



OIKEUSMINISTERIÖ

Oikeusministeriö

Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa?

Yhteenveto otakantaa.fi-kyselystä

7.9.2016

Sisällys

1. Johdanto	1
2. Vastaajien taustatiedot ja analyysin rakenne	2
2.1. Vastaajien kielellinen jakauma.....	2
2.2. Vastaajien ikäjakauma	4
2.3. Vastaajien maantieteellinen jakauma.....	6
3. Kielellisten oikeuksien tunteminen sekä yleinen kieli-ilmapiiiri Suomessa	8
3.1. Kielellisten oikeuksien tunteminen	8
3.2. Kieli-ilmapiiiri	10
3.2.1. Kaikki kieliryhmät	10
3.2.2. Ruotsinkieliset.....	13
3.2.3. Suomenkieliset	15
3.2.4. Saamenkieliset	17
3.2.5. Viittomakieliset	19
3.2.6. Karjalankieliset	20
3.2.7. Ahvenanmaalaiset	22
3.2.8. Muut kieliryhmät	23
4. Kielellisten oikeuksien toteutuminen yhteydenpidossa viranomaisten ja valtionyhtiöiden kanssa.....	24
4.1. Oman kielen käyttämisen merkitys asiainnissa viranomaisten kanssa.....	24
4.2. Oman kielen käyttäminen.....	25
4.2.1. Ruotsinkieliset.....	25
4.2.2. Suomenkieliset	27
4.2.3. Saamenkieliset	28
4.2.4. Viittomakieliset	29
4.3. Reagointi tilanteissa, joissa kielelliset oikeudet eivät toteudu	30
4.3.1. Ruotsinkieliset.....	30
4.3.2. Suomenkieliset	32
4.3.3. Saamenkieliset	34

4.3.4. Viittomakieliset	34
4.4. Valtionyhtiöiden toiminta.....	35
4.4.1. Ruotsinkieliset.....	35
4.4.2. Suomenkieliset	37
4.4.3. Ahvenanmaalaiset	37
4.5. Palvelu omalla kielellä valtion ja kunnan viranomaisissa	38
4.5.1. Ruotsinkieliset.....	38
4.5.2. Suomenkieliset	40
4.5.3. Saamenkieliset	41
4.5.4. Viittomakieliset	42
5. Kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveystoimissa.....	43
5.1. Ruotsinkieliset	43
5.2. Suomenkieliset	47
5.3. Saamenkieliset	50
5.4. Viittomakieliset.....	51
6. Karjalankieliset	53
7. Ahvenanmaalaiset.....	53
8. Muut kieliryhmät	55
Loppusanat.....	56
Liitteet.....	57
1. Otakantaa.fi-palvelussa julkaistu kysely	57

1. Johdanto

Oikeusministeriö järjesti vuoden 2016 alussa verkkokyselyn aiheesta "Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa". Kysely oli avoinna vastaajille oikeusministeriön *otakantaa.fi*-verkkopalvelussa 8.2. - 15.4.2016 välisenä aikana ja siihen voi vastata nimettömänä kuka tahansa asiasta kiinnostunut. Kyselystä tiedotettiin oikeusministeriön verkkosivuilla, demokratia.fi-verkkosivuilla sekä oikeusministeriön sosiaalisen median kanavilla. Lisäksi kysely lähetettiin keskeisille sidosryhmille. Yksittäiset vastaukset tulivat vain oikeusministeriön tietoon.

Oikeusministeriö käyttää kyselyn tuloksia taustamateriaalina hallituksen kertomuksessa kielilainsäädännön soveltamisesta, joka annetaan eduskunnalle joka neljäs vuosi. Seuraava kertomus annetaan eduskunnalle keväällä 2017 ja siinä käsitellään kielilainsäädännön soveltamista, kielellisten oikeuksien toteutumista, maan kieliolosuhteita sekä suomen ja ruotsin kielen kehitystä.

Kyselyn tarkoituksena oli selvittää, millainen käsitys eri kieliryhmillä on omista kielellisistä oikeuksistaan ja niiden toteutumisesta. Lisäksi haluttiin antaa ihmisille mahdollisuus kertoa, millaisena he kokevat yleisen kieli-ilmapiiirin Suomessa. Kysymykset käsittelivät muun muassa oman kielen käyttämistä asioinnissa viranomaisten kanssa, kieli-ilmapiiiriä, kielellisten oikeuksien toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa sekä valtionyhtiöiden kielellisiä palveluja.

Kysely koostui 15 monivalintakysymyksestä ja seitsemästä avoimesta kysymyksestä (kyselyrunko on tämän yhteenvedon liitteenä). Kyselyyn tuli kaiken kaikkiaan 1836 vastausta. Tässä yhteenvedossa esitellään kyselyn tuloksia.

Kyselyä ei ollut suunnattu erityisesti millekään tietylle kieliryhmälle, vaan tarkoituksena oli kerätä mielipiteitä Suomen eri kieliryhmiltä vaihtelevista kieliympäristöistä. Esimerkiksi enemmistö suomenkielisistä asuu ympäristöissä, jotka ovat yksikielisiä tai joissa suomenkieli on enemmistökielenä, jolloin palveluiden saatavuus suomeksi toteutuu pääosin ongelmitta. Kyselyssä on kuitenkin huomioitu, että suomenkielistä väestöä asuu myös kaksikielisissä kunnissa, joiden enemmistökielenä on ruotsi. Kyselyssä onkin pyritty selvittämään, miten suomenkieliset palvelut toteutuvat näissä kunnissa.

Merkittävä osa ruotsinkielisistä asuu kaksikielisissä kunnissa, joissa enemmistökieli vaihtelee suomen ja ruotsin kielen välillä. Kyselyssä on pyritty kartoittamaan, miten viranomaisten palveluiden saatavuus toteutuu ruotsinkielisten osalta heidän omalla kielellään.

Koska saamenkielisten ja viittomakielisten kielelliset oikeudet eroavat sekä suomen- ja ruotsinkielisistä että toisistaan, on kysymyksissä pyritty huomioimaan nämä eroavaisuudet. Useissa kysymyksissä on myös haluttu antaa myös muuta kuin suomea, ruotsia, saamea tai viittomakieltä äidinkielenään puhuville mahdollisuus kertoa näkemyksistään.

Kyselyä ei toteutettu satunnaisotantana, vaan siihen voi vastata kuka tahansa. Siksi kyselyn tulokset ovat ainoastaan suuntaa-antavia.

Otakantaa.fi-kyselyn ja yhteenvedon ovat laatineet ylitarkastaja Vava Lunabba, kieliasiainneuvos Corinna Tammenmaa, ylitarkastaja Liisa Männistö, ylitarkastaja Maria Soininen ja korkeakouluharjoittelijat Edvard Ivanoff ja Ville Jokela oikeusministeriön demokratia, kieli- ja perusoikeusasioiden yksiköstä.

2. Vastaajien taustatiedot ja analyysin rakenne

2.1. Vastaajien kielellinen jakauma

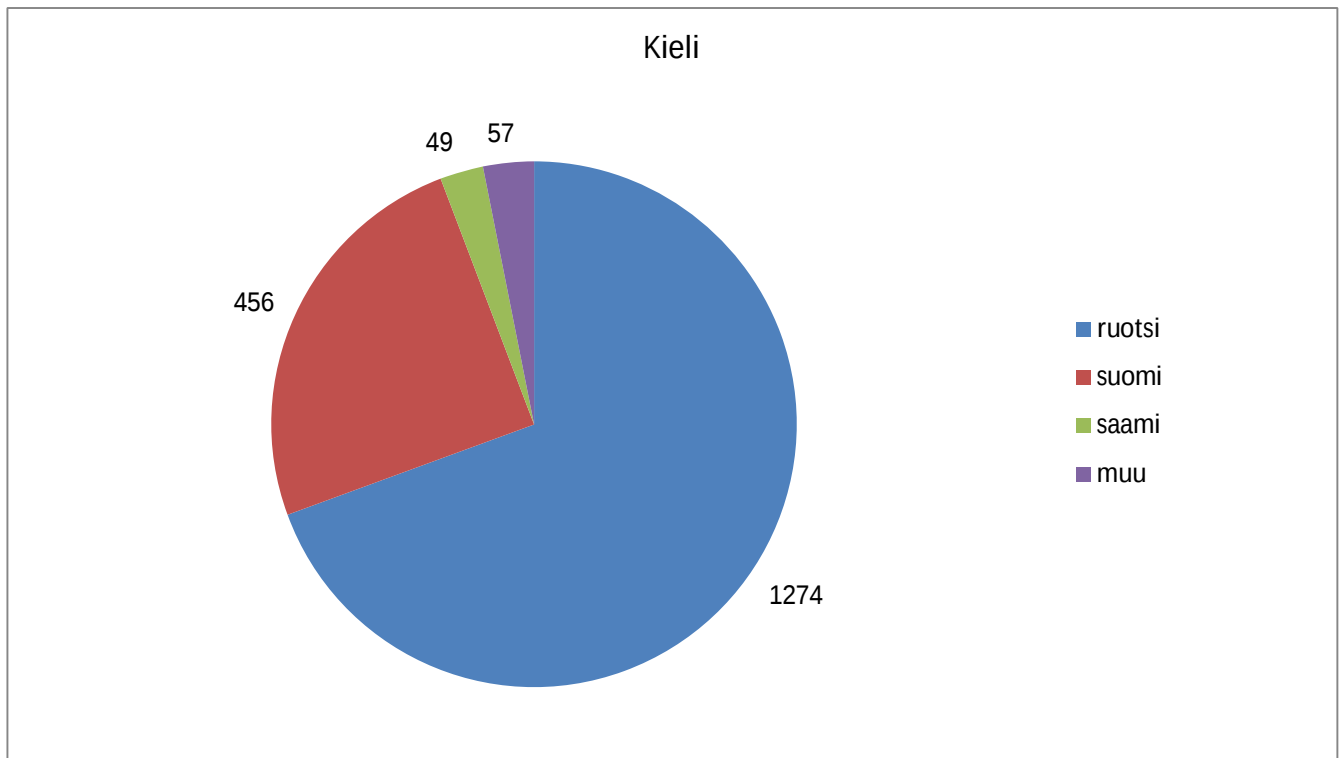
Enemmistö kyselyyn vastanneista oli ruotsinkielisiä (1274; 69 %). Toiseksi eniten vastanneiden joukossa oli suomenkielisiä (456; 25 %). Saamenkielisiä vastaajia oli 49 (3 %). Vastaajilta ei erikseen kysytty, mitä saamen kielistä he puhuvat, vaan kaikista saamen kielistä käytettiin käsitettä "saamen kieli".

Kielekseen "ruotsin", "suomen" sekä "muun" valinneista 32 vastaajaa ilmoitti, että heidän kielensä on viittomakieli tai että joku heidän perheenjäsenistään käyttää viittomakieltä.

Kielekseen "muun" sekä "suomen" valinneista 23 vastaajaa kertoi avovastauksissaan, että heidän kielensä on karjalan kieli tai livvi.

Ruotsinkielisistä vastaajista 241 ilmoitti olevansa ahvenanmaalaisia. Lisäksi kyselyyn on vastannut kuusi Ahvenanmaalla asuvaa suomenkielistä henkilöä.

Kun kategoriasta "muu" erotetaan viittomakieliset ja karjalankieliset, jää jäljelle 24 henkilöä. Näistä kahden äidinkieli on viro, yhden espanja ja yhden englanti, kun taas muiden 20 henkilön äidinkieli ei käy ilmi vastauksista. Yhtä lukuun ottamatta kaikki asuvat Suomessa. Näitä vastaajia käsitellään yhtenäisenä ryhmänä (jäljempänä "muut kieliryhmät"), sillä ei ole tarkoituksenmukaista jaotella heitä pienempiin ryhmiin.



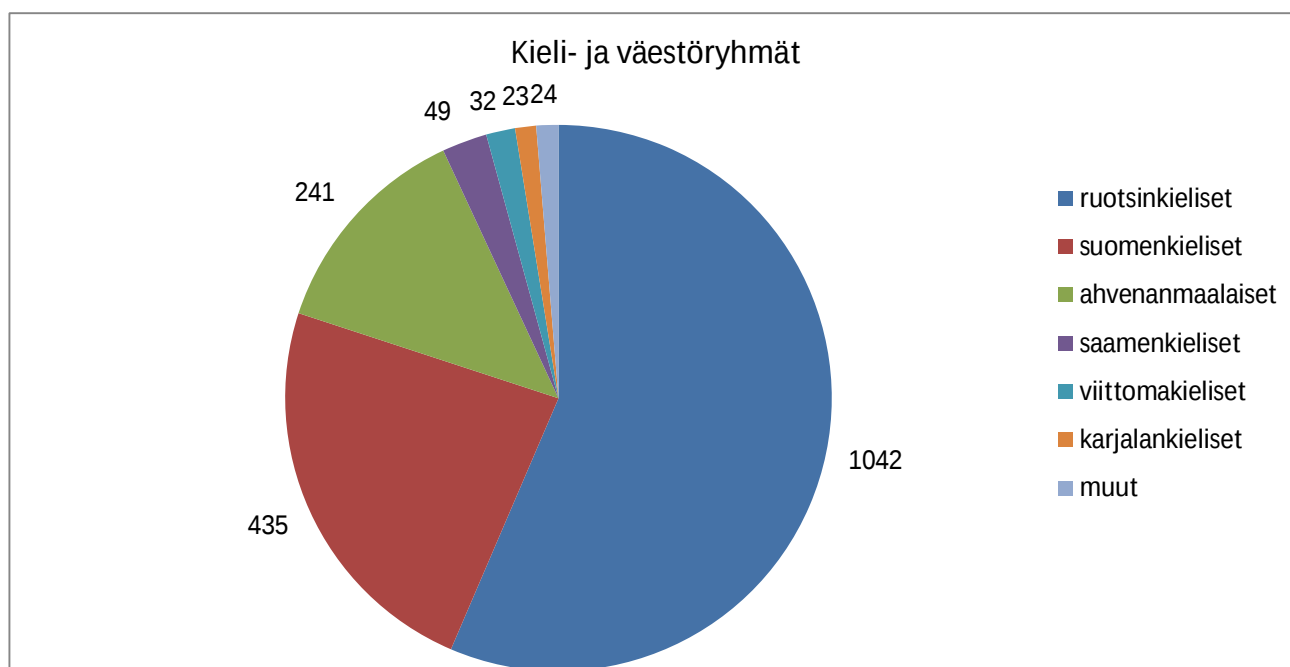
Kuvio 1

Oikeudesta käyttää suomea ja ruotsia säädetään kielilaissa (423/2003) ja siksi suomen- ja ruotsinkielisten vastauksia tarkastellaan tästä näkökulmasta. Saamenkielisten vastauksia tarkastellaan siitä näkökulmasta, toteutuvatko heidän kielelliset oikeutensa saamen kielilain (1086/2003) mukaisesti.

