

Kielibarometri 2020

Marina Lindell

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:2

Kielibarometri 2020

Marina Lindell

Oikeusministeriö Helsinki 2021

Julkaisujen jakelu

Distribution av publikationer

**Valtioneuvoston
julkaisuarkisto Valto**

Publikations-
arkivet Valto

julkaisut.valtioneuvosto.fi

Julkaisumyynti

Beställningar av publikationer

**Valtioneuvoston
verkkokirjakauppa**

Statsrådets
nätbokhandel

vnjulkaisumyynti.fi

Oikeusministeriö

© 2021 tekijät ja oikeusministeriö

ISBN pdf: 978-952-259-848-6

ISSN pdf: 2490-0990

Taitto: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto

Helsinki 2021

Kielibarometri 2020

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:2		Teema	Selvityksiä ja ohjeita
Julkaisija	Oikeusministeriö		
Tekijä/t	Marina Lindell		
Toimittaja/t			
Yhteisötekijä			
Kieli	suomi	Sivumäärä	144

Tiivistelmä

Kielibarometri 2020 kohdistuu Suomen kaksikielisten kuntien asukkaisiin. Sen teemoja ovat kunnan ja valtion palveluiden toimivuus omalla kielellä, kieli-ilmapiiiri ja kielen käyttäminen. Kohderyhmänä on paikallinen kielivähemmistö, mutta tänä vuonna mukana on myös kaksikielisten kuntien ruotsinkielinen enemmistö. Kyselyyn vastasi 39 % eli 6 475 henkilöä.

Ruotsinkieliset pyytävät palvelua omalla kielellään harvemmin, ja viranomaiset vastaavat heille usein suomeksi. Vähemmistön osuudella on merkitystä omalla kielellä saatavaan palveluun. Kieli-ilmapiiiri koetaan samankaltaiseksi kuin vuonna 2016. Suomenkielinen vähemmistö kokee kotikuntansa kieli-ilmapiiirin huonommaksi kuin ruotsinkieliset. Ruotsinkielinen vähemmistö kokee ilmapiiirin huonontuneen eniten. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin on huonontunut tiedotusvälineissä, sosiaalisessa mediassa ja valtakunnanpolitiikassa. Molempien kieliryhmien kohdalla suurin osa ei ole kokenut ennakkoluuloja, häirintää tai syrjintää viimeksi kuluneen vuoden aikana. Suomenkielinen vähemmistö on ruotsinkielistä vähemmistöä tyytyväisempi palveluihin kielen kannalta. Tyytyväisin ruotsinkieliseen palveluun on ruotsinkielinen enemmistö. Ruotsinkielinen palvelu saa parhaat arvosanat Pohjanmaalla ja alhaisimmat arvosanat Turunmaalla. Suomenkielinen palvelu saa parhaat arvosanat Uudellamaalla ja alhaisimmat arvosanat Pohjanmaalla. Ruotsinkielisten palveluiden saatavuus on huolestuttavinta Uudellamaalla ja Turunmaalla, ja kieli-ilmapiiiri on puolestaan haastavin Pohjanmaalla.

Asiasanat kielelliset oikeudet, barometrit, kieli ja kielet, kielelliset väestöryhmät, kielibarometri

ISBN PDF	978-952-259-848-6	ISSN PDF	2490-0990
ISBN painettu		ISSN painettu	
Asianumero	VN/6256/2019	Hankenumero	

Julkaisun osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-848-6>

Språkbarometern 2020

Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2021:2	Tema	Utredningar och anvisningar
Utgivare	Justitieministeriet	
Författare	Marina Lindell	
Redigerare		
Utarbetad av		
Språk	finska	Sidantal 144

Referat

Språkbarometern 2020 riktar sig till invånare i tvåspråkiga kommuner i Finland. Teman är service på eget språk för kommunala och statliga tjänster, språkklimat och språkanvändning. Målgruppen är den lokala språkminoriteten, men i år ingår även den svenskspråkiga majoriteten i tvåspråkiga kommuner. 39 % eller 6475 personer svarade på enkäten.

Svenskspråkiga begär mer sällan service på eget språk, och blir ofta besvarade på finska av myndigheterna. Minoritetens andel har betydelse för servicen eget språk. Språkklimatet upplevs snarlikt som år 2016. Den finskspråkiga minoriteten upplever språkklimatet i hemkommunen som sämre än svenskspråkiga. Den svenskspråkiga minoriteten upplever den största försämringen i språkklimatet. Inställningen till andra språkgrupper i massmedia, sociala medier och i rikspolitiken har försämrats. Majoriteten av båda språkgrupperna har inte upplevt fördomar, trakasserier eller diskriminering under det senaste året. Den finskspråkiga minoriteten är nöjdare med den språkliga servicen än den svenskspråkiga minoriteten. Mest nöjd är den svenskspråkiga majoriteten med servicen på svenska. Servicen på svenska får högst betyg i Österbotten och lägst betyg i Åboland. Servicen på finska får högst betyg i Nyland och lägst i Österbotten. Tillgången till service på svenska är mest oroande i Nyland och Åboland medan språkklimatet är mest utmanande i Österbotten.

Nyckelord språkliga rättigheter, barometer, språk, språkgrupper, språkbarometer

ISBN PDF 978-952-259-848-6

ISBN tryckt

Ärendenummer VN/6256/2019

ISSN PDF 2490-0990

ISSN tryckt

Projektnummer

URN-adress <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-848-6>

Language Barometer 2020

Publications of the Ministry of Justice, Reports and guidelines 2021:2 **Subject** Reports and guidelines

Publisher Ministry of Justice, Finland

Authors Marina Lindell

Editor

Group Author

Language Finnish

Pages

144

Abstract

The Language Barometer 2020 was conducted among residents of bilingual municipalities in Finland. This year, the survey focused on examining the functioning of the municipal and state services provided in the residents' mother tongue, the language climate, and the use of language. The primary target group of the survey was the language minority in bilingual municipalities, but, this year, the survey was also conducted among the Swedish-speaking majority in bilingual municipalities. A total of 6,475 people (39%) responded to the survey.

Swedish speakers ask for services in their own language less often, and authorities often respond to them in Finnish. The size of the language minority is of relevance for the provision of services in the language. In general, the language climate is perceived to be similar as in 2016. In municipalities with a Finnish-speaking minority, Finnish speakers consider the language climate to be worse than Swedish speakers. The language climate has deteriorated most in the opinion of the Swedish-speaking minority. Attitudes towards other language groups have deteriorated in the media, social media and national politics. The majority of respondents in both language groups have not experienced any prejudice, harassment or discrimination during the past year. The Finnish-speaking minority is more satisfied with services in terms of the language used than the Swedish-speaking minority. The Swedish-speaking majority is the most satisfied with services provided in Swedish. Services provided in Swedish receive the highest scores in Ostrobothnia and the lowest scores in Turunmaa, whereas services provided in Finnish receive the highest scores in Uusimaa and the lowest scores in Ostrobothnia. The availability of services in Swedish is the most alarming in Uusimaa and Turunmaa, while the language climate is the most challenging in Ostrobothnia.

Keywords linguistic rights, barometers, language and languages, linguistic population groups, language barometer

ISBN PDF 978-952-259-848-6

ISBN printed

Reference number VN/6256/2019

ISSN PDF 2490-0990

ISSN printed

Project number

URN address <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-848-6>

Sisältö

1	Johdanto	8
1.1	Tietoa Kielibarometristä	8
1.2	Tiedot ja aineisto.....	10
1.3	Vastaajien tausta.....	16
2	Kieli-ilmapiiiri	22
2.1	Kotikunnan ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet	22
2.2	Suhtautuminen muihin kieliryhmiin	34
2.3	Kielestä johtuva häirintä ja syrjintä.....	41
2.4	Alueelliset erot.....	48
2.5	Yhteenveto	62
3	Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluiden toimivuus omalla kielellä	64
3.1	Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille annetut kieliarvosanat.....	64
3.2	Muutokset vuoteen 2016 verrattuna	68
3.3	Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi	71
3.4	Alueelliset erot.....	73
3.5	Yhteenveto	78
4	Muiden kunnan palveluiden toimivuus omalla kielellä	79
4.1	Muille kunnan palveluille annetut kieliarvosanat.....	79
4.2	Vuoden 2016 jälkeen tapahtuneet muutokset.....	80
4.3	Alueelliset erot.....	81
4.4	Yhteenveto	83
5	Valtion palveluiden toimivuus omalla kielellä	84
5.1	Valtion palveluille annetut kieliarvosanat	84
5.2	Muutokset vuoteen 2016 verrattuna	87
5.3	Alueelliset erot.....	89
5.4	Yhteenveto	91

6	Digipalveluiden toimivuus omalla kielellä	92
6.1	Digipalveluiden käyttö	92
6.2	Digipalveluiden ongelmat	94
6.3	Alueelliset erot.....	96
6.4	Yhteenveto	100
7	Kielen käyttäminen	101
7.1	Ruotsin ja suomen kielen käyttäminen.....	101
7.2	Vähemmistön osuuden merkitys.....	109
7.3	Englannin kielen rooli.....	110
7.4	Alueelliset erot.....	112
7.5	Yhteenveto	115
8	Kielelliset oikeudet	117
8.1	Kielellisten oikeuksien tunteminen	117
8.2	Kielellisten oikeuksien merkitys	118
8.3	Yhteenveto	120
9	Osallistumismahdollisuudet	121
9.1	Mahdollisuudet vaikuttaa koko maan tasolla tehtäviin päätöksiin	121
9.2	Mahdollisuudet vaikuttaa kotikunnan päätöksiin	122
9.3	Yhteenveto	123
10	Loppupohdinta	124
Liitteet	128
	Kuntakohtaiset tulokset.....	128
	Kyselyt	137

1 Johdanto

1.1 Tietoa Kielibarometristä

Kielibarometri on kyselytutkimus, joka lähetetään Suomen kaksikielisten kuntien asukkaille. Sen on tehnyt Åbo Akademin Institutet för samhällsforskning oikeusministeriön toimeksiannosta. Ensimmäinen Kielibarometri toteutettiin vuonna 2004, ja siitä lähtien tutkimus on tehty joka neljäs vuosi. Tutkimus tehdään kirjekyselynä ja lähetetään satunnaisesti valituille kuntalaisille, jotka kuuluvat kuntansa paikalliseen kielivähemmistöön. Kielibarometrissä näkökulma on käyttäjän, eli siinä tarkastellaan, millaisena kuntalaiset itse pitävät kotikuntansa palvelua kielen kannalta ja kieli-ilmapiiriä. Muutokset voivat olla kansalaisille haastavia, ja kunnan kielivähemmistön haasteet ovat usein erilaisia kuin enemmistöllä. Aiemmat Kielibarometri-tutkimukset ovat osoittaneet, että kielivähemmistönä eläminen on haastavaa.

Kielibarometri on ainutlaatuinen, koska se keskittyy kaksikielisten kuntien paikallisiin kielivähemmistöihin – ruotsin- tai suomenkielisiin – ja siihen, miten hyvin he saavat palvelua omalla kielellään. Kielibarometri kartoittaa kaksikielisissä kunnissa vähemmistökielellä järjestettävien palveluiden laatua kielen kannalta. Juridisesti suomi ja ruotsi ovat Suomen kansalliskieliä eivätkä siten vähemmistökieliä. Aiempien Kielibarometrinen raporttien tapaan tässäkin käytetään käsitteitä vähemmistökieli/enemmistökieli demografisessa merkityksessä, ja lähtökohtana ovat paikalliset kieliolosuhteet (Herberts 2008; Herberts 2012; Lindell 2016).

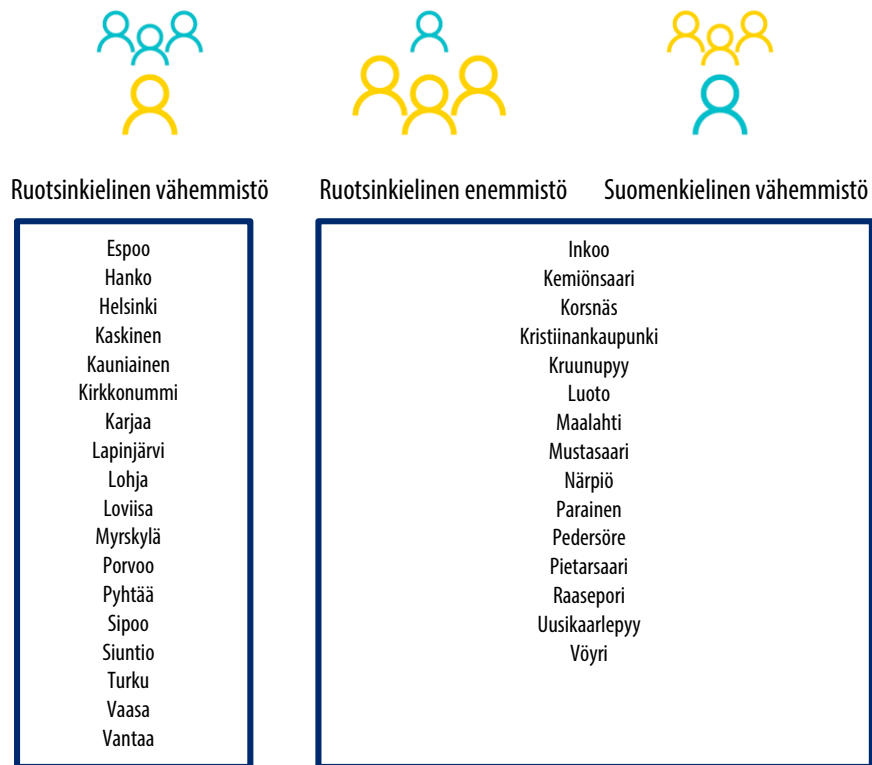
Vuoden 2020 Kielibarometrillä on kaksi tarkoitusta: a) kielellisten oikeuksien ja kieliolosuhteiden kartoittaminen koko ruotsinkielisen väestön näkökulmasta ja b) sen analysointi, miten kielivähemmistöjen (ruotsin- ja suomenkielisten) kielelliset oikeudet toteutuvat kaksikielisissä kunnissa. Ruotsinkielisen vähemmistön analysointi kokonaisuudessaan on tervetullut lisä aiempiin Kielibarometreihin ja antaa mahdollisuuden kiinnostaviin vertailuihin. Ruotsinkielisen enemmistön analyysseja ei ole ollut mukana aiemmissä tutkimuksissa. Kielibarometri tehdään sekä ruotsiksi että suomeksi.

Kaksikielisiä kuntia on nykyisin 33, ja näiden kuntien on palveltava asukkaitaan sekä suomeksi että ruotsiksi. Kaikki nämä kunnat sisältyvät tähän tutkimukseen. Kielilain mukaan (5 §) kunta on kaksikielinen, kun vähintään 8 prosenttia asukkaista tai vähintään 3 000 asukasta puhuu vähemmistökieltä (suomea tai ruotsia) äidinkielenään. Kunnan valtuuston esityksestä valtioneuvosto voi säätää asetuksella kunnan kaksikieliseksi, vaikka kunta olisi muuten yksikielinen (kielilain 5 §). Lohja, Korsnäs, Luoto ja Närpiö ovat vapaaehtoisesti

kaksikielisiä. Kaksikielisistä kunnista 15:lla on enemmistökielenä ruotsi ja 18:lla on enemmistökielenä suomi.

Harva suomenkielinen elää Suomessa kielivähemmistössä, eivätkä kaikki ruotsinkieliset elä sellaisessa. Useimmat suomenkieliset asuvat kunnissa, joiden enemmistökieli on suomi, ja suuri osa ruotsinkielistä asuu kaksikielisissä kunnissa, joiden enemmistökieli on ruotsi. Tämänvuotisessa tutkimuksessa on ensi kertaa mukana myös ruotsinkielisiä kaksikielisistä kunnista, joiden enemmistökieli on ruotsi. Tämä antaa tervetulleeseen mahdollisuuden verrata, miten palvelu toimii ruotsiksi eri konteksteissa. Kaaviossa 1.1 on kuvattu kolme mukana olevaa ryhmää: ruotsinkieliset, jotka elävät vähemmistöasemassa, ruotsinkieliset, jotka elävät enemmistöasemassa ja suomenkieliset, jotka elävät vähemmistöasemassa. Huomaa, että kaksi viimeksi mainittua ryhmää asuvat samassa kunnassa – jonka enemmistökielenä on ruotsi. Jäljempänä näitä ryhmiä nimitetään ruotsinkieliseksi vähemmistöksi, ruotsinkieliseksi enemmistöksi ja suomenkieliseksi vähemmistöksi.

Kaavio 1.1. Kielibarometrissä mukana olevat kieliryhmät ja kunnat



Eri ryhmiä saman kunnan sisällä!

Omalla kielellä saatavan palvelun lisäksi Kielibarometrissä tutkitaan kielen käyttämistä eri tilanteissa, kieli-ilmapiiiriä ja kielellisiä oikeuksia. Kielilain mukaisesti valtioneuvosto antaa vaalikausittain eduskunnalle kertomuksen kielilainsäädännön soveltamisesta ja kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Erilaisia välineitä on kehitetty sen mittaamiseksi, kuinka hyvin viranomaiset noudattavat kielilain tarkoitusta ja kuinka hyvin kielilaki toimii kansalaisten tai asiakkaiden näkökulmasta. Edellisessä vuoden 2016 kielibarometrissä kiinnitettiin erityistä huomiota heikkenevään kieli-ilmapiiiriin, ja kielilainsäädännön soveltamista koskevassa kertomuksessa vuonna 2017 todettiin, että vihapuhetta ja syrjintää on ennaltaehkäistävä. Edellisessä kertomuksessa painotettiin myös kielitaitoista henkilöstöä ja palvelujen saatavuutta kuntalaisen omalla kielellä.

Kielilainsäädännön soveltamista koskevan kertomuksen kirjoittamisen lisäksi oikeusministeriö päivittää samalla vuoden 2012 kansallista kielistrategiaa. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen hallitusohjelman yhtenä tavoitteena on kehittää uusi kansallinen kielistrategia, jonka avulla varmistetaan jokaisen oikeus saada palvelua kahdella kansallisella kielellä ja parannetaan kieli-ilmapiiiriä. Oikeusministeriö on kutsunut kansallisen kielistrategian valmistelutyöhön asiantuntijoita ja sidosryhmiä, mutta myös paljon kansalaisia (ks. <https://oikeusministerio.fi/kansalliskielistrategia>).

Kielibarometri on siis vuodesta 2004 lähtien havainnollistanut, miten palvelut toimivat vähemmistökielellä (suomi tai ruotsi) ja millaiseksi kieli-ilmapiiiri koetaan. Tämän vuoden kyselyssä keskitytään myös siihen, miten digipalvelut toimivat ruotsiksi ja suomeksi ja kuinka hyvin kansalaiset kokevat voivansa vaikuttaa päätöksiin kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa.

Kyselyn toteutti Åbo Akademin Institutet för samhällsforskning (Samforsk) yhteistyössä Kuntaliiton ja oikeusministeriön kanssa. Tiedonkeruun hoiti Feelback, joka voitti hankintamenettelyn tarjouskilpailun.

1.2 Tiedot ja aineisto

Kysely lähetettiin 16 583 henkilölle huhtikuussa 2020. Otos vaihteli kunnittain niin, että suurempien kuntien otos oli suurempi ja pienemmillä kunnilla oli pienempi otos. Taulukosta 1.1 käyvät ilmi ruotsin- ja suomenkielisen vähemmistön osuudet ja lukumäärät mukana olevissa kunnissa sekä otoksen koko. Otos tilattiin Digi- ja väestötietovirastolta seuraavien valintaperusteiden mukaisesti:

- vähintään 18 vuotta täyttänyt (ei yläikärajaa)
- Suomen kansalainen
- otoksesta jätettiin pois laitoksissa asuvat
- vain yksi henkilö taloudesta osallistui

Myrskylän, Korsnäsän ja Luodon kunnissa käytettiin kokonaisotosta. Helsingin kaupunki tilasi omalla kustannuksellaan suuremman otoksen, minkä vuoksi heidän otoksensa on 2 000 henkilöä.

Taulukko 1.1. Kuntien kielisuhteet

Kunnan numero	Kaksikieliset kunnat, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö	Ruotsinkielisten osuus (%)	Ruotsinkielisten lukumäärä	Väestö yhteensä	Otos
78	Hangö	43	3 512	8 199	350
434	Lovisa	41	5 978	14 772	350
235	Grankulla	33	3 197	9 797	350
753	Sibbo	31	6 504	21 170	350
407	Lapträsk	30	792	2 606	300
638	Borgå	29	14 572	50 380	350
231	Kaskö	29	360	1 246	200
755	Sjundeå	28	1 706	6 145	300
905	Vasa	23	15 668	67 636	350
257	Kyrkslätt	16	6 433	39 586	450
272	Karleby	13	5 997	47 681	400
504	Mörskom	9	176	1 882	97
624	Pyttis	7	369	5 140	200
49	Esbo	7	20 033	289 731	450
91	Helsingfors	6	36 665	653 835	2000
853	Åbo	6	10 618	192 962	350
444	Lojo	4	1 617	45 965	350
92	Vanda	2	5 575	233 775	350

Kunnan numero	Kaksikieliset kunnat, joissa on suomenkielinen vähemmistö	Suomenkielisten osuus (%)	Suomenkielisten lukumäärä	Väestö yhteensä	Otos
149	Ingå	44	2 350	5 386	350
445	Pargas	42	6 295	15 132	350
287	Kristinestad	41	2 682	6 486	350
598	Jakobstad	34	6 616	19 208	350
710	Raseborg	31	8 452	27 536	350
499	Korsholm	29	5 575	19 448	400
322	Kimitoön	29	1 896	6 640	350
288	Kronoby	19	1 207	6 428	300
946	Vörå	13	807	6 461	300
475	Malax	10	533	5 475	300
599	Pedersöre	8	928	11 081	300
893	Nykarleby	7	499	7 464	300
440	Larsmo	6	304	5 417	190
545	Närpes	6	519	9 479	300
280	Korsnäs	4	73	2 077	46

Kyselyyn vastasi 6 475 henkilöä, joten vastanneita oli 39 prosenttia. Kyselyn saaneista 12 047 ruotsinkielisestä henkilöstä vastasi 4 768, joten vastanneita oli 39,6 prosenttia. 4 536 suomenkielisestä henkilöstä vastasi 1 707, joten vastanneita oli 37,6 prosenttia. Suurin vastausprosentti oli ruotsinkielisellä enemmistöllä. Ruotsinkieliset vastasivat siten kyselyyn ahkerammin. Näin kävi myös Kielibarometreissä 2008 ja 2012, kun taas suomenkieliset vastasivat useammin vuonna 2016. Vastausprosentti vaihtelee melko paljon kuntien välillä, 29,7 prosentista 46,7 prosenttiin. Kuten taulukosta 1.2 käy ilmi, ahkerimmin vastattiin Maalahdessa, ja sen jälkeen tulevat Kauniainen, Turku, Kemiönsaari ja Vöyri. Matalin vastausprosentti oli Vantaalla.

Taulukko 1.2. Otos ja vastausprosentti kunnittain

Kunta	Äidinkieli	Otos 2020	Vastausten lukumäärä	Vastausprosentti
Espoo	ruotsi	450	171	38,0
Hanko	ruotsi	350	140	40,0
Helsinki	ruotsi	2 000	754	37,7
Kaskinen	ruotsi	200	69	34,5
Kauniainen	ruotsi	350	160	45,7
Kirkkonummi	ruotsi	450	174	38,7
Kokkola	ruotsi	400	151	37,8
Lapinjärvi	ruotsi	300	102	34,0
Lohja	ruotsi	350	134	38,3
Loviisa	ruotsi	350	145	41,4
Myrskylä	ruotsi	97	33	34,0
Porvoo	ruotsi	350	145	41,4
Pyhtää	ruotsi	200	75	37,5
Sipoo	ruotsi	350	152	43,4
Siuntio	ruotsi	300	106	35,3
Turku	ruotsi	350	155	44,3
Vaasa	ruotsi	350	141	40,3
Vantaa	ruotsi	350	104	29,7
Ruotsinkielisiä yhteensä (vähemmistö)		7 547	2 911	38,6 %
Inkoo	ruotsi	350	147	42,0
Kemiönsaari	ruotsi	350	155	44,3
Korsnäs	ruotsi	100	35	35,0
Kristiinankaupunki	ruotsi	350	140	40,0
Kruunupyy	ruotsi	300	122	40,7
Luoto	ruotsi	200	72	36,0
Maalhti	ruotsi	300	140	46,7
Mustasaari	ruotsi	400	172	43,0

Kunta	Äidinkieli	Otos 2020	Vastausten lukumäärä	Vastausprosentti
Närpiö	ruotsi	300	126	42,0
Parainen	ruotsi	300	131	43,7
Pedersöre	ruotsi	300	119	39,7
Pietarsaari	ruotsi	300	118	39,3
Raasepori	ruotsi	350	142	40,6
Uusikaarlepyy	ruotsi	300	120	40,0
Vöyri	ruotsi	300	118	39,3
Ruotsinkielisiä yhteensä (enemmistö)		4 500	1 857	41,3 %
Kaikki ruotsinkieliset yhteensä		12 047	4 768	39,6 %
Inkoo	suomi	350	131	37,4
Kemiönsaari	suomi	350	144	41,1
Korsnäs	suomi	46	17	37,0
Kristiinankaupunki	suomi	350	118	33,7
Kruunupyy	suomi	300	116	38,7
Luoto	suomi	190	78	41,1
Maalathi	suomi	300	112	37,3
Mustasaari	suomi	400	134	33,5
Närpiö	suomi	300	107	35,7
Parainen	suomi	350	133	38,0
Pedersöre	suomi	300	114	38,0
Pietarsaari	suomi	350	125	35,7
Raasepori	suomi	350	128	36,6
Uusikaarlepyy	suomi	300	118	39,3
Vöyri	suomi	300	132	44,0
Kaikki suomenkieliset yhteensä		4 536	1 707	37,6 %
KAIKKI YHTEENSÄ		16 583	6 475	39 %

Kyselyyn oli mahdollista vastata myös netin kautta, ja 20,4 prosenttia eli 1 320 henkilöä hyödynsi tätä mahdollisuutta. Nettivastaajien osuus on kasvanut vuodesta 2016. Silloin netin kautta vastasi 12,7 prosenttia. Alla olevasta taulukosta näkyy, miten laajasti eri ikäryhmät ovat vastanneet netissä ja paperikyselyyn. Kaikista ikäryhmistä suurin osa vastasi paperikyselyyn, mutta 18–29-vuotiaista vastaajista lähes puolet (48 %) vastasi netin kautta. Vanhimasta yli 70-vuotiaiden ikäryhmästä vain 8 prosenttia vastasi netin kautta. Ruotsinkielisistä 21 prosenttia ja suomenkielisistä 18,6 prosenttia vastasi netin kautta. Miehet vastasivat hieman todennäköisemmin netin kautta kuin naiset (21,9 % ja 19,1 %).

Taulukko 1.3. Paperi- ja nettikyselyyn vastanneiden osuus

Ikäryhmä	Paperikysely (%)	Nettikysely (%)
18–29	52	48
30–39	62	38
40–49	68	32
50–59	76	24
60–69	83	17
70+	92	8

Tiedot kerättiin aikana, jolloin suuri osa yhteiskunnasta oli suljettu koronapandemian vuoksi. On vaikea arvioida, kuinka paljon tämä vaikutti vastausprosenttiin, mutta se on saattanut vähentää vastaajien määrää hieman siihen verrattuna, kuinka paljon vastaajia olisi ollut normaalioloissa. Monet kokivat voimakasta epävarmuutta ja huolta, ja jotkut ihmiset ottivat yhteyttä ilmoittaakseen, että he eivät pystyneet tuomaan kirjettä postilaatikkoon karanteeninomaisen tilanteen vuoksi. Kaikilla ei ollut mahdollisuutta vastata netissä paperikyselyn sijaan, koska heillä ei ollut teknisiä laitteita ja/tai osaamista ja halukkuutta siihen.

Kysely sisälsi 35 kysymystä omasta kielitilanteesta, ruotsin/suomen kielen käytöstä, kielellisistä oikeuksista, kunnan ja valtion palveluiden sekä digipalveluiden saatavuudesta omalla kielellä, mahdollisuuksista vaikuttaa kielellisiin oikeuksiin ja kieli-ilmapiiriin liittyviin päätöksiin.

Tämä raportti on pääosin kuvaileva, ja siinä tarkastellaan vastausten jakautumista eri ryhmissä, eri alueilla ja eri kunnissa. Painopiste on kolmen eri kieliryhmän välisissä vertailuissa: ruotsinkielisen vähemmistön/enemmistön ja suomenkielisen vähemmistön sekä alueiden ja kuntien välillä sekä eri aikoina. Taulukoiden ja kaavioiden grafiikan on tehnyt suurelta osin Grafik KRUT Collective, krut.fi.

Siltä varalta, että vastausprosentti olisi ollut alle 35, keräsimme varmuuden vuoksi tietoja myös suomenruotsalaisen kansalaispaneelin Barometernin kautta. Tässä nettipaneelissa on mukana yli 4 700 Suomessa asuvaa ruotsinkielistä (Ahvenanmaa mukaan lukien). Heistä 1 624 vastaajaa asuu kaksikielisissä kunnissa, joiden enemmistökieli on ruotsi ja 2 455 vastaajaa kaksikielisissä kunnissa, joiden vähemmistökieli on ruotsi. Lähetimme kyselyn yhteensä 3 854 henkilölle.

Kyselyyn vastasi heistä 2 512, joten vastausprosentti oli 65,2. Koska saimme postikyselyn kautta riittävästi vastauksia, emme käytä tässä raportissa kansalaispaneelin kautta kerättyjä tietoja, koska silloin ruotsinkielisten otos olisi suhteettoman suuri suomenkielisiin verrattuna. Jatkossa analysoidaan siis vain niitä 6 475 vastausta, jotka saimme postitse lähetetyn kyselyn kautta.

Suomenkielisiä koskevien analyysien virhemarginaali on +/- 0,93 ja ruotsinkielisiä koskevien analyysien +/- 0,40.

1.3 Vastaajien tausta

Taulukosta 1.4 käy ilmi, kuinka hyvin vastaajat edustavat väestöä. Kun tarkastellaan kaikkia vastaajia yhdessä, heistä 45 prosenttia oli miehiä ja 55 prosenttia naisia. Vastaajien lukumäärä on sulkeissa. Syy siihen, miksi ruotsinkielisiä vastaajia on niin paljon enemmän, on se, että tänä vuonna mukana oli ruotsinkielisiä kunnista, joiden enemmistökieli tai vähemmistökieli on ruotsi.

Suomenkielisistä suuri enemmistö vastaajista oli naisia, mutta myös ruotsinkielisistä vastaajista suurin osa oli naisia. Kun vertaamme vastaajia koko väestöön, huomaamme naisten olevan yliedustettuja ja miesten olevan aliedustettuja. Tämä on valitettavasti kyselytutkimuksissa yleistä.

Taulukko 1.4. Kielibarometrin otos kokonaisväestöön verrattuna

	Suomenkieliset Kielibarometri	Ruotsinkieliset Kielibarometri	Suomenkieliset Tilastokeskus	Ruotsinkieliset Tilastokeskus
Sukupuoli¹⁾				
Miehet	40,9 (699)	46,5 (2 217)	48,7	50,2
Naiset	59,1 (1 008)	53,5 (2 551)	51,3	48,8
Ikä¹⁾				
18–24	3,3 (57)	5,2 (246)	9,5	9,8
25–29	2,3 (39)	3,7 (175)	7,6	7,4
30–34	3,2 (54)	4,2 (201)	7,2	6,9
35–39	3,7 (63)	4,0 (190)	7,6	6,8
40–44	4,7 (81)	4,4 (210)	7,5	6,9
45–49	6,2 (106)	5,1 (243)	6,8	6,9
50–54	6,8 (116)	6,2 (297)	7,9	7,7
55–59	8,7 (148)	7,8 (370)	8,5	7,5
60–64	13,4 (228)	9,3 (445)	8,4	7,6
65–69	15,0 (256)	12,2 (580)	8,4	8,0
70–74	15,7 (268)	14,3 (684)	8,3	9,1
75–79	9,3 (158)	10,8 (514)	4,9	6,1
80+	7,8 (133)	12,9 (613)	7,4	9,3
Koulutus²⁾				
Peruskoulu	23,4 (357)	19,1 (834)	24,9	25,8
Toinen aste	49,8 (758)	41,2 (1 799)	38,5	34,2
Korkeakoulu	26,8 (408)	39,7 (1 737)	19,8	23,5

Kommentti: Vastaajien kokonaismäärä kieliryhmässä näkyy sulkeissa. 1) Tilastokeskuksen mukaan: http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/statfin_vaerak_pxt_11s2.px/
2) Tilastokeskuksen osalta luvut ovat opetusministeriöltä ja tähän sisältyvät 15 vuotta täyttäneet http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/statfin_vaerak_pxt_11rl.px/

Olemme painottaneet tutkimusaineiston vuosien 2020 ja 2016 kieliryhmien välisissä analyyseissa sukupuolen, iän, koulutuksen ja kotikunnan osalta varmistaaksemme, että tulos edustaa väestöä. Olemme käyttäneet tähän SPSS-ohjelman raked weight -toimintoa. Alue- ja kuntatason analyyseissa tietoja ei painoteta, koska alueet ja kunnat ovat niin erilaisia

ruotsin- ja suomenkielisten osuuden suhteen. Tämä tekisi painottamisesta hyvin monimutkaista. On kuitenkin hyvä tiedostaa, että joissakin kunnissa vastaajien määrä on hyvin pieni, eikä kunnan tuloksia pidä siksi yleistää liikaa. Liitteen sisältämiä kuntakohtaisia analyysejä tulisi pitää vain suuntaa antavina, eivätkä ne välttämättä kuvasta kuntien todellista tilannetta. Analyysit on tehty SPSS 25 -ohjelmalla.

Raportissa käytetään aluemuuttujina Pohjanmaata, Turunmaata ja Uuttamaata. Tämä aluejako ei vastaa Tilastokeskuksen aluejakoa. Alueisiin kuuluvat seuraavat kunnat:

- Pohjanmaa: Kaskinen, Kokkola, Vaasa, Korsnäs, Kristiinankaupunki, Kruunupyö, Luoto, Maalahti, Mustasaari, Närpiö, Pedersöre, Pietarsaari, Uusikaarlepyy, Vöyri.
- Turunmaa: Turku, Kemiönsaari, Parainen.
- Uusimaa: Espoo, Hanko, Helsinki, Kauniainen, Kirkkonummi, Lapinjärvi, Lohja, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pyhtää, Sipoo, Siuntio, Vantaa, Inkoo, Raasepori.

Taulukossa 1.5 verrataan ruotsinkielisiä vastaajia suomenkielisiin vastaajiin. Ruotsinkielisissä on hieman enemmän maatalousyrittäjiä, ammatinharjoittajia, johtavassa asemassa toisen palveluksessa olevia ja opiskelijoita. Suomenkielisissä on enemmän ylemmän ja alemman tason virkamiehiä, työntekijöitä, eläkeläisiä ja työttömiä. Eläkeläisten ryhmä on molemmissa kieliryhmissä suurin.

Taulukko 1.5. Vastaajat kielen ja ammattiryhmän mukaan

	Ruotsinkieliset vastaajat	Suomenkieliset vastaajat
Maatalousyrittäjä, maanviljelijä	3,4	1,7
Yrittäjä, työnantaja, ammatinharjoittaja	7,7	6,3
Johtavassa asemassa toisen palveluksessa	4,5	2,5
Ylempi virkamies	5,5	7,6
Alempi virkamies	6,4	6,7
Työntekijä	19,4	23,1
Eläkeläinen	44,2	45,6
Koululainen, opiskelija	4,7	1,9
Kotiäiti tai -isä	0,7	0,6
Työtön	1,6	2,6
Muu	2	1,3

Taulukossa 1.6 verrataan kieli-identiteettiä ja kielitaitoa kieliryhmien välillä. Ruotsinkielisistä suurempi osa (56,9 %) kokee itsensä kaksikieliseksi. On kuitenkin huomattava, että kieli-identiteetin suhteen alueelliset erot ovat suuria. Pohjanmaalla 63 prosenttia kertoo olevansa yksikielisiä ruotsinkielisiä, kun taas suurin osa Turunmaan (52 %) ja Uudenmaan (71 %) ruotsinkielisistä ilmoittaa olevansa kaksikielisiä. Uusimaa ja Turunmaa ovat siis paljon kaksikielisempiä kuin Pohjanmaa. Suomenkielisten osalta tilanne on päinvastainen. Pohjanmaalla 52 prosenttia suomenkielististä ilmoittaa olevansa kaksikielisiä. Turunmaalla 59 prosenttia ilmoittaa olevansa yksikielisiä suomenkielisiä ja Uudellamaalla 74 prosenttia.

Ruotsinkielisistä 56 prosenttia kertoo osaavansa suomen kieltä täydellisesti tai lähes täydellisesti. Suomenkielististä 36 prosenttia kertoo osaavansa ruotsia täydellisesti tai lähes täydellisesti. Ruotsinkielisistä 13 prosenttia osaa suomea heikosti tai ei lainkaan. Suomenkielististä 27 prosenttia kertoo osaavansa ruotsia heikosti tai ei lainkaan. Yhteensä lähes 87 prosenttia ruotsinkielisistä ilmoittaa osaavansa suomea vähintään tyydyttävästi. Suomenkielististä vajaat 73 prosenttia kertoo osaavansa ruotsia vähintään tyydyttävästi.

Taulukko 1.6. Kielitaito ja kieli-identiteetti kielittäin

	Ruotsinkieliset vastaajat	Suomenkieliset vastaajat
Kieli-identiteetti		
Kaksikielisiä	57	47
Yksikielisiä ruotsinkielisiä	43	
Yksikielisiä suomenkielisiä		53
Kielitaito	suomi	ruotsi
Täydellinen/lähes täydellinen kielitaito	56	36
Tyydyttävä	31	37
Heikko/olematon	13	27

Taulukko 1.7. Kieli-identiteetti kielittäin ja alueittain

	Ruotsinkieliset			Suomenkieliset		
	Pohjan- maa	Turun- maa	Uusimaa	Pohjan- maa	Turun- maa	Uusimaa
Kaksikielisiä	37	52	71	52	41	26
Yksikielisiä ruotsinkielisiä	63	47	29			
Yksikielisiä suomenkielisiä		1		48	59	74

Kysyimme myös, kuuluuko heidän kotitalouteensa alaikäisiä ja minkä kielisessä päivähoitossa ja koulussa nämä ovat käyneet. Ruotsinkielisistä lapsista 81,5 prosenttia on käynyt ruotsinkielisessä päivähoitossa. Suomenkielisistä lapsista 30,5 prosenttia on käynyt suomenkielisessä päivähoitossa, mutta 48,4 prosenttia on saanut ruotsinkielistä päivähoitoa. Tähän vaikuttaa todennäköisesti päivähoitopaikkojen tarjonta toisella kotimaisella kielellä.

Sama kaava toistuu koulun kielessä. Ruotsinkielisistä 90,9 prosenttia on käynyt ruotsinkielistä koulua. Myös suurin osa suomenkielisten vastaajien lapsista (55,6 %) on käynyt ruotsinkielistä koulua. Tässä raportissa ei käsitellä tätä sen enempää, koska on muitakin tutkimuksia, joissa kartoitetaan ruotsin- ja suomenkielisten päivähoitopalveluiden tarjontaa ja kysyntää sekä lasten koulukielen valintaa. Ruotsinkielisiin vastaajiin kuuluu sekä paikallisena enemmistönä että vähemmistönä eläviä, mikä näkyy varmasti myös luvuissa. Kunnassa, jonka enemmistökielenä on ruotsi, ruotsinkielinen koulu on luultavasti todennäköisempi valinta. Tietoaineistomme ei myöskään anna vastausta siihen, kuinka moni kotitalous on kaksikielinen niin, että puoliset edustavat eri kieliryhmiä. On olemassa muita tutkimuksia, joissa paneudutaan tähän.

Taulukko 1.8. Vastaajien lapset ja näiden päivähoidon/koulun kieli

	Ruotsinkieliset vastaajat	Suomenkieliset vastaajat
Taloudet, joissa on alaikäisiä	18,4 % (n=866)	17,2 % (n=284)
Ruotsinkielinen päivähoito	81,5	48,4
Suomenkielinen päivähoito	7,7	30,5
Kaksikielinen päivähoito	5,5	12,3
Ruotsin- ja suomenkielinen päivähoito	3,8	7,5
Muunkielinen päivähoito	1,5	1,3
Ruotsinkielinen koulu	90,9	55,6
Suomenkielinen koulu	6,5	40,6
Ruotsin- ja suomenkieliset koulut	1,7	3,3
Muunkielinen koulu	0,9	0,5

Tässä raportissa on kahdeksan lukua. Seuraavassa luvussa analysoidaan kieli-ilmapiriä eri näkökulmista. Kolmannessa luvussa tarkastellaan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden saatavuutta omalla kielellä. Neljäs luku kertoo muiden kunnan palveluiden kielitilanteesta. Luvussa viisi analysoidaan valtion palveluiden kielitilannetta ja luku kuusi keskittyy digipalveluihin. Luvussa seitsemän analysoidaan kielten käyttöä ja sitä, pyydetäänkö palvelua omalla kielellä. Luvussa kahdeksan käsitellään kielellisten oikeuksien tuntemista ja yhdeksännessä luvussa mahdollisuuksia osallistua kielellisiä oikeuksia koskeviin päätöksiin. Raportin lopussa on pohdintaa tuloksista.

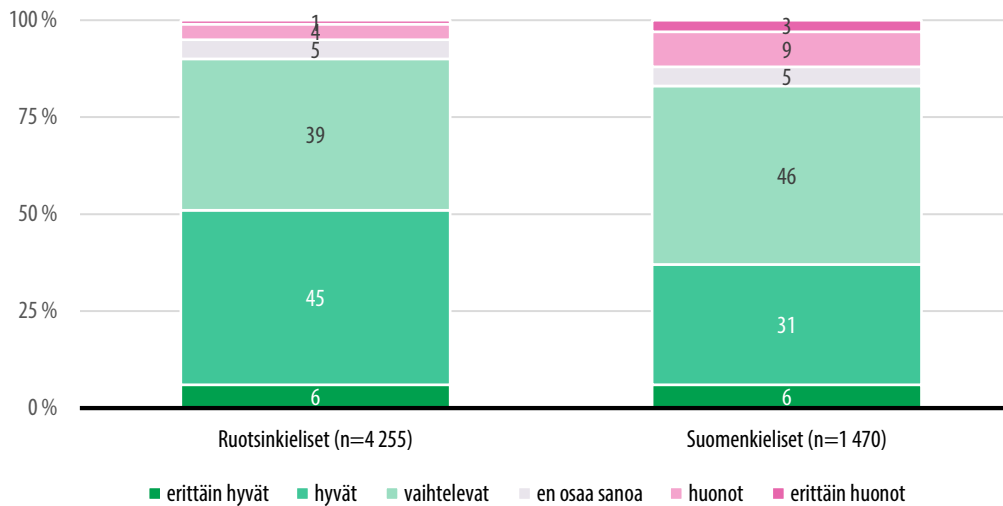
2 Kieli-ilmapiiri

Tässä luvussa pohditaan ruotsin- ja suomenkielisten välisiä suhteita. Onko ruotsin- ja suomenkielisissä eroja siinä, miten he kokevat kieliryhmien väliset suhteet? Miten ruotsin- ja suomenkieliset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen Suomessa, lähiympäristössä, tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa sekä valtakunnanpolitiikassa ja paikallispolitiikassa? Miten kieli-ilmapiiri on muuttunut vuodesta 2016? Onko siinä alueellisia eroja? Kieli-ilmapiiriä koskevat kuntakohtaiset tulokset ovat liitteessä ja osoitteessa www.kommuntorget.fi.

2.1 Kotikunnan ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet

Tarkastelemme aluksi, millaisiksi ruotsin- ja suomenkieliset kokevat kotikuntansa kieliryhmien väliset suhteet. Ruotsinkielisten ryhmään kuuluu kotikunnassaan vähemmistönä olevia ja kotikunnassaan enemmistönä olevia ruotsinkielisiä. Suomenkieliseen ryhmään kuuluu kotikunnassaan vähemmistönä olevia suomenkielisiä. Kaaviosta 2.1 käy ilmi, että ruotsinkieliset ovat tyytyväisempiä kieliryhmien välisiin suhteisiin kuin suomenkieliset. Ruotsinkielisistä 51 prosenttia on sitä mieltä, että suhteet ovat hyvät tai erittäin hyvät, kun vastaava osuus suomenkielisistä on 37 prosenttia. Suomenkielisistä suurempi osuus (46 %) kuin ruotsinkielisistä (39 %) pitää suhteita vaihtelevina. Vain pieni osa pitää suhteita huonoina – ruotsinkielisistä 5 prosenttia ja suomenkielisistä 12 prosenttia.

