

Språkbarometern 2020

Marina Lindell

Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2021:3

Språkbarometern 2020

Marina Lindell

Justitieministeriet Helsingfors 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

Justitieministeriet

© 2021 författare och justitieministeriet

ISBN pdf: 978-952-259-852-3

ISSN pdf: 2490-0990

Layout: Statsrådets förvaltningsenhet, publikationsverksamheten

Helsingfors 2021

Språkbarometern 2020

Justitieministeriets publikationer, Utredningar och anvisningar 2021:3	Tema	Utredningar och anvisningar
Utgivare	Justitieministeriet	
Författare	Marina Lindell	
Redigerare		
Utarbetad av		
Språk	svenska	Sidantal 143

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	978-952-259-852-3	ISSN PDF	2490-0990
ISBN tryckt		ISSN tryckt	
Ärendenummer	VN/6256/2019	Projektnummer	

URN-adress <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-852-3>

Kielibarometri 2020

Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:3		Teema	Selvityksiä ja ohjeita
Julkaisija	Oikeusministeriö		
Tekijä/t	Marina Lindell		
Toimittaja/t			
Yhteisötekijä			
Kieli	ruotsi	Sivumäärä	143

Tiivistelmä

Kielibarometri 2020 kohdistuu Suomen kaksikielisten kuntien asukkaisiin. Sen teemoja ovat kunnan ja valtion palveluiden toimivuus omalla kielellä, kieli-ilmapiiri 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-ilmapiiri koetaan samankaltaiseksi kuin vuonna 2016. Suomenkielinen vähemmistö kokee kotikuntansa kieli-ilmapiirin huonommaksi kuin ruotsinkieliset. Ruotsinkielinen vähemmistö kokee ilmapiirin 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-ilmapiiri on puolestaan haastavin Pohjanmaalla.

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

ISBN PDF	978-952-259-852-3	ISSN PDF	2490-0990
ISBN painettu		ISSN painettu	
Asianumero	VN/6256/2019	Hankenumero	

Julkaisun osoite <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-852-3>

Language Barometer 2020

Publications of the Ministry of Justice, Reports and guidelines 2021:3 **Subject** Reports and guidelines

Publisher Ministry of Justice, Finland

Authors Marina Lindell

Editor

Group Author

Language Swedish

Pages

143

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 978-952-259-852-3

ISBN printed

Reference number VN/6256/2019

ISSN PDF 2490-0990

ISSN printed

Project number

URN address <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-852-3>

Innehåll

1	Introduktion	8
1.1	Om Språkbarometern.....	8
1.2	Data och material.....	10
1.3	Bakgrund om respondenterna.....	16
2	Språkklimatet	22
2.1	Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen	22
2.2	Inställningen till andra språkgrupper	34
2.3	Trakasserier och diskriminering pga. språk	41
2.4	Regionala skillnader	47
2.5	Sammanfattning	61
3	Service på eget språk inom social- och hälsovård och småbarnspedagogik	63
3.1	Vitsord för språklig service i kommunala social- och hälsovårdstjänster	63
3.2	Förändringar sedan år 2016	67
3.3	Index för social- och hälsovård.....	71
3.4	Regionala skillnader	72
3.5	Sammanfattning:.....	76
4	Service på eget språk för andra kommunala tjänster	78
4.1	Vitsord för språklig service i andra kommunala tjänster	78
4.2	Förändringar sedan år 2016	79
4.3	Regionala skillnader	80
4.4	Sammanfattning.....	82
5	Service på eget språk för statliga tjänster	83
5.1	Vitsord för språklig service i statliga tjänster	83
5.2	Förändringar sedan år 2016	86
5.3	Regionala skillnader	88
5.4	Sammanfattning:.....	90

6	Service på eget språk för digitala tjänster	92
6.1	Användningen av digitala tjänster	92
6.2	Problem med digitala tjänster.....	94
6.3	Regionala skillnader	96
6.4	Sammanfattning.....	100
7	Språkanvändning	101
7.1	Användning av svenska och finska.....	101
7.2	Minoritetsandelens betydelse.....	109
7.3	Engelskans roll.....	110
7.4	Regionala skillnader	112
7.5	Sammanfattning.....	115
8	Språkliga rättigheter	117
8.1	Kännedom om språkliga rättigheter.....	117
8.2	Betydelsen av de språkliga rättigheterna.....	118
8.3	Sammanfattning.....	120
9	Möjligheter att delta	121
9.1	Möjlighet att påverka beslut på nationell nivå	121
9.2	Möjlighet att påverka beslut i hemkommunen	122
9.3	Sammanfattning.....	123
10	Avslutande reflektioner	124
Bilagor	128
	Kommunvisa resultat.....	128
	Enkäten	137

1 Introduktion

1.1 Om Språkbarometern

Språkbarometern är en frågeundersökning som skickas till kommuninvånarna i tvåspråkiga kommuner i Finland. Den har utförts av institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi på uppdrag av justitieministeriet. Den första Språkbarometern genomfördes år 2004 och sedan dess har undersökningen gjorts vart fjärde år. Undersökningen görs som postenkät och skickas till slumpmässigt valda kommuninvånare, som hör till den lokala språkminoriteten i sin kommun. Språkbarometern har ett användarperspektiv, dvs. undersöker hur kommuninvånarna själva uppfattar den språkliga servicen och språkklimatet i hemkommunen. Förändringar kan vara utmanande för medborgarna och som språkminoritet i kommunen står man många gånger inför andra utmaningar än majoriteten. Tidigare Språkbarometer undersökningar har visat att det är utmanande att leva som språklig minoritet.

Språkbarometern är unik eftersom den fokuserar på de lokala språkminoriteterna – svensk- eller finskspråkiga – i tvåspråkiga kommuner och huruvida och hur väl de får service på sitt eget språk. Språkbarometern kartlägger kvaliteten på den språkliga servicen på minoritetsspråket i tvåspråkiga kommuner. I juridisk mening är finska och svenska nationalspråk i Finland och således inte minoritetsspråk. Som i tidigare Språkbarometer rapporter används här begreppen minoritetsspråk/majoritetsspråk i demografisk mening utgående från de lokala språkförhållandena (Herberts 2008; Herberts 2012; Lindell 2016).

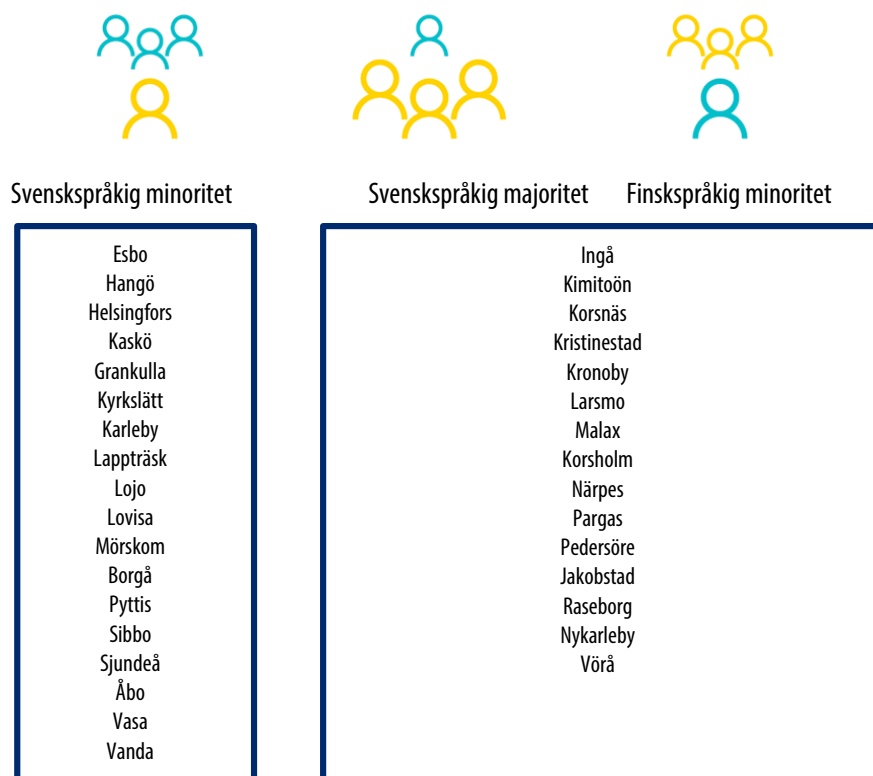
Språkbarometern 2020 har två syften: a) att kartlägga de språkliga rättigheterna och språkförhållandena ur hela den svenskspråkiga befolkningen synvinkel och b) att analysera hur de språkliga rättigheterna för språkminoriteterna (svensk- och finskspråkiga) i de tvåspråkiga kommunerna tillgodoses. Analyserna av den svenskspråkiga befolkningen som helhet ger ett välkommet tillägg till tidigare språkbarometrar och möjliggör intressanta jämförelser. Analyser av den svenskspråkiga majoriteten har inte funnits med i tidigare undersökningar. Språkbarometern genomförs på både svenska och finska.

Idag finns 33 tvåspråkiga kommuner och dessa kommuner skall betjäna invånarna på både finska och svenska. Samtliga dessa kommuner ingår i denna undersökning. Enligt språklagen (5§) är en kommun tvåspråkig om minst 8 procent av invånarna eller minst 3000 invånare har minoritetsspråket (finska eller svenska) som sitt modersmål. Om fullmäktige i en kommun begär det, kan det genom förordning av statsrådet föreskrivas att kommunen är tvåspråkig även om den annars skulle vara enspråkig (Språklagen 5§). Lojo,

Korsnäs, Larsmo och Närpes är frivilligt tvåspråkiga. Av de tvåspråkiga kommunerna har 15 svenska som majoritetsspråk och 18 finska som majoritetsspråk.

Få finskspråkiga lever som språkminoritet i Finland och inte heller alla svenskspråkiga gör det. De allra flesta finskspråkiga lever i kommuner med finska som majoritetsspråk och en stor del av de svenskspråkiga lever i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk. I årets undersökning är för första gången även svenskspråkiga som lever i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk inkluderade. Detta ger en välkommen möjlighet att jämföra hur servicen på svenska fungerar i olika kontexter. I figur 1.1 finns de tre grupperna som ingår illustrerade: svenskspråkiga som lever i en minoritetsposition, svenskspråkiga som lever i en majoritetsposition och finskspråkiga som lever i minoritetsposition. Notera att de två sistnämnda grupperna lever i samma kommun – där svenska är majoritetsspråk. I fortsättningen benämns dessa grupper som svenskspråkiga minoriteten, svenskspråkiga majoriteten och finskspråkiga minoriteten.

Figur 1.1. Språkgrupperna och kommunerna som ingår i Språkbarometern



Olika grupper inom samma kommun!

Förutom service på eget språk tar Språkbarometern fasta på språkanvändning i olika situationer, språkklimatet och språkliga rättigheter. I enlighet med språklagen avger statsrådet varje valperiod en berättelse till riksdagen om tillämpningen av språklagstiftningen och om hur de språkliga rättigheterna förverkligats. Olika instrument har utvecklats för att mäta hur väl myndigheterna följer upp språklagens intentioner och hur väl språklagen fungerar utgående från ett medborgar- eller kundperspektiv. Den förra språkbarometern 2016 fäste stor uppmärksamhet vid det försämrade språkklimatet och berättelsen om tillämpningen av språklagstiftningen 2017 noterade att hatretorik och diskriminering bör förebyggas. Även frågan om tillgången till språkkunnig personal och service på eget språk betonades i den förra berättelsen.

Parallellt med skrivandet av berättelsen om tillämpningen av språklagstiftningen uppdaterar justitieministeriet nationalspråksstrategin från år 2012. Ett av målen i regeringsprogrammet för statsminister Sanna Marins regering är att utarbeta en ny nationalspråksstrategi som ska trygga allas rätt att få service på de två nationalspråken och förbättra språkklimatet. Till beredningen av nationalspråksstrategin har justitieministeriet kallat experter och intressegrupper, men också i stor utsträckning medborgare (se <https://oikeusministerio.fi/sv/nationalspraksstrategi>).

Språkbarometern har alltså allt sedan år 2004 belyst hur service på minoritetsspråket (finska eller svenska) fungerar och hur språkklimatet upplevs. Årets undersökning fokuserar därutöver på hur digitala tjänster fungerar på svenska och finska och hur bra medborgarna tycker att de kan påverka beslut i frågor som gäller de språkliga rättigheterna.

Undersökningen genomfördes av institutet för samhällsforskning (Samforsk) vid Åbo Akademi i samarbete med Kommunförbundet och justitieministeriet. Datainsamlingen sköttes av Feedback, som vann upphandlingen efter en offertförfrågan.

1.2 Data och material

Frågeundersökningen skickades i april 2020 till 16 583 personer. Urvalet varierade kommunvis så att större kommuner hade ett större urval medan mindre kommuner hade ett mindre urval. Andelen och antalet svensk- och finskspråkiga i minoritet i de inkluderade kommunerna samt urvalsstorlek framgår av tabell 1.1. Ett urval beställdes från myndigheten för digitalisering och befolkningsdata med följande urvalsgrunder:

- Minst 18 år fyllda (ingen övre åldersgräns)
- Finländska medborgare
- Från urvalet exkluderas folk som bor på anstalt
- Endast en person per hushåll ingår

För Mörskom, Korsnäs och Larsmos del är det frågan om totalurval. Helsingfors stad beställde på egen bekostnad ett större urval vilket gör att deras urval uppgår till 2000 personer.

Tabell 1.1. Språkförhållanden i kommunerna

Kommun nummer	Tvåspråkiga kommuner med svenskspråkig minoritet	Andel (%) svensk-språkiga	Antal svensk-språkiga	Befolkning totalt	Urval
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

Kommun nummer	Tvåspråkiga kommuner med finskspråkig minoritet	Andel (%) finskspråkiga	Antal finskspråkiga	Befolkning totalt	Urval
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

6 475 personer svarade på enkäten vilket ger en svarsprocent på 39 procent. Av alla 12 047 svenskspråkiga personer som fick enkäten svarade 4768 personer vilket ger en svarsprocent på 39,6 procent. Av alla 4 536 finskspråkiga personer svarade 1 707 personer vilket ger en svarsprocent på 37,6 procent. Högst svarsprocent hade svenskspråkiga i majoritet. Svenskspråkiga svarade alltså flitigare på enkäten. Detta var även fallet i Språkbarometern 2008 och 2012 medan finskspråkiga svarade flitigare år 2016. Svarsprocenten varierar ganska mycket mellan kommunerna, från 29,7 procent till 46,7 procent. Som framgår av tabell 1.2 svarade man flitigast i Malax, följt av Grankulla, Åbo, Kimitoön och Vörå. I Vanda var svarsprocenten lägst.

Tabell 1.2. Urval och svarsprocent per kommun

Kommun	Modersmål	Urval 2020	Antal svar	Svarsprocent
Esbo	svenska	450	171	38,0
Hangö	svenska	350	140	40,0
Helsingfors	svenska	2 000	754	37,7
Kaskö	svenska	200	69	34,5
Grankulla	svenska	350	160	45,7
Kyrkslätt	svenska	450	174	38,7
Karleby	svenska	400	151	37,8
Lappträsk	svenska	300	102	34,0
Lojo	svenska	350	134	38,3
Lovisa	svenska	350	145	41,4
Mörskom	svenska	97	33	34,0
Borgå	svenska	350	145	41,4
Pyttis	svenska	200	75	37,5
Sibbo	svenska	350	152	43,4
Sjundeå	svenska	300	106	35,3
Åbo	svenska	350	155	44,3
Vasa	svenska	350	141	40,3
Vanda	svenska	350	104	29,7
Totalt svensk-språkiga (minoritet)		7 547	2 911	38,6 %
Ingå	svenska	350	147	42,0
Kimitoön	svenska	350	155	44,3
Korsnäs	svenska	100	35	35,0
Kristinestad	svenska	350	140	40,0
Kronoby	svenska	300	122	40,7
Larsmo	svenska	200	72	36,0
Malax	svenska	300	140	46,7
Korsholm	svenska	400	172	43,0

Kommun	Modersmål	Urval 2020	Antal svar	Svarsprocent
Närpes	svenska	300	126	42,0
Pargas	svenska	300	131	43,7
Pedersöre	svenska	300	119	39,7
Jakobstad	svenska	300	118	39,3
Raseborg	svenska	350	142	40,6
Nykarleby	svenska	300	120	40,0
Vörå	svenska	300	118	39,3
Totalt svensk- språkiga (majoritet)		4 500	1 857	41,3 %
Totalt alla svenskspråkiga		12 047	4 768	39,6 %
Ingå	Finska	350	131	37,4
Kimitoön	finska	350	144	41,1
Korsnäs	finska	46	17	37,0
Kristinestad	finska	350	118	33,7
Kronoby	finska	300	116	38,7
Larsmo	finska	190	78	41,1
Malax	finska	300	112	37,3
Korsholm	finska	400	134	33,5
Närpes	finska	300	107	35,7
Pargas	finska	350	133	38,0
Pedersöre	finska	300	114	38,0
Jakobstad	finska	350	125	35,7
Raseborg	finska	350	128	36,6
Nykarleby	finska	300	118	39,3
Vörå	finska	300	132	44,0
Totalt alla finskspråkiga		4 536	1 707	37,6 %
TOTALT ALLA		16 583	6 475	39 %

Det fanns även möjlighet att svara på webben och 20,4 procent eller 1320 personer utnyttjade denna möjlighet. Andelen som svarade på nätet har ökat sedan år 2016. Då svarade 12,7 procent via nätet. I tabellen nedan syns i vilken utsträckning olika åldersgrupper har svarat på webben och på pappersenkäten. En majoritet i alla åldersgrupperna svarade på pappersenkäten men nästan hälften av de som svarade i åldersgruppen 18–29 år svarade på webben (48 %). Av den äldsta åldersgruppen 70+ svarade endast 8 procent via webben. Av de svenskspråkiga svarade 21 procent via webben och av de finskspråkiga 18,6 procent. Män var aningen mer benägna att svara via webben än kvinnor (21,9 % respektive 19,1 %).

Tabell 1.3. Andel som svarade på pappersenkät och webbenkät

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

Datainsamlingen ägde rum medan en stor del av samhället var stängt pga. Covid-19 pandemin. Det är svårt att säga hur mycket detta påverkade svarsprocenten men det kan ha gjort att färre personer svarade än vad fallet skulle ha varit under normala omständigheter. Många upplevde en stark osäkerhet och oro och en del personer tog kontakt för att meddela att de inte hade möjlighet att föra brevet till en postlåda pga. den karantänliknande situationen. Alla hade inte möjlighet att ersätta pappersenkäten med att svara på webben eftersom de saknade teknisk utrustning och/eller kunskap och villighet till detta.

Enkäten bestod av 35 frågor som handlade om den egna språksituationen, användning av svenska/finska, språkliga rättigheter, service på eget språk för kommunala och statliga tjänster samt för digitala tjänster, möjligheter att påverka beslut i frågor som rör de språkliga rättigheterna och språkklimatet.

Denna rapport är i huvudsak deskriptiv och kommer att diskutera hur svarsfördelningen ser ut mellan olika grupper, olika regioner och olika kommuner. Fokus ligger på jämförelser mellan de tre olika språkgrupperna: svenskspråkiga minoriteten/majoriteten och finskspråkiga minoriteten samt jämförelser mellan regionerna, mellan kommunerna och över

tid. Grafiken för en stor del av tabellerna och figurerna har gjorts av Grafik KRUT Collective, krut.fi.

Som en säkerhetsåtgärd, ifall svarsprocenten skulle ha varit under 35 procent, samlade vi även in data via den finlandssvenska medborgarpanelen Barometern. I denna online panel ingår drygt 4 700 svenskspråkiga i Finland (inklusive Åland). Av dessa återfinns 1 624 respondenter i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk och 2 455 respondenter i tvåspråkiga kommuner med svenska som minoritetsspråk. Vi skickade enkäten till totalt 3 854 personer.

2 512 svarade på enkäten vilket ger en svarsprocent på 65,2 procent. Eftersom vi fick tillräckligt många svar via postenkäten så kommer vi i denna rapport inte att använda data som samlades in via medborgarpanelen eftersom det skulle ge ett oproportionerligt stort urval för de svenskspråkiga i relation till de finskspråkiga. I fortsättningen analyseras alltså enbart de 6 475 svar vi fick in via enkäten som skickades per post.

Felmarginalen för analyserna av de finskspråkiga är +/- 0,93 och för analyserna av de svenskspråkiga +/- 0.40.

1.3 Bakgrund om respondenterna

I tabell 1.4 framgår hur väl de som svarade representerar befolkningen. Sett till alla respondenterna som helhet var 45 procent av de svarande män medan 55 procent var kvinnor. Antalet respondenter finns inom parentes. Orsaken till att det finns så många fler svenskspråkiga respondenter är att vi i år inkluderade svenskspråkiga som lever både i kommuner med svenska som majoritets- och minoritetsspråk.

Av de finskspråkiga var en stor majoritet av de som svarade kvinnor men även bland de svenskspråkiga som svarade var majoriteten kvinnor. När vi jämför med befolkningen överlag så ser vi att kvinnor är överrepresenterade medan män är underrepresenterade. Detta är dessvärre trenden för frågeundersökningar överlag.

Tabell 1.4. Språkbarometers urval jämfört med populationen som helhet

	Finskspråkiga Språk- barometern	Svenskspråkiga Språk- barometern	Finskspråkiga Statistik- centralen	Svenskspråkiga Statistik- centralen
Kön¹⁾				
Män	40,9 (699)	46,5 (2 217)	48,7	50,2
Kvinnor	59,1 (1 008)	53,5 (2 551)	51,3	48,8
Ålder¹⁾				
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
Utbildning²⁾				
Grundskola	23,4 (357)	19,1 (834)	24,9	25,8
Andra stadiet	49,8 (758)	41,2 (1 799)	38,5	34,2
Högskola	26,8 (408)	39,7 (1 737)	19,8	23,5

Kommentar: Det totala antalet respondenter per kategori syns inom parentes.

1) Enligt statistikcentralen:

http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/statfin_vaerak_pxt_11s2.px/

2) För statistikcentralens del är siffrorna tagna från utbildningsministeriet och här ingår 15 år fyllda

http://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/sv/StatFin/StatFin__vrm__vaerak/statfin_vaerak_pxt_11rl.px/

När analyser görs mellan språkgrupperna för år 2020 och 2016 har vi viktat datamaterialet utgående från kön, ålder, utbildning och hemkommun för att säkerställa att resultatet är

representativt för befolkningen. Vi har använt Raked Weight i SPSS för att göra detta. I analyserna på regional och kommunal nivå viktas inte datamaterialet eftersom regionerna och kommunerna ser så olika ut när det gäller andelen svensk- och finskspråkiga. Detta skulle göra viktningen mycket komplicerad. Det är dock bra att vara medveten om att antalet svars personer i en del kommuner är väldigt lågt och de kommunala resultaten skall därför inte generaliseras för mycket. Analyserna på kommunal nivå som finns i appendix skall endast ses som riktgivande och belyser inte nödvändigtvis den verkliga situationen i kommunerna. Analyserna har gjorts med programmet SPSS 25.

I rapporten används Österbotten, Åboland och Nyland som regionala variabler. Denna regionindelning motsvarar inte Statistikcentralens regionindelning. I regionerna ingår följande kommuner:

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

I tabell 1.5 jämförs de svenskspråkiga respondenterna med de finskspråkiga respondenterna. En något större andel av de svenskspråkiga är lantbruksföretagare, egenföretagare, har en ledande ställning i annans tjänst eller studerar. De finskspråkiga har en högre andel av högre och lägre tjänstemän, arbetstagare, pensionärer och arbetslösa. Gruppen pensionärer är störst för båda språkgrupperna.

Tabell 1.5. Respondenterna fördelade enligt språk och yrkesgrupp

	Svenskspråkiga respondenter	Finskspråkiga respondenter
Lantbruks-, jordbruksföretagare	3,4	1,7
Egenföretagare, arbetsgivare, yrkesutövare	7,7	6,3
Ledande ställning i annans tjänst	4,5	2,5
Högre tjänsteman	5,5	7,6
Lägre tjänsteman	6,4	6,7
Arbetstagare	19,4	23,1
Pensionär	44,2	45,6
Skolelev, studerande	4,7	1,9
Hemmamamma/pappa	0,7	0,6
Arbetslös	1,6	2,6
Annat	2	1,3

I tabell 1.6 jämförs språkidentitet och språkkunskaper mellan språkgrupperna. En större andel av de svenskspråkiga (56,9 %) upplever sig själva som tvåspråkiga. Noteras bör dock att det finns stora regionala skillnader när det kommer till språkidentitet. I Österbotten uppger 63 procent att de är enspråkigt svenska medan majoriteten av de svenskspråkiga i Åboland (52 %) och i Nyland (71 %) uppger att de är tvåspråkiga. Nyland och Åboland är således betydligt mer tvåspråkigt än Österbotten. När det gäller finskspråkiga är det tvärtom. I Österbotten uppger 52 procent av de finskspråkiga att de är tvåspråkiga. I Åboland uppger 59 procent att de är enspråkigt finska och i Nyland 74 procent.

56 procent av de svenskspråkiga säger sig ha fullständiga eller nästan fullständiga kunskaper i finska. Av de finskspråkiga uppger 36 procent att de har fullständiga eller nästan fullständiga kunskaper i svenska. 13 procent av de svenskspråkiga har dåliga eller inga kunskaper i finska. Av de finskspråkiga uppger 27 procent att de har dåliga eller inga kunskaper i svenska. Totalt uppger nästan 87 procent av de svenskspråkiga att de har minst nöjaktiga kunskaper i finska. Av de finskspråkiga säger sig knappa 73 procent ha minst nöjaktiga kunskaper i svenska.

Tabell 1.6. Språkkunskaper och språkidentitet enligt språk

	Svenskspråkiga respondenter	Finskspråkiga respondenter
Språkidentitet		
Tvåspråkiga	57	47
Enspråkigt svenska	43	
Enspråkigt finska		53
Språkkunskaper		
	i finska	i svenska
Fullständigt/nästan fullständigt	56	36
Nöjaktigt	31	37
Dåligt/inte alls	13	27

Tabell 1.7. Språkidentitet enligt språk och region

	Svenskspråkiga			Finskspråkiga		
	Öster- botten	Åboland	Nyland	Öster- botten	Åboland	Nyland
Tvåspråkiga	37	52	71	52	41	26
Enspråkigt svenska	63	47	29			
Enspråkigt finska		1		48	59	74

Vi frågade även om deras hushåll inkluderar minderåriga och på vilket språk de i så fall har gått i dagvård och skola. 81,5 procent av de svenskspråkigas barn har gått i svenskspråkig dagvård. Av de finskspråkigas barn har 30,5 procent gått i finskspråkig dagvård men 48,4 procent har haft svenskspråkig dagvård. Här spelar antagligen utbudet av dagvårdsplatser på det andra inhemska språket in.

Vi ser samma mönster när det gäller skolspråk. 90,9 procent av de svenskspråkiga har gått i svenskspråkig skola. Även en majoritet av de finskspråkiga respondenternas barn (55,6 %) har gått i svenskspråkig skola. Denna rapport kommer inte att diskutera detta desto mera

då det finns andra undersökningar som kartlägger utbud och efterfrågan på dagvårdstjänster på svenska och finska samt val av skolspråk för barnen. I de svenskspråkiga respondenterna ingår svenskspråkiga som lever både som lokal majoritet och minoritet vilket säkerligen också avspeglar sig i siffrorna. I en kommun med svenska som majoritetsspråk är det troligen större sannolikhet att man väljer en svenskspråkig skola. Våra data ger inte heller svar på hur många hushåll som är tvåspråkiga med en part från vardera språkgruppen. Det finns andra undersökningar som tar fasta på detta.

Tabell 1.8. Respondenternas barn och deras dagvård/skolspråk

	Svenskspråkiga respondenter	Finskspråkiga respondenter
Hushåll med minderåriga	18,4 % (n=866)	17,2 % (n=284)
Svenskspråkig dagvård	81,5	48,4
Finskspråkig dagvård	7,7	30,5
Tvåspråkig dagvård	5,5	12,3
Svensk- och finskspråkig dagvård	3,8	7,5
Dagvård på annat språk	1,5	1,3
Svenskspråkig skola	90,9	55,6
Finskspråkig skola	6,5	40,6
Svensk- och finskspråkiga skolor	1,7	3,3
Skola på annat språk	0,9	0,5

Denna rapport innehåller åtta kapitel. I nästa kapitel analyseras språkklimatet ur olika synvinklar. I kapitel tre analyseras service på det egna språket för social- och hälsovårdstjänster. Kapitel fyra tar fasta på språklig service i andra kommunala tjänster. I kapitel fem analyseras språklig service för statliga tjänster och kapitel sex fokuserar på digitala tjänster. Kapitel sju analyserar språkanvändning och huruvida man begär service på det egna språket. I kapitel åtta diskuteras kännedomen om språkliga rättigheter och i kapitel nio möjligheterna att delta i beslut som gäller språkliga rättigheter. Rapporten avslutas med reflektioner kring resultaten.

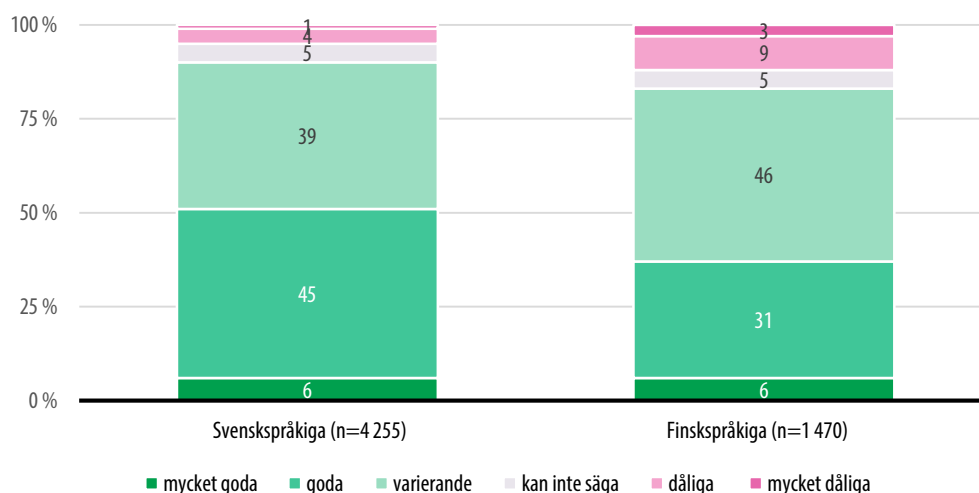
2 Språkklimatet

I detta kapitel kommer relationerna mellan svensk- och finskspråkiga att diskuteras. Finns det skillnader mellan svenskspråkiga och finskspråkiga när det gäller hur de upplever relationerna mellan språkgrupperna? Hur upplever svensk- och finskspråkiga att inställningen till andra språkgrupper har förändrats i Finland, i näromgivningen, i massmedia och sociala medier samt i riks- och lokalpolitiken? Hur har språkklimatet förändrats sedan år 2016? Finns det regionala skillnader? Språkklimatet på kommunnivå finns i appendix och på www.kommuntorget.fi.

2.1 Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen

Inledningsvis ser vi på hur svensk- och finskspråkiga karakteriserar relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen. I gruppen svenskspråkiga ingår här svenskspråkiga som lever som minoritet och svenskspråkiga som lever som majoritet i sin hemkommun. I gruppen finskspråkiga ingår finskspråkiga som lever som minoritet i sin hemkommun. Av figur 2.1 framgår att svenskspråkiga är nöjdare med relationerna mellan språkgrupperna än vad finskspråkiga är. 51 procent av de svenskspråkiga anser att relationerna är goda eller mycket goda medan motsvarande andel av de finskspråkiga är 37 procent. En större andel av de finskspråkiga (46 %) än av de svenskspråkiga (39 %) anser att relationerna är varierande. Endast en liten andel anser att relationerna är dåliga – 5 procent av de svenskspråkiga och 12 procent av de finskspråkiga.

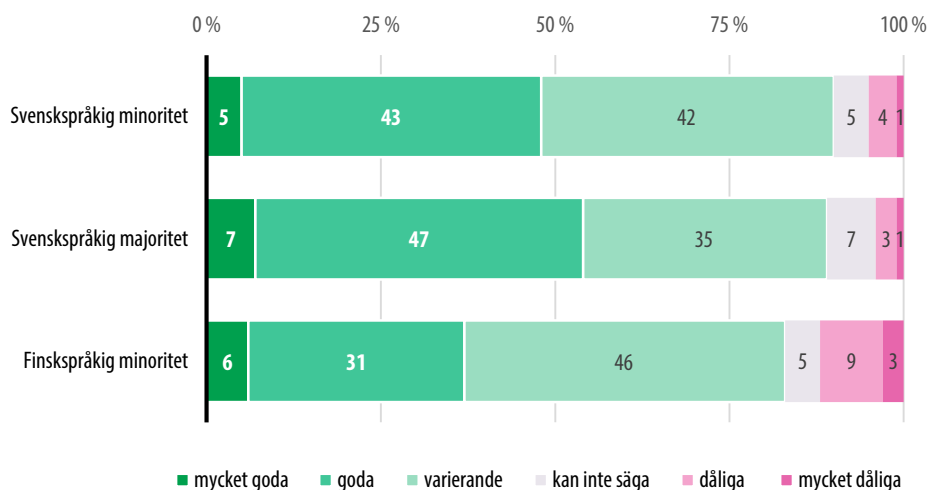
Figur 2.1. Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen år 2020 enligt svenskspråkiga och finskspråkiga



Kommentar: Frågans formulering: "Hur skulle du karakterisera relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun?" Skillnaderna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

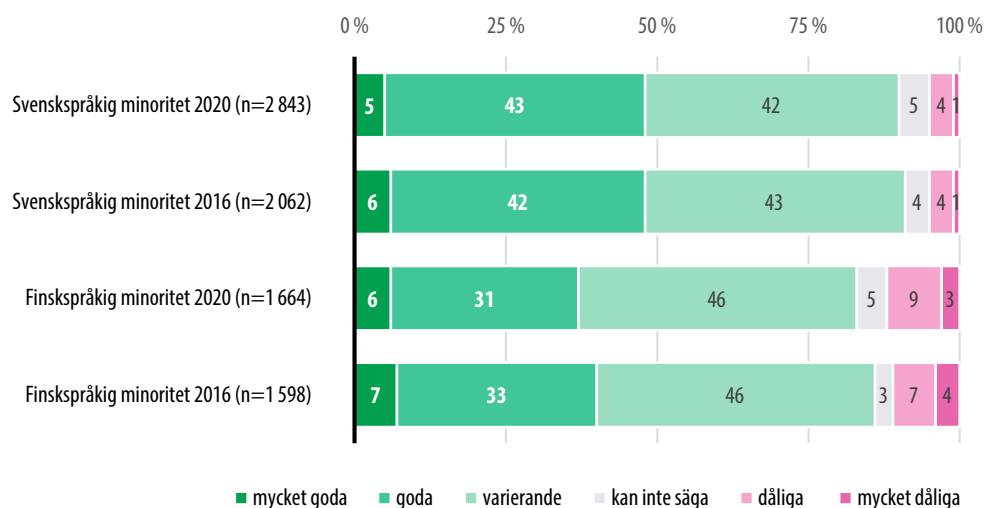
En mer intressant jämförelse fås om vi skiljer mellan svenskspråkiga i minoritet och majoritet och jämför dem med finskspråkiga i minoritet. Som framgår av figur 2.2, karakteriserar en majoritet (54 %) av de svenskspråkiga som lever i en majoritetsposition relationerna mellan språkgrupperna i kommunen som goda. Den finskspråkiga minoriteten som lever i samma kommun som dessa svenskspråkiga har en mer negativ upplevelse av relationerna. 37 procent av dem karakteriserar relationerna som goda eller mycket goda. Nästan hälften (48 %) av de svenskspråkiga som lever som minoritet karakteriserar relationerna som goda. Detta är högre än den finskspråkiga minoriteten men lägre än den svenskspråkiga majoriteten. *Den finskspråkiga minoriteten upplever alltså språkklimatet i hemkommunen som aningen sämre.* En stor andel i alla tre grupperna karakteriserar relationerna som varierande medan endast en liten andel karakteriserar relationerna som dåliga eller mycket dåliga. Det är naturligtvis svårt att helt entydigt tolka vad varierande betyder. Det kan innebära att relationerna övervägande upplevs som goda men i vissa situationer som dåliga. Det kan också betyda det motsatta, dvs. att relationerna till övervägande del upplevs som dåliga men ibland som goda.