Viittomakielisten kielelliset oikeudet (Viittomakielilaki 359/2015) poikkeavat muiden kieliryhmien oikeuksista, minkä vuoksi viittomakielisiä käsitellään tässä yhteenvedossa omana ryhmänään. Myös karjalan kieltä puhuvia käsitellään tässä yhteenvedossa omana ryhmänään. On syytä huomioda, että karjalankielisillä ei ole erityisiä kielellisiä oikeuksia.

Ahvenanmaan maakunnalla on itsehallinto ja oma kielilainsäädäntö. Koska kielilakia ei voida suoraan soveltaa Ahvenanmaahan, käsitellään ahvenmaalaisten vastaukset erillään muista vastauksista. Ahvenanmaalaisten käsitys kielellisten oikeuksien toteutumisesta on kuitenkin merkityksellinen, mitä tulee muun muassa heidän viranomaisasiointiinsa mantereella sekä heidän hoitokokemuksiinsa Turun keskussairaalassa.

Kaiken kaikkiaan tässä yhteenvedossa käsitellään seitsemää erillistä kieli- ja henkilöryhmää (kuvio 2): ruotsinkieliset, suomenkieliset, saamenkieliset, viittomakieliset, karjalankieliset, ahvenanmaalaiset ja muut kieliryhmät.



Kuvio 2¹

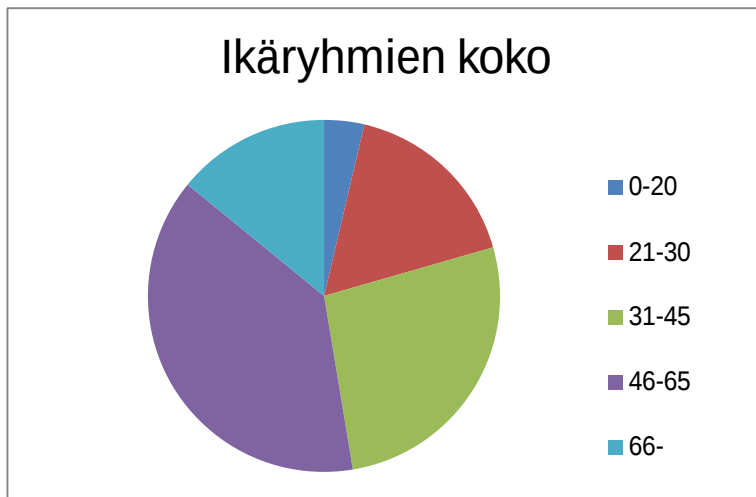
Tietty kyselyn kysymyksistä soveltuvat vain osalle kieliryhmistä ja siksi tässä yhteenvedossa keskitytään kunkin yksittäisen kysymyksen kohdalla niihin kieliryhmiin, joiden vastaukset ovat kysymyksen kannalta olennaisimpia.

Karjalankielisiä, ahvenanmaalaisia ja muita kieliryhmiä käsitellään omissa luvuissaan, koska näiden ryhmien vastauksissa esiin nousseet kysymykset ja ongelmat eroavat osittain suomen-, ruotsin-, saamen- ja viittomakielisistä. Soveltuvien näitä ryhmiä käsitellään kuitenkin myös muissa luvuissa.

2.2. Vastaajien ikäjakauma

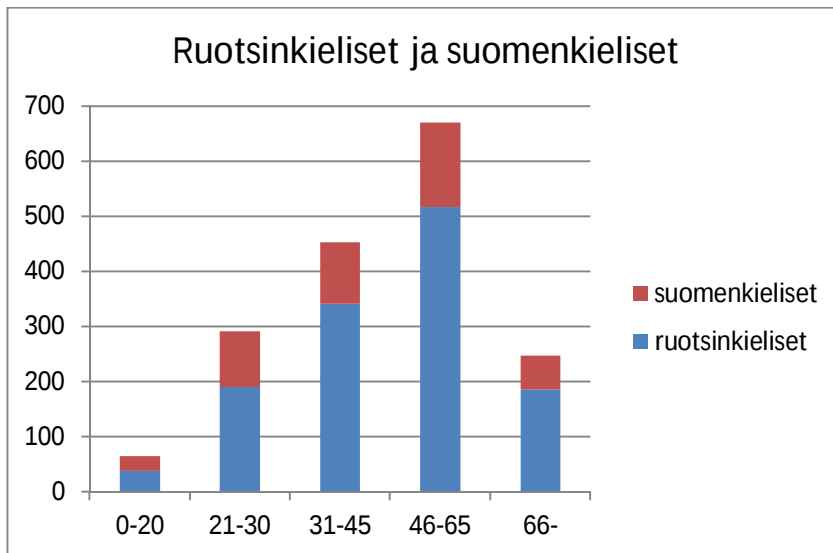
Kuten kuviosta 3 käy ilmi, suurin osa kyselyyn vastanneista on iältään 46–65-vuotiaita (39 %). Toiseksi suurin ikäryhmä on 31–45-vuotiaat (27 %). 21–30-vuotiaita on vastaajista 17 % ja 66-vuotiaita tai vanhempia 14 %. Ainoa kyselyssä selvästi aliedustettu ikäryhmä on lasten ja teini-ikäisten eli 0–20-vuotiaiden ryhmä (4 %).

¹On huomioitava, että suomen- ja ruotsinkielisten määrä vähenee, kun ryhmistä erotetaan ahvenanmaalaiset, viittomakieliset sekä karjalankieliset.

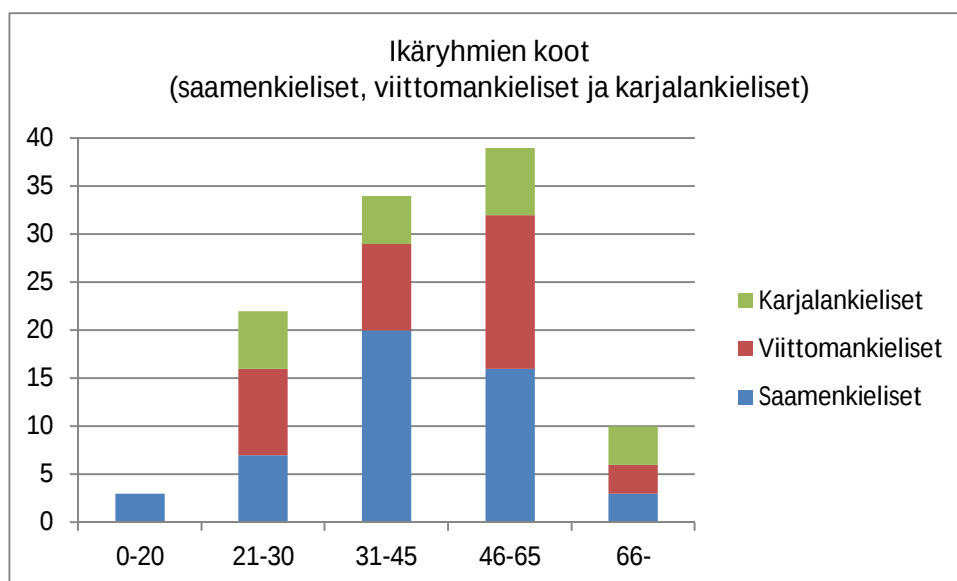


Kuvio 3

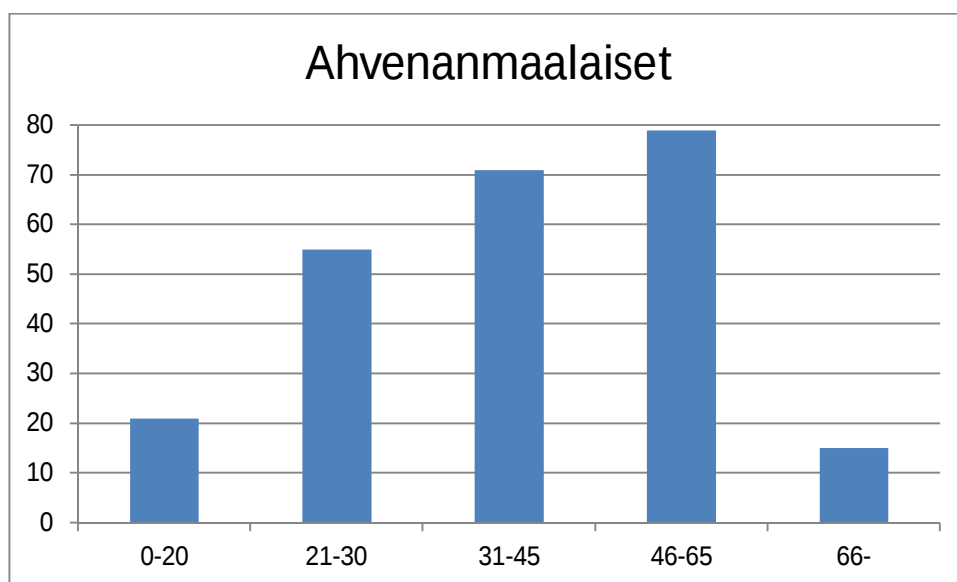
Kuviot 3-5 osoittavat, että vastaajien ikärakenne on suurelta osin samanlainen kaikissa kieliryhmissä.



Kuvio 4



Kuvio 5



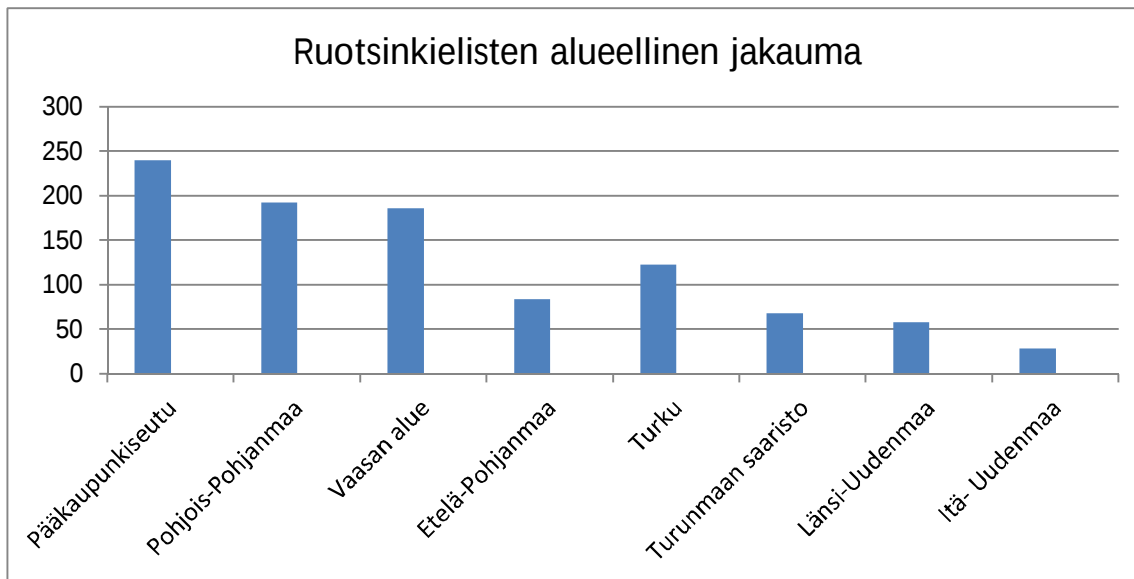
Kuvio 6

2.3. Vastaajien maantieteellinen jakauma

Kyselyyn tuli vastauksia koko maasta, mutta eniten vastauksia saatiin kaksikielisistä kunnista.² Ruotsinkieliset vastaajat voidaan määrällisesti jakaa kuvion 7 mukaisesti kahdeksaan eri alueeseen³.

² Suomen kunnista 33 on kaksikielisiä. Ruotsinkielisiä kuntia on 16 ja ne kaikki sijaitsevat Ahvenanmaalla. Suomen kaksikielisistä kunnista 15:ssä on enemmistökielenä ruotsi ja 18:ssä suomi. (Lähde: Kuntaliiton verkkosivut <http://www.kunnat.net/fi/kunnat/ruotsinjakaksikielisetkunnat/Sivut/default.aspx>; katsottu 11.8.2016).

³ Tässä yhteenvedossa alueet on jaoteltu kuntayhteistyön perusteella sekä maaseutu- ja kaupunkialueiden pohjalta.



Kuvio 7

Jaottelun tarkoituksena on havainnollistaa mahdollisia alueellisia eroja ruotsinkielisten vastauksissa. Koska Uudenmaan, Turunmaan ja Pohjanmaan maakuntien sisällä on alueellisia kielieroja, on jaottelun tekeminen pelkästään maakunnan perusteella koettu liian karkeaksi.

Pääkaupunkiseutuun luetaan tässä yhteenvedossa Helsinki, Espoo, Vantaa, Kauniainen ja Kirkkonummi. Yhteistä näille kunnille on se, että ne toimivat tietyssä määrin yhtenäisen alueen tavoin viranomaisiin, sosiaali- ja terveydenhuoltoon, työmatkapendelöintiin sekä elinkeinoelämään liittyvissä asioissa. Lisäksi nämä kunnat ovat kaksikielisiä ja niiden enemmistökielenä on suomi.

