

Språkbarometern 2004–2016
Forskningsrapport

Kielibarometri 2004–2016
Tutkimusraportti

Justitieministeriets publikation 52/2016

Språkbarometern 2004–2016

Forskningsrapport

Kielibarometri 2004–2016

Tutkimusraportti

Marina Lindell

Justitieministeriet

ISBN PDF: 978-952-259-543-0

Ombrytning: Statsrådets förvaltningsenhet, Teija Metsänperä

Helsingfors 2016

Presentationsblad

Utgivare	Justitieministeriet	15.12.2016
Författare	Marina Lindell	
Publikationens titel	Språkbarometern 2004–2016. Forskningsrapport	
Publikationsseriens namn och nummer	Justitieministeriets publikation 52/2016	
Diarie-/ projektnummer	OM 8/021/2015	Tema Utredningar och anvisningar
ISBN tryckt	-	ISSN tryckt -
ISBN PDF	978-952-259-543-0	ISSN PDF 1798-7067
URN-adress	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-543-0	
Sidantal	152	Språk finska och svenska
Nyckelord	språkliga rättigheter, språkklimat, tvåspråkiga kommuner	
Referat	<p>I Finlands 33 tvåspråkiga kommuner bor ca 1,75 miljoner finländare. 140 000 svenskspråkiga bor i kommuner med finska som majoritetsspråk och 44 000 finskspråkiga bor i kommuner med svenska som majoritetsspråk. Dessa 184 000 medborgare utgör målgruppen för denna undersökning.</p> <p>Språkbarometern undersöker hur väl de lokala språkminoriteterna (svensk- och finskspråkiga) får service på sitt eget språk och hur de upplever relationerna mellan språkgrupperna. Språkbarometern har ett brukarperspektiv, dvs. undersöker hur kommuninvånarna själva uppfattar den språkliga servicen och språkklimatet i hemkommunen. Språkbarometern har sedan år 2004 kartlagt kvaliteten på den språkliga servicen på minoritetsspråket i tvåspråkiga kommuner. I maj 2016 skickades en postenkät ut till ett slumpmässigt urval i respektive kommun. Totalt svarade 42 % eller 3 704 personer på enkäten.</p> <p>Undersökningen visar att finskspråkiga är betydligt nöjdare med den språkliga servicen för kommunala och statliga tjänster än vad svenskspråkiga är. Skillnaderna är stora i bedömningen av nödcentralen, räddningsväsendet och polisen. Även för social- och hälsovårdstjänster får servicen på svenska sämre betyg än servicen på finska. Det finns relativt stora lokala och regionala skillnader. Svenskspråkiga upplever språkklimatet mer negativt än vad finskspråkiga gör. Detta bekräftas av flera saker: de upplever att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre i Finland, de upplever att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen blivit sämre och nästan varannan uppger att hen har blivit trakasserad och/ eller diskriminerad pga. sitt språk. Däremot är finskspråkiga mindre nöjda med relationerna mellan finsk- och svenskspråkiga i hemkommunen än vad svenskspråkiga är. Både svensk- och finskspråkiga upplever att relationerna mellan språkgrupperna har blivit mer "varierande".</p> <p>Uppdaterad version som publicerats den 7. september 2017.</p>	
Förläggare	Justitieministeriet	
Beställningar/ distribution	Elektronisk version: julkaisut.valtioneuvosto.fi Beställningar: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi	

Kuvailulehti

Julkaisija	Oikeusministeriö	15.12.2016
Tekijät	Marina Lindell	
Julkaisun nimi	Kielibarometri 2004–2016. Tutkimusraportti	
Julkaisusarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu 52/2016	
Diaari/hankenumero	OM 8/021/2015	Teema Selvityksiä ja ohjeita
ISBN painettu	-	ISSN painettu -
ISBN PDF	978-952-259-543-0	ISSN PDF 1798-7067
URN-osoite	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-543-0	
Sivumäärä	152	Kieli suomi ja ruotsi
Asiasanat	kielelliset oikeudet, kieli-ilmapiiiri, kaksikieliset kunnat	
Tiivistelmä	<p>Suomessa on 33 kaksikielistä kuntaa, joissa asuu n. 1,75 miljoonaa suomalaista. 140 000 ruotsinkielistä asuu kunnissa, joissa enemmistö puhuu suomea, ja 44 000 suomenkielistä asuu kunnissa, joissa enemmistö puhuu ruotsia. Nämä 184 000 kansalaista muodostavat tämän tutkimuksen kohderyhmän.</p> <p>Kielibarometri mittaa, kuinka hyvin kielivähemmistöt (ruotsin- ja suomenkieliset) saavat palveluita omalla kielellään kotikunnassaan, ja millaisiksi ne kokevat kieliryhmien väliset suhteet. Kielibarometrissä on käyttäjän näkökulma, eli siinä tarkastellaan, millaisena kuntalaiset itse pitävät kotikuntansa kielipalvelua ja kieli-ilmapiiiriä. Kielibarometri otettiin käyttöön vuonna 2004, ja siitä lähtien sen avulla on kartoitettu vähemmistökielisten palveluiden laatua kaksikielisissä kunnissa. 2016 kirjitys lähetettiin satunnaisesti valituille kuntalaisille. Kyselyyn vastasi 3 704 henkilöä, ts. vastausprosentti oli 42 %.</p> <p>Suomenkieliset ovat huomattavasti tyytyväisempiä kunnallisiin ja valtiollisiin kielipalveluihin kuin ruotsinkieliset. Erot ovat suuria hätäkeskuksen, pelastustoimen ja poliisin palvelusta annetuissa arvioissa. Myös sosiaali- ja terveyspalvelujen ruotsinkielinen palvelu arvioidaan suomenkielistä palvelua heikommaksi. Paikalliset ja alueelliset erot ovat suhteellisen suuret.</p> <p>Ruotsinkieliset kokevat kieli-ilmapiiirin negatiivisemmaksi kuin suomenkieliset. Tätä näkemystä tukee usea seikka: he kokevat suhtautumisen eri kieltä puhuviin muuttuneen Suomessa kielteisemmäksi ja ruotsin- ja suomenkielisten välisen suhteiden huonontuneen kotikunnassaan, ja lisäksi lähes joka toinen kokee joutuneensa häirinnän ja/tai syrjinnän kohteeksi kielensä vuoksi. Suomenkieliset ovat sitä vastoin ruotsinkielisiä tyytymättömämpiä suomen- ja ruotsinkielisten välisiin suhteisiin kotikunnassaan. Sekä ruotsin- että suomenkieliset kokevat kieliryhmien välisen suhteiden tulleen "vaihteleviksi".</p> <p>Julkaisun lopussa (s. 95–130) on suomenkielinen kooste tutkimusraportin keskeisistä löydöksistä.</p> <p>7.9.2017 julkaistu päivitetty versio.</p>	
Kustantaja	Oikeusministeriö	
Julkaisun myynti/jakaja	Sähköinen versio: julkaisut.valtioneuvosto.fi Julkaisumyynti: julkaisutilaukset.valtioneuvosto.fi	

Innehåll

1. Introduktion	7
1.1 Språkbarometern 2004–2016	8
1.2 Tvåspråkiga kommuner i Finland	11
1.3 Urval och frågeformulär	13
2. Språkliga rättigheter	19
3. Språkklimatet	29
3.1 Språkklimatet: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga	30
3.2 Språkklimatet regionvis	35
3.3 Språkklimatet kommunvis	36
3.4 Förändring i språkklimatet år 2004–2016	44
4. Bedömning av språklig service för social- och hälsovårdstjänster	50
4.1 Användning av kommunala tjänster	50
4.2 Språklig service i social- och hälsovård: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga	52
4.3 Språklig service i social- och hälsovård regionvis	55
4.4 Språklig service i social- och hälsovård kommunvis	57
4.5 Utvecklingen av språklig service inom social- och hälsovård år 2004–2016 ...	59
5. Bedömning av språklig service för övriga kommunala tjänster	63
5.1 Språklig service i andra kommunala tjänster: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga	65
5.2 Språklig service i andra kommunala tjänster regionvis	65
5.3 Utveckling av språklig service inom andra kommunala tjänster år 2004–2016	66
6. Bedömning av språklig service i statliga tjänster	69
6.1 Användning av statliga tjänster	69
6.2 Språklig service i statliga tjänster: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga	71
6.3 Språklig service i statliga tjänster regionvis	73
7. Kommunala och statliga myndigheters webbtjänster	75
8. Språklig service i kommunal och statlig verksamhet år 2008–2016	79

9. Slutdiskussion	84
9.1. Sammanfattning	84
9.2. Problem och förbättringsförslag	88
10. Referenser	94
Kielibarometri 2004–2016. Tutkimusraportti	95
1. Johdanto	96
1.1. Kielibarometri 2004–2016	97
1.2. Kaksikieliset kunnat Suomessa	99
1.3. Otos ja kyselylomake	101
3.1. Kieli-ilmapiiiri: erot ruotsin- ja suomenkielisten välillä.....	108
4.2. Kielellinen palvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa: ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot	113
5.1. Kielellinen palvelu muissa kunnallisissa palveluissa ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot	117
6.2. Valtiollisten palveluiden toimivuus omalla kielellä: ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot	119
9. Loppukeskustelu	122
9.1. Yhteenveto	122
9.2. Ongelmat ja parannusehdotukset	126
Bilagor	131
BILAGA 1. Språkbarometer enkäten på svenska	131
BILAGA 2. Språkbarometer enkäten på finska	135
BILAGA 3. Språkbarometern: tilläggsanalyser	139

1. Introduktion

Finland är ett tvåspråkigt land med två nationalspråk: finska och svenska (Finlands grundlag, 17 §). Därutöver har Finland en språklag där medborgarnas rätt att använda sitt eget språk i kontakt med myndigheter preciseras. Den reviderade språklagen trädde i kraft 1 januari 2004. Alla statliga myndigheter är tvåspråkiga medan de kommunala myndigheternas språk bestäms utgående från kommunens språkförhållanden. Idag finns 33 tvåspråkiga kommuner i Finland och dessa kommuner skall betjäna invånarna på både finska och svenska. En kommun är tvåspråkig då minst 8 procent av invånarna eller sammanlagt 3000 invånare har minoritetsspråket som sitt modersmål. En kommun som inte fyller minimikraven kan söka status som tvåspråkig. Lojo, Korsnäs, Larsmo och Närpes är frivilligt tvåspråkiga. I befolkningsregistret kan en person inte registrera sig som tvåspråkig, som modersmål räknas det språk personen registrerat i befolkningsregistret. I de tvåspråkiga kommunerna bor ca 1,75 miljoner finländare. 140 000 (av totalt 290 000) svenskspråkiga bor i kommuner med finska som majoritetsspråk och 44 000 (av totalt 4 866 000) finskspråkiga bor i kommuner med svenska som majoritetsspråk. Få finskspråkiga lever alltså som språkminoritet i Finland, och inte heller alla svenskspråkiga gör det. De allra flesta finskspråkiga lever i kommuner med finska som majoritetsspråk och en stor del av de svenskspråkiga lever i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk. Denna rapport handlar därför inte om alla finskspråkiga eller om alla svenskspråkiga. Minoritetsperspektivet är i fokus och huruvida det ser olika ut för finsk- och svenskspråkiga. De lokala språkminoriteterna, som består av totalt 184 000 medborgare, utgör populationen i denna undersökning.

För att följa upp hur språklagen tillämpas och hur språksituationen ser ut i landet avger statsrådet varje valperiod senast under det tredje riksmötet en berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen till riksdagen. På basis av de tidigare berättelserna år 2006, 2009 och 2013 har riksdagen upprepade gånger fäst uppmärksamhet vid de tvåspråkiga myndigheternas kundservice samt vid bedömningen av förvaltningsreformernas språkliga konsekvenser (se statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013). Olika instrument har utvecklats för att mäta hur väl myndigheterna följer upp språklagens intentioner och hur väl språklagen fungerar utgående från ett medborgar- eller kundperspektiv. Språkbarometern skapades för detta ändamål av institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi i samarbete med justitieministeriet, Finlands Kommunförbund och

Svenska kulturfonden. Allmänt taget verkar medborgarna vara ganska nöjda med de kommunala tjänster som erbjuds. Få kommunundersökningar tar dock fasta på minoritetens perspektiv. Språkbarometer-undersökningen är unik eftersom den fokuserar på de lokala språkminoriteterna (svensk- eller finskspråkiga) i tvåspråkiga kommuner och huruvida och hur väl de får service på sitt eget språk. Språkbarometern kartlägger kvaliteten på den *språkliga* servicen på minoritetsspråket i tvåspråkiga kommuner. I juridisk mening är finska och svenska nationalspråk i Finland och således inte minoritetsspråk. Som i tidigare Språkbarometer rapporter används här begreppen minoritetsspråk/majoritetsspråk i demografisk mening utgående från de lokala språkförhållandena (Herberts 2008; 2012).

Förändringar och utmaningar kan vara utmanande för medborgarna och som språkminoritet i kommunen innebär det andra utmaningar än för majoriteten. Förändringar inom kommunsektorn och den offentliga sektorn väcker frågan om hur en fungerande tvåspråkighet i framtiden skall tryggas. I detta kapitel beskrivs först bakgrunden till språkbarometern, och därefter analyseras hur representativa de drygt 3600 svarspersonerna i årets språkbarometerenkät är i förhållande till hela urvalet.

1.1 Språkbarometern 2004–2016

Språkbarometern lanserades år 2004 och har sedan dess följt upp hur den språkliga servicen har förverkligats i tvåspråkiga kommuner. En enkätundersökning riktad till kommuninvånarna har gjorts vart fjärde år. Enkäten har skickats ut till ett slumpmässigt urval inom respektive kommun. Språkbarometern har ett brukarperspektiv, dvs. undersöker hur kommuninvånarna själva uppfattar den språkliga servicen i hemkommunen. Undersökningen görs som en postenkät och skickas till slumpmässigt valda kommuninvånare, som hör till den lokala språkminoriteten i sin kommun.

Språkbarometern 2004

Den första språkbarometer-undersökningen gjordes år 2004 inom ramen för projektet *"Språkförbindelser i förvaltningen"*. Målsättningen var att göra Språkbarometern till ett instrument för att mäta hur den språkliga servicen tillgodoses i tvåspråkiga kommuner. I den första språkbarometer undersökningen deltog Karleby, Lojo, Esbo, Lapträsk, Borgå och Åbo med en svenskspråkig minoritet och Korsholm, Ekenäs, Pernå, Jakobstad och Kimito med en finskspråkig lokal minoritet. För att kunna jämföra språkgruppernas uppfattning om den språkliga servicen deltog både svensk- och finskspråkiga från Jakobstad och Borgå. Svarsprocenten uppgick till 54 i medeltal, och totalt 1900 personer deltog (Herberts 2008). Eftersom kommunerna som deltog i undersökningen år 2004 är relativt få, kommer inga systematiska jämförelser mellan årets undersökning och denna undersökning att gö-

ras. Enkätens utformning skiljer sig också en del från de senare språkbarometer-undersökningarna. År 2005 och 2006 gjordes flera modifierade språkbarometer-enkäter som varadera inkluderade ett fåtal kommuner.

Språkbarometern 2008

År 2008 utökades undersökningen då alla tvåspråkiga kommuner inkluderades: 21 kommuner med svenskspråkig minoritet och 22 kommuner med finskspråkig minoritet. Resultatet av denna undersökning presenteras i rapporten *”Service på svenska och finska – ett medborgarperspektiv, Språkbarometern 2008”* (Herberts 2009). Jämförelser med data från denna undersökning görs i de fall där det är möjligt. I Språkbarometern 2008 konstaterades att minoritetens procentuella andel torde vara mera avgörande än det faktiska antalet för hur väl den språkliga servicen fungerar. I jämförelse med Språkbarometern 2004 konstaterades också att förståelsen för den lokala språkminoritetens behov förefaller ha ökat.

Språkbarometern 2012

Liksom år 2008 inkluderades samtliga tvåspråkiga kommuner i undersökningen. Som en följd av kommunsammanslagningar hade antalet tvåspråkiga kommuner reducerats till 30, av vilka 18 hade en svenskspråkig minoritet och 12 hade en finskspråkig minoritet. Finlands minsta tvåspråkiga kommun Finby införlivades med Salo år 2009 och blev därmed finskspråkig. Finby inkluderades därför inte i språkbarometern 2012. År 2009 bildades även Västaboland (numera Pargas) då Pargas, Nagu, Korpo, Houtskär och Iniö slogs samman. Kommunerna Kimito, Västanfjärd och Dragsfjärd bildade samtidigt Kimitoön. Den västnyländska storkommunen Raseborg bildades då Ekenäs, Karis och Pojo gick samman. Den tidigare finskspråkiga majoriteten i Pojo blev då en del av den finskspråkiga minoriteten (33 procent) i Raseborg. I nya Lovisa skedde en motsatt förändring. Strömfors och Lovisa hade även tidigare en svensk minoritet, medan de svenskspråkiga i Liljendal (tidigare 77 procentig majoritet) och Pernå (tidigare 59 procentig majoritet) blev en del av den svenskspråkiga minoriteten i Lovisa (44 procent). I Österbotten har Oravais införlivats med Vörå kommun men språkförhållandena förändrades inte. I Språkbarometern 2012 inkluderades även de svenskspråkiga kommunerna Närpes, Korsnäs och Larsmo som sedermera blivit frivilligt tvåspråkiga. Även fem svenska språköar ingick i denna undersökning: Uleåborg, Tammerfors, Björneborg, St Karins och Kotka. Förändringarna är jämfört med tidigare språkbarometer mätningar tämligen små. För mera information se *”Service på svenska och finska – i minoritetsperspektiv”* (Herberts 2013).

Språkbarometern 2016

Idag finns det 33 tvåspråkiga kommuner och samtliga dessa ingår i denna undersökning. Tidigare språkbarometrar har haft minoritetssynvinkeln som utgångspunkt. Språkbarome-

tern 2016 fokuserar i högre grad på hur de språkliga rättigheterna förverkligas i Finland idag. Hur förverkligas service på ens eget språk inom olika branscher och på olika orter? Hur förverkligas de språkliga rättigheterna i tvåspråkiga kommuner med finska som minoritetsspråk jämfört med i kommuner med svenska som minoritetsspråk?

Språkbarometern 2016 utförs av institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi i samarbete med justitieministeriet, Finlands Kommunförbund och Svenska kulturfonden. Språkbarometern 2016 består av 24 frågor, varav 14 frågor är samma frågor som ingått i tidigare språkbarometer-undersökningar (2008, 2012). Detta möjliggör jämförelser över tid, vilket kommer att göras för alla delområden som behandlas i denna rapport. För Språkbarometern 2016 identifierades på förhand tre temaområden:

1. *De språkliga rättigheternas förverkligande inom social- och hälsovården.*
Hit hör bl.a. språkbruket inom primär hälso- och sjukvård, barnomsorg, familjearbete, äldreomsorg och inom olika typer av rådgivningstjänster. Språkbarometern samlar in data om medborgarnas syn på social- och hälsovården. Med tanke på individens grundtrygghet är social- och hälsovård på det egna språket viktigt. I och med den pågående social- och hälsovårdsreformen är det synnerligen aktuellt att fokusera på hur de språkliga rättigheterna förverkligas inom social- och hälsovården.
2. *Informations- och kommunikationsteknologi (IKT) och digitalisering ur språkliga rättigheters synvinkel.* IKT-tillämpningar finns inom så gott som alla livsområden, och spelar en viktig roll i vår vardag, hemma, på arbetet och i undervisningen. Utvecklingen av informationssamhället kan bidra till ökad ojämlikhet, t.ex. ifall tjänster och kunskap digitaliseras i olika omfattning på finska och svenska. Digitaliseringen berör alla parter, från statsförvaltningen till privata aktörer och medborgarorganisationerna. Hur uppfattas den språkliga situationen ur medborgarnas synvinkel? Är informationssamhället tillgängligt oberoende av språk?
3. *Språkklimatet.* Hur språkklimatet upplevs i hemkommunen kan ha en stor betydelse för ens välbefinnande. Under senare år har vi sett ett hårdare debattklimat när det gäller språkfrågor i Finland. Hur upplever de lokala språkminoriteterna språkklimatet i sin hemkommun?

1.2 Tvåspråkiga kommuner i Finland

Av Finlands 313 kommuner är 49 kommuner två- eller svenskspråkiga. 16 kommuner är svenskspråkiga och alla dessa finns på Åland. 33 kommunerna är tvåspråkiga och finns i Österbotten, Åboland och Nyland. Samtliga dessa tvåspråkiga kommuner ingår i denna undersökning. Genom hela rapporten kommer jämförelser att göras mellan svensk- och finskspråkiga lokala minoriteter. I rapporten ingår även en del jämförelser mellan kommunerna och inom kommunerna över tid. Jämförelser mellan kommunerna skall tas med en nypa salt eftersom de lokala förhållandena och förutsättningarna för en fungerande tvåspråkighet varierar mycket mellan kommunerna. Enskilda siffror och vitsord bör inte heller tas ur sitt sammanhang, eftersom det är i jämförelsen som ett vitsord blir intressant.

Överst i tabell 1 finns den svenskspråkiga minoritetens antal och andel i kommuner som har finska som majoritetsspråk. I nedre halvan av tabell 1 finns den finskspråkiga minoritetens antal och andel i kommuner som har svenska som majoritetsspråk. I relation till antalet individer som hör till den lokala språkminoriteten har ett urval till språkbarometern på 50–400 individer per kommun valts ut slumpmässigt. Urvalets storlek har definierats utgående från antalet personer med minoritetsspråk (svenska eller finska) i kommunen.

Tabell 1. Svensk- och finskspråkiga minoriteter i storleksordning i tvåspråkiga kommuner i Finland

Kommun-nummer	Tvåspråkiga kommuner med svenskspråkig minoritet	Antal svensk-språkiga*)	Andel svensk-språkiga*)	Befolkning totalt*)	Urval
91	Helsingfors	36 004	5,7	628 208	400
49	Esbo	20 216	7,5	269 802	400
905	Vasa	15 291	22,6	67 619	300
638	Borgå	14 887	29,8	49 928	300
853	Åbo	10 033	5,4	185 908	300
257	Kyrkslätt	6 623	17,1	38 649	300
753	Sibbo	6 616	34,1	19 399	300
434	Lovisa	6 366	41,6	15 311	300
272	Karleby	6 093	12,8	47 570	300
78	Hangö	3 768	42,5	8 864	300
235	Grankulla	3 265	34,4	9 486	300
92	Vanda	5 676	2,6	214 605	300
755	Sjundeå	1 800	29,1	6 182	250
444	Lojo	1 657	3,5	47 353	250
407	Lapträsk	891	32,1	2 774	250
624	Pyttis	421	7,9	5 321	200 (196)
231	Kaskö	374	29,1	1 285	200 (181)
504	Mörskom	191	9,7	1 969	150 (101)
Kommun-nummer	Tvåspråkiga kommuner med finskspråkig minoritet	Antal finsk-språkiga*)	Andel finsk-språkiga*)	Befolkning totalt*)	Urval
710	Raseborg	8 747	30,8	28 405	300
598	Jakobstad	7 093	36,5	19 436	300
573	Pargas	6 426	41,6	15 457	300
499	Korsholm	5 579	28,9	19 302	300
287	Kristinestad	2 793	41,1	6 793	300
149	Ingå	2 373	42,8	5 541	300
322	Kimitoön	1 924	27,8	6 909	300
288	Kronoby	1 193	17,9	6 682	250
599	Pedersöre	971	8,7	11 129	250
946	Vörå	813	12,1	6 714	250
475	Malax	565	10,2	5 545	250
893	Nykarleby	537	7,1	7 564	250
545	Närpes	523	5,6	9 387	250
440	Larsmo	303	5,9	5 147	250 (170)
280	Korsnäs	71	3,2	2 201	50 (45)

*) enligt Statistikcentralen 2015

Ett slumpmässigt urval, med kommunvisa urval, beställdes från befolkningsregistercentralen. Trots önskemålet om att endast en person per hushåll skulle inkluderas i urvalet fick vi för vissa kommuner två eller flera personer per hushåll. Vi önskade skicka enkäten till endast en person per hushåll (undantagsvis två personer/hushåll om urvalsstorleken annars blivit för låg), vilket gjorde att urvalsstorleken sjönk något för Pyttis, Kaskö, Mörskom, Larsmo och Korsnäs efter att vi slumpmässigt exkluderat över två personer per hushåll från urvalet. Det slutliga urvalet uppgick således till 8893 personer.

1.3 Urval och frågeformulär

För att undersökningens resultat skall vara tillförlitligt bör svarsfrekvensen vara hög. Tillförlitligheten är bättre ju fler av de som ingår i urvalet som deltagit i undersökningen, dvs. svarat på postenkäten. För svarsfrekvensen finns det dock ingen fast gräns för hur låg den kan vara utan att materialet blir lidande. Symptomatiskt för enkätundersökningar är att svarsprocenten går ner för varje år. Idag kan en svarsprocent på 30 % ses som godkänt. Förutom svarsprocenten är det viktigt att urvalet är slumpmässigt, eftersom det i strikt mening inte finns någon vetenskaplig grund för att göra generaliseringar från icke-slumpmässiga urval till en större population.

Totalt svarade 41,7 % på enkäten. Svarsprocenten varierade något mellan kommunerna. Av alla svenskspråkiga som fick enkäten svarade 41 % medan motsvarande siffra för de finskspråkiga var 42,5 %. I språkbarometer-undersökningarna 2008 och 2012 har de svenskspråkiga varit aktivare att svara och det är därför överraskande att finskspråkiga hade en högre svarsprocent i årets undersökning. Detta kan ha att göra med att årets undersökning eventuellt språkligt sett uppfattades som mer neutral, då Åbo Akademi namn inte var fullt lika synligt i utskicket som tidigare år. I utskicket framgick ändå tydligt att undersökningen gjordes av Åbo Akademi och Finlands Kommunförbund i samarbete med justitieministeriet och Svenska kulturfonden. Av kommuner med en svenskspråkig minoritet var svarsfrekvensen högst i Grankulla (49,3 %), Sibbo (47,3 %), Sjundeå (46,8 %) och Mörskom (46,5 %) medan Åbo hade lägst svarsprocent (38,3 %). I kommuner med en finskspråkig minoritet var svarsfrekvensen högst i Korsnäs (46,7 %), Närpes (44,4 %), Kimitoön (44,3 %) och Larsmo (44,1%) medan den var lägst i Jakobstad (37,0 %) och Ingå (37,0 %).

Datainsamlingen sköttes av Edita Prima, som vann upphandlingen efter offertförfrågan. Enkäten skickades tillsammans med följebrev och svarskuvert i maj 2016 per post till 8893 personer. Det gavs möjlighet att svara både på webben och per post. Två påminnelser skickades till dem som inte svarat inom utsatt tid. I samband med att den första påminnelsen skickades ut visade det sig att webbenkäten var ur funktion. Olyckligtvis fungerade inte webbenkäten under fem dagar, vilket kan ha inverkat negativt på svarsfrekvensen. När den andra påminnelsen skickades ut fungerade det att svara via webben. Svarsfrekvenserna för de tre försändelserna framgår av tabell 3.

Tabell 2. Urval och svarsprocent kommunvis

Kommun-nummer	Kommun	Minoritets-språk	Urval 2016	Antal svar	Svarsprocent
49	Esbo	svenska	400	176	44,0
91	Helsingfors	svenska	400	162	40,5
78	Hangö	svenska	300	138	46,0
235	Grankulla	svenska	300	148	49,3
257	Kyrkslätt	svenska	300	119	39,7
272	Karleby	svenska	300	117	39,0
444	Lojo	svenska	300	117	39,0
434	Lovisa	svenska	300	125	41,7
638	Borgå	svenska	300	119	39,7
753	Sibbo	svenska	300	142	47,3
853	Åbo	svenska	300	115	38,3
905	Vasa	svenska	300	118	39,3
92	Vanda	svenska	300	128	42,7
407	Lappträsk	svenska	250	104	41,6
755	Sjundeå	svenska	250	117	46,8
624	Pyttis	svenska	196	86	43,9
231	Kaskö	svenska	181	80	44,2
504	Mörskom	svenska	101	47	46,5
TOTALT, 18 kommuner med svenskspråkig minoritet			5 078	2 083	41,0
149	Ingå	finska	300	111	37,0
322	Kimitoön	finska	300	133	44,3
287	Kristinestad	finska	300	123	41,0
499	Korsholm	finska	300	104	34,7
573	Pargas	finska	300	130	43,3
598	Jakobstad	finska	300	111	37,0
710	Raseborg	finska	300	119	39,7
893	Nykarleby	finska	250	106	42,4
288	Kronoby	finska	250	103	41,2
440	Larsmo	finska	170	75	44,1
475	Malax	finska	250	105	42,0
946	Vörå	finska	250	97	38,8
545	Närpes	finska	250	111	44,4
599	Pedersöre	finska	250	97	38,8
280	Korsnäs	finska	45	21	46,7
TOTALT, 15 kommuner med finskspråkig minoritet			3 815	1 621	42,5
TOTALT, alla 33 tvåspråkiga kommuner tillsammans			8 893	3 704	41,7

Tabell 3. Svarsfrekvenser i undersökningens olika skeden

	Tot. antal svar	Antal svar post	Antal svar web	% av urvalet	% av samtliga svar
Det första utskicket 10.5.2016, N = 8 893	1 956	1 787	169	22,0	52,8
Påminnelse 1, 25.5.2016, N = 6 936	1 136	1 014	122	12,8	30,6
Påminnelse 2, 3.6.2016, N = 5 800	612	434	178	6,9	16,5
Sammanlagt	3 704	3 235	469	41,7	100

Av de som svarade använde sig 469 personer av webben medan 3 235 personer svarade per post. 87,3 % av de som svarade gjorde det per post. Endast 12,7 % svarade via webb-enkäten. 22 % av alla som fick enkäten svarade i första omgången, 12,8 % av dem svarade efter första påminnelsen och 6,9 % svarade efter andra utskicket. Av alla 3 704 inkomna svar, inkom 52,8 % efter första utskicket, 30,6 % efter första påminnelsen och 16,5 % efter andra påminnelsen. Dessa siffror är nödvändigtvis inte slutliga, eftersom en del svar från det första utskicket sannolikt var på väg med posten då den första påminnelsen skickades ut. En del svars personer skulle säkert också ha svarat utan att ha fått en påminnelse, även om påminnelsen troligen gav dem en extra puff att svara. Den slutliga svarsprocenten skulle troligen ha överstigit 22 % också utan påminnelser, även om påminnelserna bidrog till en högre svarsprocent.

Datamaterialets tillförlitlighet, utgående från kön, ålder och språkgrupp, kommer nu att granskas i förhållande till det slumpmässiga urvalet. I det från befolkningsregistercentralen erhållna urvalet framgick kön, modersmål och ålder. Av dessa frågade vi den svarandes födelseår och modersmål i frågeformuläret. Vi beställde ett urval om 10 500 personer från befolkningsregistercentralen, med specificerade kommunvisa urval (se tabell 1 och tabell 2). Av ekonomiska orsaker var vi tyvärr tvungna att minska på den planerade urvalsstorleken med 1 590 personer. Detta gjordes slumpmässigt per kommun, så att kommunvisa kvoter behölls. Det slutliga urvalet blev därför 8 893 personer. Nedan jämförs de som svarat på enkäten med hela det slumpmässiga urvalet som omfattar 10 483 personer. Hela urvalets storlek är något lägre än de beställda 10 500 personerna, vilket beror på att det inte fanns tillräckligt med svenskspråkiga personer i Mörskom. I tabell 4 jämförs kön, ålder och språk för de som svarat på enkäten med hela urvalet.

Tabell 4. Urval och respondenter enligt kön, språk och ålder

	% av urvalet	% av de svarande
Kön		
Män	49,7	42,4
Kvinnor	50,3	57,6
Totalt	100,0	100,0
Språk		
Finska	43,4	43,8
Svenska	56,6	56,2
Totalt	100,0	100,0
Ålder		
18–29 år	14,9	7,2
30–39 år	13,4	8,4
40–49 år	15,5	11,6
50–59 år	17,6	16,8
60–69 år	21,1	29,0
70–80 år	17,6	26,9
Totalt	100,0	100,0
N=	10 483	3 704

Kön

I urvalet var 49,7 % män och 50,3 % kvinnor. 57,6 % av de som svarade var kvinnor och 42,4 % var män. Kvinnorna svarade aktivare än männen på enkäten. Detta gör att kvinnorna är överrepresenterade och männen underrepresenterade i undersökningen. Skillnaden är ca 7 procentenheter. Detta är i linje med andra kommunundersökningar (se t.ex. ART-TU-undersökningen).

Språk

I hela urvalet fanns 43,4 % med finska som modersmål och 56,6 % med svenska som modersmål. Andelen bestämdes utgående från de kommunvisa kvoterna. Bland de som svarade på enkäten hade 43,8 % finska som modersmål och 56,2 % svenska. Tillförlitligheten vad gäller språk kan anses vara mycket god.

Ålder

De äldre är överrepresenterade i undersökningen. 70-80 åringar är mest överrepresenterade men även 60-69 åringar är överrepresenterade i förhållande till urvalet. Yngre är un-

derrepresenterade och mest underrepresenterade är den yngsta åldersgruppen 18-29 år. Detta är ett problem med enkätundersökningar i allmänhet. Det är svårt att få de yngre att svara på enkätundersökningar, och medelålders och äldre är ofta överrepresenterade.

I tabell 5 jämförs åldersfördelningen för de båda könen. Av jämförelsen framgår att mest överrepresenterade i undersökningen är äldre män. Även äldre kvinnor är överrepresenterade. Yngre och medelålders män är mest underrepresenterade tillsammans med yngre kvinnor.

Tabell 5. Urval och respondenter enligt kön och ålder

	Män		Kvinnor	
	% av urvalet	% av svarande	% av urvalet	% av svarande
Ålder				
18–29 år	15,8	7,0	14,0	7,4
30–39 år	13,6	8,1	13,2	8,6
40–49 år	15,9	11,3	15,1	11,9
50–59 år	17,1	14,8	18,1	18,3
60–69 år	21,5	31,5	20,8	27,3
70–80 år	16,2	27,4	18,9	26,6
N=	5 209	1 570	5 274	2 134

I tabell 6 jämförs åldersfördelningen för de båda språkgrupperna. Av denna jämförelse framgår att unga svenskspråkiga är mest underrepresenterade (-9,2 procentenheter) medan äldre svenskspråkiga är mest överrepresenterade (+11,9 procentenheter). Även finskspråkiga i åldern 30–39 år är tydligt underrepresenterade (-6,5 procentenheter) medan finskspråkiga i åldern 60–69 år är tydligt överrepresenterade (+9,2 procentenheter). Bäst representation har 50–59 åringar i båda språkgrupperna.

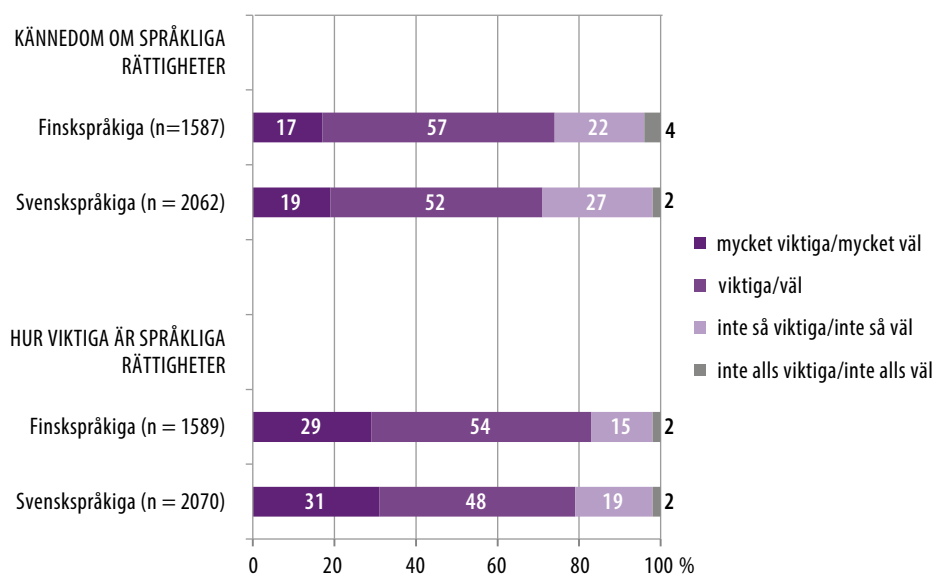
Tabell 6. Urval och respondenter enligt språkgrupp och ålder

	Svenskspråkiga		Finskspråkiga	
	% av urvalet	% av svarande	% av urvalet	% av svarande
Ålder				
18–29 år	17,6	8,4	11,3	5,7
30–39 år	12,9	8,9	14,1	7,6
40–49 år	15,0	10,9	16,1	12,5
50–59 år	16,0	14,3	19,7	20,0
60–69 år	19,7	26,6	23,0	32,2
70–80 år	18,9	30,8	15,8	22,0
N=	5 933	2 083	4 550	1 621

Även om det finns under- och överrepresentation av vissa grupper i undersökningen så motsvarar datamaterialet urvalet förhållandevis bra. I språkbarometer undersökningen deltar drygt 3 704 personer från 33 kommuner. Ett större datamaterial hade troligtvis ökat tillförlitligheten, men främst av ekonomiska orsaker är det inte alltid möjligt att utöka undersökningen. Datamaterialet har inte viktats. Eftersom språkbarometer-materialet är relativt litet, i jämförelse med andra stora kommunundersökningar, är riskerna med viktning att man läser in mer i materialet än där egentligen finns. För att vikta datamaterialet måste man göra en rad antaganden om befolkningen och om användningen av tjänsterna. Problemet är att den finsk- och svenskspråkiga befolkningen inte har samma karakteristika i alla kommuner och att tjänsterna används i olika utsträckning av olika befolkningsgrupper. Viktningen borde därför göras på kommunnivå, men på grund av materialets natur så är det mycket svårt och tidskrävande att göra antaganden på kommunnivå. Kommundata har inte heller viktats i KommunFinland eller Arttu/Arttu2 undersökningarna, trots att deras datamaterial är större och stadigare.

2. Språkliga rättigheter

I detta kapitel analyseras teman som berör de språkliga rättigheterna. Kännedom om de språkliga rättigheterna och hur viktiga man anser de språkliga rättigheterna vara är två centrala frågor. Därutöver analyseras hur kommuninvånarna agerar om de inte får service på ett språk som de enligt lagen har rätt till, samt i hur stor utsträckning kommuninvånarna använder sitt eget språk i olika sammanhang.



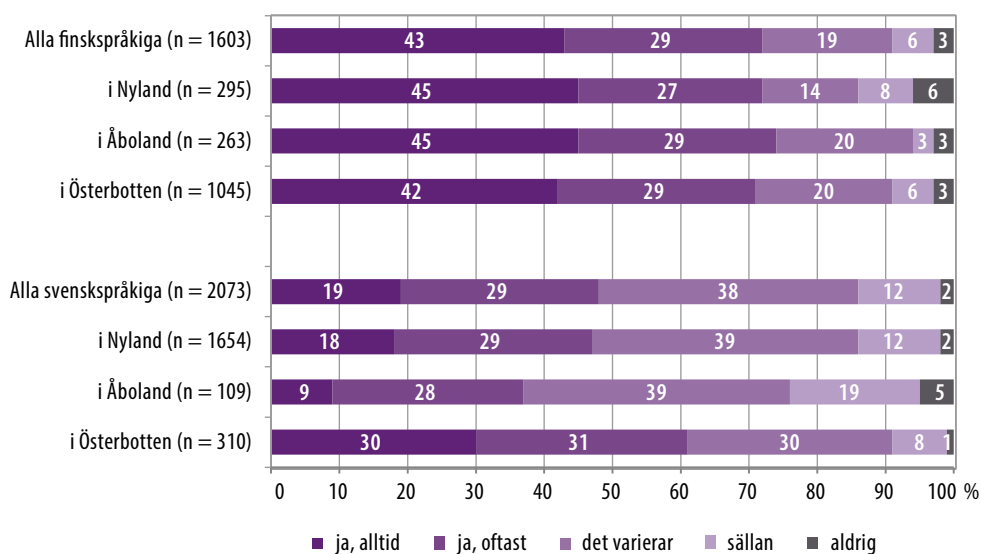
Figur 1. Kännedom om språkliga rättigheter

I figur 1 framgår att även om en något större andel svenskspråkiga än finskspråkiga känner till sina språkliga rättigheter mycket väl är kännedomen överlag lite större bland de finskspråkiga. 71 % av de svenskspråkiga känner väl eller mycket väl till sina språkliga rättigheter medan motsvarande andel bland de finskspråkiga är 74 %. 26 % av de finskspråkiga känner inte så väl eller inte alls väl till sina språkliga rättigheter medan motsvarande siffra för de svenskspråkiga är 29 %.

Osäkerheten om vilka språkliga rättigheter man har, har ökat något sedan år 2012. Detta gäller båda språkgrupperna. År 2008 uppgav 82 % av de finskspråkiga och 79 % av de svenskspråkiga att de kände till sina språkliga rättigheter. Fyra år senare, år 2012, hade andelen sjunkit en aning: 80 % av de finskspråkiga och 78 % av de svenskspråkiga uppgav att de kände till sina språkliga rättigheter. Trots att språkfrågorna varit på agendan och flitigt debatterats i media har kunskapen om de språkliga rättigheterna inte ökat, utan istället minskat. Den offentliga debatten där språkfrågorna debatterats flitigt verkar ha lett till en större osäkerhet kring vilka de språkliga rättigheterna egentligen är. När de språkliga rättigheterna ständigt ifrågasätts offentligt börjar man även tvivla på sina egna kunskaper om dem.

En ny fråga för Språkbarometern 2016 är hur viktiga kommuninvånarna anser att de språkliga rättigheterna är. Något överraskande anser en lite större andel av de finskspråkiga minoriteterna att de språkliga rättigheterna är viktiga. 83 % av de finskspråkiga jämfört med 79 % av de svenskspråkiga anser att de språkliga rättigheterna är viktiga eller mycket viktiga. Detta kan bero på att finskspråkiga som på lokal nivå lever i en minoritetssituation ändå är uppväxta med majoritetens fördelar på nationell nivå. De vet att de har rätt att använda sitt eget språk och är också bättre på att kräva service på sitt eget språk. Det finns inga regionala skillnader, vad gäller kännedom om de språkliga rättigheterna och hur viktiga man anser de vara.

På frågan om man försöker få service på sitt eget språk svarar svensk- och finskspråkiga mycket olika. Det finns även skillnader mellan regionerna, vilket framgår av figur 2 nedan. 72 % av de finskspråkiga och cirka hälften av de svenskspråkiga (48 %) försöker alltid eller oftast få service på sitt eget språk. Nivåerna har varit relativt stabila från år 2012 till år 2016 utan några stora förändringar (dessa siffror finns inte i tabellform).



Figur 2. Hur ofta försöker svensk- och finskspråkiga få service på sitt eget språk

Huruvida kommuninvånarna i allmänhet försöker få service på sitt eget språk varierar mellan regionerna. De flesta kommunerna med en finskspråkig minoritet finns i Österbotten medan de flesta kommunerna med en svenskspråkig minoritet finns i Nyland. Detta gör att sammansättningen för de olika regionerna varierar. Detta i sin tur gör att antalet svarspersoner för de olika regionerna också varierar. De regionala jämförelserna skall därför inte övertolkas. Den regionala sammansättningen ser ut så här:

- **Finskspråkiga i Nyland:** Ingå, Raseborg
- **Finskspråkiga i Åboland:** Pargas, Kimitoön
- **Finskspråkiga i Österbotten:** Jakobstad, Korsholm, Kristinestad, Kronoby, Pedersöre, Vörå, Malax, Nykarleby, Närpes, Larsmo, Korsnäs
- **Svenskspråkiga i Nyland:** Helsingfors, Esbo, Borgå, Kyrklätt, Sibbo, Lovisa, Hangö, Grankulla, Vanda, Sjundeå, Lojo, Lapträsk, Pyttis, Mörskom
- **Svenskspråkiga i Åboland:** Åbo
- **Svenskspråkiga i Österbotten:** Vasa, Karleby, Kaskö

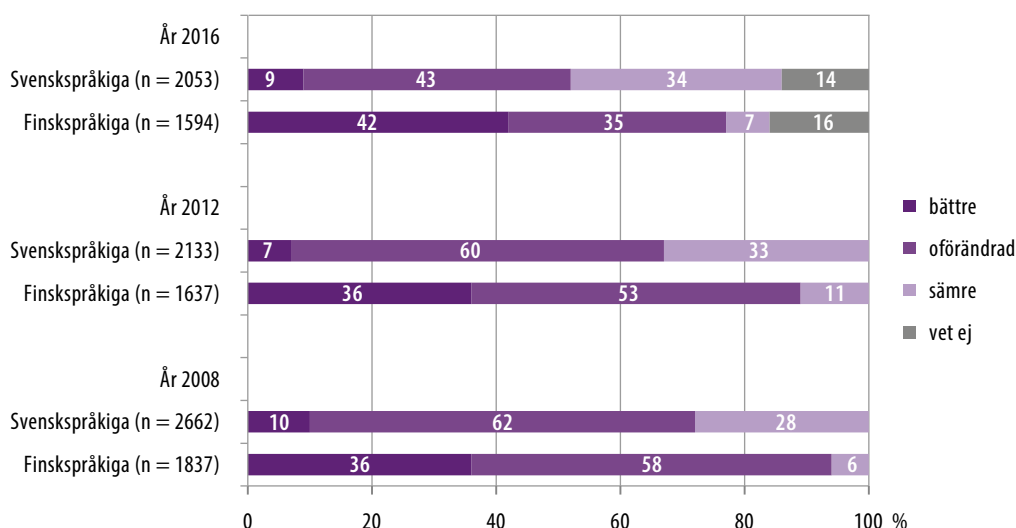
Figur 2 innehåller en jämförelse mellan finsk- och svenskspråkiga, samt en jämförelse mellan Nyland, Åboland och Österbotten. I figuren framgår att 74 % av de finskspråkiga minoriteterna i tvåspråkiga åboländska kommuner alltid eller oftast försöker få service på finska. Motsvarande siffra för Nyland är 72 % och för Österbotten 71 %. För de svenskspråkiga minoriteterna har regionen större betydelse. I Österbotten försöker 61 % alltid eller oftast få service på svenska, medan motsvarande siffra för Nyland är 47 % och för Åboland 37 %.

Minoritetens procentuella andel har ett positivt samband med huruvida man försöker få service på sitt eget språk (Pearson korrelationskoefficient¹: $r = .312^{**}$). Detta innebär att ju större minoritetens procentuella andel i kommunen är desto mer benägen är man att försöka få service på sitt eget språk. Omvänt betyder det att ju mindre minoritetens procentuella andel i kommunen är desto mindre benägen är man att försöka få service på sitt eget språk. Sambandet är starkare för svenskspråkiga minoriteter ($r = .375^{**}$) än för finskspråkiga minoriteter ($r = .214^{**}$). Med andra ord, i kommuner med finska som majoritetsspråk, där den svenskspråkiga minoriteten utgör en relativt stor andel av befolkningen, försöker svenskspråkiga i högre grad få service på svenska. Ju lägre andelen svenskspråkiga är i en kommun desto mera sällan försöker man få service på svenska.

En fråga som har ställts alltsedan Språkbarometern år 2008 är hur kommuninvånarna upplever att nivån på den språkliga servicen i hemkommunen har förändrats under de senaste åren. Av figur 3 framgår att 42 % av de finskspråkiga anser att nivån på den språkli-

1 En korrelationskoefficient kan anta värden mellan -1 och +1. Värdet 0 indikerar att det inte finns något samband medan -1 innebär ett starkt negativt samband (när en faktors värde ökar, minskar den andra faktorns värde) och +1 utgör ett starkt positivt samband (när en faktors värde ökar, ökar också den andra faktorns värde).

ga servicen har förbättrats år 2016. Motsvarande andel år 2008 och 2012 var 36 %. Finskspråkiga verkar vara tämligen nöjda med den språkliga servicen. Av svenskspråkiga anser under 10 % att nivån på den språkliga servicen i hemkommunen har blivit bättre. Utvecklingen har generellt sett gått från en uppfattning om att nivån varit oförändrad till att den uppfattas ha blivit sämre. I figur 3 framgår det tydligt att finskspråkiga minoriteter är mer nöjda med den språkliga servicen än vad svenskspråkiga är. År 2016 ingick även alternativen mycket bättre och mycket sämre men för att kunna jämföra med tidigare år har dessa slagits ihop med alternativen bättre/sämre i figuren.



