Kun osaa käyttää kieltä vaativissa asiakastilanteissa oikein, pääsee toivottuun tulokseen. Asiakaspalvelussa tulisi kiinnittää huomiota siihen, mikä kiinnostaa asiakasta sillä hetkellä. Aina asiakkaalle puhuttaessa tulisi kiinnittää huomiota positiiviseen ilmaisutapaan ja positiivisiin eleisiin. Vaativissakin tilanteissa on aina muistettava pitää itsevarmuus yllä ja antaa asiakkaalle ammattitaitoinen kuva itsestä. (Marckwort & Marckwort 2011, 29–40.) Jokaisella kulttuurilla on tietynlainen tapa kommunikoida eli ymmärtää sanallista sekä sanatonta viestintää, ja jokainen yksilö oppii vuorovaikutustilanteet kulttuuristaan. Samaan kulttuuriin kuuluvan henkilön kanssa kommunikointi on yleensä vaivatonta, sillä molemmilla on kulttuurin opettama tapa toimia. Eri kulttuuriin kuuluvan henkilön kanssa toimiminen ei olekaan enää niin yksinkertaista, vaan henkilöiden tulee tuntea myös toisen kulttuuritausta, jotta voi täysin ymmärtää toista. (Ulmanen 2015, 10.)

# 3 KIELTEN OPETUS SUOMESSA

Useimmilla paikkakunnilla A1-tason kieliopinnot aloitetaan peruskoulun kolmannella luokalla. Toinen ala-asteella mahdollisesti alkava A2-kieli on valinnainen ja se alkaa joko neljännellä tai viidennellä luokalla. Joillakin kunnilla ei tarjota A2-kieltä ollenkaan (Härmälä ym. 2011, 22). Vuosiluokilla 7–9 alkava B1-kieli on toinen kotimainen kieli pakollisena tai englanti. Yläasteella voi valita myös valinnaisen kielen, joka on B2-kieli. Lukiossa alkava valinnainen kieli on B3-kieli. Selvästi yleisin A1-kieli on englanti. Kolmannen luokan oppilaista 89,8 prosenttia opiskeli englantia A1-kielenä vuonna 2016. Seuraavaksi suosituin kieli oli suomi, jota opiskeli 5,5 prosenttia. Alakoulun 5. luokkalaisista 26,7 prosenttia opiskeli jotain A2-kieltä vuonna 2016. Kaksi suosituinta kieltä olivat englanti ja ruotsi. Englantia opiskeli 8,3 prosenttia kaikista 5. luokkalaisista ja ruotsia 7,2 prosenttia. Yläastelaisten valinnaisen kielen opiskelu on vaihdellut 2000-luvulla. Vuonna 2016 yläastelaisista 11,5 prosenttia opiskeli valinnaista kieltä pakollisen kielen lisäksi ja vuonna 2007 luku oli vain 8,7 prosenttia. (Suomen kieltenopettajien liitto ry. 2016.)

Kielten osaaminen on erittäin tärkeää osaamisen ja sivistymisen kannalta. Vieraita kieliä tarvitsee sosiaalisten suhteiden lisäksi lähes kaikissa työpaikoissa. Tästä huolimatta vieraiden kielten vapaaehtoinen opiskelu ei ole peruskouluissa niin suosittua, kuin sen pitäisi olla. Lähes kaikissa kouluissa ensimmäinen pakollinen vieras kieli on englanti ja toisena opiskeltavana kielenä tulee toinen kotimainen kieli. Kielten opiskelumahdollisuudet ovat usein liian yksipuoliset, minkä takia oppilaat eivät saa opiskella haluamaansa kieltä. (Härmälä ym. 2011, 5.) Ainoastaan suurimmissa kunnissa tarjotaan A1-kieleksi jotain muuta vaihtoehtoa, kuin englantia. Koulun koko, kunnan sijainti, taloustilanne sekä paikallinen kielitarve alueella ovat koulujen kielitarjontaan vaikuttavia tekijöitä. (Härmälä ym. 2011, 21.) A2-kieltä, eli vapaaehtoista ala-asteella alkavaa vierasta kieltä, opiskellaan eniten ruotsinkielisellä alueella sekä isommissa kouluissa. Ruotsinkielisissä kouluissa oppilaat valitsevat A2-kielen monesti sen takia, että A1-kielenä on usein suomen kieli, minkä takia A2-kieleksi halutaan valita englanti. (Härmälä ym. 2011, 23.)

Härmälä ym. (2011, 22) toteaa, että opetusresurssien puuttumisen takia on joillakin kouluilla käytössä etäopetusta. Sen taustalla on usein vähäinen oppilasmäärä tai osaavan opettajan puuttuminen. Etäopetuksen avulla koko Suomessa kielikoulutuksessa saavutetaan melko tasa-arvoinen asema. Etäopetusta järjestetään eniten vähemmän luettujen kielten osalta sekä lukiokoulutuksessa. Perusopetuksen puolella etäopetus on vielä jonkin verran harvinaisempaa. Kuntaliitosten myötä kieltenopetus ei ole juurikaan muuttunut. Kunnat pitävät kieltenopetusta tärkeänä asiana, mutta koulutukseen liittyviä päätöksiä ei

tehdä kieltenopetusta kunnioittavalla tavalla. (Härmälä ym. 2011, 22.) Kielten oppimistulokset ovat suurimmassa osassa kouluja lähellä valtakunnallista keskiarvoa, mutta silti alueellisia vaihteluja on jonkin verran. Suomessa alueelliset erot kielten oppimistuloksissa ovat silti hyvin pieniä kansainvälisessä vertailussa. (Härmälä ym. 2011, 24.)

### 3.1 Ruotsin kielen opetus Suomessa

Folktingetin (2018) sivulla on listattu syitä, joiden takia ruotsin kielen opetus on pakollista suomenkielisissä kouluissa. Ruotsin kielen opiskelun pakollisuus on määritelty perustuslaissa ja kielilainsäädännössä. Koska Suomi on kaksikielinen maa ja Ruotsi on naapurimaamme, on käytännöllistä, että suomenkielisetkin osaavat ruotsia. Ruotsin opiskelu on pakollista Suomessa muun muassa siksi, että kaikilla oppilailla olisi samat oikeudet ja mahdollisuudet jatkaa opintoja peruskoulun jälkeen ja päästä sellaisiin virkoihin, joissa vaaditaan ruotsin kielen osaamista. Ruotsin opiskelu parantaa yleissivistystä sekä lisää tietämystä myös muilla osa-alueilla, kuten esimerkiksi Suomen historian paremmassa tuntemisessa. Ruotsin kieli auttaa työelämässä ja suhteiden luomisessa useissa maissa, kuten Suomessa, Ruotsissa, Norjassa ja Tanskassa. Ruotsin kieli on helppo oppia, minkä takia ruotsin kielen hallinnan avulla saa yksinkertaisen reitin parempiin työmarkkinoihin Suomessa sekä muissa Pohjoismaissa. (Folktinget 2018.)

Suomessa suomenkielisissä kouluissa ruotsin kielen saa valita vapaaehtoiseksi aineeksi joko neljännellä tai viidennellä luokalla aloitettavaksi riippuen koulusta. Kieli on tällöin A2-tason kieli, jos vapaaehtoisen kielen opiskelun aloittaa jo ala-asteella. Kielen opetus jatkuu A-tasoisena aina yläasteen loppuun saakka ja mahdollisesti vielä lukiossakin. Jos oppilas ei halua valita ruotsia vapaaehtoisesti ala-asteella, se alkaa pakollisena 7. luokalla B1-kielenä ja jatkuu koko yläasteen ajan. Suomenkielisissä kouluissa opiskellaan ruotsia pakollisena oppiaineena myös toisen asteen kouluissa. (Suomen kieltenopettajain liitto ry. 2016.) Perusopetuksen puolella toisen kotimaisen kielen pakollisuus oppimäärässä on määritelty perusopetuslaissa (Perusopetuslaki 21.8.1998/628, § 11). Lukiolaissa on määritelty lukiota koskevia asioita, kuten opetuksen laajuudesta ja sisällöstä. Lukion oppimäärä on kolmivuotinen ja se sisältää pakollisia opintoja toista kotimaista kieltä. (Lukiolaki 21.8.1998/629, § 7.) Laissa on myös määritelty, että opiskelijan täytyy osoittaa ammattikorkeakouluopintojen aikana, että hän on saavuttanut sellainen ruotsin kielen taidon, joka vaaditaan korkeakoulututkintoa edellyttäviin virkoihin kaksikielisellä alueella (Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista 18.12.2014/1129, § 7).

Oppilaiden B-ruotsin oppimistuloksia on vertailtu sekä puhe- että kirjoittamiskokeella. Puhekokeessa parhaimman tuloksen saivat oppilaat Länsi-Suomesta, Etelä-Suomesta ja Oulun läänistä, heikoimmin menestyivät oppilaat Itä-Suomen läänistä ja maaseudulta. Kirjoittamiskokeessa parhaimpia olivat Etelä-Suomen läänin oppilaat sekä taajamien oppilaat ja heikoimpia Länsi-Suomen läänin, Lapin läänin ja kaupungeissa asuvat oppilaat. (Härmälä ym. 2011, 24–25.)

## 3.2 Motivaatio kielten opiskeluun

Oppiminen ei koskaan synny itsestään. Oppimiseen vaikuttavat sekä ulkoiset olosuhteet että oppijan omat tuntemukset. Oppiminen vaatii harjoittelua ja työstämistä. Sitä paremmin oppii uutta, mitä enemmän aihe kiinnostaa eli mitä motivoituneempi oppija on. (Hakala 2017, 14.) Useimmiten motivaatio kielen opiskeluun kehittyy peruskoulun aikaisista lyhytkestoisista motivaatioista, ja oma käsitys itsestä oppijana muodostuu opettajan arvioinnin mukaan. Opiskeltaessa vierasta kieltä opiskelumotivaatioon vaikuttavat neljä keskeistä tekijää, joita ovat sosiaaliset- ja yksilölliset tekijät sekä oppimistilanteisiin ja osaamistasoon liittyvät tekijät. Sosiaalisia tekijöitä ovat muun muassa vanhempien ja kavereiden mielipiteet ja asenteet opittavaa kieltä kohtaan. Yksilöllinen motivaatioon vaikuttava tekijä on esimerkiksi yksilön älykkyys. Opiskelija ei siis pelkästään itse vaikuta motivaatioonsa kielten opiskelua kohtaan, vaan myös ympäristöllä on suuri vaikutus motivaation syntymiseen. (Härmälä ym. 2011, 31.)

Suomi on virallisesti kaksikielinen maa, mutta varsinkin suomenkielisille on periytynyt jonkinlainen viha ruotsin kieltä ja sen opiskelua kohtaan. Suomenkieliset kutsuvat ruotsin opiskelua koulussa pakkoruotsiksi, koska se on pakollinen oppiaine. Kuitenkaan englannin kieli ei ole saanut samanlaista asemaa suomalaisessa yhteiskunnassa, vaikka sekin on pakollinen opiskeltava kieli. (Heikkilä ym. 2012, 7.) Suomessa ruotsin kielen opiskelu jakaa mielipiteitä ja herättää voimakkaita tunteita. Ruotsin kielen opiskelussa kaikki eivät ymmärrä sen mahdollisuuksia ja etuoikeutta, vaan sitä ajatellaan pakotteena. Koulussa ruotsin oppitunneilla jo pelkästään opiskelijan eleistä ja ilmeistä voi päätellä suhtautumisen kielen opiskelua kohtaan (Segler-Heikkilä 2017, 94.) On kuitenkin huomattu, että mitä paremmin opiskelija menestyy ruotsin opinnoissaan, sitä motivoituneempi hän on opiskelemaan lisää (Härmälä ym. 2011, 32). Opiskelijoiden motivaatio kielen opiskelua kohtaan vaihtelee, mutta ruotsi on erityisen haasteellinen opetettava kieli ja luokassa olevat pari negatiivisesti suhtautuvaa oppilasta voivatkin saada koko luokan motivaation katoamaan (Segler-Heikkilä 2017, 94).

Vuonna 2013 tehtiin valtakunnallinen kyselytutkimus ammattikorkeakouluopiskelijoiden asenteesta ruotsin opiskelua kohtaan. Kyselyyn vastasi kaiken kaikkiaan 1 118 ammattikorkeakoululaista ja heistä 63 prosenttia vaihtaisi ruotsin johonkin toiseen kieleen. Opiskelijoista 55 prosenttia opiskelisi ruotsia, jos se olisi vapaaehtoinen kieli. Opiskelijoiden suhtautumiseen vaikuttivat aikaisemmat kokemukset ruotsin kielen opiskelusta aikaisemmissa kouluissa. (Segler-Heikkilä 2017, 94.)

