



§ 70

**Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnan lausunto kaupunginhallitukselle
Mari Holopaisen ym. valtuustoaloitteesta koskien englannin ottamista Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi**

HEL 2017-012445 T 00 00 03

Lausunto

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta antoi asiasta seuraavan lausunnon:

Kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunta ehdottaa selvityksen tekemistä englannin ottamisesta kolmanneksi asiointikieleksi. Selvityksessä tulisi tarkastella, millaisia toimenpiteitä ja resurssitarpeita uudistus kulttuurin ja vapaa-ajan toimialalla edellyttäisi, miten toimialan tarvitsemat käännöspalvelut saataisiin toteutettua laadukkaasti ja tehokkaasti sen erityistarpeet huomioiden, sekä kehitystarpeet henkilöstön englannin kielen osaamisessa. Selvityksessä olisi hyvä kuulla myös kaupunkilaisia englanninkielisten palveluiden järjestämisessä.

Helsingin asukasmäärä vuoden 2016 lopussa oli 635 181. Aukkaista 93 214 eli 14,7 % puhui äidinkielenään muuta kuin suomea, ruotsia tai saamea. (Lähde: Tilastokeskus.)

Osa heistä on syntynyt Suomessa ja hallitsee hyvin suomen ja/tai ruotsin kielen. Tilastokeskuksen mukaan ulkomaalaistaustaisia, Suomessa syntyneitä oli Helsingissä vuoden 2016 lopussa 16 672. (Lähde: Tilastokeskus. Ulkomaalaistaustaisia ovat ne henkilöt, joiden molemmat vanhemmat tai ainoa tiedossa oleva vanhempi on syntynyt ulkomailla sekä ulkomailla syntyneet henkilöt, joiden kummastakaan vanhemmasta ei ole tietoa väestötietojärjestelmässä.)

Englantia äidinkielenään puhui Helsingissä vuoden 2016 lopussa asuneista 6 123 henkilöä, noin 1 % asukkaista. Englantia yleisemmin puhuttuja kieliä ovat venäjä, viro ja somali. Venäjää puhui Helsingissä asuvista äidinkielenään 2,8 %, viroa 1,9 % ja somalia 1,5 %. (Lähde: Helsingin kaupunki, kaupunginkanslia, Kaupunkitutkimus ja tilastot.)

Tilastot antavat tietoa ihmisten äidinkielistä ja alkuperämaista, mutta eivät ihmisten kielitaidosta oman äidinkielen ohella. Ei ole tilastoja siitä, kuinka moni ulkomailla syntyneistä, Helsingissä asuvista osaa suomea tai ruotsia niin hyvin, että pystyy asioimaan molemmilla tai jommallakummalla näistä kielistä.

Tilastot eivät myöskään anna kuvaa siitä, kuinka moni Helsingissä asuva suomea ja ruotsia osaamaton pystyy asioimaan englanniksi. Toisaalta tilastoista ei voi päätellä, kuinka moni Helsingissä asuva ei pysty



kommunikoimaan kummallakaan nykyisellä asiointikielillä eikä myöskään englanniksi. Arvioiden mukaan jälkimmäisiä on erityisesti pakolais- ja turvapaikanhakijataustaisten keskuudessa. Myöskään Venäjältä ja entisen Neuvostoliiton alueelta lähtöisin olevilla englannin taito ei ole itsestäänselvyys.

Juuri yleisimpiä maahanmuuttajakieliä – venäjä, viro ja somali – äidinkielenään puhuvissa on edellä kuvattuun ryhmään kuuluvia, joskin heissä on paljon myös hyvin kielitaitoisia erityisesti Suomessa syntyneiden keskuudessa. Lisäksi on huomattava, että arabiaa äidinkielenään puhuvien määrä on kasvussa. Myös heidän joukossaan on huomattavasti niitä, jotka eivät puhu suomea, ruotsia eivätkä englantia, tai joiden kielen oppiminen on vasta alussa.

Tämän vuoksi esimerkiksi nuorisopalveluissa kohdataan tilanteita, joissa suomea puhumaton asiakas ei puhu myöskään englantia, vaan ainoastaan esimerkiksi arabiaa tai venäjää. Nuorisopalveluiden henkilökunta pystyy pääosin kommunikoimaan asiakkaiden kanssa englanniksi, mutta asiakastyön näkökulmasta tärkeämpää on selkosuomen ja muiden maahanmuuttajakielten painottaminen. Asia on havaittu muissakin palveluissa. Muun muassa liikuntapalveluissa on kehitetty selkokielistä ohjeistusta sekä tehty viestinnän kehittämiseksi yhteistyötä maahanmuuttajataustaisten suomen kielen opiskelijoiden kanssa

Edellä esitetyistä syistä johtuen on huolehdittava, että kaupunki palvelee ja viestii myös selkosuomella sekä mahdollisuuksien mukaan muilla yleisimmillä maahanmuuttajakielillä, mikäli englannista tulisi yksi asiointikieli.