Figur 3. Uppfattningar om hur nivån på den språkliga servicen har förändrats

I slutet av Språkbarometer-enkäten fanns möjlighet att ge feedback och skriva öppna kommentarer. Nedan följer ett axplock av kommentarerna som handlar om språklig service:

”Där det är möjligt att knappa in svenska för svensk service gör jag det. Om jag väljer att bli uppringd istället för att köa blir jag varje gång tilltalad på finska. Den som ringer upp borde kunna se att jag valt svenska. Nivån på den kommunala servicen är oförändrad. Den privata sektorn däremot nonchalerar svenskspråkiga i mycket högre grad än förr. Det har blivit accepterat att inte kunna svenska.”

”Behovet av svensk service bör understrykas.”

”Tunnen selviytyneeni melko hyvin paikkakunnalla, vaikka olen melkein 100 % suomenkieltä käyttävä. Asenne ratkaisee.”

”En näe kieliasiaa omalla kohdallani ongelmallisena. Jos olisin ruotsinkielinen kokisin asian varmasti toisin. Mielestäni ruotsinkielisten kielellinen asema on huonontunut maassamme.”

”Muutamalle suomenkieliselle on järjestetty hyvin tiedonsaanti omalle kielelle. Enemmän olen huolissani ruotsinkielisten oikeuksista saada palvelua omalla äidinkielellä.”

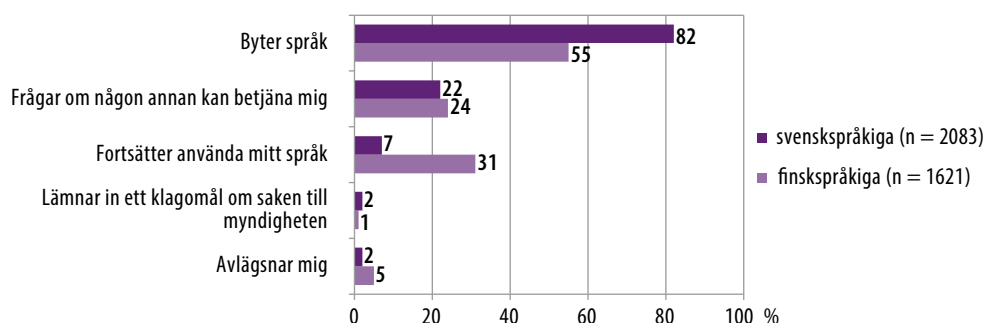
Det finns stora regionala skillnader för både finskspråkiga och svenskspråkiga del. I tabell 7 framgår hur uppfattningarna om hur den språkliga servicen förändrats varierar på regional nivå.

Tabell 7. Uppfattningar om hur nivån på den språkliga servicen har förändrats, regionvis

		Bättre	Oförändrad	Sämre	Vet ej
sv	Österbotten	14,4	43,5	32,3	9,8
	Åboland	13,0	33,3	26,0	27,8
	Nyland	8,0	43,3	35,1	13,6
fi	Österbotten	46,7	33,8	5,6	14,0
	Åboland	38,4	33,1	4,2	24,3
	Nyland	30,7	39,6	13,3	16,4

Även om de största skillnaderna finns mellan språkgrupperna så är svensk- och finskspråkiga minoriteter i Österbotten mer nöjda än vad de är i Åboland och Nyland. Speciellt finskspråkiga minoriteter i Österbotten anser att nivån på den språkliga servicen har förbättrats. Mest missnöjd med hur den språkliga servicen har förändrats är svenskspråkiga i Nyland: 35,1 % av dem anser att nivån på servicen har försämrats. Regionindelningarna är desamma som i figur 2.

Vad gör svensk- och finskspråkiga (i minoritetsposition) om de inte får service på sitt eget språk? Svaren på denna fråga framgår av figur 4. I Språkbarometer-enkäten fanns fem alternativ och det var möjligt att välja flera alternativ samtidigt, dock utan inbördes rangordning. Största delen som har svarat uppger att de byter språk. Svenskspråkiga tenderar att byta språk betydligt oftare än vad finskspråkiga gör. Åtta av tio svenskspråkiga byter språk (troligen till finska) om de inte får betjäning på svenska. Drygt hälften av de finskspråkiga som svarat säger att de byter språk (troligen till svenska) om de inte får betjäning på finska. Samtidigt uppger nästan var tredje finskspråkig att de fortsätter använda sitt språk. Endast 7 % av de svenskspråkiga uppger att de fortsätter att använda sitt språk. Mycket få uppger att de lämnar in ett klagomål om saken till en myndighet eller avlägsnar sig från platsen. Över 20 % säger att de frågar om någon annan kan betjäna dem.



Figur 4. Svensk- och finskspråkigas agerande om de inte får service på sitt eget språk

I slutet av Språkbarometer-enkäten fanns möjlighet att skriva öppna kommentarer och många har valt att förklara varför de byter språk. De flesta som har kommenterat skriver att de byter språk för att undvika missförstånd, för att bli förstådda och för att betjäningen på svenska är så långsam och man får vänta på svar betydligt längre än om man frågar på finska. En person uttrycker farhågor över att alla inte kan byta språk:

”Problemet är för den som inte kan byta språk. Rädslan finns alltid där att inte kunna göra sig förstådd”.

Men det finns även sådana som byter språk för att de vill öva sina kunskaper i det andra språket. En annan person skriver:

”Hur man gör beror på hur man bemöts, t.ex. om myndighetspersonen är hövlig och ber om ursäkt för sin dåliga svenska är det lättare att byta till finska”.

Flera personer uppger också att de bytt till finska efter att de inlett på svenska och sedan fått frågan ”Do you speak English?” Ytterligare en person skriver att det beror på person och situation och att hon/han pratar olika språk med olika personer i olika situationer. En del av dem som uppger att de fortsätter använda sitt språk skriver att de gör det om motparten verkar förstå svenska. Nedan följer ytterligare några kommentarer:

”Jag är ofta tvungen att byta språk annars får jag inte mitt ärende uträttat tyvärr.”

”Jag kräver sällan svensk service eftersom det kan leda till att jag helt blir utan hjälp eller att jag får vänta länge och får sämre service.”

”Jag byter språk för att undvika missförstånd och för att jag inte hinner börja bråka.”

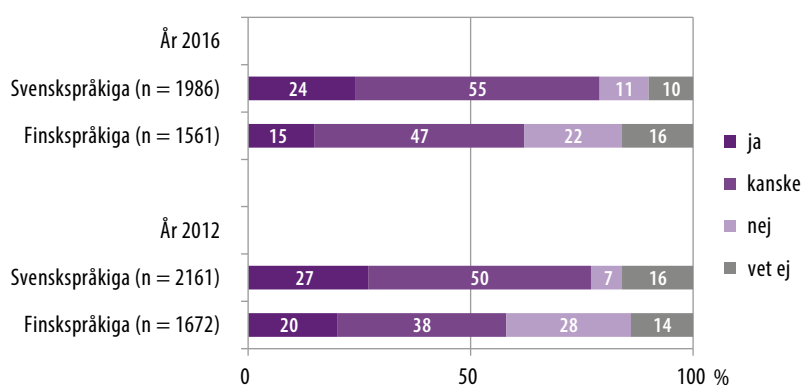
”Det är obekvämt att fortsätta tala svenska, ifall servicen inte finns att tillgå på svenska. För att inte upplevas oartig eller fräck byter jag ofta språk för att få service direkt.”

"Olen asunut kaksikielisessä kunnassa 15 vuotta ja edelleen on selkeä ero palveluiden tasossa ja asenteessa, riippuen siitä kumpaa kieltä käytät. Kunnassamme ruotsia puhuvat ovat enemmistönä ja suomenkielisenä huomaan että jos asioin ruotsiksi saan parempaa palvelua."

"Kunnassani olisi paljon parannettavaa suomen kielessä... lähestulkoon joka kerta vaihdan lopuksi ruotsiin."

"Jos tarve vaatii usein kumpikin käyttää omaa äidinkieltään."

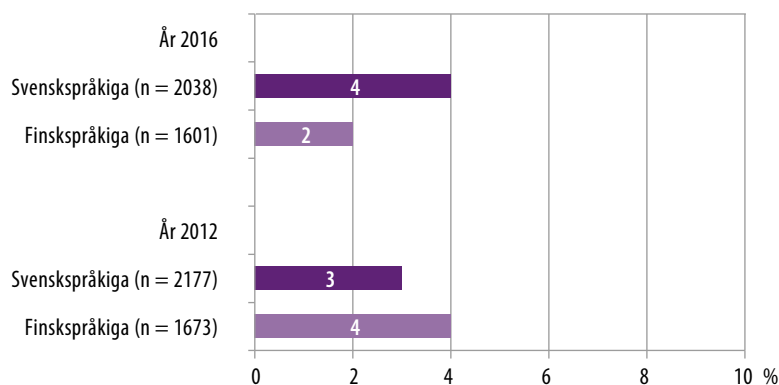
Andelen svenskspråkiga som anser att det behövs särskilda åtgärder för att trygga den svenska servicen i framtiden har minskat. Detta åskådliggörs i figur 5. År 2016 uppgav ca en fjärdedel att dylika åtgärder behövs. Andelen finskspråkiga som anser att det behövs särskilda åtgärder har också minskat, från 20 % år 2012 till 15 % år 2016. Det finns en skillnad mellan språkgrupperna när vi ser på andelen som anser att dylika åtgärder inte behövs. 11 % av de svenskspråkiga och 22 % av de finskspråkiga som svarat anser att det inte behövs några särskilda åtgärder. Andelen svenskspråkiga som anser att dylika åtgärder inte behövs har ökat något sedan år 2012, vilket är överraskande med tanke på svenska språkets alltmer trängda situation. En majoritet av både finsk- och svenskspråkiga anser dock att det behövs eller att det kanske behövs särskilda åtgärder för att trygga den svenska/finska servicen i framtiden.



Figur 5. Andel som anser att det i hemkommunen behövs särskilda åtgärder för att trygga den svenska/finska servicen i framtiden

Endast ett fåtal personer har under de senaste åren kontaktat en kommunal tjänsteman eller förtroendevald i frågor som rör den språkliga servicen eller de språkliga rättigheterna. En övervägande majoritet har inte kontaktat någon, vilket framgår av figur 6. Detta kan sannolikt ha att göra med nästa fråga: vet du till vem i kommunen du skall vända dig i frågor om språklig service? Det är inte många personer som vet till vem i kommunen de

skall vända sig i dylika ärenden. Saken kompliceras ytterligare av att det i olika kommuner kan vara olika typer av tjänstemän eller förtroendevalda som har ansvar för dessa frågor.



Figur 6. Andel som har kontaktat en kommunal tjänsteman eller förtroendevald i frågor som rör den språkliga servicen eller de språkliga rättigheterna



Figur 7. Andel som vet vem i kommunen de skall vända sig till i frågor om språklig service?

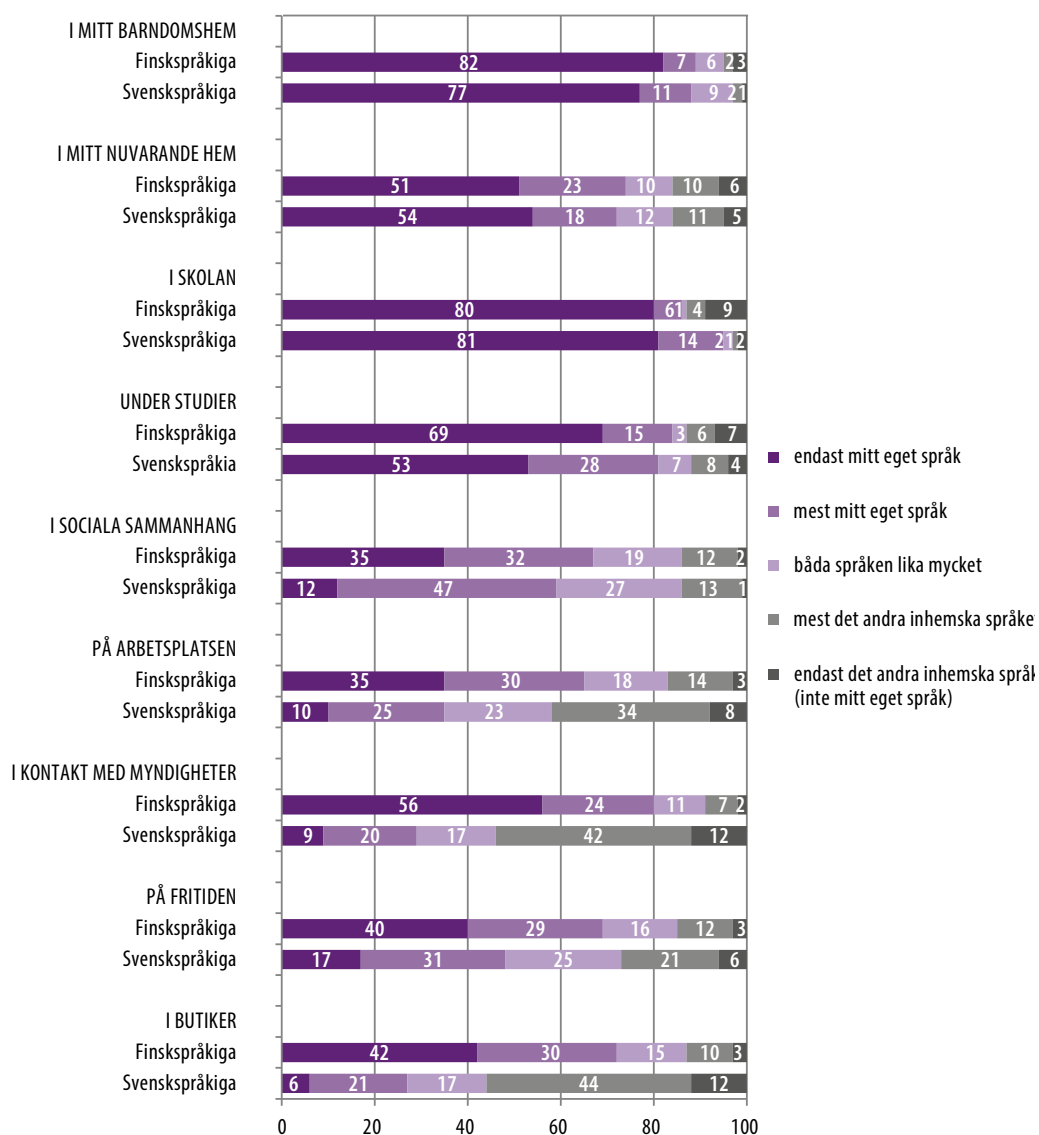
I vilka sammanhang använder svensk- och finskspråkiga sitt eget språk? Finns det skillnader mellan språkgrupperna och mellan olika sammanhang?

I barndomshemmet, i nuvarande hemmet och i skolan använder både svensk- och finskspråkiga övervägande sitt eget språk. Över tre av fyra uppger att de använde endast sitt modersmål i sitt barndomshem. Andelen som även använder det andra inhemska språket i sitt nuvarande hem är större än i barndomshemmet. Detta stöder faktumet att nuvarande familjer är tvåspråkiga i högre grad än tidigare.

Under studietiden börjar svenskspråkiga använda mer finska än tidigare och andelen som endast använder sitt eget språk sjunker. På arbetsplatsen använder största andelen svenskspråkiga mer finska än svenska, totalt 35 % uppger att de använder övervägande

svenska medan 42 % uppger att de använder övervägande finska. I kontakt med myndigheter använder endast 29 % av svenskspråkiga övervägande sitt eget språk medan 54 % uppger att de oftast eller endast använder finska. Även i butiker är andelen som använder svenska relativt lågt, endast 27 % uppger att de endast eller oftast använder svenska i butiker medan 56 % uppger att de oftast eller endast använder finska. I sociala sammanhang använder en majoritet av svenskspråkiga svenska, men på fritiden verkar användningen av finska öka. Finskspråkiga använder till största delen finska i alla listade sammanhang. En relativt stor andel av finskspråkiga använder endast finska i sociala sammanhang, på fritiden, i kontakt med myndigheter, i butiker och på arbetsplatsen.

Skillnaden mellan vilket språk man använder i kontakten med myndigheter är stor mellan svensk- och finskspråkiga. 56 % av finskspråkiga använder endast finska i kontakt med myndigheter medan 9 % av svenskspråkiga använder endast svenska. 42 % av de svenskspråkiga uppger att de mest använder finska i kontakt med myndigheter och 12 % uppger att de endast använder finska. Även i butiker verkar få svenskspråkiga (6 %) endast använda sitt eget språk medan 42 % av finskspråkiga uppger att de endast använder finska i butiker. Även på arbetsplatsen använder finskspråkiga sitt eget språk i betydligt högre grad än vad svenskspråkiga gör. Generellt sett kan man dock dra slutsatsen att en stor del i båda språkgrupperna är flexibla i sin språkanvändning och använder båda språken i det dagliga livet utanför hemmets och skolans väggar.



Figur 8. Svensk- och finskspråkigas användning av eget språk i olika sammanhang

3. Språkklimatet

I detta kapitel redogörs för hur kommuninvånarna upplever språkklimatet i sin hemkommun. Ett av tyngdpunktsområdena i årets språkbarometer är just språkklimatet. Enkätfrågorna berör både relationerna mellan finsk- och svenskspråkiga, och inställningen till olika språkgrupper i Finland idag. En fråga om huruvida man upplevt diskriminering och trakasserier pga. sitt eget språk finns också med.

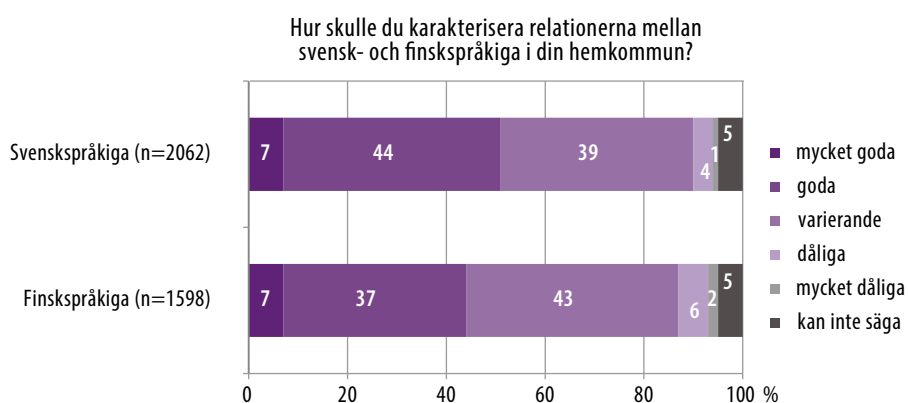
Med trakasserier avses ett beteende som kränker en persons människovärde. Exempel på trakasserier är kränkande tal, kränkande e-postmeddelanden och gester, förödmjukelser, att skrika öknamn, och fysiskt hot. I språkbarometer undersökningen definieras inte vilken typ av trakasserier och diskriminering svarspersonerna råkat ut för. Frågan formulerades så här: *”Har du i din vardag blivit trakasserad och/eller diskriminerad (t.ex. verbalt, via e-postmeddelanden och/eller gester) pga. ditt eget språk?”* Det fanns fyra svarsalternativ: ofta/ibland/någon enstaka gång/aldrig. Svarspersonerna hade inte möjlighet att öppet beskriva hurudana typer av trakasserier och diskriminering de råkat ut för. Vi frågade inte heller var de upplevt trakasserier och diskriminering, eller av vem. I justitieministeriets finskspråkiga utredning *”Selvitys vihapuheesta ja häirinnästä ja niiden vaikutuksista eri vähemmistöryhmiin”* ingår beklagligt nog inte den svenskspråkiga minoriteten i målgruppen. Däremot ingår romer, samer, personer med främmande modersmål, utländska medborgare, medborgare med invandrarbakgrund, personer med funktionsnedsättning, religiösa minoriteter och sexual- och könsminoriteter. Denna utredning visar att platser där trakasserier ofta upplevs är gator, parkeringsplatser, parker och andra offentliga platser, internet, offentliga diskussionsforum och Facebook, caféer, barer, och kollektivtrafiken. Oftast bestod trakasserier av verbala förolämpningar i olika omfattning. I utredningen kan man även läsa att *”enligt målgruppernas erfarenheter har det blivit mera tillåtet att uttrycka och bete sig hatfullt, och kulturen att ingripa i detta har inte ökat i samma mån”*.

Språkbarometern har allt sedan år 2008 undersökt hur kommuninvånarna upplever relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i sin hemkommun. Det är därför möjligt att se om och i så fall hur uppfattningen om relationerna mellan språkgrupperna har förändrats. I kapitlet analyseras först resultatet från årets Språkbarometer-enkät, både enligt språkgrupp och kommunvis. Därefter följer en jämförelse över tid, både enligt språkgrupp och

enligt kommun. De kommunvisa jämförelserna har tagits med i rapporten eftersom det är möjligt att se utvecklingen för olika kommuner över tid. Detta är också hur siffrorna borde tolkas: kommunens interna utveckling över tid – inte en enskild jämförelse mellan kommunerna vid en viss tidpunkt. Även om kommunerna i analyserna nedan rangordnas enligt hur kommuninvånarna upplever språkklimatet skall denna rangordning inte överanalyseras, eftersom olika kommuner har olika sociologiska och demografiska karakteristika och olika förutsättningar. Jämförelserna mellan finsk- och svenskspråkiga över tid utgör den mest intressanta jämförelsen, eftersom underlaget för dessa analyser är betydligt robustare än de kommunvisa jämförelserna. I de kommunvisa jämförelserna varierar antalet svarspersoner, vilket kan färga resultatet till viss del.

3.1 Språkklimatet: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga

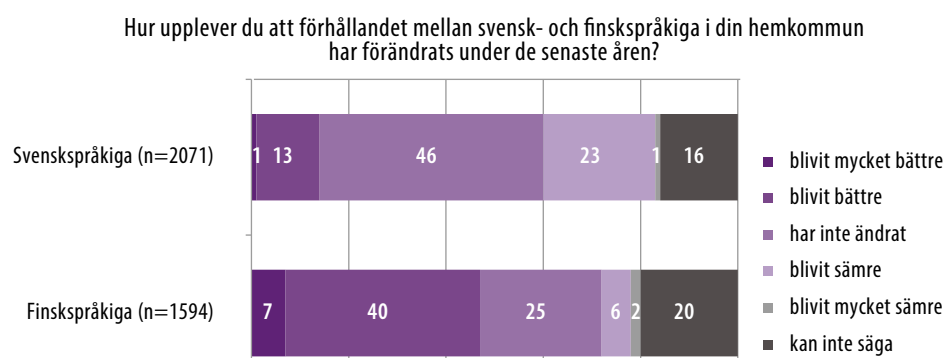
I årets Språkbarometer-enkät ingår fyra frågor om språkklimatet. Nedan följer först en redogörelse för hur kommuninvånarna svarade på dessa fyra frågor. En av frågorna som ställdes i enkäten var "Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun?". Samma fråga ställdes även i språkbarometer-enkäterna år 2008 och 2012. Inledningsvis sätts dock fokus på att analysera årets enkätundersökning på djupet. I analyserna analyseras svenskspråkiga och finskspråkiga var för sig.



Figur 9. Svensk- och finskspråkigas uppfattning om relationerna mellan språkgrupperna

Det finns skillnader i hur svensk- och finskspråkiga upplever språkklimatet i sin kommun (se figur 9). Observera dock att detta inte är en jämförelse av hur svensk- och finskspråkiga inom samma kommun upplever språkklimatet, utan hur den lokala språkminoriteten (svensk- eller finskspråkig) upplever språkklimatet i sin hemkommun. I de kommuner där svenskspråkiga är i minoritet upplever drygt hälften av de som har svarat att relationerna

mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen är goda eller mycket goda. Endast 5 % anser att relationerna är dåliga eller mycket dåliga. Finskspråkiga minoriteter upplever relationerna mellan språkgrupperna aningen sämre. 44 % av de finskspråkiga upplever relationerna mellan de båda språkgrupperna som goda eller mycket goda medan 8 % upplever dem som dåliga eller mycket dåliga. Omkring 40 % i båda språkgrupperna upplever relationerna som varierande. *Andelen svenskspråkiga som upplever relationerna som goda eller mycket goda är större än motsvarande andel för finskspråkiga lokala minoriteter.* En större andel finskspråkiga upplever relationerna som varierande. Andelen som upplever relationerna som dåliga eller mycket dåliga är liten för båda språkgrupperna. På basis av detta resultat kan vi ändå påstå att relationerna mellan de två språkgrupperna i tvåspråkiga kommuner är tämligen gott. Samtidigt finns det rum för förbättringar. Tvåspråkiga kommuner med en finskspråkig minoritet kunde ta bättre hand om den. Samtidigt kan det vara så att finskspråkiga och svenskspråkiga har olika förväntningar på den andra språkgruppen i kommunen. Svenskspråkiga är flexibla och ger efter för majoriteten och upplever därför inte att det finns så stora problem. Finskspråkiga kan ha haft svårt att integreras i det svenskspråkiga samhället politiskt, kulturellt och socialt. Även det faktum att de svenskspråkiga som svarat lever i minoritetsposition både kommunalt och nationellt kan inverka på hur mycket utrymme de kräver.

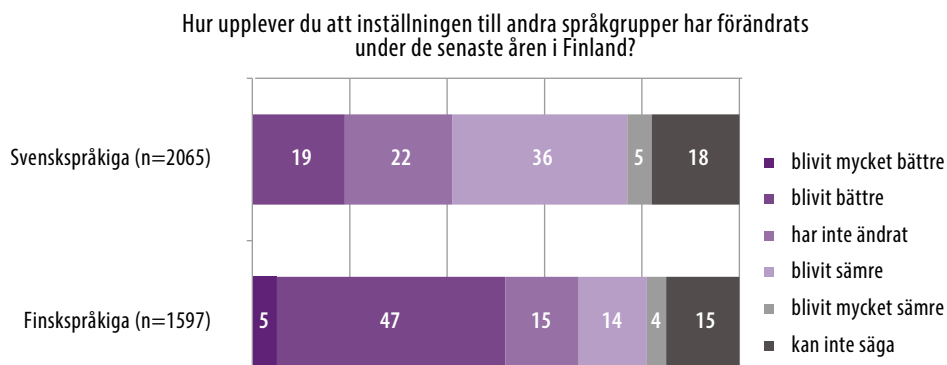


Figur 10. Svensk- och finskspråkigas uppfattning om hur förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga har förändrats under de senaste åren

Endast 14 % av svenskspråkiga upplever att förhållandet mellan språkgrupperna har blivit bättre eller mycket bättre. Motsvarande siffra för finskspråkiga är 47 %. Däremot anser 24 % av de svenskspråkiga som svarat att förhållandena mellan språkgrupperna har blivit sämre eller mycket sämre. Endast 8 % av de finskspråkiga anser att förhållandet blivit sämre eller mycket sämre. Skillnaden mellan de två språkgrupperna är markant. *De svenskspråkiga upplever i betydligt högre grad än de finskspråkiga att förhållandet mellan de två språkgrupperna har försämrats.* Samtidigt upplever de finskspråkiga i betydligt högre grad att förhållandet mellan språkgrupperna har blivit bättre. Även om en större andel svensk-

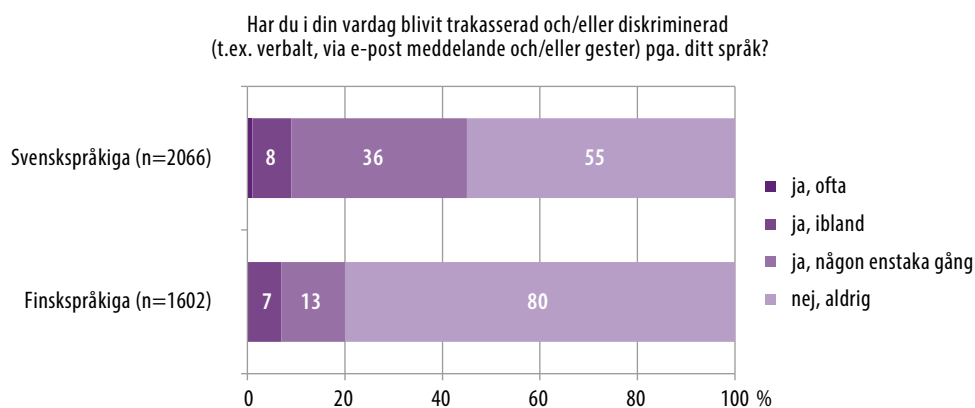
språkiga uppger att relationen mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen är goda, uppger en betydligt större andel av de svenskspråkiga att relationerna har blivit sämre under de senaste åren. I media och andra sammanhang har på senare tid förts fram att språkklimatet i Finland har hårdnat under de senaste åren. Detta syns inte minst i bristen på språkkonsekvensbedömningar vid olika statliga reformer. Det allmänna samhällsklimatet och språkdebatterna i media kan ha inverkat på den allmänna känslan av att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga överlag har blivit sämre. Lokala händelser och lokala politiska beslut kan även ha inverkat. Språkklimatet mellan svensk- och finskspråkiga handlar om mycket mer än bara språk – det handlar även om utbildningsmöjligheter, bemötande, hur politiska frågor diskuteras, utkomstmöjligheter m.m.

Det är svårt att tolka vad "har inte ändrat" betyder, eftersom en upplevelse av att förhållandena mellan språkgrupperna är oförändrade i praktiken kan betyda att de har blivit lite bättre, eller att de har blivit lite sämre. Vi borde ha kunskap om från vad de upplevs som oförändrade: om det alltid har varit bra innebär oförändrade förhållanden att det fortsättningsvis är bra men om förhållandena tidigare har varit dåliga innebär oförändrade förhållandena att de fortsättningsvis är dåliga. Det är dock tydligt att de svenskspråkiga i större utsträckning än finskspråkiga upplever att förhållandena mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen har blivit sämre.



Figur 11. Svensk- och finskspråkigas upplevelse av hur inställningen till andra språkgrupper i Finland har förändrats under de senaste åren

Mönstret är detsamma för hur de svarande upplever att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland. *Finskspråkiga upplever i betydligt högre grad än svenskspråkiga att relationerna har blivit bättre.* 52 % av de finskspråkiga upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre eller mycket bättre. Motsvarande andel av de svenskspråkiga är 19 %. *Svenskspråkiga upplever i betydligt högre grad att inställningen till andra språkgrupper i Finland har försämrats.* 41 % av de svenskspråkiga att inställningen till andra språkgrupper i Finland blivit sämre eller mycket sämre. Motsvarande siffra för de finskspråkiga är 18 %.



Figur 12. Andel svensk- och finskspråkiga som upplevt diskriminering i vardagen pga. eget språk

Under en procent i båda språkgrupperna upplever att de ofta har blivit trakasserade eller diskriminerade i vardagen pga. sitt språk. Det finns dock en tydlig skillnad mellan språkgrupperna. Av de svenskspråkiga upplever 44 % att de har blivit trakasserade eller diskriminerade ibland eller någon enstaka gång pga. sitt språk. Motsvarande siffra för de finskspråkiga är 20 %. 80 % av de finskspråkiga upplever inte att de har blivit trakasserade eller diskriminerade pga. sitt språk medan endast 55 % av de svenskspråkiga uppger detta. Det är anmärkningsvärt att nästan hälften av de svenskspråkiga upplever att de någon gång blivit trakasserade eller diskriminerade i vardagen pga. sitt eget språk. "Bara" var femte finskspråkig upplever samma sak. Nedan följer några öppna kommentarer från Språkbarometer-enkäterna:

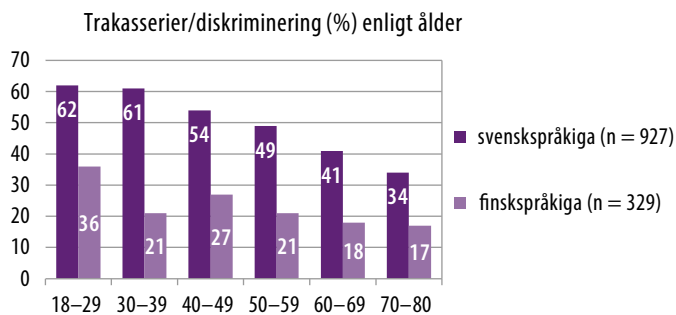
"Min hustru har blivit antastad ett flertal gånger i bussen då hon pratat svenska."

"Har i sällskap med svenskspråkiga blivit åthutad osakligt av medpassagerare på spårvagnar och bussar."

"Min syster (80 år) och jag (75 år) får aldrig tala svenska i fred, det är alltid någon i bussen, på caféet m.m. som skriker hurrit, painukaa helvettiin/ Ruotsiin m.m."

"Olen itsekin kokenut olevani toisen luokan kansalainen asuinkunnan takia ja nimeni johdosta."

"Muutin tänne ruotsinkieliselle alueelle 42 vuotta sitten ja tilanne on muuttunut totaalisesti sekä suomenkielen käyttäjät että suhtautuminen suomenkieleen positiivisemmaksi."



Figur 13. Andel svensk- och finskspråkiga i olika åldersgrupper som har upplevt diskriminering/trakasserier

Det är i högre grad yngre, i åldern 18–29 år, som uppger att de har upplevt diskriminering och/eller trakasserier pga. sitt språk. Av de svenskspråkiga i åldern 18–29 år som svarat på Språkbarometer-enkäten uppger 62 % att de har upplevt diskriminering och/eller trakasserier och 61 % av 30–39 åringarna. Andelen sjunker med åldern och av 70–80 åringarna har "bara" 34 % upplevt diskriminering och/eller trakasserier. Mönstret är nästan detsamma för finskspråkiga. Av den yngsta gruppen, 18–29 år, har 36 % upplevt diskriminering. Därefter följer 40–49 åringar (27 %) och 30–39 åringar (21 %). Orsaken till den betydligt högre andel svenskspråkiga som upplevt diskriminering och/eller trakasserier pga. sitt språk beror troligen till stor del på nationella orsaker. Svenskspråkiga är en nationell minoritet och därför mer utsatt än finskspråkiga. Orsaken till att yngre upplever mera trakasserier och/eller diskriminering än äldre är troligen den att de rör sig på sådana platser där diskriminering och trakasserier förekommer i högre grad. Det är mycket oroande att så stor andel av ungdomarna har upplevt trakasserier och diskriminering.

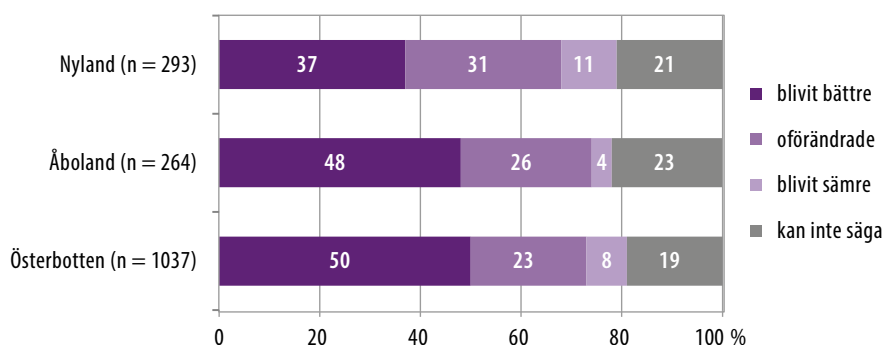
Språk kan naturligtvis vara bara en av många orsaker till upplevd diskriminering. Det hårda offentliga debattklimatet idag gör minoriteter överlag utsatta och sårbara för både hatprat och trakasserier. Den som är annorlunda (språk, utseende, religion osv) blir sårbar och utsatt. Detta stöds av andra undersökningar som gjorts, bl.a. justitieministeriets utredning om hatretorik och trakasserier samt deras verkningar på olika minoritetsgrupper, justitieministeriets undersökning "Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa? Yhteenveto otakantaa.fi-kyselystä" och Europarådets rapport om minoriteters situation i Finland.

Sammantaget verkar det finnas en tydlig skillnad mellan hur svensk- och finskspråkiga lokala minoriteter upplever språkklimatet i sin hemkommun. Finskspråkiga har en betydligt positivare upplevelse av språkklimatet än vad svenskspråkiga har. Detta har sannolikt att göra med att finskspråkiga har majoritetens fördelar, även om de lokalt kan vara i minoritet. Det är dock överraskande att även om de finskspråkiga har en mer positiv uppfattning om språkklimatet överlag, upplever de i högre grad att relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen är dåliga eller varierande. Det finns alltså utrymme för förbättringar på alla plan.

3.2 Språkklimatet regionvis

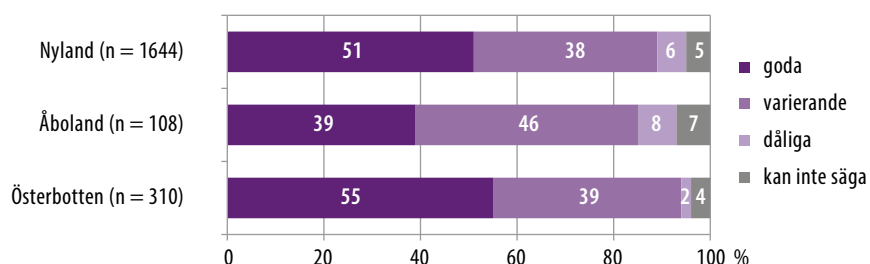
Hur ser mönstret ut på regional nivå? Finns det skillnader mellan Nyland, Åboland och Österbotten? I den regionala jämförelsen har svarsalternativen "mycket goda/mycket bättre" och "goda/bättre" slagits ihop och benämns "goda/bättre". Även svarsalternativen "mycket dåliga/mycket sämre" och "dåliga/sämre" har slagits ihop och benämns "dåliga/sämre". Detta har gjorts för att få en mer överskådlig bild över förhållandena i regionerna.

För finskspråkiga minoriteter finns det regionala skillnader endast i frågan om hur de upplever att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen har förändrats under de senaste åren. Finskspråkiga i Österbotten har en betydligt mer positiv bild av detta än vad finskspråkiga i Åboland och Nyland har. I figur 14 framgår det att en majoritet av de finskspråkiga minoriteterna i Österbotten som svarat på Språkbarometer-enkäten anser att förhållandet mellan finsk- och svenskspråkiga i kommunen har blivit bättre. Endast 37 % i Nyland uppger detsamma och 48 % i Åboland.



Figur 14. Finskspråkigas uppfattning om hur förhållandet mellan finsk- och svenskspråkiga i hemkommunen har förändrats under de senaste åren, regionvis

För de svenskspråkiga minoriteterna finns det signifikanta skillnader mellan regionerna när det gäller hur de uppfattar relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen och huruvida de har upplevt trakasserier och/eller diskriminering pga. språk. I figur 15 framgår att andelen som anser att relationerna är goda är lägre i Åboland än i Österbotten och Nyland. Åboland har även högsta andelen som anser att relationerna är dåliga. Samma mönster syns i figur 16 där det framgår att svenskspråkiga minoriteter i Åboland i högre grad än i Österbotten och Nyland har upplevt trakasserier och/eller diskriminering pga. sitt språk.



Figur 15. Svenskspråkigas uppfattning om relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen, regionvis



Figur 16. Svenskspråkigas upplevelse av trakasserier och/eller diskriminering, enligt region

Generellt sett verkar språkklimatet vara bäst i Österbotten, även om det i Österbotten även finns lokala variationer (vilket diskuteras i följande kapitel). För de svenskspråkigas del är Åboland mest bekymmersamt medan Nyland är mer bekymmersamt ur finskspråkigas synvinkel.

3.3 Språkklimatet kommunvis

Finns det någon skillnad mellan kommunerna? Var upplevs språkklimatet som bra respektive dåligt? Det är svårt att göra en definitiv utvärdering av hur bra språkklimatet är i olika kommuner. Följande rangordningar skall inte tas som definitiva, eftersom antalet svars personer varierar stort mellan kommunerna. Svartalternativen "varierande" och "oförändrade" är även svåra att tolka. En upplevelse av att relationerna mellan språkgrupperna är varierande kan inkludera såväl positiva som negativa associationer. På liknande sätt kan svartalternativet att förhållandet mellan språkgrupperna inte har förändrats inkludera både positiva och negativa åsikter. Fokus i nedanstående figur kommer att ligga på var relationerna upplevs som goda respektive dåliga – utan att ta hänsyn till om förhållandena är oförändrade – samt var förhållandet mellan språkgrupperna och inställningen till andra språkgrupper i Finland upplevs ha blivit bättre respektive sämre. I enlighet med tidigare analyser i detta kapitel analyseras

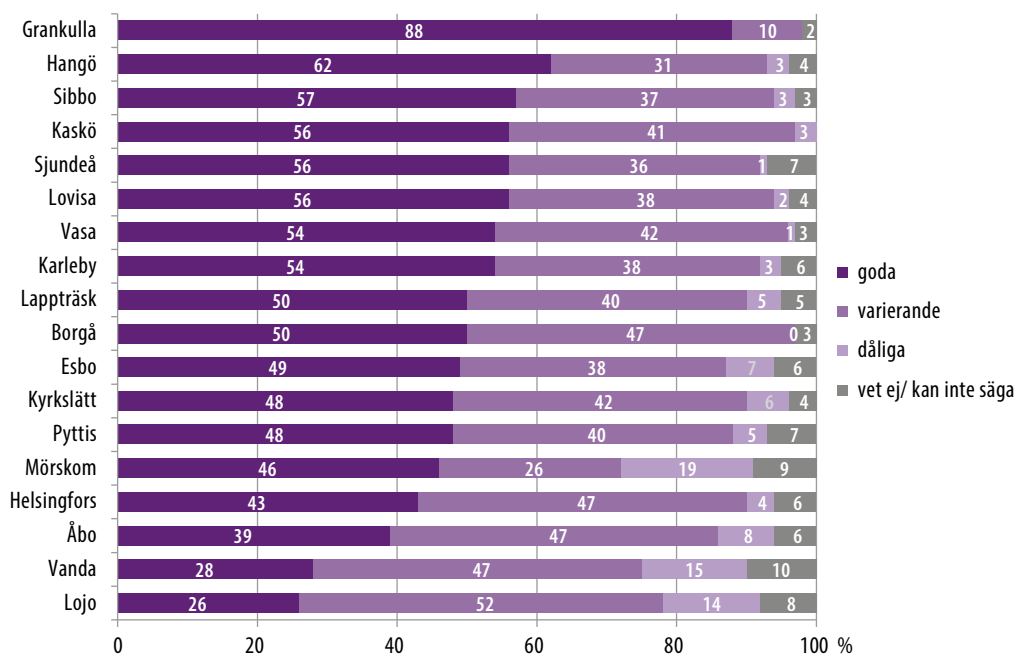
kommuner med en svenskspråkig lokal minoritet separat från kommuner med en finskspråkig lokal minoritet. I den kommunvisa jämförelsen har svarsalternativen "mycket goda/mycket bättre" och "goda/bättre" slagits ihop och benämns "goda/bättre". Även svarsalternativen "mycket dåliga/mycket sämre" och "dåliga/sämre" har slagits ihop och benämns "dåliga/sämre". Detta har gjorts för att få en mer överskådlig bild över förhållandena i olika kommuner.

Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga

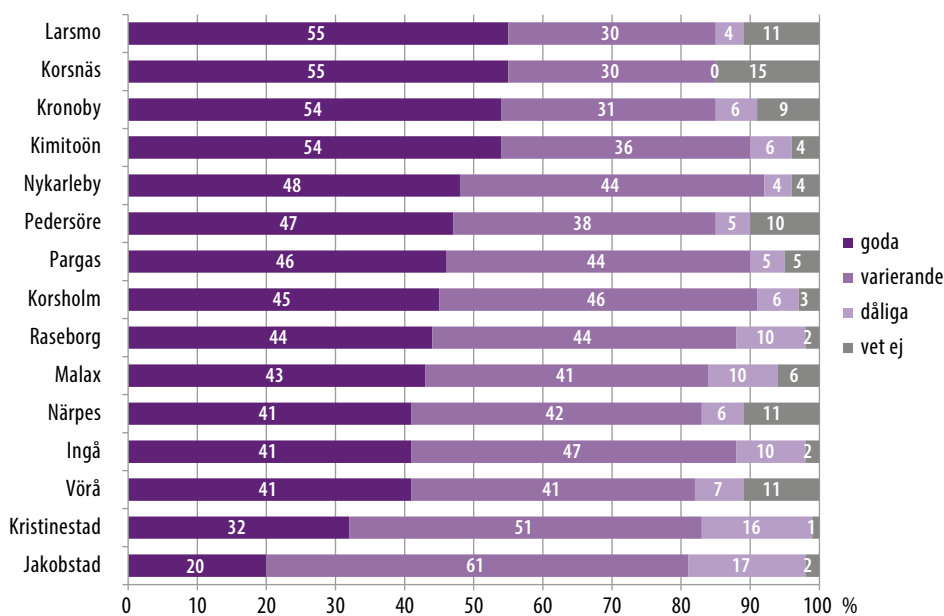
Utgående från frågan "Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun" är kommunerna i figur 17 rangordnade enligt andelen som anser att relationerna är goda.

I 10 av 18 kommuner med en svenskspråkig minoritet anser över 50 % att relationerna mellan språkgrupperna är goda (se figur 17a). I Grankulla upplever 88 % av de svenskspråkiga att relationerna mellan de båda språkgrupperna är goda. Ingen upplever relationerna som dåliga. Inte heller i Borgå upplever någon att relationerna är dåliga, och hälften uppger att relationerna är goda. I Hangö uppger 62 % att relationerna är goda och därefter följer Sibbo, Kaskö, Sjundeå, Lovisa, Vasa, Karleby och Lappträsk där över 50 % karakteriserar relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen som goda. Dessa kommuner har samtidigt en låg andel som upplever relationerna mellan språkgrupperna som dåliga. I Vanda och Lojo upplevs relationerna mellan svensk- och finskspråkiga mindre bra. Endast var fjärde som svarat tycker att relationerna är goda medan största delen upplever dem som varierande eller dåliga. Även i Åbo, Helsingfors, Mörskom, Pyttis, Kyrkslätt och Esbo uppger under hälften av de som svarat att relationerna är goda.

Av tvåspråkiga kommuner med en finskspråkig minoritet finns fyra kommuner där över 50 % av de som svarat uppger att relationerna mellan språkgrupperna är goda (se figur 17b). Larsmo, Korsnäs, Kronoby och Kimitoön har alla en majoritet som tycker att relationerna mellan de två språkgrupperna är goda. I Jakobstad upplever endast var femte finskspråkig som har svarat att relationerna mellan språkgrupperna är goda.



Figur 17a. Svenskspråkigas uppfattning om relationerna mellan svensk- och finskspråkiga, kommunvis



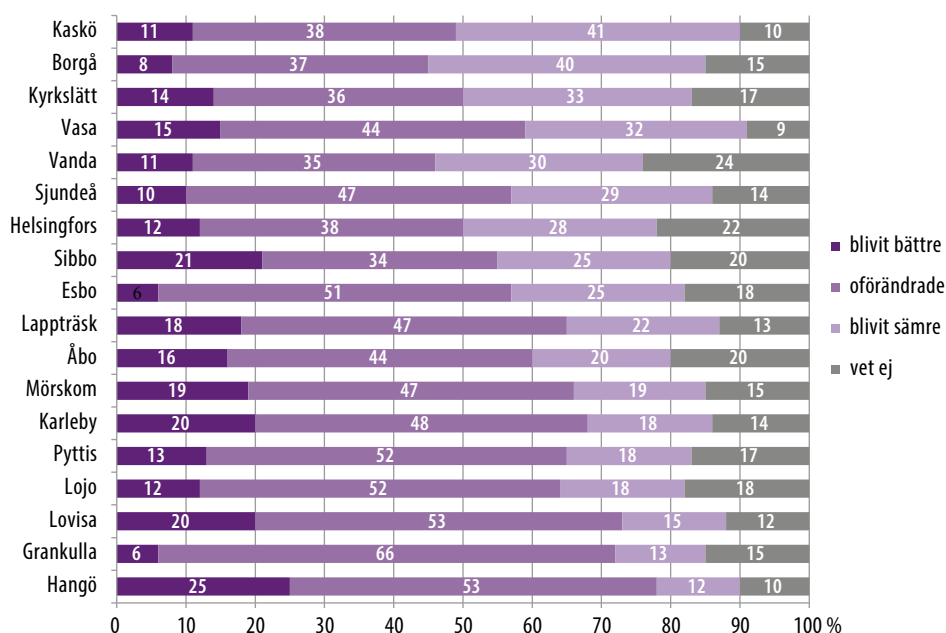
Figur 17b. Finskspråkigas uppfattning om relationerna mellan svensk- och finskspråkiga, kommunvis

Grannkommunerna Jakobstad och Larsmo återfinns i varsin pol i figuren. Det är svårt att säga vad det beror på, skolfrågor och andra politiska beslut kan ha inverkat. När man läser

de öppna kommentarerna i Språkbarometer-enkäterna nämner många av de svarande i Jakobstad avsaknaden av andra stadiets utbildning på finska, skolfrågor, läkarnas dåliga kunskaper i finska och den förda politiken i Jakobstad som orsaker till att språkklimatet upplevs negativt. De finskspråkiga verkar inte känna sig inkluderade politiskt och socialt. Relationerna mellan språkgrupperna i Jakobstad var dåliga även i språkbarometern år 2008 och 2012. Samtidigt är antalet personer som svarat relativt lågt, vilket gör att resultaten inte skall övertolkas. Jakobstad var aktivt med i projektet "Språkförbindelser i praktiken" (inom vilket den första Språkbarometern gjordes), de satte själva igång ett tvåspråkighetsprojekt och har gjort upp en språkstrategi. Målsättningen med språkförbindelsen var att staden skall erbjuda en god och likvärdig service på både svenska och finska. Hela den kommunala beslutsprocessen skall finnas tillgänglig på båda språken och tjänstemannabesluten skall vara tvåspråkiga eller göras på kundens språk. Språkklimatet kommer att tas upp i Jakobstads strategiarbete som återupptas i höst.

