

Sprog i Norden

Titel: Finska språkbyråns kundenkät om telefonrådgivningen 2009

Forfatter: Riitta Eronen & Salli Kankaanpää

Kilde: Sprog i Norden, 2010, s. 105-114

URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/sin/issue/archive>



© Dansk Sprognævn

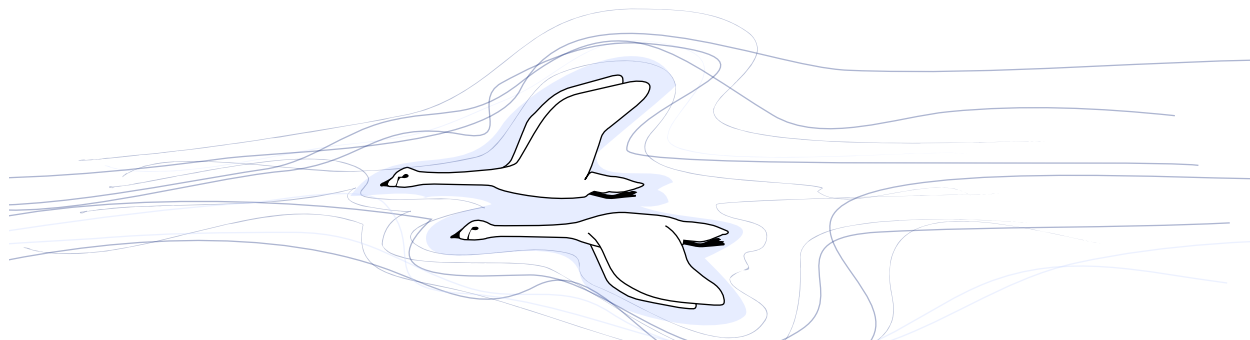
Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

Søgbarhed

Artiklerne i de ældre numre af Sprog i Norden (1970-2004) er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.



Finska språkbyråns kundenkät om telefonrådgivningen 2009

Riitta Eronen och Salli Kankaanpää

Den finska språkvårdens telefonrådgivning i Finland erbjuder hjälp i frågor som berör användningen av det finska språket. Vilka är det som ställer frågor, vad frågar de om och varför? Vad tycker kunderna om telefonrådgivningen? Behövs den här servicen längre i internetvärlden? De här frågorna ville vi ha svar på i en enkät som vi riktade till den finska telefonrådgivnings kunder under våren 2009. Syftet var också att ta reda på hur frågorna och åsikterna har förändrats sedan 1980- och 1990-talet.

Våren 2009 genomförde Finska språkbyrån vid Forskningscentralen för de inhemska språken i Finland en kundenkät bland dem som ringde till telefonrådgivningen (jfr en enkät om den danska rådgivningen, Kjærgaard et al. 2007). Syftet med enkäten var att kartlägga rådgivningsbehovet för att därigenom kunna utveckla språkbyråns tjänster. Utöver det ville vi veta hur frågorna och frågeställarna har förändrats sedan 1980-talet, då det gjordes en nordisk undersökning (Rapport 9; Lehtinen 1988, 1986), och sedan den förra finska undersökningen från år 1999 (se Hiidenmaa 2001, Knuth 2008, Räsänen 2001). I den här artikeln presenterar vi enkäten och diskuterar några av resultaten från den.

Den finska språkvårdens telefonrådgivning har erbjudit hjälp i frågor som berör användningen av det finska språket sedan 1945. Numera är antalet samtal 5 500–6 500 per år, dvs. cirka 30 per dag. När enkäten genomfördes under våren 2009 var språkrådgivningen öppen måndagar och fredagar klockan 9–11.30 och tisdagar, onsdagar och torsdagar klockan 9–14. Telefonrådgivningen sköttes då av sex olika personer, som alla hade ett två och en halv timmes pass på var. Av de här personerna var en praktikant och de övriga forskare vid Finska språkbyrån med många års erfarenhet, i vissa fall till och med flera decenniers erfarenhet, av språkvård och telefonrådgivning.

Enkäten genomfördes under perioden 15 april till 12 juni 2009. Avsikten var att kartlägga vem det är som ringer till rådgivningen, vilka behov frågeställarna

har och hur nöjda de varit med den rådgivning de fått. Vi ville också veta vilka typer av frågor som ställdes och för vilket ändamål informationen behövdes. Enkäten var elektronisk och den omfattade 32 frågor. Kunderna fick enkäten via det webbaserade enkätverktyget Webropol. Enkäten innehöll både flervalfrågor med färdiga svarsalternativ och öppna frågor.