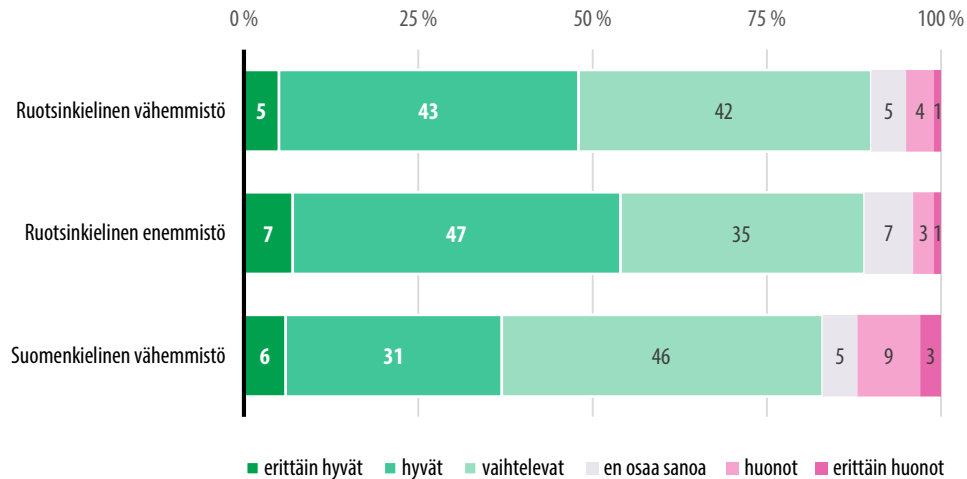
Kaavio 2.1. Ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet kotikunnassa vuonna 2020 ruotsinkielisten ja suomenkielisten mielestä



Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten kuvailisit suomen- ja ruotsinkielisten kuntalaisten välisiä suhteita kunnassasi?" Erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Mielenkiintoisempi vertailu saadaan, jos tarkastelemme enemmistönä ja vähemmistönä eläviä ruotsinkielisiä erikseen ja vertaamme heitä vähemmistön suomenkielisiin. Kuten kaaviosta 2.2 käy ilmi, enemmistö (54 %) ruotsinkielisistä, jotka ovat enemmistönä, pitää kuntansa kieliryhmien välisiä suhteita hyvinä. Näiden ruotsinkielisten kanssa samassa kunnassa asuva suomenkielinen vähemmistö kokee suhteet huonommiksi. Heistä 37 prosentin mielestä suhteet ovat hyvät tai erittäin hyvät. Lähes puolet (48 %) vähemmistönä olevista ruotsinkielisistä pitää suhteita hyvinä. Osuus on suurempi kuin suomenkielisellä vähemmistöllä, mutta pienempi kuin ruotsinkielisellä enemmistöllä. *Suomenkielinen vähemmistö siis kokee kotikuntansa kieli-ilmapäiriin hieman huonommaksi.* Suuri osa kaikista kolmesta ryhmästä pitää suhteita vaihtelevina, ja vain pieni osa pitää suhteita huonoina tai erittäin huonoina. On tietenkin vaikea tulkita yksiselitteisesti, mitä vaihteleva tarkoittaa. Se voi tarkoittaa, että suhteita pidetään pääasiassa hyvinä, mutta joissakin tilanteissa huonoina. Se voi tarkoittaa myös päinvastaista eli sitä, että suhteet koetaan pääosin huonoina mutta joskus hyvinä.

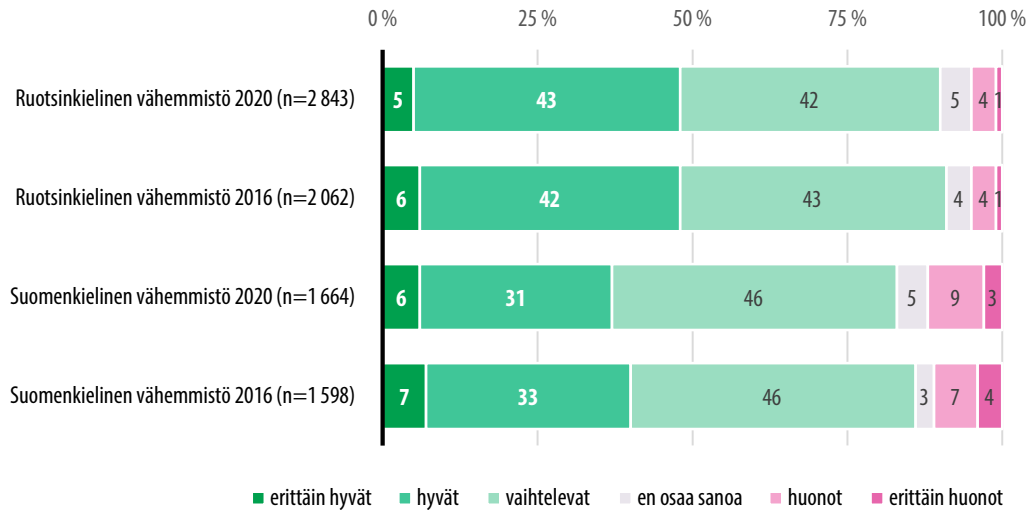
Kaavio 2.2. Ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet kotikunnassa vuonna 2020 suomenkielisen vähemmistön ja ruotsinkielisten vähemmistön ja enemmistön mielestä



Kommentti: Erot tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

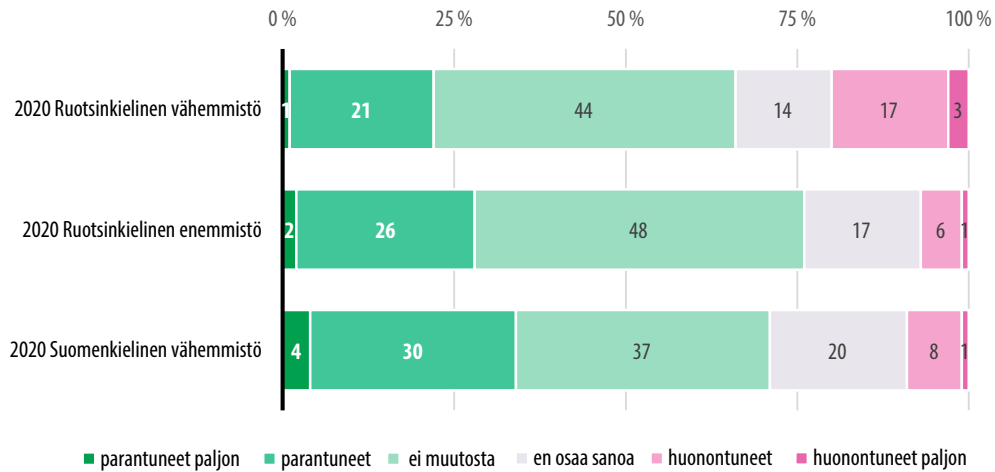
Vuoden 2016 Kielibarometrissa eniten huomiota herätti kieli-ilmapiiiri, koska se oli muuttunut merkittävästi kielteisemmäksi aiempiin kyselyihin verrattuna. Jos vertaamme nyt vuoteen 2016, voimme todeta, ettei kieli-ilmapiiiri ole huonontunut neljän viime vuoden aikana. Se ei ole myöskään parantunut, mutta kun otetaan huomioon nyky-yhteiskunnan haastava ilmapiiiri, tulosta voidaan pitää hyvänä. Parantamisen varaa on aina, ja vuodesta 2016 lähtien kieli-ilmapiiirin hyväksi tehdyt toimet näyttävät ainakin estäneen kieli-ilmapiiirin huonontumisen entisestään. Vuonna 2019 virkaan astunut Sanna Marinin hallitus suhtautuu Suomessa paljon myönteisemmin ruotsiin ja kaksikielisyyteen, mikä näkyy todennäköisesti myös siinä, ettei kieli-ilmapiiirin koeta huonontuneen vuonna 2020. Vaikka on ilahduttavaa, ettei kieli-ilmapiiiri ole muuttunut huonommaksi ajanjaksolla 2016–2020, se ei ole myöskään muuttunut paremmaksi. Kotikunnan kieliryhmien välisiä suhteita kuvaavat luvut ovat hyvin samanlaisia vuosina 2016 ja 2020.

Kaavio 2.3. Kieliryhmien väliset suhteet vuosina 2016 ja 2020, vertailu



Kommentti: Ryhmien väliset erot vuosina 2016–2020 ovat tilastollisesti merkitseviä *** p<.001 (Pearsonin chi2-testi).

Kysyimme myös, miten kunnan asukkaat itse kokevat kieli-ilmapiiirin muuttuneen. Kysymys kuului: "Miten suomen- ja ruotsinkielisten väliset suhteet ovat muuttuneet kunnassasi viime vuosien aikana?". Kuten kaaviosta 2.4 käy ilmi, suurempi osa suomenkielisistä (34 %) kuin ruotsinkielisistä (22 %) kokee ruotsin- ja suomenkielisten välisten suhteiden parantuneen kotikunnassaan. Tässäkin enemmistönä elävät ruotsinkieliset ovat tyytyväisempiä kuin vähemmistönä elävät ruotsinkieliset. *Ruotsinkielinen vähemmistö on ryhmä, joka kokee suhteiden huonontuneen eniten.* Viidennes heistä on sitä mieltä, että kieliryhmien väliset suhteet ovat muuttuneet huonommiksi.

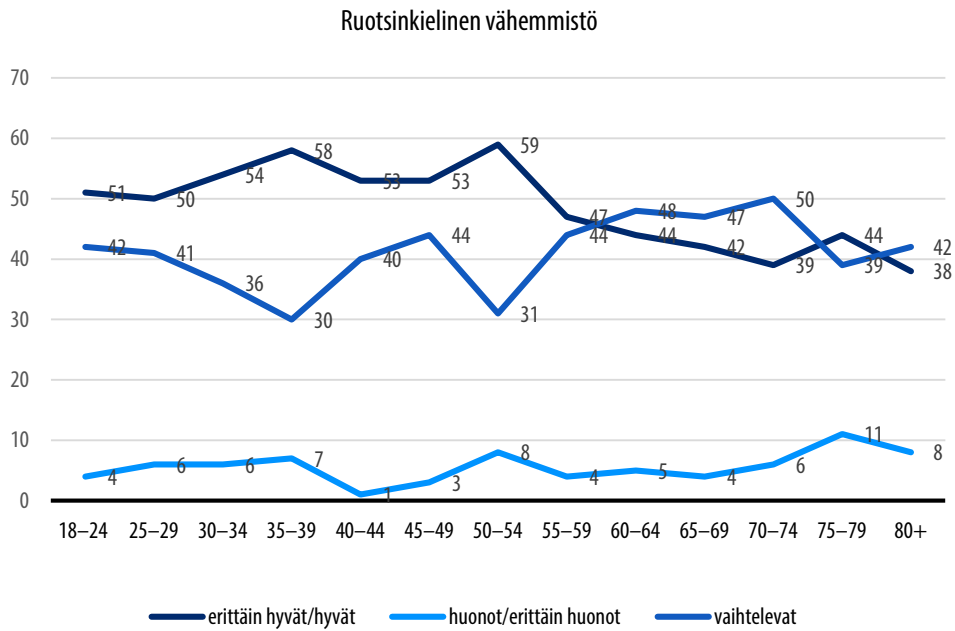
Kaavio 2.4. Koettu kieliryhmien välisten suhteiden muutos

Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten suomen- ja ruotsinkielisten väliset suhteet ovat muuttuneet kunnassasi viime vuosien aikana?". Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

2.1.1 Ikäryhmien väliset erot

Millaisiksi eri-ikäiset ihmiset kokevat kotikuntansa kieliryhmien väliset suhteet? Ruotsinkielisen vähemmistön osalta 35–54-vuotiailla on myönteisin käsitys suhteista. Heistä 58 prosenttia pitää suhteita hyvinä ja 7 prosenttia kuvaa niitä huonoiksi. Myös 50–54-vuotiaat ovat muita tyytyväisempiä suhteisiin. Heistä 59 prosentin mielestä suhteet ovat hyvät ja 8 prosentin mielestä huonot. Vanhimmat ikäluokat ovat tyytymättömiä suhteisiin. 80-vuotiaiden ja sitä vanhempien keskuudessa vain 38 prosenttia pitää suhteita hyvinä ja 8 prosenttia pitää niitä huonoina. Eniten (11 %) suhteita huonoina pitäviä on 75–59-vuotiaiden ikäryhmässä. Useampi kuin joka toinen 18–54-vuotias pitää suhteita hyvinä, mutta heidän osuutensa laskee yli 55-vuotiaiden kohdalla.

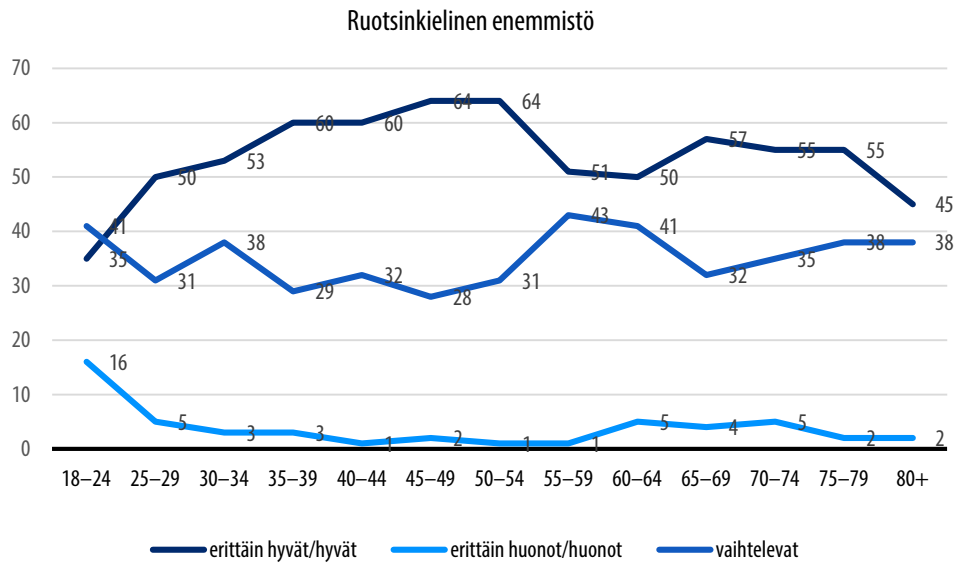
Kaavio 2.5. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet iän mukaan (ruotsinkielinen vähemmistö)



Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** p<.001 (Pearson chi2-testi).

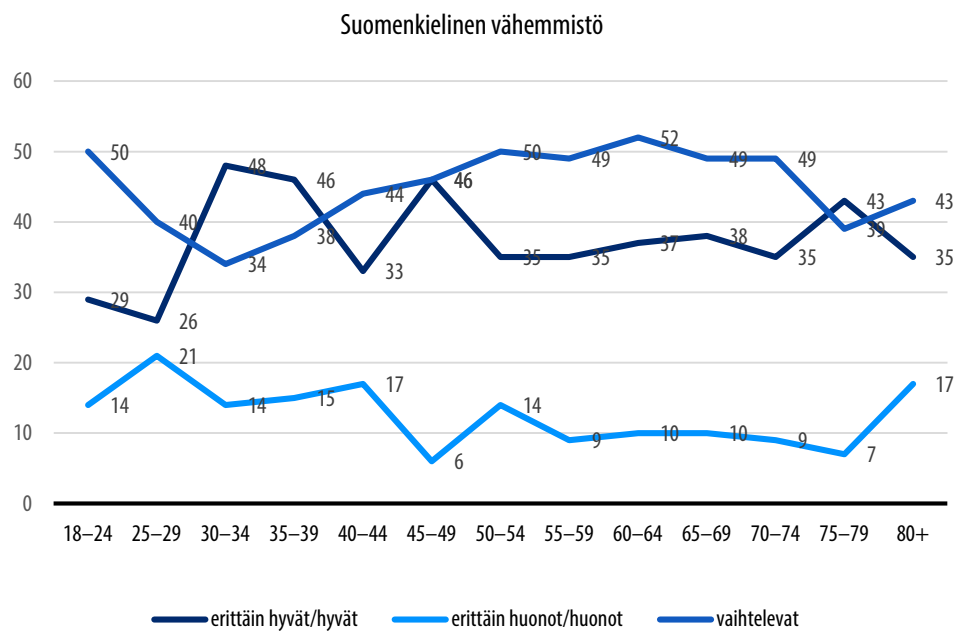
Myös ruotsinkielisessä enemmistössä tyytyväisimpiä suhteisiin ovat 35–54-vuotiaat. Heistä 60 prosentin mielestä suhteet ovat hyvät. Tyytymättömiä ovat nuorimmat (35 %) ja vanhimmat (45 %). 18–24-vuotiaista 16 %:n mielestä suhteet ovat huonot.

Kaavio 2.6. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet iän mukaan (ruotsinkielinen enemmistö)



Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** p<.001 (Pearson chi2-testi).

Kaavio 2.7. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet iän mukaan (suomenkielinen vähemmistö)



Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** p<.001 (Pearson chi2-testi).

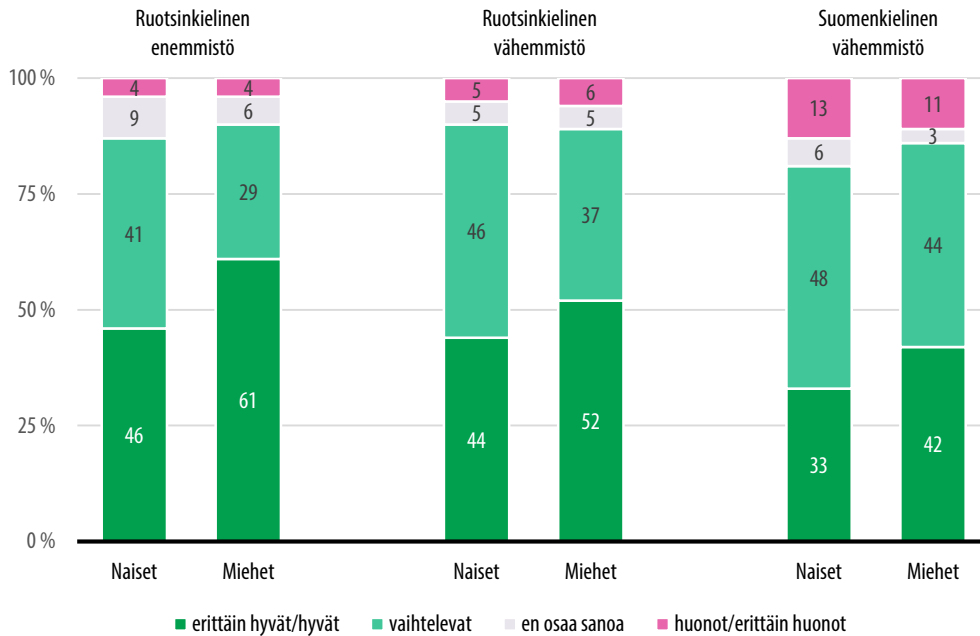
Kuten kaaviosta 2.7 käy ilmi, suomenkielisessä vähemmistössäkin tyytymättömiä ovat nuorimmat (18–29-vuotiaat) ja vanhimmat (80+). Nuorimmista alle 30 prosenttia on tyytyväisiä suhteisiin. Vanhimmissa 35 %:n mielestä suhteet ovat hyvät. Myös 40–44-vuotiaat ovat muita tyytymättömiä suhteisiin. Heistä 33 prosenttia luonnehtii suhteita hyväksi. 25–29-vuotiaiden ikäryhmästä viidennes pitää suhteita huonoina. Tyytyväisimpiä ovat 30–39-vuotiaat ja 45–49-vuotiaat.

Mistä johtuu, että nuorimmilla ja vanhimmissa on suhteista kielteisempi käsitys? Vaikuttavana tekijänä voi olla se, että nuorimmat liikkuvat enemmän paikoissa, missä esiintyy ennakoluuloja ja häirintää, esim. julkisessa liikenteessä, kaupungilla, baareissa ja kahviloissa sekä sosiaalisessa mediassa. Etenkin kunnissa, joiden enemmistökieli on ruotsi, suuri osa sekä ruotsinkielisistä että suomenkielisistä nuorista kokee suhteet jännitteisiksi. Vanhimmissa on vertailupohjaa pidemmältä ajalta ja he ovat voineet nähdä, miten yhteiskunnan keskusteluilmapiiri on yleisesti koventunut. Vaikuttavana tekijänä voi olla myös vaikeus saada palvelua omalla kielellä.

2.1.2 Sukupuolten väliset erot

Vertailtaessa sitä, miten naiset ja miehet luonnehtivat suhteita, nähdään miesten olevan merkittävästi naisia tyytyväisempiä suhteisiin. Näin on kaikissa kolmessa ryhmässä. Sukupuolten välinen ero on suurin ruotsinkielisellä enemmistöllä. Heidän kohdallaan 61 prosenttia miehistä mutta vain 46 prosenttia naisista pitää suhteita hyvinä. Ruotsinkielisessä vähemmistössä 52 prosenttia miehistä ja 44 prosenttia naisista pitää suhteita hyvinä. Suomenkielisten ryhmässä 42 prosenttia miehistä ja 33 prosenttia naisista on tyytyväisiä suhteisiin. Suomenkieliset naiset ovat tyytymättömiä – 13 prosentin mielestä kieliryhmien väliset suhteet ovat huonot.

Kaavio 2.8. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet sukupuolen mukaan



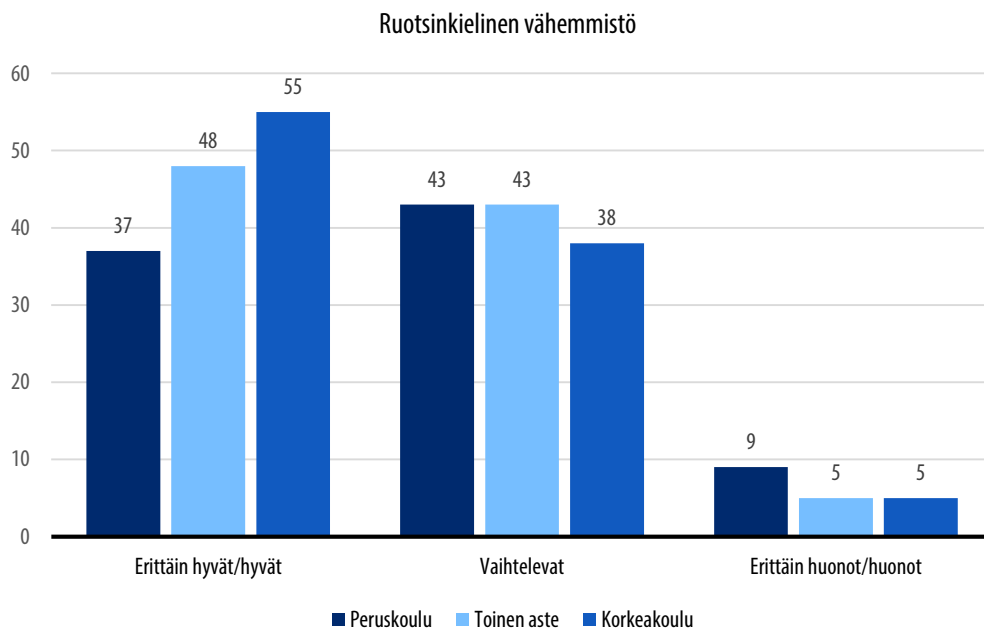
Kommentti: Sukupuolten väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä. Ruotsinkielinen enemmistö ja suomenkielinen vähemmistö: *** $p < .001$, ruotsinkielinen vähemmistö: ** $p < .01$ (Pearsonin χ^2 -testi).

2.1.3 Koulutustasojen väliset erot

Onko koulutustasojen välillä eroa siinä, millaisiksi suhteet koetaan? Ruotsinkielisillä kaava on sama riippumatta siitä, ovatko ruotsinkieliset kunnassaan enemmistönä vai vähemmistönä. Mitä korkeampi koulutus, sitä tyytyväisempiä suhteisiin ollaan. Eroja voi osittain selittää itse koulutus, koska korkeampi koulutus voi lisätä tietoa maan kielisuhteista ja siten ymmärrystä muita kieliryhmiä kohtaan. Luultavampaa kuitenkin on, että koulutus toimii muiden tekijöiden välittäjänä. Korkeampi koulutus korreloi esimerkiksi korkeamman sosio-ekonomisen aseman kanssa, mikä merkitsee parempaa palkkaa, parempaa yhteiskunnallista asemaa ja sitä, että on varaa asua alueilla, joilla on parempi maine. Asuinpaikkakunta

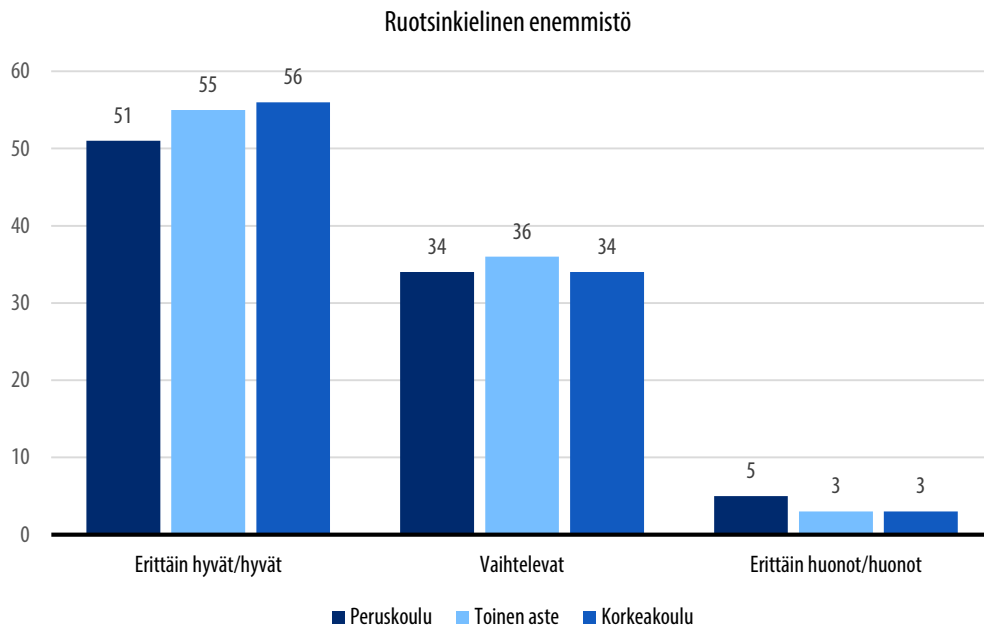
vaikuttaa luultavasti myös, ja tutkimukset viittaavat ihmisten asettuvan asumaan alueille, joilla asuu muita samassa sosioekonomisessa asemassa olevia. Kieliryhmien välisten suhteiden pitäisi siten toimia paremmin alueilla, joiden sosioekonominen asema on parempi.

Kaavio 2.9. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet koulutuksen mukaan (ruotsinkielinen vähemmistö)



Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

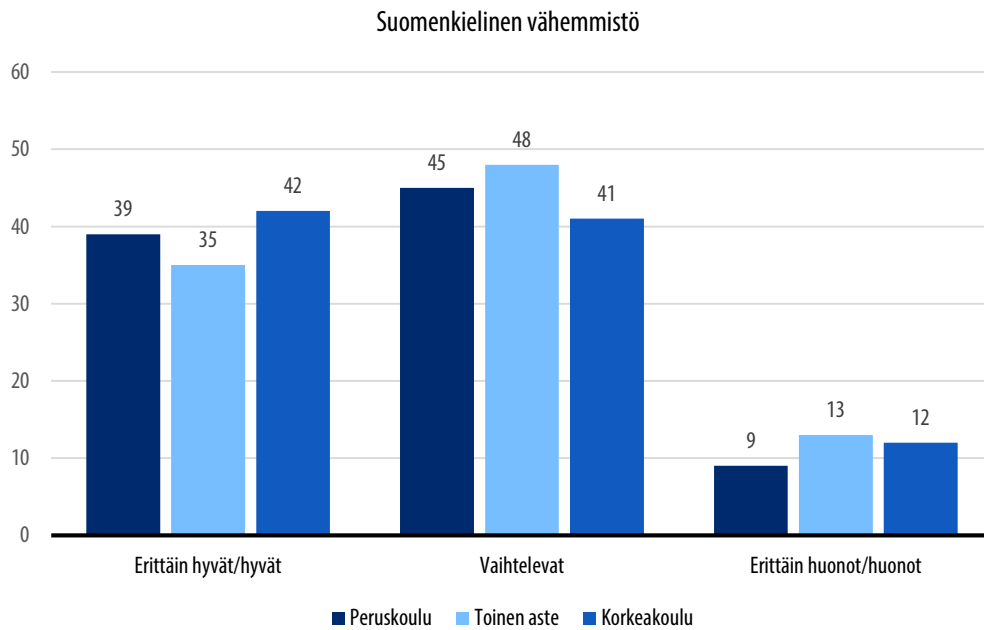
Kaavio 2.10. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet koulutuksen mukaan (ruotsinkielinen enemmistö)



Kommentti: erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

Suomenkielisillä vastaajilla koulutuksella ei ole samaa vaikutusta. Vaikka korkeakoulutetut ovatkin tyytyväisimpiä suhteisiin, melkein yhtä osuus heistä pitää suhteita vaihtelevina. Useimmat peruskoulun ja toisen asteen koulutuksen käyneistä luonnehtivat suhteita vaihteleviksi. Toisen asteen koulutuksen käyneet vaikuttavat tyytymättömimmiltä suhteisiin.

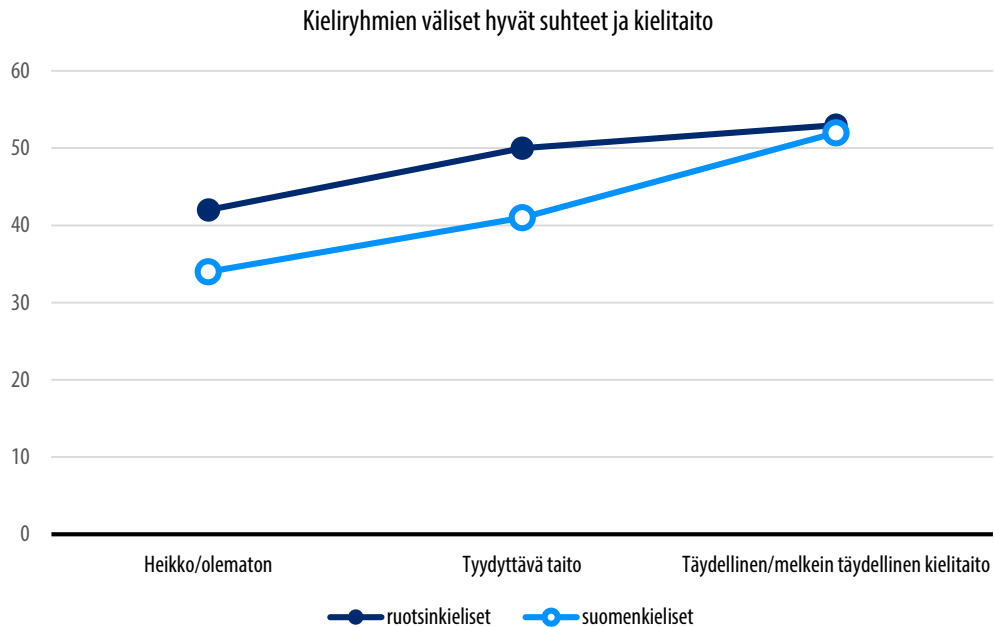
Kaavio 2.11. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet koulutuksen mukaan (suomenkielinen vähemmistö)



Kommentti: Erot ovat tilastollisesti merkitseviä * $p < .05$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Miten kielitaito vaikuttaa suhteisiin? Kaaviossa 2.12 ovat mukana vain ne, jotka kokevat kotikuntansa kieliryhmien väliset suhteet hyväksi tai erittäin hyväksi. Suurempi osa niistä, jotka osaavat toista kotimaista kieltä paremmin, kokee suhteet hyväksi. Suomea huonosti osaavista ruotsinkielisistä 42 % kokee suhteet hyväksi. Suomea tyydyttävästi osaavista ruotsinkielisistä puolet kokee suhteet hyväksi ja täydellisesti suomea osaavista 53 % kokee suhteet hyväksi. Kaava on suomenkielisten kohdalla sama. Ruotsia huonosti osaavista 34 % kokee suhteet hyväksi. Ruotsia tyydyttävästi osaavista 41 ilmoittaa suhteet hyväksi ja täydellisesti ruotsia osaavista 52 % kokee suhteet hyväksi.

Myönteinen yhteys kielitaidon ja kieliryhmien välisten suhteiden välillä on selvempi suomenkielisillä. Pearsonin korrelaatiokerroin on suomenkielisillä .164** ja ruotsinkielisillä .058**.

Kaavio 2.12. Kieliryhmien väliset hyvät suhteet suhteessa kielitaitoon

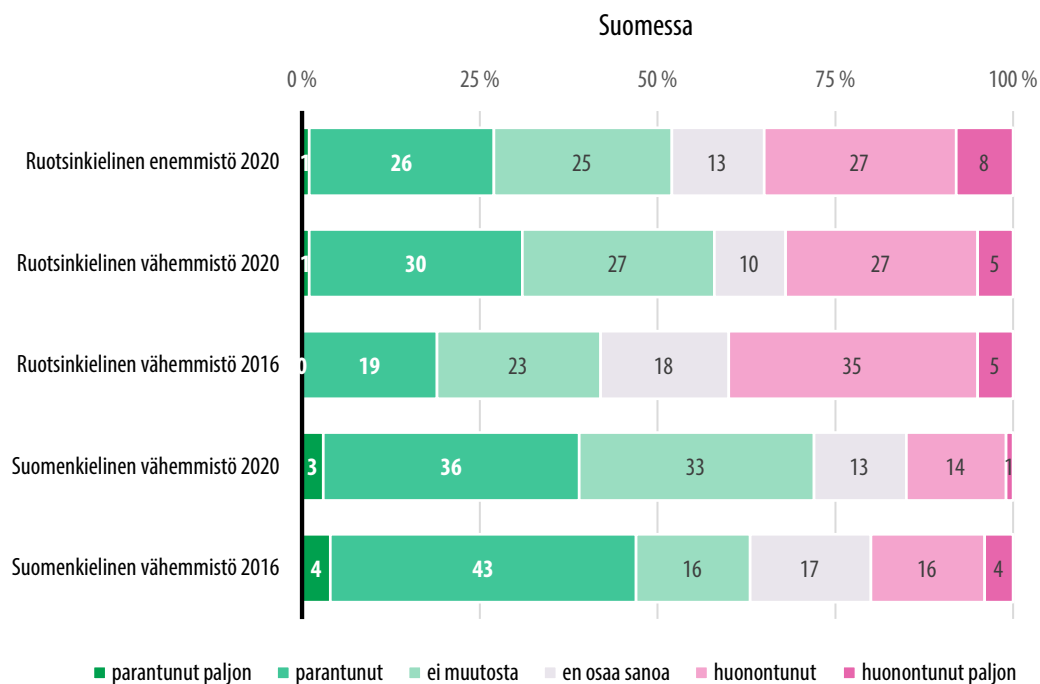
2.2 Suhtautuminen muihin kieliryhmiin

Miten ruotsin- ja suomenkieliset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen Suomessa? Ruotsinkielisillä kaava on päinvastainen, kun verrataan suhtautumista muihin kieliryhmiin Suomessa kysymykseen kotikunnan kieliryhmien välisistä suhteista. Vähemmistönä olevista ruotsinkielisistä 31 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa on muuttunut paremmaksi. Vastaava luku enemmistönä olevilla ruotsinkielisillä on 27 prosenttia. Suurempi osuus ruotsinkielisistä, 32 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 35 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä, on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut huonommaksi. Suomenkielisillä on myönteisempi käsitys siitä, miten suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut Suomessa. 39 prosentin mielestä suhtautuminen on muuttunut paremmaksi ja vain 15 prosentin mielestä se on muuttunut huonommaksi.

Vertailu vuoteen 2016 viittaa siihen, että kieli-ilmapiiiri on muuttunut hieman paremmaksi, kun tarkastellaan suhtautumista muihin kieliryhmiin Suomessa. Suomenkielisillä niiden osuus, jotka kokevat, ettei suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa ole muuttunut, on noussut 16 prosentista 33 prosenttiin. Ruotsinkielisillä suurin muutos on tapahtunut niiden osuudessa, jotka kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin Suomessa muuttuneen paremmaksi (kasvua 19 prosentista 31 prosenttiin). Samalla niiden osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi, on pienentynyt 40 prosentista

35 prosenttiin. Niiden osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi, on pienentynyt myös suomenkielisten keskuudessa 20 prosentista 15 prosenttiin.

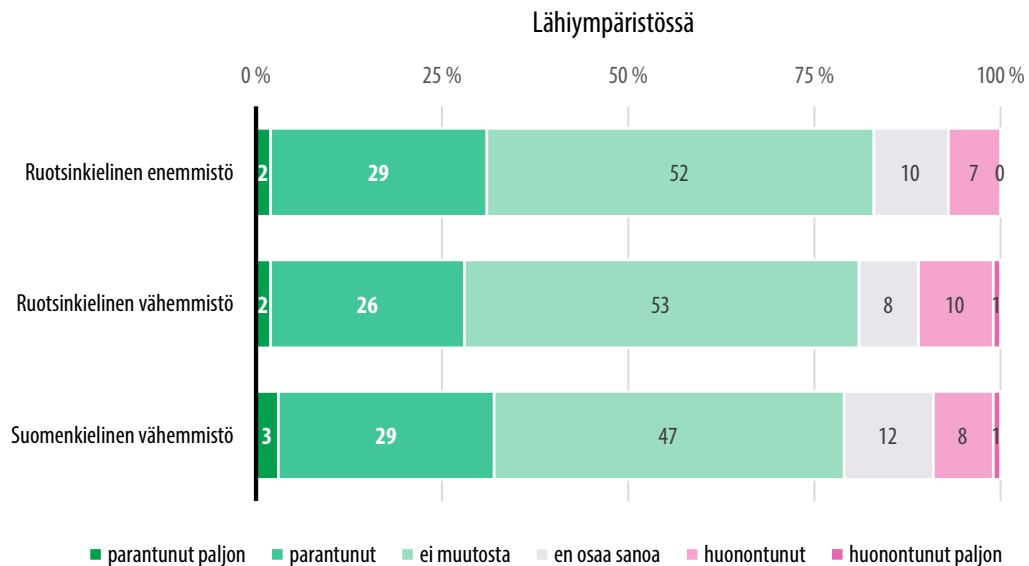
Kaavio 2.13. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa vuosina 2020 ja 2016



Kommentti: Kysymyksen muotoilu vuonna 2016 ja 2020: "Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana Suomessa?" Ruotsin- ja suomenkielisten väliset erot vuonna 2020 ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Useat vastaajat kirjoittavat avoimissa kommenteissa kokevansa, että suhtautuminen ruotsinkielisiin (ja muunkielisiin) Suomessa on polarisoitunut entisestään. Moni kokee, että yhteiskunnassa on selviä ryhmittymiä – niitä, joilla on myönteinen asenne muita kieliryhmiä kohtaan ja niitä, jotka suhtautuvat muihin kieliryhmiin kriittisesti.

Seuraava kysymys koskee sitä, miten kansalaiset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen lähiympäristössään. Kaaviosta 2.14 käy ilmi, että kaikista kolmesta kieliryhmästä suuri enemmistö on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut paremmaksi tai pysynyt ennallaan. Ruotsinkielisellä vähemmistöllä on hieman kielteisempi käsitys, mutta erot ovat suhteellisen pieniä.

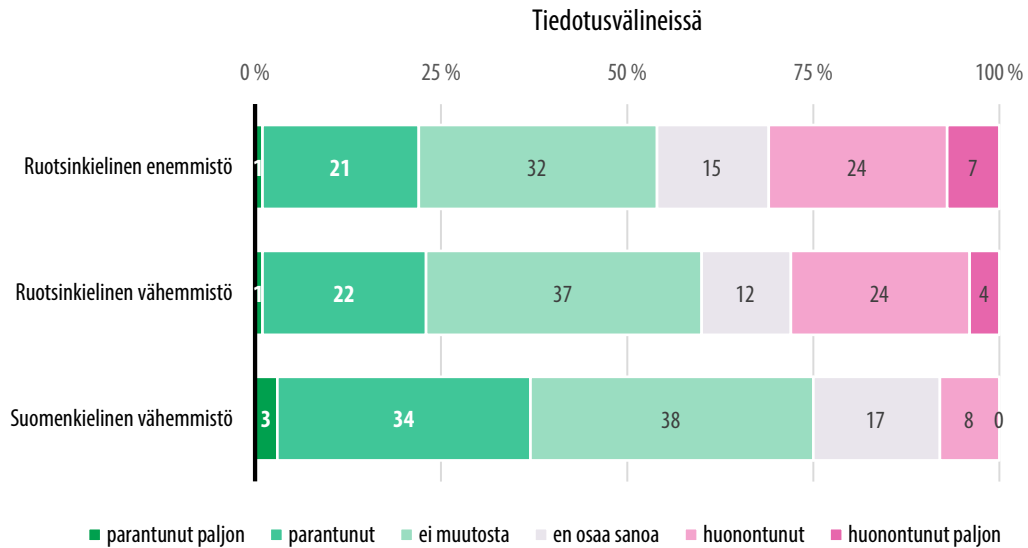
Kaavio 2.14. Suhtautuminen toisiin kieliryhmiin lähiympäristössä vuonna 2020

Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana lähiympäristössäsi?" Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä ** $p < .01$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Kaaviosta 2.15 käy ilmi, miten kansalaiset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen tiedotusvälineissä. Tässä ruotsin- ja suomenkielisten välillä on suuri ero. 28 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 31 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen tiedotusvälineissä huonommaksi. Vain 8 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut huonommaksi. Tämä kysymys on uusi tämänvuotisessa kyselyssä, eikä siitä ole siksi vertailuaineistoa.

Avointen vastausten perusteella monet näyttävät reagoivan siihen, että tietyt lehdet julkaisevat nimettömiä mielipidekirjoituksia, joissa on ikäviä ja halventavia kommentteja suomenruotsalaisista. Monet kokevat myös, että on lehtiä, joilla on salainen agenda ja jotka vieroksuvat eri tavoin Suomen ruotsinkielisyyttä. Sanomalehdillä on eri kohderyhmät ja erilaiset viestit. Sillä on suuri merkitys, miten poliittisen ja yhteiskunnallisen keskustelun ajankohtaisia asioita tuodaan esiin. Tiedotusvälineet voivat myös politisoida asioita ja antaa niille kieleen liittyviä ulottuvuuksia, mikä voi olla ongelmallista.

Kaavio 2.15. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä vuonna 2020

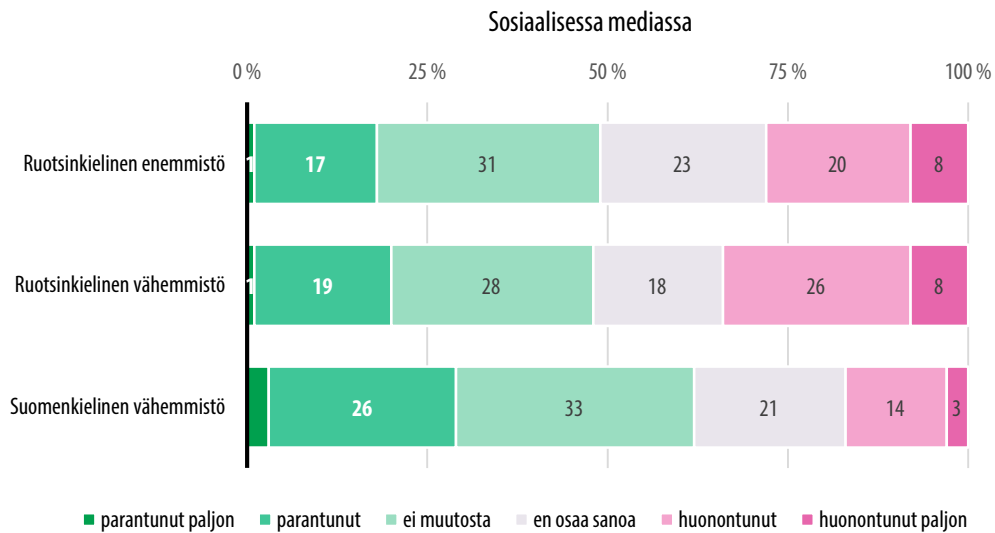


Kommentti: Kysymyksen muotoilu: ”Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana tiedotusvälineissä?” Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Se, miten suhtautumisen muihin kieliryhmiin koetaan muuttuneen, on hyvin samankaltaista sosiaalisen median ja tiedotusvälineiden kohdalla. 34 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen huonommaksi sosiaalisessa mediassa. Myös 28 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä ja 17 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä kokee suhtautumisen muuttuneen huonommaksi. Suurempi osuus suomenkielisistä (29 %) kuin ruotsinkielisistä (20 % ja 18 %) kokee suhtautumisen muuttuneen paremmaksi.