Hur har förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga förändrats?

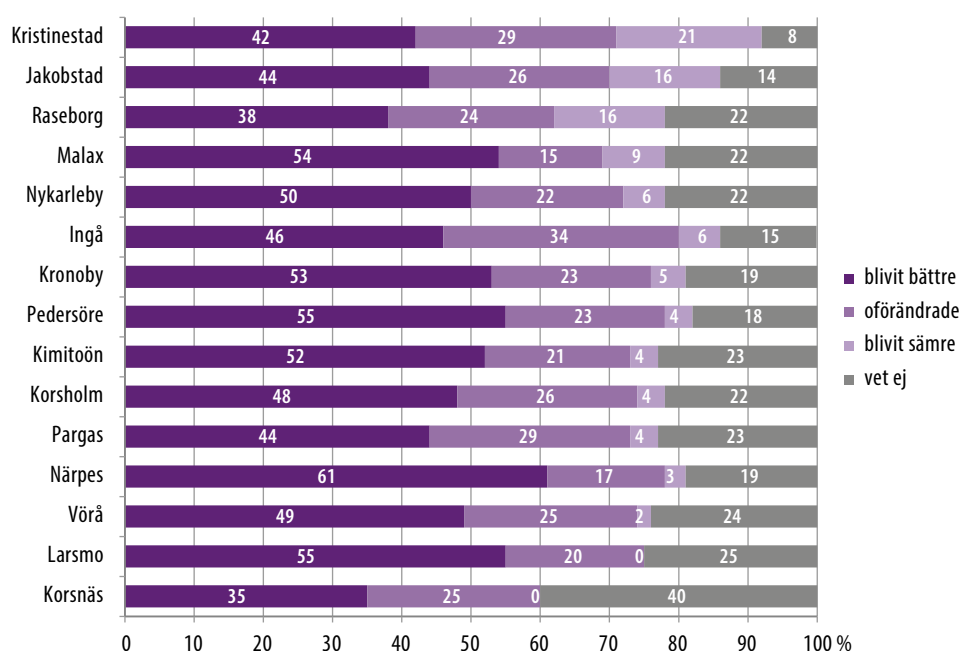
Utgående från frågan: "Hur upplever du att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun har förändrats under de senaste åren?" är kommunerna i figur 18 rangordnade enligt var förhållandena upplevs ha blivit sämre.



Figur 18a. Svenskspråkigas uppfattning om hur förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen har förändrats under de senaste åren

En stor andel av svenskspråkiga i kommunerna i figur 18a anser att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen har blivit sämre. I Kaskö och Borgå uppger 40 % att de tycker det har blivit sämre. I Kyrkslätt, Vasa och Vanda uppger över 30 % att de upplever att förhållandet mellan språkgrupperna har blivit sämre. Endast i Karleby, Lovisa och Hangö är andelen som tycker det har blivit bättre, större än andelen som tycker det har blivit sämre. I Grankulla upplever endast 6 % av de som svarat att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen har blivit bättre. Nästan 90 % uppgav dock (se figur 17a) att de anser att relationerna mellan de två språkgrupperna i Grankulla är goda. I Hangö uppgav över 60 % att de anser att relationerna är goda, och 25 % anser att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen har blivit bättre. Detta tyder på att förhållandet mellan språkgrupperna i Hangö har utvecklats i positiv riktning under de senaste åren. Kommunerna har dock väldigt olika förutsättningar och karakteristika. Detta gäller inte bara språkförhållandena i kommunen utan även kommunernas sociodemografiska och socioekonomiska situation.

I figur 18b görs samma jämförelse mellan kommunerna med en finskspråkig minoritet. Kommunerna är rangordnade enligt var förhållandena upplevs ha blivit sämre. Majoriteten av finskspråkiga anser att förhållandet mellan språkgrupperna i kommunen har blivit bättre under de senaste åren. Av de finskspråkiga som har svarat upplever över hälften att förhållandet mellan de två språkgrupperna har blivit bättre i Närpes, Pedersöre, Larsmo, Malax, Kronoby, Kimitoön och Nykarleby. I Kristinestad anser 21 % att det blivit sämre, i Jakobstad 16 % och i Raseborg 16 %. I de övriga kommunerna är andelen som tycker det blivit sämre under 10 %. I Larsmo och Korsnäs uppger ingen att de tycker det blivit sämre. Den lokala variationen är stor men skall inte övertolkas.

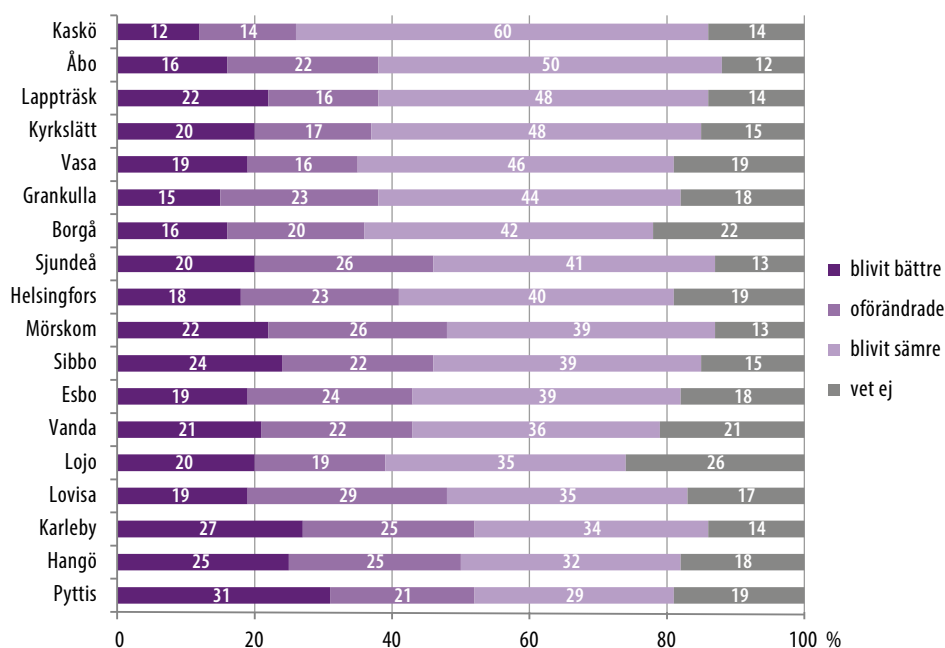


Figur 18b. Finskspråkigas uppfattning om hur förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i kommunen har förändrats under de senaste åren

Inställningen till andra språkgrupper i Finland

Den tredje frågan om språkklimatet fokuserar på hur kommuninvånarna upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland har förändrats de senaste åren. Det framgick tidigare i detta kapitel att det finns en markant skillnad mellan svensk- och finskspråkiga, där svenskspråkiga i betydligt högre grad upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland har förändrats till det sämre. Hur det ser ut på kommunnivå framgår av figur 19. I figur 19a är kommunerna med en svenskspråkig minoritet rangordnade enligt var svenskspråkiga upplever inställningen har blivit sämre.

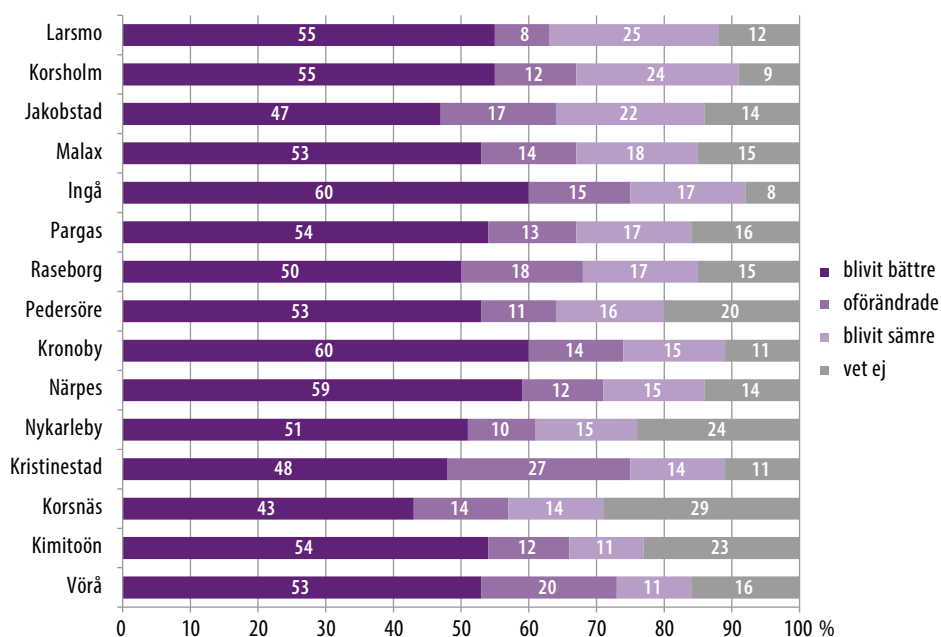
I Kaskö uppger sex av tio att de anser att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre i Finland. I Åbo uppger varannan som svarat att de tycker att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre. Även i Lapträsk, Kyrkslätt, Vasa, Grankulla, Borgå, Sjundeå och Helsingfors anser (drygt) 40 % att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre. Sammantaget anser mer än var tredje svenskspråkiga person i tvåspråkiga kommuner att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit sämre.



Figur 19a. Svenskspråkigas uppfattning om hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland

I Pyttis anser 31 % av de som svarat att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre och kommunen har även lägst andel som anser att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre. Pyttis är enda kommunen där den procentuella andelen som tycker att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre, är större än andelen som tycker det har blivit sämre.

Samma rangordning för kommunerna med en finskspråkig minoritet ser ut som i figur 19b. Kommunerna är alltså rangordnade enligt var man upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit sämre. I Larsmo, Korsholm och Jakobstad anser över 20 % att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit sämre. I Kronoby, Ingå och Närpes anser nästan 60 % av de som svarat att inställningen till andra språkgrupper har blivit bättre. Andelen som anser att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre är högre i alla kommuner med finskspråkig minoritet än i någon kommun med svenskspråkig minoritet. De svenskspråkiga har alltså en klart mer negativ uppfattning om hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland.

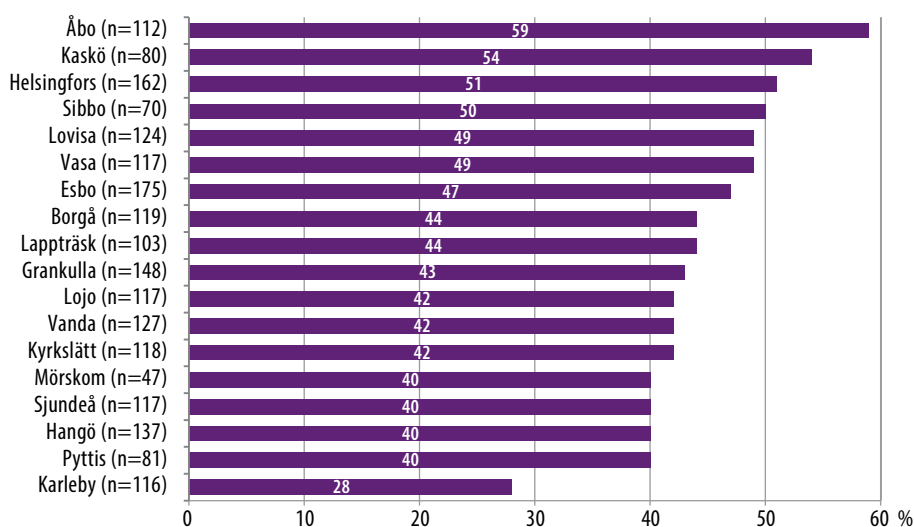


Figur 19b. Finskspråkigas uppfattning om hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland

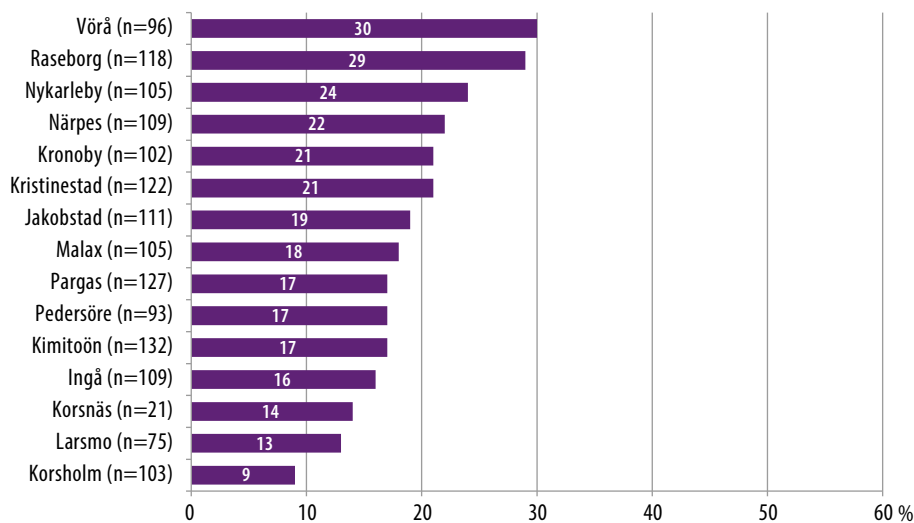
Diskriminering och/eller trakasserier pga. språk

Den fjärde och sista frågan om upplevelsen av språkklimatet handlar om huruvida man har blivit trakasserad och diskriminerad pga. eget språk. I denna jämförelse har svarsalternativen "ja, ofta", "ja, ibland", "ja, någon enstaka gång" slagits ihop och benämns som "ja". "Nej" innebär "nej, aldrig". I figur 20a och 20b har även antalet svarspersoner inkluderats för att ge en bild av att det kommunvisa antalet svarspersoner varierar. Antalet svarspersoner varierar även för olika enkätfrågor.

I Åbo, Kaskö, Helsingfors och Sibbo uppger över hälften av de som svarat att de har blivit diskriminerade och/eller trakasserade pga. sitt språk. I Karleby uppger däremot över 70 % att de aldrig har blivit diskriminerade och/eller trakasserade. Andelen finskspråkiga i tvåspråkiga kommuner som uppger att de blivit diskriminerade och/eller trakasserade pga. sitt eget språk är betydligt lägre än för de svenskspråkiga i liknande situation. Störst är andelen i Vörå och Raseborg medan Korsholm har lägst andel som uppger att de blivit diskriminerade och/eller trakasserade pga. sitt språk.



Figur 20a. Andel svenskspråkiga som upplevt trakasserier och diskriminering i vardagen pga. eget språk, kommunvis

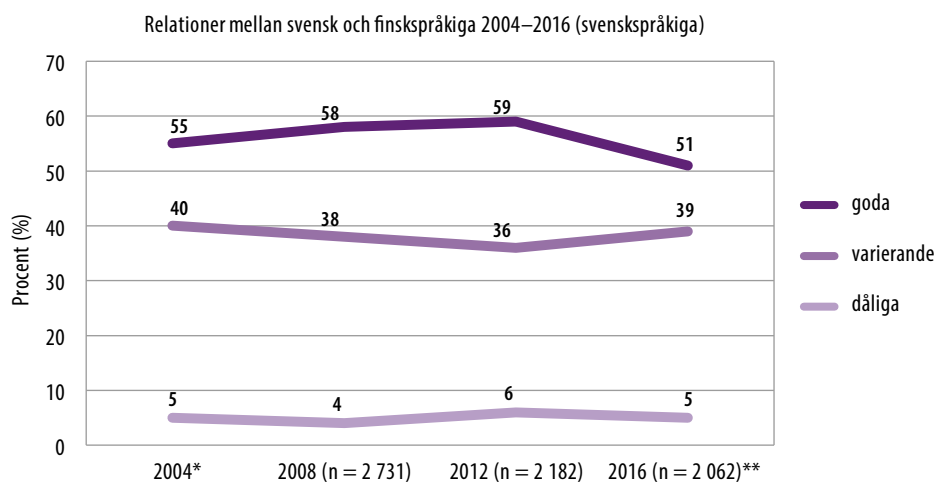


Figur 20b. Andel finskspråkiga som upplevt trakasserier och diskriminering i vardagen pga. eget språk, kommunvis

3.4 Förändring i språkklimatet år 2004–2016

Hur ser förändringen i språkklimatet ut över tid? Frågan "Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga invånare i kommunen? har ingått i språkbarometern 2004, 2008, 2012 och 2016. I Språkbarometern 2016 har svarsalternativet "vet inte/kan inte

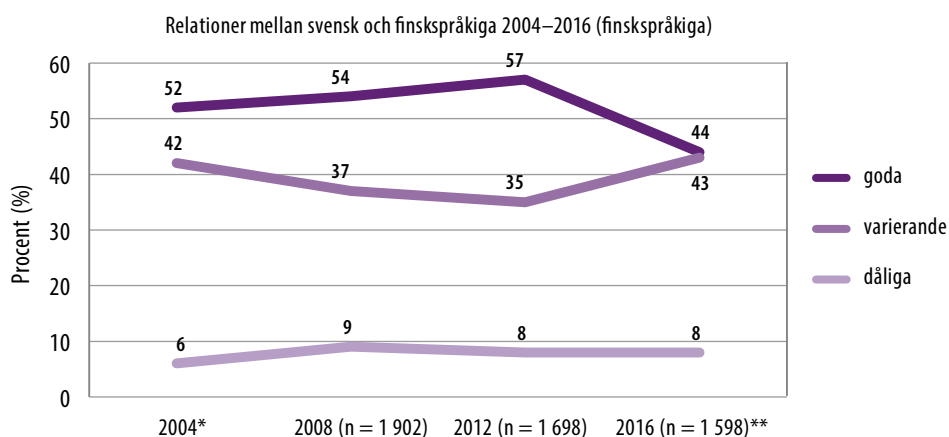
säga” tillkommit. I tidigare språkbarometer undersökningar har respondenterna tvingats ta ställning. Detta svarsalternativ finns inte med i de tidigare språkbarometer-undersökningarna, vilket gör jämförelsen mer problematisk. I analysen i figur 21 ingår svarsalternativet ”vet inte/ kan inte säga” därför endast för år 2016. Först analyseras skillnader mellan svensk- och finskspråkiga, därefter analyseras skillnader mellan regionerna och slutligen skillnader mellan kommunerna år 2008–2016.



*) Endast Karleby, Lojo, Esbo, Borgå, Lapträsk, Åbo. Siffrorna från språkbarometer-rapporten 2008.

***) 5 % uppgav år 2016 ”vet inte/kan inte säga”.

Figur 21a. Andel av svenskspråkiga som upplever relationerna mellan svensk- och finskspråkiga som goda år 2004–2016



*) Endast Jakobstad, Korsholm, Kimito, Ekenäs, Pernå. Siffrorna från språkbarometer-rapporten 2008.

***) 5 % uppgav år 2016 ”vet inte/kan inte säga”.

Figur 21b. Andel av finskspråkiga som upplever relationerna mellan finsk- och svenskspråkiga som goda år 2004–2016

Både svensk- och finskspråkiga upplevde att relationerna mellan de två språkgrupperna överlag var goda år 2008, och relationerna blev ännu bättre mellan år 2008 och 2012. Speciellt bland finskspråkiga ökade andelen som ansåg att relationerna var goda, från 54 % till 57 %. Däremot har en negativ förändring skett mellan år 2012 och 2016. Både svensk- och finskspråkiga upplever att relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen har blivit sämre än de var 2008. Förskjutningen har dock skett mot "varierande relationer", inte mot direkt negativa relationer. Andelen som upplever relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen som dåliga har varit relativt stabil sedan år 2008. Överlag verkar språkklimatet i kommunerna vara relativt bra, eftersom endast en liten minoritet anser relationerna vara uttryckligen dåliga. Det är däremot tydligt att språkklimatet har försämrats sedan år 2008 då andel som anser att språkklimatet är "varierande" har ökat. Anmärkningsvärt är dock att finskspråkiga, som på nationell nivå tillhör majoriteten, upplever språkklimatet i hemkommunen mera negativt än vad svenskspråkiga gör.

I språkbarometern 2004 ingick endast 11 kommuner (Karleby, Lojo, Esbo, Borgå, Lappträsk, Åbo, Jakobstad, Korsholm, Kimito, Ekenäs och Pernå). För år 2004 är dataunderlaget därför betydligt mindre än för de övriga åren. Siffrorna för år 2004 skall därför inte övertolkas. De svenskspråkigas upplevelse av relationen mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen har blivit mer positiv år 2004–2012. Efter år 2012 upplevs relationerna i hög grad "varierande" än tidigare och färre än tidigare anser att relationerna är goda. Även om andelen som anser att relationerna är dåliga inte har ökat nämnvärt, är det tydligt att relationerna har blivit sämre än tidigare år. Mönstret är detsamma för de finskspråkiga. I vilka kommuner har språkklimatet förändrats mest? Till följd av kommunreformen minskade antalet kommuner i Finland mellan år 2008 och 2012 (se inledningskapitlet) och för att kunna jämföra kommuner över tid har kommunerna år 2008 fusionerats i enlighet med kommunkartan år 2012.

Förändringen för år 2008–2012 och år 2012–2016 syns i tabell 8. Blå färg antyder att förändringen varit positiv och röd färg att den har varit negativ.

I tabell 8a där kommuner med svenskspråkig minoritet jämförs med varandra, och över tid, kan vi konstatera att Sjundeå utmärker sig som den enda kommunen där relationerna mellan svensk- och finskspråkiga är betydligt bättre år 2016 än 2012. År 2012 ansåg 34,4 % av de som svarade att relationerna var goda. År 2016 hade denna andel ökat till 55,7 %, dvs. en ökning på 21,3 procentenheter. Även Grankulla, Hangö och Mörskom uppvisar en liten ökning år 2016 (jämfört med år 2012) i andelen som uppger att relationerna mellan de två språkgrupperna är goda. En generell trend i de flesta kommuner verkar vara att språkklimatet förbättras från år 2008 till år 2012, för att därefter försämrats från år 2012 till år 2016. Grankulla är den enda kommunen där språkklimatet inte alls försämrats under tidsperioden. Lojo, Pyttis och Vanda har den största försämringen år 2012–2016.

Tabell 8a. Andel av svenskspråkiga som upplever relationerna mellan svensk- och finskspråkiga som goda år 2008–2016, kommunvis

	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Grankulla	83,8	85,0	88,3	1,2	3,3
Hangö	64,3	63,6	62,3	-0,7	-1,3
Sibbo	58,0	62,9	56,7	4,9	-6,2
Kaskö	56,0	59,6	56,3	3,6	-3,3
Sjundeå	67,5	34,4	55,7	-33,1	21,3
Lovisa	65,6	61,0	55,6	-4,6	-5,4
Vasa	56,0	60,4	54,3	4,4	-6,1
Karleby	55,9	59,4	53,8	3,5	-5,6
Lappträsk	50,0	65,0	50,5	15	-14,5
Borgå	55,8	57,4	50,0	1,6	-7,4
Esbo	56,3	64,3	48,9	8,0	-15,4
Kyrkslätt	56,1	56,2	48,3	0,1	-7,9
Pyttis	68,8	66,7	47,6	-2,1	-19,1
Mörskom	47,8	44,0	45,7	-3,8	1,7
Helsingfors	56,3	47,0	42,9	-9,3	-4,1
Åbo	45,6	50,4	38,4	4,8	-12,0
Vanda	45,8	46,1	27,6	0,3	-18,5
Lojo	44,2	53,6	25,6	9,4	-28,0

Kommunerna med en finskspråkig minoritet uppvisar en liknande trend. Relationerna mellan språkgrupperna upplevdes bli bättre år 2008–2012 för att därefter, år 2012–2016, bli sämre. År 2008 fanns inte Larsmo, Korsnäs och Närpes med i språkbarometer undersökningen, eftersom dessa kommuner vid den tidpunkten var enspråkigt svenska. Det saknas därför uppgifter om dessa kommuner år 2008.

Tabell 8b. Andel av finskspråkiga som upplever relationerna mellan finsk- och svenskspråkiga som goda år 2008–2016, kommunvis

	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Larsmo		66,6	55,4		-11,2
Korsnäs		85,7	55,0		-30,7
Kronoby	69,1	75,5	54,4	6,4	-21,1
Kimitoön	63,2	58,6	54,1	-4,6	-4,5
Nykarleby	53,0	53,8	48,1	0,8	-5,7
Pedersöre	47,2	47,4	47,3	0,2	-0,1
Pargas	66,1	68,7	46,1	2,6	-22,6
Korsholm	42,0	58,0	45,0	16	-13,0
Raseborg	51,3	55,5	43,6	4,2	-11,9
Malax	48,9	56,9	42,9	8,0	-14,0
Närpes		52,6	41,4		-11,2
Ingå	37,3	53,7	40,9	16,4	-12,8
Vörå	56,4	61,1	40,6	4,7	-20,5
Kristinestad	30,5	35,8	32,2	5,3	-3,6
Jakobstad	46,4	33,9	20,2	-12,5	-13,7

Tabell 8b visar att i samtliga tvåspråkiga kommuner med en finskspråkig minoritet anser de som har svarat på språkbarometer-enkäterna att relationerna var bättre år 2012 än år 2016. Samtliga kommuner har alltså en negativ förändring. I Jakobstad finns lägst andel som anser att relationerna är goda, både år 2012 och 2016. Korsnäs, Pargas, Kronoby, Vörå och Jakobstad är de fem kommuner där andelen som bedömer relationerna som goda har minskat mest från år 2012 till år 2016. Även om det finns kommuner som har haft en större nedgång än Jakobstad, så är andelen som anser att språkklimatet är gott i Jakobstad den lägsta av alla år 2016. Jakobstad och Kimitoön är de enda kommunerna som haft en nedgång ända sedan år 2008. För de övriga kommunerna verkar språkklimatet ha blivit bättre år 2012 för att sedan åter bli sämre. En del kommuner, t.ex. Ingå, Kronoby och Raseborg, uppvisar en tydlig positiv utveckling från år 2008 till 2012 för att sedan ha en betydande minskning i andelen som anser relationerna är goda år 2016. Det finns belägg för att säga att språkklimatet år 2016 är sämre än språkklimatet under tidigare år. Vårt samhälle med ökad mångfald och invandring har inte blivit "mjukare" utan snarare har språkklimatet hårdnat, kanske till följd där av. Det krävs åtgärder både på kort och lång sikt för att vända trenden. Det nationella debattklimatet har hårdnat, delvis till följd av den ekonomiska krisen och den förda politiken, men också på grund av internationalisering och globalisering. På kommunnivå är det dags att sätta in konkreta åtgärder för att förbättra språkklimatet på kommunnivå. Detta kan få positiva verkningar också på språkklimatet nationellt. Det krävs mod, medvetenhet och aktiva förtroendevalda och tjänstemän.

Sammanfattningsvis har språkklimatet, sett till relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i kommunerna, gått från bra till mer varierande sedan år 2012. Av alla 33 kommuner har endast Grankulla, Mörskom och speciellt Sjundeå ett bättre språkklimat år 2016 än år 2012. Grankulla har de överlägset bästa relationerna mellan svensk- och finskspråkiga med 88 % som anser att de är goda. Jakobstad har den största försämringen på det hela taget sedan år 2008 medan Korsnäs Pargas, Kronoby och Vörå har den största försämringen sedan 2012. Relationerna mellan de två språkgrupperna är bäst i Österbotten även om det finns stora lokala variationer. Ser man till helheten har svenskspråkiga en mer negativ upplevelse av språkklimatet än vad finskspråkiga har – detta bekräftas av flera saker: de upplever att inställningen till andra språkgrupper har blivit sämre i Finland, de upplever att förhållandet mellan finsk- och svenskspråkiga i kommunen blivit sämre och de är ofta utsatt för diskriminering/trakasserier pga. sitt språk.

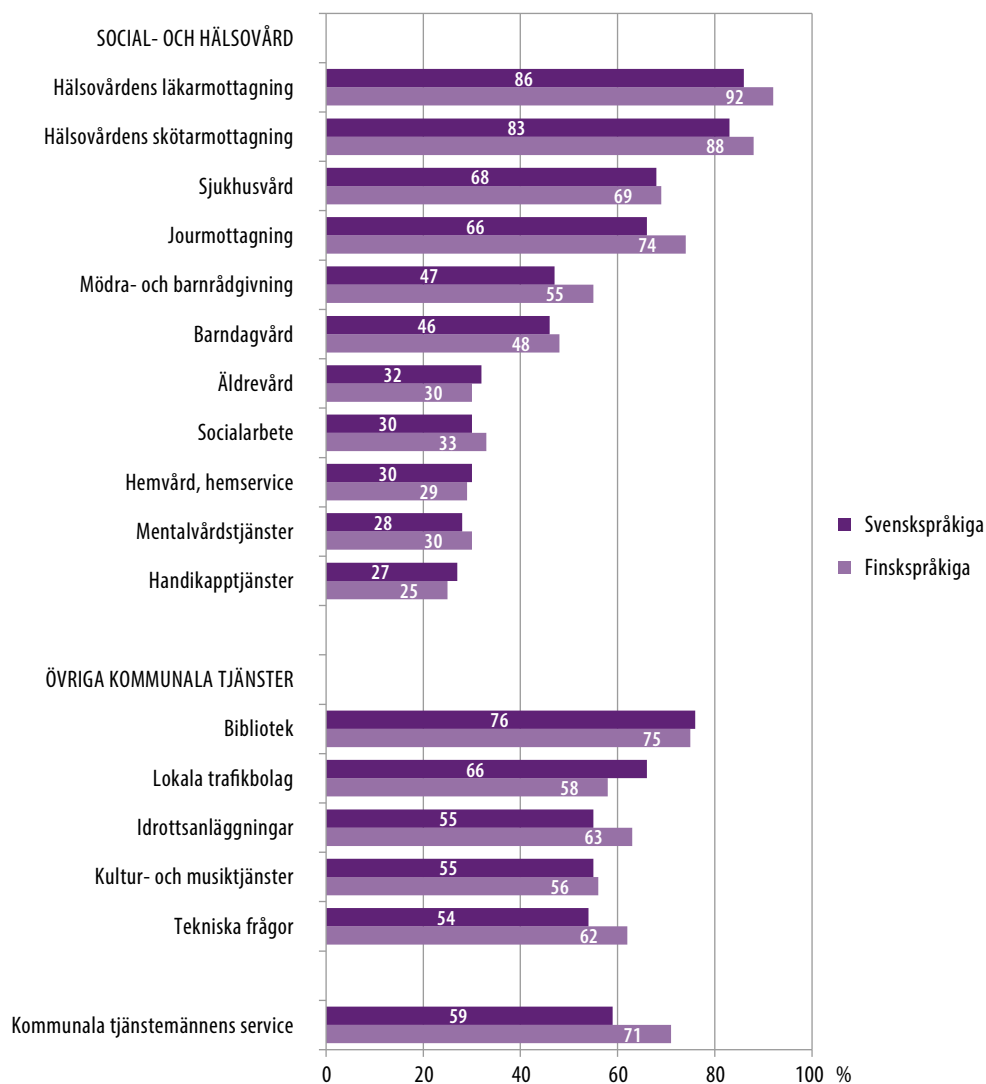
4. Bedömning av språklig service för social- och hälsovårdstjänster

I detta kapitel analyseras medelvitsord för språklig service inom social- och hälsovårdssektorn. Först diskuteras användning av kommunala tjänster, dvs. hur stor andel av svarspersonerna som uppgett att de använt olika kommunala tjänster. Mer specialiserade tjänster såsom mentalvård torde användas av färre än vad t.ex. jourmottagning gör. Finns det skillnader i användning mellan språkgrupperna?

Ett av tyngdpunktsområdena i årets språkbarometer är den språkliga servicen inom social- och hälsovårdssektorn. Analyserna fokuserar på skillnader mellan svensk- och finskspråkiga, mellan regioner och mellan kommuner. En analys över tid, för år 2008–2016, ger en bild över hur den språkliga servicen för olika tjänster har utvecklats över tid.

4.1 Användning av kommunala tjänster

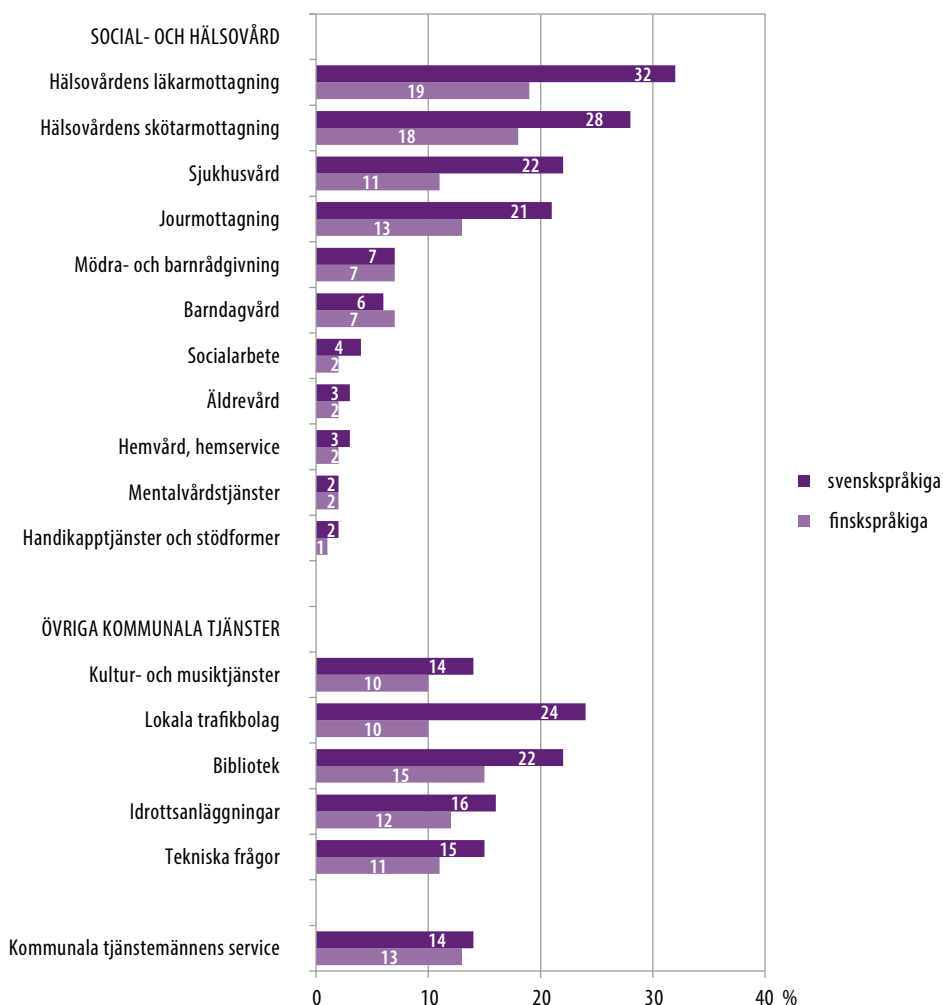
Det finns inga stora skillnader mellan språkgrupperna när det gäller andelen som har använt tjänster inom social- och hälsovård. Flest kommuninvånare har använt hälsovårdens läkar- och skötarmottagning. Cirka 90 % av de finskspråkiga har använt hälsovårdscentralens tjänster medan drygt 80 % av de svenskspråkiga har använt dessa tjänster. Minst har handikapptjänster, hemvård och hemservice, och mentalvårdstjänster använts. Detta är i linje med tidigare kommunundersökningar. Av de övriga kommunala tjänsterna används både bibliotek och kollektivtrafik av en större andel svenskspråkiga än finskspråkiga. Detta kan delvis bero på att den svenskspråkiga minoriteten bor i de större städerna där kollektivtrafiken är utvecklad, medan finskspråkiga minoriteter till stor del finns i mindre kommuner i Österbotten.



Figur 22. Svensk- och finskspråkigas användning av olika kommunala tjänster

I figur 23 framgår tydligt att fler svenskspråkiga än finskspråkiga har använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk.

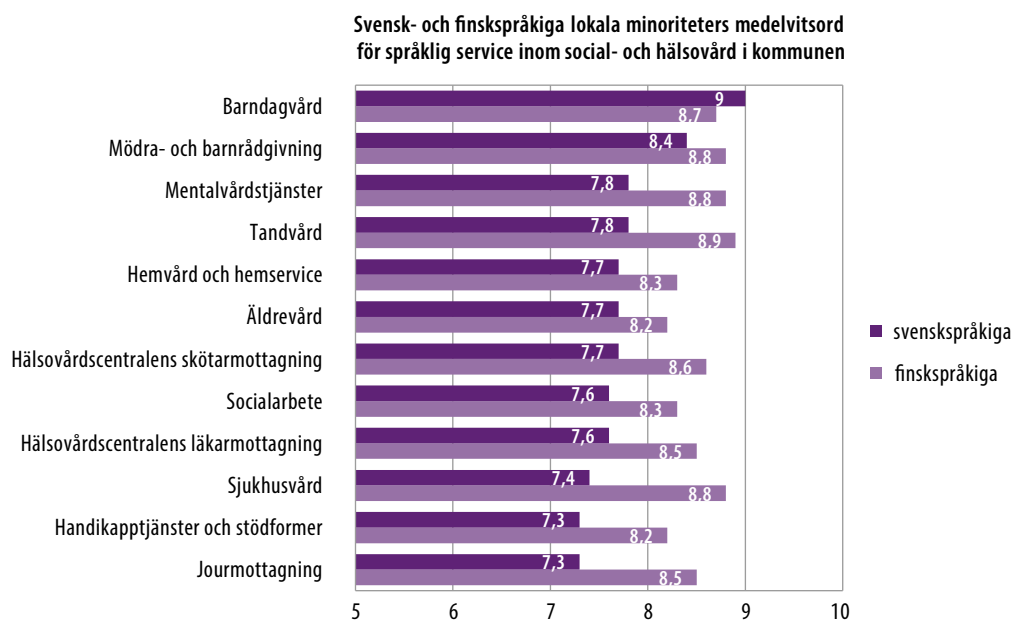
Andelen svenskspråkiga som har använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk är störst för hälsovårdens läkar- och skötarmottagning, lokal kollektivtrafik, bibliotek, sjukhusvård och jourmottagning. För de finskspråkiga är andelen som inte begärt service på sitt eget språk störst för hälsovårdens läkar- och skötarmottagning, bibliotek, i kontakt med kommunala tjänstemän, i jourmottagning och vid idrottsanläggningar.



Figur 23. Andel av svensk- och finskspråkiga som har använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk

4.2 Språklig service i social- och hälsovård: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga

Det finns skillnader mellan finsk- och svenskspråkiga i deras bedömning av den språkliga servicen i kommunala tjänster. I figur 24 är tjänsterna rangordnade enligt det vitsord svenskspråkiga har gett för de olika tjänsterna. Bäst svenskt språk vitsord har barndagvård, mödra- och barnrådgivning fått. Sämst vitsord har getts till jourmottagning, handikapptjänster och sjukhusvård. Bäst finskt vitsord har getts till tandvård, mödra- och barnrådgivning, mentalvårdstjänster och sjukhusvård. Sämst vitsord har getts till handikapptjänster, äldrevård, hemvård och socialarbete. Skillnaderna mellan språkgrupperna är statistiskt signifikanta för samtliga social- och hälsovårds tjänster. Det bör dock påpekas att antalet som använt handikapptjänster är betydligt lägre än antalet som använt t.ex. jourmottagning.



Figur 24. Språkivitsord för social- och hälsovårdstjänster

Tabell 9. Skillnader i språkivitsord för social- och hälsovårdstjänster, mellan språkgrupperna

	Finskspråkiga	Svenskspråkiga	Skillnad i bedömning
Hälsovård, läkarmottagning	8,47	7,58	0,89***
Hälsovård, skötarmottagning	8,68	7,75	0,93***
Mödra- och barnrådgivning	8,84	8,41	0,43***
Jourmottagning	8,47	7,25	1,22***
Sjukhusvård	8,76	7,38	1,38***
Tandvård	8,94	7,77	1,17***
Mentalvårdstjänster	8,77	7,78	0,99***
Socialarbete	8,30	7,58	0,72***
Äldrevård	8,22	7,71	0,51**
Hemvård	8,31	7,71	0,60**
Handikapptjänster och stödformer	8,19	7,26	0,93***
Barndagvård	8,67	9,04	-0,37***

Notera. Signifikanstest med t-test: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

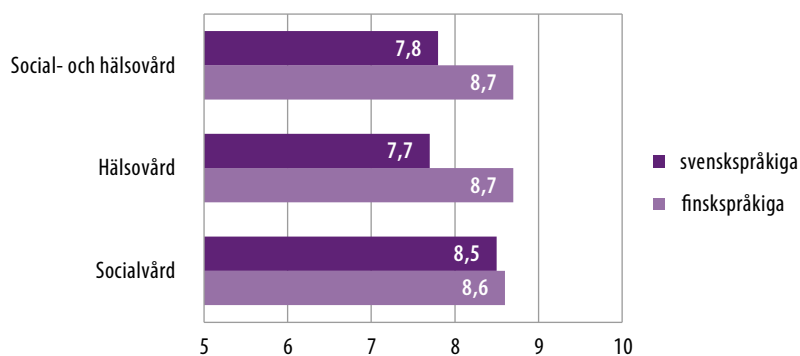
Finskspråkiga är överlag mer nöjda med den språkliga servicen än vad svenskspråkiga är. De största skillnaderna mellan språkgrupperna finns för lokala trafikbolag, sjukhusvård, tandvård, kommunala tjänstemännens service och idrottsanläggningar. Det finns en tjänst där de svenskspråkiga är mer nöjda med den språkliga servicen än vad finskspråkiga är: barndagvård.

Hur nöjda är de svenskspråkiga och finskspråkiga lokala minoriteterna med den språkliga servicen generellt sett inom social- och hälsovården? För att jämföra medelvitsord av språklig service för social- och hälsovård, både mellan språkgrupperna och mellan kommunerna används ett index för social- och hälsovård. I detta index ingår de tjänster inom social- och hälsovård som syns i tabell 10. Ett index enbart för socialtjänster och ett annat för enbart hälsovård används också.

Tabell 10. Index för socialvård och hälsovård

Index för social- och hälsovård	Index för socialvård	Index för hälsovård
Hälsovårdens läkarmottagning		Hälsovårdens läkarmottagning
Hälsovårdens skötarmottagning		Hälsovårdens skötarmottagning
Mödra- och barnrådgivning		Mödra- och barnrådgivning
Jourmottagning		Jourmottagning
Sjukhusvård		Sjukhusvård
Tandvård		Tandvård
Mentaltjänster	Mentaltjänster	
Socialarbete	Socialarbete	
Äldrevård	Äldrevård	
Hemvård och hemservice	Hemvård och hemservice	
Handikapptjänster och stödformer	Handikapptjänster och stödformer	
Barndagvård	Barndagvård	

När dessa index används för att jämföra vitsordet för språklig service mellan språkgrupperna framgår det att finskspråkiga minoriteter ger högre språkligt vitsord till både socialvård och hälsovård (se figur 25). Speciellt stor är skillnaden för tjänster inom hälsovård där skillnaden är ett helt vitsord. För socialvård är skillnaden i bedömning av den språkliga servicen mycket liten (och inte statistiskt signifikant).



Figur 25. Medelvitsord för språklig service inom social- och hälsovård

Av de öppna kommentarerna i Språkbarometer-enkäten framgår att många svenskspråkiga oroar sig för bristen på sjukhusvård och annan social- och hälsovård på svenska. De uttrycker även oro över att bli äldre och den eventuella avsaknaden av äldrevård på svenska. Även finskspråkiga uttrycker oro över brister i social- och hälsovårdstjänster på finska. Nedan följer några av kommentarerna:

”Jag bävar för att hamna i äldrevård på anstalt. Den är synnerligen enspråkigt finsk på denna ort”

”Vi har fått ordna stödperson till min mamma som inte klarar sig på finska”

”Det går inte att begära svensk service, om det är finska är det finska. Det är svårt att bli sjuk.”

”Min mor kunde ej finska men fick ingen betjäning på svenska så det var vi barn som måste översätta från finska till svenska, och tvärtom. I synnerhet inom social- och hälsovården borde det ske förändringar.”

”Tärkeintä on saada omasta terveydestä tai sairaudesta tietoa omalla kielellä.”

”Päivystysvastaanotolla useimmiten ulkomaalaistaustaisia lääkäreitä, jotka puhuvat ruotsia, mutta hoitajat hoitavat puhumisen suomenkielellä loistavasti. Saavat arvosanan 10+.”

4.3 Språklig service i social- och hälsovård regionvis

Det finns stora skillnader i bedömning av språklig service inom social- och hälsovård mellan regionerna. Speciellt för svenskspråkiga minoriteter är skillnaderna mellan regionerna stor. Högst svenskt språkvitsord får social- och hälsovården i Österbotten. Därefter följer Nyland och sist kommer Åboland. I tabell 11a framgår att skillnaderna är mest signifikanta för hälsovårdscentralens skötarmottagning, jourmottagningen, sjukhusvården och tandvården. För hälsovårdscentralens läkarmottagning, äldrevård och socialtjänster som helhet finns det inga skillnader mellan regionerna.

Tabell 11a. Bedömning av social- och hälsovårdstjänster på svenska, per region

	Österbotten	Åboland	Nyland
Hälsovårdscentralens läkarmottagning	7,8	7,6	7,5
Hälsovårdscentralens skötarmottagning***	8,2	7,1	7,7
Mödra- och barnrådgivning*	8,8	9,0	8,3
Jourmottagning***	8,0	6,5	7,1
Sjukhusvård***	8,3	7,0	7,2
Tandvård***	8,5	7,2	7,6
Mentalvårdstjänster**	9,0	7,9	7,4
Socialarbete**	8,4	8,1	7,3
Äldrevård	8,1	6,8	7,6
Hemvård och hemservice^	8,3	7,3	7,5
Handikapptjänster och stödformer**	8,3	9,5	6,9
Barndagvård*	9,1	9,7	9,0
Index: alla social- och hälsovårdstjänster***	8,2	7,5	7,7
Index: alla socialvårdstjänster	8,6	8,9	8,4
Index: alla hälsovårdstjänster***	8,2	7,4	7,6

Notera. signifikantstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Tabell 11b. Bedömning av social- och hälsovårdstjänster på finska, per region

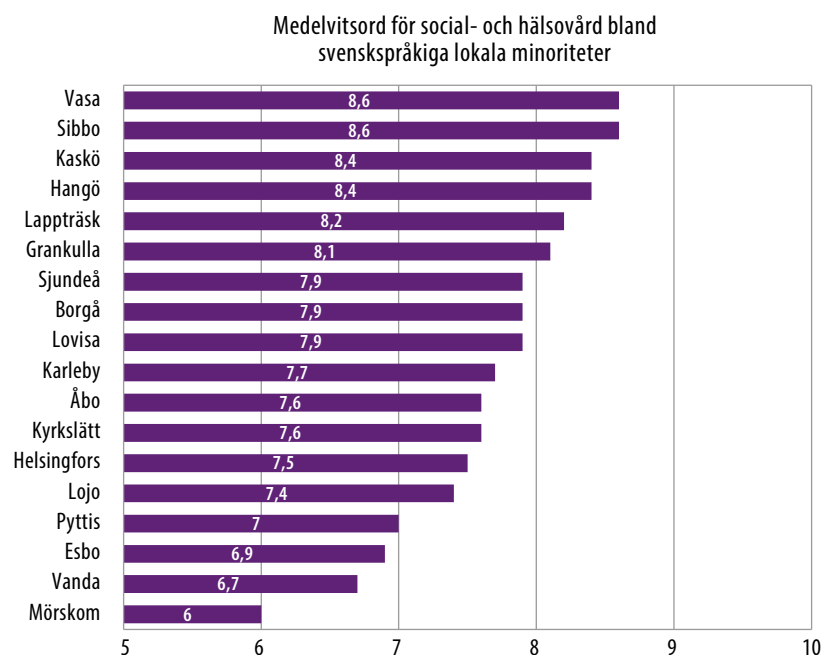
	Österbotten	Åboland	Nyland
Hälsovårdscentralens läkarmottagning***	8,4	9,1	8,3
Hälsovårdscentralens skötarmottagning**	8,6	9,0	8,6
Mödra- och barnrådgivning	8,8	9,1	8,9
Jourmottagning***	8,4	9,0	8,4
Sjukhusvård**	8,7	9,1	8,6
Tandvård	8,9	9,1	8,9
Mentalvårdstjänster	8,8	8,9	8,5
Socialarbete	8,2	8,7	8,3
Äldrevård	8,2	8,4	8,0
Hemvård och hemservice	8,1	8,8	8,2
Handikapptjänster och stödformer	8,0	8,4	8,4
Barndagvård^	8,6	9,0	8,9
Index: alla social- och hälsovårdstjänster***	8,6	9,1	8,7
Index: alla socialvårdstjänster*	8,5	8,8	8,6
Index: alla hälsovårdstjänster***	8,6	9,1	8,7

Notera. signifikantstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

För finskspråkiga minoriteters del finns det också skillnader mellan regionerna, men dessa skillnader är betydligt färre och mindre än för svenskspråkiga minoriteter. Endast för hälsovårdscentralens läkarmottagning, jourmottagning och barndagvård finns det signifikanta skillnader. I denna jämförelse klarar sig Åboland bäst, följt av Nyland medan Österbotten genomgående har lägst medelvitsord. Vitsorden är dock tämligen höga för alla regioner.