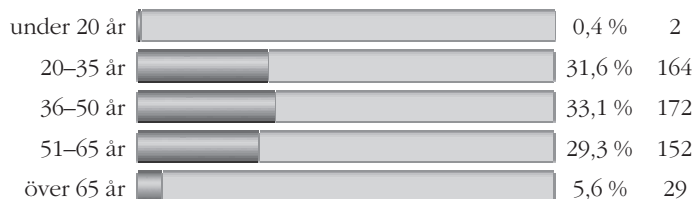
De personer som ringde till telefonrådgivningen under enkätperioden tillfrågades i slutet av samtalet om de var intresserade av att delta i enkäten och uppge sin e-postadress (eller postadress om de inte hade någon e-postadress). Vi fick sammanlagt 961 telefonsamtal under den här perioden, men vi bad inte om adresser under alla pass (t.ex. om samma rådgivare hade sitt andra pass under samma vecka). Några kunder avslutade också samtalet innan vi hann be om deras e-postadress. Kunderna förhöll sig mycket positiva till enkäten och de flesta var villiga att delta. Det var bara 53 kunder som inte ville uppge sin adress (18 av dem hade redan besvarat enkäten och ville inte svara på nytt även om det var möjligt). Vi skickade ut 635 blanketter (617 elektroniskt och 18 per post). Totalt 523 frågeställare besvarade enkäten.

Vem ringde till rådgivningen?

Enkäten visar att de flesta som ringer till telefonrådgivningen är finskspråkiga. Över 98 procent uppgav nämligen att de hade finska som modersmål, drygt en procent uppgav svenska och endast någon enstaka person uppgav något annat språk som sitt modersmål. Nästan alla samtal kom från Finland (endast 1,5 procent från något annat land, de flesta av dessa från Sverige). Av de som besvarade enkäten var de flesta i åldern 20–65 år (figur 1). Utbildningsnivån bland kunderna har stigit på tio år, vilket innebär att nästan fyra av fem frågeställare uppgav att de har högre utbildning (år 1999 hade två av tre akademisk examen). Majoriteten av kunderna utgörs av kvinnor, vilket också var fallet i undersökningen 1999 (cirka 75 procent både 1999 och 2009; jfr år 1984–85 då kvinnorna utgjorde 67 procent). Förklaringen torde också vara densamma som 1999: över 80 procent av kunderna ställde arbetsrelaterade frågor, och språket är ett centralt arbetsredskap i de kvinnodominerade branscherna som offentlig förvaltning, undervisning och information och kommunikation (figur 2). Av de svarande uppgav 66 procent att de skriver mycket i sitt arbete, uttryckligen på finska. Enligt enkäten skriver endast 13 procent på andra språk, oftast på engelska och därefter på svenska. De svarande uppgav att de oftast behöver språkrådgivning för att förbättra sin egen text, men rätt ofta också i samband med att de granskar någon annans text. (figur 3).

Ålder?

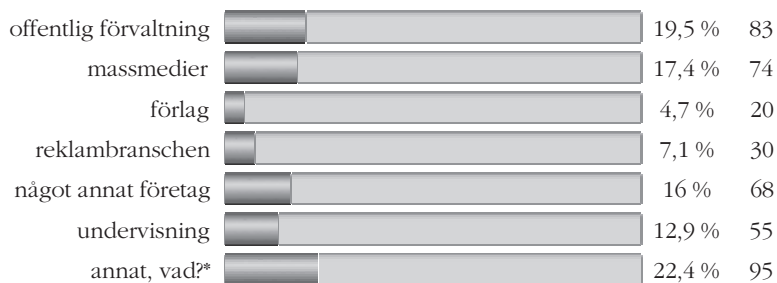
Antal svarande: 519



Figur 1.

Vad arbetar du med?

Antal svarande: 425

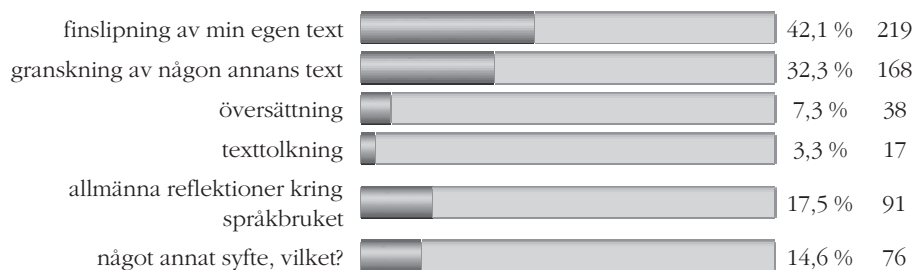


* De som valde alternativet "annat" uppgav ofta att de arbetar inom någon organisation eller som frilansare (t.ex. som översättare eller journalister).