Figur 2.2. Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen år 2020 enligt finskspråkiga minoriteten och svenskspråkiga minoriteten och majoriteten



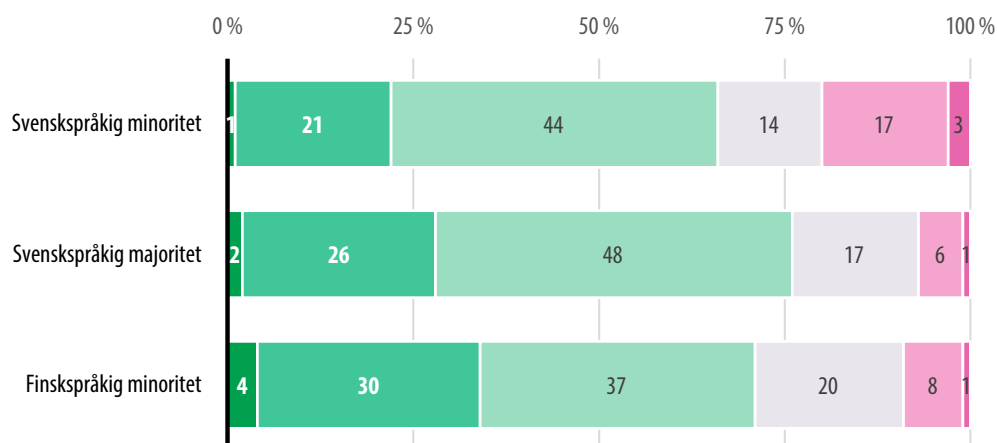
Kommentar: Skillnaderna statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

I Språkbarometern 2016 var språkklimatet det stora utropstecknet eftersom språkklimatet hade försämrats betydligt jämfört med tidigare undersökningar. Om vi nu jämför med år 2016 kan vi konstatera att språkklimatet inte har försämrats under de senaste fyra åren. Det har inte heller förbättrats men med tanke på det utmanande samhällsklimatet som finns idag kan det ses som bra. Det finns alltid utrymme för förbättringar och de satsningar som gjorts på språkklimatet sedan år 2016 verkar åtminstone ha förhindrat en ytterligare försämring av språkklimatet. Sanna Marins regering som tillträdde år 2019 har en betydligt mer positiv inställning till det svenska i Finland och till tvåspråkigheten vilket troligen också syns i att språkklimatet inte upplevs ha försämrats år 2020. Även om det är glädjande att språkklimatet inte har försämrats mellan år 2016 och 2020, har det inte förbättrats heller. Det är mycket likartade siffror för år 2016 och 2020 när det gäller relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen.

Figur 2.3. Jämförelse av relationerna mellan språkgrupperna år 2016 och 2020

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna år 2016 och 2020 är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

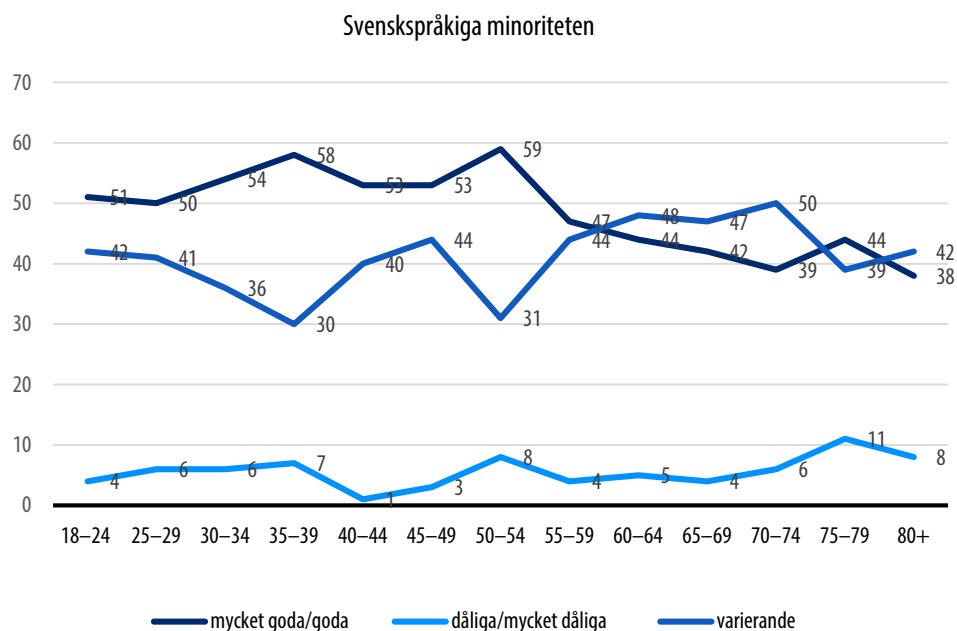
Vi frågade även hur kommuninvånarna själva upplever att språkklimatet har förändrats. Frågan lydde: "Hur har förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun förändrats under de senaste åren?". Som framgår av figur 2.4 upplever en större andel av de finskspråkiga (34 %) än av de svenskspråkiga (22 %) att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen har förbättrats. Även här är svenskspråkiga som lever som majoritet mer nöjda än svenskspråkiga som lever som minoritet. *Den svenskspråkiga minoriteten är den grupp som upplever den största försämringen.* En femtedel av dem anser att förhållandet mellan språkgrupperna har försämrats.

Figur 2.4. Upplevd förändring av förhållandet mellan språkgrupperna

Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att förhållandet mellan svensk- och finskspråkiga i din hemkommun har förändrats under de senaste åren?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

2.1.1 Skillnader mellan åldersgrupperna

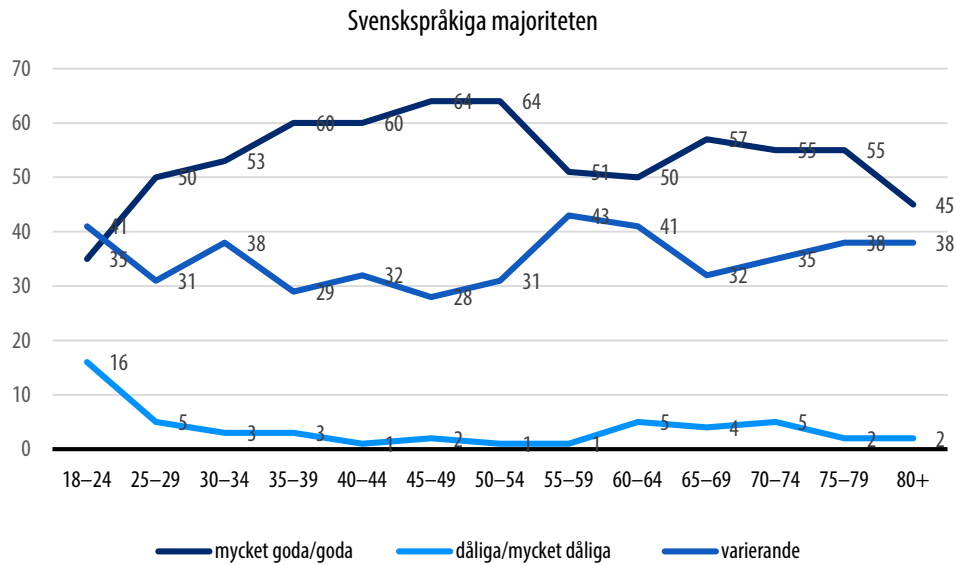
Hur uppfattar personer i olika åldrar relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen? När det gäller den svenskspråkiga minoriteten är det personer i åldern 35–54 som har den mest positiva uppfattningen om relationerna. 58 procent av dem karakteriserar relationerna som goda medan 7 procent karakteriserar dem som dåliga. Även personer i åldern 50-54 år är nöjdare än andra med relationerna. Av dessa karakteriserar 59 procent relationerna som goda och 8 procent som dåliga. De äldsta åldersgrupperna är minst nöjda med relationerna. Bland 80-åringarna och äldre säger endast 38 procent att relationerna är goda medan 8 procent tycker de är dåliga. Störst andel (11 %) som karakteriserar relationerna som dåliga finns i åldersgruppen 75-59 år. Mer än varannan i åldern 18–54 år karakteriserar relationerna som goda men för personer över 55 år sjunker andelen.

Figur 2.5. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt ålder (svenskspråkiga minoriteten)

Kommentar: Skillnaderna mellan åldersgrupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

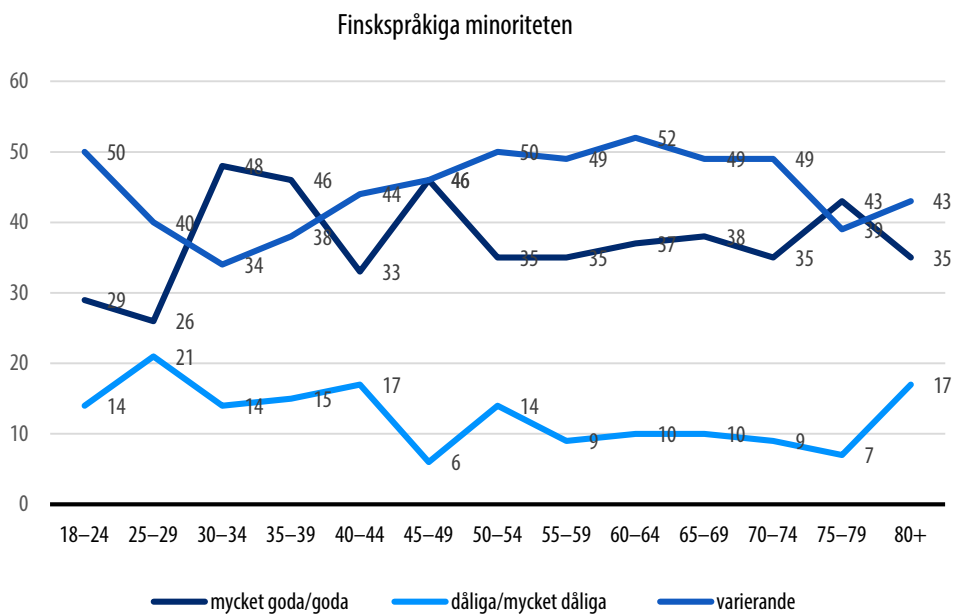
Även för svenskspråkiga i majoritet är personer i åldern 35-54 mest nöjda med relationerna. Över 60 procent av dem karakteriserar relationerna som goda. De yngsta (35 %) och de äldsta (45 %) är minst nöjda. Bland 18-24 åringarna anser 16 procent att relationerna är dåliga.

Figur 2.6. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt ålder (svenskspråkiga majoriteten)



Kommentar: Skillnaderna mellan åldersgrupperna är statistiskt signifikanta ***p<.001 (Pearson chitvå-test).

Figur 2.7. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt ålder (finskspråkiga minoriteten)



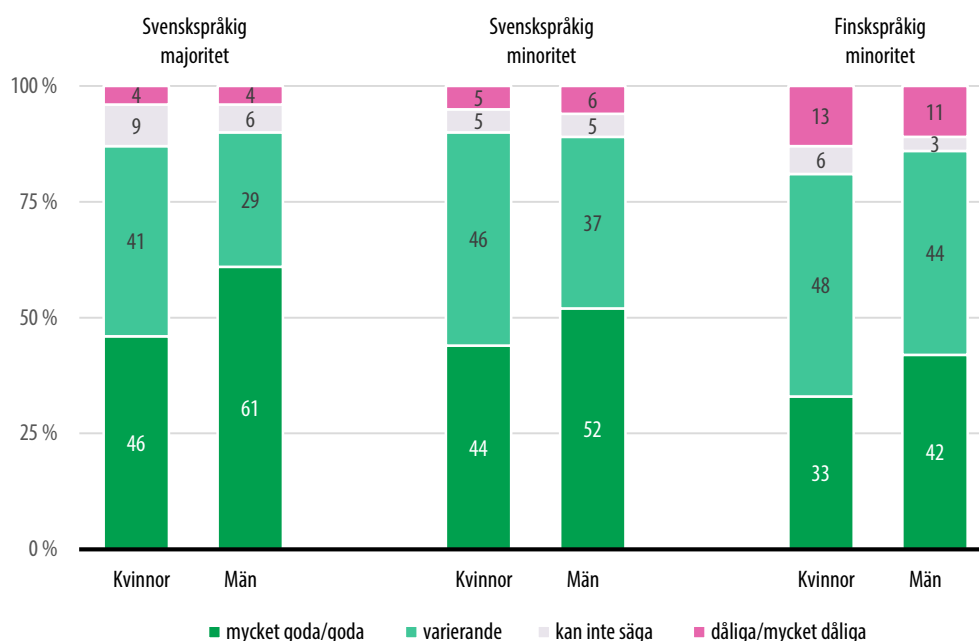
Kommentar: Skillnaderna mellan åldersgrupperna är statistiskt signifikanta ***p<.001 (Pearson chitvå-test).

Som framgår av figur 2.7 är det för den finskspråkiga minoriteten även de yngsta (18-29 år) och de äldsta (80+) som är minst nöjda. Av de yngsta är mindre än 30 procent nöjda med relationerna. Bland de äldsta säger 35 procent att relationerna är goda. Även personer i åldern 40-44 är mindre nöjda än genomsnittet. Endast 33 procent av dem karakteriserar relationerna som goda. I åldersgruppen 25-29 år säger en femtedel att relationerna är dåliga. Mest nöjda är personer i åldern 30-39 och 45-49 år.

Vad beror det på att de yngre och de äldsta har en mer negativ uppfattning om relationerna? Bidragande orsaker kan vara att de yngsta rör sig mera på sådana platser där fördomar och trakasserier förekommer, t.ex. i kollektivtrafiken, på stan, på barer och caféer och på sociala medier. Det är främst i kommuner med svenska som majoritetsspråk som en stor del av både svensk- och finskspråkiga unga upplever relationerna som ansträngda. De äldsta har en längre jämförelsehorisont och har kunnat se hur samhälls- och debattklimatet överlag har hårdnat. Svårigheter att få service på eget språk kan också vara en bidragande orsak.

2.1.2 Skillnader mellan könen

När vi jämför hur kvinnor och män karakteriserar relationerna ser vi att män är betydligt nöjdare med relationerna än vad kvinnor är. Detta gäller för alla tre grupperna. Skillnaden mellan könen är störst bland den svenskspråkiga majoriteten. Här anser 61 procent av männen men endast 46 procent av kvinnorna att relationerna är goda. För svenskspråkiga minoriteten anser 52 procent av männen och 44 procent av kvinnorna att relationerna är goda. För de finskspråkiga är 42 procent av männen och 33 procent av kvinnorna nöjda med relationerna. De finskspråkiga kvinnorna är minst nöjda – 13 procent anser att relationerna mellan språkgrupperna är dåliga.

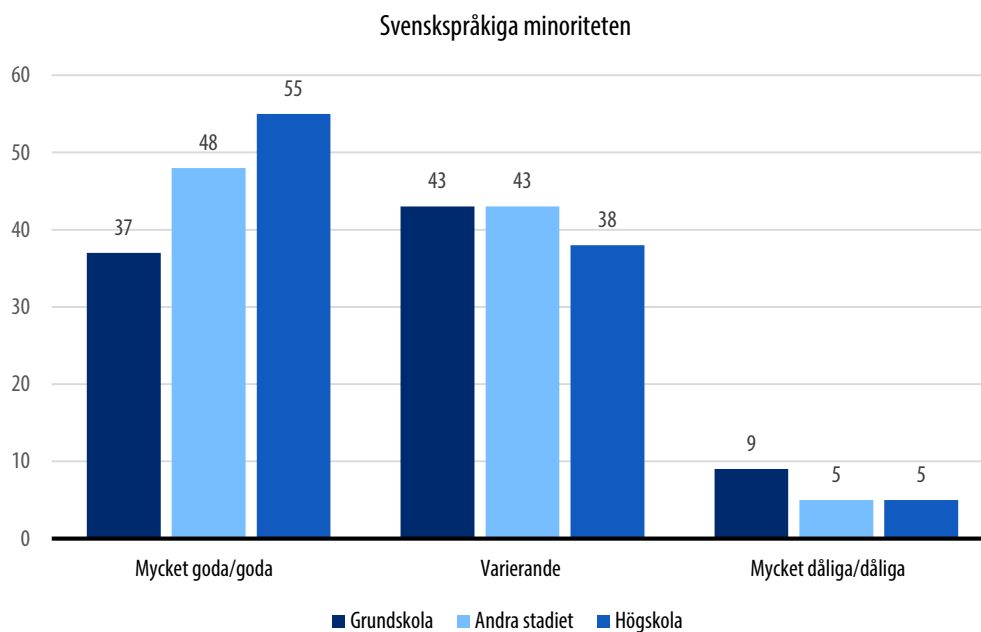
Figur 2.8. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen, enligt kön

Kommentar: Skillnaderna mellan könen är statistiskt signifikanta. För svenskspråkiga majoriteten och finskspråkiga minoriteten: *** $p < .001$, för svenskspråkiga minoriteten: ** $p < .01$ (Pearson chitvå-test).

2.1.3 Skillnader mellan utbildningsnivåer

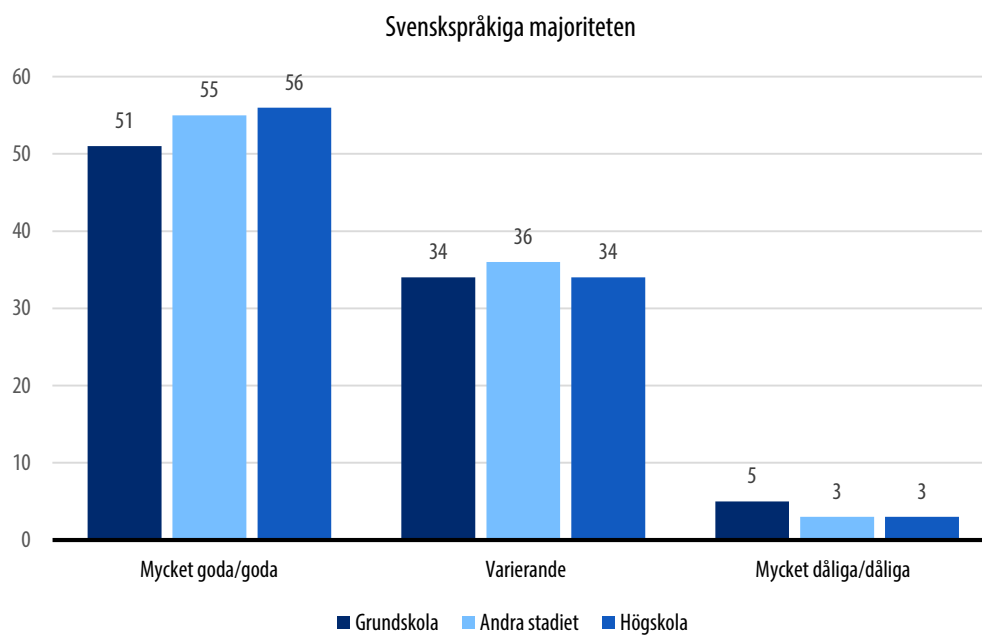
Finns det någon skillnad mellan utbildningsnivåerna när det gäller hur relationerna uppfattas? För de svenskspråkiga är mönstret detsamma oberoende av om svenskspråkiga är i majoritet eller minoritet i kommunen. Ju högre utbildning desto nöjdare är man med relationerna. Det kan delvis vara utbildning i sig som förklarar skillnaderna eftersom högre utbildning kan medföra mera kunskaper om språkförhållandena i landet och därmed ökad förståelse för andra språkgrupper. Mera troligt är det dock att utbildning företräder även andra faktorer. T.ex. tenderar högre utbildning korrelera med högre socioekonomisk status vilket innebär högre lön, bättre position i samhället och att man har råd att bosätta sig i områden som har en högre status i samhället. Boendeort spelar antagligen också in och forskning tyder på att människor bosätter sig i områden där andra med liknande socioekonomisk status bor. Således torde relationerna mellan språkgrupperna fungera bättre i områden med högre socioekonomisk status.

Figur 2.9. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt utbildning (svenskspråkiga minoriteten)



Kommentar: Skillnaderna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

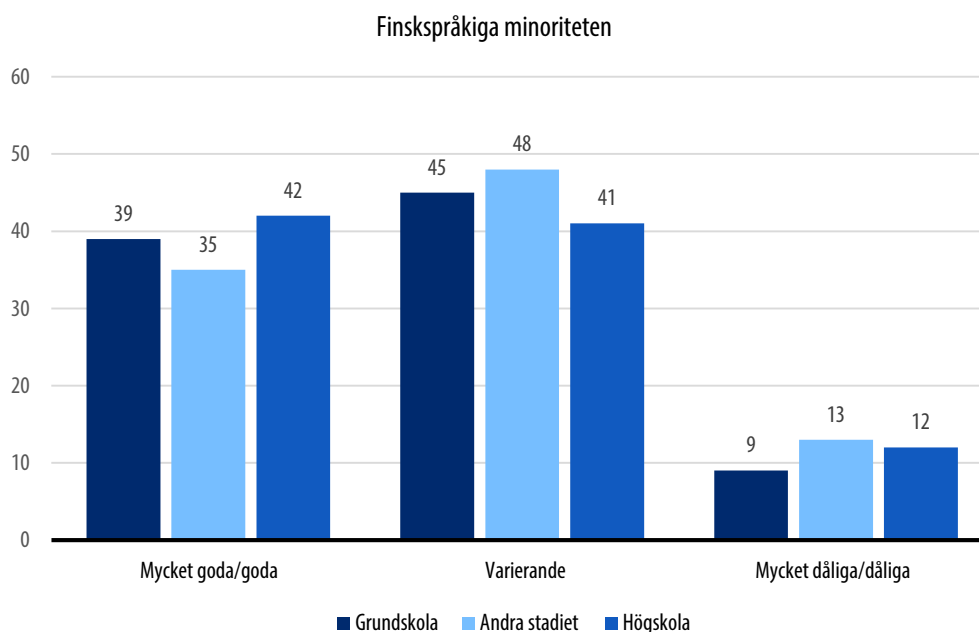
Figur 2.10. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt utbildning (svenskspråkiga majoriteten)



Kommentar: skillnaderna är ej statistiskt signifikanta.

För de finskspråkiga har utbildning inte samma inverkan. Även om de med högskoleutbildning är mest nöjda med relationerna så upplever en nästan lika stor andel av dem relationerna som varierande. De flesta med grundskola och andra stadiets utbildning karakteriserar relationerna som varierande. Personer med andra stadiets utbildning verkar vara de som är minst nöjda med relationerna.

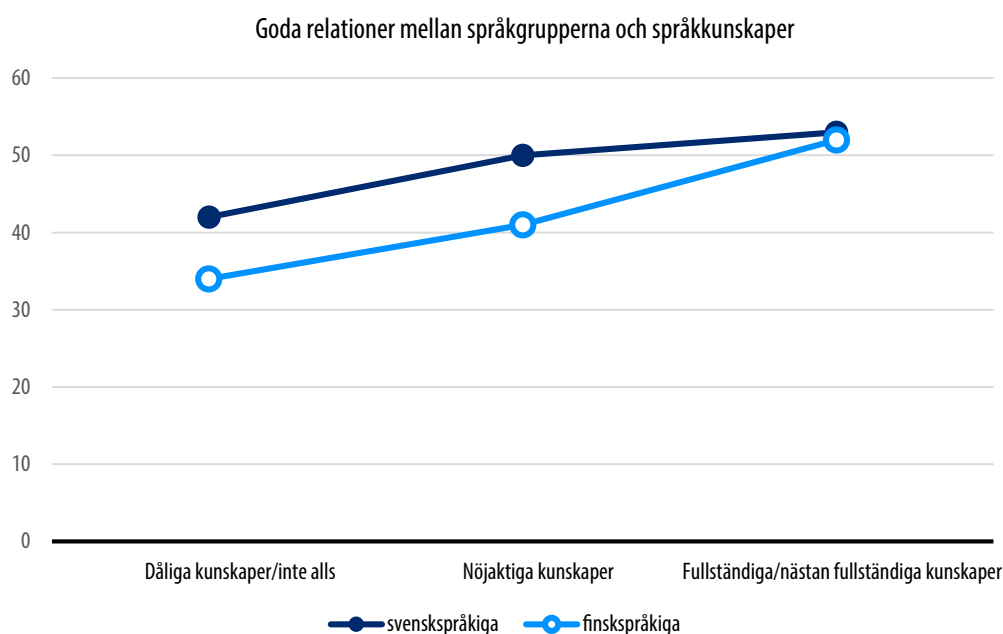
Figur 2.11. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt utbildning (finskspråkiga minoriteten)



Kommentar: Skillnaderna är statistiskt signifikanta * $p < .05$ (Pearson chitvå-test).

Hur inverkar språkkunskaperna på relationerna? I tabell 2.12 nedan ingår endast de som upplever relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen som goda eller mycket goda. En högre andel av de som har bättre kunskaper i det andra inhemska språket upplever relationerna som goda. Av de svenskspråkiga med dåliga kunskaper i finska upplever 42 procent att relationerna är goda. Av de med nöjaktiga kunskaper i finska upplever hälften att relationerna är goda och bland de med fullständiga kunskaper upplever 53 procent att relationerna är goda. Mönstret är detsamma för finskspråkiga. Av de med dåliga kunskaper i svenska upplever 34 procent att relationerna är goda. Av de med nöjaktiga kunskaper uppger 41 procent att relationerna är goda och bland de med fullständiga kunskaper i svenska upplever 52 procent att relationerna är goda.

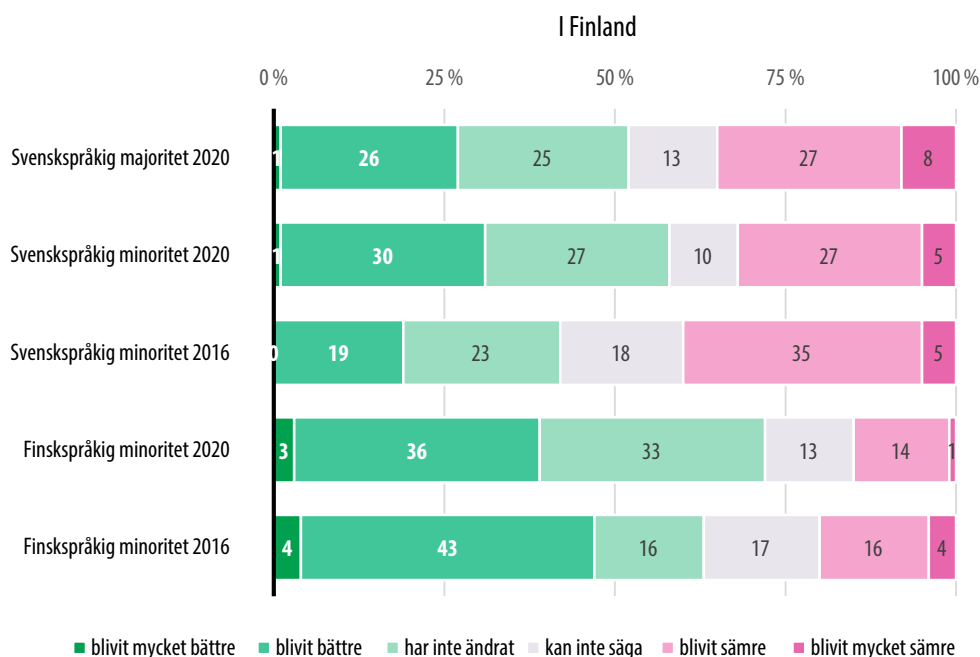
Det positiva sambandet mellan språkkunskaper och relationerna mellan språkgrupperna är starkare för finskspråkiga. Pearson korrelationskoefficienten för finskspråkiga är .164** och för svenskspråkiga .058**.

Figur 2.12. Goda relationer mellan språkgrupperna i förhållande till språkkunskaper

2.2 Inställningen till andra språkgrupper

Hur upplever svensk- och finskspråkiga att inställningen till andra språkgrupper har förändrats i Finland? För de svenskspråkiga är mönstret det omvända när man jämför inställningen till andra språkgrupper i Finland med frågan om relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen. Av de svenskspråkiga i minoritet anser 31 procent att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre. Motsvarande siffra för svenskspråkiga i majoritet är 27 procent. En större andel av de svenskspråkiga, 32 procent av svenskspråkiga i minoritet och 35 procent av svenskspråkiga i majoritet, tycker att inställningen har blivit sämre. De finskspråkiga har en mer positiv uppfattning om hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats i Finland. 39 procent tycker att inställningen har blivit bättre medan endast 15 procent tycker att den har blivit sämre.

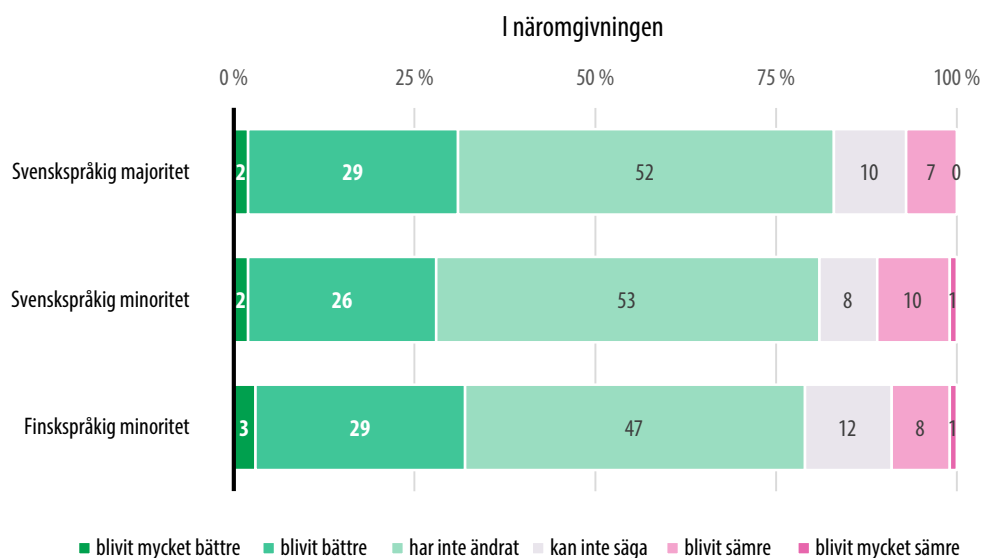
En jämförelse med år 2016 tyder på att språkklimatet i fråga om inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit lite bättre. För de finskspråkiga har andelen som upplever att inställningen till andra språkgrupper i Finland inte har ändrat stigit från 16 till 33 procent. För de svenskspråkiga har den största förändringen skett i andelen som tycker att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre (en ökning från 19 till 31 procent). Samtidigt har andelen som tycker det har blivit sämre minskat från 40 till 35 procent. Andelen som tycker det har blivit sämre har även minskat bland de finskspråkiga, från 20 till 15 procent.

Figur 2.13. Inställningen till andra språkgrupper i Finland år 2020 och 2016

Kommentar: Frågans formulering 2016 och 2020: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i Finland?". Skillnaderna mellan svensk- och finskspråkiga år 2020 är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test)

Flera respondenter skriver i de öppna kommentarerna att de upplever att inställningen till svenskspråkiga (och andra språk) i Finland har blivit mer polariserad. Många upplever att det finns två tydliga grupperingar i samhället - de som har en positiv inställning till andra språkgrupper och de som förhåller sig kritiska till andra språkgrupper.

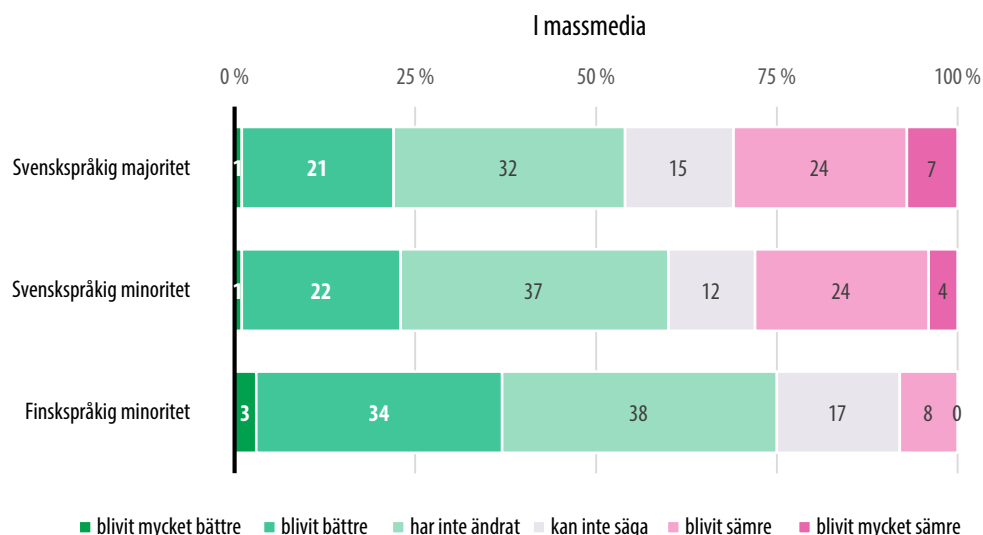
Nästa fråga handlar om hur medborgarna upplever att inställningen till andra språkgrupper har förändrats i näromgivningen. I figur 2.14 framgår att en stor majoritet i alla tre språkgrupperna anser att inställningen har blivit bättre eller att den inte har ändrat. Den svenskspråkiga minoriteten har en något mer negativ uppfattning men skillnaderna är relativt små.

Figur 2.14. Inställningen till andra språkgrupper i näromgivningen år 2020

Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i din näromgivning?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta $**p < .01$ (Pearson chitvå-test).

I figur 2.15 framgår hur medborgarna upplever att inställningen till andra språkgrupper i massmedia har förändrats. Här finns en stor skillnad mellan svensk- och finskspråkiga. 28 procent av svenskspråkiga minoriteten och 31 procent av svenskspråkiga majoriteten upplever att inställningen till andra språkgrupper har försämrats i massmedia. Endast 8 procent av den finskspråkiga minoriteten anser att inställningen har försämrats. Denna fråga är ny i årets enkät och därför finns det inget jämförelsematerial.

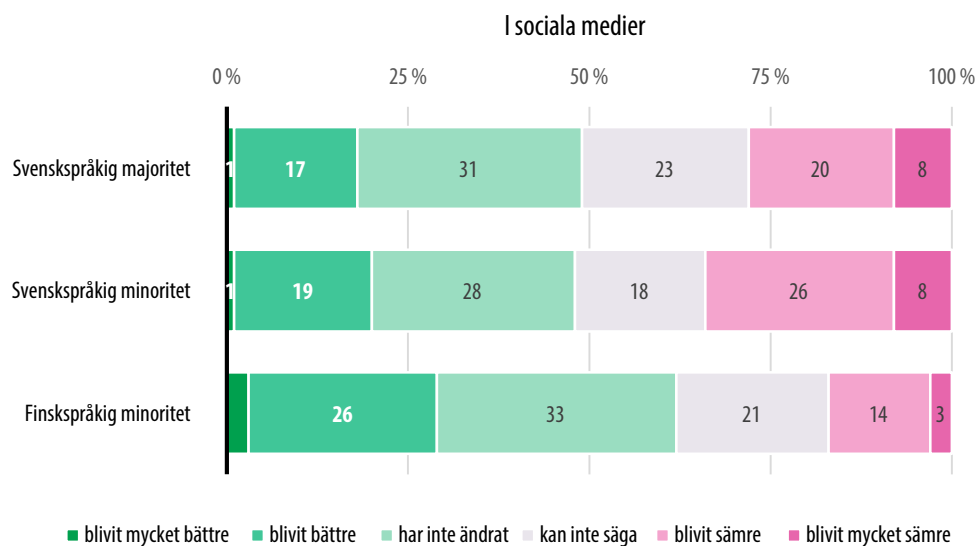
Baserat på de öppna svaren verkar det som om många reagerar på att vissa tidningar publicerar anonyma insändare med elaka och nedvärderande kommentarer om finlandssvenskar. Många upplever också att det finns tidningar som har en dold agenda och att de på olika sätt tydligt tar avstånd från det svenska i Finland. Dagstidningar har olika målgrupp och olika budskap. Hur aktuella frågor i den politiska och samhällliga debatten framställs har stor betydelse. Media kan även politisera frågor och ge dem språkliga dimensioner vilket kan vara problematiskt.

