



JUSTITIEMINISTERIET

Justitieministeriet

Hur förverkligas de språkliga rättigheterna i Finland?

Sammandrag av en enkät på dinåsikt.fi

7.9.2016

Innehåll

1. Inledning	1
2. Bakgrundsfakta om dem som svarat (respondenterna) och analysens struktur	2
2.1. Den språkliga indelningen av respondenterna.....	2
2.2. Åldersfördelningen bland respondenterna.....	4
2.3. Den geografiska fördelningen bland respondenterna	6
3. Kännedom om språkliga rättigheter och det allmänna språkklimatet i Finland	8
3.1. Kännedom om språkliga rättigheter	8
3.2. Språkklimatet.....	10
3.2.1. Alla språkgrupper	10
3.2.2. Svenskspråkiga	12
3.2.3. Finskspråkiga	14
3.2.4. Samiskspråkiga	16
3.2.5. Teckenspråkiga.....	17
3.2.6. Karelskspråkiga	17
3.2.7. Ålänningar	19
3.2.8. Övriga språkgrupper	20
4. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna i kontakten med myndigheter och statsbolag	20
4.1. Vikten av att använda eget språk i kontakten med myndigheter.....	21
4.2. Användningen av det egna språket.....	21
4.2.1. Svenskspråkiga	21
4.2.2. Finskspråkiga	24
4.2.3. Samiskspråkiga	25
4.2.4. Teckenspråkiga.....	25
4.3. Reaktionerna i situationer där de språkliga rättigheterna inte uppfylls.....	26
4.3.1. Svenskspråkiga	27
4.3.2. Finskspråkiga	29
4.3.3. Samiskspråkiga	31
4.3.4. Teckenspråkiga.....	32
4.4. Statsbolagens verksamhet	32
4.4.1. Svenskspråkiga	33
4.4.2. Finskspråkiga	34

4.4.3. Ålänningar	34
4.5. Betjäning på eget språk i kontakten med statliga och kommunala myndigheter	35
4.5.1. Svenskspråkiga	35
4.5.2. Finskspråkiga	36
4.5.3. Samiskspråkiga	37
4.5.4. Teckenspråkiga.....	39
5. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården.....	40
5.1. Svenskspråkiga	40
5.2. Finskspråkiga	45
5.3. Samiskspråkiga	47
5.4. Teckenspråkiga	48
6. Karelskspråkiga	50
7. Ålänningar	50
8. Övriga språkgrupper	51
Slutord	53
Bilagor	54
1. Enkät som publicerats på webbtjänsten dinåsikt.fi	54

1. Inledning

Justitieministeriet ordnade i början av 2016 en webbenkät om ämnet "Hur förverkligas de språkliga rättigheterna i Finland". Enkäten var öppen på justitieministeriets webbtjänst *dinåsikt.fi* mellan den 8 februari och den 15 april 2016 och den kunde besvaras namnlöst av vem som helst som var intresserad av ämnet. Om enkäten informerades på justitieministeriets webbplats, webbplatsen *demokrati.fi* samt justitieministeriets kanaler i de sociala medierna. Dessutom sändes enkäten till de viktigaste intressegrupperna. Endast justitieministeriet hade tillgång till de enskilda svaren.

Justitieministeriet kommer att använda enkätens resultat som bakgrundsmaterial i regeringens berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen, som lämnas till regeringen vart fjärde år. Följande berättelse lämnas till riksdagen våren 2017 och i den behandlas tillämpningen av språklagstiftningen, hur de språkliga rättigheterna har förverkligats, språkförhållandena i landet samt utvecklingen av finskan och svenskan.

Syftet med enkäten var att få reda på vilken uppfattning de olika språkgrupperna har om sina språkliga rättigheter och hur de förverkligas. Dessutom ville man låta människor berätta om hur de upplever det allmänna språkklimatet i Finland. Frågorna gällde bland annat användningen av det egna språket i kontakten med myndigheter, språkklimatet samt förverkligandet av de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården samt språklig service vid statsbolag.

Enkäten bestod av 15 flervalsfrågor och sju öppna frågor (stommen till enkäten som bilaga till detta sammandrag). Enkäten fick allt som allt 1836 svar och resultaten presenteras i detta sammandrag.

Enkäten var inte riktad till en specifik språkgrupp, utan tanken var att samla information från de olika språkgrupperna i Finland i varierande språkmiljöer. Till exempel lever de flesta finskspråkiga i miljöer som är enspråkiga eller där finskan är majoritetsspråk, där det oftast inte är något problem att få service på finska. I enkäten har man emellertid beaktat att det även bor finskspråkiga i tvåspråkiga kommuner där majoritetsspråket är svenska. Därför har man i enkäten velat utreda i vilken omfattning det finns service på finska i dessa kommuner.

En avsevärd del av de svenskspråkiga lever i tvåspråkiga kommuner där majoritetsspråket varierar mellan finska och svenska. Målet med enkäten var

att kartlägga hur tillgången till myndigheternas service förverkligas för de svenskspråkiga på deras eget språk.

Eftersom de språkliga rättigheterna för samiskspråkiga och teckenspråkiga skiljer sig både från dem som de finskspråkiga och svenskspråkiga har och från varandra, har man i frågorna också försökt beakta dessa skillnader. I många frågor har man även velat ge en möjlighet för dem som har något annat än finska, svenska, samiska eller teckenspråk som modersmål att berätta sin åsikt.

Enkäten genomfördes inte genom slumpmässigt urval, utan vem som helst kunde svara och därför är enkätens resultat endast riktgivande.

Dinåsikt.fi-enkäten och sammandraget har utarbetats av överinspektör Vava Lunabba, språkrättsrådet Corinna Tammenmaa, överinspektör Liisa Männistö, överinspektör Maria Soininen och högskolepraktikanterna Edvard Ivanoff och Ville Jokela vid justitieministeriets enhet för demokrati, språk och grundläggande rättigheter.

2. Bakgrundsfakta om dem som svarat (respondenterna) och analysens struktur

2.1. Den språkliga indelningen av respondenterna

Majoriteten av dem som svarade var svenskspråkiga (1274; 69 %). Den näst största gruppen var de finskspråkiga (456; 25 %). Av respondenterna var 49 (3 %) samiskspråkiga. Av dessa frågades inte separat vilket av de samiska språken de talade utan begreppet "samiska" användes för alla de samiska språken.

Av dem som valde "svenska", "finska" samt "annat" som sitt språk meddelade 32 att deras språk är teckenspråk eller att någon av deras familjemedlemmar använder teckenspråk.

Av dem som valde "annat" samt "finska" som sitt språk berättade 23 i sina öppna svar att deras språk är karelska eller livvi.

Bland de svenskspråkiga som svarat meddelade 241 att de är ålänningar. Dessutom har sex finskspråkiga personer bosatta på Åland svarat på enkäten.

När teckenspråkiga och karelskspråkiga avskiljs från kategorin "annat", återstår 24 personer. Av dessa har två estniska, en spanska och en engelska som modersmål, medan de övriga 20 personernas modersmål inte

framkommer i svaren. Alla förutom en är bosatta i Finland. Dessa respondenter kommer att behandlas som en enhetlig grupp (nedan kallad "övriga språkgrupper"), eftersom det inte är ändamålsenligt att dela dem i mindre grupper.

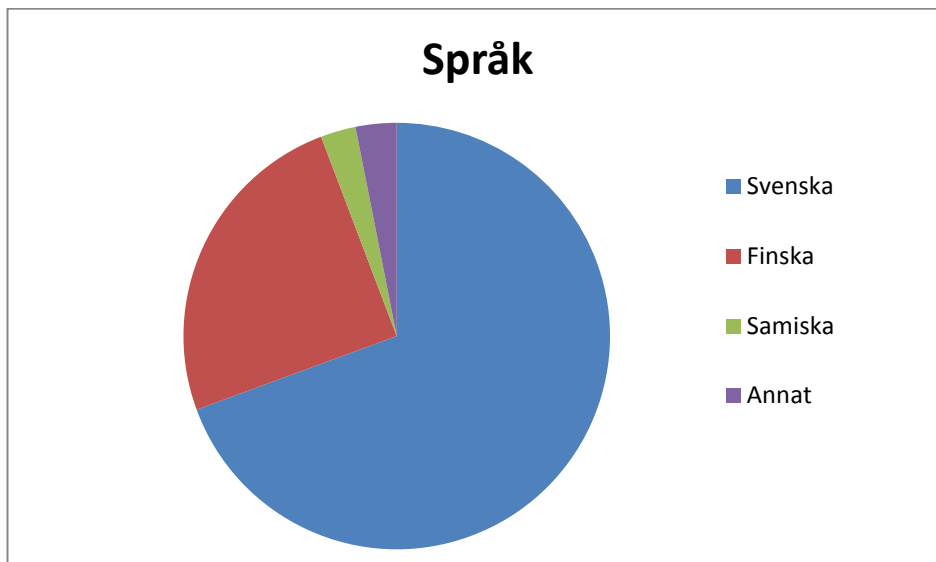


Diagram 1

Om rätten att använda finska och svenska i kontakt med myndigheter regleras i språklagen (423/2003) och därför betraktas de finsk- och svenskspråkigas svar ur denna synvinkel. Svaren från de samiskspråkiga studeras med tanke på hur deras rättigheter förverkligas i enligt den samiska språklagen (1086/2003).

De teckenspråkigas språkliga rättigheter (Teckenspråkslag 359/2015) avviker från andra grupper, och det är därför skäl att behandla dem som en egen grupp. Även de som har karelska som modersmål kommer att behandlas som en egen grupp. Det bör beaktas att karelskspråkiga inte har särskilda lagstadgade rättigheter.

Åland har självstyre och egen språklagstiftning. Eftersom språklagen inte kan tillämpas direkt på Åland behandlas ålänningarnas svar separat från de övriga svaren. Ålänningarnas uppfattning om hur deras språkliga rättigheter tillgodoses är ändå av stor betydelse, bland annat beträffande deras kontakt med myndigheter på fastlandet samt deras erfarenheter av vård på centralsjukhuset i Åbo.

Allt som allt kommer sju språk- och persongrupper att behandlas skilt för sig (diagram 2): svenskspråkiga, finskspråkiga, samiskspråkiga, teckenspråkiga, karelskspråkiga, ålänningar samt övriga språkgrupper.

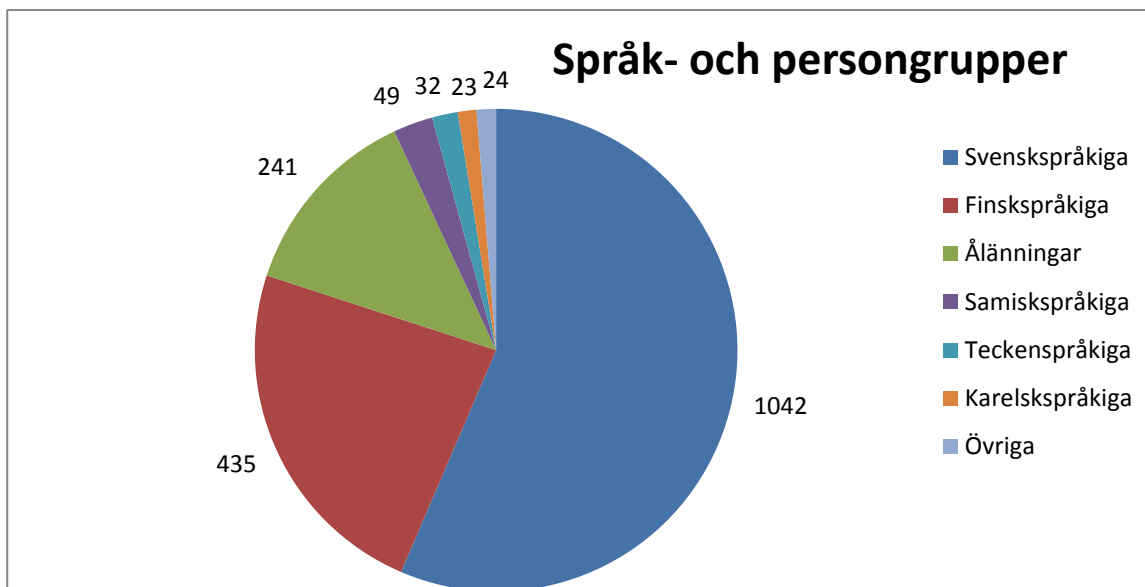


Diagram 2¹

Vissa av frågorna i enkäten är relevanta endast för en del av språkgrupperna och därför är fokus i detta sammandrag vid varje enskild fråga på de språkgrupper vilkas svar är mest relevanta för frågan.

Karelskspråkiga, ålänningar och övriga språkgrupper behandlas i egna kapitel, eftersom frågor och problem som framkommit i dessa gruppers svar delvis skiljer sig från de finsk-, svensk-, samisk- och teckenspråkigas. I tillämpliga delar kan dessa grupper ändå behandlas även i de andra kapitlen.

2.2. Åldersfördelningen bland respondenterna

Som framgår av diagram 3, är de flesta som svarade på enkäten i åldern 46–65 år (39 %). Den näst största åldersgruppen är 31–45-åringarna (27 %). Av dem som svarade var 17 % i åldern 21–30 och 14 % 66 år eller äldre. Den enda åldersgruppen som är klart underrepresenterad i enkäten är barn och tonåringar i åldern 0–20 år (4 %).

¹Det bör beaktas att antalet finsk- och svenskspråkiga minskar när ålänningarna, de teckenspråkiga samt karelskspråkiga avskiljs från dessa grupper.

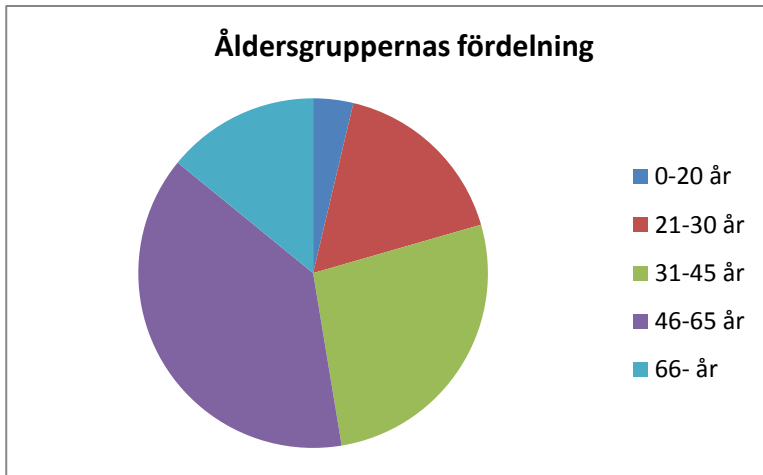


Diagram 3

Diagrammen 3-5 visar att åldersfördelningen bland dem som svarat är i stort sett den samma i alla språkgrupper.

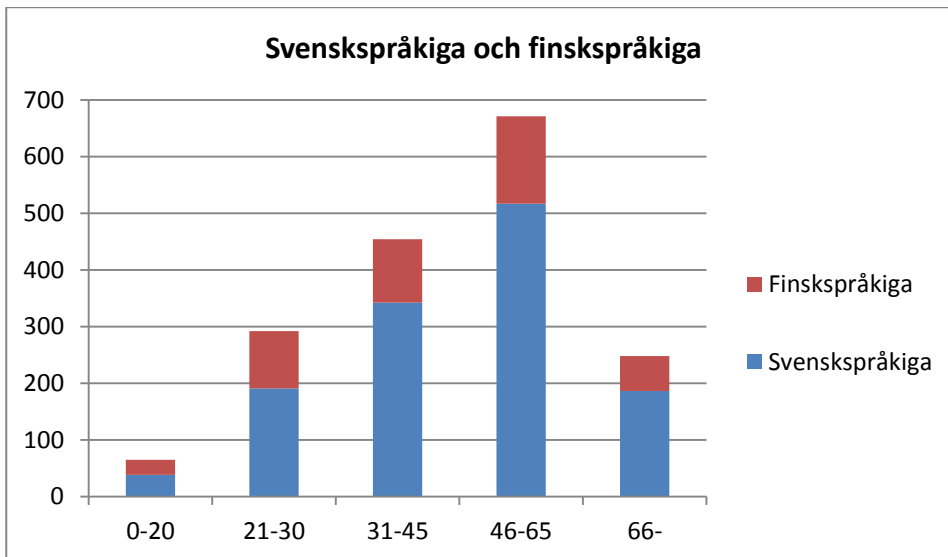


Diagram 4

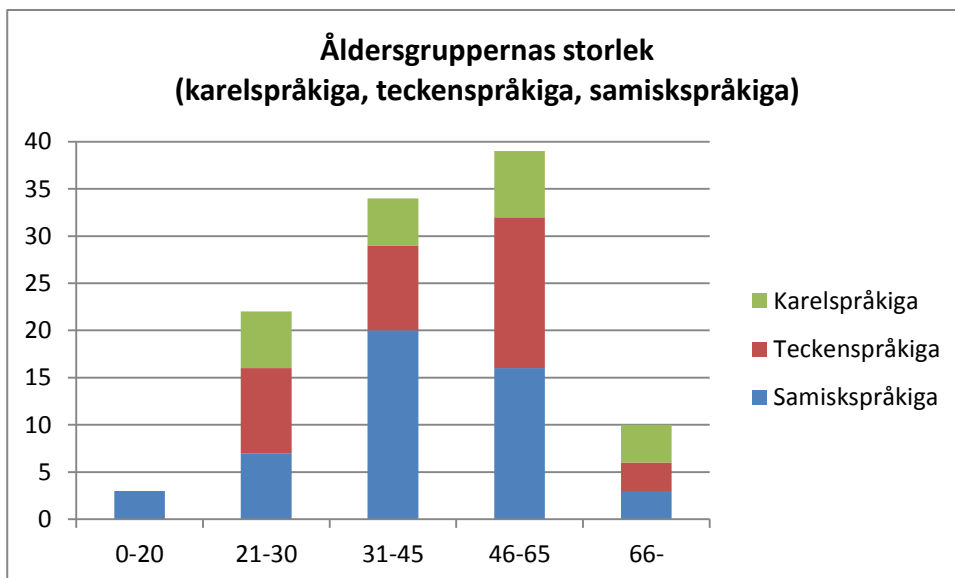


Diagram 5

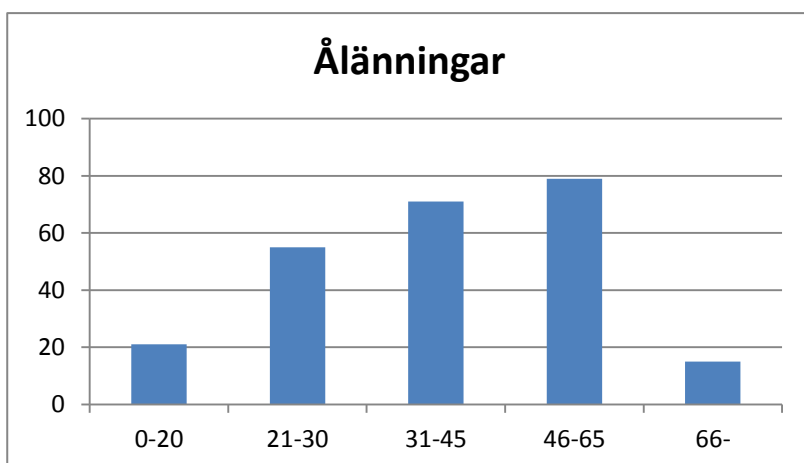


Diagram 6

2.3. Den geografiska fördelningen bland respondenterna

Enkäten fick svar från hela landet men mest från tvåspråkiga kommuner.² Svenskspråkiga som svarat kan i enlighet diagram 7 kvantitativt delas in i följande åtta olika regioner³.

² Av kommunerna i Finland är 33 tvåspråkiga. De svenskspråkiga kommunerna är 16 och alla finns på Åland. Av Finlands

tvaspråkiga kommuner är svenska majoritetsspråk i 15 och finska i 18. (Källa: Kommunförbundets webbplats <http://www.kommunerna.net/sv/kommuner/svensk-tvasprakiga/Sidor/default.aspx>; hämtad 11.8.2016).

³ I detta sammandrag har regionerna delats in enligt kommunsamarbete samt om de är landsorts- eller stadsområden.

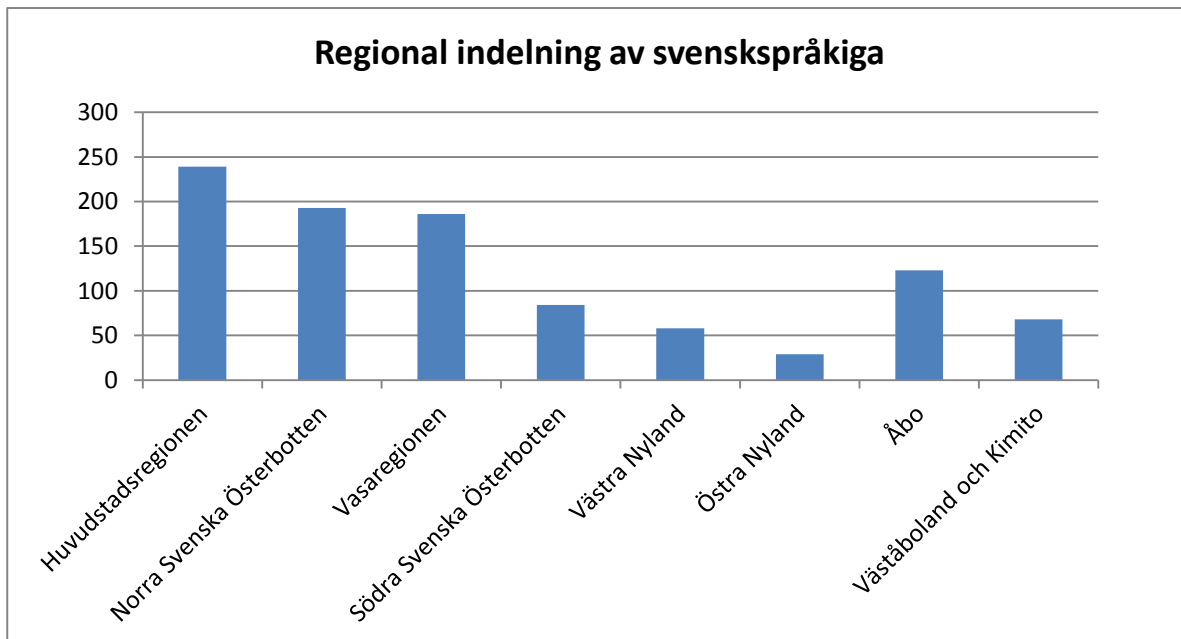


Diagram 7

Syftet med indelningen är att åskådliggöra eventuella regionala skillnader i de svenskspråkigas svar. Eftersom landskapen Nyland, Åboland och Österbotten har interna regionala skillnader har man upplevt att en indelning enbart utgående från landskap är för grov.

