

KYSELYLOMAKE: FSD3540 TE-PALVELUIDEN MAAHANMUUTTAJA-ASIAKKAIDEN KIELI-  
TAITO 2018

QUESTIONNAIRE: FSD3540 LANGUAGE SKILLS OF IMMIGRANT CLIENTS OF FINNISH  
PUBLIC EMPLOYMENT AND BUSINESS SERVICES 2018

---

Tämä kyselylomake on osa yllä mainittua Yhteiskuntatieteelliseen tietoaarkistoon arkistoitua tutkimusaineistoa.

Kyselylomaketta hyödyntävien tulee viitata siihen asianmukaisesti lähdeviitteellä.

---

This questionnaire forms a part of the above mentioned dataset, archived at the Finnish Social Science Data Archive.

If the questionnaire is used or referred to in any way, the source must be acknowledged by means of an appropriate bibliographic citation.

---

Detta frågeformulär utgör en del av den ovannämnda datamängden, arkiverad på Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv.

Om frågeformuläret är utnyttjat eller refererat till måste källan anges i form av bibliografisk referens.

---

Dear employee,

All TE Services employees have dealt or will deal with immigrant clients or handle their documents in one way or the other. In offering these services, a common language with the immigrant clients plays a central role. That is why your opinion of immigrants' skills in Finland's domestic languages is important. The information collected through this questionnaire will be used to develop immigrant services and related language training.

This questionnaire is part of my doctoral dissertation in applied language studies at the University of Jyväskylä. My aim is to collect the views of TE Services staff on immigrants' Finnish or Swedish skills and on the significance of language skills from the perspective of customer service. The dissertation is estimated to be ready in 2019.

Answering:

Answering the questionnaire takes about 20 minutes. The answers will be anonymous and handled with strict confidentiality. The results will be presented nationally, in a way that no individual answers can be identified. The following link takes you directly to the questionnaire:

<https://link.webropolsurveys.com/S/09C83034862231CA>. You can also answer the questionnaire using a smart phone. Please answer as soon as possible, but at the latest within a week.

It is very important that you answer all the questions. It will ensure a reliable picture of the views of TE Services staff concerning immigrants' language skills. This is the only way to create a trustworthy general idea of the significance of language skills in customer service.

Sincerely yours,

Esther Nzungwa Jopasin

Doctoral student, University of Jyväskylä

\*\*\*\*\*  
\*

Hyvä työntekijä,

Jokainen TE-hallinnon työntekijä on kohdannut tai joutuu kohtaamaan maahanmuuttaja-asiakkaita tai maahanmuuttajien asiakirjoja tavalla tai toisella työhallinnon aikana. Palvelun tarjoamiseksi yhteinen kieli maahanmuuttaja-asiakkaan kanssa on keskeistä. Siksi mielipiteesi maahanmuuttajien kotimaisten kielten taidosta on tärkeä. Kyselystä saatavaa tietoa tarvitaan maahanmuuttajien palvelujen ja siihen liittyvän kielikoulutuksen kehittämiseksi.

Tämä kysely on osa Jyväskylän yliopistossa tekemääni soveltavan kielitieteen väitöskirjaa. Tutkimukseni tavoitteena on koota TE-hallinnon henkilöstön näkemyksiä maahanmuuttajien suomen tai ruotsin kielen taidosta ja siitä,

**Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire**

millainen merkitys kielitaidolla on asiakaspalvelun näkökulmasta. Tutkimuksen arvioitu valmistumisaika on vuonna 2019.

Vastaaminen:

Kyselyn vastaamiseen menee noin parikymmentä minuuttia. Kyselyyn vastataan nimettömänä ja vastaukset käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti. Tuloksia esitetään valtakunnallisesti siten, ettei yksittäisiä vastauksia pystytä tunnistamaan. Tämän vastauslinkin (<https://link.webropolsurveys.com/S/09C83034862231CA>) kautta pääset suoraan kyselyyn. Kyselyyn voi vastata myös älypuhelimella. Vastaathan kyselyyn mieluiten heti, mutta viimeistään viikon kuluessa.

On erittäin tärkeää, että vastaat kyselyn kaikkiin kysymyksiin. Tällä tavalla tutkimuksessa varmistuu luotettava kuva TE-hallinnon henkilöstön näkemyksistä maahanmuuttajien kielitaidosta. Vain tällä tavoin on mahdollista saada luotettava kokonaiskuva kielitaidon merkityksestä asiakaspalvelussa.