Figur 2.15. Inställningen till andra språkgrupper i massmedia år 2020

Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i massmedia?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

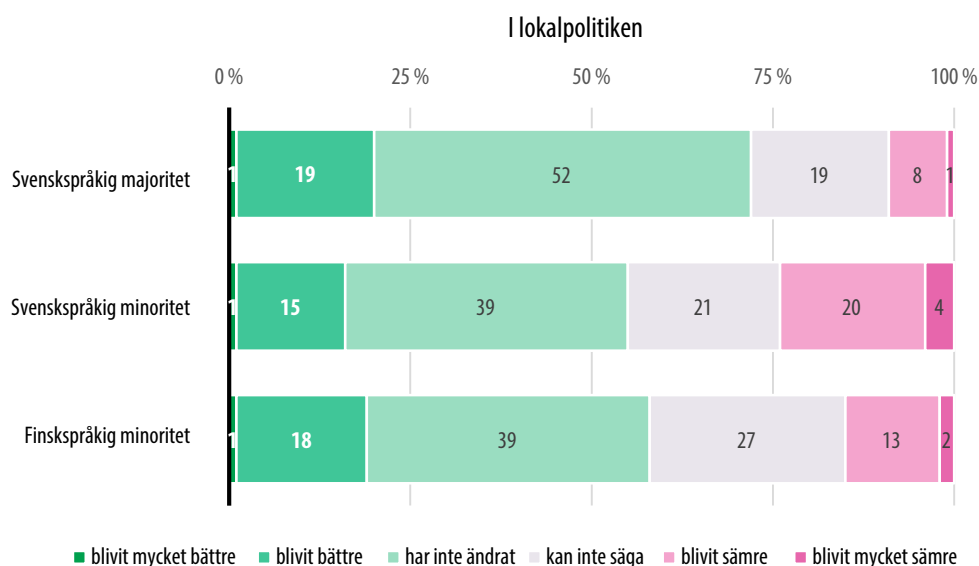
Mönstret för hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats i sociala medier är snarlikt mönstret för massmedia. 34 procent av svenskspråkiga minoriteten upplever att inställningen till andra språkgrupper i sociala medier har blivit sämre. 28 procent av svenskspråkiga majoriteten och 17 procent av finskspråkiga minoriteten upplever också att inställningen har blivit sämre. En större andel av de finskspråkiga (29 procent) än av de svenskspråkiga (20 % och 18 %) upplever att inställningen har blivit bättre.

Baserat på de öppna kommentarerna verkar många uppleva en tudelning också när det gäller sociala medier. I vissa sammanhang och i vissa grupper finns en positiv inställning och ett starkt stöd för mångfald och olika språk medan det i andra sammanhang finns en mycket negativ ton mot andra språkgrupper än den egna.

Figur 2.16. Inställningen till andra språkgrupper i sociala medier år 2020

Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i sociala medier?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

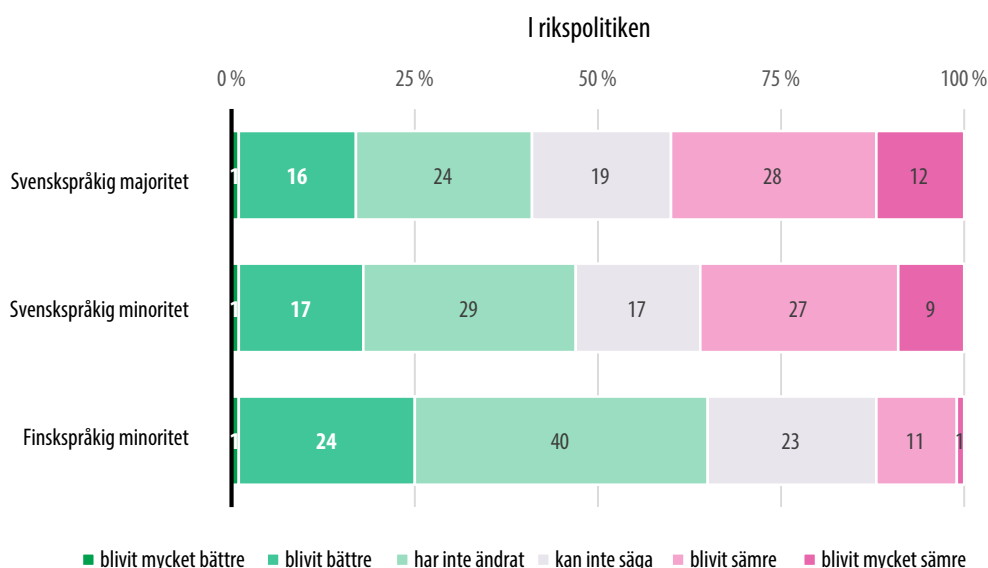
På frågan om hur inställningen till andra språkgrupper har förändrats i lokalpolitiken svarar en majoritet att den inte har ändrat eller att de inte kan säga. I tabell 2.17 framgår att endast för svenskspråkiga minoriteten är andelen som tycker det har blivit sämre (24 %) större än andelen som tycker det har blivit bättre (16 %). I de kommuner där svenska är majoritetsspråket har de svenskspråkiga en mer positiv uppfattning om inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken än vad finskspråkiga har. Detta tyder på att det kan vara mera utmanande i lokalpolitiken om man är i språklig minoritet i kommunen.

Figur 2.17. Inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken år 2020

Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i lokalpolitiken?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

Frågan om inställningen till andra språkgrupper i rikspolitiken följer samma mönster som inställningen till andra språkgrupper i massmedia. Som framgår av figur 2.18 är det betydligt större andel av de svenskspråkiga än av de finskspråkiga som tycker att inställningen i rikspolitiken har blivit sämre. Andelen finskspråkiga som tycker att inställningen i rikspolitiken har blivit bättre (25 %) är större än andelen som tycker att det har blivit sämre (12 %). För de svenskspråkiga är det tvärtom. Andelen som tycker det har blivit sämre är betydligt större än andelen som tycker det har blivit bättre. Bland den svenskspråkiga majoriteten anser 40 procent att det har blivit sämre.

Figur 2.18. Inställningen till andra språkgrupper i rikspolitiken år 2020



Kommentar: Frågans formulering: "Hur upplever du att inställningen till andra språkgrupper har förändrats under de senaste åren i rikspolitiken?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

Nedan följer ännu några öppna kommentarer om hur språkklimatet och inställningen till andra språkgrupper uppfattas:

"Attityden mot svenska har förbättrats helt tydligt de senaste åren inom huvudstadsregionen men man kan säga att andra minoriteter kanske får ta hatet istället. Finlands-svenskar anses alltså vara mer finländare än förut."

"Upplever att finskspråkiga och svenskspråkiga genomgår ett aktivt språkkrig som tidigare inte varit aktuellt. Vi har kunnat kommunicera och framskrida till lösningar oavsett modersmål men i dagens läge upplevs språkrasismen från bådas sidor mycket starkt. Känns som att svenskarna får genomgå en häxjakt där vi borde ta svansen mellan benen och åka tillbaka till Sverige."

"Jag upplever att skillnaden i språkklimat är jättestor mellan Österbotten och Helsingforsstrakten. Vasa stad som myndighet har dock blivit ganska mycket sämre på svenska. Vissa tjänstemän talar utmärkt svenska, andra knackigt men förståeligt. Men att kunna tala svenska är inget man numera kan räkna med. Upplever att vissa är direkt ohövliga och försöker inte ens förstå, även om det ju finns krav på språkkunskaper i en tvåspråkig stad."

”Jag har inget problem med språken i Finland. Det finns både bland finsk- och svensk-språkiga extremister som anser bara sitt egna språk vara det rätta. Jag är av helt annan åsikt, språket har ingen betydelse så länge man får sitt ärende utfört och kommer överens. Det är inte språkfråga, det är en fråga om attityd.”

”Kun muutin vuonna 1984 ruotsinkieliselle seudulle (70 % ruotsinkielisiä), olin vailla kielteisiä asenteita, innostunut kaksikielisydestä. Suoritin kielikokeen, mikä vaaditaan virkaan. En tullut valituksi. Päiväkkodissa 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 kaksikielillä 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 Trakasserier och diskriminering pga. språk

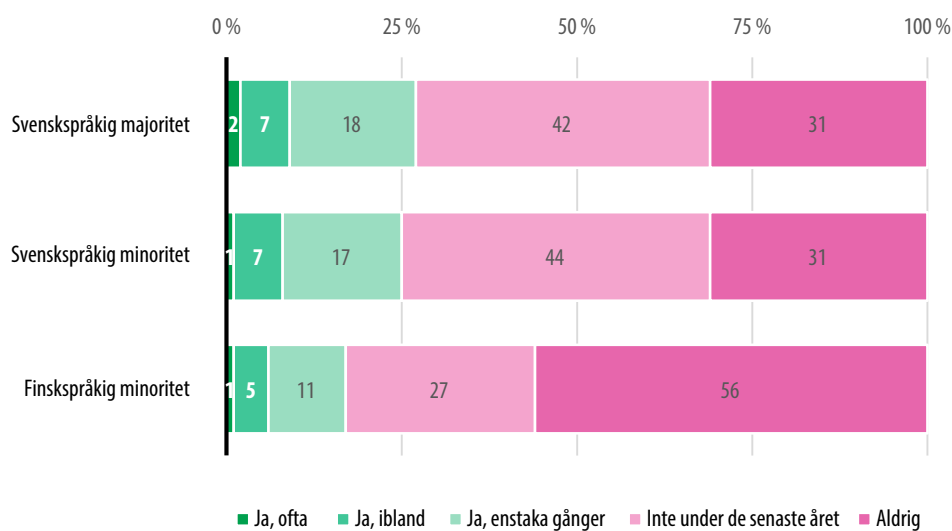
I tidigare Språkbarometer undersökningar har det funnits med en fråga om man i sin vardag har blivit trakasserad eller diskriminerad pga. sitt språk. I Språkbarometern 2020 delades frågan om trakasserier och diskriminering upp i två skilda frågor eftersom trakasserier och diskriminering är två olika saker. Vi ville även undersöka om man under de senaste åren har upplevt trakasserier och/eller diskriminering och satte därför till alternativet *”Inte under det senaste året”*. Detta gör att jämförelser med tidigare år inte är helt adekvata.

I årets undersökning frågade vi *”När du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna har du då mött fördomar och upplevt trakasserier (t.ex. verbalt, via e-postmeddelanden och/eller gester) för att du talat svenska/finska?”*. Trakasserier är beteende som syftar eller leder till att en persons människovärde kränks och som skapar en föraktfull, förnedrande, hotfull, fientlig eller aggressiv stämning. Exempel på trakasserier är rasistiska skämt som framförs i syfte att sårå någon eller användning av öknamn om en kollega som tillhör en sexuell minoritet. Också kommentarer och e-postmeddelanden som kränker någons människovärde, spridning av osakligt material eller andra former av kommunikation kan betraktas som trakasserier (Diskrimineringslagen).

I figur 2.19 framgår att av den finskspråkiga minoriteten uppger 56 procent att de aldrig har upplevt fördomar och trakasserier medan motsvarande andel för den svenskspråkiga

minoriteten är 31 procent. Det är således vanligare för en finskspråkig att aldrig ha upplevt fördomar och trakasserier pga. sitt eget språk. Över 40 procent av de svenskspråkiga uppger att de inte har upplevt fördomar och trakasserier under det senaste året vilket kan ses som ett glädjande resultat. En tydlig majoritet av de som har svarat uppger att de aldrig eller inte under det senaste året har upplevt fördomar och trakasserier. Endast 6 procent av den finskspråkiga minoriteten, 9 procent av den svenskspråkiga minoriteten och 8 procent av den svenskspråkiga majoriteten uppger att de har upplevt fördomar och trakasserier ofta eller ibland. Om vi inkluderar svarsalternativet "Ja, enstaka gånger" uppger 17 procent av den finskspråkiga minoriteten, 27 procent av den svenskspråkiga minoriteten och 25 procent av den svenskspråkiga majoriteten att de ofta, ibland eller enstaka gånger har upplevt fördomar och trakasserier. Detta innebär att över var fjärde svenskspråkig och nästan var femte finskspråkig har upplevt fördomar och trakasserier pga. sitt språk. Svenskspråkiga upplever således fördomar och trakasserier i större utsträckning. Detta är naturligtvis oroande även om det är positivt att majoriteten inte har behövt uppleva fördomar och trakasserier, åtminstone inte under det senaste året.

Figur 2.19. Upplevda fördomar och trakasserier



Kommentar: Frågans formulering 2020: När du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna har du då mött fördomar och upplevt trakasserier (t.ex. verbalt, via e-postmeddelande och/eller gester) för att du talat svenska?. Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

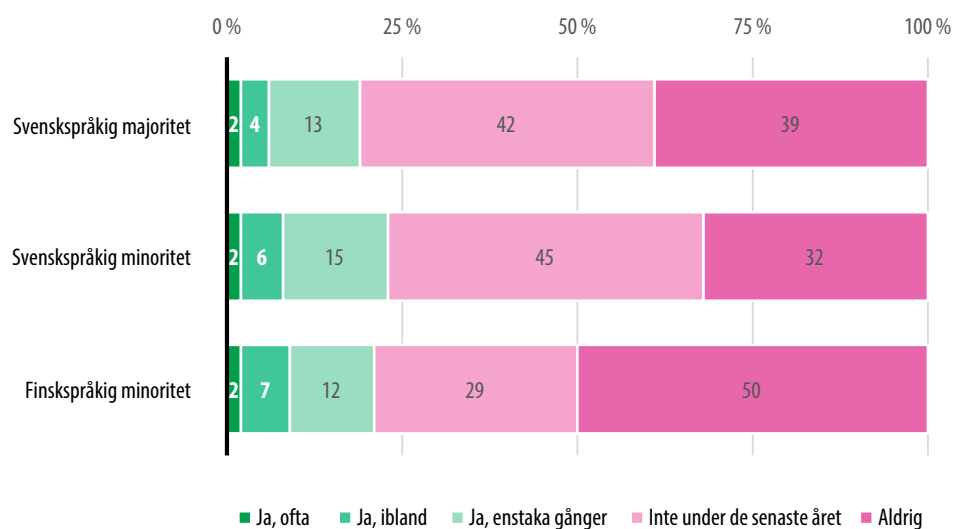
Frågan om diskriminering formulerades på följande sätt "När du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna har du då blivit diskriminerad (missgynnats, kränkts eller behandlats sämre) för att du talat svenska/finska?". Diskriminering betyder att människor bemöts på ett ojämlikt sätt på grund av att de hör (eller antas höra) till en viss grupp, till exempel om

de har en viss övertygelse eller hör till en sexuell minoritet. Diskriminering beror ofta på fördomar och generaliseringar om gruppen i fråga. Diskriminering kan bestå av enskilda ord eller situationer, eller vara en följd av samhällets strukturer. Med diskriminering avses enligt diskrimineringslagen direkt diskriminering, dvs. att en person behandlas mindre förmånligt än en annan person behandlas, har behandlats eller skulle ha behandlats i en jämförbar situation. Diskrimineringslagen avser också indirekt diskriminering, dvs. skenbart jämlika regler, kriterier eller förfaringsätt som kan komma att missgynna någon på grund av en omständighet som gäller honom eller henne som person. T.ex. att det förutsätts fullständiga kunskaper i finska för ett arbete, trots att arbetsuppgifterna inte nödvändigtvis kräver detta. Diskriminering ökar också känslan av otrygghet och försämrar möjligheterna att delta i samhällelig verksamhet (Diskrimineringslagen).

Mönstret är detsamma som för frågan om fördomar och trakasserier. Majoriteten har aldrig eller inte under det senaste året upplevt diskriminering pga. sitt språk. Andelen av de svenskspråkiga som upplevt fördomar och trakasserier är något högre än andelen som upplevt diskriminering. För de finskspråkiga är det tvärtom – en något större andel har upplevt diskriminering än vad fallet är med fördomar och trakasserier.

Som framgår av figur 2.20 är det cirka en femtedel som upplever sig diskriminerad pga. sitt språk. 21 procent av den finskspråkiga minoriteten, 19 procent av den svenskspråkiga minoriteten och 23 procent av den svenskspråkiga majoriteten uppger att de har upplevt diskriminering ofta, ibland eller enstaka gånger pga. sitt språk. Skillnaderna mellan språkgrupperna är små och en klar majoritet uppger att de inte har upplevt diskriminering – åtminstone inte under det senaste året.

Figur 2.20. Upplevd diskriminering pga. språk



Kommentar: Frågans formulering 2020: "När du tänker tillbaka på de senaste 12 månaderna har du då blivit diskriminerad (missgynnats, kränkts eller behandlats sämre) för att du talat svenska?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

Jämfört med Språkbarometern 2016 verkar det som om andelen som upplever fördomar, trakasserier och/eller diskriminering har minskat. År 2016 uppgav 23 procent av den finskspråkiga minoriteten och 51 procent av den svenskspråkiga minoriteten att de ofta, ibland eller enstaka gånger har upplevt fördomar, trakasserier och/eller diskriminering. Notera dock att svarsalternativet "inte under det senaste året" inte fanns med vilket gör att de som år 2020 valde alternativet "inte under det senaste året" år 2016 istället troligen valde "ja, enstaka gånger".

I huvudsak svenskspråkiga uppger att de känt av fördomar och trakasserier bl.a. på gatorna, i armén, i köer till pubar och nattklubbar, i kollektivtrafiken, på arbetsplatsen, av telefonförsäljare, i sociala medier, på debattsidorna i finska dagstidningar, i köpcentrum, på festivaler, i spårvagnen, i butiker, i webshoppar, i taxi, av apotekspersonal, i affärlivet, av torgförsäljare, av försäkringsbolag, på fotbollsmatcher, hos FPA och hos skatteförvaltningen. Flera skriver också att de ofta har upplevt trakasserier inom idrottsvärlden för att de pratat svenska. Nedvärderande ord som "hurri" och "Suomessa puhutaan suomea" verkar också fortfarande vara relativt vanligt förekommande. Nedan några citat:

"Får ofta nedvärderande kommentarer av finskspråkiga."

"Man upplever sig vara till besvär, märks genom suckar och himlande med ögonen eller kommentarer som att det är lättare om vi bara gör det på finska."

"Ai, oletkin hurri."

"Vitun hurrit, ofta fyllon eller annors drogade individer." (många skriver att berusade personer som man inte känner skriker åt en när de hör att man talar svenska)

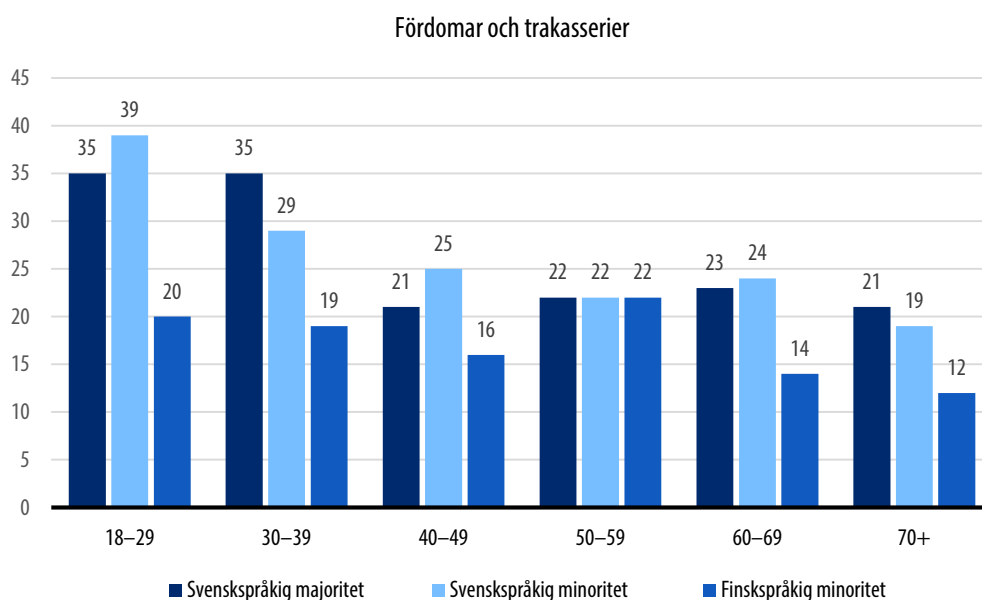
"Då man talar svenska i kollektivtrafiken får man ibland sura miner eller på jobbet om en kund inte accepterar att min finska är nöjaktig och jag har svårt att förklara en specifik situation (jobbar med kundbetjäning)."

"Får ofta höra suomessa puhutaan suomea."

"Kallad hurri och rantta ruottalainen när jag inte kunde hitta rätt finskt uttryck."

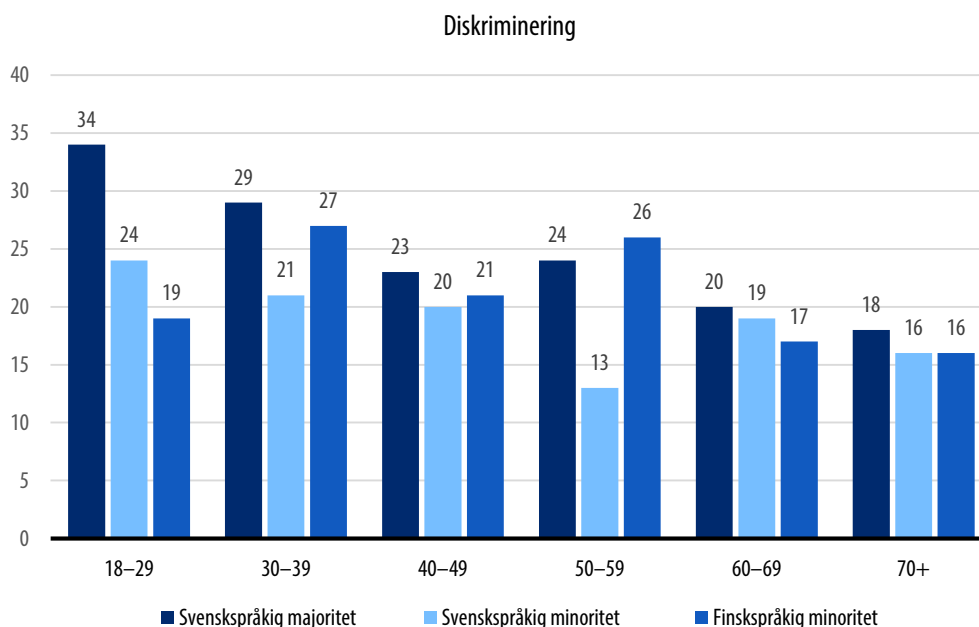
Många lyfter även fram att svenskspråkiga görs narr av, att fördomar lever kvar om privilegierade finlandssvenskar och det förekommer dåliga vitsar om svenska talande bättre folk. I likhet med år 2016 verkar det vara så att yngre personer har upplevt fördomar och trakasserier i högre grad än äldre personer (se figur 2.21).

Figur 2.21. Upplevda fördomar och trakasserier enligt ålder



Kommentar: Skillnaderna mellan åldersgrupperna är statistiskt signifikanta, för den svenskspråkiga minoriteten och majoriteten $***p < .001$ och för den finskspråkiga minoriteten $*p < .05$ (Pearson chitvå-test). Siffrorna anger andelen som ofta, ibland eller någon gång upplevt fördomar och trakasserier.

Figur 2.22. Upplevd diskriminering enligt ålder



Kommentar: Skillnaderna mellan åldersgrupperna är statistiskt signifikanta, för den svenskspråkiga majoriteten *** $p < .001$ och för den svenskspråkiga och finskspråkiga minoriteten ** $p < .01$ (Pearson chitvå-test). Siffrorna anger andelen som ofta, ibland eller någon gång upplevt diskriminering.

Vid en genomgång av de öppna svaren framgår det att många av upplevelserna bland finskspråkiga och svenskspråkiga är snarlika. Många finskspråkiga uppger att de känner sig utanför på arbetsplatsen och att det är svårt att bli accepterad som finska talande på en svenskspråkig arbetsplats. Många uppger också att de känner sig åsidosatta i en gruppdiskussion där även tvåspråkiga pratar endast svenska. Nedan finns några direkta citat från finskspråkiga:

”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 kanslaisina, eivätkä kuntaan muuttaneet suomenkieliset ole yhtä toivottuja kuin ruotsinkieliset. Markkinointi suomekielisille (meilkein 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.”

Också många svenskspråkiga känner att de behandlas sämre på arbetsplatsen om de inte pratar finska. Även till svenskspråkiga tjänster (t.ex. lärare) har intervjun kunnat gå på finska. Många skriver också att de upplever en nonchalans också av myndigheter när det gäller att betjäna på svenska. Nedan några direkta citat från svenskspråkiga:

”Om det på ett möte finns 1 finskspråkig och 10 svenskspråkiga byter språket till finska, för att svenskspråkiga kan ju finska men en finskspråkig kan nödvändigtvis inte svenska.”

”Bemöts med tystnad och får inte samma information i olika sammanhang både på jobb och privat...som finskspråkiga får.”

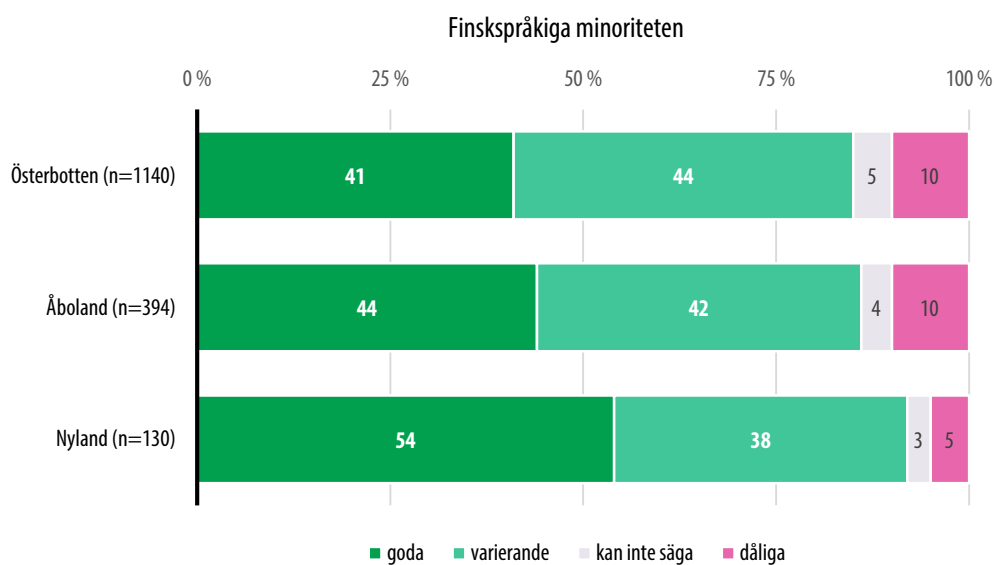
”På praktiken under min studietid. Finskspråkiga studerande hade fördelar jämfört med mig som svenskspråkig.”

”I arbetslivet så märker jag tidvis att jag inte får jämlika möjligheter pga. mitt modersmål. Beteendet är dock dolt, så att jag inte kan påvisa diskriminering.”

2.4 Regionala skillnader

Finns det skillnader i hur språkklimatet upplevs av språkgrupperna i de finlandssvenska regionerna? Inom parentes syns antalet svar för varje region. Eftersom den språkliga sammansättningen varierar mellan regionerna varierar även antalet respondenter. I Österbotten återfinns den största finskspråkiga minoriteten medan den största svenskspråkiga minoriteten finns i Nyland. Detta avspeglas i antalet respondenter.

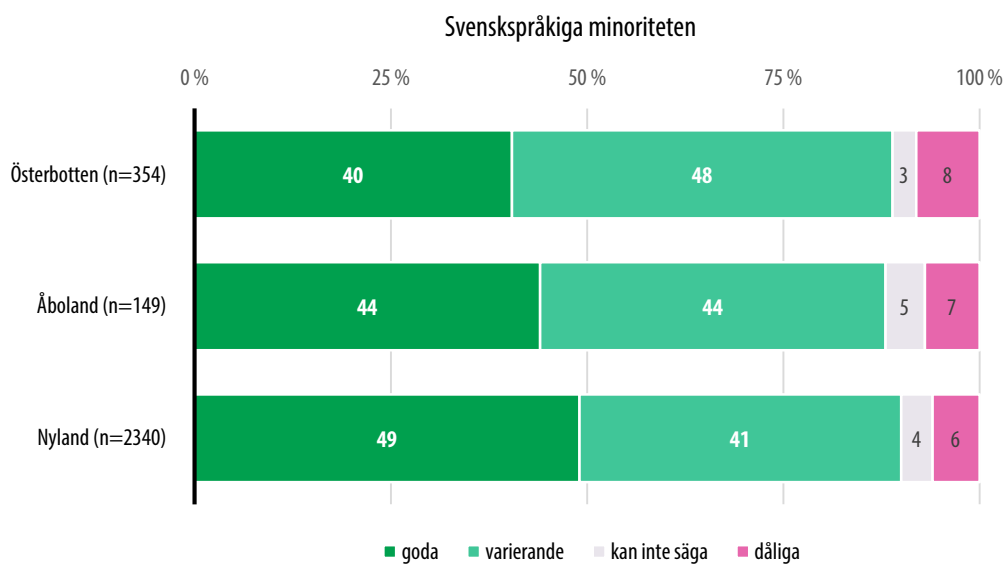
Figur 2.23. Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen enligt region (finskspråkiga minoriteten)



Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är inte statistiskt signifikanta.

I figur 2.23 framgår att den finskspråkiga minoriteten i Nyland är nöjdare med relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen. Skillnaderna mellan regionerna är dock inte statistiskt signifikant vilket gör att skillnaderna inte är systematiska och man bör därför inte dra några starka slutsatser om dessa skillnader.

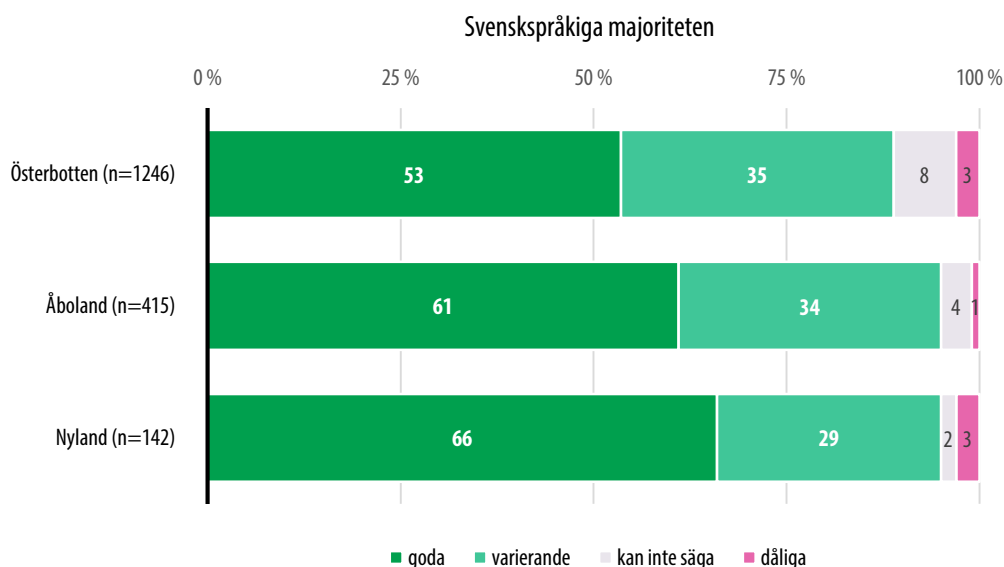
Figur 2.24. Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen enligt region (svenskspråkiga minoriteten)



Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta * $p < .05$ (Pearson chitvå-test).

När det gäller svenskspråkiga minoriteten verkar även de vara nöjdare med relationerna i Nyland. Minst nöjd är svenskspråkiga minoriteten i Österbotten. De flesta anser dock att relationerna är goda eller varierande – en relativt liten andel karakteriserar dem som dåliga.

Figur 2.25. Relationerna mellan svensk- och finskspråkiga i hemkommunen enligt region (svenskspråkiga majoriteten)

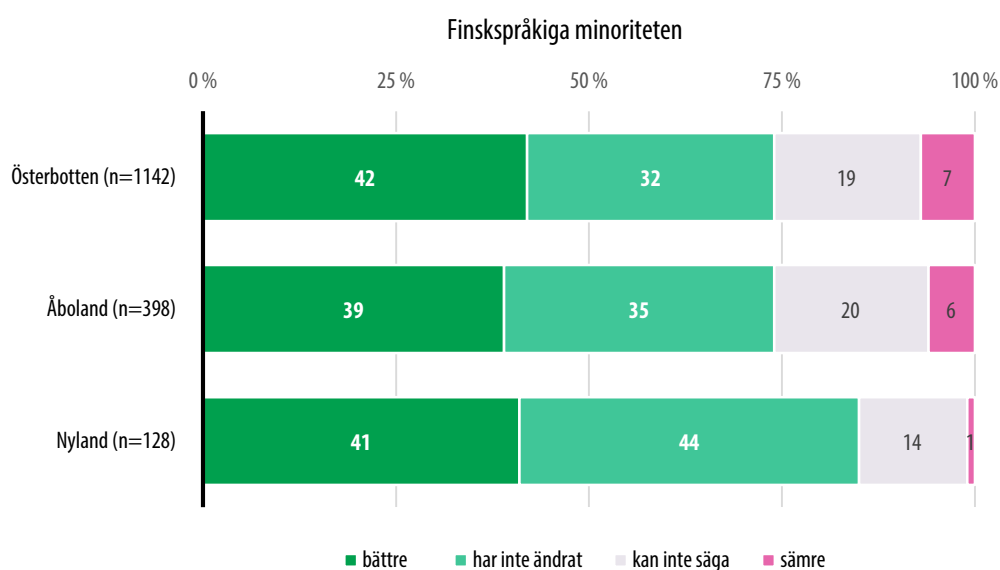


Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

Mönstret är detsamma för svenskspråkiga majoriteten som för svenskspråkiga minoriteten. De flesta svenskspråkiga i majoritet karakteriserar relationerna mellan språkgrupperna som goda eller varierande. Få anser att de är dåliga. Även svenskspråkiga som lever som majoritet är nöjdare med relationerna mellan språkgrupperna i Nyland medan man är minst nöjd i Österbotten. Det verkar som att språkklimatet i Österbotten är mer utmanande för både svensk- och finskspråkiga än det är i Åboland och Nyland.

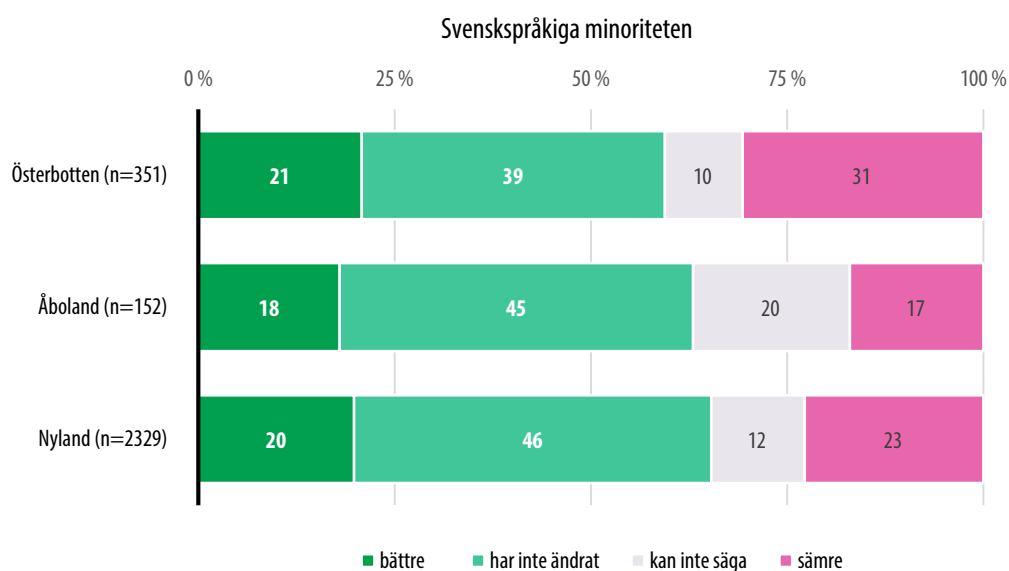
Hur upplever de olika språkgrupperna att förhållandet mellan språkgrupperna har förändrats i den egna kommunen?

Figur 2.26. Upplevd förändring av språkrelationerna enligt region (finskspråkiga minoriteten)



Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta * $p < .05$ (Pearson chitvå-test).