Till *huvudstadsregionen* hör i detta sammandrag Helsingfors, Esbo, Vanda, Grankulla och Kyrkslätt. Gemensamt för dessa kommuner är att de i ärenden som berör myndigheter, social- och hälsovård, transport samt näringsliv till viss del fungerar som en enhetlig region. Dessutom är dessa kommuner tvåspråkiga med finska som majoritetsspråk.

Österbotten är indelat i tre regioner. *Norra svenska Österbotten* består av Karleby, Kronoby, Pedersöre, Nykarleby och Larsmo. I dessa tvåspråkiga kommuner är majoritetsspråket svenska, utom i Karleby, där majoritetsspråket är finska. *Vasaregionen* utgörs av Vasa, där finska är majoritetsspråket, samt Korsholm och Vörå, där majoritetsspråket är svenska. *Södra svenska Österbotten* består av Närpes, Kristinestad, Kaskö, Korsnäs och Malax. I dessa tvåspråkiga kommuner är majoritetsspråket svenska, utom i Kaskö, där majoritetsspråket är finska.

Åbo består enbart av Åbo stad, där majoritetsspråket är finska. Pargas och Kimitoön har sammanslagits till en region, som i detta sammandrag kallas *Åbolands skärgård* och där majoritetsspråket är svenska.

Till kategorin *Västra Nyland* hör Raseborg och Ingå med svenskspråkig majoritet samt Sjundeå och Lojo med majoritetsspråket finska. *Östra Nyland* består å sin sida av de tvåspråkiga, men till majoritetsspråket finska Borgå,

Lovisa och Sibbo. Sibbo kunde även ha räknats till huvudstadsregionen, men eftersom andelen svenskspråkiga (35 %) är betydligt större än den är till exempel i Kyrkslätt (17,4 %), och på grund av det intensiva samarbetet österut, räknas Sibbo som en del av Östra Nyland.

De finskspråkiga respondenterna bor utspridd i hela landet, även om det finns koncentrationer i de större städerna. En regional indelning av de finskspråkiga respondenterna är ändamålsenlig endast för de finskspråkiga som bor i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk. Det är fråga om totalt 23 respondenter, av vilka 14 är bosatta i det svenskspråkiga Norra och Södra Österbotten och de övriga i Raseborg, Pargas och på Kimitoön. Den här gruppen kommer i vissa kapitel att behandlas skilt från de övriga finskspråkiga respondenterna.

Av de 49 samiskspråkiga respondenterna bor 15 i kommuner som inte hör till samernas hembygdsområde⁴. Samernas språkliga rättigheter är knutna till samernas hembygdsområde. De samiskspråkigas svar behandlas som en egen helhet i varje fråga.

Bland de övriga språkgrupperna är svaren så få att det inte finns orsak att dela in dem enligt region. De karelskspråkiga är bosatta främst i kommuner i östra och södra Finland. De teckenspråkiga respondenterna är bosatta i runt om i landet utan någon större regional koncentration.

3. Kännedom om språkliga rättigheter och det allmänna språkklimatet i Finland

3.1. Kännedom om språkliga rättigheter

Syftet med frågan "Hur väl känner du till dina språkliga rättigheter" var att skapa en profil av respondenternas kunskaper om sina språkliga rättigheter.

⁴ Med samernas hembygdsområde avses Enontekiö, Enare och Utsjoki kommuners områden samt området för renbeteslaget Lapin paliskunta i Sodankylä kommun.

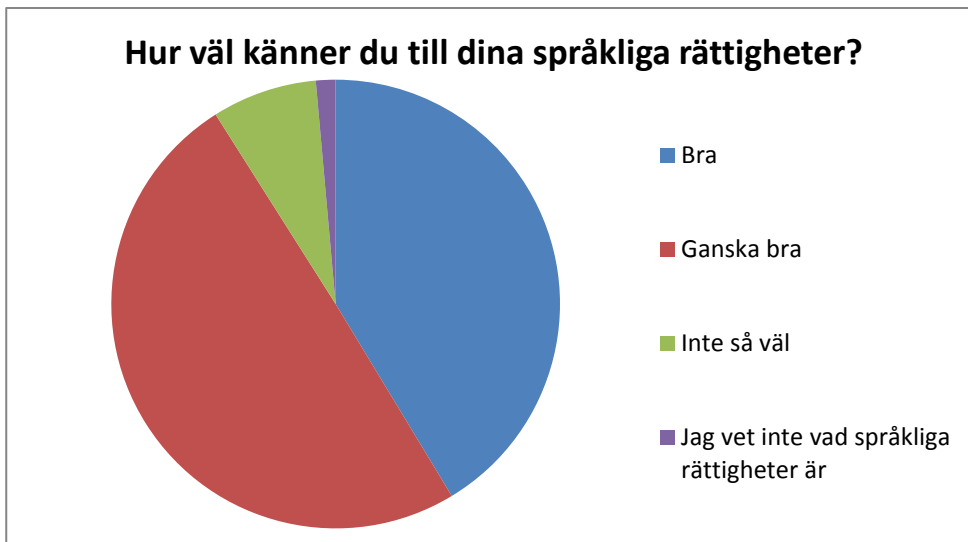


Diagram 8

Som framgår av diagram 8 svarade 91 % att de känner till sina språkliga rättigheter antingen "bra" eller "ganska bra". Man kan utgå från att de som svarat på enkäten har ett visst intresse för språkliga rättigheter.

I de öppna svaren kommer det dock fram missuppfattningar om vad språkliga rättigheter är och hur de tillämpas. Enligt svaren är det uppenbart till exempel att en del svenskspråkiga har svårt att skilja mellan myndigheters och privata företags skyldighet att ge service på svenska. En del finskspråkiga har för sin del den felaktiga uppfattningen att tryggheten av svenskspråkiga rättigheter skulle vara särbehandling, då det snarare är fråga om likabehandling.

Diagram 9 visar att det på basis av denna enkät finns skillnader mellan de olika åldersgruppernas svar beträffande kännedomen om språkliga rättigheter. Andelen respondenter som inte vet vad språkliga rättigheter är eller inte känner till dem alls är i stora drag jämnstor mellan de olika åldersgrupperna, med undantag av gruppen 0-20 år. Däremot finns det en tydlig trend i den andel som känner till sina språkliga rättigheter bra eller ganska bra: ju äldre respondenten var, desto oftare valdes alternativet "bra" istället för "ganska bra". På basis av svaren tycks äldre människor känna till sina språkliga rättigheter bättre än yngre.

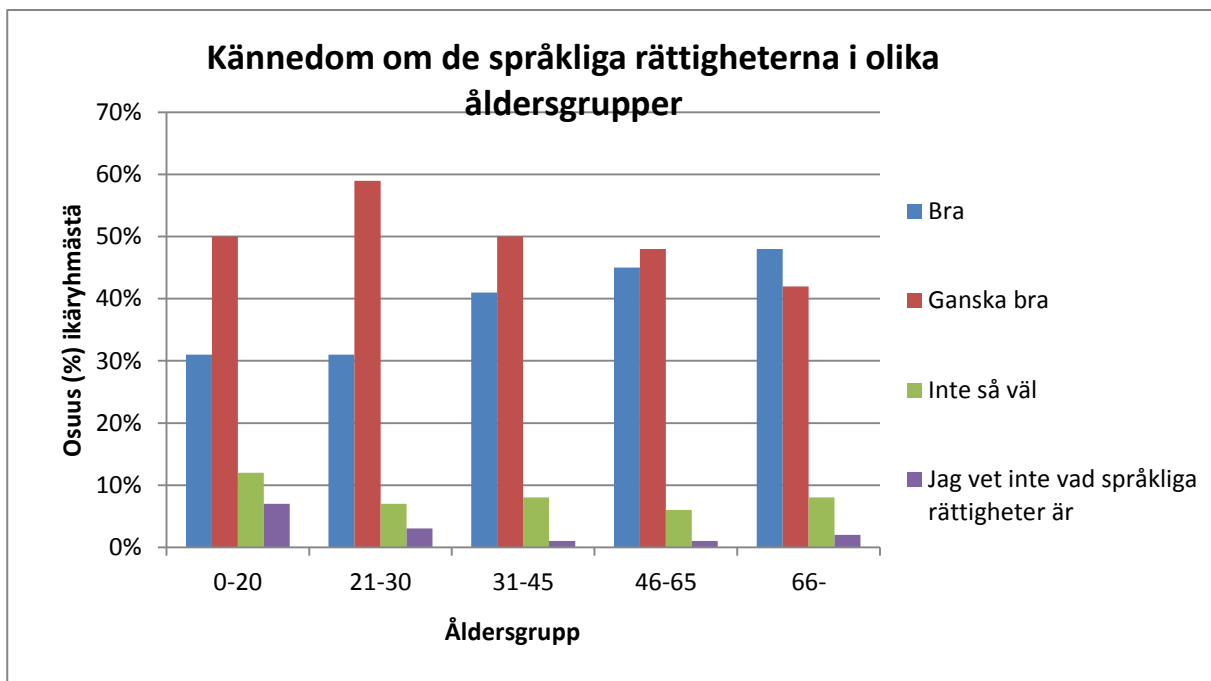


Diagram 9

3.2. Språkklimatet

I enkäten ombads respondenterna att bedöma hur de anser att den allmänna inställningen till användare av olika språk ändrats under de senaste åren samt hur de bedömer att situationen kommer att utvecklas inom den närmaste framtiden.

3.2.1. Alla språkgrupper

Som framgår av diagram 10–13 har de som svarat på enkäten allmänt taget en mycket negativ syn på språkklimatet som råder i Finland. En majoritet i alla språkgrupper anser att inställningen till användare av olika språk blivit negativare och kommer att bli ännu mer negativ.



Diagram 10

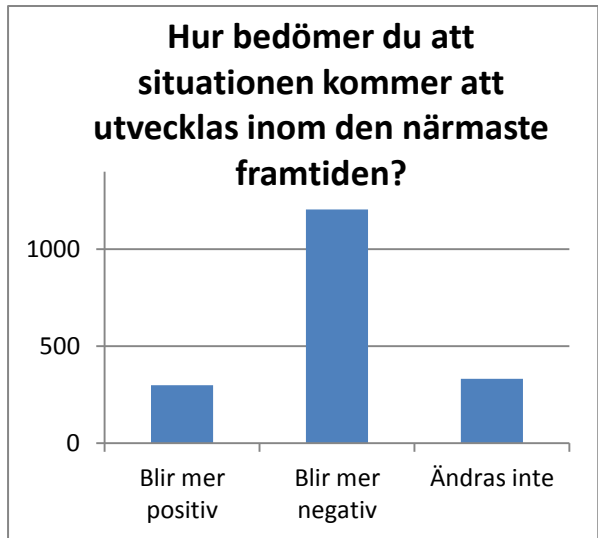


Diagram 11

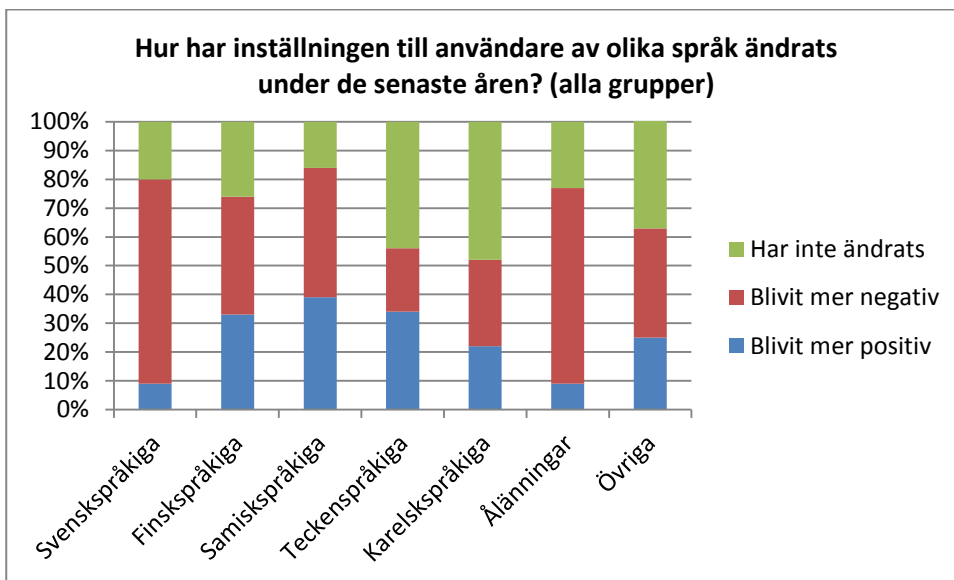


Diagram 12

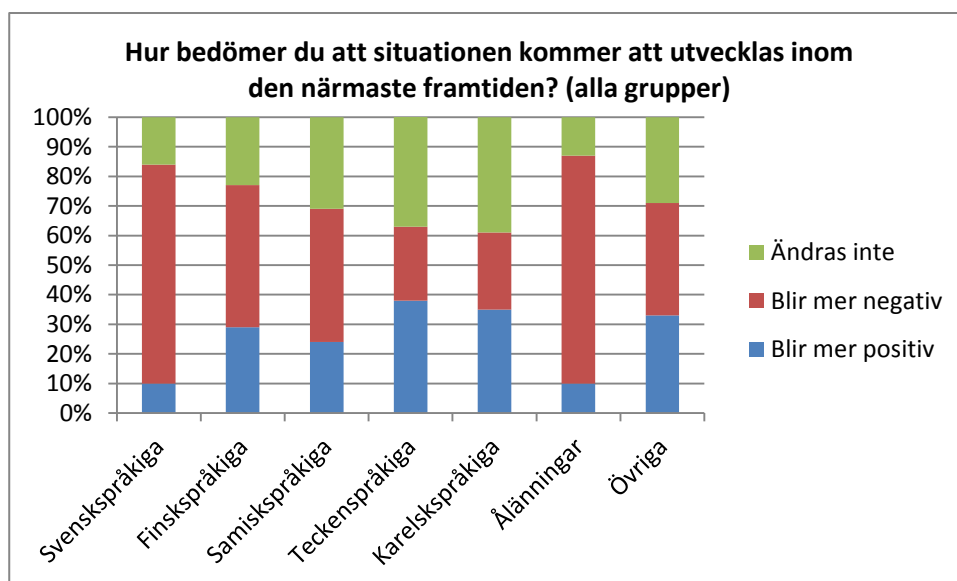


Diagram 13

Utifrån denna utredning kan man inte dra långtgående slutsatser om det allmänna språkklimatet i Finland, eftersom språkfördelningen bland respondenterna inte motsvarar språkförhållandena i landet. En del slutsatser kan man dock dra på basis av svaren.

Till exempel har de svenskspråkiga, både på fastlandet och Åland, den klart negativaste synen på språkklimatet bland alla respondentgrupper. Gemensamt för svensk- och finskspråkiga samt ålänningar är att samtliga grupper har en negativ bild av utvecklingen under de senaste åren, och en ännu negativare bild av utvecklingen inom den närmaste framtiden. På basis av svaren ser det ut som om de mindre språkgrupperna har en mera stabil och till och med positiv syn på framtiden.

Svaren från personer i de olika språkgrupperna behandlas mera detaljerat i de följande kapitlen.

3.2.2. Svenskspråkiga

Som ovan konstaterats anser de svenskspråkiga att språkklimatet i Finland är mycket negativt, och ännu fler anser att situationen kommer att förvärras (diagrammen 14 och 15).

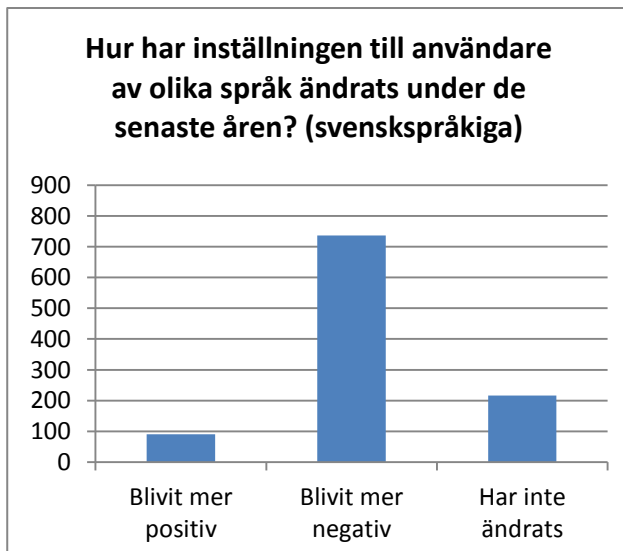


Diagram 14

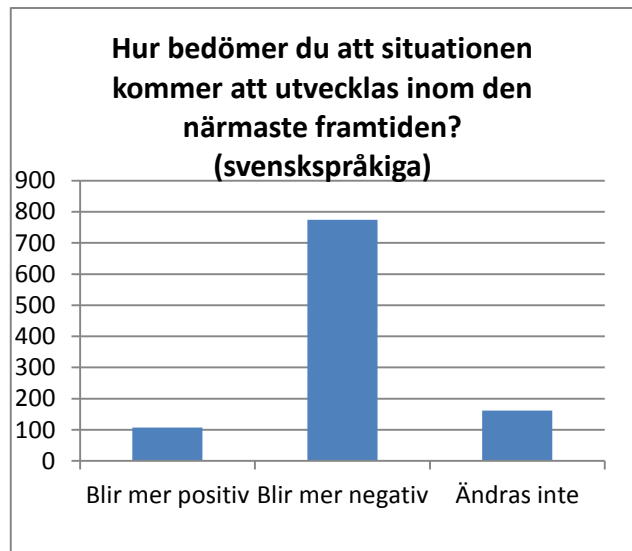


Diagram 15

En betydande del av de svenskspråkiga framhåver att den finskspråkiga majoritetens inställning till svenskan blivit allt mer negativ. I de öppna svaren konstateras bland annat att kritiken mot svenskans ställning som det andra nationalspråket ökat markant och att det blivit allt mer acceptabelt att tala nedlåtande om svenskspråkiga i offentligheten. I svaren uttrycks stor oro över ökade fördomar.

”Verkar som om man är främling i sitt eget land ibland!”⁵

”Man känner sej önskad, trots att mina förfäder byggt upp landet; deltagit i krigen och betalat skatt.”

Många anser att en starkt bidragande orsak till denna situation är den livliga debatten i offentligheten om den obligatoriska svenskundervisningen i finskspråkiga skolor. Enligt de öppna svaren verkar det som om en del svenskspråkiga är rädda för att försöken att avskaffa den obligatoriska svenskan är en del av en systematisk process med målet att underbygga de svenskspråkigas språkliga rättigheter. Till rädslan bidrar de pågående omstruktureringarna i den offentliga förvaltningen med eventuellt betydande språkliga konsekvenser (till exempel social- och hälsovårdsreformen och tingsrättsreformen). I många öppna svar trodde man också att orsaken till det försämrade språkklimatet kan vara att de finskspråkigas kunskaper i svenska försämrats.

”Tyvärr verkar det som om den allmänna diskussionen om ”pakkoruotsi” har gjort att det blivit ok att inte tala svenska eller betjäna på svenska”

⁵ Texterna i kursiv är direkta citat ur enkätens öppna svar.

En del av de svenskspråkiga säger sig rentav vara rädda för att tala svenska i vissa situationer, bl.a. i allmänna transportmedel, och därför väljer att istället tala finska eller engelska. Detta framkommer framförallt i de två yngre språkgrupperna (0-30 år). Ingen berättar dock att de eller någon familjebekant skulle ha blivit utsatta för våld för att ha talat svenska. Det är ändå allvarligt att det finns människor som känner sig otrygga på grund av språket de talar.

”Först i vinter har min finlandssvenska identitet börjat kännas otrygg ibland.”

”Vågar inte tala svenska i Finland längre. Bara i Österbotten och på Åland. Känns som om man har blivit en andra klassens medborgare.”

Den minoritet av de svenskspråkiga respondenterna som upplever att språkklimatet blivit bättre anser att attityderna mot andra språk blivit positivare i och med globaliseringen. Detta framfördes framförallt av yngre respondenter. Vissa anser att den pågående flyktingkrisen haft en positiv effekt, då det växande antalet invandrare enligt dem har lett till att majoritetsbefolkningen fått större förståelse för sådana som talar ett annat språk. Andra menar däremot att ökningen av antalet asylsökande påverkar negativt, i och med att den polariserar den offentliga debatten och ökar spänningarna i samhället.

3.2.3. Finskspråkiga

Av diagrammen 16 och 17 kan man konstatera att de finskspråkigas åsikter om språkklimatet är jämnare fördelade än de svenskspråkigas. Den andel som ser negativt på nuläget och framtiden är dock större än den andel som anser att trenden är positiv.

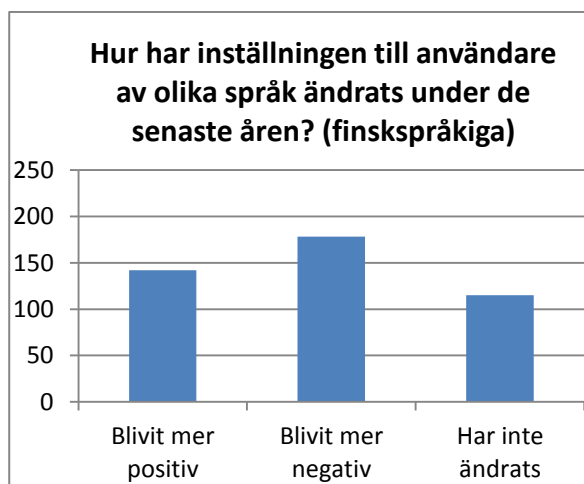


Diagram 16

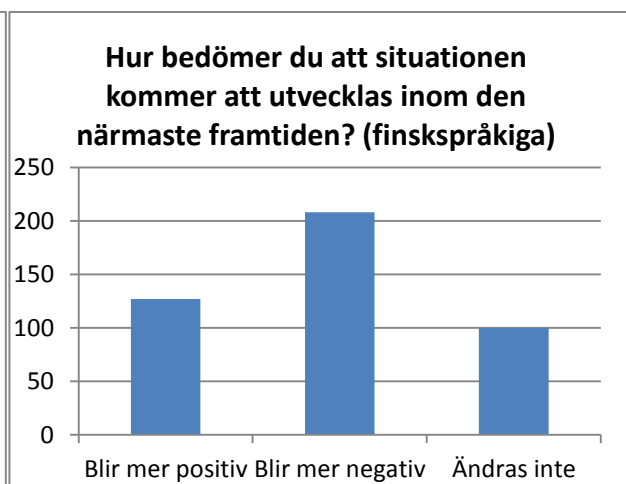


Diagram 17

I sina öppna svar säger många finskspråkiga att de anser att fördomarna gentemot olika språkgrupper ökat och att det framkommit allt kyligare inställningar i språkdebatten.

