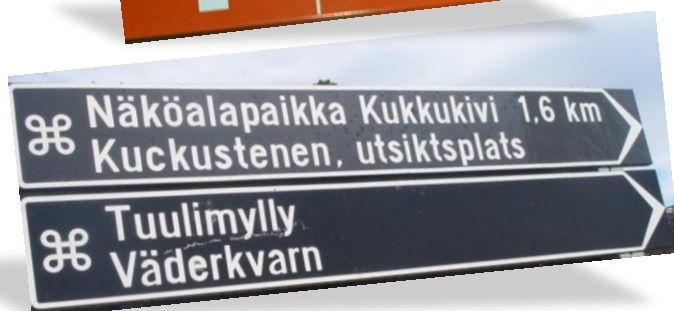




Språkbarometern 2012

Service på svenska och finska
- i minoritetsperspektiv



Kjell Herberts



Kjell Herberts

Språkbarometern 2012

Service på svenska och finska
- i minoritetsperspektiv

Institutet för samhällsforskning

Åbo Akademi, Vasa

UTGIVNINGÅR: 2013

UTGIVARE: INSTITUTET FÖR SAMHÄLLSFORSKNING, ÅBO AKADEMI, VASA

INTERNET: www.samforsk.abo.fi

ISBN: 978-952-12-2846-9 (pdf)

INNEHÅLL

1. Bakgrund, material och metod	5
2. Allmänt om den språkliga servicen	14
3. Vitsord för språkservice	20
3.1 Hälsovård, sjukvård, åldringsvård och social service	20
3.2 Annan kommunal service	23
3.3. Andra kommentarer	26
3.4. Nödcentralen, räddningsverket och polisen	27
3.5. Annan statlig service	29
3.6. Vitsord sektorvis	32
3.7. Vitsord kommunvis	34
3.8. Minoriteter i enspråkiga kommuner	36
4. Språkklimatet	39
5. Kommunreformen	44
6. Sammanfattning	46
Bilagor	51
Frågeformulär	
Språkbarometern 2012	
Kielibarometri 2012	

1. Bakgrund, material och metod

Forskningsprojektet *Språkbarometern-Kielibarometri* har sedan 2004 följt upp tillgången på och upplevelsen av svensk och finsk offentlig service i landets tvåspråkiga kommuner. Utgångspunkten har varit att den språkliga majoriteten i regel får service på sitt modersmål, medan den språkliga minoriteten inte kan ta eller tar för givet att serviceutbudet är detsamma på det lokala minoritetsspråket.

Den reviderade språklagen, som trädde i kraft den 1 januari 2004, förutsätter att statsrådet efter varje valperiod avger en berättelse till riksdagen över hur språklagen fungerar i praktiken. Medborgarperspektivet är här av central betydelse. Språkbarometern skapades i samarbete mellan justitieministeriet, Finlands kommunförbund, kommunerna och Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi (Samforsk). En central finansiär har varit Svenska Kulturfonden.

Språkbarometern har sedan lanseringen fokuserat på de lokala minoriteterna i de tvåspråkiga kommunerna, vilket betyder att såväl svenskspråkiga som finskspråkiga lokala minoriteter har tillfrågats om hur väl den offentliga servicen fungerar på det lokala minoritetsspråket.

Konceptet har utvecklats efterhand, dock med tämligen små förändringar, för att möjliggöra longitudinella mätningar med tidsserier.

Den första Språkbarometern gjordes således 2004, då i anslutning till projektet *Språkförbindelser i förvaltningen*. Målsättningen var att aktivt utveckla kommunernas beredskap och färdighet att tillmötesgå medborgarnas behov av fullvärdig språklig service, oberoende av språkgruppstillhörighet, allt i språklagens anda.

Detta krävde även aktivitet och initiativ hos de deltagande kommunerna. De kommuner som var med i den första omgången var Karleby, Lojo, Esbo och Lappträsk med svensk minoritet och Korsholm, Ekenäs och Pernå med finsk minoritet. Dessutom togs den svenskspråkiga minoriteten i Åbo och den finskspråkiga minoriteten i Kimito med i undersökningen. I ett komparativt syfte inkluderades dessutom båda språkgrupperna i Jakobstad och Borgå i enkäten.

I samarbete med ett ÅA-projekt om lokal demokrati gjordes 2006 en modifierad språkbarometerenkät i fyra tämligen balanserat tvåspråkiga städer, Hangö, med svensk minoritet och Ekenäs, Pargas och Kristinestad med finsk minoritet. Formuläret var tvåspråkigt och gick till stickprov från vardera språkgruppen.

Även huvudstadsregionen var föremål för en specialstudie 2006, *Service på svenska i huvudstadsregionen*, där fokus helt och hållet låg på de svenskspråkiga i Helsingfors, Vanda, Esbo och Grankulla. Här användes språkbarometerkonceptet som bas, med ett antal specialfrågor relevanta för endast huvudstadsregionen.

Utöver dessa orter användes även Språkbarometerns frågor i en trespråkig enkät (finska, svenska, engelska) i Vasa hösten 2005 och i tvåspråkiga medborgarenkäter i Vörå, Maxmo och Kronoby.

Totalt sett kom därigenom 22 tvåspråkiga kommuner att bli föremål för medborgarenkäter om den språkliga servicens nivå och uppfattningar om densamma i det första faset, dock med något varierande och inte helt jämförbara koncept.

År 2008 var ambitionerna något högre och samtliga då tvåspråkiga kommuner togs med i Språkbarometern, 21 kommuner med svenskspråkig och 22 med finskspråkig minoritet.

Resultatet av enkäten presenterades i rapporten *Service på svenska och finska – ett medborgarperspektiv, Språkbarometern 2008* (Kjell Herberts, Samforsk, Vasa, 2009).

I föreliggande rapport redogörs för resultatet av Språkbarometern 2012. Liksom år 2008 gjordes 2012 enkäter i samtliga tvåspråkiga kommuner. Som en följd av en förändrad kommunstruktur hade antalet tvåspråkiga kommuner dock reducerats till 30, 18 med svensk och 12 med finsk minoritet.

Den år 2008 minsta tvåspråkiga kommunen Finby (Särkisalo) ingår numera i Salo och togs därför inte med denna gång.

Den 1 januari 2009 slogs Pargas, Nagu, Korpo, Houtskär och Iniö samman, samtliga med finsk minoritet, till Västaboland stad, numera Pargas stad. Andelen finskspråkiga uppgår till 42 procent.

Den sammanslagna kommunen Kimitoön består av de gamla primärkommunerna Kimito, Västanfjärd och Dragsfjärd, samtliga med finsk minoritet. Andelen finskspråkiga på Kimitoön uppgår till 29 procent.

Den västnyländska storkommunen Raseborg stad består av Ekenäs, Karis och Pojo. Andelen finskspråkiga är 33 procent. Ekenäs och Karis hade även tidigare finsk minoritet, medan den tidigare finskspråkiga majoriteten i Pojo på 62 procent utgör numera en del av den finskspråkiga minoriteten i Raseborg.

I nya Lovisa kunde en motsatt förändring noteras. Strömfors och Lovisa hade även tidigare svensk minoritet, medan såväl Pernå som Liljendal hade svensk majoritet. Den svenskspråkiga minoriteten i Stor-Lovisa uppgår till 44 procent.

Utöver dessa förändringar har Oravais försvunnit som självständig kommun och ingår numera i Vörå kommun. Här skedde inga språkliga förändringar.

Med tanke på de strukturella förändringarna i kommuner som Pargas, Kimitoön, Raseborg och Lovisa togs stratifierade stickprov i Språkbarometern utgående från de gamla primärkommunerna.

Nytt för Språkbarometern 2012 var att även minoriteter i ett antal enspråkiga kommuner togs med. Finskspråkiga i de enspråkigt svenska kommunerna i Österbotten, Närpes, Korsnäs och Larsmo togs med, dels för att se hur den statliga servicen på finska upplevs, men även för att se vilken beredskap de enspråkigt svenska kommunerna har att ge service på finska.

För jämförelsen skull togs även fem svenska språköar med, de svenskspråkiga i Uleåborg, Tammerfors, Björneborg, St Karins och Kotka, kommuner med svenska skolor och en viss svensk infrastruktur.

KOMMUNER MED SVENSK MINORITET (18)

MÖRSKOM, PYTTIS, LOVISA, LAPTRÄSK, BORGÅ, SIBBO, HELSINGFORS, VANDA, ESBO, GRANKULLA, KYRKSLÄTT, SJUNDEÅ, LOJO, HANGÖ, ÅBO, KASKÖ, VASA och KARLEBY.

KOMMUNER MED FINSK MINORITET (12)

INGÅ, RASEBORG, KIMITOÖN, PARGAS, KRISTINESTAD, MALAX, KORSHOLM, VÖRÅ, NYKARLEBY, PEDERSÖRE, JAKOBSTAD och KRONOBY

ENSPRÅKIGA KOMMUNER I SPRÅKBAROMETERN 2012

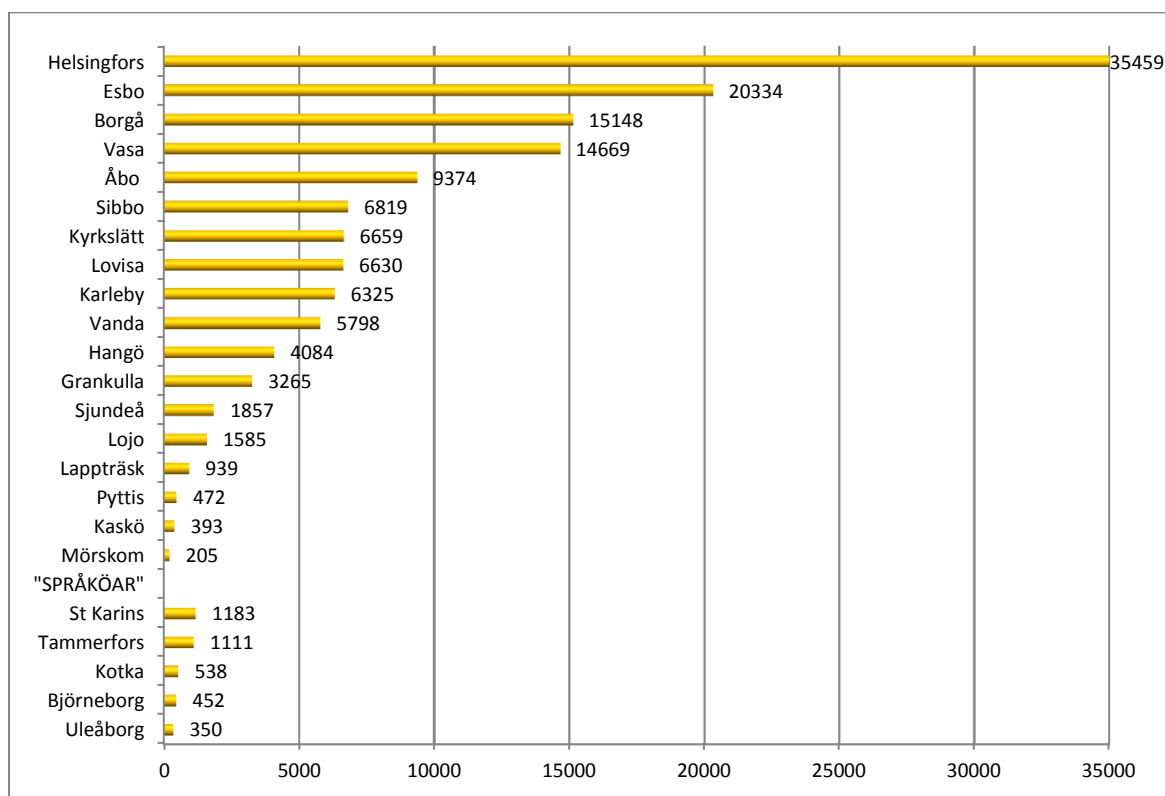
Svensk minoritet (5) KOTKA, ST KARINS, BJÖRNEBORG, TAMMERFORS och ULEÅBORG

Finsk minoritet (3) NÄRPES, KORSNÄS, LARSMO

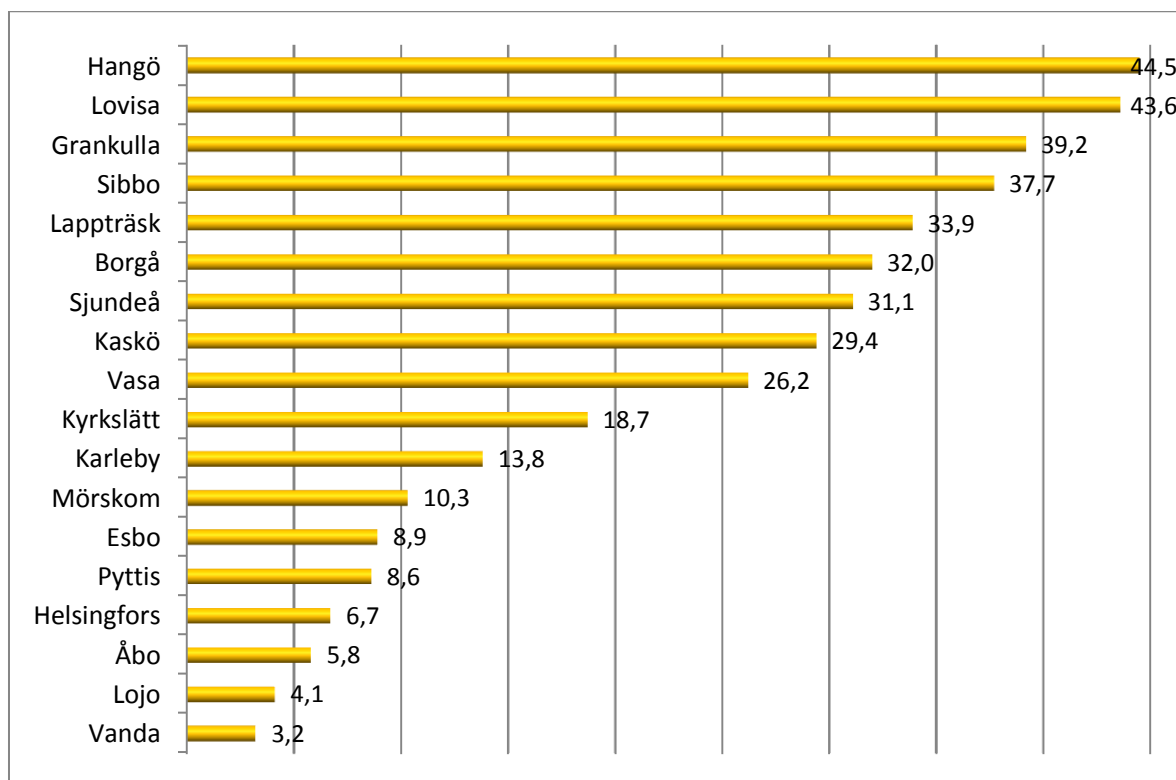
Följande figurer beskriver de lokala språkliga minoriteterna, både i absoluta tal i procentuell andel, siffror som sällan korrelerar. De största svenskspråkiga lokala minoriteterna finns i Helsingfors och Esbo, men de utgör i procent endast 6,7 respektive 8,9 procent.

Det är skäl att notera att andelen här uträknats utgående från nationalspråken, svenska och finska. Antalet och andelen andra språk har vuxit, speciellt i huvudstadsregionen och även i vissa österbottniska kommuner, men språklagen tillämpas endast utgående från andelen och antalet svensk- respektive finskspråkiga och berör därför inte andra språk.

Figur 1. Svenskspråkiga minoriteter i storleksordning i tvåspråkiga kommuner samt fem ”språköar”, absoluta tal.

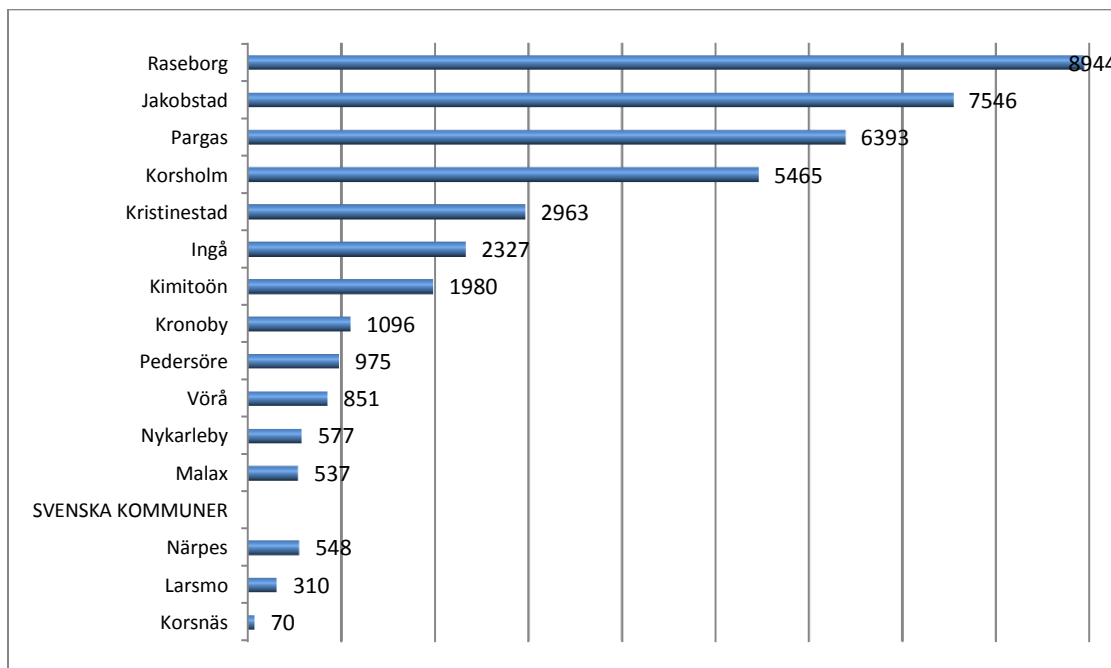


Figur 2. Svenskspråkiga minoriteter i storleksordning i tvåspråkiga kommuner, i procent.

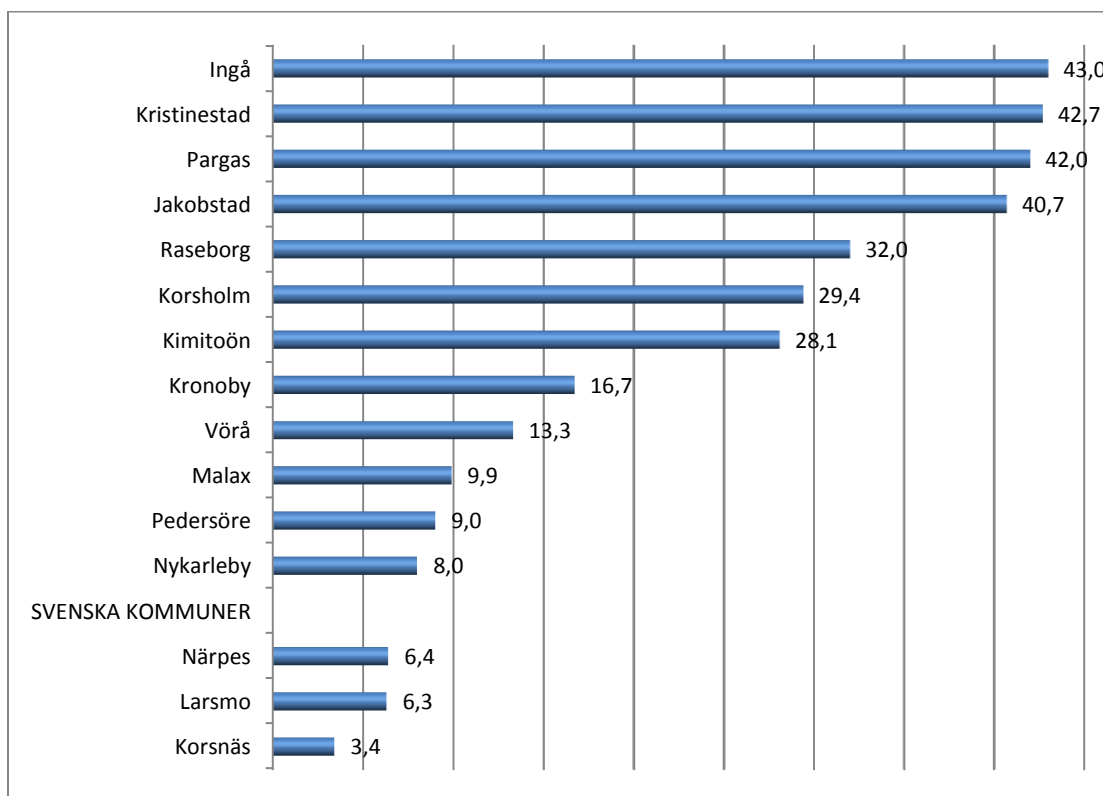


”Språköar” Svenskspråkigas andel: St Karins 3,9 %, Tammerfors 0,6 %, Kotka 1,0 %, Björneborg 0,6 %, Uleåborg 0,3 %

Figur 3. Finskspråkiga minoriteter i storleksordning i tvåspråkiga och svenskspråkiga kommuner (exkl. Åland), i absoluta tal.



Figur 4. Finskspråkiga minoriteter i storleksordning i tvåspråkiga och svenskspråkiga kommuner (exkl. Åland), i procent.



Målgruppen för enkäten var de lokala minoriteterna i de tvåspråkiga kommunerna. Eftersom de lokala variationerna är stora gjordes kvoturval beroende på minoritetens storlek. I de sammanslagna kommunerna togs därtill något större urval från de gamla primärkommunerna för att möjliggöra jämförelser med tidigare mätningar. De lokala urvalen varierade från 50 till 550.

Det svenska urvalet uppgick till sammanlagt 5500 personer (inkluderande 750 svenskspråkiga från enspråkigt finska kommuner, de s.k. språköarna) och det finska urvalet till 3750 (inklusive 300 från enspråkigt svenska kommuner), sammanlagt 9250 personer.

Urvalet bestod av vuxna i åldern 18-80 år och stickprovet beställdes från Befolkningsregistercentralen, som levererade ett helt slumpmässigt urval.

Enkäten sändes ut i februari och mars 2012 med ett påminnelsebrev i mars och april åt de som inte svarat. För att spara på portokostnader för påminnelsebrev, som brukar ge en ökad respons på 5-10 procent, och för att möjliggöra elektroniska svar på nätet innehöll frågeformuläret ett id-nummer. En förklaring till detta förfarande fanns i följbrevet och ses idag som en ekonomisk nödvändighet. Likväl finns en del respondenter som väljer att klippa bort id-numret, eller kanske helt låter bli att svara, då fullständig anonymitet ifrågasätts. Problemet kan dock ses som tämligen marginellt.

Bekymmersamt är dock att svarsprocenten i dylika survey-undersökningar under de senaste decennierna kontinuerligt sjunkit. Det här är i dag ett globalt fenomen, men har speciellt påverkat undersökningar i de nordiska länderna, där vi är vana med att även internationellt sett ha höga svarsprocenter. De tidigare språkbarometrarna har haft en respons på minst 50 procent. Denna gång uppnåddes inte den strategiska målsättningen. Totalt sett stannade svarsprocenten på 48, då det naturliga urvalet (såsom indisponibilitet på grund av sjukdom, handikapp, resa och icke-anträffbara etc.) reducerats. De lokala skillnaderna varierade från 37 till 57 procent. Möjligheten att svara på nätet utnyttjades av endast ca 5 procent. Vissa tekniska svårigheter att öppna webbformuläret drabbade en del respondenter, som i stället använde pappersformuläret, eller eventuellt låtit bli att svara.

Svenskspråkiga uppvisade något större benägenhet att svara på enkäten, än finskspråkiga, men skillnaden ligger endast kring några procent.