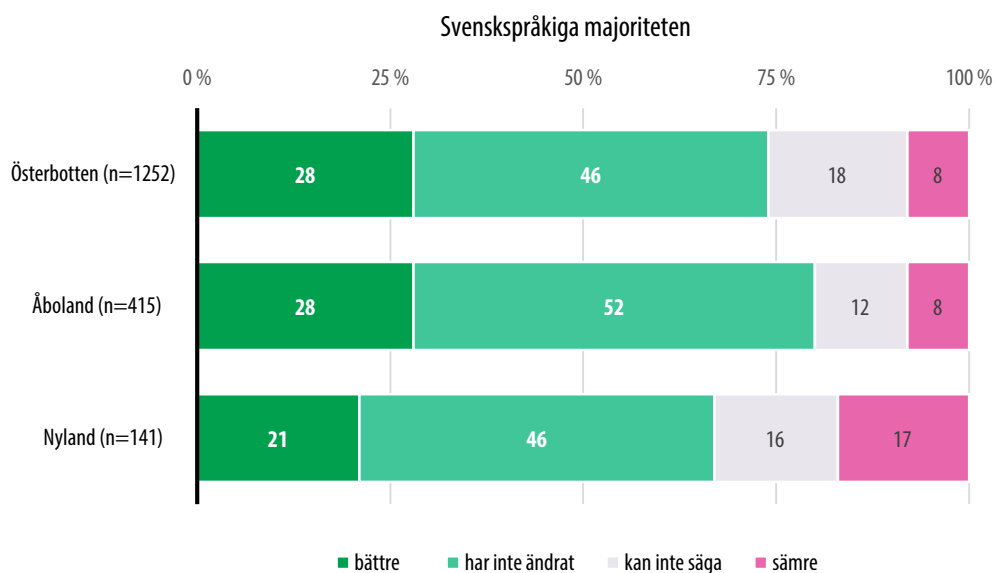
Som framgår av figur 2.26 upplever en majoritet av de finskspråkiga i samtliga regioner att relationerna har blivit bättre eller att de inte har ändrat. Endast 1 procent i Nyland, 6 procent i Åboland och 7 procent i Österbotten anser att de har blivit sämre. För mer detaljerade resultat på kommunalnivå se appendix.

Figur 2.27. Upplevd förändring av språkrelationerna enligt region (svenskspråkiga minoriteten)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta $**p < .01$ (Pearson chitvå-test).

När det gäller den svenskspråkiga minoriteten (se figur 2.27) finns det en del regionala skillnader. Även om en majoritet anser att relationerna har blivit bättre eller är oförändrade anser en relativt stor andel att de har blivit sämre. I Österbotten anser nästan en tredjedel att relationerna har blivit sämre. I Nyland nästan en fjärdedel och i Åboland nästan en femtedel.

Mönstret för den svenskspråkiga majoriteten (se figur 2.28) är lite annorlunda än för den svenskspråkiga minoriteten. Andelen som anser att relationerna har försämrats är störst i Nyland. Här anser 17 procent att relationerna har blivit sämre. En majoritet i samtliga regioner anser dock att relationerna har blivit bättre eller att de är oförändrade.

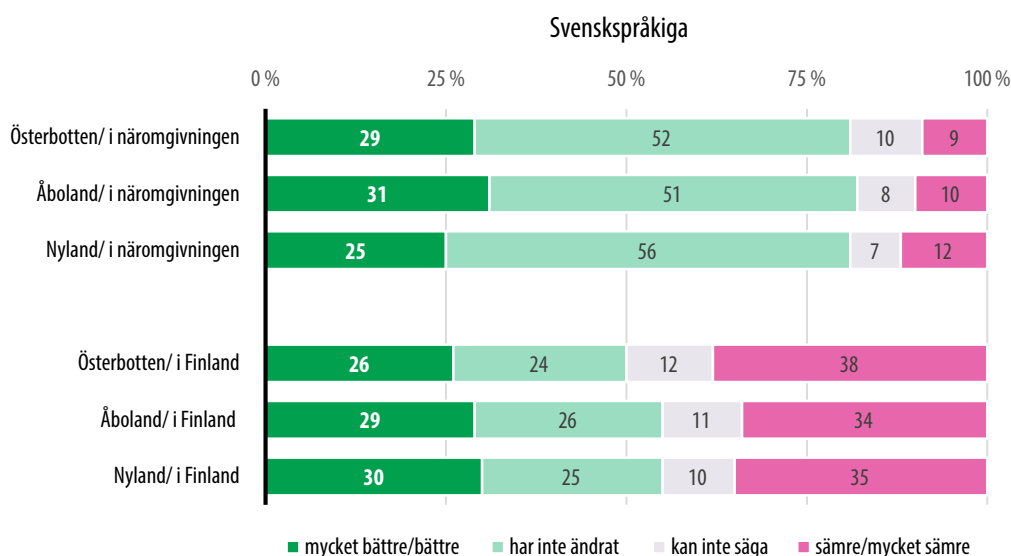
Figur 2.28. Upplevd förändring av språkrelationerna, enligt region (svenskspråkiga majoriteten)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta *** $p < .001$ (Pearson chitvå-test).

2.4.1 Inställningen till andra språkgrupper regionvis

I de regionala analyserna om inställningen till andra språkgrupper delas språkgrupperna endast upp i svenskspråkiga och finskspråkiga. I svenskspråkiga ingår således både svenskspråkiga i minoritet och majoritet. Vi börjar med analyser av hur svenskspråkiga i olika regioner upplever att inställningen till andra språkgrupper har förändrats. Sedan görs liknande analyser för finskspråkiga.

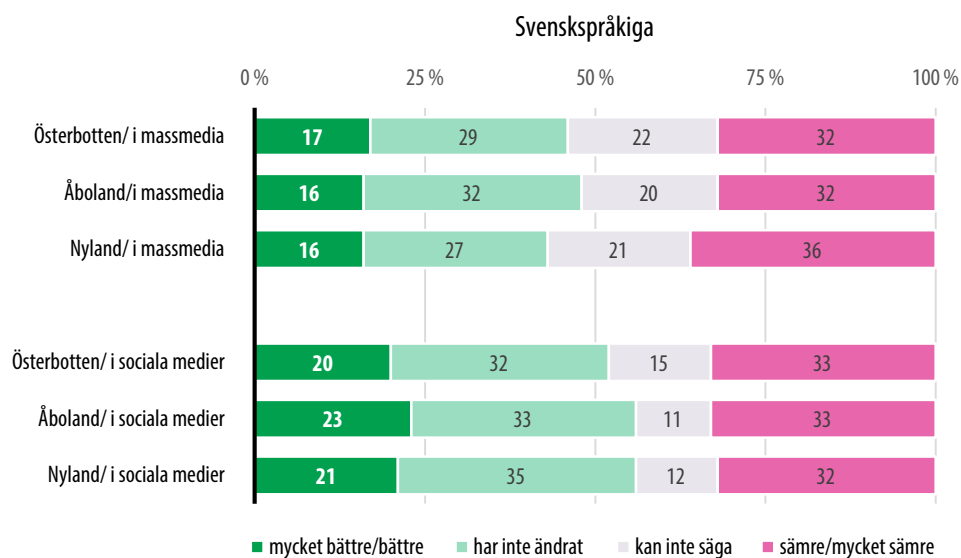
Vi börjar med att se på hur svenskspråkiga tycker att inställningen till andra språkgrupper har förändrats i Finland och i näromgivningen.

Figur 2.29. Inställningen till andra språkgrupper i Finland/i näromgivningen enligt region (svenskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, i Finland $**p < .01$, i näromgivningen $***p < .001$ (Pearson chitvå-test).

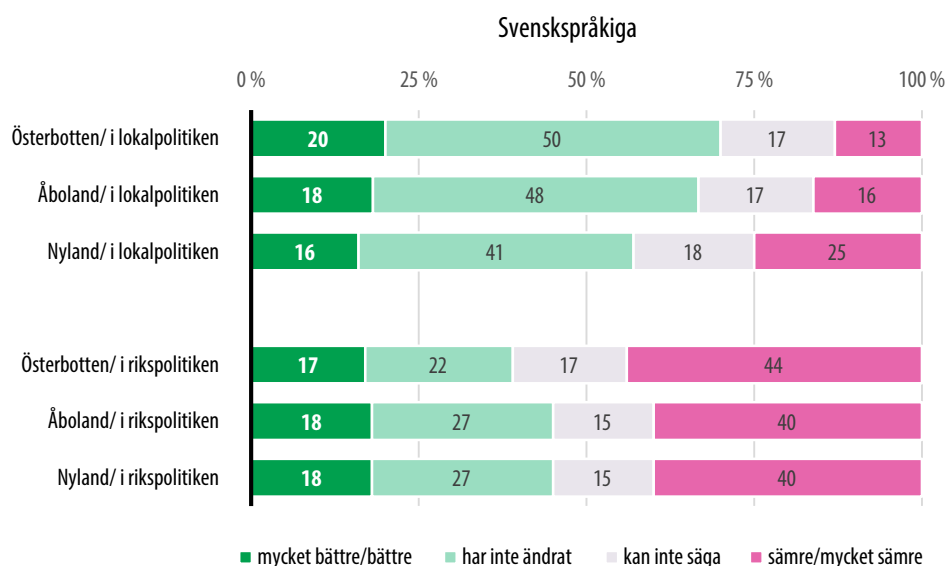
I figur 2.29 framgår att österbottningar har en lite mer negativ uppfattning om inställningen till andra språkgrupper i Finland. 26 procent tycker att inställningen har blivit bättre och 38 procent att den har blivit sämre. Även bland svenskspråkiga i Åboland och Nyland är andelen som tycker att inställningen har blivit sämre större än andelen som tycker att den har blivit bättre. När det gäller inställningen till andra språkgrupper i näromgivningen anser en majoritet i samtliga regioner att inställningen inte har ändrat. Endast cirka 10 procent i alla regionerna tycker att inställningen i näromgivningen har blivit sämre. I Nyland tycker var fjärde att inställningen till andra språkgrupper i näromgivningen har blivit bättre. I Österbotten och Åboland är andelen lite högre.

Figur 2.30. Inställningen till andra språkgrupper i massmedia och i sociala medier enligt region (svenskspråkiga)



Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta för massmedia $*p < .05$, men inte för sociala medier (Pearson chitvå-test).

Det finns inga stora skillnader mellan regionerna när det gäller inställningen till andra språkgrupper i massmedia och i sociala medier. Var tredje svenskspråkig i samtliga regioner anser att inställningen till andra språkgrupper har försämrats i massmedia och sociala medier.

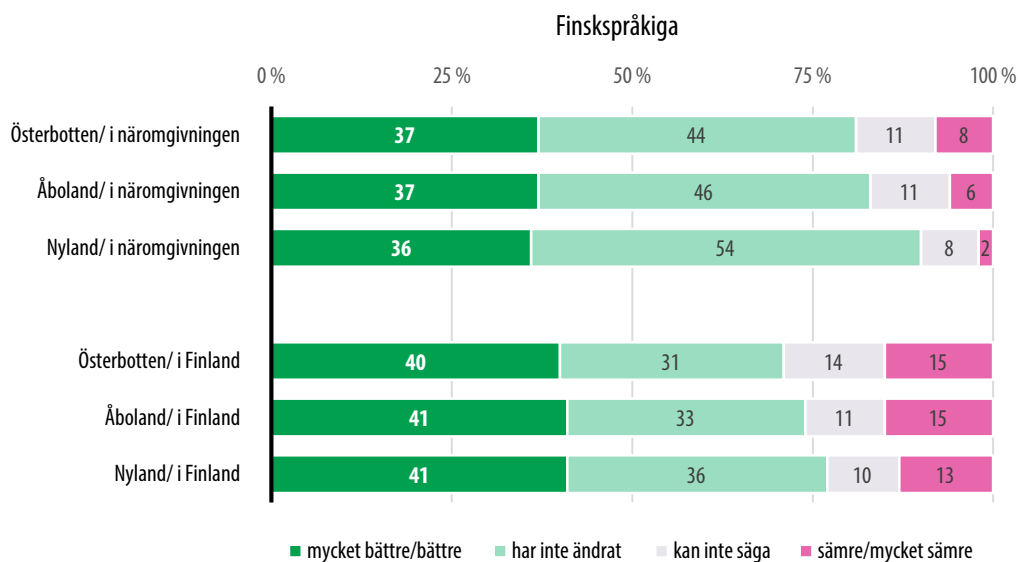
Figur 2.31. Inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken/ i rikspolitiken enligt region (svenskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, i lokalpolitiken *** $p < .001$, i rikspolitiken * $p < .05$ (Pearson chitvå-test).

I samtliga regioner upplever över 40 procent att inställningen till andra språkgrupper i rikspolitiken har blivit sämre. I Österbotten är andelen som upplever en försämring högst (44 %). När det gäller inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken anser var fjärde i Nyland att det har blivit sämre. Motsvarande andel i Österbotten och Åboland är lägre (16 % i Åboland och 13 % i Nyland). En majoritet i samtliga regioner anser att inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken inte har ändrat eller att de inte kan säga.

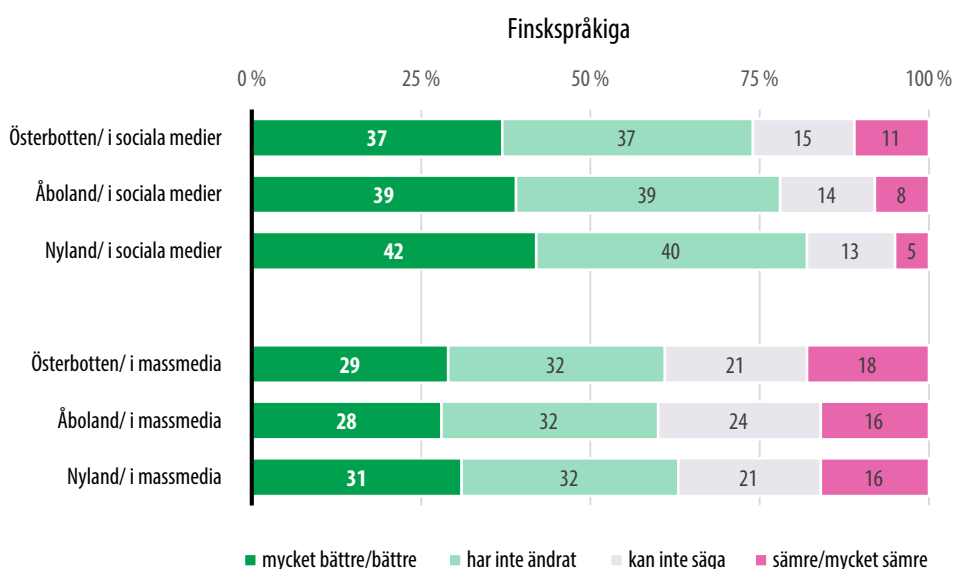
Hur uppfattar finskspråkiga i de olika regionerna att inställningen till andra språkgrupper har förändrats?

När det gäller inställningen till andra språkgrupper i Finland finns det inga signifikanta skillnader mellan regionerna. Som framgår av figur 2.32 anser cirka 40 procent i alla tre regionerna att inställningen till andra språkgrupper i Finland har blivit bättre och cirka 15 procent anser att den har blivit sämre.

Figur 2.32. Inställningen till andra språkgrupper i Finland/i näromgivningen enligt region (finskspråkiga)

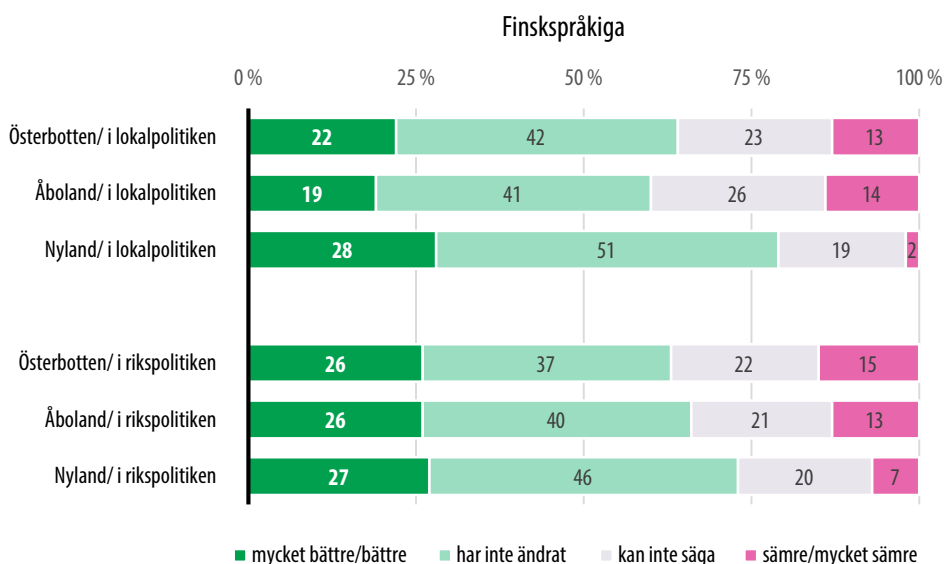
Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är inte statistiskt signifikanta (Pearsons chitvå-test).

Inte heller när det gäller inställningen till andra språkgrupper i näromgivningen finns det några signifikanta skillnader mellan regionerna. I Nyland anser 54 procent att inställningen inte har ändrat, i Åboland är motsvarande siffra 46 procent och i Österbotten 44 procent. I Nyland anser 36 procent att inställningen till andra språkgrupper i näromgivningen har blivit bättre, i Åboland och Österbotten 37 procent. I Österbotten finns den största andelen som tycker att inställningen blivit sämre (8 procent). Motsvarande andel i Åboland är 6 procent och i Nyland 2 procent. Skillnaderna är dock inte statistiskt signifikanta.

Figur 2.33. Inställningen till andra språkgrupper i massmedia/ i sociala medier enligt region (finskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är inte statistiskt signifikanta (Pearson chitvå-test).

Inte heller när det gäller inställningen till andra språkgrupper i massmedia och i sociala medier finns det några statistiskt signifikanta skillnader mellan regionerna. Cirka en tredjedel upplever att inställningen till andra språkgrupper i massmedia har blivit bättre och under 20 procent upplever att det har blivit sämre. En ännu större andel anser att inställningen till andra språkgrupper i sociala medier har blivit bättre. I Nyland anser 42 procent att inställningen blivit bättre, i Åboland 39 procent och i Österbotten 37 procent. Över hälften i alla regionerna har uppgett att inställningen till andra språkgrupper i sociala medier inte har ändrat eller kan inte säga. Andelen som tycker att inställningen har blivit sämre är störst i Österbotten (11 %), följt av Åboland (8 %) och Nyland (5 %).

Figur 2.34. Inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken/ i rikspolitiken enligt region (finskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna för lokalpolitiken är statistiskt signifikanta $**p < .01$ (Pearson Chitvå-test).

När det gäller inställningen till andra språkgrupper i rikspolitiken finns det inga statistiskt signifikanta skillnader mellan regionerna. I Österbotten anser 15 procent att inställningen i rikspolitiken blivit sämre. I Åboland är motsvarande siffra 13 procent och i Nyland 7 procent. Andelen som tycker att inställningen har blivit bättre är 26 procent i Åboland och Österbotten och 27 procent i Nyland. Störst är andelen som tycker att inställningen till andra språkgrupper i rikspolitiken inte har ändrat. Denna andel är 46 procent i Nyland, 40 procent i Åboland och 37 procent i Österbotten.

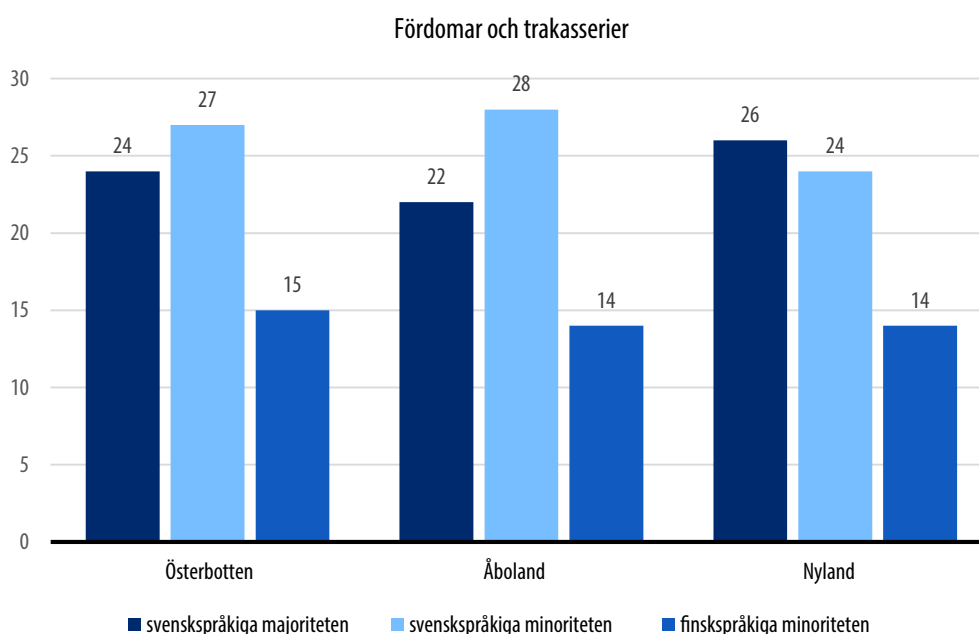
En större andel av finskspråkiga i Nyland (28 %) än i Åboland (19 %) och Österbotten (22%) anser att inställningen till andra språkgrupper i lokalpolitiken har förbättrats. Endast 2 procent i Nyland anser att inställningen har försämrats medan motsvarande andel i Åboland är 14 procent och i Österbotten 13 procent. Störst är andelen som anser att inställningen är oförändrad. I Nyland utgör den andelen 51 procent, i Åboland 41 procent och i Österbotten 42 procent.

Finns det några regionala skillnader när det gäller fördomar, trakasserier och diskriminering?

Som framgår av figur 2.35 är andelen som upplevt fördomar och trakasserier högre bland den svenskspråkiga minoriteten i Österbotten och Åboland. I Österbotten uppger 27 procent att de har utsatts för trakasserier och i Åboland 28 procent. I Nyland är motsvarande

siffran 24 procent. Av den svenskspråkiga majoriteten uppger 26 procent i Nyland att de har utsatts för fördomar och trakasserier. Motsvarande andel är 24 procent i Österbotten och 22 procent i Åboland. Skillnaderna mellan regionerna är dock inte statistiskt signifikanta. Det finns inga regionala skillnader för de finskspråkiga.

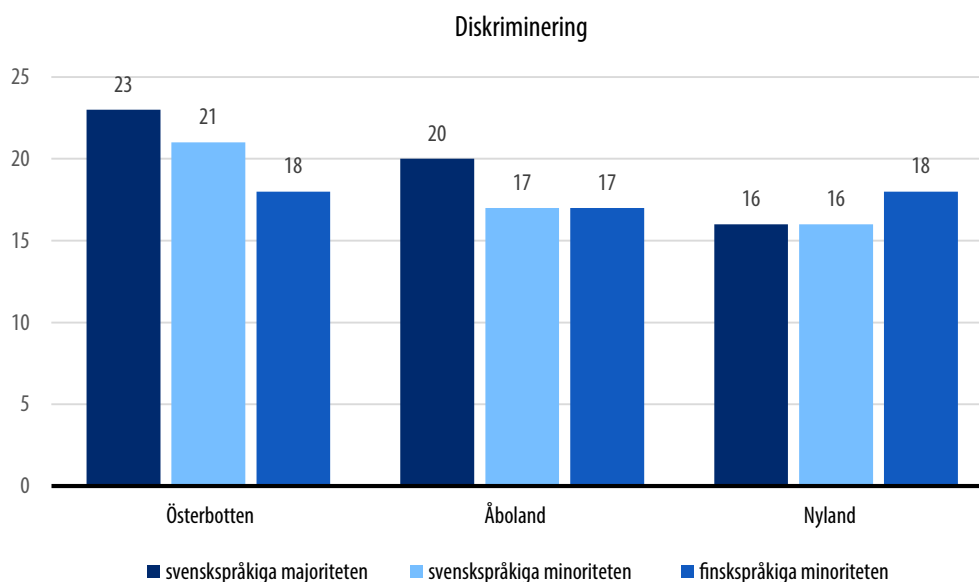
Figur 2.35. Upplevda fördomar och trakasserier per region



Kommentar: Procent som har upplevt fördomar och trakasserier ofta/ibland/någon enstaka gång. Enligt Pearson chitvå-test är skillnaderna mellan regionerna inte statistiskt signifikanta.

Inte heller när det gäller diskriminering (se figur 2.36) finns det några statistiskt signifikanta skillnader mellan regionerna. I Österbotten (23 %) och i Åboland (20 %) är det den svenskspråkiga majoriteten som har upplevt mest diskriminering. I Nyland är det den finskspråkiga minoriteten som uppvisar den största andelen som upplevt diskriminering (18 %).

Figur 2.36. Upplevd diskriminering per region



Kommentar: Procent som har upplevt diskriminering ofta/ibland/någon enstaka gång. Enligt Pearson chitvå-test är skillnaderna mellan regionerna inte statistiskt signifikanta.

2.5 Sammanfattning

Språkklimatet har inte försämrats i hemkommunen och näromgivningen men:

- Den finskspråkiga minoriteten upplever språkklimatet i hemkommunen sämre än vad svenskspråkiga gör. Samma mönster fanns också i Språkbarometern 2016.
- Försämringen av språkklimatet som var tydligt mellan år 2012–2016 har avtagit. Språkklimatet snarlikt det år 2016.
- Den svenskspråkiga minoriteten är den grupp som upplever den största försämringen.
- Bland både svensk- och finskspråkiga är det de yngsta och de äldsta åldersgrupperna som upplever språkklimatet som sämst. Medelålders (50–54 år) svenskspråkiga har den mest positiva uppfattningen om språkklimatet.
- Män anser att språkklimatet är bättre än vad kvinnor gör.
- Ju bättre språkkunskaper man har i det andra inhemska språket desto positivare upplevs språkklimatet.
- Svenskspråkiga anser att inställningen till andra språkgrupper i massmedia, sociala medier och rikspolitiken har försämrats

Majoriteten har inte upplevt varken fördomar, trakasserier eller diskriminering under det senaste året men:

- Svenskspråkiga upplever oftare fördomar och trakasserier. En fjärdedel av de svenskspråkiga jämfört med en femtedel av de finskspråkiga har upplevt det.
- Svenskspråkiga upplever fördomar och trakasserier i högre grad än diskriminering. För finskspråkiga är det tvärtom.
- Majoriteten har inte upplevt varken fördomar, trakasserier eller diskriminering under det senaste året - även om det inte går att jämföra direkt med tidigare undersökningar verkar det som om andelen inte har gått upp.
- Både svensk- och finskspråkiga uppger att de ibland känner sig dåligt behandlade av de som pratar majoritetsspråket på arbetsplatsen.

De regionala skillnaderna är små men:

- Både svensk- och finskspråkiga är mer nöjda med språkklimatet i Nyland. Minst nöjd är man i Österbotten.

3 Service på eget språk inom social- och hälsovård och småbarnspedagogik

I detta kapitel analyseras medelvitsord (skala 4-10) för den språkliga servicen inom social- och hälsovårdssektorn samt småbarnspedagogik. Vitsordsskalan är densamma som används i skolorna vilket gör att skalan är bekant för de flesta. Vitsorden kan trots detta tolkas lite olika. För någon kan vitsordet 7 utgöra ett bra betyg och betyda att servicen är på en bra nivå medan vitsordet 7 för andra står för en svag insats. Vi bad respondenterna utvärdera *den språkliga servicen* för de tjänster som de har använt. Det är naturligtvis svårt att veta om vitsordet endast baserar sig på den språkliga servicen eller om det är ett vitsord för servicen som helhet. Det är inte heller möjligt att avgöra om vitsordet baserar sig på en engångsanvändning av tjänsten (vilket kan vara fallet med t.ex. jourmottagning) eller om vitsordet baserar sig på flera användningsgångar (t.ex. hälsovårdens skötarmottagning). Trots dessa begränsningar ger vitsordsbedömningen en bra generell bild av hur den språkliga servicen förverkligas för olika tjänster.

Service på eget språk betyder att myndigheten använder mottagarens språk, finska eller svenska, och att båda språken syns i myndighetens verksamhet. I tvåspråkiga kommuner är de kommunala och statliga myndigheterna tvåspråkiga. Detta innebär att de skall betjäna lika bra på båda språken, oberoende av majoritetens språk i kommunen (enligt justitieministeriets pamflett *Språkliga rättigheter*). För tjänster inom social- och hälsovård är det viktigt både för rättssäkerheten och för medborgarnas trygghet att de får service på sitt eget språk – svenska eller finska – oberoende av om de är en lokal språkminoritet eller språkmajoritet i kommunen.

3.1 Vitsord för språklig service i kommunala social- och hälsovårdstjänster

I figur 3.1 syns vitsorden för den språkliga servicen för kommunala social- och hälsovårdstjänster. För att kunna göra bättre jämförelser mellan grupperna använder vi samma gruppindelning som i tidigare kapitel och särskiljer mellan svenskspråkiga i minoritet och svenskspråkiga i majoritet. Ju mörkare blå färgen är i figuren desto högre är vitsordet.

Svenskspråkiga som bor i en kommun där svenska är majoritetsspråket är mest nöjda av alla med den språkliga servicen. De ger högre vitsord än de båda språkminoritetsgrupperna för samtliga tjänster. Småbarnspedagogik, mödra- och barnrådgivning, tandvård och hälsovårdens skötarmottagning får alla över 9,5 i medeltal. Det lägsta vitsordet ges till sjukhusvård och handikapptjänster som båda har ett medeltal på 8,7. Vitsorden är mycket höga vilket tyder på att den språkliga servicen på svenska i kommuner med svenska som majoritetsspråk fungerar mycket bra.

Servicen på finska, som är minoritetsspråk i dessa kommuner, får också ett rätt så högt vitsord. Småbarnspedagogik (8,9), mödra- och barnrådgivning och tandvård (9) får de högsta vitsorden. Lägst vitsord får servicen på finska för hälsovårdens läkarmottagning, jourmottagning och socialarbete som alla har vitsordet 8,1. Här syns den utmaning som många av de tvåspråkiga kommunerna med svenska som majoritetsspråk har – läkare är svåra att rekrytera och rekryteras från Sverige eller andra länder vilket gör det svårt att hitta läkare som kan finska.

Figur 3.1. Vitsord för kommunala social- och hälsovårdstjänster samt småbarnspedagogik år 2020

	Svenskspråkig minoritet	Svenskspråkig majoritet	Finskspråkig minoritet
Småbarnspedagogik	9,5	9,8	8,9
Mödra- och barnrådgivning	8,8	9,7	9
Tandvård	7,5	9,6	9
Hälsovårdens skötarmottagning	7,7	9,6	8,5
Äldrevård	8,1	9,4	8,2
Hemvård och hemservice	7,9	9,3	8,2
Hälsovårdens läkarmottagning	7,6	9,4	8,1
Mentalvårdstjänster	7,5	8,9	8,6
Handikapptjänster och stödformer	7,9	8,7	8,2
Socialarbete	7,6	9,1	8,1
Sjukhusvård	7,3	8,7	8,7
Jourmottagning	7,2	9,1	8,1

Kommentar: Skillnaderna mellangrupperna är statistiskt signifikanta för alla tjänster förutom småbarnspedagogik, ***.001 (Anova).

Servicen för den svenskspråkiga minoriteten, dvs. service på svenska i tvåspråkiga kommuner med finska som majoritetsspråk och svenska som minoritetsspråk, är mest

utmanande. Småbarnspedagogik (9,5) och mödra- och barnrådgivning (8,8) på svenska fungerar bra. Mindre bra fungerar jourmottagning och sjukhusvård som får betyget 7,2 och 7,3. Detta vitsord är betydligt lägre än vad svenskspråkiga majoriteten och finskspråkiga minoriteten ger. Skillnaderna i vitsord som ges av svenskspråkiga beroende på om svenska är i majoritet eller i minoritet i kommunen är stora: tandvård (skillnad 2,1), jourmottagningen (skillnad 1,9), hälsovårdens skötarmottagning (skillnad 1,9), hälsovårdens läkarmottagning (skillnad 1,8), socialarbete (skillnad 1,5), sjukhusvård/mentalvårdstjänster/hemvård och hemservice (skillnad 1,4), äldreomsorg (skillnad 1,3), mödra- och barnrådgivning (skillnad 0,9), handikapptjänster (skillnad 0,8) och småbarnspedagogik (skillnad 0,3). *Det är mer utmanande att få service på svenska om man bor i en kommun där svenska är minoritetsspråk. Service på finska för finskspråkiga i minoritet fungerar bättre än service på svenska för svenskspråkiga i minoritet.* Det finns ett undantag och det är småbarnspedagogik som verkar fungera mycket bra på svenska i alla tvåspråkiga kommuner.

Ett problem som uppmärksammas av flera i de öppna kommentarerna är att ibland när de får service på svenska så är språkkunskaperna så undermåliga att det är svårt att tydligt förstå vad de menar. Inom social- och hälsovårdssektorn är det naturligtvis av högsta vikt att servicen på svenska håller en tillräckligt hög nivå så att man kan förstå varandra.

Nedan följer några citat i anslutning till service på svenska inom social- och hälsovårdssektorn:

"Inom barnpsykiatri och barnskyddet är det utmanande att få hjälp på svenska."

"Inom sjukvården har jag blivit missförstådd helt enkelt för att motparten inte haft tillräckliga kunskaper."

"När jag var hos en läkare som jag bad att få prata svenska med ignorerade hon 6 av 7 frågor och vägrade skriva ut nödvändiga mediciner jag har."

"Får oftast svaret jag talar inte svenska därefter byter personen till engelska."

"alltför ofta vid telefonkontakt till instanser och statliga verk. En puhu ruotsia användes av personal allt mera."

"Antingen får du vänta på service eller så får du svaret: en puhu ruotsia."

"Svårt/omöjligt att få umgås med Helsingfors myndigheter på svenska. Svenska väljs bort i det digitala och ingen svarar på det svenska servicenumret. Alternativt svarar någon på finska på det svenska servicenumret."

”Frågan om hur bra motparten talar svenska är viktig. Många läkare, sköterskor och butiksbiträden försöker tala svenska men deras svenska är så styv att det blir en plåga för alla att tala svenska. Och att då byta till finska upplever jag som oartigt, ovänligt och snobbigt. Så resultatet kan bli att man de facto inte förstår vad läkaren säger.”

”Jag har märkt att barn och ungdomar på Barn- och ungdomskliniken på ÅUCS inte alltid får service på svenska, utan ibland t.o.m. blir utan tjänster om det inte finns svenskspråkiga på jobb då. Remisser och epikriser har ofta bristfälliga och ibland t.o.m. oförståeliga översättningar.”

”Ofta när jag har bokat tid till sjukvård/tandvård har jag bett om att få en tid till svenskspråkig sjukvårdare/tandläkare, men väl på plats har personens språkkunskaper varit väldigt bristfälliga. Jag har fått intrycket att många fyller i att de kan svenska fastän deras kunskaper inte fyller behovet att verkligen kunna ge service på fullständigt förståelig svenska.”

Det finns dock även goda exempel på när servicen fungerar:

”På min arbetsplats (HUS) har vi en levande tvåspråkighet som jag är extra glad över. Alla är positiva till svenskan och många vill lära sig mer. Vi finlandssvenskar får tala svenska med varandra utan kommentarer. Så skönt och tyvärr inte självklart.”

”Vad gäller kommunala och statliga tjänster får man bra betjäning på svenska i min kommun. Men vad gäller betjäning i butiker och inom t.ex. hobbyverksamhet och i stadsbilden överlag är situationen betydligt sämre. Detta beror också på en tendens bland svenskspråkiga att de inte använder sitt modersmål.”

Även om finskspråkiga ger högre språkligt vitsord för de kommunala social- och hälsovårdstjänsterna finns det svagheter också i den finska servicen. Nedan några kommentarer:

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

”Terveystakeskus 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.”

