



PORVOO

BORGÅ

SPRÅKPROGRAM

*31.3.2010*

Språkarbetsgruppens förslag

# Innehåll

---

## **Språkprogram.....1**

1. Språkprogrammets bakgrund .....2
2. Språkprogrammets utgångslägen .2
3. Lagstiftning och övriga regelverk ..2

4. Språklig jämställdhet i dag ..... 3
5. Övriga språk..... 4
6. Språkprogrammets syfte och mål..4
7. Styrkort ..... 6

# Språkprogram

---

## *1. Språkprogrammets bakgrund*

Stadsstyrelsen beslutade 17.12.2007 (§ 570) att för staden utarbetas ett språkprogram;  
Stadsstyrelsen tillsatte 23.11.2009 (§ 467) för utarbetande av programmet följande arbetsgrupp:

Bodil Lund, ledamot i stadsstyrelsen, ordförande  
Jaakko Jalonen, ledamot i stadsstyrelsen  
Markku Välimäki, ersättare i stadsstyrelsen  
Kaisa Leka, ledamot i stadsfullmäktige  
Juha Elo, ersättare i stadsstyrelsen  
Anu Kalliosaari, personalchef  
Camilla Andersson, åldringshemsföreståndare, representant för social- och hälsovårdssektorn  
Susann Hartman, kulturdirektör, representant för bildningssektorn  
Eija Pajari, huvudförtroendeman, personalens representant  
Outi Lumijärvi, förvaltningsdirektör, sekreterare

Arbetsgruppen sammanträdde sju gånger. Arbetsgruppen hörde som sakkunniga överinspektör Maj Krogell-Haimi från justitieministeriet och Folktingets representant Viveca Lahti samt Karlebys personalchef Boris Nygård.

Språkprogrammet godkänns i stadsstyrelsen. Språkprogrammet kommer att följas i Borgå stads organisation och i affärsverken.

Språkprogrammet har utarbetats med balanserade styrkort, BSC-modellen liksom också stadens övriga strategier och verksamhetsprogram.<sup>1</sup> Modellen kopplar utvecklandet av tjänsternas språkliga jämställdhet till stadens verksamhet och helhetsutveckling.

Språkprogrammet träder i kraft från början av år 2011.

---

<sup>1</sup> Modellen med balanserade styrkort (BSC) utvecklades i USA av David Norton och Robert Kaplan i början på 1990-talet. Enligt den ledande tanken har de traditionella ekonomiska mätarna blivit otillräckliga, varför de vid sidan om också behöver andra mätare som mäter verksamheten.

Man har ansett att behovet av balanserade styrkort har uppkommit av den förändrade omvärlden. Den förändrade omvärlden har tvingat såväl den privata som offentliga sektorn att fästa uppmärksamhet vid framgångsfaktorer på lång sikt och inte endast vid kortsiktiga fördelar och ekonomiska mätare som beskriver en förfluten tid.

---

## 2. Språkprogrammets utgångslägen/en levande tvåspråkighet

Borgå stad är en tvåspråkig kommun. Majoritetens språk är finska. Den finskspråkiga befolkningen är 65 procent vid den tidpunkt då programmet utarbetas, de svenskspråkigas andel är 32 procent och personerna som talar ett annat språk som sitt modersmål är cirka tre procent.

Intentionen i enlighet med stadens strategi är att den språkliga jämställdheten i tjänsterna utvecklas.

Beredningen av ärendet har förutom strategin styrts av lagstiftningen (särskilt språklagen), Borgå stads förvaltnings- och verksamhetsstadga, av sektorerna uppsamlad information om hur de språkliga rättigheterna verkställts samt jämförande uppgifter från andra städer där tvåspråkigheten fungerar väl.

I språkprogrammet har i huvudsak beaktats de officiella språken finska och svenska. Senare i programmet hänvisas dock också till andra språk.

---

## 3. Lagstiftning och övriga regelverk

De språkliga rättigheterna regleras i grundlagen, språklagen, kommunallagen och undervisningsväsendets speciallagar (lagen om grundläggande utbildning och gymnasielagen).