Sammanlagt 2593 svenska och 1702 finska formulär, eller sammanlagt 4295 godkända formulär returnerades ifyllda antingen per post eller elektroniskt. Förutom de kommunvisa resultaten har materialet viktats för att motsvara den demografiska basen och belyser alltså de svenskspråkiga respektive de finskspråkiga minoriteterna som grupper.

FRÅGEFORMULÄRET (bilagor) på 4 sidor med 23 frågor följde långt det koncept som använts sedan 2004. I stort sett har samma frågor använts för att möjliggöra jämförelser. Några nya frågor om kommunstrukturreformen och om man vet till vem i kommunen man skall vända sig om man har frågor om språklig service hade tillagts. Utrymme fanns för öppna kommentarer. Materialet har efter kodningen analyserats och ett antal kommunala rapporter har sammanställts för kommuner som så önskat.

Tabell 1. Urval och respons enligt kommun.

Kommun	Urval	Antal svar	Respons
SVENSKA MINORITETER	N	N	%
Lovisa *)	550	269	51
Karleby**)	500	193	40
Esbo	400	190	49
Helsingfors	400	188	49
Hangö	250	110	46
Vanda	250	118	49
Grankulla	250	141	57
Kyrkslätt	250	114	48
Borgå	250	129	53
Sibbo	250	128	53
Åbo	250	118	49
Vasa	250	117	50
Lappträsk	200	101	52
Lojo	200	71	38
Sjundeå	200	100	51
Pyttis	150	74	51
Kaskö	100	48	50
Mörskom	50	26	54
"SPRÅKÖAR"			
St Karins	200	99	51
Tammerfors	200	95	49
Björneborg	150	70	49
Uleåborg	100	43	45
Kotka	100	51	53
tot.	5500	2593	49
FINSKA MINORITETER			
Kimitoön *)	500	247	50
Pargas *)	500	249	51
Raseborg *)	500	222	46
Ingå	250	106	44
Kristinestad	250	111	45
Korsholm	250	88	37
Jakobstad	250	110	45
Vörå *)	250	129	53
Kronoby	200	104	53
Pedersöre	200	78	40
Malax	150	68	46
Nykarleby	150	66	45
"SPRÅKÖAR"			
Närpes	150	61	43
Larsmo	100	41	42
Korsnäs	50	22	46
tot.	3750	1702	47
TOTALT	9250	4295	48

*) sammanslagna kommuner, urval enligt gamla primärkommuner

***) ingen påminnelse, inkluderade även specialfrågor om lokal språkkampanj, ingen möjlighet svara på webben.

RESPONS: Svarsprocent då det naturliga bortfallet på 1-3 procent beaktats.

**ÖPPNA KOMMENTARER OM
SPRÅKBAROMETERN:**

Bra att denna typ av forskning bedrivs!

MYCKET BRA att undersökningar som dessa görs! Jag understöder dem alltid och hoppas att de utvecklar undersökningens mål.

Tack för att jag fick vara med!

Skönt att en gång få komma till tals gällande språk!

Bra att ni gör denna enkät!! BEHÖVS i framtiden

Bra, att formuläret inte är för långt eller för tätt skrivet!

Uppskattar språkbarometern. Roligt att vara med. Beslutsfattare borde sköta om vår tvåspråkighet.

Lycka till med undersökningen!!

Den här undersökningen ger hopp om framtiden, att någon bryr sej om. Men vi svenskspråkiga får nog bara stötta varandra och hålla ihop. Det är vår enda chans. Inte har vi väl alltid varit så vänliga mot de finskspråkiga heller?

He va roligt ti svara på frågor. Tack.

Detta var en mycket intressant enkät! Vi skall vara stolta och radda om vårt vackra språk, svenskan. Lycka till!

Bra att det sänds ut frågeformulär. Hoppas att det tas på allvar.

Som helt tvåspråkig är jag antagligen tämligen irrelevant för denna undersökning.

Formuläret borde göras om så att man kan välja mellan svenska, finska och engelska..

Är förvånad över dessa förfrågningar, när de ledande svenskspråkiga politikerna aldrig gjort

något vettigt för att bevara ens tvåspråkighet i traditionellt svenskspråkiga kommuner i Nyland.

Jag är så trött på dessa förfrågningar, skicka ej mer åt mig!

Det är inte alltid lätt att svara på frågeställningar.

Onödigt med gallupar, ingenting förändras när det gäller svenskan. Hurri är hurri vad ni än gör. Finnarna vill utplåna svenskan.

Jag tycker det är bra att någon vill veta hur man klarar sig i finska trakter.

Kysymykset selkeitä ja vastaaminen kaikin puolin ok! Ei ollut liian pitkä!

Riittävän ytimekäs ja selkeä sekä lyhyt kysely.

Hyvä, että tällaisia lähetetään. Toivoisin myös että suomenkieli säilyisi Pietarsaassa täällä tasolla edes.

Oli kiva vastata kysymyksiinne!

Tämä lomake oli huonosti laadittu! Pitäisi kysyä; onko kaikki hyvin? Missä pitäisi korjata?

Kiitos että tiedustelette!

SUURKIITOS TÄSTÄ KYSELYSTÄ!!! ON HIENOA, ETTÄ SAA VAIKUTTA OMAN KUNNAN PALVELUIHIN!

Aina joku kannustava palkinto on kiva kun vaivautuu vast. tällaisiin, vaikkapa elokuvalippu.

Hyvä, että asiaa tutkitaan ja jokainen saa kertoa kokemuksiaan/mielipiteitä!

Kiitos miellyttävästä kyselystä, jota oli kiva täyttää! Onnea tutkimukseen!

Oli vaikeita kysymyksiä!

Toivottavasti tutkimukseenne johtaa johonkin edistykseen.

Hyvä kysely. Pitkän aikaa olen ihmetellyt, miksi olen opetellut virkamiesruotsin

palvellakseni ruotsinkielisiä, mutta vastineeksi en itse saa suomenkielisiä palveluita itselleni tarvittaessa.

Hyvällä asialla olette!

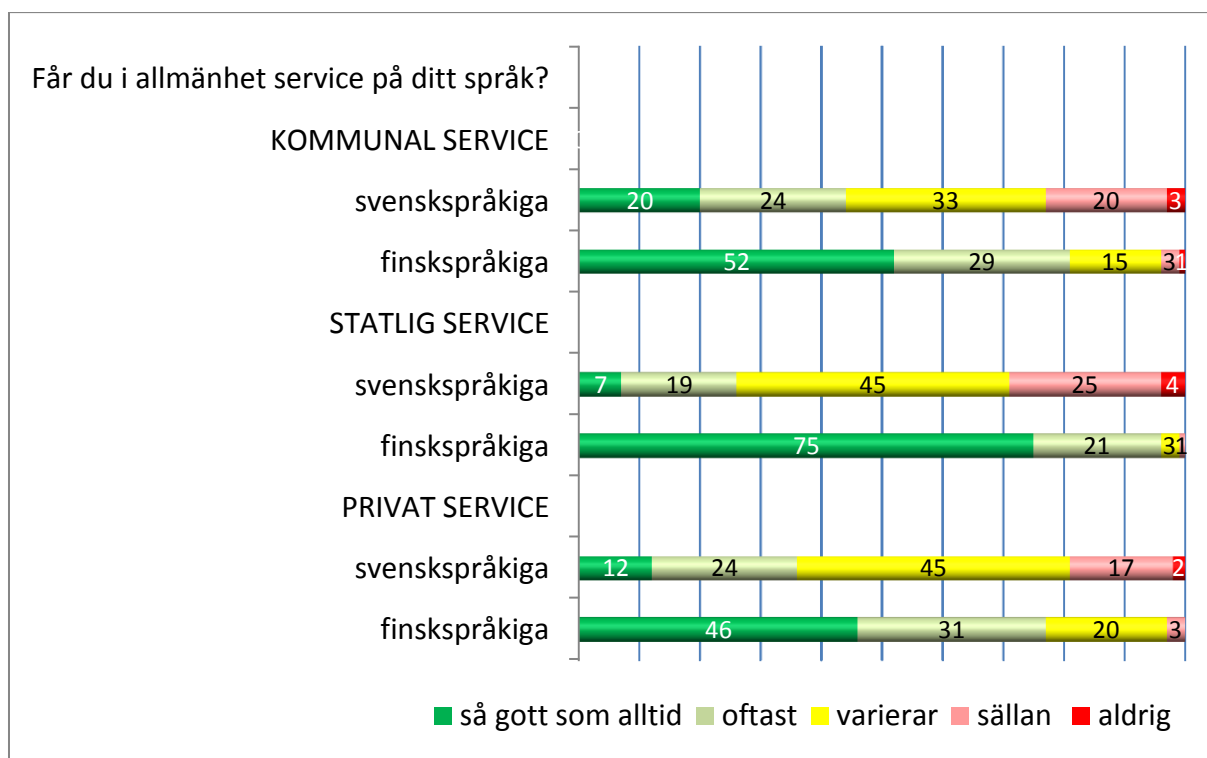
2. Allmänt om den språkliga servicenivån

Förutom frågor om erhållen service på modersmålet inom olika offentliga sektorer innehöll frågeformuläret även en del allmänna frågor om främst kommunens beredskap att ge service på vardera språket. Här handlar det naturligtvis inte bara om den språkliga serviceberedskapen, utan även om vilka krav medborgarna ställer. De individuella variationerna och svarsmönstren är därför stora, även i samma kommun.

Trots att konsumenterna inte alla gånger kan göra skillnad mellan kommunal, statlig och privat service kan man ändå notera att dessa tre sektorer uppfattas på något olika sätt när det gäller deras beredskap att ge service på det lokala minoritetsspråket (figur 5).

Materialet är viktat för att motsvara den demografiska basen och belyser alltså de svenskspråkiga respektive de finskspråkiga minoriteterna som grupper. De lokala skillnaderna kan dock vara stora. (T.ex. Helsingforssvenskarna utgör 8 procent av de svenskspråkiga svararna, men 22 procent efter viktning, för att motsvara den faktiska basen). Svensk- och finskspråkiga i enspråkiga kommuner har här exkluderats.

Figur 5. Service på det egna språket inom kommunal, statlig och privat service.

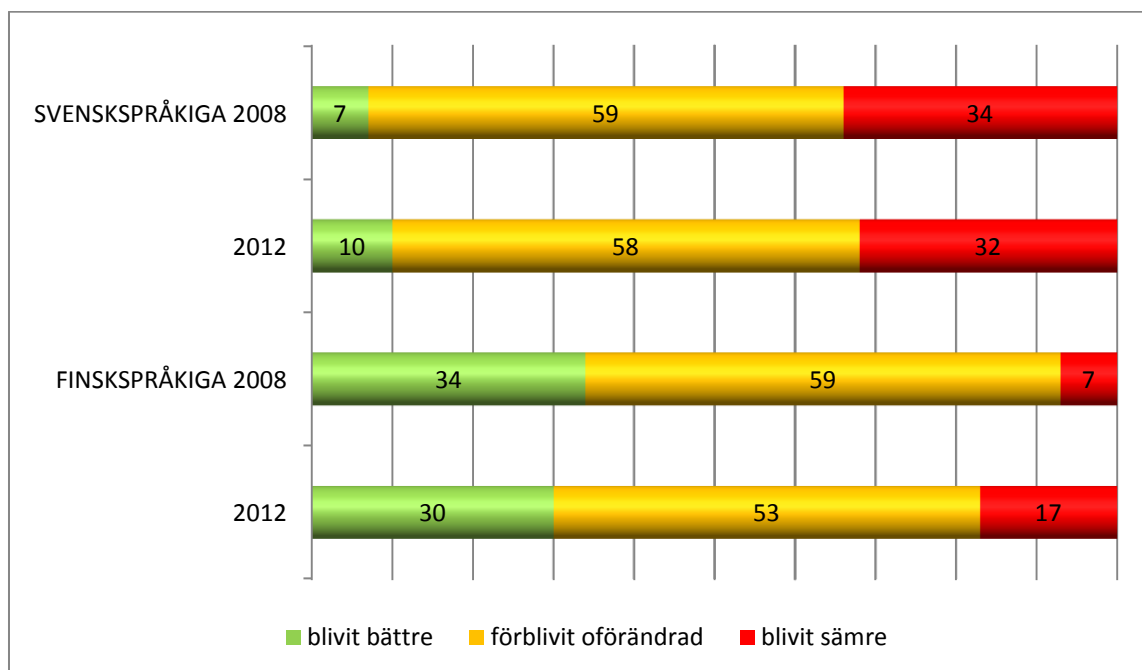


Finskspråkiga minoriteter får i regel kommunal, statlig och privat service på sitt modersmål, medan ungefär en av fyra svenskspråkiga sällan eller aldrig får service på svenska.

Medan de finskspråkiga i svenskspråkiga kommuner upplever att den statliga servicen på finska är bättre än den kommunala servicen på finska har de svenskspråkiga i finskspråkiga kommuner motsatta erfarenheter. De är mera tillfreds med den kommunala servicen på svenska, medan de upplever uppenbara brister i den statliga serviceberedskapen på svenska.

Den språkliga servicen inom den privata sektorn uppvisar stora lokala variationer, men den förefaller överlag att vara mera anpassad till de lokala förhållandena än den statliga sektorns service.

Figur 6. Upplevda förändringar av den språkliga servicenivån i den egna kommunen, 2008 och 2012, svenskspråkiga och finskspråkiga minoriteter.

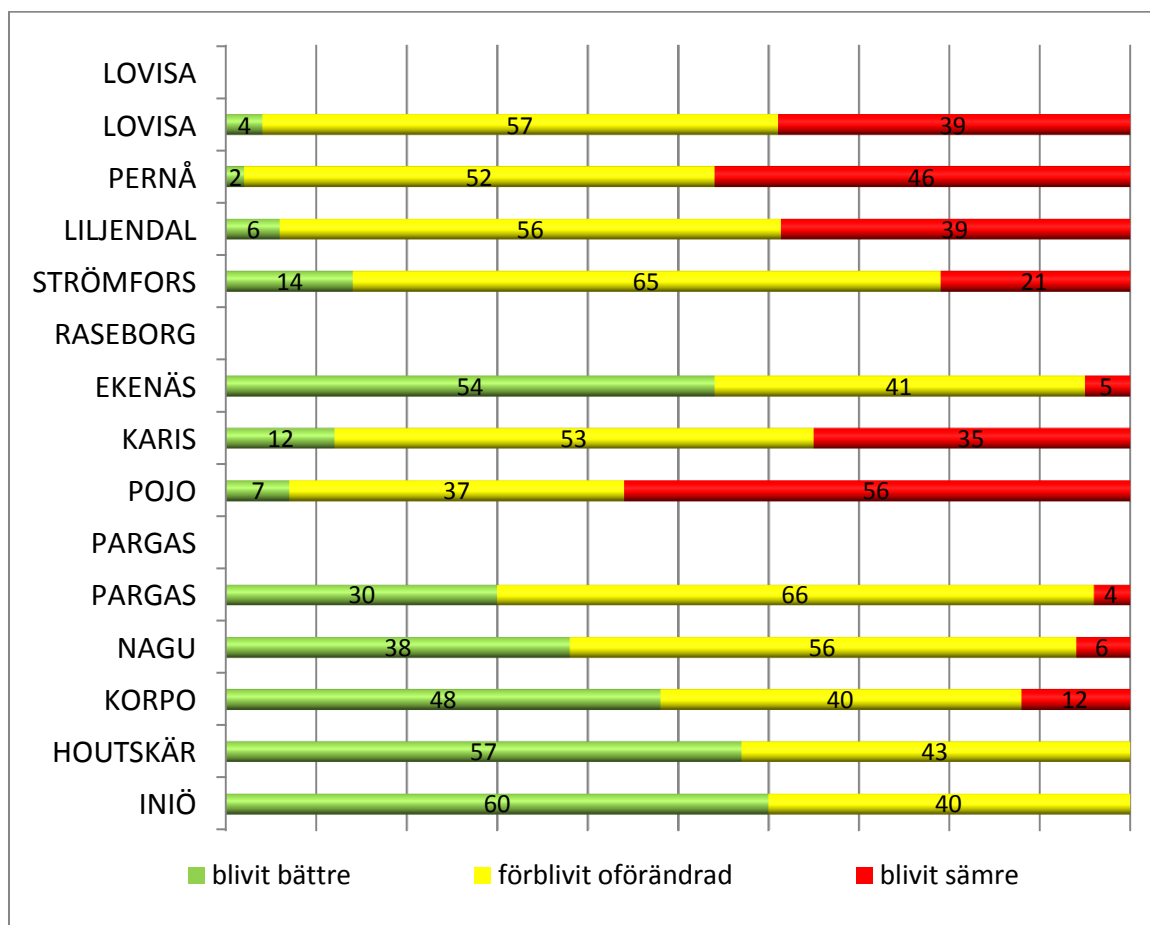


De svenskspråkiga minoriteternas syn på kommunens språkliga serviceberedskap har inte förändrats mellan 2008 och 2012. Samma mönster fanns 2004, men eftersom underlaget inte då omfattade alla tvåspråkiga kommuner har dessa siffror inte använts här. Ungefär en av tre svenskspråkiga upplever att servicen blivit sämre.

Nästan en av tre finskspråkiga upplever däremot att den finska servicen blivit bättre, men noterbart är att andelen som anser att servicen blivit sämre har ökat med hela 10 procent. Missnöjda förefaller att finnas i alla kommuner.

Figur 7 visar hur lyhörda medborgarna är inför förändringar av språkstrukturen. Här gäller det förändrade språkstrukturer i de sammanslagna kommunerna Lovisa, Raseborg och Pargas. Pernåsvenskarna utgjorde majoritet i egen kommun, men utgör numera minoritet i Lovisa, och tydligen har de åtminstone på något plan upplevt att situationen har försämrats. Detsamma gäller för övrigt även de svenskspråkiga i Liljendal.

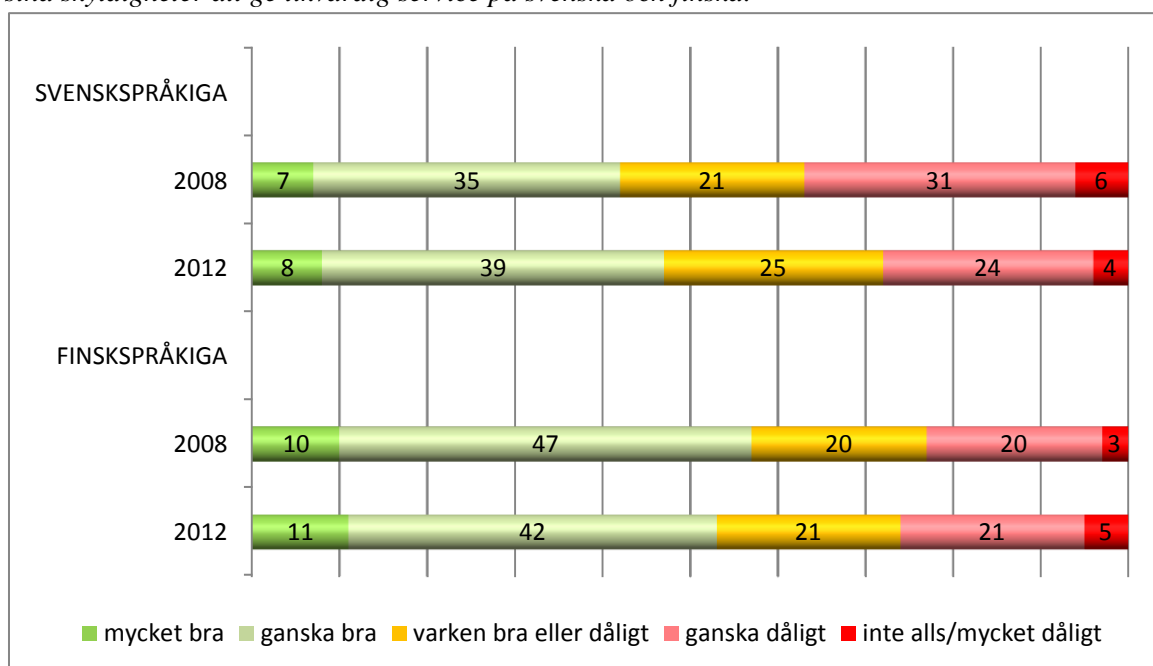
Figur 7. Hur har den språkliga servicen i kommunen förändrats i de sammanslagna kommunerna Lovisa, Raseborg och Pargas? Fördelningar bland svarare i de gamla primärkommunerna, svenskspråkiga i Lovisa och finskspråkiga i Raseborg och Pargas.



De finskspråkiga i Ekenäs upplever i regel att den språkliga servicen blivit bättre, medan finskspråkiga i Karis och i synnerhet i Pojo har en motsatt erfarenhet eller åsikt. De finskspråkiga i Pojo har, liksom Pernåsvenskarna, fått se sin majoritetssituation övergå till en minoritetssituation. Huruvida man i praktiken upplevt att servicen faktiskt blivit sämre kan vara svårt att utröna, men helt klart är att man på något plan upplevt att statusen och servicen förändrats. Inte minst när det gäller symbolfrågor och prioriteringar visavi språk i information och på skyltar har man förmodligen noterat förändringar till det sämre i språkligt hänseende.

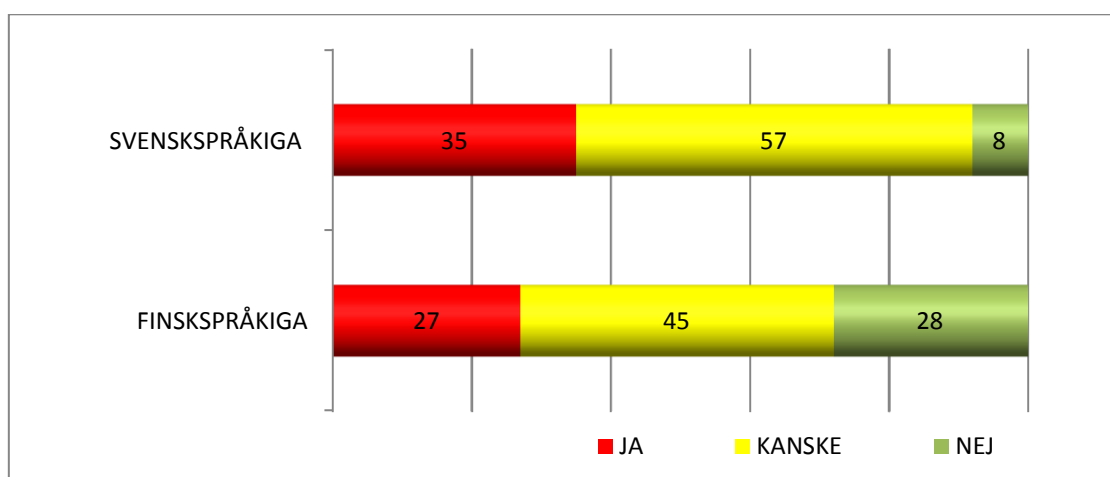
De finskspråkiga lokala minoriteterna anser i något större utsträckning att den egna kommunen rätt väl lever upp till sina skyldigheter att ge likvärdig språklig service, även om en av fyra (26%) tycker att kommunen inte klarar av ambitionerna till alla delar (fig.8). Andelen har ökat något. Däremot har andelen svenskspråkiga som anser att den egna kommunen inte lever upp till målsättningarna minskat från 37 procent till 28 procent mellan 2008 och 2012. En något större andel upplever att det blivit bättre.

Figur 8. Svensk- och finskspråkiga minoriteters uppfattning om hur väl kommunen lever upp till sina skyldigheter att ge likvärdig service på svenska och finska.