4.4 Språklig service i social- och hälsovård kommunvis

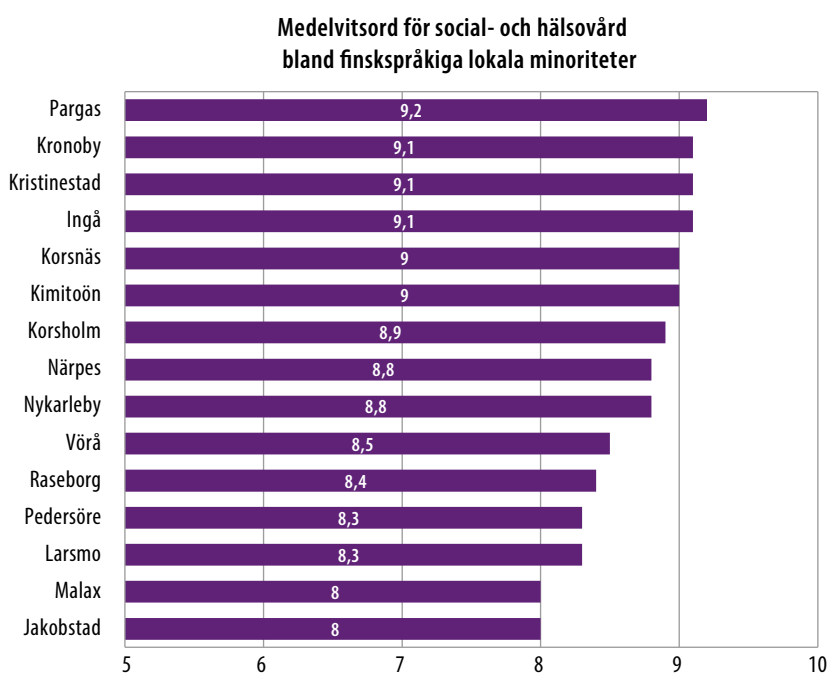
Detta avsnitt inkluderar medelvitsorden för social- och hälsovård kommunvis. Merparten av de kommunala jämförelserna hittar du på www.kommuntorget.fi/sprakbarometern. Där finns en kommunkarta där du kan klicka på den kommun du är intresserad av och ta del av medelvitsorden för olika kommunala och statliga tjänster för den kommunen. Det finns även information om hur den språkliga servicen för olika tjänster har utvecklats över tid (2008–2016).



Figur 26a. Svenskspråkigas språkvitsord för social- och hälsovård, kommunvis

Jämförelserna mellan kommunerna skall inte övertolkas, eftersom antalet personer som har utvärderat servicen varierar stort mellan de olika serviceformerna och mellan kommunerna. Å andra sidan är det de individer som har använt servicen som har utvärderat den, vilket ger en bild av vad brukarna tycker. T.ex. mentalvårdstjänster och handikapptjänster används inte av så många och därför är också personerna som utvärderat den språkliga servicen för dessa

tjänster relativt få per kommun. I figur 26a jämförs medelvitsordet för alla social- och hälsovårdstjänster per kommun. Vasa och Sibbo har fått högst språkvitsord för social- och hälsovård av kommunerna med svenskspråkig minoritet. Därefter följer Kaskö, Hangö, Lappträsk och Grankulla. Lägst vitsord har Mörskom, Vanda, Esbo och Pyttis fått.

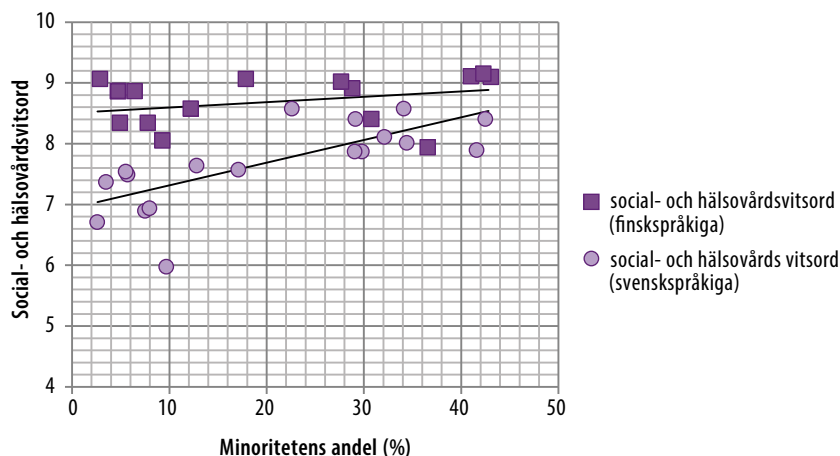


Figur 26b. Finskspråkigas språkvitsord för social- och hälsovård, kommunvis

Av kommunerna med en finskspråkig lokal minoritet har Pargas, Kronoby, Kristinestad, Ingå, Korsnäs och Kimitoön fått högst vitsord. Alla dessa kommuner har vitsordet 9 eller högre. Lägst vitsord har Jakobstad och Malax fått, båda landar på vitsordet 8. Överlag är dock vitsorden höga och finskspråkiga minoriteter verkar generellt sett vara nöjda med den finska servicen inom social- och hälsovård i kommunerna.

Tidigare Språkbarometer rapporter (se Herberts 2009; 2013) har även diskuterat huruvida minoritetens andel inverkar på hur bra den språkliga servicen på det lokala minoritetsspråket är. För att beskriva styrka och riktning på sambandet mellan minoritetens andel och språkvitsordet för social- och hälsovård används korrelationstest. En korrelationskoefficient kan anta värden mellan -1 och +1. Värdet 0 indikerar att det inte finns något samband medan -1 innebär ett starkt negativt samband (när en faktors värde ökar, minskar den andra faktorns värde) och +1 utgör ett starkt positivt samband (när en faktors värde ökar, ökar också den andra faktorns värde). Korrelationskoefficienten för minoritetens andel i procent och språkvitsordet är för svenskspråkiga .330**, vilket innebär att samban-

det är positivt och medelstarkt. För finskspråkiga är motsvarande korrelationskoefficient $.127^{**}$, vilket innebär att sambandet är svagare. Detta åskådliggörs i figur 27, där finskspråkiga är utmärkta med en fyrkant och svenskspråkiga med en cirkel.



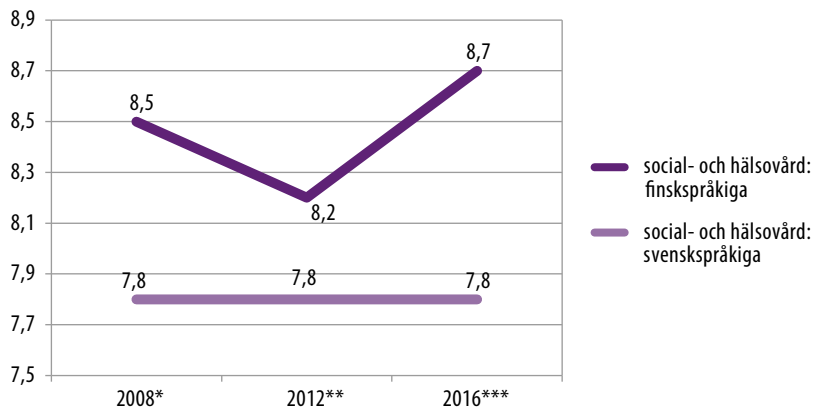
Figur 27. Korrelation mellan minoritetens andel och språkviktsordet för social- och hälsovård

Det finns ett samband mellan minoritetens andel och språkviktsord för social- och hälsovård. Ju större minoritetens andel är desto högre språkviktsord får social- och hälsovårdssektorn. I praktiken innebär det att där den svenskspråkiga minoritetens storlek är liten i förhållande till den finskspråkiga majoritetens storlek är nivån på den språkliga servicen lägre än om den svenskspråkiga minoritetens andel är större. Det omvända gäller också, dvs. att där svenskspråkiga utgör en större andel av befolkningen i kommunen är också servicen på svenska bättre. För finskspråkiga är sambandet svagare, dvs. deras procentuella andel har inte lika stor betydelse för servicen på finska inom social- och hälsovård.

4.5 Utvecklingen av språklig service inom social- och hälsovård år 2004–2016

Det är inte utan komplikationer att jämföra den språkliga servicen inom social- och hälsovård över tid. Detta beror på att de tjänster som ingått i språkbarometerens frågebatteri varierar mellan mätningarna. Tjänsterna som ingår i 2016 års undersökning finns listade i tabell 10. I indexet för år 2008 och 2012 ingår inte exakt samma typ av social- och hälsovårdstjänster. I indexet för social- och hälsovård år 2012 ingår: kommunal hälsovård (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare), närmaste sjukhus, åldringsvård (hemhjälp, hemservice), annan social service och kommunal barndagvård. I indexet för år 2008 ingår: kommunal hälsovård (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare), närmaste sjukhus, åldringsvård

(hemhjälp, hemservice) och annan social service. Det oaktat ger jämförelsen en relativt bra bild av hur servicen på finska och svenska överlag bedöms av de som använt tjänsterna.



*) n= 2216 för svenskspråkiga, n= 1672 för finskspråkiga **) n=1974 för svenskspråkiga, n= 1603 för finskspråkiga
 ***) n= 1620 för svenskspråkiga, n= 1351 för finskspråkiga.

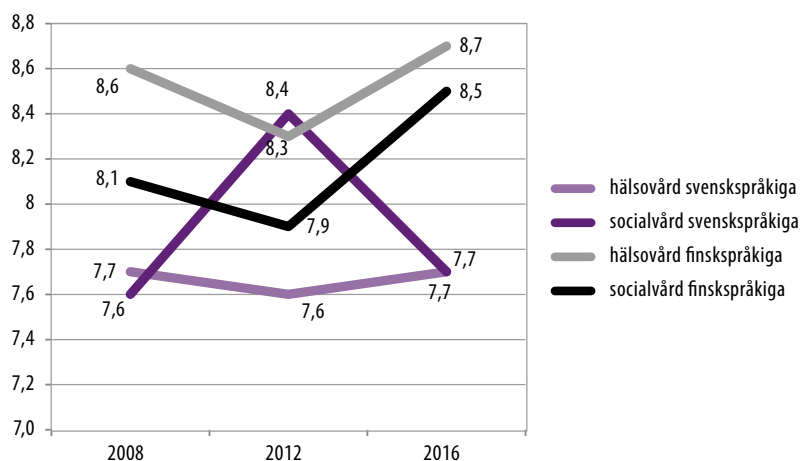
Figur 28. Medelvitsord för språklig service inom social- och hälsovård 2008–2016

I figur 28 framgår hur medelvitsordet för språklig service inom social- och hälsovård har utvecklats över tid. De svenskspråkiga lokala minoriteterna har bedömt den språkliga servicen med samma vitsord sedan år 2008. Generellt sett verkar alltså servicen på svenska inom social- och hälsovårdssektorn varken ha blivit bättre eller sämre. De finskspråkiga bedömer den språkliga servicen aningen lägre år 2012 än 2008. År 2016 går bedömningen upp igen för att då landa på medelvitsordet 8,7.

I figur 30 skiljs tjänster inom hälsovård och socialvård från varandra. Här återfinns samma problematik som i den förra jämförelsen, nämligen att de tjänster som ingår i de olika indexen varierar mellan de olika mätningarna. Tjänsterna som ingår i hälsovård och socialvård år 2016 finns listade i tabell 10. I indexet för hälsovård år 2012 ingår: kommunal hälsovård (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare) och närmaste sjukhus. I indexet för socialvård år 2012 ingår: åldringsvård (hemhjälp, hemservice), annan social service och kommunal barndagvård. I indexet för hälsovård år 2008 ingår: kommunal hälsovård (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare) och närmaste sjukhus. I indexet för socialvård år 2008 ingår: åldringsvård (hemhjälp, hemservice) och annan social service.

Om man skiljer mellan socialvård och hälsovård blir det tydligt att det är socialvård på svenska i tvåspråkiga kommuner med finska som majoritetsspråk som har försämrats mellan år 2012 och 2016. Hälsovård på svenska har nästan inte alls förändrats under perioden 2008–2016. Den finskspråkiga socialvården i tvåspråkiga kommuner med svenska som

majoritetsspråk har däremot förbättrats från år 2012 och 2016. Jämförelserna skall inte ses som absoluta eftersom olika social- och hälsovårdstjänster ingår för de olika åren.



Figur 29. Medelvitsord för språklig service inom socialvård och hälsovård 2008–2016

Tabell 12a. Svenskspråkigas bedömning av språklig service för social- och hälsovård i kommunen år 2008–2014

	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Esbo	6,8	7,2	6,9	0,4	-0,3
Hangö	8,6	8,3	8,4	-0,3	0,1
Helsingfors	7,2	7,3	7,5	0,1	0,2
Vanda	6,9	7,2	6,7	0,3	-0,5
Kaskö	9,0	8,8	8,4	-0,2	-0,4
Grankulla	7,8	8,2	8,1	0,4	-0,1
Kyrklätt	6,7	7,3	7,6	0,6	0,3
Karleby	7,2	7,7	7,7	0,5	0
Lappträsk	8,0	8,0	8,2	0	0,2
Lovisa	8,3	8,0	7,9	-0,3	-0,1
Lojo	6,9	7,8	7,4	0,9	-0,4
Mörskom	6,0	5,7	6,0	-0,3	0,3
Pyttis	6,9	7,1	7,0	0,2	-0,1
Borgå	8,1	7,9	7,9	-0,2	0
Sibbo	8,6	8,5	8,6	-0,1	0,1
Sjundeå	8,1	8,0	7,9	-0,1	-0,1
Åbo	7,3	7,5	7,6	0,2	0,1
Vasa	8,4	8,5	8,6	0,1	0,1

I tabell 12a jämförs hur social- och hälsovård i kommuner med en svenskspråkig minoritet förändrats över tid. Det är mycket små förändringar inom kommunerna när det gäller medelvitsord för språklig service inom social- och hälsovårdssektorn. Även för kommuner med en finskspråkig lokal minoritet är förändringen i medelvitsord för språklig service liten mellan år 2008 och 2016, vilket framgår av tabell 12b.

Tabell 12b. Finskspråkigas bedömning av språklig service för social- och hälsovård i kommunen år 2008–2014

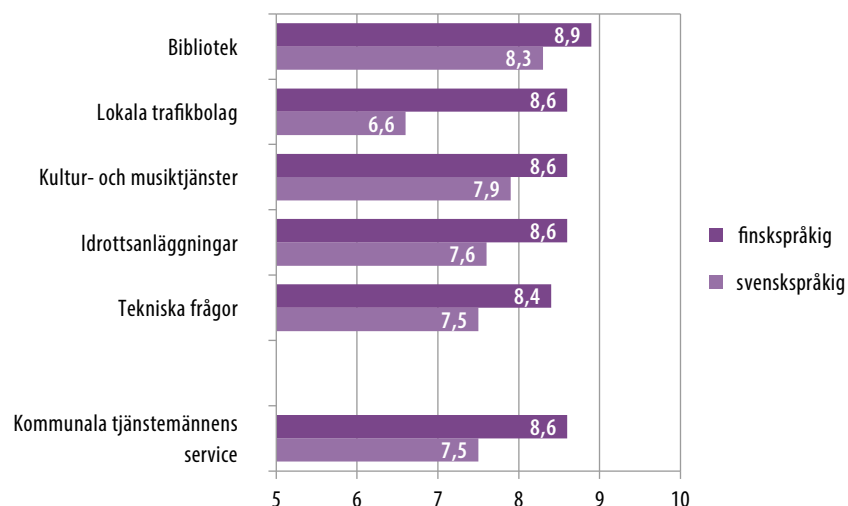
	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Ingå	8,7	8,4	9,1	-0,3	0,7
Korsnäs	–	8,1	9,0	–	0,9
Kristinestad	8,6	8,4	9,1	-0,2	0,7
Kronoby	8,8	8,7	9,1	-0,1	0,4
Kimitoön	8,9	8,6	9,0	-0,3	0,4
Larsmo	–	7,4	8,3	–	0,9
Pargas	9,0	8,9	9,2	-0,1	0,3
Malax	7,9	8,2	8,0	0,3	-0,2
Korsholm	8,2	8,1	8,9	-0,1	0,8
Närpes	–	8,5	8,8	–	0,3
Jakobstad	7,7	7,3	8,0	-0,4	0,7
Pedersöre	8,1	7,4	8,3	-0,7	0,9
Raseborg	8,6	7,9	8,4	-0,7	0,5
Nykarleby	8,2	8,1	8,8	-0,1	0,7
Vörå	8,1	7,9	8,5	-0,2	0,6

Utvecklingen för enskilda tjänster på kommunal nivå är mycket känslig för fluktuationer eftersom det i vissa kommuner är endast några personer som har använt vissa tjänster, t.ex. handikapptjänster och mentalvårdstjänster i små kommuner. Därför blir det mer robust att se på social- och hälsovårdsindex som inbegriper fler tjänster och fler individer. De enskilda tjänsternas utveckling över tid per kommun finns på kommunkartan på www.kommuntorget.fi/sprakbarometern.

5. Bedömning av språklig service för övriga kommunala tjänster

I detta kapitel analyseras kommunala tjänster utöver social- och hälsovårdstjänster. Hur stor del av kommuninvånarna som har använt sig av de olika serviceformerna framgår i kapitel 4.1. Detta kapitel handlar därför om den språkliga servicen för kommunala tjänster, exklusive social- och hälsovård. Även för dessa tjänster finns det en tydlig skillnad mellan svensk- och finskspråkiga i bedömningen av den språkliga servicen.

5.1 Språklig service i andra kommunala tjänster: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga



Figur 30. Svensk- och finskspråkigas språkvitsord för andra kommunala tjänster

I figur 30 framgår att finskspråkiga ger bibliotek, lokala trafikbolag, kultur- och musiktjänster, idrottsanläggningar och handhavandet av tekniska frågor högre språkvitsord än vad svenskspråkiga gör. Även i kontakten med kommunala tjänstemän bedömer finskspråkiga den språkliga servicen bättre. Skillnaderna är störst i bedömningen av den språkliga servicen hos lokala trafikbolag, i kontakten med kommunens tjänstemän och vid idrottsanläggningar, vilket framgår av både figur 30 och tabell 13. Det är anmärkningsvärt att skillnaderna mellan svensk- och finskspråkigas bedömning av språklig service är så pass stora.

Tabell 13. Skillnader i språkvitsord för kommunal verksamhet mellan språkgrupperna

	Finskspråkiga	Svenskspråkiga	Skillnad i bedömning
Lokala trafikbolag	8,64	6,64	2,00***
Idrottsanläggningar	8,63	7,59	1,04***
Tekniska frågor	8,42	7,51	0,91***
Kultur- och musiktjänster	8,62	7,88	0,74***
Bibliotek	8,87	8,32	0,55***
Kommunala tjänstemännens service	8,56	7,52	1,04***

Notera. Signifikanstest med t-test: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Många svenskspråkiga uttrycker oro över att kommunens tjänstemän inte har kunskaper i svenska och anser att det borde finnas hårdare krav på offentligt anställda personers språkkunskaper. Våldigt många använde sig av möjligheten att skriva öppna kommentarer i Språkbarometer-enkäten för att påtala just detta. Nedan är några exempel:

"Jag anser att om man tar emot en tjänst där man skall betjäna en tvåspråkig befolkning bör man kunna det andra språket åtminstone nöjaktigt."

"Uppmuntra tjänstemän och personal att våga tala kundens språk även om man är osäker. Övning ger färdighet och ökad självkänsla."

"Bör finnas kriterier för språkkunskaper vid anställning."

"Kommunala tjänstemän bör bli medvetna om våra språkliga rättigheter."

"Det verkar endera som att tjänstemännen inte vet att de behöver kunna svenska eller så struntar de i det."

"Ta ex. av tekniska verket med en svensk dag och implementera det på alla av stadens arbetsplatser."

De flesta öppna kommentarerna handlar om att det bör ställas högre krav på myndigheterna att de skall kunna svenska. Speciellt tjänstemännen i tvåspråkiga kommuner samt kommunalägda bolag bör kunna även svenska. Följande öppna kommentar visar hur viktigt det är att erbjuda service på båda språken inom alla områden:

”Kulttuuri- ja musiikkipalvelut on ruotsinkielisiä, tästä syystä on jäänyt paitsioon kulttuurista.”

5.2 Språklig service i andra kommunala tjänster regionvis

Finns det skillnader mellan Österbotten, Åboland och Nyland? Skillnaderna mellan regionerna är större för svenskspråkiga än för finskspråkiga. Svenskspråkiga minoriteter i Österbotten är mest nöjda med den språkliga servicen för kommunala tjänster. Därefter följer Nyland och sedan Åboland. Skillnaderna är störst för servicen på svenska i idrottsanläggningar och lokala trafikbolag, men det finns skillnader mellan regionerna för samtliga kommunala tjänster som är listade i tabell 14a. I indexet för alla kommunala tjänster ingår de tjänster som finns listade i tabellen samt de social- och hälsovårdstjänster som finns uppräknade i tabell 10.

Tabell 14a. Svenskspråkigas bedömning av språklig service i kommunal verksamhet, per region

	Österbotten	Åboland	Nyland
Bibliotek**	8,6	8,0	8,3
Kultur- och musiktjänster*	8,2	7,5	7,8
Idrottsanläggningar***	7,8	6,5	7,6
Tekniska frågor*	7,7	6,6	7,5
Lokala trafikbolag***	7,6	5,9	6,6
Kommunala tjänstemännens service*	7,5	6,7	7,6
Index: alla kommunala tjänster*** (inkl. social- och hälsovårdstjänster)	8,2	7,4	7,7

Notera. signifikantstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Tabell 14b. Finskspråkigas bedömning av språklig service i kommunal verksamhet, per region

	Österbotten	Åboland	Nyland
Bibliotek***	8,7	9,2	9,0
Kultur- och musiktjänster^	8,5	8,9	8,5
Idrottsanläggningar	8,5	8,8	8,7
Tekniska frågor^	8,3	8,7	8,5
Lokala trafikbolag***	8,5	9,1	8,4
Kommunala tjänstemännens service*	8,5	8,9	8,5
Index: alla kommunala tjänster*** (inkl. social- och hälsovårdstjänster)	8,6	9,0	8,7

Notera. signifikanstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Även bland finskspråkiga finns det skillnader mellan regionerna. I tabell 14b framgår att man är mest nöjd med den språkliga servicen för kommunala tjänster i Åboland medan man är minst nöjd i Österbotten. Skillnaderna är störst för servicen på bibliotek och för lokala trafikbolag.

5.3 Utveckling av språklig service inom andra kommunala tjänster år 2004–2016

Hur har den språkliga servicen för de olika kommunala tjänsterna utvecklats över tid om man frågar kommuninvånarna? Tjänsterna i tabell 15a och 15b är rangordnade enligt vitsordet år 2016, så att tjänsten med högsta vitsordet kommer överst i tabellen. Blå färg indikerar negativ utveckling och röd färg positiv utveckling. Kommunala tjänstemännens service ingår i tabellerna även om tjänstemännens service inte utgör samma typ av konkreta service som de övriga tjänsterna.

Tabell 15a. Svenskspråkigas bedömning av språklig service i kommunal verksamhet

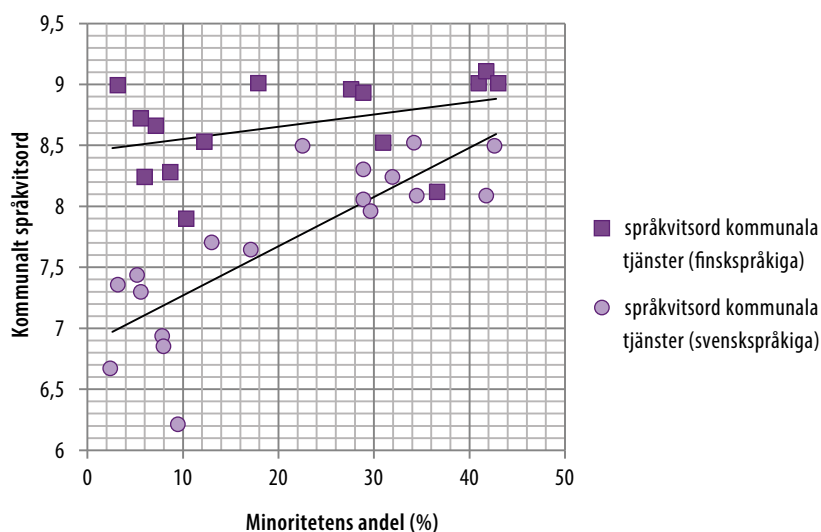
	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Bibliotek	8,5	8,4	8,3	-0,1	-0,1
Kultur- och musiktjänster	–	8,1	7,9	–	-0,2
Idrottsanläggningar	7,6	7,6	7,6	0	0
Tekniska frågor	7,4	7,4	7,5	0	0,1
Lokala trafikbolag	–	–	6,6	–	–
Kommunala tjänstemännens service	7,9	7,6	7,5	-0,3	-0,1

Tabell 15b. Finskspråkigas bedömning av språklig service i kommunal verksamhet

	År 2008	År 2012	År 2016	Förändring 2008–2012	Förändring 2012–2016
Bibliotek	8,8	8,5	8,9	-0,3	0,4
Kultur- och musiktjänster	–	7,6	8,6		1,0
Idrottsanläggningar	8,6	7,9	8,6	-0,7	0,7
Tekniska frågor	8,1	7,8	8,4	-0,3	0,6
Lokala trafikbolag	–	–	8,6		
Kommunala tjänstemännens service	8,1	7,6	8,6	-0,5	1,0

Förändringen över tid för dessa kommunala tjänster har varit liten för de svenskspråkiga. Det tyder på att servicen på svenska för dessa tjänster har hållit sig på en stabil medelnivå sedan år 2008. Servicen på finska har haft större fluktuationer men har genomgående positiva förändringar från år 2012 till år 2016. Störst är förändringen för kommunala tjänstemännens service och kommunala kultur- och musiktjänster.

En analys av sambandet mellan språkviktsord för kommunala tjänster som helhet (inklusive social- och hälsovårdstjänster) och minoritetens procentuella andel visar att det finns ett positivt samband dem emellan. Korrelationskoefficienten är $r = .289^{**}$, vilket tyder på ett samband. Detta samband är starkare för svenskspråkiga ($r = .377^{**}$) än för finskspråkiga ($r = .149^{**}$), vilket även framgår av figur 31.


Figur 31. Sambandet mellan språkviktsordet för kommunala tjänster och minoritetens procentuella andel

Detta innebär att för svenskspråkiga har deras procentuella andel av kommunens befolkning större betydelse än för finskspråkiga. Även om den finskspråkiga minoriteten är relativt liten är nivån på den språkliga servicen relativt bra. Där den svenskspråkiga minoritetens andel i kommunen är liten, är också den språkliga servicen sämre.

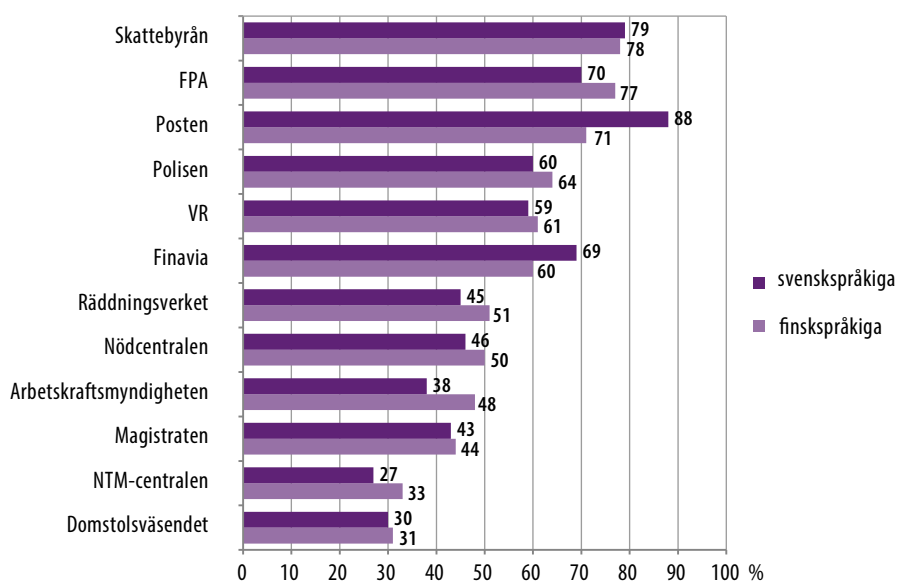
6. Bedömning av språklig service i statliga tjänster

I detta kapitel analyseras medelvitsord för servicen på finska och svenska i statliga tjänster. Först diskuteras användningen av statliga tjänster, dvs. hur mycket de olika tjänsterna används av svensk- och finskspråkiga. Mer specialiserade tjänster såsom domstolsväsendet torde användas av färre kommuninvånare än vad t.ex. räddningsverket gör. Därefter analyseras medelvitsord för de statliga tjänsterna för svensk- och finskspråkiga samt per region.

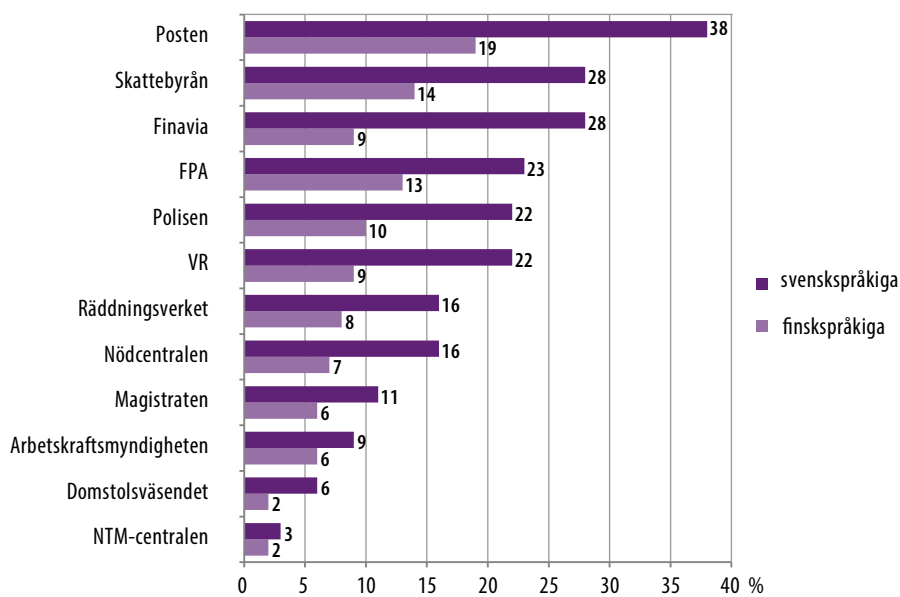
6.1 Användning av statliga tjänster

I figur 32 nedan framgår att de mest använda statliga tjänsterna bland finskspråkiga minoriteter är skattebyrån, FPA, posten, polisen, VR och Finavia. Dessa tjänster är även mest anlitade av de svenskspråkiga minoriteterna även om rangordningen är lite annorlunda än för de finskspråkiga. Postens tjänster (88 %) är mest använda bland de svenskspråkiga medan skattebyråns tjänster (78 %) är mest använda bland de finskspråkiga som svarat på Språkbarometer-enkäten. I figur 32 är tjänsterna rangordnade enligt hur många procent av de finskspråkiga som uppgett att de använt tjänsten.

I figur 33 framgår att en betydande andel av de svenskspråkiga har använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk. Nästan var fjärde svenskspråkig uppger att de har använt postens service, men inte begärt service på svenska. Även vid användning av skattebyråns och Finavias tjänster säger mer än en fjärdedel att de inte begärt service på svenska. 19 % av de finskspråkiga lokala minoriteterna uppger att de inte begärt service på finska vid användningen av postens tjänster. Därefter följer skattebyrån och FPA, med 13–14 % som använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk. Det är stor skillnad mellan svensk- och finskspråkiga huruvida de begär service på sitt eget språk. Det är betydligt vanligare att svenskspråkiga inte begär service på sitt eget språk. Detta gäller både för kommunala och statliga tjänster (för kommunala tjänster se figur 23).



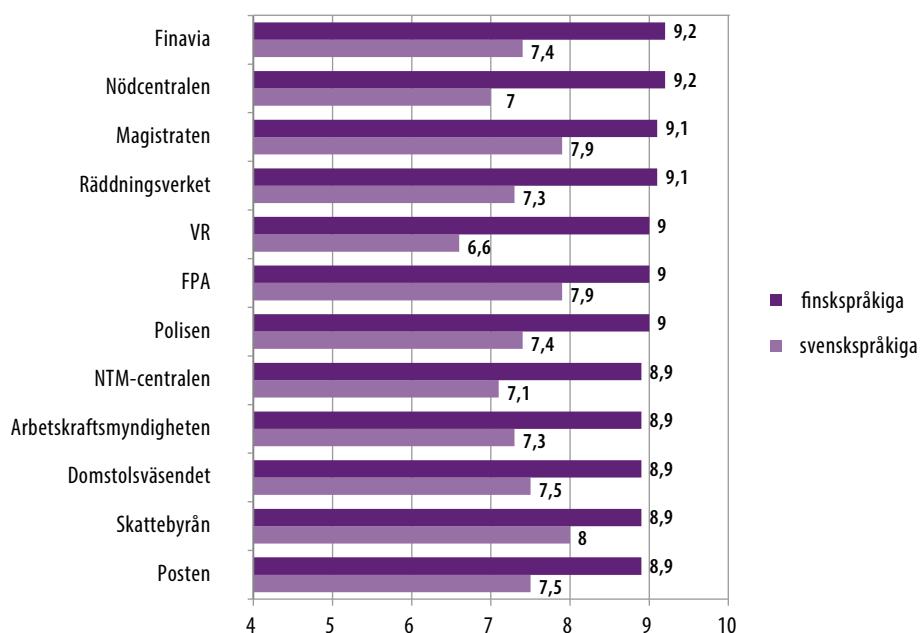
Figur 32. Svensk- och finskspråkigas användning av olika statliga tjänster



Figur 33. Andel av svensk- och finskspråkiga som har använt servicen men inte begärt service på sitt eget språk

6.2 Språklig service i statliga tjänster: skillnader mellan svensk- och finskspråkiga

Vilket språk vitsord ger kommuninvånarna statens tjänster? Det språkliga medelvitsordet för de statliga tjänsterna framgår av figur 34. Finskspråkiga är i genomsnitt nöjdare med den språkliga servicen i statliga tjänster än vad svenskspråkiga är och skillnaderna är stora. Finskspråkiga ger i medeltal vitsorden 8,9–9,2 för den språkliga servicen, medan svenskspråkiga ger vitsorden 6,6–8.



Figur 34. Språk vitsord för statliga tjänster

Finskspråkiga är mest nöjda med den språkliga servicen vid Finavia, nödcentralen, magistraten och räddningsverket. I figur 34 är de statliga tjänsterna rangordnade enligt de tjänster finskspråkiga är mest nöjda med. Finskspråkiga ger höga vitsord för alla statliga tjänster som har utvärderats.

Svenskspråkiga lokala minoriteter är mest nöjda med servicen på svenska inom följande statliga tjänster:

- Skattebyrån (vitsord 8)
- Magistraten (vitsord 7,9)
- FPA (vitsord 7,9)

medan de är minst nöjda med servicen på svenska inom följande statliga tjänster:

- VR (vitsord 6,6)
- Nödcentralen (vitsord 7)
- NTM-centralen (vitsord 7,1)

I tabell 16 framgår skillnaderna mellan de två språkgrupperna tydligt. Tjänsterna är rangordnade enligt var skillnaderna i bedömning av språklig service är störst. Den största skillnaden finns för VR:s tjänster - nästan 2,5 vitsord skiljer svenskspråkiga och finskspråkiga åt. Även nödcentralen, räddningsverket och polisen får betydligt lägre vitsord av svenskspråkiga än av finskspråkiga. Detta är speciellt oroande med tanke på att medborgarna i sådana situationer där dessa tjänster behövs är i en redan svag och utsatt position. Det kan vara svårt att kommunicera med räddningsverk och polis även om man kunde tala sitt eget språk, att behöva göra sig förstådd på ett annat språk i svåra och ibland livshotande situationer kan vara nästintill omöjligt.

Tabell 16. Skillnader mellan svensk- och finskspråkiga i bedömning av språklig service för statliga tjänster

	Finskspråkiga	Svenskspråkiga	Skillnad i bedömning
VR	9,02	6,55	2,47***
Nödcentralen	9,19	7,03	2,16***
Finavia	9,22	7,37	1,85***
NTM-centralen	8,88	7,08	1,80***
Räddningsverket	9,07	7,30	1,77***
Polisen	9,05	7,38	1,67***
Arbetskraftsmyndigheten	8,92	7,28	1,64***
Domstolsväsendet	8,95	7,53	1,42***
Posten	8,89	7,49	1,40***
Magistraten	9,09	7,90	1,19***
FPA	8,96	7,91	1,05***
Skattebyrån	8,89	8,02	0,87***

Notera. Signifikanstest med t-test: $\wedge p < .10$, * $p < .05$, ** $p < .01$, *** $p < .001$

Svenskspråkiga uttrycker stor oro över bristen på kunskaper i svenska vid statliga verk, och speciellt vid nödcentralen. Nedan följer några öppna kommentarer från de som har svarat på Språkbarometer-enkäten:

”Jag har två gånger ringt till 112, förklarat vad som hänt och sen fått veta att den som svarat inte kan svenska... de kunde inte ens uppfatta adressen på svenska”

”Då jag var i kontakt med Nödcentralen 112 så började jag på svenska men de ville att jag skulle byta till finska”

”Varför talar de bara finska när man ringer till nödcentralen? Har erfarenhet av det när jag ringde dit och pratade svenska. Fick till svar täällä puhutaan suomea, men fortsatte med svenska och fick luren i örat. Är det service?”

”När det gäller 112 så blir det nog alltid på finska. När någon är i nöd är det viktigast att få fram informationen”

”När jag var hos polisen och försökte tala svenska frågade de: ”Do you speak English?”. Då sade jag att jag talar finska”

”Nödcentralen bör klara av svenska språket bättre! Vid nöd skall det fungera utan att behöva om att få prata sitt modersmål”

6.3 Språklig service i statliga tjänster regionvis

Finns det skillnader mellan Österbotten, Åboland och Nyland i hur väl servicen på svenska och finska fungerar i statliga tjänster? I tabell 17 jämförs medelvitsordet för de tre regionerna med varandra. I tabell 17a syns svenskspråkigas bedömning och i tabell 17b framgår finskspråkigas bedömning.

Tabell 17a. Svenskspråkigas bedömning av språklig service för statliga tjänster, per region

	Österbotten	Åboland	Nyland
Räddningsverket***	8,1	6,3	7,2
Nödcentralen***	8,1	7,1	6,8
Polisen***	8,1	7,0	7,2
Posten***	7,8	6,4	7,5
Skattebyrån***	8,5	7,4	8,0
Folkpensionsanstalten (FPA)***	8,3	7,5	7,8
VR*	6,8	6,8	6,4
Finavia***	8,1	7,3	7,2
Domstolsväsendet*	8,1	8,0	7,3
Arbetskraftsmyndigheten***	8,2	7,4	7,0
Magistraten**	8,4	7,8	7,8
NTM-centralen*	7,9	7,4	6,8
Index: alla statliga tjänster	8,0	7,3	7,5

Notera. signifikanstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Det finns stora regionala skillnader i bedömningen av språklig service för statliga tjänster på svenska (se tabell 17a). I Österbotten är man mer nöjd med den språkliga servicen än i Nyland och Åboland. För räddningsverket är skillnaden mellan Österbotten och Åboland nästan två hela vitsord och mellan Österbotten och Nyland nästan ett helt vitsord. För nödcentralens del är man minst nöjd i Nyland, med ett medelvitsord på endast 6,8 medan man är mest nöjd i Österbotten med medelvitsordet 8,1. Polisen får sämst språkvitsord i Åboland medan svenskspråkiga i Österbotten ger bäst språkbetyg.

I tabell 17 b framgår regionala skillnader mellan finskspråkiga minoritetens bedömning av den språkliga servicen. Det finns inga skillnader mellan regionerna när det gäller räddningsverket, nödcentralen och polisen. Medelvitsordet från alla regioner är högt. De enda signifikanta skillnader finns för postens och folkpensionsanstaltens service där Åboland får högst språkbetyg, följt av Nyland och Österbotten. Skillnaderna är dock mycket små.

Tabell 17b. Finskspråkigas bedömning av språklig service för statliga tjänster, per region

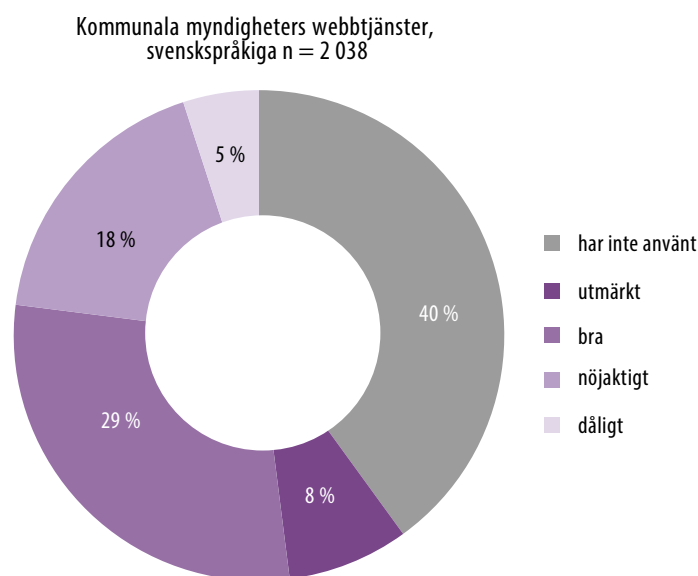
	Österbotten	Åboland	Nyland
Räddningsverket	9,0	9,2	9,1
Nödcentralen	9,2	9,3	9,0
Polisen	9,1	9,2	8,9
Posten***	8,8	9,2	8,9
Skattebyrån^	8,8	9,1	8,9
Folkpensionsanstalten (FPA)^	8,9	9,1	9,0
VR*	9,0	9,4	8,8
Finavia	9,2	9,4	9,1
Domstolsväsendet	8,9	9,1	8,9
Arbetskraftsmyndigheten	8,9	9,2	8,8
Magistraten	9,0	9,2	9,1
NTM-centralen	8,8	9,2	8,8
Index: alla statliga tjänster**	9,0	9,2	9,0

Notera. signifikanstest med Anova: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

För service på finska i statliga tjänster överlag finns inga signifikanta skillnader mellan regionerna. Medelvitsordet är högt från både Österbotten, Åboland och Nyland. De stora skillnaderna finns i service på svenska mellan regionerna.

7. Kommunala och statliga myndigheters webbtjänster

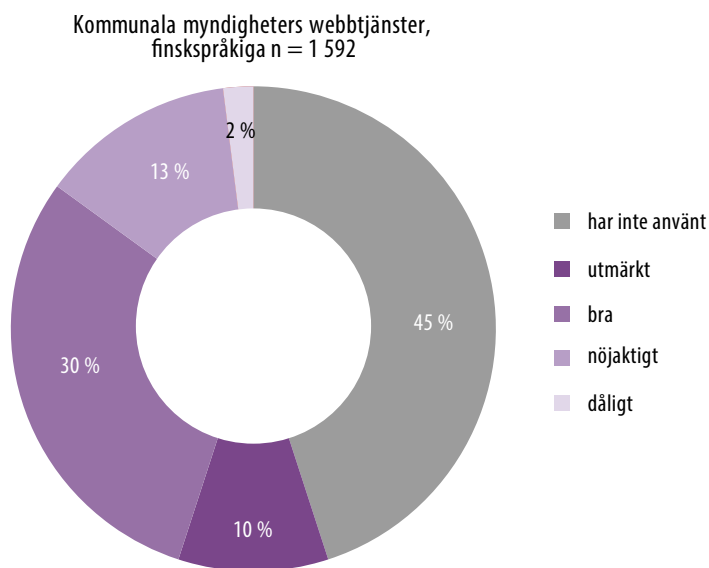
Ett tredje tyngdpunktsområde utöver språkklimatet och språklig service i social- och hälsovård är informations- och kommunikationsteknologin, inklusive digitalisering ur språkliga rättigheters synvinkel. Utvecklingen av informationssamhället kan bidra till ökad ojämlikhet mellan svensk- och finskspråkiga ifall tjänster digitaliseras i olika omfattning på finska och svenska. Är kommunala och statliga webbtjänster tillgängliga oberoende av språk?



Figur 35a. Svenskspråkigas bedömning av kommunala myndigheters webbtjänster

I figur 35a framgår att 40 % av de svenskspråkiga inte har använt kommunala myndigheters webbtjänster. Eftersom detta område är under utveckling och framväxt kan man anta att andelen som inte har använt sig av denna service successivt kommer att minska över årens lopp. Det kan också ha varit oklart vad webbtjänster innebär och på så vis ha gjort

det svårt att svara på frågan. Av de 2 038 som svarade uppger totalt 37 % (8 % + 29 %) att deras möjlighet att använda sitt språk i kommunala myndigheters webbtjänster fungerat bra eller utmärkt. 23 % (5 % + 18 %) uppger att möjligheten att använda sitt eget språk fungerat nöjaktigt eller dåligt. Det är oklart vilka webbtjänster svarspersonerna har bedömt, eftersom vi inte hade någon tilläggsfråga om det.

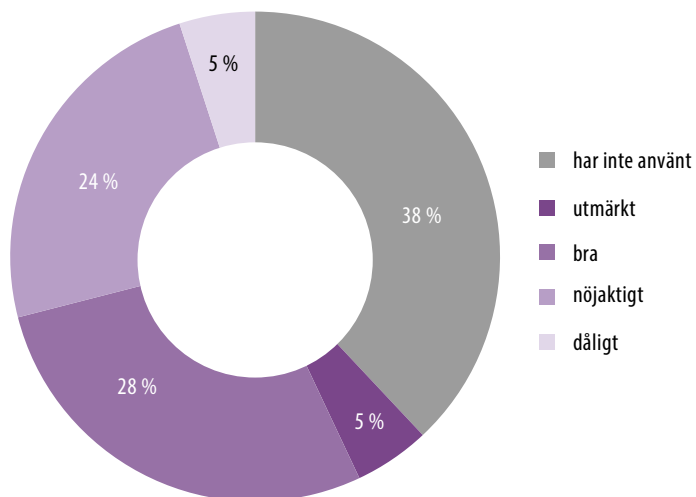


Figur 35b. Finskspråkigas bedömning av kommunala myndigheters webbtjänster

Av de finskspråkiga som svarat uppger 45 % att de inte använt tjänsterna. 40 % uppger att möjligheten att använda sitt eget språk i kommunala myndigheters webbtjänster fungerat bra eller utmärkt. Endast 15 % anser att det fungerat nöjaktigt eller dåligt. Det finns en skillnad mellan finsk- och svenskspråkiga och finskspråkiga är mer nöjda med möjligheten att använda finska i kommunala webbtjänster. I de öppna kommentarerna i Språkbarometer-enkäten lyfts det fram att användningen av webbtjänster även förutsätter att man kan använda tekniken. En del av dem som inte har använt webbtjänster är troligen äldre personer som saknar kunskap om hur de skall användas.