Enligt **grundlagen** är Finlands nationalspråk finska och svenska. Vars och ens rätt att hos domstol och andra myndigheter i egen sak använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska, samt att få expeditioner på detta språk skall tryggas genom lag. Det allmänna skall tillgodose landets finskspråkiga och svenskspråkiga befolknings kulturella och samhälleliga behov enligt lika grunder.

Syftet med **språklagen** är att trygga den i grundlagen tillförsäkrade rätten för var och en att hos domstolar och andra myndigheter använda sitt eget språk, antingen finska eller svenska. Målet är att vars och ens rätt till rättvis rättegång och god förvaltning garanteras oberoende av språket samt att individens språkliga rättigheter förverkligas utan att han eller hon särskilt behöver begära det. Myndigheterna har rätt att ge bättre språklig service än vad denna lag förutsätter.

Myndigheterna skall i sin verksamhet självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken. En tvåspråkig myndighet skall betjäna allmänheten på finska och svenska. Myndigheten skall både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken.

När en tvåspråkig myndighet tar kontakt med enskilda individer eller juridiska personer skall myndigheten använda deras eget språk, om den vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan få reda på det, eller använda både finska och svenska.

I enlighet med **kommunallagen** skall i en tvåspråkig kommun för undervisningsförvaltningen tillsättas ett organ för vardera språkgruppen eller ett gemensamt organ med särskilda sektioner för vardera språkgruppen. Ledamöterna i organen eller sektionerna skall väljas bland personer som hör till respektive språkgrupp.

I lagen om grundläggande undervisning och gymnasielagen stadgas att skolans undervisningsspråk är antingen finska eller svenska. Undervisningsspråket kan också vara samiska, romani eller teckenspråk. Dessutom kan en del av undervisningen meddelas på något annat språk än elevens egna ovan nämnda språk, om detta inte äventyrar elevens möjligheter att följa undervisningen. Hörselskadade skall vid behov också få undervisning på teckenspråk. Om utbildningsanordnaren meddelar undervisning på fler än ett av de undervisningsspråk och eleven har förmåga att studera på detta språk, får vårdnadshavaren eller den studerande vid gymnasiet välja undervisningsspråket. I en särskild undervisningsgrupp eller skola kan undervisningen dessutom huvudsakligen eller uteslutande meddelas på något annat språk än de som nämns ovan.

Borgå stad har därtill andra stadganden som gäller språket. Enligt **Borgå stads förvaltnings- och verksamhetsstadga** skall språkgruppernas behov beaktas jämbördigt i organiseringen av stadens förvaltning och verksamhet och i informationen. Servicen i staden skall anordnas på finska och på svenska. För språkkunskaper som krävs av tjänsteinnehavare och arbetstagare gäller vad som särskilt föreskrivs om det i språkstadgan för Borgå stads tjänste- och befattningsinnehavare.

Stadsfullmäktiges, stadsstyrelsens, nämndernas och sektionernas föredragningslistor och protokoll skrivs både på finska och svenska, med undantag av utbildningsväsendets avdelningar.

Borgå stad skall se till att dess anställda har tillräckliga språkkunskaper för att kunna sköta sina myndighetsuppgifter så att bestämmelserna i språklagen och andra lagar uppfylls.

**Enligt Borgå stads nuvarande språkstadga** skall Borgå stad utöver språklagen tillämpa språkstadgan som språkkunskapskrav (bilaga 1) vid besättandet av tjänster och befattningar:

I Borgå stads **kommunikationsstadga** har konstaterats följande:

Enligt språklagen skall tvåspråkiga kommuner ge sina invånare service på både på finska och svenska. En tvåspråkig kommun skall i all informationsförmedling till invånarna använda både finska och svenska. Informationen behöver inte nödvändigtvis vara lika omfattande på båda språken, men språklig tillgänglighet för de båda språkgrupperna skall alltid beaktas. Det centrala budskapet skall ges på båda språken.

---

## *4. Språklig jämställdhet i dag*

Borgå stad har strävat efter att följa kraven på språklig jämställdhet redan före stiftandet av språklagen som trädde i kraft år 2003. Nivån på språkkraven har därtill hela tiden varit högre än lagen föreskriver åtminstone beträffande föredragningslistor och protokoll. Föredragningslistorna och protokollen skrivs på vardera språket, inte endast fullmäktiges utan också stadsstyrelsens, nämndernas och sektionernas.