Tutkimusten mukaan tytöt ovat poikia motivoituneempia opiskelemaan vieraita kieliä. Tytöt saavat myös keskimäärin parempia tuloksia kielissä kuin pojat. Venäjän kieltä valitaan yleensä vähän, mutta valintoihin vaikuttaa huomattavasti koulun maantieteellinen sijainti. Venäjän kielen valintaan saattavat vaikuttaa myös historialliset rasitteet tai venäjän kielen vaikeus. Tavallisimpia kielen opiskeluun vaikuttavia motiiveja ovat sen tärkeys tulevaisuudessa, kuten työelämässä tai matkailussa. (Härmälä ym. 2011, 32–36.) Saksaa, ranskaa ja venäjän kieltä opiskellaan kaupungeissa enemmän kuin maaseuduilla (Härmälä ym. 2011, 24).

# 4 KAKSIKIELISYYS SUOMESSA

Kaksikielisyys henkilötasolla tarkoittaa jo varhain lapsena opittua taitoa puhua kahta eri kieltä sujuvasti sekä kykyä ajatella molemmilla kielillä (Hyyppä 2012, 20). Suomi on virallisesti kaksikielinen maa, eli viralliset kielet ovat suomi ja ruotsi. Molemmilla kieliryhmillä on siis lainvoimainen oikeus käyttää omaa äidinkieltään. (Hyyppä 2012, 21.) Kaksikielisyys Suomessa ei tarkoita sitä, että jokainen suomen kansalainen osaisi puhua sekä suomea että ruotsia sujuvasti, vaan Suomessa on väestöä, jonka äidinkieli on ruotsi ja väestöä, jonka äidinkieli on suomi. Äidinkielenään suomea puhuvia on Suomessa noin 90 prosenttia ja ruotsia äidinkielenään puhuvia noin viisi prosenttia. Suomessa puhuttua ruotsin kieltä kutsutaan suomenruotsiksi. Sen ääntämisessä on merkittäviä eroja Ruotsissa puhuttavan kielen kanssa. Suomessa valtion viranomaisten kanssa asioidessa pitäisi pystyä asioida sekä suomeksi että ruotsiksi. Eniten ruotsin kielen puhujia on Suomen länsi- ja etelärannikolla. Kouluissa oppilaat opiskelevat sekä suomea että ruotsia. Äidinkieleltään suomenkieliset opiskelevat lisäksi ruotsia ja ruotsinkieliset puolestaan suomea. (Infopankki 2017.)

Suomessa kunnat voivat olla joko yksi- tai kaksikielisiä (Infopankki 2017). Kunta on kaksikielinen silloin, jos siellä asuu sekä suomen- että ruotsinkielisiä ja molempia kieliryhmiä on vähintään kahdeksan prosenttia kaikista asukkaista, tai vaihtoehtoisesti vähintään 3 000 äidinkielistä puhujaa per kieli. (Minilex 2015.) Kunta voi hakea kaksikielisen kunnan asemaa kunnanvaltuuston esityksellä, vaikka se ei täyttäisikään kaksikielisen kunnan vähimmäisvaatimuksia (Kuntaliitto 2017). Jos kunta on kaksikielinen, eli siellä puhutaan ruotsia ja suomea, voi silloin käyttää kumpaa tahansa kieltä asioidessaan kunnan työntekijöiden kanssa. (Infopankki 2017.) Asiakaspalvelijoiden olisi hyvä osata molempia kieliä kaksikielisessä kunnassa, jotta kaikki asiakkaat saavat palvelua omalla äidinkielellään.

Suomessa on yhteensä 311 kuntaa, joista 33 on kaksikielistä ja 16 kokonaan ruotsinkielistä. Kaikki kokonaan ruotsinkieliset kunnat sijaitsevat Ahvenanmaalla. Kaksikieliset kunnat voidaan jaotella sellaisiin, joissa vähemmistönä ovat suomenkieliset sekä sellaisiin, joissa ruotsinkielisiä on vähemmän. Suomessa noin 140 000 ruotsinkielistä asuu kunnassa, jossa enemmistön äidinkieli on suomi ja yhteensä noin 44 000 suomenkielistä asuu kunnassa, jossa suurin osa puhuu ruotsia äidinkielenään. Kokkola on myös kaksikielistä aluetta, jossa ruotsinkielinen väestö kuuluu vähemmistöön. (Kuntaliitto 2017.)

### 4.1 Kaksikielisyys Kokkolassa ja sen lähikunnissa

Kokkola on Keski-Pohjanmaan maakunnassa sijaitseva noin 47 700 asukkaan kaupunki. Se sijaitsee merenrannalla ja on Keski-Pohjanmaan maakuntakeskus. (Visit Kokkola 2017). Kokkola on perustettu vuonna 1620, mutta myöhemmin se on laajentunut monien kuntaliitosten myötä (Kokkola 2017a). Kokkola on kaksikielinen kaupunki, jossa asuu enemmän suomenkielisiä kuin ruotsinkielisiä. Ylen uutisen mukaan ruotsinkielisten määrä vähenee Kokkolassa koko ajan. Vuonna 1980 Kokkolassa oli lähes 7300 ruotsinkielistä, mutta vuonna 2014 asukkaita oli 47 000, joista enää 6 200 ruotsinkielisiä. (Vähäsarja 2014.) Vuonna 2016 ruotsinkielisiä oli Kokkolan asukkaista noin 12,7 prosenttia, mikä tarkoittaa määrällisesti enää noin 6 000 ruotsinkielistä (Kokkolan kaupunki 2017, 7).

Kokkolassa on ruotsinkielisiä alakouluja seitsemän sekä yksi ruotsinkielinen yläaste. Vastaavasti suomenkielisiä alakouluja on 19 ja yläkouluja viisi. (Kokkola 2017c.) Ruotsinkielisten koulujen määrästä suhteessa suomenkielisiin peruskouluihin voi jo päätellä, että Kokkolassa ruotsinkielistä väestöä on huomattavasti vähemmän kuin suomenkielistä. Lukioita Kokkolassa on yhteensä kaksi eli yksi suomeksi ja yksi ruotsiksi (Kokkola 2017b).

Kokkolan lähikuntia, joissa käytetään ruotsin kieltä, ovat Kruunupyy, Pedersöre ja Luoto. Kruunupyyn kunta on kaksikielinen kunta, johon kuuluvat Kruunupyyn lisäksi Alavetelin ja Teerijärven kunnat. Kruunupyyn väkiluku vuoden 2016 lopussa oli 6 620 asukasta. Asukkaista ruotsinkielisiä oli 79 prosenttia ja suomenkielisiä noin 18 prosenttia. (Kruunupyyn kunta 2017.) Pedersöre on myös kaksikielinen kunta, jossa asuu 11 108 henkilöä. Vuonna 2016 suomenkielisiä asukkaita siellä oli 931, joka tarkoittaa prosentuaalisesti noin 8,4 prosenttia. Ruotsinkielisiä kunnassa asui tuolloin 9 888, joka on noin 89 prosenttia koko väestöstä. Luoto on kokonaan ruotsinkielinen kunta, koska siellä koko väestöstä vain noin kuusi prosenttia on suomenkielisiä. (Tilastokeskus 2018.) Asukkaita kunnassa on yhteensä noin 5 200, josta ruotsinkielisen väestön osuus on reilu 90 prosenttia (Luodon kunta 2017).

Kokkolassa sijaitsevat lähimmät ja monipuolisimmat kaupat useille sen lähikunnissa asuville, minkä takia heistä monet tulevat ostoksille Kokkolaan. Vaikka Kokkolalaisista ruotsinkielisistä useat osaavatkin suomea ja suomenkielistä väestöä on enemmän, käy Kokkolassa ostoksilla myös täysin ruotsinkielisiä, jotka eivät osaa suomea ollenkaan. Kovan kilpailun takia henkilökunnan olisi tarpeellista osata suomen lisäksi ruotsia ja pystyä antamaan palvelua molemmilla kielillä, jotta asiakkaat eivät siirtyisi puutteellisen asiakaspalvelun takia kilpailevalle yritykselle.

## 4.2 Lainkohtia

Perustuslaissa on säädetty jokaisen oikeus käyttää esimerkiksi tuomioistuimessa ja muiden viranomaisten kanssa omaa äidinkieltään, eli suomea tai ruotsia. Kielilain tarkoituksena on turvata perustuslaissa säädetty kielten tasavertaisuus. (Kielilaki 6.6.2003/423, § 2.) Kaksikielisessä kunnassa viranomaisten asettamien kilpien, liikennemerkkien ja opasteiden on oltava sekä suomeksi että ruotsiksi, ellei ole kyse yksikielisestä toimintayksiköstä (Kielilaki 6.6.2003/423, § 33). Kaksikielisessä kunnassa kulutushyödykkeessä oleva nimi, tuoteseloste, käyttöohje ja varoitus on oltava suomeksi ja ruotsiksi. Suomen ja ruotsin kieltä on kohdeltava tasapuolisesti annettaessa tietoja kulutushyödykkeestä. (Kielilaki 6.6.2003/423, § 34.) Perustuslain mukaisesti julkisen vallan on huolehdittava suomen- ja ruotsinkielisten mahdollisuuksista saada palveluita omalla kielellään samojen perusteiden mukaisesti (Kielilaki 6.6.2003/423, § 35).

# 5 HALPA-HALLI

Tässä luvussa käsitellään Halpa-Hallia yleisesti koko Suomessa ja perehdytään myös tarkemmin Kokkolan Halpa-Halliin. Halpa-Halli on kotimainen perheyhtiö, joka on toiminut jo yli 40 vuotta vähittäiskaupan alalla. Halpa-Halli haluaa tarjota asiakkailleen jokapäiväiseen elämiseen tarvittavat tuotteet edulliseen hintaan. Halpa-Hallissa ei ole bonusjärjestelmää, koska hinnat ovat sopivat kaikille asiakkaille. (Halpa-Halli, Halpa-Halli yrityksenä).

Halpa-Hallin perustaja on Esko Ylinen, joka on kotoisin Alahärmästä. Pienenä hän haaveili kaupasta, josta saisi halvalla paljon tavaraa. Siitä lähti Halpa-Hallin idea liikkeelle. Ketju sai virallisen alkunsa vuonna 1967 ja vuonna 1969 perustettiin Kokkolan Halpa-Halli, jossa on samassa rakennuksessa pääkonttori. 60- luvulla oli hinnoittelulla tarkka ohjeistus, kun kaikilla kaupoilla piti olla samat hinnat, mikä vaikeutti kilpailua. Halpa-Halli otti kuitenkin riskin ja alkoi taistella halvempia hintoja. Halvempia hintoja oli odotettu jo, minkä takia Halpa-Halli sai suosiota nopeasti. Halpa-Halli sai paikkansa Suomen edullisimpiin kuuluvana ostospaikkana. Halpa-Halli on laajentanut toimintaansa vuosien aikana ja tällä hetkellä Suomessa on 37 myymälää. (Halpa-Halli, Yrityshistoria.)

Halpa-Halli on edullinen koko perheen ostospaikka ja sieltä löytyvät koko perheelle päivän tarpeet, nimittäin Halpa-Hallissa myydään ruokaa, vaatteita, asusteita, puhdistusaineita, siivoustarvikkeita sekä kodin- ja vapaa-ajan tuotteita. Elintarvikkeissa tärkeä periaate on lähituotetut tuotteet ja kotimaisuus. Halpa-Halli kuuntelee asiakkaita ja vastaa asiakaspalautteisiin.. (Halpa-Halli, Halpa-Halli yrityksenä.) Halpa-Halli kannattaa kristillisiä arvoja, minkä takia yritys ei myy alkoholia, tupakkatuotteita, iltapäivälehtiä eikä aikuisviihdettä toimipaikoissaan. Halpa-Hallit eivät myöskään ole sunnuntaisin auki, sillä sunnuntait pidetään lepopäivinä. Halpa-Hallin arvot perustuvat Raamatun hyviin asioihin, kuten lähimmäisenrakkauteen, ihmisten ymmärtämiseen, oikeudenmukaisuuteen ja rehellisyyteen. Arvojen taustalla on Halpa-Hallin perustajan Esko Ylisen henkilökohtainen vakaumus. (Hahto 2014.)

Suomessa on tällä hetkellä jo yli 30 Halpa-Hallia ympäri maata. Vuonna 2016 Halpa-Hallin liikevaihto oli noin 382 257 000 euroa ja liiketoiminnan tulos noin 6 120 000 euroa. Liikevoitto oli samana vuonna 1,6 prosenttia. (Asiakastieto 2016.) Henkilöstömäärä vuonna 2016 oli 1439 (Kauppalehti 2016).