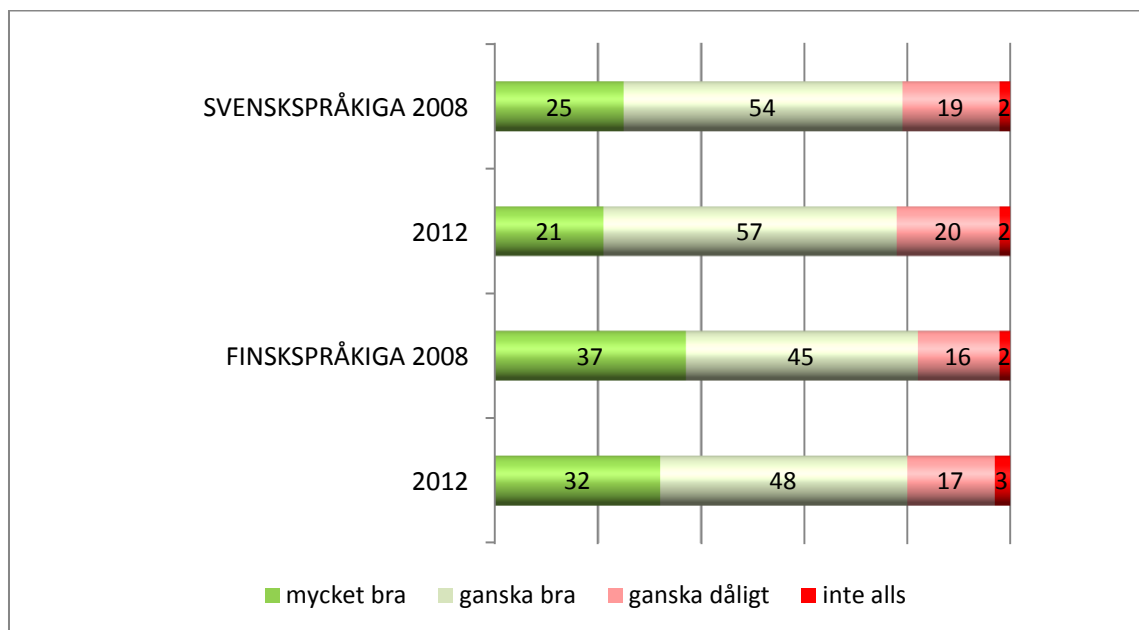
Hela 35 procent av de svenskspråkiga och 27 procent av de finskspråkiga anser att det behövs särskilda åtgärder för att trygga servicen på det egna språket (fig.9). Att svenskspråkiga anser detta är föga överraskande, inte minst med beaktande att viktningen gör att huvudstadsregionen långt påverkar utfallet.

Figur 9. Behov av särskilda åtgärder för att trygga språkservicen bland svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.



Att så många finskspråkiga anser att det behövs speciella åtgärder för att trygga finsk service har helt klart att göra med diskussionerna om kommande kommunstrukturer. Förslaget att skapa starka svenska eller svenskdominerade kommuner i Österbotten har hos många finskspråkiga i de svenskdominerade kommunerna tolkats som en nonchalans eller ett ointresse för att slå vakt om en fungerande tvåspråkighet med beaktande av den finskspråkiga minoritetens behov.

Figur 10. Kännedom om språkliga rättigheter bland svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.

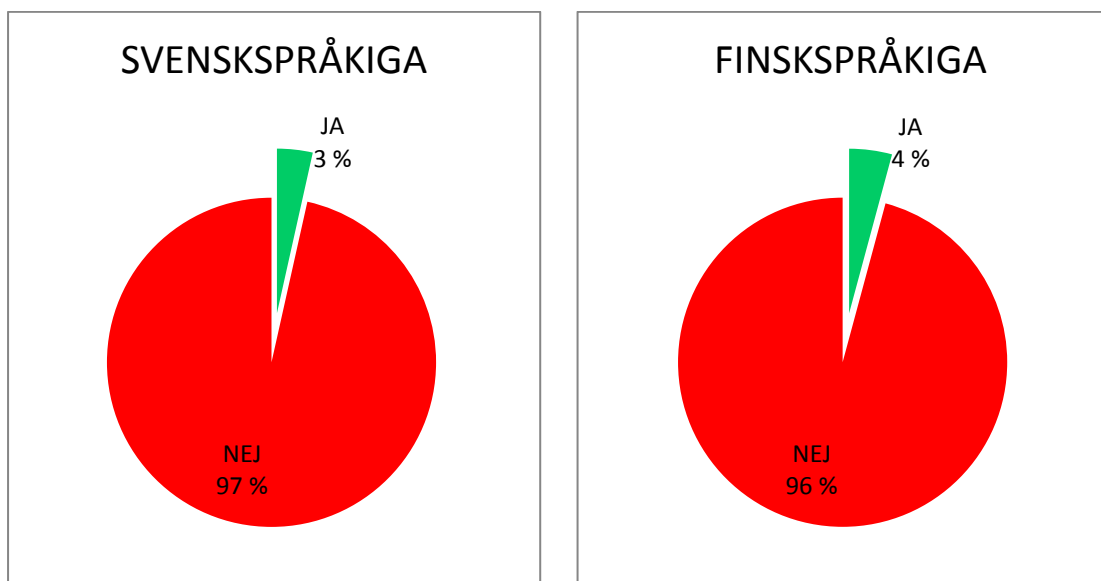


Trots en ökad medvetenhet i kommunerna om behovet av språkplanering och att språkfrågorna varit på agendan - eller kanske just därför - har osäkerheten om vilka språkliga rättigheter man har inte minskat, utan ökat något sedan 2008 (fig.10).

Mer än var fjärde svenskspråkig uppger sig känna till sina språkliga rättigheter dåligt eller inte alls, lika många tror sig känna till dem mycket bra.

Intressant är ett finskspråkiga (både 2008 och 2012) i högre grad anser sig känna till de språkliga rättigheterna. Svenskspråkigas större tveksamhet torde bero på att de konfronterats oftare med frågorna och därför mera tvingats reflektera över dem.

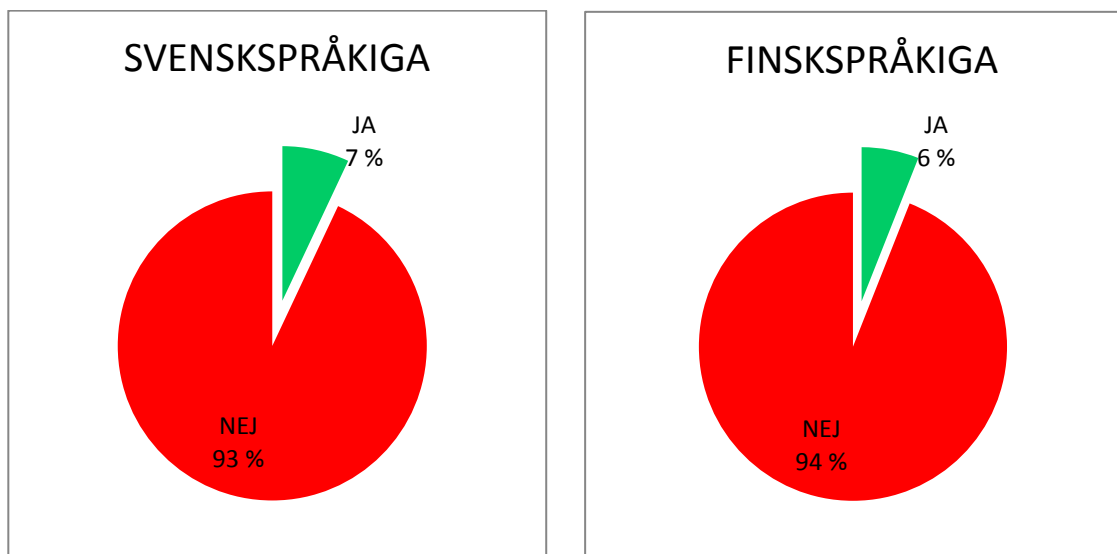
Figur 11 a och b. Kontakt med tjänsteman eller förtroendevald om språklig service bland svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.



Endast ett fåtal (3 - 4 procent) har någon gång kontaktat tjänsteman eller förtroendevald i frågor som berör språklig service eller språkliga rättigheter (fig.11 a och b).

Detta har kanske att göra med att ytterst få vet vem man skulle kontakta i kommunen om dylika frågor blev aktuella. Här kan finnas plats för information och profilering i tvåspråkiga kommuner, när man ser över sin språkstrategi. Skillnaderna mellan språkgrupperna finns inte i detta hänseende (fig. 12 a och b).

Figur 12 a och b. Kännedom om vem i kommunen man kunde vända sig i frågor om språklig service bland svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.



3. Vitsord för språkservice

Ett välfungerande koncept i språkbarometrarna har varit att konkretisera bedömningen av språklig service genom att fokusera på de viktigaste kommunala och statliga instanserna och enheterna de flesta invånare kommer i kontakt med. Vitsordsskalan 4-10 har visat sig vara konkret och lättanvänd, jämfört med t.ex. en 1-5 skala, där man ofta tenderar att ”parkera” i mitten, eller skalorna 0-10 eller 1-10, där många, med betygsskalan i bakhuvudet, sällan ger sämre vitsord än 4.

Nackdelen med vitsordsskalan är dock att få använder hela skalan. Ofta rör man sig med en gaffel på tre-fyra vitsord. En del kan anse att vitsordet 7 är helt acceptabelt, medan andra upplever vitsordet 7 som nästan undermåligt. Ett vitsord skall därför inte lösryckt tas ur sitt sammanhang, utan det är i jämförelsen vitsorden får en betydelse. Även om det handlar om individuella vitsord presenteras här givetvis det kollektiva medeltalet.

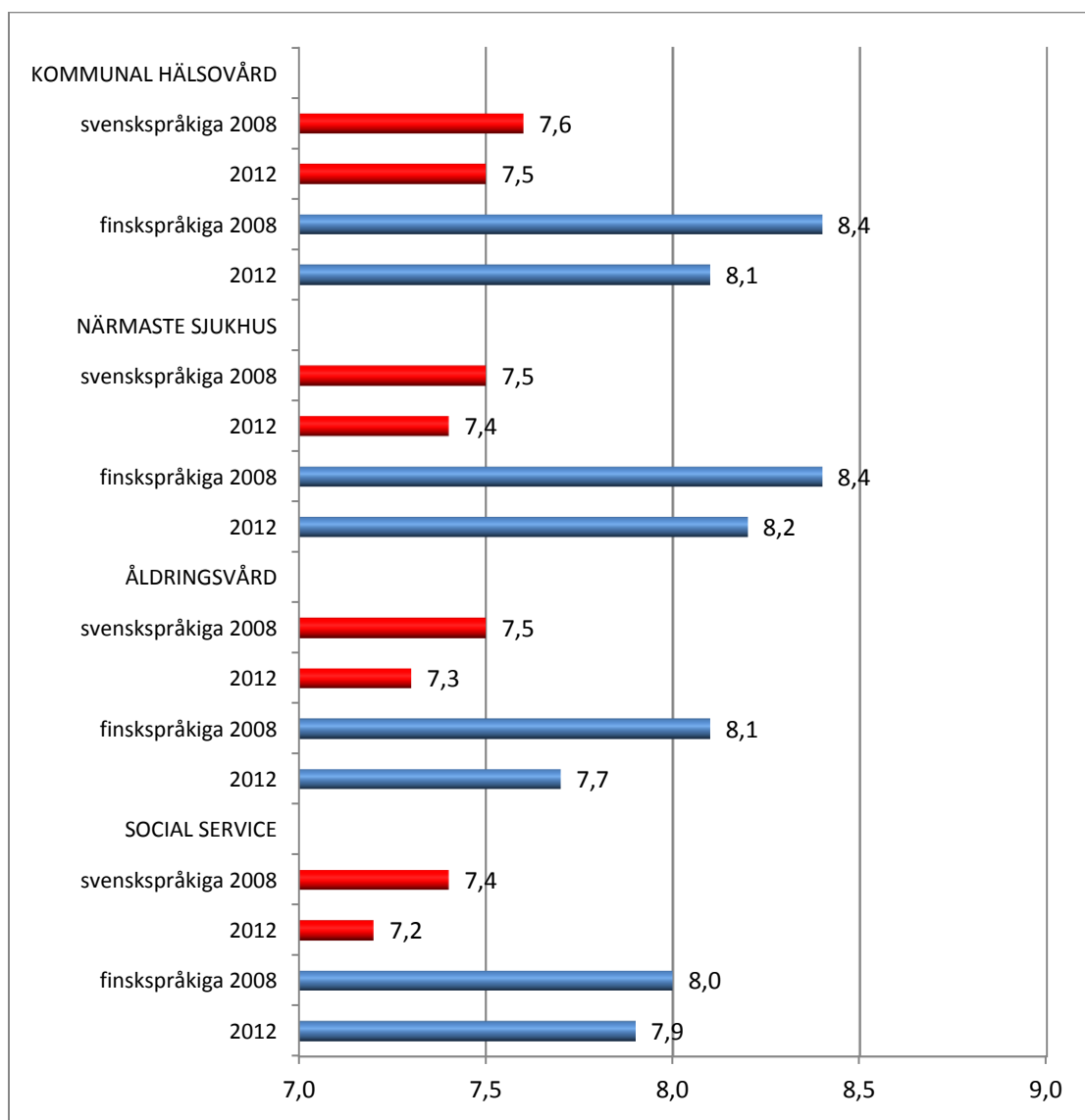
Samma frågor har används i tidigare språkbarometermätningar, men vissa mindre justeringar har gjorts vid valet av serviceinrättningar och sektorer.

I det följande presenteras vägda medeltal för svensk- och finskspråkiga minoriteter 2008 och 2012.

3.1. HÄLSOVÅRD, SJUKVÅRD, ÅLDRINGSVÅRD OCH SOCIAL SERVICE

Svenskspråkiga ger i snitt ungefär ett vitsord lägre än finskspråkiga, oberoende av sektor. När frågor om språklig service inom den offentliga sektorn lyfts fram ligger fokus ofta på hälso- och sjukvården. Det finns flera förklaringar till detta. I en vårdssituation är man i regel ganska sårbar och väldigt lyhörd för de besked och de signaler vårdpersonalen ger. Oberoende av språk är man många gånger osäker och ängslig. Om kommunikationen dessutom inte fungerar växer osäkerheten. Det räcker inte med att man får tala sitt språk, man vill också bli förstådd. Och det gäller också att förstå vad läkaren, sköterskan eller mottagningsbiträdet säger. Det gäller således att fullständigt förstå och att fullständigt förstås. I en sådan situation tar man kanske till personalens huvudspråk. Detta är mycket vanligt bland svenskspråkiga i huvudstadsregionen och i Åbo.

Figur 13. Angivna medelvitsord för språklig service: kommunal hälsovård, närmaste sjukhus, åldringsvård och annan social service, svensk- och finskspråkiga minoriteter 2008 och 2012.



Att hälso- och sjukvården ofta lyfts fram handlar också om att alla, oberoende av ålder, är beroende av en fungerande kommunikation. Medan tekniska frågor, frågor om skatter, tillstånd och handlingar kan handhas av den i hushållet som bäst behärskar vokabulären är såväl barn som åldringar beroende av en fungerande sjuk- och hälsovård på alla plan. Respondenterna i Språkbarometern (i åldern 18-80 år) lyfter i denna fråga fram både barn- och föräldragenerationen som målgrupper för en fungerande sjuk- och hälsovård. Inte minst i de öppna kommentarerna framkommer ofta exempel på detta.

En stor utmaning förefaller att vara rekryteringen av personal till vårdsektorn, då alltfler i personalen har ryska eller estniska som modersmål och bristande kunskaper i såväl svenska som finska.

ÖPPNA KOMMENTARER

Idag förväntas man ibland behärska även andra språk än svenska och finska då man besöker hälsocentralen. (Esbo)

Min sambo och jag fick barn. Jag blev ombedd att bekräfta en så pass viktig sak som faderskap via brev på finska. Bokade tid på engelska! Intervjun samt själva bekräftandet med hjälp av en rysk tolk som talade lite svenska. Fullständigt underkänt!! (Esbo)

Att kräva vård på svenska är rena utopin. (Esbo)

Jobbar som anstaltvårdare på Jorvs sjukhus. Pratar svenska med patienterna och får positiv respons, alltså sådana som har svenska som modersmål. (Esbo)

Under årens lopp har det ibland varit svårt att få vård på varken vettig finska eller svenska på hälsovårdscentralen. (Hangö)

Som det nu är kan man gott säga att svenska språket och svenskspråkiga "mobbas" i min kommun. (Helsingfors)

Har sedan länge önskat få ex läkar-service på eget modersmål, men lyckas ej. Som oftast är det inte ens någon helt finskspråkig, utan från Estland eller Ryssland! (Helsingfors)

Har inte fått svenskspråkig vård på hälsostationen trots att jag bad om det då jag blev tillfrågad. (Helsingfors)

På hälsovårdscentralen har jag egen läkare med svenska som modersmål. (Vanda)

Viktigt är att hjälpsökande ska få service på sitt modersmål. Tidigare erfarenhet av psykologbesök på annat än modersmål vilket blir svårt. (Grankulla)

Hälsovårdscentralens läkare vill inte tala svenska, men är annars snäll. (Kyrkslätt)

Jag åker till en annan kommun för hälsokontroll/rådgivning för vår son då hälsovården inte pratar tillräckligt bra svenska. (Lapträsk)

Ambulanspersonalens intyg över språkkunskaper hjälper inte då de inte kan/vill yttra ett ord på svenska. (Lovisa)

Den viktigaste servicen såsom sjukvård-, tandvård osv. fungerar ej mera på svenska. Det är mycket illa för personer som ej behärskar det finska språket så bra. Verkligen illa! Och om man pratar svenska kan man bli mycket sämre bemött. (Lovisa)

Hälsovården är i Lahtis och Orimattila, därför språkproblem. (Mörskom)

I Pyttis har vi en svenskspråkig läkare, f.ö. är hela personalen finskspråkiga i hälsovården.

Med remiss till sjukhus får man ringa o ta reda på o begära att få svensk läkare (Sibbo)

I Lojo sjukhus som är det närmaste har vi inte fått service/vård på svenska, vilket är verkligt synd! (Sjundeå)

Då man hamnar på sjukhus inom LOST kan det hända att man träffar "en" som pratar svenska, på följande avdelning är det slut!!! Man blir uppmanad att prata finska. Samma gäller alla epikriser som skickas hem, enbart på finska, fastän man bett att få dem på svenska! (Sjundeå)

Ju sjukare man är desto viktigare är språket och ett empatiskt bemötande!(Åbo)

Vid besök på centralsjukhuset och hälsovårdscentralen är det sällan man råkar på någon som kan svenska. (Karleby)

På sjukhusen i Vasa har svenska servicen för det mesta varit bra. Ett glädjande fenomen var viljan att i Tammerfors (TAYS) tala svenska och att "öva sig på mig". (Vasa)

Då min son skulle på 3-årigskontroll bad jag i förväg att få testen gjorda på svenska, då det är det han förstår bäst. Trots det gjordes kontrollen på finska och fick delvis göras om, då han inte förstod att plocka upp leksaksbåten då hälsovårdaren viskade "laiva" (ett ord han aldrig hade hört förut!) Bad då åter att testen skulle göras på svenska men det gick inte då testen i Finland är standardiserade till vissa ord. (Tammerfors)

T.ex. läkarna har svårigheter även på finska pga. läkarna är ryska... (Kotka)

Det är numera en s.g.s. omöjlighet att få läkarvård på svenska. (Helsingfors)

Har en gång begärt mina uppgifter från Borgå sjukhus (journaler) fick dem bara på finska! (Lovisa)

Talar själv hellre finska än att bli missförstådd på dålig svenska. Har å andra sidan i akut svår smärta haft svårt att hitta några ord alls på finska. (Mörskom)

All form av terapi, såväl talterapi som psykoterapi ska fås på modersmålet. Man måste kunna vara säker på att den man talar med förstår vad man har att säga. (Sibbo)

När man anlitar hälsocentralen på svenska, får man ändå medicinrecept på finska. (Sibbo)

Ruotsia pääkielenään puhuville vaatimus vähintään hyvä suomenkielen taito kunnallisten palveluiden parissa työskenteleville (sairaala, terveystieteiden keskus ja kunnan virastot). (Jakobstad)

Lääkäripalveluissa on ajoittain (päivystys) henkilöitä, jotka eivät osaa suomea. Aina ei ole myöskään tulkkausta (Jakobstad)

Paikallisessa Malmin sairaalassa asioidessa hoidosta/sairaudesta puhuttaessa oli hyvä jos henkilökunta pystyisi kertomaan asiat myös hyvällä suomella. (Jakobstad)

En itse kiinnitä huomiota palvelukieleen, nuorisomme sen sijaan suuresti ärsyttää jos esim. lääkäri ei puhu suomea. (Jakobstad)

Esim. hoitoalan koulutukseen hakevien kielitaistoon tulisi kiinnittää huomiota. (Korsholm)

Meillä on Pietarsaassa suuri osa lääkäreistä ulkomaalaisia, jotka oppivat jotenkin ruotsia, mutta ei suomea lainkaan. Todella vaikea joskus saada selvää ensin puhelinreseptiä vastaan ottaessa. (Larsmo)

Esim. kotipalveluun ha vuodenaseistoille pyrkiville työntekijöille lisää suomen kielen opiskelua ja kielitodistus - ei riitä, että kysyy vointia, pitäisi ymmärtää myös sen mitä sairastunut asiakas /pot. vastaa. (Malax)

Jag önskar att HVC skulle lära sin personal några fraser svenska. T.ex "Jag kan inte svenska men förstår ni finska?" Istället för att direkt snäsa av en på finska. (Karleby)

Gamlingar behöver få service på sitt egna modersmål speciellt hos läkare! (Esbo)

Jobbar själv inom åldrvården och är förvånad över den dåliga servicen på svenska både inom anstalts- och öppenvård. (Vasa)

I åldrvården har jag bevittnat att man använt färdigt skrivna lappar med olika frågor beträffande hälsan m.m. eftersom man inte kan tala språket är dessa lappar tydligen tagna ur ordbok! (St Karins)

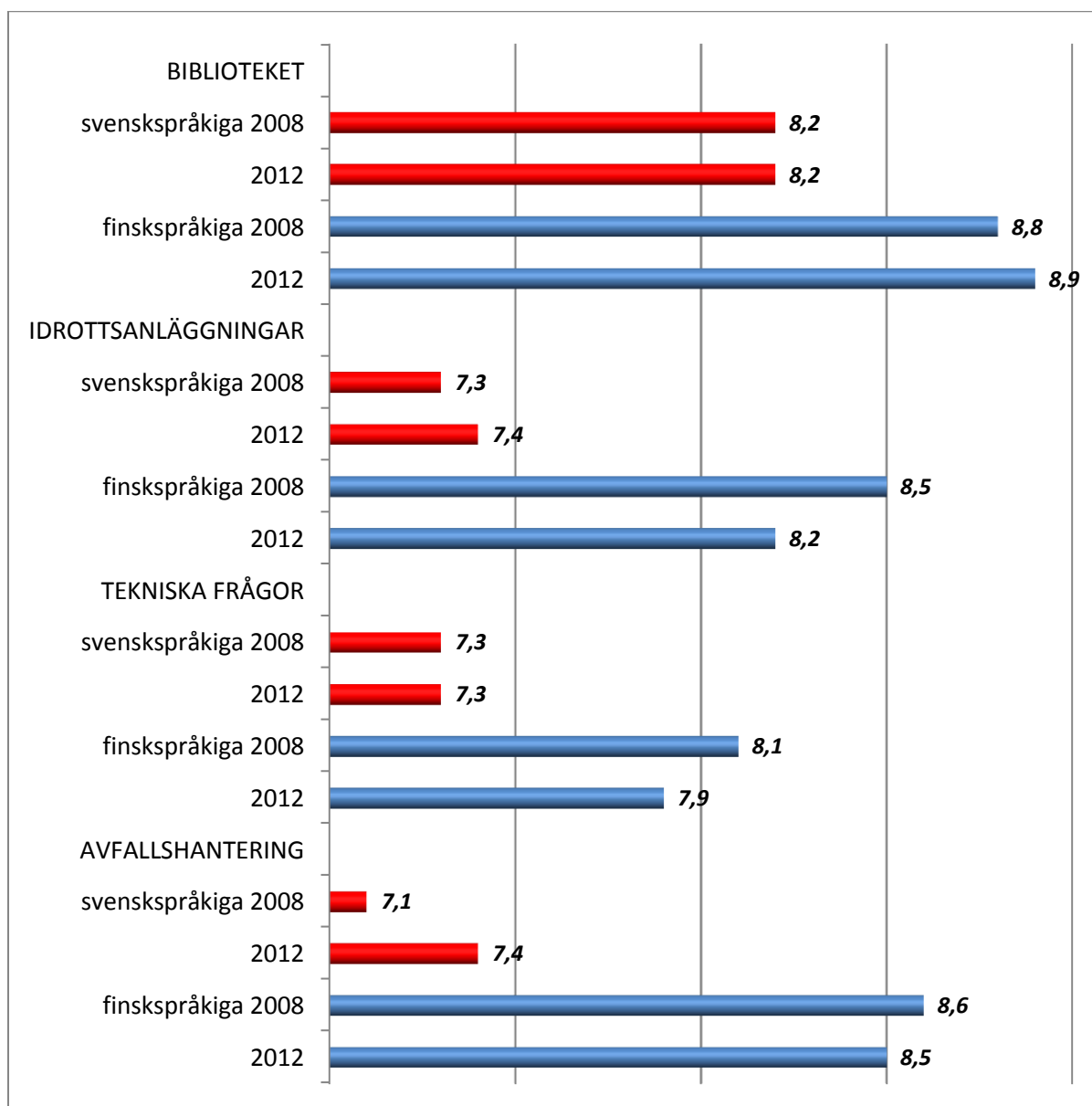
När Sjundeå och Ingå gick med i LOST med Lojo talades det så varmt om svenska att där uppstår absolut inga problem. Men tyvärr är det inte så. T.ex i viktigaste handikapp-frågor där man absolut måste få tala sitt modersmål = svenska går det INTE ALLS: = Lojo är på den punkten totalt finskt. Detta berör både Sjundeå och Ingå nu. Hur i framtiden? (Sjundeå)

3.2. ANNAN KOMMUNAL SERVICE

Den kommunala sektor som i språkbarometerenkäterna i regel fått bäst vitsord är det kommunala biblioteket. Här upplever man att servicen ofta fungerar väl på minoritetens villkor. Att det även handlar om en indirekt utvärdering av utbudet på böcker på minoritetsspråket är sannolikt.