“Kiristyy koko ajan. Saamen- ja ruotsinkielisiin suhtaudutaan kuin ulkomaalaisiin. Historiaa ei tunneta.”

“Suomen ja englannin kieliä puhuvat hyväksytään, mutta ruotsia, venäjää ja Lähi-idän kieliä puhuvia ei hyväksytä kovin hyvin.”

Den obligatoriska skolsvenskan är det mest omtalade ämnet bland de finskspråkiga respondenterna. Många anser att debatten om frågan polariserat språkklimatet. De flesta som tog upp ämnet förhöll sig negativt till det. Man anser att svenskan är ett onödigt språk och att man borde öka valfriheten. Många anser att språkklimatet skulle förbättras om den obligatoriska skolsvenskan eliminerades. Även den s.k. tjänstemannasvenskan fick mycket kritik. Kritikerna menar att den ger svenskspråkiga en betydande och orättvis fördel när tjänster söks.

“Pakkoruotsi ja ruotsinkielisten ja ruotsia osaavien etuoikeudet ja kiintiöt tulehduttavat Suomen kieli-ilmapiiirin lähes sietämättömäksi.[...]”

Många av dem som svarat uttrycker frustration över att det i några högskoleutbildningar finns en kvot för svenskkunniga. De anser att detta är diskriminerande mot finskspråkiga studenter. Vissa tycks ha den missuppfattningen att endast de med svenska som modersmål får söka inom den svenskspråkiga kvoten.

Flera finskspråkiga respondenter har dock en klart positivare syn på svenskans ställning i Finland, och anser att det är viktigt att bevara ett mångspråkigt land. Många uttrycker liknande oro beträffande svenskans ställning och språkklimatet som de svenskspråkiga. Precis som bland de svenskspråkiga respondenterna är ståndpunkterna bland finskspråkiga mycket delade om hur den ökade mängden asylsökanden påverkar språkklimatet.

3.2.4. Samiskspråkiga

Åsikterna om språkklimatet bland samiskspråkiga (diagrammen 18 och 19) är blandade och följer ungefär de finskspråkigas svarsmönster.

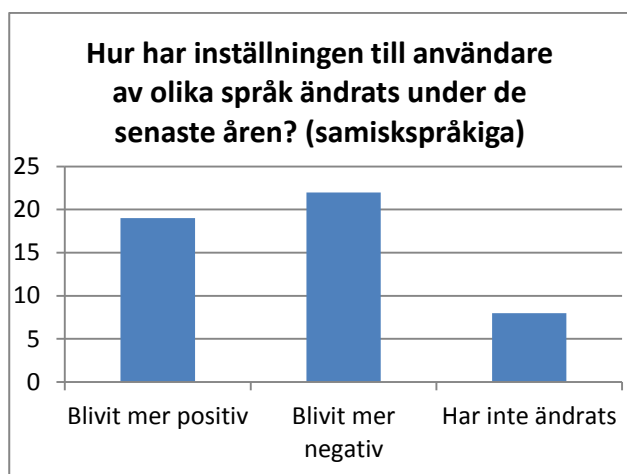


Diagram 18



Diagram 19

I de öppna svaren framkommer att en del är av den åsikten att förhållningen till samiska språk bland finskspråkiga har under de senaste åren blivit något positivare. Flera anser dock att det fortsättningsvis existerar betydande attitydproblem gentemot de samiska språken samt okunskap om rätten att få service på samiska. Några berättade om hur de bemötts av skällsord då de talat samiska.

”Kun saamea tai muuta kieltä puhuu lasten kanssa kaupungilla, niin on lisääntynyt sellainen, että huudellaan tyyliin ”maahanmuuttajat pois suomesta”. Tai, että sanotaan keskusteluissa ihan pökönä ”Suomessa kaikkien pitäisi puhua vain suomea”. Esimerkiksi ei pidetä ollenkaan saamenkielen opetusta lapsille kuuluvana perusoikeutena.”

Även i de samiskspråkigas svar kommer det ökade antalet asylsökande fram som en faktor som påverkar språkklimatet. Många är oroliga över dess effekt på språkklimatet, och vissa menar att kritiken mot asylsökande spillt över på de samiskspråkiga. Några ansåg att ställningen mellan de olika samiska språken är ojämn, vilket kan bidra till att förvärpa språkklimatet.

3.2.5. Teckenspråkiga

De teckenspråkiga som svarat på enkäten har en klart positivare syn på språkklimatet och dess utveckling än de övriga språkgrupperna (diagrammen 20 och 21).

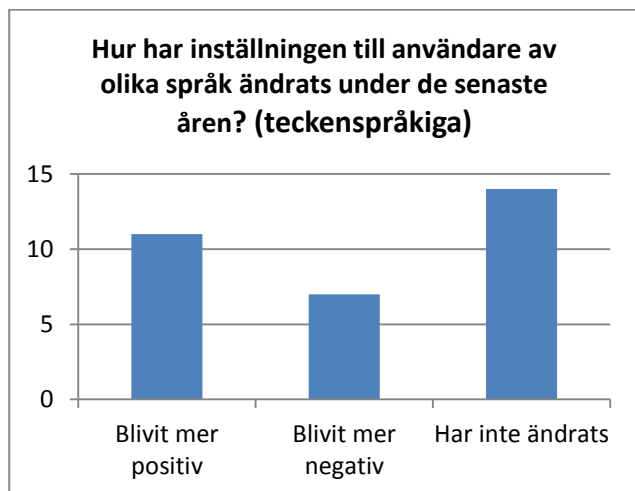


Diagram 20

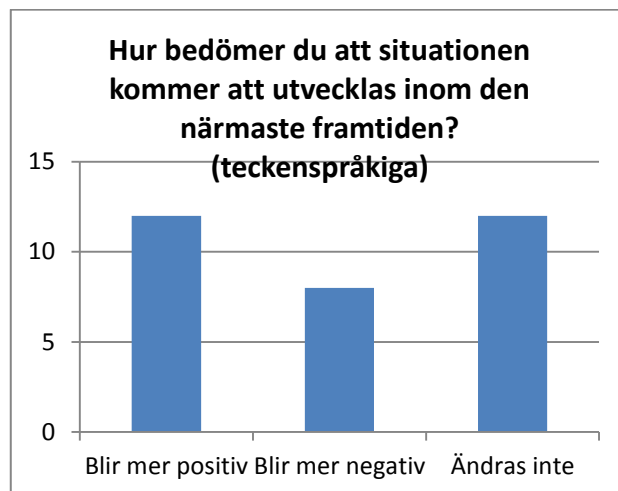


Diagram 21

Ändå kommer det fram i de öppna svaren en hel del oro och kritik. Många anser att det svåra ekonomiska läget i landet leder till att kostnaderna för trygghandlet av service för de teckenspråkiga kritiserar allt mer.

”Mielestäni olisi tärkeää, että ihmisillä lisääntyisi tietoisuus eri kielistä ja heidän kielellisistä oikeuksista. Useat pitävät omalla kielellä asioimista itsestään selvänä eikä tule ajatelleeksi sitä miten vaikeaa esim. viittomakieltä äidinkielenään käytävällä on vaikea asioida eri instansseissa ja paikoissa. Esimerkiksi ihan perusruoakaupassa käynti ja avun pyytäminen henkilökunnalta ei ole itsestään selvyyys kuurolle.”

”Suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli ovat pienimpien kielivähemmistöjen kieliä – ihmiset ovat kiinnostuneita opettelemaan, mutta ei kuitenkaan osaksi omaa arkea paitsi kuuro/kuurosokea itse. Suomi on yhä monikielisempi maa, mutta aina löytyy kieliä joiden käyttäjiä ei kunnioiteta samanvertaisina.”

3.2.6. Karelskspråkiga

Av diagrammen 22 och 23 framgår att de karelskspråkiga som svarat på enkäten har varierande åsikter om språkklimatet. Till skillnad från de finsk- och svenskspråkiga respondenterna anser majoriteten av de karelskspråkiga att språkklimatet inte har ändrats. Uppfattningen om framtidsutvecklingen är något positivare än bland finsk- och svenskspråkiga.

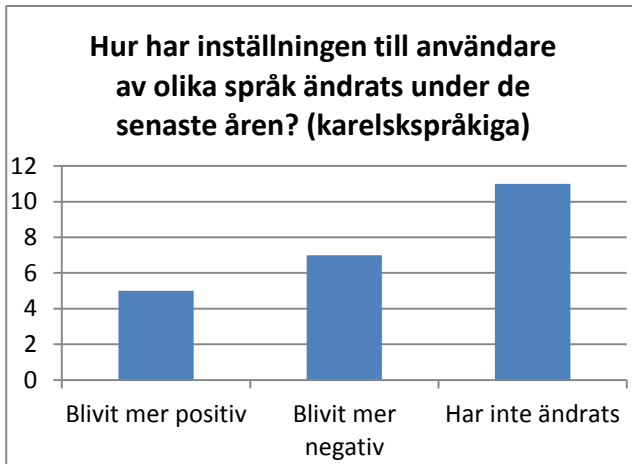


Diagram 22

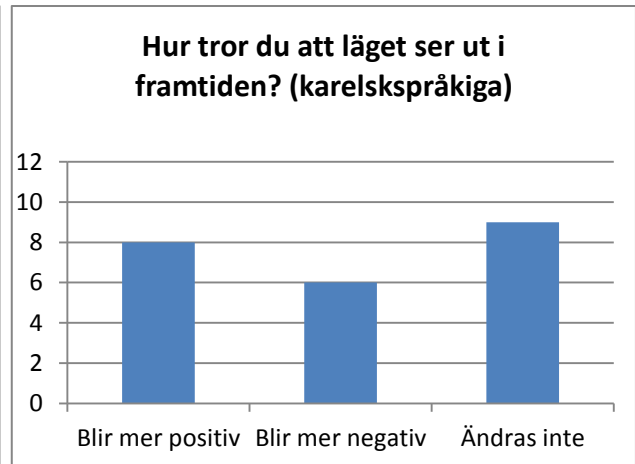


Diagram 23

I de öppna svaren uttrycker dock flera av de karelskspråkiga respondenterna stor frustration över den övriga finska befolkningens okunskap om de karelska språken och deras användare. En del menar att detta förvärrar språkklimatet, eftersom det leder till att det karelska språket ibland stämplas som ett främmande språk. De karelskspråkiga upplever starkt att det karelska språket är mycket sårbart idag. Några anser att den karelskspråkiga minoritetens utsatta ställning är orättvis i jämförelse med andra språkgruppers språkliga rättigheter.

”Tuntuu, että yleinen ilmapiiri on kääntymässä kielteiseksi muille kuin suomelle tai englannille. Vähemmistökielet kärsivät tästä, sillä niistä eivät monet suomalaisetkaan tiedä juuri mitään. E erityisen uhanalaiseksi on käynyt karjalan kieli, joka on autoktoninen eli kotoperäinen kieli Suomessa.”

3.2.7. Ålänningar

Ålänningarnas syn på det rådande språkklimatet i Finland är i linje med de svenskspråkigas på fastlandet, det vill säga mycket negativ (diagrammen 24 och 25).

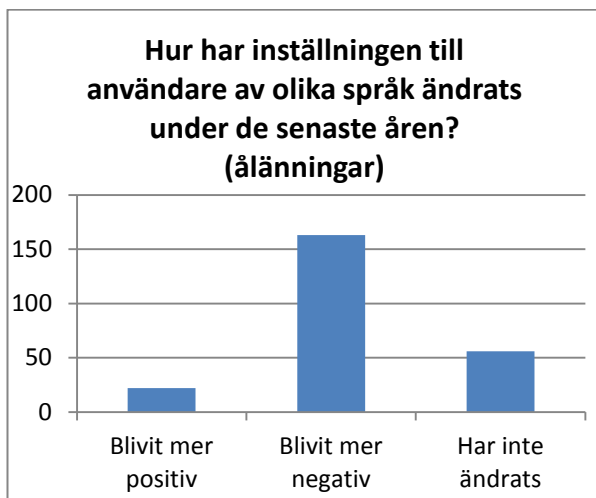


Diagram 24

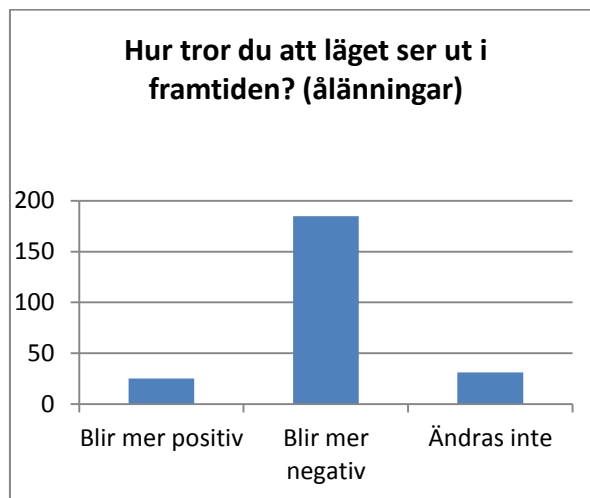


Diagram 25

På basis av de öppna svaren anser många ålänningar att finskspråkiga på fastlandet har en allt negativare inställning till svenskan i Finland. Flera respondenter uttalar sin oro över bland annat en pågående förfinskning och över hur Finland vill isolera sig från det övriga Norden.

Många ålänningar anser att man i stora delar av Finland riskerar att utsätta sig för hat och hot om man talar svenska. En allmän åsikt som förekom i de öppna svaren är att de språkliga rättigheterna för svenskspråkiga inte förverkligas på fastlandet.

”Man borde förstå att språk är en tillgång och inte tungt att bära. Fel inställning i Finland. Man avskärmar sig från Norden och isolerar sig på sikt. De som kan språk har bättre förutsättningar för bättre job [...].”

”På fastlandet är det finska, finska, finska, som gäller enligt mej.”

3.2.8. Övriga språkgrupper

Åsikterna om språkklimatet bland de övriga språkgrupperna fördelar sig jämnt (diagrammen 26 och 27).

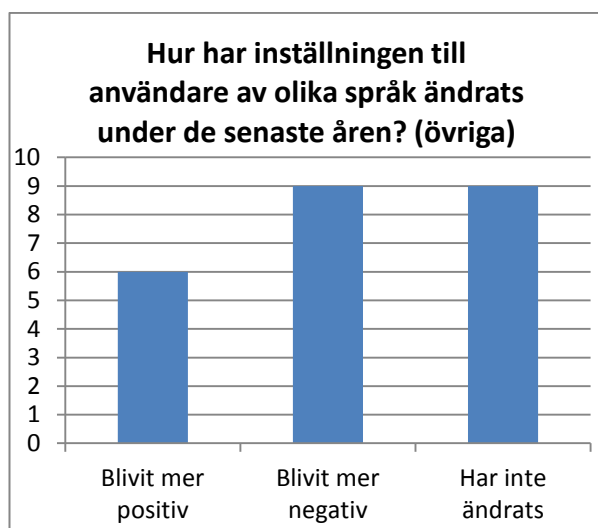


Diagram 26

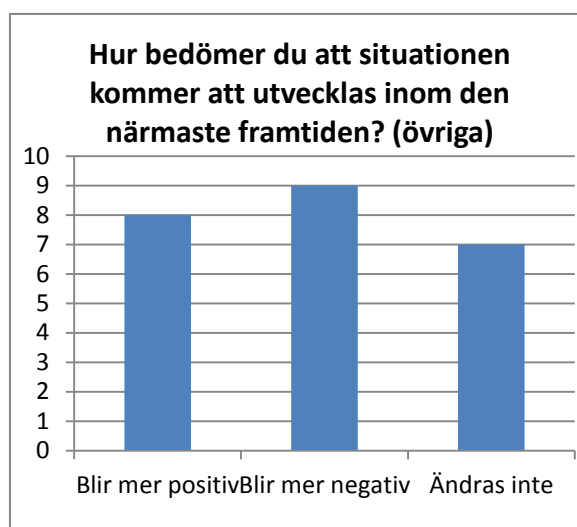


Diagram 27

I de öppna svaren oroade sig en del över ställningen för de mindre språkgrupperna i Finland.

”Muiden kansallisten vähemmistökielten puhujien kuin saamen ja romanin puhujien oikeudet hyvin huonosti toteutuneet”

4. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna i kontakten med myndigheter och statsbolag

En av enkätens avsikter var att ta reda på hur viktigt det är för de olika språkgrupperna att få använda sitt eget språk i kontakten med myndigheter. I enkäten ville man också få reda på i vilka situationer personer i de olika språkgrupperna använder sitt eget språk och hur de reagerar om deras rätt att använda sitt eget språk i kontakten med myndigheterna inte förverkligas. Vidare ombads deltagarna att bedöma hur statens och kommunens myndigheter samt statsbolag lyckas betjäna på kundens eget språk.

4.1. Vikten av att använda eget språk i kontakten med myndigheter
Som det framgår av diagram 28 lägger alla språkgrupper mycket vikt vid att få använda sitt eget språk i kontakten med myndigheter. Svaren visar klart att rätten att använda sitt eget språk är viktig för människorna.

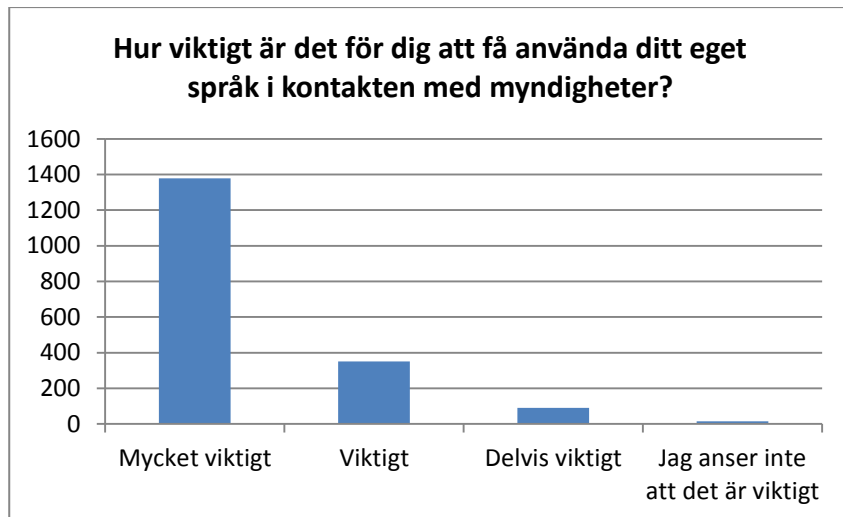


Diagram 28

4.2. Användningen av det egna språket

Avsikten med frågan "I vilka situationer använder du det egna språket?" var i första hand att ta reda på hur svenskspråkiga i tvåspråkiga kommuner använder sitt eget språk i kontakten med myndigheter. Dessutom ville man utreda hur de finskspråkiga använder sitt eget språk i tvåspråkiga kommuner där finska är minoritetsspråk. Frågan fick mycket få svar och det går inte att dra långtgående slutsatser utgående från dem. Det bör dock beaktas att användningen av det egna språket för de samiskspråkigas del gäller endast i hembygdsområdet.

4.2.1. Svenskspråkiga

De flesta svenskspråkiga respondenterna använder svenska i vardagens samtliga delområden, förutom i skolan och studier (diagram 29). Detta förklaras sannolikt med att en majoritet av de svenskspråkiga inte längre studerar.

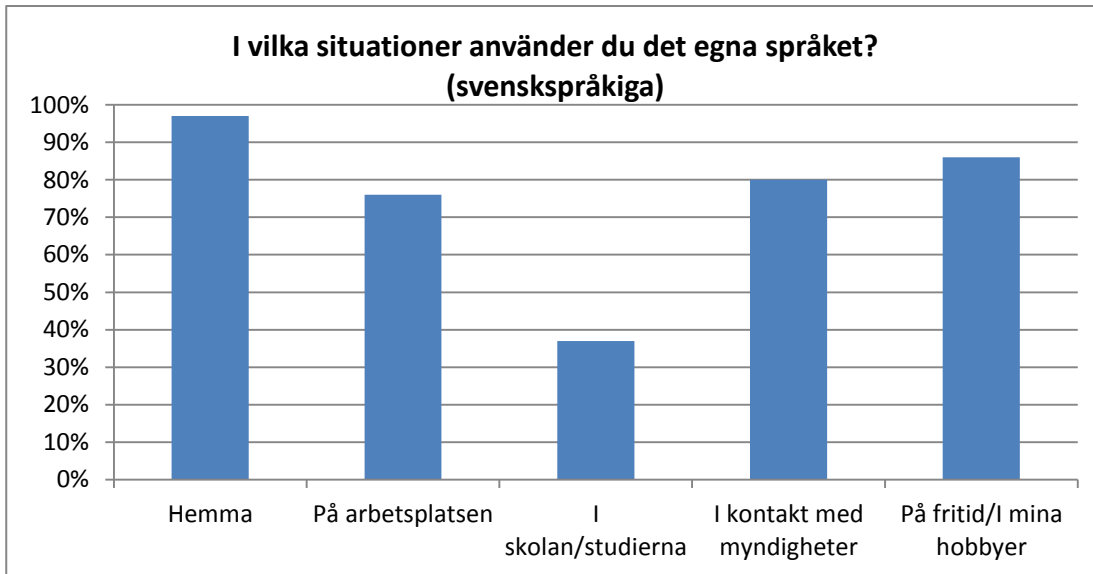


Diagram 29

Det är skäl att göra en regional indelning av de svenskspråkigas svar (diagram 30), eftersom man kan se vissa nämnvärda skillnader.