## 5.1 Kokkolan Halpa-Halli

Kokkolan Halpa-Hallia on vasta laajennettu, kun se otti käyttöönsä liikkeen vieressä toimineen Intersportin entiset tilat. Halpa-Hallilla on ollut tarvetta kasvattaa erityisesti elintarvikepuolta, joka saikin laajennuksessa lisää pinta-alaa. Nykyään, laajennuksen jälkeen, Kokkolan myymälä on noin 6500 neliömetrin kokoinen. (Poranen 2017.) Kokkolan Halpa-Hallin kanssa samoissa tiloissa sijaitsee myös Halpa-Hallin pääkonttori. Tällä hetkellä Kokkolan Halpa-Hallin yhteydessä toimivat myös HHcafe, HHsport ja HHkangas. Vielä ei kuitenkaan tiedetä, kuinka kauan HHsport ja HHkangas ovat toiminnassa Kokkolassa, nimittäin Kokkolan Halpa-Halli aloittaa yt-neuvottelut näiden kahden erikoisliikkeen lopettamiseksi. Yt-neuvottelut koskevat Kokkolan HHsportin ja HHkankaan lisäksi Kiimingin, Raahen, Nivalan ja Iisalmen HHsport-yksiköitä sekä verkkokauppaa. (Pasanen 2018.)

Halpa-Hallin suuri keskusvarasto sijaitsee myös Kokkolassa. Koko maan Halpa-Hallit saavat tavaransa Kokkolan varastolta. Halpa-Hallin rekka-autot ajavat ympäri vuorokauden tavaraa Suomen päästä päähän ja käyvät lastaamassa Kokkolassa. Ainoat tuotteet, jotka tulevat muualta, ovat tuore- ja pakastetuotteet. Varastolla työskentelee noin 200 työntekijää. (Kivioja 2014.) Varaston työntekijät eivät ole mukana tutkimuksessa.

## 5.2 Halpa-Hallin kielivaatimukset

Halpa-Hallilla ei ole koko ketjua kattavaa yhtenäistä kielilinjausta, vaan kielivaatimukset mietitään aina tehtäväkohtaisesti. Paikkakunnilla, joilla valtaosa väestöstä puhuu ruotsia, kuten Pietarsaaressa, Vaasassa ja Närpiössä, on myös työntekijöiden oleellista osata ruotsia. Suomenkielisissä paikoissa, kuten Iisalmessa ja Siilinjärvellä, ruotsin kieltä ei juuri tarvitse, minkä takia työntekijöiltäkin on turha vaatia sen osaamista. Joissakin työtehtävissä, kuten lasten tekstiilien ostajan tehtävässä, englannin osaaminen on pakollista ja ruotsia ei tarvitse. Kokkolan Halpa-Hallin myyjiltä ei vaadita ruotsin kielen taitoa, mutta hakutilanteessa on ehdottomasti positiivista, jos hakija osaa ruotsia. Joissakin rekrytointitilanteissa hakijaa on pyydetty kertomaan tiettyjä asioita ruotsiksi, jotta työnhakijan kielitaito on saatu selvitettyä. Tällainen testi on tehty esimerkiksi verkkokaupan asiakaspalvelijoita rekrytoidessa. Halpa-Halli ei järjestä työntekijöilleen kielikoulutuksia. (Syri 2018.)

# 6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerrotaan tutkimuksen tekemiseen liittyvistä asioista, kuten kyselylomakkeesta, tutkimusmenetelmästä, tutkimuksen tavoitteista, tutkimusongelmista sekä kyselyn raportoinnista. Tutkimuksen hypoteesi otetaan myös esille.

## 6.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä käytettiin määrällistä eli kvantitatiivista tutkimusta. Kvantitatiivinen tutkimus perustuu kohteen tulkitsemiseen ja kuvaamiseen sekä tilastojen että numeroiden avulla. Jos kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto kerätään kyselylomakkeella, lomake sisältää yleensä strukturoituja kysymyksiä, eli kysymyksiin vastataan annetun asteikon mukaisesti. Määrällinen tutkimus on mittaamista, jonka avulla syntyy aineisto, jota analysoidaan tilastollisin keinoin. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa pyritään myös etsimään muuttujien välisiä riippuvuuksia. Aineistot analysoidaan yleensä erilaisten atk-ohjelmien avulla. (Vilpas 2018, 1–4.) Webropol-ohjelmalla tehty sähköinen kyselylomake lähetettiin Kokkolan Halpa-Hallin myymäläpäällikölle. Hän ohjasi työntekijät vastaamaan kyselyyn. Kyselyssä oli ensin kysymyksiä työntekijöiden perustiedoista, jonka jälkeen oli osaamiskartta henkilön ruotsinkielen taidoista yleisesti. Yleisen osaamisen kysymykset oli jaettu kahteen eri osaan, joissa toisessa tutkittiin suullista osaamista ja toisessa kirjallista osaamista. Yleisen arvioinnin jälkeen oli toinen osaamiskartta, jossa työntekijä sai arvioida omaa ruotsin kielen osaamistaan työympäristössä. Osaamiskartoissa vaihtoehtoja oli nollasta viiteen. Nolla tarkoitti sitä, ettei osaamista ole ja numero viisi sitä, että henkilö on osaamisalueen huippuosaaja.

Kyselyyn oli aikaa vastata hieman yli viikko. Kyselyyn vastasi 21 naista ja kaksi miestä. Kyselyn vastaukset raportoitiin Webropol-ohjelmalla, josta ne siirrettiin Exceliin. Taulukot ja kuviot muokattiin Excelillä.

## 6.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelmat

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Kokkolan Halpa-Hallin myyjien ruotsin kielen osaamisen taso. Perusjoukko, eli tutkimuksen kohdejoukko oli Kokkolan Halpa-Hallin myyjät, jotka ovat päivittäin tekemisissä asiakkaiden kanssa. Tutkimuksen ulkopuolelle jätettiin äidinkieleltään ruotsinkieliset, jotta tulos ei vääristyisi. Työllä haluttiin selvittää, pystytäänkö kaksikielisessä Kokkolassa palvelemaan myös ruotsinkielisiä asiakkaita heidän omalla äidinkielellään.

## 6.3 Hypoteesi

Hypoteesi tarkoittaa oletettua tulosta tutkimusongelmaan. Hypoteesi muodostuu aikaisempien tutkimusten sekä teoriatiedon pohjalta. Kerätyn tutkimusaineiston avulla voidaan sitten selvittää, oliko hypoteesi sama kuin tutkimuksen tulos. (Vilpas 2018, 4.) Tutkimuksen hypoteesi on, että myyjät hallitsevat ruotsin kielen yleisellä tasolla suullisesti ja kirjallisesti keskimäärin osaamistasolla 3 ja työympäristössä osaamistasoilla 3–4. Oletuksena on, että työympäristössä tarvittava ruotsi vahvistuu päivittäin töissä ja sen takia työntekijät osaisivat sitä hieman paremmin.

# 7 TUTKIMUSTULOKSET

Kyselyyn vastasi Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöistä 21 naista ja kaksi miestä. Kaikki kyselyyn vastanneista vastasivat jokaiseen kysymykseen. Kyselyssä oli alussa kysymyksiä perustietoihin liittyen, kuten sukupuoli, ikä, koulutustaso, kotipaikkakunta, ruotsinkielen opiskelun aloittaminen ja työskentelypaikka myymälässä. Perustietojen jälkeen vastaajat arvioivat omaa ruotsin kielen suullista ja kirjallista osaamistaan yleisellä tasolla osaamiskartan muodossa. Osaamiskartassa asteikko oli nollasta viiteen. Nolla tarkoitti sitä, ettei osaamista ole ollenkaan ja viisi tarkoitti huippuosaajaa. Suullisen ja kirjallisen osaamisen kysymysten pohjalla käytettiin ammattikorkeakoulun ruotsin kielen taitotasokuvauksia. Suullista osaamista arvioitiin kysymyksillä liittyen kokonaisuuden hallintaan, vuorovaikutustaitoihin, sanaston käyttämiseen, rakenteiden hallintaan ja ääntämiseen. Kirjallista taitoa selvitettiin myös kysymyksillä kokonaisuudesta, tekstin sisällöstä ja jäsentelystä, sanastosta sekä rakenteista. Kyselyn viimeinen osa koski ruotsin kielen osaamista työympäristössä. Työympäristöä koskevat kysymykset oli jaettu kassatyöskentelytilanteisiin sekä myymälätyöskentelyyn.

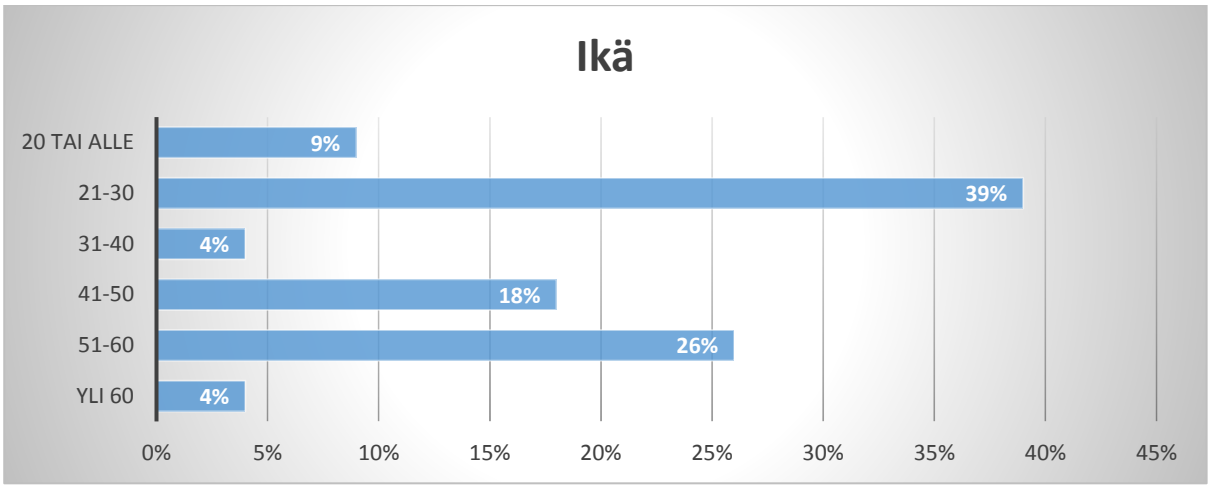
Tutkimustulokset kertovat siitä, miten vastaajat itse kokevat osaavansa ruotsin kieltä. Vastaukset perustuvat kokonaan vastaajien omiin kokemuksiin taidoistaan, sillä taitoja ei tutkittu testien avulla.

## 7.1 Perustietoja vastaajista

Tässä alaluvussa käsitellään kyselyyn vastanneiden ikää, koulutustasoa, kotipaikkakuntaa, opiskelukieltä sekä heidän yhteyksiään ruotsinkielisyyteen.

### 7.1.1 Ikä

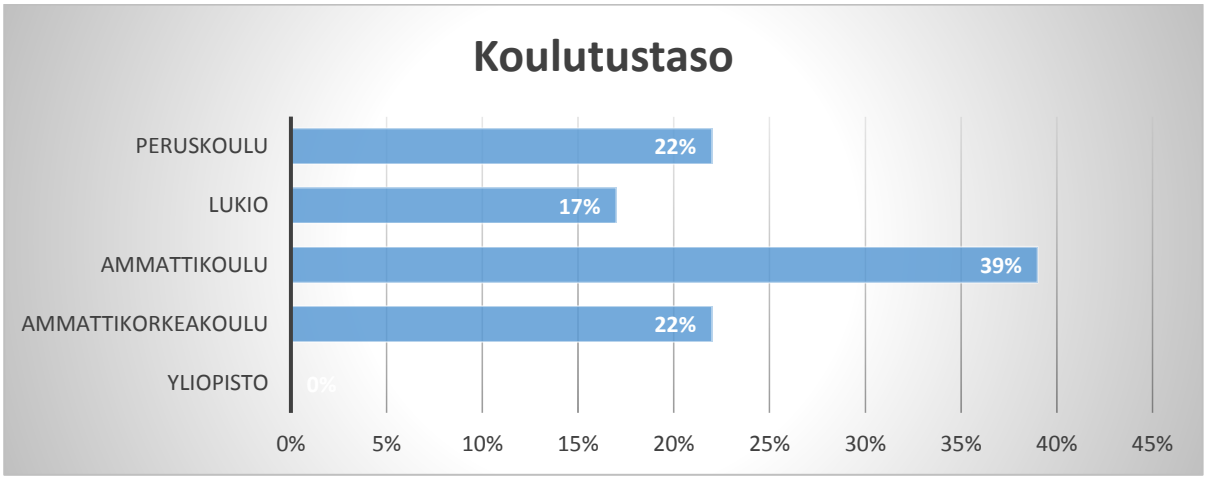
39 prosenttia vastaajista on 21–30-vuotiaita. Vastaajista 26 prosenttia kuuluu 51–60-vuotiaisiin ja 19 prosenttia 41–50-vuotiaisiin. 20-vuotiaita tai alle on 9 prosenttia ja saman verran on 31–40-vuotiaita. Yli 60-vuotiaita on neljä prosenttia. (KUVIO 1.)




KUVIO 1. Vastaajien ikäjakauma

### 7.1.2 Koulutustaso

Koulutustasoa kysyttäessä vastanneista 39 prosenttia on käynyt ammattikoulun. Seuraavaksi suurimmat koulutustasot ovat peruskoulu ja ammattikorkeakoulu. Sekä ammattikorkeakoulututkinnon saavuttaneita että ainoastaan peruskoulun käyneitä on 22 prosenttia. Lukion on käynyt 17 prosenttia vastanneista. Yliopiston käyneitä ei ollut vastanneiden joukossa. (KUVIO 2.)