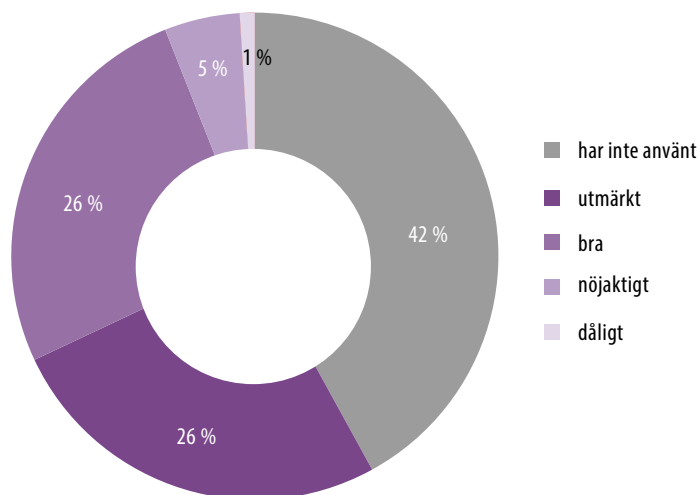
När det gäller statliga myndigheters webbtjänster uppger 38 % av de svenskspråkiga att de inte har använt tjänsterna (se figur 36a). 33 % är nöjda med möjligheten att använda sitt eget språk medan 29 % anser att det har fungerat nöjaktigt eller dåligt. Svenskspråkiga är mer nöjda med de kommunala myndigheternas webbtjänster än med statliga myndigheters, vilket är i enlighet med bedömningen av kommunala och statliga myndigheters övriga tjänster.

Statliga myndigheters webbtjänster,
svenskspråkiga n = 2 040



Figur 36a. Svenskspråkigas bedömning av statliga myndigheters webbtjänster

Statliga myndigheters webbtjänster,
finskspråkiga n = 1 588



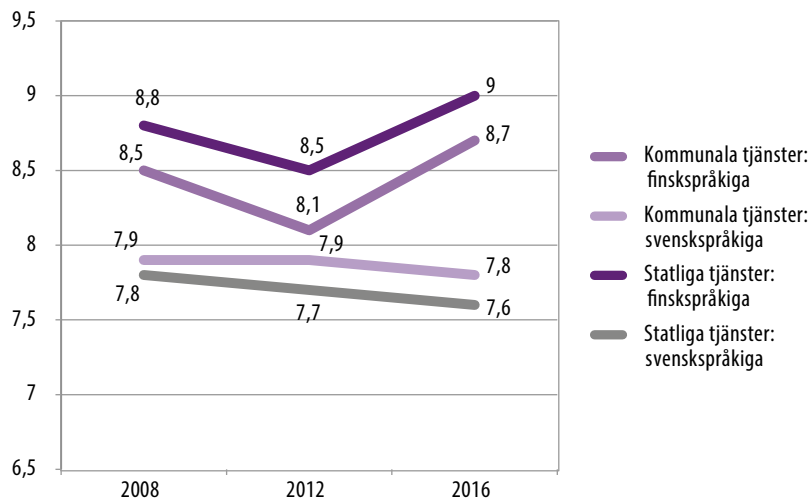
Figur 36b. Finskspråkigas bedömning av statliga myndigheters webbtjänster

I figur 36b framgår att 42 % av de finskspråkiga inte har använt tjänsterna. 52 % av de som har använt webbtjänsterna uppger att de är nöjda, medan endast 6 % anser att det fungerat nöjaktigt eller dåligt. Finskspråkiga är alltså betydligt mer nöjda med statliga myndigheters webbtjänster än med kommunala myndigheters webbtjänster. Mönstret är detsam-

ma som i bedömningen av språklig service för kommunala och statliga tjänster. Svensk-språkiga är mer nöjda med kommunala tjänster, finskspråkiga är mer nöjda med statliga tjänster. Skillnaden i språkvitsord på svenska och finska är större för statliga tjänster, och webbtjänster, än för kommunala tjänster, och webbtjänster.

8. Språklig service i kommunal och statlig verksamhet år 2008–2016

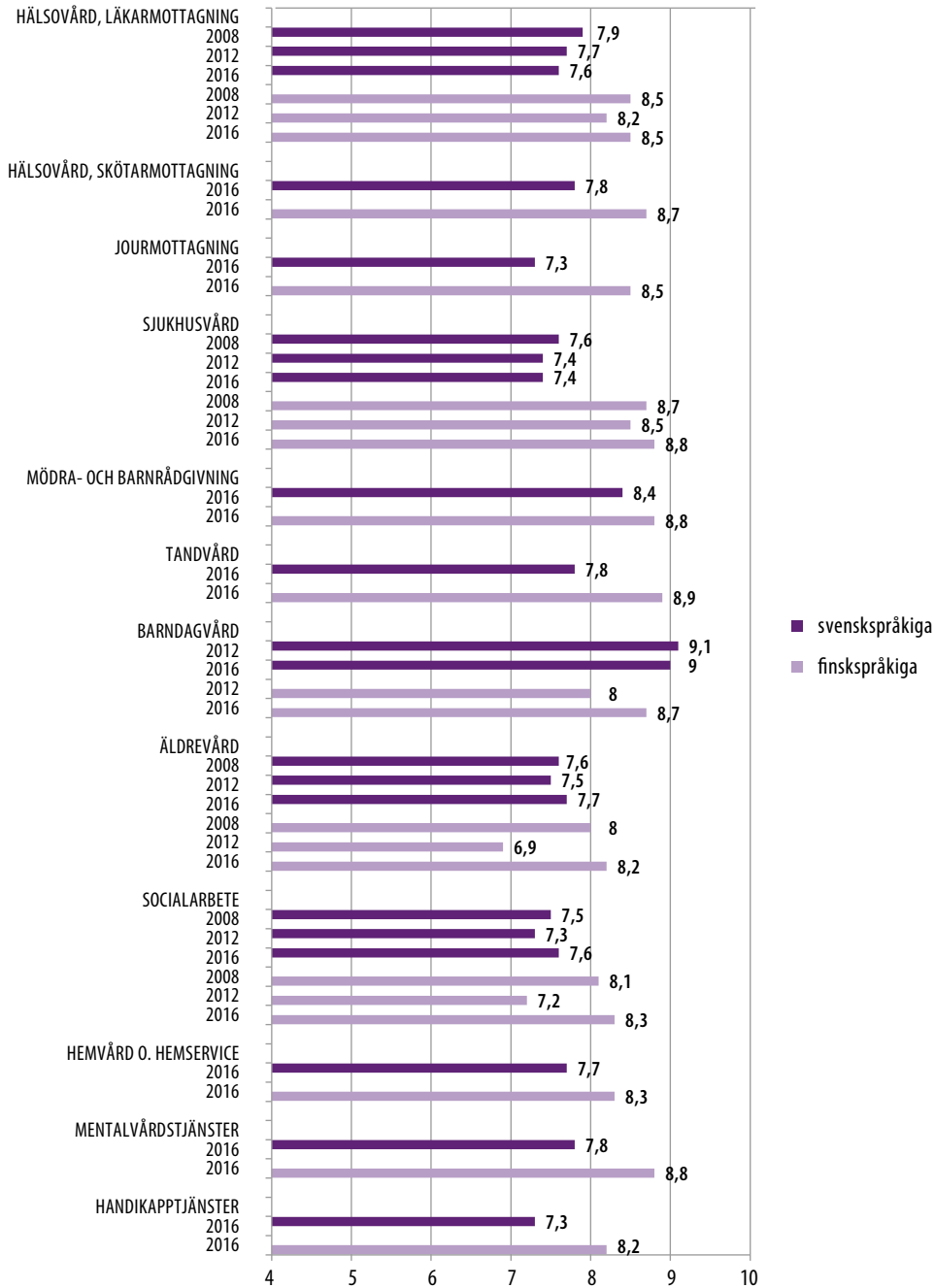
I detta kapitel analyseras och diskuteras utvecklingen av den språkliga servicen för kommunala och statliga tjänster för tiden 2008–2016. Svensk- och finskspråkiga analyseras åter var för sig, eftersom de två språkgrupperna har väldigt olika upplevelse av hur väl de får service på sitt eget språk i olika sammanhang. För kommunvisa analyser hänvisas till www.kommuntorget.fi/sprakbarometern



Figur 37. Index över språkligt vitsord för kommunala och statliga tjänster år 2008–2016

Svenskspråkiga ger högre vitsord för språklig service i kommunala tjänster än i statliga tjänster, medan finskspråkiga ger högre vitsord för språklig service i statliga tjänster. Skillnaden mellan de båda språkgruppernas bedömning av språklig service, både för kommunala och statliga tjänster, är den största år 2016 sedan den första mätningen år 2008. Från år 2008 till 2012 sjönk språkuitsordet från båda språkgrupperna. Efter 2012 har förändringen gått åt olika håll. Finskspråkiga har blivit mer nöjda med den språkliga servicen medan svenskspråkiga har blivit något mindre nöjda. Skillnaden i bedömningen av språklig service i

statliga tjänster år 2016 är stor: Svenskspråkiga ger i medeltal statliga tjänster språkbetyget 7,6 medan finskspråkiga ger betyget 9. Skillnaden är 1,4 vitsord. Svenskspråkiga ger kommunala tjänster i medeltal vitsordet 7,8 och finskspråkiga 8,7, Skillnaden är 0,9 vitsord.



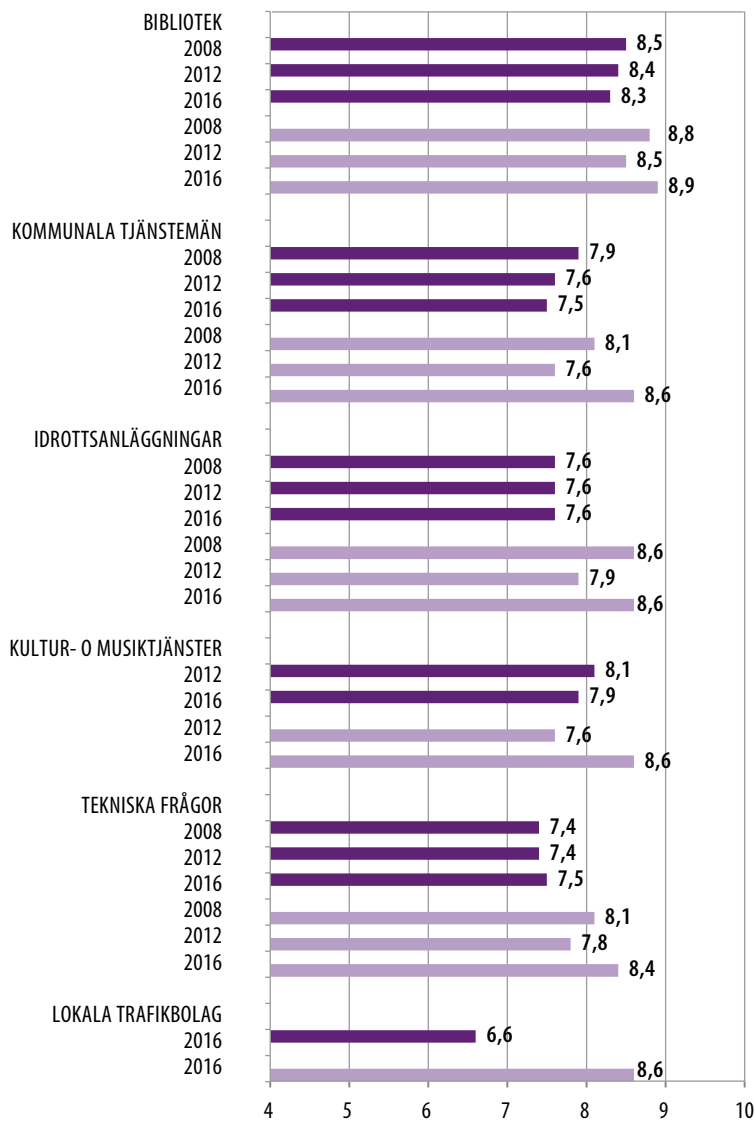
Figur 38. Medelvitsord för språklig service i social- och hälsovårdstjänster år 2008–2016

Det är inte möjligt att jämföra den språkliga servicen för alla kommunala och statliga tjänster, eftersom alla tjänster som utvärderades år 2016 inte utvärderades år 2008 och år 2012. I tidigare språkbarometer-undersökningar har t.ex. handikapptjänster och mentalvårdstjänster ingått i social service, och hemvård har ingått i äldrevård. Nedan finns en jämförelse mellan svensk- och finskspråkigas bedömning av den språkliga servicen för olika kommunala och statliga tjänster. Om data finns för år 2008 och 2012 har de inkluderats.

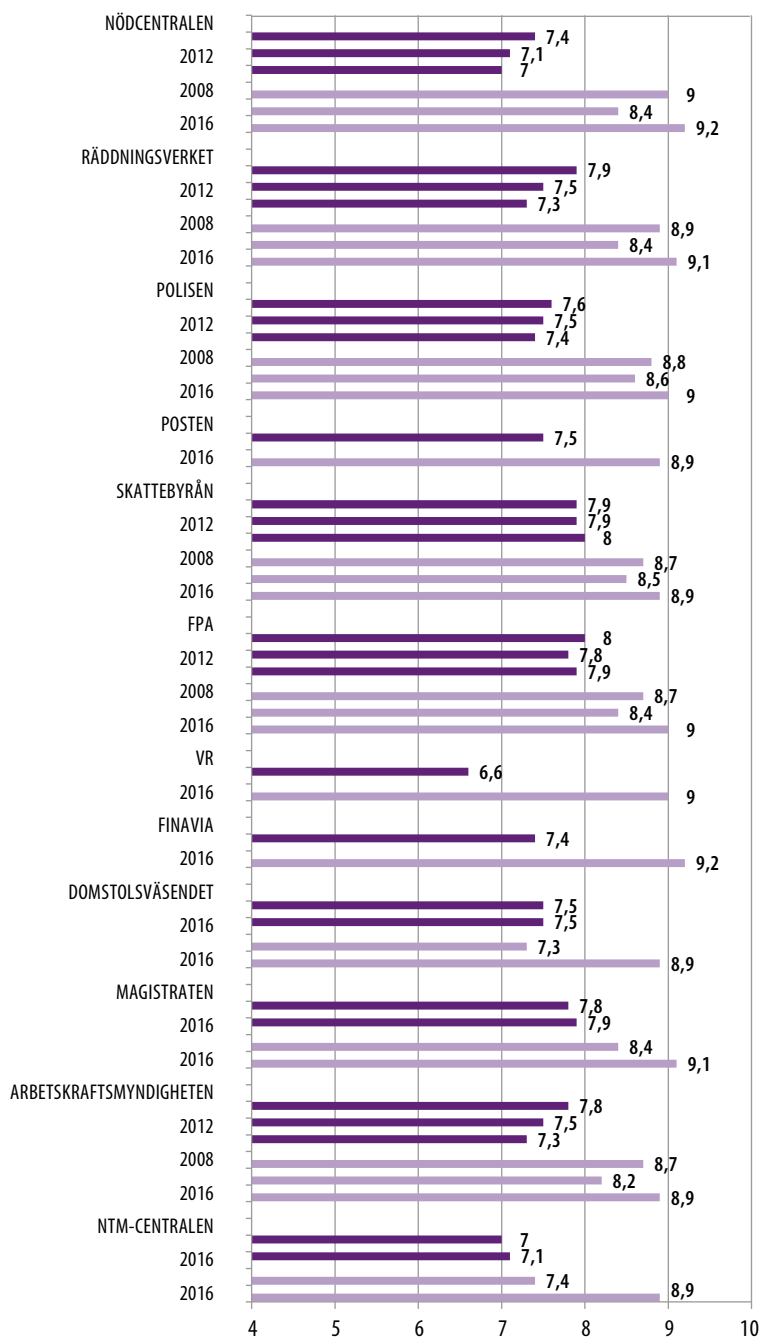
I figur 38 framgår hur svensk- och finskspråkiga bedömer språklig service inom social- och hälsovårdssektorn år 2008–2016. Finskspråkiga ger genomgående högre språkviktsord förutom i tre undantagsfall. När det gäller barndagvård har svenskspråkiga varit mer nöjda än finskspråkiga både år 2012 och 2016. Detta har sannolikt att göra med att när finskspråkiga har flyttat till starkt svenska dominerande, men relativt små, orter har det varit en utmaning för kommunen att ordna barndagvård på finska. Språkbetyget har dock förbättrats från vitsord 8 år 2012 till vitsord 8,7 år 2016, vilket tyder på att en förändring har skett. De andra undantagen är äldrevård och socialvård, där svenskspråkiga gav högre språkbetyg än finskspråkiga år 2012. År 2016 är dock förhållandet det omvända och finskspråkiga ger högre språkbetyg.

I figur 39 framgår bedömningen av språklig service för övriga kommunala tjänster. Även här är finskspråkiga mer nöjda över tid, förutom för kultur- och musiktjänster där svenskspråkiga gav högre vitsord än finskspråkiga år 2012. År 2016 är dock förhållandet det omvända, och finskspråkiga ger högre språkbetyg till samtliga tjänster.

Även för statliga tjänster i figur 40 är det tydligt att finskspråkiga ger betydligt högre språkviktsord för samtliga tjänster. Det finns dock ett undantag för år 2012 även här och det gäller domstolsväsendet- Svenskspråkiga gav högre språkbetyg än finskspråkiga till domstolsväsendet år 2012. År 2016 är dock förhållandet det motsatta och som konstaterats tidigare är skillnaderna i bedömning av språklig service för statliga tjänster stor mellan svensk- och finskspråkiga, också över tid.



Figur 39. Medelvitsord för den kommunala språkliga servicen år 2008–2016



Figur 40. Medelvitsord för språklig service i statliga tjänster 2008–2016

9. Slutdiskussion

9.1 Sammanfattning

Språkbarometern undersöker hur väl den lokala språkminoriteten får service på sitt eget språk och hur den upplever relationerna mellan språkgrupperna.

Denna undersökning handlar om svensk- och finskspråkiga som lever som lokala språkminoriteter. Det bör understrykas att få finskspråkiga lever som språkminoritet i Finland, inte heller alla svenskspråkiga gör det. De allra flesta finskspråkiga lever i kommuner med finska som majoritetsspråk och en stor del av de svenskspråkiga lever i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk. Denna rapport handlar därför inte om alla finskspråkiga eller alla svenskspråkiga. Den handlar om hur bra tvåspråkigheten fungerar och fokuserar på situationen för dem som är mest utsatta, dvs. den lokala språkminoriteten i tvåspråkiga kommuner. Den handlar också om hur väl språklagen tillämpas i praktiken. Hur väl fungerar servicen på svenska och finska i tvåspråkiga kommuner med svenska eller finska som minoritetsspråk?

Svenskspråkiga är mer flexibla i sin språkanvändning och mer benägna att byta till finska.

Både svensk- och finskspråkiga känner till sina språkliga rättigheter rätt väl och en stor majoritet anser också att de språkliga rättigheterna är viktiga. Svenskspråkiga tenderar att vara mer flexibla i sin språkanvändning och mer benägna att byta till finska om de inte får service på svenska, än vad finskspråkiga är. Svenskspråkiga försöker också i betydligt lägre grad få service på sitt eget språk, än vad finskspråkiga gör. Man kan också vända på resonemanget och säga att finskspråkiga är bättre på att begära service på sitt eget språk än vad svenskspråkiga är. Det finns dock regionala skillnader. I Österbotten försöker 61 % av svenskspråkiga alltid eller oftast få service på sitt eget språk, i Nyland bara 47 % och i Åboland endast 37 %. För finskspråkiga är de regionala skillnaderna lite annorlunda. 76 % av finskspråkiga i Åboland försöker alltid eller oftast få service på finska, i Österbotten 72 % och i Nyland endast 66 %.

Finskspråkiga är mindre nöjda med relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen än vad svenskspråkiga är. En ökad andel av både svensk- och finskspråkiga upplever relationerna som "varierande".

Ett av tyngdpunktsområdena i årets Språkbarometer är språkklimatet. Resultatet tyder på att det finns stora lokala variationer i språkklimatet. Det finns även en stor skillnad mellan hur språkklimatet uppfattas av svensk- och finskspråkiga, trots att de som deltagit i denna enkät alla befinner sig i en lokal språkminoritetssituation. Utgående från resultaten i denna undersökning kan två saker lyftas fram. För det första upplever finskspråkiga minoriteter relationerna mellan finsk- och svenskspråkiga i sin hemkommun som sämre, än vad svenskspråkiga minoriteter gör i sin hemkommun. Vad beror detta på? Tar tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk sämre hand om sina finskspråkiga, än vad tvåspråkiga kommuner med finska som majoritetsspråk tar hand om sina svenskspråkiga? Eller har svensk- och finskspråkiga olika förväntningar på hur det borde vara, pga. att de har olika position nationellt sett. Finskspråkiga är i majoritet på nationell nivå och att befinna sig i en lokal språkminoritetsposition kan upplevas annorlunda än den gör för svenskspråkiga som befinner sig i minoritetsposition både nationellt och lokalt (i alla fall de svenskspråkiga som har deltagit i denna undersökning).

Hur har relationerna mellan svensk- och finskspråkiga förändrats sedan år 2004? Mellan år 2004 och 2012 upplevde en majoritet av både svensk- och finskspråkiga att relationerna mellan dem var goda. År 2012 upplevde nästan 60 % i båda språkgrupperna relationerna som goda. År 2012–2016 har utvecklingen gått i en mer negativ riktning. Förändringen har gått från att relationerna upplevs som goda till att relationerna upplevs som mer varierande. Andelen som anser att relationerna är dåliga har inte ökat (är under 10 %), men andelen som karakteriserar dem som goda har minskat. Finskspråkiga anser dock i betydligt högre grad än svenskspråkiga att relationerna mellan språkgrupperna i kommunen har blivit bättre under de senaste åren.

Svenskspråkiga upplever i betydligt högre grad än finskspråkiga att inställningen till andra språkgrupper i Finland har försämrats.

Om vi ser på språkklimatet som helhet utgående från de fyra frågorna som ingick i enkäten framträder en lite annan bild. Svenskspråkiga minoriteter har, i jämförelse med finskspråkiga minoriteter, en betydligt mer negativ uppfattning om hur inställningen till andra språkgrupper är i Finland idag. Svenskspråkiga är också mer utsatta för diskriminering och/eller trakasserier pga. sitt språk. I synnerhet unga uppger att de upplevt diskriminering och/eller trakasserier vilket är oroande. Svenskspråkiga upplever alltså i betydligt högre grad att inställningen till andra språkgrupper i Finland har försämrats. 52,5 % av de finskspråkiga upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre eller mycket bättre, medan motsvarande andel av de svenskspråkiga är 19,7 %. Däremot anser 40,8 % av de svenskspråkiga att inställningen till andra språkgrupper i Finland har

blivit sämre (endast 17,5 % av de finskspråkiga uppger detta). Majoriteten av finskspråkiga i undersökningen upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland blivit bättre. För svenskspråkiga är det tvärtom. Möjligen har finskspråkiga tolkat den här frågan lite annorlunda än svenskspråkiga. Hur man tolkar inställningen till andra språkgrupper i Finland är troligen beroende av om man ser och upplever situationen ur majoritets- eller minoritetsperspektiv.

Nästan varannan svenskspråkig och var femte finskspråkig upplever att de har blivit trakasserade och/eller diskriminerade pga. sitt språk.

Sett till helheten har svenskspråkiga en mer negativ upplevelse av språkklimatet än vad finskspråkiga har – detta bekräftas av flera saker: de upplever att inställningen till andra språkgrupper blivit sämre i Finland, de upplever att förhållandet mellan finsk- och svensk-språkiga i kommunen blivit sämre, de är oftare utsatt för diskriminering/trakasserier pga. sitt eget språk.

Det finns även lokala och regionala skillnader. Rent generellt sett verkar språkklimatet vara bättre i Österbotten än i Nyland och Åboland. Det finns dock stora lokala variationer inom alla tre regionerna. En jämförelse av kommunerna visar att språkklimatet uppfattas som mest negativt i den österbottniska staden Jakobstad, med en finskspråkig minoritet, och som mest positivt i nyländska Grankulla, med en svenskspråkig minoritet. De lokala jämförelserna skall dock tas med en nypa salt eftersom antalet personer som deltagit i undersökningen är relativt lågt på kommunnivå och antalet varierar även mycket mellan kommunerna. Det är även lite vanskligt när vi inte har kunskap om vad den andra språkgruppen i de undersökta kommunerna anser. Dessutom har kommunerna så olika socio-demografiska förhållanden och förutsättningar.

Finskspråkiga ger högre språkvitsord för social- och hälsovårdstjänsterna i kommunen än vad svenskspråkiga gör.

Finskspråkiga lokala minoriteter ger högre språkvitsord för den kommunala social- och hälsovården än vad svenskspråkiga lokala minoriteter gör. Skillnaden är stor: medelvitsord 7,8 för service på svenska (i tvåspråkiga kommuner med svenska som minoritetsspråk) och 8,7 för service på finska (i tvåspråkiga kommuner med finska som minoritetsspråk). Medelvitsordet för svensk service inom social- och hälsovård har varit detsamma sedan år 2008 medan medelvitsordet för finsk service har fluktuerat något: 8,5 (år 2008), 8,2 (år 2012) och 8,7 (år 2016).

Om man skiljer mellan socialvård och hälsovård blir det tydligt att det är hälsovård på svenska som har försämrats mellan år 2012 och 2016. Språkvitsordet för socialvårdstjänster har stigit sedan 2008 för både svensk- och finskspråkiga och i årets språkbarometer är

skillnaden endast 0,1 vitsord. Språkvietsordet för hälsovårdstjänster har stigit sedan år 2012 för de finskspråkiga men sjunkit för de svenskspråkiga. Det finns en lokal variation mellan kommunerna, men inom kommunerna har ingen märkbar förändring skett för språklig service inom social- och hälsovård.

Inom social- och hälsovård är svenskspråkiga mest nöjda med den språkliga servicen inom barndagvården och minst nöjda med jourmottagningen och handikapptjänster. De finskspråkiga är mest nöjda med tandvården och minst nöjda med handikapptjänster och äldrevård.

Det är positivt att det finns sektorer inom social- och hälsovård som fungerar på båda språken men samtidigt är det oroande att det fortfarande finns stora skillnader mellan hur väl servicen på svenska och finska fungerar inom andra sektorer. På svenska fungerar barndagvård och mödra- och barnrådgivning bäst medan jourmottagning och handikapptjänster fungerar sämst. På finska fungerar tandvård, sjukhusvård, mentalvård och mödra- och barnrådgivning bäst medan äldrevård och handikapptjänster fungerar sämst.

På regional nivå finns det skillnader i bedömningen av språklig service inom social- och hälsovård. Bland svenskspråkiga får social- och hälsovården i Österbotten högst betyg, medan man är minst nöjd med den språkliga servicen i Åboland. Skillnaderna mellan regionerna är störst för hälsovårdscentralens skötarmottagning, jourmottagning, sjukhusvård och tandvård. Finskspråkiga är mest nöjda med social- och hälsovården i Åboland och minst nöjd med den samma i Österbotten. Skillnaderna finns mellan hälsovårdscentralens läkarmottagning, jourmottagning och barndagvård.

Samband mellan minoritetens procentuella andel och nivån på språklig service.

Det finns ett samband mellan minoritetens procentuella andel i kommunen och hur nöjd man är med språklig service inom social- och hälsovård och övriga kommunala tjänster. Där minoritetens procentuella andel är större är man också nöjdare med servicen på det egna språket. Detta bekräftas också av tidigare språkbarometer undersökningar. Svenskspråkiga som svarat på enkäten uttrycker en stor oro för bristen på sjukhusvård och annan social- och hälsovårdsservice på svenska. Det finns också ett samband mellan minoritetens andel och hur ofta man försöker få service på sitt eget språk. Sambandet är starkare för svenskspråkiga, vilket innebär att minoritetens andel spelar större roll för servicen på svenska än för servicen på finska. Där svenskspråkiga utgör en liten andel bedöms den språkliga servicen sämre och man försöker också i lägre grad få service på svenska. Där svenskspråkigas andel av kommunens befolkning är större fungerar servicen på svenska bättre och där försöker man även i högre grad få service på svenska.

Finskspråkiga nöjdare med den språkliga servicen.

Även när det gäller kommunala tjänstemännens service, bibliotek, kommunala idrottsanläggningar, kommunala kultur- och musiktjänster, tekniska frågor och lokala trafikbolag är det en märkbar skillnad mellan hur medborgarna upplever servicen på svenska och finska. Finskspråkiga är nöjdare med den språkliga servicen än svenskspråkiga för alla dessa tjänster. Det finns självfallet lokala variationer. På regional nivå verkar man vara mest nöjd med den språkliga servicen i Österbotten. Om man adderar ihop samtliga kommunala tjänster och jämför medeltalet för den språkliga servicen är det uppenbart att minoritetens andel har en viss betydelse. Ju större minoritetens andel är, desto nöjdare är man med den språkliga servicen i kommunala tjänster. Svenskspråkiga som har svarat på enkäten är speciellt missnöjda med kommunala tjänstemännens språkkunskaper och anser att man borde ställa tydligare språkrav på offentligt anställda, speciellt i tvåspråkiga kommuner.

Stora skillnader i språkbitsord för nödcentralen, räddningsväsendet och polisen. Finskspråkiga ger högt betyg – svenskspråkiga ger lågt betyg.

Skillnaden mellan språkgrupperna i bedömningen av språklig service i statliga tjänster är stor: svenskspråkiga ger i medeltal statliga tjänster språkbetyget 7,6 medan finskspråkiga ger betyget 9. Skillnaden mellan de båda språkgruppernas bedömning av språklig service, både för kommunala och statliga tjänster, är den största sedan år 2008. Svenskspråkiga ger högre vitsord för den språkliga servicen inom kommunala tjänster medan finskspråkiga ger högre vitsord för den språkliga servicen inom statliga tjänster. Detta hänger troligen samman med hur språkfördelningen ser ut på nationell nivå.

Det är oroande att skillnaden mellan bedömningen av service på svenska och finska för statliga tjänster såsom nödcentralen, räddningsverket och polisen är så stor. Svenskspråkiga ger i medeltal nödcentralen betyget 7 – finskspråkiga ger betyget 9,2. Svenskspråkiga ger i medeltal räddningsverket betyget 7,3 – finskspråkiga ger betyget 9,1. Svenskspråkiga ger i medeltal polisen betyget 7,4 – finskspråkiga ger betyget 9. Det finns dock stora regionala skillnader. I Österbotten ger man högre svenskt språkbetyg för dessa tjänster än vad man ger i Nyland och Åboland. På finska finns det inga skillnader mellan regionerna. Överlag verkar det finnas en stor oro över tillgången till sjukhusvård, äldrevård och andra social- och hälsovårdstjänster på svenska.

9.2 Problem och förbättringsförslag

För att tvåspråkigheten skall fungera krävs aktivt och systematiskt arbete i kommunen. En fungerande tvåspråkighet innebär jämlika lösningar på finska och svenska, anpassade till den lokala situationen. Eftersom de lokala förhållandena ser olika ut, och olika kommuner

har olika utmaningar krävs olika lösningar på olika orter. Det finns inga extraordinära lösningar som fungerar överallt. I denna rapport torde varje kommun hitta något delområde som de kunde och borde jobba vidare med och som kunde utvecklas. I en del fall kan det handla om språkklimatet, i andra fall om service på minoritetsspråket inom hälsovården eller något annat. Varje tvåspråkig kommun borde ha en genomtänkt språkstrategi för hur service på minoritetsspråket skall förverkligas. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna måste börja inifrån varje kommunorganisation och är till stor del en attitydfråga. Kommunala tjänstemän och andra offentligt anställda i serviceyrken bör ha en vilja att betjäna på båda språken och bör nå upp till vissa på förhand ställda språkkrav. Dessa språkkrav bör vara tydligt definierade och tas på allvar.

Påminn om behoven – också på lokal nivå.

Svenskspråkiga är mer vana med att inte få service på sitt eget språk än vad finskspråkiga är. Den nationella kontexten inverkar på hur man förhåller sig till sitt eget språk. Detta syns också i språkbarometerns resultat i och med att svenskspråkiga inte visar sig vara lika benägna att begära service på sitt eget språk som finskspråkiga. Även om det finns regionala skillnader är skillnaderna mellan svensk- och finskspråkiga stora. Finskspråkiga är bättre på att begära service på sitt eget språk. Enligt Henriksson (2012) varierar förväntningarna på vad service på minoritetsspråket innebär både mellan svensk- och finskspråkiga, men också mellan olika orter beroende på vad man har vant sig vid. På vissa orter förväntar man sig service på svenska inom alla områden medan man på andra orter knappt förväntar sig någon service alls på minoritetsspråket. Det är dock viktigt att ständigt påminna om behoven av service på minoritetsspråket. Om ingen påminner om behoven, så kommer ingen att tänka på dem. Om inte minoriteten använder sitt språk kan de inte heller förvänta sig att majoriteten skall använda det.

I Karleby pågick i början av 2000-talet en kampanj som hette "Byri på svensk". Denna kampanj hade som målsättning att stärka svenskan och få svenskspråkiga att i större utsträckning använda sitt språk. Liknande lokala kampanjer kunde startas för att stärka användningen av svenskan, synliggöra behovet av svensk service och få svenskspråkiga att i högre grad begära service på sitt eget språk. I tvåspråkiga kommuner kunde reklam och information i gatubilden finnas på båda språken i betydligt större utsträckning än idag. Samtidigt kunde kommunerna också bli bättre på att informera på båda språken.

Ställ språkkrav på myndigheter.

Det finns en oro över den försämrade servicen på svenska. Det bör finnas krav på att myndigheter ska kunna betjäna på både finska och svenska. Både statliga och kommunala myndigheter bör ta Finlands tvåspråkighet på allvar. Hos myndigheterna bör det finnas både vilja och färdigheter att betjäna på båda språken. Det borde göras bättre kartlägg-

ningar över anställdas språkkunskaper för att kunna utveckla praxis som bättre ser till att utbud och efterfrågan möts. Servicebranschens anställda bör få kunskap om hur viktigt det är att erbjuda service på båda språken.

Det finns en stor skillnad mellan svensk- och finskspråkiga när det gäller bedömningen av språklig service för statliga tjänster. Svenskspråkiga ger betydligt lägre vitsord för den språkliga servicen än vad finskspråkiga gör. För en del sektorer är skillnaden två vitsord och detta är något som bör tas på allvar. Speciellt inom räddningsväsendet bör åtgärder för att förbättra den svenskspråkiga servicen sättas in eftersom det finns uppenbara brister i servicen på svenska.

Att begära men inte få service på sitt modersmål är speciellt oroande om det är en myndighet som inte betjänar på ens språk. När en myndighet inte betjänar på svenska (eller finska) skapar det osäkerhet kring rätten att använda sitt eget språk. Detta påverkar i sin tur hur man ser på sitt eget språk och i vilka situationer man upplever att man kan använda sitt språk. Som språkminoritet har man kanske redan accepterat att man får sämre service men att inte få service på sitt eget språk ens i kontakt med myndigheter skapar osäkerhet. Det är därför oerhört viktigt att en myndighet kan betjäna på båda språken. Att få service på sitt eget språk skall inte vara på individens ansvar. Det finns en stor oro över att svenska språket nedmonteras i Finland och tvåspråkigheten, både nationellt och lokalt, bör ses som en rikedom, inte som en belastning.

Tydliggör nyttan och mervärdet av kunskaper i båda språken.

Det handlar mycket om attitydfostran och kunskap – det bör finnas en vilja och ett mervärde i att lära sig båda språken. Samtidigt finns det ett behov av att öka dialogen och skapa fler kontaktytor mellan språkgrupperna. Invandrare som kommer till Finland borde ges möjlighet att integreras på svenska, och de borde få bättre kännedom om Finland som ett tvåspråkigt land. Finland blir isolerat med endast finska – svenska språket behövs också för att vi skall vara delaktiga i den nordiska gemenskapen. Detta är något som kunde betonas mera också på lokal nivå. Genom att tydligare visa på nyttan med språkkunskaper kan attityderna bli mer positiva. Många av de som svarat på Språkbarometer-enkäten uttrycker sitt stöd för tvåspråkiga skolor, och även för att införa det andra inhemska språket i lekverksamheten på dagis.

Social och politisk integrering av den finskspråkiga minoriteten.

I tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk verkar den finskspråkiga minoriteten på vissa orter haft svårt att bli delaktiga i det lokala samhället socialt och politiskt. Det påtalades redan i Språkbarometeren rapporten år 2012 att det krävs åtgärder för att socialt och politiskt integrera finskspråkiga (se Herberts 2013). Att som finskspråkig

flytta till en svenskdominerad ort är en språklig, social och kulturell utmaning. Utan minoritetskultur i bagaget finner man sig plötsligt tillhöra den lokala språkminoriteten. För att kunna känna av ett minoritetsperspektiv måste man ha varit i en minoritets position eller ha god kännedom om hur det kunde vara. Allmänt taget tycker man att svenskspråkiga som nationell minoritet borde vara bra på att ta hand om sina egna lokala minoriteter men detta behöver inte alltid vara fallet. Man bör behandla den språkliga minoriteten så som man själv vill bli behandlad som minoritet. Finskspråkiga upplever i många fall svensk dominans som maktpolitik och med endast en eller några få representanter i fullmäktige och styrelse upplevs det som svårt att göra sin röst hörd. Det är därför viktigt att inkludera även minoritetens representanter i politiska diskussioner, såsom svenskspråkiga vill bli inkluderade på nationell nivå. Som majoritet har man ett ansvar. Varje kommun kunde fundera på hur väl de tar hand om sin språkliga minoritet, och vad som eventuellt kunde göras bättre. Det behövs fler möten mellan språkgrupperna på lokal nivå. På vissa orter verkar språkgrupperna bredvid varandra utan desto större samarbete. Tvåspråkigheten bör göras levande och verklig, och detta arbete bör påbörjas redan i dagis och i de lägre årskurserna. Minoriteten har också ett ansvar i att tydliggöra de behov som finns.

Det behövs åtgärder för att förbättra språkklimatet.

Det finns belägg för att säga att språkklimatet år 2016 är sämre än språkklimatet under tidigare år. Vårt samhälle med ökad mångfald och invandring har inte blivit "mjukare" utan snarare har språkklimatet hårdnat, kanske till följd där av. Inte heller den ökade globaliseringen där kontakterna med andra språk och befolkningsgrupper ökat har bidragit till något mjukare språkklimat, snarare tvärtom. Finland måste jobba hårdare för att ta itu med växande intolerans och främlingshat som påverkar landets minoriteter. Detta har även påpekats i en rapport av Europarådet år 2016, där de även slår fast att Finland måste skydda sina minoriteter bättre. Det krävs åtgärder både på kort och lång sikt för att vända trenden. Även på kommunnivå är det dags att sätta in konkreta åtgärder för att förbättra språkklimatet på kommunnivå. Kommunerna bör inse sin möjlighet att påverka språkklimatet och jobba aktivt med att förbättra attityderna mot minoritetsspråk i kommunen. Detta kan få positiva verkningar också på språkklimatet nationellt. Det krävs mod, medvetenhet och aktiva förtroendevalda och tjänstemän. Det finns tre arenor där språkklimatet kunde förbättras: i samhället, hos politiker, hos myndigheter.

1) Språkklimatet i samhället

Det nationella debattklimatet har hårdnat, delvis till följd av den ekonomiska krisen och den förda politiken. Man skall inte behöva vänja sig vid ett hårt språkklimat. Det allmänna debattklimatet i landet, regeringens politik, nedskärningarna som drabbat svenskspråkiga hårt kan vara bidragande orsaker till ett försämrat språkklimat. Det kan även bero på lokala händelser, såsom skolnedläggningar och politiska beslut. Det behövs även fler möten

mellan språkgrupperna på lokal nivå. För något år sedan pågick ett projekt kallat Språktalko (Finlandssvenskt samarbetsforum) med syftet att hjälpa organisationer och tjänstemän inom den offentliga sektorn att ge bättre service på svenska. Det kunde vara ändamålsenligt att göra nya liknande satsningar för att förbättra servicen på svenska genom att organisationer och kommuner ser över sin svenska/finska service för att se vad som kunde bli bättre. Dyliga satsningar kunde också göras explicit för att förbättra språkklimatet.

2) Språkklimatet hos politiker

Politikerna spelar en viktig roll, inte bara ledande nationella politiker utan också lokala politiker, när det gäller att påverka språkklimatet. Ledande politiker, både på nationell och lokal nivå, bör ta sitt ansvar och säga ifrån när tonen i debatter och media blir för hård, de bör själva använda ett språkbruk som visar att de respekterar också minoriteter. Med yttrandefrihet kommer ett ansvar. Det faktum att vi har en statsminister som inte alls talar svenska är beklagligt och sänder ut signaler om att det inte är viktigt att kunna svenska. På lokal nivå bör politikerna bli bättre på att inkludera minoritetsspråkets representanter även om de är få till antalet. Ökad inklusion och delaktighet kan bidra till ett bättre språkklimat.

3) Språkklimatet hos myndigheter

I kontakt med myndigheterna bör man få tala både svenska och finska. Även i beredningsprocesserna bör det finnas lika möjligheter för båda språkgrupperna att delta på sitt eget språk. Språkliga konsekvensbedömningar bör göras utförligt och i god tid. Språkkraven kunde uppmärksammas mera vid rekryteringen av personal och språkinläring i arbetet utökas för att förbättra förutsättningarna för en bättre service på svenska och finska. Det bör finnas tydliga språkkrav på tjänstemän som anställs och språktillägg kunde användas i högre grad. Servicen bör inte vara långsammare eller sämre på något av språken.

Social- och hälsovård på svenska är viktigt och bör stärkas.

I vård- och sjukdomssituationer är människan särskilt sårbar och oftast beroende av att få uttrycka sig på sitt eget språk. Det kan vara svårt att hitta de rätta orden på ett annat språk när tiden är knapp. I mötet mellan sjukvårdspersonal och patient är det viktigt att patienten, som är mera utsatt, får tala sitt eget språk. Alla kommuninvånare i tvåspråkiga kommuner är inte tvåspråkiga och alla har rätt till vård på sitt eget språk. Även tvåspråkiga personer kan ha svårt att kommunicera på det andra språket i svåra situationer. Utgående från språkbarometern verkar det finnas en del brister i den svenskspråkiga servicen inom social- och hälsovården, samt inom räddningsväsendet. Detta är mycket oroande. Situationen har dessutom försämrats successivt sedan år 2004. När social- och hälsovården reformeras är det oerhört viktigt att även ta den svenska servicen i beaktande. Den är re-

dan på de flesta orter betydligt sämre än servicen på finska och det finns inte utrymme att försämrade den svenska servicen ytterligare.

Dela goda erfarenheter.

I en tvåspråkig kommun skall offentlig service ges på båda språken, oberoende av hur liten den språkliga minoriteten är. Hur väl det fungerar i praktiken är till stor del beroende av minoritetens storlek, dvs. andel i procent. Detta har även påpekats i tidigare språkbarometer undersökningar och i andra rapporter. Det finns ett positivt samband mellan minoritetens andel och den språkliga servicenivån. Olika strategier för hur minoritetens andel kan tas i beaktande i anordnandet av service på svenska och finska diskuteras förtjänstfullt av Henriksson (2012) i rapporten "Två förvaltningspråk".

"Best practice" exempel kunde spridas i högre grad än det gör nu. Hur ordnar små och stora kommuner service på minoritetsspråket? Hur ordnar kommuner med en liten minoritet service på minoritetsspråket jämfört med en kommun med en stor minoritet? Samarbetet ger mervärde och kommunerna kunde i högre grad än nu utbyta goda erfarenheter. På lokal nivå kan man gå igenom vårdkedjor för att identifiera brister och utforma åtgärder. Språkraven kunde uppmärksammas mera vid rekryteringen av personal och språkinläring i arbetet utökas för att förbättra förutsättningarna för en bättre vård på minoritetsspråket. Språkflaggor på personalens namnskyltar skulle underlätta. Vid besök hos polisen, skatteverket, FPA eller andra myndigheter borde det finnas möjlighet att direkt välja en "lucka" med svenskspråkig service, t.ex. genom könummerval. Vid val av service på svenska i telefonservice skall den som eventuellt ringer upp en person kunna veta vilket språk klienten pratar.

10. Referenser

- Grönlund, K., red. 2011. Språk och politisk mobilisering. Finlandssvenskar i publikdemokrati. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland.
- Henriksson, L. 2011. Två förvaltningspråk. En utredning om två förvaltningspråk i kommuner. Helsingfors: Finlands Kommunförbund. Tillgänglig som webbpublikation: www.kunnat.net
- Herberts, K. 2009. Service på svenska och finska – ett medborgarperspektiv. Språkbarometern 2008. Vasa: Institutet för samhällsforskning, Åbo Akademi.
- Herberts, K. 2013. Service på svenska och finska – i minoritetsperspektiv. Språkbarometern 2012. Vasa: Institutet för samhällsforskning, Åbo Akademi.
- Pekola-Sjöblom, M. 2012. Kuntalaiset kunnallisten palvelujen arvioitsijoina. Tutkimus kuntalaisten mielipiteistä kunnallisista palveluista ARTTU-tutkimuskunnissa vuosina 2008 ja 2011. Helsingfors: Finlands kommunförbund. Tillgänglig som webbpublikation: www.kunnat.net
- Pekola-Sjöblom, M. 2014. Kuntalaiset ja kunnat muutoksessa (Kommuninvånarna och kommunerna i förändring). En undersökning om kommuninvånarnas attityder och delaktighet i ARTTU-kommunerna 2008 och 2011. Undersökning nr 31 inom programmet för utvärdering av strukturreformen (ARTTU). Acta nr 256. Helsingfors: Finlands Kommunförbund. Tillgänglig som webbpublikation: www.kunnat.net
- Sjöblom, S. och Sandberg, S., red. 2015. Makten att kombinera. Utmaningar, vägval och handlingskraft i Svenskfinland. Helsingfors: Svenska kulturfonden.
- Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2009. Delegationen för språkärenden, justitieministeriet. Tillgänglig som webbpublikation: http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1236880953561/Files/KielikertomusSVE_060432009_net.pdf
- Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013. Delegationen för språkärenden, justitieministeriet. Tillgänglig som webbpublikation: http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1371117791064/Files/VNn_kielikertomus_2013_svenska.pdf
- Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa? Yhteenveto otakantaa.fi-kyselystä. 2016. Oikeusministeriö. Tillgänglig som webbpublikation: http://www.oikeusministerio.fi/material/attachments/om/toiminta/perusoikeudetjademokratia/p262WMCY5/0709_Otakantaa_yhteenveto.pdf
- ”Ofta får man fundera på hur man ska vara och vart man vågar gå”. Utredning om hatretorik och trakasserier samt deras verkningar på olika minoritetsgrupper [på finska]. 2016. Owl Group Ab: Nita Korhonen, Laura Jauhola, Olli Oosi, Hannu-Pekka Huttunen. Tillgänglig som webbpublikation: http://oikeusministerio.fi/sv/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1456826655763/Files/OMSO_7_2016_VIPU-raportti_158_s.pdf

Kielibarometri 2004–2016

Tutkimusraportti

Marina Lindell

1. Johdanto

Suomi on kaksikielinen maa, jossa on kaksi kansalliskieltä: suomi ja ruotsi (Suomen perustuslain 17 §). Lisäksi Suomella on kielilaki, jossa täsmennetään kansalaisten oikeutta käyttää omaa kieltään yhteydenpidossa viranomaisiin. Uudistettu kielilaki astui voimaan 1. tammikuuta 2004. Kaikki valtion viranomaiset ovat kaksikielisiä, kun taas kunnallisten viranomaisten kieli määräytyy kunnan kielellisten suhteiden mukaan. Seuratakseen kielilain soveltamista ja kielitilannetta maassa valtioneuvosto antaa vaalikausittain viimeistään kolmannen istuntokauden aikana eduskunnalle kertomuksen kielilainsäädännön soveltamisesta Aiempien vuosien 2006, 2009 ja 2013 kertomusten perusteella eduskunta on toistuvasti kiinnittänyt huomiota kaksikielisten viranomaisten asiakaspalveluun sekä arviointiin hallintouudistusten kielellisistä seurauksista (ks. valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2013). On kehitetty erilaisia välineitä mittaamaan, kuinka hyvin viranomaiset toteuttavat kielilain tarkoituksen ja kuinka hyvin kielilaki toimii kansalaisen tai asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Kielibarometrin on kehittänyt Åbo Akademin Institut för samhällsforskning yhteistyökumppaneinaan oikeusministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Svenska kulturfonden. Kielibarometri on käyttöönotostaan lähtien keskittynyt paikallisiin kielellisiin vähemmistöihin, mikä tarkoittaa, että niin ruotsinkielisiin kuin suomenkielisiin paikallisiin vähemmistöihin kuuluvilta on kysytty, saavatko he julkisia palveluja omalla kielellään ja miten hyvin. Juridisesti suomi ja ruotsi ovat Suomen kansalliskieliä, eivätkä ne näin ollen ole vähemmistökieliä. Kuten aiemmissa Kielibarometreissa tässäkin raportissa vähemmistökieli- ja enemmistökieli-käsitteitä käytetään väestötieteellisessä merkityksessä, jolloin lähtökohtana ovat paikalliset kieliolot (Herberts 2008; 2012).