Bristande språkservice vid idrottsanläggningar (sporthall, sportplan, simhall...) har påtalats även i tidigare enkäter. Även tekniska frågor (gatu-/vägunderhåll, vatten, avlopp, elektricitet, bygglov...) och inte minst dokumentation av dessa sker ofta på majoritetsspråket. Detta är sektorer som tydligen behöver ständig översyn.

Figur 14. Angivna medelvitsord för språklig service: bibliotek, idrottsanläggningar, tekniska frågor och avfallshantering 2008 och 2012.



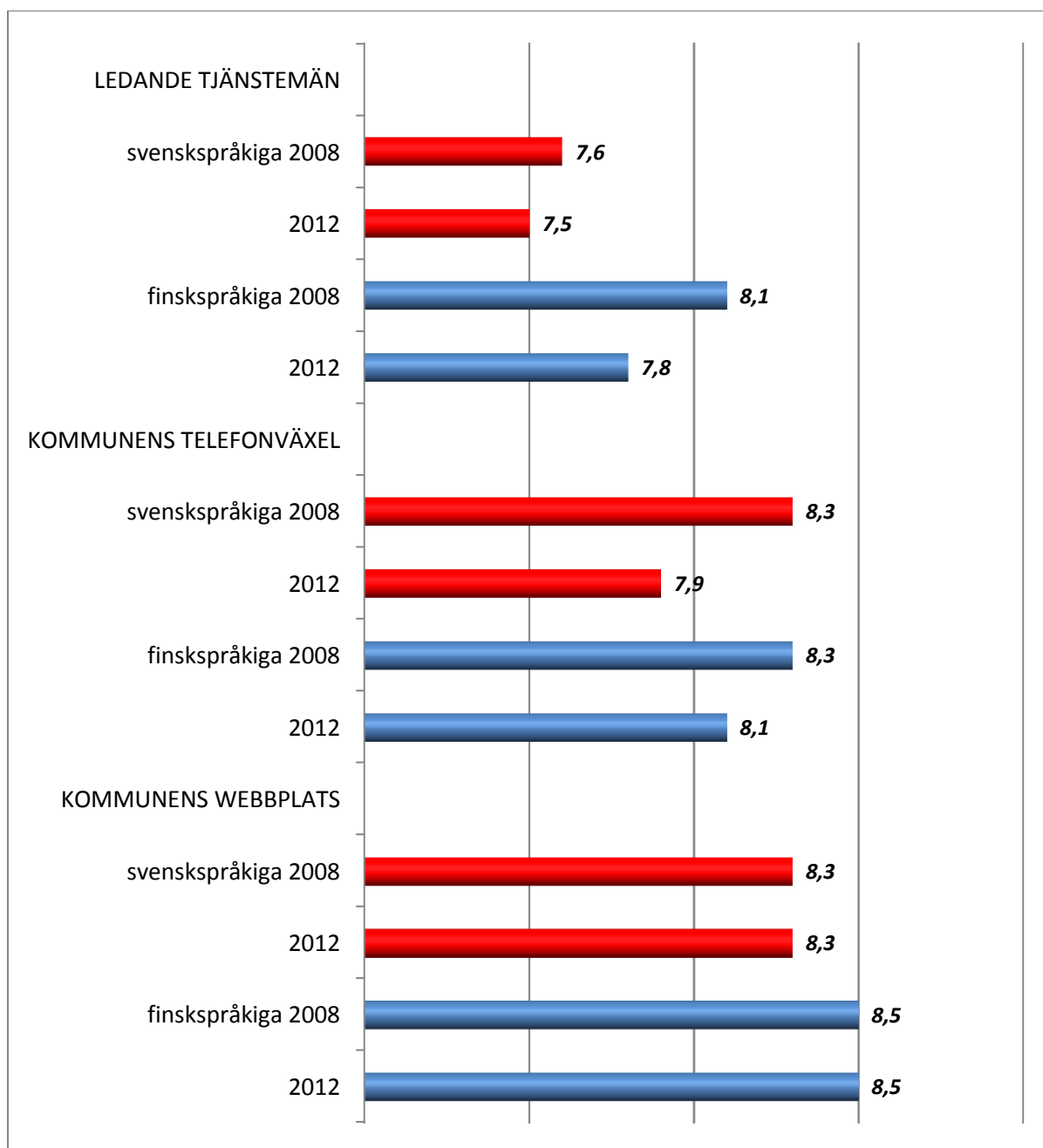
Att sektorn ”avfallshantering” tagits med har lett till en del ironiska kommentarer, typ ”spelar det någon roll på vilket språk avfallet hämtas, bara någon gör det”. Sektorn har tagits med då den hör till de privata tjänster som upphandlas av kommunerna och där den språkliga servicen även bör beaktas. Det handlar naturligtvis om språkval för information och fakturering.

KOMMENTARER

Tekniska frågor: kommunen har tjänstemän som inte kan svenska. (Lovisa)

Problemet med språkservice i Vasa är att formellt fungerar den men inte i praktiken, ta t.ex. byggnadsfrågor, arbetsledare inom kommunal byggnadskontor. (Vasa)

Figur 15. Angivna medelvitsord för språklig kommunal service; ledande tjänstemän, kommunens telefonväxel och webbplats 2008 och 2012.



Kommunens språkliga image skapas på många olika sätt, men såväl symboler och praktisk information är här av största vikt. Vilken bild kommunens ledande tjänstemän ger är ingalunda av perifer betydelse för hur integrerad minoriteten känner sig. Även de signaler som telefonväxeln ger; *kaupunki*, *staden* eller *kaupunki-staden*, *staden-kaupunki* spelar en roll för om minoriteten ser sig sedd och hörd. Mot denna bakgrund är det anmärkningsvärt att vitsorden såväl bland svensk- som finskspråkiga minoriteter sjunkit något sedan 2008. Däremot får kommunernas hemsidor exakt samma, tämligen goda vitsord som tidigare, även om det finns en hel del önskemål om språkriktighet.

Bra med telefonservice där man kan välja vilket språk man vill ha betjäning på. (Esbo)

I växeln ska personen (även vikarier) vara fullständigt tvåspråkiga i en tvåspråkig stad/kommun. Attityden bland tjänstemän börjar hos ledningen. (Åbo)

Som Strömforsbo talade inte tjänstemannen svenska, nu i Lovisa är det bättre. (Lovisa)

Kotka stads webb-sidor är på finska, engelska och ryska! Inte svenska. (Kotka)

Kommunens svenska webbsida är bedrövlig, det gäller också grannkommunerna. Man är tvungen att läsa också den finska för att vara säker på att man förstått rätt. (Esbo)

Tyvärr brister ofta bland annat kommunens webbsidor i kvalitet. Endast ett fåtal sidor finns på språken - oftast leder knappen "på svenska" tillbaka till startsidan. (Helsingfors)

Använder sej kommunen av google - översättning? (Esbo)

3.3. ÖVRIGA KOMMENTARER

Vid en analys av de öppna kommentarerna visar det sig att de växande minoriteterna, alltså de finskspråkiga minoriteterna betydligt oftare kommenterar skola, utbildning och kultur, eftersom detta är sektorer som de upplever att inte ännu är i balans med efterfrågan. Många ser språkbad och tvåspråkiga skolor som något eftersträvansvärt och många efterlyser även kurser i svenska!

Hyvä idea on jos suomen- ja ruotsinkieliset koulut /päivähoito olisivat yhdistettyinä "SAMAN KATON ALLE". Päästäisiin ajan mittaan kaksikielisyteen. (Kristinestad)

Enemmän mahdollisuuksia "kielikylpyyn" kaikille ikäluokille, mutta erityisesti lapsille. Kaksikielisyys on RIKKAUS! (Kristinestad)

Kielikylpykoulutusta vauvasta – vaariin. (Jakobstad)

Koulu- ja jatko- opiskelupaikkoja enemmän suomenkielisille. (Jakobstad)

Lasten kouluopetuksessa on aukkoja suomenkielen opetuksessa. (Kimitoön) Suomen ja ruotsinkielisten koulut saman katon alle! (Pargas)

Kansanopistolla enemmän suomen-kielistä palvelua ja opetusta. (Nykarleby)

Kansalaisopiston tarjonta on kuin ruotsinkielistä. Arvostan, että meiltä suomenkielisiltä kysyttiin, toivoisimmeko suomenkiel. koulupalvelua. (Närpes)

Kulttuuritarjontaa myös suomeksi. (Pedersöre)

Suomenkielinen lukio olisi toivottavaa omassa kaupungissa. Tämä oli muuten ensimmäinen kielitiedustelu 30 vuoteen, jotka olen täällä asunut. (Raseborg)

Kansalaisopisto ryhmät ei ole suomeksi. Harrastukset ei ole suomeksi. (Vörå)

Kulttuuritilaisuudet: Jos ilmoitetaan että ne on kaksikieliset, ne menee aina ruotsin kielellä pari sanaa suomen kielellä. Samaten kaikki luennot, oli ala mikä tahansa. (Jakobstad)

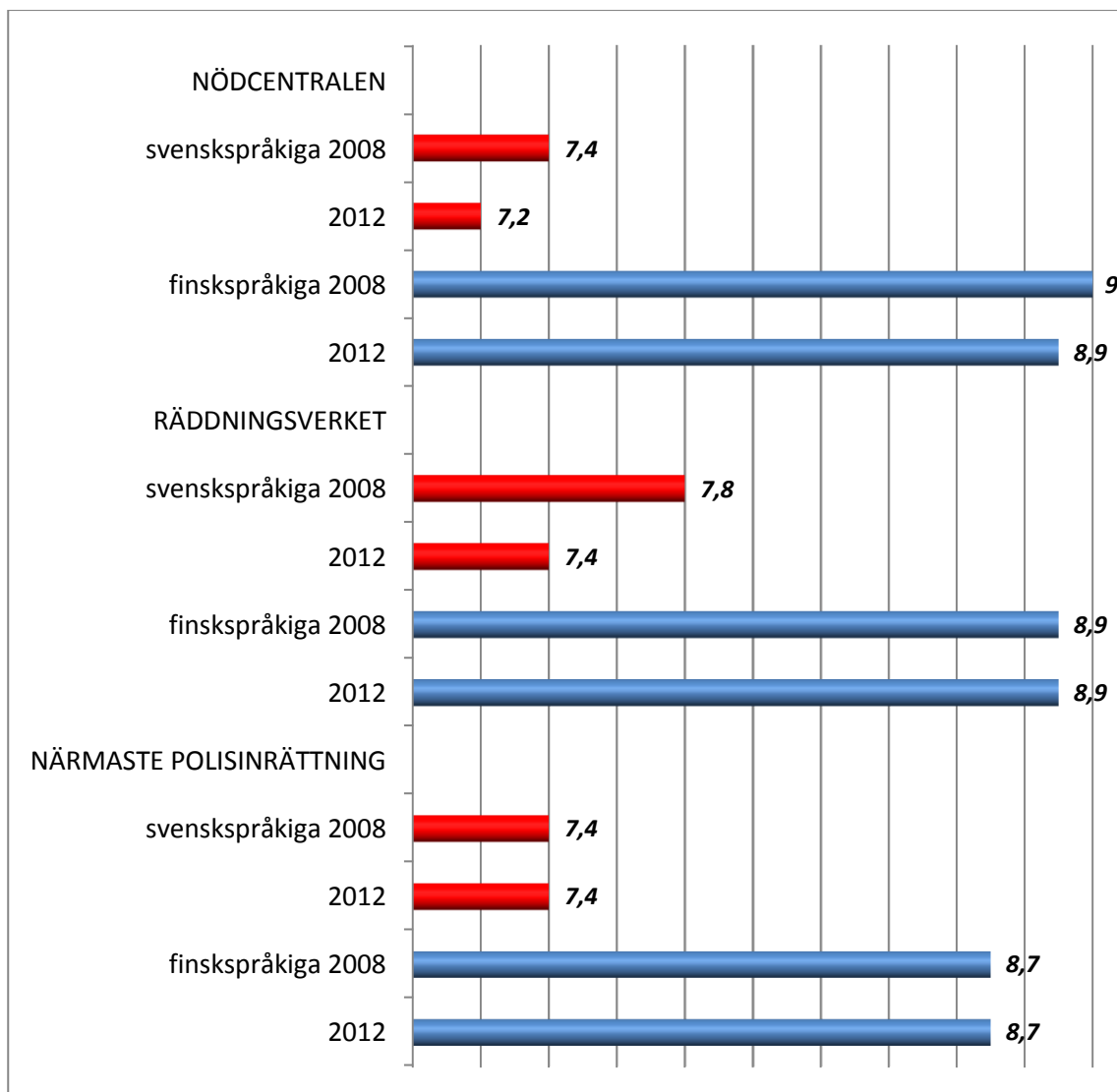
Kulttuurintarjonta suomeksi on todella heikkoa. (Esim. musiikki, teatteri ym.) (Raseborg)

Palvelut kyllä saa suomeksi. Kulttuuritilaisuuksiin ei pysty osallistumaan kun ei osaa ruotsia. (Vörå)

Kielikylpymahdollisuuksia ja kansakäymistä enemmän (Vörå)

3.4. NÖDCENTRALEN, RÄDDNINGSVERKET OCH POLISEN

Figur 16. Angivna medelvitsord för språklig service; nödcentralen, räddningsverket och närmaste polisinsättning 2008 och 2012.



Som redan konstaterats är de finskspråkiga minoriteterna mera tillfreds med den statliga servicen, än med den kommunala servicen på finska. Samtidigt upplever de svenskspråkiga att den kommunala servicen är bättre på svenska än den statliga servicen. Det betyder att vitsorden för svensk, respektive finsk service för den statliga servicen uppvisar större skillnader mellan svensk- och finskspråkiga respondenter.

Klarast märks skillnaderna då ”trygghetssektorerna”- nödcentralerna (112), räddningsverket (ambulans, brandkår) och polisen utvärderas. Sektorerna har även tidigare lyfts fram som problemområden visavi språkberedskap, uttryckligen svensk språkberedskap. Just nödcentralerna och räddningsverket har fått lägre vitsord än tidigare. Exemplet på bristande svensk beredskap, speciellt i de nyländska kommunerna är legio. Detta är helt tydligt en sektor som inte fungerar på de svenskspråkigas villkor. Det finns en utbredd osäkerhet och misstro mot den svenska serviceberedskapen, baserat på egna erfarenheter.

Har själv ringt 112 ett par gånger, men kommer inte ens att tänka på att tala svenska med dem eftersom man bara hört att det talar finska. Ärendet är ju viktigt och då är det viktigare att livhankar räddas än att hålla på sina språkliga rättigheter. En gång var ambulanspersonalen svensk och det var en trevlig överraskning..(Esbo)

Nödcentralen i Lojo svarar oftast på finska, fast den borde vara tvåspråkig. Mitä-mitä? (Hangö)

112 ger inte service på svenska... ingen förstod vad jag ville säga. (Hangö)

Speciellt gällande nödsamtal, ambulans och sjukhusvister ser jag det finns förbättringar att göra i den språkliga servicen. Varje gång jag kontaktat nödcentralen eller varit i behov och åkt ambulans har jag bemötts på finska. (Vanda)

Nödcentralen kunde definitivt förbättra sin svenska! (Kyrkslätt)

Nödcentralen 112, räddningsverket o. polis bör bättra på språkservicen!! Känner till dödsfall pga bristfälliga språkkunskaper!! (Lapträsk)

Önskar att det alltid finns någon som kan ge service på svenska på nödcentralen. (Lovisa)

När man ringer 112 får man endast finska vilket är frustrerande. (Lovisa)

Nödcentral och räddningsverket MÅSTE kunna BÅDA språken!!! Under all kritik! (Lovisa)

Alarmcentralen har de senaste gångerna genast bett mej tala finska. SKÄRPNING! (Lovisa)

Fick betjäning (112) på dålig svenska och var orolig om ambulans skulle hitta fram, men ambulanspersonalen var bra och svenskspråkig. (Lovisa)

Har ringt nödcentralen två gånger och inte fått svensk service inom rimlig tid! (Lovisa)

Önskemål = bättre service på svenska → nödcentralen + ambulanspersonal. (Lovisa)

Personalen på nödcentralen borde förbättra sina kunskaper i svenska. (Lovisa)

Jag kan leva med "dålig" eller bristfällig service på svenska i allt annat utom 112. Det som är AKUT (och ofta i upprört tillstånd) MÅSTE fungera 24/7. (Lovisa)

Behövde en gång ambulans åt mitt barnbarn, som hade feberkramp. Personen pratade bara finska. Det var en hemsk upplevelse när man är chockad och inte får prata sitt modersmål i sådana fall. (Lovisa)

Jag önskar jag skulle få service på mitt modersmål då jag beställer ambulans, polis och räddningsverks ärenden och även läkarvård och i skatteärenden. (Borgå)

Räddningsverket, nödcentralen och sjukhuspersonal MÅSTE kunna båda inhemska språken fullständigt!!! (Borgå)

Då jag inom senaste halva året ringt två gånger till nödcentralen 112, har jag båda gångerna endast fått betjäning på finska, vilket jag anser vara uruselt! Vid en nödsituation behöver man få prata sitt modersmål! (Borgå)

Nödcentralen 112 fungerar inte på svenska, dom säger "pratar du finska?" (-nära vän råkat ut för detta). (Borgå)

Då man ringer 112 tar det för lång tid, då det först svarar en finskspråkig person, som försöker tala svenska, men misslyckas och sedan söker fram en svenskspråkig person. (Sibbo)

Har endast en gång varit tvungen att ringa 112, och då blev jag ombedd att tala finska. (Sibbo)

2 ggr ringt till 112! Puhutteko suomea? - när jag börjat på svenska. (Sibbo)

Nödcentral-ambulans fullkomligt finskspråkig (gällde gäst som skadat sig). Inom denna

bransch torde man kunna få kräva svensk service. (Sibbo)

112, räddningsverket och polisen har bra service på finska, men borde definitivt förbättra servicen på det andra inhemska språket SVENSKA!!! (Sjundeå)

Nödcentralen: Var rädd för att använda svenska för att det inte skulle ske några missförstånd. Vore bra om de personer på nödcentralen som behärskar båda språken svarade i telefonen så att detta framgår. T.ex. "Hätäkeskus. Hyvää päivää/Nödcentralen God dag". (Åbo)

En bekant ringde nödcentralen då en långtradare körde i diket och släpvagnen blockerade hela vägen. Då han sa "Såkavägen" fick han till svar att det inte finns nån sån väg. Han sa då på finska att försök med "Sokojantie" och det hjälpte. De skrev säkert "Sokavägen". Men det är ju inte alla som kan finska när de ringer nödnumret eller tänker på att den finska personalen inte känner till vårt "å". (Karleby)

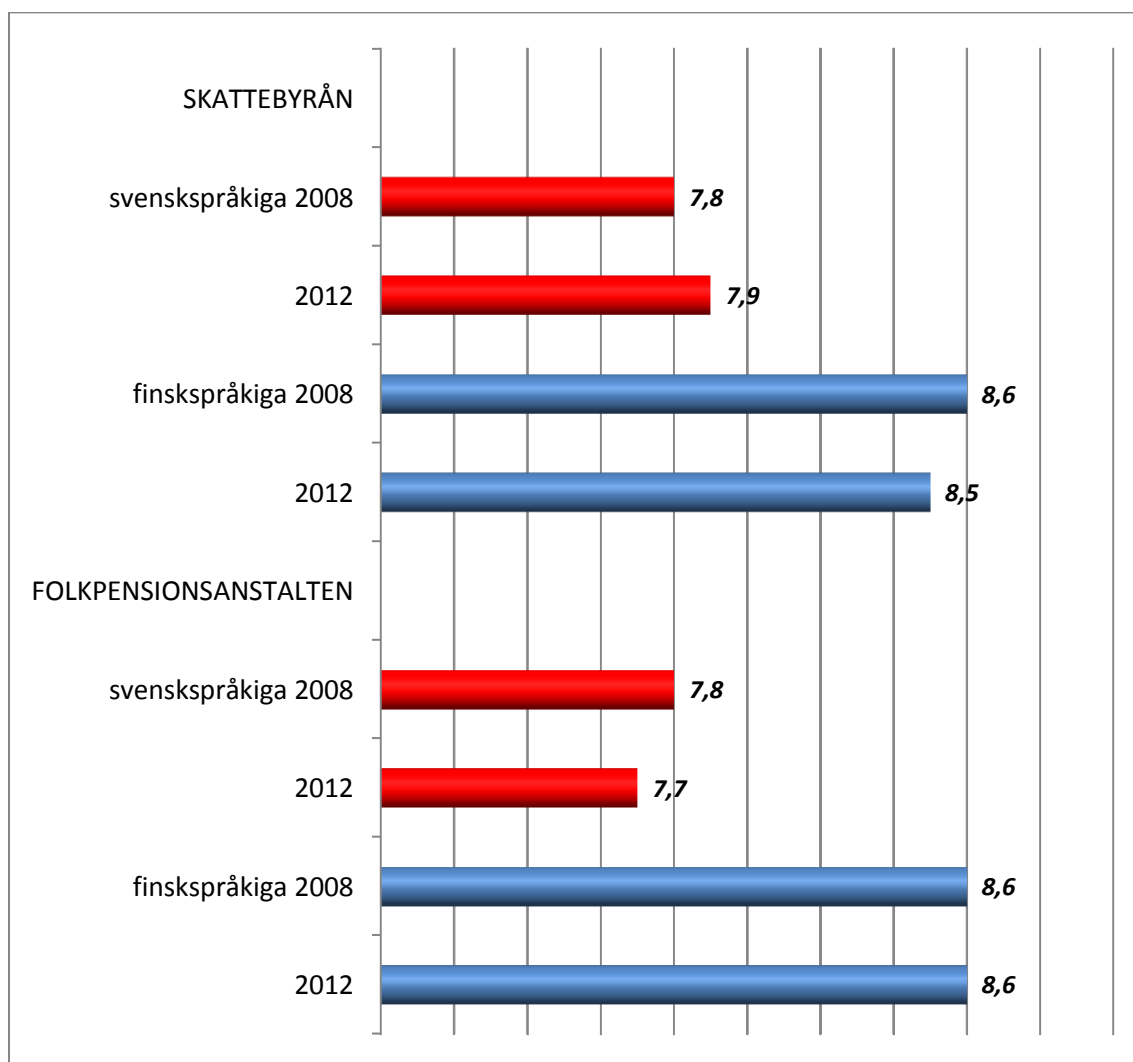
Polis skamligt dåliga om det inte är från orten. (Lovisa)

Minulla ei ole kieliongelmaa, ainoa poikkeus on pelastuslaitos, ambulanssi ja poliisiasiat joka huolestuttaa. (Pargas)

3.5. ANNAN STATLIG SERVICE

Skattebyråernas och Folkpensionsanstaltens serviceutbud och -beredskap har radikalt förändrats och förbättrats i och med att allt flera ärenden kan skötas elektroniskt, varvid även den språkliga servicen har uppgraderats och standardiserats. Utvärderingen av den språkliga beredskapen torde dock i huvudsak gälla de lokala byråerna.