Pohjanmaa on jaettu kolmeen alueeseen. *Ruotsinkieliseen Pohjois-Pohjanmaahan* kuuluvat Kokkola, Kruunupyy, Pedersöre, Uusikaarlepyy ja Luoto. Näissä kaksikielisissä kunnissa enemmistökielenä on ruotsi, paitsi Kokkolassa, jossa enemmistökieli on suomi. *Vaasan seudun* muodostavat Vaasa, jossa suomi on enemmistökielenä, sekä Mustasaari ja Vöyri, joissa ruotsi on enemmistökielenä. *Ruotsinkieliseen Etelä-Pohjanmaahan* kuuluvat Närpiö, Kristiinankaupunki, Kaskinen, Korsnäs ja Maalahti. Näissä kaksikielisissä kunnissa enemmistökielenä on ruotsi, paitsi Kaskisissa, jossa enemmistökieli on suomi.

Turku muodostuu pelkästä Turun kaupungista, jossa enemmistökielenä on suomi. Parainen ja Kemiönsaari on yhdistetty yhdeksi alueeksi, jota kutsutaan tässä yhteenvedossa *Turunmaan saaristoksi*, jossa enemmistökielenä on ruotsi.

Länsi-Uuteenmaahan kuuluvat enemmistöltään ruotsinkieliset Raasepori ja Inkoo sekä enemmistöltään suomenkieliset Siuntio ja Lohja. *Itä-Uudenmaan* puolestaan muodostavat kaksikieliset, enemmistöltään suomenkieliset Porvoo, Loviisa ja Sipoo. Sipoo olisi myös voitu lukea pääkaupunkiseutuun, mutta koska ruotsinkielisten osuus Sipoossa (35 %) on huomattavasti suurempi kuin vastaava osuus esimerkiksi Kirkkonummella (17,4 %), ja johtuen vahvasta yhteistyöstä idän suuntaan, luetaan Sipoo osaksi Itä-Uuttamaata.

Suomenkieliset vastaajat asuvat ympäri maata, vaikkakin keskittymiä löytyy suuremmista kaupungeista. Suomenkielisten vastaajien alueellinen jaottelu on tarkoituksenmukaista ainoastaan niiden suomenkielisten vastaajien kohdalla, jotka asuvat enemmistökieleltään ruotsinkielisissä kaksikielisissä kunnissa. Kyseessä on yhteensä 23 vastaajaa, joista 14 asuu ruotsinkielisellä Pohjois- ja Etelä-Pohjanmaalla ja muut Raaseporissa, Paraisilla ja Kemiönsaarella. Tätä ryhmää käsitellään tietyissä luvuissa erillään muista suomenkielisistä vastaajista.

49 saamenkielisestä vastaajasta 15 asuu kunnissa, jotka eivät kuulu saamelaisten kotiseutualueeseen⁴. Saamelaisten kielelliset oikeudet ovat sidoksissa saamelaisten kotiseutualueeseen. Saamenkielisten vastauksia käsitellään omana kokonaisuutenaan jokaisessa kysymyksessä.

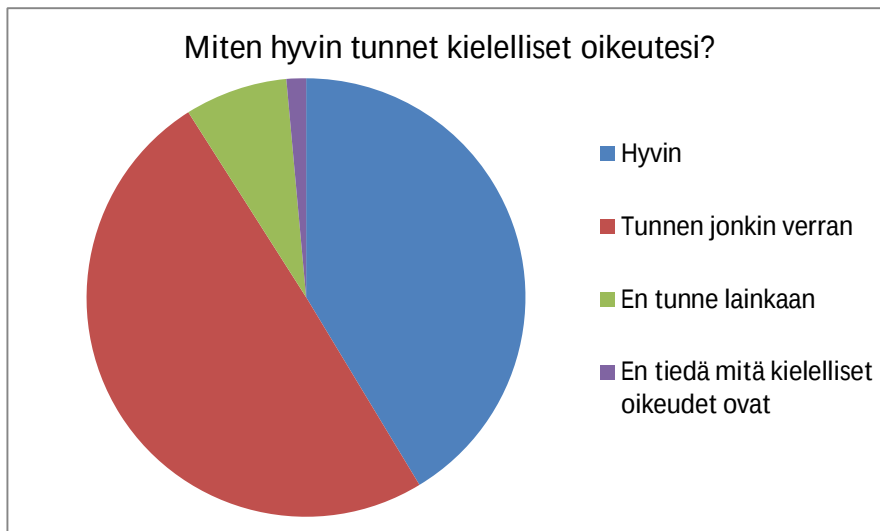
Muissa kieliryhmissä vastauksia on niin vähän, ettei vastaajia ole syytä jaotella alueen mukaan. Karjalankieliset vastaajat asuvat pääasiassa itäisen ja eteläisen Suomen kunnissa. Viittomakieliset vastaajat asuvat ympäri maata ilman huomattavia alueellisia keskittymiä.

3. Kielellisten oikeuksien tunteminen sekä yleinen kieli-ilmapiiiri Suomessa

3.1. Kielellisten oikeuksien tunteminen

Kysymyksen "Miten hyvin tunnet kielelliset oikeutesi?" tarkoitus oli luoda käsitys vastaajien tiedoista kielellisistä oikeuksistaan.

⁴ Saamelaisten kotiseutualueella tarkoitetaan Enontekiön, Inarin ja Utsjoen kuntien alueita sekä Sodankylän kunnassa sijaitsevaa Lapin paliskunnan aluetta.

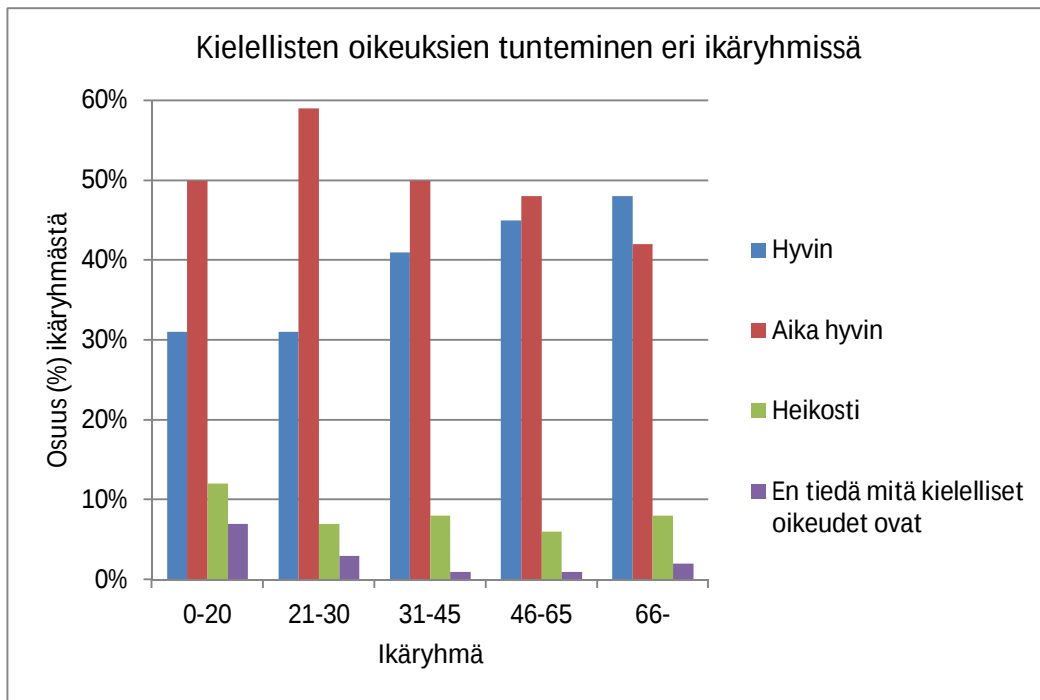


Kuvio 8

Kuten kuviosta 8 käy ilmi, 91 % vastasi tuntevansa kielelliset oikeutensa joko "hyvin" tai "jonkin verran". Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että henkilöt, jotka ovat vastanneet kyselyyn, ovat jollain lailla kiinnostuneita kielellisistä oikeuksista.

Avovastauksissa nousee kuitenkin esiin väärinkäsityksiä, jotka koskevat kielellisiä oikeuksia ja niiden soveltamista. Vastauksista käy ilmi, että esimerkiksi joidenkin ruotsinkielisten on vaikea erottaa toisistaan viranomaisten ja yksityistahojen velvollisuus tarjota palvelua ruotsiksi. Joillakin suomenkielisillä on puolestaan virheellinen käsitys siitä, että ruotsinkielisten oikeuksien turvaamisessa olisi kyse erityiskohtelusta, kun kyseessä on pikemminkin yhdenvertainen kohtelu.

Kuvio 9 osoittaa, että tämän kyselyn perusteella kielellisten oikeuksien tuntemisessa esiintyy eroja ikäryhmien välillä. Niiden vastaajien osuus, jotka eivät tiedä mitä kielelliset oikeudet ovat tai eivät tunne niitä lainkaan, on suurin piirtein samankokoinen kaikissa ikäryhmissä, lukuun ottamatta 0–20-vuotiaiden ryhmää. Sen sijaan kielelliset oikeutensa hyvin tai jonkin verran tuntevien osuudessa oli nähtävissä selvä suuntaus: mitä vanhempi vastaaja oli, sitä useammin hän valitsi vaihtoehdon "hyvin" vaihtoehdon "tunnen jonkin verran" sijaan. Vastausten perusteella vanhemmat ihmiset vaikuttavat siis tuntevan kielelliset oikeutensa nuorempia paremmin.



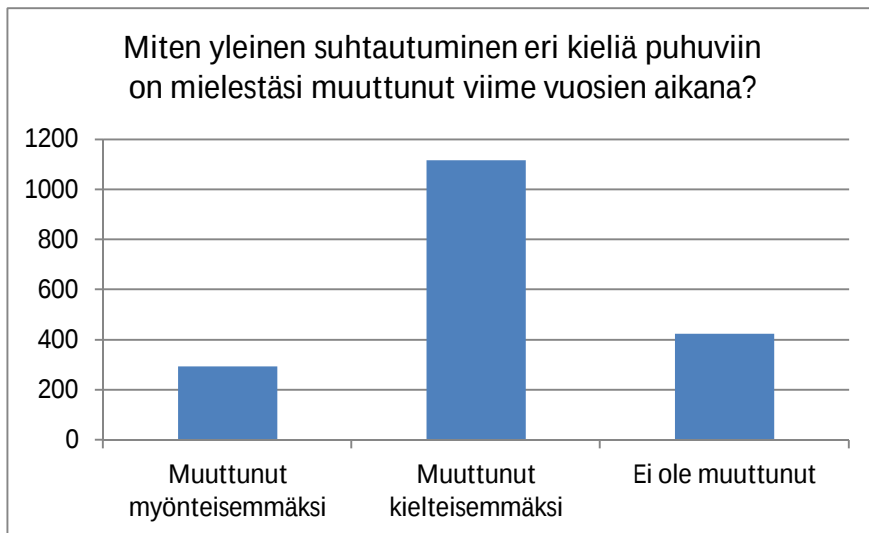
Kuvio 9

3.2. Kieli-ilmapiiiri

Kyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten yleinen suhtautuminen eri kieliä puhuviin on heidän mielestään muuttunut viime vuosien aikana, sekä miten he arvioivat tilanteen muuttuvan lähitulevaisuudessa.

3.2.1. Kaikki kieliryhmät

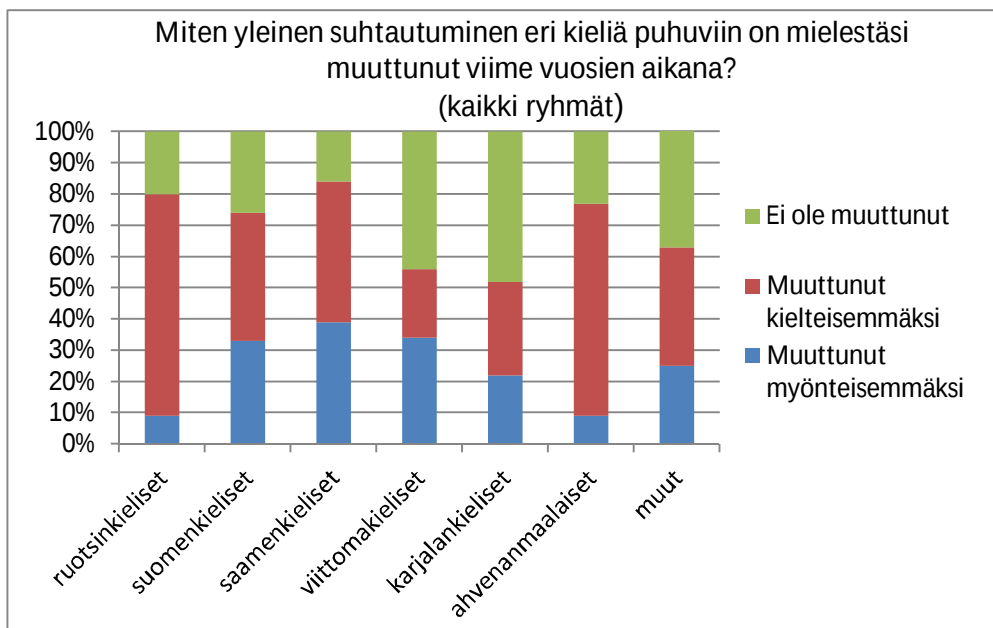
Kuten kuvioista 10–13 käy ilmi, kyselyyn vastanneilla on yleisesti ottaen hyvin kielteinen mielikuva Suomessa vallitsevasta kieli-ilmapiiiristä. Kaikissa kieliryhmissä selkeä enemmistö katsoo, että suhtautuminen eri kieliä puhuviin on muuttunut huonompaan suuntaan ja muuttuu tulevaisuudessa entistä kielteisemmäksi.