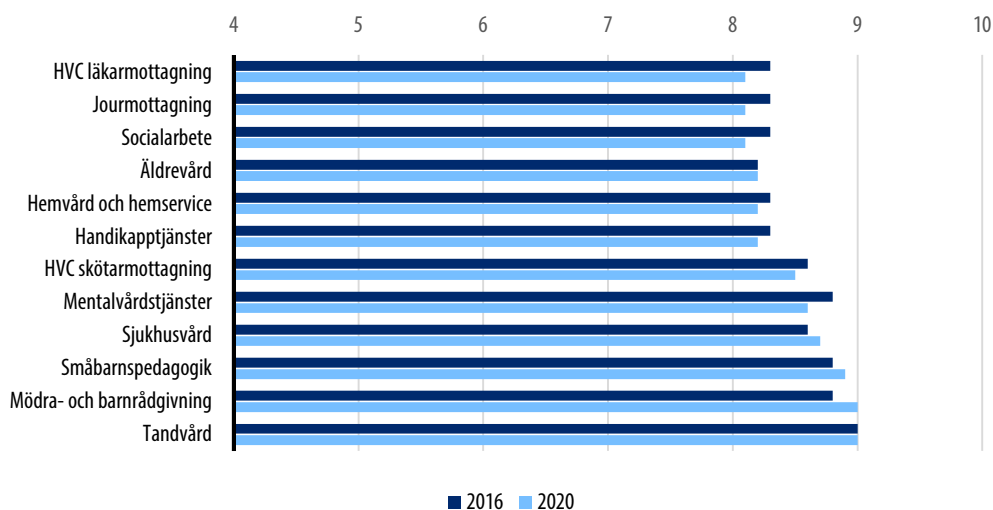
”Sairaalassa olen törmännyt useamman kerran siihen ettei lääkärit puhu suomea. Tulkkina toimii hoitaja jonka suomenkieli on tyydyttävä. Olen yleensä suosiolla siirtynyt puhumaan ruotsia joka on minun toinen kotimainen kieli.”

”Suomenkieliset ovat vähemmistö täällä rannikolla, ja tuntuu, että täällä ei koeta ollenkaan tärkeäksi vähemmistön palvelujen 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 parhainta, niin kuitenkin on palveltu ja ollaan tullut ymmärretyksi puolin ja toisin. Välillä on ehkä käytetty hieman sekakieltä, mutta sillä ei ole merkitystä.”

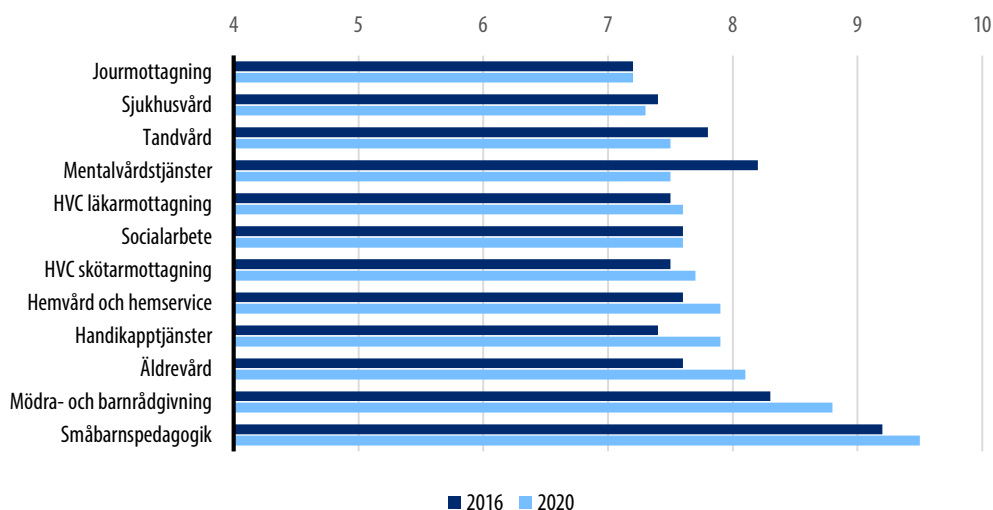
3.2 Förändringar sedan år 2016

Hur har den språkliga servicen förändrats sedan år 2016? I figur 3.2 finns en jämförelse av vitsorden för service på finska för de kommunala social- och hälsovårdstjänsterna och småbarnspedagogik. Som framgår av figuren är förändringarna mycket små. För sju tjänster har vitsordet sjunkit något och för tre tjänster har vitsordet höjts. Den största förändringen är för mentalvårstjänster som sjunkit från 8,8 till 8,6 och för jourmottagning, hälsostationens läkarmottagning och socialarbete där vitsordet sjunkit från 8,3 till 8,1. Förbättringar har skett för mödra- och barnrådgivning där vitsordet höjts från 8,8 till 9 och för småbarnspedagogik där vitsordet stigit från 8,8 till 8,9 samt för sjukhusvård där vitsordet stigit från 8,6 till 8,7.

Figur 3.2. Vitsord för språklig service på finska år 2016 och 2020 (enligt den finskspråkiga minoriteten)

I figur 3.3 finns en jämförelse av vitsorden för service på svenska i tvåspråkiga kommuner med svenska som minoritetsspråk. År 2016 ingick inte svenskspråkiga i majoritet i undersökningens urval. Vitsordet har höjts för sju tjänster och försämrats för tre tjänster. Även om förändringarna är små är riktningen den rätta. Den största förändringen har skett för mentalvårdstjänster vars vitsord sjunkit från 8,2 till 7,5. Försämringar har även skett för sjukhusvård där vitsordet sjunkit från 7,4 till 7,3 och för tandvård vars vitsord sjunkit från 7,8 till 7,5.

Förbättringar har skett för mödra- och barnrådgivning (från 8,3 till 8,8), handikapptjänster (från 7,4 till 7,9), äldrevård (från 7,6 till 8,1), småbarnspedagogik (från 9,2 till 9,5), hemvård och hemservice (från 7,6 till 7,9), hälsovårdens sjukskötarmottagning (från 7,5 till 7,7) och hälsovårdens läkarmottagning (från 7,5 till 7,6).

Figur 3.3. Vitsord för språklig service på svenska år 2016 och 2020 (enligt den svenskspråkiga minoriteten)

I tabell 3.1 syns skillnaderna i vitsord för social- och hälsovårdstjänster på finska (finskspråkig minoritet) och på svenska (svenskspråkig minoritet) för år 2016 och 2020. För merparten av tjänsterna har skillnaderna minskat de senaste fyra åren. Endast för sjukhusvård (ökat från 1,2 till 1,4), tandvård (ökat från 1,2 till 1,5) och mentalvårdstjänster (ökat från 0,6 till 1,1) har skillnaderna mellan vitsorden för service på finska och svenska ökat. Det är beklämmande att det fortfarande finns så pass stora skillnader men det är glädjande att den svenskspråkiga servicens betyg har stigit för så många tjänster vilket gjort att skillnaden minskat. Betyget för den finskspråkiga servicen har för flera tjänster sjunkit. Även om förändringen är liten är den naturligtvis oroande och bör noteras.

Tabell 3.1. Förändringar i språklig service för social- och hälsovårdstjänster år 2016 och 2020 enligt den finskspråkiga och svenskspråkiga minoriteten

	2016			2020		
	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad
Hälsovårdens läkarmottagning	8,3	7,5	0,8	8,1	7,6	0,5
Hälsovårdens skötar-mottagning	8,6	7,5	1,1	8,5	7,7	0,8
Mödra- och barnrådgivning	8,8	8,3	0,5	9,0	8,8	0,2
Jourmottagning	8,3	7,2	1,1	8,1	7,2	0,9
Sjukhusvård	8,6	7,4	1,2	8,7	7,3	1,4
Tandvård	9,0	7,8	1,2	9,0	7,5	1,5
Mentalvårdstjänster	8,8	8,2	0,6	8,6	7,5	1,1
Socialarbete	8,3	7,6	0,7	8,1	7,6	0,5
Äldrevård	8,2	7,6	0,6	8,2	8,1	0,1
Hemvård och hemservice	8,3	7,6	0,7	8,2	7,9	0,3
Handikapp-tjänster och stödformer	8,3	7,4	0,9	8,2	7,9	0,3

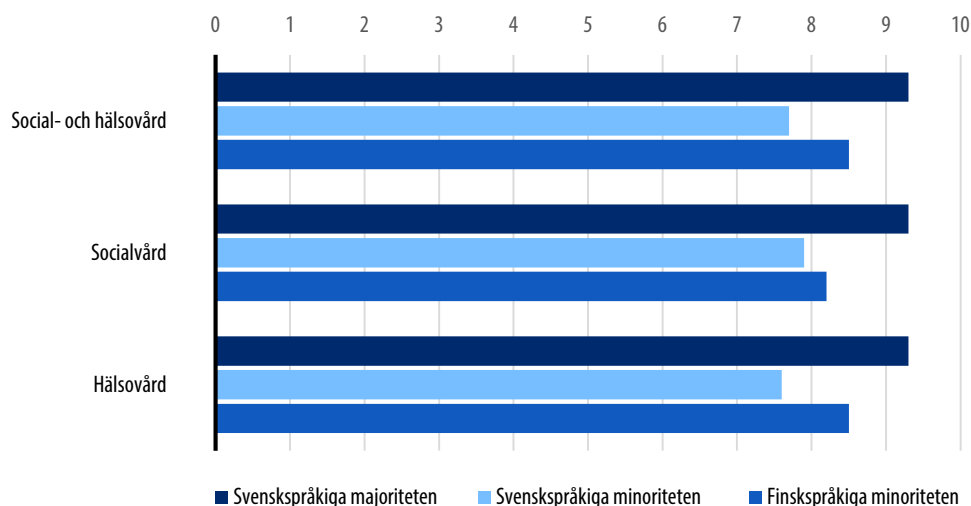
3.3 Index för social- och hälsovård

För att lättare kunna jämföra medelvitsord för språklig service för social- och hälsovårds tjänster används ett index där de olika tjänsterna har slagits samman. I tabell 3.2 syns vilka tjänster som ingår i de olika indexen. Indexen visar alltså medelvitsordet för alla de tjänster som förts samman i det specifika indexet.

Tabell 3.2. Index för social-och hälsovårdstjänster

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

I indexet för hälsovårdstjänster ingår hälsovårdens läkar- och skötarmottagning, mödra- och barnrådgivning, jourmottagning, sjukhusvård, tandvård och mentalvårdstjänster. I indexet för socialvård ingår socialarbete, äldrevård, hemvård och hemservice samt handikapptjänster och stödformer. I indexet för social- och hälsovård ingår samtliga tjänster.

Figur 3.4. Medelvitsord för social- och hälsovård

Kommentar: skillnaderna i vitsord mellan finskspråkiga minoriteten, svenskspråkiga minoriteten och svenskspråkiga majoriteten är statistiskt signifikanta, enligt Anova $p < .000$. Medelvitsorden är viktade.

Den svenskspråkiga majoriteten är nöjdast med den språkliga servicen. Indexet för hälsovård, socialvård och social- och hälsovård är 9,3. Därefter följer den finskspråkiga minoriteten som ger socialvård betyget 8,2 och hälsovård 8,5. Betyget för samtliga social- och hälsovårdstjänster som helhet landar på 8,5. Lägst betyg kommer från den svenskspråkiga minoriteten. Hälsovård får betyget 7,6, socialvård 7,9 och social- och hälsovård som helhet har medelvitsordet 7,7.

För minoriteterna är det möjligt att jämföra med vitsordet år 2016. År 2016 var det språkliga vitsordet för finskspråkig service 8,6 för hälsovård, 8,3 för socialvård och 8,6 för social- och hälsovård som helhet. Varje vitsord har sjunkit med 0,1 år 2020.

Det språkliga vitsordet år 2016 för svenskspråkig service var 7,6 för hälsovård, 7,7 för socialvård och 7,6 för social- och hälsovård. Vitsordet för hälsovård är oförändrat. Vitsordet för socialvård har stigit med 0,2 och vitsordet för social- och hälsovård som helhet har stigit med 0,1.

3.4 Regionala skillnader

Finns det några regionala skillnader när det gäller service på svenska och finska för social- och hälsovårdstjänster? I tabell 3.7 är de högsta vitsorden för varje tjänst märkta med gult. Det blir tydligt att service på svenska fungerar bäst i Österbotten, både för svenskspråkiga i majoritets och minoritets position. Undantag är mentalvårdstjänster, socialarbete

och hemvårdstjänster som fungerar bättre på svenska i Nyland i kommuner med svenska som majoritetsspråk. I kommuner med svenska som minoritetsspråk fungerar mödra- och barnrådgivningen lika bra i Österbotten och Nyland medan äldrevård får högst betyg i Åboland.

Service på finska i kommuner med svenska som majoritetsspråk fungerar bäst i Nyland. De enda undantagen är hälsovårdsstationens läkartjänster som fungerar bäst i Åboland och socialarbete som fungerar lika bra i Nyland och Åboland.

Tabell 3.3. Vitsord för social- och hälsovårdstjänster samt antalet respondenter regionvis

	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkiga majoriteten			
HVC läkare***	9,5 (803)	9,3 (282)	8,9 (97)
HVC skötare**	9,7 (750)	9,5 (260)	9,5 (96)
Mödra- och barnrådgivning	9,8 (185)	9,7 (49)	9,6 (17)
Jourmottagning***	9,2 (545)	8,7 (160)	8,1 (42)
Sjukhusvård***	8,9 (519)	8,2 (162)	7,8 (42)
Tandvård***	9,7 (676)	9,3 (245)	8,9 (74)
Mentalvårdstjänster	9,0 (66)	8,4 (23)	9,8 (4)
Socialarbete	9,4 (89)	8,8 (30)	9,7 (7)
Äldrevård	9,6 (186)	9,4 (60)	9,3 (21)
Hemvård och hemservice	9,6 (123)	9,3 (46)	9,9 (18)
Handikapptjänster och stödformer	9,5 (67)	8,8 (20)	9,3 (3)
Svenskspråkiga minoriteten			
HVC läkare	7,9 (199)	7,4 (56)	7,7 (1157)
HVC skötare***	8,2 (187)	7,0 (44)	7,8 (1062)
Mödra- och barnrådgivning	8,7 (33)	8,4 (14)	8,7 (205)
Jourmottagning***	7,8 (114)	5,7 (23)	7,2 (586)
Sjukhusvård***	8,1 (125)	6,9 (33)	7,0 (635)
Tandvård***	8,3 (170)	6,7 (43)	7,5 (891)
Mentalvårdstjänster	7,8 (17)	7,3 (7)	7,5 (103)
Socialarbete	7,8 (22)	5,8 (6)	7,8 (133)

	Österbotten	Åboland	Nyland
Äldrevård	7,8 (41)	9,5 (4)	8,0 (220)
Hemvård och hemservice	8,1 (37)	6,5 (2)	7,7 (151)
Handikapptjänster och stödformer	8,5 (13)	6,3 (3)	7,5 (95)
Finskspråkiga minoriteten			
HVC läkare***	8,2 (711)	8,9 (243)	8,4 (80)
HVC skötare***	8,5 (680)	8,9 (240)	9,0 (75)
Mödra- och barnrådgivning	8,9 (136)	9,0 (52)	9,6 (11)
Jourmottagning	8,4 (490)	8,6 (138)	9,0 (31)
Sjukhusvård	8,8 (408)	9,1 (119)	9,2 (35)
Tandvård*	8,9 (559)	9,2 (207)	9,3 (64)
Mentalvårdstjänster	8,8 (57)	9,1 (25)	9,8 (4)
Socialarbete	8,7 (73)	9,1 (14)	9,1 (7)
Äldrevård	8,2 (84)	8,6 (19)	9,5 (8)
Hemvård och hemservice	8,4 (78)	8,7 (24)	9,2 (6)
Handikapptjänster och stödformer	8,7 (29)	8,5 (12)	9,1 (7)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta *.05, **.01, ***.001 (Anova)

Om vi använder indexet för social- och hälsovård för att jämföra den språkliga servicen mellan regionerna ser vi i tabell 3.4 att mörkare grön färg indikerar högre vitsord och mörkare röd färg indikerar lägre vitsord. För svenskspråkiga i minoritet verkar servicen på svenska få lägst betyg i Åboland. Indexet för socialvård är i Åboland 6,8 medan det i Nyland är 7,8 och i Österbotten 7,9. Indexet för hälsovård är i Åboland 7,2 medan det i Nyland är 7,7 och i Österbotten 8,1. Det gemensamma indexet för social- och hälsovårdstjänster är i Åboland 7,2 och i Nyland 7,7 och i Österbotten 8,0.

För den svenskspråkiga majoriteten är indexet för socialvård högst i Nyland (9,6), följt av Österbotten (9,5) och Åboland (9,3). För hälsovårdstjänster och för social- och hälsovårdstjänster sammantaget verkar service på svenska i kommuner med svenskspråkig majoritet fungera bäst i Österbotten (9,4), följt av Åboland (9,1) och Nyland (8,9).

Socialvård på finska får högst betyg i Nyland (9,1), följt av Åboland (8,6) och Österbotten (8,5). Hälsovård på finska och social- och hälsovårdstjänsterna sammantaget får betyget 9 i Nyland och Åboland och 8,5 i Österbotten.

Tabell 3.4. Index för social- och hälsovård regionvis

	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkig minoritet			
Socialvård	7,9	6,8	7,8
Hälsovård	8,1	7,2	7,7
Social- och hälsovård	8	7,2	7,7
Svenskspråkig majoritet			
Socialvård	9,5	9,3	9,6
Hälsovård	9,4	9,1	8,9
Social- och hälsovård	9,4	9,1	8,9
Finskspråkig minoritet			
Socialvård	8,5	8,6	9,1
Hälsovård	8,5	9	9
Social- och hälsovård	8,5	9	9

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna för samtliga grupper är statistiskt signifikanta, ***.001 (Anova).

I de öppna kommentarerna finns en del regional feedback:

"I min hemkommun får man nog för det mesta service på svenska men t.ex. i Helsingfors, dit en stor del av servicen flyttat, eller andra mer finskspråkiga platser är tyvärr service på svenska inte längre en självklarhet (gäller bl.a. polis och sjukvård)."

"Med tanke på att jag bor i Österbotten så upplever jag sällan några problem i min vardag med att få service på svenska på min hemort. Problemen uppstår främst inom privata bolag som telefonbolag m.fl. Jag vet att jag lever i en svensk bubbla."

"I Ekenäs där jag bor är det inte svårt att få service på svenska eftersom majoriteten är svenskspråkiga här."

"Jag bor i en svenskspråkig kommun och får utmärkt service på mitt modersmål, svenska, i min hemkommun. Eventuellt bristande bemötande/service på mitt modersmål upplever jag när jag reser utanför min hemkommun där finskan är majoritetsspråket."

"I kommunen där jag bor blir jag betjänad på mitt modersmål men t.ex. om jag skickas till Åbo, Reso eller Salo för någon behandling eller läkarbesök, besiktning av bilen, då finns det sällan någon svensk service."

"Mustasaaren mielenterveys palvelupuhelimeen soittaminen suomeksi on aika mahdotonta."

"Kaksikielisenä en koe ongelmia ruotsin- ja suomenkielenkäytössä päivittäisessä asioinnissani. 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 keskussairaalassa 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 Sammanfattning:

- Det är mer utmanande att få service på svenska om man bor i en kommun där svenska är minoritetsspråk.
- Finskspråkiga minoriteten överlag nöjdare än den svenskspråkiga minoriteten med den språkliga servicen för social- och hälsovårdstjänster.

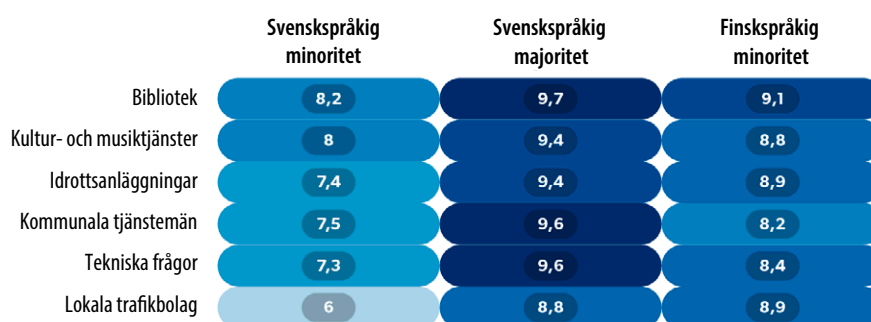
- Svenskspråkiga som lever i en lokal majoritetsposition är mest nöjda. Service på svenska för social- och hälsovårdstjänster i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk fungerar mycket bra.
- Mödra- och barnrådgivning fungerar mycket bra på båda språken.
- Småbarnspedagogik fungerar också mycket bra på båda språken.
- Störst är skillnaden mellan service på svenska och finska för tandvård, mentalvårdstjänster, sjukhusvård och jourmottagning. Samma mönster fanns också år 2016 men skillnaden mellan service på finska och svenska för dessa tjänster har ökat något.
- För många av tjänsterna har vitsordet för service på svenska stigit något.
- För många av tjänsterna har vitsordet för service på finska sjunkit något.
- Generellt sett får service på svenska högst betyg i Österbotten och lägst betyg i Åboland.
- Generellt sett får service på finska högst betyg i Nyland och lägst betyg i Österbotten.

4 Service på eget språk för andra kommunala tjänster

4.1 Vitsord för språklig service i andra kommunala tjänster

När det gäller vitsordet för språklig service för andra kommunala tjänster än social- och hälsovårdstjänster är mönstret detsamma som för social- och hälsovårdstjänsterna. *Den svenskspråkiga majoriteten är nöjdast med tjänsterna, följt av den finskspråkiga minoriteten.* Den svenskspråkiga minoriteten ger lägst vitsord för den språkliga servicen för samtliga tjänster listade i figur 4.1.

Figur 4.1. Vitsord för språklig service i kommunala tjänster år 2020



Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta för samtliga tjänster, ***.001 (Anova).

Den svenskspråkiga majoriteten ger mycket höga vitsord för den språkliga servicen i biblioteken (9,7) och för tekniska frågor (9,6) samt för de kommunala tjänstemännens språkliga service (9,6). Lägst vitsord får de lokala trafikbolagen (8,8). Den finskspråkiga minoriteten är mest nöjd med den finska servicen på biblioteken (9,1), i idrottsanläggningarna (8,9) och hos de lokala trafikbolagen (8,9). Minst nöjd är de med de kommunala tjänstemännens service på finska (8,2). Den svenskspråkiga minoriteten i sin tur är mest nöjd med biblioteken (8,2) och kultur- och musiktjänsterna (8,0). Riktigt lågt vitsord (6) ger de åt de lokala trafikbolagen.

Det verkar som att de lokala trafikbolagen lyckas ge service på svenska och finska i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk men att de inte lyckas särskilt bra

med sin svenskspråkiga service i tvåspråkiga kommuner där finska är majoritetsspråk. Det samma gäller för idrottsanläggningar och hanteringen av tekniska frågor.

4.2 Förändringar sedan år 2016

Vilka förändringar i språklig service har skett sedan den föregående Språkbarometern år 2016? Detta åskådliggörs i tabell 4.1. För den finskspråkiga servicen har språkbetyget sjunkit för kommunala tjänstemän från 8,6 till 8,2. För servicen på finska för tekniska frågor är vitsordet oförändrat på 8,4. För de övriga tjänsterna har vitsordet stigit. Vitsordet för bibliotekens finska service har stigit från 9 till 9,1, för idrottsanläggningar från 8,7 till 8,9, för kultur- och musiktjänster från 8,7 till 8,8 och för lokala trafikbolag från 8,7 till 8,9.

Språkvitsordet för de kommunala tjänstemännens svenskspråkiga service har stigit från 7,4 till 7,5. Även den svenskspråkiga servicen för kultur- och musiktjänster får ett lite högre vitsord år 2020. Det har stigit från 7,8 till 8,0. För biblioteksservicen är betyget oförändrat. För idrottsanläggningarnas del har det svenska språkvitsordet sjunkit från 7,5 till 7,4. Även för svenskspråkig service i tekniska frågor har vitsordet sjunkit från 7,5 till 7,3. Den största försämringen har skett för lokala trafikbolag där vitsordet sjunkit från 6,5 till 6.

Skillnaden mellan vitsorden för finskspråkig och svenskspråkig service har minskat för kommunala tjänstemän och kultur- och musiktjänster. För bibliotek, idrottsanläggningar och lokala trafikbolag har skillnaden ökat. Detta beror på att vitsordet för den finska servicen stigit något medan vitsordet för den svenska servicen sjunkit en aning. Även om förändringarna inte är alarmerande är det viktigt att se till att det inte sker ytterligare försämringar i både den finsk- och svenskspråkiga servicen.

Tabell 4.1. Förändringar i språklig service 2016–2020 enligt den finskspråkiga och svenskspråkiga minoriteten

	2016			2020		
	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad
Kommunala tjänstemän	8,6	7,4	1,2	8,2	7,5	0,7
Bibliotek	9,0	8,2	0,8	9,1	8,2	0,9
Idrottsanläggningar	8,7	7,5	1,2	8,9	7,4	1,5
Kultur- och musiktjänster	8,7	7,8	0,9	8,8	8,0	0,8
Tekniska frågor	8,4	7,5	0,9	8,4	7,3	0,9
Lokala trafikbolag	8,7	6,5	2,2	8,9	6,0	2,9

4.3 Regionala skillnader

Som framgår av tabell 4.2 fungerar den svenskspråkiga servicen bäst i Österbotten, både när svenskspråkiga är i majoritet och minoritet. När det gäller den svenskspråkiga minoriteten är språkvitsordet för svenskspråkig service lägst i Åboland.

Den finskspråkiga servicen fungerar överlag bäst i Åboland. Endast när det gäller kommunala tjänstemän och tekniska frågor är det finska språkvitsordet högre i Nyland.

Tabell 4.2. Regionala skillnader i vitsordet för språklig service

	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkiga majoriteten			
Kommunala tjänstemän*	9,7 (423)	9,4 (131)	9,6 (53)
Bibliotek	9,8 (559)	9,6 (185)	9,7 (59)
Idrottsanläggningar	9,5 (355)	9,4 (103)	9,2 (28)
Kultur- och musiktjänster	9,5 (341)	9,5 (101)	9,1 (27)
Tekniska frågor***	9,7 (392)	9,2 (123)	9,6 (44)
Lokala trafikbolag***	9,4 (279)	7,9 (114)	8,2 (30)
Svenskspråkiga minoriteten			
Kommunala tjänstemän***	7,9 (91)	6,1 (17)	7,6 (455)
Bibliotek***	8,8 (149)	7,5 (50)	8,2 (813)
Idrottsanläggningar***	7,8 (76)	5,9 (16)	7,7 (390)
Kultur- och musiktjänster*	8,4 (82)	7,5 (28)	7,9 (427)
Tekniska frågor***	7,8 (78)	4,8 (8)	7,5 (351)
Lokala trafikbolag***	7,9 (57)	5,3 (35)	6,0 (520)
Finskspråkiga minoriteten			
Kommunala tjänstemän**	8,1 (335)	8,6 (125)	8,9 (40)
Bibliotek***	8,8 (377)	9,5 (168)	9,2 (51)
Idrottsanläggningar*	8,6 (313)	9,1 (105)	8,7 (31)
Kultur- och musiktjänster*	8,4 (231)	8,9 (94)	8,7 (22)
Tekniska frågor**	8,3 (305)	8,6 (116)	9,1 (41)
Lokala trafikbolag**	8,5 (151)	9,1 (126)	8,9 (43)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta *.05, **.01, ***.001 (Anova)

4.4 Sammanfattning

- När det gäller den språkliga servicen på bibliotek, idrottsanläggningar och i lokala trafikbolag har skillnaderna mellan vitsorden för finsk och svensk service ökat. Detta beror på att vitsorden för den finska servicen stigit något medan vitsorden för den svenska servicen sjunkit en aning.
- Mönstret är detsamma som för social- och hälsovårdstjänster: den svensk-språkiga servicen får högst betyg i Österbotten och lägst betyg i Åboland.
- Den finskspråkiga servicen får lägst betyg i Österbotten.

5 Service på eget språk för statliga tjänster

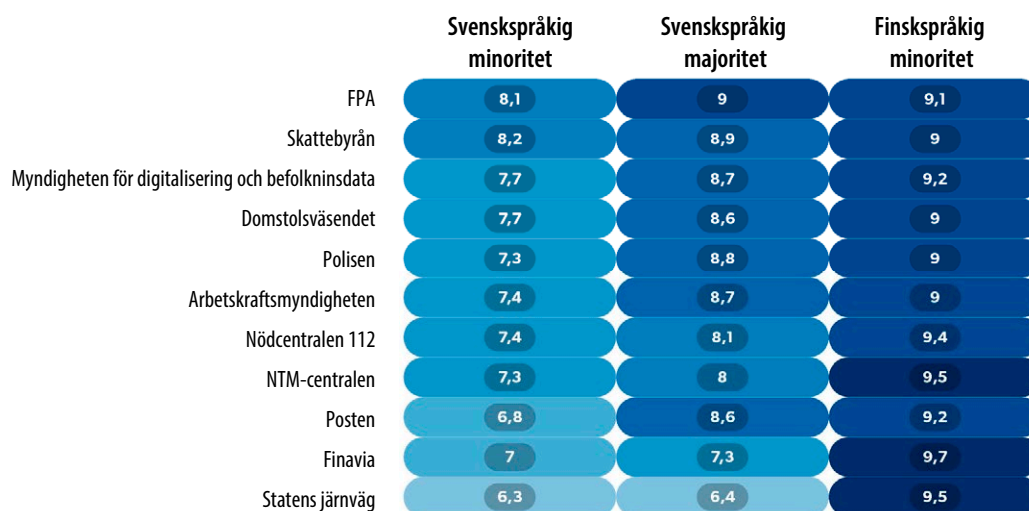
5.1 Vitsord för språklig service i statliga tjänster

När det gäller den språkliga servicen för tjänster som ordnas i statlig regi är den finskspråkiga minoriteten överlagset mest nöjd. I figur 10 framgår att Finavia, statens järnväg (VR) och NTM-centralen får mycket höga vitsord (över 9,5). Minst nöjd är de med skattebyrån, domstolsväsendet, polisen och Arbetskraftsmyndigheten men vitsordet är ändå högt (9) för den språkliga servicen hos dessa instanser.

Den svenskspråkiga majoriteten, som de facto bor i samma kommun som den finskspråkiga minoriteten, är betydligt mindre nöjda med de statliga tjänsterna. Endast FPA når upp till vitsordet 9. Vitsorden är rätt lika för den finskspråkiga minoriteten och den svenskspråkiga majoriteten när det gäller FPA och skattebyrån. Störst är skillnaden när det gäller den språkliga servicen hos statens järnväg där skillnaden är 3,1 till finskans förmån. Skillnaden är även stor när det gäller Finavia (skillnad 2,4), NTM-centralen (skillnad 1,5) och Nödcentralen 112 (skillnad 1,3).

Den svenskspråkiga minoriteten ger ännu lägre vitsord än den svenskspråkiga majoriteten. Svenskspråkiga som lever som lokal minoritet är mest nöjda med skattebyrån och FPA. Minst nöjda är de med statens järnväg och Posten. Skillnaderna i vitsord mellan den finskspråkiga och svenskspråkiga minoriteten är stora: statens järnväg (skillnad 3,2), Finavia (skillnad 2,7), Posten (skillnad 2,4), NTM-centralen (skillnad 2,2), Nödcentralen 112 (skillnad 2), polisen (skillnad 1,7), Arbetskraftsmyndigheten (skillnad 1,6), Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (skillnad 1,5), domstolsväsendet (skillnad 1,3), FPA (skillnad 1) och skattebyrån (skillnad 0,8).

Det är oroande att Nödcentralen och polisen får så låga vitsord av den svenskspråkiga minoriteten. Även om den svenskspråkiga majoriteten är betydligt nöjdare med den språkliga servicen än den svenskspråkiga minoriteten, är det stor skillnad mellan hur den språkliga servicen för Nödcentralen och polisen bedöms av svenskspråkiga och finskspråkiga. Det finns säkerligen olika behov av service på svenska inom olika sektorer - även om service på eget språk är viktigt i alla situationer. I situationer som kan gälla liv och hälsa är det naturligtvis extra viktigt att servicen på båda språken fungerar. Möjligheterna att använda sitt eget språk i olika situationer påverkar både tryggheten och det egna välbefinnandet. Service på både svenska och finska sänder viktiga signaler om betydelsen av service på eget språk. Detta torde också ha betydelse för språkklimatet.

Figur 5.1. Vitsord för den språkliga servicen för statliga tjänster år 2020

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta för samtliga tjänster, ***.001 (Anova).

Det är oroande att många svenskspråkiga upplever sig dåligt behandlade av polismyndigheterna och räddningstjänsten. Nedan några citat:

"Bemötande då jag ringde 112. Personen som svarade talade inte svenska, så jag bytte till finska, men hon var märkbart irriterad, vilket bidrog till att göra en stressig situation värre, inte bättre."

"Gjorde en barnskyddsanmälan till polisen och ingen ringde tillbaka pga. jag talade svenska."

"Har känt mig dåligt behandlad av polismyndigheter pga. språket."

"Polisen har ansett att jag bör tala finska, finskspråkiga kollegor har tvingat mig att avstå från att använda svenska."

"Upplever att många offentliga tjänster som skatteverket, FPA, Helsingfors vanda flygfält fungerar bra men speciellt sjukhusvård/vård på svenska mycket svårt att få. Även domstolsväsendet fungerar enspråkigt på finska, vill man använda svenska krävs ajournering och tolkar."

Många lyfter i de öppna kommentarerna fram bristerna i språkkunskaper som ett stort problem. Många säger att de inte ens försöker få service på svenska eftersom de får sämre

service och felaktig information pga. bristfälliga och dåliga översättningar eller bristande språkkunskaper hos den som betjänar dem. Nedan några citat om detta:

”Skattemyndigheterna och FPA har gett felaktig information på svenska flera gånger både på nätsidor och muntligt. Då man kontaktar den finskspråkiga servicen får man helt annan, t.o.m. motsatt information. För att inte förlora pengar etc. använder man av erfarenhet alltså i fortsättningen finska.”

”Ibland upplever jag saken så, att om jag börjar på svenska, så är finsktalande så tjänstvilliga att prata svenska men speciellt personer som är äldre pratar så ”svårförstådd” svenska, så jag har svårt att förstå. Börjar ofta själv på finska nuförtiden just för den skull...”

”Osalla paikallisilla palveluntarjoajilla informaatio ei ole yhtäkattavaa suomeksi kun ruotsiksi. Eräsäkin tapauksessa perusinformaatio löytyi suomeksi, mutta yhteydenottolomake oli ainoastaan ruotsiksi.”

För att kunna erbjuda service på finska och svenska handlar det om att hitta språkkunnig personal. I media har på senare tid förekommit många artiklar som har lyft fram svårigheten att rekrytera personal som kan svenska inom olika sektorer. I en utredning *”Vart försvinner den svenskspråkiga vårdpersonalen?”* publicerad av Folktinget i november 2020 lyfts problemet med att hitta svenskkunnig vårdpersonal i tvåspråkiga kommuner fram. Speciellt inom huvudstadsregionen har man stora svårigheter att rekrytera svenskspråkig personal trots att flera vårdutbildningar på svenska finns i regionen. Över 70 procent av de kommunala arbetsgivarna uppgav att det var svårt att rekrytera svenskkunniga socialarbetare, näringsterapeuter och psykoterapeuter. Utredningen lyfter fram att det behövs en bättre planering av verksamheten så att den svenskspråkiga personalen möter de svenskspråkiga klienterna. Den lyfter även fram att mer flexibla utbildningsmöjligheter (exempelvis på distans och virtuellt) och satsningar på personalens språkkunskaper behövs. Nedan ett citat från en av respondenterna i Språkbarometern:

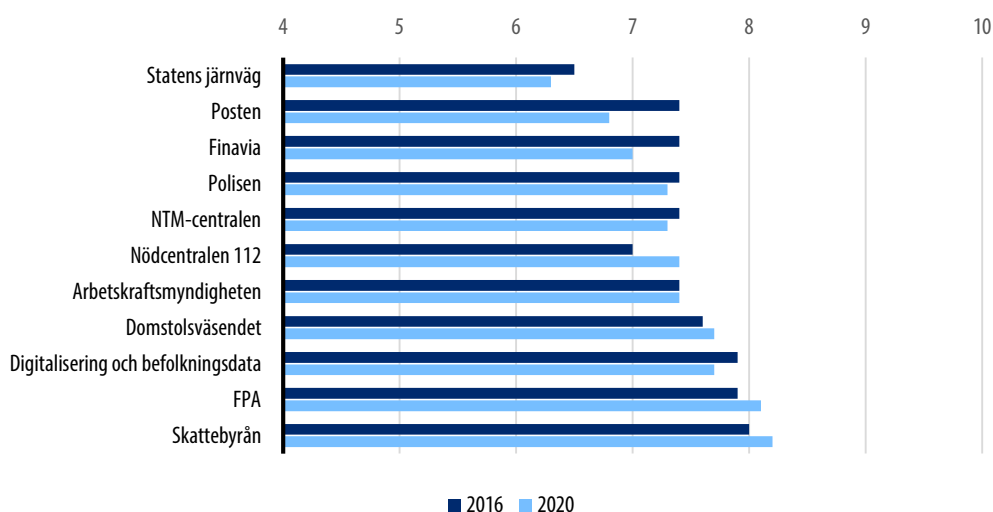
”Eftersom man bor i en svenskspråkig kommun så är den svenskspråkiga kommunala servicen oklanderlig i o m att 95 % av tjänstemannakåren har svenska som modersmål. Men med statliga myndigheter är situationen annorlunda. I personalrekryteringen har därför språktillhörighet och attityder stor betydelse för framtida service på kundens språk.”