Figur 17. Angivna medelvitsord för språklig statlig service; Skattebyrån och Folkpensionsanstalten 2008 och 2012.



SKATTEBYRÅN

När jag besökte Kotka skattebyrå ang. pension (flera gånger) fick jag genast höra: "Minä en osaa ruotsia, en ymmärrä näistä mitään. Tämä on täyttä hepreaa minulle" och en fientlig attityd möttes jag av och ändå pratade jag finska och förklarade vad det stod på blanketterna. Än i denna dag vet jag inte om jag beskattas rätt!! (Pyttis)

Vad avser skattebyrån och FPA har jag fått alla papper på svenska, vilket är bra. (Esbo)

Skatteblanketter är ofta på svenska, men måste byta till finska för att förstå. T.ex träd/skogsförsäljning kallas "rotförsäljning" på

svenska, på finska "puun myynti". Var ganska förundrad över vilka rötter man sålt: samma gäller alla dokument. (Helsingfors)

Skattebyrån: 3 ggr har man sagt: "Här kan ingen svenska!". (Helsingfors)

Skattebyrån borde skärpa sig. "Vi kan nog hämta en som talar svenska", säger de. Men inte haft tid att vänta. (Vanda)

Skattefrågor: pratar man svenska förenas man t.ex till Jakobstad. (Grankulla)

Skattebyrån, för att få service på svenska, får man vänta ca 15-20 min i telefonen. (Kyrkslätt)

Skatteverkets svenska språk på nätet så usel att man inte förstår något. (Sibbo)

Jag har inte i svåra situationer använt svenska för man kan bli fel uppfattad. Om man försöker i skattebyrå: Anteeksi, hetkinen, ursäkta ei tällä hetkillä ole ruotsinkielen osaava, voitko varata ajan kiitos ja näkemiin. (Åbo)

Skattebyrå: en klar förbättring, tack vare nyrekrytering (ung, välutbildad serviceminded personal) - annat var det för 10-20 år sedan! (Åbo)

Har försökt få service på svenska från bl.a. skatteverket men är ej möjligt. (Pyttis)

Verotoimistossa on tapahtunut suurin muutos 20 vuoden sisällä... kaksikielisyyteen. (Vörå)

När jag ringer upp offentlig service talar jag ALLTID svenska. Mycket ofta får man då frågan "kan vi ta det här på finska"!! Ett stort plus vill jag ge till skattebyrå - där har jag alltid fått service på svenska!! (Vanda)

FPA - FOLKPENSIONSANSTALTEN

FPA:s anställda blev arga på mig då jag talade svenska med dem. (Lovisa)

Till FPA kan man beställa tid på förhand för att få hjälp på svenska. Det borde ordnas så att det också fungerar på alla ställen där det behövs att kunna uttrycka sig på sitt modersmål. Visserligen kan man ju inte alltid vänta i månader...(Helsingfors)

FPS:s blanketter och skriftliga beslut är obegripliga på svenska. (Helsingfors)

På FPA kunde jag inte få bra betjäning på svenska, så bytte tyvärr till finska. (Kyrkslätt)

FPA: Alla brev kommer på svenska, men fysiska kommentaren fås på finska. (Pyttis)

FPA beslut på svenska har jag fått. (Sibbo)

Har vid FPA och skattebyrå de senaste åren fått bra svenskspråkig service tack vare rådgivningstelefon-tjänster där någon svensktalande alltid gett god service.(Sibbo)

FPA borde bättra på sin attityd mot finlandssvenskar, åtminstone byrå i Kyrkslätt. (Sjundeå)

Bättre svenskspråkig service i Lojo FPA, skattebyrå och polis! Har varit tvungen att sköta dessa ärenden i Ekenäs för att få service på svenska. (Sjundeå)

FPA, Skattebyrå. Vid förfrågan o väntan har svensktalande tjänsteman plockats fram. (Sjundeå)

Ärenden på FPA har även i de flesta fall skötts på finska eftersom det inte funnits svenskspråkig personal (Sjundeå).

FPA:s papper kommer på svenska. Skattebyråns papper kommer på finska. (Uleåborg)

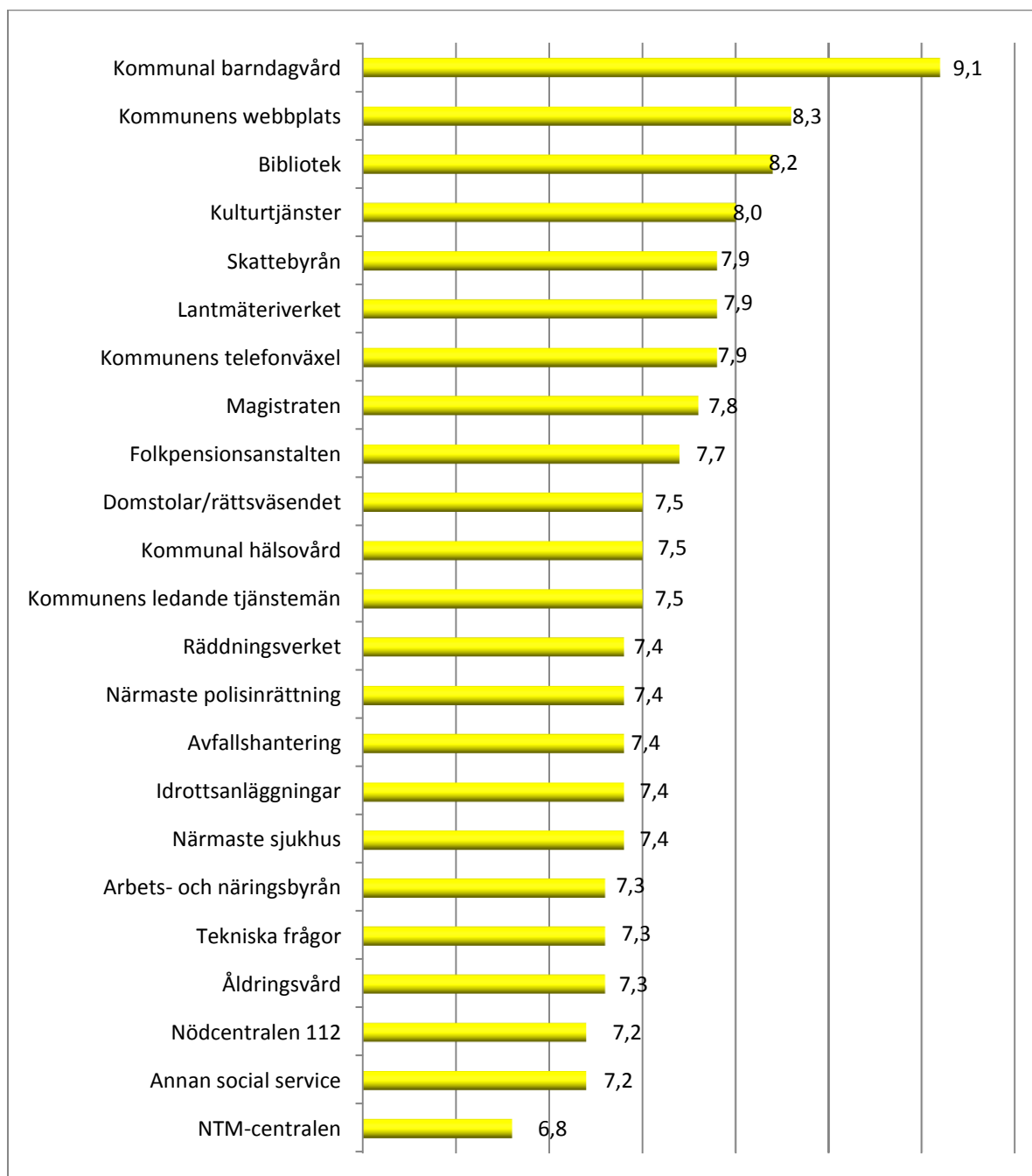
FPA i Uleåborg klarar mycket dåligt av servicen på svenska. Pensionsfrågor blev bara värre ju mer svenska talades. (Uleåborg)

DOMSTOLAR. Vid domstolar - då jag som en utav målsägandena meddelat att mitt språk är svenska - så SKA detta följas, och jag ska få alla dokument på svenska, även om alla andra parter talar finska. Något slags översättning under själva rättegången, som hölls vid Vanda tingsrätt, vore inte heller fel, eller ens att de frågar om jag förstår finska. (Vanda)

3.6. VITSORD SEKTORVIS

Den sektor som får bäst vitsord av de svenskspråkiga är den kommunala barndagvården, en sektor som i regel planeras och verkställs på språklig grund, och därför även får gott vitsord i kommuner, där den språkliga servicen i övrigt haltar. Noteras bör att undervisningssektorn i övrigt inte finns med i frågebatteriet, eftersom utgångspunkten är att den obligatoriska skolan alltid sköts på språklig grund.

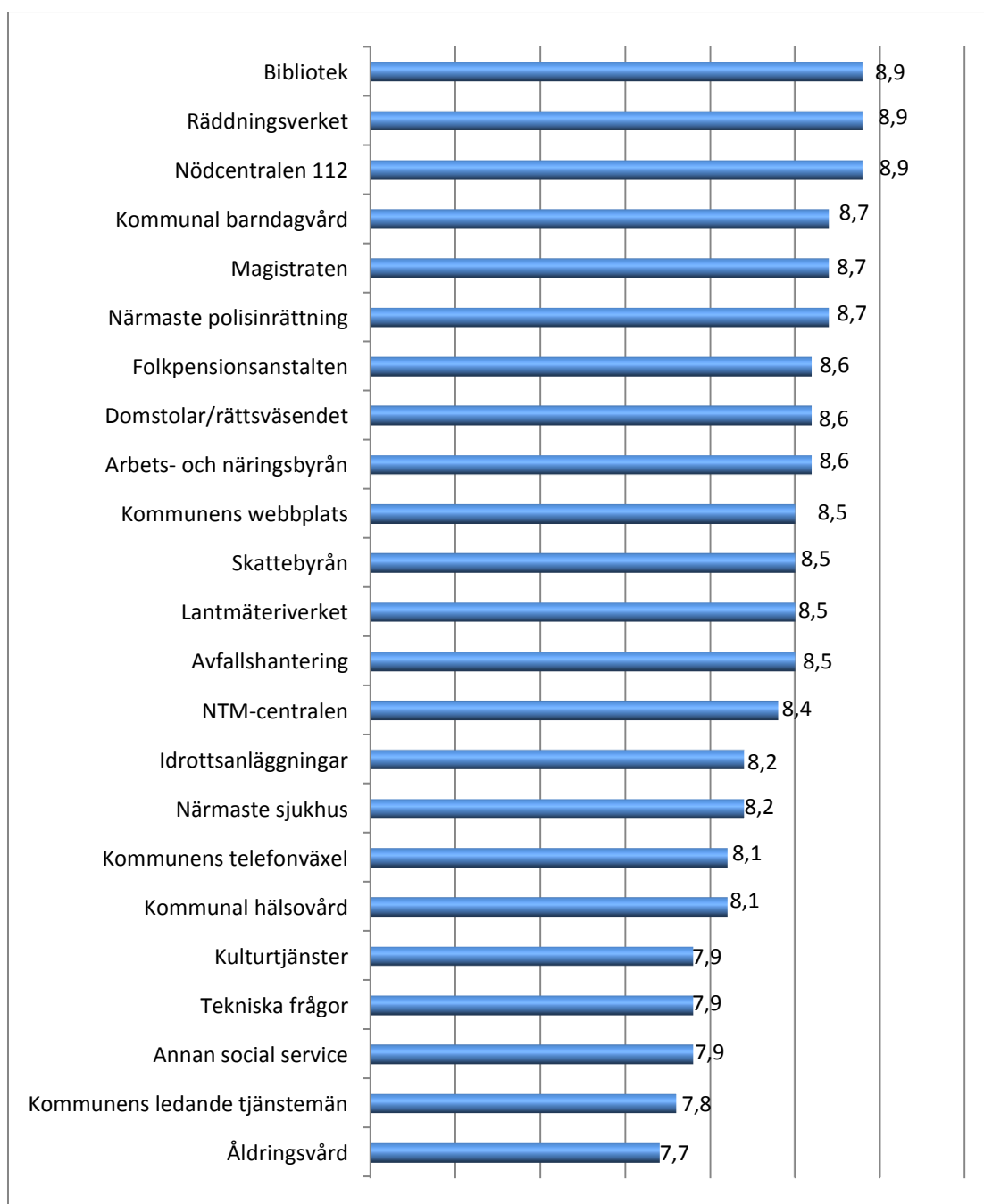
Figur 18.. Medelvitsord för olika sektorer i rangordning, svenskspråkiga minoriteter.



I övrigt får kommunens webbplats och telefon växel, liksom kultursektorn och biblioteksväsendet gott medelvitsord. Lantmäteriverket, skattebyrån och magistraten får likaså ett tämligen gott betyg.

Närings-, trafik och miljöcentralen (NTM) får det i särklass sämsta medelvitsordet (6,8). Sektorer som betydligt flera har behov av och där behovet av trygghet är betydligt större, men där den språkliga beredskapen haltar är Nödcentralen (112) och den kommunala åldringsvården. Detta är sektorer, som är i behov av specialåtgärder, eftersom den språkliga tryggheten är t.o.m. livsviktig.

Figur 19. Medelvitsord för olika sektorer i rangordning, finskspråkiga minoriteter.

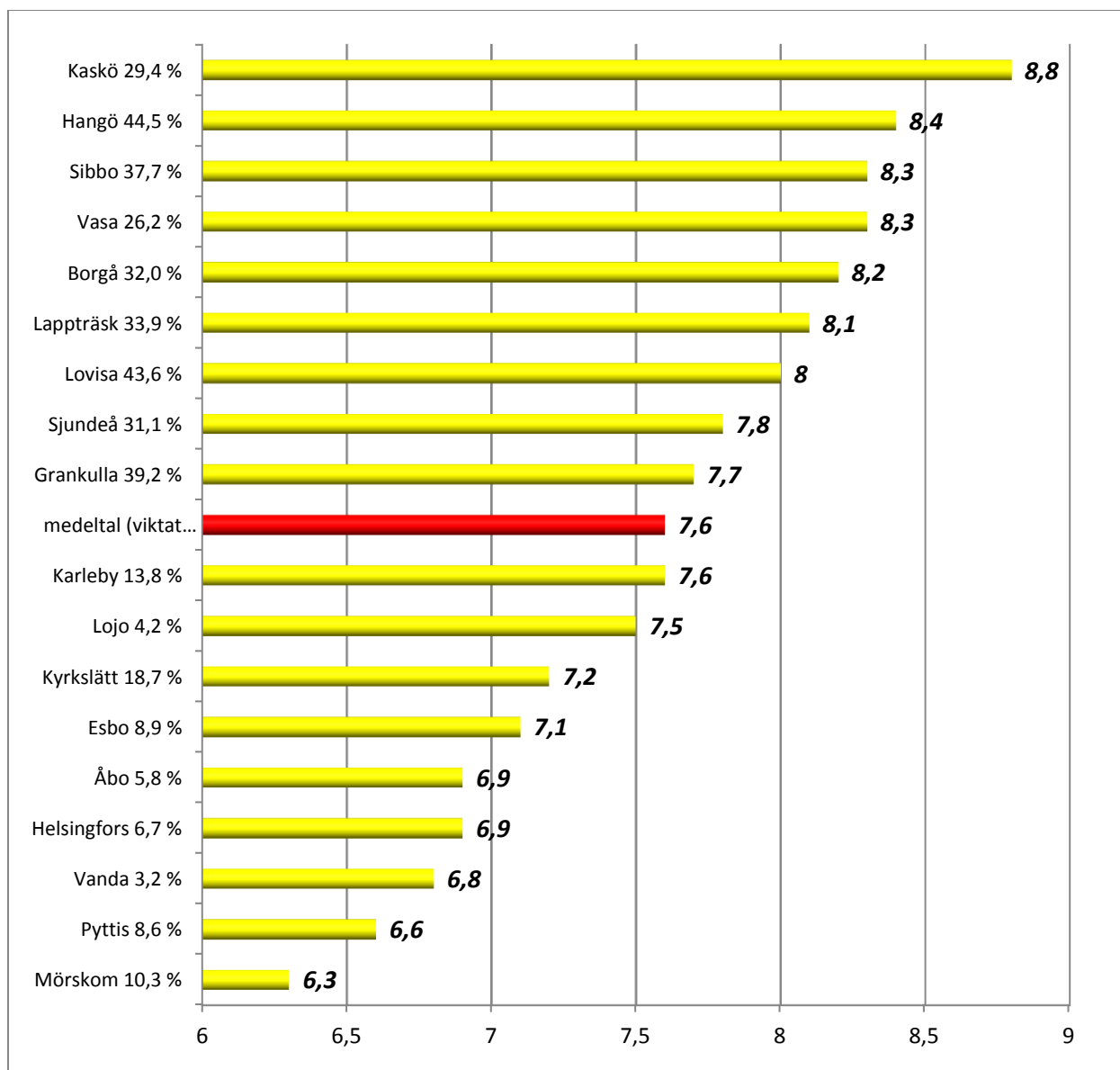


Den statliga serviceberedskapen på finska förefaller att fungera väl, även i svenskspråkiga kommuner. Men det finns en hel del att göra även här för att höja den kommunala beredskapen på finska, speciellt inom äldreomsorg och kulturtjänster, liksom även kommunernas språkliga profil i stort.

3.7. VITSORD KOMMUNVIS

I tidigare språkbarometrar har konstaterats att speciellt när det gäller de svenskspråkiga minoriteterna så är minoritetens relativa andel av betydligt större vikt än minoritetens absoluta storlek.

Figur 21. Medelvitsord för olika 23 sektorer i kommunal rangordning, svenskspråkiga minoriteter.



En sammanvägning av vitsorden för samtliga 23 kommunala och statliga sektorers språkliga serviceberedskap visar att så tydligt är fallet. Det finns en klar korrelation mellan minoritetens relativa storlek och språklig serviceberedskap och därtill kopplade tillfredsställelse med den språkliga servicen.

Svenskspråkiga i Kaskö ger det högsta genomsnittliga vitsordet för språklig service, även om de inte utgör den största minoriteten, relativt sett. De knappt 400 Kaskösvenskarna lever i en genuint tvåspråkig miljö, samtidigt som de får service även från svenskdominerade Kristinestad och helsvenska Närpes.

Även Hangö har även i tidigare mätningar uppvisat en genuint tvåspråkig profil, men en betryggande svensk infrastruktur. Andelen svenskspråkiga i Sibbo har snabbt reducerats från att de utgjorde en majoritet relativt nyligen till 38 procent i dag. Den tvåspråkiga strukturen är dock fortfarande stark, vilket visar sig även i Sibbosvenskarnas uppskattning av det svenska serviceutbudet. Det samma kan även sägas om Borgå och Borgå svenskarna.

Vasasvenskarna ger även, relativt sett, goda vitsord för den svenska servicen överlag. En förklaring till den tvåspråkiga servicen i Vasa ligger i att upplandet är svenskt och att det finns en svensk efterfrågan och ett utbud av svenskspråkiga från de svenskdominerade grannkommunerna. Att Vasa stad målmedveten gått in för aktiv språkplanering och språkprofilering inte minst genom satsning på translatorstjänster verkar även ha gett utslag i uppskattning från den svenskspråkiga minoriteten.

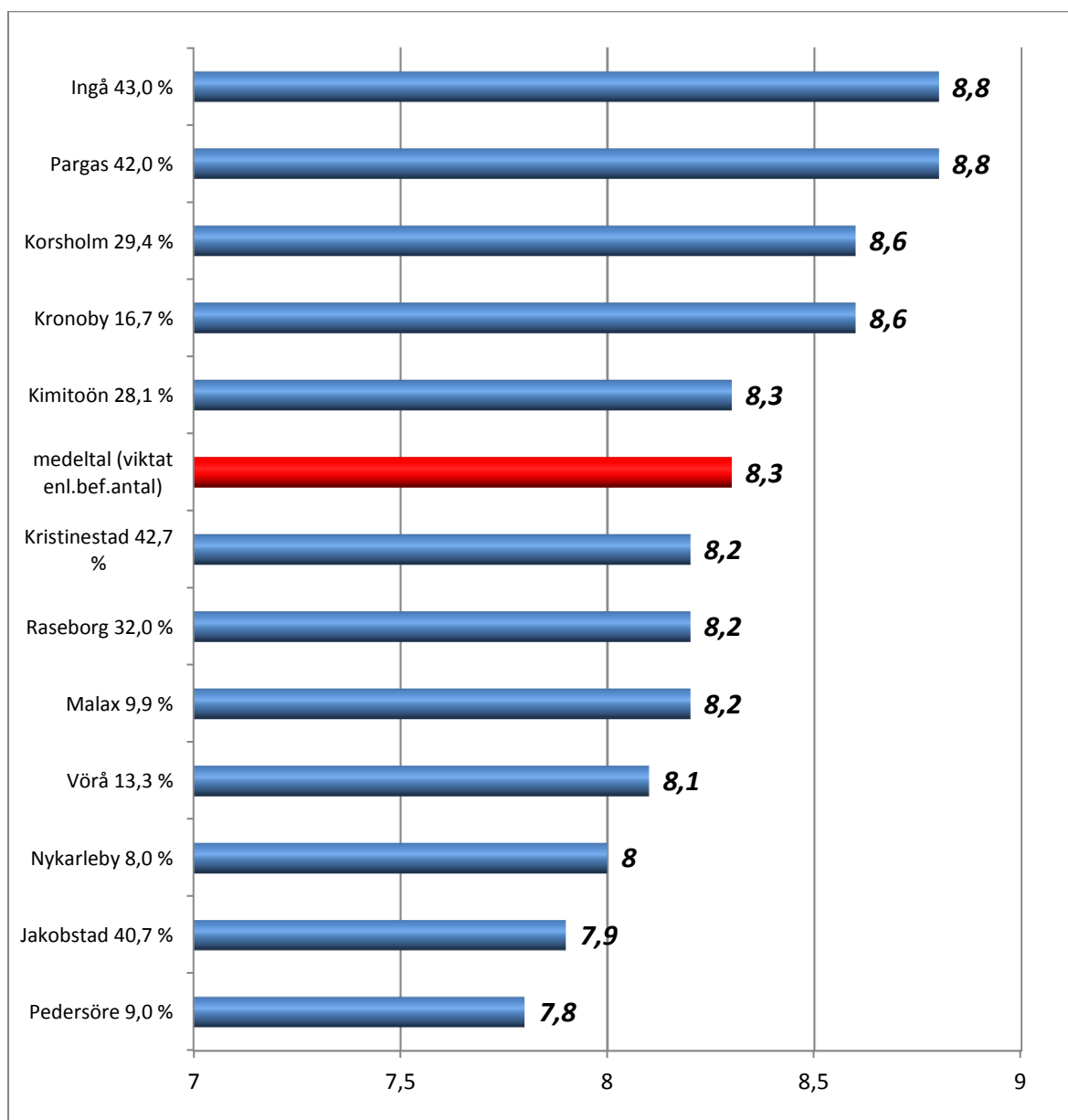
Alla tvåspråkiga kommuner har skyldighet att aktivt och kontinuerligt arbete med språkstrategier och språkplanering. Samtidigt visar erfarenheten och enkäterna att om minoriteten uppgår till minst 25-30 procent verkar tvåspråkigheten fungera genom en inre dynamik. Språkstrukturen, traditionerna, arbetsmarknaden och kulturen är genuint tvåspråkig och såväl utbud som efterfrågan verkar vara i god balans. Språkplanering behövs, men mycket fungerar av egen kraft.

