

# Kolme askelta parempaan palveluun

Kielikysymykset ovat tärkeä osa kuntien laatutyötä. Tämä malli osoittaa havainnollisesti, mitä kunnan palvelujen kehittämiseksi voidaan tehdä.

"Järjestelmällinen palvelujen kehittäminen molemmilla kotimaisilla tuo samalla esiin muita laatu-  
aукkoja. Palvelujen tarkistaminen parantaa siten todennäköisesti laatua yleisellä tasolla."

## HELPPOA JA NOPEAA, JOS TAHTOA LÖYTYY – PARANNUKSIA PALVELUJEN KIELIKYSYMYKSIIN

1

Seuraavat palvelut toimivat sekä suomeksi että ruotsiksi

- puhelinvaihe
- infotiski
- verkkosivut, tiedot henkilöstön kielitaidosta verkkosivuilla
- opasteet, nimilaput kielitunnuksin
- sähköposti- ja verkko-osoitteet, käyntikortit
- työpaikkailmoitukset
- työsopimukset ja palkkalaskelmat
- lomakkeet ja tiedotusaineisto
- palvelunumerot myös vähemmistökielillä
- asiakkaan kielen rekisteröinti ensimmäisessä asiakaspalvelutilanteessa
- suomen- ja ruotsinkielisiä lehtiä asiakastiloissa ja henkilöstön taukutiloissa

## NYT TARVITAAN JÄRJESTELMÄLLISYYTTÄ JA EHKÄ VÄHÄN RAHAA

– johto kantaa vastuun, mutta kaikki tekevät

2

- kielitaito huomioidaan rekrytoinnissa ja palkkauksessa
- sekä suomen että ruotsin kieli huomioidaan henkilöstöpolitiikassa
- viestitään, että oman kielen käyttäminen työpaikalla ja kokouksissa on ok
- järjestetään kielikoulutusta ja asennekasvatusta
- täydennyskoulutusta järjestetään sekä suomeksi että ruotsiksi
- vastataan käännös- ja tulkkaustarpeisiin
- tehdään periaatepäätökset esityslistojen, pöytäkirjojen ja muiden asiakirjojen kääntämisestä
- nimetään vastuuhenkilöt vähemmistökielillä annettavalle palvelulle
- muodostetaan vähemmistökielen liittyviä verkostoja
- huomioidaan sekä suomen että ruotsin kieli hankintojen yhteydessä
- kehitetään ja arvioidaan asiakaspalvelua (kirjallista ja suullista) ja asiakaspalautetta
- markkinoidaan kuntaa kuntalaisille sekä suomen että ruotsin kielellä
- huomioidaan automaattisesti kielelliset oikeudet suunnittelussa ja ohjausasiakirjoissa

### SUOMEN- JA RUOTSINKIELISTEN PALVELUJEN KEHITTÄMINEN

**1. vaihe - lyhyellä aikavälillä:** Kunnan palvelujen kehittämisen/tukemisen/ylläpitämisen sekä suomeksi että ruotsiksi ei tarvitse olla tylsää ja monimutkaista. Palvelujen kehittäminen yhdessä työpaikalla voi olla hauskaa. Sitä voi tehdä vaikkapa työpaikan kokouksessa tai kahvitauolla. Pienetkin parannukset näkyvät asiakkaan arjessa. Pääasiassa tarvitaan tahtoa.

**2. vaihe - keskipitkällä aikavälillä:** Vaatii järjestelmällisyyttä ja ehkä vähän rahaa. Tämä vaihe on osa laadun kehittämistä ja motivoi henkilöstöä. Kehitystyössä on kyse rakenteellisista uudistuksista, jotka ovat tärkeitä kunnalle kokonaisuutena, esimerkiksi hankintojen tai arvioinnin yhteydessä.

**3. vaihe - pitkällä aikavälillä:** Siirrymme korkeampiin sfääreihin. Kunta ottaa määrätietoisesti tavoitteekseen kehittää ja tukea palvelujen tarjoamista molemmilla kotimaisilla kielillä pitkällä aikavälillä erilaisten ohjeiden, sääntöjen ja toimintaohjelmien avulla.