Arbetsgruppen frågade sektorerna om hur den språkliga jämställdheten genomförts. Den allmänna observationen var att den språkliga jämställdheten genomförts väl. Denna uppfattning stöddes av kundenkäter som utförts inom vissa uppgiftsområden och av den omständigheten, att negativ respons fås mycket lite. Man har bland annat i social- och hälsovården åren 2009 och 2010 utfört rätt så omfattande kundenkäter, i vilka språkfrågan har ingått som en fråga.

Förfrågningarna visar att kunderna har upplevt att de fått bra service på sitt modersmål. (Resultaten av kundenkäterna kan fås av social- och hälsovårdens förvaltning).

I den undersökning om Borgå stads anseende som gjordes i slutet på år 2008 var 63 procent av besvararna av den åsikten att staden erbjuder tjänster likvärdigt på finska och svenska. 14 procent hade en annan åsikt. (Resultaten av undersökningen om Borgå stads anseende fås på stadskansliet).

Problem finns dock: svårigheter i rekryteringen förekommer särskilt då av den sökande krävs god förmåga att i tal och skrift använda vardera inhemska språket eller då det är fråga om producenter av helt svenskspråkiga tjänster (undervisningspersonal). I upphandlingen av tjänster kan jämställdheten också vara ett problem. Exempelvis beträffande skolskjutsar och serviceföretagare som verkar i samband med stadens service har det varit svårt att upphandla en service, som fungerar bra på vardera språket. Det kan vara svårt att kunna upphandla svenskspråkig utbildning för personalen. Av de samfund som får understöd kan man inte alltid förutsätta tvåspråkig service.

---

## *5. Övriga språk*

Arbetsgruppen konstaterade, att man beträffande andra språk än finska och svenska har skäl att förbereda sig för framtida utmaningar. Redan nu skulle till exempel turistväsendet och exempelvis museernas, simhallens och bibliotekets klienter ha nytta av och kundkretsen utvidgas om man kunde erbjuda tjänster även delvis på andra språk, exempelvis ryska. I den nuvarande ekonomiska situationen är det dock viktigast att rikta servicen till den egna kommunens invånare. I den nuvarande ekonomiska situationen är kommunens invånare den viktigaste målgruppen.

Andra språk kan i fortsättningen tas i beaktande i mån av möjlighet till exempel så att man då tillfälle ges, rekryterar språkkunnig personal för arbetsuppgifter, där man vill betjäna på något annat språk.

Det är skäl att bygga ut styrnings- och informationstjänster först till flerspråkiga. Det är möjligt att utvidga informationen för webbtjänsternas del att omfatta också andra språk förutsatt att uppgiften resursläggs separat.

Arbetsgruppen anser därtill, att också ett program för internationella förbindelser kan vara nödvändigt. Ett sådant program skulle tangera innehållet i språkprogrammet, men skulle dock utgöra en mera omfattande helhet. På grund av detta är ett sådant program utanför arbetsgruppens uppdrag.

---

## *6. Språkprogrammets syfte och mål*

Språkprogrammets mål är att klienten får den service som staden har organisationsansvaret för jämställt antingen på finska eller svenska och att minst den nuvarande språkliga nivån tryggas i det föränderliga samhället. Eftersom utvecklandet av en språklig jämställdhet är stadens strategiska linjedragning, måste en levande tvåspråkighet vara en målsättning och en

verksamhetsprincip både för administration, service, officiella tillställningar och också för andra sammanhang.

Det balanserade styrsystemet poängterar fyra aspekter: effektivitet och betjäningsskick, process och strukturer, ekonomi och resurser samt utbildning och personal. På grund av detta har målen uppdelats i grupper utgående från aspekterna.

Syften:

Effektivitet och betjäningsskick

Kundbetjäning

Kunderna betjänas i Borgå på kundens eget språk, antingen på finska eller svenska. Detta betyder, att varje enhet till vars uppgifter hör att betjäna kunder utan hinder måste kunna betjäna kunderna såväl på finska som svenska på deras eget modersmål, om inte betjäningen ordnats språkgruppsvis.