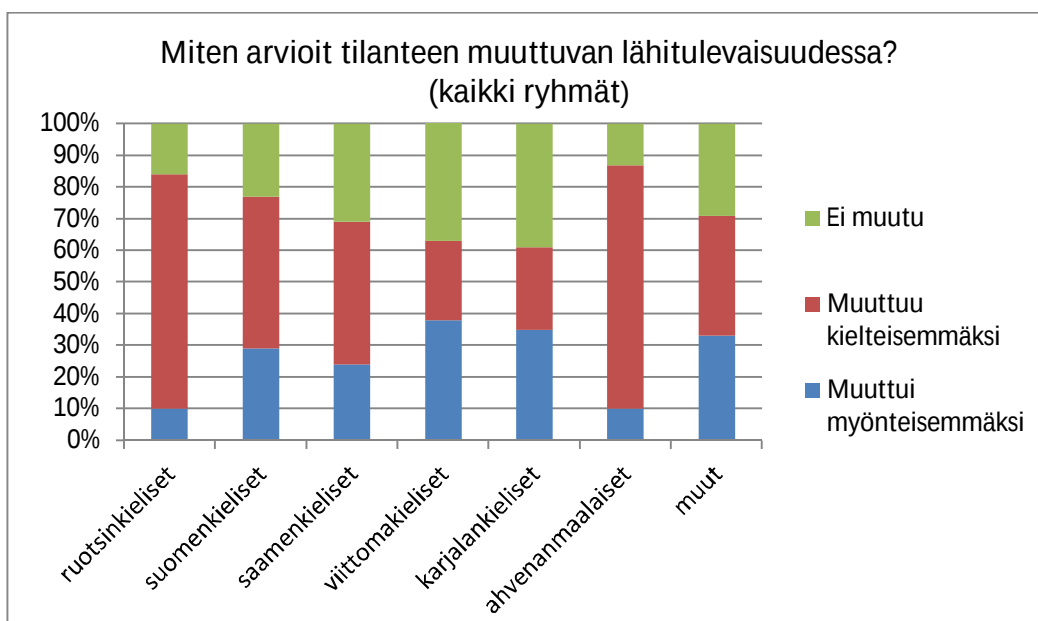
Kuvio 10



Kuvio 11



Kuvio 12



Kuvio 13

Tämän kyselyn perusteella ei voida vetää laajoja johtopäätöksiä yleisestä kieli-ilmapiiirin kokemisesta Suomessa, koska kielijakauma vastanneiden keskuudessa ei vastaa maan kieliolosuhteita. Vastausten perusteella voidaan kuitenkin tehdä joitakin päätelmiä.

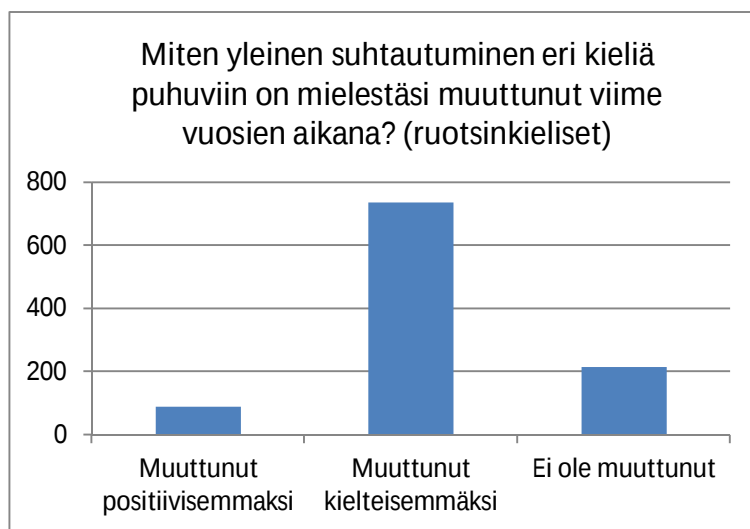
Esimerkiksi niin mantereella kuin Ahvenanmaalla asuvien ruotsinkielisten vastaajien käsitys kieli-ilmapiiiristä on kaikista vastaajaryhmistä selvästi kaikkein kielteisin. Yhteistä ruotsin- ja suomenkielisille sekä ahvenanmaalaisille on, että kaikilla ryhmillä on kielteinen käsitys viime vuosien aikaisesta kehityksestä ja vielä kielteisempi käsitys lähitulevaisuuden kehityksestä.

Vastausten perusteella näyttäisi siltä, että pienemmillä kieliryhmillä on vakaampi ja jopa myönteisempi mielikuva tulevaisuudesta.

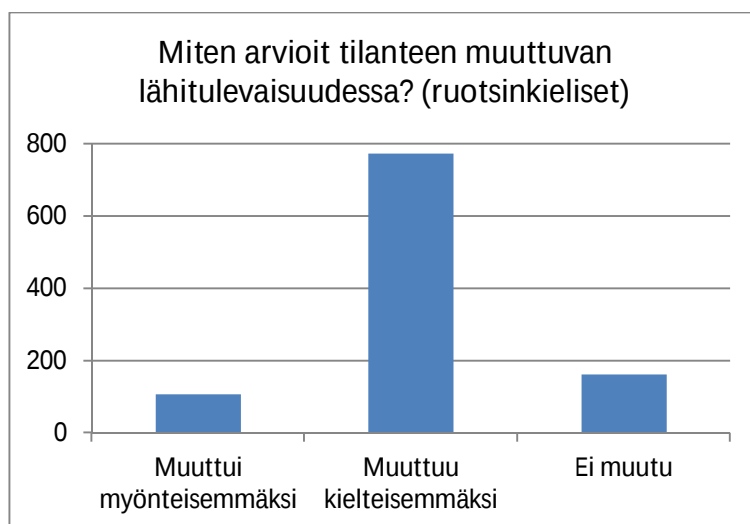
Eri kieliryhmiin kuuluvien vastauksia käsitellään seuraavissa luvuissa yksityiskohtaisemmin.

3.2.2. Ruotsinkieliset

Kuten edellä todettiin, ruotsinkieliset kokevat Suomessa vallitsevan kieliilmapiirin hyvin kielteisenä, ja vielä useammat uskovat tilanteen huonontuvan lähitulevaisuudessa (kuviot 14 ja 15).



Kuvio 14



Kuvio 15

Merkittävä osa ruotsinkielisistä vastaajista tuo esiin, että suomenkielisen enemmistön suhtautuminen ruotsin kieleen on muuttunut entistä

kielteisemmäksi. Avovastauksissa todetaan muun muassa, että ruotsin asemaan toisena kansalliskielenä kohdistuva kritiikki on lisääntynyt huomattavasti ja että nykyään on entistä hyväksyttävämpää puhua julkisuudessa alentuvasti ruotsinkielisistä. Lisääntyneistä ennakoluuloista ollaan kovin huolissaan.

"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."

Monien mielestä tähän tilanteeseen vaikuttaa vahvasti julkisuudessa käytävä vilkas keskustelu pakollisesta ruotsin kielen opetuksesta suomenkielisissä kouluissa. Avovastausten perusteella osa ruotsinkielisistä vaikuttaa pelkäävän, että pyrkimykset pakkoruotsin poistamiseen ovat osa järjestelmällistä prosessia, jolla pyritäisiin heikentämään ruotsinkielisten kielellisiä oikeuksia. Pelkoa lisäävät meneillään olevat julkishallinnon rakenneuudistukset, joilla mahdollisesti on merkittäviä kielellisiä seurauksia (esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus sekä käräjäoikeusverkostouudistus). Useissa avovastauksissa arveltiin myös, että syynä huonontuneeseen kieli-ilmapiiiriin saattaa olla suomenkielisten heikentynyt ruotsin kielen taito.

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

Osa ruotsinkielisistä kertoo suorastaan pelkäävänsä puhua ruotsia tietyissä tilanteissa, kuten julkisen liikenteen kulkuneuvoissa, ja siksi he puhuvat mieluummin suomea tai englantia. Tätä esiintyy erityisesti kahdessa nuoremmassa vastaajaryhmässä (0–30-vuotiaat). Yksikään vastaajista ei kuitenkaan kerro, että hän tai joku perhetuttava olisi joutunut väkivallan uhriksi ruotsin puhumisen vuoksi. On kuitenkin huolestuttavaa, että ihmiset tuntevat olonsa turvattomaksi puhumansa kielen takia.

*"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."*

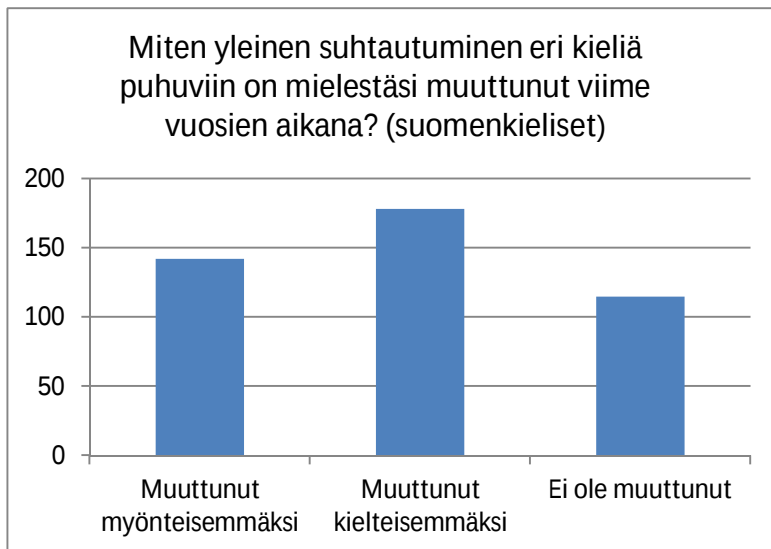
Se vähemmistö ruotsinkielisistä vastaajista, joka kokee kieli-ilmapiiirin muuttuneen myönteisemmäksi, on sitä mieltä, että muihin kieliin kohdistuvat

⁵ Kursiivilla kirjoitetut tekstikappaleet ovat suoria lainauksia kyselyn avovastauksista.

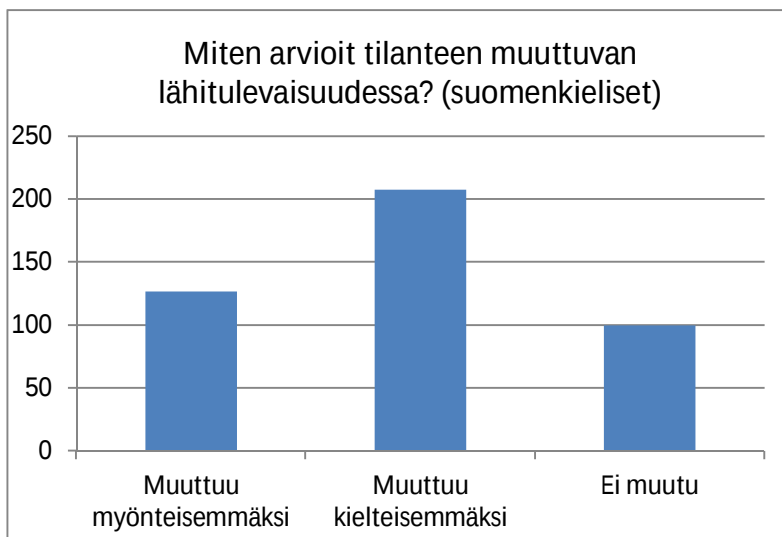
asenteet ovat muuttuneet myönteisemmiksi globalisaation myötä. Näin totesivat erityisesti nuoremmat vastaajat. Joidenkin mielestä meneillään olevalla pakolaiskriisillä on ollut myönteinen vaikutus, sillä lisääntyvä maahanmuuttajien määrä on heidän mukaansa lisännyt pääväestön ymmärrystä muitakin kuin omankielisiä kohtaan. Toiset sitä vastoin kokevat, että turvapaikanhakijoiden määrän lisääntyminen on vaikuttanut kielteisesti, sillä se kärjistää yhteiskunnallista keskustelua ja lisää yhteiskunnan sisäisiä jännitteitä.

3.2.3. Suomenkieliset

Kuvioista 16 ja 17 voidaan todeta, että suomenkielisten vastaajien kieli-ilmapiiiriä koskevat näkemykset jakautuvat tasaisemmin kuin ruotsinkielisten. Nykytilanteeseen ja lähitulevaisuuteen suhtaudutaan kuitenkin useammin kielteisesti kuin myönteisesti.



Kuvio 16



Kuvio 16

Monet suomenkieliset kertovat avovastauksissaan kokevansa, että eri kieliryhmiin kohdistuvat ennakkoluulot ovat lisääntyneet ja asenteet kielikeskustelussa ovat viilentyneet entisestään.

”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.”

Pakollinen kouluruotsi aiheuttaa eniten keskustelua suomenkielisten vastaajien keskuudessa. Monien mielestä kouluruotsia koskevat keskustelu on kärjistänyt kieli-ilmapiiiriä. Useimmat aiheen maininneet suhtautuvat siihen kielteisesti.

Koetaan, että ruotsi on tarpeeton kieli ja että valinnanvapautta tulisi lisätä. Monet ovat sitä mieltä, että kieli-ilmapiiiri parantuisi, jos pakollinen kouluruotsi poistettaisiin. Jopa niin kutsuttu virkamiesruotsi saa osakseen paljon kritiikkiä. Kritisoiijat kokevat, että virkamiesruotsi antaa ruotsinkielisille merkittävän ja epäreilun edun virkoja haettaessa.