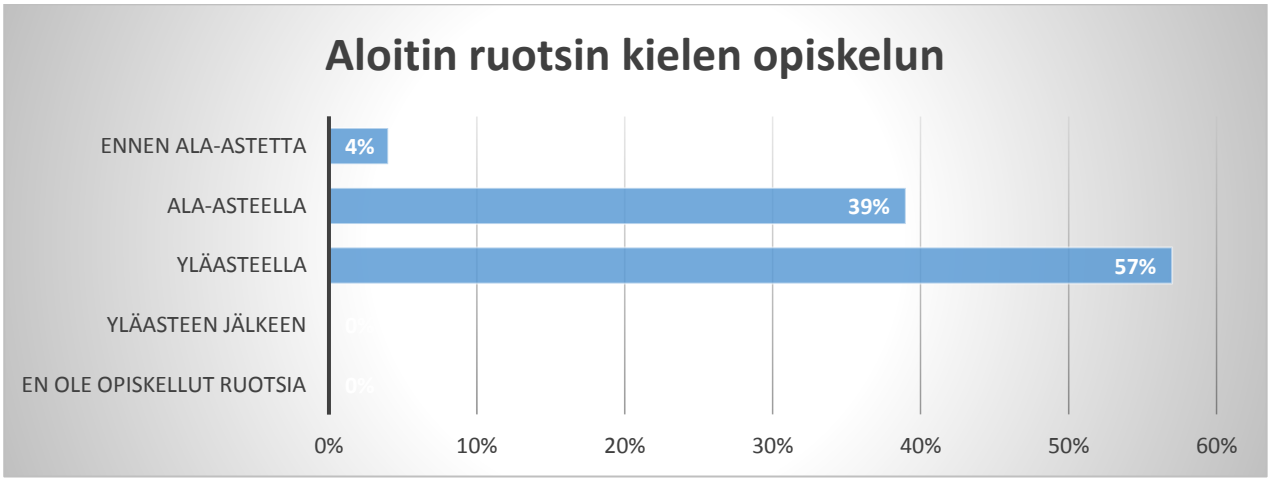

KUVIO 2. Vastaajien koulutustason jakautuminen

### 7.1.3 Kotipaikkakunta, opiskelukieli ja ruotsinkieliset ystävät

Kyselyssä haluttiin seuraavaksi selvittää vastaajan kotipaikkakunta ja koulusivistyskieli. Kontaktia ruotsinkieliseen väestöön selvitettiin kysymyksellä, onko vastaajalla ruotsinkielisiä ystäviä. Vastaajista 74 prosenttia on kotoisin Kokkolasta ja loput 26 prosenttia Kokkolan ulkopuolelta. Vastanneista 96 prosenttia on käynyt koulut suomeksi ja loput neljä prosenttia jollakin toisella kielellä. Kysymykseen ruotsinkielisistä ystävistä vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti. Vastaajista kaksitoista on kontaktissa ruotsinkielisen väestön kanssa ja yksitoista ei ole.

### 7.1.4 Ruotsin kielen opiskelun aloittaminen

Kyselyyn vastanneista 57 prosenttia on aloittanut ruotsin kielen opiskelun yläasteella. Ennen yläastetta on aloittanut 43 prosenttia, joista 39 prosenttia ala-asteella ja 4 prosenttia ennen ala-astetta. Kaikki vastaajat ovat aloittaneet ruotsin opiskelun viimeistään yläasteen aikana. Kukaan ei vastannut, ettei olisi opiskellut ruotsia ollenkaan. (KUVIO 3.)




KUVIO 3. Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöiden ruotsin kielen opiskelun aloittaminen

## 7.2 Suullinen taito

Työntekijöiden yleistä ruotsin kielen taitoa arvioitiin sekä suullisen että kirjallisen taidon kysymyksillä. Suullisen taidon kysymykset jaettiin alaotsikoihin ammattikorkeakoulun ruotsin puhumisen taitotasokuvausten mukaisesti. Alaotsikoita olivat kokonaisuus, vuorovaikutustaidot, sanasto, rakenteet ja ääntäminen. Jokaiseen alaotsikkoon liittyen oli kolme kysymystä. Kaikkiin kysymyksiin pystyi vastaamaan nollasta viiteen, missä nolla tarkoitti sitä, ettei osaamista ole ja viisi oli osaamisalueen huippuosaaja.

### 7.2.1 Kokonaisuus

Kokonaisuutta tutkittiin kolmella eri kysymyksellä, joita olivat asian ilmaiseminen ruotsiksi, kielenkäyttötilanteista selviäminen ja keskustelukumppanin huomioiminen.

TAULUKKO 1. Vastausten jakautuminen kysymykseen ruotsin kielen kokonaisuuden hallinnasta

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Asian ilmaiseminen ruotsiksi | 2 | 10 | 4 | 4 | 2 | 1 | 23 | 1,87 | 1 |
| | 8,69 % | 43,48 % | 17,39 % | 17,39 % | 8,7 % | 4,35 % | | | |
| Kielenkäyttötilan-teista selviäminen | 1 | 10 | 4 | 5 | 2 | 1 | 23 | 2,00 | 2 |
| | 4,35 % | 43,48 % | 17,39 % | 21,74 % | 8,69 % | 4,35 % | | | |
| Keskustelukumppanin huomioiminen | 0 | 9 | 5 | 5 | 2 | 2 | 23 | 2,26 | 2 |
| | 0 % | 39,13 % | 21,74 % | 21,74 % | 8,69 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **3** | **29** | **13** | **14** | **6** | **4** | **69** | **2,04** | **2** |

Kysymyksessä asian ilmaiseminen ruotsiksi 8,7 prosenttia vastaajista kokee, ettei heillä ole osaamista lainkaan tällä osa-alueella. 43,5 prosenttia kokee osaamisensa olevan perusosaamista. Tasot kaksi ja kolme saivat saman verran vastauksia, 17,4 prosenttia. Huippuosaajia osa-alueella on 4,4 prosenttia. Asian ilmaisemisessa ruotsiksi vastausten keskiarvo on 1,87 ja mediaani 1. Kielenkäyttötilanteista selviämistä kysyttäessä 4,4 prosenttia vastaajista kokee, ettei heillä ole osaamista kielenkäyttötilanteista selviämisessä. Myös tässä kohdassa 43,5 prosenttia vastaajista kokee osaamisensa olevan perusosaamista. Osaamistason 2 valitsi 21,7 prosenttia ja 21,7 prosenttia kokee osaavansa toimia itsenäisesti kielenkäyttötilanteissa. 8,7 prosenttia tuntee olevansa huippuosaaja. Tässä kohdassa keksiarvo on 2,00 ja mediaani 2. (TAULUKKO 1.)

Keskustelukumppanin huomioimisessa tasoon nolla ei tullut yhtään vastausta. 39,1 prosenttia vastasi osaamisen olevan perustasolla. Sekä tasoihin kaksi että kolme vastasi 21,7 prosenttia. Osaamistasolla 3 henkilö tuntee pystyvänsä toimimaan itsenäisesti. 8,7 prosenttia vastaajista tuntee osaamisensa olevan tasojen kolme ja viisi välissä ja saman verran on myös huippuosaajia. Keskiarvo on 2,26 ja mediaani 2. Kokonaisuuden hallinnassa kaikki kolme kysymystä huomioon ottaen keskiarvo on 2,04. Työntekijät tuntevat olevansa tasojen 1 ja 3 välissä kokonaisuuden hallinnassa. Työntekijöiden kokonaisuuden hallinnassa olisi parantamisen varaa, sillä tuloksien mukaan työntekijät eivät pysty selviytymään ruotsinkielisistä tilanteista itsenäisesti. (TAULUKKO 1.)

### 7.2.2 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutustaitoihin liittyviä kysymyksiä oli kolme. Kysymykset olivat arkisista asioista keskusteleminen, tilanteeseen reagoiminen sopivalla tavalla ja kohtelias puhetyyli ruotsiksi.

TAULUKKO 2. Vuorovaikutustaidot

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Arkisista asioista keskusteleminen | 3 | 11 | 1 | 6 | 0 | 2 | 23 | 1,78 | 1 |
| | 13,04 % | 47,83 % | 4,35 % | 26,09 % | 0 % | 8,69 % | | | |
| Tilanteeseen reagoiminen sopivalla tavalla | 0 | 9 | 7 | 3 | 3 | 1 | 23 | 2,13 | 2 |
| | 0 % | 39,13 % | 30,44 % | 13,04 % | 13,04 % | 4,35 % | | | |
| Kohtelias puhetyyli ruotsiksi | 1 | 7 | 4 | 8 | 1 | 2 | 23 | 2,30 | 2 |
| | 4,35 % | 30,43 % | 17,39 % | 34,78 % | 4,35 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **4** | **27** | **12** | **17** | **4** | **5** | **69** | **2,07** | **2** |

Kysymykseen arkisisista asioista keskusteleminen 13 prosenttia kokee, ettei heillä ole osaamista tällä osa-alueella. Perusosaamisen hallitsee 47,8 prosenttia ja 4,4 prosenttia tuntee osaamistason 2 vastaavan omaa osaamista. 26,1 prosenttia tuntee pystyvänsä toimimaan itsenäisesti ja 8,7 prosentin osaaminen on huippuosaajan luokkaa. Keskiarvo kysymyksessä on 1,78 ja mediaani 1. Tilanteeseen reagoimisessa sopivalla tavalla 39,1 prosenttia tuntee taitojensa olevan perusosaamista. 30,4 prosenttia työntekijöistä ko-

kee taitojensa olevan tasojen yksi ja kolme välissä. Tasoihin kolme ja neljä vastasi 13 prosenttia ja itsensä huippuosaajaksi arvioi 4,4 prosenttia. Kysymyksessä keskiarvo on 2,13 ja mediaani 2. (TAULUKKO 2.)

Kohteliaan puhetyylin huippuosaajia löytyy vastaajien joukosta 8,7 prosenttia ja 4,4 prosenttia kokee, ettei heillä ole osaamista tällä osa-alueella. 30,4 prosenttia kokee osaamisensa olevan perusosaamista ja 34,8 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti tilanteissa, joissa tarvitaan kohteliasta puhetyyliä. Vastaajista 17,4 prosentin osaaminen on tasojen 1 ja 3 välissä ja 4,4 prosentin tasojen 3 ja 5 välissä. Kysymyksen keskiarvo 2,3 on paras vuorovaikutustaitojen vastauksista. Kaikki vuorovaikutukseen liittyvät kysymykset huomioiden työntekijöiden vuorovaikutustaidot ruotsin kielellä ovat tutkimuksen mukaan tasojen 1 ja 3 välissä. Vuorovaikutustaidoissa arkisista asioista keskusteleminen ruotsiksi tuottaa eniten hankaluuksia vastaajien oman arvion mukaan. Parhaiten työntekijät hallitsevat kohteliaan puhetyylin, vaikka vastausten keskiarvo jäi alle itsenäisen osaamisen. (TAULUKKO 2.)

### 7.2.3 Sanasto

Sanaston hallintaa tutkittiin kolmella sanastoon liittyvällä kysymyksellä. Kysymyksiä olivat oman alan sanaston hallitseminen, yleiskielen sanaston hallitseminen ja tilanteeseen sopivien sanojen käyttäminen.

TAULUKKO 3. Vastauksen kysymyksiin sanaston hallinnasta

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Oman alan sanaston hallitseminen | 1 | 10 | 6 | 4 | 2 | 0 | 23 | 1,83 | 2 |
| | 4,35 % | 43,48 % | 26,09 % | 17,39 % | 8,69 % | 0 % | | | |
| Yleiskielen sanaston hallitseminen | 1 | 11 | 5 | 2 | 2 | 2 | 23 | 1,96 | 1 |
| | 4,35 % | 47,83 % | 21,74 % | 8,69 % | 8,69 % | 8,7 % | | | |
| Tilanteeseen sopivien sanojen käyttäminen | 2 | 9 | 4 | 4 | 3 | 1 | 23 | 2,00 | 2 |
| | 8,70 % | 39,13 % | 17,39 % | 17,39 % | 13,04 % | 4,35 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **4** | **30** | **15** | **10** | **7** | **3** | **69** | **1,93** | **2** |

Vastaajista nolla prosenttia tuntee olevansa oman alansa sanaston huippuosaajia ja 4,4 prosenttia kokee, ettei heillä ole osaamista kyseisellä osa-alueella. 43,5 prosenttia vastasi osaamisensa olevan perusosaamista ja 17,4 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti. Keskiarvo kysymyksessä on 1,83 ja mediaani 2.