Många respondenter nämner svårigheten att få service på svenska hos telefonbolag. Dessa bolag är inte offentliga och har därför inga skyldigheter att erbjuda service på både svenska och finska. Hur blir det om statliga samhällstjänster privatiseras i allt högre grad? Det blir då viktigt att i varje enskilt fall säkerställa att servicen finns tillgänglig också på svenska.

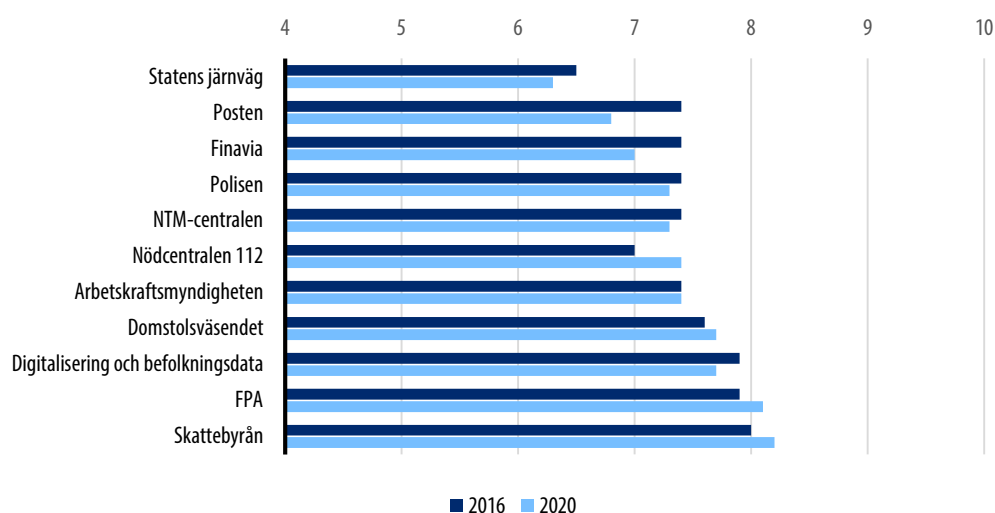
5.2 Förändringar sedan år 2016

Hur har den språkliga servicen förändrats sedan år 2016? När vi ser hur den finskspråkiga minoriteten utvärderat den språkliga servicen för de statliga tjänsterna år 2016 och år 2020 kan vi konstatera att höga vitsord har blivit högre. Förutom för polisen där vitsordet har sjunkit från 9,1 till 9 har vitsorden stigit. Den största ökningen har skett hos NTM-centralen där vitsordet stigit från 9 till 9,5.

Figur 5.2. Vitsord för språklig service på finska år 2016 och 2020 (enligt den finskspråkiga minoriteten)



För den svenskspråkiga minoritetens vidkommande ser vi både förbättringar och försämringar. För sex olika tjänster har språkvitsordet sjunkit. Den största försämringen har skett för Posten där vitsordet sjunkit från 7,4 till 6,8. Detta återspeglar säkert Postens beslut att övergå till namnet Posti både på finska och svenska. Även benämningen OmaPosti saknar en svensk motsvarighet. Även Finavia har fått ett sänkt vitsord, från 7,4 till 7. För fyra tjänster har vitsordet stigit. Den mest märkbara och positiva förändringen är att Nödcentralens språkvitsord har stigit, från 7 till 7,4.

Figur 5.3. Vitsord för språklig service på svenska år 2016 och 2020 (enligt den svenskspråkiga minoriteten)

Skillnaden i språkuitsord mellan svensk- och finskspråkig service har ökat för flera statliga tjänster. De gula fälten i tabell 5.1 visar huruvida skillnaden var större år 2016 eller år 2020. Vi ser att skillnaden i vitsord för service på svenska och finska har minskat för Nödcentralen (från 2,2 till 2,0), skattebyrån (från 1 till 0,8) och för FPA (från 1,2 till 1,0). Skillnaden har ökat när det gäller posten (från 1,6 till 2,4), statens järnvägar (från 2,6 till 3,2), Finavia (från 1,9 till 2,7), Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata (från 1,1 till 1,5) och NTM-centralen (från 1,6 till 2,2).

Tabell 5.1. Förändringar i språklig service 2016-2020 enligt den svenskspråkiga och finskspråkiga minoriteten

	2016			2020		
	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad	Finsk-språkiga	Svensk-språkiga	Skillnad
Nödcentralen 112	9,2	7,0	2,2	9,4	7,4	2,0
Polisen	9,1	7,4	1,7	9,0	7,3	1,7
Posten	9,0	7,4	1,6	9,2	6,8	2,4
Skattebyrån	9,0	8,0	1,0	9,0	8,2	0,8
FPA	9,1	7,9	1,2	9,1	8,1	1,0
Statens järnväg	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
Domstols- väsendet	8,9	7,6	1,3	9,0	7,7	1,3
Arbetskrafts- myndigheten	9,0	7,4	1,6	9,0	7,4	1,6
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	9,0	7,9	1,1	9,2	7,7	1,5
NTM-centralen	9,0	7,4	1,6	9,5	7,3	2,2

5.3 Regionala skillnader

Som framgår av tabell 5.2 finns det många regionala skillnader. *Den svenskspråkiga servicen får generellt sett högst betyg i Österbotten medan den finskspråkiga servicen får högst betyg i Nyland.*

I kommuner med svenska som majoritetsspråk är språkbetyget högre i Österbotten. Skillnaderna mellan regionerna är signifikanta endast för Nödcentralen, Finavia, myndigheten för digitalisering och befolkningsdata samt NTM-centralen.

I kommuner med svenska som minoritetsspråk finns flera signifikanta skillnader mellan regionerna. Språkbetyget för Nödcentralen, polisen, posten, Finavia, arbetskraftsmyndigheten och NTM-centralen är högre i Österbotten jämfört med i Åboland och Nyland.

De signifikanta skillnaderna i service på finska gäller posten, statens järnväg och Finavia. För dessa tjänster är språkbetyget högre i Nyland än i Österbotten och Åboland.

Tabell 5.2. Regionala skillnader i vitsordet för språklig service

	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkiga majoriteten			
Nödcentralen 112***	8,7 (298)	7,7 (131)	6,7 (39)
Polisen	8,7 (354)	8,6 (138)	8,1 (45)
Posten	8,5 (621)	8,5 (240)	8,6 (77)
Skattebyrån	8,9 (568)	8,8 (195)	8,5 (64)
FPA	9,0 (474)	8,9 (167)	8,8 (54)
Statens järnväg	6,5 (304)	6,3 (97)	5,7 (18)
Finavia***	7,6 (391)	6,8 (105)	6,4 (41)
Domstolsväsendet	8,6 (63)	8,4 (26)	7,3 (10)
Arbetskraftsmyndigheten	8,6 (149)	8,6 (54)	8,1 (14)
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata***	8,8 (185)	8,5 (64)	7,3 (18)
NTM-centralen***	8,2 (149)	7,6 (44)	5,9 (13)
Svenskspråkiga minoriteten			
Nödcentralen 112***	8,3 (70)	7,2 (19)	6,9 (349)
Polisen*	7,7 (105)	6,6 (27)	7,1 (451)
Posten***	7,6 (188)	6,2 (53)	6,6 (933)
Skattebyrån	8,3 (174)	7,9 (71)	8,2 (1059)
FPA	8,0 (143)	8,0 (68)	8,0 (762)
Statens järnväg	6,3 (101)	6,0 (33)	6,3 (380)
Finavia***	7,8 (104)	6,1 (34)	7,0 (591)
Domstolsväsendet	8,0 (20)	7,4 (14)	7,4 (131)

	Österbotten	Åboland	Nyland
Arbetskraftsmyndigheten*	8,0 (41)	7,4 (20)	7,0 (208)
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	8,0 (56)	8,0 (26)	7,6 (316)
NTM-centralen*	8,1 (30)	8,0 (3)	7,2 (121)
Finskspråkiga minoriteten			
Nödcentralen 112	9,5 (282)	9,6 (118)	9,4 (28)
Polisen	9,2 (324)	9,2 (119)	9,7 (27)
Posten**	8,9 (621)	9,2 (221)	9,4 (71)
Skattebyrån	9,0 (471)	9,1 (152)	9,4 (50)
FPA	9,1 (413)	9,1 (142)	9,2 (37)
Statens järnväg*	9,4 (283)	9,7 (119)	9,8 (28)
Finavia*	9,5 (250)	9,7 (116)	9,8 (41)
Domstolsväsendet	9,3 (69)	9,0 (31)	8,8 (5)
Arbetskraftsmyndigheten	9,1 (159)	9,3 (67)	9,8 (14)
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata	9,3 (199)	9,4 (84)	9,3 (19)
NTM-centralen	9,4 (101)	9,6 (46)	9,3 (15)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta enligt *.05, **.01, ***.001 (Anova)

5.4 Sammanfattning:

- Finskspråkiga är betydligt nöjdare än svenskspråkiga med den språkliga servicen i statliga tjänster (Det var samma mönster år 2016).
- För många tjänster har skillnaderna mellan vitsorden för svensk och finsk service ökat. Det finns även tjänster där skillnaderna har minskat. Skillnaderna är dock fortsättningsvis stora.
- I likhet med kommunala tjänster fungerar även statliga tjänster på svenska bättre i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk.
- Det är oroväckande att det finns brister i den svenskspråkiga servicen för nödcentralen och polisen. Speciellt den bristande svenskspråkiga servicen och den negativa inställningen till att ge svenskspråkig service hos polisen lyfts fram som ett problem av många som svarat på enkäten.

- Service på svenska och finska handlar både om egen inställning och faktiska språkkunskaper. Det har uppkommit problem när den som skall ge service på svenska haft så dåliga svenska kunskaper att det varit svårt att förstå.
- Den svenskspråkiga servicen får generellt sett högst betyg i Österbotten medan den finskspråkiga servicen får högst betyg i Nyland.

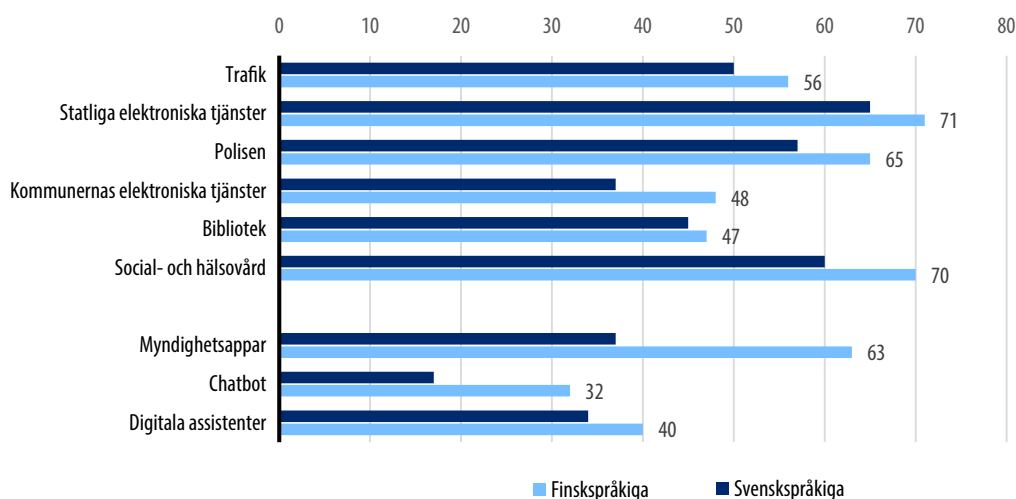
6 Service på eget språk för digitala tjänster

6.1 Användningen av digitala tjänster

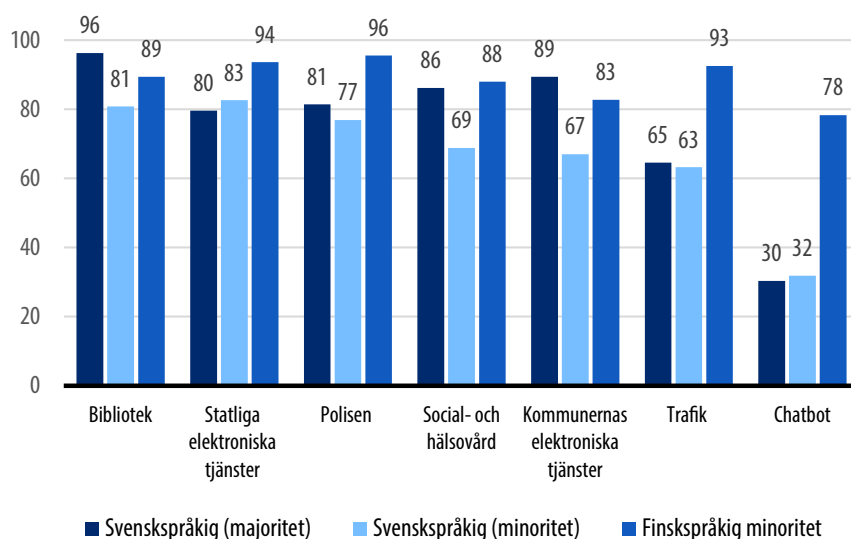
Inledningsvis ser vi på hur stor andel av svensk- och finskspråkiga som har använt sig av de olika digitala tjänsterna. Som framgår av figur 6.1 har en större andel av de finskspråkiga uppgett att de använt sig av tjänsterna.

Användningen av digitala assistenter, dvs. en automatisk röst som betjänar dig i anslutning till olika webbsidor och applikationer, har använts av 40 procent av de finskspråkiga och 34 procent av de svenskspråkiga. Chatbot, dvs. en chatruta där man kan ställa frågor t.ex. på FPA:s, Migrationsverkets och försäkringsbolagens webbsidor, har använts av endast 32 procent av de finskspråkiga och 17 procent av de svenskspråkiga. Olika myndighetsappar såsom suomi.fi har använts av 63 procent av de finskspråkiga och 37 procent av de svenskspråkiga. För denna tjänst är skillnaden i användningsgrad mellan finsk- och svenskspråkiga som störst.

Digitala tjänster inom social- och hälsovård inbegriper bl.a. tidsbokning och förnyelse av recept via Mina Kanta-sidor. Dessa tjänster har använts av 70 procent av de finskspråkiga och 60 procent av de svenskspråkiga. Bibliotekets digitala tjänster som t.ex. förnyelse av boklån har använts av 47 procent av de finskspråkiga och 45 procent av de svenskspråkiga. För dessa tjänster är differensen i användningsgrad mellan språkgrupperna minst. Kommunernas elektroniska tjänster inbegriper bl.a. tillstånd och ansökningar. 48 procent av de finskspråkiga och 37 procent av de svenskspråkiga har använt kommunens elektroniska tjänster. Polisens digitala tjänster inkluderar bl.a. passansökan och vapentillstånd. 65 procent av de finskspråkiga och 57 procent av de svenskspråkiga säger sig ha använt dessa tjänster. Statliga elektroniska tjänster inkluderar t.ex. MinSkatt, FPA:s tjänster och adressändringar och dessa tjänster har använts av flest personer. 71 procent av de finskspråkiga och 65 procent av de svenskspråkiga uppger att de har använt sig av dylika tjänster. De digitala trafik tjänsterna rör t.ex. köp av tåg- och bussbiljetter. 56 procent av de finskspråkiga och 50 procent av de svenskspråkiga uppger att de har använt sig av tjänsten.

Figur 6.1. Procentuell andel som har använt digitala tjänster

Man kunde förvänta sig att skillnaderna i service på svenska för digitala tjänster borde vara mindre mellan kommunerna än för andra typer av tjänster. Statliga digitala tjänster är ju de facto desamma för användarna oberoende av om de lever i en kommun där svenska är majoritets- eller minoritetsspråk. Trots detta finns det skillnader mellan den svenskspråkiga servicen beroende på om svenskan är det lokala majoritets- eller minoritetsspråket. *Den svenskspråkiga majoriteten och den finskspråkiga minoriteten är överlag nöjdare än den svenskspråkiga minoriteten med digitala tjänster.* Vitsorden varierar mest för trafik och chatbotar och här är de finskspråkiga betydligt nöjdare än de svenskspråkiga. När det gäller bibliotekens och kommunernas elektroniska tjänster är svenskspråkiga majoriteten nöjdare än den finskspråkiga minoriteten. Svenskspråkiga i minoritet är mest nöjda med statliga elektroniska tjänster.

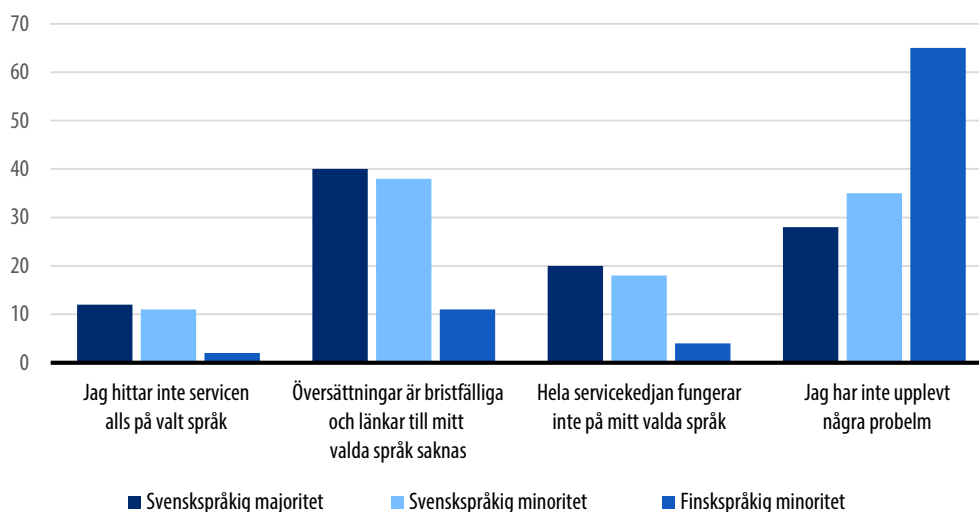
Figur 6.2. Andelen som är nöjd med den språkliga servicen för olika digitala tjänster

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna för samtliga tjänster är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

6.2 Problem med digitala tjänster

De personer som hade använt de digitala tjänsterna ombads även identifiera eventuella problem med de digitala tjänsterna. I tabell 6.3 finns förekomsten av tre olika problem analyserade. Det finns stora skillnader mellan språkgrupperna. *De finskspråkiga har mött betydligt färre problem än svenskspråkiga.* De problem som är oftast förekommande är att tjänsten finns på svenska men översättningarna är bristfälliga och länkar till information på svenska saknas. T.ex. kan ingångssidan finnas på svenska men när man klickar sig vidare på sidan kommer man till finskspråkiga sidor. 38–40 procent av de svenskspråkiga har upplevt detta problem. Även 11 procent av de finskspråkiga har upplevt detta med bristfälliga översättningar och länkar som inte fungerar på det valda språket. En femtedel av de svenskspråkiga uppger att de mött problem genom att hela servicekedjan inte fungerar på det valda språket, t.ex. när man identifierar sig (loggar in) byter servicespråket. Drygt en av tio svenskspråkiga säger att de inte hittar servicen alls på valt språk.

Figur 6.3. Problem med digitala tjänster



Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna för samtliga alternativ är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

Det är viktigt att digitala tjänster fungerar på både svenska och finska. Idag när allt fler ärenden skall uträttas via olika webbsidor och webbapplikationer är det viktigt att servicen finns på båda språken. Att endast ha en del av informationen på minoritetsspråket (finska eller svenska) räcker inte. En tvåspråkig myndighet bör erbjuda de digitala tjänsterna i sin helhet på båda språken. Nedan följer några citat från de öppna kommentarerna:

"Att de språkliga rättigheterna tillgodoses skall ha högsta prioritet vid utvecklandet av digitaliseringen. På andra plats kommer enligt min mening det tekniska utförandet och användarvänligheten: Bort med onödigt krångel, in med tydliga och enkelt zoomningsbara och tydliga fonter samt lättbegripliga och klara anvisningar!"

"En högst irriterande detalj: olika tjänster, främst digitala, har ett från finskan härlett namn, t.ex. Kanta. Helt obegripligt och associerar inte till tjänsten. Varför suomi.fi? Lika illa är myndigheters namn och förkortningar."

"När det gäller digitala tjänster använder jag alltid finska, för sökorden har man lärt sig på finska, och att försöka hitta motsvarande på svenska försvårar bara den annars också svåra digitaliseringen"

"Svenskans roll har blivit sämre aneftersom servicen digitaliserats, vilket är överraskande. Digitaliseringen gör det lättare, inte svårare, att erbjuda service på svenska då allt finns digitalt. Tolkar försämringen därför som att myndigheterna i viss mån aktivt"

motarbetar svenskar och ser en konkret möjlighet att försämra det svenska språkets ställning då servicen digitaliseras.”

Centraliseringen av digitala tjänster och central upphandling av digitala tjänster och program kan försvåra service på svenska. Så här skriver en respondent:

”Det som kommer att skapa problem för svenskspråkiga är digitalisering och framförallt centralisering av digitjänster och program som upphandlas och utvecklas utan att tvåspråkigheten tas i beaktande. Och då inte enbart för servicen utåt till kunder utan också så att program och support skall kunna fungera på svenska på arbetsplatsen. Befarar att det inte kommer att beaktas i statens strävan att förenhetliga datasystem nationellt. Det syns redan i de programupphandlingar som är på gång inom social- och hälsovården, såväl nationellt som regionalt. Det ställer språkgrupperna (svenska/finska) i en ojämlik situation i tvåspråkiga kommuner och sjukvårdsdistrikt.”

Det bör finnas en medvetenhet om att de språkliga rättigheterna också gäller för digitala tjänster och kommunerna bör aktivt arbeta med att utveckla de digitala tjänsterna på båda språken. All information på det ena språket och lite på det andra räcker inte. All information bör finnas på båda språken.

6.3 Regionala skillnader

Finns det skillnader mellan regionerna när det gäller hur bra de digitala tjänsterna fungerar? I tabell 6.4 finns den procentuella andelen som har uppgett att de olika digitala tjänsterna fungerar bra eller utmärkt. Svaren är uppdelade per region och svenskspråkiga i majoritet, minoritet och finskspråkiga analyseras var för sig.

För den svenskspråkiga majoriteten är endast skillnaderna mellan regionerna för digitala trafiktjänster och kommunernas elektroniska tjänster signifikanta. För digitala tjänster inom trafik är andelen nöjda högst i Nyland. För kommunernas elektroniska tjänster är språkbetyget högst i Österbotten.

De största regionala skillnaderna finns för den svenskspråkiga minoriteten. För tjänster inom trafik, för myndighetsappar och för chatbot tjänster är man mest nöjd i Åboland. För statliga elektroniska tjänster, polisen, kommunernas elektroniska tjänster, bibliotek, social- och hälsovård och digitala assistenter är andelen nöjda högst i Österbotten. Den finskspråkiga minoriteten är mest nöjd med de digitala tjänsterna i Nyland.

Tabell 6.1. Andelen som anser de digitala tjänsterna vara bra/utmärkta, regionvis

Procentuell andel bra/utmärkt	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkiga majoriteten			
Trafik*	62 (648)	63 (175)	71 (61)
Statliga elektroniska tjänster	79 (855)	79 (286)	83 (96)
Polisen	82 (739)	81 (233)	81 (83)
Kommunernas elektroniska tjänster*	91 (545)	83 (161)	89 (63)
Bibliotek	96 (571)	94 (178)	97 (61)
Social- och hälsovård	87 (811)	86 (247)	84 (91)
Myndighetsappar	50 (474)	58 (163)	55 (60)
Chatbot	31 (226)	36 (76)	24 (21)
Digitala assistenter	30 (432)	28 (156)	34 (59)
Svenskspråkiga minoriteten			
Trafik*	62 (208)	71 (106)	56 (1180)
Statliga elektroniska tjänster	85 (246)	84 (121)	80 (1514)
Polisen**	85 (51)	77 (96)	72 (1357)
Kommunernas elektroniska tjänster	71 (132)	60 (53)	61 (825)
Bibliotek***	92 (166)	79 (86)	79 (1068)
Social- och hälsovård*	77 (225)	67 (90)	67 (1390)
Myndighetsappar**	62 (143)	67 (46)	53 (887)
Chatbot*	41 (66)	21 (19)	29 (383)
Digitala assistenter	33 (95)	38 (47)	28 (842)
Finskspråkiga minoriteten			
Trafik	92 (625)	92 (232)	97 (92)
Statliga elektroniska tjänster*	94 (807)	94 (293)	98 (111)
Polisen	95 (736)	96 (265)	98 (102)
Kommunernas elektroniska tjänster***	78 (535)	85 (197)	91 (81)
Bibliotek***	87 (515)	93 (213)	91 (80)
Social- och hälsovård**	86 (823)	92 (270)	95 (110)
Myndighetsappar	89 (707)	91 (267)	97 (95)

Procentuell andel bra/utmärkt	Österbotten	Åboland	Nyland
Chatbot	78 (354)	79 (133)	83 (52)
Digitala assistenter	70 (444)	77 (175)	80 (65)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta enligt *.05, **.01, ***.001 (Pearson). Inom parentes finns totala antalet som svarade på frågan.

Det finns inga stora regionala skillnader när det gäller vilka problem man mött i användningen av digitala tjänster. För den svenskspråkiga minoriteten verkar problemet med bristfälliga översättningar och att länkar till information på svenska saknas vara oftare förekommande i Åboland (45 %) än i Österbotten (32 %) och Nyland (34 %). Samma problem för finskspråkiga verkar förekomma oftare i Österbotten (14 %) än i Åboland (9 %) och Nyland (5 %).

Tabell 6.2. Problem med digitala tjänster regionvis

	Österbotten	Åboland	Nyland
Svenskspråkiga majoriteten			
Jag hittar inte servicen alls på valt språk	11 (145)	10 (41)	12 (17)
Bristfälliga översättningar och länkar till information på mitt valda språk saknas	38 (481)	37 (158)	37 (55)
Hela servicekedjan fungerar inte	18 (235)	13 (57)	18 (26)
Jag har inte upplevt några problem**	25 (318)	33 (143)	29 (43)
Svenskspråkiga minoriteten			
Jag hittar inte servicen alls på valt språk	10 (37)	7 (11)	11 (255)
Bristfälliga översättningar och länkar till information på mitt valda språk saknas*	32 (116)	45 (69)	34 (805)
Hela servicekedjan fungerar inte	18 (63)	19 (30)	17 (409)
Jag har inte upplevt några problem	33 (118)	34 (52)	32 (775)
Finskspråkiga minoriteten			
Jag hittar inte servicen alls på valt språk	3 (36)	2 (8)	2 (2)
Bristfälliga översättningar och länkar till information på mitt valda språk saknas***	14 (163)	9 (35)	5 (6)
Hela servicekedjan fungerar inte	3 (39)	4 (18)	2 (2)
Jag har inte upplevt några problem***	58 (681)	64 (258)	80 (105)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta enligt *.05, **.01, ***.001 (Pearson). Inom parentes finns totala antalet som svarade på frågan.

6.4 Sammanfattning

- Den svenskspråkiga majoriteten och den finskspråkiga minoriteten är överlag nöjdare än den svenskspråkiga minoriteten med digitala tjänster.
- De finskspråkiga har stött på betydligt färre problem i användningen av digitala tjänster än vad svenskspråkiga har gjort. Det problem som oftast förekommer är att tjänsten finns på svenska men att översättningarna är bristfälliga och länkar till information på svenska saknas.
- I svenskspråkig service för den svenskspråkiga minoriteten finns de största regionala skillnaderna. Mest nöjda är de i Åboland.
- Den finskspråkiga minoriteten är mest nöjd med de digitala tjänsterna i Åboland och Nyland.

7 Språkanvändning

I detta kapitel kommer först användningen av svenska och finska i olika situationer att belysas. Därefter analyseras huruvida man begär och får service på eget språk och hur man agerar om man inte får service på eget språk. Därefter analyseras engelskans roll som servicespråk i Finland. Slutligen görs analyser på regional nivå för att kontrollera om det finns regionala skillnader.

7.1 Användning av svenska och finska

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

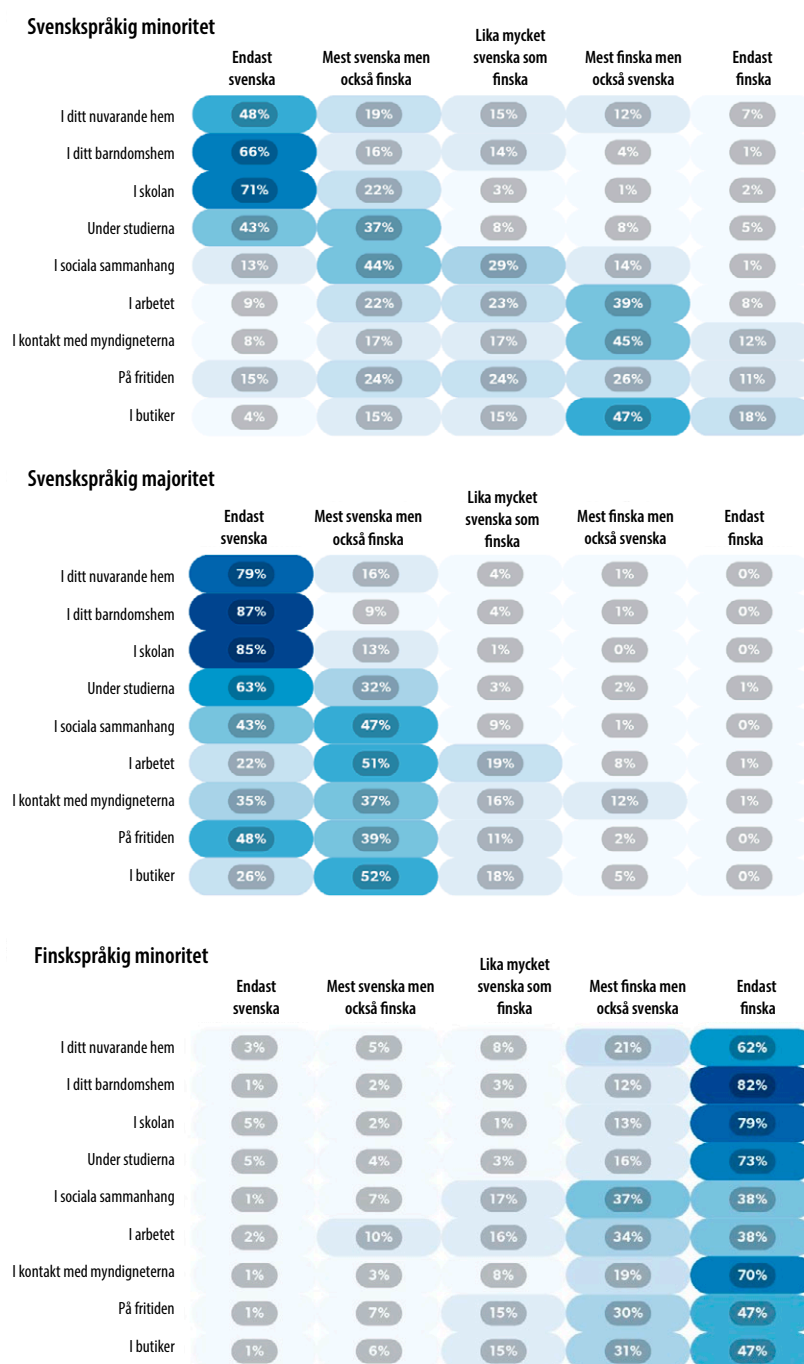
I figur 7.1 finns språkanvändningen i olika situationer beskrivet. Ju mörkare blå färg i figuren, desto större andel har valt det svarsalternativet. Frågan som ställdes var *"I vilken utsträckning använder du/har du använt svenska och finska i följande sammanhang?"*. I enlighet med förväntningarna använder den svenskspråkiga majoriteten mest svenska i sin vardag. En stor majoritet använder endast svenska i sitt hem och i skolan. Bor man i ett enspråkigt svenskt hem på en svenskspråkig ort är självfallet sannolikheten att man också går i svenskspråkig skola stor. Situationer där lite finska kommer in i bilden är i sociala sammanhang, i arbetet och i butiker. Även i kontakt med myndigheter och på fritiden används finska ibland även om svenska är det språk som används mest.

Den svenskspråkiga minoriteten använder mer finska i sin vardag. I barndomshemmet och i skolan använder de flesta endast svenska men i sitt nuvarande hem säger drygt hälften att de även använder finska. 19 procent använder mest eller endast finska i sitt nuvarande hem. Det är framförallt i kontakt med myndigheter, i butiker och i arbetet som en stor del säger sig använda finska. Den svenskspråkiga minoriteten byter språk i flera situationer.

Den finskspråkiga minoriteten pratar oftast svenska i sociala sammanhang och i arbetet. Även på fritiden och i butiker använder de svenska ibland. 82 procent säger att de endast använder finska i sitt barndomshem men 62 procent i sitt nuvarande hem. Det innebär att finskspråkiga pratar mer svenska i sitt nuvarande hem än i sitt barndomshem. I likhet med svenskspråkiga i minoritet är det nuvarande hemmet mer tvåspråkigt än

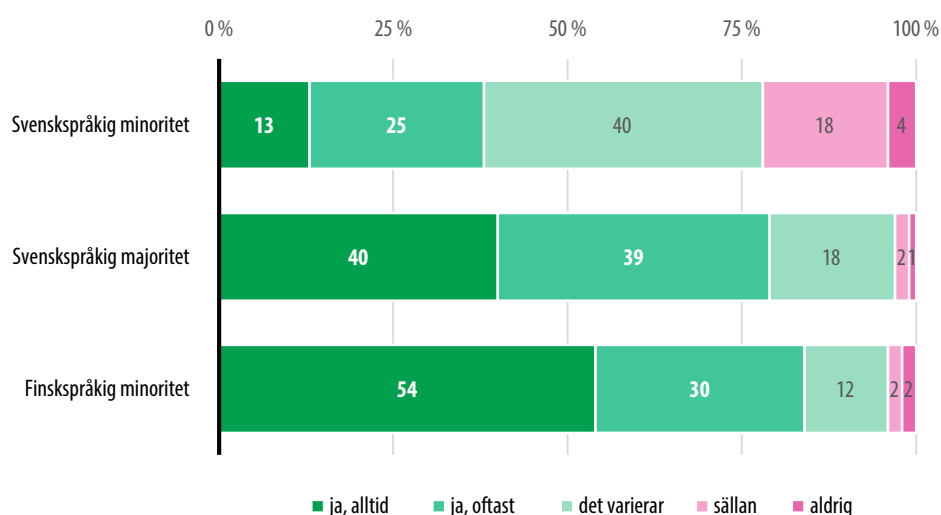
barndomshemmet. Detta stöder resultatet från andra undersökningar som tyder på att äktenskap och familjebildning över språkgränserna ökar.

Figur 7.1. Språkanvändning i olika situationer



Hur ofta begär språkgrupperna service på sitt eget språk? Som framgår av figur 7.2 finns det stora skillnader mellan grupperna. Frågan som ställdes var följande: "Försöker du i allmänhet få service på ditt eget språk?". Den svenskspråkiga minoriteten ber mer sällan om svensk service. Endast 38 procent säger att alltid eller oftast begär service på eget språk. Mer än var femte säger att de aldrig eller sällan försöker få service på svenska. Skillnaden är stor till svenskspråkiga som lever som lokal majoritet. Av dem säger 79 procent att de alltid eller oftast försöker få service på eget språk och endast 3 procent säger att de aldrig eller sällan försöker få service. En ännu större andel av de finskspråkiga uppger att de begär service på eget språk. 84 procent säger sig alltid eller oftast försöka få service på finska medan endast 4 procent säger att de aldrig eller sällan försöker få finsk service.