Ystävällisin terveisin,

Esther Nzungwa Jopasin

Tutkijakoulutettava, Jyväskylän yliopisto

\*\*\*\*\*

Bästa arbetstagare

Varje anställd på TE-förvaltningen har kommit eller kommer i kontakt med invandrarkunder eller invandrardokument på ett eller annat sätt under arbetsförvaltningen. Ett gemensamt språk med invandrarkunden är centralt för att kunna betjäna kunden. Därför är din åsikt om invandrarnas kunskaper i de inhemska språken viktig. Informationen av enkäten behövs för att utveckla servicen och språkutbildningen till invandrarna.

Enkäten utgör en del av min doktorsavhandling kring tillämpad språkvetenskap vid Jyväskylä universitet. Syftet med min undersökning är att sammanställa TE-förvaltningspersonalens syn på invandrarnas kunskaper i finska eller svenska och vilken betydelse de anser att språkkunskaper har ur kundservicens perspektiv. Undersökningen beräknas vara färdig år 2019.

Svara på enkäten:

Det tar omkring tjugo minuter att besvara enkäten. Svaren ges anonymt och behandlas fullständigt konfidentiellt. Resultatet presenteras över hela landet, och inget enskilt svar kan identifieras. Via svarslänken <https://link.webropolsurveys.com/S/09C83034862231CA> kommer du direkt till enkäten. Du kan också besvara enkäten på din smarttelefon. Jag hoppas du besvarar enkäten genast, dock senast inom en vecka.

Det är synnerligen viktigt att du svarar på alla frågor i enkäten, för bara då kan man garantera att enkäten ger en pålitlig bild av TE-förvaltningspersonalens syn

## Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire

på invandrarnas språkkunskaper. Det är det enda sättet att få en tillförlitlig helhetsbild av betydelsen av språkkunskaper inom kundservicen.

Med vänlig hälsning

Esther Nzungwa Jopasin

Forskarstuderande, Jyväskylä universitet

## Questionnaire/Kysely/Enkät

### Views of TE Services staff on immigrants' Finnish or Swedish skills

The purpose of this questionnaire is to map the views of TE Services staff on immigrants' Finnish or Swedish skills. By answering you can influence the quality and development of immigrant services. All answers are important and will be handled confidentially. A summary of the survey answers will be used to present the views of the TE Services staff nationally. In addition, a summary of the results will be published on Taimi. Answering the questionnaire takes about 20 minutes. The answers are automatically saved after each page. You can also save your answers and continue completing the questionnaire later. Please answer by 30 March 2018.

### TE-hallinnon virkailijoiden näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidosta

Tällä kyselyllä selvitetään TE-hallinnon virkailijoiden näkemyksiä maahanmuuttajien suomen kielen taidosta. Vastaamalla vaikutat TE-hallinnon maahanmuuttajien palvelujen laatuun ja niiden kehittymiseen. Kaikki vastaukset ovat tärkeitä ja ne käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimuksesta tehdään kooste, jossa esitellään TE-hallintojen virkailijoiden näkemyksiä valtakunnallisesti. Tulokset julkaistaan tiivistetysti myös Taimissa. Kyselyyn vastaaminen kestää n. 20 minuuttia. Voit tallentaa vastauksesi ja jatkaa vastaamista myöhemmin. Vastaukset tallentuvat aina yhden kokonaisen sivun jälkeen. Vastaa viimeistään 30.3.2018.

### TE-tjänstepersonalens syn på invandrarnas kunskaper i svenska

Syftet med denna enkät är att kartlägga TE-servicepersonalens syn på invandrarnas kunskaper i svenska. Genom att besvara enkäten kan du påverka kvaliteten och förbättringen av TE-servicen för invandrare. Alla svar är viktiga och de behandlas konfidentiellt. En sammanställning av enkätsvaren används för att presentera TE-servicepersonalens synpunkter över hela landet. En sammanfattning av resultatet publiceras även i Taimi. Det tar 20 minuter att svara på frågorna. Du kan spara dina svar och fortsätta att fylla i enkäten senare. Svaren sparas alltid efter en hel sida. Vänligen besvara enkäten senast den 30 mars 2018.