Yleiskielen sanojen hallinta on keskiarvoltaan hieman parempaa kuin oman alan sanaston hallinta. Sekä huippuosaajia että nelostason osaajia on 8,7 prosenttia. Itsenäisesti selviäviä on myös 8,7 prosenttia ja perusosaamisen tasoisia 47,8 prosenttia eli lähes puolet. 4,4 prosenttia tuntee, ettei heillä ole osaamista lainkaan kyseisessä asiassa. (TAULUKKO 3.)

Tilanteeseen sopivien sanojen käyttämisen taitoa kysyttäessä 4,35 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia ja 8,7 prosentilla ei ole osaamista ollenkaan. Vastaajista 39,1 prosentin taidot ovat perusosaamista. Osaamistasoille kaksi ja kolme tuli vastauksia 17,4 prosenttia. Osaamistasojen 3 ja 5 välissä tuntee olevansa 13 prosenttia. Keskiarvo 2,00 on sanastoa koskevissa kysymyksissä paras. Koko sanaston hallinnan keskiarvo on 1,93, eli työntekijät kokevat sanaston hallinnan olevan perusosaamisen ja itsenäisen osaamisen välimaastossa. Sanastoa koskevissa kysymyksissä oman alan sanaston hallinta on kaikista heikointa keskiarvon perusteella. (TAULUKKO 3.)

### 7.2.4 Rakenteet

Ruotsin kielen rakenteita tutkittiin kolmella eri aiheeseen liittyvällä kysymyksellä. Kysymyksiä olivat lauseen muodostaminen, sivulauseen käyttäminen ja oikean aikamuodon käyttäminen.

TAULUKKO 4. Vastaukset rakenteita koskeviin kysymyksiin

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lauseen muodosta-minen | 2 | 11 | 3 | 3 | 3 | 1 | 23 | 1,87 | 1 |
| | 8,7 % | 47,83 % | 13,04 % | 13,04 % | 13,04 % | 4,35 % | | | |
| Sivulauseen käyttä-minen | 6 | 9 | 2 | 4 | 0 | 2 | 23 | 1,52 | 1 |
| | 26,09 % | 39,13 % | 8,69 % | 17,39 % | 0 % | 8,7 % | | | |
| Oikean aikamuodon käyttäminen | 6 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 23 | 1,70 | 1 |
| | 26,09 % | 34,78 % | 8,69 % | 13,04 % | 8,7 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **14** | **28** | **7** | **10** | **5** | **5** | **69** | **1,70** | **1** |

Rakenteita koskevissa kysymyksissä keskiarvo 1,7 on kaikkein heikoin verrattuna muihin suullista osaamista koskeviin kysymyksiin. Rakenteissa sivulauseen käyttäminen on kaikkein vaikein asia vastaajille. Lauseen muodostamista koskevassa kysymyksessä 8,7 prosenttia vastaajista kokee, ettei heillä ole osaamista siihen. 47,8 prosentin mielestä heidän taitonsa ovat perusosaamista. Osaamistasot 2 ja 3 valitsivat

13 prosenttia ja 4,4 prosenttia on osa-alueen huippuosaajia. Keskiarvo on 1,87 ja mediaani 1. Sivulauseen käyttämistä kysyttäessä 26,1 prosenttia on sitä mieltä, ettei heillä ole osaamista siihen. 39,1 prosentin osaaminen on perusosaamista ja 8,7 prosenttia vastaajista kokee olevansa huippuosaajia sivulauseiden käyttämisessä. Keskiarvo on 1,52 ja mediaani 1. (TAULUKKO 4.)

Oikean aikamuodon käyttämisessä 8,7 prosenttia on huippuosaajia ja saman verran valitsi osaamistasokseen nelosen. 13 prosenttia osaa toimia itsenäisesti kyseisessä asiassa ja 34,8 prosentin osaaminen on perusosaamisen tasolla. 26,1 prosenttia ei osaa oikeiden aikamuotojen käyttämistä ollenkaan. Keskiarvo on 1,7 ja mediaani 1. Kaikkia rakenteita koskevissa kysymyksissä yhteinen keskiarvo on myös 1,7 eli työntekijät kokevat heidän taitonsa ruotsin kielen rakenteiden osalta olevan tasojen 1 ja 3 välissä. (TAULUKKO 4.)

### 7.2.5 Ääntäminen

Ääntämisen hallitsemista tutkittiin kolmella aiheeseen liittyvällä kysymyksellä. Kysymyksiä olivat ääntämissääntöjen hallitseminen, lauserytmin hallitseminen ja luonteva ääntäminen.

TAULUKKO 5. Ääntäminen

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ääntämissääntöjen hallitseminen | 4 | 7 | 3 | 3 | 4 | 2 | 23 | 2,09 | 2 |
| | 17,39 % | 30,44 % | 13,04 % | 13,04 % | 17,39 % | 8,7 % | | | |
| Lauserytmin hallitseminen | 4 | 8 | 3 | 5 | 0 | 3 | 23 | 1,91 | 1 |
| | 17,39 % | 34,78 % | 13,05 % | 21,74 % | 0 % | 13,04 % | | | |
| Luonteva ääntäminen | 4 | 7 | 3 | 5 | 2 | 2 | 23 | 2,00 | 2 |
| | 17,39 % | 30,43 % | 13,04 % | 21,74 % | 8,7 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **12** | **22** | **9** | **13** | **6** | **7** | **69** | **2,00** | **2** |

Työntekijöiden ruotsin kielen ääntämisen taidot ovat jakautuneet enemmän kuin muut suulliset taidot. 17,4 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, etteivät he hallitse ääntämissääntöjä lainkaan. Perusosaaminen on hallussa 30,4 prosentilla. Osaamistasoilla kaksi ja kolme on 13 prosenttia vastauksista. Ääntämissääntöjen huippuosaajia on 8,7 prosenttia ja 17,4 prosenttia valitsi osaamistasokseen nelosen. Keskiarvo on 2,09 ja mediaani 2. Lauserytmin hallitsee huipputasoisesti 13 prosenttia ja 17,4 prosenttia ei hallitse

lainkaan. 34,8 prosentin osaaminen on perusosaamisen tasoista ja 13,1 prosenttia kokee olevansa tasojen 1 ja 3 välissä. 21,7 prosenttia hallitsee lauserytmin itsenäisesti. Kysymyksen keskiarvo on 1,91 ja mediaani 1. (TAULUKKO 5.)

Luontevan ääntämisen kohdassa myös 17,4 prosenttia kokee, ettei heillä ole osaamista lainkaan. Huippuosaajia luontevassa ääntämisessä on 8,7 prosenttia. Perusosaamista kyseisellä osa-alueella löytyy 30,4 prosentilta vastaajista. 21,7 prosenttia tuntee pystyvänsä toimimaan itsenäisesti ja 8,7 prosenttia valitsi osaamistasokseen nelosen. Keskiarvo on 2,00 ja mediaani 2. Kaikki kolme kysymystä huomioiden keskiarvo on 2,00, eli työntekijät arvoivat ruotsin ääntämistaitonsa olevan perusosaamisen ja itsenäisen osaamisen välissä. Ääntämisessä lauserytmin hallitseminen on keskiarvoltaan heikoiten osattu asia. (TAULUKKO 5.)

## 7.3 Kirjallinen taito

Kirjallisen taidon kysymykset jaettiin alaotsikoihin ammattikorkeakoulun ruotsin puhumisen taitotasokuvausten mukaisesti. Alaotsikoita olivat kokonaisuus, tekstin sisältö ja jäsentely, sanasto sekä rakenteet. Jokaiseen alaotsikkoon liittyen oli kolme kysymystä. Kaikkiin kysymyksiin pystyi vastaamaan nollasta viiteen, missä nolla tarkoitti, ettei osaamista ole ja viisi oli osaamisalueen huippuosaaja.

### 7.3.1 Kokonaisuus

Kirjallisen taidon kokonaisuutta tutkittiin kolmella kysymyksellä, joita olivat ruotsinkielisen kirjoitelman kirjoittaminen, tilanteeseen sopivalla tavalla kirjoittaminen ja työelämässä selviytyminen ruotsin kielellä.

TALUKKO 6. Kirjallisen taidon kokonaisuus

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Kirjoitelman kirjoittami-nen | 10 | 3 | 5 | 1 | 4 | 0 | 23 | 1,39 | 1 |
| | 43,48 % | 13,04 % | 21,74 % | 4,35 % | 17,39 % | 0 % | | | |
| Tilanteeseen sopivalla tavalla kirjoittaminen | 8 | 5 | 2 | 5 | 3 | 0 | 23 | 1,57 | 1 |
| | 34,78 % | 21,74 % | 8,7 % | 21,74 % | 13,04 % | 0 % | | | |
| Työelämässä selviytymi-nen ruotsin kielellä | 1 | 11 | 2 | 5 | 2 | 2 | 23 | 2,09 | 1 |
| | 4,35 % | 47,83 % | 8,69 % | 21,74 % | 8,69 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **19** | **19** | **9** | **11** | **9** | **2** | **69** | **1,68** | **1** |

Tulokset kirjallisen taidon kokonaisuudessa ovat heikommat kuin suullisen taidon kokonaisuudessa. Ruotsinkielisen kirjoitelman kirjoittamisessa kukaan vastaajista ei tunne olevansa osaamisalueen huippuosaaja. 17,4 prosenttia tuntee olevansa osaamistasolla neljä ja 4,4 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti kyseisellä osa-alueella. Osaamistasojen 1 ja 3 välille sijoittuu 21,7 prosenttia ja perusosaamisen tasolle 13 prosenttia. 43,5 prosentilla ei ole osaamista asiassa lainkaan. Keskiarvo on 1,39 ja mediaani 1. Kysymyksessä tilanteeseen sopivalla tavalla kirjoittamisesta nolla prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia. 13 prosenttia on taidoiltaan tasojen 3 ja 5 välissä ja 21,7 prosenttia osaa toimia itsenäisesti. Perusosaamisen tasolla on 21,7 prosenttia vastaajista ja 34,8 prosenttia ei hallitse tilanteeseen sopivalla tavalla kirjoittamista lainkaan. Keskiarvo on 1,57 ja mediaani 1. (TAULUKKO 6.)

Työelämässä selviytyminen ruotsin kielellä sai parhaimman keskiarvon kirjallisen osion kokonaisuuden arvioinnissa. Keskiarvo on 2,09, eli työntekijöiden työelämässä selviytyminen ruotsiksi on perusosaamisen ja itsenäisen osaamisen välillä. 8,7 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia osaamisalueella ja osaamista on saman verran tasojen 3 ja 5 välillä. Itsenäiseen toimimiseen pystyviä on 21,7 prosenttia ja 47,8 prosenttia on perusosaajan tasolla. 4,4 prosenttia ei koe hallitsevansa osaamisaluetta. Kokonaisuuden keskiarvo on 1,68 ja mediaani 1. Kirjallisen taidon kokonaisuudessa ruotsinkielisen kirjoitelman kirjoittaminen on vaikein asia työntekijöille. Parhaimman keskiarvon sai työelämässä selviytyminen ruotsin kielellä. Minkään kysymyksen keskiarvo ei saavuttanut itsenäisen osaamisen tasoa. (TAULUKKO 6.)

### 7.3.2 Tekstin sisältö ja jäsentely

Tekstin sisältöä ja jäsentelyä tutkittiin kolmella kysymyksellä. Kysymyksiä olivat johdonmukaisen tekstin tuottaminen, yksityiskohtaisen tekstin tuottaminen sekä muodollisen ja epämuodollisen kielenkäytön erottaminen toisistaan.

TAULUKKO 7. Tekstin sisältö ja jäsentely

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Keskiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Johdonmukaisen tekstin tuottaminen | 9 | 4 | 6 | 2 | 1 | 1 | 23 | 1,35 | 1 |
| | 39,13 % | 17,39 % | 26,09 % | 8,69 % | 4,35 % | 4,35 % | | | |
| Yksityiskohtaisen tekstin tuottaminen | 9 | 6 | 4 | 2 | 2 | 0 | 23 | 1,22 | 1 |
| | 39,13 % | 26,09 % | 17,39 % | 8,69 % | 8,70 % | 0 % | | | |
| Muodollisen ja epämuodollisen kielenkäytön erottaminen toisistaan | 7 | 8 | 1 | 5 | 2 | 0 | 23 | 1,43 | 1 |
| | 30,43 % | 34,78 % | 4,35 % | 21,74 % | 8,7 % | 0 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **25** | **18** | **11** | **9** | **5** | **1** | **69** | **1,33** | **1** |

Tekstin sisältö ja jäsentely ovat tulosten mukaan koko kyselyn vaikein asia Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöille. Keskiarvo on 1,33 kaikki kolme kysymystä mukaan laskettuna. Tällä osaamisalueella työntekijät kokevat osaamisensa olevan tasojen yksi ja kaksi välissä. Johdonmukaisen tekstin tuottamisessa 4,4 prosenttia kokee olevansa osa-alueen huippuosaaja. Taso neljä sai saman verran vastauksia. Itsenäiseen työskentelyyn osaamisalueella kykenee 8,7 prosenttia vastaajista. Perusosaamisen tasolla kokee olevansa 17,4 prosenttia. 39,1 prosenttia ei hallitse osa-aluetta ollenkaan. Kysymyksen keskiarvo on 1,35 ja mediaani 1. (TAULUKKO 7.)