Figur 7.2. Begäran om service på eget språk



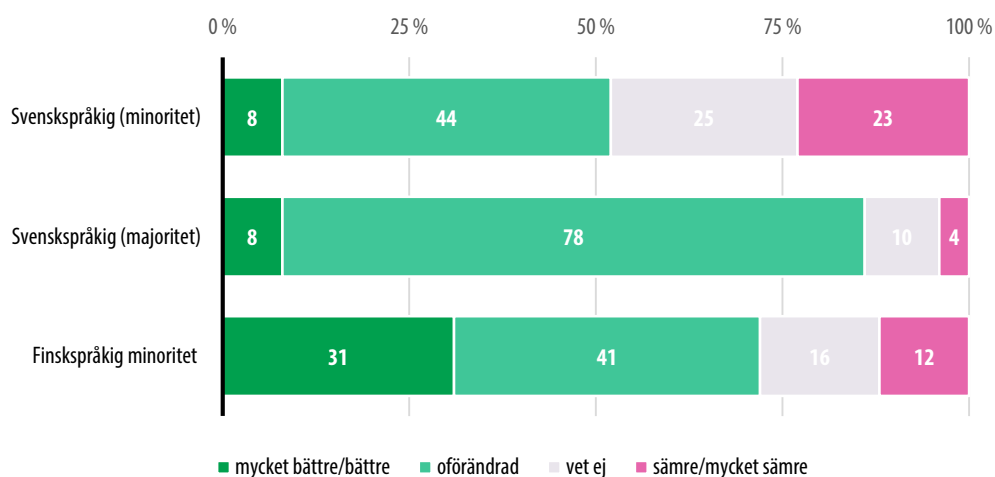
Kommentar: Frågans formulering: "Försöker du i allmänhet få service på ditt eget språk?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson).

En jämförelse med resultatet i 2016 års Språkbarometer tyder på att andelen svenskspråkiga som försöker få service på eget språk har gått ner. År 2016 uppgav 43 procent av de svenskspråkiga (i minoritet) att de alltid eller oftast försökte få service på eget språk. För de finskspråkigas del har andelen gått upp, från 80 procent år 2016 till 84 procent i årets undersökning.

Vi frågade även hur de själva upplever att möjligheterna att få service på eget språk i hemkommunen har förändrats. Frågan löd: "Hur har möjligheterna att få service på ditt eget språk i din hemkommun förändrats under de senaste två åren?". Som framgår av figur 7.3 upplever den finskspråkiga minoriteten tydligast förbättring. 31 procent anser att

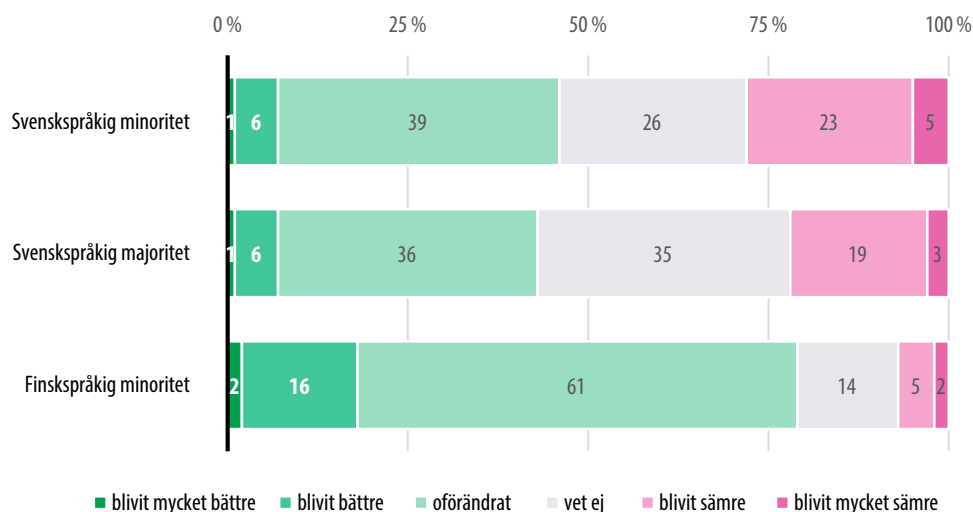
möjligheterna att få service på eget språk har förbättrats. Endast 8 procent av de svenskspråkiga anser att möjligheterna har förbättrats. Nästan var fjärde svenskspråkig som lever som lokal minoritet anser att möjligheterna har försämrats. Den största andelen i alla språkgrupperna anser att möjligheterna är oförändrade. Det är relativt svårt att tolka vad oförändrat innebär. Om situationen varit god och är oförändrad kan det tolkas positivt men om situationen varit svår och fortsatt är svår blir tolkningen av oförändrad en annan. Sannolikt innebär oförändrad att situationen är både bra och dålig och att det varierar mellan olika kontexter.

Figur 7.3. Hur har möjligheterna att få service på eget språk i hemkommunen förändrats?



Kommentar: Frågans formulering: "Hur har möjligheterna att få service på ditt eget språk i din hemkommun förändrats under de senaste två åren?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

Vi frågade även hur de ser på möjligheterna att få service på eget språk i statliga tjänster. Som framgår av figur 7.4 är andelen finskspråkiga som anser att möjligheterna har förbättrats högre än andelen svenskspråkiga. 18 procent av de finskspråkiga anser att möjligheterna har förbättrats men endast 7 procent av de svenskspråkiga anser detta. En förhållandevis stor andel av de svenskspråkiga anser att möjligheterna att få service på eget språk i statliga tjänster har försämrats. 22 procent av den svenskspråkiga minoriteten och 28 procent av svenskspråkiga i majoritet anser att möjligheterna har försämrats. Endast 7 procent av de finskspråkiga anser detta.

Figur 7.4. Förändringen av möjligheterna att få service på eget språk i statliga tjänster

Kommentar: Frågans formulering: "Hur har möjligheterna att få service på ditt eget språk i statliga tjänster förändrats under de senaste två åren?". Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

Det är viktigt att få service på eget språk vid en myndighet eftersom det sänder tydliga signaler om språkliga rättigheter. Detta formuleras bra med hjälp av följande kommentar:

"Då någon vid en myndighet inte kan svenska, byter jag till finska, för det är inte i den situationen problemet bör lösas, utan högre upp i hierarkin: situationen borde aldrig uppkomma. Det bisarra är att man ofta kontaktar myndigheten med anledning av en lagstadgad rättighet eller skyldighet, men innan man kommer åt att diskutera själva ärendet måste man acceptera att myndigheten tydligen anser att det finns lagstadgade rättigheter och skyldigheter som man inte behöver uppfylla."

Användningen av svenska och finska i olika servicesituationer kan i vissa fall vara problematiskt som följande citat visar:

"Jag talade svenska med mitt barnbarn i kassakön, kassa fröken sa: Olette rasisti toi kieli ei kuulu meidän kulttuuriin."

"Uppmanas flytta till Sverige."

"I många servicesituationer. Unga finländare kan inte svenska och anser ofta att det är helt onödigt att kunna det."

”Oftast väljer jag att prata finska för att obekväma situationer inte skall uppstå.”

”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. terveystalveissa, koska lääkärin suomenkieli ei ole ollut kovin hyvä.”

Det finns också en del som tycker att det går lika bra att utföra sina ärenden på det andra språket. Nedan tre citat angående detta:

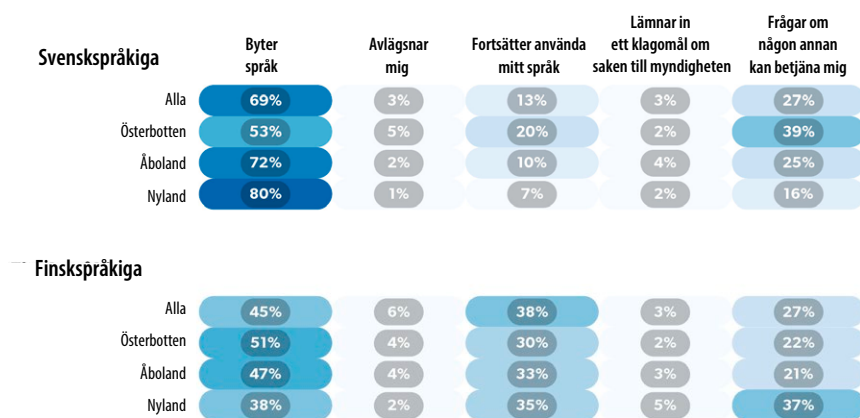
”Ni antar att svenskspråkiga vill tala svenska med myndigheterna. Det vill jag absolut inte, då myndighetssvenska är mycket värre än myndighetsfinska. Jag använder omavero istället för minskatt osv.”

”Tycker att myndigheterna i regel alltid försöker ge service på svenska, en del gör det gärna men en del blir lättade om jag försäkrar dem att finska går lika bra.”

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

Vad gör medborgarna om en myndighet inte betjänar dem på ett språk de enligt lagen har rätt till? Som framgår av figur 7.5 fortsätter en större andel av de finskspråkiga (38 %) än av de svenskspråkiga (13 %) att tala sitt eget språk när de inte får service på eget språk. I den bästa av situationer förstår personerna varandra även om de fortsätter tala sitt eget språk. För många kan det kännas svårt att prata det andra språket men förståelsen kan vara god. De flesta finskspråkiga (45 %) säger att de byter språk. Det gör även 69 procent av de svenskspråkiga. 27 procent i båda språkgrupperna frågar om någon annan kan betjäna dem.

Det finns ganska stora skillnader mellan regionerna. I Nyland är den språkliga flexibiliteten hos de svenskspråkiga störst. Här byter 80 procent språk. I Österbotten byter drygt varannan person språk (53 %). I Österbotten fortsätter en av fem svenskspråkiga att använda sitt språk och mer än var tredje frågar om någon annan kan betjäna dem. Bland de finskspråkiga är den språkliga flexibiliteten störst i Österbotten. Här byter drygt hälften av personerna språk om de inte får service på sitt eget språk. I Nyland frågar 37 procent om någon annan kan betjäna dem.

Figur 7.5. Vad gör du om du inte får service på eget språk

Kommentar: För de svenskspråkiga är skillnaderna mellan regionerna för samtliga alternativ statistiskt signifikanta (Pearson chitvå-test). För de finskspråkiga finns signifikanta skillnader endast för byter språk och frågar om någon annan kan betjäna mig.

Det finns många orsaker till att man byter språk, bland annat följande:

”Man väljer att tala finska istället för att ens ärende blir fel skött eller kanske helt oskött. Har också stött på det att dom lägger på luren om man försöker tvinga dem till att tala svenska. Vill inte heller försämra vårt rykte, dvs. bli illa omtyckta och anklagade för pakkoruotsi.”

”...om jag diskuterar med en i personalen på posten eller VR har jag full förståelse om personen inte kan svenska och byter därmed till finska utan problem. Är det dock polisen jag diskuterar med (har hänt två ggr när jag blivit vittne i en trafikolycka) och hen inte kan svenska på en tvåspråkig ort då byter jag inte lika godvilligt, samma gäller magistraten eller FPA (där har jag dock aldrig behövt byta).”

”Jag vill inte envist hålla fast vid att bli betjäna på svenska, övergår då hellre till finska (litet kanske beroende på situationen). Ett envist krav på att bli betjäna på svenska, gynnar inte vår språkgrupps anseende.”

”Svenskan är mycket viktig för mig, men...Tyvärr så byter jag till finska om jag är i behov att få ett viktigt svar. Vågar inte riskera med att kräva svenska för då kan man i värsta fall inte få något svar. När jag är med min åldriga mamma kräver jag alltid att de svarar henne på svenska.”

”Önskar att det fanns ett mycket enkelt sätt att rapportera att den svenska servicen inte fungerade. Något man kunde göra genast man upplevt det. På PC:n eller i mobilen. Bevakandet av språkliga rättigheter ska inte kräva mycket tid och pengar.”

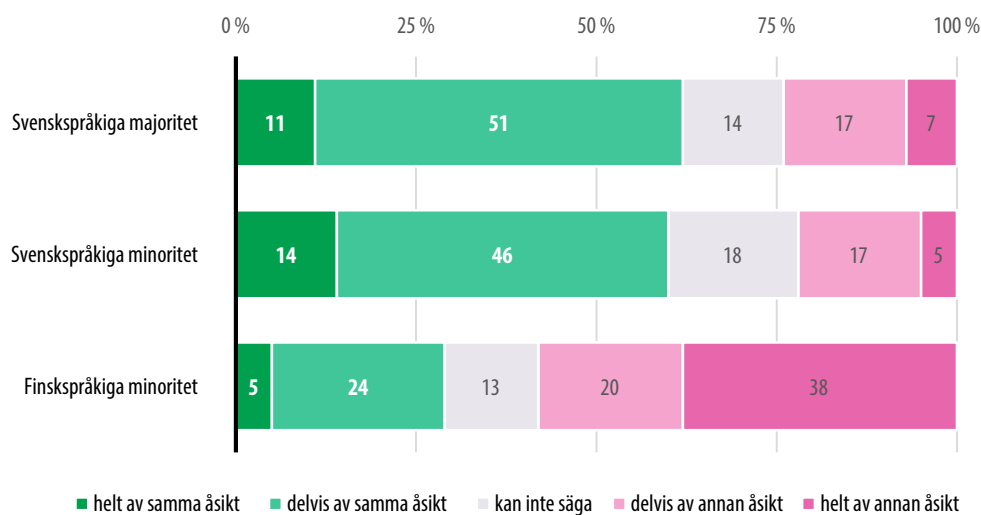
”Som tvåspråkig är detta formulär kanske lite konstigt i och med att jag inte upplever att jag byter språk då jag skiftar mellan finska och svenska.”

”Mitt modersmål är finska men jag pratar och sköter ärenden gärna på svenska också.”

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

Den sista frågan om användningen av eget språk handlar om huruvida man blir besvarad på det andra inhemska språket av myndigheterna. En majoritet av de svenskspråkiga (cirka 60 %) uppger att de helt eller delvis håller med om att myndigheterna besvarar dem på finska när de inleder på svenska. Endast 29 procent av de finskspråkiga håller med om att myndigheterna besvarar dem på svenska när de inleder på finska.

Figur 7.6. Myndigheterna besvarar mig på finska/svenska



Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

7.2 Minoritetsandelens betydelse

Spelar det någon roll hur stor den lokala minoriteten är, dvs. hur stor andel av kommunens befolkning den lokala språkminoriteten utgör? Kommunerna är här indelade i fem grupper enligt minoritetens andel av befolkningen i kommunen.

När det gäller huruvida man försöker begära service på sitt eget språk har minoritetens andel stor betydelse. För finskspråkiga ökar andelen som försöker få service på finska i takt med att minoritetens andel ökar. Speciellt då minoritetens andel överstiger 15 procent försöker mer än 85 procent få service på finska. Även för den svenskspråkiga minoriteten ökar sannolikheten att man begär service på svenska i takt med att minoritetens andel ökar. Då minoritetens andel överstiger 15 procent försöker fler än hälften få service på svenska och då minoritetens andel är över 40 procent försöker 65 procent få service på svenska.

Tabell 7.3. Minoritetens andel och service på det egna språket och relationerna mellan språkgrupperna

	Minoritetens andel				
	0–5 %	6–15 %	16–30 %	31–40 %	>40 %
Begära service på eget språk (alltid/oftast)					
Finskspråkiga minoriteten***	56	69	86	86	85
Svenskspråkiga minoriteten***	17	25	59	59	65
Myndigheterna besvarar mig på finska/svenska					
Finskspråkiga minoriteten***	29	35	22	37	22
Svenskspråkiga minoriteten***	54	58	60	70	72
Medelvitsord för hälsovård					
Finskspråkiga minoriteten***	8,6	8,2	9,0	7,8	9,2
Svenskspråkiga minoriteten***	6,7	7,1	8,0	8,2	8,4
Goda relationer mellan språkgrupperna					
Finskspråkiga minoriteten***	36	45	39	28	45
Svenskspråkiga minoriteten***	32	47	48	58	55

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test/Anova).

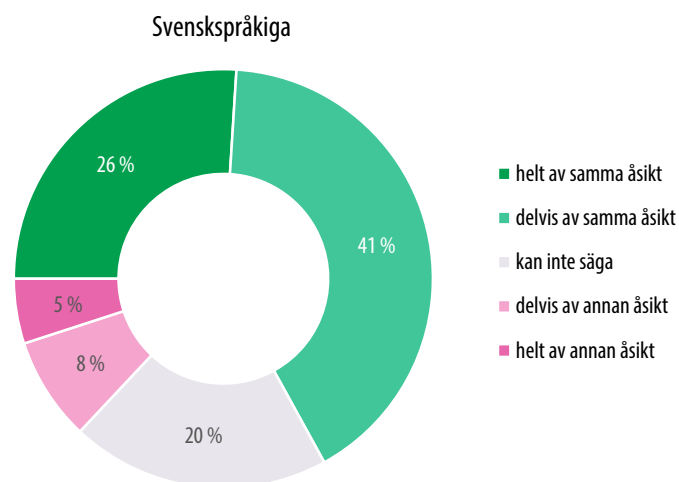
När det gäller vilket språk man blir besvarad på av myndigheterna när man inleder på sitt eget språk är resultatet lite överraskande. För de finskspråkiga finns det inget tydligt mönster. När minoritetens andel är 31-40 procent av befolkningen blir man mest besvarad på svenska och när minoritetens andel är 16-30 procent eller över 40 procent blir man minst besvarad på svenska. Vitsordet för hälsovårdstjänster är också högst i kommuner med en finskspråkig befolkning på 16-30 procent och över 40 procent.

För den svenskspråkiga minoriteten är trenden tydlig. Ju större minoritetens andel är desto oftare blir man besvarad på finska när man inleder på svenska. Vad beror detta på? Kommunerna med en svenskspråkig minoritet på över 30 procent återfinns alla i Nyland. Trots att minoritetens andel är stor verkar språkkompetensen hos myndigheterna vara låg. Samtidigt har en majoritet av medborgarna i dessa kommuner en stor språklig flexibilitet och majoriteten upplever sig själva som tvåspråkiga. Vitsordet för hälsovården stiger dock i takt med att minoritetens andel ökar.

Hur inverkar minoritetens andel på relationerna mellan språkgrupperna? Bland de finskspråkiga är andelen som karakteriserar relationerna som goda högst i kommuner där deras andel är 6-15 procent eller över 40 procent. För de svenskspråkiga ökar andelen som karakteriserar relationerna som goda tills de svenskspråkigas andel är 40 procent.

7.3 Engelskans roll

Som framgår av figur 7.7 instämmer 26 procent av de svenskspråkiga helt i påståendet att engelskans roll som servicespråk i Finland har blivit allt viktigare. 41 procent instämmer delvis i detta påstående. 20 procent kan inte säga, 8 procent är delvis av annan åsikt och 5 procent helt av annan åsikt. Av de svenskspråkiga anser alltså totalt 67 procent att engelskans roll som servicespråk har blivit viktigare. Det finns inga stora skillnader mellan svenskspråkiga som lever som lokal majoritet och svenskspråkiga som lever som lokal minoritet.

Figur 7.7. Engelskans roll som servicespråk i Finland har blivit allt viktigare (Svenskspråkiga)

Bland enkätsvaren finns många öppna kommentarer om engelskans roll som servicespråk. Nedan några av dessa:

"Engelskans språk tycks ha blivit allt viktigare som servicespråk. Mycket frustrerande och känns ohyfsat att bli bemött på engelska av en landsman!"

"Finskspråkiga som inte behärskar svenska försöker med engelska. I sådana situationer avbryter jag samtalet vänligt men bestämt."

"Finland kunde ha tre officiella språk: finska, svenska och engelska!"

"I många fall finns info bara på finska och engelska. Ett vanligt argument tidigare var att det kostar för mycket att ha också svenskspråkiga blanketter, information. Detta argument tycks inte gälla engelskan."

"Jag tycker inte att engelskan har blivit viktigare som servicespråk, men det har börjat användas alltmer då finländarnas språkliga kunnande fullständigt har kraschat."

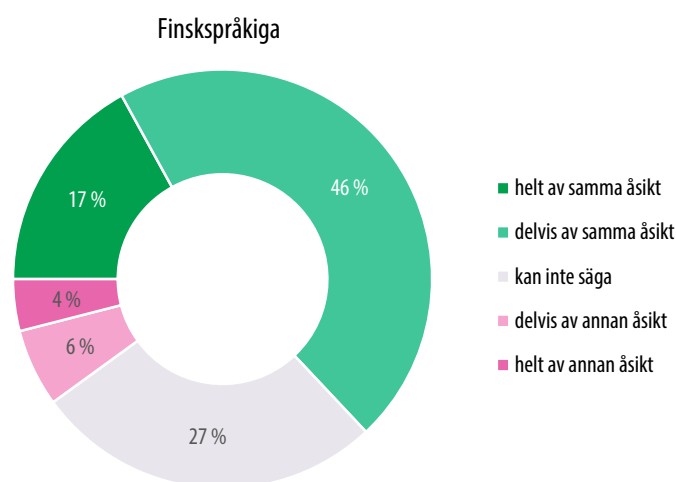
"En engelskspråkig nära bekant till mej får bättre service på engelska än vad jag får på svenska!!"

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

Av de finskspråkiga instämmer 17 procent helt i påståendet att engelskans roll har blivit viktigare medan 46 procent instämmer delvis. 27 procent kan inte säga och totalt 10 procent

uppges att de inte instämmer i påståendet. Totalt anser 63 procent att engelskans roll som servicespråk i Finland har blivit allt viktigare. Skillnaderna mellan språkgrupperna är statistiskt signifikanta men små och handlar främst om andelen som instämmer helt eller delvis.

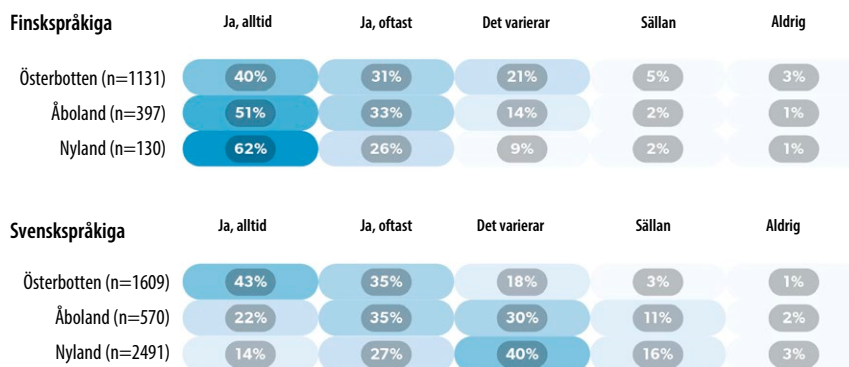
Figur 7.8. Engelskans roll som servicespråk i Finland har blivit allt viktigare (finskspråkiga)



7.4 Regionala skillnader

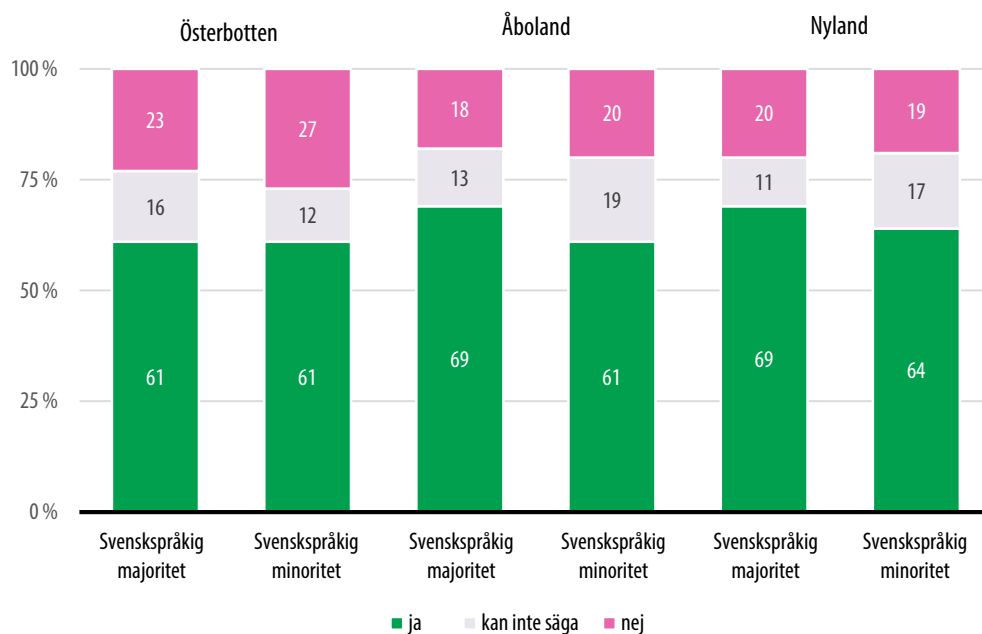
Som det redan tidigare konstaterades begär finskspråkiga oftare än svenskspråkiga service på eget språk. I figur 7.9 finns resultaten uppdelade regionvis. Finskspråkiga i Nyland försöker oftare än i andra regioner få service på sitt eget språk. 88 procent uppger att de alltid eller oftast försöker få service på finska. I Österbotten är andelen som försöker få service på sitt eget språk lägst men även här uppger 71 procent av de finskspråkiga att de alltid eller oftast försöker få service på finska.

När det gäller svenskspråkiga finns det stora regionala skillnader. I Österbotten uppger 78 procent att de alltid eller oftast försöker få service på svenska. Motsvarande andel i Åboland är 57 procent och i Nyland 41 procent.

Figur 7.9. Försöker du få service på eget språk (enligt region)

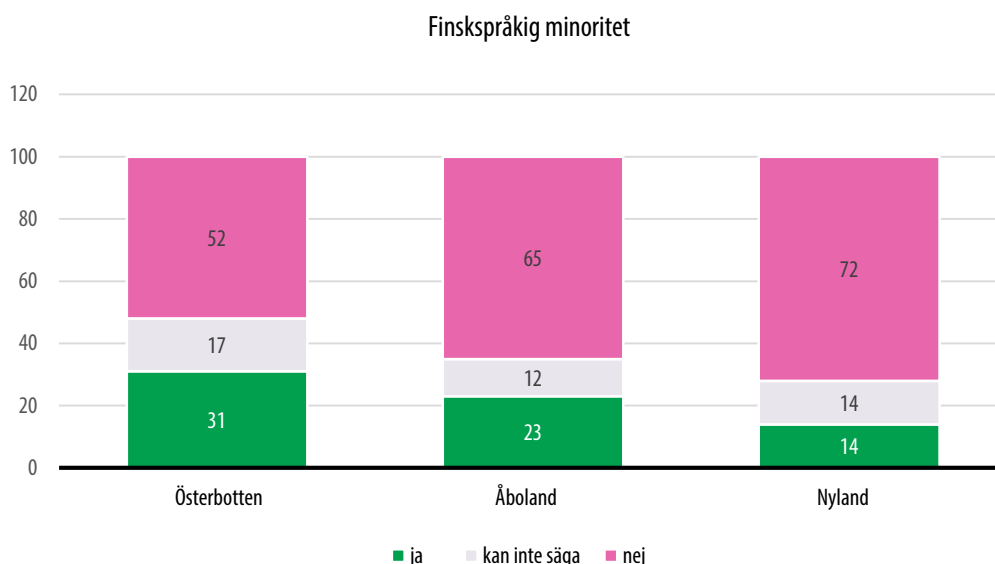
Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

I figur 7.10 redogörs för hur ofta medborgarna i de olika regionerna blir besvarade på finska av myndigheterna när de inleder på svenska. Det finns inga stora skillnader mellan svenskspråkiga i majoritet och svenskspråkiga i minoritet. Drygt 60 procent i alla regionerna uppger att myndigheterna besvarar dem på finska när de inleder på svenska. I Österbotten är andelen som uppger att de inte blir besvarade på finska när de inleder på svenska lite större än i Åboland och Nyland. Det tyder på att myndigheterna i Österbotten lite oftare än myndigheterna i Åboland och Nyland besvarar på svenska när personen inleder på svenska.

Figur 7.10. Myndigheterna besvarar mig på finska, enligt region (svenskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, för svenskspråkiga majoriteten *.05 och för svenskspråkiga minoriteten ***.001 (Pearson chitvå-test).

I Österbotten uppger 31 procent av de finskspråkiga att de blir besvarade på svenska när de inleder på finska. Endast 14 procent av de finskspråkiga i Nyland och 23 procent i Åboland blir besvarade på svenska. Myndigheterna verkar dock övervägande besvara på finska om personen inleder på finska. Speciellt i Nyland verkar servicen på finska fungera bra.

Figur 7.11. Myndigheterna besvarar mig på svenska, enligt region (finskspråkiga)

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

Enligt språklagen skall myndigheterna betjäna på finska och svenska och en myndighet ska inte be en person att byta språk. Service på eget språk betyder att myndigheten använder mottagarens språk i sitt bemötande.

7.5 Sammanfattning

- Den svenskspråkiga minoriteten byter språk i flera situationer.
- Det andra inhemska språket kommer in i ens vardag i huvudsak via arbetet, i sociala sammanhang, i butiker och i kontakt med myndigheter.
- Svenskspråkiga, och speciellt svenskspråkiga i minoritet, begär mer sällan service på svenska. Finskspråkiga begär oftast service på finska.
- En förhållandevis stor andel av de svenskspråkiga anser att möjligheterna att få service på eget språk i statliga tjänster har försämrats.
- I Nyland är den språkliga flexibiliteten hos de svenskspråkiga störst. Bland de finskspråkiga är den språkliga flexibiliteten störst i Österbotten.
- Det är vanligare för svenskspråkiga att bli besvarade på finska när de inleder på svenska än det är för finskspråkiga att bli besvarade på svenska när de inleder på finska.

- Finskspråkiga i Nyland försöker oftare än i andra regioner få service på sitt eget språk. Svenskspråkiga i Österbotten försöker oftare än i andra regioner få service på sitt eget språk.
- En majoritet anser att engelskans roll som servicespråk har blivit viktigare.
- Då minoritetens andel överstiger 15 procent begär man oftare service på det egna språket och den språkliga servicen får högre betyg.
- Det språkliga vitsordet stiger i takt med att minoritetens andel ökar.
- Sambandet mellan minoritetens andel och språklig service är starkare för de svenskspråkiga än för de finskspråkiga.

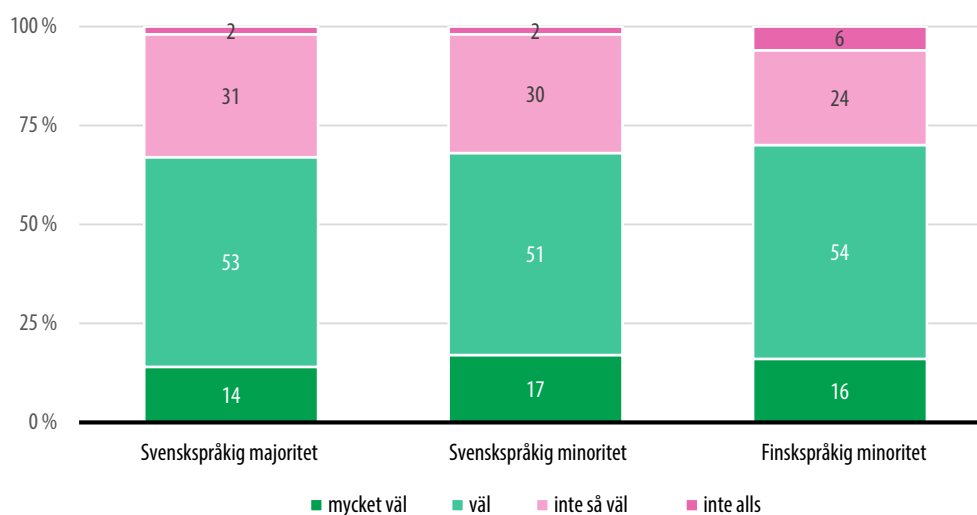
8 Språkliga rättigheter

Språkliga rättigheter hör till de grundläggande rättigheterna. Tvåspråkiga myndigheter har ett ansvar att betjäna på både finska och svenska och de skall använda det språk en person registrerat som sitt modersmål när de tar kontakt eller skickar handlingar. Var och en kan dock själv välja vilket språk, finska eller svenska, hen vill använda i kontakten med myndigheterna. Allmän information skall alltid ges på finska och svenska i tvåspråkiga kommuner. Skyltar, blanketter och broschyrer skall finnas på båda språken (enligt pamfletten Språkliga rättigheter, justitieministeriet). En respondent ifrågasatte i sitt öppna svar varför text på finska och svenska är olika stor:

”Ett annat tidsfenomen är att de finskspråkiga tydligen tror att svenskspråkiga ser bättre än finskspråkiga då texten på svenska numera ofta är skriven med mindre font än den finska texten – om det överhuvudtaget finns text på svenska. Numera är det även vanligt att den finska texten är större och sedan är de svenska och engelska texterna mindre men lika stora. Detta gäller även statliga myndigheter numera! Om fontstorleken beskriver betydelsen av ett visst språk är det klart att svenska texter skall skrivas med större font än engelska eller ryska etc.!”

8.1 Kännedom om språkliga rättigheter

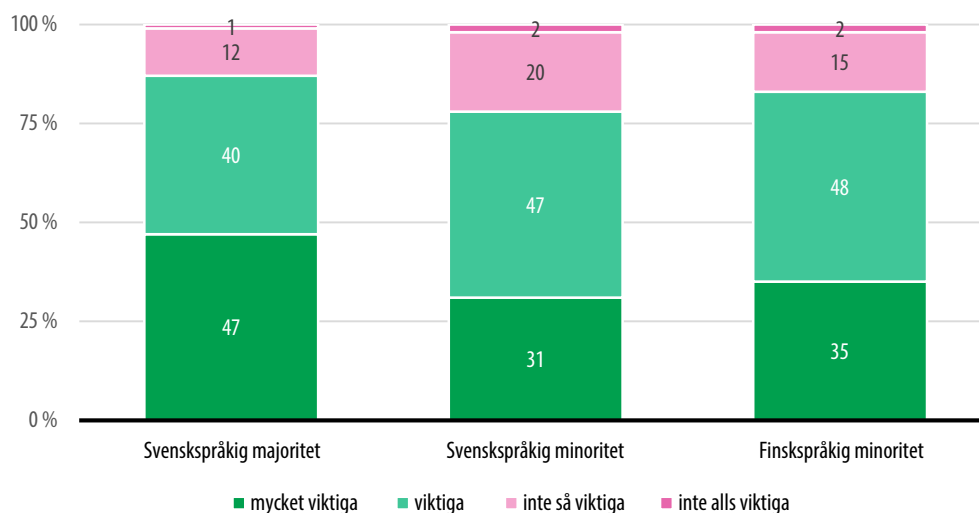
I Språkbarometern frågade vi huruvida de känner till sina språkliga rättigheter och hur viktiga de språkliga rättigheterna är för dem. I figur 8.1 framgår att en majoritet (cirka 70 procent av både finsk- och svenskspråkiga) känner till sina språkliga rättigheter.

Figur 8.1. Kännedom om språkliga rättigheter

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

8.2 Betydelsen av de språkliga rättigheterna

De språkliga rättigheterna är viktiga för både svenskspråkiga och finskspråkiga. En större andel av de svenskspråkiga i majoritet (47 %) än svenskspråkiga i minoritet (31 %) och finskspråkiga (35 %) karakteriserar de språkliga rättigheterna som mycket viktiga. Andelen som inte tycker de är så viktiga är störst bland svenskspråkiga i minoritet. 22 procent av dem anser att de språkliga rättigheterna inte är viktiga. Av svenskspråkiga i majoritet anser endast 13 procent att de inte är så viktiga och av de finskspråkiga 17 procent.

Figur 8.2. Betydelsen av de språkliga rättigheterna

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson).

Endast 3 procent av de finskspråkiga uppger att de under de senaste åren har kontaktat en kommunal tjänsteman eller förtroendevald i frågor som rör den språkliga servicen eller de språkliga rättigheterna. Endast 6 procent uppger att de vet till vem i kommunen de skall vända sig i frågor om språklig service.

Siffran är likartad för de svenskspråkiga. Endast 3 procent av svenskspråkiga som lever som lokal minoritet och 2 procent av de som lever som lokal majoritet har under de senaste åren har kontaktat en kommunal tjänsteman eller förtroendevald i frågor som rör den språkliga servicen eller de språkliga rättigheterna. 4 procent av de svenskspråkiga i minoritet och 6 procent av de svenskspråkiga i majoritet vet till vem i kommunen de skall vända sig i frågor om språklig service.

Det verkar som att kännedomen om de språkliga rättigheterna är hög men att kunskapen om vem man skall kontakta i frågor som gäller språklig service i kommunen är låg.

"Jag vet inte vart jag skall vända mig ang språkfrågor i min hemkommun, men om jag hade behov att göra det så vet jag hur jag får reda på vem jag skall kontakta."