Yleisesti ottaen kansalaiset vaikuttavat olevan melko tyytyväisiä tarjottaviin kunnallisiin palveluihin. Harvassa kuntatutkimuksessa kuitenkin kiinnitetään huomiota vähemmistön näkökulmaan. Kaksikielisissä kunnissa ruotsinkieliset tai suomenkieliset ovat vähemmistönä, riippuen siitä, mikä on enemmistön kieli. Muutokset ja haasteet voivat olla kansalaisille haastavia, ja kunnan kielivähemmistölle haasteet ovat toisenlaisia kuin enemmistölle. Muutokset kuntasektorilla ja julkisella sektorilla herättävät kysymyksen, miten toimiva kaksikielisyys turvataan tulevaisuudessa. Kielibarometritutkimus on ainutlaatuinen, koska se keskittyy kaksikielisten kuntien paikallisiin kielellisiin (ruotsin- tai suomenkielisiin) vähemmistöihin ja siihen, saavatko ne palveluja omalla kielellään ja miten hyvin. Kielibarometri kartoittaa vähemmis-

tökielellä saatavan *kielipalvelun* laatua kaksikielisissä kunnissa. Korostettakoon, että harvat suomenkieliset elävät Suomessa kielivähemmistönä, eivätkä kaikki ruotsinkielisetkään niin tee. Useimmat suomenkieliset elävät kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, ja suuri osa ruotsinkielisistä elää kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi. Tämä raportti ei siis koske kaikkia suomenkielisiä eikä kaikkia ruotsinkielisiä. Keskiössä on vähemmistö-
kökulma ja sen mahdolliset erilaiset ilmenemismuodot suomen- ja ruotsinkielisille.

Tässä luvussa kuvaillaan ensin Kielibarometrarin taustaa, minkä jälkeen analysoidaan tämän vuoden kielibarometrikyselyn runsaat 3600 vastausta ja selvitetään, miten edustava otos vastaajista on muodostunut suhteessa kokonaisotantaan.

1.1 Kielibarometri 2004–2016

Kielibarometri otettiin käyttöön vuonna 2004, ja siitä lähtien sen avulla on seurattu kielipalvelun toteutumista ruotsinkielisissä ja kaksikielisissä kunnissa. Kuntalaisille kohdistettu kyselytutkimus on tehty joka neljäs vuosi.

Kielibarometri 2004

Ensimmäinen kielibarometritutkimus tehtiin vuonna 2004 osana Kielipalvelusitoumus hallinnossa -projektia. Tavoitteena oli kehittää kielibarometrasta väline, jolla voidaan mitata kielipalveluiden toteutumista kaksikielisissä kunnissa. Ensimmäiseen kielibarometritutkimukseen osallistuivat Kokkolan, Lohjan, Espoon, Lapinjärven, Porvoon ja Turun ruotsinkieliset vähemmistöt sekä Mustasaaren, Tammisaaren, Pernajan, Pietarsaaren ja Kemiön suomenkieliset vähemmistöt. Jotta voitiin vertailla kieliryhmien käsityksiä kielipalvelusta, Pietarsaaresta ja Porvoosta kyselyyn osallistuivat sekä ruotsin- että suomenkieliset. Vastausprosentti oli keskimäärin 54, ja yhteensä kyselyyn vastasi 1900 henkilöä (Herberts 2008). Koska tutkimukseen vuonna 2004 osallistuneiden kuntien lukumäärä oli suhteellisen pieni, systemaattisia vertailuja tämän vuoden tutkimukseen ei tehdä. Myös kyselyn sisältö eroaa osin myöhemmistä kielibarometritutkimuksista. Vuonna 2005 ja 2006 tehtiin useita muunneltuja kielibarometrikyselyjä, joista kukin sisälsi vain harvoja kuntia.

Kielibarometri 2008

Vuonna 2008 tutkimus laajeni koskemaan kaikkia kaksikielisiä kuntia, ja siihen osallistui 21 kuntaa, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö, ja 22 kuntaa, joissa on suomenkielinen vähemmistö. Tämän tutkimuksen tulokset on esitetty raportissa *”Service på svenska och finska – ett medborgarperspektiv, Språkbarometern 2008”* (Herberts 2009). Vertailuja tämän tutkimuksen tietoihin tehdään niissä tapauksissa, kun se on mahdollista. Kielibarometrissa 2008 todettiin,

että vähemmistön prosentuaalisella osuudella vaikuttaisi olevan lukumäärää ratkaisevampi merkitys siihen, miten hyvin kielipalvelut toimivat. Vuoden 2004 Kielibarometriin verrattuna todettiin, että paikallisen vähemmistön tarpeita on alettu nyt ymmärtää.

Kielibarometri 2012

Kuten vuonna 2008, tutkimus koski kaikkia kaksikielisiä kuntia. Kuntaliitosten takia kaksikielisten kuntien määrä oli vähentynyt 30:een, joista 18:ssa oli ruotsinkielinen vähemmistö ja 12:ssa suomenkielinen vähemmistö. Suomen pienin kaksikielinen kunta Särkisalo liitettiin Saloon vuonna 2009, jolloin siitä tuli suomenkielinen. Sen vuoksi Särkisalo ei ollut mukana vuoden 2012 kielibarometrissä. Vuonna 2009 muodostettiin myös Länsi-Turunmaa (nyk. Parainen) liittämällä yhteen Parainen, Nauvo, Korppoo, Houtskari ja Iniö. Samalla Kemiön, Västanfjärdin ja Dragsfjärdin kunnat muodostivat Kemiönsaaren. Länsi-Uudenmaan suurkunta Raasepori puolestaan koostuu Tammisaaresta, Karjaasta ja Pohjasta. Pohjan kunnan aiempi suomenkielinen vähemmistö on nykyään osa Raaseporin suomenkielistä vähemmistöä (33 prosenttia). Uudessa Loviisassa tapahtui päinvastainen muutos. Liljendalissa, Ruotsinpyhtäällä ja Loviisassa oli aiemminkin ruotsinkielinen vähemmistö, kun taas Pernajan ruotsinkieliset (aikaisemmin 59-prosenttinen enemmistö) ovat nykyään osa Loviisan ruotsinkielistä vähemmistöä (44 prosenttia). Pohjanmaalla Oravainen liitettiin Vöyrin kuntaan kielisuhteiden muuttumatta. Kielibarometri 2012 sisälsi myös ruotsinkieliset kunnat Närpiön, Korsnäsän ja Luodon, joista on sittemmin vapaaehtoisesti tullut kaksikielisiä. Tähän tutkimukseen sisältyi lisäksi viisi ruotsinkielistä saareketta: Oulu, Tampere, Pori, Kaarina ja Kotka. Muutokset aiempiin kielibarometreihin verrattuna ovat jokseenkin pieniä. Lisätietoja: *”Service på svenska och finska – i minoritetsperspektiv”* (Herberts 2013).

Kielibarometri 2016

Kielibarometrin 2016 tarkoituksena on analysoida kielellisiä oikeuksia koskevaa tilannetta Suomen kaksikielisissä kunnissa. Tutkimus kattaa kaikki maamme 33 kaksikielistä kuntaa. Kielibarometrissä on käyttäjän näkökulma, eli siinä tarkastellaan, millaisena kuntalaiset itse pitävät kotikuntansa kielipalvelua. Tutkimus tehdään kirjekyselynä, joka lähetetään satunnaisesti valituille paikalliseen kielivähemmistöön kuuluville kuntalaisille. Aiemmissa kielibarometreissä lähtökohtana on ollut vähemmistön näkökulma. Kielibarometri 2016 keskittyy enemmän siihen, miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa nykyään. Miten palvelu toteutuu kunkin omalla kielellä eri aloilla ja eri paikkakunnilla? Miten kielelliset oikeudet toteutuvat kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, verrattuna kuntiin, joissa enemmistö puhuu ruotsia?

Kielibarometritutkimuksen 2016 on tehnyt Åbo Akademin Institut för samhällsforskning yhteistyökumppaneinaan oikeusministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Svenska kulturfonden. Kielibarometri 2016 koostuu 24 kysymyksestä, joista 14 on samoja kuin edellisissä kieli-

barometritutkimuksissa (2008, 2012). Se antaa mahdollisuuden ajallisiin vertailuihin, joita tehdään kaikilla tässä raportissa käsitellyillä osa-alueilla. Kielibarometri 2016 -tutkimukselle määriteltiin etukäteen kolme teemaa:

1. *Kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollossa.*
Tähän kuuluu mm. kielenkäyttö perusterveyden- ja sairaanhoidossa, lastenhoidossa, perhetyössä, vanhustenhuollossa ja erityyppisissä neuvontapalveluissa. Kielibarometri kokoaa tietoja kansalaisten näkemyksistä sosiaali- ja terveydenhuollosta. Yksilön perusturvallisuuden kannalta omalla kielellä saatava sosiaali- ja terveydenhuolto on tärkeää. Meneillään olevan sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen yhteydessä on erityisen ajankohtaista keskittyä kielellisten oikeuksien toteutumiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa.
2. *Tieto- ja viestintäteknologia (ICT) ja digitalisaatio kielellisten oikeuksien näkökulmasta.* ICT-sovelluksia on käytännössä kaikilla elämänalueilla, ja niillä on tärkeä rooli arjessamme, kodissa, työpaikalla ja opetuksessa. Tietoyhteiskunnan kehitys voi lisätä epätasa-arvoa, esimerkiksi kun palveluja ja tietoa digitalisoidaan suomeksi ja ruotsiksi eri laajuudessa. Digitalisaatio koskee kaikkia osapuolia, valtionhallinnosta yksityisiin toimijoihin ja kansalaisjärjestöihin. Millaisena kielellinen tilanne näyttää kansalaisten näkökulmasta? Onko tietoyhteiskunta saatavilla kielestä riippumatta?
3. *Kieli-ilmapiiiri.* Sillä, minkälaiseksi kieli-ilmapiiiri kotikunnassa koetaan, voi olla suuri merkitys yksilön hyvinvoinnille. Viime vuosina yleinen ilmapiiiri ja keskustelu kielikysymyksistä ovat koventuneet Suomessa. Millaiseksi paikalliset kielivähemmistöt kokevat kieli-ilmapiiirin kotikunnassaan?

1.2 Kaksikieliset kunnat Suomessa

Suomen 313 kunnasta 49 on kaksikielisiä tai ruotsinkielisiä. Kunnista 16 on ruotsinkielisiä, ja ne kaikki sijaitsevat Ahvenanmaalla. 33 kunnista on kaksikielisiä, ja ne sijaitsevat Pohjanmaalla, Turunmaalla ja Uudellamaalla. Kaikki nämä kaksikieliset kunnat ovat mukana tässä tutkimuksessa.

Kunta on kaksikielinen, kun vähintään 8 prosenttia asukkaista tai yhteensä 3 000 asukasta puhuu vähemmistökieltä äidinkielenään. Kunta, joka ei täytä vähimmäisvaatimuksia, voi hakea kaksikielisen asemaa. Lohja, Korsnäs, Luoto ja Närpiö ovat vapaaehtoisesti kaksikielisiä. Henkilö ei voi rekisteröityä väestörekisteriin kaksikieliseksi, vaan äidinkieleksi katso-

taan se kieli, jonka henkilö on väestörekisteriin rekisteröinyt. Kaksikielisissä kunnissa asuu noin 1,75 miljoonaa suomalaista. 140 000 ruotsinkielistä asuu kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, ja 44 000 suomenkielistä asuu kunnissa, joissa enemmistö puhuu ruotsia. Nämä paikalliset kielivähemmistöt muodostavat tämän tutkimuksen perusjoukon. Raportissa tullaan kauttaaltaan tekemään vertailuja ruotsin- ja suomenkielisten paikallisten vähemmistöjen välillä. Lisäksi tehdään vertailuja kuntien välillä ja kuntien sisällä eri ajanjaksoilla. Kuntien välisiin vertailuihin tulee suhtautua varauksellisesti, sillä paikalliset olosuhteet ja edellytykset toimivalle kaksikielisyydelle vaihtelevat paljon kunnasta toiseen. Yksittäisiä lukuja ja arvioita ei myöskään pidä irrottaa asiayhteydestään, sillä nimenomaan vertailu tekee arviosta kiinnostavan. Ylinä taulukossa 1 on esitetty ominaispiirteet kaksikielisistä kunnista, joissa enemmistön kieli on suomi, ts. joissa on ruotsinkielinen vähemmistö. Taulukon 1 alapuoliskossa on esitetty ominaispiirteet kaksikielisistä kunnista, joissa enemmistön kieli on ruotsi, ts. joissa on suomenkielinen vähemmistö.

Taulukko 1. Kaksikieliset kunnat Suomessa

Kunta numero	Kaksikieliset kunnat, joissa vähemmistön kieli on ruotsi	Ruotsinkielisten lukumäärä*)	Ruotsinkielisten osuus*)	Väestö yhteensä*)	Otos
91	Helsinki	36 004	5,7	628 208	400
49	Espoo	20 216	7,5	269 802	400
905	Vaasa	15 291	22,6	67 619	300
638	Porvoo	14 887	29,8	49 928	300
853	Turku	10 033	5,4	185 908	300
257	Kirkkonummi	6 623	17,1	38 649	300
753	Sipoo	6 616	34,1	19 399	300
434	Loviisa	6 366	41,6	15 311	300
272	Kokkola	6 093	12,8	47 570	300
78	Hanko	3 768	42,5	8 864	300
235	Kauniainen	3 265	34,4	9 486	300
92	Vantaa	5 676	2,6	214 605	300
755	Siuntio	1 800	29,1	6 182	250
444	Lohja	1 657	3,5	47 353	250
407	Lapinjärvi	891	32,1	2 774	250
624	Pyhtää	421	7,9	5 321	200 (196)
231	Kaskinen	374	29,1	1 285	200 (181)
504	Myrskylä	191	9,7	1 969	150 (101)

Kunta numero	Kaksikieliset kunnat, joissa vähemmistön kieli on suomi	Suomenkielisten lukumäärä*)	Suomenkielisten osuus*)	Väestö yhteensä*)	Otos
710	Raasepori	8 747	30,8	28 405	300
598	Pietarsaari	7 093	36,5	19 436	300
573	Parainen	6 426	41,6	15 457	300
499	Mustasaari	5 579	28,9	19 302	300
287	Kristiinankaupunki	2 793	41,1	6 793	300
149	Inkoo	2 373	42,8	5 541	300
322	Kemionsaari	1 924	27,8	6 909	300
288	Kruunupyö	1 193	17,9	6 682	250
599	Pedersöre	971	8,7	11 129	250
946	Vöyri	813	12,1	6 714	250
475	Maalahti	565	10,2	5 545	250
893	Uusikaarlepyy	537	7,1	7 564	250
545	Närpiö	523	5,6	9 387	250
440	Luoto	303	5,9	5 147	250 (170)
280	Korsnäs	71	3,2	2 201	50 (45)

*) Tilastokeskuksen 2015 mukaan

Suhteessa paikalliseen kielivähemmistöön kuuluvien yksilöiden lukumäärään kielibarometrin otokseen on valittu satunnaisesti 50–400 yksilöä kuntaa kohti. Otoksen suuruus määräytyy vähemmistökieltä (ruotsia tai suomea) kunnassa puhuvien henkilöiden lukumäärän mukaan.

Satunnaiset kuntakohtaiset otokset tilattiin Väestörekisterikeskuksesta. Huolimatta toivomuksesta, että otokseen sisällytettäisiin ainoastaan yksi henkilö kotitaloutta kohti, joistakin kunnista otoksessa oli kaksi tai useampia henkilöitä kotitaloutta kohti. Halusimme lähettää kyselyn ainoastaan yhdelle henkilölle kotitaloutta kohti (poikkeuksellisesti kahdelle henkilölle/kotitalous, jos otos muuten jäisi liian pieneksi), minkä vuoksi Pyhtään, Kaskisen, Myrskylän, Luodon ja Korsnäsin otokset pienuivat jonkin verran sen jälkeen, kun olimme satunnaisesti poistaneet niistä kaksi henkilöä/kotitalous ylittävän osuuden. Lopullinen otos oli näin ollen 8893 henkilöä.

1.3 Otos ja kyselylomake

Jotta tutkimustulos olisi luotettava, vastausprosentin tulee olla suuri. Luotettavuus on sitä parempi, mitä useampi otokseen sisältyntä henkilö osallistuu tutkimukseen eli vas-

taa postitettuun kyselyyn. Ei ole kuitenkaan mitään tiettyä alarajaa, jonka jälkeen heikko vastausaktiivisuus alkaisi vaikuttaa haitallisesti aineistoon. Kyselytutkimuksille on tyypillistä, että vastausprosentti laskee vuosi vuodelta. Nykyään 30 %:n vastausprosenttia voidaan pitää hyväksyttävänä. Vastausaktiivisuuden lisäksi on tärkeää, että otos on satunnainen, koska itse asiassa ei ole mitään tieteellistä perustetta tehdä ei-satunnaisesta otoksesta yleistyksiä suurempaan populaatioon.

Taulukko 2. Vastausprosentti kunnittain

Kunta-numero	Kunta	Vähemmistö-kieli	Otos 2016	Vastausten lkm	Vastausprosentti
49	Espoo	ruotsi	400	176	44,0
91	Helsinki	ruotsi	400	162	40,5
78	Hanko	ruotsi	300	138	46,0
235	Kauniainen	ruotsi	300	148	49,3
257	Kirkkonummi	ruotsi	300	119	39,7
272	Kokkola	ruotsi	300	117	39,0
444	Lohja	ruotsi	300	117	39,0
434	Loviisa	ruotsi	300	125	41,7
638	Porvoo	ruotsi	300	119	39,7
753	Sipoo	ruotsi	300	142	47,3
853	Turku	ruotsi	300	115	38,3
905	Vaasa	ruotsi	300	118	39,3
92	Vantaa	ruotsi	300	128	42,7
407	Lapinjärvi	ruotsi	250	104	41,6
755	Siuntio	ruotsi	250	117	46,8
624	Pyhtää	ruotsi	196	86	43,9
231	Kaskinen	ruotsi	181	80	44,2
504	Myrskylä	ruotsi	101	47	46,5
YHTEENSÄ, 18 kuntaa, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö			5 078	2 083	41,0

Kunta-numero	Kunta	Vähemmistö-kieli	Otos 2016	Vastausten lkm	Vastausprosentti
149	Inkoo	suomi	300	111	37,0
322	Kemiönsaari	suomi	300	133	44,3
287	Kristiinankaupunki	suomi	300	123	41,0
499	Mustasaari	suomi	300	104	34,7
573	Parainen	suomi	300	130	43,3
598	Pietarsaari	suomi	300	111	37,0
710	Raasepori	suomi	300	119	39,7
893	Uusikaarlepyy	suomi	250	106	42,4
288	Kruunupyy	suomi	250	103	41,2
440	Luoto	suomi	170	75	44,1
475	Maalahti	suomi	250	105	42,0
946	Vöyri	suomi	250	97	38,8
545	Närpiö	suomi	250	111	44,4
599	Pedersöre	Suomi	250	97	38,8
280	Korsnäs	suomi	45	21	46,7
YHTEENSÄ, 15 kuntaa, joissa on suomenkielinen vähemmistö			3 815	1 621	42,5
YHTEENSÄ, kaikki 33 kaksikielistä kuntaa yhdessä			8 893	3 704	41,7

Yhteensä kyselyyn vastasi 41,7 %. Vastausprosentti vaihteli jonkin verran kuntien välillä. Kaikista ruotsinkielisistä kyselyn saaneista vastasi 41 %, kun vastaava luku suomenkielisten osalta oli 42,5 %. Vuosien 2008 ja 2012 kielibarometritutkimuksissa ruotsinkieliset olivat aktiivisempia vastaamaan, joten on yllättävää, että suomenkielisten vastausprosentti oli tämän vuoden tutkimuksessa suurempi. Tämä voi liittyä siihen, että tämänvuotinen tutkimus oli neutraalimpi, sillä Åbo Akademin nimi ei ollut kirjeessä yhtä näkyvästi esillä kuin aiempina vuosina. Kirjeestä ilmeni selvästi, että tutkimuksen suorittavat Åbo Akademi ja Suomen Kuntaliitto yhteistyössä oikeusministeriön ja Svenska kulturfondenin kanssa. Kunnista, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö, vastasivat aktiivisimmin Kauniainen (49,3 %), Sipoo (47,3 %), Siuntio (46,8 %) ja Myrskylä (46,5 %), kun taas pienin vastausprosentti (38,3 %) oli Turussa. Kunnista, joissa on suomenkielinen vähemmistö, vastasivat aktiivisimmin Korsnäs (46,7 %), Närpiö (44,4 %), Kemiönsaari (44,3 %) ja Luoto (44,1%), kun taas pienin vastausprosentti oli Pietarsaareissa (37 %) ja Inkoossa (37 %).

Tiedonkeruusta huolehti Edita Prima, joka voitti tarjouskilpailun. Kysely lähetettiin yhdessä saatteen ja vastauskuoren kanssa toukokuussa 2016 postitse 8893 henkilölle. Tarjolla oli mahdollisuus vastata joko verkossa tai postitse. Kaksi muistutusta lähetettiin niille, jotka eivät olleet vastanneet määräaikaan mennessä. Ensimmäistä muistutusta lähetettäessä kävi ilmi, että verkkokysely ei toiminut. Valitettavasti verkkokysely oli toimimatta viisi päivää, mikä on voinut vaikuttaa negatiivisesti vastausaktiivisuuteen. Toista muistutusta lähetettäessä vastaaminen verkon välityksellä onnistui. Kolmen postituksen vastausprosentit ilmenevät taulukosta 3.

Taulukko 3. Vastausaktiivisuus tutkimuksen eri vaiheissa

	Vastauksia yht.	Vastauksia postitse	Vastauksia verkossa	% otoksesta	% kaikista vastauksista
Ensimmäinen postitus 11.5.2016 N = 8 893	1 956	1 787	169	22,0	52,8
1. muistutus 25.5.2016 N = 6 936	1 136	1 014	122	12,8	30,6
2. muistutus 3.6.2016 N = 5 800	612	434	178	6,9	16,5
Yhteensä	3 704	3 235	469	41,7	100

Vastaajista 469 henkilöä käytti verkkoa ja 3 235 henkilöä vastasi postitse. 87,3 % vastaajista vastasi postitse. Ainoastaan 12,7 % vastasi verkkokyselyn kautta. 22 % kaikista kyselyn saaneista vastasi ensimmäisellä kierroksella, 12,8 % vastasi ensimmäisen muistutuksen jälkeen ja 6,9 % vastasi toisen muistutuksen jälkeen. Kaikista 3 704 saapuneesta vastauksesta 52,8 % saapui ensimmäisen postituksen jälkeen, 30,6 % ensimmäisen muistutuksen jälkeen ja 16,5 % toisen muistutuksen jälkeen.

Seuraavaksi tarkastellaan aineiston luotettavuutta sukupuolen, iän ja kieliryhmän pohjalta suhteessa satunnaisotokseen. Väestörekisterikeskuksesta saadusta otoksesta kävivät ilmi sukupuoli, äidinkieli ja ikä. Näistä kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajan syntymävuotta ja äidinkieltä. Tilasimme Väestörekisterikeskuksesta 10 500 henkilön otoksen, johon täsmensimme kuntakohtaiset otokset (ks. taulukko 1 ja taulukko 2). Taloudellisista syistä jouduimme valittavasti pienentämään suunniteltua otosta 1 590 henkilöllä. Tämä tehtiin satunnaisesti kunnittain, niin että kuntakohtaiset kiintiöt pysyivät ennallaan. Lopullinen otos oli näin ollen 8 893 henkilöä. Jäljempänä vertaillaan kyselyyn vastanneita koko 10 483 henkilöä käsittäneeseen satunnaisotokseen. Koko otos on hieman pienempi kuin tilatut 10 500 henkilöä, mikä johtuu siitä, että Myrskylässä ei ollut riittävästi ruotsinkielisiä. Taulukossa 4 verrataan kyselyyn vastanneiden sukupuolta, ikää ja kieltä koko otokseen.

Sukupuoli

Otoksesta 49,7 % oli miehiä ja 50,3 % naisia. Vastaajista 57,6 % oli naisia ja 42,4 % oli miehiä. Naiset vastasivat kyselyyn miehiä aktiivisemmin. Tästä syystä naiset ovat tutkimuksessa yliedustettuina ja miehet aliedustettuina. Ero on noin 7 prosenttiyksikköä. Tämä on linjassa muiden kuntatutkimusten kanssa (ks. esim. ARTTU-tutkimus).

Kieli

Koko otoksesta 43,4 %:n äidinkieli oli suomi ja 56,6 %:n äidinkieli ruotsi. Osuus määräytyi kuntakohtaisten kiintiöiden mukaan. Kyselyyn vastanneista 43,8 %:n äidinkieli oli suomi ja

56,2 %:n äidinkieli ruotsi. Kielten osalta tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää erittäin hyvänä.

Taulukko 4. Otos ja vastaajat sukupuolen, iän ja kielen mukaan

	% otoksesta	% vastaajista
Sukupuoli		
Miehiä	49,7	42,4
Naisia	50,3	57,6
Yhteensä	100,0	100,0
Kieli		
suomi	43,4	43,8
ruotsi	56,6	56,2
Yhteensä	100,0	100,0
Ikä		
18–29 v	14,9	7,2
30–39 v	13,4	8,4
40–49 v	15,5	11,6
50–59 v	17,6	16,8
60–69 v	21,1	29,0
70–80 v	17,6	26,9
Yhteensä	100,0	100,0
N=	10 483	3 704

Ikä

Vanhempi väestö on tutkimuksessa yliedustettu. Eniten yliedustettuja 70–80-vuotiaat, mutta myös 60–69-vuotiaat ovat yliedustettuja suhteessa otokseen. Nuoret ovat aliedustettuja, ja kaikkein aliedustetuina on nuorin ikäryhmä 18–29-vuotiaat. Tämä on kyselytutkimuksissa yleinen ongelma. Nuoria on vaikea saada vastaamaan kyselytutkimuksiin, kun taas keski-ikäiset ja sitä vanhemmat ovat usein yliedustettuja.

Taulukossa 5 verrataan molempien sukupuolten ikäjakaumaa. Vertailusta ilmenee, että kaikkein eniten yliedustettuja tutkimuksessa ovat vanhemmat miehet. Myös vanhemmat naiset ovat yliedustettuja. Kaikkein eniten aliedustettuja ovat nuoremmat ja keski-ikäiset miehet sekä nuoret naiset.

Taulukko 5. Otos ja vastaajat sukupuolen ja iän mukaan

	Miehiä		Naisia	
	% otoksesta	% vastaajista	% otoksesta	% vastaajista
Ikä				
18–29 v	15,8	7,0	14,0	7,4
30–39 v	13,6	8,1	13,2	8,6
40–49 v	15,9	11,3	15,1	11,9
50–59 v	17,1	14,8	18,1	18,3
60–69 v	21,5	31,5	20,8	27,3
70–80 v	16,2	27,4	18,9	26,6
N=	5 209	1 570	5 274	2 134

Taulukossa 6 verrataan molempien kieliryhmien ikäjakaumaa. Tästä vertailusta ilmenee, että nuoret ruotsinkieliset ovat eniten aliedustettuja (–9,2 prosenttiyksikköä), kun taas vanhemmat ruotsinkieliset ovat eniten yliedustettuja (+11,9 prosenttiyksikköä). Myös suomenkieliset ikäluokassa 30–39-vuotiaat ovat selvästi aliedustettuja (–6,5 prosenttiyksikköä), kun taas suomenkieliset ikäluokassa 60–69-vuotiaat ovat selvästi yliedustettuja (+9,2 prosenttiyksikköä). Paras edustus molemmissa kieliryhmissä on 50–59-vuotiailla.

Taulukko 6. Otos ja vastaajat kieliryhmän ja iän mukaan

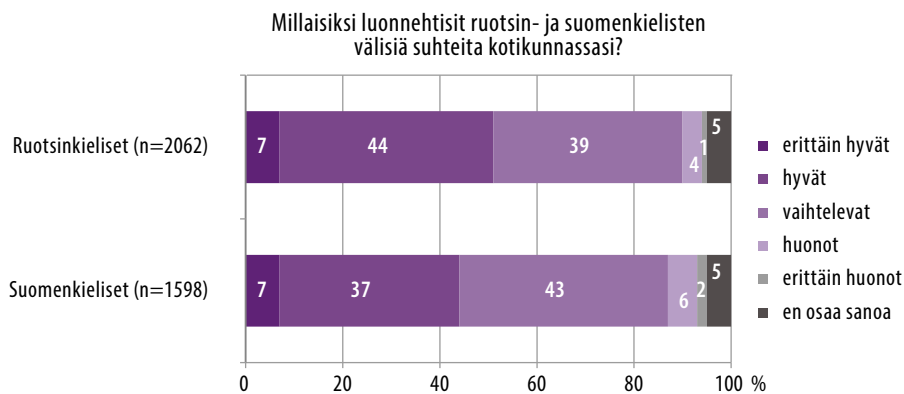
	Ruotsinkieliset		Suomenkieliset	
	% otoksesta	% vastaajista	% otoksesta	% vastaajista
Ikä				
18–29 v	17,6	8,4	11,3	5,7
30–39 v	12,9	8,9	14,1	7,6
40–49 v	15,0	10,9	16,1	12,5
50–59 v	16,0	14,3	19,7	20,0
60–69 v	19,7	26,6	23,0	32,2
70–80 v	18,9	30,8	15,8	22,0
N=	5 933	2 083	4 550	1 621

Vaikka tutkimuksen tietyissä ryhmissä on ali- ja yliedustusta, aineisto vastaa otosta suhteellisen hyvin. Kielibarometritutkimukseen osallistuu runsaat 3 704 henkilöä 33 kunnasta. Suurempi aineisto olisi luultavasti lisännyt luotettavuutta, mutta lähinnä taloudellisista syistä ei ole aina mahdollista laajentaa tutkimusta. Tutkimusaineistoa ei ole painotettu. Koska kielibarometriaineisto on suhteellisen pieni verrattuna muihin suuriin kuntatutkimuksiin, painotuksen riskinä on, että aineistoon luetaan enemmän kuin siihen todellisuudessa kuuluu. Tutkimusaineiston painottaminen edellyttää, että väestöstä ja palveluiden

käytöstä tehdään joukko oletuksia. Ongelmana on, ettei suomen- ja ruotsinkielinen väestö ole kaikissa kunnissa samanlaista ja ettei palveluita käytetä eri väestöryhmissä yhtä paljon. Painotus tulisi sen vuoksi tehdä kuntakohtaisesti, mutta aineiston luonteen vuoksi kuntakohtaisten oletusten teko on erittäin vaikeaa ja aikaavievää. Kuntakohtaista tietoa ei ole painotettu myöskään KuntaSuomi- eikä Arttu/Arttu2-tutkimuksissa, vaikka niiden aineistot ovat suurempia ja vakiintuneempia.

3.1 Kieli-ilmapiiri: erot ruotsin- ja suomenkielisten välillä

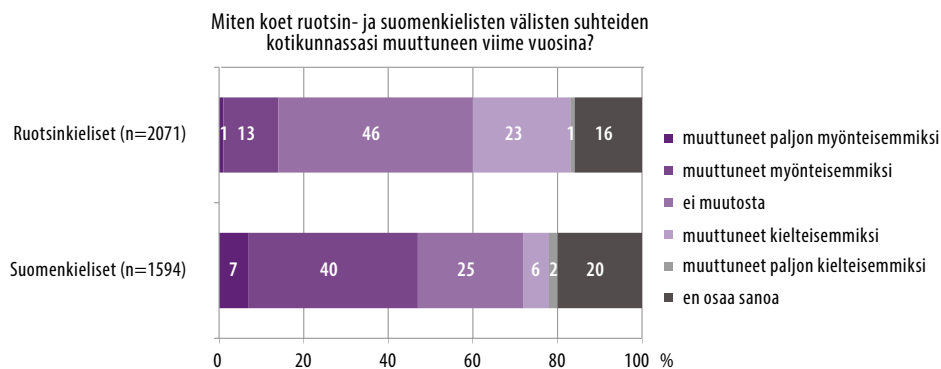
Tämän vuoden kyselyyn sisältyy neljä kysymystä kieli-ilmapiiristä. Ensiksi selostetaan, miten kuntalaiset vastasivat näihin neljään kysymykseen tämän vuoden kyselytutkimuksessa. Yksi kyselyssä esitetyistä kysymyksistä oli "Millaisiksi luonnehtisit ruotsin- ja suomenkielisten välisiä suhteita kotikunnassasi?" Sama kysymys esitettiin myös vuosien 2008 ja 2012 kielibarometrikyselyissä. Aluksi keskitytään kuitenkin analysoimaan syvemmin tämän vuoden kyselytutkimusta. Analyyseissa ruotsinkielisiä (sv) ja suomenkielisiä (fi) tarkastellaan aluksi erikseen.



Kaavio 9. Kieliryhmien väliset suhteet vuonna 2016

Ruotsin- ja suomenkielisten kokemukset kotikuntansa kieli-ilmapiiristä eroavat toisistaan (ks.kaavio 9). Huomaa kuitenkin, ettei tässä vertailla samassa kunnassa asuvien ruotsin- ja suomenkielisten kokemusta kieli-ilmapiiristä vaan kaavio esittää, millaisiksi paikallinen kielivähemmistö (ruotsin- tai suomenkielinen) kokee kieli-ilmapiirin kotikunnassaan. Kunnissa, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö, runsaat puolet vastanneista kokee ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet kunnassa hyväksi tai erittäin hyväksi. Ainoastaan 5,1 % katsoo, että suhteet ovat huonot tai erittäin huonot. Kunnissa, joissa ruotsi on enemmistökieli, suomenkielinen vähemmistö kokee kieliryhmien väliset suhteet aavistuksen verran huonommiksi kuin ruotsinkieliset vähemmistöt kunnissa, joissa enemmistökieli on suomi. 44,1 % suomenkielisistä kokee suhteet kieliryhmien välillä hyväksi tai erittäin hyväksi, kun taas 7,9 % kokee ne huonoiksi tai erittäin huonoiksi. Noin 40 % molemmista kieliryhmistä kokee suhteet vaihteleviksi. Niiden ruotsinkielisten osuus, jotka kokevat suhteet hyväksi tai erittäin hyväksi, on suurempi kuin vastaava osuus suomenkielisistä paikallisista vähemmistöistä. Suurempi osuus suomenkielisistä kokee suhteet vaihteleviksi. Niiden osuus, jotka kokevat suhteet huonoiksi tai erittäin huonoiksi, on molemmissa kieliryhmissä pieni. Näiden tulosten pohjalta voimme kuitenkin väittää, että näiden kahden kieliryhmän väliset suhteet kaksikielisissä kunnissa ovat jokseenkin hyvät, Samalla on parantamisen

varaakin. Kaksikieliset kunnat, joissa on suomenkielinen vähemmistö, voisivat pitää parempaa huolta suomenkielisestä vähemmistöstään. Voi myös olla niin, että suomenkielisillä ja ruotsinkielisillä on erilaiset odotukset kunnan toista kieliryhmää kohtaan. Ruotsinkieliset vastaajat voivat olla vähemmistönä niin kotikunnassaan kuin koko maassa, mistä suomenkielisillä ei ole kokemusta. He eivät ole kansallisella tasolla koskaan vähemmistöasemassa.

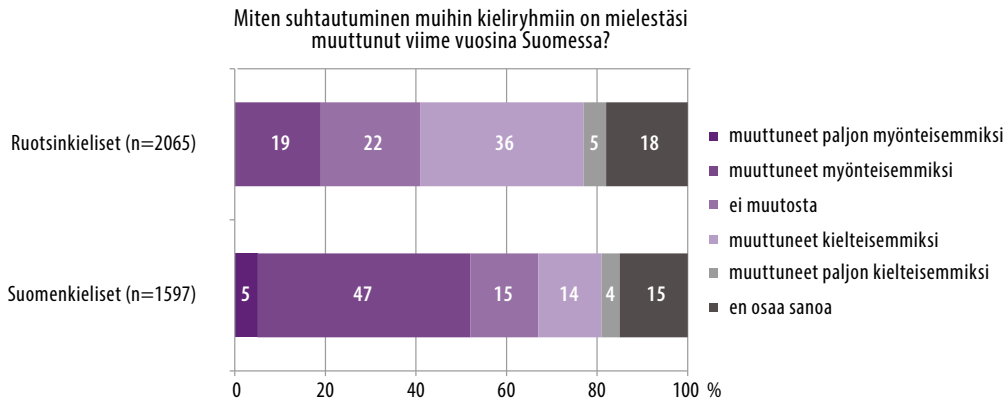


Kaavio 10. Ruotsin- ja suomenkielisten välisten suhteiden muutos vuonna 2016

Ainoastaan 13,7 % ruotsinkielisistä kokee kieliryhmien välisten suhteiden tulleen paremmaksi tai paljon paremmaksi. Vastaava luku suomenkielisten osalta on 47,4 %. Sitä vastoin 24,7 % ruotsinkielisistä vastaajista katsoo kieliryhmien välisten suhteiden tulleen huonommiksi tai paljon huonommiksi. Ainoastaan 7,5 % suomenkielististä katsoo suhteiden tulleen huonommiksi tai paljon huonommiksi. Ero kieliryhmien välillä on merkittävä. *Ruotsinkieliset kokevat huomattavasti suomenkielisiä enemmän kieliryhmien välisten suhteiden huonontuneen.* Samaan aikaan suomenkieliset kokevat huomattavasti suuremmassa määrin kieliryhmien välisten suhteiden tulleen paremmiksi. Vaikka entistä suurempi osa ruotsinkielisistä ilmoittaa ruotsin- ja suomenkielisten välisten suhteiden kotikunnassaan olevan hyvät, huomattavasti suurempi osa ruotsinkielisistä ilmoittaa suhteiden tulleen viime vuosina huonommiksi. Mediassa ja muissa yhteyksissä on viime aikoina esitetty, että kieli-ilmapiiiri on Suomessa viime vuosina koventunut. Tämä näkyy erityisesti erilaisten valtiollisten uudistusten kielellisten vaikutusten arvioiden puutteena. Yhteiskunnan yleinen ilmapiiri ja kielikeskustelut mediassa ovat voineet vaikuttaa yleiseen tunteeseen siitä, että ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet ovat ylipäänsä huonontuneet. Paikallisilla tapahtumilla ja paikallisilla poliittisilla päätöksillä on voinut olla osuutensa asiaan.

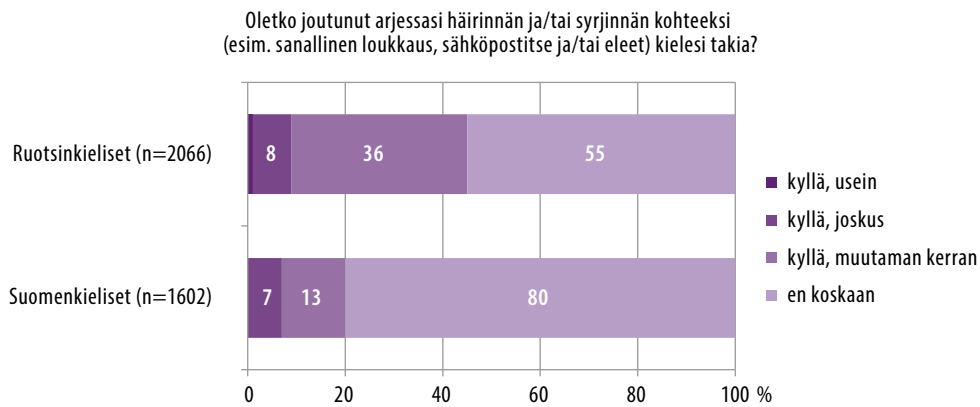
On vaikea tulkita, mitä "ei muutosta" tarkoittaa, koska kokemus kieliryhmien välisten suhteiden muuttumattomuudesta voi käytännössä tarkoittaa, että ne ovat hieman parantuneet tai hieman huonontuneet. Meillä pitäisi olla tietoa siitä, suhteessa mihin ne katsotaan muuttumattomiksi. Jos suhteet ovat aina olleet hyvät, muuttumattomat suhteet tarkoitta-

vat, että ne ovat edelleen hyvät. Jos taas suhteet ovat aiemmin olleet huonot, muuttumattomat suhteet tarkoittavat, että ne ovat edelleen huonot. On kuitenkin selvää, että ruotsinkieliset suomenkielisiä useammin kokevat ruotsin- ja suomenkielisten välisten suhteiden kotikunnassaan huonontuneen.



Kaavio 11. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa vuonna 2016

Sama kaavio toistuu vastauksissa kysymykseen, miten suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut viime vuosina Suomessa. *Suomenkieliset ovat ruotsinkielisiin verrattuna huomattavasti suuremmissa määrin sitä mieltä, että suhteet ovat parantuneet.* 52,5 % suomenkielisistä kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin Suomessa tulleen myönteisemmäksi tai paljon myönteisemmäksi. Vastaava osuus ruotsinkielisistä on 19,7 %. Ruotsinkieliset ovat huomattavasti suuremmissa määrin sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin on tullut Suomessa kielteisemmäksi. 40,8 % ruotsinkielisistä kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin Suomessa muuttuneen kielteisemmäksi tai paljon kielteisemmäksi. Vastaava luku suomenkielisten osalta on 17,5 %.



Kaavio 12. Syrjintä arjessa oman kielen takia vuonna 2016

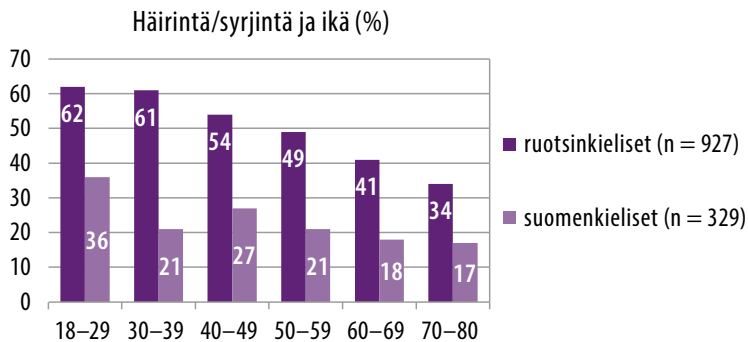
Alle prosentti kummastakin kieliryhmästä kokee joutuneensa usein häirinnän tai syrjinnän kohteeksi arjessaan kielensä vuoksi. Kieliryhmien välillä on kuitenkin selvä ero. Ruotsinkielisistä vajaat 45 % kokee joutuneensa häirinnän tai syrjinnän kohteeksi joskus tai muutaman kerran kielensä vuoksi. Vastaava luku suomenkielisten osalta on runsaat 20 %. 79,5 % suomenkielisistä ei koe joutuneensa häirinnän tai syrjinnän kohteeksi kielensä takia, kun taas ainoastaan 55,1 % ruotsinkielisistä vastasi näin. Huomionarvoista on, että lähes puolet ruotsinkielisistä kokee joutuneensa muutaman kerran häirinnän tai syrjinnän kohteeksi arjessaan kielensä takia. "Vain" joka viides suomenkielinen on kokenut samaa. Seuraavaksi muutama Kielibarometrikyselyistä saatu avoin kommentti:

"Vaimoani on kiusattu useita kertoja bussissa, kun hän on puhunut ruotsia"

"Minulle on ruotsinkielisten seurassa huomauteltu epäasiallisesti raitiovaunujen ja bussien muiden matkustajien taholta."

"Sisareni (80 v) ja minä (75 v) emme koskaan saa puhua ruotsia rauhassa vaan bussissa, kahvilassa tms. on aina joku, joka kirkuu 'hurrit, painukaa helvettiin/ Ruotsiin' jne."

"Olen itsekin kokenut olevani toisen luokan kansalainen asuinkunnan takia ja nimeni johdosta"



Kaavio 13. Eri ikäryhmien osuus häirintää/syrjintää kokeneista

Yhä suuremmissa määrin nuoremmat, 18–29-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvat, ilmoittavat kokeneensa häirintää ja/tai syrjintää. 18–29-vuotiaiden ikäryhmään kuuluvista ruotsinkielisistä vastaajista vajaat 62 % ilmoittaa kokeneensa häirintää ja/tai syrjintää. 30–39-vuotiaista vajaat 61 % ilmoittaa kokeneensa syrjintää ja/tai häirintää. Osuus pienenee iän myötä, ja 70–80-vuotiaista "vain" 34 % kokee joutuneensa syrjityksi ja/tai häirityksi. Kaava on lähes sama suomenkielisten osalta. Nuorimmassa 18–29-vuotiaiden ikäryhmässä vajaat 36 % on kokenut syrjintää. Seuraavina tulevat 40–49-vuotiaat (26,7 %) ja 30–39-vuotiaat (26,7 %). Ruotsinkielisten huomattavasti suurempi osuus syrjintää ja/tai häirintää kielensä takia kokeneista johtuu luultavasti suurelta osin kansallisista syistä. Suomenruotsalaiset ovat kansallisesta näkökulmasta katsottuna vähemmistö ja sen vuoksi alttiimpia kuin suomenkieliset. Syy siihen, miksi nuoret kokevat enemmän häirintää ja/tai syrjintää kuin vanhemmat, on luultavasti se, että he liikkuvat sellaisissa paikoissa, joissa syrjintää ja häirintää esiintyy suuremmissa määrin.

Kaiken kaikkiaan ruotsin- ja suomenkielisten paikallisten vähemmistöjen välillä vaikuttaisi olevan selkeä ero siinä, millaiseksi ne kokevat kieli-ilmapiiirin omassa kotikunnassaan. Suomenkieliset kokevat kieli-ilmapiiirin huomattavasti myönteisemmäksi kuin ruotsinkieliset. Tämä liittyy todennäköisesti siihen, että suomenkielisillä on enemmistön tuomat edut huolimatta paikallisesta kuulumisesta vähemmistöön. On kuitenkin yllättävää, että vaikka suomenkielisillä on myönteisempi käsitys kieli-ilmapiiiristä yleisesti, he ovat suuremmissa määrin sitä mieltä, että kieliryhmien väliset suhteet kotikunnassa ovat huonot tai vaihtelevat. Parantamisen varaa on siis kaikilla tasoilla.

4.2 Kielellinen palvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa: ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot

Suomen- ja ruotsinkielisten kunnalliselle kielipalvelulle antamien arvioiden välillä esiintyy eroja. Kaaviossa 24 palvelut on järjestetty sen mukaan, minkä arvosanan ruotsinkieliset ovat antaneet eri palveluille. Parhaimmat kielipalvelua koskevat arvosanat ruotsinkielisiltä saivat lasten päivähoito sekä äitiys- ja lastenneuvola. Huonoimmat arvosanat saivat päivystys, vammaispalvelut ja sairaalahoido. Parhaat arvosanat suomenkielisiltä saivat hammashoito, äitiys- ja lastenneuvola, mielenterveyspalvelut ja sairaalahoido. Huonoimmat arviot sai vammaispalvelut, vanhustenhuolto, kotisairaanhoido ja sosiaalityö. Kieliryhmien väliset erot ovat kaikkien sosiaali- ja terveyspalvelujen osalta tilastollisesti merkittäviä. Huomautettakoon kuitenkin, että vammaispalvelujen käyttäjien määrä on huomattavasti pienempi kuin esim. päivystyksen.



Kaavio 24. Keskimääräiset arvosanat sosiaali- ja terveydenhuollolle

Taulukko 9. Keskimääräisten arvosanojen erot kieliryhmien välillä

	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Arvioiden ero
Terveyskeskuksen lääkäriin vastaanotto	8,47	7,58	0,89***
Terveyskeskuksen sairaanhoitajan vastaanotto	8,68	7,75	0,93***
Äitiys- ja lastenneuvola	8,84	8,41	0,43***
Päivystys	8,47	7,25	1,22***
Sairaalahoido	8,76	7,38	1,38***
Hammashoido	8,94	7,77	1,17***
Mielenterveyspalvelut	8,77	7,78	0,99***
Sosiaalityö	8,30	7,58	0,72***
Vanhustenhuolto	8,22	7,71	0,51**
Kotisairaanhoido	8,31	7,71	0,60**
Vammaispalvelut ja tukimuodot	8,19	7,26	0,93***
Lasten päivähoito	8,67	9,04	-0,37***

Huom. Anova-varianssianalysitesti: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

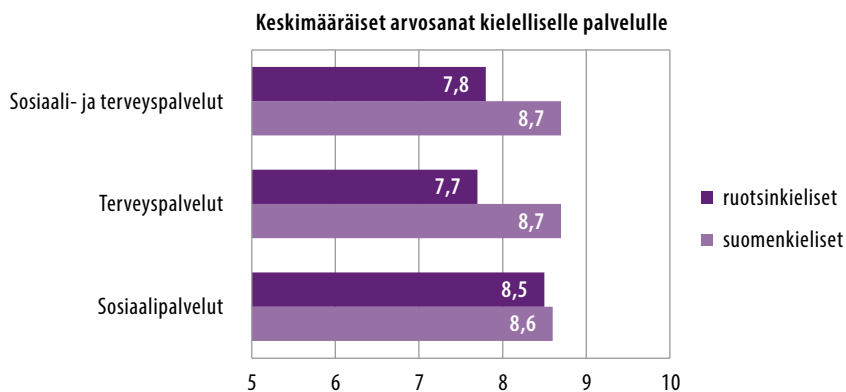
Suomenkieliset ovat kauttaaltaan tyytyväisempiä kielelliseen palveluun kuin ruotsinkieliset. Suurimmat erot kieliryhmien välillä ovat arvioissa paikallisista liikenneyhtiöistä, sairaalahoidosta, hammashoidosta, kunnallisten virkamiesten palvelusta ja liikuntapaikoista. Yhteen kunnalliseen palveluun ruotsinkieliset ovat kielipalvelun osalta suomalaisia tyytyväisempiä: lasten päivähoitoon.