Part I

#### 1. Sex/Sukupuoli/Kön

- Male/Mies/Man
- Female/Nainen/Kvinna

## Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire

- Other, not specified / Muu/en halua kertoa / Annat, vill inte säga

### 2. Age/Ikä/Ålder

- 18–25
- 26–35
- 36–45
- 46–55
- 56–68

### 3. Education/Peruskoulutustaso/Grundläggade utbildning

- No vocational training / Ei ammattikoulutusta / Ingen yrkesutbildning
- Vocational course or equivalent (less than 6 months) / Ammattikurssi tai vastaava (alle 6 kk) / Yrkeskurs eller motsvarande (kortare än 6 mån.)
- Vocational course or equivalent (6 months to 2 years) / Ammattikurssi tai vastaava (6 kk-2 vuotta) / Yrkeskurs eller motsvarande (6 mån-2 år)
- Vocational upper secondary education / Alempi keskiasteen ammattitutkinto / Lägre yrkesexamen på mellanstadiet
- Post-secondary vocational education / Ylempi keskiasteen ammattitutkinto / Högre yrkesexamen på mellanstadiet
- University of applied sciences / Ammattikorkeakoulu / Yrkeshögskola
- Bachelor's degree at a university / Alempi korkea-aste / Lägre högskoleutbildning
- Master's degree at a university Doctoral degree / Ylempi korkea-aste Tutkijakoulutus / Högre högskoleutbildning Forskarutbildning
- Other, what / Muu, mikä / Annan, vilken \_\_\_\_\_

### 4. Job title / Tehtävänimike / Yrkestitel

- Head of office / Toimistojohtaja / Kontorschef
- Line director / Linjajohtaja / Linjedirektör
- Service manager / Palvelupäällikkö / Servicedirektör
- Service supervisor / Palveluesimies / Servicechef
- Service coordinator / Palvelukoordinaattori / Servicesamordnare
- Psychologist / Psykologi / Psykolog
- Specialist / Asiantuntija / Expert
- Jobline telephone service advisor / Työlinjavirkailija / Rådgivare på jobblinjen

**5. Mother tongue (you can check several) / Äidinkieli (voit vastata useita)/  
Modersmål (du kan ange flera)**

Finnish/suomi/finska

Swedish/ruotsi/svenska

Russian/venäjä/ryska

Estonian/viro/estniska

English/englanti/engelska

Arabic/arabia/arabiska

Other, what / Muu mikä / Annat, vad \_\_\_\_\_

**5. TE Office / TE-toimisto / TE-byrå**

1. Uusimaa/Uusimaa/Nyland

2. South-West Finland / Varsinais-Suomi / Egentliga Finland

3. Satakunta/Satakunta/Satakunta

4. Häme/Häme/Tavastland

5. Pirkanmaa/Pirkanmaa/Birkaland

6. South-East Finland / Kaakkois-Suomi / Sydöstra Finland

7. South Savo / Etelä-Savo / Södra Savolax

8. North Savo / Pohjois-Savo / Norra Savolax

9. North Karelia / Pohjois-Karjala / Norra Karelen

10. Central Finland / Keski-Suomi / Mellersta Finland

11. South Ostrobothnia / Etelä-Pohjanmaa / Södra Österbotten

12. Ostrobothnia/Pohjanmaa/Österbotten

13. North Ostrobothnia / Pohjois-Pohjanmaa / Norra Österbotten

16. Kainuu/Kainuu/Kajanaland

19. Lapland/Lappi/Lapland

20. TE-ASPAs customer service centre / TE-ASPAs Arbets- och näringsförvaltningens kundservicecenter

Other, what / Muu mikä / Annat, vad \_\_\_\_\_

**6. I provide services / Tarjoan palveluja / Jag erbjuder tjänster**

**5 = daily, 4 = a few times a week, 3 = once a month 2 = very seldom 1 = never**

**5 = päivittäin, 4 = muutamia kertoja viikossa, 3 = kerran kuussa 2 = hyvin harvoin 1 = en ollenkaan.**

**5 = dagligen, 4 = några gånger i veckan, 3 = en gång i månaden, 2 = mycket sällan 1 = inte alls.**

Personally/Henkilökohtaisesti/Personligen	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
On video / Videon välityksellä / Via video	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
By phone / Puhelimessa / Per telefon	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
Online or via chat / Verkossa tai chatissa / Online eller via chat	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
By email / Sähköpostilla / Per e-post	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
By text message / Tekstiviestillä / Per sms	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
By postal letter or iPost / Postikirjeenä/E-kirjeenä / Per postbrev/e-brev	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
On social media / Sosiaalisessa mediassa / I sociala medier	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>
Otherwise, how? / Muulla tavoin, miten? / På annat sätt, hur? _____	5 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	1 <input type="checkbox"/>

**8. How often do you serve immigrant clients or handle their documents? /  
Kuinka usein palvelet maahanmuuttaja-asiakkaita tai käsittelet  
maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakirjoja? / Hur ofta betjänar du  
invandrarkunder eller handlägger invandrarkunders dokument?**

Daily/Päivittäin/Dagligen	<input type="checkbox"/>
Weekly/Viikoittain / Varje vecka	<input type="checkbox"/>
Monthly/Kuukausittain / Varje månad	<input type="checkbox"/>
Not at all / En lainkaan / Inte alls	<input type="checkbox"/>