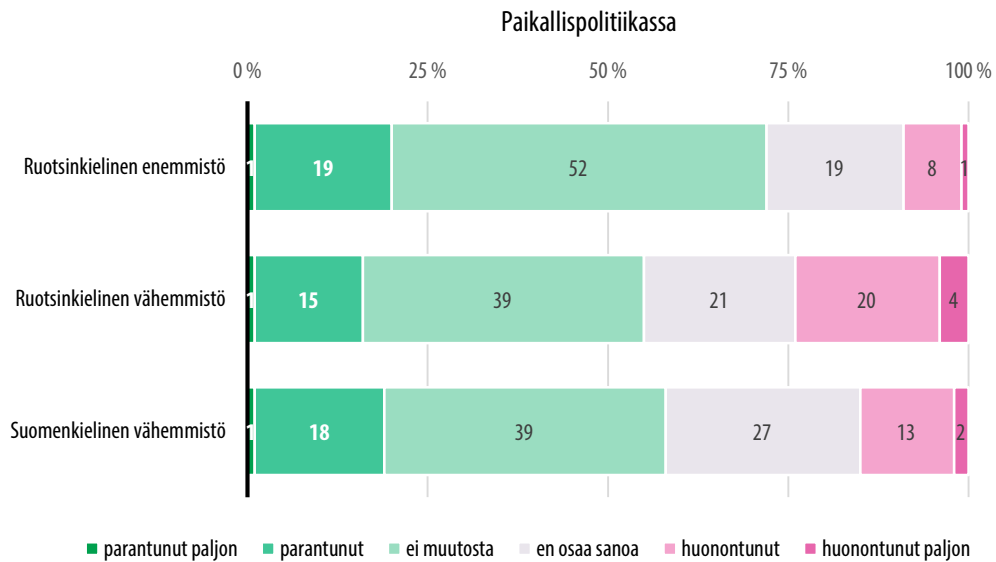
Avointen kommenttien perusteella monet vaikuttavan kokevan kahtiajakautumista myös sosiaalisen median suhteen. Tietyissä yhteyksissä ja tietyissä ryhmissä on myönteistä suhtautumista ja vahvaa tukea moninaisuudelle ja eri kielille, kun taas toisissa esiintyy hyvin kielteistä sävyä muita kuin omaa kieliryhmää kohtaan.

Kaavio 2.16. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin sosiaalisessa mediassa vuonna 2020



Kommentti: Kysymyksen muotoilu: ”Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana sosiaalisessa mediassa?” Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

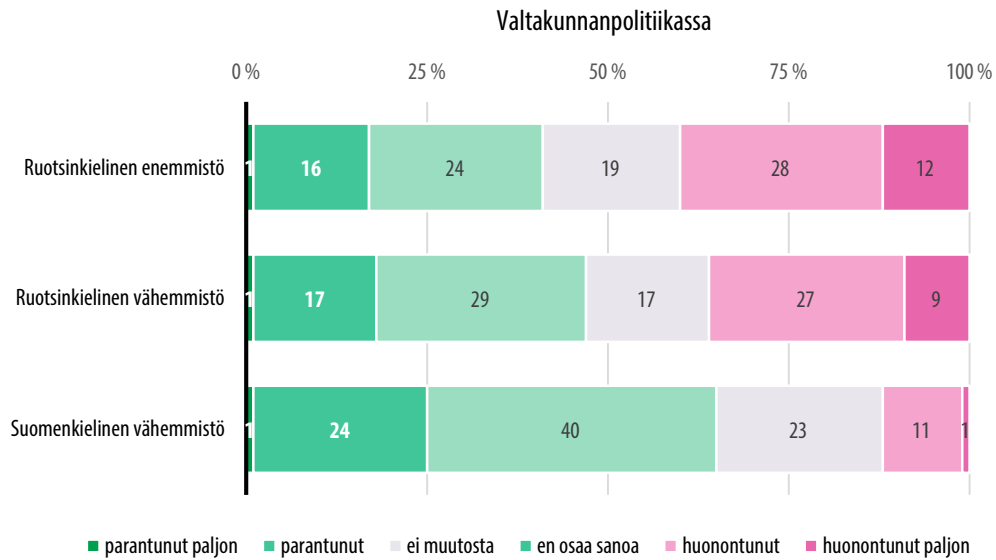
Enemmistö vastaa kysymykseen, miten suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut paikallispolitiikassa, ettei se ole muuttunut tai että he eivät osaa sanoa. Kaaviosta 2.17 käy ilmi, että vain ruotsinkielisessä vähemmistössä niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut huonommaksi (24 %), on suurempi kuin niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut paremmaksi (16 %). Kunnissa, joissa ruotsi on enemmistökielenä, ruotsinkielisillä on suomenkielisiä myönteisempi käsitys siitä, miten suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut paikallispolitiikassa. Tämä viittaa siihen, että paikallispolitiikassa mukana olo voi olla haastavampaa, jos kuuluu kunnan kielivähemmistöön.

Kaavio 2.17. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin paikallispolitiikassa vuonna 2020

Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana paikallispolitiikassa?" Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Kysymys suhtautumisesta muihin kieliryhmiin valtakunnanpolitiikassa noudattaa samaa kaavaa kuin suhtautuminen toisiin kieliryhmiin tiedotusvälineissä. Kuten kaaviosta 2.18 käy ilmi, paljon suurempi osuus ruotsinkielisistä kuin suomenkielisistä on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut valtakunnanpolitiikassa huonommaksi. Niiden suomenkielisten osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut valtakunnanpolitiikassa paremmaksi (25 %), on suurempi kuin niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut huonommaksi (12 %). Ruotsinkielisten osalta tilanne on päinvastainen. Niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut huonommaksi, on huomattavasti suurempi kuin niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut paremmaksi. Ruotsinkielisestä enemmistöstä 40 prosentin mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi.

Kaavio 2.18. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin valtakunnanpolitiikassa vuonna 2020



Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten koet asenteiden muita kieliryhmiä kohtaan muuttuneen viime vuosien aikana valtakunnallisessa politiikassa?" Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Tässä on vielä joitakin avoimia kommentteja siitä, millaisiksi kieli-ilmapiiri ja suhtautuminen muihin kieliryhmiin koetaan:

"Asenne ruotsin kieltä kohtaan on aivan selvästi parantunut viime vuosina pääkaupunkiseudulla, mutta voi sanoa, että ehkä muut vähemmistöt saavat osakseen vihaa sen sijaan. Suomenruotsalaisia pidetään siis suomalaisempina kuin ennen." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Koen että suomenkieliset ja ruotsinkieliset käyvät aktiivista kielisotaa, joka ei ole ollut aiemmin pinnalla. Olemme voineet viestiä ja edetä ratkaisuihin äidinkielestä riippumatta, mutta nykytilanteessa kielirasismia koetaan molemmilta puolilta hyvin vahvasti. Tuntuu kuin ruotsinkieliset saisivat kokea noitavainoa, jossa meidän pitäisi palata häntä koipien välissä Ruotsiin." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Koen, että ero kieli-ilmapiirissä on todella suuri Pohjanmaan ja Helsingin seudun välillä. Vaasan kaupungin ruotsinkielinen viranomaistoiminta on kuitenkin heikentynyt aika paljon. Jotkut virkamiehet puhuvat erinomaista ruotsia, toiset kehnosti mutta ymmärrettävästi. Mutta ruotsin kielen osaamista ei voi nykyisin enää pitää selvänä. Koen, että

jotkut ovat suorastaan epäkohteliaita eivätkä edes yritä ymmärtää, vaikka kaksikielissä kaupungissahan on kielitaitovaatimukset.” (Kommentti annettu ruotsiksi.)

”Minulle kielet eivät ole mikään ongelma Suomessa. Sekä suomen- että ruotsinkielisten joukossa on ääriajatteliijoita, joiden mielestä vain oma kieli on se oikea. Olen aivan toista mieltä, kielellä ei ole mitään merkitystä, kun vain saa asiansa hoidettua ja tulee toimeen. Se ei ole kielikysymys, se on asennekysymys.” (Kommentti annettu ruotsiksi.)

”Kun muutin vuonna 1984 ruotsinkieliselle seudulle (70 % ruotsinkielisiä), olin vailla kielteisiä asenteita, innostunut kaksikielisyydestä. Suoritin kielikokeen, mikä vaaditaan virkaan. En tullut valituksi. Päiväkodissa pyysin että lapsilleni voi puhua ruotsia. Tuohon aikaan verrattuna asenteet ovat paljon parantuneet. Mutta minulle jäi kokemus kakkosluokan kansalaisesta.”

”Parempaa asennetta suomenkielisiä kohtaan Raaseporissa, ylimielisyys pois ruotsinkielisten henkilöiden toiminta-asenteesta.”

”Toivoisin yleisesti, että varhaiskasvatuksessa, perusopetuksessa ja toisen asteen oppilaitokset olisivat kaksikielisillä alueilla kaksikielisiä. Naapurikaupungissa Pietarsaaressa suomen ja ruotsinkielisen lukio saman katon alla toimii hyvin ja muuttanut tosi paljon nuorison asenteita myönteisemmäksi eri kieliryhmän välillä.”

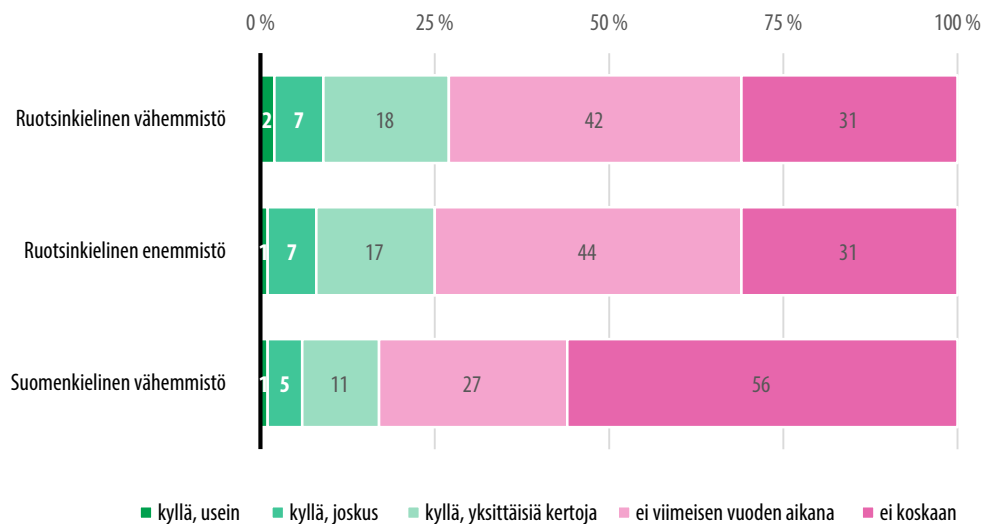
2.3 Kielestä johtuva häirintä ja syrjintä

Aiemmissa Kielibarometreissa on ollut mukana kysymys, onko vastaaja joutunut arjessaan häirityksi tai syrjityksi kielensä vuoksi. Vuoden 2020 Kielibarometrissa kysymys häirinnästä ja syrjinnästä jaettiin kahdeksi eri kysymykseksi, koska häirintä ja syrjintä ovat kaksi eri asiaa. Halusimme myös tutkia, ovatko vastaajat kokeneet viime vuosina häirintää ja/tai syrjintää ja otimme sen vuoksi vaihtoehdoksi *”Ei viimeisen vuoden aikana”*. Tämän vuoksi tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia aiempien vuosien kanssa.

Kysyimme tämänvuotisessa tutkimuksessa näin: *”Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut ennakkoluuloja tai häirintää (esim. suullisesti, sähköpostitse ja/tai eleitse) koska olet puhunut suomea/ruotsia?”* Henkilön ihmisarvoa tarkoituksellisesti tai tosiasiallisesti loukkaava käyttäytyminen on häirintää, jos käyttäytymisellä luodaan henkilöä halventava tai nöyryyttävä tai häntä kohtaan uhkaava, vihamielinen tai hyökkäävä ilmapiiri. Esimerkkejä häirinnästä ovat toisen loukkaamistarkoituksessa kerrotut rasistiset vitsit tai haukkumanimen käyttö seksuaalivähemmistöön kuuluvasta kollegasta. Myös jonkun ihmisarvoa loukkaavia kommentteja ja sähköpostiviestejä, epäasiallisen aineiston levittämistä tai muita viestintämuotoja voidaan pitää häirintänä (yhdenvertaisuuslaki).

Kaaviosta 2.19 käy ilmi, että suomenkielisestä vähemmistöstä 56 % ilmoittaa, ettei ole koskaan kokenut ennakkoluuloja ja häirintää, kun vastaava osuus ruotsinkielisestä vähemmistöstä on 31 prosenttia. Suomenkieliselle on siten tavallisempaa olla koskaan kokematta ennakkoluuloja tai häirintää oman kielensä takia. Yli 40 prosenttia ruotsinkielisistä ilmoittaa, ettei ole kokenut ennakkoluuloja ja häirintää viimeksi kuluneen vuoden aikana, mitä voi pitää ilahduttavana tuloksena. Selvä enemmistö vastanneista ilmoittaa, ettei ole koskaan tai viimeksi kuluneen vuoden aikana kokenut ennakkoluuloja ja häirintää. Vain 6 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä, 9 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 8 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä ilmoittaa kokeneensa ennakkoluuloja ja häirintää usein tai toisinaan. Jos otamme mukaan vastausvaihtoehdon ”Kyllä, yksittäisiä kertoja”, 17 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä, 27 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 25 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä ilmoittaa kokeneensa ennakkoluuloja ja häirintää usein, toisinaan tai yksittäisiä kertoja. Tämä merkitsee, että useampi kuin joka neljäs ruotsinkielinen ja melkein joka viides suomenkielinen on kokenut ennakkoluuloja ja häirintää kielensä vuoksi. Ruotsinkieliset kokevat siten ennakkoluuloja ja häirintää yleisemmin. Tämä on tietenkin huolestuttavaa, vaikka onkin myönteistä, ettei enemmistön ole tarvinnut kokea ennakkoluuloja ja häirintää ainakaan viimeksi kuluneen vuoden aikana.

Kaavio 2.19. Koetut ennakkoluulot ja häirintä



Kommentti: Kysymyksen muotoilu vuonna 2020: "Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut ennakkoluuloja tai häirintää (esim. suullisesti, sähköpostitse ja/tai eleitse) koska olet puhunut suomea/ruotsia?" Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** p<.001 (Pearsonin chi2-testi).

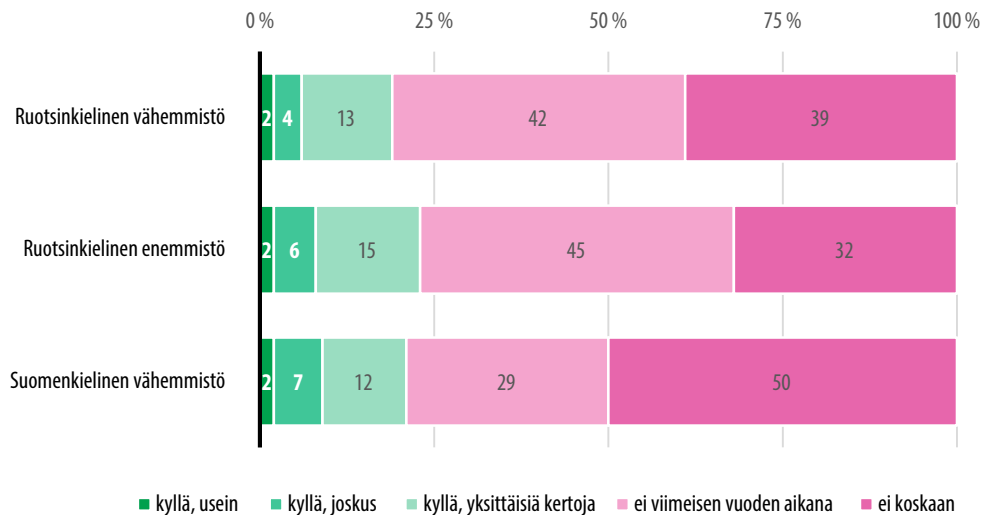
Syrjintää koskeva kysymys muotoiltiin seuraavasti: "Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut syrjintää (joutunut epäedulliseen asemaan, loukattu tai kohdeltu huonommin)

koska olet puhunut suomea/ruotsia?” Syrjintä tarkoittaa ihmisten kohtelua epätasa-arvoisesti sen vuoksi, että he kuuluvat (tai heidän oletetaan kuuluvan) tiettyyn ryhmään, esimerkiksi jos heillä on tietty vakaumus tai he kuuluvat seksuaalivähemmistöön. Syrjintä johtuu usein kyseiseen ryhmään kohdistuvista ennakkoluuloista ja yleistyksistä. Syrjintä voi koostua yksittäisistä sanoista tai tilanteista tai olla seurausta yhteiskunnan rakenteista. Syrjinnällä tarkoitetaan yhdenvertaisuuslain mukaan välitöntä syrjintää, siis että jotakuta kohdellaan epäsuotuisammin kuin jotakuta muuta on kohdeltu, kohdellaan tai kohdeltaisiin vertailukelpoisessa tilanteessa. Yhdenvertaisuuslaissa mainitaan myös välillinen syrjintä, jossa näennäisesti yhdenvertainen sääntö, peruste tai käytäntö saattaa jonkun muita epäedullisempaan asemaan henkilöön liittyvän syyn perusteella. Esimerkiksi työssä vaaditaan täydellistä suomen kielen taitoa, vaikka työtehtävät eivät välttämättä edellytä tätä. Syrjintä myös lisää turvattomuuden tunnetta ja heikentää mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan (yhdenvertaisuuslaki).

Tulos on samanlainen kuin ennakkoluuloja ja häirintää koskevan kysymyksen kohdalla. Enemmistö ei ole kokenut syrjintää kielensä takia koskaan tai vuoden sisällä. Ennakkoluuloja ja häirintää kokeneiden ruotsinkielisten osuus on hieman suurempi kuin syrjintää kokeneiden. Suomenkielisillä on päinvastoin – hieman suurempi osuus on kokenut syrjintää kuin ennakkoluuloja ja häirintää.

Kuten kaaviosta 2.20 käy ilmi, noin viidennes kokee tullessa syrjityksi kielensä takia. 21 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä, 19 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 23 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä ilmoittaa kokeneensa syrjintää kielensä takia usein, toisinaan tai yksittäisiä kertoja. Kieliryhmien erot ovat pieniä, ja selvä enemmistö ilmoittaa, ettei ole kokenut syrjintää – ainakaan viimeksi kuluneen vuoden aikana.

Kaavio 2.20. Kielen takia koettu syrjintä



Kommentti: Kysymyksen muotoilu vuonna 2020: "Oletko viimeisen 12 kuukauden aikana kohdannut syrjintää (joutunut epäedulliseen asemaan, loukattu tai kohdeltu huonommin) koska olet puhunut suomea/ruotsia?" Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Vuoden 2016 Kielibarometriin verrattuna näyttää siltä, että ennakkoluuloja, häirintää ja/tai syrjintää kokevan osuus on vähentynyt. Vuoden 2016 tutkimuksessa 23 prosenttia suomenkielisestä vähemmistöstä ja 51 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ilmoitti kokeneensa ennakkoluuloja, häirintää ja/tai syrjintää usein, toisinaan tai yksittäisiä kertoja. Huomaa kuitenkin, ettei vastausvaihtoehtoa "ei viimeisen vuoden aikana" ollut, minkä vuoksi ne, jotka vuonna 2020 valitsivat vaihtoehdon "ei viimeisen vuoden aikana" valitsivat vuonna 2016 luultavasti sen sijaan vaihtoehdon "kyllä, yksittäisiä kertoja".

Pääasiassa ruotsinkieliset ilmoittavat kokeneensa ennakkoluuloja ja häirintää muun muassa kaduilla, armeijassa, pubeihin ja yökerhoihin jonottaessaan, julkisessa liikenteessä, työpaikalla, puhelinmyyjien taholta, sosiaalisessa mediassa, suomenkielisten sanomalehtien mielipidesivuilla, kauppakeskuksissa, festareilla, raitiovaunussa, kaupoissa, verkkokaupoissa, taksissa, apteekissa, yritysmaailmassa, torimyyjien taholta, vakuutusyhtiöiden taholta, jalkapallo-otteluissa, Kelassa ja verohallinnossa. Monet kirjoittavat myös kokeneensa usein häirintää urheilumaailmassa sen vuoksi, että he ovat puhuneet ruotsia. Myös halventavat sanat, kuten "hurri" ja "Suomessa puhutaan suomea", näyttävät olevan edelleen suhteellisen yleisiä. Tässä on joitakin lainauksia:

"Saan usein halventavia kommentteja suomenkielisiltä." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Sitä tuntee olevansa vaivaksi, sen huomaa huokailusta ja silmien pyörittelystä tai kommenteista, että on helpompaa, jos tehdään se vain suomeksi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Ai, oletkin hurri."

"Vitun hurrit, usein kännissä olevat tai muuten päihtyneet yksilöt." (Monet kirjoittavat, että päihtyneet tuntemattomat ihmiset huutelevat kuullessaan, että he puhuvat ruotsia.) (Kommentti annettu ruotsiksi.)

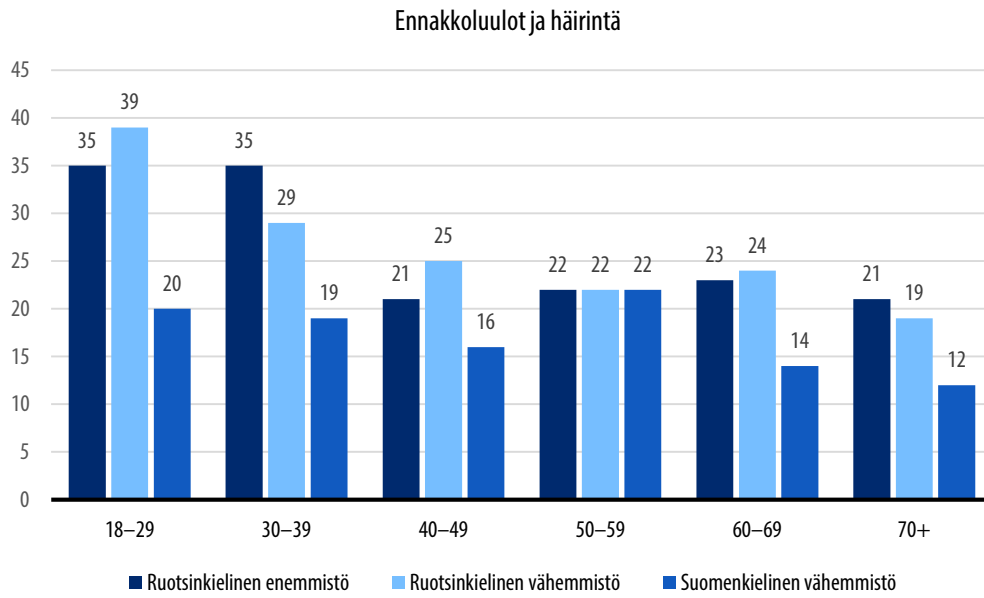
"Kun puhuu ruotsia julkisessa liikenteessä, näkee joskus happamia ilmeitä tai töissä, jos asiakas ei hyväksy, että suomen taitoni on tyydyttävä ja minun on vaikea selittää tiettyä tilannetta (olen töissä asiakaspalvelussa)." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Saan usein kuulla, että Suomessa puhutaan suomea." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

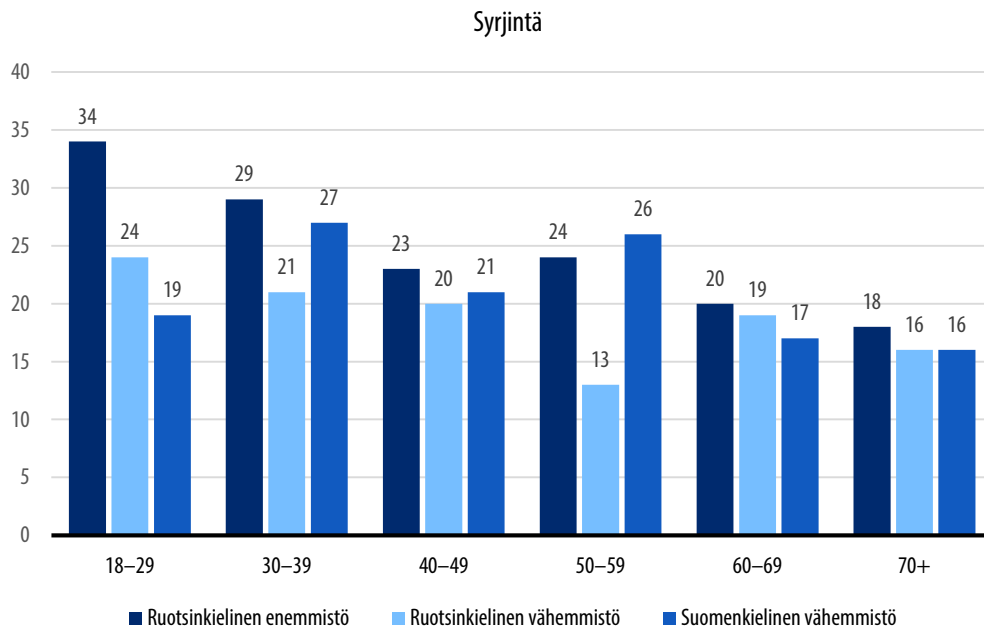
"Kutsutaan hurriksi tai rantaruottalaiseksi, kun en saanut sanottua oikeaa suomenkielistä ilmausta." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Monet tuovat myös esille, että ruotsinkielisiä pilkataan, että ennakkoluulot etuoikeutetuista suomenruotsalaisista elävät edelleen, ja kerrotaan huonoja vitsejä siitä, että ruotsia puhuvat olisivat mielestään muita parempia. Vuoden 2016 tavoin vaikuttaa siltä, että nuoret ovat kokeneet ennakkoluuloja ja häirintää enemmän kuin vanhemmat ihmiset (ks. kaavio 2.21).

Kaavio 2.21. Koetut ennakkoluulot ja syrjintä iän mukaan



Kommentti: Ikäryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ruotsinkielinen vähemmistö ja enemmistö *** $p < .001$ ja suomenkielinen vähemmistö * $p < .05$ (Pearsonin χ^2 -testi). Luvut osoittavat niiden osuuden, jotka ovat kokeneet ennakkoluuloja ja häirintää usein, joskus tai toisinaan.

Kaavio 2.22. Koettu syrjintä iän mukaan

Kommentti: Ikäryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ruotsinkielinen vähemmistö ja enemmistö *** $p < .001$ ja suomenkielinen vähemmistö ** $p < .01$ (Pearsonin χ^2 -testi). Luvut osoittavat niiden osuuden, jotka ovat kokeneet syrjintää usein, joskus tai toisinaan.

Kun avoimia vastauksia käytiin läpi, tuli ilmi, että monet suomenkielisten ja ruotsinkielisten kokemuksista ovat samankaltaisia. Monet suomenkieliset ilmoittavat tuntevansa itsensä ulkopuoliseksi työpaikalla ja että on vaikea tulla hyväksytyksi suomea puhuvana ruotsinkielisellä työpaikalla. Monet kertovat myös, että he tuntevat itsensä sivullisiksi ryhmäkeskustelussa, jossa myös kaksikieliset puhuvat ainoastaan ruotsia. Alla on muutama suora lainaus suomenkielisten kommentteista:

”Tuttavapiirissä keskusteltu esim. torilla. Kun olen mukana keskustelu aluksi suomeksi. Kun siihen tulee yksikin ruots. mukaan, kääntyy se jälleen ruotsiksi.”

”En pääse ruotsinkieliseen yhteisöön sisään.”

”Jos ei puhu hyvin ruotsia, jää helposti ulkopuoliseksi keskusteluissa.”

”No minä jään yksin suomenkielisenä aika hiljaiseksi.”

”Minua ei huomioida, koska en ymmärrä ruotsia.”

”Töissä jos ei heti ymmärrä siitä saa kuulla. Olen miettinyt pois muuttoa.”

"Ennakkoluuloja. Tuntuu että suomenkielisiä pidetään toisen luokan kansalaisina, eivätkä kuntaan muuttaneet suomenkieliset ole yhtä toivottuja kuin ruotsinkieliset. Markkinointi suomenkielisille (melkein asiasta riippumatta) on aina vähemmän tärkeää."

"Ent. työpaikassa sanottiin että täällä puhutaan ruotsia"

"Työpaikalla uusi kollega vaihtoi englannin kielelle vaikka olisin halunnut harjoitella ruotsia hänen kanssaan."

Myös monet ruotsinkieliset kokevat saavansa työpaikalla huonompaa kohtelua, jos he eivät puhu suomea. Myös ruotsinkielisiin virkoihin (esim. opettaja) liittyvä haastattelu saatetaan tehdä suomeksi. Monet kirjoittavat myös, että he kokevat viranomaisten vähät välittävän ruotsinkielisestä palvelusta. Alla on muutama suora lainaus ruotsinkielisten kommentteista:

"Jos kokouksessa on 1 suomenkielinen ja 10 ruotsinkielistä, kieli vaihtuu suomeksi, koska ruotsinkieliset puhuvat suomea, mutta suomenkielinen ei välttämättä osaa ruotsia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Vastassa on hiljaisuus eikä saa samoja tietoja eri yhteyksissä sekä töissä että yksityiselämässä... joita suomenkieliset saavat." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

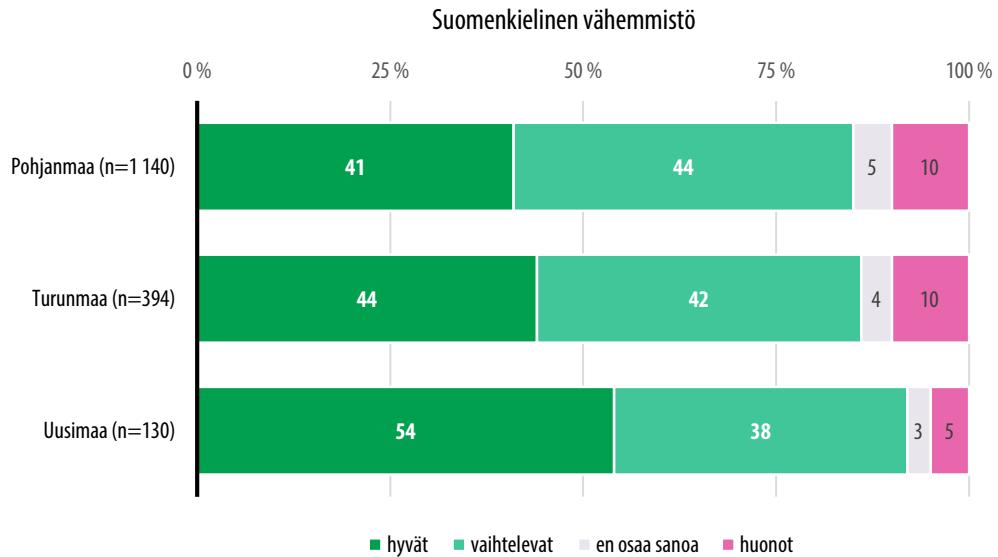
"Työharjoittelussa opintojeni aikana. Suomenkielisillä oli etuja verrattuna minuun, ruotsinkieliseen." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Huomaan ajoittain työelämässä, etten saa samanlaisia mahdollisuuksia äidinkieleni takia. Käytös on kuitenkin vaihkaista niin, etten pysty osoittamaan syrjintää tapahtuneen." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

2.4 Alueelliset erot

Onko suomenruotsalaisten alueiden kieliryhmissä eroja siinä, millaiseksi kieli-ilmapiiri koetaan? Sulkeissa näkyy kunkin alueen vastausten lukumäärä. Koska kielisuhteet vaihtelevat alueiden välillä, myös vastaajien lukumäärä vaihtelee. Pohjanmaalla on suurin suomenkielinen vähemmistö, kun taas suurin ruotsinkielinen vähemmistö on Uudellamaalla. Tämä näkyy vastaajien määrässä.

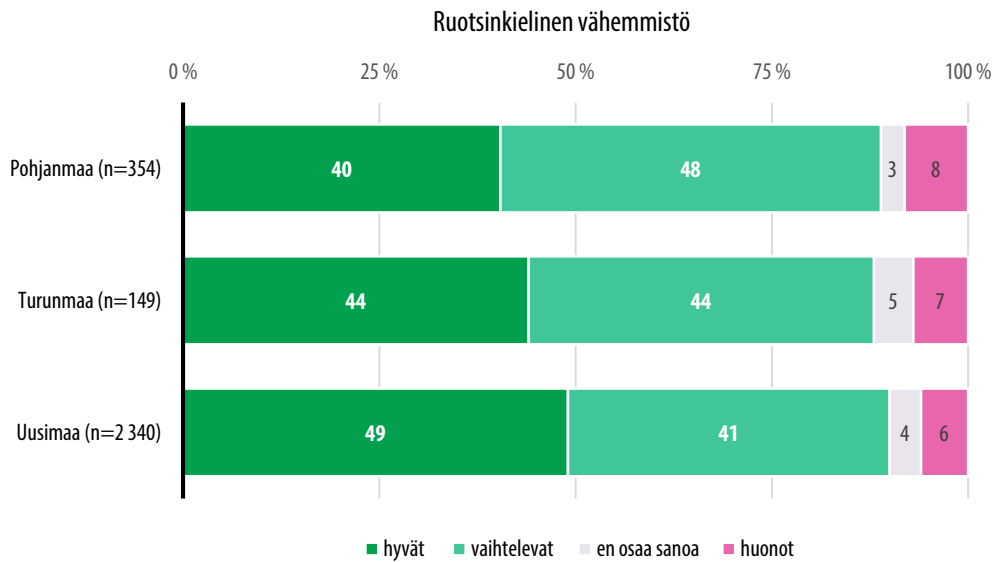
Kaavio 2.23. Kotikunnan ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet alueittain (suomenkielinen vähemmistö)



Kommentti: Alueiden väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

Kaaviosta 2.23 käy ilmi, että Uudenmaan suomenkielinen vähemmistö on tyytyväisempi kotikuntansa ruotsin- ja suomenkielisten välisiin suhteisiin. Alueiden väliset erot eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä, minkä vuoksi erot eivät ole systemaattisia eikä näistä eroista pidä tehdä suuria johtopäätöksiä.

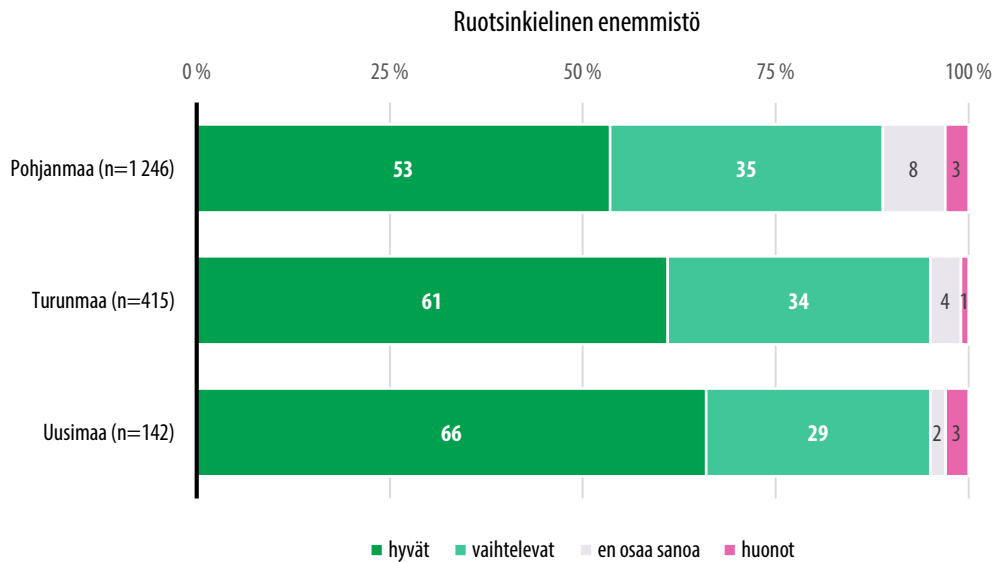
Kaavio 2.24. Kotikunnan ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet alueittain (ruotsinkielinen vähemmistö)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä * $p < .05$ (Pearsonin chi2-testi).

Ruotsinkielisen vähemmistönkin edustajat vaikuttavat olevan tyytyväisempiä suhteisiin Uudellamaalla. Tyytymättömin on Pohjanmaan ruotsinkielinen vähemmistö. Useimmat kuitenkin pitävät suhteita hyvinä tai vaihtelevina – suhteellisen pieni osa luonnehtii niitä huonoiksi.

Kaavio 2.25. Kotikunnan ruotsin- ja suomenkielisten väliset suhteet alueittain (ruotsinkielinen enemmistö)

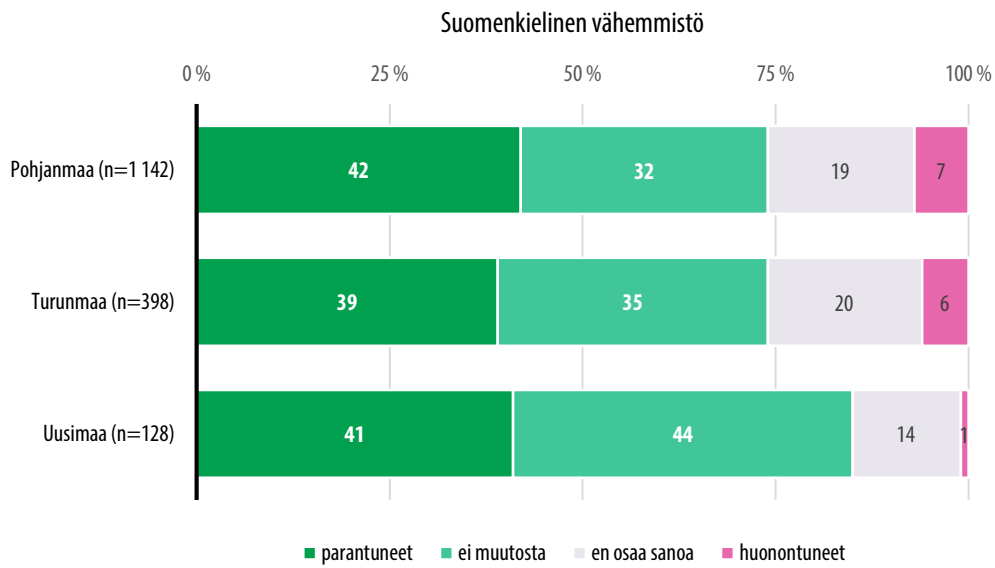


Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Ruotsinkielinen enemmistö noudattaa samaa kaavaa kuin ruotsinkielinen vähemmistö. Suurin osa enemmistönä elävistä ruotsinkielisistä luonnehtii kieliryhmien välisiä suhteita hyväksi tai vaihteleviksi. Harva pitää niitä huonoina. Myös enemmistönä elävät ruotsinkieliset ovat tyytyväisempiä Uudenmaan kieliryhmien välisiin suhteisiin, kun taas Pohjanmaalla he ovat tyytymättömpiä. Vaikuttaa siltä, että Pohjanmaan kieli-ilmapiriiri on haastavampi sekä ruotsin- että suomenkielisille Turunmaan ja Uudenmaan tilanteeseen verrattuna.

Miten eri kieliryhmät kokevat kieliryhmien välisen suhteen muuttuneen omissa kunnassaan?

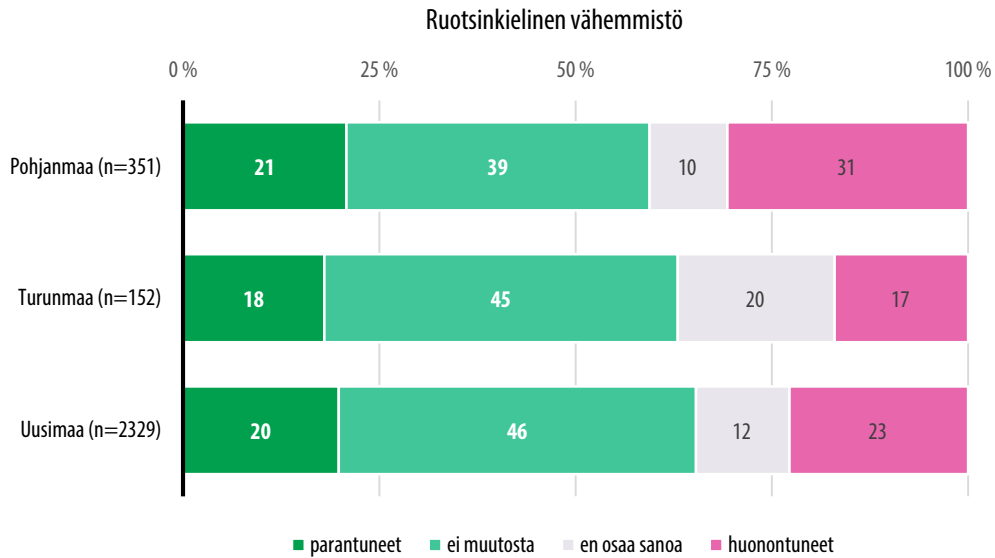
Kaavio 2.26. Koettu kieliryhmien välisten suhteiden muutos alueittain (suomenkielinen vähemmistö)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä * $p < .05$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Kuten kaaviosta 2.26 käy ilmi, suurin osa kaikkien alueiden suomenkielisistä on sitä mieltä, että suhteet ovat muuttuneet paremmiksi tai pysyneet ennallaan. Uudellamaalla vain yksi prosentti, Turunmaalla 6 prosenttia ja Pohjanmaalla 7 prosenttia on sitä mieltä, että ne ovat muuttuneet huonommiksi. Tarkemmat kuntakohtaiset tulokset ovat liitteessä.

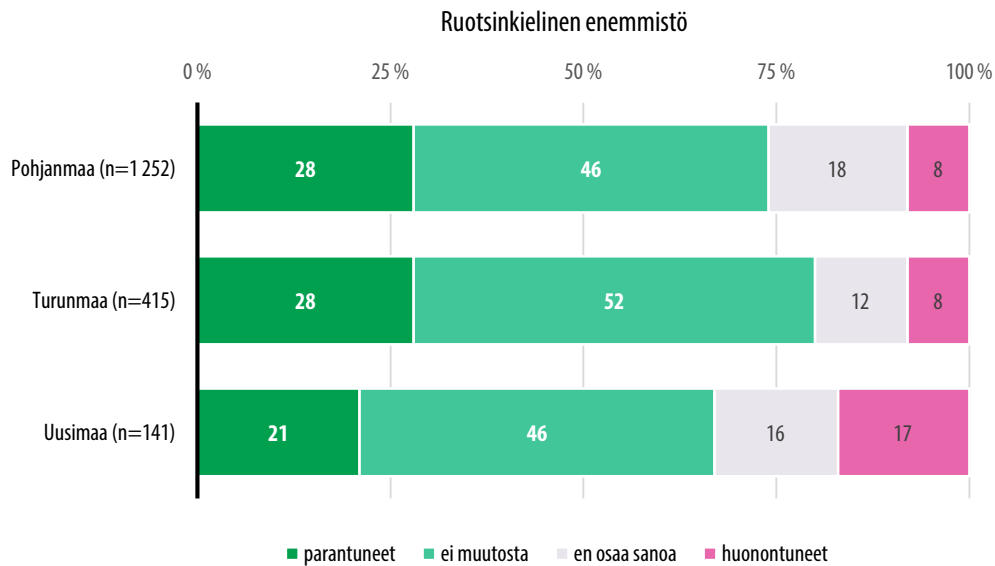
Kaavio 2.27. Koettu kieliryhmien välisten suhteiden muutos alueittain (ruotsinkielinen vähemmistö)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä ** $p < .01$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Ruotsinkielisen vähemmistön vastauksissa (ks. kaavio 2.27) on joitakin alueellisia eroja. Vaikka enemmistö katsoo suhteiden muuttuneen paremmiksi tai pysyneen ennallaan, suhteellisen suuri osa katsoo niiden muuttuneen huonommiksi. Pohjanmaalla lähes kolmannes on sitä mieltä, että suhteet ovat muuttuneet huonommiksi. Uudellamaalla lähes neljännes ja Turunmaalla lähes viidennes.