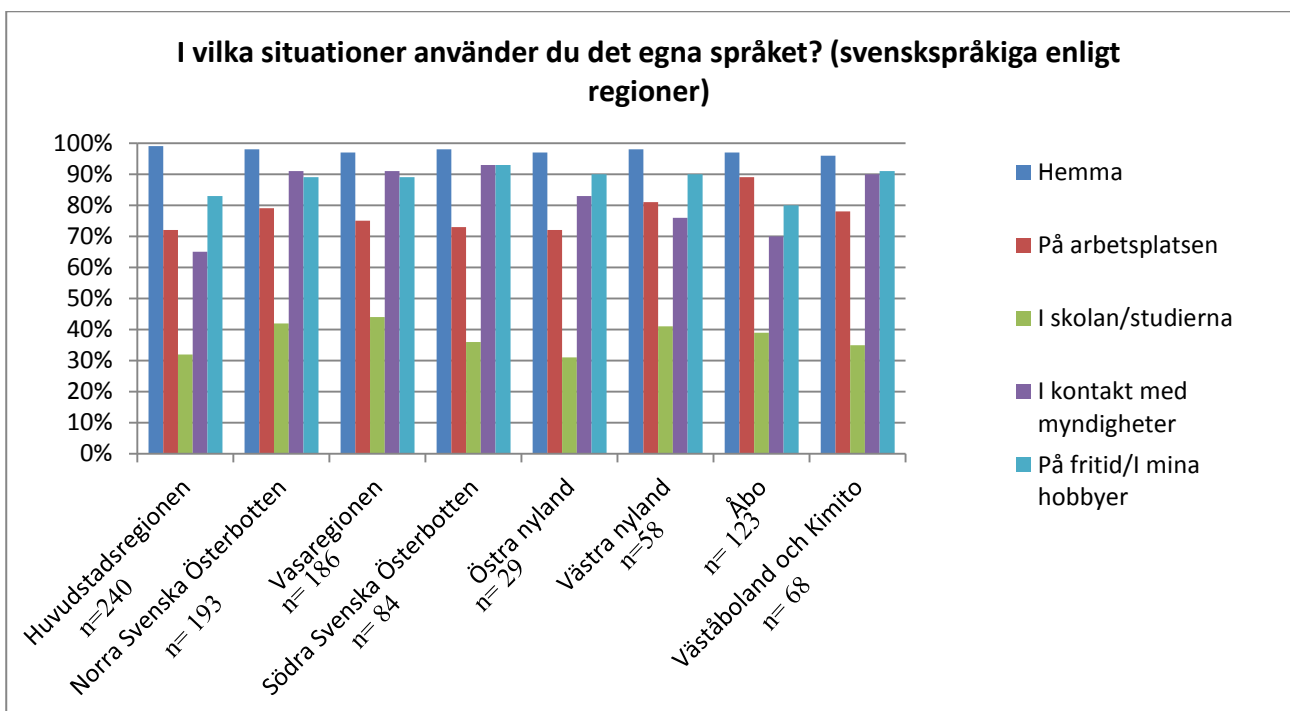


Diagram 30

En stor del av de svenskspråkiga respondenterna i samtliga regioner där svenska är majoritetsspråk säger sig använda svenska i alla vardagens delområden, förutom i skolan och studier. I användningen av det egna språket i kontakten med myndigheter kan dock ett par intressanta skillnader ses.

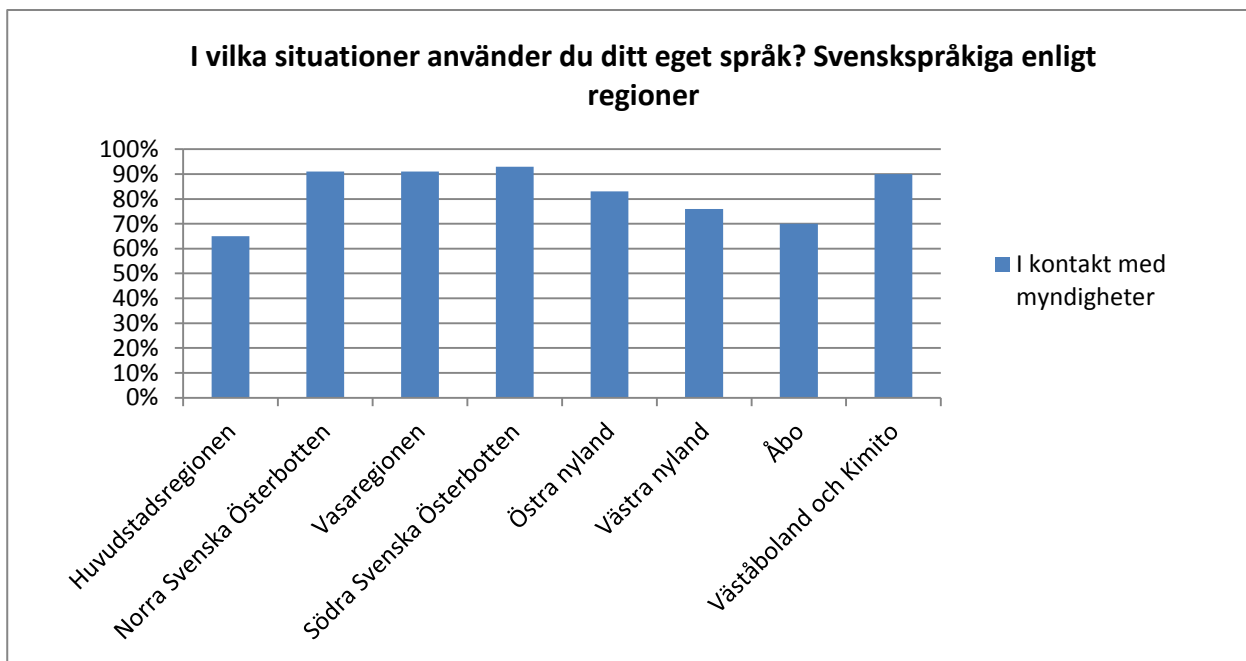


Diagram 31

Med tanke på hur de språkliga rättigheterna förverkligas är det värt att lägga märke till att det inom den andel som använder svenska i kontakten med myndigheter finns avsevärda regionala skillnader. På basis av svaren ser det till exempel ut som om kring 20 procentenheter fler använder svenska i kontakten med myndigheter i samtliga regioner i Österbotten (svenska majoritetsspråk i regionens flesta kommuner; se kap. 2.3) än i huvudstadsregionen och i Åbo (finska majoritetsspråk; se kap. 2.3).

Denna trend är tydlig även i de öppna svaren. Klagomålen om bristande svensk service hos myndigheter förekommer mest i svaren från svenskspråkiga som bor i regioner med finskspråkig majoritet.

"Vid kontakt med myndigheter är det inte korrekt att som svenskspråkig få som svar motfrågan "Puhutko englantia?"."

"Få myndigheter pratar svenska på ett naturligt sätt (bra eller dåligt). Jag tror att få riktigt förstår hur viktigt det vore."

4.2.2. Finskspråkiga

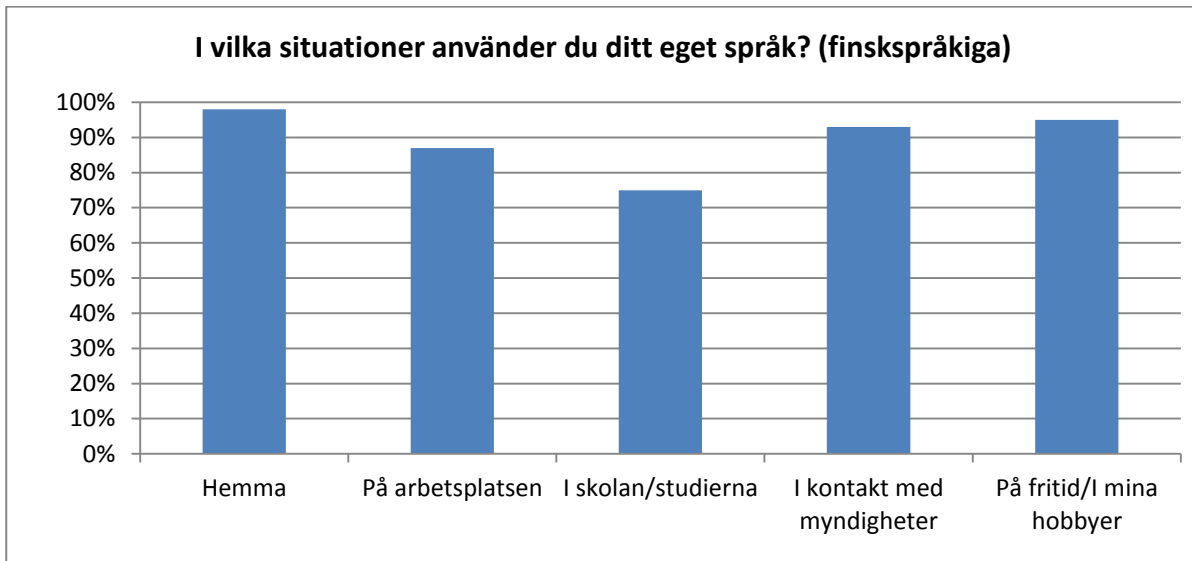


Diagram 32

I de finskspråkigas svar ingår också de respondenter som bor i kommuner med svenskspråkig majoritet. Bland dem kan man dock notera att en relativ hög andel inte använder sitt eget språk i arbetet (14 %) eller i kontakten med myndigheter (8 %). I enkäten behövde man inte precisera vilket språk man har använt i stället för sitt eget språk. I svaren framgår att bara enstaka finskspråkiga som bor i kommuner med svenskspråkig majoritet meddelade att de inte använder finska på arbetsplatsen eller i kontakten med myndigheter. Eftersom det inte framträder någon förklaring till detta i alternativen/svaren, går det inte att dra några konkreta slutsatser.

4.2.3. Samiskspråkiga

Diagram 33 visar att endast en bråkdel av de samiskspråkiga respondenterna använder sitt eget språk i kontakten med myndigheter.

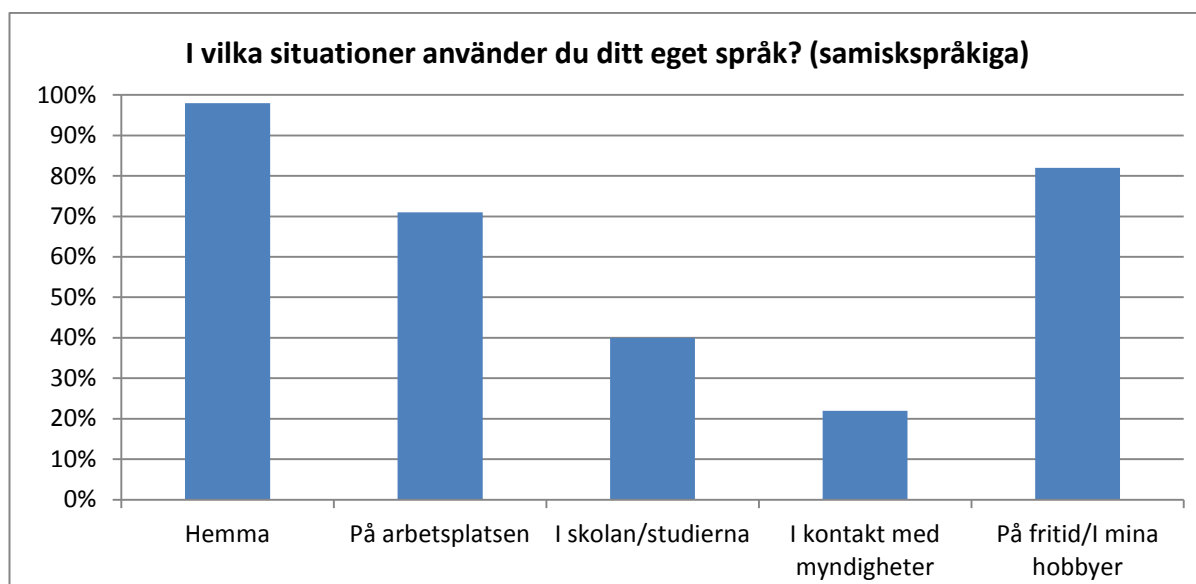


Diagram 33

Andelen förblir oförändrad även då man bortser från svaren från dem som bor utanför hembygdsområdet. Denna trend kommer även tydligt fram i de öppna svaren, där flera berättar att de använder finska i kontakten med myndigheter för att få snabbare och säkrare betjäning.

"saamenkielistä palvelua ei saa. ei edes koulusta."

"Saamenkielistä palvelua saa varmimmin saamelaisorganisaatioista ja esim. saamenkieliseltä päiväkodilta ja saamen kielen opettajilta. Organisaatioita ovat esim. Saamelaiskäräjät, Yle Sápmi yms. Kunnan saamen kielen käyttö riippuu paljon henkilöistä, joita siellä työskentelee."

"Ei viranomaisilta yleensä muilta kuin saamelaiskäräjien työntekijöiltä ja sielläkin vain niiltä, jotka osaavat kielen"

4.2.4. Teckenspråkiga

Som framgår av diagram 35 använder majoriteten av de teckenspråkiga sitt eget språk i vardagens samtliga delområden.

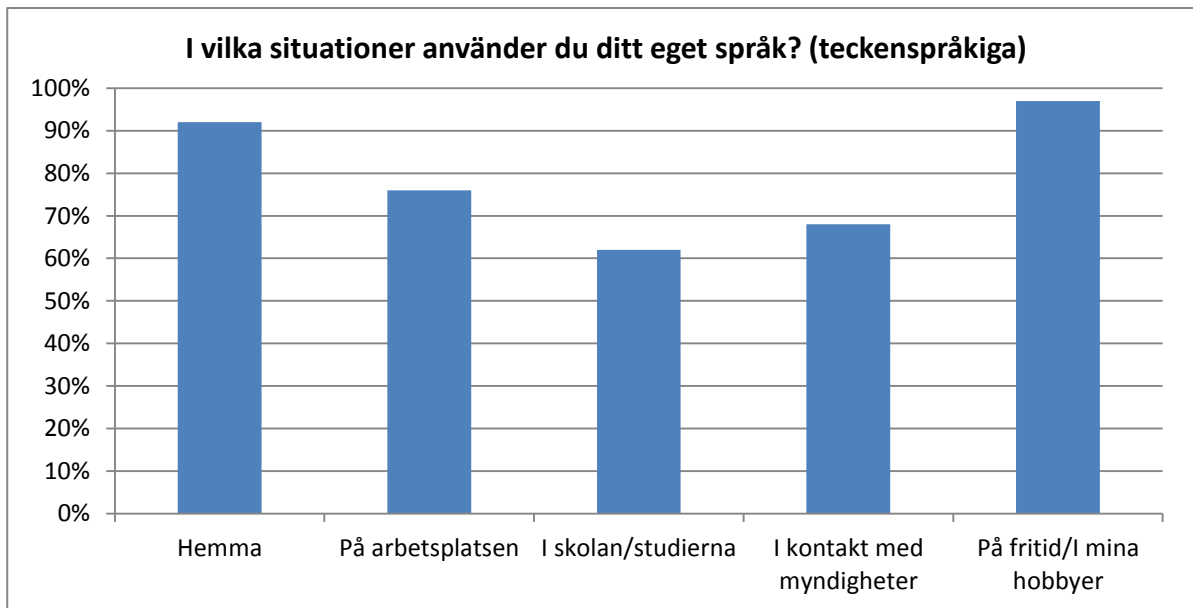


Diagram 34

Ungefär två tredjedelar av de teckenspråkiga använder teckenspråk i kontakten med myndigheter. Enligt de öppna svaren är servicen på teckenspråk i kontakten med myndigheter verkligen slumpmässig, eftersom den teckenspråkiga servicen oftast är beroende av tillgången till och kvaliteten hos en tolk.

”jag har ibland bett andra om hjälp med språk, att se om mina texter är rätt eller förklara något till mig från internet/brevmeddelanden. Jag har själv ibland varit tvungen berätta att myndigheter har använt fel språk till mig. Jag skulle önska att få kontakt på teckenspråk samtidigt som svenska texter för att få rätt information.”

”Käytän viittomakielentulkkia asioidessani viranomaisten kanssa. Paljon on kiinni siitä, kuinka hyvin saan tulkin ja millaisesta tulkkauslaadusta on kyse. Joten vaihtelevasti. Toivon, että viranomaistaholta olisi enemmän tiedotuksia sekä suomalaisella että suomenruotsalaisella viittomakielellä.”

4.3. Reaktionen i situationer där de språkliga rättigheterna inte uppfylls

Avsikten med frågan ”Vad gör du om en myndighet inte betjänar dig på ett språk som du enligt lagen har rätt till?” var att utreda hur respondenter i de olika språkgrupperna handlar då de inte får betjäning på sitt eget språk. Det var möjligt att välja flera svarsalternativ.

4.3.1. Svenskspråkiga

Över hälften av de svenskspråkiga respondenterna säger sig byta språk om de inte får service hos myndighet på svenska (diagram 35).

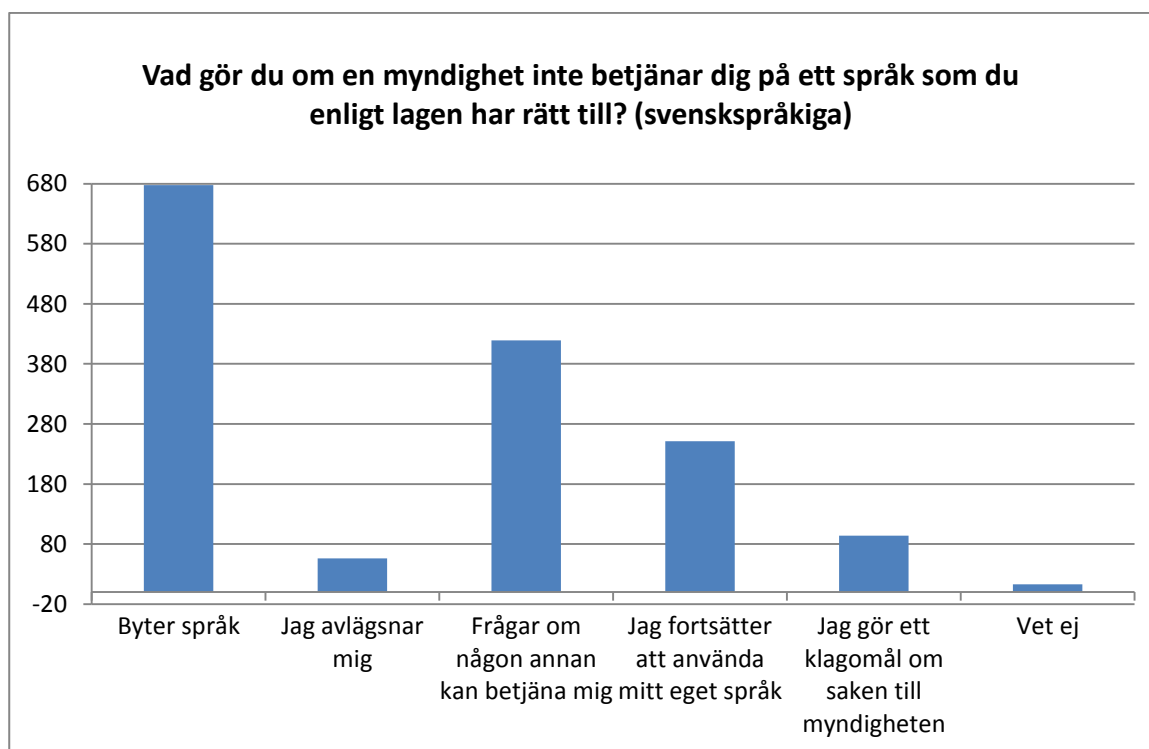


Diagram 35

I de öppna svaren framkommer att svenskspråkiga ofta byter till finska eftersom de inte vill vara till besvär genom att framhäva sin rätt att tala svenska i kontakten med myndigheter. Sålunda får myndigheterna hård kritik i de öppna svaren av de svenskspråkiga för den bristfälliga servicen på svenska.

"[...] Luulen, että monet suomenruotsalaiset toimivat kuin pahoinpitelyn uhri – sitä pelkää olevansa vaivaksi [...]"

"Joskus olisi hyvä tietää, voiko heti aloittaa ruotsiksi vai ei."

"Suomenkieliset viranomaiset tuntuvat tulkitsevan kielilainsäädäntöä eri tavalla kuin ruotsinkieliset [...]"

"Käytän useimmiten suomea, vaikka en osaa kieltä kovin hyvin, sillä en halua olla "vaivaksi", kuten usein saa kokea olevansa."

Hur väl en person anser sig känna till sina språkliga rättigheter kan påverka hans/hennes handlande i situationer där servicen inte ges på det språk som personen har enligt lagen rätt till i kontakten med myndighet.

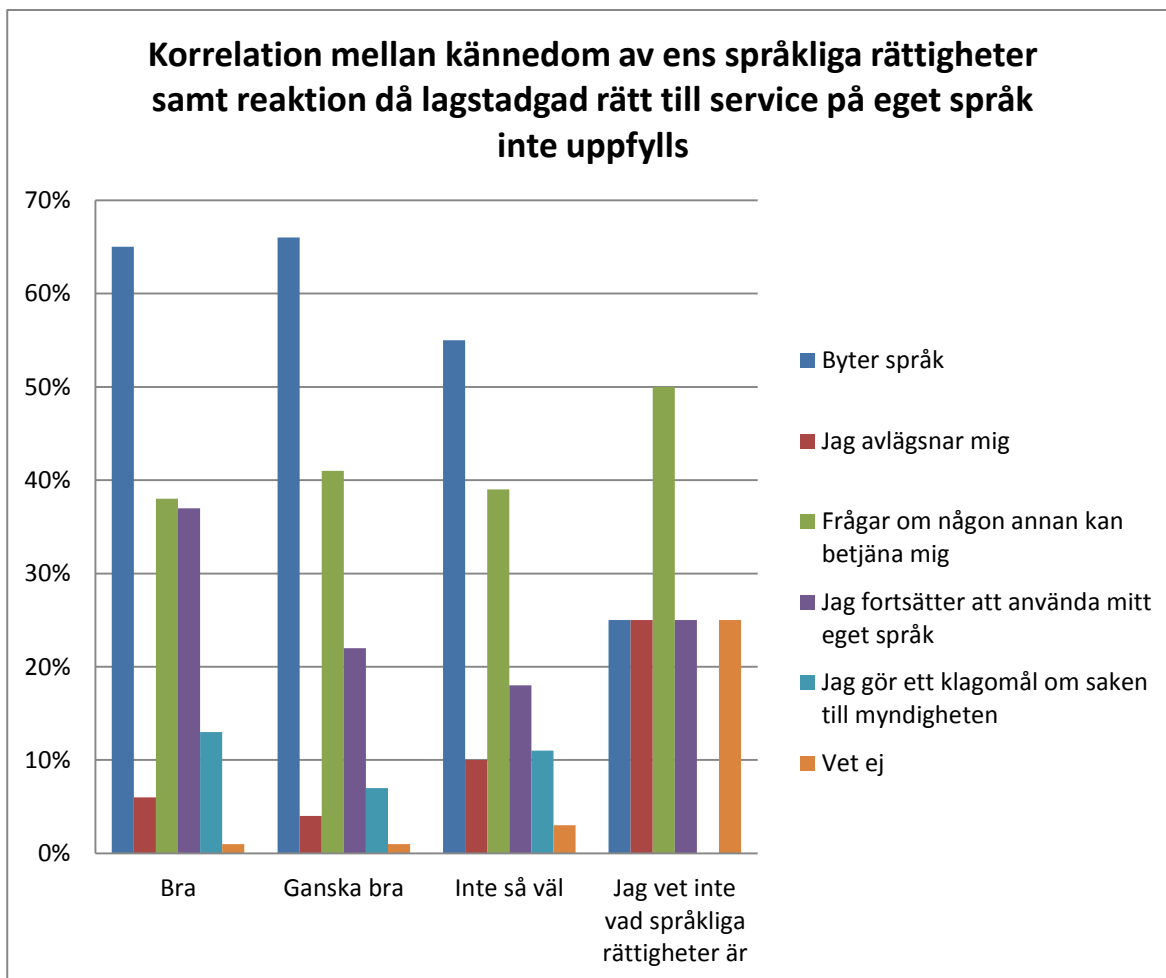


Diagram 36

De som anser sig känna till sina språkliga rättigheter bra är enligt svaren mest benägna att hålla fast vid sin rätt att få betjäning på sitt eget språk genom att fortsätta använda det. Den som känner till sina språkliga rättigheter bra är dock ungefär lika benägen att byta språk som de som anser sig känna till sina språkliga rättigheter ganska bra. Det är värt att notera att respondenterna som har svarat att inte känner till sina språkliga rättigheter så bra är minst benägna att byta språk.