Om däremot minoriteten utgör en mindre andel, även om antalet i absoluta tal inte är ringa, behövs målmedveten och kontinuerlig språkplanering eller klara målsättningar och program för hur man möter den lokala språkminoritetens behov i språklagens anda.

Nivån på och tillfredsställelsen med den finska servicen i svenskdominerade kommuner är betydligt jämnare och inte lika tydligt kopplad till minoritetens relativa eller absoluta storlek.

Utmaningarna i de svenskdominerade kommunerna ligger på ett annat plan. Den språkliga beredskapen på finska förefaller att vara god, men de finskspråkiga känner sig inte helt integrerade eller sedda. Själva minoritetssituationen och minoritetsstatusen känns ovan och obekvämt och svenskans naturliga dominans och inom politiken Svenska folkpartiets dominans gör att många upplever ett utanförskap. Mera om detta senare.

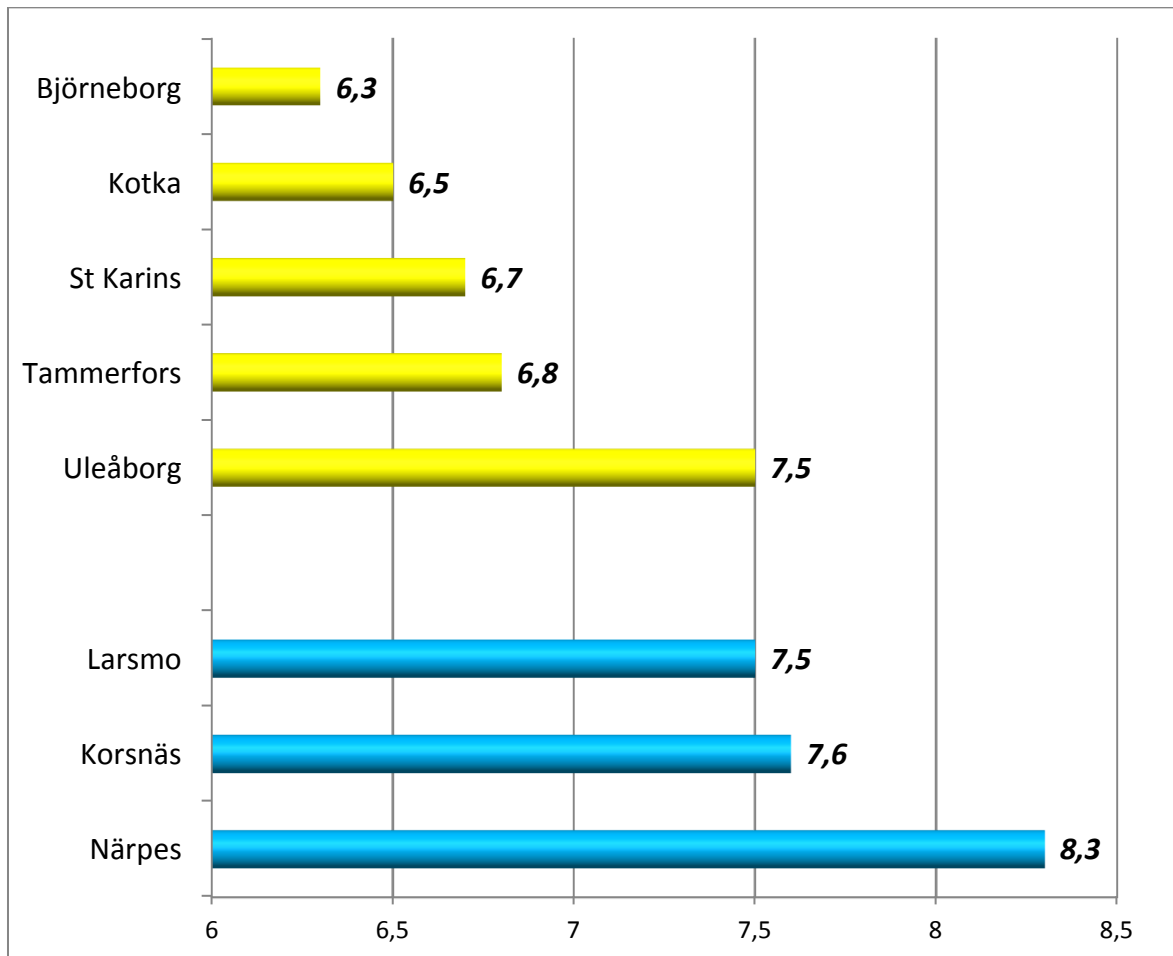
Figur 21. Medelvitsord för olika 23 sektorer i kommunal rangordning, finskspråkiga minoriteter.



3.8. MINORITETER I ENSPRÅKIGA KOMMUNER

De finskspråkiga i de enspråkiga kommunerna Larsmo, Korsnäs och Närpes ger ett relativt gott medelvitsord för den offentliga servicen på finska. De svenskspråkiga på de s.k. språköarna testas sällan den svenska serviceberedskapen och erfarenheten av svensk service är marginell och det förmodade utbudet ringa. Intressant är dock att Uleåborg avviker positivt, men här måste dock varnas för felmarginaler.

Figur 22. Medelvitsord för olika 23 sektorer i kommunal rangordning, svensk- och finskspråkiga minoriteter i enspråkiga kommuner.



Här kan det vara av intresse att låta representanter för de lokala språkminoriteter som lever i formellt enspråkiga kommuner komma till tals. De har förvisso rätt att få statlig service på sitt modersmål, däremot inte kommunal service. Men samtidigt är de i regel tämligen flerspråkiga och pragmatiska i sina språkval, men önskemål, åsikter och erfarenhet har de...

*Finlandssvenskhet i Uleåborg = tvåspråkighet.
(Uleåborg)*

Då jag bor på en enspråkigt finsk ort, är ju utgångsläget att servicen är på finska. Dessutom är det onödigt att försöka använda svenska för kunskapen i svenska är relativt liten och användandet av svenska leder ofta till missförstånd. (Uleåborg)

Jag saknar folk med intresse för svenska. Även svenskar använder alltför ofta finska. (Tammerfors)

Det skulle vara trevligt att kunna uträtta sina ärenden på svenska t.ex. i banken, biblioteket och FPA här i Tammerfors. (Tammerfors)

År 1971 registrerade jag mig som svensk-språkig för att skydda minoriteten. (Tammerfors)

Då jag frivilligt flyttat hit och kan finska, blir det väldigt sällan aktuellt att börja med att tala svenska. Om ett biträde "flaggar" med Sveriges flagga, händer det att jag tilltalar på svenska. (Tammerfors)

*Precis som andra svensktalande i Tammerfors har jag anpassat mig till den rådande språkkulturen i staden. Endast på Stockan kan man använda svenska i viss mån.
(Tammerfors)*

*Jag kräver aldrig betjäning på svenska.
(Tammerfors)*

*Vi är vana att allt går på finska. Stockmann ger service på svenska. barnträdgård, skolor, alla stadier, församlingen på svenska. På sjukhus kan man få vård på svenska! Jag är nöjd med den nuvarande situationen.
(Tammerfors)*

I Tammerfors är det ytterst sällan man kan använda svenskan; vissa enskilda personer som man känner från svenskspråkiga sammanhang kan man tala svenska med. Kommunal & offentlig service finns inte på svenska överhuvudtaget! (Tammerfors)

Det är lika bra att inse att man inte får alltför mycket svensk service i purfinska Tammerfors. Därför är det enklare att sköta sina ärenden på finska. Då riskerar man inte a) dålig service, b) ilska eller liknande. (Tammerfors)

Svenskan är i B:borg i så liten minoritet att det inte väcker känslor. De finskspråkiga försöker hjälpa om så behövs. (Björneborg)

Denna stad är i princip helt finskspråkiga, därför försöker jag inte ens få service på svenska. Reaktionerna på svenskspråkig-heten (t.ex. då vi med min man samtalar på svenska) är ofta negativa så om vi ändå någon gång blir vänligt bemötta (vilket händer sällan) är det en stor glädje. Svensk service har vi aldrig blivit erbjudna. (Björneborg)

Blev mycket positivt förvånad och glad när hälsovårdsläkaren började prata svenska med mig, han hörde när jag pratade svenska i mobilen när han kallade in mig! (Björneborg)

Björneborg är en enspråkig kommun och ivern att använda svenska är minimal. (Björneborg)

*Jag tror att det är nästan omöjligt att använda svenska språket i B:borg. Jag har inte vågat pröva. Man talar ju bara finska här – tyvärr!
(Björneborg)*

På Fpa får man ärenden utträttade på svenska vid behov. På BB hade jag önskat svenskkunnig barnmorska. (Björneborg)

Jag har haft den åsikten att eftersom jag som svenskspråkig flyttat till en finskspråkig kommun är det mitt eget val och då "ids" jag inte kräva svenskspråkig service.(Björneborg)

Skillnaden mellan den svenska och finska kulturen är absurd. DET ÄR SÅ STOR SKILLNAD MELLAN SVENSKAR OCH FINNAR ATT SVENSKARNA ALDRIG KAN INTEGRERAS MED FINNAR. FINNARNA TYCKS TRO ATT SVENSKARNA ANPASSAR SIG OCH SÅ SMÅNINGOM FÖRFINSKAS. NEJ! Nu måste vi slå vakt om svenskheten och våra rättigheter som svenskspråkig. (Björneborg)

På apoteket i St. Karins talar flera farmaceuter svenska, annars är det dåligt. (St Karins)

St. Karins har bättrat på den svenska servicen, bl.a. svensk skola. Mycket kan dock ännu förbättras. (St Karins)

Svårt att avgöra kunskaperna i svenska, eftersom jag brukar tala finska, få personer talar svenska inom den kommunala eller offentliga servicen. (St Karins)

*Allmänt tycker jag att den service man får på svenska är otroligt DÅLIG och BRISTFÄLLIG! Vi är inte ett tvåspråkigt land i det hänseendet!
(St Karins)*

De är lättare att börja med finska för de bara är så dåliga på svenska att man inte får sakerna framåt. Synd! (St Karins)

En del björneborgare verkar vara rentav fientligt inställda till svenskan och svenskhatande människor. Redan skolbarn lär sig att byta om till finska utanför skolan. (Björneborg)

Överhuvudtaget tycker jag att inställningen till det svenska i Björneborg är mycket god. Ytterst sällan några negativa attityder gentemot den svenskspråkiga minoriteten. (Björneborg)

Språkklimatet i landet i stort är dåligt. Det gör att man oftast låter bli att be om betjäning på svenska. Gör något åt det! (Björneborg)

I Kotka har vi svenska samskolan, men märker att när elever från skolan stiger på bussen byter de till finska; det gör inte alltid rysktalande i samma ålder. Det gör mig fundersam; handlar det om säkerhet, en känsla av otrygghet eller bara "gammal" vana!? (Kotka)

Attityderna mot svensktalande har blivit betydligt positivare i St. Karins under de 2 sista åren. Rätt många nyinflyttade är svenskstalande/tvåspråkiga. (St Karins)

Om man börjar tala svenska så blir det "öh ah" puhutteko suomea? (St Karins)

Ole itse asennoitunut niin, että muuttaessani täysin ruotsinkieliseen kuntaan opettelen ruotsinkielen ja käytän sitä mahdollisimman paljon. Katson että tämä on rikkaus. Ehkä joissain tilanteissa sairaalassa olisi ollut luontevampaa käyttää omaa äidinkieltä, mutta niistäkin on selvitty oikealla asenteella! (Korsnäs)

Minusta täällä homma pelaa, saan palvelua molem. kielillä, mutta periaatteen vuoksi en huuda oikeuksiani täällä vaan asioin ruotsink. niin pitkälle kun osaan, terv. hoito ja muut tärkeimmät otan suomeksi ettei tule väärinkäsit. En voi moittia, koska puolin ja toisin pyrimme että tullaan ymmärrettyksi, molempia kieliä käyttäen parh. katsomalla tavalla. (Larsmo)

Tyydyn tähän ja niihin suomenkielisiin palveluihin mistä olen saanut. Kiitos kuuluu miehelleni joka on hoitanut asioitani. (Larsmo)

Se on kyllä totta kun asuu kaksikielisessä kunnassa niin on yksi stressi enemmän on helpompi asua kunnassa missä enemmistö on esim. suomalaisia, mutta tänä päivänä se on aika harvinaista kun on enemmän maahanmuuttajia ympäri maailmaa. (Larsmo)

Haluaisin oppia ruotsinkielen mutta täällä Närpiössä ei ole kursseja, tai on mutta ne on maahanmuuttajille. (Närpes)

Kielikysymys on todella tärkeä, mutta siitä vain on monesti tullut turhaa kapinaa mikä nyt tänä päivänä ei ole soveliaista. Rikkaus, että osataan.(Närpes)

Lomakkeet joka alalta myös suomenkieliseksi. Henkilökunta eri paikoissa pitäisi olla suomen taitoisia myös. Katujen nimen jne. molemmilla kielillä. (Närpes)

Närpiössä on huonosti suomenkielisille tarkoitettuja kursseja kansalaisopiston järjestämänä. Olisin toivonut kielikursseja, ATK, psykologisia aiheita yms.(Närpes)

4. Språkklimatet

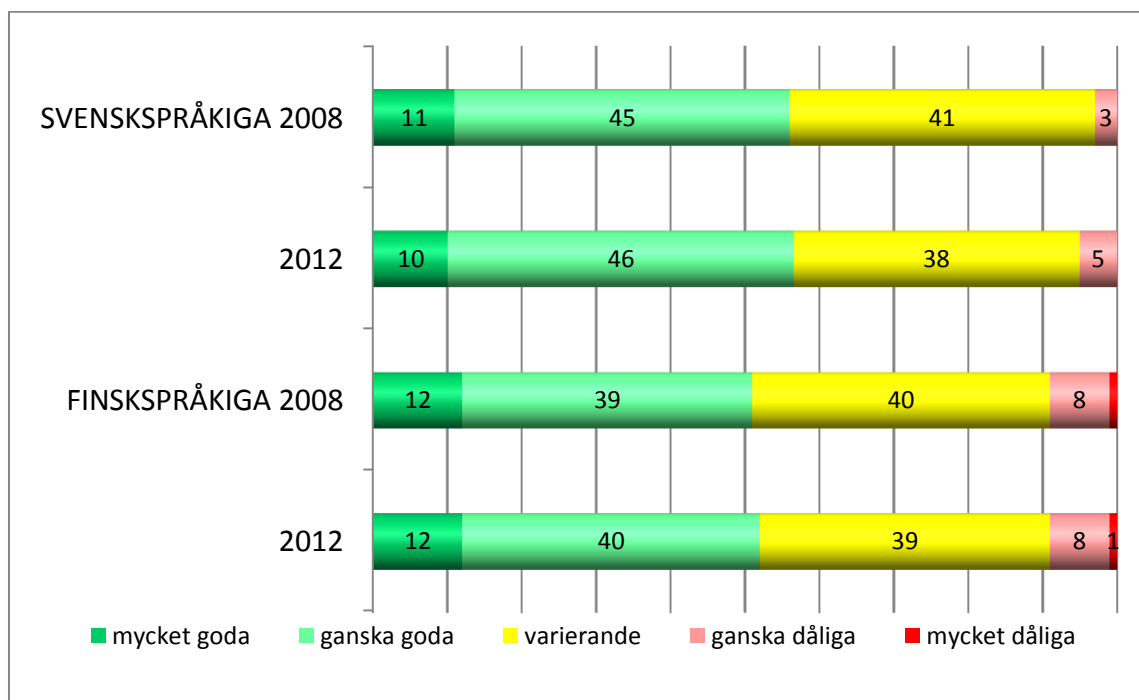
På ett allmänt plan upplevs relationerna mellan språkgrupperna vara goda eller varierande. Endast ett fåtal upplever att relationerna mellan språkgrupperna i kommunen skulle vara ansträngda eller direkt dåliga. Att språkklimatet i Finland skulle ha blivit sämre har hävdats i olika sammanhang, och det finns säkert skäl för detta. Den diskussionen förs dock inom rikspolitik och i medierna, speciellt i politiska diskussioner och inte mins i de sociala medierna, där diskussionens vågor ofta går höga, även vad gäller språkpolitiska spörsmål, t.ex. om skolsvenskan.

På det kommunala planet kan man skönja ett visst språkpolitiskt gnissel på sina håll, men dels har det inte skett någon noterbar förändring mellan 2008 och 2012, dels är förhållandena överlag relativt positiva.

Vi kan dock notera att de finskspråkiga ser något mera kritiskt på relationerna mellan språkgrupperna i sina kommuner, där svenska är majoritetsspråk. Här handlar det ofta om en växande finsk minoritet, som inte integrerats politiskt eller socialt och som upplever ett visst utanförskap, något som kommer fram tydligt i många kommentarer.

Att mycket finns att göra för att förbättra attityderna mellan språkgrupperna är uppenbart!

Figur 23. Relationerna mellan språkgrupperna i kommunen 2008 och 2012, svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.



Attityder till svenska språket är tyvärr numera ofta negativ. (Grankulla)

Stor skillnad när man kommer till Esbo eller H:fors. Mycket negativare attityd mot människor som talar svenska. (Grankulla)

Många finskspråkiga tjänstemän nonchalerar de svenskspråkigas lagliga rättigheter. Vad lär sig finnen i sin fina skola? (Kyrkslätt)

Särskilt i Helsingfors är ointresset för att betjäna på svenska stort. Ren arrogans. Ungt folk i servicebranschen vill tala engelska. (Lovisa)

När man har något viktigt ärende att sköta och vill såklart ha betjäning på svenska så brukar de ofta vara en finskspråkig som säger: Sopiiko jos puhutaan suomea? Det är inte så lätt att förklara allt på finska. Så pakkoruotsi tillbaka! (Lovisa)

Vore underbart om språkstrider kunde undvikas! Språkklimatet är inte det bästa. Många av de finskspråkiga försöker och ofta vill tala svenska, men vi svenskspråkiga är så tokiga så vi låter dom inte göra det! (Borgå)

Jag önskar att det ska göras mindre väsen av språk. Det förorsakar bara negativa känslor. Finlandssvenskar är lite för egoistiska i fråga om språk. Relax! (Sibbo)

Tacklar i mitt vanliga liv med förväntningar och förutfattade meningar "En finlandssvensk är rik och talar dålig finska". Självt är jag raka motsatsen... (Esbo)

Öppet talande av svenska leder ofta till aggressiva reaktioner. Mina barn har blivit åthutade ett antal gånger av äldre finskspråkiga "damer". (Helsingfors)

Det behövs säkert satsas på mera kunskap, vilja och attityd bland de finstalande i olika uppgifter. Även attityder kunde påverkas bland finlandssvenskarna. (Helsingfors)

Jag tror också det skulle vara viktigt att man i media för fram en positiv inställning till svenskan o ej tvärtom som nu. (Helsingfors)

Jag är orolig över attityder gentemot svenskan i Finland idag. Mer öppenhet och positiva erfarenheter av svenska bör ges åt den finskspråkiga befolkningen. (Vanda)

Allt går på finska. Fick tårar i ögonen när jag gick in på ett café i Lojo och hörde en hop arbetare tala svenska, det gjorde gott. Oftast känns det som man var utlänning i eget land det känns nedtryckande. (Vanda)

Finskatalande vill ej prata hurrinas språk, så vad gör vi? Skickas till skräphögen. (Lojo)

Helst skulle man vilja flytta bort till en mera svenskspråkig kommun, här blir man bara diskriminerad. (Pyttis)

I Sjundea finns ett ingrott förakt mot SFP bland kommunens finskspråkiga politiker. Detta har vänts till en språkpolitisk debatt som inte är bra för attityden mot svenskspråkiga i kommunen. (Sjundea)

Pga att jag har ett finskt namn får jag betjäning på finska först. (Karleby)

Tässä kaupungissa on kuntouudistuksen jälkeän suomenkielinen III-luokan kansalainen. Maahanmuuttajatkin menevät suomalaisen edelle jonoissa. (Jakobstad)

Tuntuu siltä että kunnallisissa päätöksissä kielipolitiikka ajaa yhteisen edun/hyvä edelle! (Jakobstad)

Parannettava suomenkielisten palveluita mikäli halutan väestöä Kemiön saarelle asukkaiksi! Poliittinen eliitti ei välttämättä halua edes saamenkielisiä Kemiönsaarelle (RKP)(Kimitoön)

Sama informaatio molemmille kieliryhmille. Nyt monet tilaisuudet avataan

*kysymällä ”eihän tätä tarvitse kääntää,...”
eniten asenne on pielessä kehitysosastolla!
(Kimitoön)*

*Spontaani kommentti: ruotsinkieliset
ovat ”omassa kuplassa eläviä kansalaisia”,
työssäni olen huomannut että jos
suomenkieliset ’vaativat’ palvelua omalla
kielellään puhtaasti, tulee
siitä ”mukinaa”.(Kimitoön)*

*Kaksikielisyys hyvä, mutta enemmistön täytyy
ajaa kaikkien asiaa.(Kristinestad)*

*Olen osallistunut aika paljon eri
järjestötoimintaan. Useasti tuli sellainen tunne
kokouksissa, että nämä ruotsinkieliset
pelkäävät suomenkielisten sekaannusta
joukkoon. (Kronoby)*

*Yleensä yksikieliset kummastakin kieli-
ryhmästä on syynä kaikkeen epäluuloon ja
halveksuntaan toista kieliryhmä vastaan.
(Kronoby)*

*Toivon että olisimme samanarvoisia työn
kautta ruotsinkielisten kanssa, sitä emme ole.
Joskus tuntuu siltä että asuisimme Ruotsissa
eikä Suomessa. (Nykarleby)*

*Muualta tulleiden suomenkielisten verorahat
kyllä kelpaavat, mutta muuten ei suomalaisten
kanssa haluta olla tekemisissä. Muutan pois
heti kun saan talon myydyksi. (Pargas)*