Ruotsinkielisen enemmistön osalta (ks. kaavio 2.28) tulos on hieman erilainen kuin ruotsinkielisellä vähemmistöllä. Niiden osuus, joiden mielestä suhteet ovat muuttuneet huonommiksi, on suurin Uudellamaalla. Siellä 17 prosentin mielestä suhteet ovat muuttuneet huonommiksi. Kaikilla alueilla enemmistö on kuitenkin sitä mieltä, että suhteet ovat muuttuneet paremmiksi tai pysyneet ennallaan.

Kaavio 2.28. Koettu kieliryhmien välisten suhteiden muutos alueittain (ruotsinkielinen enemmistö)

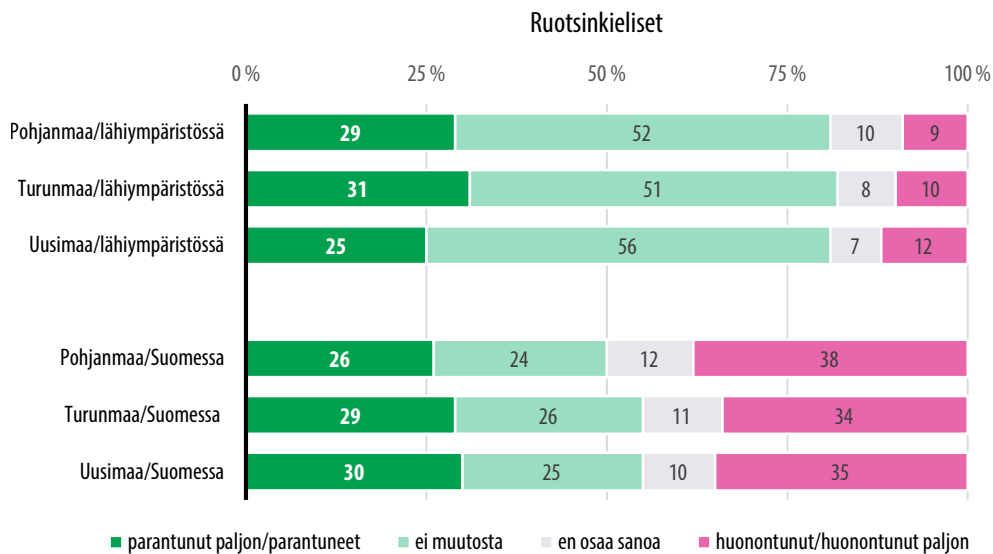
Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *** $p < .001$ (Pearsonin chi2-testi).

2.4.1 Suhtautuminen muihin kieliryhmiin alueittain

Muihin kieliryhmiin suhtautumista koskevissa aluekohtaisissa analyyseissa kieliryhmät jaetaan vain ruotsinkielisiin ja suomenkielisiin. Ruotsinkielisiin sisältyvät siten sekä ruotsinkielinen enemmistö että ruotsinkielinen vähemmistö. Analysoimme ensin sitä, miten eri alueiden ruotsinkieliset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen. Sen jälkeen suomenkielisille tehdään vastaavat analyysit.

Aluksi tarkastelemme sitä, miten ruotsinkieliset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen Suomessa ja lähiympäristössään.

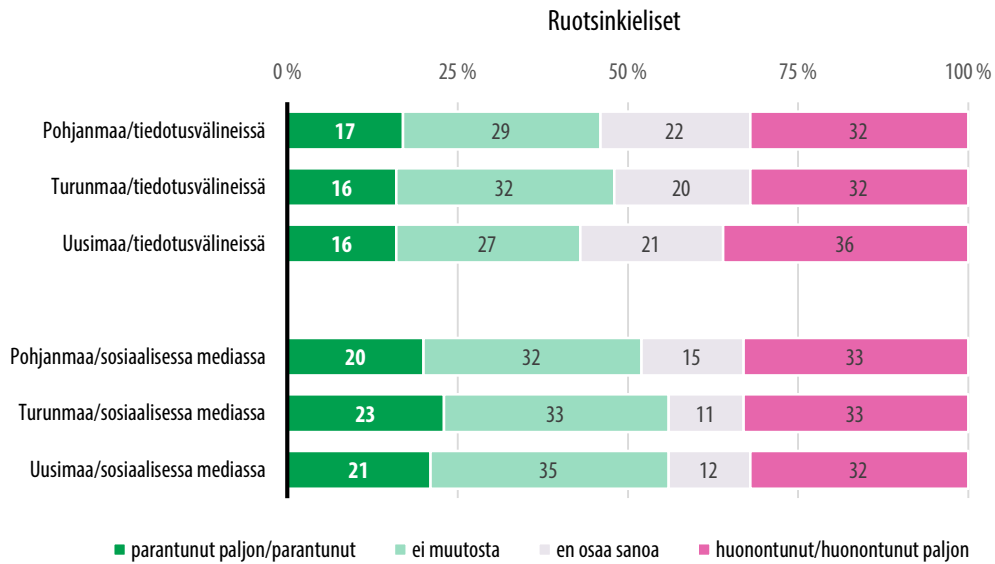
Kaavio 2.29. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa/lähiympäristössä alueittain (ruotsinkieliset)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, Suomessa ** $p < .01$, lähiympäristössä *** $p < .001$ (Pearsonin χ^2 -testi).

Kaaviosta 2.29 käy ilmi, että Pohjanmaalla asuvilla on hieman kielteisempi käsitys suhtautumisesta muihin kieliryhmiin Suomessa. 26 prosentin mielestä suhtautuminen on muuttunut paremmaksi, ja 38 prosentin mielestä se on muuttunut huonommaksi. Myös Turunmaan ja Uudenmaan ruotsinkielisten parissa niiden osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi, on suurempi kuin niiden osuus, joiden mielestä se on muuttunut paremmaksi. Kun on kyse suhtautumisesta muihin lähiympäristön kieliryhmiin, kaikilla alueilla enemmistö on sitä mieltä, että suhtautuminen on pysynyt ennallaan. Vain noin 10 prosenttia kaikilla alueilla on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut huonommaksi. Uudellamaalla joka neljäs on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin lähiympäristössä on muuttunut paremmaksi. Pohjanmaalla ja Turunmaalla osuus on hieman suurempi.

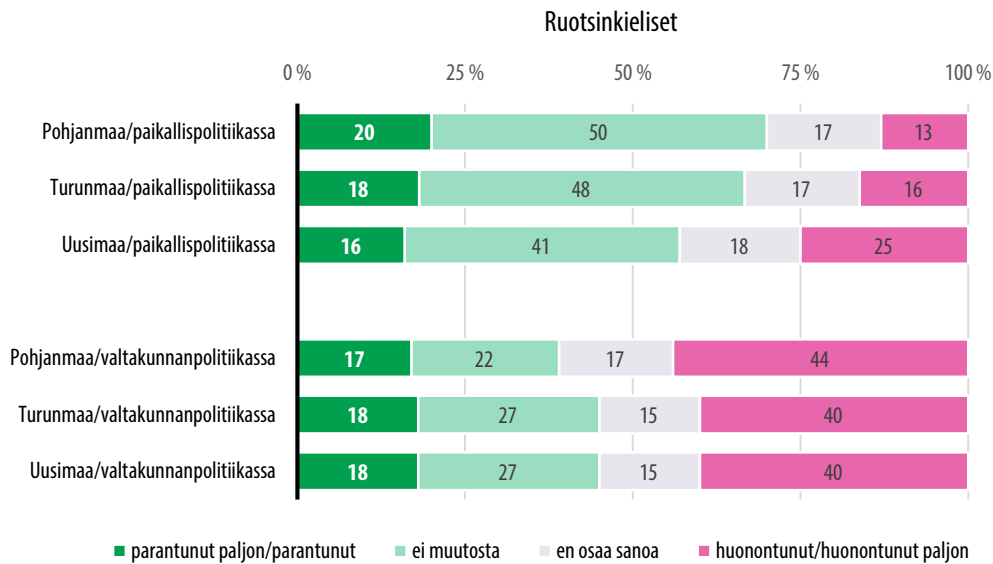
Kaavio 2.30. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa alueittain (ruotsinkieliset)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä tiedotusvälineiden osalta $p < .05$, mutta ei sosiaalisen median osalta (Pearsonin χ^2 -testi).

Alueiden välillä ei ole suuria eroja suhtautumisessa muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa. Joka kolmas ruotsinkielinen kaikilla alueilla on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiä kohtaan on muuttunut tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa huonommaksi.

Kaavio 2.31. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin paikallispolitiikassa/valtakunnanpolitiikassa alueittain (ruotsinkieliset)

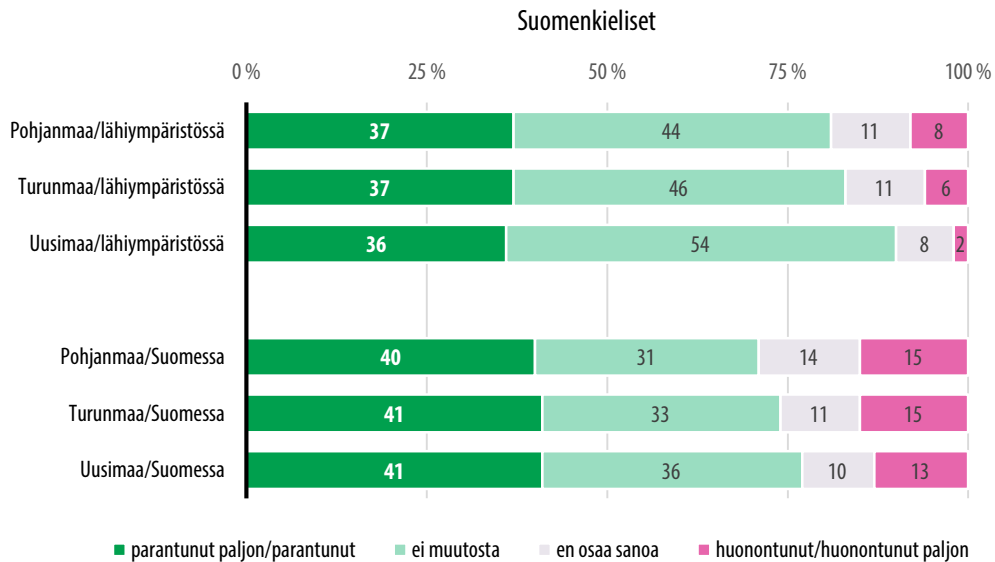


Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä paikallispolitiikassa *** $p < .001$, valtakunnanpolitiikassa * $p < .05$ (Pearsonin chi2-testi).

Kaikilla alueilla yli 40 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut valtakunnanpolitiikassa huonommaksi. Pohjanmaalla tätä mieltä olevien osuus on suurin (44 %). Uudellamaalla joka neljäs on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut paikallispolitiikassa huonommaksi. Vastaava osuus Pohjanmaalla ja Turunmaalla on pienempi (16 % Turunmaalla ja 13 % Uudellamaalla). Kaikilla alueilla enemmistö on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiä kohtaan paikallispolitiikassa on pysynyt ennallaan tai he eivät osaa sanoa.

Miten eri alueiden suomenkieliset kokevat suhtautumisen muihin kieliryhmiin muuttuneen?

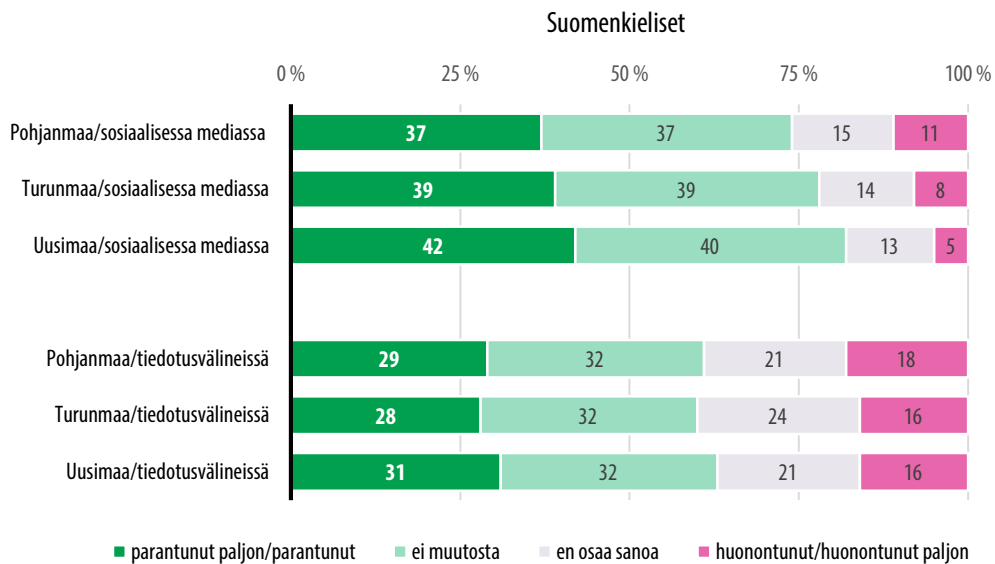
Suhtautumisessa muihin kieliryhmiä kohtaan Suomessa ei ole merkittäviä eroja alueiden välillä. Kuten kaaviosta 2.32 käy ilmi, kaikilla kolmella alueella noin 40 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa on muuttunut paremmaksi ja noin 15 prosenttia katsoo sen muuttuneen huonommaksi.

Kaavio 2.32. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin Suomessa/lähiympäristössä alueittain (suomenkieliset)

Kommentti: Alueiden väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä (Pearsonin chi2-testi).

Myöskään suhtautumisessa muihin kieliryhmiin lähiympäristössä ei ole merkittäviä eroja alueiden välillä. Uudellamaalla 54 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen on pysynyt ennallaan, Turunmaalla vastaava luku on 46 prosenttia ja Pohjanmaalla 44 prosenttia. Uudellamaalla 36 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin lähiympäristössä on muuttunut paremmaksi, Turunmaalla ja Pohjanmaalla 37 prosenttia. Pohjanmaalla on suurin osuus niitä, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi (8 prosenttia). Turunmaalla vastaava osuus on 6 prosenttia ja Uudellamaalla 2 prosenttia. Erot eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä.

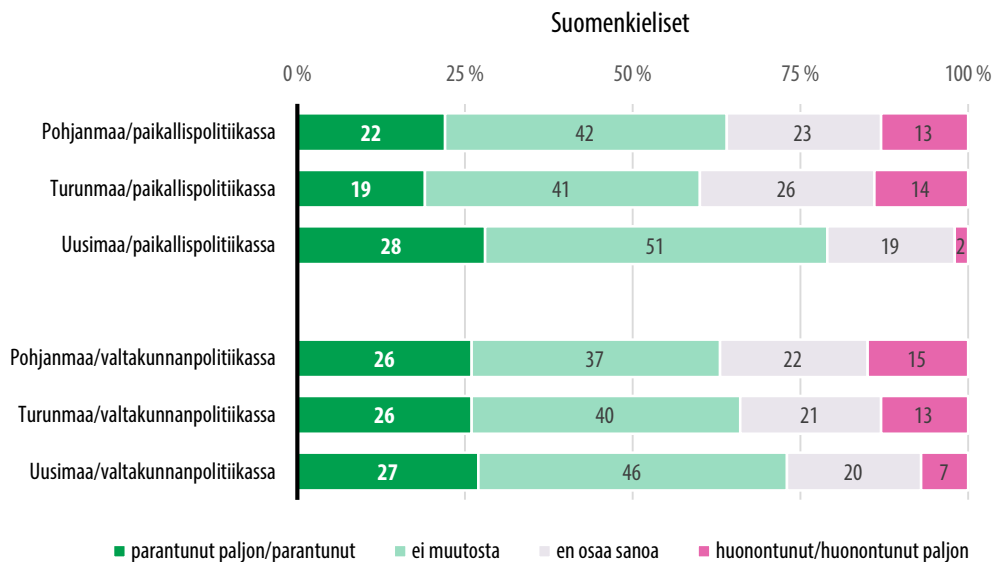
Kaavio 2.33. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa alueittain (suomenkieliset)



Kommentti: Alueiden väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä (Pearsonin chi2-testi).

Myöskään suhtautumisessa muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä ja sosiaalisessa mediassa ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja alueiden välillä. Noin kolmannes kokee suhtautumisen muihin kieliryhmiin tiedotusvälineissä muuttuneen paremmaksi ja alle 20 prosenttia kokee sen muuttuneen huonommaksi. Vielä suurempi osuus katsoo suhtautumisen muihin kieliryhmiin parantuneen sosiaalisessa mediassa. Uudellamaalla 42 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut paremmaksi, Turunmaalla 39 prosenttia ja Pohjanmaalla 37 prosenttia. Kaikilla alueilla yli puolet on todennut, että suhtautuminen toisiin kieliryhmiin sosiaalisessa mediassa on pysynyt ennallaan tai he eivät osaa sanoa. Niiden osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi, on suurin Pohjanmaalla (11 %), ja sen jälkeen Turunmaalla (8 %) ja Uudellamaalla (5 %).

Kaavio 2.34. Suhtautuminen muihin kieliryhmiin paikallispolitiikassa/valtakunnanpolitiikassa alueittain (suomenkieliset)



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä paikallispolitiikan osalta ** $p < .01$ (Pearsonin χ^2 -testi).

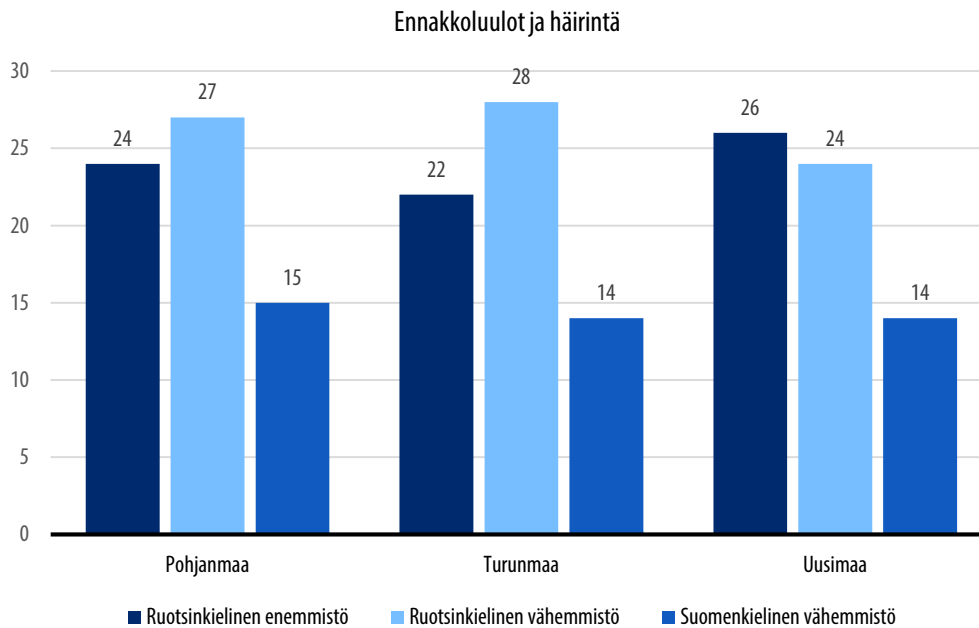
Kun tarkastellaan suhtautumista muihin kieliryhmiin valtakunnanpolitiikassa, alueiden välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja. Pohjanmaalla 15 prosentin mielestä suhtautuminen on muuttunut huonommaksi valtakunnanpolitiikassa. Turunmaalla vastaava osuus on 13 prosenttia ja Uudellamaalla 7 prosenttia. Niiden osuus, joiden mielestä suhtautuminen on muuttunut paremmaksi, on 26 prosenttia Turunmaalla ja Pohjanmaalla ja 27 prosenttia Uudellamaalla. Suurin osuus on niillä, joiden mielestä suhtautuminen muihin kieliryhmiin valtakunnanpolitiikassa on pysynyt ennallaan. Heidän osuutensa on 46 prosenttia Uudellamaalla, 40 prosenttia Turunmaalla ja 37 prosenttia Pohjanmaalla.

Suurempi osuus suomenkielisistä Uudellamaalla (28 %) kuin Turunmaalla (19 %) ja Pohjanmaalla (22 %) on sitä mieltä, että suhtautuminen toisiin kieliryhmiin on muuttunut paikallispolitiikassa paremmaksi. Uudellamaalla vain 2 prosenttia on sitä mieltä, että suhtautuminen on muuttunut huonommaksi, kun vastaava luku Turunmaalla on 14 prosenttia ja Pohjanmaalla 13 prosenttia. Suurin osuus on niillä, joiden mielestä suhtautuminen on pysynyt ennallaan. Uudellamaalla heidän osuutensa on 51 prosenttia, Turunmaalla 41 prosenttia ja Pohjanmaalla 42 prosenttia.

Onko ennakkoluuloissa, häirinnässä ja syrjinnässä alueellisia eroja?

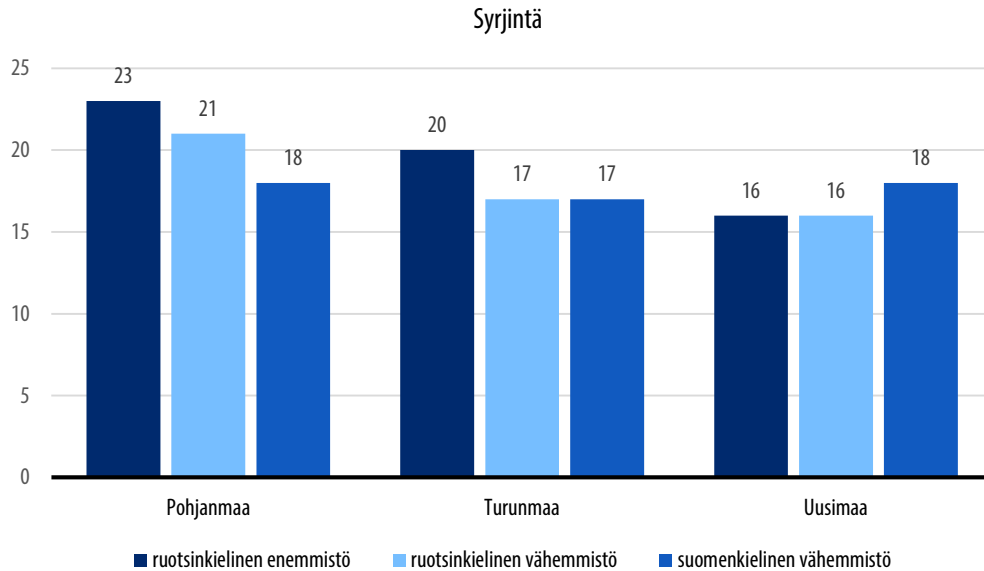
Kuten kaaviosta 2.35 käy ilmi, ennakkoluuloja ja häirintää kokeneiden osuus on suurempi ruotsinkielisen vähemmistön parissa Pohjanmaalla ja Turunmaalla. Pohjanmaalla 27 prosenttia ilmoittaa kokeneensa häirintää ja Turunmaalla 28 prosenttia. Uudellamaalla vastaava osuus on 24 prosenttia. Uudenmaan ruotsinkielisestä enemmistöstä 26 prosenttia kertoo kokeneensa ennakkoluuloja ja häirintää. Vastaava osuus on 24 prosenttia Pohjanmaalla ja 22 prosenttia Turunmaalla. Alueiden väliset erot eivät kuitenkaan ole tilastollisesti merkitseviä. Suomenkielisten kohdalla ei ole alueellisia eroja.

Kaavio 2.35. Koetut ennakkoluulot ja häirintä alueittain



Kommentti: Niiden prosenttiosuus, jotka ovat kokeneet ennakkoluuloja ja häirintää usein/joskus/yksittäisiä kertoja. Pearsonin chi2-testin mukaan alueiden väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

Alueiden välillä ei ole tilastollisesti merkitseviä eroja myöskään syrjinnän suhteen (kaavio 2.36). Pohjanmaalla (23 %) ja Turunmaalla (20 %) eniten syrjintää on kokenut ruotsinkielinen enemmistö. Uudellamaalla suurin syrjintää kokeneiden osuus on suomenkielisessä vähemmistössä (18 %).

Kaavio 2.36. Koettu syrjintä alueittain

Kommentti: Niiden prosenttiosuus, jotka ovat kokeneet ennakkoluuloja ja häirintää usein/joskus/yksittäisiä kertoja. Pearsonin chi2-testin mukaan alueiden väliset erot eivät ole tilastollisesti merkitseviä.

2.5 Yhteenveto

Kieli-ilmapiiiri ei ole muuttunut huonommaksi kotikunnassa ja lähiympäristössä, mutta:

- Suomenkielinen vähemmistö kokee kotikuntansa kieli-ilmapiiirin huonommaksi kuin ruotsinkieliset. Sama tulos saatiin myös vuoden 2016 Kielibarometrissä.
- Vuosina 2012–2016 selvästi havaittu kieli-ilmapiiirin huonontuminen on laantunut. Kieli-ilmapiiiri on samankaltainen kuin vuonna 2016.
- Ruotsinkielinen vähemmistö on ryhmä, joka kokee ilmapiiirin huonontuneen eniten.
- Sekä ruotsin- että suomenkielisillä kieliryhmien nuorimmat ja vanhimmat kokevat kieli-ilmapiiirin huonoimmaksi. Keski-ikäisillä (50–54-vuotiailla) ruotsinkielisillä on myönteisin käsitys kieli-ilmapiiiristä.
- Miehet pitävät kieli-ilmapiiiriä parempana kuin naiset.
- Mitä parempi toisen kotimaisen kielitaito, sitä myönteisemmäksi kieli-ilmapiiiri koetaan.

- Ruotsinkieliset ovat sitä mieltä, että suhtautuminen muihin kieliryhmiin on muuttunut huonommaksi tiedotusvälineissä, sosiaalisessa mediassa ja valtakunnanpolitiikassa.

Suurin osa ei ole kokenut ennakkoluuloja, häirintää tai syrjintää viimeksi kuluneen vuoden aikana, mutta:

- Ruotsinkieliset kokevat ennakkoluuloja ja häirintää useammin. Neljännos ruotsinkielisistä ja viidennes suomenkielisistä on kokenut niitä.
- Ruotsinkieliset kokevat ennakkoluuloja ja häirintää enemmän kuin syrjintää. Suomenkielisten osalta tilanne on päinvastainen.
- Suurin osa ei ole kokenut ennakkoluuloja, häirintää tai syrjintää viimeksi kuluneen vuoden aikana – tätä ei pysty vertaamaan suoraan aiempiin tutkimuksiin, mutta vaikuttaa silti siltä, ettei osuus ole kasvanut.
- Sekä ruotsin- että suomenkieliset ilmoittavat tuntevansa toisinaan, että työpaikalla enemmistökieltä puhuvat kohtelevat heitä huonosti.

Alueelliset erot ovat pieniä, mutta:

- Sekä ruotsin- että suomenkieliset ovat tyytyväisempiä Uudenmaan kieli-ilma-
piiriin. Tyytymättömmimpiä ollaan Pohjanmaalla.

3 Sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluiden toimivuus omalla kielellä

Tässä luvussa analysoidaan sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluille kielen kannalta annettuja keskiarvosanoja (asteikolla 4–10). Arvosanojen asteikko on sama kuin kouluissa, minkä vuoksi se on useimmille tuttu. Arvosanoja voidaan silti tulkita hieman eri tavoin. Jollekin arvosana 7 voi olla hyvä ja tarkoittaa sitä, että palvelun taso on hyvä, ja toisille arvosana 7 tarkoittaa heikkoa suoritusta. Pyysimme vastaajia arvioimaan käyttämiään palveluita kielen kannalta. On tietenkin vaikea tietää, perustuuko arvosana vain kieleen vai onko se kokonaisarvosana palvelulle. Ei myöskään ole mahdollista ratkaista, perustuuko arvosana palvelun yksittäiseen käyttökertaan (esim. päivystyskäyntiin) vai perustuuko arvosana useisiin käyttökertoihin (esim. terveyskeskushoitajan vastaanottoon). Näistä rajoituksista huolimatta arvosanojen arviointi antaa hyvän yleiskuvan siitä, miten eri palvelut toimivat eri kielillä.

Omalla kielellä saatava palvelu tarkoittaa sitä, että palveleva viranomainen käyttää henkilön kieltä, suomea tai ruotsia, ja molemmat kielet ovat näkyvillä viranomaisen toiminnassa. Kaksikielisissä kunnissa kunnan ja valtion viranomaiset ovat kaksikielisiä. Tämä tarkoittaa sitä, että heidän on palveltava molemmilla kielillä yhtä hyvin kunnan enemmistökielestä riippumatta (oikeusministeriön esite *Kielelliset oikeudet*). Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on tärkeää sekä oikeusturvan että kansalaisten turvallisuuden kannalta, että he saavat palveluita omalla kielellään – ruotsiksi tai suomeksi – riippumatta siitä, kuuluvatko he kunnan kielivähemmistöön vai kielienemmistöön.

3.1 Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille annetut kieliarvosanat

Kaaviossa 3.1 näkyvät kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon palveluille annetut kieliarvosanat. Jotta ryhmien välisiä vertailuja voitaisiin tehdä paremmin, käytämme samaa ryhmäjakoa kuin aiemmissa luvuissa ja käsittelemme ruotsinkielistä vähemmistöä ja ruotsinkielistä enemmistöä erikseen. Mitä tummempi sininen väri on kaaviossa, sitä parempi arvosana.

Enemmistökieliltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvat ruotsinkieliset ovat kaikista tyytyväisimpiä palveluihin kielen kannalta. He antavat kaikille palveluille paremmat arvosanat kuin kummatkin kielivähemmistöryhmät. Varhaiskasvatus, äitiys- ja lastenneuvola, hammashoito ja terveyskeskushoitajan vastaanotto saavat kaikki yli 9,5 keskiarvon. Alin arvosana on sairaalahoidolla ja vammaispalveluilla, joiden molempien keskiarvo on 8,7. Arvosanat ovat erittäin hyviä, mikä antaa viitteitä siitä, että enemmistökieliltään ruotsinkielisten kuntien palvelut toimivat erittäin hyvin ruotsiksi.

Näiden kuntien vähemmistökielillä eli suomeksi annettavat palvelut saavat nekin varsin hyvät arvosanat. Varhaiskasvatus (8,9), äitiys- ja lastenneuvola ja hammashoito (9) saavat parhaat arvosanat. Suomenkielisen palvelun alimmat arvosanat saivat terveyskeskuslääkärin vastaanotto, päivystys ja sosiaalityö, joiden kaikkien arvosana on 8,1. Tässä näkyy monen enemmistökieliltään ruotsinkielisen kaksikielisen kunnan haaste – lääkäreitä on vaikea rekrytoida, ja heitä rekrytoidaan Ruotsista tai muista maista, minkä vuoksi suomea osaavia lääkäreitä on vaikea löytää.

Kaavio 3.1. Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon ja varhaiskasvatuksen palveluille vuonna 2020 annetut arvosanat

	Ruotsinkielinen vähemmistö	Ruotsinkielinen enemmistö	Suomenkielinen vähemmistö
Varhaiskasvatus	9,5	9,8	8,9
Äitiys- ja lastenneuvola	8,8	9,7	9
Hammashoito	7,5	9,6	9
Terveyskeskushoitajan vastaanotto	7,7	9,6	8,5
Vanhustenhuolto	8,1	9,4	8,2
Kotihoito ja kotipalvelu	7,9	9,3	8,2
Terveyskeskuslääkärin vastaanotto	7,6	9,4	8,1
Mielenterveyspalvelut	7,5	8,9	8,6
Vammaispalvelut ja tukitoimet	7,9	8,7	8,2
Sosiaalityö	7,6	9,1	8,1
Sairaalahoito	7,3	8,7	8,7
Päivystys	7,2	9,1	8,1

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikissa palveluissa varhaiskasvatusta lukuun ottamatta, ***.001 (Anova).

Haastavimpia ovat ruotsinkielisen vähemmistön palvelut eli ruotsinkieliset palvelut kaksikielissä kunnissa, joissa enemmistökielenä on suomi ja vähemmistökielenä ruotsi. Varhaiskasvatus (9,5) ja äitiys- ja lastenneuvola (8,8) toimivat ruotsiksi hyvin. Heikommin toimivat päivystys ja sairaalahoito, joiden arvosanat ovat 7,2 ja 7,3. Nämä arvosanat ovat huomattavasti heikompia kuin ruotsinkielisen enemmistön ja suomenkielisen vähemmistön antamat. Ruotsinkielisten antamien arvosanojen erot ovat suuria riippuen siitä, onko ruotsi kunnan enemmistö- vai vähemmistökieli: hammashoito (ero 2,1), päivystys (ero 1,9), terveyskeskushoitajan vastaanotto (ero 1,9), terveyskeskuslääkärin vastaanotto (ero 1,8), sosiaalityö (ero 1,5), sairaalahoito/mielenterveyspalvelut/kotihoito ja kotipalvelu (ero 1,4), vanhustenhuolto (ero 1,3), äitiys- ja lastenneuvola (ero 0,9), vammaispalvelut (ero 0,8) ja varhaiskasvatus (ero 0,3). *Ruotsinkielistä palvelua on haastavampaa saada, jos asuu kunnassa, jossa ruotsi on vähemmistökieli. Suomenkielisen vähemmistön suomeksi saama palvelu toimii paremmin kuin ruotsinkielisen vähemmistön ruotsiksi saama palvelu.* Poikkeuksena on varhaiskasvatus, joka näyttää toimivan ruotsiksi erittäin hyvin kaikissa kaksikielissä kunnissa.

Eräs monen avoimissa kommentteissa esiin tuoma ongelma on se, että joskus heidän saadessaan palvelua ruotsiksi kielitaito on niin ala-arvoista, että on vaikea ymmärtää selvästi, mitä toinen tarkoittaa. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on tietenkin äärimmäisen tärkeää, että ruotsinkielinen palvelu on riittävällä tasolla, jotta ihmiset ymmärtäisivät toisiaan.

Alla on muutamia sosiaali- ja terveydenhuollon ruotsinkieliseen palveluun liittyviä lainauksia:

"Lastenpsykiatriassa ja lastensuojelussa avun saaminen ruotsiksi on haastavaa."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Minut on ymmärretty sairaanhoidossa väärin vain siksi, ettei vastapuolella ole ollut riittävää kielitaitoa." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Kun olin lääkärin luona ja pyysin saada puhua ruotsia, hän jätti huomiotta kuusi seitsemästä kysymyksestä ja kieltäytyi määräämästä välttämättä tarvitsemiani lääkkeitä, joita käytän." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Saan useimmiten vastauksen, että en puhu ruotsia ja sen jälkeen henkilö vaihtaa kieleksi englannin." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Aivan liian usein soittaessani eri paikkoihin ja valtion virastoihin. Henkilökunta sanoo yhä useammin, ettei puhu ruotsia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Joko palvelua joutuu odottamaan tai sitten saa vastauksen: en puhu ruotsia."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Helsingin viranomaisten kanssa on vaikeaa/mahdotonta saada puhua ruotsia. Digipalveluissa ei ole ruotsia eikä kukaan vastaa ruotsinkieliseen palvelunumeroon. Tai sitten joku vastaa ruotsinkieliseen palvelunumeroon suomeksi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Se, miten hyvin vastapuoli puhuu ruotsia, on tärkeää. Monet lääkärit, hoitajat ja myyjät yrittävät puhua ruotsia, mutta heidän ruotsinsa on niin jäykkää että ruotsin puhumisesta tulee kiusaannuttavaa kaikille. Ja jos silloin vaihdan suomeksi, koen sen epäkohteliaaksi, epäystävälliseksi ja snobbailevaksi. Tuloksena saattaa olla, ettei oikeasti ymmärrä, mitä lääkäri sanoo." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Olen huomannut, että lapset ja nuoret eivät aina saa palvelua ruotsiksi TYKS:in lasten ja nuorten klinikalla, vaan he jäävät joskus jopa ilman palvelua, jos töissä ei ole silloin ruotsinkielisiä. Lähetteiden ja epikriisien käännökset ovat usein puutteellisia ja joskus jopa mahdottomia ymmärtää." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Usein, kun olen varannut ajan sairaanhoitoon/ hammashoitoon, olen pyytänyt saada ajan ruotsinkieliselle lääkärille/hammaslääkärille, mutta paikan päällä henkilön kielitaito on ollut erittäin puutteellinen. Olen saanut sellaisen vaikutelman, että monet ihmiset ilmoittavat osaavansa ruotsia, vaikka heidän taitonsa ei riitä siihen, että he pystyisivät tarjoamaan palvelua täysin ymmärrettävästi ruotsiksi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Palvelun toimivuudesta on kuitenkin myös hyviä esimerkkejä:

Työpaikallani (HUS) eletään kaksikielisesti, mistä olen hyvin iloinen. Kaikki suhtautuvat myönteisesti ruotsin kieleen ja monet haluavat oppia sitä lisää. Me suomenruotsalaiset saamme puhua ruotsia keskenämme ilman kommentteja. Se on ihanaa ja valitettavasti ei mikään itsestäänselvyys." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Mitä tulee kunnan ja valtion palveluihin, kunnassani saa hyvää palvelua ruotsiksi. Mutta mitä tulee palveluun kaupoissa ja esim. harrastustoiminnassa ja kaupunkikivassa ylipäätään, tilanne on huomattavasti huonompi. Tämä johtuu myös ruotsinkielisten taipumuksesta olla käyttämättä äidinkieltään." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Vaikka suomenkieliset antavat paremmat kieliarvosanat kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluille, myös suomenkielisissä palveluissa on heikkoja kohtia. Tässä on joitakin kommentteja:

"Joka kerta paikallisessa terveyskeskuksessa ja sairaalassa. Palvelua ei tahdo saada ollenkaan suomeksi, eikä suomenkielisille lääkäreille ole aikoja ollenkaan."

”Terveyskeskus iltapäivystyksissä lääkäri ei puhunut ymmärrettävää suomea, joten jäi vähän epävarma olo hoidosta. Rakennusasioissa oli välillä vähän vaikeuksia ja ohjattiin aina sille yhdelle joka puhui hyvin suomea.”

”Terveyskeskuksessa saa parempaa palvelua jos itse puhuu ruotsia. Suomenkielisiä pidetään huonompina.”

”Terveyskeskuksessa asioidessa ongelma on ollut lähinnä se, että lääkäri on saattanut olla venäläissyntyinen ja suomenkieli on ollut ajoittain hyvin vaikeasti ymmärrettävää, en sitten tiedä olisiko luonnistunut ruotsiksi paremmin, englantia ei ollut sen selkeämpää.”

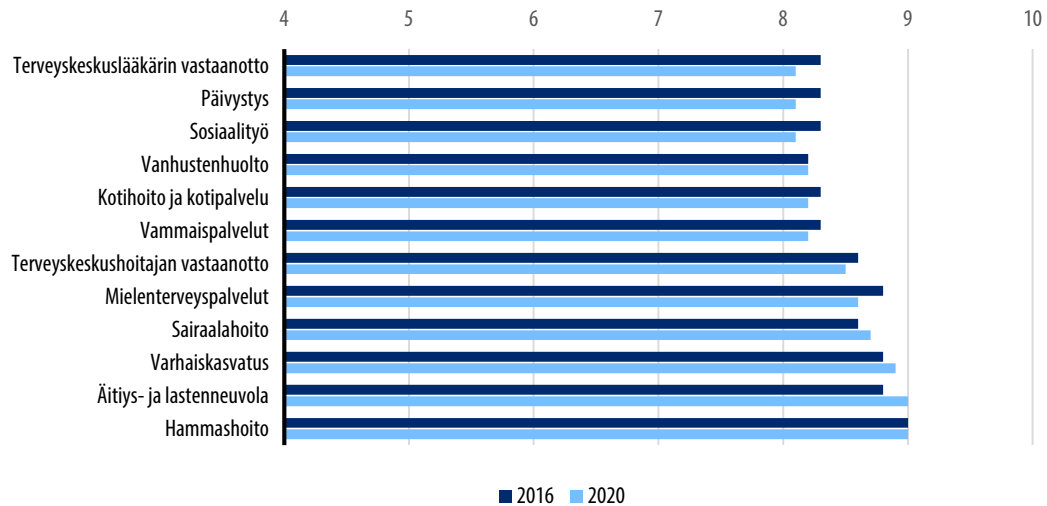
”Sairaalassa olen törmännyt useamman kerran siihen ettei lääkärit puhu suomea. Tulkkina toimii hoitaja jonka suomenkieli on tyydyttävä. Olen yleensä suosiolla siirtynyt puhumaan ruotsia joka on minun toinen kotimainen kieli.”

”Suomenkieliset ovat vähemmistö täällä rannikolla, ja tuntuu, että täällä ei koeta ollenkaan tärkeäksi vähemmistön palveluiden takaamista omalla äidinkielellä. Itse puhun hyvää ruotsia, englantia ja espanjaa, mutta koen silti olevani oikeutettu peruspalveluihin omalla kielelläni.”

”Olen aina saanut palvelua suomenkielellä mm. terveyskeskuksessa, äitiys- ja lastenneuvolassa, kouluissa ja kaupoissa. Vaikka palvelijan suomenkielentaito ei aina ole ollut parhaita, niin kuitenkin on palveltu ja ollaan tullut ymmärretyksi puolin ja toisin. Välillä on ehkä käytetty hieman sekakieltä, mutta sillä ei ole merkitystä.”

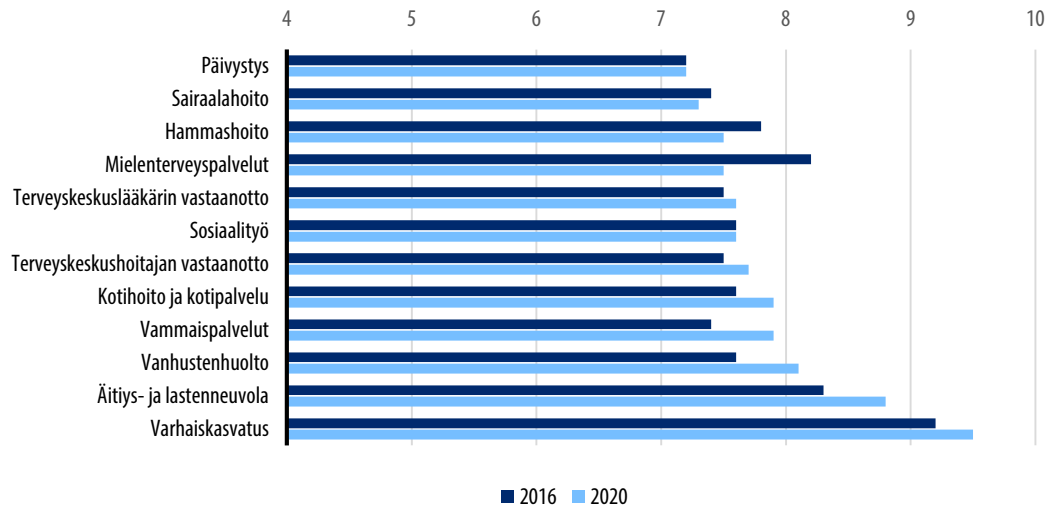
3.2 Muutokset vuoteen 2016 verrattuna

Miten palveluiden toimivuus kielen kannalta on muuttunut vuodesta 2016? Kaaviossa 3.2 vertaillaan kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden ja varhaiskasvatuksen suomenkielisten palveluiden saamia arvosanoja. Kuten kaaviosta käy ilmi, muutokset ovat hyvin pieniä. Seitsemän palvelun arvosanat ovat laskeneet hieman ja kolmen palvelun arvosanat ovat nousseet. Suurin muutos on mielenterveyspalveluissa, joiden arvosana on laskenut 8,8:sta 8,6:een, sekä päivystyksessä, terveyskeskuslääkärin vastaanotolla ja sosiaalityössä, joiden arvosanat ovat laskeneet 8,3:sta 8,1:een. Parannusta on tapahtunut äitiys- ja lastenneuvoloissa, joiden arvosana on noussut 8,8:sta 9:ään, ja varhaiskasvatuksessa, jonka arvosana on noussut 8,8:sta 8,9:ään, sekä sairaalahoidossa, jossa arvosana on noussut 8,6:sta 8,7:ään.

Kaavio 3.2. Suomenkielisille palveluille vuosina 2016 ja 2020 annetut kieliarvosanat (suomenkielinen vähemmistö)

Kaaviossa 3.3 vertaillaan ruotsinkielisten palveluiden saamia arvosanoja kaksikielisissä kunnissa, joiden vähemmistökieli on ruotsi. Vuonna 2016 enemmistönä elävät ruotsinkieliset eivät olleet mukana tutkimuksen otannassa. Arvosanat ovat nousseet seitsemän palvelun kohdalla ja laskeneet kolmen palvelun kohdalla. Vaikka muutokset ovat pieniä, suunta on oikea. Suurinta muutos on ollut mielenterveyspalveluissa, joiden arvosana on laskenut 8,2:sta 7,5:een. Heikennystä on tapahtunut myös sairaalahoidossa, jonka arvosana on laskenut 7,4:stä 7,3:een, ja hammashoidossa, jonka arvosana on laskenut 7,8:sta 7,5:een.