Englannin käyttöä asiointikielenä puoltaa muun muassa se, että yhä suurempi osa Helsinkiin ulkomailta muuttaneista asuu täällä määrällisesti. Ihmiset saattavat tulla töihin tai opiskelemaan vain pari vuodeksi ja käyttävät työ- tai opiskelukielenä englantia. Suomen tai ruotsin kielen opiskelulle heillä ei ole tarvetta. Erityisesti nämä asukkaat hyötyisivät englannista asiointikielenä. Myös lisääntynyt matkailu sekä kansainvälistyvä yritystoiminta luovat paineita englannin aseman vahvistamiselle. Ulkomaisia yöpymisiä oli Helsingin hotelleissa 147 816 tammi-kuussa 2018. Muutos edelliseen vuoteen on 9,4 %. (Lähde: Tilastokeskus.)

Kaiken kaikkiaan englannin käyttö asiointikielenä lisäisi palvelujen saatavuutta, asukkaiden osallisuutta ja kaupungin kansainvälisyyttä. Nämä kuitenkin toteutuvat vain siinä tapauksessa, että englannin ohella muidenkin maahanmuuttajakielten ja selkosuomen tarve otetaan jatkossakin huomioon.



Useissa kulttuurin ydinpalveluissa englanti on ollut jo pitkään käytössä viestintä- ja asiakaspalvelukielenä suomen, ruotsin ja muiden kielten rinnalla. HAMissa, kaupunginorkesterissa, kaupunginmuseossa, Savoy-teatterissa, Caisassa ja useissa muissa kulttuuritaloissa englantia käytetään viestinnän ja asiakaspalvelun lisäksi työkielenä kansainvälisten taiteilijoiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa. Osa orkesterimuuksikoista on kotoisin muualta kuin Suomesta ja kansainväliset kapellimestarit ovat pikemminkin sääntö kuin poikkeus. Kulttuuritaloista esimerkiksi Vuotalossa tekniikan henkilökunnan (ääni- ja valomestari) asiointikielenä on englanti, koska englanti on universaali kieli ammatillisessa teatteriteknisessä työympäristössä.

Monissa muissakin kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ydinpalveluissa englannilla on vakiintunut asema asiakaspalvelun sekä viestinnän ja markkinoinnin kielenä. Esimerkiksi liikuntapalveluissa palvelemaan asiakkaita päivittäin englannin kielellä etenkin Itä-Helsingissä. HAMin näyttelyluettelot, esitteet ja näyttelytekstit ovat vähintään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi, kuten myös kaupunginmuseolla, josta saa opastuksia useammalla kielellä tarvittaessa.

HAMin yleisesitteet julkaistaan peräti 17 kielellä. Kaupunginkirjasto julkaisee keskeiset esitteensä ja tiedotteensa, kuten käyttösäännöt, audioloikaesitteet ja ilmoittautumislomakkeet kirjastokorttia varten suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi sekä usein myös venäjäksi sekä valikoiden muilla maahanmuuttajakielillä. Nuorisopalvelujen tärkeimmät kampanjat ja markkinointiviestinnän materiaalit tehdään suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Kulttuurin avustusasiointi onnistuu englanniksi jo nyt, koska hakukaavakkeet ja tiedotus toteutetaan kolmikielisesti.

Verkkotiedottamisessa ja -markkinoinnissa Hel.fi/kuva-sivuston keskeisistä sisällöistä on kolme kieliversiota. Myös taidemuseo HAMin sekä kulttuuritalojen omista sivuista on kolme kieliversiota ja pääkaupunkiseudun kirjastojen Helmet.fi-verkkosivustosta suomen- ja ruotsinkielisten versioiden lisäksi englanninkielinen sekä myös venäjänkielinen versio. Kaupunginmuseolla on sivut englanniksi ja venäjäksi. Useilla palveluilla ja toimipisteillä on englanninkielisiä sisältöjä sosiaalisessa mediassa.