Kuinka tyytyväisiä ruotsinkieliset ja suomenkieliset paikalliset vähemmistöt ovat kielelliseen palveluun sosiaali- ja terveydenhuollossa yleisesti? Sosiaali- ja terveydenhuollon kielellisestä palvelusta annettujen keskimääräisten arvosanojen vertailuun niin kieliryhmien kuin kuntien välillä käytetään sosiaali- ja terveydenhuollon indeksiä. Indeksiin sisältyvät taulukosta 10 ilmenevät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Lisäksi käytetään ainoastaan sosiaalipalvelut sisältävää indeksiä ja ainoastaan terveydenhuoltopalvelut sisältävää indeksiä.

Taulukko 10. Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi

Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi	Sosiaalihuollon indeksi	Terveydenhuollon indeksi
Terveyskeskuksen lääkärin vastaanotto		Terveyskeskuksen lääkärin vastaanotto
Terveyskeskuksen sairaanhoitajan vastaanotto		Terveyskeskuksen sairaanhoitajan vastaanotto
Äitiys- ja lastenneuvola		Äitiys- ja lastenneuvola
Päivystys		Päivystys
Sairaalahoito		Sairaalahoito
Hammashoito		Hammashoito
Mielenterveyspalvelut	Mielenterveyspalvelut	
Sosiaalityö	Sosiaalityö	
Vanhustenhuolto	Vanhustenhuolto	
Kotisairaanhoito ja kotipalvelu	Kotisairaanhoito ja kotipalvelu	
Vammaispalvelut ja tukimuodot	Vammaispalvelut ja tukimuodot	
Lasten päivähoito	Lasten päivähoito	

Vertailtaessa indeksien avulla kieliryhmien kielelliselle palvelulle antamia arvosanoja ilmenee, että suomenkieliset vähemmistöt antavat paremmat arvosanat sekä sosiaalipalveluille että terveydenhuollolle (ks. kaavio 25). Erityisen suuri ero havaitaan terveydenhuollossa, kokonainen arvosana. Sosiaalipalveluille annetuissa arvioissa ero on erittäin pieni (eikä tilastollisesti merkittävä).


Kaavio 25. Keskimmääiset arvosanat sosiaali- ja terveydenhuollolle

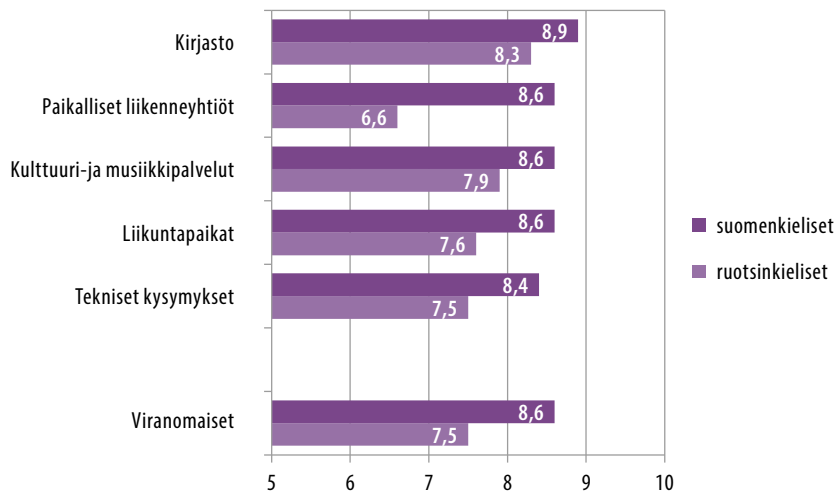
Kielibarometrikyselyn avoimista kommentteista ilmenee, että monet ruotsinkieliset ovat huolissaan ruotsinkielisen sairaalahoidon sekä muun sosiaali- ja terveydenhuollon puutteesta. He ilmaisevat huolensa myös vanhenemisesta ja ruotsinkielisen vanhustenhuollon mahdollisesta puuttumisesta. Seuraavaksi joitakin kommentteja:

"Pelkään joutumista vanhusten laitoshoitoon. Se on sangen yksikielistä täällä paikkakunnalla."

"Meidän piti järjestää äidilleni tukihenkilö, koska hän ei tule toimeen suomen kielellä."

"Ei ruotsinkielistä palvelua voi alkaa vaatia, jos puhutaan suomea niin sitten puhutaan suomea. Sairastaminen on vaikeaa."

5.1 Kielellinen palvelu muissa kunnallisissa palveluissa ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot



Kaavio 30. Kielelliset arvosanat muille kunnallisille palveluille

Kaaviosta 30 ilmenee, että suomenkieliset antavat kielelliselle palvelulle ruotsinkielisiä paremmat arvosanat. Erot ovat suurimmat paikallisten liikenneyhtiöiden, kunnallisten virkamiesten ja liikuntapaikkojen kielelliselle palvelulle annetuissa arvioissa, mikä ilmenee sekä kaaviosta 30 että taulukosta 13. Huomionarvoista on, että erot ruotsin- ja suomenkielisten kielelliselle palvelulle antamissa arvioissa ovat näin suuret.

Taulukko 13. Keskimääräisten arvioiden erot kieliryhmien välillä

	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Arvioiden ero
Kunnalliset virkamiehet	8,56	7,52	1,04***
Kirjasto	8,87	8,32	0,55***
Liikuntapaikat	8,63	7,59	1,04***
Kulttuuri- ja musiikkipalvelut	8,62	7,88	0,74***
Tekniset asiat	8,42	7,51	0,91***
Paikalliset liikenneyhtiöt	8,64	6,64	2,00***

Huom. Anova-varianssianalysitesti: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Monet ruotsinkieliset ilmaisevat huolensa siitä, että kunnan virkamiehillä ei ole ruotsin kielen taitoa, ja katsovat, että julkisissa viroissa toimivien henkilöiden kielitaidolle pitäisi asettaa kovemmat vaatimukset. Valtavan monet käyttivät Kielibarometrikyselyssä hyväk-

seen mahdollisuutta kirjoittaa avoimia kommentteja puuttuakseen juuri tähän. Seuraavaksi joitakin esimerkkejä:

"Olen sitä mieltä, että jos ottaa vastaan viran, jossa tulee palvella kaksikielistä väestöä, on osattava toista kieltä vähintään tyydyttävästi"

"Kannustetaan virkamiehiä ja henkilöstöä, että uskaltaisivat puhua asiakkaan kieltä, vaikka olisivatkin epävarmoja. Harjoitus tuo valmiuksia ja parantaa itsetuntoa."

"Rekrytoitaessa on oltava kielitaitovaatimukset"

"Kunnan virkamiesten on tultava tietoisiksi kielellisistä oikeuksistamme"

"Vaikuttaa siltä kuin virkamiehet eivät tietäisi, että heidän tulee osata ruotsia, tai sitten he vähät välittävät siitä"

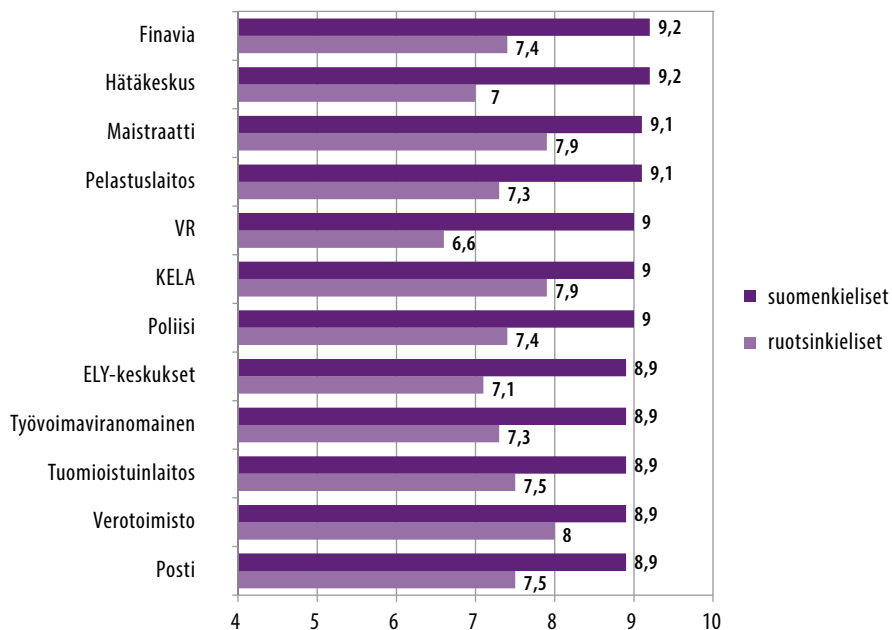
"Ottakaa mallia teknisen osaston ruotsalaisesta päivästä ja toteuttakaa sama kaupungin kaikilla muilla työpaikoilla"

Useimmat avoimet kommentit koskivat sitä, että viranomaisten ruotsin kielen taidolle tulee asettaa kovemmat vaatimukset. Erityisesti kaksikielisten kuntien sekä kuntien omistuksessa olevien yhtiöiden virkamiesten on osattava myös ruotsia.

6.2 Valtiollisten palveluiden toimivuus omalla kielellä: ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot

Minkä kieliarvosanan kuntalaiset antavat valtiollisille palveluille? Valtiollisille palveluille annetut keskimääräiset kieliarvosanat ilmenevät kaaviosta 35. Suomenkieliset ovat keskimäärin tyytyväisempiä valtiollisten palveluiden toimivuuteen omalla kielellä kuin ruotsinkieliset, ja erot ovat suuret. Suomenkielisten kielipalvelulle antamat keskimääräiset arvostukset ovat 8,9–9,2 ja ruotsinkielisten 6,6–8.

Suomenkieliset ovat tyytyväisimpiä Finavian, Hätäkeskuksen, maistraatin ja pelastuslaitoksen kielelliseen palveluun. Kaaviossa 35 valtiolliset palvelut on järjestetty sen mukaan, mihin palveluihin suomenkieliset ovat tyytyväisimpiä. Suomenkieliset antavat hyvät arvostukset kaikille arvioitavina olleille valtiollisille palveluille.



Kaavio 35. Kieliarvosanat valtiollisille palveluille

Ruotsinkieliset paikalliset vähemmistöt ovat *tyytyväisimpiä* seuraavien valtiollisten palveluiden toimivuuteen ruotsiksi:

1. Verotoimisto (arvosana 8)
2. Maistraatti (arvosana 7,9)
3. KELA (arvosana 7,9)

Sitä vastoin *tyytymättömmimpiä* he ovat seuraavien valtiollisten palveluiden toimivuuteen ruotsiksi:

1. VR (arvosana 6,6)
2. Hätäkeskus (arvosana 7)
3. ELY-keskus (arvosana 7,1)

Taulukosta 16 kieliryhmien väliset erot ilmenevät selvästi. Palvelut on järjestetty sen mukaan, missä kielellisestä palvelusta annettujen arvioiden väliset erot ovat suurimmat. Suurin ero on VR:n palveluissa – ruotsinkielisten arvion ja suomenkielisten arvion välillä on lähes 2,5 arvosanaa. Myös Hätäkeskus, pelastuslaitos ja poliisi saavat ruotsinkielisiltä huomattavasti heikommat arvot kuin suomenkielisiltä. Tämä on erityisen huolestuttavaa, kun ajatellaan, että kansalaiset ovat sellaisissa tilanteissa, joissa näitä palveluja tarvitaan, jo valmiiksi heikossa ja haavoittuvassa asemassa. Pelastuslaitoksen ja poliisin kanssa voi olla vaikea viestiä silloinkin, kun voi puhua omaa kieltä, ja jos pitää tulla vaikeissa ja joskus henkeäkin uhkaavissa tilanteissa ymmärretyksi toisella kielellä, tehtävä voi olla lähes mahdoton.

Taulukko 16. Erot ruotsin- ja suomenkielisten arvioissa valtiollisista kielipalveluista

	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Arvioiden ero
VR	9,02	6,55	2,47***
Hätäkeskus	9,19	7,03	2,16***
Finavia	9,22	7,37	1,85.
ELY-keskus	8,88	7,08	1,80***
Pelastuslaitos	9,07	7,30	1,77***
Poliisi	9,05	7,38	1,67***
Työvoimaviranomainen	8,92	7,28	1,64***
Tuomioistuimet	8,95	7,53	1,42***
Posti	8,89	7,49	1,40***
Maistraatti	9,09	7,90	1,19***
KELA	8,96	7,91	1,05***
Verotoimisto	8,89	8,02	0,87***

Huom. Anova-varianssianalyysitesti: ^p<.10, *p<.05, **p<.01, ***p<.001

Ruotsinkieliset ilmaisevat suuren huolensa valtion laitosten, erityisesti hätäkeskuksen, puutteellisesta ruotsin kielen taidosta. Seuraavaksi joitakin avoimia kommentteja Kielibaronetrikyselyyn vastanneilta:

"Olen soittanut kahdesti 112:een, selostanut mitä on tapahtunut ja sitten saanut tietää, ettei vastaaja osaa ruotsia... he eivät käsittäneet edes osoitetta ruotsiksi"

"Kun olin yhteydessä hätäkeskuksen 112:een, aloitin ensin ruotsiksi mutta he halusivat minun vaihtavan suomeen"

"Miksi hätäkeskuksessa puhutaan vain suomea, kun sinne soittaa? Minulla siitä kokemusta, kun soitin sinne ja puhuin ruotsia. Sain vastaukseksi 'täällä puhutaan suomea', mutta jatkoin ruotsiksi ja minulle lyötiin luuri korvaan. Onko se palvelua?"

"112:ssa puhutaan kyllä aina suomea. Kun joku on hädässä, on tärkeintä saada viesti perille"

"Kun olin poliisilaitoksella ja yritin puhua ruotsia, minulta kysyttiin: 'Do you speak English?' Sanoin kylläkin puhuvani suomea"

"Hätäkeskuksen tulee selviytyä paremmin ruotsin kielellä! Hätätilanteessa asioiden pitää sujua niin, ettei tarvitse pyytää palvelua omalla äidinkielellä"

9. Loppukeskustelu

9.1. Yhteenveto

Tämä tutkimus koskee paikallisina kielivähemmistöinä eläviä ruotsin- ja suomenkielisiä. Korostettakoon, että harvat suomenkieliset elävät Suomessa kielivähemmistönä, eivätkä kaikki ruotsinkielisetkään niin tee. Useimmat suomenkieliset elävät kunnissa, joissa enemmistön kieli on suomi, ja suuri osa ruotsinkielisistä elää kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi. Tämä raportti ei siis koske kaikkia suomenkielisiä eikä kaikkia ruotsinkielisiä. Raportissa käsitellään sitä, kuinka hyvin kaksikielisyys toimii, ja siinä keskitytään kaikkein haavoittuvimmassa asemassa oleviin eli kaksikielisten kuntien kielivähemmistöihin. Raportissa käsitellään myös sitä, kuinka hyvin kielilakia sovelletaan käytäntöön. Miten hyvin palvelu sujuu ruotsiksi ja suomeksi kaksikielisissä kunnissa?

Aluksi raportissa käsiteltiin kielellisiä oikeuksia. Sekä ruotsin- että suomenkieliset tuntevat kielelliset oikeutensa varsin hyvin, ja suuri enemmistö katsoo kielellisten oikeuksien olevan tärkeitä. Ruotsinkieliset ovat yleensä suomenkielisiä joustavampia kielenkäytössään ja taipuvaisempia vaihtamaan suomeen, jos eivät saa palvelua ruotsin kielellä. Ruotsinkieliset pyrkivät myös huomattavasti vähemmän kuin suomenkieliset saamaan palvelua omalla kielellään.. Asiaa voi pohtia myös toiselta kannalta ja sanoa, että suomenkieliset pyrkivät ruotsinkielisiä aktiivisemmin saamaan palvelua omalla kielellään. Alueellisia eroja toki on. Pohjanmaalla 61 % ruotsinkielisistä pyrkii aina tai yleensä saamaan palvelua omalla kielellään, Uudellamaalla vain 47 % ja Turunmaalla ainoastaan 37 %. Suomenkielisten osalta alueelliset erot ovat hieman toisenlaiset. Turunmaalla 76 % suomenkielisistä pyrkii aina tai yleensä saamaan palvelua suomeksi, Pohjanmaalla 72 % ja Uudellamaalla ainoastaan 66 %.

Kieli-ilmapiiiri

Yksi tämänvuotisen Kielibarometrin painopistealueista on kieli-ilmapiiiri. Tulokset viittaavat siihen, että kieli-ilmapiiirissä on suurta paikallista vaihtelua. Suurta eroa on myös siinä,

millaisena ruotsin- ja suomenkieliset pitävät kieli-ilmapiiiriä, huolimatta siitä, että kaikki tähän kyselyyn osallistuneet asuvat paikallisessa kielivähemmistössä. Tämän tutkimuksen tulosten pohjalta voidaan nostaa esiin kaksi seikkaa. *Ensiksikin suomenkieliset vähemmistöt kokevat suomen- ja ruotsinkielisten väliset suhteet kotikunnassaan huonommiksi kuin ruotsinkieliset omassa kotikunnassaan.* Mistä tämä johtuu? Otetaanko kaksikielisisä kunnissa, joissa ruotsi on enemmistökieli, suomenkieliset heikommin huomioon kuin ruotsinkieliset kaksikielisisä kunnissa, joissa enemmistökieli on suomi? Vai onko ruotsin- ja suomenkielillä erilaiset odotukset siitä, millainen tilanteen pitäisi olla, kansallisesti erilaisen asemansa perusteella? Suomenkieliset ovat kansallisella tasolla enemmistönä, joten kuuluminen paikalliseen kielivähemmistöön voidaan kokea erilaiseksi kuin jos on ruotsinkielisenä vähemmistöasemassa niin kansallisesti kuin paikallisestikin (pätee ainakin tähän tutkimukseen osallistuneisiin ruotsinkielisiin).

Miten ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet ovat muuttuneet vuodesta 2004? Vuosina 2004–2012 enemmistö sekä ruotsin- että suomenkielisistä koki keskinäiset suhteensa hyväksi. Vuonna 2012 lähes 60 % molemmista kieliryhmistä koki suhteet hyväksi. Vuosina 2012–2016 tilanne on kehittynyt huonompaan suuntaan. Muutosta on tapahtunut siinä, että yhä useampi suhteita hyvinä pitänyt kokee ne nyt vaihteleviksi. Suhteita huonoina pitävien osuus vastaajista ei ole kasvanut (on alle 10 %) mutta hyvinä pitävien osuus on pienentynyt. Kysyttäessä sitä, miten suhteiden katsotaan muuttuneen, suomenkieliset ilmoittivat huomattavasti suuremmissa määrin kuin ruotsinkieliset, että kieliryhmien väliset suhteet kunnassa ovat parantuneet.

Kun tarkastellaan kieli-ilmapiiiriä yleisesti kyselyyn sisältyneiden neljän kysymyksen pohjalta, eteen avautuu hieman toisenlainen kuva. Ruotsinkielisillä vähemmistöillä on suomenkielisiä vähemmistöjä huomattavasti kielteisempi käsitys yleisestä suhtautumisesta eri kieltä puhuviin nykypäivän Suomessa. Ruotsinkieliset ovat myös alttiimpia syrjinnälle ja/tai häirinnälle kielensä vuoksi. Etenkin nuoret ilmoittavat kokeneensa syrjintää ja/tai häirintää, mikä on erityisen huolestuttavaa. *Ruotsinkieliset ovat huomattavasti suuremmissa määrin sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin on tullut Suomessa kielteisemmäksi.* 52,5 % suomenkielisistä kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin Suomessa tulleen myönteisemmäksi tai paljon myönteisemmäksi, kun vastaava osuus ruotsinkielisistä on 19,7 %. Sitä vastoin 40,8 % ruotsinkielisistä katsoo suhtautumisen muihin kieliryhmiin Suomessa tulleen kielteisemmäksi (ainoastaan 17,5 % suomenkielisistä vastaa näin). Enemmistö suomenkielisistä vastaajista kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin tulleen myönteisemmäksi. Ruotsinkielisten osalta asia on päin vastoin. Suomenkieliset ovat mahdollisesti tulkinneet tämän kysymyksen hieman eri tavoin kuin ruotsinkieliset. Suomenkieliset ovat kansallisella tasolla enemmistönä ja nauttivat enemmistön etuja. Kyselyyn osallistuneet ruotsinkieliset ovat vähemmistönä sekä kansallisella että paikallisella tasolla. Se, miten tulkitaan suhtautumista muihin kieliryhmiin Suomessa, riippuu luultavasti siitä, katsotaanko asiaa enemmistön vai vähemmistön näkökulmasta.

Kokonaisuutena arvioiden ruotsinkielisten kokemus kieli-ilmapiiristä on negatiivisempi kuin suomenkielisten. Tätä näkemystä tukee usea seikka: he kokevat suhtautumisen eri kieltä puhuviin muuttuneen kielteisemmäksi ja suomen- ja ruotsinkielisten välisten suhteiden muuttuneen huonommiksi kunnassa, ja he ovat myös useammin kokeneet joutuneensa häirinnän tai syrjinnän kohteeksi arjessaan kielensä vuoksi.

On myös paikallisia ja alueellisia eroja. Yleisesti katsoen kieli-ilmapiiri vaikuttaa olevan Pohjanmaalla parempi kuin Uudellamaalla ja Turunmaalla. Tosin kaikilla kolmella alueella on suuria paikallisia vaihteluja. Kuntien välisessä vertailussa havaitaan, että kieli-ilmapiiri koetaan kielteisimmäksi Pohjanmaalla Pietarsaaren kaupungissa, jossa on suomenkielinen vähemmistö, ja myönteisimmäksi Uudellamaalla Kauniaisissa, jossa on ruotsinkielinen vähemmistö. Paikallisiin vertailuihin tulee kuitenkin suhtautua varauksellisesti, sillä kyselyyn osallistuneiden henkilöiden määrä on kuntatasolla suhteellisen pieni ja määrä vaihtelee myös kunnittain. Epävarmuutta tulkintaan lisää myös se, ettei meillä ole tietoa siitä, miten tutkittujen kuntien toinen kieliryhmä asian näkee.

Kielellinen palvelu sosiaali- ja terveydenhuollossa

Suomenkieliset paikalliset vähemmistöt antavat paremmat kieliarvosanat kunnalliselle sosiaali- ja terveydenhuollossa kuin ruotsinkieliset paikalliset vähemmistöt. Ero on suuri: keskimääräinen arvosana ruotsinkieliselle palvelulle on 7,8 (kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistökieli on suomi) ja suomenkieliselle palvelulle 8,7 (kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistökieli on ruotsi). Keskimääräinen arvosana sosiaali- ja terveydenhuollon ruotsinkieliselle palvelulle on pysynyt samana vuodesta 2008, kun taas arvosana suomenkieliselle palvelulle on vaihdellut jonkin verran: 8,5 (vuonna 2008), 8,2 (vuonna 2012) ja 8,7 (vuonna 2016).

Jos tarkastellaan sosiaalipalveluja ja terveydenhuoltoa erikseen, käy selvästi ilmi, että nimenomaan terveydenhuollon ruotsinkielinen palvelu on 2012–2016 heikentynyt kaksikielisissä kunnissa, joissa suomi on enemmistökieli. Sosiaalihuollon palvelujen saamat kielelliset arvosanat, niin ruotsin- kuin suomenkielistenkin antamat, ovat nousseet vuodesta 2008 lähtien, ja tämänvuotisessa kielibarometrissä ero on ainoastaan 0,1 arvosanaa. Terveydenhuollon kieliarvosanat ovat suomenkielisten osalta nousseet mutta ruotsinkielisten osalta laskeneet vuodesta 2012. Kuntien välillä on paikallista vaihtelua mutta kuntien sisällä sosiaali- ja terveydenhuollon kielellisessä palvelussa ei ole tapahtunut merkittävää muutosta.

On positiivista, että osa sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreista toimii molemmilla kielillä, mutta samalla on huolestuttavaa, miten suuria eroja ruotsin- ja suomenkielisessä palvelussa on muilla sektoreilla. Ruotsin kielellä toimivat parhaiten lasten päivähoito ja äitiys- ja lastenneuvola, huonoiten päivystys ja vammaispalvelut. Suomen kielellä toimivat parhai-

ten hammashoito, sairaalahoito, mielenterveyspalvelut ja äitiys- ja lastenneuvola, huoneiden vanhustenhuolto ja vammaispalvelut. Vähemmistön prosentuaalisella osuudella kunnassa on yhteys siihen, miten tyytyväisiä sosiaali- ja terveydenhuollon kielelliseen palveluun ollaan. Siellä, missä vähemmistön prosentuaalinen osuus on suurempi, ollaan myös tyytyväisempiä omalla kielellä saatavaan palveluun. Tämä saa vahvistusta myös aiemmista kielibarometritutkimuksista. Kyselyyn vastanneet ruotsinkieliset ilmaisevat suuren huolensa ruotsinkielisen sairaalahoidon sekä muun sosiaali- ja terveydenhuollon puuttumisesta.

Alueellisella tasolla sosiaali- ja terveydenhuollon kielellisen palvelun saamisessa arvioissa esiintyy eroja. Ruotsinkielisiltä sosiaali- ja terveydenhuolto saa Pohjanmaalla parhaimmat arviot, Turunmaalla heikoimmat. Alueelliset erot ovat suurimmat terveyskeskuksen sairaanhoitajan vastaanotossa, päivystyksessä, sairaalahoidossa ja hammashoidossa. Suomenkieliset ovat tyytyväisimpiä sosiaali- ja terveydenhuoltoon Turunmaalla ja tyytymättömiä Pohjanmaalla. Eroja on terveyskeskuksen lääkärin vastaanotossa, päivystyksessä ja lasten päivähoidossa.

Kielellinen palvelu muissa kunnallisissa palveluissa

Myös kunnallisten virkamiesten palvelussa, kirjastossa, kunnallisissa liikuntapaikoissa, kunnallisissa kulttuuri- ja musiikkipalveluissa, teknisissä kysymyksissä ja paikallisissa liikenneyhtiöissä esiintyy merkittäviä eroja kansalaisten kokemassa kielellisen palvelun laadussa. Suomenkieliset ovat kaikkien näiden kielelliseen palveluun tyytyväisempiä kuin ruotsinkieliset. Paikallisia eroja luonnollisesti esiintyy. Alueellisella tasolla tyytyväisimpiä kielelliseen palveluun vaikutetaan olevan Pohjanmaalla. Jos lasketaan yhteen kaikki kunnalliset palvelut ja verrataan niiden kielellisestä palvelusta saamia keskiarvoja, on ilmeistä, että vähemmistön osuudella on tietty merkitys. Mitä suurempi vähemmistön osuus on, sitä tyytyväisempiä kunnallisten palvelujen saatavuuteen omalla kielellä ollaan. Kyselyyn vastanneet ruotsinkieliset ovat erityisen tyytymättömiä kunnallisten virkamiesten kielitaitoon ja katsovat, että julkisissa viroissa toimiville pitäisi asettaa selkeämmät kielitaitovaatimukset, erityisesti kaksikielisissä kunnissa.

Kielellinen palvelu valtiollisissa palveluissa

Valtiollisille palveluille annetuissa arvioissa on kieliryhmien välillä suuri ero: ruotsinkielisten keskimääräinen kieliarvosana valtiollisille palveluille on 7,6 ja suomenkielisten 9. Ero kieliryhmien välisissä arvioissa sekä kunnallisille että valtiollisille palveluille on suurin siten vuoden 2008. Ruotsinkieliset antavat paremmat arvosanat kunnallisten palvelujen ja suomenkieliset valtiollisten palvelujen toimivuudelle omalla kielellään. Tämä liittyy luultavasti kielijakaumaan kansallisella tasolla.

On huolestuttavaa, että ero ruotsin ja suomen kielellä annettujen valtiollisten palvelujen, kuten Hätäkeskuksen, pelastuslaitoksen ja poliisin, välillä on näin suuri. Ruotsinkielisten keskimääräinen arvosana Hätäkeskukselle on 7 ja suomenkielisten 9,2. Ruotsinkielisten keskimääräinen arvosana pelastuslaitokselle on 7,3 ja suomenkielisten 9,1. Ruotsinkielisten keskimääräinen arvosana poliisille on 7,4 ja suomenkielisten 9. Suuria alueellisia eroja kuitenkin on. Pohjanmaalla ruotsinkieliset antavat näiden palvelujen kielelliselle toimivuudelle paremmat arvosanat kuin Uudellamaalla ja Turunmaalla. Suomenkielisten osalta alueellisia eroja ei ole. Kaiken kaikkiaan huoli ruotsinkielisen sairaalahoidon, vanhustenhuollon ja muiden sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden saatavuudesta vaikuttaa olevan suuri.

9.2 Ongelmat ja parannusehdotukset

Toimiva kaksikielisyys edellyttää kunnilta aktiivista ja järjestelmällistä työtä. Kaksikielisyys merkitsee suomen ja ruotsin kielelle yhdenvertaisia ratkaisuja, jotka on sopeutettu paikalliseen tilanteeseen. Koska paikalliset olosuhteet ovat erilaiset ja eri kunnissa on erilaiset haasteet, vaaditaan kullekin paikkakunnalle omat ratkaisunsa. Ei ole olemassa mitään erikoisratkaisua, joka toimisi kaikkialla. Tästä raportista kaikki kunnat löytänevät jonkin aspektin, jota ne voivat ja jota niiden pitäisi työstää ja kehittää edelleen. Joissakin tapauksissa kyse voi olla kieli-ilmapiiiristä, joissakin taas vaikkapa terveydenhuollon antamasta palvelusta vähemmistökielellä. Jokaisella kaksikielisellä kunnalla tulisi olla huolellisesti harkittu kielistrategia, jossa määritellään, miten palvelu vähemmistökielellä toteutetaan. Kielellisten oikeuksien toteuttamisen tulee alkaa kunkin kuntaorganisaation sisältä. Asia on pitkälti asennekysymys. Kunnallisilla virkamiehillä ja muissa julkisen sektorin palveluammateissa toimivilla on oltava halu palvella molemmilla kielillä ja saavuttaa tietyt etukäteen asetetut kielitaitovaatimukset.

Muistuta tarpeista – myös paikallistasolla

Ruotsinkieliset ovat suomenkielisiä tottuneempia siihen, etteivät he saa palvelua omalla kielellään. Kansallinen konteksti vaikuttaa tapaan, jolla omaan kieleen suhtaudutaan. Tämä näkyy myös kielibarometrin tuloksissa siten, että ruotsinkieliset eivät pyri saamaan palvelua omalla kielellään yhtä aktiivisesti kuin suomenkieliset. Alueellisista eroista huolimatta erot ruotsin- ja suomenkielisten välillä ovat suuret. Suomenkieliset ovat aktiivisempia saamaan palvelua omalla kielellään. Henrikssonin (2012) mukaan odotukset siitä, mitä palvelu vähemmistökielellä tarkoittaa, vaihtelevat ruotsin- ja suomenkielisten välillä ja myös paikkakunnittain, riippuen siitä, mihin on totuttu. Toisilla paikkakunnilla ruotsinkielistä palvelua odotetaan kaikilla osa-alueilla, kun taas toisilla tuskin odotetaan saatavan juuri mitään palvelua vähemmistökielellä. On kuitenkin tärkeää jatkuvasti muistuttaa vähemmistökie-

lellä saatavan palvelun tarpeesta. Jos kukaan ei niistä muistuta, kukaan ei asiaa myöskään tule ajatelleeksi.

Ruotsinkielisen palvelun heikentymisestä kannetaan suurta huolta. Viranomaisille tulee asettaa vaatimukset ruotsin kielellä annettavasta palvelusta, ja sekä valtion että kuntien tulee suhtautua Suomen kaksikielisyyteen vakavasti. Viranomaisilla tulee olla sekä halu että valmiudet palveluun molemmilla kielillä. Voitaisiin tehdä parempia kartoituksia henkilöstön kielitaidosta ja kehittää käytäntöä, jolla huolehdittaisiin, että kysyntä ja tarjonta kohtaavat. Kaksikielisissä kunnissa mainokset ja tiedotukset katukuvassa voisivat olla molemmilla kielillä, ja palvelualan työntekijöille on annettava tietoa siitä, miten tärkeää on tarjota palvelua molemmilla kielillä. Kyse on pitkälti asennekasvatuksesta: tulee olla halu oppia molempia kieliä ja järjestää kieliryhmien välisiä kohtaamisia. Suomeen saapuvat maahanmuuttajat pitäisi suuremmassa määrin integroida tänne ruotsin kielellä, ja heille pitäisi antaa enemmän tietoa maamme kaksikielisyydestä. Pelkästään suomen kielellä Suomi eristyy muusta maailmasta. Ruotsin kieltä tarvitsemme myös osallistuaksemme pohjoismaiseen yhteisöön.

Suomenkielisen vähemmistön sosiaalinen ja poliittinen integroituminen

Kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistön kieli on ruotsi, suomenkielisillä vähemmistöillä on tietyillä paikkakunnilla näyttänyt olevan vaikeuksia päästä osalliseksi paikallisyhteisöistä niin sosiaalisesti kuin poliittisesti. Jo vuoden 2012 kielibarometriraportissa (ks. Herberts 2013) huomautettiin, että suomenkielisten integrointiin sosiaalisesti ja poliittisesti tarvitaan toimenpiteitä. Muutto suomenkielisenä ruotsinkielisten dominoimalle paikkakunnalle on kielellinen, sosiaalinen ja kulttuurillinen haaste. Ilman vähemmistökulttuurin taustaa huomaakin yhtäkkiä kuuluvansa paikalliseen kielivähemmistöön. Tunteakseen vähemmistönäkökulman on täytynyt olla vähemmistön asemassa tai tietää hyvin, millaista se voi olla. Yleisesti ajatellaan, että ruotsinkielisten kansallisena vähemmistönä pitäisi osata pitää huolta omista paikallisista vähemmistöistään, mutta näin asia ei aina välttämättä ole. Meidän tulee kohdella kielellistä vähemmistöä siten kuin itse haluaisimme tulla vähemmistönä kohdelluksi. Suomenkieliset kokevat ruotsinkielen dominanssin monesti valtapoliitikaksi. Jos heillä on valtuustossa ja hallituksessa ainoastaan yksi tai muutama harva edustaja, voikin olla vaikea saada ääntään kuuluviin. Tämän vuoksi on tärkeää ottaa myös vähemmistön edustajat mukaan poliittisiin keskusteluihin, aivan niin kuin ruotsinkielisetkin haluavat päästä osallisiksi kansallisella tasolla. Jokainen kunta voisi miettiä, miten hyvin heillä pidetään kielellisestä vähemmistöstä huolta, ja mitä voitaisiin mahdollisesti tehdä paremmin. Tarvitaan enemmän kieliryhmien välisiä kohtaamisia paikallistasolla. Joillakin paikkakunnilla kieliryhmät toimivat rinnakkain ilman sen suurempaa yhteistyötä. Kaksikielisyydestä tulee tehdä elävää ja todellista, ja tämä työ tulee aloittaa jo päiväkodissa ja alakoululuokilla.

Paranna kieli-ilmapiiriä

On perusteita väittää, että kieli-ilmapiiri on vuonna 2016 huonompi kuin aiempina vuosina. Monimuotoisuus ja maahanmuutto ovat lisääntyneet mutta yhteiskunnastamme ei ole tullut "pehmeämpi" vaan kieli-ilmapiiri on pikemminkin koventunut, mikä on kenties seurausta niistä. Suomen tulee aktiivisemmin puuttua kasvavaan suvaitsemattomuuteen ja muukalaisvihaan, jotka vaikuttavat maamme vähemmistöihin. Tästä on huomautettu myös Euroopan neuvoston vuoden 2016 raportissa, jossa todetaan, että Suomen tulee suojella paremmin vähemmistöjään. Suuntauksen kääntämiseksi tarvitaan sekä lyhyen että pitkän aikavälin toimenpiteitä. Myös kuntatasolla on aika ryhtyä konkreettisiin toimenpiteisiin kieli-ilmapiirin parantamiseksi kunnissa. Kuntien tulee nähdä mahdollisuutensa vaikuttaa kieli-ilmapiiriin ja pyrkiä aktiivisesti parantamaan suhtautumista kunnan vähemmistökieliin. Tällä voi olla myönteisiä vaikutuksia kieli-ilmapiiriin myös kansallisesti. Tarvitaan rohkeutta, asian tiedostamista sekä aktiivisia luottamushenkilöitä ja virkamiehiä. Kieli-ilmapiiriä voidaan parantaa kolmella areenalla: yhteiskunnassa sekä poliitikkojen ja viranomaisten toimesta.

1) Kieli-ilmapiiri yhteiskunnassa

Kansallinen keskusteluilmapiiri on koventunut, mikä on osin seurausta taloudellisesta taantumasta, osin harjoitetusta politiikasta. Kovaan kieli-ilmapiiriin ei kuitenkaan ole tarvetta tottua. Syitä huonontuneeseen kieli-ilmapiiriin voivat osaltaan olla maan yleinen keskusteluilmapiiri, hallituksen politiikka ja ruotsinkielisiin ankarasti kohdistuneet leikkaukset. Lisäksi se voi johtua paikallisista tapahtumista, kuten koulujen sulkemisista ja poliittisista päätöksistä. Tarvitaan enemmän kieliryhmien välisiä kohtaamisia paikallistasolla. Joitakin vuosia sitten oli meneillään projekti nimeltään Språktalko (Kielitalkoot; suomenruotsalainen yhteistyöfoorumi), jonka tarkoituksena oli auttaa julkisen sektorin organisaatioita ja virkamiehiä parantamaan palveluaan ruotsin kielellä. Voisi olla tarkoituksenmukaista tehdä uusia vastaavanlaisia panostuksia ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi. Organisaatiot ja kunnat voisivat tarkastella ruotsin/suomenkielistä palveluaan ja pohtia, mitä voitaisiin parantaa. Vastaavanlaisia panostuksia voitaisiin tehdä myös nimenomaan kieli-ilmapiirin kohentamiseksi.

2) Kieli-ilmapiiri poliitikkojen näkökulmasta

Poliitikot ovat tärkeässä roolissa, eivätkä ainostaan johtavat kansallisen tason poliitikot vaan myös paikallispoliitikot, kun halutaan vaikuttaa kieli-ilmapiiriin. Johtavien poliitikkojen tulee niin kansallisella kuin paikallisellakin tasolla kantaa vastuunsa ja tultava esiin, kun keskustelujen sävy ja median käsittely muuttuvat liian kovaksi. Heidän on myös omalla kielenkäytöllään osoitettava kunnioittavansa vähemmistöjä. Se tosiasia, että meillä on pääministeri, joka ei puhu lainkaan ruotsia, on valitettavaa, ja viestittää, ettei ruotsin osaa-

minen ole tärkeää. Paikallistasolla poliitikkojen tulee osallistaa paremmin myös vähemmistökielten edustajia, vaikka heitä olisi vain vähän.

3) Kieli-ilmapiiiri viranomaisten näkökulmasta

Yhteydenpidossa viranomaisiin tulee olla mahdollisuus puhua sekä ruotsia että suomea. Jo valmisteluvaiheessa molemmilla kieliryhmillä tulee olla yhtäläiset mahdollisuudet osallistua omalla kielellään. Kielelliset vaikutusarviot tulee tehdä huolellisesti ja hyvissä ajoin. Kielivaatimukset voitaisiin huomioida paremmin henkilöstöä rekrytoitaessa ja kielen oppimista työssä voitaisiin lisätä parempien edellytysten luomiseksi sujuvalle ruotsin- ja suomenkieliselle palvelulle. Rekrytoitaville virkamiehille tulee asettaa selkeämmät kielitaitovaatimukset, ja kielilisiä voitaisiin käyttää nykyistä enemmän.

Ruotsinkielinen sosiaali- ja terveydenhuolto

Hoitotilanteissa ja sairaana ihminen on erityisen haavoittuva ja myös erityisen riippuvainen siitä, että saa ilmaista itseään omalla kielellään. Toisella kielellä voi olla vaikea löytä oikeita sanoja silloin, kun aikaa on vähän. Sairaanhoidohenkilöstön ja potilaan välisissä tapaamisissa on tärkeää, että potilas, joka on heikommassa asemassa, saa puhua omaa äidinkieltään. Kaikki kaksikielisten kuntien asukkaat eivät ole kaksikielisiä, ja kaikilla on oikeus hoitoon omalla kielellään. Myös kaksikielisillä henkilöillä voi olla vaikeuksia viestiä hankalissa tilanteissa toisella kielellä. Kielibarometrin mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastuslaitoksen ruotsinkielisessä palvelussa vaikuttaisi olevan erinäisiä puutteita. Se on erittäin huolestuttavaa. Tilanne on sitä paitsi vuodesta 2004 lähtien jatkuvasti huonontunut.

Kaksikielisessä kunnassa julkisia palveluja tulee tarjota molemmilla kielillä riippumatta siitä, miten pieni kielellinen vähemmistö on. Se, miten hyvin palvelu käytännössä toimii, riippuu paljolti vähemmistön suuruudesta, ts. prosentuaalisesta osuudesta. Tästä on huomautettu myös aiemmissa kielibarometritutkimuksissa ja muissa raporteissa. Vähemmistön osuuden ja kielellisen palvelutason välillä on positiivinen korrelaatio. Erilaisia strategioita, miten vähemmistön osuuden voi ottaa huomioon ruotsin- ja suomenkielisen palvelun järjestämisessä, pohditaan ansiokkaasti Henrikssonin (2012) raportissa ”Kaksi hallintokieltä”.

Parhaita käytäntöjä voitaisiin levittää nykyistä enemmän. Miten pienet ja isot kunnat järjestävät palvelun vähemmistökielellä? Miten kunnat, joissa on pieni vähemmistö, järjestävät palvelun vähemmistökielellä verrattuna kuntaan, jossa on suuri vähemmistö? Yhteistyö tuo lisäarvoa, joten kunnat voisivat nykyistä useammin vaihtaa hyviä kokemuksia keskenään. Paikallistasolla voidaan käydä läpi hoitoketjuja ja määritellä sitten puutteet ja toimenpiteet. Kielivaatimukset voitaisiin huomioida paremmin henkilöstöä rekrytoitaessa ja kielen oppimista työssä voitaisiin lisätä parempien edellytysten luomiseksi hyvälle hoi-

dolle vähemmistökielillä. Kieliliput henkilöstön nimilapuissa helpottaisivat osaltaan. Poliisilaitoksella, verovirastossa, KELAssa tai muun viranomaisen luona asioitaessa pitäisi olla mahdollisuus valita heti "luukku", jolta saa ruotsinkielistä palvelua, esim. jonotusnumeron valinnalla. Ruotsinkielistä puhelinpalvelua valittaessa sen, joka puhelun tekee, tulee saada tietää, mitä kieltä asiakas puhuu.

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksessa on äärettömän tärkeää ottaa huomioon myös ruotsinkielinen palvelu. Ruotsinkielinen palvelu on jo nyt useimmilla paikkakunnilla huomattavasti huonompaa kuin suomenkielinen palvelu, eikä sitä ole varaa heikentää enempää.

Ruotsinkieliset valtiolliset palvelut

Suomen- ja ruotsinkielisten arvioissa valtiollisten palveluiden toimivuudesta omalla kielellä on suuria eroja. Ruotsinkieliset arvioivat kielellisen palvelun huomattavasti heikommaksi kuin suomenkieliset. Joillakin sektoreilla ero on kaksi arvosanaa, mikä on tosiasia, johon tulee suhtautua vakavasti. Erityisesti pelastustoimessa tulee ryhtyä toimenpiteisiin ruotsinkielisen palvelun parantamiseksi, koska siinä on aivan ilmeisiä puutteita.

Se, ettei pyydettyä saa palvelua omalla äidinkielellään, on erityisen huolestuttavaa, jos kyse on viranomaisesta, joka ei palvele kansalaisen omalla kielellä. Kun viranomainen ei palvele ruotsin (tai suomen) kielellä, syntyy epävarmuutta yksilön oikeudesta käyttää omaa kieltä. Tämä puolestaan vaikuttaa siihen, miten oman kielensä näkee, ja missä tilanteissa kokee voivansa omaa kieltä käyttää. Kielivähemmistöön kuuluvana on jo ehkä hyväksynyt, että palvelu on huonoa, mutta jos viranomaisen luona asioidessa ei palvelua omalla kielellä ole lainkaan, syntyy epävarmuutta. Tämän vuoksi on äärimmäisen tärkeää, että viranomainen pystyy palvelemaan molemmilla kielillä. Omalla kielellä saatavan palvelun ei tule olla yksilön vastuulla. Vallitsee suuri huoli ruotsin kielen alasajosta Suomessa. Kaksikielisyys tulee nähdä rikkautena eikä rasitteena.

Inledningsvis följer några frågor om din bakgrund:
.....**1. Vilket år är du född?** 19_____**2. Vilket är ditt modersmål?** Svenska Finska Annat, vilket? _____**3. Har du barn?** Ja Nej**4. Ifall du svarade ja, har dina barn gått / går dina barn i finsk, svensk, tvåspråkig dagvård eller i dagvård på annat språk?**

- I svensk dagvård I finsk dagvård
- I tvåspråkig dagvård I svensk och finsk dagvård
- I dagvård på annat språk, vilket? _____

5. Ifall du svarade ja, har dina barn gått / går dina barn i svensk eller finsk grundskola eller i grundskola på annat språk?

- I svensk skola I finsk skola
- I svenska och finska skolor I skola på annat språk, vilket? _____

6. Vilken är din högsta utbildning?

- Folk/grundskola Yrkesskola Studentexamen
- Examen på institut/skolnivå Yrkeshögskola/lägre högskoleexamen Högre högskoleexamen
- Licentiat- eller doktorsexamen Annat, vad? _____

7. Till vilken yrkesgrupp hör du?

- Lantbruks-, jordbruksföretagare Arbetstagare Studerande
- Egenföretagare, arbetsgivare, yrkesutövare Hemmamamma eller -pappa Arbetslös
- Pensionär Övrig, vad?

8. I vilken utsträckning använder du/ har du använt svenska och finska i följande sammanhang? Vänligen kryssa för ett alternativ per rad.

	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"/>
I skolan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Under studier	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I sociala sammanhang, t.ex. med vänner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På din arbetsplats/ På arbetet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I kontakt med myndigheter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
På fritiden, t.ex. i hobbyverksamhet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
I butiker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nedan följer några frågor om språkliga rättigheter:

9. Hur väl känner du till vilka språkliga rättigheter du har?

- Mycket väl Väl Inte så väl Inte alls

10. Hur viktiga är de språkliga rättigheterna för dig?

- Mycket viktiga Viktiga Inte så viktiga Inte alls viktiga

11. Försöker du i allmänhet få service på ditt eget språk?

- Ja, så gott som alltid Ja, oftast Det varierar Sällan Aldrig

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

- Nej Ja, i vilken fråga: _____

13. Vet du till vem i kommunen du skall vända dig i frågor om språklig service?

- Nej Ja, till vem eller vilket organ: _____

Nedan följer några frågor om språkklimatet i din kommun:

14. Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun?

- Mycket goda Goda Varierande Dåliga Mycket dåliga

- Kan inte säga

15. Hur upplever du att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun har förändrats under de senaste åren?

- Blivit mycket bättre Blivit bättre Har inte ändrats Blivit sämre Blivit mycket sämre

- Kan inte säga

16. Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland?

- Blivit mycket bättre Blivit bättre Har inte ändrats Blivit sämre Blivit mycket sämre

- Kan inte säga

17. Har du i din vardag blivit trakasserad och/eller diskriminerad (t.ex. verbalt, via e-postmeddelande och/eller gester) pga. ditt eget språk?