Yksityiskohtaisen tekstin tuottamisessa 39,1 prosentilla ei ole osaamista osa-alueella. 26,1 prosenttia hallitsee perusasiat ja 8,7 prosenttia osaa toimia itsenäisesti kyseisellä osa-alueella. Kukaan vastaajista ei tunne olevansa huippuosaaja yksityiskohtaisen tekstin tuottamisessa. Keskiarvo on 1,22 ja mediaani 1. 30,4 prosenttia ei erota muodollista ja epämuodollista kielenkäyttöä toisistaan. 34,8 prosenttia tuntee osaamisensa olevan perusosaamista ja 4,4 prosentin taso on tasojen 1 ja 3 välissä. 21,7 prosenttia osaa toimia itsenäisesti kyseisessä asiassa. Yhtään vastaajaa ei tunne olevansa huippuosaaja muodollisen ja epämuodollisen kielenkäytön erottamisessa toisistaan. Keskiarvo on 1,43 ja mediaani myös tässä kohdassa 1. Tekstin sisällön ja jäsentelyn osaamisessa olisi parantamisen varaa, sillä kaikkien kysymysten keskiarvo jäi perusosaamisen tasolle. (TAULUKKO 7.)

### 7.3.3 Sanasto

Sanaston osaamista tutkittiin kirjallisessa osiossa kolmella kysymyksellä, joita olivat sanaston asianmukainen käyttäminen, kiertoilmaisun käyttäminen tarvittaessa ja sanaston monipuolinen käyttäminen.

TAULUKKO 8. Sanaston käyttäminen kirjallisesti

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Sanaston asianmukainen käyttäminen | 4 | 8 | 3 | 6 | 1 | 1 | 23 | 1,78 | 1 |
| | 17,39 % | 34,78 % | 13,04 % | 26,09 % | 4,35 % | 4,35 % | | | |
| Kiertoilmaisun käyttäminen tarvittaessa | 7 | 7 | 3 | 3 | 0 | 3 | 23 | 1,61 | 1 |
| | 30,44 % | 30,44 % | 13,04 % | 13,04 % | 0 % | 13,04 % | | | |
| Sanaston monipuolinen käyttäminen | 8 | 7 | 5 | 1 | 0 | 2 | 23 | 1,30 | 1 |
| | 34,78 % | 30,43 % | 21,74 % | 4,35 % | 0 % | 8,70 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **19** | **22** | **11** | **10** | **1** | **6** | **69** | **1,57** | **1** |

Sanaston asianmukaisessa käyttämisessä 4,4 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia kyseisessä asiassa. Saman verran tuli vastauksia osaamistasolle neljä. 26,1 prosenttia osaa käyttää sanastoa asianmukaisesti itsenäisesti ja 13 prosenttia on tasojen 1 ja 3 välissä. 34,8 prosenttia kokee osaavansa perusasiat osa-alueella ja 17, 4 prosenttia ei hallitse kyseistä asiaa lainkaan. Keskiarvo on 1,78 ja mediaani 1. Kiertoilmaisun käyttämisessä 13 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia. Saman verran vastauksia saivat osaamistasot 2 ja 3. Perusasiat hallitsee 30,4 prosenttia ja saman verran myönsi, ettei heillä ole osaamista sillä osa-alueella. Keskiarvo on 1,61 ja mediaani 1. (TAULUKKO 8.)

Sanaston monipuolisessa käyttämisessä 8,7 prosenttia on huippuosaajia. 4,4 prosenttia tuntee osaamistason 3 vastaavan omaa osaamista, eli he pystyvät toimimaan itsenäisesti kyseisessä asiassa. 21,7 prosentin osaaminen on tasojen 1 ja 3 välissä ja 30,4 prosenttia kokee osaavansa perusasiat. 34,8 prosenttia ei hallitse kyseistä asiaa lainkaan. Keskiarvo on 1,3 ja mediaani 1. Työntekijöiden keskimääräinen sanaston osaaminen on tasojen 1 ja 2 välissä, eli osaaminen on perustasoa hieman korkeammalla. Sanaston asianmukainen käyttäminen sai parhaimman keskiarvon. Myös tällä osa-alueella kaikkien kysymysten keskiarvo jäi alle 2. (TAULUKKO 8.)

### 7.3.4 Rakenteet

Rakenteiden käyttämistä kirjallisesti tutkittiin kolmella kysymyksellä. Kysymyksiä olivat lauseen muodostaminen, sivulauseen käyttäminen ja oikean aikamuodon käyttäminen.

TAULUKKO 9. Rakenteiden käyttäminen kirjallisesti

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Lauseen muodosta-minen | 4 | 6 | 7 | 4 | 0 | 2 | 23 | 1,83 | 2 |
| | 17,39 % | 26,09 % | 30,43 % | 17,39 % | 0 % | 8,70 % | | | |
| Sivulauseen käyttä-minen | 8 | 4 | 5 | 4 | 0 | 2 | 23 | 1,57 | 1 |
| | 34,78 % | 17,39 % | 21,74 % | 17,39 % | 0 % | 8,70 % | | | |
| Oikean aikamuodon käyttäminen | 8 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 23 | 1,70 | 1 |
| | 34,78 % | 21,74 % | 8,69 % | 17,39 % | 8,70 % | 8,70 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **20** | **15** | **14** | **12** | **2** | **6** | **69** | **1,70** | **1** |

17,4 prosenttia ei hallitse lauseen muodostamista kirjallisesti ja 26,1 prosenttia kykenee muodostamaan tavallisimpia lauseita. Vastaajista 30,4 prosenttia tuntee taitojensa olevan osaamistasojen 1 ja 3 välissä ja 17,4 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti kyseisellä osa-alueella. Lauseiden muodostamisessa 8,7 prosenttia kokee olevansa huippuosaajia. Keskiarvo on 1,83 ja mediaani 2. Sivulauseiden käyttämisen osalta 34,8 prosenttia ei osaa asiaa. 17,4 prosenttia kokee osaavansa perusasiat ja saman verran osaa käyttää sivulauseita itsenäisesti. 21,7 prosenttia vastasi olevansa osaamistasojen 1 ja 3 välissä ja 8,7 prosenttia on huippuosaajia osaamisalueella. Keskiarvo on kysymyksessä 1,57 ja mediaani 1. (TAULUKKO 9.)

Oikean aikamuodon käyttämisessä 34,8 prosenttia vastasi, etteivät he hallitse asiaa. 21,7 prosenttia tuntee osaavansa perusasiat aikamuodoista. Osaamistasojen 1 ja 3 välissä kokee olevansa 8,7 prosenttia vastaajista ja 17,4 prosenttia vastasi osaavansa käyttää eri aikamuotoja itsenäisesti. Osaamistasoille 4 ja 5 tuli vastauksia 8,7 prosenttia. Kysymyksen keskiarvo on 1,7 ja mediaani 1. Kaikkien kolmen kysymyksen keskiarvo rakenteista on 1,7, eli työntekijät kokevat osaavansa käyttää ruotsin kielen rakenteita kirjallisesti hieman perusosaamista paremmin. Työntekijöiden taidot rakenteiden kirjallisesti käyttämisessä ovat lähempänä perusosaamista kuin itsenäistä osaamista. (TAULUKKO 9.)

## 7.4 Ruotsin kielen taidot työympäristössä

Tässä alaluvussa käsitellään Kokkolan Halpa-Hallin myyjien ruotsin kielen osaamista työympäristössä. Kysymykset on jaettu osioihin liittyen kassatyöskentelyyn ja myymälätyöskentelyyn. Molemmat osiot koostuvat kuudesta kysymyksestä.

### 7.4.1 Ruotsin kieli kassatyöskentelyssä

Ruotsin osaamista kassatyöskentelyssä tutkittiin kuudella kassatilanteiseen liittyvällä kysymyksellä. Kysymykset olivat summan sanominen ruotsiksi, tervehdysten osaaminen ruotsiksi, ruotsinkielisen asiakkaan kysymyksen ymmärtäminen, ruotsinkielisen asiakkaan kysymykseen vastaaminen ruotsiksi, palvelutilanteen hoitaminen loppuun asti ruotsin kielellä sekä positiivinen asenne ruotsin puhumista kohtaan.

TAULUKKO 10. Ruotsin kieli kassatyöskentelyssä

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yhteensä | Keskiarvo | Mediaani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Summan sanominen ruotsiksi | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 13 | 23 | 3,65 | 5 |
| | 8,69 % | 8,7 % | 8,7 % | 13,04 % | 4,35 % | 56,52 % | | | |
| Tervehdysten osaaminen ruotsiksi | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 15 | 23 | 4,00 | 5 |
| | 4,35 % | 8,69 % | 8,69 % | 4,35 % | 8,7 % | 65,22 % | | | |
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymyksen ymmärtäminen | 1 | 3 | 5 | 4 | 7 | 3 | 23 | 2,96 | 3 |
| | 4,35 % | 13,04 % | 21,74 % | 17,39 % | 30,44 % | 13,04 % | | | |
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymykseen vastaaminen ruotsiksi | 2 | 9 | 2 | 4 | 3 | 3 | 23 | 2,26 | 2 |
| | 8,7 % | 39,13 % | 8,7 % | 17,39 % | 13,04 % | 13,04 % | | | |
| Palvelutilanteen hoitaminen loppuun asti ruotsin kielellä | 3 | 7 | 3 | 1 | 7 | 2 | 23 | 2,35 | 2 |
| | 13,04 % | 30,44 % | 13,04 % | 4,35 % | 30,43 % | 8,7 % | | | |
| Positiivinen asenne ruotsin kielen puhumista kohtaan | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 8 | 23 | 3,04 | 4 |
| | 13,04 % | 17,39 % | 8,7 % | 8,7 % | 17,39 % | 34,78 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **12** | **27** | **16** | **15** | **24** | **44** | **138** | **3,04** | **3** |

Summan sanomisen ruotsiksi hallitsee huipputasoisesti 56,5 prosenttia vastaajista ja 13 prosenttia osaa toimia itsenäisesti osa-alueella. 8,7 prosenttia tuntee olevansa tasoilla 1 ja 2 ja 8,7 prosenttia ei hallitse

summan sanomista ruotsiksi ollenkaan. Kysymyksen keskiarvo on 3,7 ja mediaani 5. Ruotsiksi tervehtimisen huippuosaajia on 65,2 prosenttia ja osaamistasojen 3 ja 5 välissä on 8,7 prosenttia vastauksista. Osaamisalueella itsenäisesti toimivia on 4,4 prosenttia. 8,7 prosenttia vastaajista kokee olevansa tasoilla 1 ja 2 tervehdysten osaamisessa ja 4,4 prosenttia kokee, ettei heillä ole osaamista asiassa lainkaan. Keskiarvo 4 on paras kassatyöskentelyyn liittyvissä kysymyksissä. Mediaani on 5. Ruotsinkielisen asiakkaan kysymyksen ymmärtämisessä 4,4 prosenttia vastasi, ettei heillä ole osaamista alueella. 13 prosenttia kokee osaavansa asiat perustasolla ja 17,4 prosenttia osaa toimia itsenäisesti asiassa. 30,4 prosenttia vastasi olevansa osaamistasoltaan tasojen 3 ja 5 välissä ja huippuosaajia on 13 prosenttia. Kysymyksen keskiarvo on 2,96 ja mediaani 3. (TAULUKKO 10.)

Ruotsinkielisen asiakkaan kysymykseen ruotsiksi vastaamisessa 13 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia. Saman verran vastaajista valitsi omaksi osaamistasokseen 4. Osaamisalueella itsenäiseen työskentelyyn pystyviä on 17,4 prosenttia ja perustason osaajia 39,1 prosenttia. 8,7 prosenttia ei osaa vastata ruotsinkielisen asiakkaan kysymykseen ruotsiksi. Keskiarvo on 2,26 ja mediaani 2. Palvelutilanteen hoitaminen ruotsin kielellä loppuun asti ei luonnistu 13 prosentilta vastaajista. 30,4 prosenttia hallitsee tilanteen perusosaamisen tasolla ja 13 prosenttia kokee olevansa tasojen 1 ja 3 välillä. 4,4 prosenttia osaa hoitaa tilanteet itsenäisesti ja 8,7 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia osaamisalueella. Keskiarvo on 2,35 ja mediaani 2. (TAULUKKO 10.)