*Samtidigt finns det många finskspråkiga som upplever att svenska språket är hotat i Finland,
även om man själv lever som minoritet i svensksdominerade kommuner:*

*Melkoista ruudin haaskausta tutkia
suomenkielisen palvelun saatavuutta.
Ongelmahan ovat ruotsinkielisen palvelun
osalta missä kunnissa joissa ruotsin on
vähemmistökieli. (Kimitoön)*

*Suomenkielisyys levittäytyy, ruotsinkielinen
palvelu yleensä häviää. (Kronoby)*

*Tämä Tammisaari on niin ruotsinkielinen ja
hyvä niin, jossain se kieli täytyy olla*

*Onneksi suomenkieliset eivät kohtele ruotsin-
kielisiä siten, kuin ruotsinkieliset suomen-
kielisiä. (Pargas)*

*Palvelutilanteissa mm. toimihenkilöt ym.
puhuvat ruotsia keskenään, se ärsyttää.
(Pargas)*

*RKP liian hallitseva joka ei tiedä mistään
keskustelukulttuurista, loppuun kulutettuja
päättösentekijöitä. (Pargas)*

*Ruotsinkielinen kunta ei välitä suomen-
kielisistä asukkaistaan, eikä parannusta
tapahdu. Valtiolla aivan päinvastainen asenne.
(Pargas)*

*Virkanimitykset ovat ainoa alue, Turunmaan
kunnissa suositaan selkeästi ruotsia äidin-
kielenään puhuva oli pätevämpien, kieli-
taidoiltaan kuitenkin hyvien suomenkielisten!
Se tuntuu hyvin pahalta! (Pargas)*

*Suomenkielisten vaikea saada työtä
ruotsinkielisellä paikkakunnalla → vaaditaan
hyvä ruotsinkielen taito hakijalta (Pedersöre)*

*Suomenkielen opiskeluun suhtaudutaan
äärettömän negatiivisesti. RKP kielipuolueena
ruokkii töitä asennevamman pahenemista.
(Vörå)*

*”turvassa”, minusta ja hienoa että kieli säilyy
elävänä. (Raseborg)*

*KUNNASSA EI OLE KIELIKYLPYÄ, kunnassa vain
1 päiväkotiryhmä, jossa 2-kielisiä lapsia. Jos
suomenkieliset saisivat lapsensa
ruotsinkieliseen hoitoon myös ruotsinkielisten
oikeudet tulevaisuudessa. (Ingå)*

En ymmärrä miten suomenkielinen palvelu olisi uhattuna! Ruotsinkielinen palvelu sitä vastoin on. (Kimitoön)

Ruotsinkieliset voisivat rohkeammin ehdottaa puhuttavan ruotsia, vaikka toinen on suomenkielinen. Moni halusi parantaa puhekielen osaamistaan. (Pargas)

Suomea hyvin osaavalla ei ole hätä. Ruotsinkielisellä on vaikeuksia jo Turussa. (Pargas)

Uskallan väittää ruotsinkielisen palvelun vaativan turvaamista, valitettavasti. (Pedersöre)

Svenskspråkiga lyfter ofta fram såväl praktiska som principiella utmaningar i att leva som språklig minoritet. Man vet att man har laglig rätt till service på sitt språk, men att kommunen och staten inte alltid har möjlighet att möta de behov man har. Man borde visa på behoven, samtidigt som man pragmatiskt som tvåspråkig själv är flexibel och själv använder finska, då man utgår från att man ändå inte får svensk service. Samtidigt efterlyser många tydligare signaler, i form av språkflaggor, märken eller pinsar, så att man vet när man kan, vågar eller täcks använda sitt modersmål och optimalt utnyttja den ofta osynliga svenska service som ändå finns. Många föredrar service på svenska, om det bara finns en valmöjlighet.

Personal som jobbar inom kommunen skulle ha en "bricka" på sig vad det står vad för språk hon/han kan. (Esbo)

Önskar, att jag oftare kunde bli betjänad på mitt "modersmål" svenska, även om jag talar de båda inhemska språken flytande och anser mig vara fullständigt tvåspråkig. (Esbo)

Brukar inte ens försöka på svenska eftersom min finska är flytande. (Helsingfors)

Jag har själv valt att tala finska. Det skulle kanske ha varit möjligt att få betjäning på svenska. (Helsingfors)

Talar hellre finska för att få mitt ärende uträttat snabbt och smidigt. Blir bättre förstådd. (Vanda)

Skulle gärna använda mera svenska, men oftast blir det klart att man får bättre svar på

Olen enemmän huolissani ruotsia kuin suomenkielisten palvelujen saamisesta äidinkielellään. (Raseborg)

Kyselyssä lähdettiin siitä että suomenkieliset palvelut ovat mahdollisesti heikot tai voivat heikentyä. Olen enemmän huolissani ruotsinkielisten palvelujen turvaamisesta. (Ingå)

On myös tärkeä turvata ruotsinkielisten oikeudet samoissa asioissa kuin tässä on kysytty kaksikielisillä aluilla! (Ingå)

finska. Stockmann har ett bra system: Försäljarna har på bröstet flaggor som indikerar deras språkkunskaper. (Vanda)

Brukar ringa till de svenskspråkiga numren eftersom man inte behöver köa lika länge t.ex. skatter, bank. (Vanda)

Det är mycket lättare att sköta allt direkt på finska. Om man försöker på svenska så orsakar man genast någon form av panik. (Vanda)

Mer "Stockmanns flaggor" i bruk, jag talar gärna svenska och det skulle falla naturligt om man kan "lunta" och se flaggorna. (Grankulla)

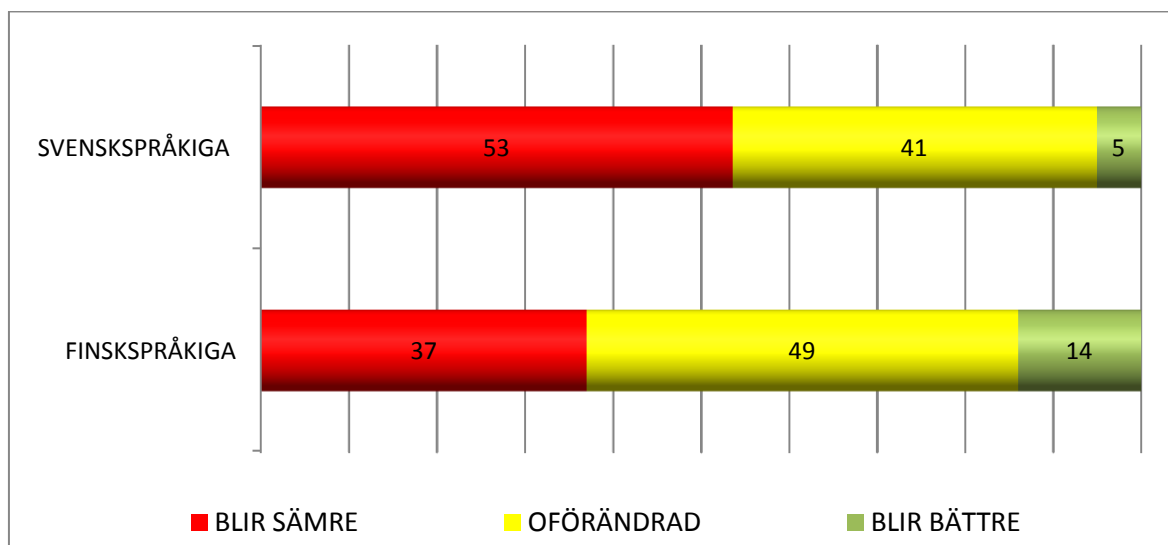
FÖRESLÅR att någon av de finlandssvenska fonderna finansierar en blå-vit-gul pins att bäras i rockuppslaget av alla dem som oberoende av modersmål gärna talar både svenska och finska. (Grankulla)

5. Kommunreformen

Diskussionen om kommunreformen har i de tvåspråkiga kommunerna ofta en språkpolitisk dimension, som mer eller mindre tydligt kommer fram i olika ställningstaganden. De språkliga minoriteterna i de tvåspråkiga kommunerna är engagerade i frågan. Över hälften av de svenskspråkiga anser att kommunreformen, alltså kommunsammanslagningar för den egna kommunen leder till sämre svensk service.

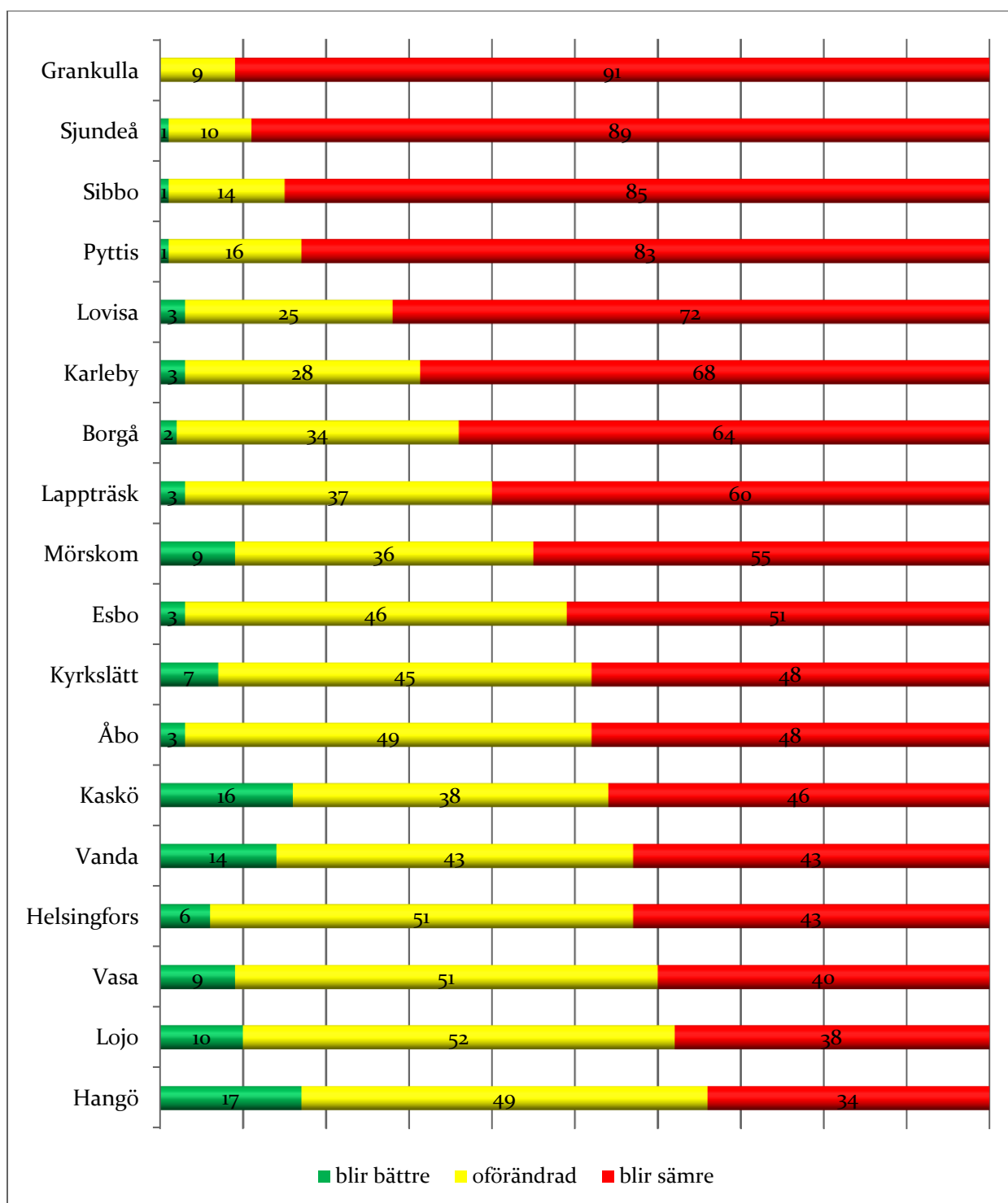
Att hela 37 procent av de finskspråkiga ser försämringar i den språkliga servicen är måhända förvånande. Men det finns en logisk förklaring. Många av de finskspråkiga lever i svenskspråkiga österbottniska kommuner, där diskussionen om kommunstrukturen ofta handlat om att skapa svenska eller svenskspråkiga kommuner. Få har talat för stora fungerande tvåspråkiga kommuner, även om de rösterna också funnits.

Figur 24. Kommunreformen och den språkliga servicen, enligt svensk- respektive finskspråkiga minoriteter.



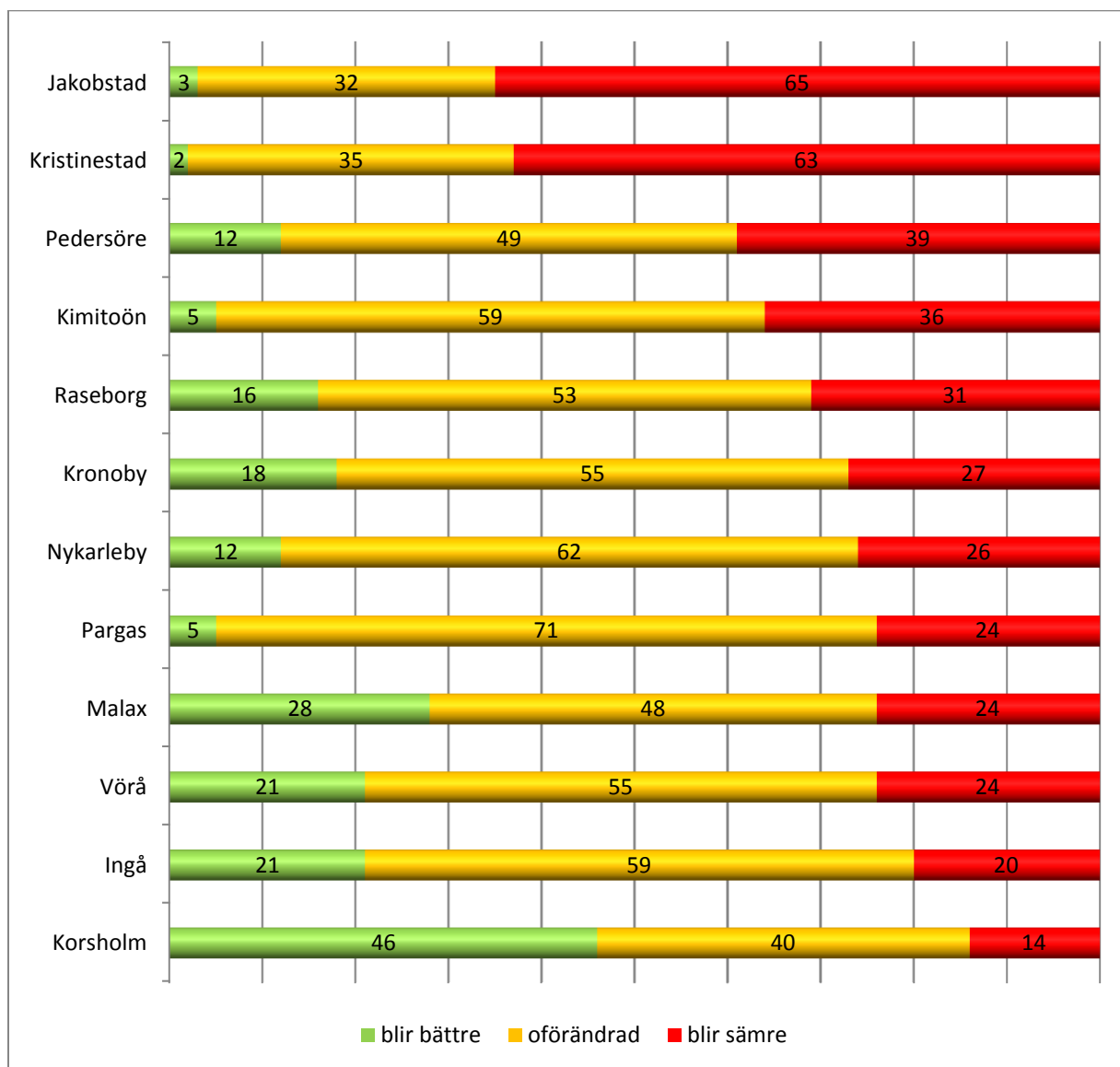
I kommuner som Grankulla, Sjundeå, Sibbo, Pyttis och Lovisa, men även i Karleby, Borgå, Lappträsk och Mörskom är en majoritet av de svenskspråkiga av den åsikten att kommunreformen leder till sämre svensk service. Intressant är emellertid att även svenskspråkiga i Hangö och Vasa i stor utsträckning ser kommunreformen som ett språkligt hot, förmodligen för att man som svenskspråkig ser större helheter som ett hot mot fungerande service på svenska, inte minst bi ett nationellt perspektiv.

Figur 25. Kommunreformen och den språkliga servicen, svenskspråkigas uppfattning.



Bland de finskspråkiga minoriteterna är synen mera delad, men i såväl Jakobstad som Kristinestad tror två av tre att kommunreformen, med de modeller som finns till hands, leder till en försämrad språklig service. I fallet Kristinestad handlar det om en anslutning till helsvenska Närpes, i fallet Jakobstad handlar det om helsvenska Larsmo och svenskdominerade kommuner som Pedersöre, Nykarleby och eventuellt Kronoby, eller även andra modeller med svenska Österbotten. I Korsholm upplevs inte ”hotet” vara lika stort, eftersom Vasa här är det givna alternativet.

Figur 26. Kommunreformen och den språkliga servicen, finskspråkigas uppfattningar.



6. Sammanfattning

Språkbarometerns uppgift är att utröna hur väl språklagen fungerar i praktiken ur ett medborgarperspektiv. Detta görs med hjälp av ett antal frågor som riktas till dem som förmodas vara mest utsatta om tvåspråkigheten haltar, de språkliga minoriteterna i tvåspråkiga kommuner. Förutom ett antal frågor som direkt tar fasta på hur väl den språkliga servicen fungerar i form av skolvitsord för olika samhällssektorer ställs ett antal frågor om åsikter, förväntningar och attityder. Utrymme finns för öppna kommentarer, vilket ofta utnyttjas. Erfarenheterna är olika, men man berättar gärna om såväl positiva som negativa erfarenheter.

Föreliggande rapport ger en överblick av den offentliga servicen i de lokala språkminoriteternas perspektiv år 2012. De språkliga miljöerna och utgångspunkterna är mycket olika, varför man bör akta sig för lösryckta vitsord eller citat, eftersom variationerna är stora och de subjektiva upplevelserna olika, även i samma språkmiljö.

Ungefär hälften av de svenskspråkiga i Finland lever i kommuner, där de utgör majoritet. Trots detta är finlandssvenskarna medvetna om att de utgör en nationell minoritet och är beredda på att svensk service inom den statliga och privata sektorn inte alltid är tillgänglig, även om den kommunala sektorn där fungerar klanderfritt rent språkligt. Finlandssvenskarna har en på erfarenhet baserad uppfattning om att de tillhör en minoritet, något som även påverkar den kollektiva identiteten.

Svenskspråkiga som lever i en lokal minoritetssituation finns ofta i städer, där den språkliga strukturen länge förändrats från att ha varit svenskdominerad till en situation där de svenskspråkiga i dag utgör en liten minoritet. Som en följd av inflyttning har den språkliga strukturen ändrats, vilket även lett till ett ”isflakstänkande”, men även till en anpassning till en situation, där man inte tar för givet att svensk service skall finnas tillgänglig. Att svenskspråkiga i dylika miljöer samtidigt uppvisar en hög grad av individuell tvåspråkighet leder även till att behovet av svensk service inte alltid synliggörs. För de svenskspråkiga handlar det många gånger om att slå vakt om en svensk infrastruktur med skolor och institutioner och så långt det är möjligt försöka bevara vad man sedan länge uppnått i språkligt hänseende.

De finskspråkiga minoriteterna lever i en situation, som långt är den motsatta. Här handlar det om gamla svenska landsbygdskommuner, som långt saknar en finsk infrastruktur och en lokal finsk kultur. Att som finskspråkig flytta till en svensk by eller svenskdominerad kommun innebär en kulturell och språklig utmaning, eftersom man helt enkelt inte har någon minoritetskultur. Att plötsligt se sig tillhöra den lokala språkminoriteten, som finskspråkig i Finland kräver därför ibland en utmanande anpassning.

Men även för de kommuner som genomgår, om än en långsam, språklig strukturomvandling krävs åtgärder för att trygga finsk service och för att socialt och politiskt integrera finskspråkiga.

De lokala finskspråkiga minoriteterna får i regel en fullgod offentlig och privat service på finska, medan i snitt en av fyra svenskspråkiga säger sig sällan eller aldrig få samhällsservice på svenska. I regel uppfattas den kommunala och privata språkliga servicen vara bättre än den statliga, men skillnaderna är stora mellan olika orter och olika samhällssektorer.

Majoriteten av de svenskspråkiga i kommuner med finskspråkig majoritet (ca 140000) bor i större städer som Helsingfors, Esbo, Vanda och Åbo och deras språkliga vardag avviker väsentligt från de finskspråkiga (ca 40000), som i regel oftast utgör en ganska stor procentuell minoritet i kommuner som Raseborg, Pargas, Korsholm och Jakobstad.

Jämfört med tidigare mätningar, 2004 och 2008, är förändringarna tämligen små. Ett lyckat koncept i Språkbarometrarna har varit att svararna getts möjlighet att ge skolvitsord för erhållen språklig service inom de viktigaste kommunala och statliga instanser och enheter de flesta kommer i kontakt med.

Inom det kommunala upplevs beredskapen att ge svensk service sämst inom den tekniska sektorn, vid idrottsanläggningar och inom den ofta delvis privatiserade avfallshanteringen. Största förväntningar har man på en fungerande sjuk- och hälsovård på sitt eget språk. Kultur- och bibliotekstjänster samt kommunernas telefonväxlar och webbsidor fungerar i regel tillfredsställande.

Inom den statliga sektorn får nödcentralen, räddningsverket, polisen samt närings-, trafik och miljöcentralen tämligen låga vitsord. Speciellt bekymmersamt är att trygghetsskapande institutioner som nödcentral och räddningsverket inte fungerar tillfredsställande och att situationen försämrats sedan 2004 och 2008.

De svenskspråkiga minoriteterna i Lapträsk, Sibbo, Grankulla, Hangö, Kaskö och Vasa uppvisar den största tillfredsställelsen visavi kommunal service på svenska, över 80 procent av svararna i dessa kommuner uppger att de *så gott som alltid eller oftast* får service på sitt modersmål.

Hela 69 procent av de svenskspråkiga i Pyttis uppger däremot att de *sällan eller aldrig* får kommunal service på svenska, i Mörskom uppger 56 procent detta och ungefär hälften av svararna i Vanda, Helsingfors och Lojo, i Esbo 44 och i Åbo 34 procent.

Den statliga servicen på svenska är inte lika utvecklad. De kommuner där de flesta svenskspråkiga säger sig alltid eller oftast få statlig service på svenska är Kaskö (61 procent), Vasa (52 procent). Därefter kommer Borgå (39 procent) och Hangö (35 procent). I huvudstadsregionen (Helsingfors, Vanda, Esbo och Grankulla) uppger 15-17 procent att de i regel får statlig service på svenska.

Bättre ställt är det med den privata servicen på svenska. Bäst förefaller läget att vara i Lovisa, Hangö och Vasa, där två av tre uppger att de alltid eller oftast får privat service på sitt modersmål.

I de kommuner som har en finsk minoritet är variationerna inte lika stora, i regel får man service (kommunal, statlig och privat) på finska. Speciellt statlig service förefaller man i regel att få, oberoende av hemkommun. Sämst utbud av finsk kommunal och statlig service förefaller att finnas i Nykarleby, Pedersöre och Vörå.