Parannusta on tapahtunut äitiys- ja lastenneuvolassa (8,3:sta 8,8:aan), vammaispalveluissa (7,4:stä 7,9:ään), vanhustenhuollossa (7,6:sta 8,1:een), varhaiskasvatuksessa (9,2:sta 9,5:een), kotihoidossa ja kotipalvelussa (7,6:sta 7,9:ään), terveyskeskushoitajan vastaanotossa (7,5:stä 7,7:ään) ja terveyskeskuslääkärin vastaanotossa (7,5:stä 7,6:een).

Kaavio 3.3. Ruotsinkielisille palveluille vuosina 2016 ja 2020 annetut kieliarvosanat (ruotsinkielinen vähemmistö)

Taulukossa 3.1 näkyvät suomenkielisille (suomenkielinen vähemmistö) ja ruotsinkielisille (ruotsinkielinen vähemmistö) sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluille annettujen arvosanojen erot vuosina 2016 ja 2020. Useimpien palveluiden kohdalla erot ovat kaventuneet neljän viime vuoden aikana. Erot suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden saamien arvosanojen välillä ovat kasvaneet vain sairaalahoidossa (1,2:sta 1,4:ään), hammashoidossa (1,2:sta 1,5:een) ja mielenterveyspalveluissa (0,6:sta 1,1:een). On harmillista, että näinkin suuria eroja on edelleen, mutta ilahduttavaa, että ruotsinkielisten palveluiden arvosanat ovat nousseet niin monen palvelun kohdalla, mikä on kaventanut eroja. Suomenkielisten palveluiden arvosanat ovat laskeneet useiden palveluiden kohdalla. Vaikka muutos on pieni, se on tietenkin huolestuttavaa ja syytä ottaa huomioon.

Taulukko 3.1. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa kielen kannalta tapahtuneet muutokset kielen vuosina 2016 ja 2020 suomenkielisen ja ruotsinkielisen vähemmistön mielestä

	2016			2020		
	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero
Terveyskeskuslääkärin vastaanotto	8,3	7,5	0,8	8,1	7,6	0,5
Terveyskeskushoitajan vastaanotto	8,6	7,5	1,1	8,5	7,7	0,8
Äitiys- ja lastenneuvola	8,8	8,3	0,5	9,0	8,8	0,2
Päivystys	8,3	7,2	1,1	8,1	7,2	0,9
Sairaalahoito	8,6	7,4	1,2	8,7	7,3	1,4
Hammashoito	9,0	7,8	1,2	9,0	7,5	1,5
Mielenterveyspalvelut	8,8	8,2	0,6	8,6	7,5	1,1
Sosiaalityö	8,3	7,6	0,7	8,1	7,6	0,5
Vanhustenhuolto	8,2	7,6	0,6	8,2	8,1	0,1
Kotihoito ja kotipalvelu	8,3	7,6	0,7	8,2	7,9	0,3
Vammaispalvelut ja tukitoimet	8,3	7,4	0,9	8,2	7,9	0,3

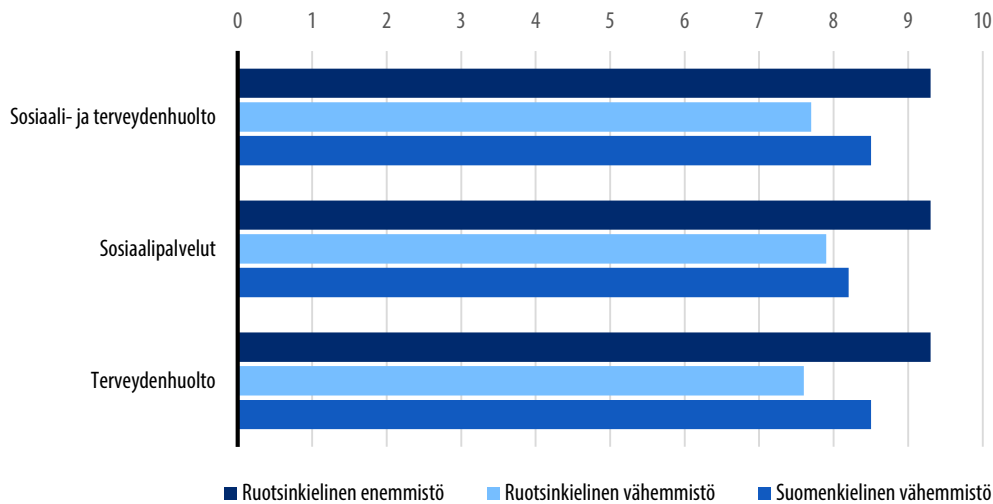
3.3 Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi

Jotta sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden keskimääräisiä kieliarvosanoja voitaisiin vertailla helpommin, käytetään indeksiä, jossa eri palvelut on yhdistetty. Taulukosta 3.2 näkyy, mitkä palvelut sisältyvät eri indekseihin. Indeksi osoittaa siis kaikkien tiettyyn indeksiin koottujen palveluiden keskiarvosanan.

Taulukko 3.2. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden indeksi

Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi	Terveydenhuollon indeksi	Sosiaalihuollon indeksi
Terveyskeskuslääkärin vastaanotto	Terveyskeskuslääkärin vastaanotto	
Terveyskeskushoitajan vastaanotto	Terveyskeskushoitajan vastaanotto	
Äitiys- ja lastenneuvola	Äitiys- ja lastenneuvola	
Päivystys	Päivystys	
Sairaalahoito	Sairaalahoito	
Hammashoito	Hammashoito	
Mielenterveyspalvelut	Mielenterveyspalvelut	
Sosiaalityö		Sosiaalityö
Vanhustenhuolto		Vanhustenhuolto
Kotihoito ja kotipalvelu		Kotihoito ja kotipalvelu
Vammaispalvelut ja tukitoimet		Vammaispalvelut ja tukitoimet

Terveydenhuollon indeksiin sisältyvät terveyskeskuslääkärin ja -hoitajan vastaanotto, äitiys- ja lastenneuvola, päivystys, sairaalahoito, hammashoito ja mielenterveyspalvelut. Sosiaalihuollon indeksiin sisältyvät sosiaalityö, vanhustenhuolto, kotihoito ja kotipalvelu sekä vammaispalvelut ja tukitoimet. Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksiin sisältyvät kaikki palvelut.

Kaavio 3.4. Sosiaali- ja terveydenhuollon keskiarvosanat

Kommentti: suomenkielisen vähemmistön, ruotsinkielisen vähemmistön ja ruotsinkielisen enemmistön arvosanojen erot ovat tilastollisesti merkitseviä Anovan mukaan $p < .000$.

Ruotsinkielinen enemmistö on tyytyväisin palveluihin kielen kannalta. Terveydenhuollon, sosiaalihuollon ja sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi on 9,3. Sen jälkeen tulee suomenkielinen vähemmistö, joka antaa sosiaalihuollolle arvosanan 8,2 ja terveydenhuollolle 8,5. Kaikkien sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden keskiarvosana on 8,5. Alimman arvosanan antaa ruotsinkielinen vähemmistö. Terveydenhuolto saa arvosanan 7,6, sosiaalihuolto 7,9 ja sosiaali- ja terveydenhuolto kokonaisuudessaan keskiarvosanan 7,7.

Vähemmistöjen osalta arvosanoja voidaan verrata vuoteen 2016. Vuonna 2016 suomenkielisten palveluiden kieliarvosana oli terveydenhuollon osalta 8,6, sosiaalihuollon 8,3 ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon 8,6. Kukin arvosana on laskenut 0,1:llä vuonna 2020.

Ruotsinkielisten palveluiden kieliarvosana oli vuonna 2016 terveydenhuollon osalta 7,6, sosiaalihuollon 7,7 ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon 7,6. Terveydenhuollon arvosana on pysynyt ennallaan. Sosiaalihuollon arvosana on noussut 0,2:lla ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon arvosana on noussut 0,1:llä.

3.4 Alueelliset erot

Onko ruotsin- ja suomenkielisissä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa alueellisia eroja? Kunkin palvelun parhaat arvosanat on merkitty keltaisella taulukossa 3.7. On selvää, että ruotsinkielinen palvelu toimii parhaiten Pohjanmaalla sekä enemmistönä että

vähemmistönä elävien ruotsinkielisten mielestä. Poikkeuksena ovat mielenterveyspalvelut, sosiaalityö ja kotihoidon palvelut, jotka toimivat paremmin ruotsiksi Uudellamaalla kunnissa, joiden enemmistökielenä on ruotsi. Kunnissa, joissa ruotsi on vähemmistökieli, äitiys- ja lastenneuvola toimii yhtä hyvin Pohjanmaalla ja Uudellamaalla, kun taas vanhustenhuolto saa parhaan arvosanan Turunmaalla.

Suomenkielinen palvelu kunnissa, joiden enemmistökielenä on ruotsi, toimii parhaiten Uudellamaalla. Ainoat poikkeukset ovat terveyskeskuslääkärin palvelut, jotka toimivat parhaiten Turunmaalla, ja sosiaalityö, joka toimii yhtä hyvin Uudellamaalla ja Turunmaalla.

Taulukko 3.3. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden arvosanat sekä vastaajien lukumäärä alueittain

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen enemmistö			
Terveyskeskuslääkärit***	9,5 (803)	9,3 (282)	8,9 (97)
Terveyskeskushoitajat***	9,7 (750)	9,5 (260)	9,5 (96)
Äitiys- ja lastenneuvola	9,8 (185)	9,7 (49)	9,6 (17)
Päivystys***	9,2 (545)	8,7 (160)	8,1 (42)
Sairaalahoido***	8,9 (519)	8,2 (162)	7,8 (42)
Hammashoido***	9,7 (676)	9,3 (245)	8,9 (74)
Mielenterveyspalvelut	9,0 (66)	8,4 (23)	9,8 (4)
Sosiaalityö	9,4 (89)	8,8 (30)	9,7 (7)
Vanhustenhuolto	9,6 (186)	9,4 (60)	9,3 (21)
Kotihoido ja kotipalvelu	9,6 (123)	9,3 (46)	9,9 (18)
Vammaispalvelut ja tukitoimet	9,5 (67)	8,8 (20)	9,3 (3)
Ruotsinkielinen vähemmistö			
Terveyskeskuslääkärit	7,9 (199)	7,4 (56)	7,7 (1 157)
Terveyskeskushoitajat***	8,2 (187)	7,0 (44)	7,8 (1 062)
Äitiys- ja lastenneuvola	8,7 (33)	8,4 (14)	8,7 (205)
Päivystys***	7,8 (114)	5,7 (23)	7,2 (586)
Sairaalahoido***	8,1 (125)	6,9 (33)	7,0 (635)
Hammashoido***	8,3 (170)	6,7 (43)	7,5 (891)
Mielenterveyspalvelut	7,8 (17)	7,3 (7)	7,5 (103)

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Sosiaalityö	7,8 (22)	5,8 (6)	7,8 (133)
Vanhustenhuolto	7,8 (41)	9,5 (4)	8,0 (220)
Kotihoito ja kotipalvelu	8,1 (37)	6,5 (2)	7,7 (151)
Vammaispalvelut ja tukitoimet	8,5 (13)	6,3 (3)	7,5 (95)
Suomenkielinen vähemmistö			
Terveyskeskuslääkärit***	8,2 (711)	8,9 (243)	8,4 (80)
Terveyskeskushoitajat***	8,5 (680)	8,9 (240)	9,0 (75)
Äitiys- ja lastenneuvola	8,9 (136)	9,0 (52)	9,6 (11)
Päivystys	8,4 (490)	8,6 (138)	9,0 (31)
Sairaalahoido	8,8 (408)	9,1 (119)	9,2 (35)
Hammashoido	8,9 (559)	9,2 (207)	9,3 (64)
Mielenterveyspalvelut	8,8 (57)	9,1 (25)	9,8 (4)
Sosiaalityö	8,7 (73)	9,1 (14)	9,1 (7)
Vanhustenhuolto	8,2 (84)	8,6 (19)	9,5 (8)
Kotihoito ja kotipalvelu	8,4 (78)	8,7 (24)	9,2 (6)
Vammaispalvelut ja tukitoimet	8,7 (29)	8,5 (12)	9,1 (7)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *.05, **.01, ***.001 (Anova).

Jos käytämme sosiaali- ja terveydenhuollon indeksiä palveluiden vertailuun alueiden välillä, näemme taulukosta 3.4, että paremmat arvosanat on merkitty tummemmalla vihreällä värillä ja alemmat arvosanat on merkitty tummemmalla roosalla värillä. Ruotsinkielisen vähemmistön ruotsiksi saama palvelu vaikuttaa saavan heikoimmat arvosanat Turunmaalla. Sosiaalihuollon indeksi on Turunmaalla 6,8, Uudellamaalla 7,8 ja Pohjanmaalla 7,9. Terveysdenhuollon indeksi on Turunmaalla 7,2, Uudellamaalla 7,7 ja Pohjanmaalla 8,1. Sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden kokonaisindeksi on Turunmaalla 7,2, Uudellamaalla 7,7 ja Pohjanmaalla 8,0.

Ruotsinkielisen enemmistön kohdalla sosiaalihuollon indeksi on korkein Uudellamaalla (9,6), ja sen jälkeen tulevat Pohjanmaa (9,5) ja Turunmaa (9,3). Terveysdenhuoltopalveluissa sekä sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa enemmistöltään ruotsinkielisten kuntien palvelut toimivat parhaiten ruotsiksi Pohjanmaalla (9,4), ja sen jälkeen tulevat Turunmaa (9,1) ja Uusimaa (8,9).

Suomenkielinen sosiaalihuolto saa parhaat arvosanat Uudellamaalla (9,1) ja sen jälkeen tulevat Turunmaa (8,6) ja Pohjanmaa (8,5). Suomenkielisen terveydenhuollon ja koko sosiaali- ja terveydenhuollon arvosana on Uudellamaalla ja Turunmaalla 9 ja Pohjanmaalla 8,5.

Taulukko 3.4. Sosiaali- ja terveydenhuollon indeksi alueittain

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen vähemmistö			
Sosiaalihuolto	7,9	6,8	7,8
Terveydenhuolto	8,1	7,2	7,7
Sosiaali- ja terveydenhuolto	8	7,2	7,7
Ruotsinkielinen enemmistö			
Sosiaalihuolto	9,5	9,3	9,6
Terveydenhuolto	9,4	9,1	8,9
Sosiaali- ja terveydenhuolto	9,4	9,1	8,9
Suomenkielinen vähemmistö			
Sosiaalihuolto	8,5	8,6	9,1
Terveydenhuolto	8,5	9	9
Sosiaali- ja terveydenhuolto	8,5	9	9

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikilla ryhmillä, ***.001 (Anova).

Avoimissa kommentteissa on jonkin verran aluekohtaista palautetta:

"Kotikunnassani saa kyllä yleensä palvelua ruotsiksi, mutta esim. Helsingissä, johon suuri osa palvelusta on siirtynyt, tai muissa suomenkielisemmissä paikoissa ei ole enää itsestään selvää, että palvelua saa ruotsiksi (koskee mm. poliisia ja sairaanhoitoa)."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Koska asun Pohjanmaalla, minulla on harvoin arjessani vaikeuksia saada palvelua ruotsiksi kotikaupungissani. Ongelmia tulee lähinnä yksityisyriytysten, kuten puhelin-yhtiöiden ym. kanssa. Tiedän eläväni ruotsinkielisessä kuplassa." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Tammisaarella, missä asun, ei ole vaikeaa saada palvelua ruotsiksi, koska enemmistö on täällä ruotsinkielisiä." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Asun ruotsinkielisessä kunnassa ja saan erinomaista palvelua kotikunnassani äidinkielelläni eli ruotsiksi. Koen mahdollisesti puutteellista kohtelua/palvelua äidinkielelläni, kun matkustan kotikuntani ulkopuolelle, jossa enemmistökielenä on suomi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Kotikunnassani minua palvellaan äidinkielelläni, mutta jos minut esimerkiksi lähetetään Turkuun, Raisioon tai Saloon johonkin hoitoon tai lääkärikäynnille, auton katsastukseen, niin harvoin on saatavilla ruotsinkielistä palvelua." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Mustasaaren mielenterveyspalvelupuhelimeen soittaminen suomeksi on aika mahdotonta."

"Kaksikielisenä en koe ongelmia ruotsin- ja suomenkielen käytössä päivittäisessä asiainnissani. Sen olen pannut merkille että aloittaessani asioinnin ruotsiksi toisella paikkakunnalla, esim. pääkaupunkiseudulla, asiakaspalvelija vastaa englanniksi. Useimmiten kyseessä on nuorehko henkilö kyseessä. Ruotsinkieli on kuitenkin toinen kotimaisista kielistämme!"

"Uskon että julkisilla aloilla kaikki käyttävät mahdollisuuksiensa ja taitojensa mukaisesti asiakkaan äidinkieltä. Ongelmana esim. Vaasan keskussairaala on että suomen kielen taito on suurella osalla henkilökuntaa puutteellista. Itselleni tämä ei tuota ongelmaa mutta puolisoni on joutunut ongelmatilanteisiin jatkuvasti."

"Olen muuttanut kaksikieliseen kotikuntaani eläkkeelle jäätyäni. Täällä ruotsinkieli on vahvempi. Haluan oppia ruotsia, joten yritän aina aloittaa sillä. Kun ja jos joudun vaihtamaan kieltä saan kyllä äidinkielelläni palvelua."

"Terveystieteissä paljon ulkomaalaistaustaisia työntekijöitä, joiden kielitaito puutteellinen."

"Johtotehtävissä olevat kertovat kuinka ruotsinkieleen on panostettu ja ruotsia osataan hyvin terveydenhuollossa, mutta totuus on toinen."

3.5 Yhteenveto

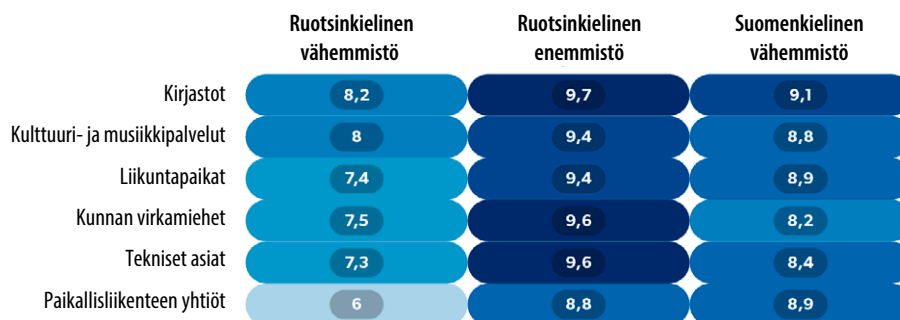
- Ruotsinkielistä palvelua on haastavampaa saada, jos asuu kunnassa, jossa ruotsi on vähemmistökieli.
- Suomenkielinen vähemmistö on yleensä ottaen ruotsinkielistä vähemmistöä tyytyväisempi sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluihin kielen kannalta.
- Tyytyväisimpiä ovat paikallisessa enemmistöasemassa asuvat ruotsinkieliset. Kaksikielisten, enemmistökieleltään ruotsinkielisten kuntien sosiaali- ja terveydenhuoltopalvelut toimivat erittäin hyvin ruotsiksi.
- Äitiys- ja lastenneuvolat toimivat erittäin hyvin molemmilla kielillä.
- Myös varhaiskasvatus toimii erittäin hyvin molemmilla kielillä.
- Ero on suurin ruotsin- ja suomenkielisen hammashoidon, mielenterveyspalveluiden, sairaalahoidon ja päivystyksen palveluissa. Näin oli myös vuonna 2016, mutta ruotsin- ja suomenkielisen palvelun välinen ero näissä palveluissa on kasvanut jonkin verran.
- Monien palveluiden osalta ruotsinkielisten palveluiden arvosana on noussut jonkin verran.
- Monien palveluiden osalta suomenkielisten palveluiden arvosana on laskenut jonkin verran.
- Yleisesti ottaen ruotsinkieliset palvelut saavat parhaat arvosanat Pohjanmaalla ja heikoimmat Turunmaalla.
- Yleisesti ottaen suomenkieliset palvelut saavat parhaat arvosanat Uudella- maalla ja heikoimmat Pohjanmaalla.

4 Muiden kunnan palveluiden toimivuus omalla kielellä

4.1 Muille kunnan palveluille annetut kieliarvosanat

Muiden kunnan palveluiden kuin sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden saamien kieliarvosanojen osalta kaava näyttää samalta kuin sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. *Ruotsinkielinen enemmistö on palveluihin tyytyväisin, ja sen jälkeen tulee suomenkielinen vähemmistö.* Ruotsinkielinen vähemmistö antaa heikoimman kieliarvosanan kaikille kaaviossa 4.1 luetelluille palveluille.

Kaavio 4.1. Kunnan palveluille vuonna 2020 annetut kieliarvosanat



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikilla ryhmillä, ***.001 (Anova).

Ruotsinkielinen enemmistö antaa erittäin hyvät kieliarvosanat kirjastoille (9,7), teknisiin asioihin liittyville palveluille (9,6) sekä kunnan virkamiesten palveluille (9,6). Alhaisin kieliarvosana annetaan paikallisliikenteen yhtiöille (8,8). Suomenkielinen vähemmistö on tyytyväisin kirjastojen (9,1), liikuntatilojen (8,9) ja paikallisliikenteen yhtiöiden (8,9) suomenkieliseen palveluun. Tyytymättömiä he ovat kunnan virkamiesten suomenkieliseen palveluun (8,2). Ruotsinkielinen vähemmistö puolestaan on tyytyväisin kirjastoihin (8,2) sekä kulttuuri- ja musiikkipalveluihin (8,0). He antavat todella heikon arvosanan (6) paikallisliikenteen yhtiöille.

Näyttää siltä, että paikallisliikenteen yhtiöt onnistuvat tarjoamaan palveluita ruotsiksi ja suomeksi kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistökielenä on ruotsi, mutta ne eivät

onnistu palvelemaan kovin hyvin ruotsiksi kaksikielisissä kunnissa, joiden enemmistökieli on suomi. Sama koskee liikuntapaikkoja ja teknisiin asioihin liittyviä palveluita.

4.2 Vuoden 2016 jälkeen tapahtuneet muutokset

Mitä muutoksia palveluissa on tapahtunut kielen kannalta edellisen vuoden 2016 Kieli-barometrin jälkeen? Asiaa havainnollistaa taulukko 4.1. Suomenkielisten palveluiden osalta kunnan virkamiesten kieliarvosana on laskenut 8,6:sta 8,2:een. Teknisiin asioihin liittyvien suomenkielisten palveluiden kieliarvosana on pysynyt ennallaan 8,4:ssä. Muille palveluille annetut arvosanat ovat nousseet. Suomenkielisten kirjastopalveluiden kieliarvosana on noussut 9:stä 9,1:een, liikuntapaikkojen 8,7:stä 8,9:ään, kulttuuri- ja musiikki-palveluiden 8,7:stä 8,8:aan ja paikallisliikenteen yhtiöiden 8,7:stä 8,9:ään.

Kunnan virkamiesten ruotsinkielisten palveluiden kieliarvosana on noussut 7,4:stä 7,5:een. Myös ruotsinkielinen kulttuuri- ja musiikkipalveluiden palvelu sai hieman paremman kieliarvosanan vuonna 2020. Se on noussut 7,8:sta 8,0:aan. Kirjastopalveluiden kieliarvosana on pysynyt ennallaan. Liikuntapaikkojen ruotsinkielisten palveluiden kieliarvosana on pudonnut 7,5:stä 7,4:ään. Teknisiin asioihin liittyvän ruotsinkielisen palvelun arvosana on pudonnut 7,5:stä 7,3:een. Suurin pudotus on tapahtunut paikallisliikenteen yhtiöillä, joiden kieliarvosana on laskenut 6,5:stä 6:een.

Suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden kieliarvosanojen välinen ero on pienentynyt kuntien virkamiesten sekä kulttuuri- ja musiikkipalveluiden kohdalla. Kirjastojen, liikuntapaikkojen ja paikallisliikenteen yhtiöiden kohdalla ero on kasvanut. Tämä johtuu siitä, että suomenkielisten palveluiden kieliarvosana on hieman noussut, kun taas ruotsinkielisten palveluiden arvosana on hieman laskenut. Vaikka muutokset eivät ole hälyttäviä, on tärkeää varmistaa, etteivät suomenkieliset ja ruotsinkieliset palvelut heikkene entisestään.

Taulukko 4.1. Palveluissa kielen kannalta tapahtuneet muutokset 2016–2020 suomenkielisen ja ruotsinkielisen vähemmistön mielestä

	2016			2020		
	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero
Kunnan virkamiehet	8,6	7,4	1,2	8,2	7,5	0,7
Kirjastot	9,0	8,2	0,8	9,1	8,2	0,9
Liikuntapaikat	8,7	7,5	1,2	8,9	7,4	1,5
Kulttuuri- ja musiikkipalvelut	8,7	7,8	0,9	8,8	8,0	0,8
Tekniset asiat	8,4	7,5	0,9	8,4	7,3	0,9
Paikallisliikenteen yhtiöt	8,7	6,5	2,2	8,9	6,0	2,9

4.3 Alueelliset erot

Kuten taulukosta 4.2 käy ilmi, ruotsinkieliset palvelut toimivat parhaiten Pohjanmaalla niin ruotsinkielisen enemmistön kuin vähemmistönkin kohdalla. Ruotsinkielisen vähemmistön osalta ruotsinkielisten palveluiden kieliarvosana on Turunmaalla heikoin.

Suomenkieliset palvelut toimivat yleisesti ottaen parhaiten Turunmaalla. Suomenkielisten palveluiden kieliarvosana on parempi Uudellamaalla vain kuntien virkamiesten ja teknisten asioiden kohdalla.

Taulukko 4.2. Palveluille annettujen kieliarvosanojen alueelliset erot

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen enemmistö			
Kunnan virkamiehet	9,7 (423)	9,4 (131)	9,6 (53)
Kirjastot	9,8 (559)	9,6 (185)	9,7 (59)
Liikuntapaikat	9,5 (355)	9,4 (103)	9,2 (28)
Kulttuuri- ja musiikkipalvelut	9,5 (341)	9,5 (101)	9,1 (27)
Tekniset asiat***	9,7 (392)	9,2 (123)	9,6 (44)
Paikallisliikenteen yhtiöt***	9,4 (279)	7,9 (114)	8,2 (30)
Ruotsinkielinen vähemmistö			
Kunnan virkamiehet***	7,9 (91)	6,1 (17)	7,6 (455)
Kirjastot***	8,8 (149)	7,5 (50)	8,2 (813)
Liikuntapaikat***	7,8 (76)	5,9 (16)	7,7 (390)
Kulttuuri- ja musiikkipalvelut*	8,4 (82)	7,5 (28)	7,9 (427)
Tekniset asiat***	7,8 (78)	4,8 (8)	7,5 (351)
Paikallisliikenteen yhtiöt***	7,9 (57)	5,3 (35)	6,0 (520)
Suomenkielinen vähemmistö			
Kunnan virkamiehet**	8,1 (335)	8,6 (125)	8,9 (40)
Kirjastot***	8,8 (377)	9,5 (168)	9,2 (51)
Liikuntapaikat*	8,6 (313)	9,1 (105)	8,7 (31)
Kulttuuri- ja musiikkipalvelut*	8,4 (231)	8,9 (94)	8,7 (22)
Tekniset asiat*	8,3 (305)	8,6 (116)	9,1 (41)
Paikallisliikenteen yhtiöt**	8,5 (151)	9,1 (126)	8,9 (43)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *.05, **.01, ***.001 (Anova).

4.4 Yhteenveto

- Kirjastojen, liikuntapaikkojen ja paikallisliikenteen yhtiöiden osalta erot suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden saamien kieliarvosanojen välillä ovat kasvaneet. Tämä johtuu siitä, että suomenkielisten palveluiden kieliarvosana on hieman noussut, kun taas ruotsinkielisten palveluiden arvosanat ovat hieman laskeneet.
- Kaava on sama kuin sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa: ruotsinkielinen palvelu saa parhaat arvosanat Pohjanmaalla ja heikoimmat arvosanat Turunmaalla.
- Suomenkielinen palvelu saa heikoimmat arvosanat Pohjanmaalla.

5 Valtion palveluiden toimivuus omalla kielellä

5.1 Valtion palveluille annetut kieliarvosanat

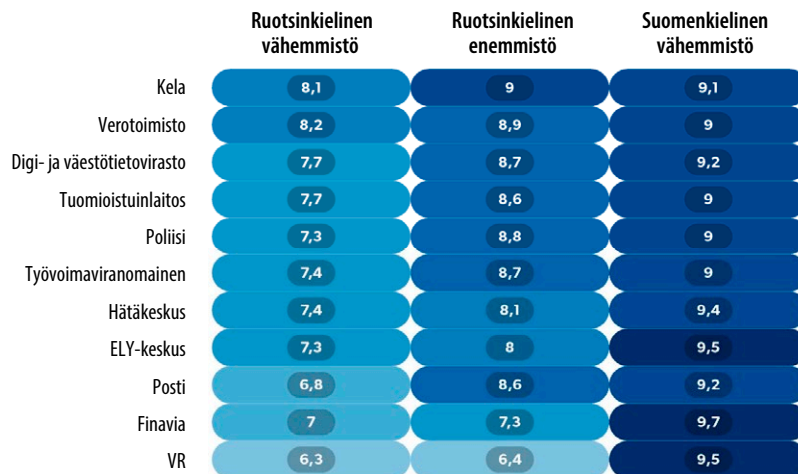
Suomenkielinen vähemmistö on ylivoimaisesti tyytyväisin valtion palveluiden toimivuuteen kielen kannalta. Kaaviosta 5.1 käy ilmi, että Finavia, Valtion rautatiet (VR) ja ELY-keskus saavat erittäin hyvät arvosanat (yli 9,5). Tyytymättömmimpiä he ovat verotoimistoon, tuomioistuinelaitokseen, poliisiin ja työvoimaviranomaiseen, mutta näiden palveluiden samaa kieliarvosana on silti hyvä (9).

Ruotsinkielinen enemmistö, joka siis asuu samassa kunnassa kuin suomenkielinen vähemmistö, on paljon tyytymättömämpi valtion palveluihin. Vain Kela on yltänyt arvosanaan 9. Suomenkielisen vähemmistön ja ruotsinkielisen enemmistön kieliarvosanat ovat varsin samanlaisia Kelan ja verotoimiston kohdalla. Ero on suurin VR:n palveluiden kohdalla, jossa ero on 3,1 suomen eduksi. Ero on suuri myös Finavian (ero 2,4), ELY-keskuksen (ero 1,5) ja Häätäkeskuksen (ero 1,3) kohdalla.

Ruotsinkielinen vähemmistö antaa vielä ruotsinkielistä enemmistöäkin heikommat arvosanat. Paikallisena vähemmistönä elävät ruotsinkieliset ovat tyytyväisimpiä verotoimistoon ja Kelaan. Tyytymättömmimpiä he ovat VR:ään ja Postiin. Suomenkielisen ja ruotsinkielisen vähemmistön arvosanoissa erot ovat suuret: VR (ero 3,2), Finavia (ero 2,7), Posti (ero 2,4), ELY-keskus (ero 2,2), Häätäkeskus (ero 2), poliisi (ero 1,7), työvoimaviranomainen (ero 1,6), Digi- ja väestötietovirasto (ero 1,5), tuomioistuinlaitos (ero 1,3), Kela (ero 1) ja verotoimisto (ero 0,8).

On huolestuttavaa, että Häätäkeskus ja poliisi saavat ruotsinkieliseltä vähemmistöltä näin heikot arvosanat. Vaikka ruotsinkielinen enemmistö on merkittävästi tyytyväisempi palveluiden toimivuuteen kielen kannalta kuin ruotsinkielinen vähemmistö, ruotsin- ja suomenkieliset arvioivat Häätäkeskuksen palvelua kielen kannalta hyvin eri tavoin. Tarve saada palvelua ruotsiksi on varmasti erilaista eri aloilla – vaikka palvelun saaminen omalla kielellä onkin tärkeää kaikissa tilanteissa. Henkeen ja terveyteen liittyvissä tilanteissa on tietenkin erityisen tärkeää, että palvelu toimii molemmilla kielillä. Mahdollisuudet käyttää omaa kieltä eri tilanteissa vaikuttavat sekä turvallisuuteen että hyvinvointiin. Sekä ruotsiksi että suomeksi toimiva palvelu antaa tärkeän viestin omalla kielellä saatavan palvelun merkityksestä. Tällä lienee vaikutusta myös kieli-ilmapiiriin.

Kaavio 5.1. Valtion palveluille annetut kieliarvosanat vuonna 2020



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikilla ryhmillä, ***.001 (Anova).

On huolestuttavaa, että monet ruotsinkieliset kokevat poliisiviranomaisten ja pelastuslaitoksen kohtelevan heitä huonosti. Tässä on joitakin lainauksia:

"Kohtelu soittaessani hätänumeroon. Puheluun vastannut henkilö ei puhunut ruotsia, joten vaihdoin suomen kieleen, mutta hän oli selvästi ärsyyntynyt, mikä teki stressaavasta tilanteesta vain pahemman, ei parempaa." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Tein lastensuojeluilmoituksen poliisille, eikä kukaan soittanut takaisin, koska puhuin ruotsia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Olen kokenut poliisien kohtelevan minua huonosti kielen takia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Poliisi on ollut sitä mieltä, että minun pitäisi puhua suomea, suomenkieliset kollegat ovat pakottaneet minut olemaan puhumatta ruotsia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Koen monien julkisten palveluiden, kuten veroviraston, Kelan ja Helsinki–Vantaan lentokentän toimivan hyvin, mutta erityisesti sairaalahoitoa ja hoitoa on hyvin vaikea saada ruotsiksi. Myös tuomioistuinlaitos toimii yksikielisesti suomeksi, jos haluaa käyttää ruotsia, tarvitaan lykkäystä ja tulkkeja." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Moni tuo avoimissa kommentteissa esiin kielitaidon puutteet suurena ongelmana. Moni sanoi, ettei edes yritä saada palvelua ruotsiksi, koska he saavat huonompaa palvelua ja

virheellistä tietoa virheellisten ja puutteellisten ja huonojen käännösten tai heitä palvelevan henkilön puutteellisen kielitaidon vuoksi. Tässä on joitakin lainauksia tästä:

"Veroviranomaiset ja Kela ovat antaneet virheellistä tietoa ruotsiksi useita kertoja sekä verkkosivuilla että suullisesti. Kun ottaa yhteyttä suomenkieliseen palveluun, saa täysin erilaista, jopa päinvastaista tietoa. Jotta ei menettäisi rahaa jne., palvelua tulee käyttää siis kokemuksen perusteella jatkossa suomeksi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Joskus minusta tuntuu, että jos aloitan ruotsiksi, niin suomenkieliset ovat halukkaita puhumaan ruotsia, mutta erityisesti vanhemmat ihmiset puhuvat niin "vaikeaselkoista" ruotsia, että minun on vaikea ymmärtää sitä. Nykyään aloitan suomeksi usein vain tämän takia..." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Osalla paikallisilla palveluntarjoajilla informaatio ei ole yhtä kattavaa suomeksi kun ruotsiksi. Eräässäkin tapauksessa perusinformaatio löytyi suomeksi, mutta yhteydenottolomake oli ainoastaan ruotsiksi."

Jotta palvelua voidaan tarjota suomeksi ja ruotsiksi, olisi löydettävä kielitaitoista henkilökuntaa. Tiedotusvälineissä on viime aikoina ollut monta artikkelia, joissa on korostettu ruotsia osaavan henkilöstön rekrytoinnin vaikeutta eri aloilla. Folktingetin marraskuussa 2020 julkaisemassa tutkimuksessa *"Vart försvinner den svenskspråkiga vårdpersonalen?"* tuodaan esille se, miten ongelmallista on löytää ruotsia osaavia terveydenhuollon ammattilaisia kaksikielisiin kuntiin. Ruotsinkielisen henkilöstön rekrytoinnissa on suuria vaikeuksia erityisesti pääkaupunkiseudulla siitä huolimatta, että alueella on tarjolla paljon ruotsinkielistä hoitoalan koulutusta. Kuntatyönantajista yli 70 prosenttia kertoi, että ruotsin kielen taitoisia sosiaalityöntekijöitä, ravitsemusterapeutteja ja psykoterapeutteja on vaikea rekrytoida. Selvityksessä tuodaan esille, että toimintaa olisi suunniteltava paremmin, jotta ruotsinkielinen henkilökunta kohtaisi ruotsinkieliset asiakkaat. Siinä painotetaan myös, että tarvitaan joustavampia koulutusmahdollisuuksia (esim. etänä ja virtuaalisesti) ja panostusta henkilöstön kielitaitoon. Alla on lainaus eräältä Kielibarometrin vastaajalta:

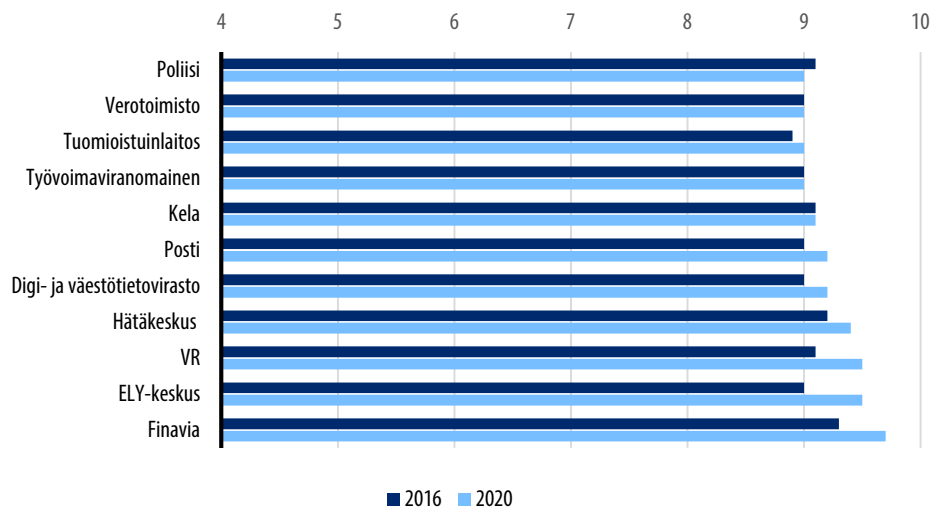
"Kun asuu ruotsinkielisessä kunnassa, kunnan ruotsinkielinen palvelu on moitteetonta, koska 95 prosenttia virkamiehistä on äidinkieltään ruotsinkielisiä. Valtion viranomaisten tilanne on kuitenkin toinen. Henkilöstön rekrytoinnissa kieliryhmään kuulumisella ja asenteilla on siksi suuri merkitys asiakkaan kielellä tulevaisuudessa annettavan palvelun kannalta." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Monet vastaajat mainitsevat, että puhelinyhtiöiltä on vaikea saada palvelua ruotsiksi. Nämä yritykset eivät kuulu julkiselle puolelle, joten niillä ei ole velvollisuutta tarjota palveluita sekä ruotsiksi että suomeksi. Entä jos valtion palveluita yksityistetään yhä enemmän? Silloin on tärkeää varmistaa jokaisessa tapauksessa erikseen, että palvelu on saatavilla myös ruotsiksi.

5.2 Muutokset vuoteen 2016 verrattuna

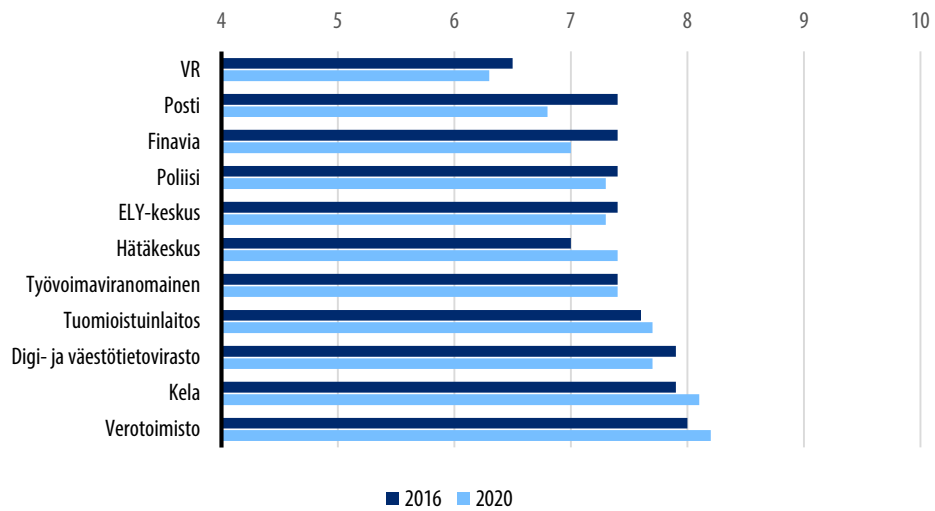
Miten palveluiden toimivuus kielen kannalta on muuttunut vuodesta 2016? Kun tarkastelemme sitä, miten suomenkielinen vähemmistö arvioi valtion palveluiden palveluita kielen kannalta vuonna 2016 ja 2020, voimme todeta, että hyvät arvosanat ovat nousseet entisestään. Arvosanat ovat nousseet lukuun ottamatta poliisia, jonka kieliarvosana on pudonnut 9,1:stä yhdeksään. Suurin nousu on tapahtunut ELY-keskuksen kohdalla, sen kieliarvosana on noussut yhdeksästä 9,5:een.

Kaavio 5.2. Suomenkielisille palveluille vuosina 2016 ja 2020 annetut kieliarvosanat (suomenkielinen vähemmistö)



Ruotsinkielisen vähemmistön tilanteessa on nähtävissä sekä parannuksia että heikkene- mistä. Kuuden eri palvelun kieliarvosana on laskenut. Suurin pudotus on tapahtunut Postilla, jonka arvosana on laskenut 7,4:stä 6,8:aan. Tässä näkyy varmasti Postin päätös siirtyä käyttämään nimeä Posti sekä suomeksi että ruotsiksi. Myös nimeltä OmaPosti puuttuu ruotsinkielinen vastine. Finaviankin arvosana on laskenut 7,4:stä seitsemään. Neljän palvelun kieliarvosanat ovat nousseet. Merkittävin ja myönteisin muutos on se, että Häätäkeskuksen kieliarvosana on noussut 7:stä 7,4:ään.

Kaavio 5.3. Ruotsinkielisille palveluille vuosina 2016 ja 2020 annetut kieliarvosanat (ruotsinkielinen vähemmistö)



Ruotsin- ja suomenkielisten palveluiden kieliarvosanojen ero on kasvanut useiden valtion palveluiden kohdalla. Taulukon 5.1 siniset kentät osoittavat, oliko ero suurempi vuonna 2016 vai 2020. Taulukosta näkyy, että ruotsin- ja suomenkielisille palveluille annettujen arvosanojen ero on kaventunut Hätäkeskuksen (2,2:sta 2,0:aan), verotoimiston (1:stä 0,8:aan) ja Kelan (1,2:sta 1,0:aan) kohdalla. Ero on kasvanut Postin (1,6:sta 2,4:ään), Valtion rautateiden (2,6:sta 3,2:een), Finavian (1,9:stä 2,7:ään), Digi- ja väestötietoviraston (1,1:stä 1,5:een) ja ELY-keskuksen (1,6:sta 2,2:een) kohdalla.

Taulukko 5.1. Palveluissa kielen kannalta tapahtuneet muutokset 2016–2020 suomenkielisen ja ruotsinkielisen vähemmistön mielestä

	2016			2020		
	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero	Suomenkieliset	Ruotsinkieliset	Ero
Hätäkeskus 112	9,2	7,0	2,2	9,4	7,4	2,0
Poliisi	9,1	7,4	1,7	9,0	7,3	1,7
Posti	9,0	7,4	1,6	9,2	6,8	2,4
Verotoimisto	9,0	8,0	1,0	9,0	8,2	0,8
Kela	9,1	7,9	1,2	9,1	8,1	1,0
VR	9,1	6,5	2,6	9,5	6,3	3,2
Finavia	9,3	7,4	1,9	9,7	7,0	2,7
Tuomioistuinlaitos	8,9	7,6	1,3	9,0	7,7	1,3
Työvoimaviranomainen	9,0	7,4	1,6	9,0	7,4	1,6
Digi- ja väestötietovirasto	9,0	7,9	1,1	9,2	7,7	1,5
ELY-keskus	9,0	7,4	1,6	9,5	7,3	2,2

5.3 Alueelliset erot

Kuten taulukosta 5.2 ilmenee, alueellisia eroja on paljon. *Ruotsinkielinen palvelu saa yleisesti ottaen parhaat arvosanat Pohjanmaalla ja suomenkielinen palvelu puolestaan Uudellamaalla.*

Enemmistökieleltään ruotsinkielisissä Pohjanmaan kunnissa on paremmat kieliarvosanat. Alueiden väliset erot ovat merkitseviä ainoastaan Hätäkeskuksen, Finavian, Digi- ja väestötietoviraston ja ELY-keskuksen kohdalla.