Työntekijöistä 34,8 prosenttia suhtautuu erittäin positiivisesti ruotsin kielen puhumiseen ja 17,4 prosenttia arvioi oman asenteensa olevan tasojen 3 ja 5 välillä. 8,7 prosenttia tuntee tasojen 2 ja 3 vastaavan parhaiten omaa asennetta. 17,4 prosenttia kokee asenteen olevan perustason luokkaa ja 13 prosentilla ei ole positiivista asennetta ruotsin puhumista kohtaan. Keskiarvo on 3,04 ja mediaani 4. Kassatyöskentelyyn liittyvien kysymysten yhteinen keskiarvo on 3,04, eli keskimääräisesti työntekijät kokevat osaavansa toimia itsenäisesti ruotsinkielisissä tilanteissa kassalla työskennellessään. Kassatyöskentelyssä työntekijät kokevat summan sanomisen ruotsiksi helpoimmaksi asiaksi. (TAULUKKO 10.)

### 7.4.2 Ruotsin kieli myymälätyöskentelyssä

Myyjien ruotsin osaamista myymälätyöskentelyn tilanteissa tutkittiin kuudella siihen liittyvällä kysymyksellä. Kysymyksiä olivat ruotsinkielisen asiakkaan kysymysten ymmärtäminen, asiakkaan auttaminen ruotsiksi, kaupan alan sanaston osaaminen ruotsiksi, ongelmatilanteen ratkaiseminen ruotsiksi, motivaatio ruotsinkielisten asiakkaiden palvelemiseen ja small talk ruotsinkielisen asiakkaan kanssa.

TAULUKKO 11. Ruotsin kieli myymälätyöskentelyssä

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | Yh-teensä | Kes-kiarvo | Medi-aani |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymysten ymmärtämi-nen | 1 | 6 | 2 | 4 | 7 | 3 | 23 | 2,83 | 3 |
| | 4,35 % | 26,09 % | 8,7 % | 17,39 % | 30,43 % | 13,04 % | | | |
| Asiakkaan auttaminen ruotsiksi | 2 | 7 | 3 | 3 | 5 | 3 | 23 | 2,48 | 2 |
| | 8,7 % | 30,44 % | 13,04 % | 13,04 % | 21,74 % | 13,04 % | | | |
| Kaupan alan sanaston osaaminen ruotsiksi | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 2 | 23 | 2,22 | 2 |
| | 17,39 % | 21,74 % | 21,74 % | 8,69 % | 21,74 % | 8,7 % | | | |
| Ongelmatilanteen ratkai-seminen ruotsiksi | 8 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 23 | 1,78 | 2 |
| | 34,78 % | 13,05 % | 17,39 % | 13,04 % | 17,39 % | 4,35 % | | | |
| Motivaatio ruotsinkielis-ten asiakkaiden palvelemi-seen | 2 | 6 | 1 | 3 | 4 | 7 | 23 | 2,96 | 3 |
| | 8,7 % | 26,09 % | 4,35 % | 13,04 % | 17,39 % | 30,43 % | | | |
| Small talk ruotsinkielisen asiakkaan kanssa | 5 | 8 | 5 | 1 | 2 | 2 | 23 | 1,70 | 1 |
| | 21,74 % | 34,78 % | 21,74 % | 4,35 % | 8,69 % | 8,7 % | | | |
| | | | | | | | | | |
| **Yhteensä** | **22** | **35** | **20** | **16** | **27** | **18** | **138** | **2,33** | **2** |

Myymälätyöskentelyn kohdalla 4,4 prosenttia kokee, ettei ymmärrä ruotsinkielisten asiakkaiden kysymyksiä. 26,1 prosenttia tuntee ymmärtävänsä perustason kysymyksiä ja 8,7 prosenttia kokee osaamisensa olevan tasojen 1 ja 3 välissä. 17,4 prosenttia vastaajista osaa toimia itsenäisesti tilanteissa ja 13 prosenttia on huippuosaajia. Kysymyksen keskiarvo on 2,83 ja mediaani 3. Vastaajista 8,7 prosenttia ei kykene auttamaan asiakasta ruotsiksi ja 30,4 prosenttia tuntee osaamisensa olevan perustasoa. Vastaajista 13 prosenttia tuntee olevansa tasojen 1 ja 3 välissä ja saman verran osaa toimia itsenäisesti kyseisissä tilanteissa. Huippuosaajia asiakkaan ruotsiksi auttamisessa on 13 prosenttia. Kysymyksen keskiarvo on 2,48 ja mediaani 2. 17,4 prosenttia vastasi, etteivät he osaa kaupan alan sanastoa ruotsiksi. 21, 7 prosenttia vastasi osaavansa perussanaston ja osaamistasojen 1 ja 3 välissä tuntee olevansa 21,7 prosenttia. Osaamistasojen 3 ja 5 välissä on 21,7 prosenttia vastauksista. Huippuosaajia osa-alueella tuntee olevansa 8,7 prosenttia. Keskiarvo on 2,22 ja mediaani 2. (TAULUKKO 11.)

Ongelmatilanteen ratkaisemisessa ruotsiksi 4,4 prosenttia kokee olevansa huippuosaajia ja 17,4 prosenttia tuntee osaamistason 4 vastaavan omaa osaamista. Vastaajista 13 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti kyseisissä tilanteissa ja saman verran tuntee osaavansa asiat perustasoisesti. 34,8 prosenttia ei osaa ratkaista ongelmatilanteita ruotsiksi. Kysymyksen keskiarvo on 1,78 ja mediaani 2. Kysyttäessä

motivaatiosta ruotsinkielisten asiakkaiden palvelemiseen 8,7 prosenttia vastasi, ettei ole ollenkaan motivoitunut. 26,1 prosenttia tuntee motivaationsa olevan perustasolla ja 4,4 prosenttia kokee olevansa osaamistasolla 2. 17,4 prosenttia vastasi motivaation olevan tasolla 4 ja huippuosaajia on 30,4 prosenttia. Keskiarvo on 2,96 ja mediaani 3. (TAULUKKO 11.)

Vastaajista 21,7 prosenttia kokee, ettei hallitse small talkia ruotsinkielisten asiakkaiden kanssa. 34,8 prosenttia tuntee olevansa perusosaamisen tasolla ja 21,7 prosenttia on osaamistasojen 1 ja 3 välissä. 4,4 prosenttia pystyy toimimaan itsenäisesti osaamisalueella ja 8,7 prosentin osaaminen vastasi osaamistasoa 4. 8,7 prosenttia tuntee olevansa huippuosaajia kyseisessä asiassa. Keskiarvo on 1,7 ja mediaani 1. Kaikkien myymälätyöskentelyyn liittyvien kysymysten keskiarvo on 2,33. Myymälässä työskentelevät työntekijät tuntevat keskimääräisesti osaavansa työtehtäviin liittyvää ruotsia perustason ja itsenäisen osaamisen väliltä. Minkään kysymyksen keskiarvo ei saavuttanut itsenäisen osaamisen tasoa. (TAULUKKO 11.)

# 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää, millä tavalla Kokkolan Halpa-Hallin työntekijät itse arvioivat omaa ruotsin kielen osaamistaan. Halusin lisäksi selvittää, saavatko myös ruotsinkieliset asiakkaat hyvää palvelua omalla äidinkielellään. Tutkin asiaa sähköisellä kyselylomakkeella. Raportoin vastaukset Webropol-ohjelmalla, josta siirsin ne Exceliin ja muokkasin kuviot ja taulukot työhöni sopiviksi.

Tutkimuksen tulokset olivat heikommat kuin olin kuvitellut. Paras osaamistaso työntekijöillä oli kassatyöskentelyssä, jossa keskiarvo oli 3,04 (TAULUKKO 10). Kassalla työskennellessään työntekijät tuntevat keskimäärin pystyvänsä toimimaan itsenäisesti tilanteissa, joissa tarvitaan ruotsia. Kassatyöskentelyssä parhaiten hallittiin tervehdykset ruotsiksi sekä summan sanominen ruotsiksi. (TAULUKKO 10.) Toiseksi paras osaamistaso oli keskiarvoltaan myymälätyöskentelyssä. Myymälätyöskentelyyn liittyvien kysymysten yhteinen keskiarvo oli 2,33. Työntekijät kokivat osaavansa myymälässä tarvittavaa ruotsia perustason ja itsenäisen osaamisen väliltä. Parhaimman keskiarvon kaikista myymälätyöskentelyyn liittyvistä kysymyksistä sai ruotsinkielisten asiakkaiden palvelumotivaatio, joka oli 2,96. (TAULUKKO 11.) Keskimääräisesti työntekijät ovat motivoituneita palvelemaan myös ruotsinkielisiä asiakkaita, mutta myyjien ruotsin taidoissa olisi parantamisen varaa.

Työympäristöön liittyvien kysymysten lisäksi oli kysymyksiä, joilla tutkittiin yleistä ruotsin kielen osaamista. Yleiset kysymykset jaettiin suullisiin taitoihin sekä kirjallisiin taitoihin. Vastausten perusteella työntekijät hallitsivat suulliset taidot paremmin kuin kirjalliset taidot. Työntekijöiden suullisten taitojen kokonaisuus, vuorovaikutustaidot sekä ääntäminen olivat keskimääräisesti osaamistasoltaan perusosaamisen ja itsenäisen osaamisen välissä. Sanasto ja rakenteet jäivät keskiarvoltaan osaamistason 2 alle. Kirjallisiin taitoihin liittyvissä kysymyksissä lähes kaikkien kysymysten keskiarvo oli osaamistason 2 alapuolella. Kokonaisuus, sanasto ja rakenteet olivat keskiarvoltaan lähempänä osaamistasoa 2 kuin 1, mutta tekstin sisällössä ja jäsentelyssä työntekijöiden vastausten keskiarvo oli lähimpänä perusosaamisen tasoa.

Kaikista heikoimmat tulokset saivat kirjallisen osion kolme kysymystä. Kaksi kysymyksistä liittyivät tekstin sisältöön ja jäsentelyyn ja yksi sanastoon. Johdonmukaisen tekstin tuottamisessa työntekijöiden keskimääräinen osaamistaso oli 1,35 ja yksityiskohtaisen tekstin tuottamisessa 1,22 (TAULUKKO 7). Sanaston monipuolisessa käyttämisessä keskiarvo oli 1,3 (TAULUKKO 8.) Oman alan sanaston heikko

hallinta yllätti. Ilman töissä tarvittavien sanojen osaamista ei pysty palvelemaan ruotsin kielisiä asiakkaita asiantuntevasti. Oman alan sanaston hallinta sai työntekijöiden osaamisen keskiarvoksi 1,83. (TAULUKKO 3.) Oli yllättävää, että työntekijöiden ruotsin kielen osaamisen taso oli niinkin heikkoa kuin vastaukset paljastavat. Vastaajista 22 prosenttia oli käynyt ammattikorkeakoulun ja 17 prosenttia lukion, mistä voisi päätellä suhteellisen hyvää osaamistasoa (KUVIO 2). Kaikki vastaajista ovat myös aloittaneet ruotsin kielen opiskelun viimeistään yläasteella, osa jo ennen yläastetta, mistä voisi päätellä, että työntekijöiden osaamistaso olisi parempaa (KUVIO 3).

Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöiden ruotsin kielen osaamisen tason lisäksi toisena selvitettävänä asiana oli, saavatko ruotsinkieliset asiakkaat samantasoista palvelua omalla äidinkielellään kuin suomenkieliset. Vastausten mukaan ruotsinkieliset asiakkaat eivät saa suomenkielisiltä asiakaspalvelijoilta yhtä laadukasta palvelua omalla äidinkielellään kuin äidinkieltään suomenkieliset. Ruotsinkielisen palvelun taso riippuu kuitenkin aika paljon työntekijästä, koska vastaajien joukossa oli myös huippuosaajan tasoisia henkilöitä. Halpa-Hallissa työskentelee myös kolme äidinkieleltään ruotsinkielistä myyjää sekä viisi kaksikielistä, jotka pystyvät palvella ruotsinkielisiä asiakkaita. He eivät osallistuneet tutkimukseen. Vastausten keskiarvojen mukaan palvelun taso ei ole yhtä laadukasta ruotsiksi. Suomenkielisillä myyjillä olisi syytä ruotsin kielen koulutukseen lähes kaikilla tutkituilla osa-alueilla ja työnantaja voisi järjestää asiakaspalvelijoille tarkoitettua ruotsin kielen koulutusta halutessaan.

Tutkimuksella saatiin vastaukset kaikkiin tutkimusongelmiin ja tutkimuksen tekeminen onnistui mielestäni hyvin. Kysely oli kattava ja tietoa saatiin tarpeeksi tutkimusongelman selvittämiseksi. Tutkimus antoi vastauksen siihen, minkä tasoiseksi Kokkolan Halpa-Hallin työntekijät arvioivat omat ruotsin kielen taitonsa.

**LÄHTEET**

Asiakastieto. 2016. Kokkolan Halpa-Halli. Saatavissa: https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/kokkolan-halpa-halli-oy/09552207/taloustiedot. Viitattu 29.1.2018.

Duunitori. 2018. Osa-aikainen vartija, Kokkola/Pietarsaari. Saatavissa: https://duunitori.fi/tyopaikat/tyo/staffpoint-osa-aikainen-vartija-kokkolapietarsaari-pietarsaari-sssta-5012423. Viitattu 16.3.2018.