## STRATEGISET PÄÄTÖKSET JA SUUNNITTELU – KUNNAN TAHDONILMAISU

– korkein johto ja luottamushenkilöt kantavat vastuun

3

- konkretisoidaan, mitä kahden kielen käyttäminen kunnassa tarkoittaa hallintosääntöä laadittaessa
- laaditaan kielisääntö kunnan henkilöstölle
- laaditaan kieliohjelma eri kielten käytöstä kunnassa
- tarkastuslautakunta sisällyttää kieliseurannan tavanomaiseen työhönsä

"Vähemmistön on viestittävä, että se tarvitsee palveluja omalla kielellään."

# Tre steg till en bättre service

Den språkliga dimensionen är en viktig del av kommunernas kvalitetsarbete. Den här modellen visar på ett enkelt och överskådligt sätt hur man kan arbeta för att förbättra servicen i kommunen.

"Systematisk utveckling av service på två språk synliggör samtidigt andra kvalitetsluckor. Genomgången leder därmed sannolikt till en allmän kvalitetsförhöjning."

## LÄTT & SNABBT OM VILJA FINNS - SPRÅKFÖRBÄTTRINGAR PÅ EN KVART

- alla tar ansvar

1

Följande fungerar på både finska och svenska

- telefonväxeln
- informationsdisken
- webbsidor, uppgifter på webben om personalens språkkunskaper
- skyltning, namnskyltar med språkmarkering
- e-post- och webbadresser, visitkort
- arbetsplatsannonsering
- arbetsavtal och lönespecifikation
- blanketter och informationsmaterial
- service-telefonnummer på minoritetsspråket
- registrering av kundens språk vid första kundkontakten
- finska och svenska tidningar i kundutrymmen och personalens pausutrymmen

## NU BEHÖVS SYSTEMATIK OCH KANSKE LITE PENGAR

- ledningen tar ansvar men alla gör

2

- beakta språkkunskaper vid rekrytering och lönesättning
- synliggör både finskan och svenskan i personalpolitiken
- signalera att det är ok att alla pratar sitt eget språk på arbetsplatsen och på möten
- arrangera språkutbildning och attitydfostran
- ge fortbildning på både finska och svenska
- tillgodose behovet av översättare och tolkar
- fatta principbeslut gällande översättning av föredragningslistor, protokoll och övriga dokument
- utse ansvarspersoner för service på minoritetsspråket
- bilda nätverk för minoritetsspråket
- beakta finskan och svenskan vid upphandling
- utveckla och utvärdera kundservice (skriftlig och muntlig) och kundrespons
- marknadsför kommunen på både svenska och finska för invånarna
- beakta automatiskt språkliga rättigheter i planering och styrdokument
- använd färdiga mallar/modeller för uttryck, ord och meningar

### ATT UTVECKLA SERVICE PÅ FINSKA OCH SVENSKA

**Steg 1 - kort sikt:** Att utveckla/stöda/upprätthålla service på både finska och svenska i en kommun behöver inte vara tråkigt och invecklat, utan det kan också vara lätt och roligt att tillsammans på arbetsplatsen utveckla servicen. Det sker enkelt t.ex. på ett arbetsplatsmöte eller en kaffepaus. Det är de små förbättringarna som märks i kundens vardag. Vilja är det som huvudsakligen krävs.

**Steg 2 - medellång sikt:** Kräver systematik och kanske lite pengar. Det här steget är en del av kvalitetsutvecklingen och motiverar personalen. Det är fråga om strukturella förbättringar som är viktiga för kommunen som helhet, t.ex. vid upphandling eller vid utvärdering.

**Steg 3 - lång sikt:** Vi förflyttar oss till de högre sfärerna. Kommunen går målmedvetet in för att utveckla och stöda service på två språk på lång sikt genom att uppgöra olika instruktioner, stadgor och handlingsprogram.

## STRATEGISKA BESLUT OCH PLANERING - KOMMUNENS VILJETTTRING

- högsta ledningen och de förtroendevalda tar ansvar

3

- konkretisera vad två språk i kommunen innebär vid uppgörande av förvaltningsstadgan
- uppgör en språkstadga för kommunens personal
- uppgör ett språkprogram om användningen av olika språk i kommunen
- revisionsnämnden inkluderar språkuppföljning i sitt vanliga arbete

"Minoriteten måste signalera att den behöver service på sitt språk."