På basis av enkäten är endast ungefär en tiondel beredd att anföra klagomål om saken till myndigheten. Intressant nog är de som inte känner till sina språkliga rättigheter bra nästan lika benägna att anföra klagomål som de som sagt att de känner till sina rättigheter väl.

Diagram 36 visar å sin sida hur respondenternas ålder påverkar deras villighet att byta språk i kontakten med myndighet om de inte får service på ett språk om de enligt lagen har rätt till.

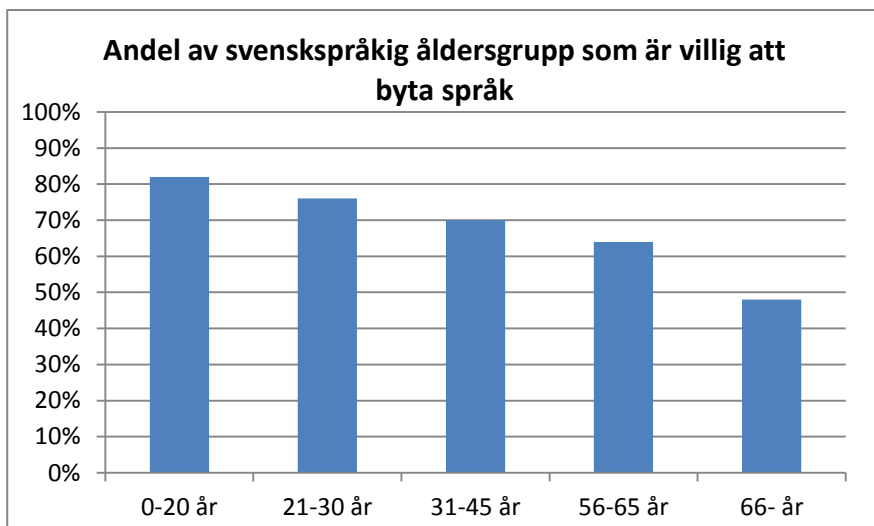


Diagram 37

I svaren från de olika åldersgrupperna går det att se en tydlig trend. Ju yngre en person är, desto mer benägen är han/hon att byta språk om myndigheten inte betjänar på personens eget språk. Fenomenet kan ha koppling till kännedomen om de språkliga rättigheterna. Som tidigare konstaterats (diagram 9), ju äldre personen är desto bättre anser han/hon sig känna till sina språkliga rättigheter.

4.3.2. Finskspråkiga

Av diagram 38 framgår hur de finskspråkiga respondenterna säger sig handla om de inte får service hos myndighet på sitt eget språk. I diagrammet ingår svaren från finskspråkiga som bor både i enspråkiga (finskspråkiga) och tvåspråkiga kommuner.

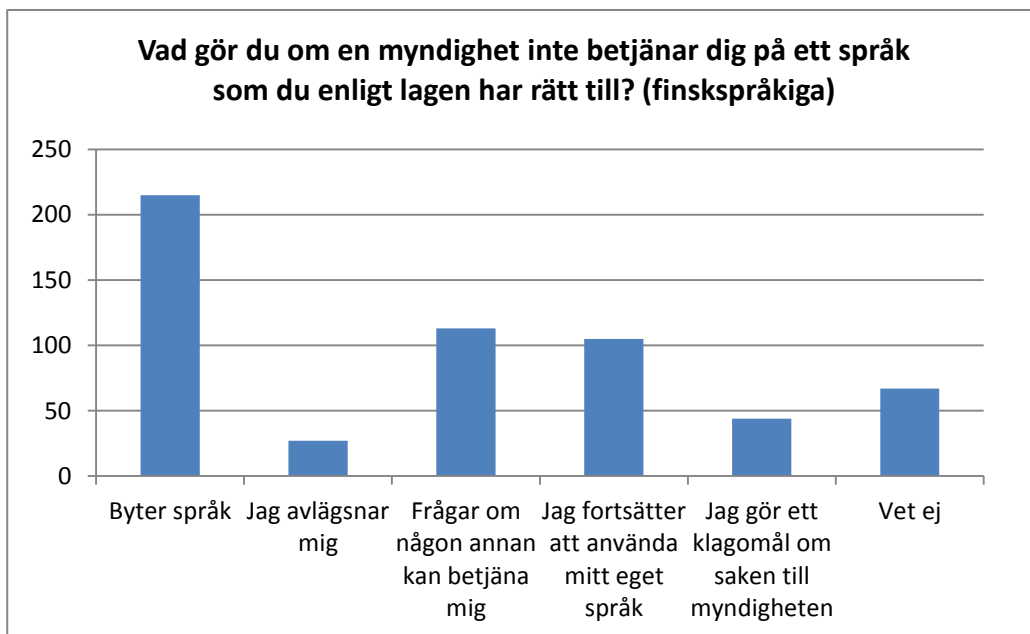


Diagram 38

Det anmärkningsvärda är att de finskspråkigas svar i stort följer de svenskspråkigas. Även en majoritet av de finskspråkiga meddelar att de byter språk om de inte får service av myndighet på sitt eget språk. I de öppna svaren gavs några exempel på situationer där man upplevde att vårdpersonal med utländsk bakgrund inte behärskade finska tillräckligt bra.

I diagram 39 utreds svaren från sådana finskspråkiga som bor i tvåspråkiga kommuner där majoritetsspråket är svenska.

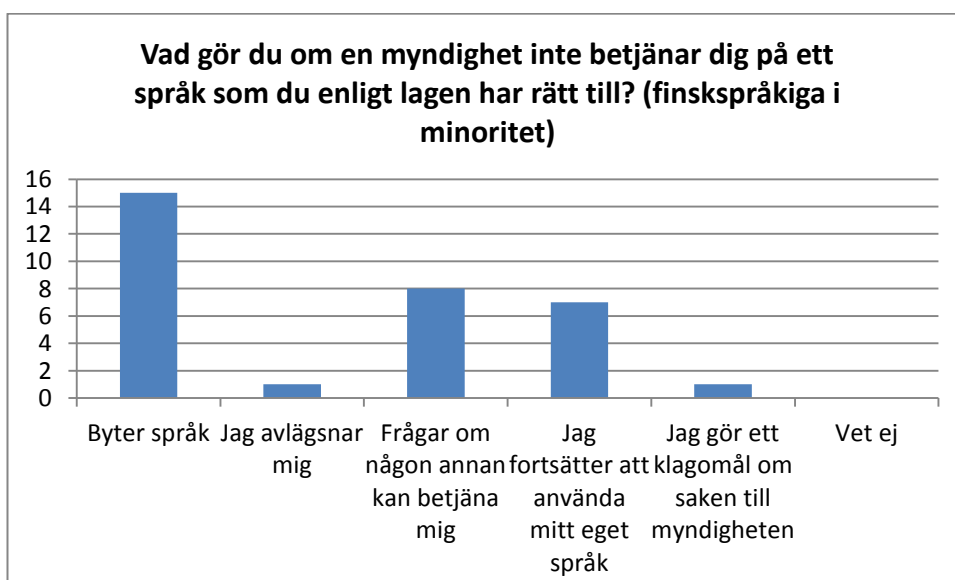


Diagram 39

Svaren skiljer sig inte nämnvärt från de övriga finskspråkigas. Det finns inga skillnader trots att det framkommer i de öppna svaren att flera av dem som

bor i tvåspråkiga kommuner med svenskspråkig majoritet råkat ut för situationer där de inte fått service på sitt eget språk.

”Suomenkielisten oikeudet eivät aina toteudu kunnissa, joissa ruotsi on enemmistön kielenä. Toisinpäin ongelma on tosin huomattavasti suurempi.”

Eftersom så få finskspråkiga i kommuner med svenskspråkig majoritet har kommenterat (6/ 23) kan man inte dra några vidare slutsatser.

4.3.3. Samiskspråkiga

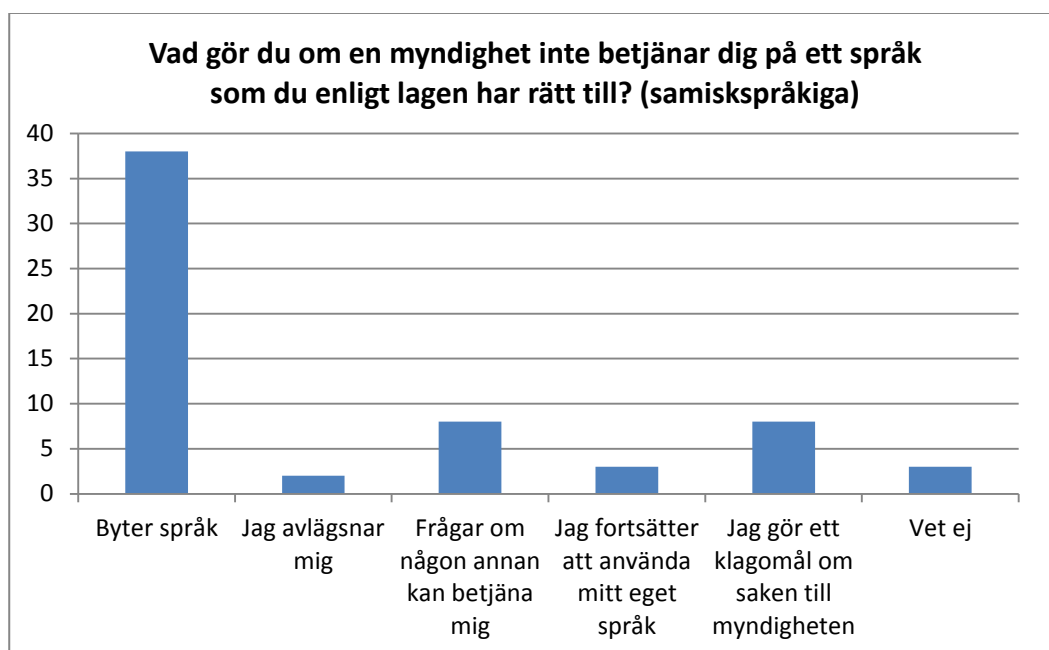


Diagram 40

Som framgår av diagram 40 meddelar största delen av de samiskspråkiga som svarat på enkäten att de byter språk om de inte får service på sitt eget språk i kontakten med myndigheter. De samiskspråkiga säger sig byta språk oftare än de svensk- och finskspråkiga. Resultaten ändras inte nämnvärt även om man bortser från samiskspråkiga som bor utanför hembygdsområdet.

På basis av de öppna svaren verkar det som om de som talar samiska är mycket frustrerade över situationen.

”Saamen kielellä asiointi lähes mahdotonta”

”Raskasta, kun saamenkielisiä palveluja ei ole, tai jos niitä vasta paikanpäällä aletaan selvittää.”

4.3.4. Teckenspråkiga

Diagram 41 visar att de teckenspråkigas svar inte nämnvärt skiljer sig från de övriga språkgruppernas.

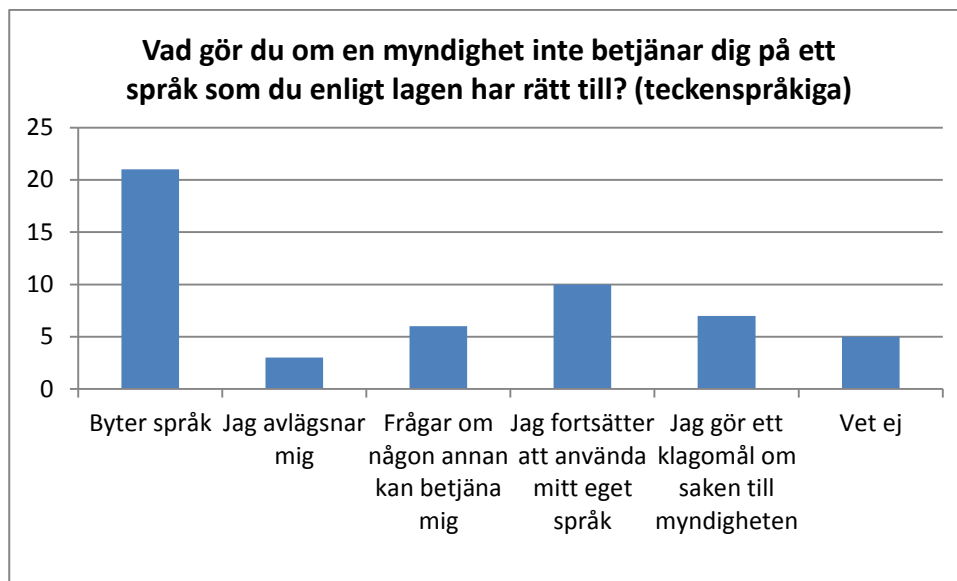


Diagram 41

Majoriteten av de teckenspråkiga respondenterna meddelar att de byter språk om de inte får service på sitt eget språk som de enligt lag skulle ha rätt till. Enligt de öppna svaren är de teckenspråkiga i praktiken ofta tvungna att byta språk och kommunicera till exempel via skrift eller läppavläsning om det inte finns en tolk på plats.

"Tulkkauksen välityksellä tai kirjoittamalla mikäli ei ole mahdollista saada tulkkausta."

"Käytän viittomakielen tulkkia. Jos en saa tulkkia, niin pyydän viranomaisilta puhumaan rauhallisesti huuliliikkeitä."

4.4. Statsbolagens verksamhet

Avsikten med frågan "Hur lyckas statsbolag som VR, Posten eller Finavia med att betjäna allmänheten på finska och svenska?" var att utreda hur statsbolagen uppfyller de skyldigheter som språklagen ställer dem.

Frågan var svår att formulera eftersom de statsägda bolagens skyldighet att ge service på finska och svenska varierar. I frågan nämns tre statsägda bolag vilkas verksamhet är central för en stor del av befolkningen.

4.4.1. Svenskspråkiga

De statsägda bolagen får av respondenterna mycket dåligt betyg för sin betjäning på svenska (diagram 42). Nästan tre fjärdedelar (72 %) av de svenskspråkiga anser att statsbolagens svenskspråkiga betjäning är dålig. Endast 15 % anser att betjäningen är bra.

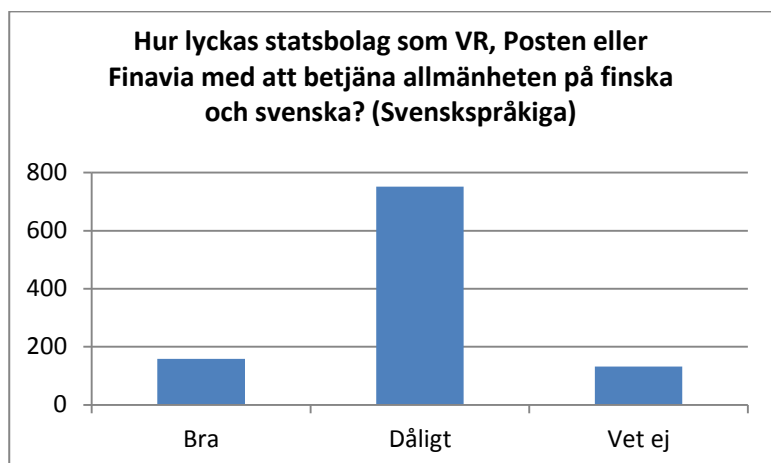


Diagram 42

På basis av de öppna svaren verkar det som om det största problemet skulle vara personalens bristfälliga kunskaper i svenska. Flera svenskspråkiga berättar att de bemötts av en negativ inställning till exempel då de försökt tala svenska på tåg. VR och Posten får samtidigt beröm för sina svenskspråkiga webbplatser. Flera svenskspråkiga berättar att VR och Posten ger bra betjäning på svenska om det finns svenskkunnig personal på plats.

"VR betjänade på perfekt svenska via telefon och e-post."

I de öppna svaren kommer det fram att flera svenskspråkiga tolkar det som symbolisk illvilja gentemot det svenska språket att postens officiella namn är endast på finska ("Posti").

"Efter att posten blev ett affärsverk har den svenska servicen blivit mycket sämre. Postens publikation "Postinen" innehåller enbart finsk information. Postens nuvarande namn "Posti" borde heta "Posten" på svenska."

Finavia får däremot enbart kritik. De flesta delar uppfattningen att man av Finavia aldrig kan förvänta sig bra betjäning på svenska. Det väcker utbredd förargelse att information om försenade flyg oftast är tillgängliga enbart på finska och engelska.

4.4.2. Finskspråkiga

De finskspråkiga anser i allmänhet att de får god betjäning på sitt eget språk av statsbolagen (diagram 43). Endast en liten andel av respondenterna (7 %) anser att den finskspråkiga betjäningen är dålig.

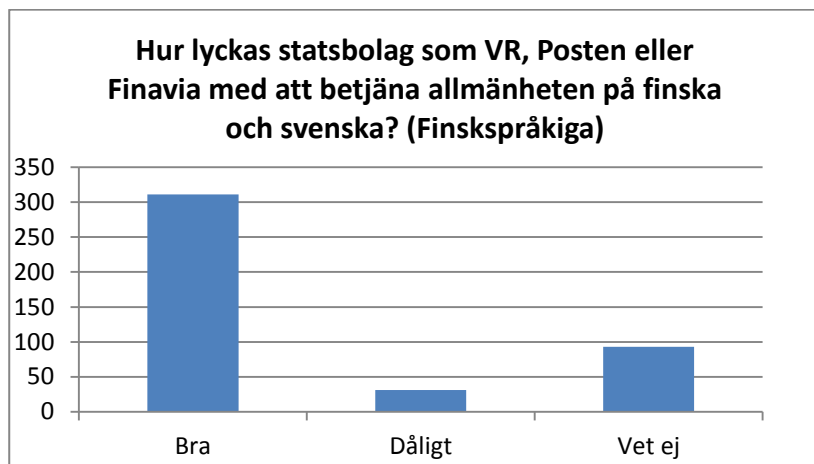


Diagram 43

De öppna svaren ger ingen förklaring till varför vissa är missnöjda med statsbolagens finskspråkiga betjäning.

4.4.3. Ålänningar

Frågan om statsbolag är relevant för ålänningar, i synnerhet när det gäller Finavia. Eftersom varken VR eller Posten är verksam på Åland, bygger åsikterna om dessa på erfarenheter på fastlandet.

Statsbolagen får mycket dåligt betyg av ålänningarna (diagram 44), om än något bättre än av svenskspråkiga bosatta på fastlandet.

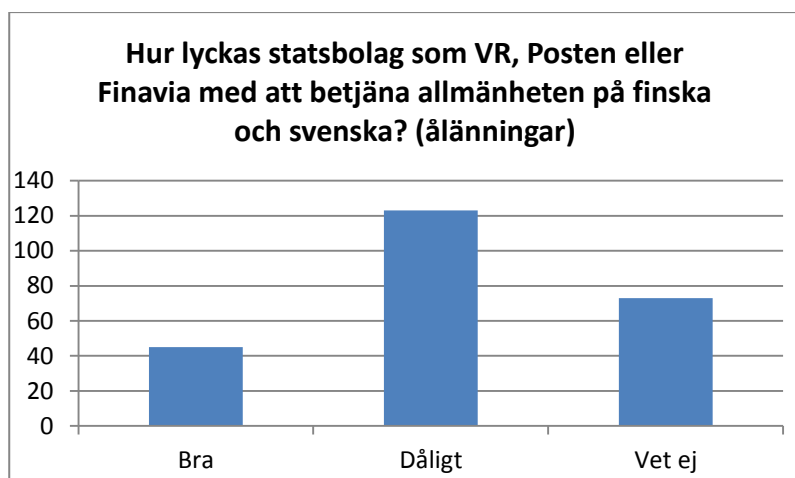


Diagram 44

4.5. Betjäning på eget språk i kontakten med statliga och kommunala myndigheter

För att främja de språkliga rättigheterna behövs det goda exempel på myndigheter som ger bra språklig service. Syftet med frågan "Av vilken myndighet får du säkrast service på ditt eget språk?" var att identifiera sådana myndigheter som lyckats väl med att ta i beaktande olika språkgrupper. Respondenterna kunde välja flera alternativa svar.

Listan på myndigheter är inte uttömmande. När man studerar svaren bör man även minnas att myndigheterna som människor mest har kontakt med antagligen också nämns oftast. Respondenterna nämnde även andra myndigheter eller aktörer som erbjudit bra språklig service. Till exempel både den lutherska och ortodoxa kyrkan nämndes minst en gång av alla språkgrupper. Enligt förväntan nämndes de olika språkgruppernas egna forum, till exempel Sametinget, i den öppna frågan.

4.5.1. Svenskspråkiga

Diagram 45 visar att de flesta svenskspråkiga respondenterna bedömer att de får säkrast service på sitt eget språk av tvåspråkiga kommunala myndigheter, skatteförvaltningen, kommunens social- och hälsovårdstjänster samt FPA.