Mikäli englanti olisi asiointikieli, on todennäköistä, että englanninkielisen viestinnän määrä kuitenkin lisääntyisi nykyisestä ja sille olisi myös korkeammat laatuvaatimukset kuin nykyisin. Tämä koskee erityisesti kirjallista viestintää ja markkinointia sekä sosiaalista mediaa, mikä tarkoittaa käännösten määrän lisääntymistä.

Sisältöjen kääntäminen englanniksi ja muille kielille tuottaa kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan ydinpalveluissa haasteita jo nyt. Lyhyemmät teks-



27.03.2018

Asia/6

tit käännetään useissa palveluissa itse, mutta pidemmät lähetetään käännöstoimistolle. Yleinen kokemus on, että käännöstoimistot eivät aina selviydy tehtävästään kovin laadukkaasti, koska ne eivät välttämättä tunne riittävän hyvin käsillä olevaa aihealuetta.

Mikäli englannista tulee kolmas asiointikieli, käännöstoimistoja kilpailutettaessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että kutakin toimialaa palvelisi käännöstoimisto, joka hallitsee kyseisen toimialan piiriin kuuluvat sisällöt tai kullakin toimialalla olisi omia kääntäjiä. Myös eri kiireellisyyssasteilla tilatuille käännöstoille on toimialalla kysyntää.

Henkilöstön englannin taito on kaikissa kulttuurin ja vapaa-ajan ydinpalveluissa valtaosin sellainen, että asiakkaita pystytään palvelemaan ko. kielellä. Kaupunginmuseossa, taidemuseossa, eräissä kulttuuritaloissa, kaupunginorkesterissa ja tulevassa keskustakirjasto Oodissa englannin kieli on asiakaspalvelussa käytössä päivittäin ja rekrytoinnissa kiinnitetään erityistä huomiota kielitaitoon.

Kielitaito korreloi usein koulutustaustan kanssa. Toimialalla työskentelevien koulutustaso vaihtelee eikä englannin taito ole kaikilla sujuvan asiakaspalvelun kannalta riittävällä tasolla. Lisäkoulutus olisi tarpeen, mikäli englannista tulisi kolmas asiointikieli. On myös todettava, että asiakaspalvelutehtävissä työskentelevien ruotsin kielen taito kaipaa usein tukea.

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan valmiudet englannin ottamiseksi Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi ovat kokonaisuutena arvioiden suhteellisen hyvät, koska kieli on jo nyt melko laajasti käytössä. Erityisesti kulttuuripalvelujen kokonaisuudessa englanti on jo nyt varsin luontevasti palvelu-, viestintä- ja työkieli.

Käsittely

Mika Ebeling poistui kokouksesta tämän asian käsittelyn aikana. Lautakunta valitsi yksimielisesti Otto Meren pöytäkirjantarkastajaksi Mika Ebelingin tilalle tästä kokouksen kuudennesta asiasta lähtien.

Esittelijä

hallintojohtaja
Kirsti Laine-Hendolin

Lisätiedot

Tiina Larva, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 85098
tiina.larva(a)hel.fi
Marja-Liisa Komulainen, kehittämisspäällikkö, puhelin: 310 85506
marja-liisa.komulainen(a)hel.fi

Liitteet



27.03.2018

Asia/6

1 Holopainen Mari_Aloite_Kvsto_15112017_4

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano

Lausuntoehdotus

Lausunto on ehdotuksen mukainen.

Esittelijän perustelut

Kaupunginkanslia on pyytänyt on pyytänyt 30.3.2018 mennessä kulttuuri- ja vapaa-aikalautakunnalta lausuntoa kaupunginhallitukselle valtuutettu Mari Holopaisen ja 14:n muun valtuutetun allekirjoittamasta valtuustoaloitteesta koskien englannin ottamista Helsingin kaupungin kolmanneksi asiointikieleksi. Aloite kokonaisuudessaan on liitteenä.

Valtuustoaloitteesta on pyydetty lausuntoa myös kaupunkiympäristölautakunnalta, kasvatus- ja koulutuslautakunnalta sekä sosiaali- ja terveyslautakunnalta.

Esittelijä

hallintojohtaja
Kirsti Laine-Hendolin

Lisätiedot

Tiina Larva, kehittämisasiantuntija, puhelin: 310 85098
tiina.larva(a)hel.fi
Marja-Liisa Komulainen, kehittämisspäälikkö, puhelin: 310 85506
marja-liisa.komulainen(a)hel.fi

Liitteet

1 Holopainen Mari_Aloite_Kvsto_15112017_4

Muutoksenhaku

Muutoksenhakukielto, valmistelu tai täytäntöönpano