Intressant i Språkbaronmetern denna gång var att svenskspråkiga och finskspråkiga i enspråkiga kommuner togs med. Även om man inte kan förvänta sig att kommunen skall fungera på det icke-officiella minoritetsspråket, finns det dock behov av viss service även på dessa språk. Däremot borde den statliga servicen fungera på båda språken.

De visar sig att de finskspråkiga i Närpes, Korsnäs och Larsmo är tillfreds med den statliga servicen på finska, men att även den kommunala servicen fungerar behjälpligt på finska. Däremot efterlyser de mera språkintegrerande åtgärder i form av kurser och kulturellt utbud.

De svenskspråkiga på språköarna Uleåborg, Björneborg, Tammerfors och Kotka samt i Åboskranskommun St Karins har en pragmatisk syn på den språkliga beredskapen. De känner väl till de goda undantag som finns, men känner även till negativa attityder gentemot svenskan.

Var tredje svenskspråkig upplever att den språkliga servicen blivit sämre, medan var tredje finskspråkig upplever att den språkliga s

ervicen blivit bättre i den egna kommunen.

Mer än var fjärde svenskspråkig uppger sig känna till sina språkliga rättigheter dåligt eller inte alls, lika många tror sig känna till dem mycket bra.

Intressant är ett finskspråkiga (både 2008 och 2012) i högre grad anser sig känna till de språkliga rättigheterna. Svenskspråkigas större tveksamhet torde bero på att de konfronterats med frågorna oftare och därför tvingats reflektera över dem.

Endast ett fåtal (ca 4 procent) har någon gång kontaktat tjänsteman eller förtroendevald i frågor som berör språklig service eller språkliga rättigheter.

Ytterst få vet vem man skulle kontakta i kommunen om dylika frågor blev aktuella. Här kan finnas plats för information och profilering i tvåspråkiga kommuner, när man ser över sin språkstrategi.

Jämfört med resultatet för fyra år sedan finns emellertid vissa intressanta lokala förändringar, som berör främst de sedan 2008 sammanslagna kommunerna.

Den svenska majoriteten i Pernå har blivit minoritet i Lovisa och den finska majoriteten i Pojo blivit minoritet i Raseborg, vilket klart påverkat uppfattningen och erfarenheten av servicenivån. Här upplever man klart att den språkliga beredskapen blivit sämre.

De små finska minoriteterna i Nagu, Korpo, Houtskär och Iniö har däremot upplevt tydliga förbättringar i ett större tvåspråkigt Pargas.

Inga större lokala skillnader kan noteras bland den finskspråkiga minoriteten på Kimitoön och i Vörå, men den språkliga servicen anses ha blivit bättre.

Förutom i de sammanslagna kommunerna är det i Sjundeå, Sibbo och Esbo svenskspråkiga upplever att den svenskspråkiga servicen blivit sämre. Andelen som anser att servicen blivit bättre är störst i Karleby.

Att kommunerna själva är aktiva med språkliga strategier och inte minst praktisk språkplanering visas bl.a. i Vanda, Karleby och Vasa, där de svenskspråkiga, trots att oddsen kan vara dåliga, upplever att kommunen engagerar sig i den språkliga servicenivån.

Av de finskspråkiga minoriteterna är det finskspråkiga i Jakobstad som har den största benägenheten att anse att språkservicen blivit sämre, 29 procent. Av de finskspråkiga i Malax är det hela 59 procent som anser att språkservicen blivit bättre.

En majoritet av de svenskspråkiga (53 procent) tror att kommunreformen leder till sämre språklig service. Hela 37 procent av de finskspråkiga upplever samma sak, vilket kan förvåna, men många finns i Österbotten där svenskdominerade storkommuner diskuterats.

Många (35 procent svenskspråkiga och 27 procent finskspråkiga) anser att det kan behövas särskilda åtgärder för att trygga den språkliga servicen. Att kommunreformen leder till bättre svensk service tror man framför allt i Hangö (17 procent), Kaskö (16 procent) och Vanda (14 procent)

Bland de finskspråkiga är det framförallt i Korsholm, Malax och Vörå man tror att en ny kommunstruktur för dem leder till bättre finsk service. Däremot anser man påfallande ofta i Jakobstad och i Kristinestad att den finska servicen blir sämre.

Med tanke på de diskussioner som förekommit i massmedia om ett försämrat språkklimat är det intressant att åsikterna på det lokala planet är tämligen oförändrade sedan 2004 och 2008.

En majoritet av såväl de svensk- som finskspråkiga lokala minoriteterna anser att relationen mellan språkgrupperna är ganska eller mycket goda och ca 40 procent att relationerna är varierande. Man kan dock notera att finskspråkiga något oftare uppger att relationerna är dåliga, av kommentarer att döma finns här oftast en partipolitisk dimension.

Endast ett fåtal i vardera språkgruppen anser att relationerna mellan språkgrupperna är dåliga. Den största andelen finns bland svenskspråkiga i Sjundeå och Mörskom och bland finskspråkiga i Jakobstad och i Kristinestad.

De många kommentarerna, varav endast ett fåtal finns med i föreliggande rapport, talar emellertid sitt tydliga språk om att det finns plats för förbättringar och insatser för att öka dialogen och förståelsen mellan språkgrupperna. Svenskspråkiga upplever ofta mer eller mindre uttalat ointresse för svenska språket och för svensk service, även om det finns många undantag, medan finskspråkiga ofta upplever en stark svensk dominans som maktpolitik och nonchalans gentemot finska språket och finskspråkiga.

Även om den språkliga servicen inte alla gånger är oklanderlig dämpas problemen avsevärt om det finns en positiv attityd och en vilja att betjäna, trots att kapaciteten inte räcker till. Med en positiv attityd, från såväl kund som myndighet, kommer man ett långt steg mot språklagens anda. Följande steg är att man bygger upp en beredskap och skapar styrinstrument för att delta till vara och synliggöra de resurser som redan finns samt att vidta åtgärder för att möta de ofta dolda behov som finns. På minoritetens ansvar kommer att synliggöra de behoven, så att man når en balans mellan efterfrågan och utbud.

BILAGOR

Frågeformulär

Språkbarometern 2012
Kielibarometri 2012

SPRÅKBAROMETERN 2012

Bästa mottagare!

Du har blivit utvald att delta i Språkbarometern, en enkät som riktar sig språkminoriteten i tvåspråkiga kommuner. Enkäten kartlägger hur väl språklagen förverkligas i praktiken. Sedan den reviderade språklagen trädde i kraft år 2004 har de språkliga förhållandena i tvåspråkiga kommuner kartlagts genom lokala språkbarometrar. Språkbarometern görs i samtliga 30 tvåspråkiga kommuner och denna gång också i åtta enspråkiga kommuner.

Vi önskar att du svarar på frågorna i frågeformuläret genast när du har tid, helst inom två veckor. Dina svar är givetvis anonyma. Av tekniska skäl, bl.a. för att undvika onödiga påminnelsebrev, finns ett identifikationsnummer på kuvertet. Samma nummer kan du använda om du vill svara på nätet. Ditt namn kommer **inte i något sammanhang** att kopplas till svaren.

Resultatet används för att synliggöra och förbättra servicen på svenska och finska. Oberoende av om du är nöjd eller missnöjd med den service du får är det av största vikt att du svarar, så att vi får en så heltäckande bild som möjligt av språkförhållandena även i din kommun.

Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi genomför undersökningen i samarbete med justitieministeriet, Finlands kommunförbund och Svenska kulturfonden. Resultaten av undersökningen kommer bl.a. att ingå i statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen samt fungera som ett verktyg för kommunerna att utveckla den språkliga servicen.

Var vänlig och returnera ditt svar portofritt i det bifogade svarskuvertet eller svara på Internet, på adressen www.abo.fi/barometern.

Vasa i februari 2012

Adresskälla



Kjell Herberts
projektansvarig
tel. 06-3247152
kjell.herberts@abo.fi



Befolkningsdatasystemet
Befolkningsregistercentralen
PB 70, 00580 Helsingfors

1. I vilken kommun och kommundel bor du? Kommun eller stad _____
Kommun- eller stadsdel _____
2. Vilket år är du född? 19_____
3. Är du kvinna eller man? kvinna man
4. Hur många personer bor i ditt hushåll? en, bara jag själv 2 3 4 5 eller flera
5. Vilken är din högsta utbildning?
 folk-/grundskola
 yrkesskola/-kurs
 student (ej yrkesutbildning)
 examen på institut/skolnivå
 yrkeshögskola/lägre högskoleexamen
 högre högskoleexamen

- 6. Vilken är din arbetssituation just nu?** ledande ställning jordbrukare, lantbruksföretagare
 högre tjänsteinnehavare studerande
 lägre tjänsteinnehavare sköter barn/hemmet/anhöriga
 arbetare arbetslös/permitterad
 företagare pensionär
 annat, vad? _____

7. I vilken mån använder du svenska och finska i följande miljöer och sammanhang?

	endast svenska	mest svenska men också finska	lika mycket svenska som finska	mest finska men också svenska	endast finska
Affärer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokala bussar, tåg, taxi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Föreningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurser, hobbyer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kyrka/religiösa samfund	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dagstidningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radioprogram	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV-program	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Till vilken språkgrupp räknar/räknade sig nedan nämnda personer?

	svenska	finska	svenska och finska	annat språk
Du själv	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din mor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din far	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Din make/maka/sambo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ingen make/maka/sambo
Ditt/ dina barn	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Inga barn

9. Om du har barn: Har dina barn gått / Går dina barn i svensk eller finsk skola?

i svensk skola i finsk skola i svenska och finska skolor

10. Hur bra anser du dig kunna *finska*?

- fullständigt
nästan fullständigt
tillfredsställande
nöjaktigt
dåligt
inte alls

11. Hur bra anser din make/maka/sambo sig kunna svenska och finska?

	svenska	finska
fullständigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nästan fullständigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
tillfredsställande	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
nöjaktigt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
dåligt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
inte alls	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Ingen make/maka/sambo

12. I vilken utsträckning använder du/har du använt svenska och finska i följande sammanhang?

	endast svenska	mest svenska men också finska	lika mycket svenska som finska	mest finska men också svenska	endast finska
I ditt nuvarande hem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I ditt barndomshem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Under din skolgång	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Med dina vänner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I ditt arbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Behovet av kommunal och annan offentlig service varierar från hushåll till hushåll och från individ till individ. Utgående från dina erfarenheter ber vi dig markera den service du anlitat och utvärdera i form av skolvitsord (4-10) hur nöjd du är med den språkliga servicen.

	Har inte använt servicen	Fått service på			Skolvitsord för språklig service
		svenska	finska	båda språken	
Kommunal hälsovård, (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Närmaste sjukhus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Äldringvård (hemhjälp, hemservice)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Annan social service	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Kommunal barndagvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Kommunens ledande tjänstemän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Kommunens telefonväxel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Kommunens webbplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Bibliotek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Kulturtjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Idrottsanläggningar (sporthall, sportplan, simhall...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Tekniska frågor (gatu-/ vägunderhåll, vatten, avlopp, elektricitet, bygglov...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Avfallshantering	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Nödcentralen 112	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Räddningsverket (ambulans, brandkår)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Närmaste polisinsättning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Folkpensionsanstalten (FPA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Skattebyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Arbets- och näringsbyrån	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Närings-, trafik och miljöcentralen (NTM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Magistraten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Lantmäteribyran/Lantmäteriverket	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□
Domstolar/Rättsväsendet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4□ 5□ 6□ 7□ 8□ 9□ 10□

ERFARENHETER OCH ÖNSKEMÅL:

14. Får du i allmänhet

a) kommunal service på svenska? ja, så gott som alltid ja, oftast varierar sällan aldrig

b) statlig service på svenska? ja, så gott som alltid ja, oftast varierar sällan aldrig

c) privat service på svenska? ja, så gott som alltid ja, oftast varierar sällan aldrig

15. Försöker du i allmänhet få service på svenska?

ja, så gott som alltid ja, oftast varierar sällan aldrig

16. Känner du till vilka språkliga rättigheter du har?

mycket bra ganska bra ganska dåligt inte alls

17. Har du under de senaste åren kontaktat en tjänsteman eller förtroendevald i frågor som berör den språkliga servicen eller dina språkliga rättigheter?

nej ja; i vilken fråga? _____

18. Vet du till vem i kommunen du skulle vända dig i frågor om språklig service?

nej ja; till vem eller vilket organ? _____

19. Hur anser du att kommunen lever upp till sina skyldigheter att ge likvärdig service på svenska och finska?

inte alls eller mycket dåligt
 ganska dåligt
 varken bra eller dåligt
 ganska bra
 mycket bra

20. Har nivån på den språkliga servicen i kommunen under de senaste åren blivit bättre, förblivit oförändrad eller blivit sämre?

blivit bättre
 förblivit oförändrad
 blivit sämre

21. Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga invånare i kommunen?

mycket goda
 ganska goda
 varierande
 ganska dåliga
 mycket dåliga

22. Kommunreformen kan leda till färre, men större kommuner. Hur tror du reformen påverkar den språkliga servicen i din kommun?

blir bättre oförändrad blir sämre

23. Behövs det i din kommun särskilda åtgärder för att trygga den svenska servicen i framtiden?

nej kanske ja, vilka? _____ vet ej

TACK för att du gav dig tid att svara! Om du har kommentarer till enskilda frågor, formuläret eller en hälsning till beslutsfattare finns det utrymme här nedan.

KOMMENTARER: _____

KIELIBAROMETRI 2012

Arvoisa vastaanottaja!

Sinut on valittu osallistumaan Kielibarometriin, tutkimukseen, joka on suunnattu kielivähemmistöihin kaksikielisissä kunnissa. Tutkimuksella kartoitetaan sitä, kuinka kielilaki toteutuu käytännössä. Kielellisiä olosuhteita on kartoitettu paikallisilla kielibarometreillä kaksikielisissä kunnissa siitä alkaen, kun uusi kielilaki tuli voimaan vuonna 2004. Kielibarometritutkimus tehdään kaikissa 30 kaksikielisessä kunnassa sekä tällä kertaa myös kahdeksassa yksikielisessä kunnassa.

Toivomme, että vastaat lomakkeen kysymyksiin niin pian kuin mahdollista, mieluiten kahden viikon kuluessa. Vastauksesi ovat luonnollisesti anonyymejä. Kirjekuoressa on tunnistenumero ainoastaan teknisistä syistä, muun muassa tarpeettomien muistutusten välttämiseksi. Voit käyttää samaa numeroa Internet-sivuilla, mikäli haluat vastata kyselyyn sähköisesti. **Nimeäsi ei missään vaiheessa yhdistetä vastauksiin.**

Tuloksia käytetään suomen- ja ruotsinkielisen palvelun näkyvämmäksi tekemiseen ja parantamiseen. Riippumatta siitä, oletko tyytyväinen vai tyytymätön saamaasi palveluun, on erittäin tärkeää, että vastaat kyselyyn, jotta saisimme mahdollisimman kattavan kuvan kieliolosuhteista kunnassasi.

Tutkimuksen toteuttaa Åbo Akademin tutkimusyksikkö Vaasassa yhteistyössä oikeusministeriön ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Tutkimuksen tuloksia käytetään sekä valtioneuvoston kertomuksessa kielilainsäädännön soveltamisesta että työkaluna kunnissa kielellistä palvelua kehitettäessä.

Pyydämme Sinua ystävällisesti palauttamaan vastauksesi liitteenä olevassa vastauskuoressa postimaksu maksettu tai vastaamaan Internetissä, osoitteessa www.abo.fi/barometern.

Vaasassa, helmikuussa 2012



Kjell Herberts
projektivastaava
puh. (06) 324 7152
kjell.herberts@abo.fi



Osoitelähde
Väestötietojärjestelmä
Väestörekisterikeskus
PL 70, 00580 Helsinki

1. Missä kunnassa ja kunnanosassa asut? Kunta tai kaupunki _____
Kunnan- tai kaupunginosa _____
2. Milloin olet syntynyt? Vuonna 19____
3. Oletko nainen vai mies? Nainen Mies
4. Kuinka monta henkilöä taloudessasi asuu? Yksi, vain minä 2 3 4 5 tai enemmän
5. Mikä on ylin koulutuksesi?
 Kansa-/peruskoulu
 Ammattikoulu/-kurssi
 Ylioppilas (ei ammattikoulutusta)
 Opisto tai vastaava
 Ammattikorkeakoulu/alempi korkeakoulututkinto
 Ylempi korkeakoulututkinto

- 6. Mikä on ammatiasemasi tällä hetkellä?** Johtavassa asemassa Maatalousyrittäjä
 Ylempi toimihenkilö Opiskelija
 Alempi toimihenkilö Hoidan kotia/lapsia/omaisia
 Työntekijä Työtön/lomautettu
 Yrittäjä Eläkeläinen
 Muu, mikä? _____

7. Missä määrin käytät suomea ja ruotsia seuraavissa ympäristöissä ja yhteyksissä?

(Muita kieliä ei huomioida tässä.)

	Vain suomea	Enimmäkseen suomea, mutta myös ruotsia	Suomea ja ruotsia yhtä paljon	Enimmäkseen ruotsia, mutta myös suomea	Vain ruotsia
Kaupat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paikallisbussit, juna, taksi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhdistystoiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kurssit, harrastukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kirkko/seurakunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sanomalehdet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Radio-ohjelmat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
TV--ohjelmat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Mihin kieliryhmään kuuluvina seuraavat henkilöt pitävät/pitivät itseään?

	Suomi	Ruotsi	Suomi ja ruotsi	Muu kieli	
Sinä itse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Äitisi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Isäsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Puolisosi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ei puolisoa
Lapsesi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> Ei lapsia

9. Jos Sinulla on lapsia, käyvätkö lapsesi/ovatko lapsesi käyneet suomen- vai ruotsinkielistä koulua?

- Suomenkielinen koulu Ruotsinkielinen koulu Suomen- ja ruotsinkieliset koulut

- 10. Kuinka hyvin osaat mielestäsi ruotsia?** Täydellisesti Hyvin
 Melko hyvin Tyydyttävästi
 Välttävästi En lainkaan

- 11. Kuinka hyvin puolisosi osaa suomea ja ruotsia?**
- | | suomea | ruotsia |
|---------------|--------------------------|--------------------------|
| Täydellisesti | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Hyvin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Melko hyvin | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tyydyttävästi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Välttävästi | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ei lainkaan | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
- Ei puolisoa

12. Missä määrin käytät/olet käyttänyt suomea ja ruotsia seuraavissa ympäristöissä ja yhteyksissä?

	Vain suomea	Enimmäkseen suomea, mutta myös ruotsia	Suomea ja ruotsia yhtä paljon	Enimmäkseen ruotsia, mutta myös suomea	Vain ruotsia
Nykyisessä kodissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsuuden kodissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulussa/opiskeluissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ystävien kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työssäsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Kunnallisten tai muiden julkisten palveluiden tarve vaihtelee perhekohtaisesti ja yksilökohtaisesti. Pyydämme Sinua merkitsemään käyttämäsi palvelun sekä antamaan omien kokemustesi perusteella kouluarvosanan (4-10) siitä, kuinka tyytyväinen olet kielelliseen palveluun niiden palveluiden osalta, joita olet käyttänyt.

	En ole käyttänyt palvelua	Annettu palvelu <i>suomi ruotsi molemmat</i>			Kielipalvelu, arvosana
Kunnalliset terveystalvelut (terveyskeskus, lääkäri, hammaslääkäri...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Lähin sairaala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Vanhustenhuolto (kotiapu, -palvelu)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Muu sosiaalihuolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kunnallinen lasten päivähoido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kunnan johtavat virkamiehet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kunnan puhelinvaihte	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kunnan kotisivut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kirjasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kulttuuripalvelut	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Liikuntapaikat (urheiluhalli, urheilukenttä, uimahalli...)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Tekniset asiat (katujen ja teiden kunnossapito, vesi, sähkö, rakennusluvut)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Jätehuolto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Hätäkeskus 112	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Pelastustoimi (ambulanssi, palokunta..)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Lähin poliisilaitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Kansaneläkelaitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Verotoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Työvoima- ja elinkeinotoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Maistraatti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Maanmittaustoimisto / Maanmittauslaitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>
Tuomioistuimet / Oikeuslaitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> 7 <input type="checkbox"/> 8 <input type="checkbox"/> 9 <input type="checkbox"/> 10 <input type="checkbox"/>

KOKEMUKSIA JA TOIVEITA:

14. Saatko yleensä a) kunnallisia palveluita suomeksi?

Kyllä, lähes aina Yleensä kyllä Vaihtelee Harvoin En koskaan

b) valtion palveluita suomeksi?

Kyllä, lähes aina Yleensä kyllä Vaihtelee Harvoin En koskaan

c) yksityisiä palveluita suomeksi?

Kyllä, lähes aina Yleensä kyllä Vaihtelee Harvoin En koskaan

15. Yritätkö saada kunnallisia palveluja suomeksi?

Kyllä, lähes aina Yleensä kyllä Vaihtelee Harvoin En koskaan

16. Kuinka hyvin tunnet kielelliset oikeutesi?

Erittäin hyvin Melko hyvin Melko huonosti En lainkaan

17. Oletko viimeisten vuosien aikana ottanut yhteyttä virkamieheen tai luottamushenkilöön kysymyksissä, jotka koskevat kielellistä palvelua tai sinua koskevia kielellisiä oikeuksiasi?

En Kyllä; millaisessa kysymyksessä? _____

18. Tiedätkö kenen puoleen kunnassasi kääntyisit, jos Sinulla olisi kysymyksiä kielellisestä palvelusta?

En Kyllä; kenen tai minkä toimielimen puoleen? _____

19. Miten kunta mielestäsi toteuttaa vastuutaan tasapuolisen suomen- ja ruotsinkielisen palvelun järjestämisessä?

- Ei ollenkaan tai erittäin huonosti
- Melko huonosti
- Ei hyvin eikä huonosti
- Melko hyvin
- Erittäin hyvin

20. Mihin suuntaan kielellinen palvelu on kehittynyt kunnassanne viime vuosien aikana, onko se parantunut, pysynyt ennallaan vai huonontunut?

- Parantunut
- Ennallaan
- Huonontunut

21. Kuinka kuvailisit suomen- ja ruotsinkielisten kuntalaisten välisiä suhteita kunnassanne?

- Erittäin hyvät
- Melko hyvät
- Vaihtelevat
- Melko huonot
- Erittäin huonot

22. Kuntaudistus voi johtaa siihen, että kuntia on entistä vähemmän, mutta ne ovat kooltaan suurempia. Kuinka luulet uudistuksen vaikuttavan kielelliseen palveluun kunnassasi?

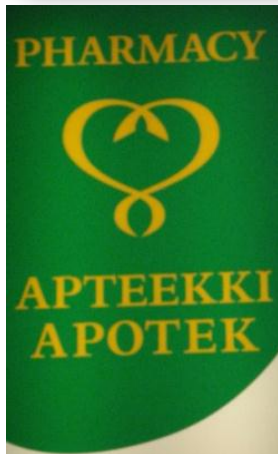
Parantuu Ennallaan Huonontuu

23. Tarvitaanko kunnassasi erityisiä toimenpiteitä, jotta suomenkielinen palvelu turvataan tulevaisuudessa?

Ei Ehkä Kyllä, mitä? _____ En tiedä

KIITOS, että vastasit kyselyymme! Jos haluat kommentoida yksittäisiä kysymyksiä tai lomaketta tai lähettää terveisiä päättäjille, voit käyttää tähän alla olevaa tilaa.

KOMMENTTEJA: _____



Toppi	17 ⁹⁵ €
Topp	
Hame	29 ⁹⁵ €
Kjol	
Rintakoru	6 ⁹⁵ €

JALKINEOSASTO
POHJAKERROKSESSA
FOOTWEAR
IN THE BASEMENT



Strandgatan 2, 65100 Vasa
www.samforsk.abo.fi