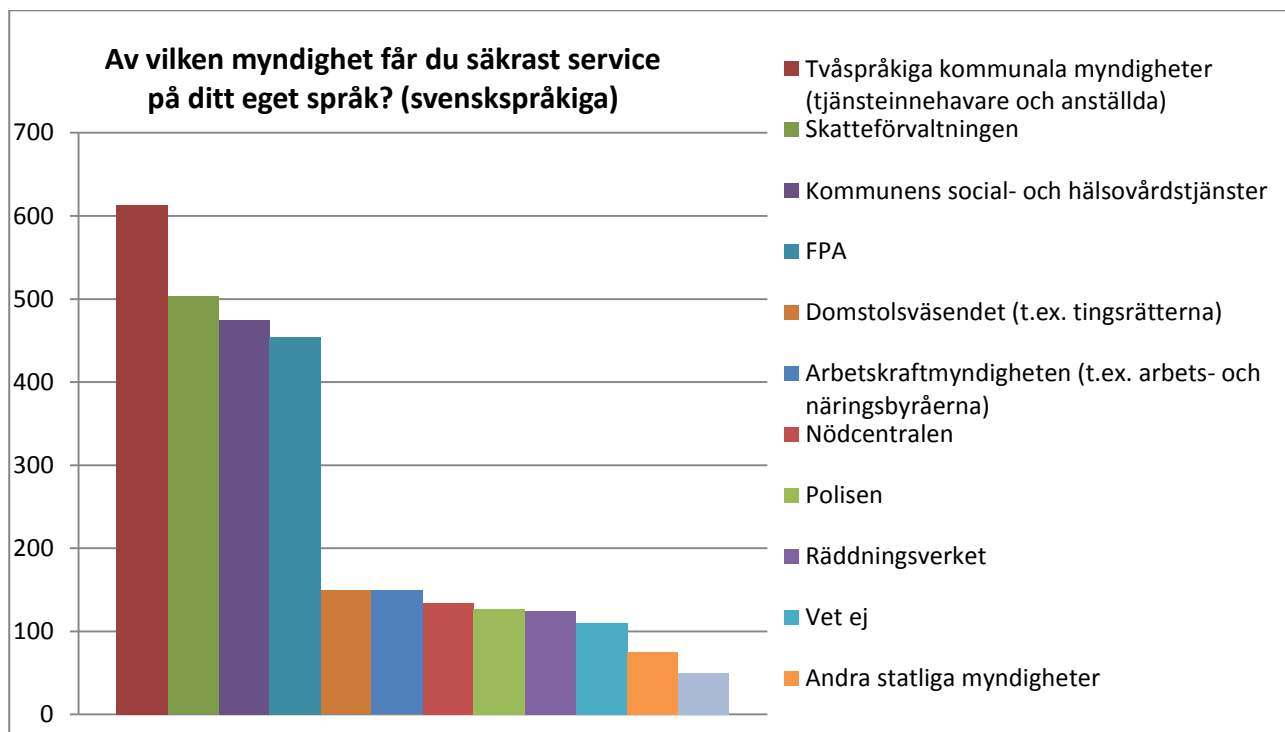


Diagram 45

Polisen, räddningsverket och nödcentralen fick minst omnämningen som myndigheter som ger service på det egna språket. Även i de öppna svaren fick

dessa myndigheter mest kritik för sin service på svenska. Många svenskspråkiga berättar till exempel om hur de känt sig hotade i situationer då poliser reagerat mycket negativt på deras försök att använda svenska bland annat i razzior. Flera berättar också om hur de själva eller någon bekant ringt till nödnumret och fått vänta på grund av att det i nödcentralen inte funnits personal med tillräckliga kunskaper i svenska.

”Har via mitt yrke ofta kontakt med tex nödcentralen, det är ytterst sällsynt att få hjälp på svenska, ambulanspersonal i Nyland behärskar oftast bara finska”

Beträffande domstolsväsendet anser några svenskspråkiga att det kan påverka domslutet i tingsrätten negativt om man använder svenska som handläggningsspråk.

De flesta svenskspråkiga som kommenterat skatteverkets och folkpensionsanstaltens service på svenska anser att informationen på svenska är bra på dessa ämbetsverks webbplatser, medan kvaliteten på den muntliga servicen däremot är varierande. Speciellt telefonservicen får kritik. Många berättar om hur de fått köa i tiotals minuter då de önskat få svensk service per telefon. Flera berättar att luren slängts på då man inlett samtalet på svenska.

4.5.2. Finskspråkiga

Enligt diagram 46 anser de finskspråkiga som svarat på enkäten att alla i enkäten nämnda myndigheter ger i stort sett lika bra service på finska.

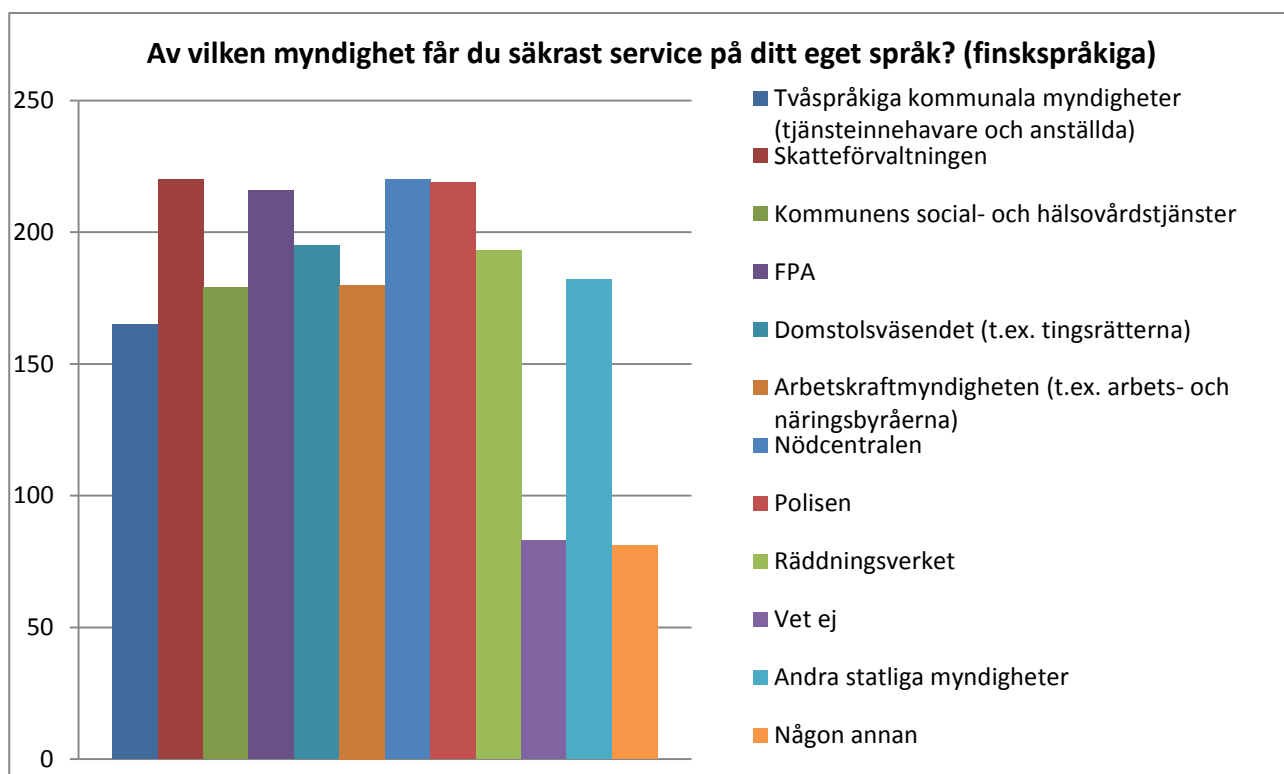


Diagram 46

Detta kan verka som en självklarhet, men eftersom flera statliga myndigheter har verksamhetsställen även på svenskdominerade orter, kan nivån på den språkliga servicen variera.

Svaren från finskspråkiga i tvåspråkiga kommuner med svenska som majoritetsspråk om de olika myndigheterna presenteras dock inte i ett skilt diagram eftersom de är så få. På basis av svaren verkar det dock som om man i kommuner med svenska som majoritetsspråk säkrast får service på finska av andra myndigheter (polisen, skatteförvaltningen, FPA, nödcentralen) än den tvåspråkiga kommunens myndigheter.

4.5.3. Samiskspråkiga

I diagram 47 ser man hur de samiskspråkiga har bedömt myndigheternas service på samiska.

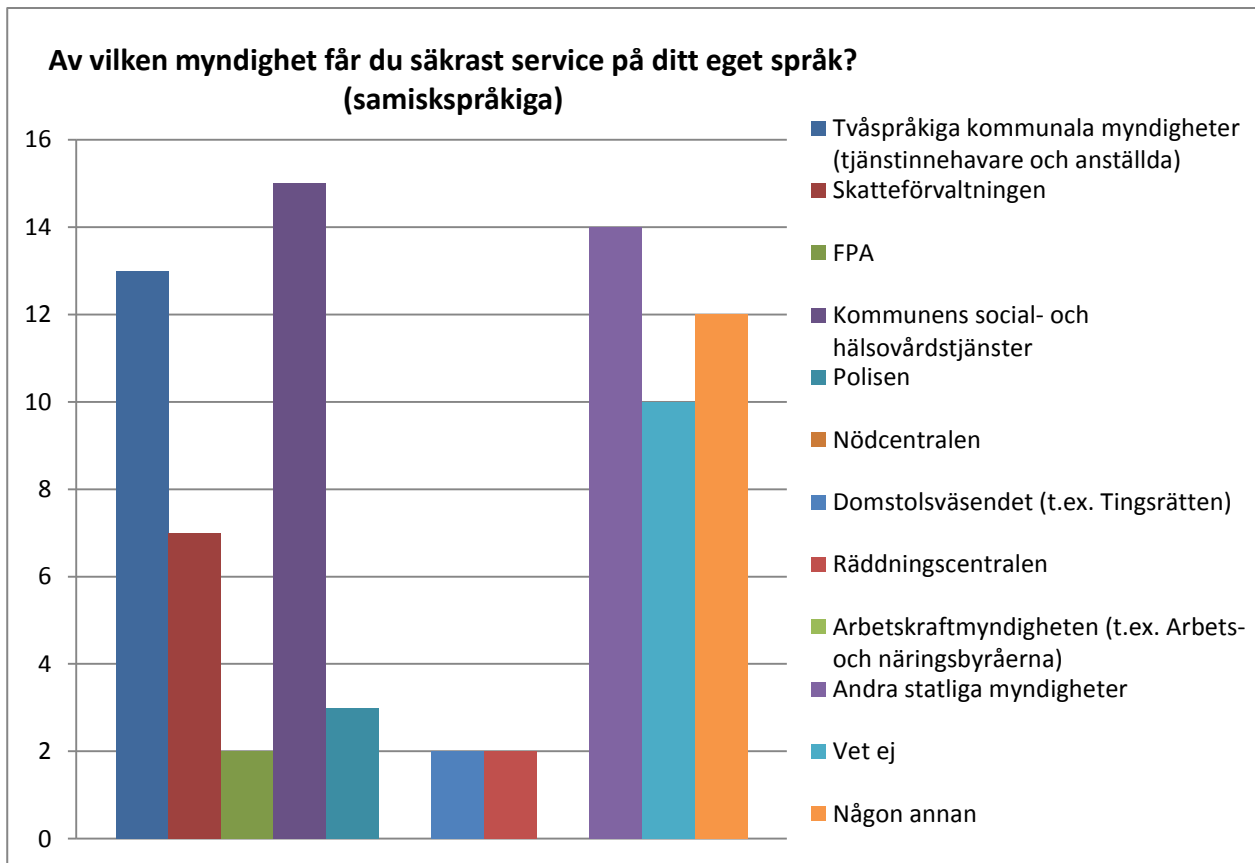


Diagram 47

Utifrån svaren går det att se skillnader i myndigheternas service på samiska, men det bör beaktas att respondenterna är få. Mest omnämnanden fick FPA:s och kommunens myndigheter. Även skatteförvaltningen nämndes. Nödcentralen, räddningsväsendet och arbetskraftsmyndigheterna nämndes däremot inte alls.

I de öppna svaren konstaterar vissa att FPA:s webbservice fungerar bra på samiska. Det bör nämnas att nästan en tredjedel av de samiskspråkiga inte visste vilken myndighet som säkrast ger service på samiska. Dessutom nämnde ungefär en fjärdedel av dem någon annan instans som säkrast gav service på samiska i stället för (eller utöver) de i frågan uppräknade myndigheterna.

Av dem som valt "någon annan" anger de flesta att Sametinget ger säkrast service på samiska. Några säger för sin del att enskilda lärare med kunskaper i de samiska språken ger säkrast service på samiska.

På basis av de öppna svaren kan det konstateras att de samiskspråkigas allmänna uppfattning om myndigheters service på samiska är rätt negativ. Som tidigare framkommit använder flera samiskspråkiga finska istället för sitt eget språk för att få lättare och snabbare betjäning.

”Nykyajan teknologia mahdollistaisi monien palvelujen tuottamisen eri kielillä joustavasti. Yhä vieläkin oman kielen käyttäminen tulkitaan erityisoikeudeksi silloin, kun se ei ole suomen kieltä. Paljon on vielä tällä saralla tehtävää Suomessa.”

”Saamelaisalueen kuntien olisi tehtävä selvä poliittinen päätös saamenkielisen henkilöstön rekrytoinnissa [...]”

4.5.4. Teckenspråkiga

Enligt diagram 47 anser de teckenspråkiga att de får säkrast service på sitt eget språk av kommunens hälsovårds- och sjukvårdstjänster. På basis av svaren verkar det som om FPA erbjuder bra tjänster också för de teckenspråkiga på deras eget språk.

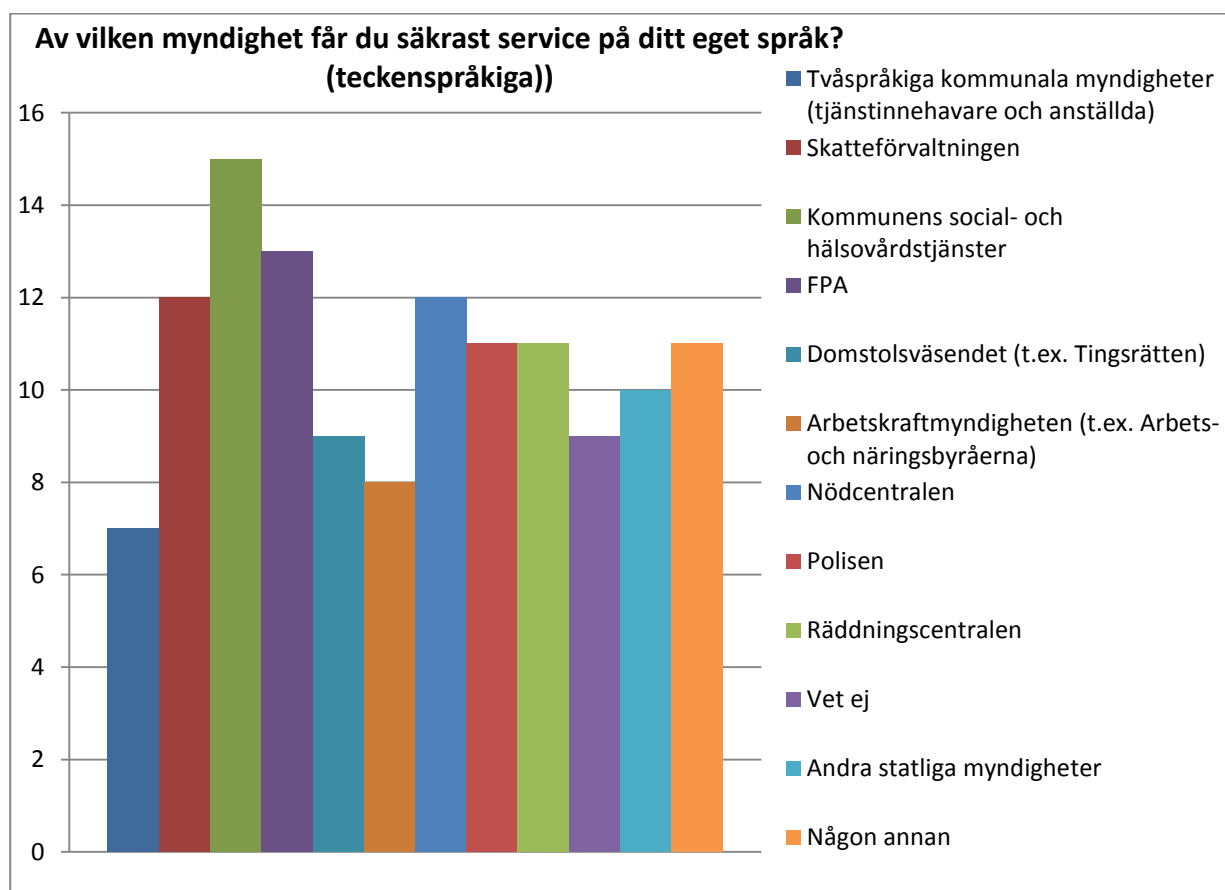


Diagram 48

De flesta som valt alternativet ”Någon annan” poängterade att det är mycket sällsynt med tjänstemän som kan teckenspråk, och att servicen därför är ofta helt beroende av tillgången till tolk. Tolk-tjänster är ett allmänt ämne bland de teckenspråkigas öppna svar. Enligt många teckenspråkiga respondenter är tillgången till service ofta mycket slumpmässig. Några anser att myndighetspersoner inte förstår hur viktigt det är att ha tillgång till tolk.

”Minulla on kokemusta viittomakielisten asioinnista, ja se tökkii. Aina on oltava tulkki mukana, mutta asiointiin on vaikea saada tulkkia, koska välitystaho Kela toteaa, että viranomaisen on hoidettava tulkkaus, Kela on vasta ”toissijainen” maksaja. Mutta miten saat viranomaisen hoitamaan tulkkauksen, jos et saa heihin yhteyttä, koska olet kuuro, etkä voi ilman tulkkia mennä paikalle, et soittaa ilman tulkkia ja sähköpostimahdollisuutta ei ole kaikkialla. Ja osa kuuroista on vielä sähköisen yhteydenpidon ulkopuolella. Pankkiin ei esimerkiksi voi soittaa tulkin kanssa. Ruotsinkielisilläkään ei ole asiat niin hyvin kuin pitäisi olla.”

5. Förverkligandet av de språkliga rättigheterna inom social- och hälsovården

I enkäten ville man få reda på om personer som hör till olika språkgrupper anser att deras språkliga rättigheter förverkligas i social- och hälsovården. Dessutom ville man få information om var inom social- och hälsovården olika språkgrupper säkrast får service på sitt eget språk. Målet var att formulera frågorna så att de är relevanta för alla språkgrupper, oberoende av hur i hur stor utsträckning deras språkliga rättigheter har tryggats i lag.

5.1. Svenskspråkiga

I diagram 48 ser man hur de svenskspråkiga respondenterna bedömer att deras rätt att använda sitt eget språk inom social- och hälsovården förverkligas.

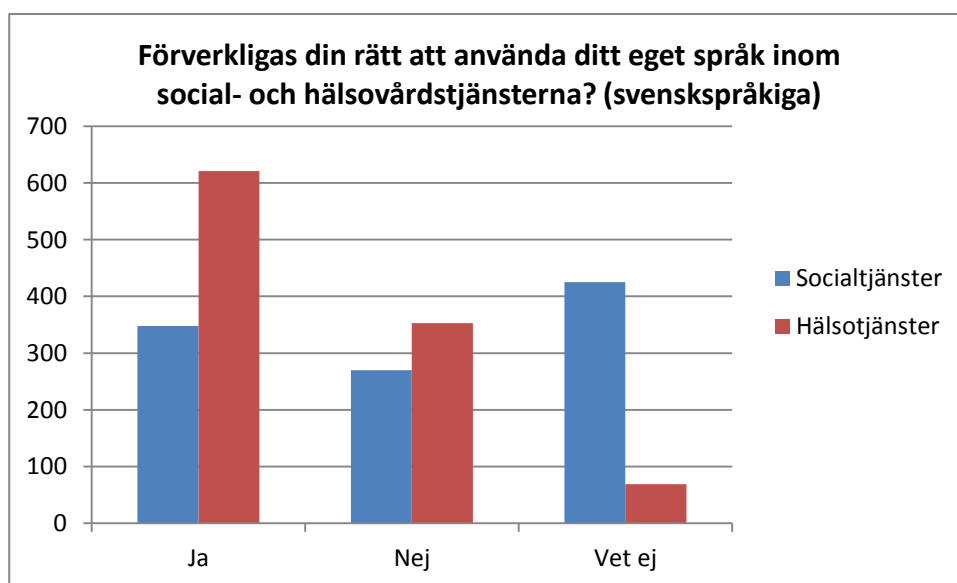


Diagram 49

Beträffande socialtjänsterna kunde något över 40 % av de svenskspråkiga som svarade på enkäten inte säga om deras rätt att använda sitt eget språk förverkligas. Detta kan bero på att de inte själv använt socialtjänster. Något mer än en fjärdedel av de svenskspråkiga respondenterna anser att deras lagstadgade rätt att använda svenska inom socialtjänsterna inte uppfylls.

Beträffande hälsovårdstjänsterna anser 60 % av de svenskspråkiga respondenterna att deras rätt att använda svenska förverkligas. En dryg tredjedel anser dock att deras språkliga rättigheter inte förverkligas i hälsovårdstjänsterna.

I de öppna svaren uttrycker flera svenskspråkiga sin oro över att den pågående reformen av social- och hälsovården kan ytterligare försämra kvaliteten på den svenskspråkiga servicen inom vården. Även om enkätens syfte har varit att kartlägga hur de språkliga rättigheterna för tillfället förverkligas är oron över den kommande reformen så uppenbar att den inte kan förbigås.

I social- och hälsovårdstjänsterna ser man de största regionala skillnaderna i hur de språkliga rättigheterna uppfylls. När man avläser diagrammen 49 och 50 bör man dock minnas att antalet svenskspråkiga som svarat kan variera en hel del mellan regionerna.

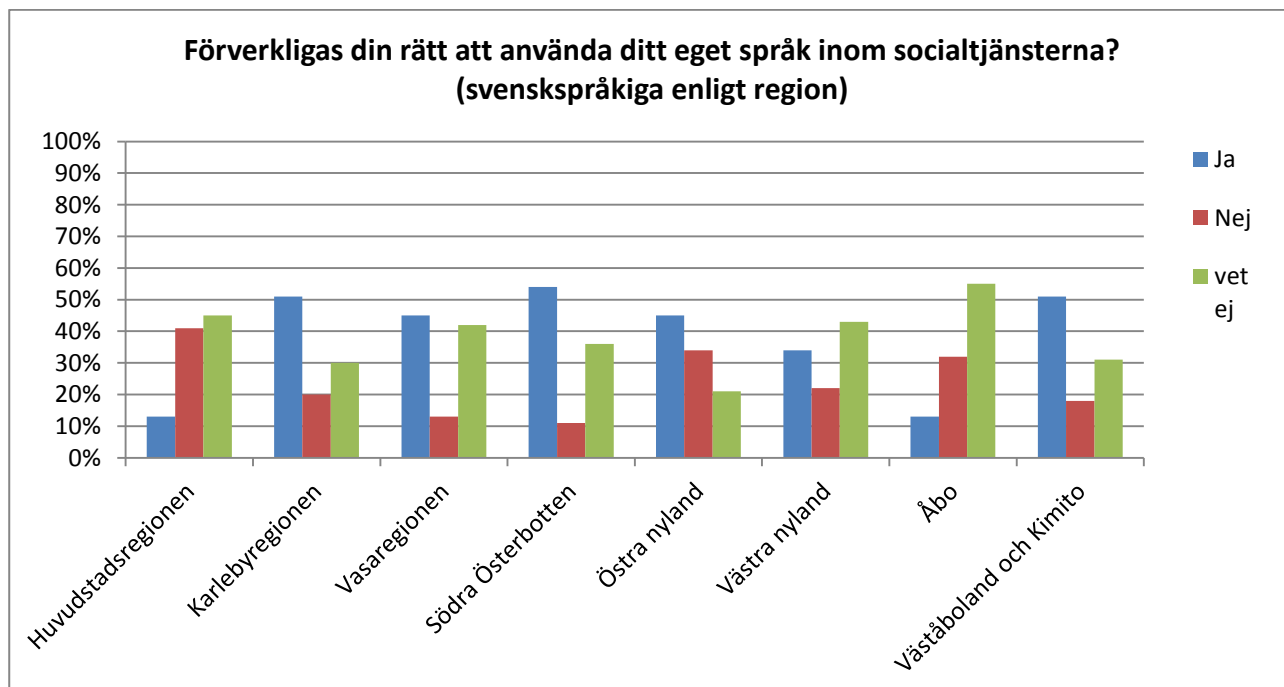


Diagram 50

Som diagram 50 visar, bedömde respondenterna att deras rätt att använda sitt eget språk i socialtjänsterna förverkligas bäst i alla tre regioner i Österbotten (svenska majoritetsspråk i de flesta av regionens kommuner; se kap. 2.3).