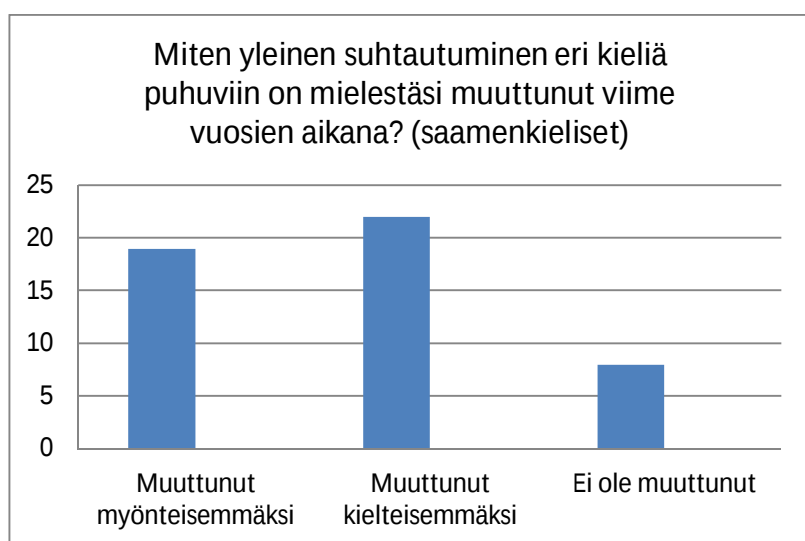
”Pakkoruotsi ja ruotsinkielisten ja ruotsia osaavien etuoikeudet ja kiintiöt tulehduttavat Suomen kieli-ilmapiiirin lähes sietämättömäksi.[...]”

Monet vastanneista ilmaisevat turhautumisensa sen suhteen, että joissakin korkeakoulututkinnoissa on kiintiö ruotsin kielen taitoisille. Heidän mielestään kyseinen käytäntö syrjii suomenkielisiä opiskelijoita. Joillakin vaikuttaa olevan se virheellinen käsitys, että ruotsinkielisessä kiintiössä voisivat hakea vain ruotsia äidinkielenään puhuvat henkilöt.

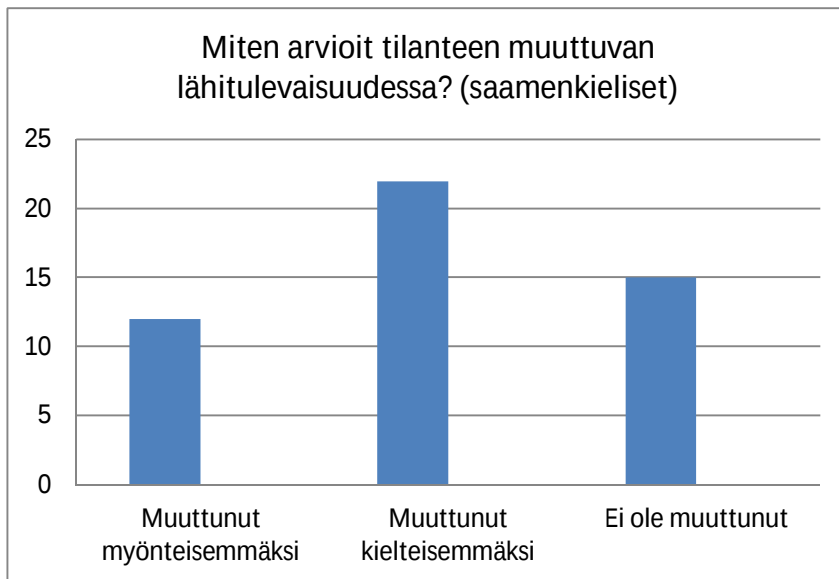
Useilla suomenkielisillä vastaajilla on kuitenkin selkeästi myönteisempi kuva ruotsin kielen asemasta Suomessa ja heidän mielestään on tärkeää säilyttää maan monikielisyys. Monet ilmaisevat samankaltaista huolta ruotsin asemasta ja kieli-ilmapiiiristä kuin ruotsinkielisetkin. Aivan kuten ruotsinkielisten vastaajienkin keskuudessa, myös suomenkielisten vastaajien näkemykset turvapaikanhakijoiden määrän kasvun vaikutuksista kieli-ilmapiiiriin ovat keskenään erilaisia.

3.2.4. Saamenkieliset

Saamenkielisten näkemykset kieli-ilmapiiiristä (kuviot 18 ja 19) ovat vaihtelevia ja noudattelevat kutakuinkin suomenkielisten vastauksia.



Kuvio 17



Kuvio 18

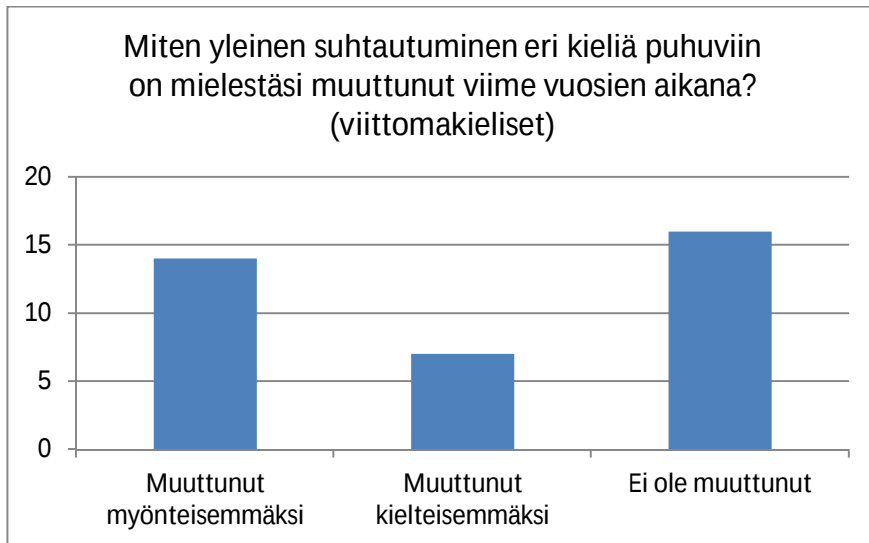
Avovastauksista käy ilmi, että osan mielestä suomenkielisten suhtautuminen saamen kieleen on muuttunut viime vuosina hieman myönteisemmäksi. Monet kokevat kuitenkin, että saamen kieliin kohdistuu edelleen merkittäviä asenneongelmia, eikä oikeudesta saada palvelua saamen kielellä olla tietoisia. Jotkut kertovat saaneensa osakseen herjauksia puhuttuaan saamen kieltä.

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

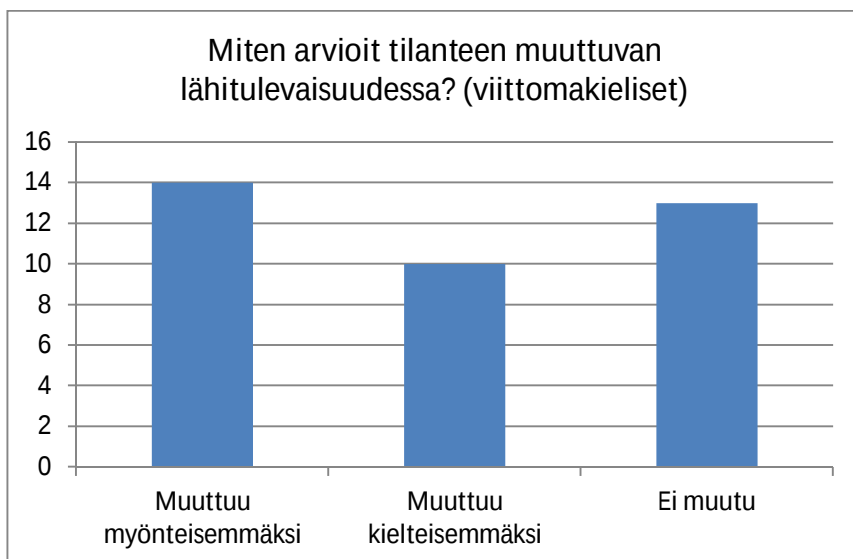
Lisääntynyt turvapaikanhakijoiden määrä kieli-ilmapiiiriin vaikuttavana tekijänä nousee esiin myös saamenkielisten vastauksissa. Monet ovat huolissaan ilmiön vaikutuksista kieli-ilmapiiiriin, ja joidenkin mielestä turvapaikanhakijoihin kohdistuva kritiikki on kääntynyt myös saamenkielisiä kohtaan. Jotkut kokevat, että saamen eri kielten asema ei ole tasapuolinen, mikä osaltaan saattaa huonontaa kieli-ilmapiiiriä.

3.2.5. Viittomakieliset

Kyselyyn vastanneilla viittomakielisillä on selkeästi muita kieliryhmiä myönteisempi käsitys kieli-ilmapiiiristä ja sen kehityksestä (kuviot 20 ja 21).



Kuvio 19



Kuvio 20

Silti avovastauksista nousee esiin myös paljon huolta ja kritiikkiä. Monien mielestä maan vaikea taloudellinen tilanne johtaa siihen, että viittomakielisten palveluiden turvaamisesta aiheutuvia kustannuksia kritisoidaan entistä enemmän.

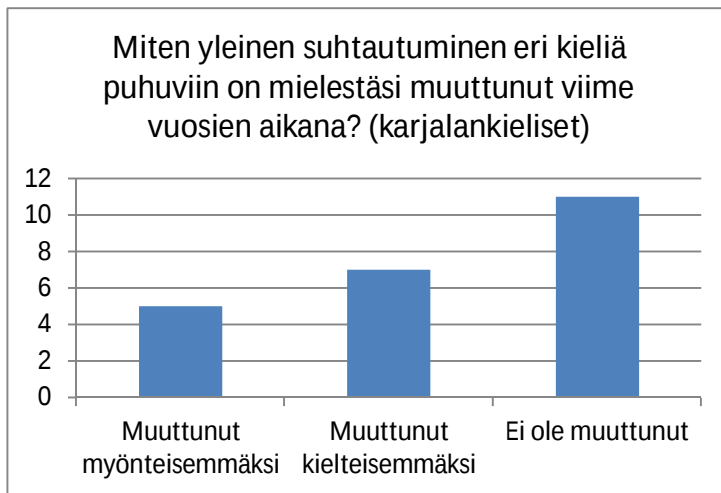
"Mielestäni olisi tärkeää, että ihmisillä lisääntyisi tietoisuus eri kielistä ja heidän kielellisistä oikeuksista. Useat pitävät omalla kielellä asioimista itsestään selvänä eikä tule ajatelleeksi sitä miten vaikeaa esim. viittomakieltä äidinkielenään käyttävällä on vaikea

asioida eri instansseissa ja paikoissa. Esimerkiksi ihan perusruokakaupassa käynti ja avun pyytäminen henkilökunnalta ei ole itsestään selvyyys kuurolle.”

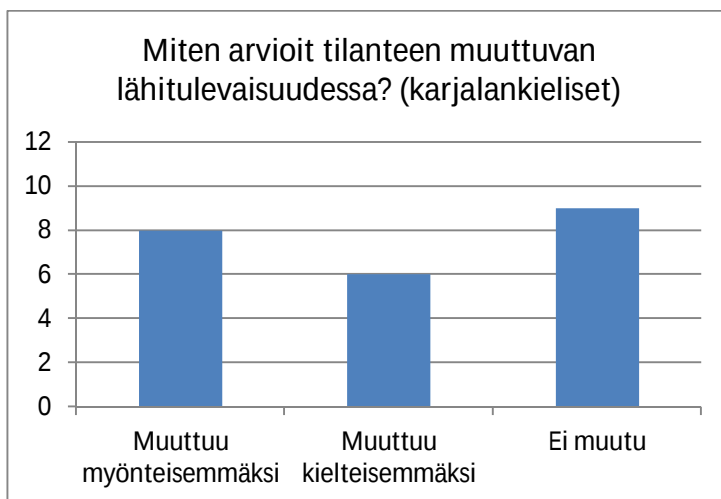
”Suomalainen ja suomenruotsalainen viittomakieli ovat pienimpien kielivähemmistöjen kieliä – ihmiset ovat kiinnostuneita opettelemaan, mutta ei kuitenkaan osaksi omaa arkea paitsi kuuro/kuurosokea itse. Suomi on yhä monikielisempi maa, mutta aina löytyy kieliä joiden käyttäjiä ei kunnioiteta samanvertaisina.”

3.2.6. Karjalankieliset

Kuvioista 22 ja 23 käy ilmi, että kyselyyn vastanneilla karjalankielisillä on vaihtelevia näkemyksiä kieli-ilmapiiiristä. Toisin kuin suomen- ja ruotsinkieliset vastaajat, enemmistö karjalankielisistä vastaajista on sitä mieltä, että kieli-ilmapiiiri on pysynyt muuttumattomana. Käsitys lähitulevaisuuden kehityksestä on myös hieman myönteisempi kuin suomen- ja ruotsinkielisten keskuudessa.



Kuvio 21



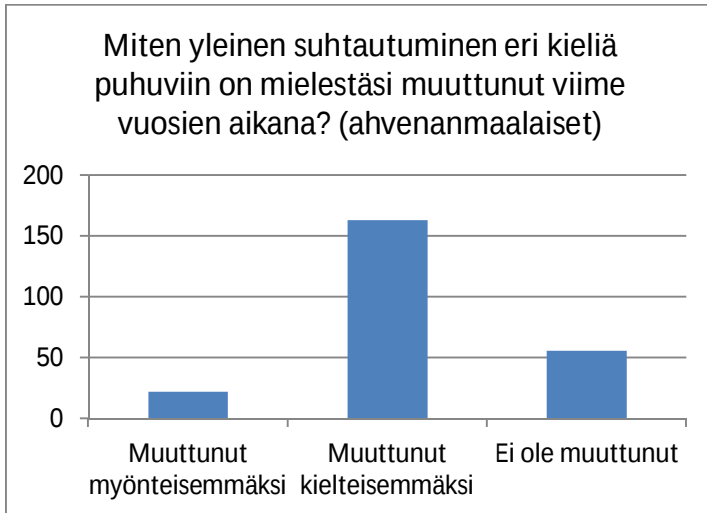
Kuvio 22

Avovastauksissa monet karjalankieliset vastaajat ilmaisevat kuitenkin huomattavaa turhautumista siitä, että muu suomalaisväestö ei tunne karjalan kieliä eikä niiden käyttäjiä. Osan mielestä tämä heikentää kieli-ilmapiiiriä, koska tietämättömyyden seurauksena karjalan kieli leimataan joskus vieraaksi kieleksi. Karjalankieliset kokevat vahvasti, että tällä hetkellä karjalan kieli on hyvin haavoittuvainen. Joidenkin mielestä karjalankielisen vähemmistön vaikea asema on epäreilu suhteessa muiden kieliryhmien kielellisiin oikeuksiin.