**9. If your answer wasn't "Not at all", how many immigrant clients do you serve  
monthly, or how many immigrant clients' cases do you handle monthly? / Jos  
vastasit muuta kuin 'en lainkaan', kuinka monta maahanmuuttaja- asiakasta  
palvelet tai kuinka monen maahanmuuttajan asiakirjoja käsittelet  
kuukausittain? / Om du svarade annat än "inte alls", hur många  
invandrarkunder betjänar du eller hur många invandrarkunders dokument  
handlägger du per månad?**

1-6	<input type="checkbox"/>
7-15	<input type="checkbox"/>
16-20	<input type="checkbox"/>
more than 20 / yli 20 / mer än 20	<input type="checkbox"/>

**10. What languages do you use with your immigrant clients? / Millä kielillä palvelet maahanmuuttaja-asiakkaita? / På vilka språk betjänar du invandrarkunderna?**

- Finnish/suomi/finska
- Swedish/ruotsi/svenska
- Russian/venäjä/ryska
- Estonian/viro/estniska
- English/englanti/engelska
- Arabic/arabia/arabiska
- Somali/somali/somali

Other, what / Muu mitä / Annat, vilket \_\_\_\_\_

Part II

**11. Do you agree with the following statements? / Ota kantaa seuraaviin väittämiin / Vad anser du om följande påståenden?**

**4 = Fully agree / Täysin samaa mieltä / Instämmer helt**

**3 = Somewhat agree / Jokseenkin samaa mieltä / Instämmer delvis**

**2 = Somewhat disagree / Jokseenkin eri mieltä / Delvis av annan åsikt**

**1 = Fully disagree / Täysin eri mieltä / Helt av annan åsikt**

**0 = I don't know / En osaa sanoa / Vet inte**

1. Serving immigrant clients is easy. / Maahanmuuttaja-asiakkaita on helppoa palvella. / Det är lätt att betjäna invandrarkunder

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

2. I can recognise immigrant clients on the phone based on their names. / Tunnistan maahanmuuttaja-asiakkaan puhelimessa nimen perusteella. / Jag känner igen en invandrarkund i telefon utgående från namnet.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

3. The clothing of immigrant clients differs from that of the majority population. / Maahanmuuttaja-asiakkaat pukeutuvat eri tavalla kuin kantaväestö. / Invandrarkunderna klär sig annorlunda än majoritetsbefolkningen.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. It is easy to recognise immigrant clients' documents and applications because of their grammatical errors. / Maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakirjat ja hakemukset on helppo tunnistaa kielioppivirheiden takia. / Det är lätt att känna igen invandrarkundernas dokument och ansökningar på grund av grammatikfelen.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

5. I would rather not serve immigrants who don't speak Finnish or Swedish. / En mielelläni haluaisi palvella maahanmuuttajia, jotka eivät osaa suomea. / Jag vill helst inte betjäna invandrare som inte kan svenska.



Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

6. One must be more assertive with immigrant clients. / Maahanmuuttaja-asiakkaiden kanssa on oltava jämäkämpi. / Man måste vara mer bestämd med invandrarkunder.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

7. Immigrant clients' issues could be handled more efficiently if all their services were provided by an official who speaks their language. / Maahanmuuttaja-asiakkaiden asioiden hoitaminen olisi sujuvampaa, jos kaikki heidän palvelu olisi keskitetty virkailijalle, joka palvelee asiakasta tämän omalla kielellä. / Det skulle vara smidigare att sköta invandrarkundernas ärenden om all deras service kunde koncentreras till en tjänsteman som betjänar kunden på kundens eget språk.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

8. All officials should serve immigrant clients. / Kaikkien virkailijoiden tulisi ottaa vastaan maahanmuuttaja-asiakkaita. / Alla tjänstemän borde ta emot invandrarkunder.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

9. More officials with different language skills are needed to better respond to immigrants' needs. / Tarvitaan lisää kielitaitoisia virkailijoita, jotta voidaan vastata paremmin maahanmuuttaja-asiakkaiden tarpeisiin. / Det behövs mera språkkunniga tjänstemän för att vi ska kunna tillgodose invandrarkundernas behov bättre.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

10. Officials should be allowed to use more interpreter services. / Virkailijoiden tulisi saada käyttää enemmän tulkkauspalveluita. / Tjänstemännen borde få utnyttja mera tolktjänster.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

11. It is difficult to serve an immigrant who has difficulties speaking Finnish or Swedish. / On vaikea palvella maahanmuuttaja-asiakasta, joka puhuu suomea virheellisesti. / Det är svårt att betjäna invandrarkunder som talar en bristfällig svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