Även i Åbolands skärgård, där majoritetsspråket är svenska, bedömer man att rättigheterna förverkligas nästan lika bra. Det verkar som om rätten att använda sitt eget språk förverkligas sämst i huvudstadsregionen och Åbo, där svenska är minoritetsspråk.

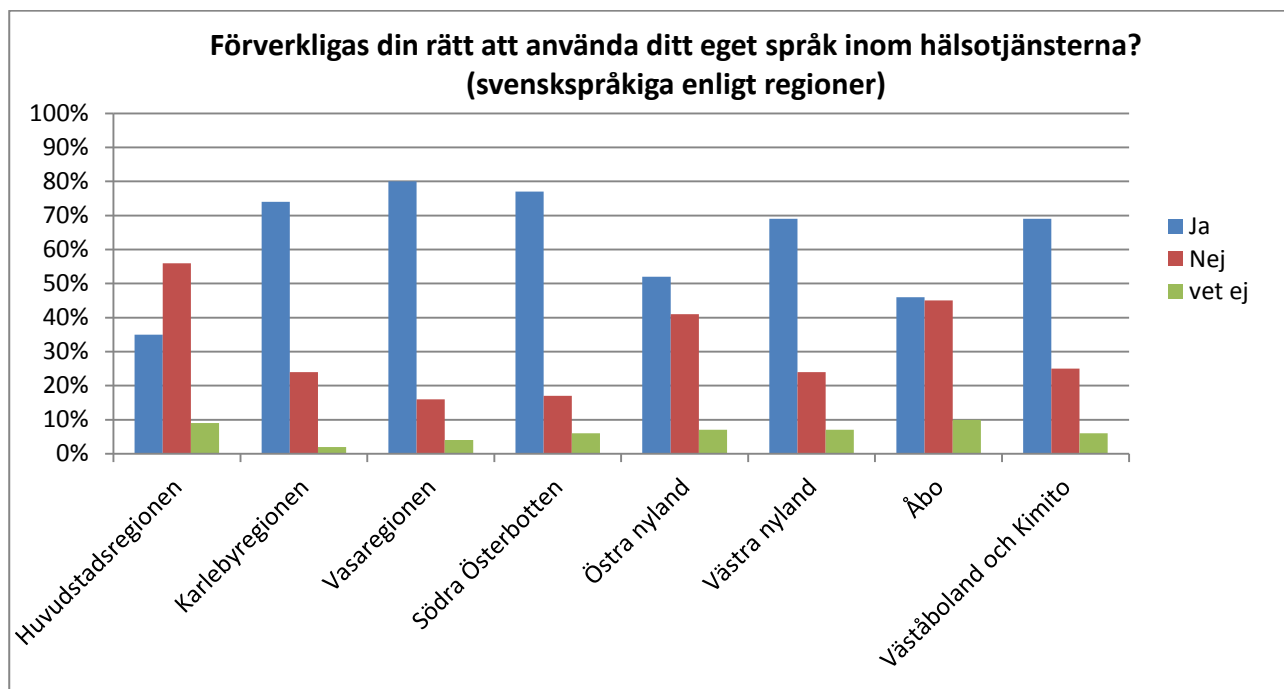


Diagram 51

Även beträffande hälsovårdstjänsterna bedömde respondenterna (diagram 50) att deras rätt att använda sitt eget språk förverkligas bäst i alla tre regioner i Österbotten (svenska majoritetsspråk i de flesta kommunerna i regionen; se kap. 2.3). I Åbolands skärgård (svenska majoritetsspråk) och Västra Nyland (hälften av regionens kommuner har svenska som majoritetsspråk, hälften finska) får bedömningen att rättigheterna förverkligas nästan lika bra.

I Åbo, där majoriteten talar finska, fördelas däremot ja- och nej-svaren nästan jämnt. Ett undantag utgör huvudstadsregionen, där över hälften (56 %) av respondenterna anser att de svenskspråkigas rätt att använda sitt eget språk i hälsovården inte förverkligas, och endast 35 % anser att rätten förverkligas.

Enligt de öppna svaren uppstår det problem i tvåspråkiga regioner där svenska är majoritetsspråk när patienten skickats till något av centralsjukhusen. Till exempel får Mellersta Österbottens centralsjukhus i Karleby kritik för sin svenskspråkiga service. Även Åbo centralsjukhus får mycket kritik för sin svenskspråkiga service i alla regioner som hör till dess distrikt.

I tvåspråkiga regioner där finska är majoritetsspråk, i synnerhet i huvudstadsregionen och i Åbo, anser de svenskspråkiga enligt de öppna svaren att servicen på svenska är mycket slumpmässig. Det verkar som om

den svenskspråkiga servicen är nästan helt beroende av huruvida det bland vårdpersonalen råkar finnas sådana som behärskar svenska.

Respondenterna som ansåg att deras rätt att använda sitt eget språk förverkligades inom social- eller hälsovårdstjänsterna ombads i enkäten att precisera i vilka tjänster deras språkliga rättigheter uppfylls bäst (diagrammen 51 och 52).

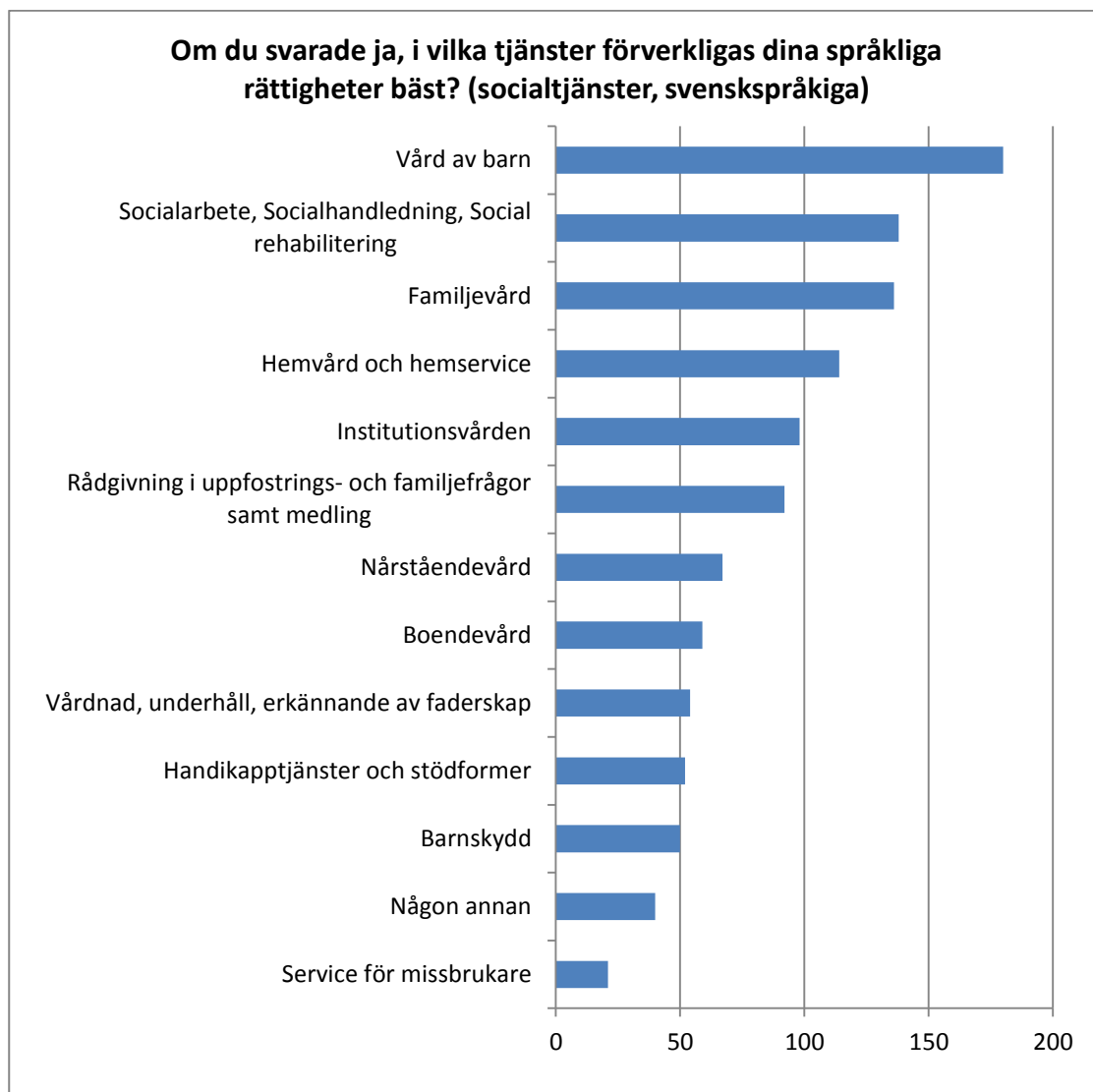


Diagram 52

På basis av svaren uppfylls de svenskspråkigas språkliga rättigheter bäst i socialtjänsterna beträffande vård av barn (diagram 52). Näst oftast nämns socialarbete, social handledning, social rehabilitering samt familjevård.

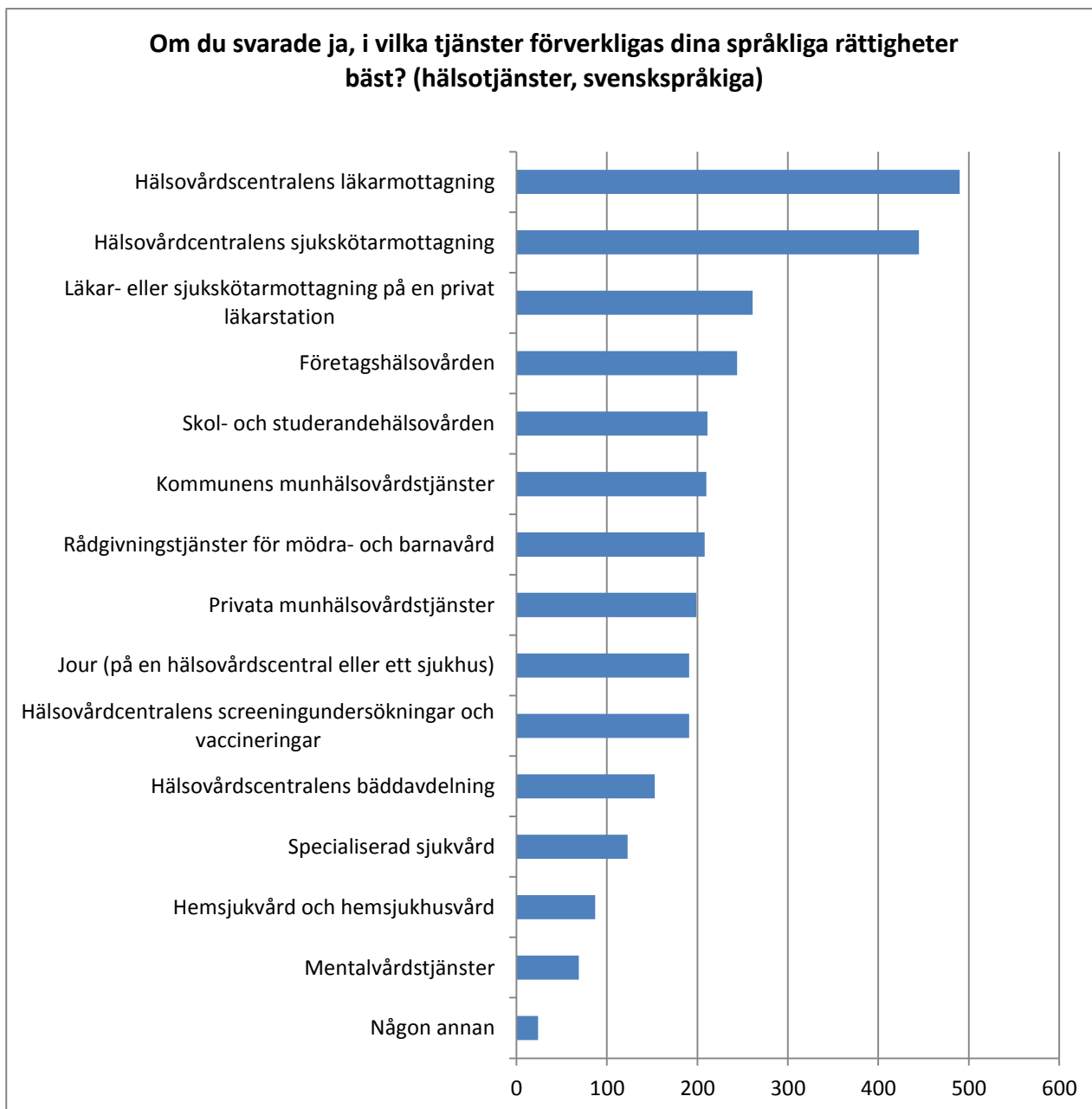


Diagram 53

På basis av svaren förverkligas de svenskspråkigas språkliga rättigheter bäst i hälsovårdstjänsterna på hälsovårdscentralens läkar- och sjuksköttarmottagning (diagram 53). När det gäller de övriga hälsovårdstjänsterna fördelas svaren rätt så jämnt.

”I Helsingfors endast en svenskatalande psykiatriskhälsovårdare och hennes kunskaper i svenska svaga.”

”Det varierar från gång till annan, och beror på den person man råkar komma i kontakt med. Generellt sett är betjäningen för dålig.”

5.2. Finskspråkiga

Finskspråkiga som deltog i enkäten anser i regel att deras rätt att använda sitt eget språk förverkligas både inom social- och hälsovårdstjänsterna (diagram 54).

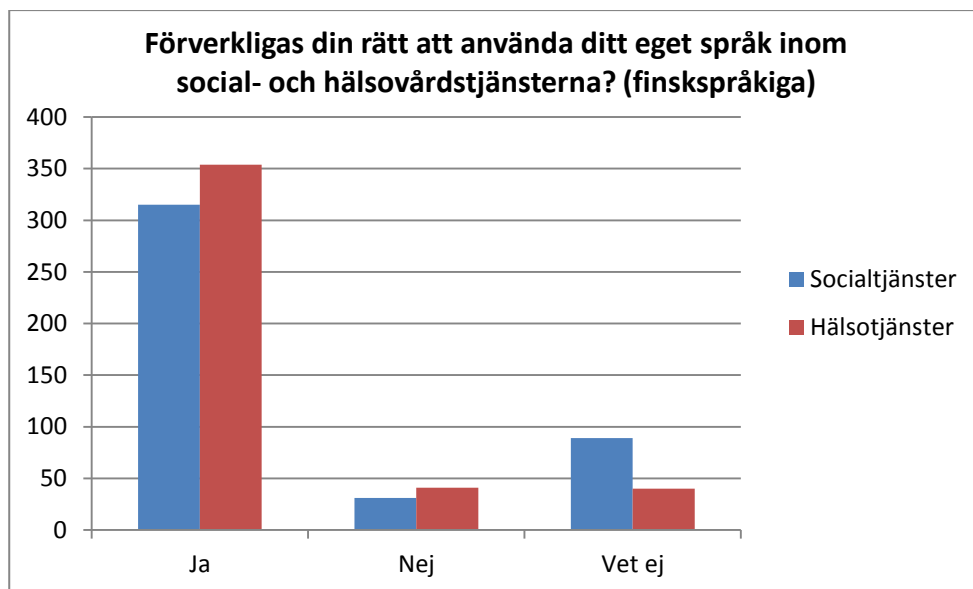


Diagram 54

I de öppna svaren tog respondenterna upp några situationer där rätten att använda det egna språket inte förverkligades, till exempel då vårdpersonalen har haft invandrarbakgrund.

Antalet svar av finskspråkiga som bor i kommuner där svenska är majoritetsspråk är få. Majoriteten av respondenterna anser dock att deras rätt att använda sitt eget språk uppfylls (diagram 54).

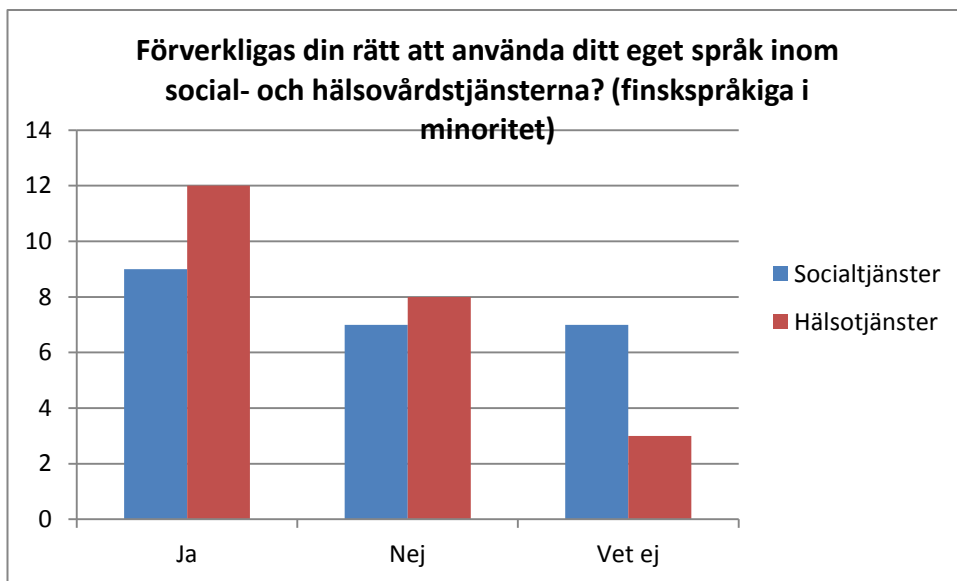


Diagram 55

I de öppna svaren berättades också om situationer då respondenten inte har fått service på finska. På basis av svaren ser det ut som om missnöjet oftast handlar om att läkaren inte behärskat finska tillräckligt bra. Dessa erfarenheter är dock fåtaliga. Största delen av kritiken från finskspråkiga handlar om brister i service på andra språk än finska, till exempel teckenspråk.

”Terveyskeskuksessa ja sairaalassa lääkärinvastaanotolla tarvitaan monesti TULKKIA, itse olen ne muutamat kerrat kun olen ollut lääkärin vastaanotolla ja lääkäri ei ole ollut suomenkielen taitoinen olen ilmoittanut että en aio tulkin avustuksella kertoa lääkärille käyntini syistä. Nämä lääkärit ovat ruotsinkielentaitoisia eli tulkkaukset on suomesta.”

”[...]olen usein asioinut lääkäreillä, jotka ovat ruotsinkielisiä ja osaavat heikosti suomea. Pari kertaa on ollut muun maanlainen lääkäri, joka ei ole osannut suomea laisinkaan ja olen saanut valita puhummeko ruotsia vai englantia. Vaikka muut kielet luonnistuukin kohtalaisesti, sairauteen liittyvissä asioissa olisi varmempaa asioida omalla äidinkielellä.”

Svaren från de finskspråkiga respondenterna på frågan om hur de språkliga rättigheterna förverkligas i olika social- och hälsovårdstjänster visas inte i ett skilt diagram eftersom närapå alla tjänster som räknas upp i frågan nämndes lika ofta. Något oftare angav de finskspråkiga respondenterna emellertid närståendevarlden och servicen för missbrukare än andra socialtjänster. Av hälsovårdstjänsterna nämndes oftast hälsovårdscentralens läkar- och sjuksköttarmottagning.

Svaren från finskspråkiga som bor i tvåspråkiga kommuner där majoritetsspråket är svenska presenteras inte heller i ett skilt diagram eftersom svaren är så få.

5.3. Samiskspråkiga

Diagram 56 visar att största delen av de samiskspråkiga som deltagit i enkäten anser att deras rätt att använda sitt eget språk inom social- och hälsovården inte förverkligas.

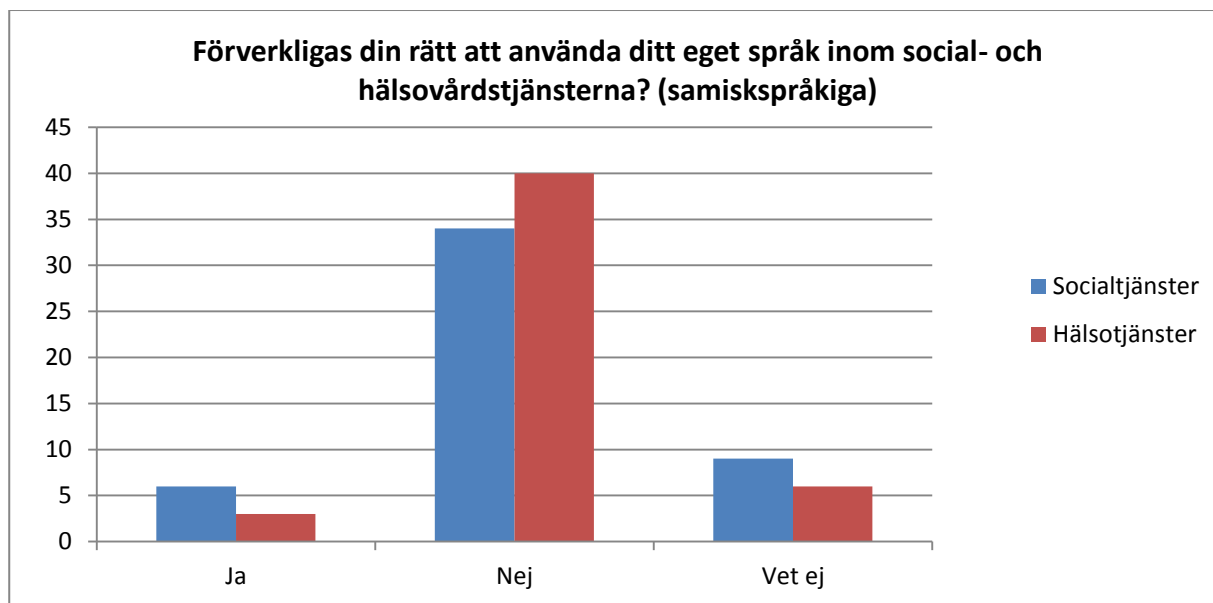


Diagram 56

Även de öppna svaren är mycket kritiska. Problem som lyfts fram är till exempel att det saknas personal som behärskar samiska, att det skulle dröja oskäligt länge att vänta på betjäning på samiska och att det saknas förståelse för behovet av att få betjäning på samiska.