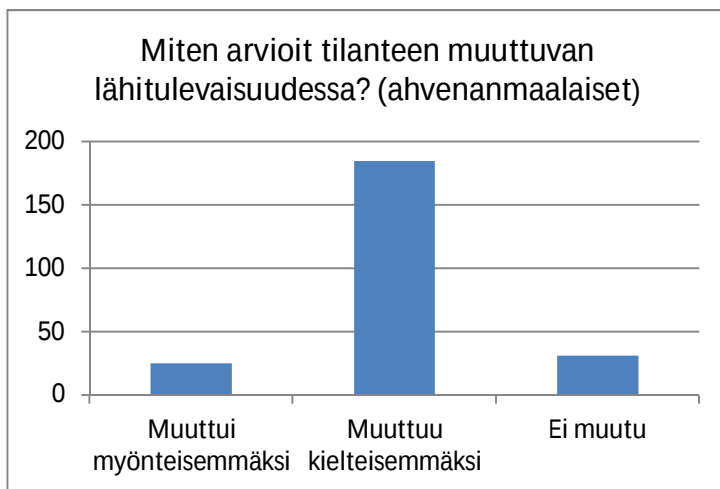
"Tuntuu, että yleinen ilmapiiri on kääntymässä kielteiseksi muille kuin suomelle tai englannille. Vähemmistökielet kärsivät tästä, sillä niistä eivät monet suomalaisetkaan tiedä juuri mitään. Erityisen uhanalaiseksi on käynyt karjalan kieli, joka on autoktoninen eli kotoperäinen kieli Suomessa."

3.2.7. Ahvenanmaalaiset

Ahvenanmaalaisten näkemys Suomessa vallitsevasta kieli-ilmapiiiristä on samassa linjassa mantereen ruotsinkielisten kanssa, eli hyvin kielteinen (kuviot 24 ja 25).



Kuvio 23



Kuvio 24

Avovastausten perusteella useiden ahvenanmaalaisten mielestä mantereen suomenkielisten suhtautuminen ruotsin kieleen Suomessa on muuttunut entistä kielteisemmäksi. Useat vastaajat ilmaisevat huolensa muun muassa jatkuvasta suomalaistamisesta sekä siitä, miten Suomi haluaa eriytyä muusta Pohjolasta.

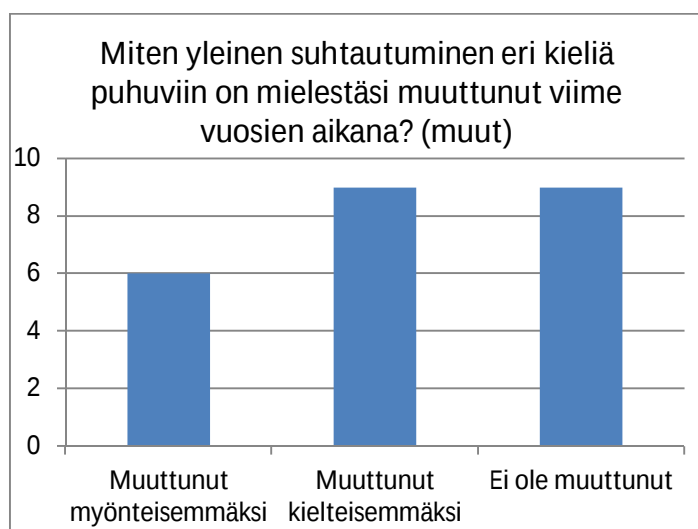
Monet ahvenanmaalaiset kokevat, että suuressa osassa Suomea on vaarana saada osakseen vihaa ja uhkauksia, jos puhuu ruotsia. Yleinen avovastauksissa esiin noussut mielipide on, että ruotsinkielisten kielelliset oikeudet eivät toteudu Manner-Suomessa.

"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 [...]"

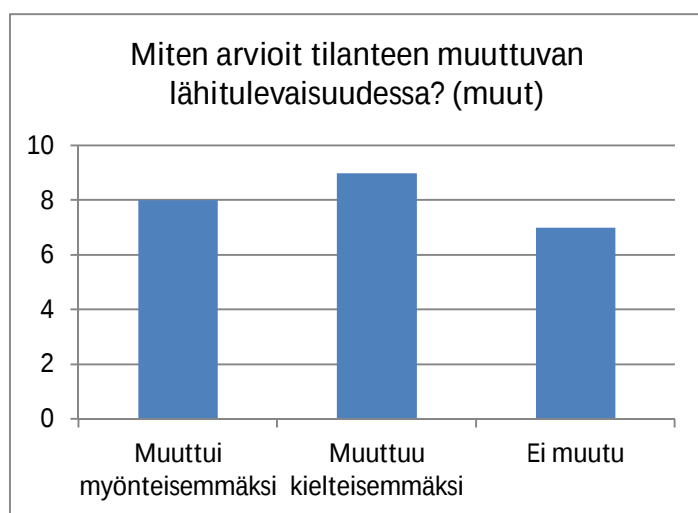
"På fastlandet är det finska, finska, finska, som gäller enligt mej."

3.2.8. Muut kieliryhmät

Muiden kieliryhmien näkemykset kieli-ilmapiiiristä jakautuvat tasaisesti (kuviot 26 ja 27).



Kuvio 25



Kuvio 26

Avovastauksissa osa ilmaisi huolensa pienten kieliryhmien asemasta Suomessa.

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

4. Kielellisten oikeuksien toteutuminen yhteydenpidossa viranomaisten ja valtionyhtiöiden kanssa

Kyselyn yhtenä tavoitteena oli selvittää, miten tärkeänä eri kieliryhmät pitävät oman kielen käyttämistä asioidessaan viranomaisten kanssa. Kyselyssä pyrittiin myös selvittämään, missä tilanteissa eri kieliryhmiin kuuluvat käyttävät omaa kieltään, sekä miten he toimivat, jos heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään viranomaisten kanssa asioidessaan ei toteudu. Lisäksi vastaajia pyydettiin arvioimaan, miten valtion ja kunnan viranomaiset sekä valtionyhtiöt onnistuvat palvelemaan asiakkaan omalla kielellä.

4.1. Oman kielen käyttämisen merkitys asioinnissa viranomaisten kanssa

Kuten kuvio 28 osoittaa, kaikki kieliryhmät asettavat paljon painoarvoa oikeudelle käyttää omaa kieltään asioinnissa viranomaisten kanssa. Vastaukset osoittavat selvästi, että oikeus käyttää omaa kieltään viranomaisessa on ihmisille tärkeä.



Kuvio 27

4.2. Oman kielen käyttäminen

Kysymyksellä ”missä tilanteissa käytät omaa kieltä?” pyrittiin ensisijaisesti selvittämään, miten kaksikielisissä kunnissa asuvat ruotsinkieliset käyttävät omaa kieltään asioidessaan viranomaisissa. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, miten suomenkieliset käyttävät omaa kieltään kaksikielisissä kunnissa, joissa suomi on vähemmistökieli. Tämän osalta saatiin kuitenkin hyvin vähän vastauksia, eikä niiden perusteella voida vetää laajoja johtopäätöksiä. On huomioitava, että saamenkielisten osalta oman kielen käyttäminen viranomaisten kanssa koskee vain kotiseutualuetta.

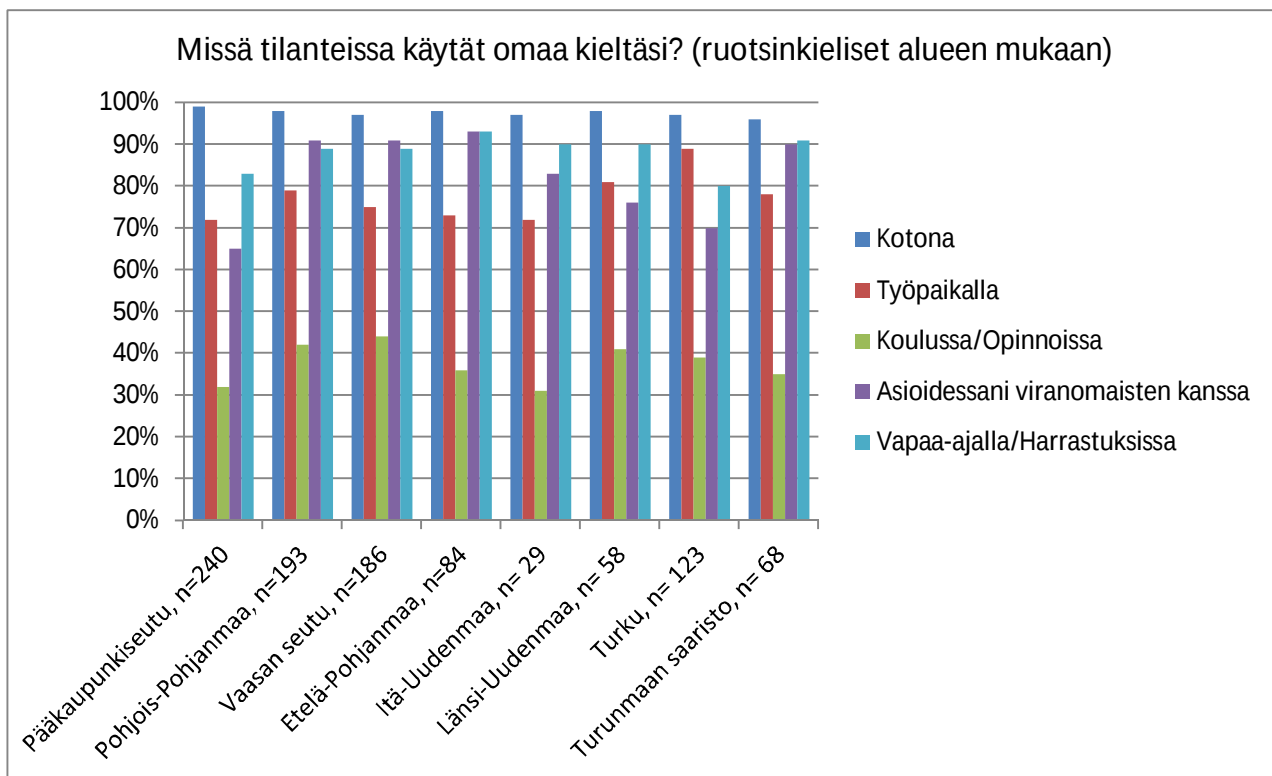
4.2.1. Ruotsinkieliset

Useimmat ruotsinkieliset vastaajat käyttävät ruotsia arjen kaikilla osa-alueilla lukuun ottamatta koulussa ja opinnoissa (kuvio 29). Tämä selittyy todennäköisesti sillä, että suurin osa ruotsinkielisistä vastaajista ei enää opiskele.



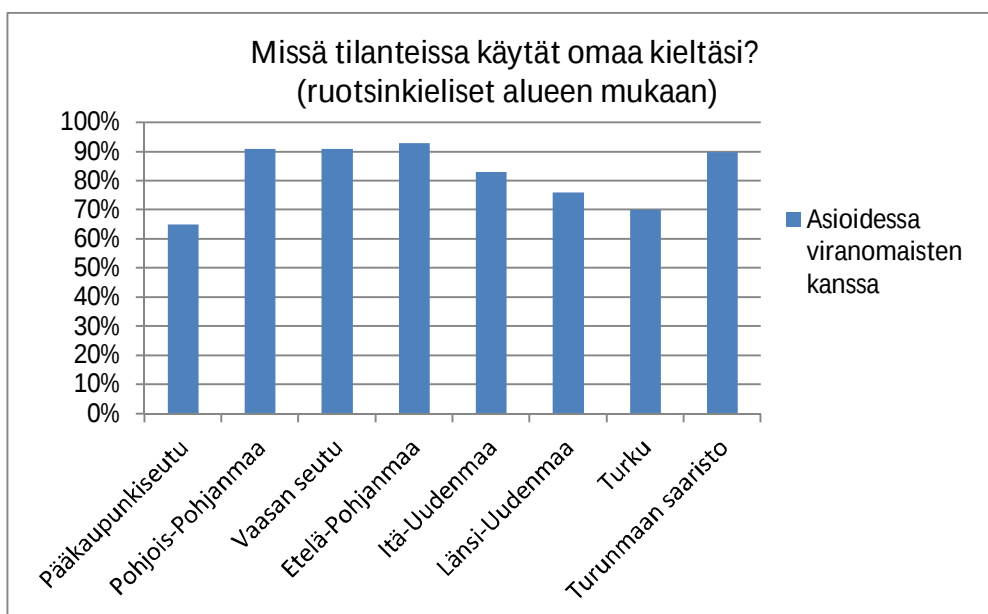
Kuvio 28

Ruotsinkielisten vastaukset on syytä jaotella alueellisesti (kuvio 30), koska nähtävissä on tiettyjä mainitsemisen arvoisia eroja.



Kuvio 29

Suurin osa ruotsinkielisistä vastaajista kaikilla enemmistöltään ruotsinkielisillä alueilla ilmoittaa käyttävänsä ruotsia arjen kaikilla osa-alueilla lukuun ottamatta koulussa ja opinnoissa. Oman kielen käyttämisessä viranomaisyhteyksissä on kuitenkin havaittavissa muutamia kiinnostavia eroavaisuuksia.