8.3 Sammanfattning

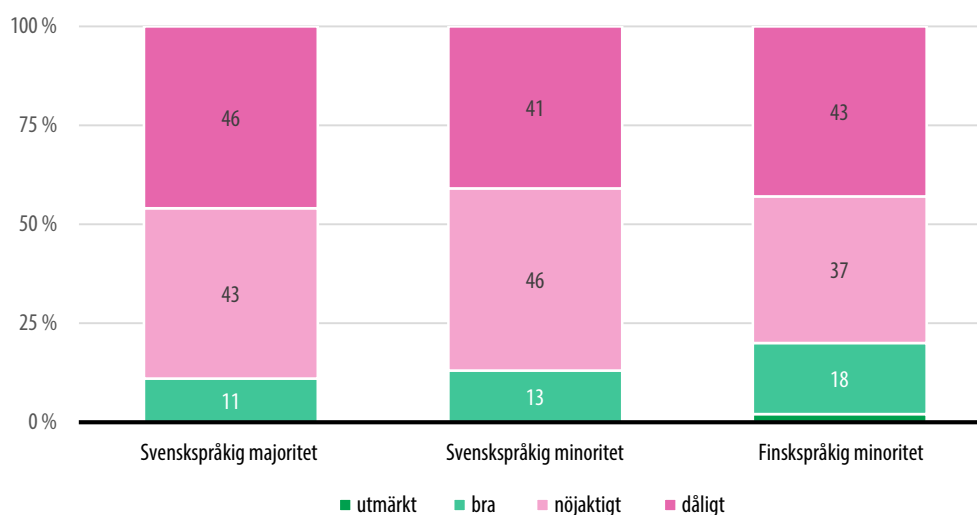
- En majoritet känner till sina språkliga rättigheter.
- De språkliga rättigheterna är viktiga för både svenskspråkiga och finskspråkiga.

9 Möjligheter att delta

Vad anser svensk- och finskspråkiga om sina möjligheter att påverka beslut på nationell nivå och i hemkommunen i frågor som gäller de språkliga rättigheterna?

9.1 Möjlighet att påverka beslut på nationell nivå

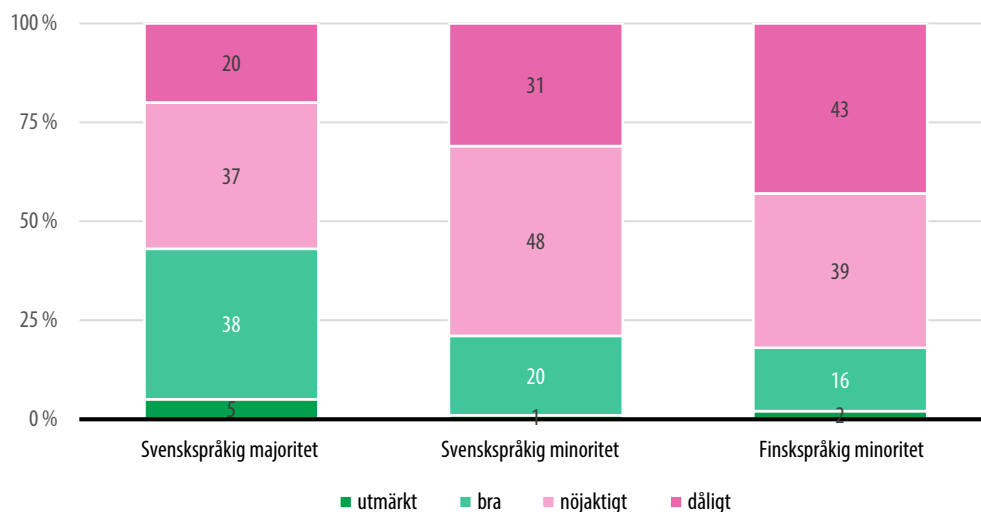
I figur 9.1 syns uppfattningen om hur man upplever sina påverkningsmöjligheter på nationell nivå i frågor som rör språkliga rättigheter. En större andel av de finskspråkiga än av de svenskspråkiga upplever sina påverkningsmöjligheter som goda. 20 procent av de finskspråkiga anser att möjligheterna att påverka på nationell nivå är goda eller utmärkta. Av de svenskspråkiga i minoritet anser 13 procent att deras möjligheter är goda och av de svenskspråkiga i majoritet uppger 11 procent detta. En majoritet i alla tre språkgrupperna anser möjligheterna är dåliga eller nöjaktiga. En större andel av den svenskspråkiga majoriteten upplever möjligheterna att påverka språkfrågor på nationell nivå som direkt dåliga (46 %). Av den svenskspråkiga minoriteten uppger 41 procent att möjligheterna är dåliga och av de finskspråkiga 43 procent.

Figur 9.1. Möjligheter att påverka beslut på nationell nivå i frågor som gäller de språkliga rättigheterna

Kommentar: Skillnaderna mellan regionerna är statistiskt signifikanta enligt, ***.001 (Pearson chitvå-test).

9.2 Möjlighet att påverka beslut i hemkommunen

När det gäller möjligheterna att påverka beslut i hemkommunen i frågor som gäller de språkliga rättigheterna är mönstret det omvända. Nu är det de svenskspråkiga i majoritet som upplever de bästa möjligheterna att påverka. 43 procent av dessa anser att de har goda eller utmärkta möjligheter att delta. Av de finskspråkiga upplever 82 procent att deras möjligheter att påverka är dåliga eller nöjaktiga. Detta anser även 79 procent av svenskspråkiga i minoritet och 57 procent av de svenskspråkiga i majoritet.

Figur 9.2. Möjligheter att påverka beslut i hemkommunen i frågor som gäller de språkliga rättigheterna

Kommentar: Skillnaderna mellan grupperna är statistiskt signifikanta, ***.001 (Pearson chitvå-test).

Den enda signifikanta skillnaden mellan regionerna gäller möjligheten för svenskspråkiga i majoritet att påverka beslut i hemkommunen. I Österbotten anser 47 procent att de har goda eller utmärkta möjligheter att påverka, i Åboland 37 procent och i Nyland 42 procent.

9.3 Sammanfattning

- Möjligheterna att påverka beslut som gäller språkliga rättigheter verkar vara dåliga. I alla fall om man frågar medborgarna.
- De finskspråkiga upplever bättre möjligheter att påverka beslut som gäller språkliga rättigheter på nationell nivå medan svenskspråkiga upplever att möjligheterna är bättre att påverka beslut gällande språkliga rättigheter i hemkommunen.

10 Avslutande reflektioner

Även om denna rapport inte är någon alarmrapport i den bemärkelsen att stora negativa trender kan skönjas, finns det flera saker som kan förbättras. Jag kommer här att reflektera kring resultaten och lyfta fram några saker som är centrala i rapporten.

Tvåspråkighet och två språk (eller fler) är en rikedom.

Många lever i en tvåspråkig kontext och använder både finska och svenska i det dagliga livet. En del är tvåspråkiga av födseln och uppväxta på två språk men många känner sig som tvåspråkiga eftersom de klarar sig på båda språken i vardagen. Den språkliga flexibiliteten är förhållandevis stor hos både svensk- och finskspråkiga och man använder olika språk i olika situationer och byter även språk när det krävs. Samtidigt skall man inte glömma att det finns en mycket stor grupp, 43 procent av de svenskspråkiga (framförallt i Österbotten) och 53 procent av de finskspråkiga (framförallt i Nyland) i undersökningen, som inte kan byta från det ena till det andra språket med samma språkliga lätthet. Att kunna flera språk är en rikedom och någonting som kunde framhävas ännu mera, speciellt på tvåspråkiga orter. Språkkunskaper bör också värdesättas mera. Språkundervisningen bör bli mera kommunikationsinriktad och det bör göras aktiva satsningar på att tvätta bort stämpeln av "pakkoruotsi" och "tvångsfinska".

Det behövs mera kontakter mellan svensk- och finskspråkiga.

Många respondenter i undersökningen efterlyser tvåspråkiga skolor, tvåspråkiga daghem och en utveckling av språkbadet. Mera kontakter mellan språkgrupperna redan i ett tidigt skede i livet ger ett mervärde längre fram och kan bidra till att skapa en positivare inställning till den andra språkgruppen vilket på sikt kan leda till ett bättre språkklimat. Förutom tvåspråkiga skolor kunde fler gemensamma aktiviteter och gemensamma arenor där språkgrupperna möts utvecklas. Det viktiga vore att svensk- och finskspråkiga skulle lära känna varandra bättre och att "språkgränsen" som finns i många kommuner skulle överskridas. Därigenom skapas också motivation att lära sig det andra inhemska språket. Även om språkbud och språkduschar inte är en lösning på alla problem kan de vara viktiga verktyg i utvecklandet av språkkunskaperna. Samtidigt kan stereotyper och fördomar som finns hos både svensk- och finskspråkiga gentemot den andra språkgruppen minska då kontaktytorna ökar. Redan för barn kunde olika tvåspråkiga evenemang ordnas så att

de kommer i kontakt med det andra inhemska språket. Arbetet bör ske på alla nivåer men framförallt på det lokala planet.

Det är viktigt att garantera service på både svenska och finska inom framförallt social- och hälsovården.

Synen på vad man skall kunna när man har goda kunskaper i ett språk varierar. Det är klart att social- och hälsovårdstjänster ställer högre krav på språkkunskaperna än vad många andra tjänster gör. Service på svenska och finska är grundlagsenliga rättigheter och bör behandlas som sådana. Det är inte en särrättighet att få service på det egna språket. Det ställs höga krav på personalens språkkunskaper och speciellt utländska födda läkare och vårdpersonal kan ha svårigheter att betjäna på finska och/eller svenska. Det har även lyfts fram i många sammanhang att rekryteringen av språkkunnig personal är utmanande. Personalens språkkunskaper borde värdesättas och synliggöras ännu mera. Samtidigt bör man planera för hur servicekedjorna skall se ut för att garantera service för språkminoriteten på det egna språket. Möjligheterna att använda sitt eget språk bör främjas i olika sammanhang.

Möjligheterna till service på svenska kan förbättras.

Många svenskspråkiga begär inte service på sitt eget språk. Ibland är orsaken att kunskaperna i finska är så starka att man kan sköta sitt ärende på båda språken. Andra gånger beror det på att man inte ens försöker eftersom man av erfarenhet vet att man ändå inte kommer att få servicen. Oberoende orsak skall alla känna att de skall kunna använda sitt eget språk i kontakt med tvåspråkiga myndigheter. Detta behöver betonas om och om igen. Svenskspråkiga måste få välja vilket språk de vill använda i kontakt med myndigheterna – inte tvärtom så att myndigheterna väljer vilket språk de betjänar på.

Det är speciellt bekymmersamt att polistjänster på svenska i många fall saknas. Otaliga svenskspråkiga respondenter skriver samma sak: att de inte får prata svenska med polisen trots att de begärt det, att polisen har en dålig attityd gentemot svenskspråkiga och att det skapar en känsla av utsatthet och otrygghet.

Ett annat problem är servicen på svenska i digitala tjänster. När man utvecklar digitala tjänster på nationell och kommunal nivå vore det oerhört viktigt att tjänsterna utvecklas parallellt på båda språken. Inte allt på det ena språket och lite på det andra utan allt på båda språken från början.

Service handlar om både inställning och språkkunskaper.

Både finsk- och svenskspråkiga lyfter fram att det är oerhört viktigt vilken attityd språkmajoriteten har gentemot språkminoriteten. Speciellt finskspråkiga lyfter fram problem med attityden hos en del svenskspråkiga kommunala beslutsfattare och tjänstemän. Attityden till den andra språkgruppen kan förbättras hos både svensk- och finskspråkiga.

Arbeta med att förbättra språkklimatet.

Politiker och journalister fungerar många gånger som förebilder och agendasättare. Det vore därför viktigt att journalister, politiker och offentliga personer tar ställning för tvåspråkigheten i Finland. Samtidigt kan var och en av oss bidra till ett bättre språkklimat och det är vår skyldighet som samhällsmedborgare att på olika sätt bidra till en positiv samhällsutveckling. Språkklimatet påverkas av majoritetsbefolkningens attityder, den offentliga debatten och kunskap och medvetenhet om de språk som talas i landet. Alla kan påverka språkklimatet genom sin attityd. Språkklimatet har betydelse för huruvida man vågar använda sitt eget språk i kontakt med myndigheter, på stan eller med sina vänner. Justitieministeriets kampanj #egetspråk #omakieli som lanserades hösten 2020 är en bra början för att synliggöra betydelsen och rikedom som flera språk innebär. Satsningar behövs också lokalt och regionalt.

Bli bättre på att inkludera den finskspråkiga minoriteten, framförallt finskspråkiga på en svenskspråkig arbetsplats.

Finskspråkiga upplever relationerna mellan språkgrupperna mer negativt än vad svenskspråkiga gör. Tvåspråkiga kommuner med en finskspråkig minoritet kan bli bättre på att inkludera de finskspråkiga i kommunen. Många finskspråkiga upplever sig åsidosatta och utanför på arbetsplatsen. De upplever att det är svårt att bli accepterad som finska talande på en svenskspråkig arbetsplats. Det handlar dels om att inte vara inkluderad i diskussioner som endast förs på svenska men också om att inte känna sig som en fullständig medlem av arbetsgemenskapen. Vi vet från demokratiforskningen att inkludering på arbetsplatsen är en viktig del för att även känna sig inkluderad i andra sammanhang och för att engagera sig på andra nivåer i samhället. En bättre inkludering av finskspråkiga på arbetsplatsen kunde medföra att de får en positivare upplevelse av relationerna mellan språkgrupperna. Detta kan skapa positiva följder också på andra områden och i andra kontexter.

Minoritetspositionen är utmanande för både finsk- och svenskspråkiga. Finskspråkiga som flyttar till en tvåspråkig ort ställs inför något nytt. Detsamma gäller naturligtvis för svenskspråkiga som flyttar till en finskspråkig ort men svenskspråkiga har en stark minoritetsidentitet (eftersom de är en nationell minoritet) som finskspråkiga inte har. Det bästa sättet att bli en del av Svenskfinland torde vara att lära sig svenska och att hitta en hobby eller ett fritidsintresse där svenskspråkiga finns. Andelen svenskspråkiga som engagerar sig

i föreningsverksamhet är dubbelt så stor som andelen finskspråkiga som engagerar sig. Men svenskspråkiga kan också bli mer medvetna om det egna agerandet och bli bättre på att inkludera finskspråkiga i olika sammanhang.

Möjligheterna att påverka beslut som handlar om språkliga rättigheter bör förbättras både på nationell och lokal nivå.

Både svensk- och finskspråkiga upplever att möjligheterna att påverka beslut i språkfrågor är begränsade. Det bör utvecklas nya möjligheter till delaktighet för båda språkgrupperna. Man får inte glömma bort den språkliga minoriteten när man utvecklar lokala lösningar. Samtidigt borde beslutsfattarnas medvetenhet om de språkliga rättigheterna och behoven ökas. Det är viktigt att synliggöra behoven. Det öppna arbetet med nationalspråksstrategin är ett bra exempel på hur medborgarna kan inkluderas i arbetet med språkliga rättigheter.

Det vore viktigt att utöka möjligheterna till deltagande också på lokal nivå eftersom det finns ett utbrett missnöje bland finskspråkiga när det gäller hur den svenskspråkiga dominansen syns i politiken i kommunen. Det blir lätt så att politiska frågor som inte har någonting med språkfrågor att göra får en språkstämpel. Detta kan många gånger böttna i en maktlöshet att kunna vara med och påverka beslut som fattas.

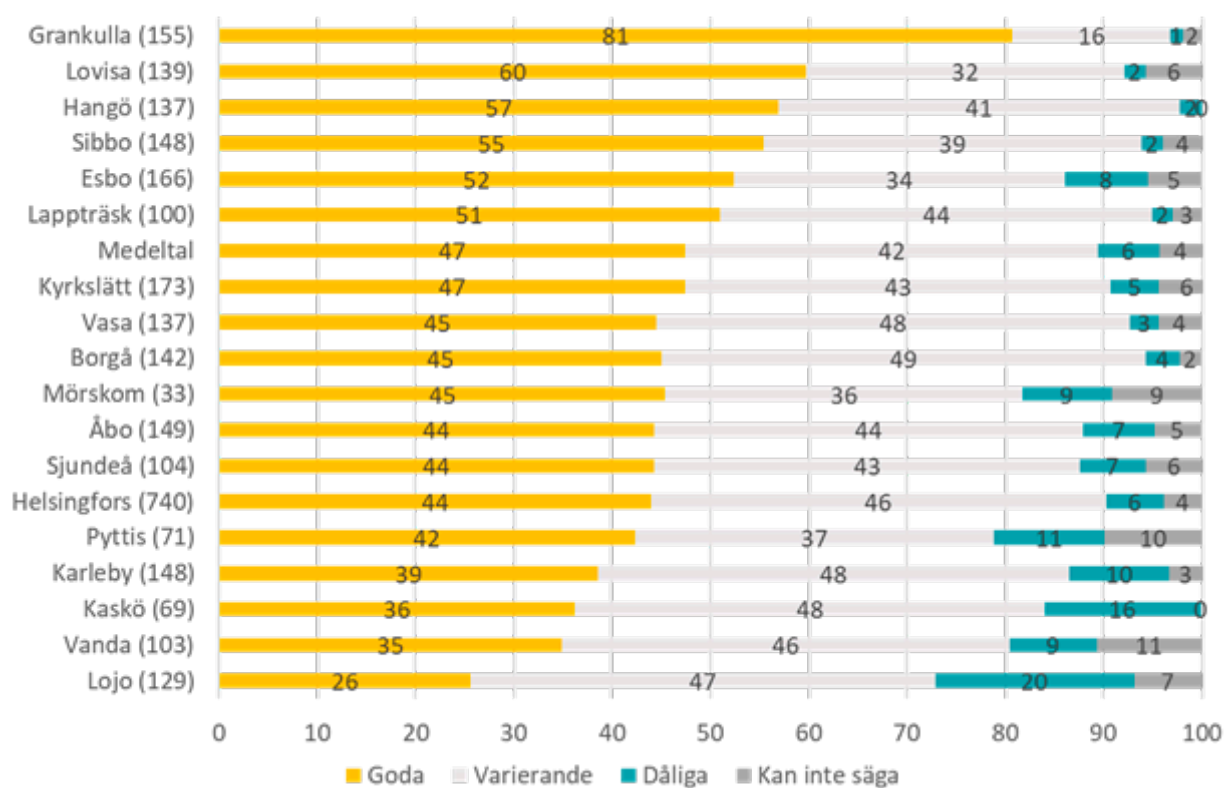
Regionala och lokala skillnader bör tas i beaktande.

Generellt sett verkar servicen på svenska fungera bättre i Österbotten än i Åboland och Nyland. Samtidigt verkar servicen på finska fungera bättre i både Nyland och Åboland än i Österbotten. Språkklimatet verkar vara mest utmanande i Österbotten. Både Korsholm och Vasa samt Kaskö och Närpes har haft frågan om en kommunfusion på agendan. De polariserande diskussionerna som uppstått i kommunerna på grund av detta kan synas i resultatet. På kommunalnivå sker både förbättringar och försämringar i både språkklimat och service. Urbana och rurala miljöer står också inför olika utmaningar. Språkbarometern kan fungera som en väckarklocka för vad som behöver utvecklas i kommunen. Det låga antalet svarspersoner för mindre kommuner gör dock att de kommunvisa resultaten inte skall överanalyseras. Andra källor behövs också för att skapa en enhetlig bild av den lokala situationen inom olika områden.

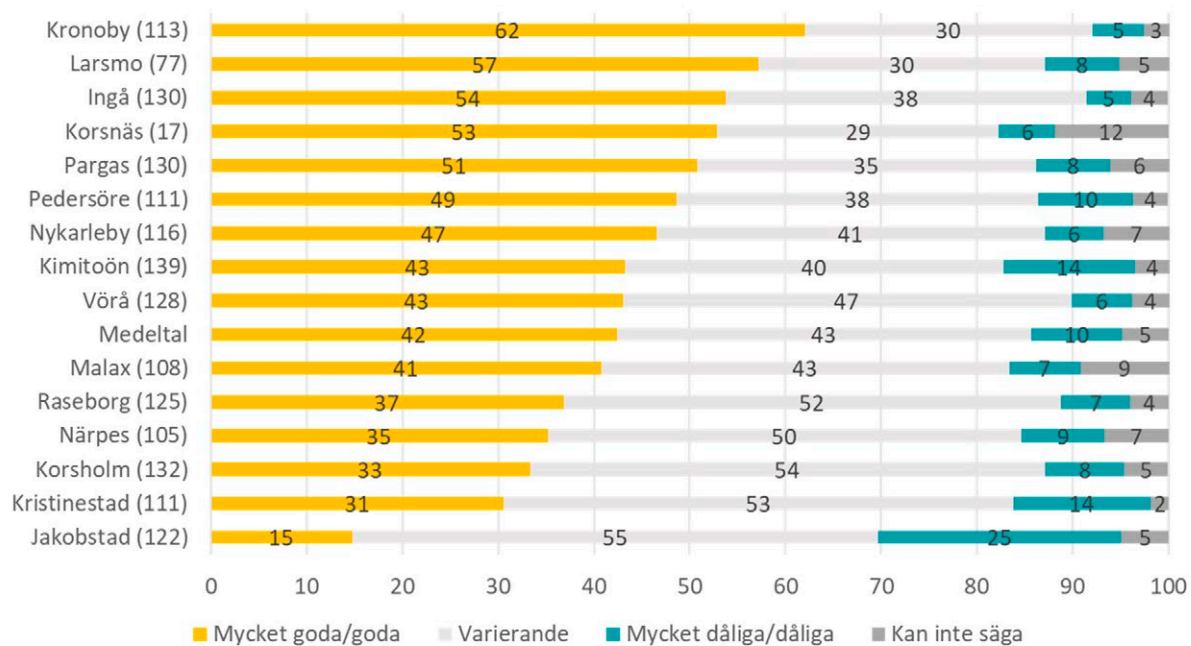
Appendix

Kommunala resultat finns i huvudsak på www.kommuntorget.fi.

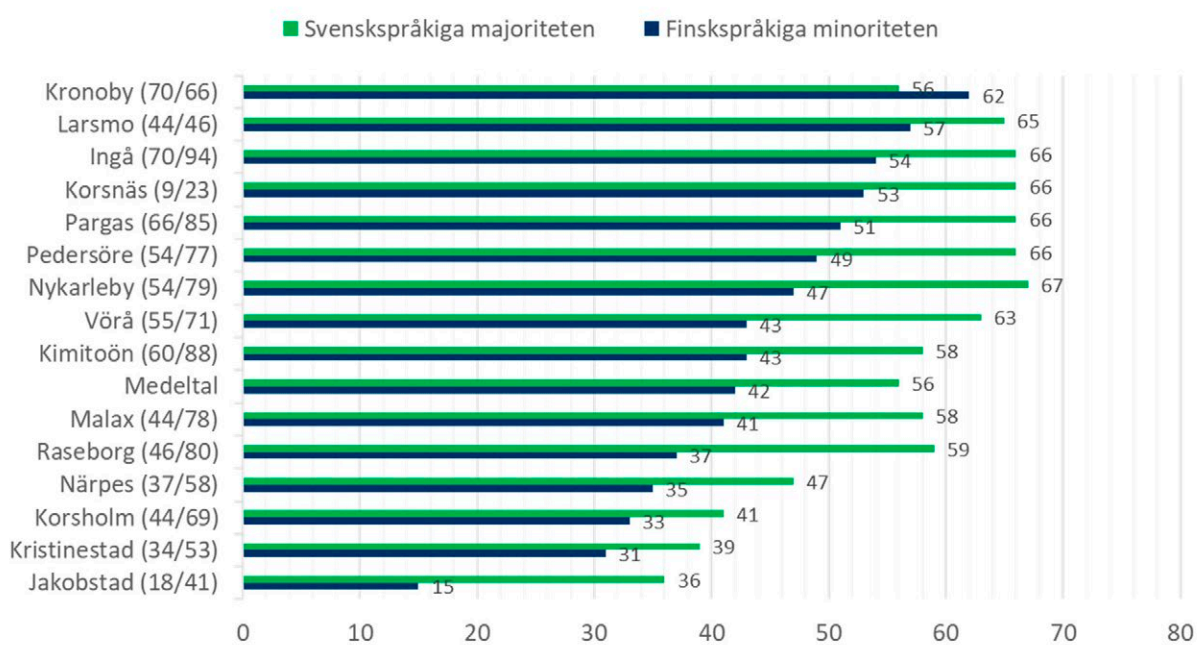
Figur 1. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt svenskspråkiga minoriteten (%).
Antalet svar per kommun inom parentes.



Figur 2. Relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen enligt finskspråkiga minoriteten (%).
Antalet svar per kommun inom parentes.



Figur 3. Andelen som karakteriserar relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen som mycket goda/goda enligt finskspråkiga minoriteten och svenskspråkiga majoriteten i samma kommun (%). Antalet svar per kommun inom parentes (finskspråkiga/svenskspråkiga).



Tabell 1. Andelen som karakteriserat relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen som goda år 2016 och 2020 (%).

Finspråkiga minoriteten			
Kommun	2020	2016	Förändring 2016–2020
Kronoby	62	54	8
Larsmo	57	55	2
Ingå	54	41	13
Korsnäs	53	55	-2
Pargas	51	46	5
Pedersöre	49	47	2
Nykarleby	47	48	-1
Vöra	43	41	-2
Kimitoön	43	54	-11
Malax	41	43	-2
Raseborg	37	44	-7
Närper	35	41	-6
Korsholm	33	45	-12
Kristinestad	31	32	-1
Jakobstad	15	20	-5
Medeltal	42	40	2

Relationerna har blivit bättre:

1. Ingå
2. Kronoby
3. Pargas

Relationerna har blivit sämre:

1. Korsholm
2. Kimitoön
3. Raseborg

Tabell 2. Andelen som karakteriserat relationerna mellan språkgrupperna i hemkommunen som goda år 2016 och 2020 (%).

Svenskspråkiga minoriteten			
Kommun	2020	2016	Förändring 2016-2020
Grankulla	81	88	-7
Lovisa	60	56	4
Hangö	57	62	-5
Sibbo	55	57	-2
Esbo	52	49	3
Lappträsk	51	50	1
Kyrkslätt	47	48	-1
Vasa	45	54	-9
Borgå	45	50	-5
Mörskom	45	46	-1
Åbo	44	39	5
Sjundeå	44	56	-12
Helsingfors	44	43	1
Pyttis	42	48	-6
Karleby	39	54	-15
Kaskö	36	56	-20
Vanda	35	28	7
Lojo	26	26	0
Medeltal	47	48	-1

Relationerna har blivit bättre:

1. Vanda
2. Åbo
3. Lovisa

Relationerna har blivit sämre:

1. Kaskö
2. Karleby
3. Sjundeå

På webben www.kommuntorget.fi kan du se vitsord för olika tjänster år 2020 och 2016 och kolla hur förändringen ser ut i din kommun samt hur ni förhåller er till andra kommuner.

Tabell 3. Vitsord för kommunala social- och hälsovårdstjänster för svenskspråkiga minoriteten

	Hälsovårdens färd- mottagning**	Hälsovårdens sköta- mottagning**	Mödra- och barn- vårdtjänst**	Uou- mottagning **	Sjukhus- vård**	Tandvård **	Mentalvård tjänster **	Social- arbete *	Äldre vård*	Hemvård och hemservice *	Handika- ppligt stödformer*	Samsam vård	Socialvård (*)	Hälsovård (**)
Svenskspråkiga i minoritet														
Medeltal (viktat)	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)	7,33 (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)	9,56 (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)	6,14 (7)	7,94 (38)	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)	7,36 (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 (53)	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

Kommentar: antalet svar per tjänst inom parentes. Notera att antalet svarande för vissa tjänster är få.

Tabell 4. Vitsord för kommunala social- och hälsovårdstjänster för svenskspråkiga majoriteten

	Hälsovårdens läkermottagning**	Hälsovårdens sköterskemottagning**	Mödra- och barnvårdstjänst**	Jour- mottagning **	Spökhä- vård**	Tandvård **	Mentalvård tjänster **	Social- arbete *	Äldre vård*	Hemvård och hemservice *	Handika- pp- gjörster och stödformer*	Barn- dagvård	Socialvård (*)	Hälsovård (**)
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
Krisänestad	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 (73)	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 (69)	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 (9)	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

Kommentar: antalet svar per tjänst inom parentes. Notera att antalet svarande för vissa tjänster är få.

Tabell 5. Vitsord för kommunala social- och hälsovårdstjänster för finskspråkiga minoriteten

	Hälsovårdens läkermottagning**	Hälsovårdens sköterskemottagning**	Mödra- och barnvårdstjänst**	Jour- mottagning **	Spökhä- vård**	Tandvård **	Mentalvård tjänster **	Social- arbete *	Äldre vård*	Hemvård och hemservice *	Handika- pp- gjörster och stödformer*	Barn- dagvård	Socialvård (*)	Hälsovård (**)
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)	9,24 (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
Krisänestad	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)	9,29 (43)	9,23 (65)	8,83 (6)	9 (6)	9,33 (9)	9,33 (9)	9,6 (5)	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)	8,81 (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

Kommentar: antalet svar per tjänst inom parentes. Notera att antalet svarande för vissa tjänster är få.

Tabell 6. Medelvitsord för social- och hälsovårdsindex för kommuner med finskspråkig minoritet år 2016 och 2020

Finskspråkiga minoriteten	Hälsovård			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			

Kommentar: Grön färg symboliserar den största förbättringen medan orange färg den största försämringen.

Tabell 7. Medelvitsord för social- och hälsovårdsindex för kommuner med svenskspråkig minoritet år 2016 och 2020

Svenskspråkiga minoriteten						
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
Lappträsk	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

Kommentar: Grön färg symboliserar den största förbättringen medan orange färg den största försämringen.

Språkbarometern 2020

Grattis! Du har blivit slumpmässigt utvald att delta i Språkbarometern och jag hoppas du vill vara med i vår frågeundersökning. Syftet med undersökningen är att kartlägga hur väl språklagen förverkligas i praktiken. Undersökningen görs i Finlands alla tvåspråkiga kommuner.

Vänligen returnera ditt svar i det bifogade svarskuvertet eller svara på internet på adressen www.feelback.com/barometern. För att besvara enkäten på nätet behöver du ditt identifikationsnummer som du hittar uppe i högra hörnet på denna sida.

Institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi genomför undersökningen i samarbete med Justitieministeriet och Finlands Kommunförbund. Resultaten av undersökningen kommer bl.a. att ingå i statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen samt fungera som verktyg för kommunerna att utveckla den språkliga servicen. Undersökningens resultat kommer att publiceras på www.kommunforbundet.fi i september 2020 samt på www.barometern.fi.

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

*Vi önskar att du svarar **senast onsdag 20.5**. Du kan gärna svara på internet. **Bland de som svarar lottar vi ut 10 stycken presentkort till S-gruppen (värde 25 euro).***

***Dina svar är givetvis anonyma.** Av tekniska skäl, bl.a. för att undvika onödiga påminnelsebrev, finns ett identifikationsnummer uppe i högra hörnet på denna sida. Samma nummer kan du använda om du vill svara på nätet. Ditt namn kommer inte i något sammanhang att kopplas till forskningsresultaten.*

Tack på förhand för samarbetet!

Marina Lindell
ansvarig forskare, PD
marina.lindell@abo.fi
mobil: 046-921 6586

FRÅGOR OM DIN BAKGRUND

1. Vilket år är du född? _____

2. Vilket är ditt modersmål?
- Svenska
 - Finska
 - Annat, vad? _____

3. Upplever du att du är
- Enspråkigt svensk
 - Enspråkigt finsk
 - Tvåspråkig
- Ifall du upplever att du är tvåspråkig: vilket språk tycker du är starkare?
- Svenska
 - Finska

Eventuella kommentarer om detta:

4. Hur bra anser du dig kunna finska?

- | Fullständigt | Nästan
fullständigt | Nöjaktigt | Dåligt | Inte alls |
|-----------------------|------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

5. Bor du i ett hushåll med minderåriga?
- Ja
 - Nej

6. Ifall du svarade ja, har barnen gått / går barnen i finsk-, svensk-, tvåspråkig dagvård eller i dagvård på annat språk?

- I svenskspråkig dagvård
- I finskspråkig dagvård
- I tvåspråkig dagvård
- I svensk- och finskspråkig dagvård
- I dagvård på annat språk vilket? _____

7. Ifall du svarade ja, har barnen gått / går barnen i svensk- eller finskspråkig grundskola eller i grundskola på annat språk?

- I svenskspråkig skola
- I finskspråkig skola
- I svensk- och finskspråkiga skolor
- I skola på annat språk, vilket? _____

8. Vilken är din högsta utbildning?

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

9. Till vilken yrkesgrupp hör du?

- Lantbruks-, jordbruksföretagare
- Egenföretagare, arbetsgivare, yrkesutövare
- Ledande ställning i annans tjänst
- Högre tjänsteman
- Lägre tjänsteman
- Arbetstagare
- Pensionär
- Skolelev, studerande
- Hemmamamma/pappa
- Arbetslös
- Annan, vad? _____

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

Vänligen välj ett alternativ per rad.

	Endast svenska	Mest svenska men också finska	Lika mycket svenska som finska	Mest finska men också svenska	Endast finska
I ditt nuvarande hem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I ditt barndomshem	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I skolan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Under studier	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I sociala sammanhang, t.ex. med vänner	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
På din arbetsplats/ På arbetet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I kontakt med myndigheter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
På fritiden, t.ex. i hobbyverksamhet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
I butiker	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Frågor om språkliga rättigheter

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

- Mycket väl Väl Inte så väl Inte alls
-

12. Hur viktiga är de språkliga rättigheterna för dig?

- Mycket viktiga Viktiga Inte så viktiga Inte alls viktiga
-

Nu ber vi dig utvärdera möjligheterna att använda ditt eget språk i digitala tjänster

28. Hur upplever du möjligheten att använda ditt eget språk i kommunernas och myndigheternas digitala tjänster?

	Utmärkt	Bra	Nöjaktigt	Dåligt	Jag har inte använt dylika digitala tjänster
A) Trafik (t.ex. köp av biljett hos VR och bussar)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B) Statliga elektroniska tjänster (t.ex. MinSkatt, FPA, adressändring, tillstånd, registrering)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C) Polisen (t.ex. passansökan, tillstånd)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D) Kommunernas elektroniska tjänster (t.ex. ansökningar, tillstånd)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E) Bibliotek (t.ex. förnyande av lån, beställning av böcker)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F) Social- och hälsovård (t.ex. tidsbokning, förnyelse av recept via Mina Kanta-sidor)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

29. Hur upplever du möjligheten att använda ditt eget språk i olika appar som upprätthålls av myndigheter (t.ex. Suomi.fi)

Utmärkt	Bra	Nöjaktigt	Dåligt	Jag har inte använt dylika appar
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

30. Hur tycker du att chatbot (chatruta där man kan ställa frågor t.ex. på FPA:s, Migrationsverkets och försäkringsbolagens webbsidor) fungerar på svenska?

Utmärkt	Bra	Nöjaktigt	Dåligt	Jag har inte använt chatbot
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

31. Hur tycker du att digitala assistenter (en automatisk röst som betjänar dig) fungerar på svenska?

Utmärkt	Bra	Nöjaktigt	Dåligt	Jag har inte använt digitala assistenter
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

32. Vilka typer av problem har du upplevt med språket i offentliga digitala tjänster? Du kan välja flera alternativ.

- Jag hittar inte servicen alls på valt språk
- Tjänsten jag vill använda finns på mitt valda språk, men översättningar är bristfälliga och länkar till information på mitt valda språk saknas
- Hela servicekedjan fungerar inte på mitt valda språk, t.ex. när jag identifierar mig byter servicespråket
- Jag har inte upplevt några problem

Tre frågor om språklig service hos myndigheter överlag

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

Byter språk	Avlägsnar mig	Fortsätter använda mitt språk	Lämnar in ett klagomål om saken till myndigheten	Frågar om någon annan kan betjäna mig	Vet ej	Annat, vad?	_____
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

34. När jag inleder på svenska hos myndigheter blir jag besvarad på finska

Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35. Engelskans roll som servicespråk i Finland har blivit allt viktigare

Helt av samma åsikt	Delvis av samma åsikt	Delvis av annan åsikt	Helt av annan åsikt	Kan inte säga
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Tack för att du gav dig tid att svara!

Om du vill ge oss feedback eller har kommentarer kan du skriva här:

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.justitieministeriet.fi

ISSN 2490-0990 (PDF)
ISBN 978-952-259-852-3 (PDF)