Eftersom mycket få samiskspråkiga kunde ange en tjänst där de språkliga rättigheterna förverkligas, presenteras svaren inte i ett diagram. Man kan ändå konstatera att sex respondenter angav vård av barn och fyra personer närståendevård som tjänster där de anser att de språkliga rättigheterna förverkligas.

”Mahdollisuus käyttää saamea sosiaalipalveluissa on käytännössä nolla, kaikki olisi tulkin varassa. Jos haluaisin käyttää saamea, minun tulisi vaatia tulkkia joka tekisi asioistani vain hitaampia ja vaikeita hoitaa.”

5.4. Teckenspråkiga

Teckenspråkiga som deltagit i enkäten förhåller i huvudsak kritiskt till hur deras rätt att använda sitt eget språk förverkligas i social- och hälsovårdstjänsterna (diagram 57).

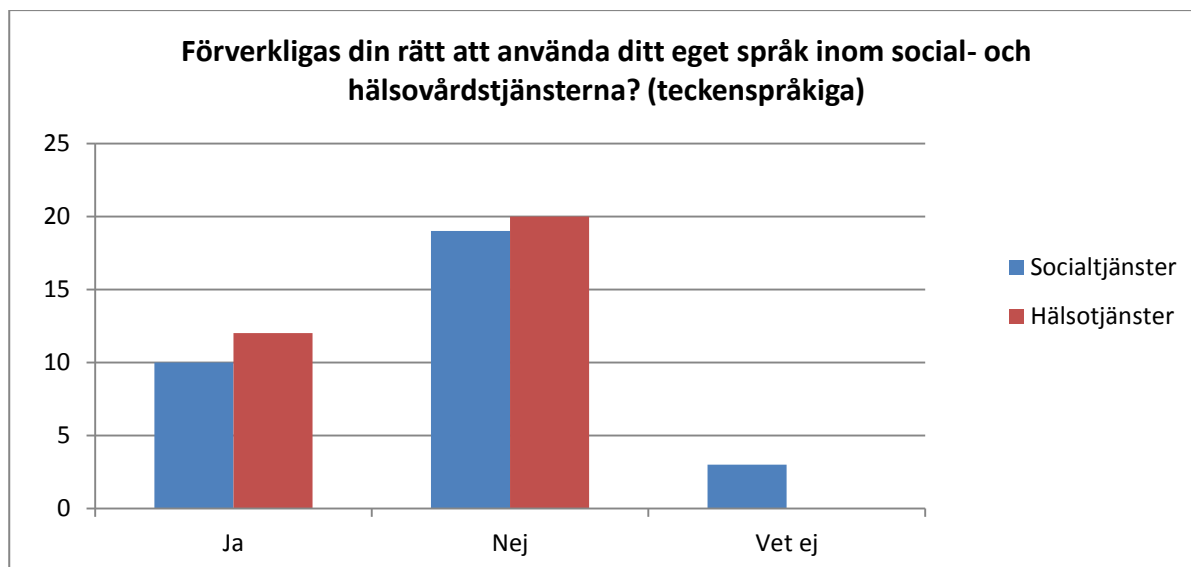


Diagram 57

I de öppna svaren framkommer att det största problemet är tillgången till tolktjänster.

"Viittomakielen tulkin tilaamisessa on usein hämminkiä että kuka tilaa. [...]"

I de öppna svaren lyftes fram oron över att myndigheterna inte nödvändigtvis känner till eller förstår de teckenspråkigas specialbehov.

"[...] Tulkki ei voi jäädä makaamaan kuuron kanssa sairaalaan. Osastoilla ei ole viittomakielen taitoisia henkilöitä. He puhuvat kuuroille jopa niin että kuuro ei edes näe lukea huulilta, hermostuvat ja valittavat, että kuuro ei ymmärrä mitään, ei tottele pyyntöjä ja pitävät kuuroa potilasta vaikeana."

I ett flertal öppna svar kommer det fram att för minoriteter i minoriteten är situationen särskilt svår.

"Kuulovammainen henkilö, joka on riippuvainen huulilta lukemisesta ja jonka äidinkieli on ruotsi, kuulee parhaiten ruotsiksi. On helpointa lukea huulilta omalla äidinkielellään."

Eftersom mycket få teckenspråkiga kunde ange en socialtjänst där de språkliga rättigheterna förverkligas, presenteras svaren inte i ett diagram.

Diagram 58 beskriver i vilka hälsovårdstjänster de teckenspråkiga anser att de får säkrast service på sitt eget språk. På basis av svaren ser det ut som om de språkliga rättigheterna tillgodoses bäst i hälsovårdscentralens läkar- och sjukskötarmottagning.



Diagram 58

Många öppna svar handlar om tillgången till tolk och i synnerhet den betjänande myndighetens förståelse för behovet av tolk. I de öppna svaren nämns ofta att myndigheterna borde beakta teckenspråkiga bättre redan när de planerar sina tjänster. Typiska telefontjänster borde till exempel kunna skötas per e-post. Den allt vanligare återuppringsstjänsten

(takaisinsoittopalvelu) som hälsocentralerna erbjuder, är särskilt besvärlig, och får inte vara det enda alternativet.

6. Karelskspråkiga

I de karelskspråkigas öppna svar framkommer tydligt vilka de anser vara de största bristerna i förverkligandet av de språkliga rättigheterna.

I flera öppna svar framförs att de karelskspråkiga borde få liknande språkliga rättigheter som till exempel samerna har. På basis av svaren upplever de karelskspråkiga att brister i lagstiftning gör att det karelska språkets fortlevnad helt är beroende av privata personer och andra enstaka aktörer.

En del av de öppna svaren handlar om fördomar som karelskspråkiga mött och om den övriga befolkningens bristande kunskaper om det karelska språket och karelskspråkiga. Karelskspråkiga har till exempel kallats för ryssar. I de öppna svaren ventileras också ifrågasättandet av det karelska språkets ställning som ett eget språk.

”Moni ei edes tiedä että Karjalan kieli on oikea kieli. Kieltämme väheksytään.”

I de öppna svaren framförs att tjänster på karelska borde erbjudas i skolor samt inom dagvården och åldringsvården. En del av respondenterna efterlyser även statliga satsningar på främjandet av karelskspråkig kultur och media.

”Dementia tuo esiin lapsuudenmuistot. Kaikki eivät pärjää kuin karjalan kielellä.”

”Karjalan kielen opetusta pitäisi lisätä! Nygöi meil eule päivykodiloi libo školii, kus vois omal kielel opastua.”

7. Ålänningar

Eftersom Åland är svenskspråkigt har de som svarat på enkäten främst tagit ställning till hur de får service på svenska på fastlandet. På basis av svaren ser det ut som om ålänningarna anser att de får utmärkt service på sitt eget språk på Åland både hos myndigheter och inom social- och hälsovården.

Däremot klagar många över den svenska servicens kvalitet hos myndigheter på fastlandet. Många ålänningar berättar om sina kontakter med statliga myndigheter där servicen de fått på svenska varit dålig eller saknats. Den svaga servicen på svenska som fackförbund, banker och telefonoperatörer erbjuder både på Åland och fastlandet tas upp i många öppna svar. I detta sammanhang bör det beaktas att privata aktörer inte i regel har en lagstadgad skyldighet att ge service på svenska.

”På Åland kan ju alla myndigheter svenska... Värre blir det när man ska ha kontakt med någon myndighet på fastlandet.”

”På Åland får jag givetvis hjälp på svenska då jag har kontakt med samtliga instanser som jag kan välja, men på Fasta Finland, så är det betydligt värre. Tex när jag blev stoppad av polisen, kunde jag knappt förstå vad en av de sa. Mycket knagglig svenska. På sjukhus, pekas det, blir många missförstånd och jag känner mig väldigt otrygg och isolerad.”

”På Åland fungerar naturligtvis servicen på svenska mycket bra, men så fort man har kontakt med riket, så blir servicen betydligt sämre. Vad gäller hälso- och sjukvård samt bankväsendet.”

Den kritik som framförs gällande hälsovården berör närmast Åbo centralsjukhus. Många berättar om hur de känt sig mycket utsatta då de varit på Åbo centralsjukhus och inte fått betjäning på svenska.

”[...] Men då jag låg på sjukhus i Åbo (Tyks) som nyopererad så kunde ingen som var på jobb på avdelningen svenska. Så språket fick gå på engelska vilket jag INTE uppskattade. Trots att jag bett om tolk. Mycket obehagligt. [...]”

De finskspråkiga som är bosatta på Åland kritiserar i sina öppna svar den negativa inställningen till finskan som råder på Åland. Några menar att inställningen till finska på Åland är lika negativ som till svenska på fastlandet.

”Önskas att justitieministern skulle reda ut vilka rättigheter vi finskspråkiga har på Åland.”

8. Övriga språkgrupper

Respondenterna som representerar övriga språkgrupper är allmänt taget av den åsikten att det går att uträtta ärenden hos myndighet på engelska. Vissa

anser ändå att servicens kvalitet beror mycket på den enskilda tjänstemannens eller myndighetens inställning. Andra berättar att de behöver tolk när de är i kontakt med myndigheter eller social- och hälsovårdstjänster, och att detta kan leda till problem i situationer då man måste ta kontakt med kort varsel. Liksom teckenspråkiga framför en del av dem som hör till de övriga språkgrupperna att myndigheter och social- och hälsovårdspersonal ibland inte förstår vikten av tillgången till tolk.

I de öppna svaren framkommer att speciellt personer med utländsk bakgrund, vilkas kontaktspråk är svenska, har svårt att få service på svenska av myndigheter.

”Asiointi muulla kuin suomen kielellä ei yleensä toimi. Harvassa paikassa on organisoitu palvelut siten että asiakkaalle voisi osoittaa henkilö joka puhuu ruotsia tai muita kieliä. Englanniksi saa yksinkertaisia palveluja herkemmin kuin ruotsiksi. ulkomaalaistaustainen joka puhuu ruotsia tuntuu olevan mahdoton yhtälö viranomaisten näkökulmasta.”

I de öppna svaren tas upp behovet av service på klarspråk för att de språkliga rättigheterna ska förvekligas. Service på klarspråk skulle vara till nytta för många olika grupper, såväl för infödda finländare som personer med utländsk bakgrund.

”Kielellisiä oikeuksia pohdittaessa tulisi ottaa huomioon, että selkokieltä tarvitsee Suomessa 8–12 % väestöstä, eli noin puoli miljoonaa ihmistä. Joukossa on vammaisia henkilöitä, maahanmuuttajia ja ikääntyviä ihmisiä. Kielelliset vaikeudet varjostavat heidän arkeaan ja itsenäistä elämäänsä jatkuvasti. Olisi suotavaa, että tämän suureksi kasvaneen joukon kielelliset tarpeet otettaisiin jatkossa paremmin huomioon.”

Även många finskspråkiga respondenter har utnyttjat enkäten för att berätta om servicenivån på andra språk:

”Olen huomannut lähipiirissäni, että venäjänkielistä palvelua on vaikea saada Kelasta, sosiaali- ja terveystalvveluista ja TE-palveluista vaikka joissakin tilanteissa asiakkaalla olisi ollut lain velvoittama oikeus saada palvelua omalla kielellään (tulkin välityksellä).”

Slutord

Svaren som gavs i enkäten i dinåsikt.fi och i synnerhet de omfattande öppna svaren ger en god bild av det rådande språkklimatet i Finland. På basis av svaren får man också information om hur myndigheter med olika ansvarsområden förverkligar språkgruppernas språkliga rättigheter samt hurdana erfarenheter enskilda personer har av kontakten med myndigheter.

Enkäten gav ett omfattande erfarenhetsbaserat material om hur finsk-, svensk-, samisk- och teckenspråkiga anser att deras språkliga rättigheter förverkligas. Även de små språkgruppernas behov framträdde väl i svaren. Det kom fram såväl missförhållanden som goda exempel på myndighetsverksamhet där de språkliga rättigheterna förverkligas.

Gemensamt för alla språkgrupper är oron över det egna språket och över hur service på det egna språket tryggas i framtiden, i synnerhet i social- och hälsovården. Det framgår i svaren att många är tvungna att byta språk när myndigheten inte kan ge service på personens eget språk. Svaren som gavs på enkäten tyder på att av alla språkgrupper som har lagstadgade språkliga rättigheter använder de samiskspråkiga sitt eget språk allra minst i vardagens olika delområden. I många svar tar man upp hur viktigt det är att garantera individer möjlighet att använda sitt eget språk i synnerhet inom social- och hälsovården.

Enligt svaren verkar det som om FPA och skatteförvaltningen är de myndigheter som bäst tar i beaktande de olika språkgrupperna i sin verksamhet. Trots att också dessa myndigheter får kritik, speciellt av de teckenspråkiga, beaktas de olika språkgrupperna dock bäst i servicen som dessa myndigheter ger. Vid jämförelse mellan olika ansvarsområden kan man konstatera att social- och hälsovården får en positivare bedömning än till exempel statsbolagen.

Svaren i dinåsikt.fi-enkäten behandlas noggrannare i regeringens berättelse om tillämpningen av de språkliga rättigheterna som färdigställs under våren 2017.

Bilagor

1. Enkät som publicerats på webbtjänsten dinåsikt.fi

Hur förverkligas de språkliga rättigheterna i Finland?

Vilka erfarenheter har du av de språkliga rättigheterna?

Genom att delta i webbenkäten har du möjlighet att framföra åsikter om hur de språkliga rättigheterna förverkligas i Finland. Frågorna gäller bl.a. användningen av det egna språket i kontakt med myndighet, språkklimatet samt hur de språkliga rättigheterna förverkligas i social- och hälsovården.

Svaren används som bakgrundsmaterial i regeringens berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen. Berättelsen lämnas till riksdagen våren 2017. I berättelsen behandlas tillämpningen av språklagstiftningen, hur de språkliga rättigheterna har förverkligats, språkförhållandena i landet samt utvecklingen av finskan och svenskan. Dessutom följer man i berättelsen upp åtminstone samiskan, romanin och teckenspråket samt vid behov landets språkförhållanden på ett allmänt plan. Justitieministeriet ansvarar för beredningen av berättelsen.

De språkliga rättigheterna

De språkliga rättigheterna hör till våra grundläggande rättigheter. Enligt grundlagen är Finlands nationalspråk finska och svenska. Samerna såsom urfolk samt romerna och andra grupper har enligt grundlagen rätt att bevara och utveckla sitt språk och sin kultur (17 § i Finlands grundlag).

Språklagen innehåller noggranna bestämmelser om rätten att använda finska och svenska hos myndigheter, kommunala myndigheter, domstolar samt med en sådan enskild som sköter en offentlig förvaltningsuppgift. Om de språkliga rättigheterna föreskrivs även på annat ställe i lag. Till exempel i lagstiftningen som gäller undervisning och sjuk- och hälsovård finns också bestämmelser om språk.

Var och en har rätt att använda finska eller svenska i kontakt med statliga myndigheter och tvåspråkiga kommunala myndigheter och samkommuner. Var och en har rätt att använda finska eller svenska hos domstolar till exempel då han eller hon hörs som vittne i rättegång.

En tvåspråkig kommun ska betjäna på båda språken oberoende av majoritetsspråket. Kommunen är skyldig att se till att service ges på båda språken också då kommunen avtalar med en enskild tjänsteproducent till exempel om ordnandet av social- och hälsovårdstjänster. En tvåspråkig myndighet ska handla enligt personens eget språkval och får inte be personen att byta språk. Därför bör en tvåspråkig myndighet

se till att dess arbetstagare har språkkunskaper som krävs för hans eller hennes uppgifter.

I den samiska språklagen föreskrivs om samernas rätt att använda sitt eget språk hos domstolar och andra myndigheter samt om det allmännas skyldighet att tillgodose och främja samernas språkliga rättigheter. Den samiska språklagen tillämpas i huvudsak i samernas hembygdsområden.

Enkät

Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa?

Kyselyn tarkoitus ja aihepiirit

Kyselyn tavoitteena on selvittää näkemyksiä ja kokemuksia kielellisten oikeuksien toteutumisesta Suomessa. Kysely koskee seuraavia aihepiirejä:

- Kielellisten oikeuksien tunteminen sekä yleinen kieli-ilmapiiri Suomessa
- Kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa
- Kielelliset oikeudet yhteydenpidossa viranomaisten ja valtionyhtiöiden kanssa

Annettuja vastauksia hyödynnetään tausta-aineistona seuraavassa hallituksen kertomuksessa kielilainsäädännön soveltamisesta.

Miten kyselyyn vastataan ja missä vastaukset julkaistaan?

Kyselyyn vastataan nimettömänä. Yksittäiset vastaukset tulevat vain oikeusministeriön tietoon. Kyselyn päätyttyä oikeusministeriö koostaa vastauksista yhteenvedon, josta yksittäisiä vastaajia ei voi tunnistaa. Yhteenvedo julkaistaan muun muassa tällä sivustolla.

Ytterligare information

- Kielelliset oikeudet oikeusministeriön verkkosivuilla
- Kielilaki käytännössä -esite
- Kielelliset oikeudet -esite
- Kielilaki Saamen kielilaki
- Viittomakielilaki
- Statsrådets berättelse om tillämpningen av språklagstiftningen 2013

Kysymys

Ikä *

Vastausvaihtoehdot

0-20
21-30
31-45
46-65
66-

Kysymys

Kieli *

Vastausvaihtoehdot

finska
svenska
saamen kieli
övriga

Kysymys

Kotikunta *

Kysymys

Miten hyvin tunnet kielelliset oikeutesi? *

Vastausvaihtoehdot

Hyvin
Tunnen jonkin verran
En tunne lainkaan
En tiedä mitä kielelliset oikeudet ovat

Kysymys

Miten yleinen suhtautuminen eri kieliä puhuviin on mielestäsi muuttunut viime vuosien aikana? *

Vastausvaihtoehdot

Muuttunut myönteisemmäksi
Pysynyt muuttumattomana
Muuttunut kielteisemmäksi

Kysymys

Miten arvioit tilanteen muuttuvan lähitulevaisuudessa? *

Vastausvaihtoehdot

Muuttuu myönteisemmäksi
Pysyy muuttumattomana
Muuttuu kielteisemmäksi

Kysymys

Muita huomioita yleisestä kieli-ilmapiiiristä Suomessa

Kysymys

Miten tärkeänä pidät sitä, että saat käyttää omaa kieltäsi kun asioit viranomaisessa? *

Vastausvaihtoehdot

Erittäin tärkeänä
Tärkeänä
En kovin tärkeänä
En lainkaan tärkeänä

Kysymys

Missä tilanteissa käytät omaa kieltäsi? *

(voit valita useita vaihtoehtoja)

Vastausvaihtoehdot

Kotona
Työpaikalla
Koulussa/Opinnoissa
Asioidessani viranomaisten kanssa
Vapaa-ajalla/Harrastuksissa

Kysymys

Miten asiointi viranomaisissa toimii, jos äidinkielenäsi on jokin muu kuin suomi tai ruotsi?

Kysymys

Miten valtionyhtiöt, kuten VR, Posti tai Finavia, onnistuvat mielestäsi palvelemaan yleisöä suomeksi ja ruotsiksi? *

Vastausvaihtoehdot

Hyvin
Huonosti
En osaa sanoa

Kysymys

Mitä teet, jos sinua ei palvella kielellä, jota sinulla on oikeus lain mukaan käyttää viranomaisen kanssa? *

Vastausvaihtoehdot

Vaihdan kieltä
Poistun paikalta
Pyydän, että joku muu henkilö palvelee
Jatkan oman kielen käyttämistä
Teen asiasta valituksen viranomaiselle
En osaa sanoa

Kysymys

Miltä viranomaiselta saat varmimmin palvelua omalla kielelläsi? *

Vastausvaihtoehdot

Kaksikielisen kunnan viranomaiselta (viranhaltijat ja työntekijät)
Kunnan sosiaali- ja terveydenhuollosta
Pelastuslaitokselta
Hätäkeskukselta
Poliisilta
Tuomioistuinlaitokselta (esim. käräjäoikeudet)
Työvoimaviranomaiselta (esim. TE-toimistot)
Verohallinnosta
Kelasta
Muut valtion viranomaiset (esim. ministeriöt)
Jokin muu
En osaa sanoa

Kysymys

Jos vastasit "Jokin muu", tarkenna tähän vastaustasi

Kysymys

Muita huomioita kielellisten oikeuksien toteutumisesta yhteydenpidossa viranomaisten kanssa

Kysymys

Toteutuuko oikeutesi käyttää omaa kieltäsi sosiaalipalveluissa? *

Vastausvaihtoehdot

Ja
Nej
En osaa sanoa

Kysymys

Jos vastasit kyllä, missä palveluissa kielelliset oikeutesi toteutuvat parhaiten?

Vastausvaihtoehdot

Sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus
Kotihoito ja kotipalvelut
Laitoshoito
Asumispalvelut
Perhehoito
Omaishoito
Lasten hoitaminen
Barnskyddet
Kasvatus- ja perheneuvonta, perheasioiden sovittelu
Huoltajuus, elatus, isyyden tunnustaminen
Päihdepalvelut

Vammaispalvelut ja tukitoimet
Jokin muu

Kysymys

Jos vastasit "Jokin muu", tarkenna tähän vastaustasi

Kysymys

Toteutuuko oikeutesi käyttää omaa kieltäsi terveyspalveluissa? *

Vastausvaihtoehdot

Ja
Nej
En osaa sanoa

Kysymys

Jos vastasit kyllä, missä palveluissa kielelliset oikeutesi toteutuvat parhaiten?

Vastausvaihtoehdot

Terveyskeskuslääkärin vastaanotto
Terveyskeskuksen vuodeosasto
Sairaanhoidajan vastaanotto terveyskeskuksessa
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
Seulontatutkimukset ja rokotukset terveyskeskuksessa
Lääkärin tai sairaanhoidajan vastaanotto yksityisellä lääkäriasemalla
Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut
Mielen terveyspalvelut
Päivystys (terveyskeskus tai sairaala)
Erikoissairaanhoito (sairaalat)
Kotisairaanhoito ja kotisairaalahoido
Työterveyshuolto
Kunnalliset hammaslääkäripalvelut
Yksityiset hammaslääkäripalvelut
Jokin muu

Kysymys

Jos vastasit "Jokin muu", tarkenna tähän vastaustasi

Kysymys

Muita huomioita kielellisten oikeuksien toteutumisesta sosiaali- ja terveyspalveluissa

Kysymys

Mitä muita ajatuksia ja kommentteja sinulla on kielellisten oikeuksien toteutumisesta Suomessa?