12. When serving an immigrant, I speak more slowly and clearly. / Kun palvelen maahanmuuttaja-asiakasta, puhun hitaammin ja selkeämmin artikuloiden. / När jag betjänar en invandrarkund talar jag långsammare och artikulerar tydligare.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

13. You can't always trust the documents of immigrant clients. / Maahanmuuttaja-asiakkaiden asiakirjoihin ei voi aina luottaa. / Man kan inte alltid lita på

Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire  
invandrarkundernas dokument.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

14. The work experience immigrant clients have from abroad is not reliable. /  
Maahanmuuttaja-asiakkaan ulkomailla hankittu työkokemus ei ole luotettavaa. /  
Arbetserfarenhet som invandrarkunder fått utomlands är inte alltid tillförlitlig.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

15. You can't trust the professional skills immigrant clients have acquired abroad. /  
Maahanmuuttaja-asiakkaan ulkomailla hankittuun ammattitaitoon ei voi luottaa. / Man  
kan inte alltid lita på den yrkeskunskap som en invandrarkund skaffat utomlands.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

16. Immigrant clients' foreign degree certificates are often fake. / Maahanmuuttaja-  
asiakkaan ulkomailta saadut ammattitutkinnot ovat usein väärennetyjä. /  
Yrkesexamina som invandrarkunder skaffat utomlands är ofta förfalskade.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

17. Immigrant clients increase the workload of TE Office employees more than the  
majority population. / Maahanmuuttaja-asiakkaat kuormittavat TE-toimiston  
virkailijoita enemmän kuin kantaväestön asiakkaat. / Invandrarkunderna belastar TE-  
byråns tjänstemän mer än majoritetsbefolkningens kunder.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

18. Immigrants should not be served at TE Offices. / Maahanmuuttajat eivät kuulu  
asiakkaiksi TE-toimistoon. / Invandrarna ska inte vara kunder på TE-byrån.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

19. I like to serve immigrants in their own languages so that I can maintain my language  
skills. / Palvelen maahanmuuttaja-asiakasta mielelläni asiakkaan omalla äidinkielellä,  
jotta voin ylläpitää omaa vieraan kielen taitoani. / Jag betjänar gärna en  
invandrarkund på dennes eget modersmål så att jag kan upprätthålla mina  
språkkunskaper.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

20. Immigrants are friendlier than the majority population. / Maahanmuuttajat ovat  
kantaväestöä ystävällisempiä. / Invandrarna är vänligare än majoritetsbefolkningen.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

21. Immigrant clients follow instructions and orders better than the majority population. /  
Maahanmuuttaja-asiakkaat tottelevat ohjeistuksia ja määräyksiä kantaväestöä

**Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire**

paremmin. / Invandrarkunderna följer instruktioner och bestämmelser bättre än majoritetsbefolkningen.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

22. Immigrant clients do not want to find a job. / Maahanmuuttaja-asiakkaat eivät halua töihin. / Invandrarkunderna vill inte ha jobb.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

23. Buying and organising integration services for immigrants is a waste of money. / Kotouttamispalveluiden ostaminen ja järjestäminen ovat rahan tuhlausta. / Det är slöseri med pengar att köpa och arrangera integreringstjänster.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

24. I have received orientation on how to deal with immigrant clients. / Olen saanut perehdytystä maahanmuuttaja-asiakkaiden kohtaamiseen. / Jag har fått handledning i att bemöta invandrarkunder.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Part III

**12. My views on immigrant services / Näkemykseni maahanmuuttajien palvelutarjonnasta / Min syn på serviceutbudet för invandrare**

**4 = Fully agree / Täysin samaa mieltä / Instämmer helt**

**3 = Somewhat agree / Jokseenkin samaa mieltä / Instämmer delvis**

**2 = Somewhat disagree / Jokseenkin eri mieltä / Delvis av annan åsikt**

**1 = Fully disagree / Täysin eri mieltä / Helt av annan åsikt**

**0 = I don't know / En osaa sanoa / Kan inte säga**

1. The client is a 30-year-old female who has recently moved to Finland permanently. She has bus driver training and skills. Her English and Swedish or Finnish are fluent. I offer her bus driver jobs. / Asiakas on 30-vuotias Suomeen vastikään pysyvästi muuttanut naishenkilö, jolla on bussikuljettajan koulutus ja ammattitaito. Hän puhuu englantia ja ruotsia sujuvasti. Tarjoan hänelle bussikuljettajan avoimia työpaikkoja. / Kunden är en 30-årig kvinna som nyligen flyttat till Finland och bor stadigvarande här. Hon har utbildning och yrkeskunskap som busschaufför. Hon talar engelska och svenska flytande. Jag erbjuder henne lediga arbetsplatser som busschaufför.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