Figur 2.

I vilket syfte kontaktade du språkrådgivningen?

Antal svarande: 520



Figur 3.

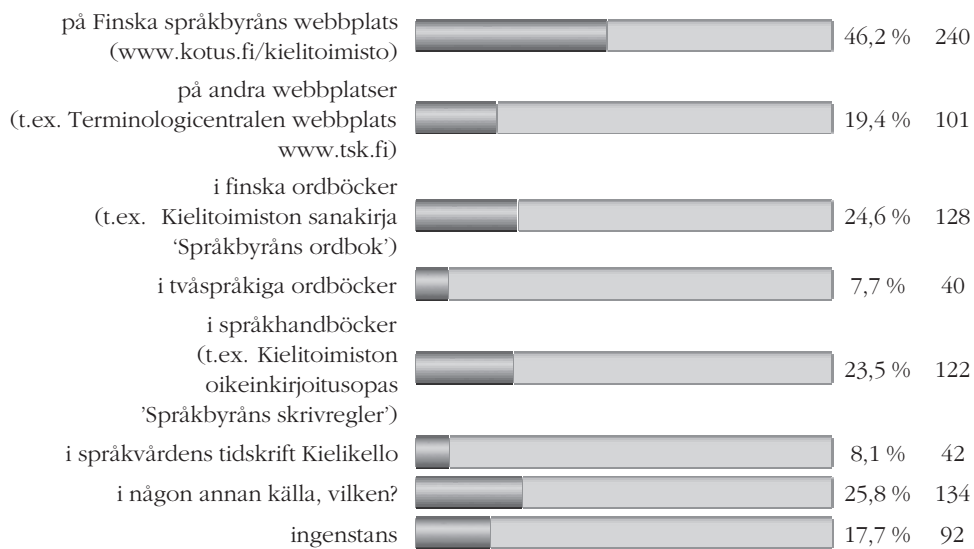
Vad frågade kunderna om?

Av enkäten framgår på olika sätt att samhället har förändrats och informationsförmedlingen blivit elektronisk under de senast decennierna. En stor skillnad jämfört med tidigare enkäter var alltså att den här enkäten kunde besvaras elektroniskt: största delen av de svarande valde också att besvara den elektroniskt. Även de frågor kunderna ställde i telefonrådgivningen gällde i hög grad ny teknik, och resultatet av samtalet med språkvårdarna skulle ofta läggas ut på nätet. Frågeställarna hade ofta själva redan anlitat elektroniska källor innan de ringde till språkrådgivningen (figur 4). Utöver Forskningscentralens och andra institutioners webbplatser nämnde många att de använt Google och internet som källor (och därtill t.ex. den egna mannen eller frun).

Frågorna kan grupperas utifrån de språkliga strukturer de handlade om. Största delen av frågorna gällde, liksom i den förra enkäten, skrivregler (figur 5). En skillnad från de tidigare enkäterna är dock att i den elektroniska enkäten kunde de svarande själva gruppera sina frågor utifrån en färdig kategorisering. I de tidigare undersökningarna har de personer som genomfört undersökningen kategoriserat kundernas frågor efteråt.

Var sökte du svar på din fråga innan du ringde till språkrådgivningen?

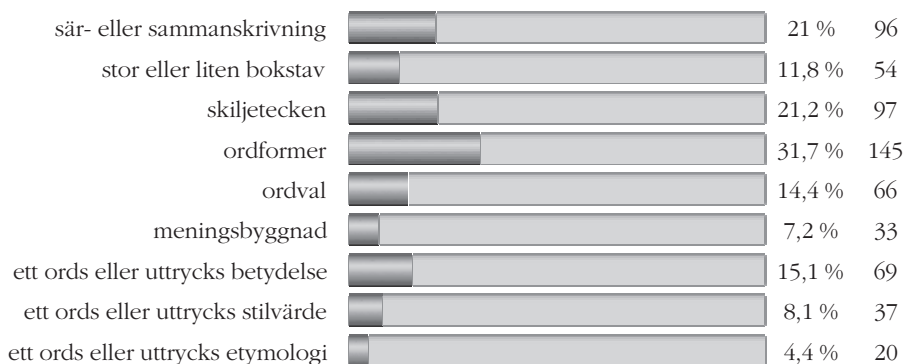
Antal svarande: 520



Figur 4.