Vähemmistökieleltään ruotsinkielisissä kunnissa on useita merkitseviä eroja alueiden välillä. Hätäkeskukselle, Poliisille, Postille, Finavialle, työvoimaviranomaiselle ja ELY-keskukselle annetut kieliarvosanat ovat parempia Pohjanmaalla verrattuna Turunmaan ja Uuteenmaahan.

Suomenkielisessä palvelussa on merkitseviä eroja Postilla, VR:llä ja Finavialla. Näille palveluille annettu kieliarvosana on parempi Uudellamaalla kuin Pohjanmaalla tai Turunmaalla.

Taulukko 5.2. Palveluille annettujen kieliarvosanojen alueelliset erot

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen enemmistö			
Hätäkeskus 112***	8,7 (298)	7,7 (131)	6,7 (39)
Poliisi	8,7 (354)	8,6 (138)	8,1 (45)
Posti	8,5 (621)	8,5 (240)	8,6 (77)
Verotoimisto	8,9 (568)	8,8 (195)	8,5 (64)
Kela	9,0 (474)	8,9 (167)	8,8 (54)
VR	6,5 (304)	6,3 (97)	5,7 (18)
Finavia***	7,6 (391)	6,8 (105)	6,4 (41)
Tuomioistuinlaitos	8,6 (63)	8,4 (26)	7,3 (10)
Työvoimaviranomainen	8,6 (149)	8,6 (54)	8,1 (14)
Digi- ja väestötietovirasto***	8,8 (185)	8,5 (64)	7,3 (18)
ELY-keskus***	8,2 (149)	7,6 (44)	5,9 (13)
Ruotsinkielinen vähemmistö			
Hätäkeskus 112***	8,3 (70)	7,2 (19)	6,9 (349)
Poliisi*	7,7 (105)	6,6 (27)	7,1 (451)
Posti***	7,6 (188)	6,2 (53)	6,6 (933)
Verotoimisto	8,3 (174)	7,9 (71)	8,2 (1 059)
Kela	8,0 (143)	8,0 (68)	8,0 (762)
VR	6,3 (101)	6,0 (33)	6,3 (380)
Finavia***	7,8 (104)	6,1 (34)	7,0 (591)
Tuomioistuinlaitos	8,0 (20)	7,4 (14)	7,4 (131)
Työvoimaviranomainen*	8,0 (41)	7,4 (20)	7,0 (208)
Digi- ja väestötietovirasto	8,0 (56)	8,0 (26)	7,6 (316)
ELY-keskus*	8,1 (30)	8,0 (3)	7,2 (121)

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Suomenkielinen vähemmistö			
Hätäkeskus 112	9,5 (282)	9,6 (118)	9,4 (28)
Poliisi	9,2 (324)	9,2 (119)	9,7 (27)
Posti**	8,9 (621)	9,2 (221)	9,4 (71)
Verotoimisto	9,0 (471)	9,1 (152)	9,4 (50)
Kela	9,1 (413)	9,1 (142)	9,2 (37)
VR*	9,4 (283)	9,7 (119)	9,8 (28)
Finavia*	9,5 (250)	9,7 (116)	9,8 (41)
Tuomioistuinlaitos	9,3 (69)	9,0 (31)	8,8 (5)
Työvoimaviranomainen	9,1 (159)	9,3 (67)	9,8 (14)
Digi- ja väestötietovirasto	9,3 (199)	9,4 (84)	9,3 (19)
ELY-keskus	9,4 (101)	9,6 (46)	9,3 (15)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *.05, **.01, ***.001 (Anova).

5.4 Yhteenveto

- Suomenkieliset ovat huomattavasti tyytyväisempiä valtion palveluiden toimivuuteen kielen kannalta kuin ruotsinkieliset. (Näin oli myös vuonna 2016.)
- Monissa palveluissa ruotsin- ja suomenkielisten palveluiden saamien arvosanojen välinen ero kasvanut. On myös palveluita, joissa ero on kaventunut. Erot ovat kuitenkin edelleen suuria.
- Kunnan palveluiden lisäksi myös ruotsinkieliset valtion palvelut toimivat paremmin kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistökielenä on ruotsi.
- On huolestuttavaa, että Hätäkeskuksen ja poliisin ruotsinkielisessä palvelussa on puutteita. Monien kyselyyn vastanneiden ongelmana on erityisesti ruotsinkielisen palvelun puute ja poliisin kielteinen suhtautuminen ruotsinkielisen palvelun tarjoamiseen.
- Ruotsin- ja suomenkielisessä palvelussa on merkitystä sekä omalla asenteella että todellisella kielitaidolla. On syntynyt ongelmia, kun ruotsinkielistä palvelua tarjoavan henkilön ruotsin kielen taito on ollut niin heikko, että sitä on ollut vaikea ymmärtää.
- Ruotsinkielinen palvelu saa yleisesti ottaen parhaat arvostukset Pohjanmaalla ja suomenkielinen palvelu puolestaan Uudellamaalla.

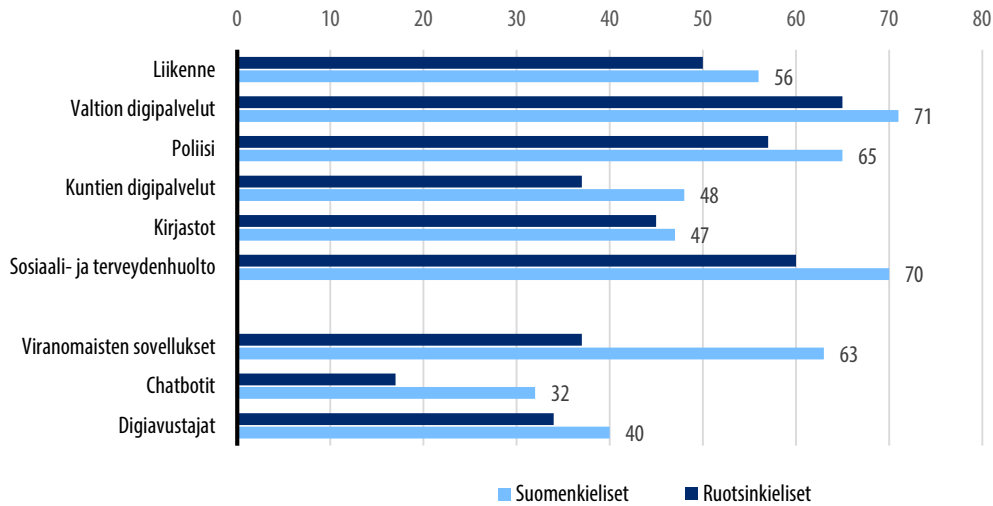
6 Digipalveluiden toimivuus omalla kielellä

6.1 Digipalveluiden käyttö

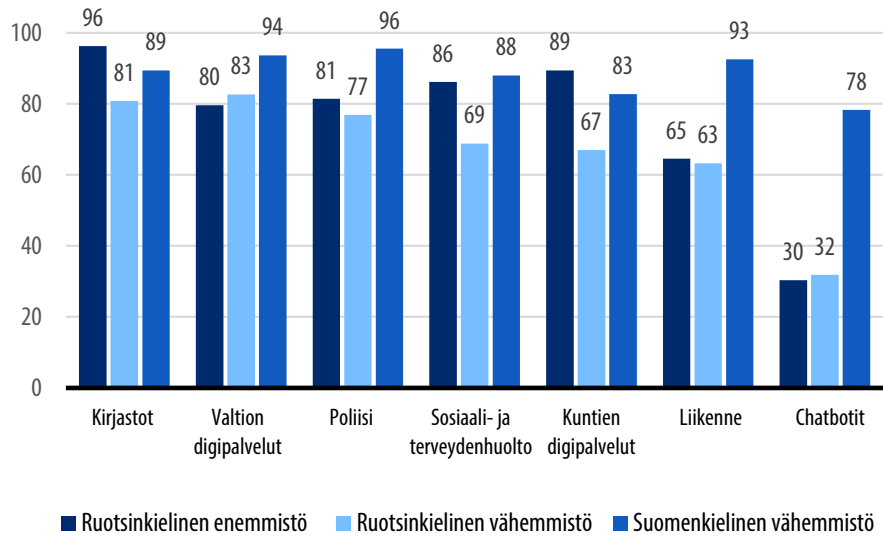
Aluksi tarkastelemme niiden ruotsin- ja suomenkielisten osuutta, jotka ovat käyttäneet erilaisia digipalveluita. Kuten kaaviosta 6.1 käy ilmi, suurempi osa suomenkielisistä on ilmoittanut käyttäneensä palveluita.

Digiavustajaa eli erilaisten verkkosivujen ja sovellusten yhteydessä tarjottavaa automaattista puhesovellusta on käyttänyt 40 prosenttia suomenkielisistä ja 34 prosenttia ruotsinkielisistä. Chatbottia eli kenttää, jossa voi esittää kysymyksiä esimerkiksi Kelan, Maahanmuuttoviraston ja vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla, on käyttänyt vain 32 prosenttia suomenkielisistä ja 17 prosenttia ruotsinkielisistä. Erilaisia valtion sovelluksia, kuten [suomi.fi](https://www.suomi.fi), on käyttänyt 63 prosenttia suomenkielisistä ja 37 prosenttia ruotsinkielisistä. Tässä palvelussa suomen- ja ruotsinkielisten käyttöasteen ero on suurin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluihin kuuluvat mm. ajanvaraus ja reseptien uusiminen OmaKanta-palvelun kautta. Näitä palveluita on käyttänyt 70 prosenttia suomenkielisistä ja 60 prosenttia ruotsinkielisistä. Kirjaston digipalveluita, kuten lainojen uusimista, on käyttänyt 47 prosenttia suomenkielisistä ja 45 prosenttia ruotsinkielisistä. Näissä palveluissa käyttöero kieliryhmien välillä on pienin. Kuntien digipalveluihin kuuluvat mm. luvat ja hakemukset. Näitä palveluita on käyttänyt 48 prosenttia suomenkielisistä ja 37 prosenttia ruotsinkielisistä. Poliisin digipalveluihin kuuluvat mm. passihakemukset ja aseluvat. 65 prosenttia suomenkielisistä ja 57 prosenttia ruotsinkielisistä kertoo käyttäneensä näitä palveluita. Valtion digipalveluihin kuuluvat esimerkiksi OmaVero, Kelan palvelut ja osoitteenmuutokset, ja näitä palveluita on käyttänyt suurin osa vastaajista. 71 prosenttia suomenkielisistä ja 65 prosenttia ruotsinkielisistä kertoo käyttäneensä tällaisia palveluita. Sähköiset liikennepalvelut ovat esimerkiksi juna- ja bussilippujen ostamista. 56 prosenttia suomenkielisistä ja 50 prosenttia ruotsinkielisistä kertoo käyttäneensä näitä palveluita.

Kaavio 6.1. Digipalveluita käyttäneiden prosenttiosuus

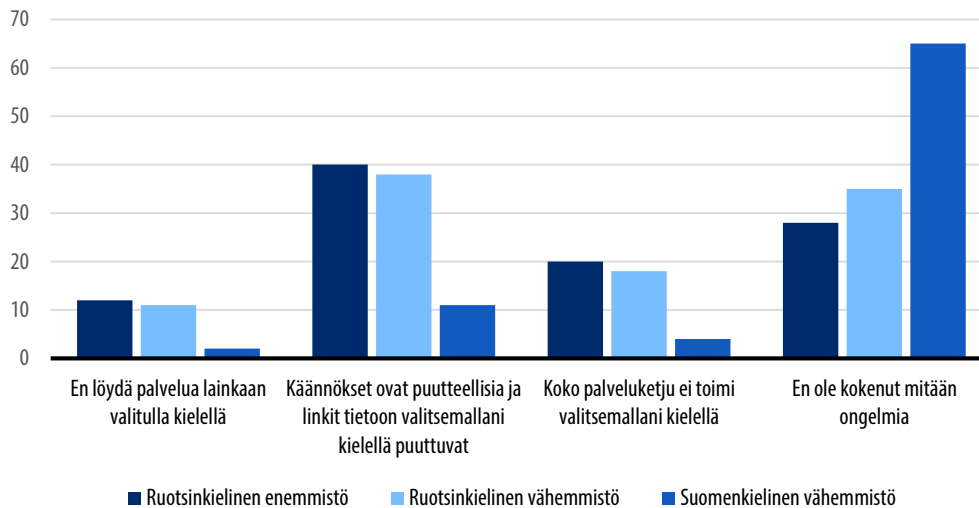
Voisi kuvitella, että ruotsinkielisten digipalveluiden käytön erot olisivat kuntien välillä pienemmät kuin muunlaisten palveluiden. Valtion digipalvelut ovat tietenkin samat käyttäjille riippumatta siitä, asuvatko he kunnassa, jossa ruotsi on enemmistökielenä vai vähemmistökielenä. Tästä huolimatta ruotsinkielisten palveluiden välillä on eroja siitä riippuen, onko ruotsi paikallinen enemmistö- vai vähemmistökieli. *Ruotsinkielinen enemmistö ja suomenkielinen vähemmistö ovat yleensä tyytyväisempiä digipalveluihin kuin ruotsinkielinen vähemmistö.* Arvosanat vaihtelevat eniten liikenteen ja chatbottien kohdalla, ja suomenkieliset ovat merkittävästi tyytyväisempiä kuin ruotsinkieliset. Kirjastojen ja kuntien digipalveluissa ruotsinkielinen enemmistö on tyytyväisempi kuin suomenkielinen vähemmistö. Ruotsinkielinen vähemmistö on kaikkein tyytyväisin valtion digipalveluihin.

Kaavio 6.2. Eri digipalveluihin kielen kannalta tyytyväisten osuus

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikkien palveluiden osalta, ***.001 (Pearsonin χ^2 -testi).

6.2 Digipalveluiden ongelmat

Digipalveluita käyttäneitä pyydettiin myös nimeämään mahdollisia ongelmia. Kaaviossa 6.3 on analysoitu kolmea eri ongelmaa. Kieliryhmien väliset erot ovat on suuria. *Suomenkielisillä on ollut huomattavasti vähemmän ongelmia kuin ruotsinkielisillä.* Yleisimpiä ongelmia on se, että palvelu on saatavilla ruotsiksi, mutta käännökset ovat puutteellisia ja linkit ruotsinkielisiin tietoihin puuttuvat. Esimerkiksi etusivu voi olla olemassa ruotsiksi, mutta kun klikkaa sivulta eteenpäin, joutuu suomenkielisille sivuille. 38–40 prosenttia ruotsinkielisistä on kohdannut tämän ongelman. Jopa 11 prosenttia suomenkielisistä on törmännyt puutteellisiin käännöksiin ja linkkeihin, jotka eivät toimi valitulla kielellä. Viidennes ruotsinkielisistä kertoo törmänneensä ongelmiin, joissa koko palveluketju ei toimi valitulla kielellä, kun palvelukieli vaihtuu esimerkiksi palveluun tunnistautuessa (kirjautuessa). Hieman useampi kuin joka kymmenes ruotsinkielinen sanoo, ettei löydä palvelua lainkaan valitsemallaan kielellä.

Kaavio 6.3. Digipalveluiden ongelmat

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikkien vaihtoehtojen osalta, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

On tärkeää, että digipalvelut toimivat sekä ruotsiksi että suomeksi. Nykyään, kun yhä useammat asiat on hoidettava eri verkkosivujen ja sovellusten kautta, on tärkeää, että palvelu on saatavilla molemmilla kielillä. Se, että vain osa tiedosta on vähemmistökielellä (suomeksi tai ruotsiksi) ei riitä. Kaksikielisen viranomaisen on tarjottava digipalvelut kokonaisuudessaan molemmilla kielillä. Alla on muutamia lainauksia avoimista kommentteista:

"Kielellisten oikeuksien toteutumisen pitäisi olla digitalisaation kehittämisessä ykkös-sijalla. Toiseksi tärkeintä on mielestäni tekninen toteutus ja käyttäjäystävällisyys: Pois tarpeeton monimutkaisuus, tilalle selviä ja helposti zoomattavia kirjaintyyppejä sekä helposti tajuttavia ja selkeitä ohjeita!" (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Erittäin ärsyttävä yksityiskohta: eri palveluilla, lähinnä sähköisillä, on suomenkielinen nimi, esim. Kanta. Täysin käsittämätöntä, eikä siitä tule mielleyhtymää palveluun. Miksi suomi.fi? Yhtä huonoja ovat viranomaisten nimet ja lyhenteet." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Käytän digipalveluissa aina suomea, koska avainsanat on opittu suomeksi, ja vastaavan löytämisen yrittäminen ruotsiksi vain vaikeuttaa jo muutenkin vaikeaa digitalisaatiota." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Ruotsin kielen rooli on heikentynyt digipalveluun siirtymisen jälkeen, mikä on yllättävää. Digitalisointi helpottaa, ei vaikeuta, palvelun tarjoamista ruotsiksi, kun kaikki on

saatavilla sähköisesti. Tulkitsen siksi heikkenemisen niin, että viranomaiset toimivat jossakin määrin aktiivisesti ruotsinkielisiä vastaan ja näkevät palvelun digitalisoinnin konkreettisena mahdollisuutena heikentää ruotsin kielen asemaa." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Digipalveluiden keskittäminen sekä digipalveluiden ja ohjelmistojen hankinnan keskittäminen voivat vaikeuttaa palveluiden tarjoamista ruotsiksi. Eräs vastaaja kirjoittaa näin:

"Digitalisointi aiheuttaa ongelmia ruotsinkielisille, ja ennen kaikkea digipalveluiden ja -ohjelmistojen keskittäminen ja kehittäminen niin, ettei kaksikielisyyttä oteta huomioon. Eikä tämä koske vain ulospäin asiakkaiden suuntaan kohdistuvaa palvelua, vaan ohjelmistojen ja tuen pitäisi toimia ruotsiksi myös työpaikalla. Pelkään, ettei sitä oteta huomioon, kun valtio pyrkii yhdistämään koko maan tietokonejärjestelmät. Tämä näkyy jo sosiaali- ja terveydenhuollon meneillään olevissa ohjelmistohankinnoissa sekä valtakunnallisesti että alueellisesti. Sen seurauksena kieliryhmät (ruotsi/suomi) joutuvat eriarvoiseen asemaan kaksikielisissä kunnissa ja sairaanhoitopiireissä." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Tarvitaan tietoisuutta siitä, että kielelliset oikeudet koskevat myös digipalveluita, ja kuntien tulisi aktiivisesti kehittää digipalveluita molemmilla kielillä. Se, että kaikki tieto on yhdellä kielellä ja vähän toisella, ei riitä. Kaikkien tietojen tulee olla saatavilla molemmilla kielillä.

6.3 Alueelliset erot

Onko alueiden välillä eroja siinä, kuinka hyvin digipalvelut toimivat? Taulukossa 6.1 on niiden vastaajien prosenttiosuus, jotka ovat ilmoittaneet eri digipalveluiden toimivan hyvin tai erinomaisesti. Vastaukset on jaettu alueittain, ja ruotsinkielinen enemmistö ja vähemmistö sekä suomenkieliset analysoidaan erikseen.

Ruotsinkielisen enemmistön kohdalla alueiden väliset erot ovat merkitseviä vain liikenteeseen liittyvissä digipalveluissa ja kuntien digipalveluissa. Liikenteeseen liittyvissä digipalveluissa tyytyväisten osuus on suurin Uudellamaalla. Kuntien digipalveluiden kieliarvosana on paras Pohjanmaalla.

Suurimmat alueelliset erot ovat ruotsinkielisellä vähemmistöllä. Liikenteeseen liittyviin palveluihin, viranomaissovelluksiin ja chatbot-palveluihin ollaan tyytyväisimpiä Turunmaalla. Valtion digipalveluihin, poliisiin, kuntien digipalveluihin, kirjastoihin, sosiaali- ja terveydenhuoltoon sekä digiavustajiin tyytyväisten osuus on suurin Pohjanmaalla.

Suomenkielinen vähemmistö on tyytyväisin Uudenmaan digipalveluihin.

Taulukko 6.1. Niiden osuus, joiden mielestä digipalvelut ovat hyvät/erinomaiset, alueittain

Prosenttiosuus hyvät/erinomaiset	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen enemmistö			
Liikenne*	62 (648)	63 (175)	71 (61)
Valtion digipalvelut	79 (855)	79 (286)	83 (96)
Poliisi	82 (739)	81 (233)	81 (83)
Kuntien digipalvelut*	91 (545)	83 (161)	89 (63)
Kirjastot	96 (571)	94 (178)	97 (61)
Sosiaali- ja terveydenhuolto	87 (811)	86 (247)	84 (91)
Viranomaisten sovellukset	50 (474)	58 (163)	55 (60)
Chatbotit	31 (226)	36 (76)	24 (21)
Digiavustajat	30 (432)	28 (156)	34 (59)
Ruotsinkielinen vähemmistö			
Liikenne*	62 (208)	71 (106)	56 (1180)
Valtion digipalvelut	85 (246)	84 (121)	80 (1514)
Poliisi	85 (51)	77 (96)	72 (1357)
Kuntien digipalvelut	71 (132)	60 (53)	61 (825)
Kirjastot***	92 (166)	79 (86)	79 (1068)
Sosiaali- ja terveydenhuolto*	77 (225)	67 (90)	67 (1390)
Viranomaisten sovellukset**	62 (143)	67 (46)	53 (887)
Chatbotit*	41 (66)	21 (19)	29 (383)
Digiavustajat	33 (95)	38 (47)	28 (842)

Prosenttiosuus hyvät/erinomaiset	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Suomenkielinen vähemmistö			
Liikenne	92 (625)	92 (232)	97 (92)
Valtion digipalvelut*	94 (807)	94 (293)	98 (111)
Poliisi	95 (736)	96 (265)	98 (102)
Kuntien digipalvelut***	78 (535)	85 (197)	91 (81)
Kirjastot***	87 (515)	93 (213)	91 (80)
Sosiaali- ja terveydenhuolto*	86 (823)	92 (270)	95 (110)
Viranomaisten sovellukset	89 (707)	91 (267)	97 (95)
Chatbotit	78 (354)	79 (133)	83 (52)
Digiavustajat	70 (444)	77 (175)	80 (65)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *.05, **.01, ***.001 (Pearson). Sulkeissa on kysymyksen vastanneiden kokonaismäärä.

Digipalveluiden käytössä kohdatuissa ongelmissa ei ole suuria alueellisia eroja. Ruotsinkieliselle vähemmistölle puutteelliset käännökset ja ruotsinkieliseen tekstiin johtavien linkkien puute näyttävät olevan yleisempiä ongelmia Turunmaalla (45 %) kuin Pohjanmaalla (32 %) tai Uudellamaalla (34 %). Sama ongelma suomenkielisillä näyttää esiintyvän useammin Pohjanmaalla (14 %) kuin Turunmaalla (9 %) ja Uudellamaalla (5 %).

Taulukko 6.2. Digipalveluiden ongelmat alueittain

	Pohjanmaa	Turunmaa	Uusimaa
Ruotsinkielinen enemmistö			
En löydä palvelua lainkaan valitulla kielellä	11 (145)	10 (41)	12 (17)
Puutteelliset käännökset ja linkit tietoon valitsemallani kielellä puuttuvat	38 (481)	37 (158)	37 (55)
Koko palveluketju ei toimi	18 (235)	13 (57)	18 (26)
En ole kokenut mitään ongelmia**	25 (318)	33 (143)	29 (43)
Ruotsinkielinen vähemmistö			
En löydä palvelua lainkaan valitulla kielellä	10 (37)	7 (11)	11 (255)
Puutteelliset käännökset ja linkit tietoon valitsemallani kielellä puuttuvat*	32 (116)	45 (69)	34 (805)
Koko palveluketju ei toimi	18 (63)	19 (30)	17 (409)
En ole kokenut mitään ongelmia	33 (118)	34 (52)	32 (775)
Suomenkielinen vähemmistö			
En löydä palvelua lainkaan valitulla kielellä	3 (36)	2 (8)	2 (2)
Puutteelliset käännökset ja linkit tietoon valitsemallani kielellä puuttuvat***	14 (163)	9 (35)	5 (6)
Koko palveluketju ei toimi	3 (39)	4 (18)	2 (2)
En ole kokenut mitään ongelmia***	58 (681)	64 (258)	80 (105)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä *.05, **.01, ***.001 (Pearson). Sulkeissa on kysymyksen vastanneiden kokonaismäärä.

6.4 Yhteenveto

- Ruotsinkielinen enemmistö ja suomenkielinen vähemmistö ovat kaiken kaikkiaan tyytyväisempiä digipalveluihin kuin ruotsinkielinen vähemmistö.
- Suomenkieliset ovat kohdanneet merkittävästi vähemmän ongelmia digipalveluiden käytössä kuin ruotsinkieliset. Yleisimpiä ongelmia on se, että palvelu on saatavilla ruotsiksi, mutta käännökset ovat puutteellisia ja linkit ruotsinkielisiin tietoihin puuttuvat.
- Suurimmat alueelliset erot ovat ruotsinkielisen vähemmistön ruotsinkielisessä palvelussa. Tyytyväisimpiä ollaan Turunmaalla.
- Suomenkielinen vähemmistö on tyytyväisin Turunmaan ja Uudenmaan digipalveluihin.

7 Kielen käyttäminen

Tässä luvussa kerrotaan ensin ruotsin ja suomen kielen käyttämisestä eri tilanteissa. Sen jälkeen analysoidaan, pyydetäänkö ja saadaanko palvelua omalla kielellä ja miten toimitaan, jos palvelua ei saa omalla kielellä. Sitten analysoidaan englannin roolia palvelukielenä Suomessa. Lopuksi tehdään analyysyjä alueitasolla sen tutkimiseksi, onko alueiden välillä eroja.

7.1 Ruotsin ja suomen kielen käyttäminen

Missä tilanteissa ruotsin- ja suomenkieliset käyttävät omaa kieltään? Missä tilanteissa he käyttävät toista kieltä? Onko kieliryhmien ja eri tilanteiden välillä eroja?

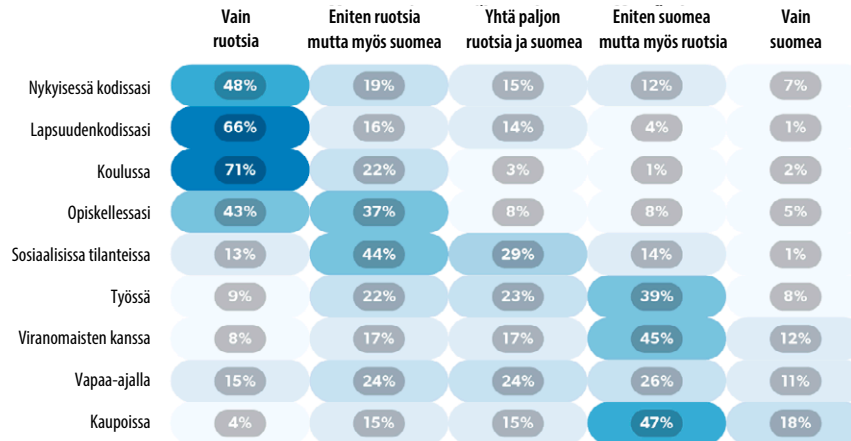
Kaaviossa 7.1 kuvataan kielten käyttöä eri yhteyksissä. Mitä tummempi sininen väri, sitä suurempi osuus on valinnut sen vastausvaihtoehdon. Kysymys oli muotoiltu näin: *”Missä määrin käytät/olet käyttänyt ruotsia ja suomea seuraavissa yhteyksissä?”*. Odotusten mukaisesti ruotsinkielinen enemmistö käyttää arjessaan eniten ruotsia. Suuri enemmistö käyttää kotona ja koulussa ainoastaan ruotsia. Jos asuu yksikielisessä ruotsinkielisessä kodissa ruotsinkielisellä paikkakunnalla, käy tietenkin todennäköisesti myös ruotsinkielistä koulua. Tilanteet, joissa suomen kieli tulee hieman kuvaan mukaan, ovat sosiaaliset tilanteet, työ ja kaupoissa käynti. Myös viranomaisten kanssa ja vapaa-ajalla käytetään joskus suomea, vaikka ruotsi onkin eniten käytetty kieli.

Ruotsinkielinen vähemmistö käyttää arjessaan enemmän suomea. Suurin osa käyttää lapsuudenkodissaan ja koulussa ainoastaan ruotsia, mutta hieman yli puolet kertoo käyttävänsä nykyisessä kodissaan myös suomea. 19 prosenttia käyttää nykyisessä kodissaan eniten tai ainoastaan suomea. Suuri osa kertoo käyttävänsä suomea etenkin viranomaisten kanssa, kaupoissa ja töissä. Ruotsinkielinen vähemmistö vaihtaa kieltä monissa tilanteissa.

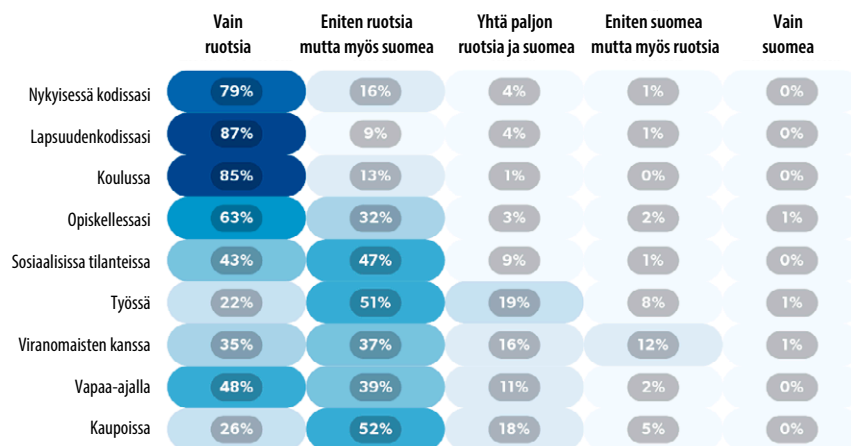
Suomenkielinen vähemmistö puhuu useimmiten ruotsia sosiaalisissa tilanteissa ja töissä. He käyttävät joskus ruotsia myös vapaa-ajalla ja kaupoissa. 82 prosenttia kertoo käyttävänsä lapsuudenkodissaan ainoastaan suomea, mutta nykyisessä kodissaan yksinomaan suomea käyttää 62 prosenttia. Tämä tarkoittaa, että suomenkieliset puhuvat nykyisessä kodissaan enemmän ruotsia kuin lapsuudenkodissaan. Ruotsinkielisen vähemmistön tavoin nykyinen koti on kaksikielisempi kuin lapsuudenkoti. Tämä tukee muiden tutkimusten tuloksia, jotka viittaavat siihen, että avioliitto ja perheen perustaminen yli kielirajojen yleistyvät.

Kaavio 7.1. Kielen käyttäminen eri tilanteissa

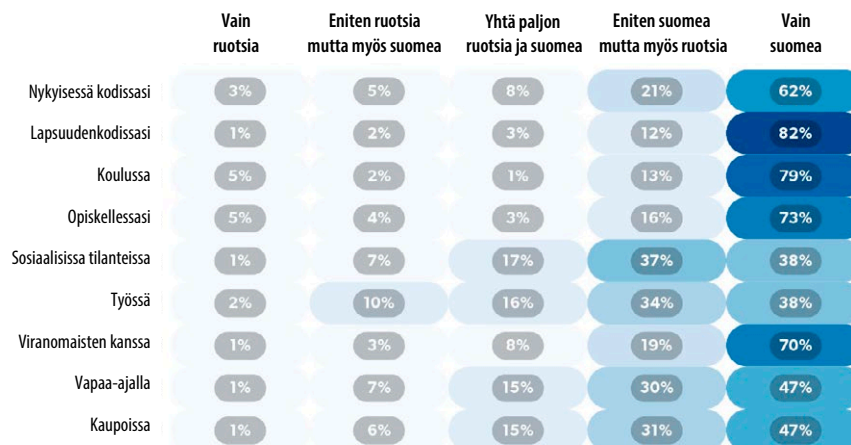
Ruotsinkielinen vähemmistö



Ruotsinkielinen enemmistö

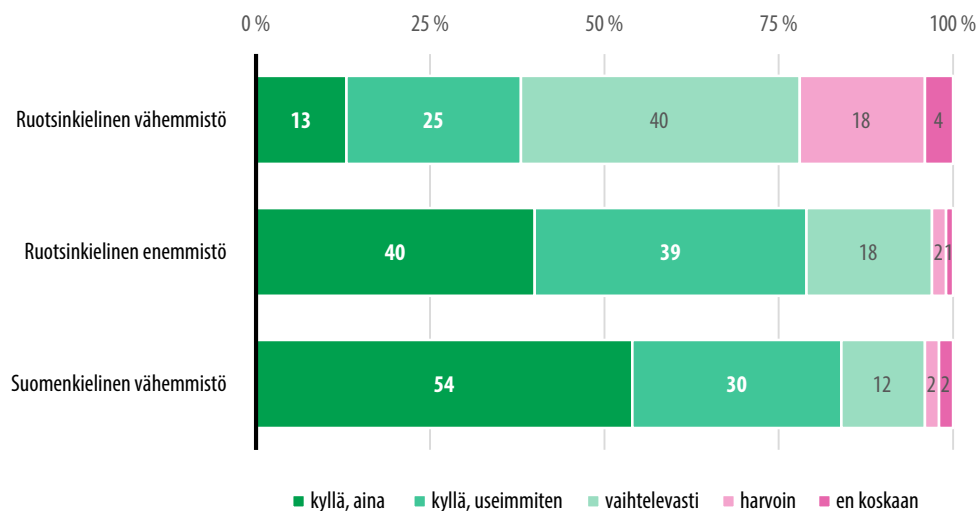


Suomekielinen vähemmistö



Kuinka usein kieliryhmät pyytävät palvelua omalla kielellään? Kuten kaaviosta 7.2 käy ilmi, ryhmien välillä on suuria eroja. Kysymys asetettiin näin: "Yritätkö yleensä saada julkisia palveluja omalla kielellä?". Ruotsinkielinen vähemmistö pyytää harvemmin ruotsinkielistä palvelua. Vain 38 prosenttia sanoo, että pyytää palvelua omalla kielellään aina tai useimmiten. Useampi kuin joka viides sanoo, ettei yritä koskaan tai yrittää harvoin saada palvelua ruotsiksi. Paikallisena enemmistönä eläviin ruotsinkielisiin verrattuna ero on suuri. Heistä 79 prosenttia kertoo, että he yrittävät saada palvelua omalla kielellään aina tai useimmiten, ja vain 3 prosenttia sanoo, ettei yritä koskaan tai yrittää harvoin saada ruotsinkielistä palvelua. Vielä suurempi osa suomenkielisistä kertoo pyytävänsä palvelua omalla kielellään. Heistä 84 prosenttia kertoo, että he yrittävät saada palvelua suomeksi aina tai useimmiten, ja vain 4 prosenttia sanoo, ettei yritä koskaan tai yrittää harvoin saada suomenkielistä palvelua.

Kaavio 7.2. Palvelun pyytäminen omalla kielellä



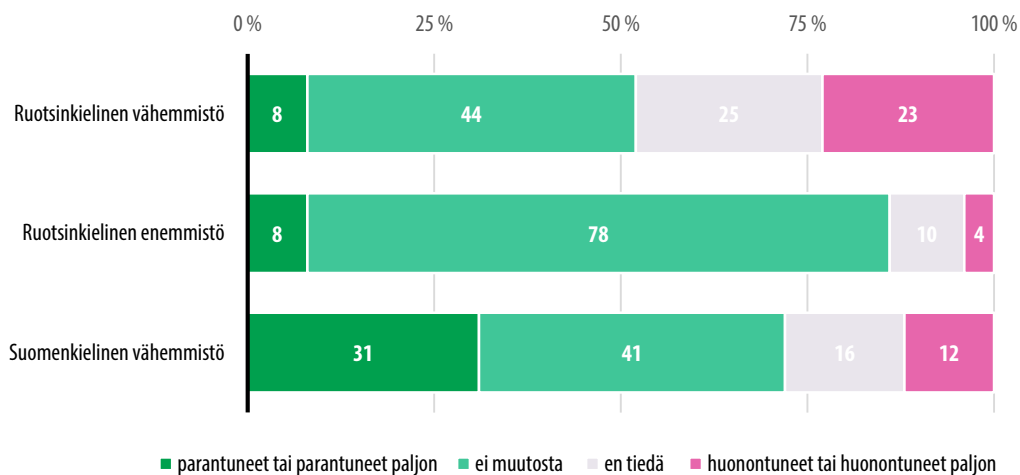
Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Yritätkö yleensä saada julkisia palveluja omalla kielellä?". Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearson).

Vertailu vuoden 2016 Kielibarometrin tuloksiin antaa viitteitä siitä, että niiden ruotsinkielisten osuus, jotka yrittävät saada palvelua omalla kielellään, on laskenut. Vuonna 2016 (vähemmistönä elävistä) ruotsinkielisistä 43 prosenttia kertoi yrittävänsä saada palvelua omalla kielellään aina tai useimmiten. Suomenkielisten osuus on noussut vuonna 2016 mitatusta 80 prosentista tämän vuoden kyselyn 84 prosenttiin.

Kysyimme myös, miten he itse kokevat mahdollisuuksien muuttuneen omalla kielellä saatavan palvelun suhteen kotikunnassaan. Kysymys kuului: "Mihin suuntaan kielellinen palvelu

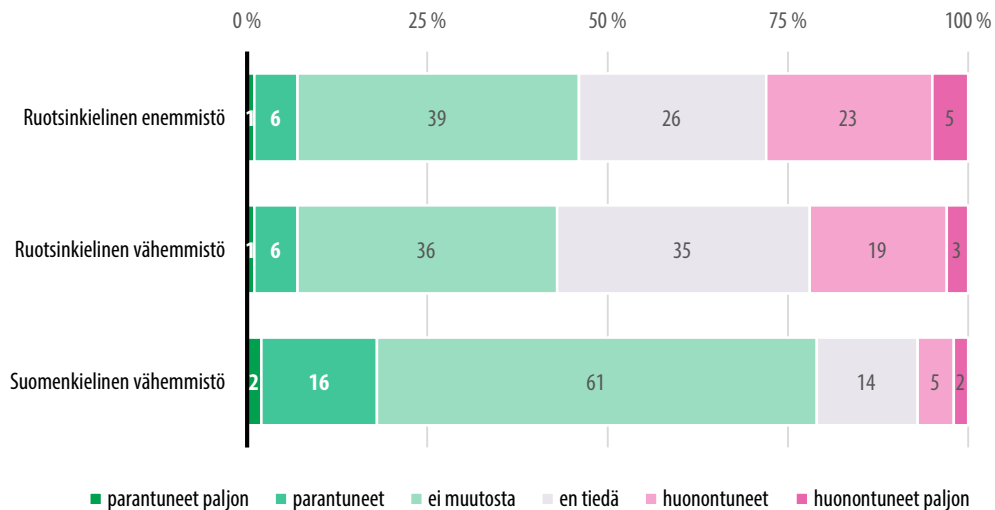
on kehittynyt kunnassanne viime vuosien aikana?” Kuten kaaviosta 7.3 käy ilmi, suomenkielinen vähemmistö kokee selvimmin tilanteen parantuneen. 31 prosenttia kokee mahdollisuuksien saada palvelua omalla kielellään parantuneen. Vain kahdeksan prosenttia ruotsinkielisistä on sitä mieltä, että mahdollisuudet ovat parantuneet. Lähes joka neljäs paikallisen vähemmistön ruotsinkielinen kokee mahdollisuuksien heikentyneen. Suurin osa kaikista kieliryhmistä katsoo, että mahdollisuudet ovat pysyneet ennallaan. On suhteellisen vaikea tulkita, mitä ennallaan pysyminen tarkoittaa. Jos tilanne on ollut hyvä ja muuttumaton, se voidaan tulkita myönteiseksi asiaksi, mutta jos tilanne on ollut vaikea ja jatkuu vaikeana, tilanteen tulkinta muuttuu toisenlaiseksi. Ennallaan pysyminen tarkoittaa todennäköisesti sitä, että tilanne on sekä hyvä että huono ja että se vaihtelee eri yhteyksissä.

Kaavio 7.3. Miten mahdollisuudet saada kotikunnassa palvelua omalla kielellä ovat muuttuneet?



Kommentti: Kysymyksen muotoilu: ”Mihin suuntaan kielellinen palvelu on kehittynyt kunnassanne viime vuosien aikana?” Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

Kysyimme myös, millaisiksi he kokevat mahdollisuudet saada palvelua omalla kielellään valtion palveluissa. Kuten kaaviosta 7.4 käy ilmi, niiden suomenkielisten osuus, joiden mielestä mahdollisuudet ovat parantuneet, on suurempi kuin ruotsinkielisten osuus. 18 prosenttia suomenkielisistä kokee mahdollisuuksien parantuneen, kun vain 7 prosenttia ruotsinkielisistä kokee samoin. Suhteellisen suuri osa ruotsinkielisistä kokee mahdollisuuksien saada palvelua omalla kielellään valtion palveluissa heikentyneen. Ruotsinkielisestä vähemmistöstä 22 prosenttia ja ruotsinkielisestä enemmistöstä 28 prosenttia on sitä mieltä, että mahdollisuudet ovat heikentyneet. Vain 7 prosenttia suomenkielisistä kokee samoin.

Kaavio 7.4. Muutokset mahdollisuuksissa saada palvelua omalla kielellä valtion palveluissa

Kommentti: Kysymyksen muotoilu: "Miten mahdollisuudet saada palvelua omalla kielelläsi julkisissa palveluissa ovat muuttuneet viimeisen kahden vuoden aikana?". Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

On tärkeää saada palvelua viranomaiselta omalla kielellään, koska se antaa selkeitä viestejä kielellisistä oikeuksista. Tämä on muotoiltu hyvin seuraavan kommentin avulla:

"Kun jonkun viranomaisen työntekijä ei osaa ruotsia, vaihdan suomen kieleen, koska ongelmaa ei pitäisi ratkaista siinä tilanteessa, vaan ylempänä hierarkiassa: tilannetta ei pitäisi koskaan syntyä. Outoa on se, että viranomaiseen otetaan usein yhteyttä laillisen oikeuden tai velvoitteen perusteella, mutta ennen kuin keskustellaan itse asiasta, on hyväksyttävä, että viranomainen ilmeisesti katsoo, että on olemassa lakisääteisiä oikeuksia ja velvoitteita, joita ei tarvitse täyttää." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

Ruotsin ja suomen kielen käyttö erilaisissa palvelutilanteissa voi olla joissakin tapauksissa ongelmallista, kuten seuraava lainaus osoittaa:

"Puhuin ruotsia lapsenlapseni kanssa kassajonossa, kassaneiti sanoi: Olette rasisti toi kieli ei kuulu meidän kulttuuriin." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Kehotetaan muuttamaan Ruotsiin." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Monissa palvelutilanteissa. Nuoret suomalaiset eivät puhu ruotsia ja pitävät sen osaamista usein täysin tarpeettomana." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Valitsen useimmiten kieleksi suomen, jotta ei syntyisi epämukavia tilanteita."

(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Selvää on kuitenkin että ruotsin kielellä saa parempaa palvelua monissa paikoissa.

Sen vuoksi avopuolisoni hoitaa ruotsinkielellä monia yhteisiä asioita."

"Olen käyttänyt ruotsia suomen rinnalla esim. terveyspalveluissa, koska lääkärin

suomenkieli ei ole ollut kovin hyvä."