2. The immigrant client living in Finland is an employer looking for two skilful employees for his car sales company in Finland. He does not speak Finnish or Swedish, so he uses Italian. I refer him to a EURES adviser. / Suomessa asuva maahanmuuttaja-asiakas on työnantaja, joka etsii 2 osaavaa työntekijää automyyntiyritykseensä Suomessa. Hän asioi italiaksi, koska ei osaa suomea. Ohjaan hänet EURES-asiiantuntijalle. / Invandrarkunden, som bor i Finland, är arbetsgivare och söker två

### Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire

kunniga arbetstagare till sitt bilförsäljningsföretag i Finland. Kunden sköter ärendet på italienska eftersom han inte talar svenska. Jag hänvisar kunden till en EURES-rådgivare.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

3. The client is an immigrant married to a Finn. She has been a stay-at-home mother for all of her 15 years in Finland. Her Finnish or Swedish is fluent, but she can't read the Latin alphabet yet. I refer her to an adviser at immigrant integration services. / Asiakas on maahanmuuttaja, joka on avioliitossa suomalaisen kanssa. Hän on ollut kotiäitinä koko 15 vuoden Suomessa oleskelunsa aikana. Hän puhuu suomea sujuvasti, mutta ei osaa vielä lukea latinalaisin aakkosin. Ohjaan hänet kotoutumispalvelujen asiantuntijalle. / Invandrarkunden är gift med en finländare. Under hela sin 15 år långa vistelse i Finland har hon varit hemmafru. Hon talar svenska flytande men kan ännu inte läsa det latinska alfabetet. Jag hänvisar henne till en expert på integreringstjänster.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. The spouse of an immigrant client comes to TE Services to handle the client's affairs without a power of attorney. I ask the spouse to get a power of attorney so that I can serve the client. / Puoliso tulee TE-hallintoon asioidakseen maahanmuuttaja-asiakkaan puolesta ilman valtakirjaa. Pyydän häntä hakemaan valtakirjan, jotta voin tarjota asiakkaalle oikeaa palvelua. / Maken till en invandrarkund kommer till TE-byrån för att sköta makens ärenden utan fullmakt. Jag ber honom skaffa en fullmakt för att jag ska kunna betjäna honom på rätt sätt.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

5. The immigrant client is a university student. She asks for information about job openings by phone. I advise her on the use of online services. / Asiakas on maahanmuuttaja, joka opiskelee yliopistossa. Hän soittaa ja pyytää tietoa avoimista työpaikoista. Opastan hänelle verkkopalvelun käyttöä. / Invandrarkunden är universitetsstuderande. Hon ringer och ber om information om lediga arbetsplatser. Jag råder henne att använda webbtjänsten.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

6. A 45-year-old Ukrainian housebuilder has moved from a Swedish-speaking area in Finland to a Finnish-speaking area (or vice versa). He speaks the language of the former area very well, but not the dominant language of the new area. I refer him to a language course. / 45-vuotias ukrainalainen talonrakentaja on muuttanut ruotsinkieliseltä paikkakunnalta suomenkieliselle. Hän osaa ruotsia erittäin hyvin mutta ei suomea. Ohjaan hänet suomen kielen koulutukseen. / En 45-årig ukrainsk husbyggare har flyttat från en svenskspråkig till en finskspråkig ort. Han talar svenska mycket bra men talar inte finska. Jag anvisar honom till en kurs i finska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Part IV

**13. Views on the language proficiency level of immigrants / Näkemyksiä maahanmuuttajan kielitaidon tasosta / Åsikter om nivån på invandrarens språkkunskaper**

**4 = Fully agree / Täysin samaa mieltä / Instämmer helt**

**3 = Somewhat agree / Jokseenkin samaa mieltä / instämmer delvis**

**2 = Somewhat disagree / Jokseenkin eri mieltä / Delvis av annan åsikt**

**1 = Fully disagree / Täysin eri mieltä / Helt av annan åsikt**

**0 = I don't know / En osaa sanoa / Vet inte**

1. An immigrant with a certificate of A1 or A2 level language skills (Common European Framework of Reference for Languages, CEFR) has basic skills in the language. / Maahanmuuttaja, jolla on todistus A1- tai A2-tason kielitaidosta (Eurooppalaisen viitekehyksen (EVK) arviointiasteikko), on saavuttanut kielen perustaidon. / En invandrare med intyg över språkkunskaper på A1- eller A2-nivå (Gemensam europeisk referensram för språk, CEFR) har basala kunskaper i språket.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