Folktinget. 2018. Saatavissa: https://folktinget.fi/fi/toimintamme/miksiko_ruotsia_/. Viitattu 5.3.2018.

Hahto, K. 2014. Halpaketju tekee bisnestä vakaumus edellä. Keskipohjanmaa. Saatavissa: https://www.keskipohjanmaa.fi/20557/halpaketju-tekee-bisnesta-vakaumus-edella/s/61726075. Viitattu 26.1.2018.

Hakala, J.T. 2017. Motivaatiotutkimuksen kehitysvaiheet ja nykytila. Teoksessa Segler-Heikkilä, L. & Hakala, J.T. 2017. Mikä saa meidät innostumaan? Kokkola: Centria ammattikorkeakoulu.

Halpa-Halli. Halpa-Halli yrityksenä. Saatavissa: https://yritys.halpahalli.fi/yritys/. Viitattu 26.1.2018.

Halpa-Halli. Yrityshistoria. Saatavissa: https://yritys.halpahalli.fi/yritys/yrityshistoria/. Viitattu 26.1.2018.

Hiltunen, L. 2009. Validiteetti ja reliabiliteetti. Jyväskylän yliopisto. Pdf-tiedosto. Saatavissa: http://www.mit.jyu.fi/OPE/kurssit/Graduryhma/PDFt/validius_ja_reliabiliteetti.pdf. Viitattu 17.4.2018.

Hyyppä, M. T. 2012. Kello on klocka. Teoksessa Heikkilä, R., Hyyppä, M. T., Ingström, P., Koljonen, J., Korhonen, J., Leikola, M., Meriläinen, R., Moring, K., Olkinuora, H., Ruusuvuori, J., Sasi, K., Seppänen, J., Storgård, P., Vikström, J. & Virtanen, K. 2012. Rakas hurri! 15 näkökulmaa kaksikielisyyteen. Helsinki: Oy Nord Print Ab.

Härmälä, M., Kangasvieri, T., Kukkohovi, P. & Miettinen, E. 2011. Kielten tarjonta ja kielivalintojen perusteet perusopetuksessa. Tilannekatsaus joulukuu 2011. Saatavissa: http://www.oph.fi/download/138072_Kielten_tarjonta_ja_kielivalintojen_perusteet_perusopetuksessa.pdf. Viitattu 6.2.2018.

Infopankki. 2017. Tietoa suomen ja ruotsin kielestä. Saatavissa: https://www.infopankki.fi/fi/elamasuomessa/suomen-ja-ruotsin-kieli/tietoa-suomen-ja-ruotsin-kielesta. Viitattu 2.2.2018.

Kauppalehti. 2016. Yrityshaku. Saatavissa: https://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/kokkolan+halpahalli+oy/09552207. Viitattu 13.2.2018.

Kielilaki. 6.6.2003/423. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030423. Viitattu: 16.2.2018.

Kivioja, K-M. 2014. Halpa-Halli laajentaa keskusvarastoaan hehtaarilla. Yle Uutiset. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-7179138. Viitattu 2.3.2018.

Kokkola. 2017a. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/kokkola_tietoa/kokkola_lyhyesti/fi_FI/kokkola_lyhyesti/#site. Viitattu 13.2.2018.

Kokkola. 2017b. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/palvelut/opetus_ja_kasvatus/lukio_ja_ammatillinen/fi_FI/lukio_ja_ammatillinen_koulutus/. Viitattu 13.2.2018.

Kokkola. 2017c. Saatavissa: https://www.kokkola.fi/palvelut/opetus_ja_kasvatus/perusopetus/luokat_1_9_fi/fi_FI/luokat_1_9_suomenkieliset/. Viitattu 13.2.2018.

Kokkolan kaupunki. 2017. Taskutietoa Kokkolasta 2017. Helsinki: Premedia Helsinki Oy.

Kruunupyyn kunta. 2017. Kunta & Hallinto. Fakta. Saatavissa: https://www.kronoby.fi/kunta-ja-hallinto/ajankohtaista/. Viitattu 2.3.2018.

Kuntaliitto.fi. 2017. Joka kolmas suomalainen asuu kaksikielisessä kunnassa. Saatavissa: https://www.kuntaliitto.fi/kunnat-ja-kuntayhtymat/joka-kolmas-suomalainen-asuu-kaksikielisessa-kunnassa. Viitattu 2.2.2018.

Laino, J. & Peltola, M. Viestinnällisiä vinkkejä toimivaan asiakaspalveluun. Verkko haltuun. Saatavissa: http://www.verkkohaltuun.fi/vinkkeja_ja_valineita/asiakaspalvelutilanteen_vuorovaikutustaidot. Viitattu 9.2.2018.

Latva-Teikari, K. 2016. Arkipäivää asiakaspalvelussa: Kehon kieli paljastaa stressaantuneen asiakkaan. Yle uutiset. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-8716739. Viitattu 26.1.2018.

Lukiolaki 21.8.1998/629. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980629?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=lukio#L3P6. Viitattu 29.3.2018.

Luodon kunta. 2017. Tietoa Luodon kunnasta. Saatavissa: http://www.larsmo.fi/kunta/tietoa-luodon-kunnasta/. Viitattu 2.3.2018.

Marckwort, A. & Marckwort, R. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat.

Minilex. 2015 Milloin kunta on kaksikielinen? Saatavissa: https://www.minilex.fi/a/milloin-kunta-on-kaksikielinen. Viitattu 2.2.2018.

Pasanen, A. 2018. Halpa-Halli lakkauttaa HHsport ja HHkangas –erikoisliikkeensä –koskee muun muassa Kiimingin, Raahen ja Nivalan yksiköitä. Kaleva.fi. Saatavissa: http://www.kaleva.fi/uutiset/pohjois-suomi/halpa-halli-lakkauttaa-hhsport-ja-hhkangas-erikoisliikkeensa-koskee-muun-muassa-kiimingin-raahen-ja-nivalan-yksikoita/781332/. Viitattu 30.1.2018.

Peiponen, P. 2016. Hyvä asiakaspalvelu voi olla kilpailuvaltti. Ukko.fi. Saatavissa: https://www.ukko.fi/hyva-asiakaspalvelu-kilpailuvalttina/. Viitattu 26.1.2018.

Perusopetuslaki 21.8.1998/628. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1998/19980628#L4P10. Viitattu 29.3.2018.

Pitkänen, R. 2006. Parasta palvelua. Juva: Wsoy.

Poranen, K. 2017. Halpa-Halli laajentaa Kokkolassa. Yle uutiset. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-9400296. Viitattu 29.1.2018.

Rissanen, T. 2005. Hyvä palvelu. Vaasa: Kustannusosakeyhtiö Pohjantähti.

Sajavaara, A. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. Kielikello. Saatavissa: http://www.kielikello.fi/index.php?mid=2&pid=11&aid=2139. Viitattu 9.2.2018.

Segler-Heikkilä, L. 2017. Motivaatio ja motivointi ammattikorkeakoulun ruotsin opintojaksolla ”våga tala svenska”. Teoksessa Segler-Heikkilä, L. & Hakala, J.T. 2017. Mikä saa meidät innostumaan? Kokkola: Centria ammattikorkeakoulu.

Suomen kieltenopettajien liitto ry. 2016. Tilastotietoa kielivalinnoista. Saatavissa: https://www.sukol.fi/ajankohtaista/tilastotietoa/tilastotietoa_kielivalinnoista. Viitattu 6.2.2018.

Syri, J. 2018. Halpa-Hallin henkilöstöjohtajan henkilökohtainen tiedonanto, sähköpostikeskustelu. 23.2.2018.

Tilastokeskus. 2018 Tilastokeskuksen PX-Web-tietokannat. Saatavissa: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/statfin_vaerak_pxt_018.px. Viitattu 2.3.3018.

Ulmanen, R. 2015. Kielitaidon merkitys asiakaspalvelussa. Case if Vahinkovakuutusyhtiön Korvauspalvelu. Savonia-ammattikorkeakoulu, yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Opinnäytetyö. Saatavissa: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/89269/Ulmanen_Riikka.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 30.1.2018.

Valtioneuvoston asetus ammattikorkeakouluista. 18.12.2014/1129. Saatavissa: https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141129?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ammattikorkeakoulu#P7. Viitattu 22.3.2018.

Vilpas, P. 2018. Kvantitatiivinen tutkimus. Metropolia. Pdf-tiedosto. Saatavissa: https://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf. Viitattu 27.2.2018.

Visit Kokkola. 2017. Saatavissa: http://www.kokkola.fi/visitkokkola/kokkola/fi_FI/lyhyesti/. Viitattu 13.2.2018.

Vähäsarja, S. 2014. Ruotsinkielisiä on Kokkolassa yhä vähemmän. Saatavissa: https://yle.fi/uutiset/3-7171157. Viitattu 2.2.2018.

# Kysely Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöille

Olen Centria-ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelija ja tutkin tämän kyselyn avulla ruotsin kielen osaamista. Kysely liittyy tutkimukseen, joka on osa opinnäytetyötäni.

PERUSTIEDOT

**1. Sukupuoli** *

- nainen
- mies

**2. Ikä** *

- 20 tai alle
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- yli 60

**3. Koulutustaso** *

- peruskoulu
- lukio
- ammattikoulu
- ammattikorkeakoulu
- yliopisto

**4. Olen kotoisin Kokkolasta** *

- kyllä
- ei

**5. Olen käynyt koulut suomeksi** *

- kyllä
- ei
- osittain

**6. Aloitin ruotsin kielen opiskelun** *

- ennen ala-astetta
- ala-asteella
- yläasteella
- yläasteen jälkeen
- en ole opiskellut ruotsia

**7. Minulla on ruotsinkielisiä ystäviä** *

- kyllä
- ei

**8. Työskentelypaikkani yleensä** *

- kassa
- myymälä
- vaihteleva

# Kysely Kokkolan Halpa-Hallin työntekijöille

Arvioi ruotsin kielen suullista sekä kirjallista osaamistasi yleisellä tasolla.

Vastaa seuraaviin kysymyksiin valitsemalla se numero, joka vastaa parhaiten osaamistasi.

0= osaamista ei ole
1= osaaminen on perusosaamista
2= osaaminen on tasojen 1 ja 3 välissä
3= osaan toimia itsenäisesti
4= osaaminen on tasojen 3 ja 5 välissä
5= olen osaamisalueen huippuosaaja

SUULLINEN TAITO

**9. Kokonaisuus** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Asian ilmaiseminen ruotsiksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Kielenkäyttötilanteista selviäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Keskustelukumppanin huomioiminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**10. Vuorovaikutustaidot** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Arkisista asioista keskusteleminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tilanteeseen reagoiminen sopivalla tavalla | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Kohtelias puhetyyli ruotsiksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**11. Sanasto** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Oman alan sanaston hallitseminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Yleiskielen sanaston hallitseminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tilanteeseen sopivien sanojen käyttäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**12. Rakenteet** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lauseen muodostaminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Sivulauseen käyttäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Oikean aikamuodon käyttäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**13. Ääntäminen** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ääntämissääntöjen hallitseminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Lauserytmin hallitseminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Luonteva ääntäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

KIRJALLINEN TAITO

**14. Kokonaisuus** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Kirjoitelman kirjoittaminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Tilanteeseen sopivalla tavalla kirjoittaminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Työelämässä selviytyminen ruotsin kielellä | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**15. Tekstin sisältö ja jäsentely** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Johdonmukaisen tekstin tuottaminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Yksityiskohtaisen tekstin tuottaminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Muodollisen ja epämuodollisen kielenkäytön erottaminen toisistaan | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |

**16. Sanasto** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Sanaston asianmukainen käyttäminen | | | | | | |
| Kiertoilmaisun käyttäminen tarvittaessa | | | | | | |
| Sanaston monipuolinen käyttäminen | | | | | | |

**17. Rakenteet** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Lauseen muodostaminen | | | | | | |
| Sivulauseen käyttäminen | | | | | | |
| Oikean aikamuodon käyttäminen | | | | | | |

Arvioi ruotsin kielen osaamistasi työympäristössä

**18. Ruotsin kieli kassatyöskentelyssä** *

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Summan sanominen ruotsiksi | | | | | | |
| Tervehdysten osaaminen ruotsiksi | | | | | | |
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymyksen ymmärtäminen | | | | | | |
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymykseen vastaaminen ruotsiksi | | | | | | |
| Palvelutilanteen hoitaminen loppuun asti ruotsin kielellä | | | | | | |
| Positiivinen asenne ruotsin kielen puhumista kohtaan | | | | | | |

**19. Ruotsin kieli myymälätyöskentelyssä ***

| | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ruotsinkielisen asiakkaan kysymysten ymmärtäminen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Asiakkaan auttaminen ruotsiksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Kaupan alan sanaston osaaminen ruotsiksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Ongelmatilanteen ratkaiseminen ruotsiksi | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Motivaatio ruotsinkielisten asiakkaiden palvelemiseen | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Small talk ruotsinkielisen asiakkaan kanssa | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ | ○ |