- Ja, ofta Ja, ibland Ja, någon enstaka gång Nej, aldrig

Nu ber vi dig bedöma hur väl du får service på ditt eget språk i din hemkommun:

18. Hur upplever du möjligheten att använda ditt eget språk i kommunala myndigheters webbtjänster?

- Har inte använt kommunala myndigheters webbtjänster

- Utmärkt Bra Nöjaktigt Dåligt

19. Hur upplever du möjligheten att använda ditt eget språk i statliga myndigheters webbtjänster?

- har inte använt statliga myndigheters webbtjänster

- Utmärkt Bra Nöjaktigt Dåligt

20. Hur tycker du att servicen på ditt eget språk fungerar i kommunens verksamhet?

Behovet av kommunal service varierar mellan hushåll och från person till person. **Utgående från dina erfarenheter** ber vi dig markera huruvida du har använt servicen (punkt 1) och huruvida du har begärt service på ditt eget språk för den service du har anlitat (punkt 2). Därutöver ber vi dig uppge huruvida du fått betjäning på ditt eget språk (punkt 3) samt **utvärdera den språkliga servicen** i kommunen med skolvitsord (4–10) utgående från hur nöjd du är med den språkliga servicen. Kryssa i den ruta som motsvarar ditt vitsord (punkt 4).

	1. NEJ, jag har inte använt servicen	2. JA, jag har använt servicen men inte begärt service på mitt eget språk	3. Jag har fått service på:			4. Skolvitsord för språklig service:							
			svenska	finska	båda språken	4	5	6	7	8	9	10	
Hälsovårdscentralens läkarmottagning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hälsovårdscentralen skötarmottagning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mödra- och barnrådgivning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jourmottagning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sjukhusvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tandvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mentalvårdstjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Socialarbete	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Äldrevård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hemvård och hemservice	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Handikapptjänster och stödförmer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Barndagvård	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kommunala tjänstemän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bibliotek	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Idrottsanläggningar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kultur- och musiktjänster	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tekniska frågor (t.ex. byggnadslov, avlopp)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lokala trafikbolag, t.ex. bussar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Någon annan, vilken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

21. Hur upplever du att nivån på den språkliga servicen i din hemkommun har förändrats under de senaste åren?

- blivit mycket bättre
 blivit bättre
 förblivit oförändrad
 blivit sämre
 blivit mycket sämre
 Vet ej

22. Anser du att det i din hemkommun behövs särskilda åtgärder för att trygga den svenska servicen i framtiden?

- Nej
 Kanske
 Ja, vilka: _____
 Vet ej

23. Vad gör du om en myndighet inte betjänar dig på ett språk som du enligt lagen har rätt till? Du kan välja flera alternativ.

- Byter språk
 Avlägsnar mig
 Frågar om någon annan kan betjäna mig
 Fortsätter använda mitt språk
 Lämnar in ett klagomål om saken till myndigheten
 Vet ej

24. Slutligen ber vi dig utvärdera hur väl du får service på ditt eget språk i kontakten med statliga myndigheter

Utgående från dina erfarenheter ber vi dig markera huruvida du har använt servicen (punkt 1) och huruvida du har begärt service på ditt eget språk för den service du har anlitat (punkt 2). Därutöver ber vi dig uppges huruvida du fått betjäning på ditt eget språk (punkt 3) samt **utvärdera den statliga språkliga servicen** med skolvitsord (4–10) utgående från hur nöjd du är med den språkliga servicen. Kryssa i den ruta som motsvarar ditt vitsord (punkt 4).

	1. NEJ, jag har inte använt servicen	2. JA, jag har använt servicen men inte begärt service på mitt eget språk	3. Jag har fått service på:			4. Skolvitsord för språklig service:								
			svenska	finska	båda språken	4	5	6	7	8	9	10		
Räddningsverket (ambulans, brandkår)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nödcentralen 112	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Polisen (närmaste polisstation)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Skattebyrå	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Folkpensionsanstalten (FPA)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finavia, d.v.s. på en flygplats	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Domstolsväsendet (t.ex. tingsrätten)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Arbetskraftsmyndigheten (t.ex. arbets- och näringsbyråerna)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Magistraten	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
NTM-centralen (närings-, trafik- och miljöcentralen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Någon annan, vilken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

TACK för att du gav dig tid att svara! Om du har kommentarer eller något du vill tillägga vänligen skriv ner det här:

*Aluksi pari kysymystä taustastasi:***1. Milloin olet syntynyt?** 19_____**2. Mikä on äidinkielenäsi?** Suomea Ruotsia Joku muu, mikä: _____**3. Onko sinulla lapsia?** Kyllä Ei**4. Jos vastasit kyllä, ovatko lapsesi/ovatko lapsesi olleet suomen-, ruotsin- vai kaksikielisessä päivähoitossa tai olleet päivähoitossa jollain muulla kielellä?**

- Ruotsinkielinen päivähoito suomenkielinen päivähoito
- Kaksikielinen päivähoito suomen- ja ruotsinkielinen päivähoito
- Päivähoito toisella kielellä, millä kielellä? _____

5. Jos vastasit kyllä, käyvätkö lapsesi/ ovatko lapsesi käyneet suomen- vai ruotsinkielistä peruskoulua tai peruskoulua toisella kielellä?

- Ruotsinkielinen koulu Suomenkielinen koulu
- Suomen- ja ruotsinkielinen koulu Koulu toisella kielellä, millä kielellä? _____

6. Mikä on korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut?

- Kansa-/peruskoulu Ammattitutkinto Ylioppilastutkinto
- Opistoasteen ammatillinen tutkinto tai vastaava Ammattikorkeakoulu/alempi korkeakoulututkinto
- Ylempi korkeakoulututkinto Lisensiaatin- tai tohtorintutkinto Muu, mikä? _____

7. Mihin ammattiryhmään kuulut?

- Maatalousyrittäjä Työntekijä Opiskelija
- Yksityisyrittäjä, työnantaja, ammatinharjoittaja Kotiäiti tai -isä Työtön
- Eläkeläinen Muu, mikä? _____

8. Missä määrin käytät suomea ja ruotsia seuraavissa ympäristöissä ja yhteyksissä? Rastita jokaisessa kohdassa ainoastaan yksi vaihtoehto.

	Vain ruotsia	Enimmäkseen ruotsia, mutta myös suomea	Ruotsia ja suomea yhtä paljon	Enimmäkseen suomea, mutta myös ruotsia	Vain suomea
Nykyisessä kodissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lapsuudenkodissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koulussa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Opiskeluissasi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sosiaalisissa tilanteissa, esim. ystävien kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työpaikalla/ Työssäsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Viranomaisten kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vapaa-ajalla, esim. harrastuksissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ostoksilla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nyt seuraa pari kysymystä kielellisistä oikeuksista:

9. Miten hyvin tunnet kielelliset oikeutesi?

- Erittäin hyvin Hyvin Huonosti En lainkaan

10. Miten tärkeinä pidät kielellisiä oikeuksia?

- Erittäin tärkeinä Tärkeinä Ei niin tärkeää Ei lainkaan tärkeää

11. Yritätkö yleensä saada julkisia palveluja omalla kielellä?

- Kyllä, lähes aina Yleensä kyllä Vaihtelee Harvoin En koskaan

12. Oletko viime vuosina ottanut yhtyttä virkamieheen tai luottamus-henkilöön kysymyksissä, jotka koskevat kielellistä palvelua tai sinua koskevia kielellisiä oikeuksiasi?

- Ei Kyllä, millaisessa kysymyksessä: _____

13. Tiedätkö kenen puoleen kunnassasi voit kääntyä jos sinulla on kysymyksiä kielellisistä palvelusta?

- En Kyllä, kenen tai minkä toimielimen puolen: _____

Nyt seuraa pari kysymystä kieli-ilmapiiristä kunnassasi:

14. Miten kuvailisit suomen- ja ruotsinkielisten kuntalaisten välisiä suhteita kunnassasi?

- Erittäin hyvät Hyvät Vaihtelevat Huonot Erittäin huonot En osaa sanoa

15. Miten suomen- ja ruotsinkielisten väliset suhteet ovat muuttuneet kunnassasi viime vuosien aikana?

- Muuttuneet paljon myönteisemmiksi Muuttuneet myönteisemmiksi Ei muutosta
 Muuttuneet kielteisemmiksi Muuttuneet paljon kielteisemmiksi En osaa sanoa

16. Miten yleinen suhtautuminen eri kieliä puhuviin on mielestäsi muuttunut viime vuosien aikana Suomessa?

- Muuttuneet paljon myönteisemmiksi Muuttuneet myönteisemmiksi Ei muutosta
 Muuttuneet kielteisemmiksi Muuttuneet paljon kielteisemmiksi En osaa sanoa

17. Oletko joutunut arjessasi häirinnän tai vihapuheen kohteeksi (esim. sanallinen loukkaus, sähköpostitse tai eleet) kielesi takia?

- Kyllä, usein Kyllä, joskus Kyllä, muutaman kerran En koskaan

Nyt pyydämme sinua arvioimaan, kuinka hyvin saat palvelua omalla kielelläsi kunnassasi:

18. Millaisiksi koet mahdollisuutesi käyttää kunnan viranomaisten nettipalveluita omalla kielelläsi?

- En ole käyttänyt kunnan viranomaisten nettipalveluita
 Erinomaiset mahdollisuudet Hyvät mahdollisuudet Tyydyttävät mahdollisuudet Huonot mahdollisuudet

21. Mihin suuntaan kielellinen palvelu on kehittynyt kunnassanne viime vuosien aikana?

- Parantuneet paljon
 Parantuneet
 Pysyneet ennallaan
 Huonontuneet
 Huonontuneet paljon
 En osaa sanoa

22. Tarvitaanko kunnassasi erityisiä toimenpiteitä suomenkielisten palvelujen turvaamiseksi tulevaisuudessa?

- Ei
 Ehkä
 Kyllä, mitä:
 En tiedä

23. Miten toimit jos sinua ei palvella kielellä, jota sinulla on oikeus lain mukaan käyttää viranomaisen kanssa asioidessasi? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- Vaihdan kieltä
 Poistun paikalta
 Pyydän, että joku muu henkilö palvelee minua
 Jatkan oman kieleni käyttämistä
 Teen asiasta valituksen viranomaiselle
 En tiedä

24. Lopuksi pyydämme sinua arvioimaan, kuinka hyvin saat valtiollisten viranomaisten kanssa asioidessasi palvelua omalla kielelläsi?

	1. En ole käyttänyt palvelua	2. Olen käyttänyt palvelua, mutta olen pyytänyt palvelua omalla kielellä	3. Olen saanut palvelua:			4. Kielipalvelun arvosana:								
			ruotsiksi	suomeksi	molemmilla kielillä	4	5	6	7	8	9	10		
Pelastustoimi (ambulanssi, palokunta)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hätäkeskus 112	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Poliisi (lähin poliisilaitos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Posti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Verotoimisto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kansaneläkelaitos (Kela)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
VR	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Finavia (lentokenttä)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuomioistuimet (esim. käräjäoikeus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Työvoimaviranomainen (esim. työ- ja elinkeinotoimisto)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maistraatti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ELY-keskus (elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

KIITOS, että vastasit kyselyymme! Jos haluat kommentoida tai lisätä jotain, voit kirjoittaa tähän: _____

Bilaga 3. Språkbarometern: tilläggsanalyser

augusti 2017

Detta är en tillägsrapport och skall ses som ett komplement till rapporten "Språkbarometern 2004–2016. Forskningsrapport". Denna tillägsrapport innehåller fler kommunvisa siffror för den språkliga servicen i kommunal och statliga tjänster samt fler analyser om språkklimatet. Denna rapport innehåller nya tabeller.

Vitsord för språklig service i social- och hälsovård

I följande analyser har barndagvården inte tagits med i social- och hälsovårdstjänsterna, eftersom barndagvården inte längre år 2016 hör till social- och hälsovården. Sedan år 2013 har ansvaret för barndagvården flyttats från social- och hälsovårdsministeriet till undervisnings- och kulturministeriet. Efter detta är barndagvården inte längre en del av socialvården.

För att kunna jämföra den språkliga servicen inom social- och hälsovård som helhet har de olika tjänsterna förts samman till ett s.k. index. I tabellen nedan finns de tjänster som ingår i social- och hälsovård, socialvård och hälsovård listade. Eftersom inte alla tjänster ingick i Språkbarometer-enkäten år 2012 och 2008 så består indexen av lite olika tjänster för de olika åren.

Följande tjänster ingår i indexen för som används nedan.

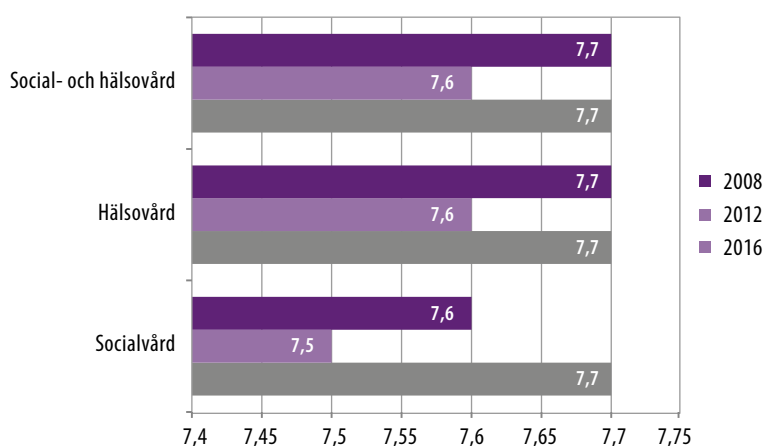
Tabell 1. Social- och hälsovårdstjänster

Index för social- och hälsovård	Index för socialvård	Index för hälsovård
Hälsovårdens läkarmottagning		Hälsovårdens läkarmottagning
Hälsovårdens skötarmottagning		Hälsovårdens skötarmottagning
Mödra- och barnrådgivning		Mödra- och barnrådgivning
Jourmottagning		Jourmottagning
Sjukhusvård		Sjukhusvård
Tandvård		Tandvård
Mentaltjänster	Mentaltjänster	
Socialarbete	Socialarbete	
Äldrevård	Äldrevård	
Hemvård och hemservice	Hemvård och hemservice	
Handikapptjänster och stödformer	Handikapptjänster och stödformer	

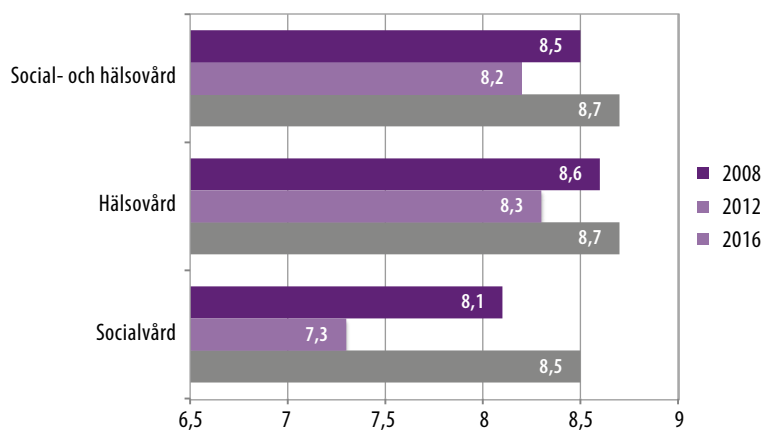
I index för hälsovård för år 2012 och 2008 ingår endast: kommunal hälsovård (hälsovårdscentral, läkare, tandläkare) och närmaste sjukhus

I index för socialvård år 2012 och 2008 ingår endast: åldringvård (hemhjälp, hemservice) och annan social service.

För svenskspråkiga minoriteten i tvåspråkiga kommuner är medelvitsorden för social- och hälsovård följande:



Figur 1. Medelvitsord för social- och hälsovård för svenskspråkiga minoriteten i tvåspråkiga kommuner



Figur 2. Medelvitsorden för social- och hälsovård för finskspråkiga minoriteter i tvåspråkiga kommuner

Tabell 2. Vitsord för språklig service i social- och hälsovård år 2016 kommunvis.

Kommun		social- och hälsovård 2016	hälsovård 2016	socialvård 2016
Esbo	Medeltal	6,7471	6,7275	6,9444
	N	129	128	27
Hangö	Medeltal	8,4054	8,3613	8,8371
	N	110	109	31
Helsingfors	Medeltal	7,3760	7,3424	7,7715
	N	116	114	31
Vanda	Medeltal	6,5413	6,5554	6,3250
	N	84	83	20
Ingå	Medeltal	9,0912	9,1114	8,6032
	N	91	91	21
Kaskö	Medeltal	8,4248	8,4177	8,5102
	N	64	63	18
Grankulla	Medeltal	7,9887	7,9850	8,1600
	N	119	119	25
Kyrklätt	Medeltal	7,4907	7,4764	7,4500
	N	89	89	16
Karleby	Medeltal	7,5784	7,5744	7,7181
	N	95	95	24
Korsnäs	Medeltal	9,0278	9,0185	9,2778
	N	18	18	6
Kristinestad	Medeltal	9,1142	9,1224	8,7333
	N	102	102	30
Kronoby	Medeltal	9,0739	9,1033	8,3438
	N	80	80	16
Kimitoön	Medeltal	9,0110	9,0449	8,8399
	N	117	117	48

Kommun		social- och hälsovård 2016	hälsovård 2016	socialvård 2016
Lappträsk	Medeltal N	8,1192 81	8,1556 81	7,8090 24
Lovisa	Medeltal N	7,8859 105	7,8489 105	7,8800 25
Larsmo	Medeltal N	8,2934 59	8,3136 59	8,0725 17
Lojo	Medeltal N	7,1981 74	7,2231 73	5,4808 13
Pargas	Medeltal N	9,1510 110	9,1529 110	8,8176 37
Malax	Medeltal N	7,9583 80	8,0205 79	7,5076 22
Korsholm	Medeltal N	8,9007 95	8,9228 95	8,5000 20
Mörskom	Medeltal N	6,0760 27	6,1673 27	5,3143 7
Närpes	Medeltal N	8,8069 88	8,8223 88	8,6322 29
Jakobstad	Medeltal N	7,9090 97	7,9117 97	7,7864 27
Pedersöre	Medeltal N	8,2656 88	8,2330 88	8,3529 34
Pyttis	Medeltal N	6,8993 54	6,9176 54	6,1765 17
Borgå	Medeltal N	7,9037 107	7,8710 107	8,0389 33
Raseborg	Medeltal N	8,4004 105	8,3949 105	8,4865 37
Sibbo	Medeltal N	8,6057 116	8,6370 115	8,4306 36
Sjundeå	Medeltal N	7,8684 96	7,8593 95	8,0853 25
Åbo	Medeltal N	7,4656 84	7,4000 83	7,9394 22
Nykarleby	Medeltal N	8,8439 78	8,8831 78	8,6119 28
Vasa	Medeltal N	8,5724 106	8,5580 104	8,5554 31
Vörå	Medeltal N	8,5300 84	8,4976 84	8,7675 20

**Tabell 3. Vitsord för språklig service för de olika tjänsterna inom social- och hälsovårdssektorn samt barn-
dagvården år 2016 kommunvis.**

Kommun		Hälsovårdscentralens läkarmottagning	Hälsovårdscentralens sköterskemottagning	Mödra- och barnrådgivning	Jourmottagning	Sjukhusvård	Tandvård	Mentalvårdstjänster	Socialarbete	Äldrevård	Hemvård och hemservice	Handikappstjänster och stödformer	Barndagvård
Esbo	Medeltal N	6,66 109	6,14 97	7,73 44	6,40 72	6,58 76	6,48 66	7,45 11	6,38 13	6,17 6	6,00 9	4,80 5	9,09 44
Hangö	Medeltal N	7,80 104	8,71 101	9,07 30	8,49 61	8,11 57	8,57 68	8,20 10	8,92 13	9,05 20	9,00 17	8,00 11	9,20 30
Helsingfors	Medeltal N	7,51 100	7,33 89	7,56 25	6,34 44	6,65 63	7,57 56	8,53 15	7,47 15	7,18 11	6,78 9	6,14 7	9,55 31
Vanda	Medeltal N	6,61 72	6,06 66	7,14 29	5,74 42	6,06 50	6,31 42	6,25 4	6,00 10	6,55 11	5,67 9	5,50 4	8,88 26
Ingå	Medeltal N	8,72 83	8,99 82	9,11 35	9,05 44	9,15 47	9,38 66	8,22 9	7,50 6	8,00 8	8,30 10	8,40 5	8,83 29
Kaskö	Medeltal N	7,79 58	8,68 60	8,92 12	8,41 27	8,61 31	8,90 51	9,40 5	8,78 9	8,50 8	8,40 10	8,43 7	8,60 15
Grankulla	Medeltal N	8,26 105	8,19 102	9,19 36	7,18 49	7,19 58	7,89 56	9,60 5	7,88 8	8,07 15	8,71 7	7,20 5	9,65 34
Kyrkslätt	Medeltal N	7,13 75	7,24 72	9,19 36	6,82 57	6,90 41	7,50 46	7,00 4	7,29 7	6,50 6	7,17 6	8,50 4	9,62 34
Karleby	Medeltal N	7,13 82	7,21 70	8,33 24	7,26 57	7,61 71	7,84 58	8,20 10	7,33 9	7,86 14	8,06 17	7,56 9	8,88 26
Korsnäs	Medeltal N	9,06 17	8,88 17	9,00 9	8,86 7	9,00 13	8,62 13	9,00 2	9,50 2	9,00 4	9,00 2	9,25 4	8,20 5
Kristinestad	Medeltal N	9,13 99	9,16 92	8,93 41	8,92 83	8,95 66	9,45 84	9,17 12	8,90 20	8,64 14	8,92 12	8,75 8	8,91 35
Kronoby	Medeltal N	8,83 75	8,94 71	9,12 42	9,02 55	9,21 57	9,34 62	8,00 7	8,13 8	9,11 9	8,63 8	8,25 8	8,82 33
Kimitoön	Medeltal N	9,13 112	8,85 100	9,02 50	9,08 61	9,11 66	8,99 85	8,65 20	8,65 31	8,20 25	8,68 22	7,92 12	8,65 34
Lappträsk	Medeltal N	8,34 76	8,45 74	8,13 16	7,96 46	8,12 42	7,65 57	8,60 5	7,75 8	7,69 13	7,79 14	6,25 4	9,00 14
Lovisa	Medeltal N	7,66 98	8,12 91	8,90 21	7,51 57	7,34 50	7,66 71	8,30 10	7,75 12	7,47 15	7,29 7	7,25 4	8,83 24
Larsmo	Medeltal N	8,11 55	8,27 55	8,48 23	7,86 43	8,03 35	8,69 49	8,60 10	7,54 13	7,43 7	7,00 5	6,80 5	7,92 26
Lojo	Medeltal N	6,98 66	7,37 54	7,17 18	6,70 44	7,00 45	7,49 43	5,00 6	6,17 6	7,00 5	5,00 3	4,86 7	8,46 28
Pargas	Medeltal N	9,03 101	9,16 89	9,08 36	9,02 55	9,24 51	9,30 66	9,36 11	8,84 19	8,59 17	8,94 17	8,71 17	9,33 30
Malax	Medeltal N	7,34 73	8,26 72	8,65 26	7,88 42	8,51 43	7,95 55	8,33 9	7,18 11	7,73 11	6,90 10	6,67 3	8,76 25

Kommun		Hälsövärdscentralens läkarmottagning	Hälsövärdscentralens skötar-mottagning	Mödra- och barnråd- givning	Jourmottagning	Sjukhusvård	Tandvård	Mentalvårdstjänster	Socialarbete	Äldrevård	Hemvård och hem- service	Handikappstjänster och stödformer	Barndagvård
Korsholm	Medeltal N	8,98 87	8,69 83	8,71 35	8,79 61	9,08 52	9,18 62	9,00 5	8,70 10	7,43 7	8,33 9	7,50 2	8,94 32
Mörskom	Medeltal N	6,04 24	5,96 24	7,60 10	5,82 17	6,00 19	5,33 18	4,80 5	5,00 5	6,00 5	5,25 4	6,50 4	5,82 11
Närpes	Medeltal N	8,78 82	8,92 78	8,91 33	8,62 68	9,09 54	9,03 72	8,54 13	8,21 14	8,58 12	8,92 12	8,00 7	8,55 22
Jakobstad	Medeltal N	6,99 89	8,24 84	8,38 34	7,25 76	7,97 58	8,87 71	8,31 13	7,61 18	7,79 14	7,09 11	7,67 6	8,72 25
Pedersöre	Medeltal N	7,76 82	8,19 75	8,81 43	8,04 71	8,40 63	8,97 66	9,31 16	8,11 19	7,91 11	8,00 10	8,10 10	8,22 37
Pyttis	Medeltal N	6,89 53	6,58 48	6,38 16	6,23 26	6,63 30	6,91 35	6,29 7	6,60 10	6,45 11	6,71 7	6,80 5	7,88 16
Borgå	Medeltal N	7,81 95	8,09 89	8,42 33	7,32 78	7,79 76	8,00 73	7,10 10	7,80 15	8,10 21	8,19 16	7,89 9	8,80 30
Raseborg	Medeltal N	7,99 94	8,42 85	8,64 25	8,26 72	8,39 70	8,62 82	8,93 15	8,44 16	8,20 10	8,67 6	8,71 7	8,88 24
Sibbo	Medeltal N	8,80 107	8,95 104	8,57 35	8,36 80	8,12 68	8,51 88	7,44 9	7,86 14	8,11 18	8,29 17	8,29 7	9,19 36
Sjundeå	Medeltal N	7,47 89	8,20 85	9,17 35	7,02 49	7,15 47	8,39 66	7,00 2	8,40 10	8,38 13	8,11 9	7,33 3	8,77 31
Åbo	Medeltal N	7,58 73	7,12 57	9,08 25	6,60 45	7,00 49	7,21 48	8,22 9	7,92 12	7,17 6	7,25 4	9,50 2	9,64 25
Nykarleby	Medeltal N	9,09 77	8,73 73	8,64 42	8,73 63	8,84 58	9,06 67	9,31 13	8,33 18	7,67 9	8,23 13	6,80 5	8,30 27
Vasa	Medeltal N	8,36 95	8,57 91	9,13 39	8,36 73	8,66 82	8,84 69	9,38 13	8,76 17	8,00 17	8,50 14	9,13 8	9,54 41
Vörå	Medeltal N	8,17 76	8,72 65	8,73 26	8,38 39	9,14 42	8,31 61	9,09 11	8,60 15	9,00 12	8,64 11	9,33 6	8,21 19

Vitsord för språklig service för övriga kommunala tjänster

Tabell 4. Vitsord för språklig service för övriga kommunala tjänster år 2016 kommunvis

Kommun		Kommunala tjänstemäns service	Bibliotek	Idrottsanläggningar	Kultur- och musiktjänster	Tekniska frågor	Lokala trafikbolag
Esbo	Medeltal N	5,98 47	7,17 93	6,16 51	6,98 60	5,91 34	5,70 79
Hangö	Medeltal N	8,38 58	8,96 75	8,36 39	8,64 39	8,61 56	8,45 44
Helsingfors	Medeltal N	6,72 29	7,59 63	7,05 37	7,38 45	6,79 19	5,83 77
Vanda	Medeltal N	6,22 36	7,00 47	6,46 26	7,77 31	5,86 29	5,72 39
Ingå	Medeltal N	8,69 51	9,27 59	9,11 36	8,87 30	8,66 56	8,90 49
Kaskö	Medeltal N	7,42 33	8,26 47	8,65 17	8,00 24	6,96 28	8,84 25
Grankulla	Medeltal N	8,41 39	8,65 86	8,15 67	8,30 46	7,61 33	6,43 53
Kyrklätt	Medeltal N	7,42 45	8,42 65	7,31 32	7,95 20	7,37 41	6,57 35
Karleby	Medeltal N	6,89 47	8,31 49	7,13 39	7,86 35	7,77 43	7,48 21
Korsnäs	Medeltal N	8,89 9	9,00 12	8,20 5	8,60 5	8,44 9	8,22 9
Kristinestad	Medeltal N	9,06 62	9,00 71	8,97 61	9,00 47	8,85 60	8,87 45
Kronoby	Medeltal N	8,84 43	9,11 47	8,97 37	8,94 32	8,41 41	8,95 22
Kimitoön	Medeltal N	8,89 80	9,07 89	8,76 55	8,98 62	8,84 61	9,07 73
Lappträsk	Medeltal N	8,52 58	9,02 53	7,83 12	8,48 27	7,29 38	6,29 28
Lovisa	Medeltal N	7,83 46	9,16 73	8,22 36	8,34 35	8,20 46	7,16 44
Larsmo	Medeltal N	8,00 31	8,34 29	8,30 30	8,24 17	8,09 35	8,00 20
Lojo	Medeltal N	6,83 30	7,56 48	6,68 25	6,92 24	7,19 26	6,54 39
Pargas	Medeltal N	8,86 72	9,34 74	8,98 46	8,91 46	8,63 65	9,33 69

Kommun		Kommunala tjänstemäns service	Bibliotek	Idrottsanläggningar	Kultur- och musik-tjänster	Tekniska frågor	Lokala trafikbolag
Malax	Medeltal N	7,64 42	7,66 35	8,07 30	8,33 12	7,93 45	8,17 30
Korsholm	Medeltal N	8,70 53	9,05 66	8,84 38	8,81 37	8,84 50	8,96 26
Mörskom	Medeltal N	7,15 13	7,29 14	6,45 11	6,67 6	5,82 11	5,89 9
Närpes	Medeltal N	8,84 51	8,78 51	8,55 44	8,53 38	8,08 36	8,74 38
Jakobstad	Medeltal N	8,35 52	8,69 61	8,47 60	8,39 46	7,98 46	8,00 47
Pedersöre	Medeltal N	8,11 56	8,94 62	8,13 46	8,33 36	8,35 48	8,26 34
Pyttis	Medeltal N	6,77 30	6,87 30	6,94 16	6,58 19	6,33 27	6,57 23
Borgå	Medeltal N	8,00 49	8,85 72	8,20 44	8,18 49	8,20 45	6,97 62
Raseborg	Medeltal N	8,45 62	8,89 80	8,77 53	8,54 39	8,27 48	8,46 57
Sibbo	Medeltal N	8,07 67	9,19 83	8,37 46	8,27 41	7,93 61	7,28 64
Sjundeå	Medeltal N	8,02 53	8,27 49	8,73 37	8,33 18	8,59 58	7,00 27
Åbo	Medeltal N	6,81 36	7,97 64	6,63 32	7,57 47	6,66 29	5,95 64
Nykarleby	Medeltal N	8,35 55	8,49 61	8,36 42	8,35 40	8,10 42	8,66 41
Vasa	Medeltal N	8,06 54	9,04 80	8,04 52	8,48 52	8,14 42	7,15 52
Vörå	Medeltal N	8,63 43	8,59 39	8,58 36	7,90 21	8,36 36	8,90 30

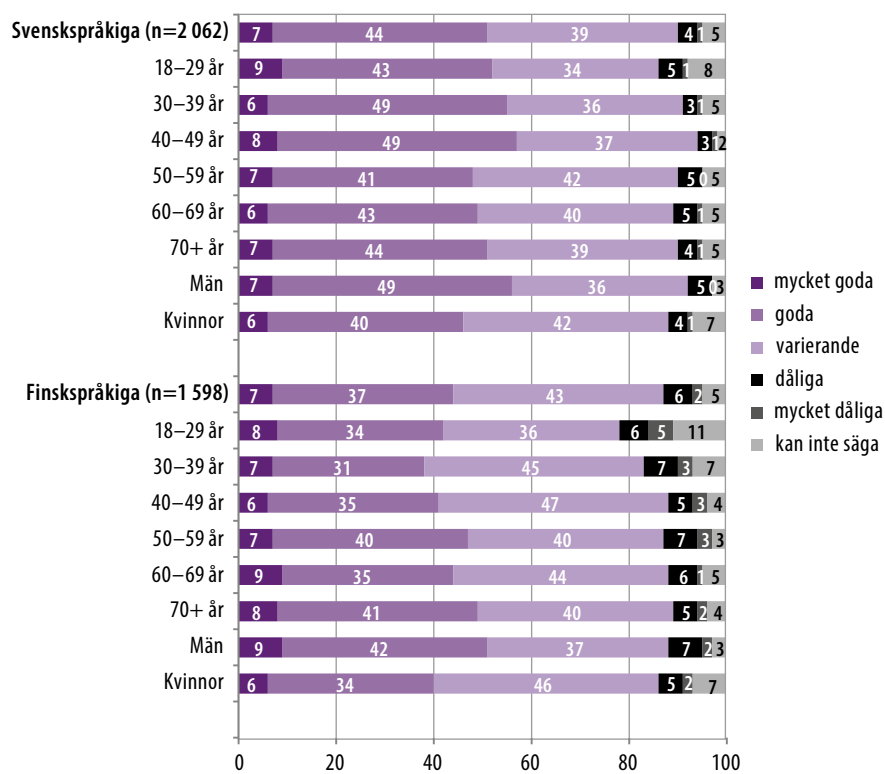
Vitsord för språklig service i statliga tjänster

Tabell 5. Vitsord för språklig service i statliga tjänster år 2016 kommunvis. Språkklimatet

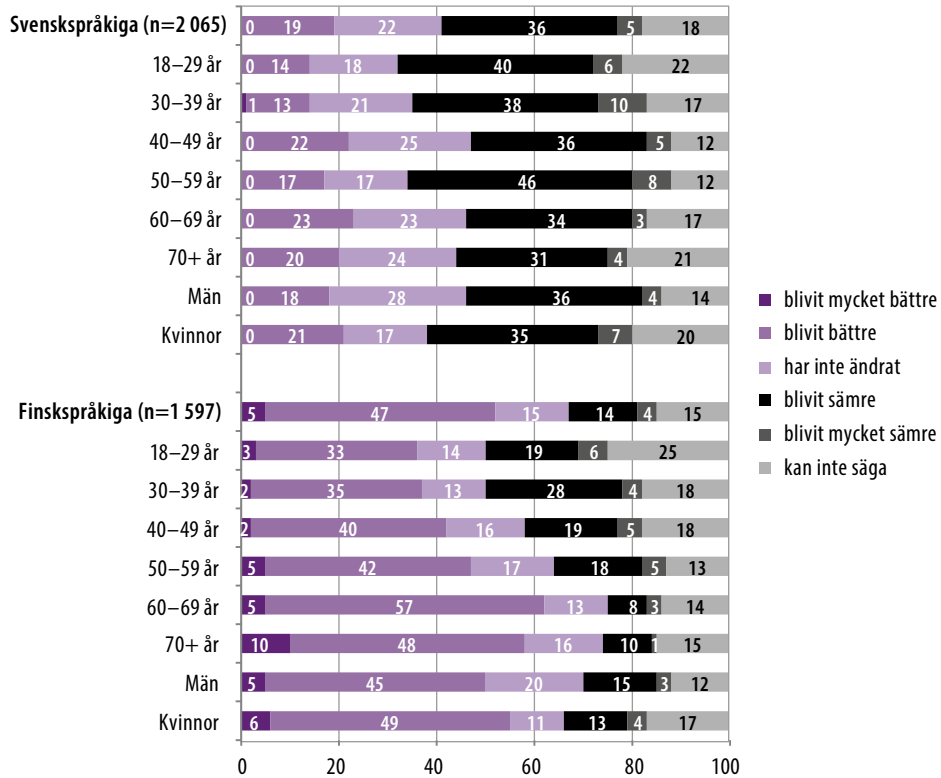
Kommun		Räddningsverket	Nödcentralen	Polisen	Posten	Skattebyrån	FPA	VR	Finavia	Domstols- väsendet	Arbetskrafts- myndigheten	Magistraten	NTM-centralen
Esbo	Medeltal N	6,59 37	6,37 38	6,44 55	6,61 84	7,57 88	6,70 60	6,18 50	7,00 67	7,38 16	5,82 22	7,28 39	7,50 4
Hangö	Medeltal N	7,94 51	6,18 45	7,97 71	7,86 79	8,45 73	8,71 72	6,48 67	7,24 50	8,42 12	7,95 21	8,44 34	6,50 6
Helsingfors	Medeltal N	6,53 30	6,67 30	6,36 45	6,94 80	8,02 87	7,61 67	6,50 60	7,28 65	6,57 14	7,17 23	7,53 30	6,60 5
Vanda	Medeltal N	6,09 22	6,82 17	6,55 29	6,24 54	7,22 60	7,00 49	6,69 32	7,24 42	6,38 13	5,63 16	7,30 20	6,00 6
Ingå	Medeltal N	9,48 48	9,50 48	9,43 54	9,18 87	9,49 69	9,59 56	9,49 55	9,67 52	9,39 23	9,38 32	9,55 38	9,35 23
Kaskö	Medeltal N	8,92 26	8,78 23	8,50 28	8,02 51	8,93 45	9,07 45	6,47 19	7,85 33	7,13 8	8,78 23	8,56 16	6,78 9
Grankulla	Medeltal N	7,24 21	6,86 14	6,64 42	8,38 101	7,71 70	7,43 47	6,40 60	6,97 65	7,50 10	6,60 10	7,63 32	7,25 4
Kyrkslätt	Medeltal N	7,27 37	7,28 36	7,24 51	7,47 76	7,57 60	7,39 44	6,23 44	7,51 43	7,86 14	7,05 20	8,21 24	6,55 11
Karleby	Medeltal N	7,57 30	7,77 30	7,74 47	7,10 63	8,10 63	7,33 54	7,27 45	8,34 50	7,69 16	7,58 24	7,79 24	7,85 13
Korsnäs	Medeltal N	9,14 7	9,33 6	9,45 11	9,21 14	8,89 9	8,64 11	8,75 8	9,11 9	8,75 4	9,00 7	9,33 9	8,75 4
Kristinestad	Medeltal N	8,80 56	9,13 55	9,19 64	9,20 93	8,66 71	8,89 73	9,13 23	9,13 38	9,00 19	8,74 38	9,20 35	8,70 27
Kronoby	Medeltal N	9,26 39	9,66 35	9,26 42	9,18 73	9,12 51	9,23 53	9,33 49	9,38 39	9,08 12	9,10 30	9,29 24	9,44 9
Kimitoön	Medeltal N	9,10 48	9,20 51	9,26 66	9,22 102	9,04 91	9,07 89	9,32 38	9,27 51	9,00 23	9,07 46	9,31 29	9,20 20
Lappträsk	Medeltal N	7,34 29	7,10 29	7,77 43	7,92 61	8,48 62	8,38 55	6,67 12	7,13 24	7,75 8	7,89 18	8,17 18	7,60 15
Lovisa	Medeltal N	6,54 48	6,36 45	7,85 59	8,43 76	8,29 68	8,41 71	6,18 17	7,16 45	7,00 8	8,14 21	8,14 22	6,78 9
Larsmo	Medeltal N	9,21 24	9,43 23	9,00 32	8,88 48	8,47 43	8,61 36	9,00 36	9,06 32	8,50 12	8,96 27	8,75 20	8,64 14
Lojo	Medeltal N	7,10 30	6,83 30	7,00 40	6,75 55	7,00 50	6,76 42	6,96 28	7,23 35	6,54 13	5,65 20	6,74 19	6,38 8
Pargas	Medeltal N	9,56 43	9,52 44	9,19 67	9,33 95	9,26 73	9,32 74	9,63 40	9,60 55	9,26 23	9,59 39	9,39 38	9,56 27

Kommun		Räddningsverket	Nödcentralen	Polisen	Posten	Skattebyrån	FPA	VR	Finavia	Domstols-väsendet	Arbetskrafts-myndigheten	Magistraten	NTM-centralen
Malax	Medeltal N	8,74 31	9,42 33	9,23 31	8,03 65	9,16 44	9,31 35	9,40 30	9,75 28	9,86 7	8,81 27	9,24 17	9,70 10
Korsholm	Medeltal N	9,66 35	9,63 30	9,54 50	9,30 82	9,43 68	9,43 54	9,38 55	9,44 59	9,75 8	9,46 28	9,21 33	9,56 16
Mörskom	Medeltal N	6,57 14	6,50 12	7,00 12	6,21 19	8,26 19	8,06 16	6,25 4	7,07 14	8,67 3	6,14 7	8,33 6	6,33 6
Närpes	Medeltal N	8,90 41	9,03 37	9,02 43	8,57 74	8,94 64	8,91 65	9,33 21	9,24 25	9,14 7	9,04 28	9,06 17	8,91 11
Jakobstad	Medeltal N	8,63 38	8,59 41	8,55 60	8,65 82	8,49 71	8,64 70	8,71 56	8,77 48	7,94 17	8,42 33	8,35 31	7,56 9
Pedersöre	Medeltal N	9,08 37	9,21 34	8,81 47	8,44 72	8,81 62	8,79 67	8,62 53	9,22 45	9,64 14	9,05 38	9,39 28	9,25 8
Pyttis	Medeltal N	7,05 21	7,24 17	6,53 19	6,74 35	6,94 35	7,13 30	6,86 7	7,85 27	6,50 10	7,15 13	7,08 13	6,71 7
Borgå	Medeltal N	7,44 41	7,16 38	7,61 59	7,95 82	8,45 74	8,48 60	6,45 22	7,18 56	8,00 17	7,55 20	8,46 35	7,50 12
Raseborg	Medeltal N	9,24 49	9,17 48	9,05 74	9,03 98	8,81 79	9,07 74	8,91 78	9,18 55	8,76 17	8,68 44	9,00 38	8,75 20
Sibbo	Medeltal N	8,30 53	7,50 50	7,94 70	8,44 94	8,78 86	8,71 79	6,70 44	7,31 61	7,57 21	7,78 27	8,00 39	6,16 19
Sjundeå	Medeltal N	7,07 29	6,72 32	6,97 39	7,01 75	7,72 65	7,55 44	6,74 38	7,38 39	7,33 6	6,14 14	7,55 20	7,44 9
Åbo	Medeltal N	6,50 20	7,04 25	7,05 44	6,32 57	7,44 61	7,50 52	6,78 54	7,25 44	7,93 15	7,16 31	7,70 30	6,83 6
Nykarleby	Medeltal N	8,97 34	9,10 30	8,89 44	8,47 60	8,63 60	8,52 56	8,57 35	8,92 25	8,57 14	8,36 28	9,00 27	7,86 14
Vasa	Medeltal N	7,94 36	7,95 42	8,16 61	8,23 87	8,62 73	8,54 69	6,54 65	8,03 65	8,81 21	8,20 25	8,76 38	8,47 15
Vörå	Medeltal N	9,19 36	9,37 35	9,35 40	8,73 66	8,70 50	8,92 48	9,37 35	9,45 33	8,86 7	9,00 27	8,82 11	8,69 16

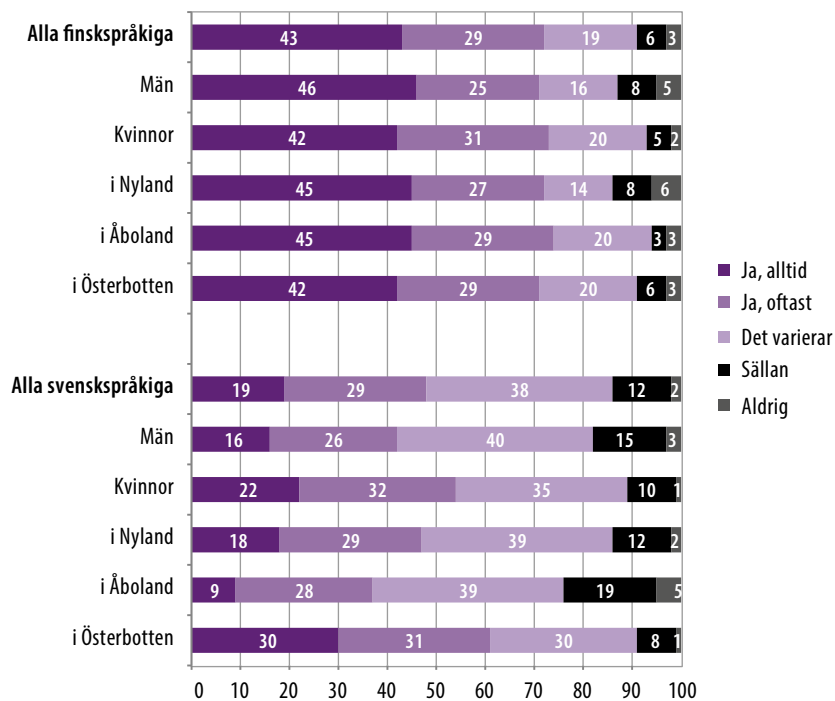
Språkklimatet



Figur 3. Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i din kommun?



Figur 4. Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland?



Figur 5. Försöker du i allmänhet få service på ditt eget språk?

Tabell 6. Hur upplever du att nivån på den språkliga servicen i din hemkommun har förändrats under de senaste åren?

Kommun		Esbo	Hangö	Helsingfors	Vanda	Ingå	Kaskö	Grankulla	Kyrkslätt	Karleby	Korsnäs	Kristinestad	Kronoby	Kimitoön	Lapträsk	Lovisa	Larimo	Lojo
blivit mycket bättre	N	0	2	0	0	7	0	0	0	1	1	2	7	7	1	0	6	0
	%	0,0%	1,5%	0,0%	0,0%	6,4%	0,0%	0,0%	0,0%	,9%	4,8%	1,7%	6,9%	5,3%	1,0%	0,0%	8,0%	0,0%
blivit bättre	N	8	14	10	11	41	1	9	7	27	10	36	45	54	10	14	40	10
	%	4,6%	10,3%	6,2%	8,7%	37,6%	1,3%	6,1%	5,9%	23,9%	47,6%	30,3%	44,6%	41,2%	9,7%	11,4%	53,3%	8,5%
förblivit oförändrad	N	59	74	52	44	40	38	80	44	41	5	57	31	34	62	61	16	55
	%	33,9%	54,4%	32,3%	34,6%	36,7%	48,1%	54,1%	37,0%	36,3%	23,8%	47,9%	30,7%	26,0%	60,2%	49,6%	21,3%	47,0%
blivit sämre	N	57	30	55	34	3	31	39	43	29	0	8	0	3	21	35	2	28
	%	32,8%	22,1%	34,2%	26,8%	2,8%	39,2%	26,4%	36,1%	25,7%	0,0%	6,7%	0,0%	2,3%	20,4%	28,5%	2,7%	23,9%
blivit mycket sämre	N	11	3	9	8	1	3	1	8	3	0	2	0	3	1	4	0	2
	%	6,3%	2,2%	5,6%	6,3%	,9%	3,8%	,7%	6,7%	2,7%	0,0%	1,7%	0,0%	2,3%	1,0%	3,3%	0,0%	1,7%
vet ej	N	39	13	35	30	17	6	19	17	12	5	14	18	30	8	9	11	22
	%	22,4%	9,6%	21,7%	23,6%	15,6%	7,6%	12,8%	14,3%	10,6%	23,8%	11,8%	17,8%	22,9%	7,8%	7,3%	14,7%	18,8%

Kommun		Pargas	Malax	Korsholm	Mörskom	Närpes	Jakobstad	Pedersöre	Pyttis	Borgå	Raseborg	Sibbo	Sjundeå	Åbo	Nykarleby	Vasa	Vörå	Total
blivit mycket bättre	N	8	8	6	2	16	3	6	0	0	1	1	1	2	6	0	6	100
	%	6,3%	7,8%	5,8%	4,7%	14,7%	2,8%	6,3%	0,0%	0,0%	,8%	,7%	,9%	1,8%	5,8%	0,0%	6,3%	2,7%
blivit bättre	N	32	43	39	8	53	33	39	9	11	35	9	0	12	49	15	30	764
	%	25,2%	41,7%	37,9%	18,6%	48,6%	30,6%	40,6%	10,8%	9,5%	29,7%	6,4%	0,0%	10,7%	47,1%	12,8%	31,3%	20,9%
förblivit oförändrad	N	50	28	38	16	26	46	28	36	39	49	67	49	38	35	55	40	1433
	%	39,4%	27,2%	36,9%	37,2%	23,9%	42,6%	29,2%	43,4%	33,6%	41,5%	47,9%	42,2%	33,9%	33,7%	47,0%	41,7%	39,3%
blivit sämre	N	2	6	3	10	2	14	5	22	51	17	45	49	28	3	33	2	710
	%	1,6%	5,8%	2,9%	23,3%	1,8%	13,0%	5,2%	26,5%	44,0%	14,4%	32,1%	42,2%	25,0%	2,9%	28,2%	2,1%	19,5%
blivit mycket sämre	N	1	2	0	3	0	5	1	5	8	3	3	5	2	0	2	1	100
	%	,8%	1,9%	0,0%	7,0%	0,0%	4,6%	1,0%	6,0%	6,9%	2,5%	2,1%	4,3%	1,8%	0,0%	1,7%	1,0%	2,7%
vet ej	N	34	16	17	4	12	7	17	11	7	13	15	12	30	11	12	17	540
	%	26,8%	15,5%	16,5%	9,3%	11,0%	6,5%	17,7%	13,3%	6,0%	11,0%	10,7%	10,3%	26,8%	10,6%	10,3%	17,7%	14,8%



OIKEUSMINISTERIÖ  JUSTITIEMINISTERIET

ISSN 1798-7067
ISBN 978-952-259-543-0 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.oikeusministerio.fi