Jotkut ovat myös sitä mieltä, että asiat voi aivan yhtä hyvin hoitaa toisella kielellä. Alla on tästä aiheesta kolme lainausta:

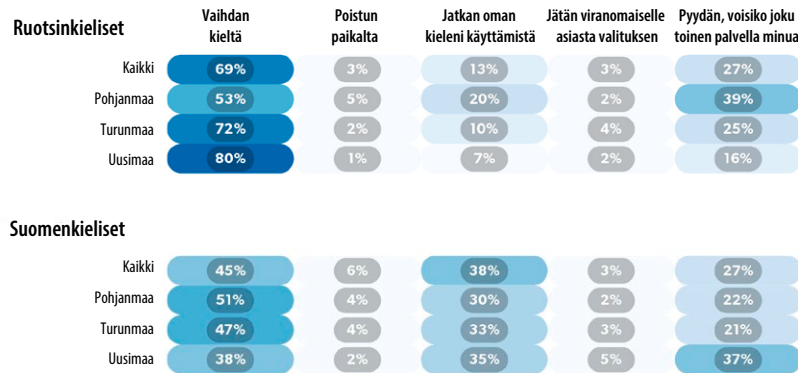
"Oletatte, että ruotsinkieliset haluavat puhua viranomaisten kanssa ruotsia. En todellakaan halua sitä, koska viranomaisruotsi on paljon huonompaa kuin viranomaissuomi. Käytän OmaVeroa MinSkatt-palvelun sijaan jne." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Mielestäni viranomaiset yrittävät yleensä aina tarjota palvelua ruotsiksi, jotkut tekevät niin mielellään, mutta jotkut ovat helpottuneita, jos vakuutan heille, että suomi käy yhtä hyvin." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Asun ruotsinkielisessä kunnassa jossa kielelliset palvelut ovat pääasiallisesti hyviä. Kaksikielisenä en koe suuria kielellisiä ongelmia. Puhun äidinkielelläni aina kun se tuntuu paremmalta vaihtoehdolta."

Mitä kansalaiset tekevät, jos viranomaisen ei palvele heitä kielellä, johon heillä on oikeus? Kuten kaaviosta 7.5 käy ilmi, suurempi osa suomenkielisistä (38 %) kuin ruotsinkielisistä (13 %) jatkaa omalla kielellään puhumista silloin, kun eivät saa palvelua omalla kielellään. Parhaassa tapauksessa ihmiset ymmärtävät toisiaan, vaikka he jatkaisivat oman kielensä puhumista. Monille toisen kielen puhuminen voi olla vaikeaa, mutta ymmärtäminen voi onnistua hyvin. Useimmat suomenkieliset (45 %) kertovat vaihtavansa kieltä. Samoin toimii 69 prosenttia ruotsinkielisistä. Molemmissa kieliryhmissä 27 prosenttia kysyy, voisiko joku muu palvella heitä.

Alueiden välillä on melko suuria eroja. Ruotsinkielisten joustavuus kielen suhteen on suurinta Uudellamaalla. Siellä 80 prosenttia vaihtaa kieltä. Pohjanmaalla hieman yli joka toinen vaihtaa kieltä (53 %). Pohjanmaalla joka viides ruotsinkielinen jatkaa oman kielensä käyttämistä ja useampi kuin joka kolmas kysyy, voisiko joku muu palvella heitä. Suomenkielisillä joustavuus kielen suhteen on suurinta Pohjanmaalla. Yli puolet vaihtaa kieltä, jos ei saa palvelua omalla kielellään. Uudellamaalla 37 prosenttia kysyy, voisiko joku muu palvella heitä.

Kaavio 7.5. Mitä teet, jos et saa palvelua omalla kielelläsi

Kommentti: Ruotsinkielisillä alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä kaikkien vaihtoehtojen osalta (Pearsonin chi2-testi). Suomenkielisillä on merkitseviä eroja vain kohdissa "vaihdan kieltä" ja "kysyn, voisiko joku muu palvella minua".

Kielen vaihtamiseen on monta syytä, muun muassa seuraavat:

"Päädyn puhumaan suomea, koska muuten asia käsitellään väärin tai se jää ehkä kokonaan hoitamatta. On myös käynyt niin, että puhelu katkaistaan, jos heitä yrittää pakottaa puhumaan ruotsia. En myöskään halua pilata mainettamme, siis herättää närää ja saada syytöksiä pakkoruotsista." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"... jos keskustelen postin tai VR:n henkilökunnan kanssa, ymmärrän täysin, jos henkilö ei osaa ruotsia ja vaihdan ongelmitta suomeksi. Kuitenkin jos keskustelen poliisin kanssa (näin on tapahtunut kaksi kertaa, kun olen ollut liikenneonnettomuuden silminnäkijä) eikä hän osaa ruotsia kaksikielisellä paikkakunnalla, niin en vaihda kieltä yhtä mielelläni, sama koskee maistraattia tai Kela (jossa minun ei kylläkään ole tarvinnut koskaan vaihtaa)." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"En halua jääräpäisesti vaatia ruotsinkielistä palvelua, vaan alan silloin puhua suomea (vähän ehkä tilanteesta riippuen). Itsepintainen vaatimus saada palvelua ruotsiksi ei edistä kieliryhmämme mainetta." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Ruotsin kieli on minulle erittäin tärkeä asia, mutta... Valitettavasti vaihdan suomeksi, jos tarvitsen tärkeän vastauksen. En uskalla ottaa riskiä vaatimalla ruotsia, koska pahimmassa tapauksessa jään silloin ilman vastausta. Kun olen iäkkään äitini kanssa, vaadin aina, että he vastaavat hänelle ruotsiksi." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Toivoisin, että olisi olemassa joku hyvin helppo tapa ilmoittaa, että ruotsinkielinen palvelu ei toiminut. Sellainen, jonka voisi antaa heti tilanteen jälkeen. Tietokoneella tai puhelimella. Kielellisten oikeuksien valvonnan ei pitäisi vaatia paljon aikaa ja rahaa."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

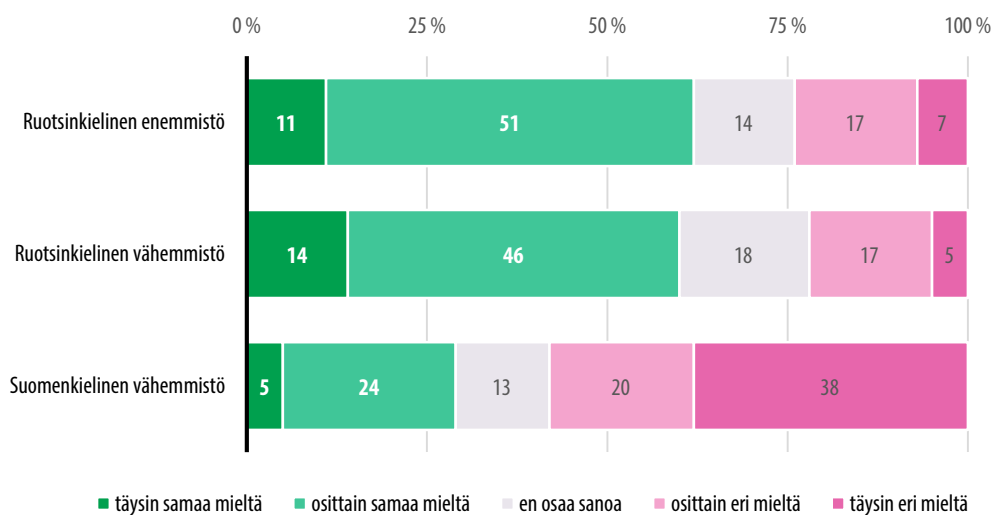
"Kaksikieliselle tämä kysely on ehkä vähän outo, koska en koe vaihtavani kieltä, kun vaihtelen suomen ja ruotsin välillä." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Äidinkieleni on suomi, mutta tykkään puhua ja hoitaa asioita myös ruotsiksi."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Molemmat kielet käy. Joskus saan palvelua ruotsiksi ja joskus suomeksi."

Viimeinen kysymys oman kielen käytöstä koskee sitä, vastaavatko viranomaiset toisella kotimaisella kielellä. Suurin osa ruotsinkielisistä (noin 60 %) toteaa olevansa täysin tai osittain samaa mieltä siitä, että viranomaiset vastaavat heille suomeksi heidän aloittaessaan ruotsiksi. Vain 29 prosenttia suomenkielisistä on samaa mieltä siitä, että viranomaiset vastaavat heille ruotsiksi heidän aloittaessaan suomeksi.

Kaavio 7.6. Viranomaiset vastaavat minulle suomeksi/ruotsiksi



Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

7.2 Vähemmistön osuuden merkitys

Onko sillä merkitystä, kuinka suuri paikallinen vähemmistö on eli miten suurta osaa kunnan väestöstä paikallinen kielivähemmistö edustaa? Kunnat on jaettu viiteen ryhmään kunnan vähemmistön osuuden suuruuden mukaan.

Vähemmistön osuus on erittäin tärkeä sen kannalta, yritetäänkö palveluita pyytää omalla kielellä. Suomenkielisten osalta palveluita suomeksi tavoittelevien osuus kasvaa vähemmistön osuuden kasvaessa. Erityisesti silloin, kun vähemmistön osuus ylittää 15 prosenttia, yli 85 prosenttia yrittää saada palvelua suomeksi. Myös ruotsinkielisen vähemmistön todennäköisyys pyytää palvelua ruotsiksi kasvaa vähemmistön osuuden kasvaessa. Kun vähemmistön osuus ylittää 15 prosenttia, yli puolet yrittää saada palvelua ruotsiksi ja kun vähemmistön osuus on yli 40 prosenttia, 65 prosenttia yrittää saada palvelua ruotsiksi.

Taulukko 7.1. Vähemmistön osuus ja palvelu omalla kielellä sekä kieliryhmien väliset suhteet

	Vähemmistön osuus				
	0–5 %	6–15 %	16–30 %	31–40 %	>40 %
Pyydän palvelua omalla kielelläni (aina/useimmiten)					
Suomenkielinen vähemmistö***	56	69	86	86	85
Ruotsinkielinen vähemmistö ***	17	25	59	59	65
Viranomaiset vastaavat minulle suomeksi/ruotsiksi					
Suomenkielinen vähemmistö***	29	35	22	37	22
Ruotsinkielinen vähemmistö ***	54	58	60	70	72
Terveydenhuollon keskiarvosana					
Suomenkielinen vähemmistö***	8,6	8,2	9,0	7,8	9,2
Ruotsinkielinen vähemmistö ***	6,7	7,1	8,0	8,2	8,4
Hyvät suhteet kieliryhmien välillä					
Suomenkielinen vähemmistö***	36	45	39	28	45
Ruotsinkielinen vähemmistö ***	32	47	48	58	55

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi/Anova).

Kun kysytään, millä kielellä viranomaiset vastaavat, kun vastaaja aloittaa omalla kielellään, tulos on hieman yllättävä. Suomenkielisten kohdalla ei näy selkeää kaavaa. Kun

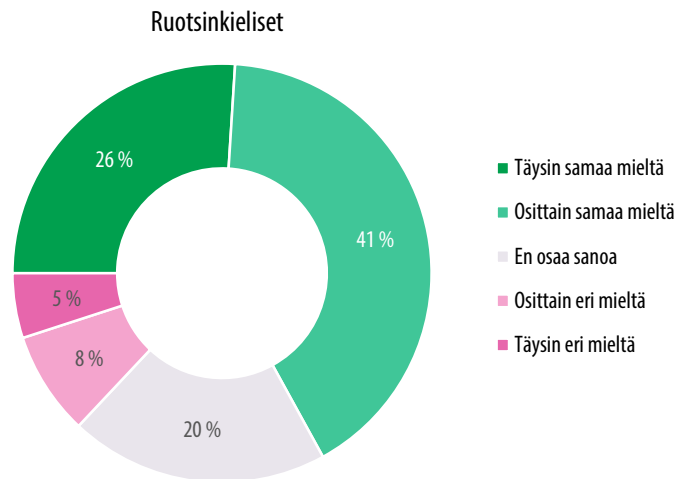
vähemmistön osuus väestöstä on 31–40 prosenttia, viranomaiset vastaavat eniten ruotsiksi, ja kun vähemmistön osuus on 16–30 prosenttia tai yli 40 prosenttia, viranomaiset vastaavat vähiten ruotsiksi. Terveysthuoltopalveluiden arvosanat ovat myös parhaita kunnissa, joissa on 16–30 prosenttia tai yli 40 prosenttia suomenkielisiä.

Ruotsinkielisen vähemmistön kohdalla suunta on selvä. Mitä suurempi vähemmistöosuus, sitä useammin kuntalainen saa vastauksen suomeksi aloittaessaan ruotsiksi. Mistä tämä johtuu? Kaikki kunnat, joissa on yli 30 prosentin ruotsinkielinen vähemmistö, sijaitsevat Uudellamaalla. Vaikka vähemmistön osuus on suuri, viranomaisten kielitaito näyttää olevan heikko. Suurin osa näiden kuntien asukkaista on hyvin joustavia kielen suhteen, ja enemmistö pitää itseään kaksikielisenä. Terveysthuollolle annetut kieliarvosanat kuitenkin nousevat vähemmistön osuuden kasvaessa.

Miten vähemmistön osuus vaikuttaa kieliryhmien välisiin suhteisiin? Suomenkieliset luonnehtivat suhteita hyväksi eniten kunnissa, joissa heidän osuutensa on 6–15 prosenttia tai yli 40 prosenttia. Ruotsinkielisillä suhteita hyväksi luonnehtivien osuus kasvaa, kunnes ruotsinkielisten osuus on 40 prosenttia.

7.3 Englannin kielen rooli

Kuten kaaviosta 7.7 käy ilmi, 26 prosenttia ruotsinkielisistä on täysin samaa mieltä siitä, että englannin kielen rooli palvelukielenä Suomessa on kasvanut ja siitä on tullut yhä tärkeämpi. 41 prosenttia on osittain samaa mieltä väittämän kanssa. 20 prosenttia ei osaa sanoa, 8 prosenttia on osittain eri mieltä ja 5 prosenttia täysin eri mieltä. Ruotsinkielisistä yhteensä 67 prosenttia uskoo, että englannin rooli palvelukielenä on tullut tärkeämmäksi. Paikallisena enemmistönä elävien ruotsinkielisten ja paikallisena vähemmistönä elävien ruotsinkielisten välillä ei ole suurta eroa.

Kaavio 7.7. Englannin rooli palvelukielenä on tullut yhä tärkeämmäksi Suomessa (ruotsinkieliset)

Kyselyn vastauksissa on paljon avoimia kommentteja englannin roolista palvelukielenä. Tässä on joitakin niistä:

"Englannin kieli näyttää yleistyneen palvelukielenä. Erittäin turhauttavaa ja tuntuu töykeältä, että maanmies kohdataan englanniksi!" (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Suomenkieliset, jotka eivät puhu ruotsia, kokeilevat englantia. Tällaisissa tilanteissa keskeytän keskustelun ystävällisesti mutta tiukasti." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Suomella voisi olla kolme virallista kieltä: suomi, ruotsi ja englanti!"
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Monissa tapauksissa info on saatavilla vain suomeksi ja englanniksi. Yleinen perustelu oli aiemmin, että ruotsinkieliset lomakkeet ja tiedotus maksavat liikaa. Tämä väite ei näytä koskevan englantia." (Kommentti annettu ruotsiksi.)

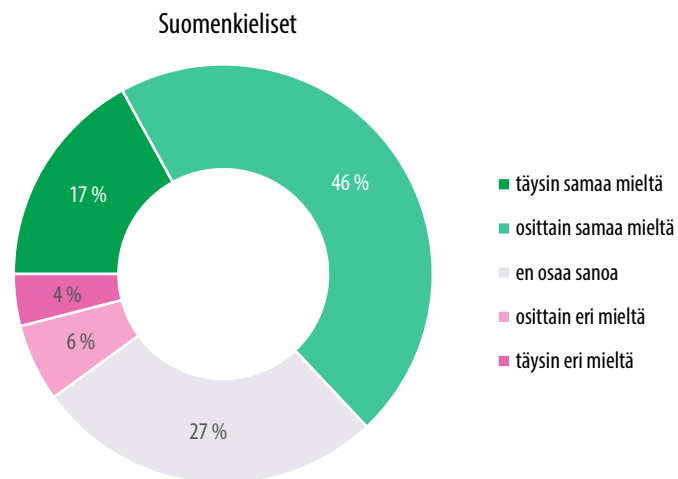
"Mielestäni englannin kieli ei ole tullut palvelukielenä tärkeämmäksi, mutta sitä on alettu käyttää yhä enemmän, kun suomalaisten kielitaito on romahtanut täysin."
(Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Englanninkielinen läheinen tuttavani saa parempaa palvelua englanniksi kuin minä saan ruotsiksi!!" (Kommentti annettu ruotsiksi.)

"Englanninkielen käyttäminen toisena kielenä olisi minulle luontaisempaa kuin ruotsin kieli."

Suomenkielisistä 17 prosenttia on täysin samaa mieltä, että englannin kielen rooli on tullut tärkeämmäksi, ja 46 prosenttia on osittain samaa mieltä. 27 prosenttia ei osaa sanoa, ja yhteensä 10 prosenttia sanoo, ettei ole samaa mieltä väittämän kanssa. Yhteensä 63 prosenttia on sitä mieltä, että englannin rooli palvelukielenä on tullut yhä tärkeämmäksi Suomessa. Kieliryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä mutta pieniä, ja ne liittyvät pääasiassa niiden ihmisten osuuteen, jotka ovat kokonaan tai osittain samaa mieltä.

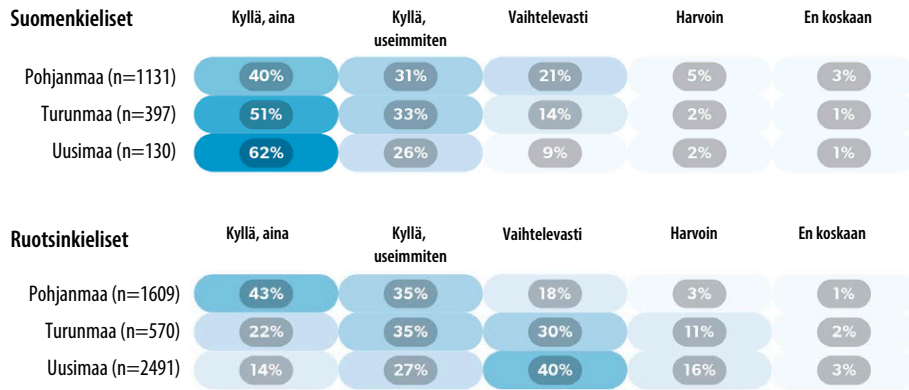
Kaavio 7.8. Englannin rooli palvelukielenä on tullut yhä tärkeämmäksi Suomessa (suomenkieliset)



7.4 Alueelliset erot

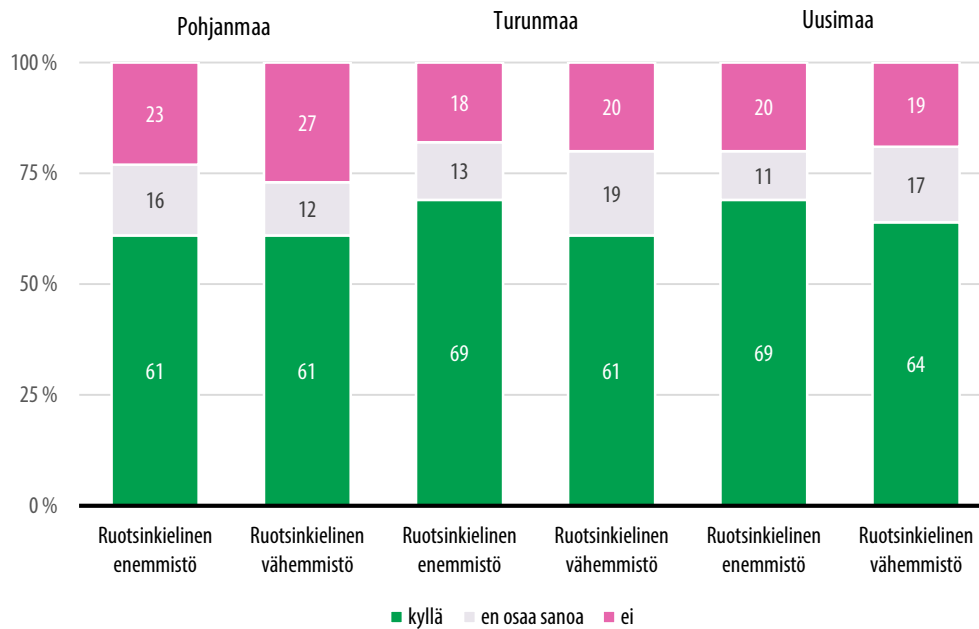
Kuten jo todettiin, suomenkieliset pyytävät palvelua omalla kielellään useammin kuin ruotsinkieliset. Kaavio 7.9 sisältää tulokset alueittain. Suomenkieliset yrittävät saada palvelua omalla kielellään muita maakuntia useammin Uudellamaalla. 88 prosenttia kertoo, että he yrittävät saada palvelua suomeksi aina tai useimmiten. Niiden osuus, jotka yrittävät saada palvelua omalla kielellään, on pienin Pohjanmaalla, mutta täälläkin 71 prosenttia suomenkielisistä kertoo yrittävänsä saada palvelua suomeksi aina tai useimmiten.

Ruotsinkielisillä alueelliset erot ovat suuria. Pohjanmaalla 78 prosenttia kertoo, että he yrittävät saada palvelua ruotsiksi aina tai useimmiten. Turunmaalla vastaava osuus on 57 prosenttia ja Uudellamaalla 41 prosenttia.

Kaavio 7.9. Yritätkö saada palvelua omalla kielelläsi (alueittain)

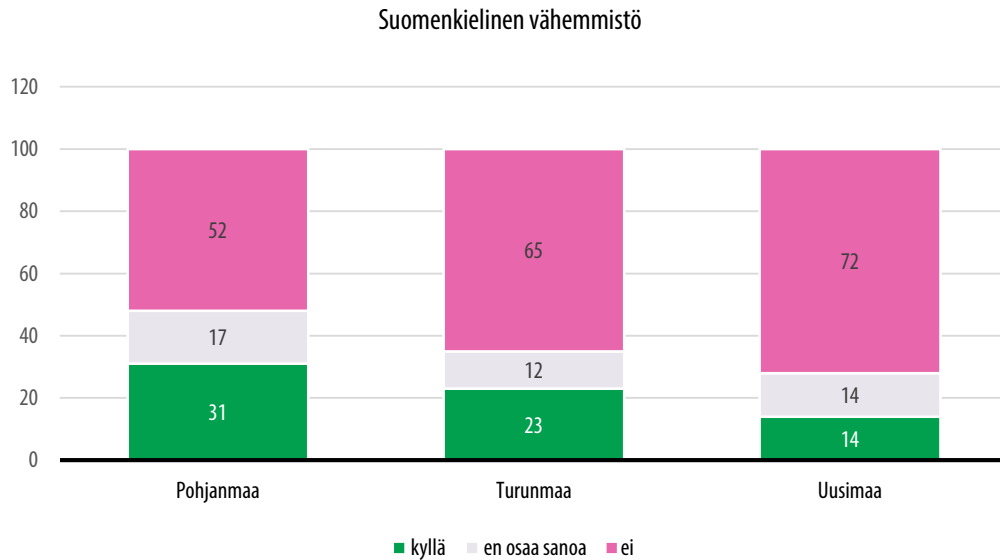
Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

Kaaviossa 7.10 kuvataan, kuinka usein eri alueiden viranomaiset vastaavat kansalaisille suomeksi näiden aloittaessa ruotsiksi. Ruotsinkielisen enemmistön ja ruotsinkielisen vähemmistön välillä ei ole suuria eroja. Kaikilla alueilla yli 60 prosenttia kertoo viranomaisten vastaavan suomeksi heidän aloittaessaan ruotsiksi. Pohjanmaalla niiden osuus, joka sanovat, ettei heille vastata suomeksi heidän aloittaessaan ruotsiksi, on hieman suurempi kuin Turunmaalla ja Uudellamaalla. Tämä viittaa siihen, että Pohjanmaan viranomaiset vastaavat ruotsiksi asiakkaan aloittaessa ruotsiksi hieman useammin kuin Turunmaan ja Uudenmaan viranomaiset.

Kaavio 7.10. Viranomaiset vastaavat minulle suomeksi, alueittain (ruotsinkieliset)

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä ruotsinkielisen enemmistön *.05 ja ruotsinkielisen vähemmistön osalta ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

Pohjanmaalla 31 prosenttia suomenkielisistä ilmoittaa saavansa vastauksen ruotsiksi aloittaessaan suomeksi. Uudellamaalla vain 14 prosenttia suomenkielisistä ja Turunmaalla 23 prosenttia saa vastauksen ruotsiksi. Viranomaiset näyttävät kuitenkin vastaavan pääasiassa suomeksi, jos henkilö aloittaa keskustelun suomeksi. Suomenkielinen palvelu vaikuttaa toimivan hyvin erityisesti Uudellamaalla.

Kaavio 7.11. Viranomaiset vastaavat minulle ruotsiksi, alueittain (suomenkieliset)

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

Kielilain mukaan viranomaisten tulee palvella yleisöä suomeksi ja ruotsiksi, eikä viranomainen saa pyytää henkilöä vaihtamaan kieltä. Omalla kielellä saatava palvelu tarkoittaa sitä, että palveleva viranomainen käyttää vastauksessaan vastaanottajan kieltä.

7.5 Yhteenveto

- Ruotsinkielinen vähemmistö vaihtaa kieltä monissa tilanteissa.
- Toinen kotimainen kieli tulee arkeen mukaan pääasiassa työn kautta, sosiaalisissa tilanteissa, kaupoissa ja yhteydenpidossa viranomaisten kanssa.
- Ruotsinkieliset ja erityisesti vähemmistöön kuuluvat ruotsinkieliset pyytävät harvemmin ruotsinkielistä palvelua. Suomenkieliset pyytävät useimmiten suomenkielistä palvelua.
- Suhteellisen suuri osa ruotsinkielisistä kokee, että mahdollisuudet saada palvelua omalla kielellä ovat heikentyneet valtion palveluissa.
- Ruotsinkielisten joustavuus kielen suhteen on suurinta Uudellamaalla. Suomenkielisten joustavuus kielen suhteen on suurinta Pohjanmaalla.
- On yleisempää, että ruotsinkielisille vastataan suomeksi heidän aloittaessaan ruotsiksi kuin että suomenkielisille vastataan ruotsiksi heidän aloittaessaan suomeksi.

- Suomenkieliset yrittävät saada palvelua omalla kielellään muita maakuntia useammin Uudellamaalla. Ruotsinkieliset yrittävät saada palvelua omalla kielellään todennäköisemmin Pohjanmaalla kuin muissa maakunnissa.
- Enemmistö on sitä mieltä, että englannin rooli palvelukielenä on muuttunut tärkeämmäksi.
- Kun vähemmistön osuus on yli 15 prosenttia, palvelua pyydetään todennäköisemmin omalla kielellä ja palvelun toimivuus omalla kielellä saa paremmat arvosanat.
- Kieliarvosanat nousevat vähemmistön osuuden kasvaessa.
- Vähemmistöosuuden ja palveluiden toimivuuden välinen yhteys on ruotsinkielisillä vahvempi kuin suomenkielisillä.

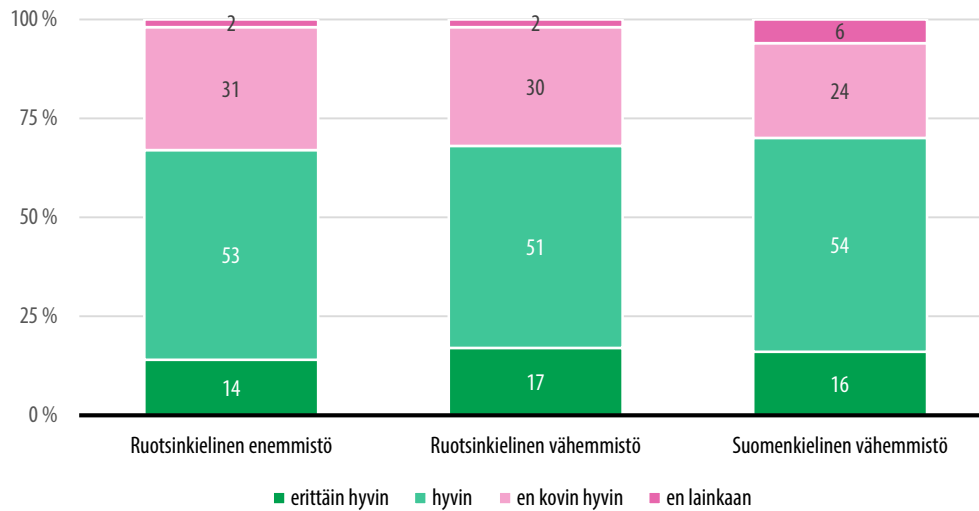
8 Kielelliset oikeudet

Kielelliset oikeudet kuuluvat perusoikeuksiin. Kaksikielisten viranomaisten vastuulla on palvella yleisöä sekä suomeksi että ruotsiksi, ja heidän on käytettävä henkilön äidinkielen rekisteröimää kieltä ottaessaan yhteyttä ja lähettäessään asiakirjoja. Jokainen voi kuitenkin valita, kumpaa kieltä, suomea tai ruotsia, hän haluaa käyttää yhteydenpidossa viranomaisten kanssa. Yleistä tietoa tulee aina antaa kaksikielisissä kunnissa suomeksi ja ruotsiksi. Opasteiden, lomakkeiden ja esitteiden on oltava saatavilla molemmilla kielillä (oikeusministeriön laatiman Kielelliset oikeudet -esitteen mukaan). Eräs vastaaja kyseenalaisti avoimessa vastauksessaan, miksi suomenkieliset ja ruotsinkieliset tekstit ovat erikokoisia:

"Toinen ajan ilmiö on se, että suomenkieliset ilmeisesti uskovat, että ruotsinkieliset näkevät paremmin kuin suomenkieliset, sillä ruotsinkielinen teksti on usein kirjoitettu pienemmällä fontilla kuin suomenkielinen teksti – jos tekstiä ylipäätään on ruotsiksi. Nykyään on myös yleistä, että suomenkielinen teksti on suurempikokoista ja sitten ruotsin- ja englanninkieliset tekstit ovat pienempiä, mutta keskenään yhtä suuria. Tämä koskee nykyään myös valtion viranomaisia! Jos fonttikoko kuvastaa tietyn kielen merkitystä, on selvää, että ruotsinkieliset tekstit on kirjoitettava suuremmalla fontilla kuin englanti tai venäjä jne.!" (Kommentti annettu ruotsiksi.)

8.1 Kielellisten oikeuksien tunteminen

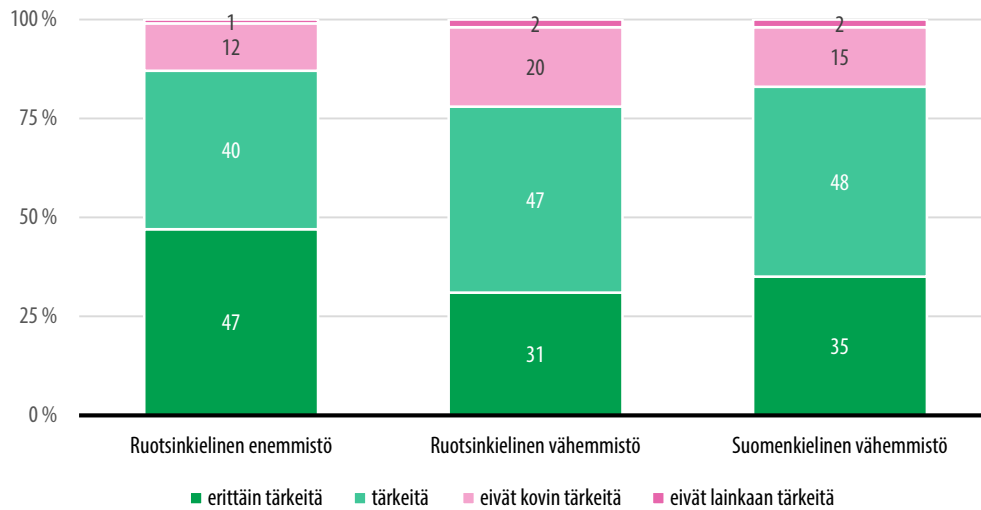
Kysyimme Kielibarometrissa, tuntevatko vastaajat kielelliset oikeutensa ja kuinka tärkeitä kielelliset oikeudet ovat heille. Kaaviosta 8.1 käy ilmi, että suurin osa (noin 70 prosenttia sekä suomen- että ruotsinkielisistä) tuntee kielelliset oikeutensa.

Kaavio 8.1. Kielellisten oikeuksien tuntemus

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

8.2 Kielellisten oikeuksien merkitys

Kielelliset oikeudet ovat tärkeitä sekä ruotsinkielisille että suomenkielisille. Suurempi osuus ruotsinkielisestä enemmistöstä (47 %) kuin ruotsinkielisestä vähemmistöstä (31 %) ja suomenkielisistä (35 %) kokee kielelliset oikeudet hyvin tärkeiksi. Ruotsinkielisessä vähemmistössä on eniten niitä, jotka eivät pidä niitä niin tärkeinä. Heistä 22 prosenttia on sitä mieltä, etteivät kielelliset oikeudet ole tärkeitä. Ruotsinkielisestä enemmistöstä vain 13 prosenttia on sitä mieltä, etteivät ne ole kovin tärkeitä ja suomenkielisistä 17 prosenttia.

Kaavio 8.2. Kielellisten oikeuksien merkitys

Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearson).

Vain 3 prosenttia suomenkielisistä ilmoittaa ottaneensa viime vuosina yhteyttä kunnan virkamieheen tai luottamushenkilöön palvelun kieleen tai kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa. Vain 6 prosenttia kertoo tietävänsä, kenen puoleen kunnassa heidän pitäisi kääntyä palvelun kieltä koskevissa asioissa.

Ruotsinkielisten luku on samansuuntainen. Vain 3 prosenttia ruotsinkielisestä vähemmistöstä ja 2 prosenttia enemmistöstä on ottanut yhteyttä viime vuosina kunnan virkamieheen tai luottamushenkilöön palvelun kieleen tai kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa. Vähemmistöön kuuluvista ruotsinkielisistä 4 prosenttia ja enemmistöön kuuluvista ruotsinkielisistä 6 prosenttia tietää, kenen puoleen kunnassa heidän pitäisi kääntyä palvelun kieleen liittyvissä kysymyksissä.

Näyttää siltä, että kielelliset oikeudet tunnetaan hyvin, mutta se, keneen pitäisi ottaa yhteyttä kunnan palvelun kieleen liittyvissä asioissa, tiedetään huonosti.

"En tiedä, kenen puoleen kääntyisin kotikuntani kieliasioissa, mutta jos minun olisi tarvinnut tehdä niin, tiedän, miten selvitän, keneen pitäisi ottaa yhteyttä."

(Kommentti annettu ruotsiksi.)

8.3 Yhteenveto

- Suurin osa tuntee kielelliset oikeutensa.
- Kielelliset oikeudet ovat tärkeitä sekä ruotsinkielisille että suomenkielisille.

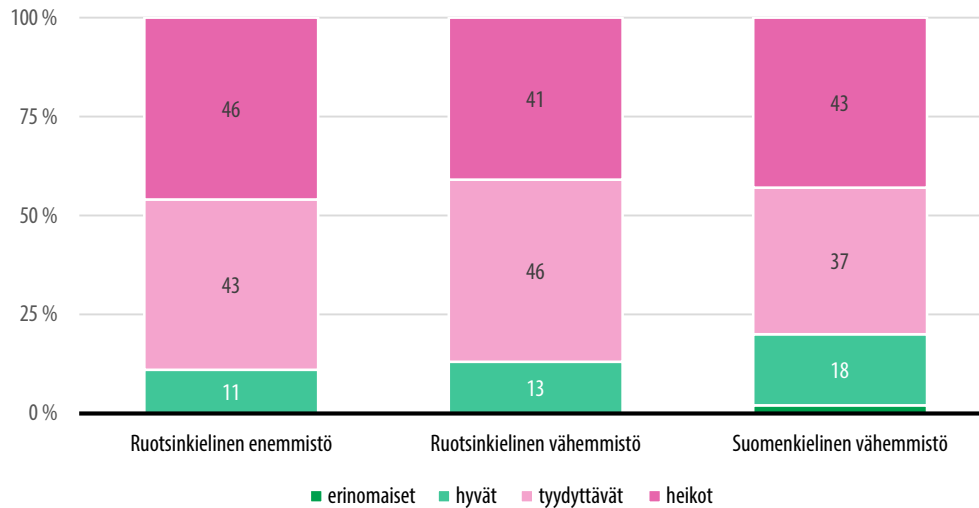
9 Osallistumismahdollisuudet

Millaisina ruotsin- ja suomenkieliset pitävät mahdollisuuksiaan vaikuttaa kielellisiin oikeuksiin liittyviin päätöksiin koko maan tasolla ja kotikunnassaan?

9.1 Mahdollisuudet vaikuttaa koko maan tasolla tehtäviin päätöksiin

Kaaviosta 9.1 näkyy, millaisiksi mahdollisuudet vaikuttaa kielellisiin oikeuksiin liittyviin asioihin koko maan tasolla koetaan. Suurempi osa suomenkielisistä kuin ruotsinkielisistä on sitä mieltä, että heidän vaikutusmahdollisuutensa ovat hyvät. Suomenkielisistä 20 prosenttia on sitä mieltä, että vaikutusmahdollisuudet koko maan tasolla ovat hyvät tai erinomaiset. Ruotsinkielisestä vähemmistöstä 13 prosenttia on sitä mieltä, että heidän mahdollisuutensa ovat hyvät, ja 11 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä kokee samoin. Suurin osa kaikista kolmesta kieliryhmästä pitää mahdollisuuksia huonoina tai tyydyttävänä. Suurempi osa ruotsinkielisestä enemmistöstä kokee mahdollisuudet vaikuttaa kieliasioihin koko maan tasolla heikoiksi (46 %). Ruotsinkielisestä vähemmistöstä 41 prosenttia ja suomenkielisistä 43 prosenttia ilmoittaa, että mahdollisuudet ovat heikot.

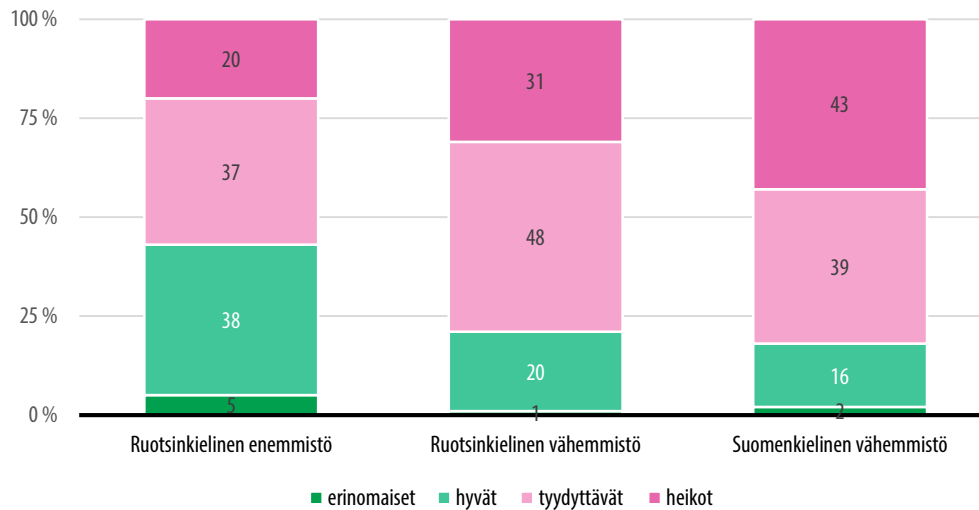
Kaavio 9.1. Mahdollisuudet vaikuttaa päätöksiin kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa koko maan tasolla



Kommentti: Alueiden väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

9.2 Mahdollisuudet vaikuttaa kotikunnan päätöksiin

Kun tarkastellaan mahdollisuuksia vaikuttaa kotikunnan päätöksiin kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa, kaava on päinvastainen. Nyt ruotsinkielinen enemmistön arviot vaikutusmahdollisuuksistaan ovat parhaat. Heistä 43 prosenttia uskoo, että heillä on hyvät tai erinomaiset mahdollisuudet osallistua. Suomenkielisistä 82 prosenttia pitää vaikutusmahdollisuuksiaan huonoina tai tyydyttävinä. Tätä mieltä on myös 79 prosenttia ruotsinkieliseen vähemmistöön kuuluvista ja 57 prosenttia ruotsinkielisestä enemmistöstä.

Kaavio 9.2. Mahdollisuudet vaikuttaa kotikunnan päätöksiin kielellisiin oikeuksiin liittyvissä asioissa

Kommentti: Ryhmien väliset erot ovat tilastollisesti merkitseviä, ***.001 (Pearsonin chi2-testi).

Ainoa merkitsevä ero alueiden välillä koskee ruotsinkielisten enemmistön mahdollisuutta vaikuttaa kotikunnan päätöksiin. Pohjanmaalla 47 prosenttia on sitä mieltä, että heillä on hyvät tai erinomaiset vaikutusmahdollisuudet, Turunmaalla 37 prosenttia ja Uudellamaalla 42 prosenttia.

9.3 Yhteenveto

- Mahdollisuudet vaikuttaa kielellisiä oikeuksia koskeviin päätöksiin vaikuttavat heikoilta. Ainakin jos kysytään kansalaisilta.
- Suomenkieliset kokevat pystyvänsä vaikuttamaan kielellisiä oikeuksia koskeviin päätöksiin paremmin koko maan tasolla, kun taas ruotsinkieliset kokevat, että heillä on paremmat mahdollisuudet vaikuttaa kielellisiä oikeuksia koskeviin päätöksiin kotikunnassaan.

10 Loppupohdinta

Vaikka tämä raportti ei olekaan kovin hälyttävä siinä mielessä, että siitä voisi havaita suuria kielteisiä trendejä, monessa asiassa on parantamisen varaa. Pohdin tässä osiossa tuloksia ja nostan esille raportin keskeisiä asioita.

Kaksikielisyys ja kaksi kieltä (tai useampi) ovat rikkaus.

Monet elävät kaksikielisessä ympäristössä ja käyttävät jokapäiväisessä elämässään sekä suomea että ruotsia. Osa heistä on syntyjään kaksikielisiä ja kasvaneet kahdella kielellä, mutta monet tuntevat itsensä kaksikieliseksi, koska he pärjäävät arjessa molemmilla kielillä. Sekä ruotsin- että suomenkieliset ovat kielen suhteen suhteellisen joustavia, ja eri tilanteissa käytetään eri kieliä ja kieltä vaihdetaan tarvittaessa. Ei kuitenkaan pidä unohtaa, että on olemassa hyvin suuri ryhmä, tutkimuksessa 43 prosenttia ruotsinkielisistä (etenkin Pohjanmaalla) ja 53 prosenttia suomenkielisistä (etenkin Uudellamaalla), jotka eivät pysty vaihtamaan kielestä toiseen yhtä helposti. Useamman kielen osaaminen on rikkaus ja asia, jota voitaisiin tuoda esille vielä enemmän, erityisesti kaksikielisillä paikkakunnilla. Kielitaitoa tulisi myös arvostaa enemmän. Kieltenopetuksen tulisi painottua enemmän viestintään ja ”pakkoruotsi” ja ”tvångsfinnska”-leimojen poistamiseksi tulisi tehdä aktiivisesti työtä.

Ruotsin- ja suomenkielisten välisiä yhteyksiä tarvitaan lisää.

Monet tutkimukseen vastanneet peräänkuuluttavat kaksikielisiä kouluja, päiväkoteja ja kielikyllyn kehittämistä. Kieliryhmien välisten yhteyksien lisääminen jo varhaisessa elämänvaiheessa antaa lisäarvoa myöhemmin ja voi auttaa luomaan myönteisemmän asenteen muita kieliryhmiä kohtaan, mikä johtaa pitkällä aikavälillä parempaan kieli-ilmapiiiriin. Kaksikielisten koulujen lisäksi voitaisiin kehittää enemmän yhteisiä toimintamuotoja ja yhteisiä areenoja, joissa kieliryhmät kohtaisivat toisensa. Olisi tärkeää, että ruotsin- ja suomenkieliset oppisivat tuntemaan toisiaan paremmin ja monissa kunnissa oleva ”kielten välinen muuri” ylittyisi. Sitä kautta syntyy myös motivaatio opetella toista kotimaista kieltä. Vaikka kielikylpy ja kielisuihkut eivät ole ratkaisu kaikkiin ongelmiin, ne voivat olla tärkeä työkalu kielitaidon kehittämisessä. Kosketuspintojen lisääntyessä stereotyyppit ja enakkoluulot, joita on niin ruotsin- kuin suomenkielisilläkin on toista kieliryhmää kohtaan, voisivat samaan aikaan vähentyä. Kaksikieliset tapahtumat voisivat olla jo lapsille paikka, jossa he pääsevät kosketuksiin toisen kotimaisen kielen kanssa. Työtä tulisi tehdä kaikilla tasoilla, mutta erityisesti paikallisella tasolla.