Kommunikation

Beträffande informationen har linjerna dragits upp redan i kommunikationsprogrammet: En tvåspråkig kommun skall i all informationsförmedling till invånarna använda både finska och svenska. Informationen behöver inte nödvändigtvis vara lika omfattande på båda språken, men den bör alltid vara tillgänglig för de båda språkgrupperna. Det centrala budskapet skall ges på båda språken.

Allt centralt informationsmaterial som är avsett för alla invånare, också skyltar, skall finnas både på finska och svenska. Informationsmaterialet framställs så samtidigt som möjligt på båda språken.

Möteshandlingar

Stadsfullmäktiges, stadsstyrelsens, nämndernas och sektionernas föredragningslistor och protokoll skrivs för närvarande såväl på finska som svenska, med undantag av utbildningssektionerna. Målet är att fortsätta på detta sätt även i framtiden. Bilagorna till andra än stadsfullmäktiges föredragningslistor och protokoll översätts då det är möjligt. Bilagorna skall översättas om det är nödvändigt för att man skall förstå ärendet.

Processer och strukturer

Verkställande av språkprogrammet

Språkprogrammet är ett centralt verktyg i staden. Man måste se till, att åtgärder i enlighet med målen vidtas och att de rapporteras, trots att man inte för närvarande ser större problem i den språkliga jämställdheten.

Uppföljningsansvar

Allmänna förvaltningen och sektorerna ansvarar för uppföljningen av språkprogrammet. De åläggs att rapportera om programmets verkställighet.

Ekonomi och resurser

Rätt dimensionerade och riktade resurser

Särskild uppmärksamhet måste fästas vid resurserna för översättningar. Resurserna måste också riktas rätt. Föredragningslistornas och protokollens texter liksom också informationsmaterialet måste vara högklassiskt översatta. Därför utförs arbetet i huvudsak av utbildade översättare. Translaterarna borde också kunna ta hand om värden av språket i de ursprungliga texterna. Texter produceras hela tiden i en allt större mängd. På grund av detta är det viktigt att översättningarna prioriteras i enlighet med detta språkprogram.

## Utbildning och personal

### Attityder

Det är mycket viktigt att attityderna är positiva till tvåspråkigheten från högsta ledningen genom hela organisationen. Attityden syns i hur de båda inhemska språken används i olika sammanhang.

### Kompetenskrav

Kompetenskraven måste hållas uppdaterade för att de å ena sidan garanterar att en språklig jämställdhet verkställs och å andra sidan gör det möjligt att rekrytera personal. Kompetenskraven skall vad språkkunskaperna beträffar ge möjlighet till flexibilitet i rekryteringen för olika uppgifter.

### Utbildning

En allt större uppmärksamhet måste fästas vid språkutbildningen, för att språkkunskaperna skall öka och den passiva språkkunskapen aktiveras. Utbildningen gör det också möjligt att man kan rekrytera personal, vars språkkunskaper blir kompletterade på ett överenskommet sätt under de första månaderna av anställningsförhållandet. Språkutbildningen kan också vara mångformad, och ske exempelvis via nätverk.

## 7. Styrkort

I följande tabeller visas målnivåerna för olika målsättningar, på vilket sätt målnivån mäts och vilka de konkreta åtgärderna är för att man skall nå målnivån:

Målsättning	Mål	Mätare	Åtgärder
Effektivitet och betjäningssförmåga			
- Kundbetjäning	Kunden betjänas alltid på sitt eget språk (finska/svenska).  I samband med upphandlingen av tjänster försäkras	Kundenkäter utförs vartannat år per uppgiftsområde.  Kundenkäter eller direkt	Uppgiftsområdena analyserar resultatet av förfrågningen och lämnar förslag till behövliga förbättringar, om uppgiftsområdet inte själv