2. An immigrant with a certificate of B1 or B2 level language skills (CEFR) is able to use the language independently. / Maahanmuuttaja, jolla on todistus B1- tai B2-tason kielitaidosta (Eurooppalaisen viitekehyksen (EVK) arviointiasteikko), pystyy käyttämään kielitaitoa itsenäisesti. / En invandrare som har intyg över språkkunskaper på B1- eller B2-nivå (CEFR) kan använda sina språkkunskaper självständigt.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

3. An immigrant with a certificate of C1- or C2-level language skills (CEFR) is a proficient user of the language. / Maahanmuuttaja, jolla on todistus C1- tai C2-tason kielitaidosta (Eurooppalaisen viitekehyksen (EVK) arviointiasteikko), pystyy käyttämään kielitaitoa taitavasti. / En invandrare som har intyg över språkkunskaper på C1- eller C2-nivå (CEFR) kan använda sina språkkunskaper effektivt.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

4. Language proficiency level A1 from a course completed according to CEFR corresponds to skill level 1 in the YKI test (National Certificate of Language Proficiency). / Eurooppalaisen viitekehyksen mukaan suoritettuna kurssin kielitaso A1 vastaa yleisen kielitutkinnon tasoa YKI 1. / En avlagd kurs på A1-nivå enligt CEFR motsvarar nivån på den allmänna språkexamen YKI 1.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

**Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire**

5. Language proficiency level A2 from a course completed according to CEFR corresponds to skill level 2 in the YKI test (National Certificate of Language Proficiency). / Eurooppalaisen viitekehyksen mukaan suoritettun kurssin kielitaso A2 vastaa yleisen kielitutkinnon tasoa YKI 2. / En avlagd kurs på A2-nivå enligt CEFR motsvarar nivån på den allmänna språkexamen YKI 2.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

6. Language proficiency level B1 from a course completed according to CEFR corresponds to skill level 3 in the YKI test (National Certificate of Language Proficiency). / Eurooppalaisen viitekehyksen mukaan suoritettun kurssin kielitaso B1 vastaa yleisen kielitutkinnon tasoa YKI 3. / En avlagd kurs på B1-nivå enligt CEFR motsvarar nivån på den allmänna språkexamen YKI 3.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

7. Language proficiency level B2 from a course completed according to CEFR corresponds to skill level 4 in the YKI test (National Certificate of Language Proficiency). / Eurooppalaisen viitekehyksen mukaan suoritettun kurssin kielitaso B2 vastaa yleisen kielitutkinnon tasoa YKI 4. / En avlagd kurs på B2-nivå enligt CEFR motsvarar nivån på den allmänna språkexamen YKI 4.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

8. The Finnish or Swedish skills of immigrant clients at TE Services are usually poor. / TE-hallinnon maahanmuuttaja-asiakkaiden suomen kielen taito on yleensä huono. / TE-byråns invandrarkunder har i allmänhet dåliga kunskaper i svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

9. The Finnish or Swedish skills of clients from EU/EEA countries is not sufficient for completing a vocational qualification after a three-year integration training for immigrants. / EU/ETA maista tulevien asiakkaiden suomen kielen taito ei riitä ammattitutkinnon suorittamiseen 3 vuoden kotoutumiskoulutuksen jälkeen. / Kunder från EU/EES-länder har inte tillräckliga kunskaper i svenska för att kunna avlägga en yrkesexamen efter tre års integreringsutbildning.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

10. Nervousness while visiting TE Services often makes it difficult for immigrants to demonstrate their Finnish or Swedish skills. / Asiointitilanteen jännittäminen estää usein maahanmuuttajien suomen kielen taidon esille tuomista. / Nervositet under besöket på TE-byrån gör det ofta svårt för invandrarkunderna att demonstrera sina kunskaper i svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

11. When second-generation immigrant job-seekers speak Finnish or Swedish, you can hear the accent of their mother tongue. / Toisen polven maahanmuuttajataustaisten työnhakijoiden suomen kielen taidossa kuuluu oman äidinkielen aksentti. / När arbetssökande invandrare i andra generationen talar svenska kan man höra att de

**Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire**  
talar med sitt modersmåls brytning.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

12. I am not able to evaluate Finnish or Swedish skills, so I trust the evaluations by teachers or other experts on immigrants' language skills. / En osaa arvioida suomen kielen taitoa, joten luotan opettajien ja muiden ulkopuolisten asiantuntijoiden maahanmuuttajan kielitaidon arviointiin. / Jag kan inte bedöma kunskaperna i svenska. Jag litar på lärarnas eller utomstående experters bedömning av invandrarens språkkunskaper.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