On tärkeää taata palvelu sekä ruotsiksi että suomeksi erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Näkemykset hyvän kielitaidon edellyttämästä osaamisesta vaihtelevat. On selvää, että sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut vaativat parempaa kielitaitoa kuin monet muut palvelut. Ruotsiksi ja suomeksi saatava palvelu on perustuslaillinen oikeus, ja siihen pitää suhtautua sen mukaisesti. Palvelun saaminen omalla kielellään ei ole mikään erityisoikeus. Henkilöstön kielitaidolle asetetaan tiukat vaatimukset, ja erityisesti ulkomailla syntyneillä lääkäreillä ja terveydenhuollon ammattilaisilla voi olla vaikeuksia palvella suomeksi ja/tai ruotsiksi. Monissa yhteyksissä on myös korostettu, että kielitaitoisen henkilöstön rekrytointi on haastavaa. Henkilöstön kielitaitoa tulisi arvostaa ja tehdä sitä entistä näkyvämmäksi. Samalla olisi suunniteltava, miltä palveluketjujen pitäisi näyttää, jotta kielivähemmistön palvelut voidaan taata sen omalla kielellä. Mahdollisuuksia käyttää omaa kieltä tulisi edistää eri yhteyksissä.

Mahdollisuuksia ruotsinkieliseen palveluun voidaan parantaa.

Moni ruotsinkielinen ei pyydä palvelua omalla kielellään. Joskus syy tähän on niin vahva suomen kielen taito, että asiat voidaan hoitaa kummalla kielellä vain. Toisinaan se johtuu siitä, ettei asiakas edes viitsi yrittää, koska tietää kokemuksesta, ettei tule saamaan palvelua kuitenkaan. Syystä riippumatta kaikkien tulisi tuntea voivansa käyttää omaa kieltään asioidessaan kaksikielisten viranomaisten kanssa. Tätä on korostettava yhä uudelleen. Ruotsinkielisten on saatava valita, mitä kieltä he haluavat käyttää yhteydenpidossa viranomaisten kanssa – ei toisin päin, että viranomaiset valitsevat, millä kielellä he palvelevat.

Erytisen huolestuttavaa on, ettei poliisin palveluja ole saatavilla ruotsiksi monissa tapauksissa. Lukemattomat ruotsinkieliset vastaajat kirjoittavat samasta asiasta: että he eivät saa puhua poliisin kanssa ruotsia pyynnöstään huolimatta, että poliisi suhtautuu ruotsinkielisiin asenteellisesti ja että se aiheuttaa haavoittuvuuden ja turvattomuuden tunnetta.

Toinen ongelma on digipalveluiden toimivuus ruotsiksi. Kun digipalveluita kehitetään koko maan ja kuntien tasolla, olisi erittäin tärkeää, että palveluita kehitettäisiin rinnakkain molemmilla kielillä. Ei kaikkea yhdellä kielellä ja vähän toisella, vaan kaikkea molemmilla kielillä alusta alkaen.

Palvelussa on kyse sekä asenteesta että kielitaidosta.

Sekä suomen- että ruotsinkieliset tuovat esiin sen, että on valtavan tärkeä asia, millainen asenne kielenemmistöllä on kielivähemmistöä kohtaan. Erityisesti suomenkieliset nostavat esille ongelmia joidenkin ruotsinkielisten kuntapäätäjien ja virkamiesten asenteessa.

Asenteita toista kieliryhmää kohtaan voidaan parantaa sekä ruotsin- että suomenkielisten parissa.

Toimi kieli-ilmapiirin parantamisen hyväksi.

Poliitikot ja toimittajat toimivat usein roolimalleina ja suunnannäyttäjinä. Siksi toimittajien, poliitikkojen ja julkisuuden henkilöiden olisi tärkeää ottaa kantaa kaksikielisyyden puolesta Suomessa. Samalla jokainen meistä voi edistää parempaa kieli-ilmapiiriä, ja velvollisuutemme yhteiskunnan kansalaisina on edistää yhteiskunnan myönteistä kehitystä monin tavoin. Kieli-ilmapiiriin vaikuttavat valtaväestön asenteet, julkinen keskustelu sekä maassa puhuttujen kielten osaaminen ja tietoisuus niistä. Jokainen voi vaikuttaa kieli-ilmapiiriin omalla asenteellaan. Kieli-ilmapiiri on tärkeä sen kannalta, uskaltaako omaa kieltä käyttää viranomaisten kanssa, kaupungilla tai ystäviensä kanssa. Syksyllä 2020 alkanut oikeusministeriön kampanja #egetspråk #omakieli on hyvä alku, kun tehdään näkyväksi monikielisyyden tuomaa merkitystä ja rikkautta. Siihen tarvitaan myös paikallisia ja alueellisia toimia.

Ota suomenkielisen vähemmistö paremmin mukaan, erityisesti kun ruotsinkielisellä työpaikalla on suomenkielisiä.

Suomenkieliset kokevat kieliryhmien väliset suhteet kielteisemmiksi kuin ruotsinkieliset. Kaksikieliset kunnat, joissa on suomenkielinen vähemmistö, voivat kehittyä ottamaan kunnassa asuvat suomenkieliset paremmin huomioon. Monet suomenkieliset kokevat itsensä sivuutetuiksi ja ulkopuolisiksi työpaikallaan. He kokevat, että heidän on vaikea tulla hyväksytyksi suomea puhuvina ruotsinkielisessä työpaikassa. Kyse on osittain siitä, ettei heitä oteta mukaan keskusteluihin, joita käydään vain ruotsiksi, mutta myös siitä, etteivät he tunne olevansa työyhteisön täysivaltaisia jäseniä. Tiedämme demokratiatutkimuksesta, että yhteenkuuluvuuden tunne työpaikalla on tärkeää, jotta tuntisi kuuluvansa joukkoon myös muissa yhteyksissä ja osallistuisi toimintaan yhteiskunnan muilla tasoilla. Suomenkielisten parempi huomioon ottaminen työpaikoilla voisi johtaa siihen, että kieliryhmien väliset suhteet koettaisiin paremmiksi. Tämä voisi synnyttää myönteisiä seurauksia myös muilla aloilla ja muissa yhteyksissä.

Vähemmistöasema on haastava sekä suomen- että ruotsinkielisille. Kaksikieliseen kaupunkiin muuttavat suomenkieliset ovat uudessa tilanteessa. Sama koskee tietenkin suomenkieliseen kaupunkiin muuttavia ruotsinkielisiä, mutta ruotsinkielisillä on vahva vähemmistöidentiteetti (koska he ovat kansallinen vähemmistö), jollaista suomenkielisillä ei ole. Paras tapa tulla osaksi ruotsinkielistä Suomea lienee ruotsin kielen oppiminen ja sellaisen harrastuksen tai vapaa-ajan tekemisen löytäminen, jonka parissa on ruotsinkielisiä. Yhdistystoimintaa harrastavia ruotsinkielisiä on kaksi kertaa enemmän kuin mukana olevia suomenkielisiä. Ruotsinkieliset voisivat kuitenkin myös tiedostaa paremmin

omat toimintatapansa ja kehittyä paremmiksi ottamaan suomenkieliset huomioon eri yhteyksissä.

Mahdollisuuksia vaikuttaa kielellisiä oikeuksia koskeviin päätöksiin tulisi parantaa sekä koko maan tasolla että paikallisella tasolla.

Sekä ruotsin- että suomenkieliset kokevat, että mahdollisuudet vaikuttaa kieliasioita koskeviin päätöksiin ovat rajalliset. Molemmille kieliryhmille tulisi kehittää uusia osallistumismahdollisuuksia. Paikallisia ratkaisuja kehittäessä ei saa unohtaa kielivähemmistöä. Samalla tulisi lisätä päättäjien tietoisuutta kielellisistä oikeuksista ja tarpeista. On tärkeää tehdä tarpeet näkyviksi. Kansallisen kielistrategian avoin työ on hyvä esimerkki siitä, miten kansalaiset voidaan ottaa mukaan kielellisiin oikeuksiin liittyvään työhön.

Osallistumismahdollisuuksia olisi tärkeää lisätä myös paikallistasolla, sillä suomenkielisten parissa on paljon tyytymättömyyttä siihen, miten ruotsinkielinen valta-asema näkyy kunnan politiikassa. Poliittiset kysymykset, joilla ei ole mitään tekemistä kielikysymysten kanssa, saavat helposti kielileiman. Tämä saattaa usein johtua siitä kokemuksesta, että ei päästä mukaan vaikuttamaan tehtäviin päätöksiin.

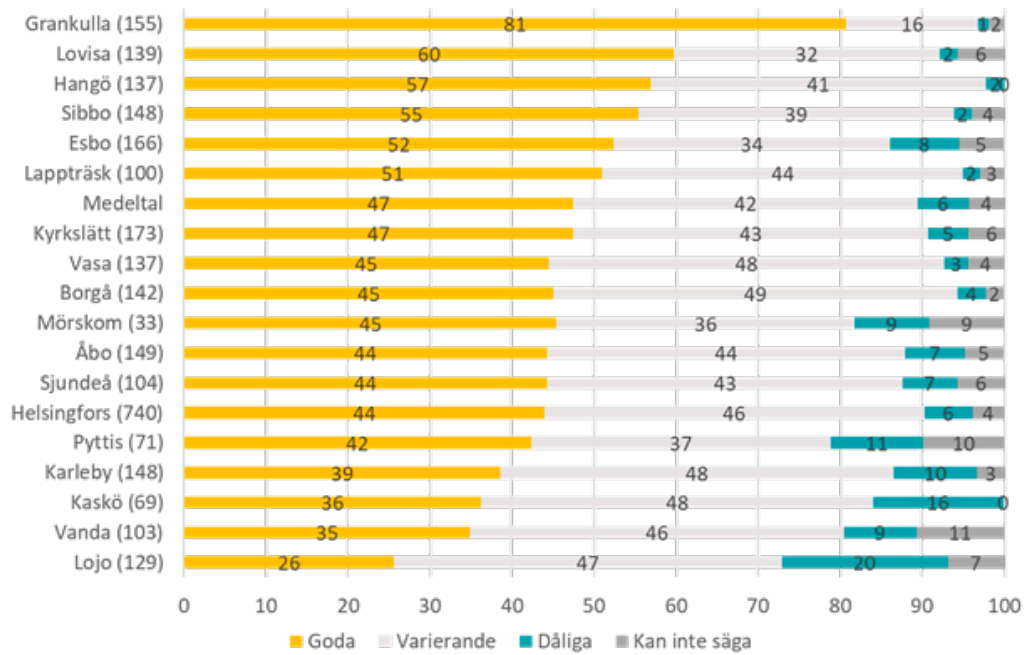
Alueelliset ja paikalliset erot tulee ottaa huomioon.

Yleisesti ottaen ruotsinkielinen palvelu näyttää toimivan Pohjanmaalla paremmin kuin Turunmaalla ja Uudellamaalla. Suomenkielinen palvelu näyttää puolestaan toimivan paremmin Uudellamaalla ja Turunmaalla kuin Pohjanmaalla. Kieli-ilmapiiiri näyttää olevan haastavin Pohjanmaalla. Mustasaarella ja Vaasassa sekä Kaskisissa ja Närpiössä on harkittu kuntaliitosta. Sen seurauksena kunnissa syntyneet polarisoituneet keskustelut saattavat näkyä tuloksessa. Kuntatasolla sekä kieli-ilmapiiirissä että palveluissa on tapahtunut sekä parannuksia että heikkenemistä. Kaupunki- ja maaseutu ympäristöt kohtaavat myös erilaisia haasteita. Kielibarometri voi toimia herätyksenä siihen, mitä kunnassa tarvitsee kehittää. Pienempien kuntien vähäinen vastaajamäärä tarkoittaa kuitenkin sitä, ettei kunnan tuloksia pidä ylianalysoida. Tarvitaan myös muita lähteitä, jotta voidaan luoda yhtenäinen kuva paikallisesta tilanteesta eri alueilla.

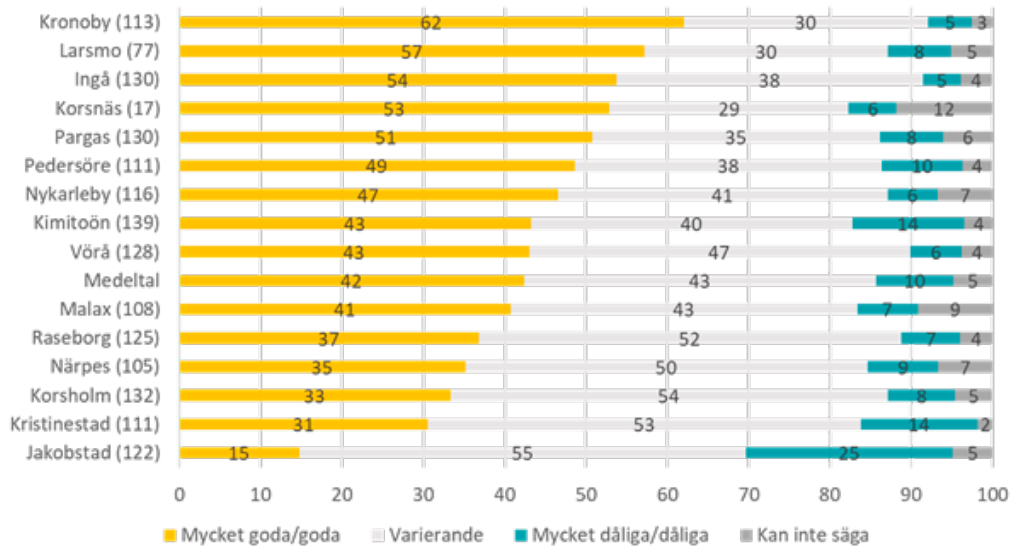
Liite. Kuntakohtaiset tulokset

Kuntien tulokset ovat saatavilla pääosin osoitteessa www.kommuntorget.fi

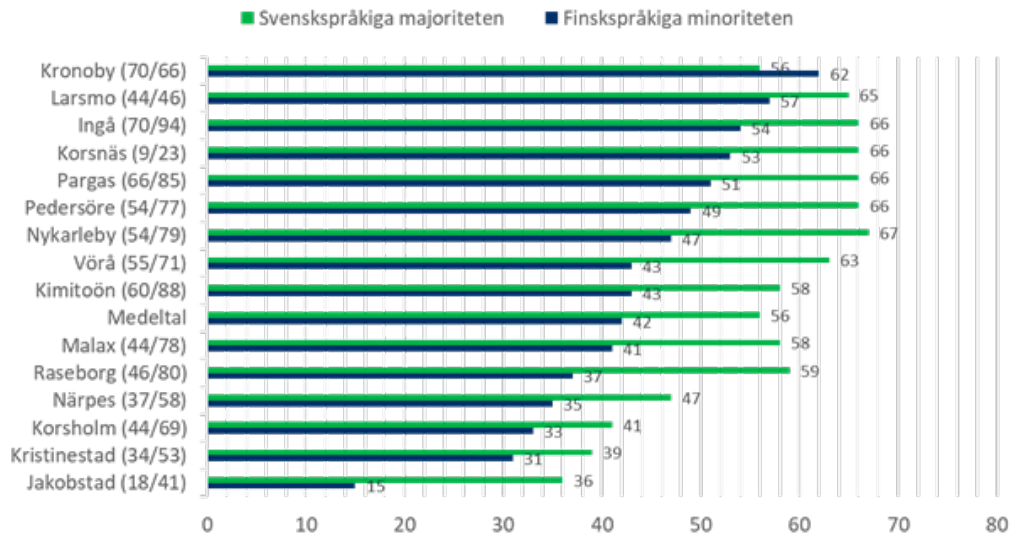
Kaavio 1. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet ruotsinkielisen vähemmistön mielestä (%).
Vastausten määrä kunnassa on merkitty sulkeisiin.



Kaavio 2. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet suomenkielisen vähemmistön mielestä (%).
Vastausten määrä kunnassa on merkitty sulkeisiin.



Kaavio 3. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet erittäin hyviksi/hyviksi kokevien osuus suomenkielisestä vähemmistöstä ja saman kunnan ruotsinkielisestä enemmistöstä (%). Vastausten määrä kunnassa on merkitty sulkeisiin (suomenkieliset/ruotsinkieliset).



Taulukko 1. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet kotikunnassa hyväksi kokevien osuus vuosina 2016 ja 2020 (%).

Suomenkielinen vähemmistö			
Kunta	2020	2016	Muutos 2016–2020
Kruunupyö	62	54	8
Luoto	57	55	2
Inkoo	54	41	13
Korsnäs	53	55	-2
Parainen	51	46	5
Pedersöre	49	47	2
Uusikaarlepyy	47	48	-1
Vöyri	43	41	-2
Kemiönsaari	43	54	-11
Maalahti	41	43	-2
Raasepori	37	44	-7
Närpiö	35	41	-6
Mustasaari	33	45	-12
Kristiinankaupunki	31	32	-1
Pietarsaari	15	20	-5
Keskiarvo	42	40	2

Suhteet ovat muuttuneet paremmiksi:

1. Inkoo
2. Kruunupyö
3. Parainen

Suhteet ovat muuttuneet huonommiksi:

1. Mustasaari
2. Kemiönsaari
3. Raasepori

Taulukko 3. Kotikunnan kieliryhmien väliset suhteet hyväksi kokevien osuus vuosina 2016 ja 2020 (%).

Ruotsinkielinen vähemmistö			
Kunta	2020	2016	Muutos 2016–2020
Kauniainen	81	88	-7
Loviisa	60	56	4
Hanko	57	62	-5
Sipoo	55	57	-2
Espoo	52	49	3
Lapinjärvi	51	50	1
Kirkkonummi	47	48	-1
Vaasa	45	54	-9
Porvoo	45	50	-5
Myrskylä	45	46	-1
Turku	44	39	5
Siuntio	44	56	-12
Helsinki	44	43	1
Pyhtää	42	48	-6
Kokkola	39	54	-15
Kaskinen	36	56	-20
Vantaa	35	28	7
Lohja	26	26	0
Keskiarvo	47	48	-1

Suhteet ovat muuttuneet paremmiksi:

1. Vantaa
2. Turku
3. Loviisa

Suhteet ovat muuttuneet huonommiksi:

1. Kaskinen
2. Kokkola
3. Siuntio

Voit katsoa eri palveluiden saamat arvosanat vuosilta 2020 ja 2016 osoitteesta www.kommuntorget.fi ja tarkistaa, miltä muutos näyttää omassa kunnassasi ja millainen tilanne on suhteessa muihin kuntiin.

Taulukko 4. Ruotsinkielisen vähemmistön kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluille antamat kieliarvosanat

	Hälsöväräms läkarmottagning**	Hälsöväräms skötmottagning**	Mödra- och barnvårdskliniken**	Uppmottagning**	Sjukhusvård**	Tandvård**	Mentalvårdstjänster**	Socialarbete*	Äldreomsorg*	Hemvård och hemservice*	Handikapptjänster och stödformer*	Samskolevård	Socialvård (*)	Hälsövård (**)
Svenskspråkiga i minoritet														
Medeltal (vikttal)	7,59	7,69	8,81	7,17	7,25	7,53	7,46	7,64	8,06	7,89	7,87	9,45	7,86	7,62
Esbo	6,9 (69)	6,62 (58)	8,65 (17)	6,39 (28)	6,31 (42)	6,73 (52)	6,86 (7)	7,15 (13)	7,78 (9)	6,86 (7)	6,14 (7)	9,32 (25)	6,93	6,99
Hangö	7,98 (92)	9,23 (94)	9,5 (8)	8,52 (50)	8,3 (46)	8,75 (77)	9 (6)	8,44 (9)	9,29 (28)	8,45 (11)	9,17 (6)	9,33 (9)	9,18	8,6
Helsingfors	7,32 (275)	7 (243)	8,64 (61)	6,04 (107)	6,4 (151)	7 (208)	7,37 (41)	7,29 (34)	7,82 (49)	7,49 (39)	7,38 (24)	9,31 (67)	7,65	7,29
Kaskö	8,31 (39)	9 (39)	10 (1)	8,81 (16)	8,94 (17)	9,22 (37)	10 (2)	9,2 (5)	7,17 (6)	9,25 (4)	8,75 (4)	9,25 (4)	8,35	8,84
Grankulla	8,38 (102)	8,14 (98)	8,61 (18)	6,88 (41)	6,38 (42)	7,46 (63)	7,88 (8)	8 (9)	7,3 (20)	6,58 (12)	7,08 (12)	9,55 (22)	7,37	7,92
Kyrkslätt	7,07 (94)	6,91 (76)	8,91 (23)	6,78 (59)	6,41 (51)	7,01 (72)	6,71 (7)	7,67 (9)	6,27 (15)	6,33 (9)	6,5 (4)	9,5 (22)	6,74	7,18
Karleby	6,85 (74)	6,9 (62)	8,07 (15)	6,66 (50)	7,11 (54)	7,51 (63)	6,78 (9)	6,34 (7)	7,94 (18)	7,43 (21)	7 (4)	9,13 (16)	7,31	7,14
Lapinjärvi	8,37 (70)	8,7 (63)	8 (7)	8,03 (34)	7,53 (34)	7,63 (43)	7,25 (4)	8 (3)	7,14 (14)	7,4 (10)	7,67 (3)	8,5 (8)	7,01	8,19
Lojo	7,31 (52)	6,71 (42)	7,45 (11)	6,38 (26)	6,72 (32)	7,11 (37)	4 (1)	7 (9)	6,3 (10)	6 (5)	5,8 (5)	9,11 (9)	6,49	7,14
Lovisa	8,03 (88)	8,72 (86)	9,67 (3)	8,06 (53)	7,61 (49)	7,61 (74)	8 (4)	8,57 (7)	8,55 (20)	8,64 (14)	8,4 (5)	8,86 (7)	8,49	8,05
Mörskom	5,5 (10)	5,64 (11)	inga svar	4 (2)	5,89 (9)	6 (11)	7 (3)	9 (1)	6,5 (2)	inga svar	inga svar	inga svar	6,5	5,63
Borgå	7,8 (93)	7,95 (93)	8,33 (15)	7,25 (59)	7,56 (54)	7,91 (82)	7,73 (11)	8,85 (13)	8,4 (15)	8,17 (12)	8,87 (8)	9,27 (15)	8,56	7,88
Pyttis	5,64 (14)	6 (17)	6,5 (2)	4,88 (8)	6,44 (16)	7,4 (15)	4 (1)	8 (2)	inga svar	inga svar	7 (1)	8,75 (4)	7,5	6,51
Sibbo	8,85 (104)	9,03 (100)	9,19 (16)	8,49 (77)	8,38 (55)	8,4 (88)	7,75 (8)	9,45 (11)	9,14 (22)	8,14 (21)	8,8 (10)	9,5 (20)	8,77	8,65
Sjundeå	8,26 (66)	8,68 (60)	9 (18)	7,82 (28)	7,86 (36)	7,98 (48)	9 (2)	6,44 (9)	8 (12)	8,5 (8)	7,67 (6)	9,71 (14)	7,68	8,15
Åbo	7,43 (56)	7,02 (44)	8,36 (14)	5,65 (23)	6,91 (33)	6,72 (43)	7,29 (7)	5,83 (6)	9,5 (4)	6,5 (2)	6,33 (3)	8,8 (10)	6,84	7,23
Vasa	8,52 (86)	8,81 (86)	9,18 (17)	8,54 (48)	8,78 (54)	8,56 (70)	8,5 (6)	8,3 (10)	7,76 (17)	8,92 (12)	9,4 (5)	9,63 (16)	8,24	8,56
Vanda	6,5 (28)	6,19 (21)	8,33 (6)	6,57 (14)	6,39 (18)	6,33 (21)	inga svar	6,75 (4)	7,75 (4)	9,67 (3)	5 (4)	9,63 (8)	7	6,96

Kommentti: Kunnassa annettujen vastausten määrä sulkeissa. Huomaathan, että joidenkin palveluiden kohdalla vastaajia on vähän.

Taulukko 5. Ruotsinkielisen enemmistön kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluille antamat kieliarvosanat

	Hälsövärdens läkemedelsgring**	Hälsövärdens sköterska-gring**	Mödra- och barnvårdning**	Jour-mottagning**	Sjukhusvård**	Tandvård**	Merita körs tjänster**	Socialarbete*	Äldre vård*	Hemvård och hemservice*	Handikapptjänster och stödformer*	Besöksvård	Socialvård (*)	Hälsövärd (**)
Svenskspråkiga i majoritet														
Medeltal viktat	9,43	9,6	9,74	9,09	8,73	9,57	8,92	9,13	9,41	9,32	8,73	9,78	9,33	9,28
Ingå	8,94 (97)	9,48 (96)	9,59 (17)	8,05 (42)	7,83 (42)	8,92 (74)	9,75 (4)	9,71 (7)	9,33 (21)	9,89 (18)	9,33 (3)	9,93 (15)	9,57	8,87
Kimitoön	9,31 (98)	9,52 (90)	9,82 (17)	7,93 (44)	7,85 (54)	9,17 (87)	6,83 (6)	8,67 (12)	9,5 (26)	9,29 (21)	9,37 (8)	9,64 (14)	9,31	8,98
Korsnäs	9,58 (19)	9,65 (20)	10 (4)	9,25 (8)	9,47 (15)	9,93 (14)	INGASVAR	8,5 (2)	9,8 (5)	10 (3)	10 (2)	10 (1)	9,83	9,39
Kristinestad	9,27 (91)	9,55 (82)	9,15 (13)	9,31 (68)	9,23 (52)	9,64 (86)	8,67 (6)	9,57 (7)	9,64 (25)	9,81 (16)	10 (4)	9,09 (11)	9,66	9,36
Kronoby	9,52 (79)	9,54 (68)	9,85 (20)	7,51 (43)	7,29 (49)	9,69 (62)	8,5 (6)	10 (5)	9,55 (20)	9,89 (9)	9,43 (7)	10 (15)	9,54	8,91
Larsmo	9,24 (42)	9,59 (34)	10 (19)	9,42 (33)	8,5 (28)	9,88 (34)	10 (3)	10 (5)	9,91 (11)	10 (9)	9,8 (5)	9,92 (12)	9,95	9,31
Malax	9,78 (90)	9,83 (89)	9,94 (16)	9,34 (47)	9,02 (65)	9,81 (75)	9,67 (6)	9,09 (11)	9,95 (20)	9,85 (13)	10 (8)	9,87 (15)	9,61	9,59
Korsholm	9,51 (99)	9,62 (98)	9,78 (27)	9,21 (68)	8,99 (80)	9,38 (92)	7,33 (3)	9,64 (11)	9,54 (24)	9,2 (15)	9,63 (8)	10 (28)	9,61	9,29
Närpes	9,78 (78)	9,88 (73)	10 (13)	9,72 (43)	9,28 (39)	9,82 (66)	9,25 (4)	9,75 (8)	10 (13)	9,73 (11)	9,8 (5)	9,82 (11)	9,9	9,67
Pargas	9,23 (98)	9,41 (90)	9,53 (15)	8,82 (49)	7,54 (50)	9,26 (72)	8,5 (4)	9 (7)	9,8 (15)	9,83 (12)	9 (5)	9,79 (19)	9,39	8,99
Pedersöre	9,37 (75)	9,61 (67)	9,73 (22)	9,25 (67)	9,04 (50)	9,72 (67)	8,83 (6)	9,14 (7)	9,38 (16)	9,25 (8)	8,83 (6)	9,88 (26)	9,16	9,34
Jakobstad	9,42 (68)	9,62 (66)	9,29 (14)	9,41 (61)	9,33 (43)	9,69 (54)	8,78 (18)	9,23 (13)	8,95 (19)	8,71 (7)	8,67 (8)	9,45 (11)	9,01	9,49
Raseborg	9,26 (86)	9,49 (80)	9,65 (17)	9,01 (67)	9,02 (58)	9,43 (86)	9,15 (13)	8,82 (11)	9,05 (19)	8,69 (13)	7,86 (7)	9,53 (17)	9,1	9,19
Nykarleby	9,79 (84)	9,77 (77)	9,67 (18)	9,5 (56)	9,26 (46)	9,83 (66)	9,38 (13)	9,46 (13)	9,36 (14)	9,71 (14)	9 (7)	9,92 (12)	9,63	9,72
Vörå	9,53 (77)	9,72 (76)	10 (19)	9,04 (51)	8,83 (52)	9,45 (60)	10 (1)	8,71 (7)	9,53 (19)	9,61 (18)	9,83 (6)	9,94 (16)	9,37	9,31

Kommentti: Kunnassa annettujen vastausten määrä sulkeissa. Huomaathan, että joidenkin palveluiden kohdalla vastaajia on vähän.

Taulukko 6. Suomenkielisen vähemmistön kunnan sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluille antamat kieliarvosanat

	Hälsövärdens läkemedelsgring**	Hälsövärdens sköterska-gring**	Mödra- och barnvårdning**	Jour-mottagning**	Sjukhusvård**	Tandvård**	Merita körs tjänster**	Socialarbete*	Äldre vård*	Hemvård och hemservice*	Handikapptjänster och stödformer*	Besöksvård	Socialvård (*)	Hälsövärd (**)
Finskspråkiga i minoritet														
Medeltal viktat	8,13	8,49	8,95	8,12	8,68	8,95	8,63	8,12	8,22	8,16	8,19	8,92	8,22	8,49
Ingå	8,44 (80)	9,03 (75)	9,64 (11)	9 (31)	9,2 (35)	9,33 (64)	9,75 (4)	9,14 (7)	9,5 (8)	9,17 (6)	9,14 (7)	9,29 (14)	9,09	8,98
Kimitoön	9,2 (93)	8,74 (92)	9,19 (16)	8,76 (42)	9,34 (34)	9,19 (75)	9,57 (7)	9,4 (5)	8,5 (6)	9,25 (8)	9 (1)	8,33 (9)	8,81	9
Korsnäs	8,14 (7)	9,29 (7)	inga svar	9,2 (5)	8,71 (7)	9,29 (87)	10 (1)	10 (1)	inga svar	4 (1)	inga svar	10 (1)	7	8,69
Kristinestad	9,23 (70)	9,41 (68)	9,29 (7)	9,32 (50)	9,12 (43)	9,39 (66)	7,88 (8)	7,67 (6)	8,5 (10)	8,3 (10)	7 (2)	8 (7)	8,81	9,21
Kronoby	8,77 (70)	8,97 (66)	9,22 (27)	9,28 (46)	9,41 (41)	9,33 (58)	8,25 (4)	8,56 (9)	8,44 (9)	8,27 (11)	8,67 (6)	8,15 (13)	8,86	9,11
Larsmo	7,67 (42)	8,41 (32)	8,9 (10)	7,66 (29)	8,6 (20)	9,26 (27)	10 (2)	9,11 (9)	9,33 (3)	9 (4)	7,5 (2)	8 (9)	9,18	8,08
Malax	8,27 (70)	8,35 (69)	8,71 (7)	8,78 (36)	9,32 (41)	8,8 (56)	9,14 (7)	9,33 (6)	8,25 (12)	9 (7)	10 (1)	9,17 (6)	8,44	8,56
Korsholm	8,99 (74)	8,9 (84)	9,5 (22)	8,88 (59)	9,19 (43)	9,23 (65)	8,83 (6)	9 (6)	9,33 (9)	9,33 (9)	9,6 (3)	9,15 (20)	9,33	9
Närpes	8,7 (67)	8,67 (63)	8,57 (7)	8,75 (48)	9,21 (28)	8,59 (51)	9,5 (6)	9,17 (6)	7,75 (8)	9,5 (2)	9,25 (4)	8,2 (5)	8,2	8,66
Pargas	9,36 (72)	9,3 (76)	9,09 (23)	9,14 (42)	9,41 (37)	9,43 (60)	8,88 (8)	9,5 (6)	8,5 (6)	8,62 (8)	9 (6)	9,38 (16)	8,78	9,43
Pedersöre	7,01 (79)	7,76 (75)	7,92 (13)	7,35 (57)	8,14 (49)	8,63 (60)	8,5 (2)	8,44 (9)	7,5 (12)	7,92 (12)	8,2 (5)	8,36 (11)	7,83	7,8
Jakobstad	6,19 (80)	6,91 (68)	8,54 (13)	6,44 (62)	7,36 (38)	8,6 (55)	9 (8)	7,71 (7)	7,25 (4)	7,86 (7)	7 (2)	8,63 (8)	7,96	7,08
Raseborg	8,14 (78)	8,75 (72)	8,77 (13)	8,09 (54)	8,69 (48)	8,99 (72)	9 (10)	8 (3)	8,86 (7)	8,13 (8)	7,8 (5)	9,71 (7)	8,05	8,52
Nykarleby	8,91 (74)	8,75 (73)	8,6 (15)	8,82 (56)	8,82 (48)	8,98 (57)	9,71 (7)	9,14 (7)	6,83 (6)	8,38 (8)	inga svar	7,5 (12)	8,63	8,84
Vörå	8,65 (78)	8,75 (75)	9,07 (15)	8,71 (42)	9,14 (50)	8,28 (57)	7,83 (6)	9 (7)	8,64 (11)	7,86 (7)	10 (2)	7,11 (9)	8,65	8,56

Kommentti: Kunnassa annettujen vastausten määrä sulkeissa. Huomaathan, että joidenkin palveluiden kohdalla vastaajia on vähän.

Taulukko 7. Sosiaali- ja terveydenhuoltoindeksin keskiarvosanat kunnissa, joissa on suomenkielinen vähemmistö vuosina 2016 ja 2020

Finskspråkiga minoriteten				Socialvård					
	Hälsövård			Socialvård					
	2020	2016		2020	2016				
Kronoby	9,1	9,1	0	8,9	8,8	-0,4			
Larsmo	8,1	8,3	-0,2	9,2	7,8	1,4			
Ingå	9	9,1	-0,1	9,1	8,4	0,7			
Korsnäs	8,6	9	-0,4	7	9,3	-2,3	Obs! n=2 (2020) och n=6 (2016)		
Pargas	9,4	9,2	-0,2	8,8	8,8	0			
Pedersöre	7,8	8,3	-0,5	7,8	8,1	-0,3			
Nykarleby	8,8	8,9	-0,1	8,6	8,5	0,1			
Vörå	8,6	8,5	0,1	8,6	8,6	0			
Kimitoön	9	9	0	8,8	8,8	0			
Malax	8,6	8	0,6	8,4	7,4	1			
Raseborg	8,5	8,4	0,1	8	8,4	-0,4			
Närpes	8,7	8,8	-0,1	8,2	8,6	-0,4			
Korsholm	9	8,9	0,1	9,3	8,3	1			
Kristinesta	9,2	9,1	0,1	8,8	8,7	0,1			
Jakobstad	7,1	7,9	-0,8	8	7,6	0,4			
Medeltal	8,5	8,6	-0,1	8,2	8,3	-0,1			

Kommentti: Vihreä väri näyttää sen, missä on eniten parannusta, ja oranssi väri sen, missä on eniten heikkenemistä.

Taulukko 8. Sosiaali- ja terveydenhuoltoindeksin keskiarvosanat kunnissa, joissa on ruotsinkielinen vähemmistö vuosina 2016 ja 2020.

Svenskspråkiga minoriteterna						
Kommun	Hälsovård			Socialvård		
	2020	2016		2020	2016	
Grankulla	7,9	8	-0,1	7,4	8	-0,6
Lovisa	8,1	7,9	0,2	8,5	7,8	0,7
Hangö	8,6	8,4	0,2	9,2	8,9	0,3
Sibbo	8,7	8,6	0,1	8,8	8,6	0,2
Esbo	7	6,7	0,3	6,9	6,6	0,3
Lapträsk	8,2	8,2	0	7	7,8	-0,8
Kyrkslätt	7,2	7,5	-0,3	6,7	7,8	-1,1
Vasa	8,6	8,6	0	8,2	8,3	-0,1
Borgå	7,9	7,9	0	8,6	8,1	0,5
Mörskom	5,6	6,1	-0,5	6,5	5,6	0,9
Åbo	7,3	7,4	-0,1	6,8	7,9	-1,1
Sjundeå	8,1	7,8	0,3	7,7	8	-0,3
Helsingfors	7,3	7,3	0	7,7	7,1	-0,6
Pyttis	6,5	6,8	-0,3	7,5	6,1	1,4
Karleby	7,1	7,6	-0,5	7,3	7,7	-0,4
Kaskö	8,8	8,4	0,4	8,3	8,4	-0,1
Vanda	7	6,5	0,5	7	6,3	0,7
Lojo	7,1	7	0,1	6,5	5,6	0,9
Medeltal	7,6	7,6	0	7,9	7,7	0,2

Kommentti: Vihreä väri näyttää sen, missä on eniten parannusta, ja oranssi väri sen, missä on eniten heikkenemistä.

Kielibarometri 2020

Onnittelut! Sinut on satunnaisesti valittu osallistumaan Kielibarometriin ja toivon että haluat olla mukana kyselyssämme. Tutkimuksen tarkoituksena on kartoittaa, kuinka hyvin kielilaki toteutuu käytännössä. Tutkimus tehdään kaikissa Suomen kaksikielisissä kunnissa.

Pyydämme sinua ystävällisesti palauttamaan vastauksesi liitteenä olevassa vastauskuoressa tai vastaamaan verkossa osoitteessa www.feelback.com/barometern. Verkkokyselyyn vastaamiseen tarvitset tunnistenumeron, joka löytyy tämän sivun oikeasta yläkulmasta.

Tutkimuksen toteuttaa Åbo Akademin Yhteiskuntatieteen tutkimuslaitos yhteistyössä Oikeusministeriön ja Suomen Kuntaliiton kanssa. Tutkimuksen tuloksia tullaan käyttämään mm. valtioneuvoston kertomuksessa kielilainsäädännön soveltamisesta ja työkaluna kuntien kielellisen palvelun kehittämisessä. Tutkimuksen tulokset julkaistaan internet-sivuilla www.kuntaliitto.fi syyskuussa 2020 sekä www.barometern.fi.

Kyselyn tuloksia käytetään suomen- ja ruotsinkielisten palveluiden parantamiseen ja niiden näkyvyyden lisäämiseen. Riippumatta siitä, oletko tyytyväinen vai tyytymätön samaasi palveluun, on erittäin tärkeää, että vastaat kyselyyn. Näin saamme mahdollisimman kattavan kuvan kieliolosuhteista kunnassasi.

Toivomme sinun vastaavan kyselyyn viimeistään keskiviikkona 20.5. Voit hyvin vastata kyselyyn verkossa. Vastanneiden kesken arvotaan 10kpl S-ryhmän lahjakortteja (arvo 25€).

Vastauksesi ovat luonnollisesti nimettömiä. Tämän sivun yläreunassa on tunnistenumero ainoastaan teknisistä syistä, muun muassa tarpeettomien muistutusten välttämiseksi. Voit käyttää samaa numeroa, mikäli haluat vastata kyselyyn verkossa. Nimeäsi ei missään vaiheessa yhdistetä tutkimustuloksiin.

Kiitos jo etukäteen yhteistyöstä!

Marina Lindell
vastaava tutkija, VTT
marina.lindell@abo.fi
puh: 046-921 6586

Aluksi pari kysymystä taustastasi

1. Minä vuonna olet syntynyt? _____

2. Mikä on äidinkielenesi?
- Ruotsi
 - Suomi
 - Joku muu, mikä? _____

3. Koetko olevasi
- Yksikielisesti ruotsinkielinen
 - Yksikielisesti suomenkielinen
 - Kaksikielinen

Mikäli koet olevasi kaksikielinen: kumpi on mielestäsi vahvempi kieleksi?

- Ruotsi
- Suomi

Mahdolliset kommentit tähän liittyen:

4. Kuinka hyvin katsot osaavasi ruotsia?

- | | | | | |
|-----------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Täydellisesti | Melkein
täydellisesti | Tyydyttävästi | Huonosti | Ei lainkaan |
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Kuuluuko talouteesi alaikäisiä lapsia?
- Kyllä
 - Ei

6. Jos vastasit kyllä, ovatko lapset 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? _____

7. Jos vastasit kyllä, käyvätkö lapset / ovatko lapset käyneet suomen- vai ruotsinkielistä peruskoulua tai peruskoulua toisella kielellä

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

<p>8. Mikä on korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut</p> <p><input type="radio"/> Kansa-/peruskoulu</p> <p><input type="radio"/> Ammattitutkinto</p> <p><input type="radio"/> Ylioppilastutkinto</p> <p><input type="radio"/> Opistoasteen ammatillinen tutkinto tai vastaava</p> <p><input type="radio"/> Ammattikorkeakoulu/ alempi korkeakoulututkinto</p> <p><input type="radio"/> Ylempi korkeakoulututkinto</p> <p><input type="radio"/> Licensiaatin- tai tohtorintutkinto</p> <p><input type="radio"/> Muu, mikä? _____</p>	<p>9. Mihin ammattiryhmään kuulut?</p> <p><input type="radio"/> Maatalousyrittäjä</p> <p><input type="radio"/> Yksityisyrittäjä, työnantaja, yksityinen ammatinharjoittaja</p> <p><input type="radio"/> Johtavassa asemassa toisen palveluksessa</p> <p><input type="radio"/> Ylempi toimihenkilö</p> <p><input type="radio"/> Alempi toimihenkilö</p> <p><input type="radio"/> Työntekijä</p> <p><input type="radio"/> Eläkeläinen</p> <p><input type="radio"/> Koululainen, opiskelija</p> <p><input type="radio"/> Kotiäiti tai koti-isä</p> <p><input type="radio"/> Työtön</p> <p><input type="radio"/> Joku muu, mikä? _____</p>
--	---

10. Missä määrin käytät suomea ja ruotsia seuraavissa ympäristöissä ja yhteyksissä?
Merkitse 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="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lapsuudenkodissasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Koulussa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Opiskeluissasi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sosiaalisissa tilanteissa, esim. ystävien kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikalla/ Työssäsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viranomaisten kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vapaa-ajalla, esim. harrastuksissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ostoksilla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kysymyksiä kielellisistä oikeuksista

11. Miten hyvin tunnet kielelliset oikeutesi?	Erittäin hyvin	Hyvin	Huonosti	En lainkaan
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Miten tärkeinä pidät kielellisiä oikeuksia?	Erittäin tärkeinä	Tärkeinä	Ei niin tärkeinä	Ei lainkaan tärkeinä
	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Arvioi mahdollisuutesi käyttää omaa kieltäsi digitaalisissa palveluissa

28. Miten koet, että digitaalisia palveluja tarjotaan omalla kielelläsi?

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt digitaalisia palveluja
A) Liikenteessä (esim. lipun osto VR:llä ja busseissa)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Sähköisissä julkisissa palveluissa (esim. OmaVero, Kela, osoitteenmuutos, lupa-asiat, rekisteröinnit)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) Poliisi (esim. passihakemukset, lupa-asiat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) Kuntien sähköisissä palveluissa (esim. hakemukset, lupa-asiat)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E) Kirjastoissa (esim. lainojen uusiminen, kirjojen tilaaminen)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) Sosiaali/terveydenhoidossa (ajanvaraus, reseptien uusiminen Oma Kanta-sivuilla)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Millaisena koet mahdollisuuden käyttää viranomaisten ylläpitämiä sovelluksia omalla kielelläsi? (esim. Suomi.fi)

Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt tämänkaltaisia sovelluksia
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Miten palvelubotti (chatruutu jossa voit kysyä kysymyksiä esim. Kelan, Maahanmuuttoviraston ja vakuutusyhtiöiden verkkosivuilla) toimii mielestäsi omalla kielelläsi?

Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt palvelubottia
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Kuinka hyvin digitaaliset avustajat (automaattinen palveluääni) toimivat mielestäsi omalla kielellä?

Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En ole käyttänyt digitaalisia avustajia
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Millaisia kielellisiä ongelmia olet omien kokemustesi perusteella kohdannut julkisissa digitaalisissa palveluissa? Voit valita useita vaihtoehtoja.

- En löydä palvelua lainkaan valitulla kielellä
- Haluamani palvelu löytyy valitsemallani kielellä, mutta käännökset ovat puutteellisia ja linkit tietoihin puuttuvat valitsemallani kielellä.
- Koko palveluketju ei toimi valitsemallani kielellä, esim. palvelukieli vaihtuu kun tunnistaudun.
- En ole kohdannut ongelmia

Lopuksi kolme kysymystä viranomaisten kielellisestä palvelusta yleisesti

33. 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	Jatkan oman kieleni käyttämistä	Teen asiasta valituksen viranomaiselle	Pyydän, että joku muu henkilö palvelee minua	En tiedä	Muu, mikä?	_____
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

34. Kun aloitan asioinnin viranomaisten kanssa suomeksi, minulle vastataan ruotsiksi

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Englannin asema palvelukielenä Suomessa on vahvistunut

Täysin samaa mieltä	Osittain samaa mieltä	Osittain eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

KIITOS, että vastasit kyselyymme!

Jos haluat kommentoida tai lisätä jotain, voit kirjoittaa tähän:

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-0990 (PDF)
ISBN 978-952-259-848-6 (PDF)