Kuvio 31

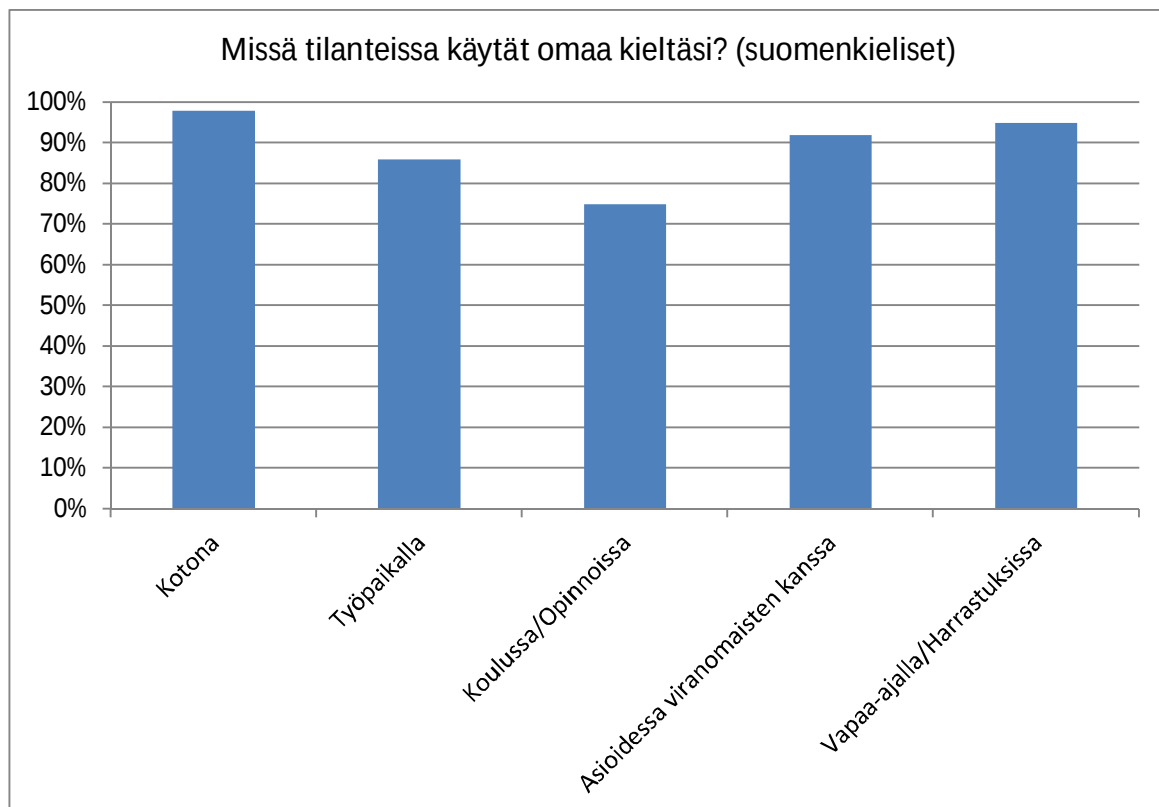
Merkillepantavaa kielellisten oikeuksien toteutumisen näkökulmasta on se, että ruotsia viranomaisissa käyttävien osuuksissa on huomattavia alueellisia eroja. Vastausten perusteella näyttää siltä, että esimerkiksi Pohjanmaan kaikilla alueilla (ruotsi enemmistökielenä useimmissa alueen kunnissa; ks. luku 2.3) käytetään ruotsia viranomaisten kanssa asioidessa noin 20 prosenttiyksikköä enemmän kuin pääkaupunkiseudulla ja Turussa (suomi enemmistökielenä; ks. luku 2.3).

Tämä suuntaus näkyy selvästi myös avoimissa vastauksissa. Viranomaisten puutteellista ruotsinkielistä palvelua koskevia valituksia ilmenee eniten niiden ruotsinkielisten vastauksissa, jotka asuvat enemmistöltään suomenkielisillä alueilla.

"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. Suomenkieliset



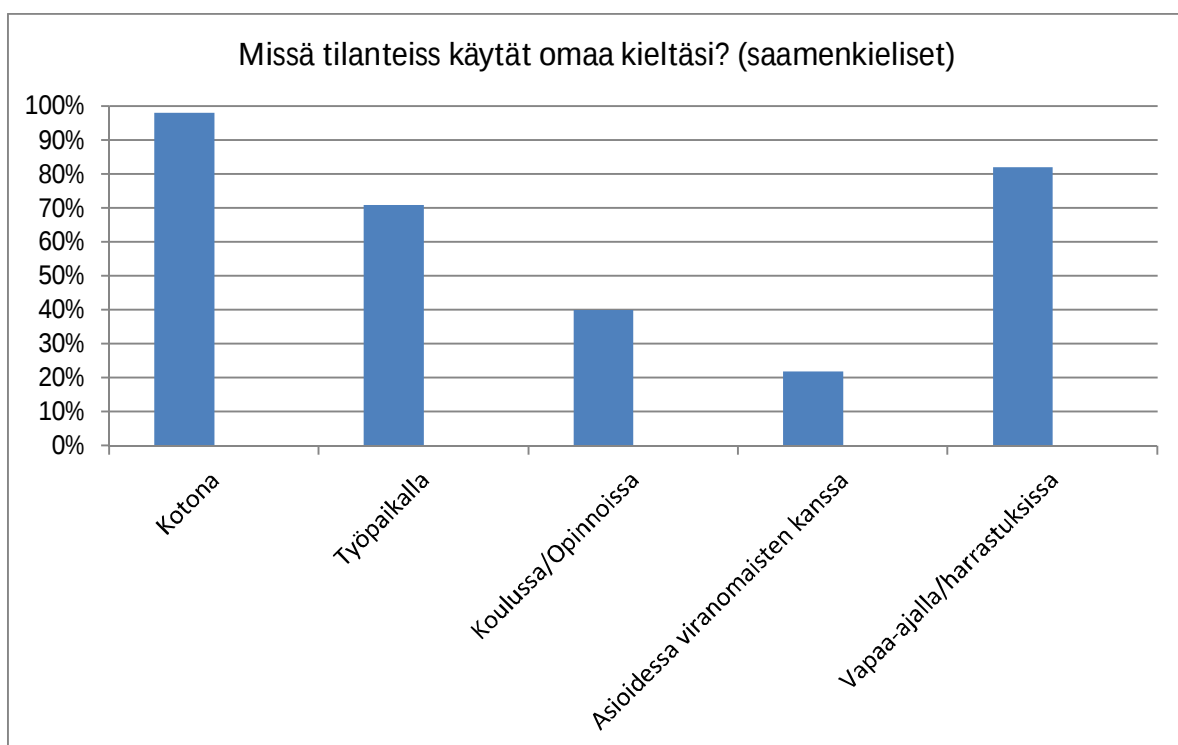
Kuvio 32

Suomenkielisten vastauksissa ovat mukana myös vastaajat, jotka asuvat enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa. Suomenkielisten vastauksista

voidaan huomata, että suhteellisen suuri osa ei käytä omaa kieltään työssä (14 %) eikä asiointissa viranomaisissa (8 %). Kyselyssä ei tarvinnut tarkentaa, mitä kieltä on käyttänyt oman kielsensä sijaan. Vastauksista kävi ilmi, että yksittäiset enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvat suomenkieliset ilmoittivat, että he eivät käytä suomea työpaikalla tai asioidessaan viranomaisissa. Koska vaihtoehtoista/vastauksista ei käy ilmi selitystä tälle ilmiölle, ei vastausten perusteella voida tehdä konkreettisia johtopäätöksiä.

4.2.3. Saamenkieliset

Kuvio 33 osoittaa, että saamenkielisistä vastaajista vain murto-osa ilmoittaa käyttävänsä omaa kieltään asioidessaan viranomaisissa.



Kuvio 33

Osuus ei muutu, vaikka jätetään huomiotta kotiseutualueen ulkopuolella asuvien saamenkielisten vastaukset. Tämä suuntaus käy selvästi ilmi myös avoimista vastauksista, joissa monet kertovat, käyttävänsä suomea asioidessaan viranomaisissa saadakseen palvelua nopeammin ja varmemmin.

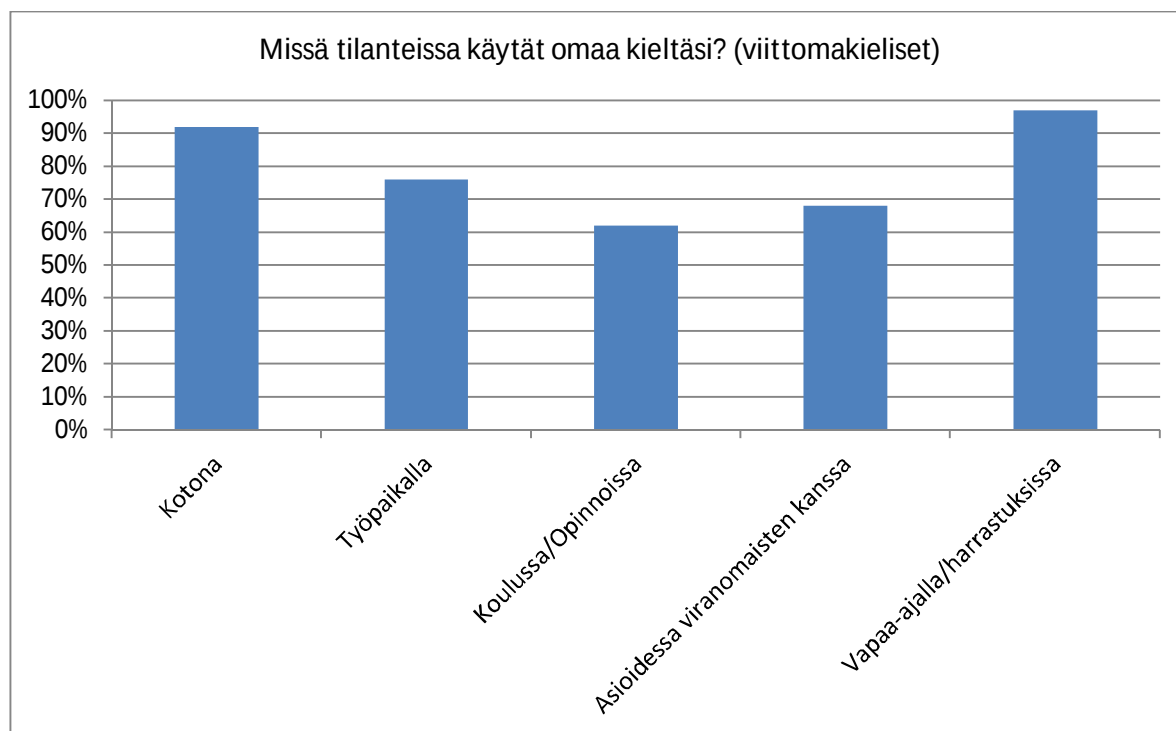
"saamenkielistä palvelua ei saa. ei edes koulusta."

"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. Viittomakieliset

Kuten kuviosta 34 käy ilmi, enemmistö viittomakielisistä vastaajista ilmoittaa käyttävänsä omaa kieltään arkielämän kaikilla osa-alueilla.



Kuvio 34

Noin kaksi kolmasosaa viittomakielisistä käyttää viittomakieltä asioidessaan viranomaisissa. Avovastausten mukaan viranomaisilta saa todella sattumanvaraisesti palvelua viittomakielellä, koska viittomakieliset palvelut ovat yleensä riippuvaisia tulkkauspalveluiden saatavuudesta ja laadusta.

"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."

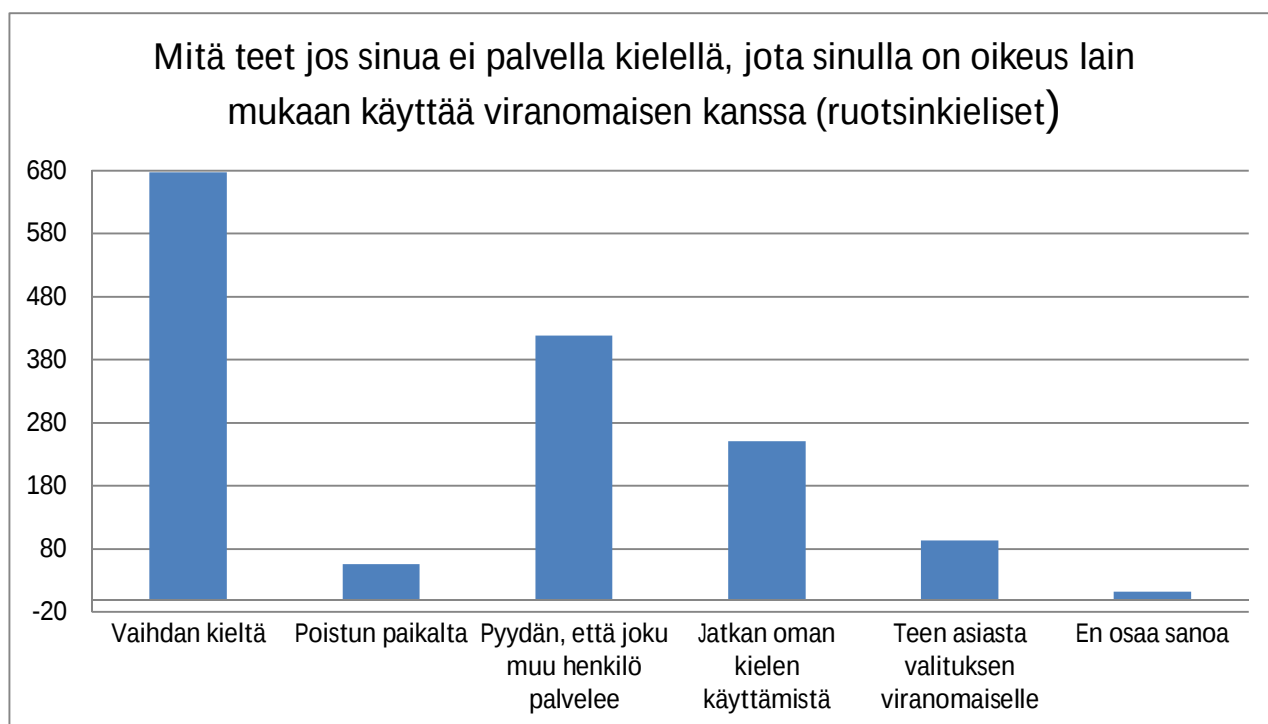
"Käytän viittomakielentulkkia asioidessani viranomaisten kanssa. Paljon on kiinni siitä, kuinka hyvin saan tulkin ja millaisesta tulkkauslaadusta on kyse. Joten vaihtelevasti. Toivon, että viranomaistaholta olisi enemmän tiedotuksia sekä suomalaisella että suomenruotsalaisella viittomakielellä."