13. Age has an impact on how immigrants learn Finnish or Swedish. / Ikä vaikuttaa maahanmuuttajan suomen kielen oppimiseen. / Åldern påverkar invandrarens förmåga att lära sig svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

14. Immigrant men's Finnish or Swedish skills are better than those of women. / Maahanmuuttajamiesten suomen kielen taito on parempi kuin naisten. / De manliga invandrarnas svenska kunskaper är bättre än kvinnornas kunskaper.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

15. The Finnish or Swedish skills of highly educated immigrants do not develop because they use English. / Korkeasti koulutettujen maahanmuuttajien suomen kielen taito ei kehity englannin kielen käytön vuoksi. / Högt utbildade invandrares svenska kunskaper utvecklas inte på grund av att de använder engelska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

16. Immigrants from EU/EEA countries do not need Finnish or Swedish skills to find a job in Finland. / EU/ETA-maista tulevat maahanmuuttajat eivät tarvitse suomen kielen taitoa työllistymiseen Suomessa. / Invandrare från EU/EES-länder behöver inte kunskaper i svenska för att få jobb i Finland.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

17. An immigrant can find a job during the integration period without Finnish or Swedish skills. / Maahanmuuttaja voi työllistyä kotoutumisaikana ilman suomen kielen taitoa. / En invandrare kan hitta ett jobb under integreringsperioden utan kunskaper i svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

18. Immigrants who have completed an English-medium degree programme have very good Finnish or Swedish skills. / Englanninkielisen tutkinnon suorittaneiden maahanmuuttajien suomen kielen taito on erittäin hyvä. / Invandrare med en engelskspråkig examen talar svenska mycket bra.

Esther Nzungwa Jopasin PhD Research survey questionnaire

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

19. The evaluations by Finnish or Swedish teachers on immigrants' Finnish or Swedish skills are reliable. / Suomen kielen opettajan arviointi maahanmuuttajien suomen kielen taidosta on luotettava. / Svensklärarens bedömning av invandrarnas språkkunskaper är tillförlitlig.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

20. Immigrants with a Finnish spouse have better Finnish or Swedish skills than other immigrants when registering as job-seekers. / Maahanmuuttajilla, joilla on suomalainen puoliso, on parempi suomen kielen taito kuin muilla maahanmuuttajilla, kun he ilmoittautuvat työnhakijaksi. / Invandrare som är gifta med en finländare har bättre kunskaper i svenska än andra invandrare när de anmäler sig som arbetssökande.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

21. It is more important for immigrants to know Finland's working culture than it is to speak Finnish or Swedish. / Maahanmuuttajien Suomen työskulttuurin tuntemus on tärkeämpi kuin suomen kielen osaaminen. / Det är viktigare för invandrare att känna till den finländska arbetskulturen än att tala svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

22. I trust my own evaluation of immigrants' Finnish or Swedish skills. / Luotan minun omaan arviointiini maahanmuuttajien suomen kielen taidosta. / Jag litar på min egen bedömning av invandrarnas kunskaper i svenska.

4		3		2		1		0	
---	--	---	--	---	--	---	--	---	--

Part V

- 14. I think immigrants' Finnish or Swedish skills and the customer service provided for them should be developed and improved as follows: / Maahanmuuttajien suomen kielen taitoa ja asiakaspalvelua tulisi kehittää ja parantaa mielestäni seuraavasti: / Jag tycker att invandrarnas svenska kunskaper och kundservicen borde utvecklas och förbättras på följande sätt:**

--



**15. What else would you like to tell us (3 sentences)? / Mitä jäi kertomatta/sanomatta/selittämättä? (kolmella lauseella) / Något mera som du önskar berätta/påpeka/förklara (tre meningar)**

---

---

---

---

I agree to participate in an interview later, in which the questionnaire themes can be discussed in more detail. / Suostun myöhemmin tehtävään tutkimushaastatteluun, jossa voidaan keskustella syventyien kyselyn teemoihin. / Jag samtycker till en senare undersökningsintervju där enkätfrågorna kan diskuteras mera ingående.

Yes/Kyllä/Ja      Name/Nimi/Namn:

My email / Sähköpostiosoitteeni / Min e-postadress

**No/En/Nej**

For both the questionnaire and possible interview, your answers will be handled anonymously and confidentially. / Vastaukset käsitellään kummassakin tilanteessa nimettömänä ja luottamuksellisesti. / Både enkäten och den eventuella intervjun behandlas anonymt och konfidentiellt.

**Thank you for answering. Enjoy your work! / Kiitos vastauksestasi ja työniloa! / Tack för ditt svar. Arbetsglädje!**