Vad handlade din fråga om?

Antal svarande: 458



Figur 5.

Här stöter vi också på klassificeringsproblem. Frågor som gäller till exempel ordformer hänför sig både till kategorin ordbildning och till kategorin syntax.

De svarande ombads också med egna ord beskriva vad de hade frågat om, och även om alla inte ville göra det, fick vi in sammanlagt 198 olika frågor. Det är också intressant att se på frågorna ur innehållslig synvinkel. Det avslöjar en hel del om **tidstypiska fenomen** och om **samhällsutvecklingen**. Det är centrala och nya fenomen som ger upphov till språkfrågor.

Många av frågorna gällde **informationsteknik**. Exempel på sådana frågor:

Heter det *eKirja* eller *e-kirja*? (eBok eller e-bok)

Vilket är korrekt: *atk-suunnittelija* eller *it-suunnittelija*? (dataplanerare eller IT-planerare)

Internationaliseringen syns också tydligare än förr i frågorna: namn och lånord från främmande språk vållar problem. Även om engelskan dominerar dyker också namn och ord från andra språk upp i frågorna. Till exempel vållar translittereringen av arabiska ord problem. Det märks också att Finland numera är mer flerspråkigt än tidigare:

Hur ska de muslimska högtiderna *id al-fitr* och *id al-adba* skrivas?

Vilken stavningsform är korrekt i finskan: *burka* eller *burkha*, och ska man använda *taliban* eller *taleban*?"

Är *saundi* [från eng. *sound*] och *live* gångbara ord i ett examensarbete? Kan man betrakta *saundi* som ett finskt ord?

Hur ska man förhålla sig till det engelska ordet *committee* i en finsk text?

Vi får också en del frågor om **svenska ord**, till exempel:

Vilket finskt ord motsvarar bäst det svenska *utleveransdatum*?

Hur ska man återge namnet *Flybäcken* i en finsk text så att man får med ledet *puro* ('bäck')?

De frågor som gällde **stil** handlade ofta om språkblandning:

Kan man använda ett talspråkligt ord i en journalistisk text?

Kan man ta in ett engelskt ord i en finsk mening?

Exempel på övriga frågor som speglar den tid vi lever i utgör fortfarande de ord som har med styvfamiljer att göra:

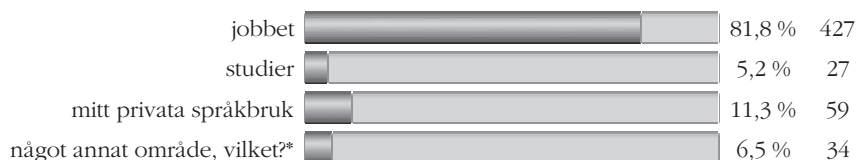
Vad ska jag kalla pappas nuvarande frus barn som inte är min pappas barn?

Effekten av rådgivningen

I telefonrådgivningen har kunden personlig kontakt med rådgivaren. Därför kan man lätt tro att ett samtal i sämsta fall gagnar bara en enda privatperson. Samtliga enkäter, också den nyaste, visar dock att så inte är fallet. Språkfrågorna uppstår på jobbet (figur 6), och det är nästan alltid en hel grupp som drar nytta av svaren.

Till vilket område hörde din fråga?

Antal svarande: 522



*Många frågeställare nämnde att deras fråga hade att göra med fritidsaktiviteter eller föreningsverksamhet.

Figur 6.

Och vad resulterar svaren i? Telefonsvaren eller språkråden bidrar till bättre texter – texter som publiceras i många olika sammanhang och i många olika medier. Här presenterar vi några av alla de sammanhang som nämndes i enkäten:

bruksanvisning, bröllopsinbjudan, broschyr, direktmarknadsföring, direktreklam, (officiellt) dokument, domstol, etikett, examensarbete, intranät, intyg, katalog, konsert, kundtidning, köpehandling, livsmedelsförpackning, lärobok, manuskript, portionsförpackning, meny, myndighetsbeslut, programblad, protokoll, reklam, skola, skylt, studiehandbok, tal, telefonkatalog, text-tv, utställning, visitkort...