	man sig om att den språkliga jämställdheten verkställs.	respons under det första halvåret av avtalsperioden.	kan åtgärda saken.
-Kommunikation	Informationen når effektivt både finsk- och svenskspråkiga invånare i kommunen	Respons uppsamlas via webbsidorna.	På basis av responsen planeras åtgärder i samarbete med stadens kommunikationsenhet.
- Möteshandlingar	Föredragningslistor och protokoll betjänar såväl finsk- som svenskspråkiga förtroendevalda tillräckligt effektivt.	Respons uppsamlas av målgrupperna.	Texterna i de egentliga föredragningslistorna och protokollen produceras i fortsättningen också både på finska och svenska.
Processer och strukturer			
- Verkställandet av språkprogrammet	Varje enhet är medveten om innehållet i språkprogrammet.	En förfrågan görs till uppgiftsområdena vartannat år med början 2011.	Intern information om språkprogrammet.
- Uppföljningsansvar	Man följer med i sektorerna hur språkprogrammet verkställs med hjälp av de mål som styrs av strategin och nämns i språkprogrammet.	Respons sektorvis.	Sektorernas ledningsgrupper samlar upp och analyserar responsen om språkprogrammets verkställighet inom sin sektor och bifogar den till verksamhetsberättelsen.
Ekonomi och resurser			
- Rätt dimensionerade och riktade resurser	Resurserna för översättningsarbetet har dimensionerats så att dokumenten färdigställs på ett kvalitativt sätt och i rätt tid.  Resurserna används för översättning av paragraf-texterna i föredragningslistor och protokoll, så att tid finns för språkvård samt för översättning av externt informationsmaterial.	En utredning om materialet som skall översättas görs under år 2011.	Översättningarna av arbeten av projektnatur resursläggs separat och de ges för översättning om möjligt till utomstående translatorer. Materialet till den interna informationen produceras på två språk eller översätts till det andra språket i mån av möjlighet.
Utbildning och personal			
Attityder	Vartdera språket används aktivt (finska, svenska)	Språkbrukstillägg.	Språkbrukstillägg tas i bruk då det ekonomiskt är möjligt.
- Kompetenskrav	Kompetenskraven för språkkunskapernas del är ändamålsenliga.	Uppföljs metodiskt i samband med rekryteringen.	Kompetenskraven (språkstadgan) omarbetas.
- Utbildning	Språkkunskapen ökar bland personalen.	Omfattningen av språkutbildning.	Man motiverar personalen till olika nivåer av språkstudier som är riktade till olika yrkesgrupper. Personalbyrån tar i det årliga utbildningsutbudet med också språkutbildning.

## Bilaga 1 Språkstadga för Borgå stads tjänste- och befattningshavare

1 § Varje enhet, vars arbete omfattar kundtjänst bör obehindrat kunna betjäna både finsk- och svenskspråkiga kunder på deras modersmål, om servicen inte ges separat för vardera språkgruppen.

2 § Tjänster och befattningar hänförs till tre språkklasser med avseende på de språkkunskaper som krävs:

### Klass I

Krav på språkkunskaper: god förmåga att i tal och skrift använda finska och svenska

Till gruppen räknas:

Ledande tjänste- och befattningshavare, personer som kontinuerligt arbetar i kundtjänst, om det till kundtjänsten hör krävande muntliga och skriftliga arbetsuppgifter, och personer som arbetar som sekreterare för förtroendeorganen. Språkkunskapskravet bör i denna klass fastställas som ett behörighetsvillkor.

### Klass II

Krav på språkkunskap: god förmåga att i tal och skrift använda det ena inhemska språket och god förmåga att i tal använda det andra inhemska språket

Till gruppen räknas:

Tjänste- och befattningshavare i vårdarbete eller de personer som kontinuerligt arbetar i kundtjänst och som inte räknas till ovan nämnda grupp. Språkkunskapskravet kan i denna klass antingen fastställas som ett behörighetsvillkor eller som meriterande språkkunskaper.

### Klass III

Inga formella krav på språkkunskaper

3 § Kravet på språkkunskaper fastställs enligt denna språkstadga av den myndighet som utser en ordinarie tjänste- eller befattningshavare. I platsannonserna bör uppges när eventuella språkkunskaper ingår i behörighetsvillkoren, när arbetsuppgifterna förutsätter språkkunskaper eller när de räknas som meriterande vid rekryteringen.

4 § De språkkunskaper som krävs bör styrkas antingen genom att uppvisa ett språkintyg av statsförvaltningen eller ett språkintyg som avses i lagen om allmänna språkexamina eller språkkunskaper som kan påvisas i samband med studier.

Den som anställer skall försäkra sig om att den som anställs har de språkkunskaper som krävs i arbetet. En arbetssökande bör också vid anställningsintervjun kunna styrka sina kunskaper i finska och svenska.