Men resultatet av språkrådgivningen kan också ramla in genom vår brevlåda, vi kan få syn på det på en skylt i parken eller höra det nämnas under ett strategimöte och – om den rekommenderade benämningen slår igenom, lite överallt i samhället.

Nödvändig tills vidare

Behovet av språkrådgivning är stort och de kunder som hoppades på fortsatt telefonjour var många. Men i enkäten framfördes också viss kritik. En del var missnöjda med öppettiderna och några klagade på att det tar för lång tid att komma fram.

Kommentarer:

”Telefonrådgivningen är outhärlig när man inte hittar svar i böckerna.”

”Det är bra att inte alltid vara hänvisad till webben.”

”Det är ofta kö till numret och man får vänta länge.”

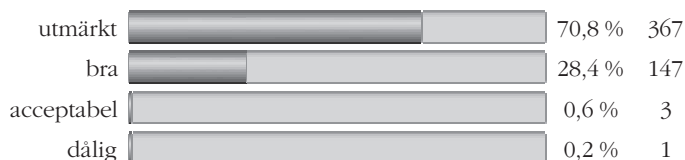
”Det borde gå att ringa efter klockan 16 någon dag, så att man inte behöver ringa med privata frågor på arbetstid.”

”Telefonrådgivningen är viktig för ibland har man inte tillgång till dator.”

Kommentarerna var dock övervägande positiva, och det är något vi telefonrådgivare är särskilt glada över förstås (figur 7):

Vilket omdöme ger du om Språkbyråns telefonrådgivning?

Antal svarande: 518



Figur 7.

Litteratur

- Hiidenmaa, Pirjo, 2001: *Kielitoimiston puhelinneuvonta – kuka kysyy ja miksi?* [Finska språkbyråns telefonrådgivning – vem frågar och varför?] *Kielikello* 3/2001, s. 25–27.
- Kjærsgaard, Anne & Mørch, Ida Elisabeth & Nørby Jensen, Jørgen, 2007: De ringer – vi svarer. I: Margrethe Heidemann Andersen, Jørgen Nørby Jensen, Marianne Rathje & Jørgen Schack (red.), *Ved lejlighed. Festskrift til Niels Davidsen-Nielsen i anledning af 70-års-dagen*. Dansk Sprognævnets skrifter 39. Dansk Sprognævn 2007, s. 123–159.
- Knuth, Marja-Liisa, 2008: *Finska språkbyråns telefonrådgivning: kunder och kundfrågor*. (Otryckt sammandrag av Räsänens och Hiidenmaas artiklar för Nätverksmötet 2008. Översättning Martina Huhtamäki).
- Kolehmainen, Taru, 2008: Kielenneuvontatoimisto vastaa – mitä kysyttiin 60 vuotta sitten? I: *Kielikello* 3/2008, s. 22–24.
- Lehtinen, Raija, 1986: Kielitoimiston puhelinneuvonnan asiakkaat ja heidän ongelmansa. *Kielikello* 4/1986, s. 16–21.
- Lehtinen, Raija, 1988: Finska språkbyråns telefonrådgivning. I: *Språknemndenes telefonrådgivning*. Nordisk språksekretariats rapporter 9. Oslo, s. 186–208.
- Räsänen, Matti, 2001: Mitä Kielitoimiston puhelinneuvonnasta kysytään? [Vilka frågor ställs i Finska språkbyråns telefonrådgivning?] *Kielikello* 3/2001, s. 28–33.
- Rapport 9 = *Språknemndenes telefonrådgivning*. Nordisk språksekretariats rapporter 9. Oslo 1988. Webropol. www.webropol.com

Summary

A customer poll over Finnish language telephone counselling services 2009.

The Language Planning Department of the Research Institute for the Languages of Finland provides Finnish language guidance to the general public in the form of telephone counselling services. In spring 2009 a poll among the customers was made in spring 2009 the purpose of which was to find out who the customers are, what kind of language problems they have and how satisfied they are with the services. The results show that nearly all customers have Finnish as their mother tongue. Most customers are women (75%) and need help

with work related problems (82%). The questions mostly concern morphological and technical rules over Written Standard Finnish. The changes of the world affect language, and internationalization and technical development are noticeable also in subjects of questions concerning Arabic transliterations and English words in Finnish text. According to results customer satisfaction is very high (nearly 71% evaluate the quality of the telephone service as excellent, over 28% as good and only 0,2% as bad).