4.3. Reagointi tilanteissa, joissa kielelliset oikeudet eivät toteudu

Kysymyksellä "Mitä teet, jos sinua ei palvella kielellä, jota sinulla on oikeus lain mukaan käyttää viranomaisen kanssa?" pyrittiin selvittämään miten eri kieliryhmiin kuuluvat vastaajat toimivat, kun he eivät saa palvelua omalla kielellään. Valittavana oli useita vastausvaihtoehtoja

4.3.1. Ruotsinkieliset

Yli puolet ruotsinkielisistä vastaajista kertoo vaihtavansa kieltä, jos he eivät saa viranomaisissa palvelua ruotsiksi (kuvio 35).



Kuvio 35

Avovastauksista ilmenee, että ruotsinkieliset vaihtavat kielen usein suomeksi, koska he eivät halua olla vaivaksi korostamalla oikeuttaan puhua ruotsia asioidessaan viranomaisissa. Viranomaiset saavatkin avovastauksissa kritiikkiä puutteellisista ruotsinkielisistä palveluistaan.

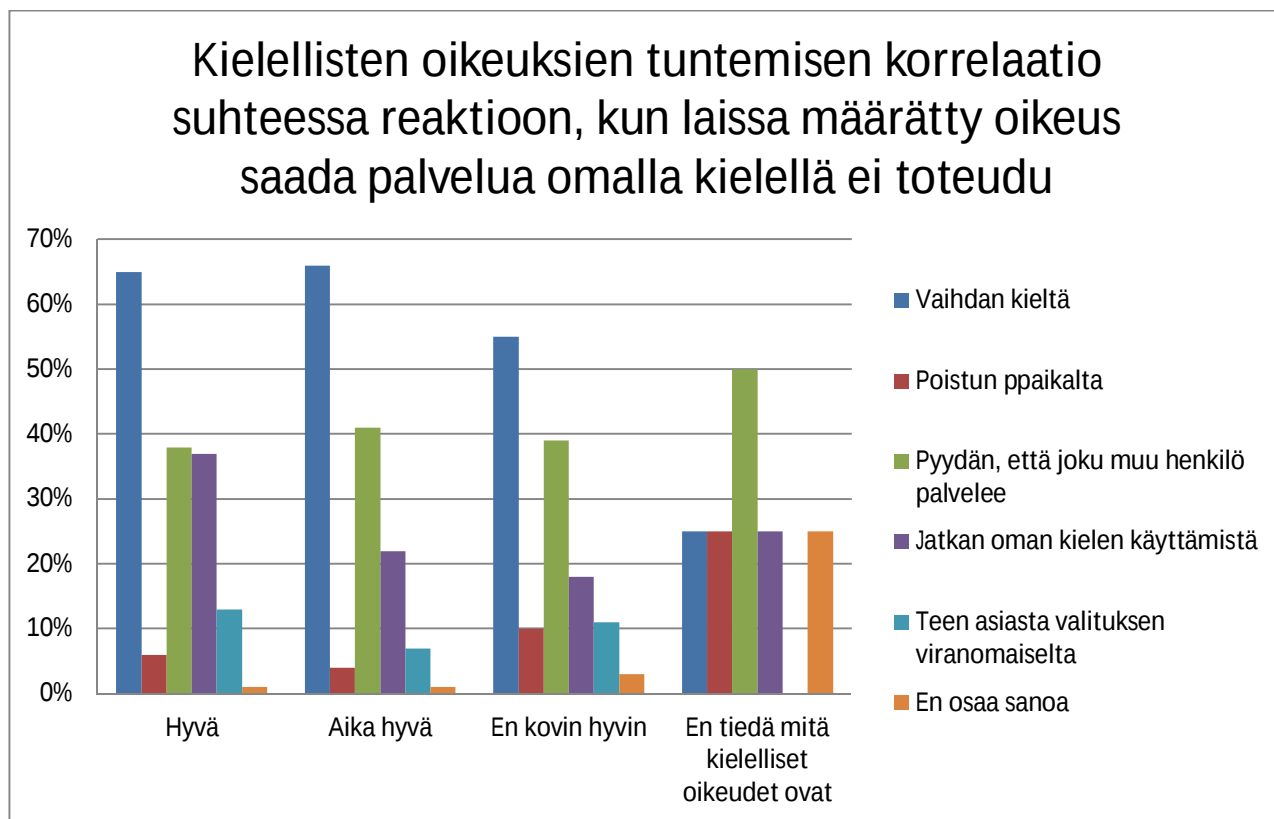
"[...] Luulen, että monet suomenruotsalaiset toimivat kuin pahoinpitelyn uhri – sitä pelkää olevansa vaivaksi [...]"

"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."

Se, miten hyvin henkilö katsoo tuntevansa kielelliset oikeutensa saattaa vaikuttaa hänen toimintaansa tilanteissa, joissa hän ei saa palvelua kielellä, johon hänellä on lain mukaan oikeus asioidessaan viranomaisessa (kuvio 36).

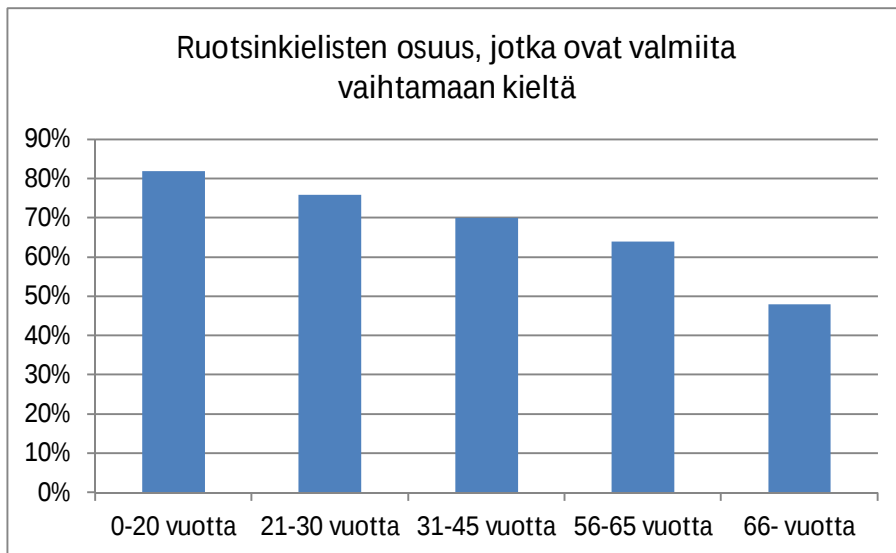


Kuvio 36

Ne, jotka kokevat tuntevansa kielelliset oikeutensa hyvin, pitävät vastausten perusteella todennäköisimmin kiinni oikeudestaan saada palvelua omalla kielellään siten, että he jatkavat oman kielensä käyttämistä. Kielelliset oikeutensa hyvin tuntevat vaihtavat kuitenkin lähes yhtä todennäköisesti kieltä kuin he, jotka kokevat tuntevansa kielellisiä oikeuksiaan vain jonkin verran. Huomionarvoista on se, että ne vastaajat, jotka ovat ilmoittaneet tuntevansa kielelliset oikeudet huonosti, vaihtavat kieltä kaikista epätodennäköisimmin.

Kyselyn perusteella vain noin kymmenesosa vastaajista olisi valmiita tekemään asiasta valituksen viranomaisille. Mielenkiintoista on se, että ne jotka eivät tunne kielellisiä oikeuksiaan hyvin olisivat lähes yhtä valmiita tekemään valituksen kuin ne, jotka ilmoittavat tuntevansa oikeutensa hyvin.

Kuvio 37 puolestaan esittää, miten vastaajien ikä vaikuttaa heidän valmiuteensa vaihtaa kieltä asioidessaan viranomaisessa, jos he eivät saa palvelua kielellä, johon heillä on lain mukaan oikeus.

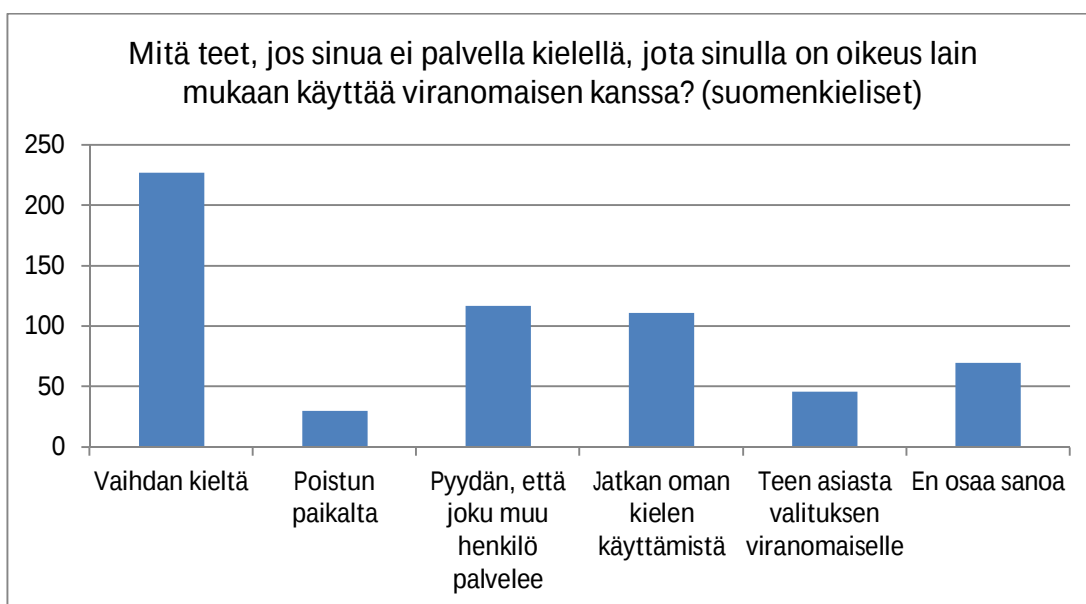


Kuvio 37

Eri ikäryhmien vastauksista on nähtävissä selkeä suuntaus. Mitä nuorempi henkilö on, sitä todennäköisemmin hän vaihtaa kieltä, jos viranomaisen ei palvele häntä hänen omalla kielellään. Ilmiö voi olla yhteydessä kielellisten oikeuksien tuntemiseen. Kuten aiemmin todettiin (kuvio 9), mitä vanhempi henkilö on, sitä paremmin hän kokee tuntevansa kielelliset oikeutensa.

4.3.2. Suomenkieliset

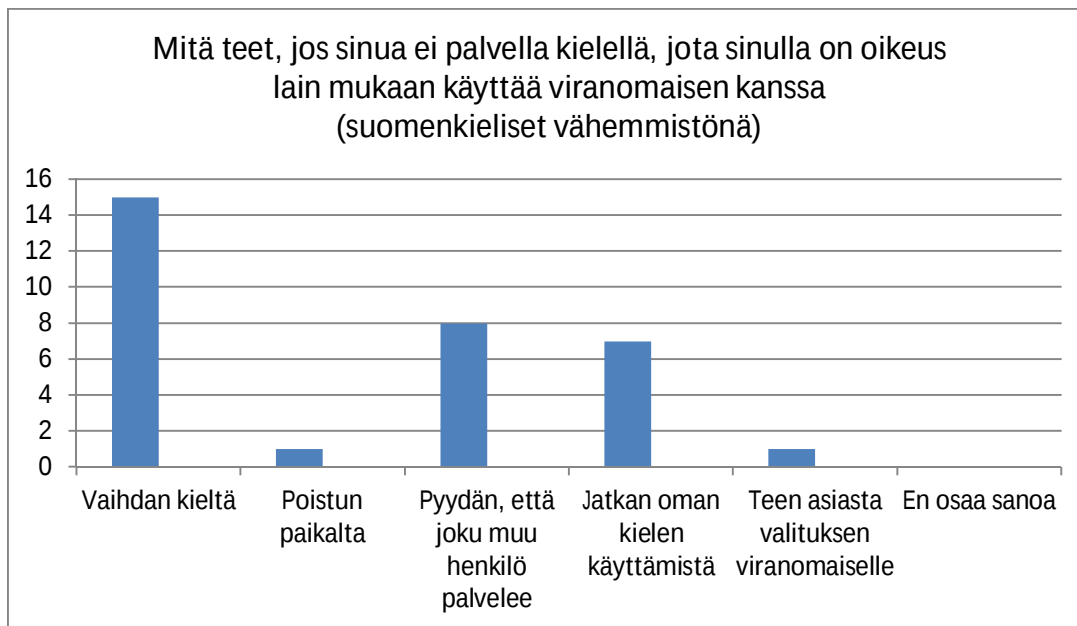
Kuviosta 38 käy ilmi, miten suomenkieliset vastaajat ilmoittavat toimivansa, mikäli he eivät saa palvelua viranomaisissa omalla kielellään. Kuvio sisältää sekä yksikielisissä (suomenkielisissä) että kaksikielisissä kunnissa asuvien suomenkielisten vastaukset.



Kuvio 38

Merkillepantavaa on, että suomenkielisten vastaukset noudattelevat pitkälti ruotsinkielisten vastauksia. Myös enemmistö suomenkielisistä ilmoittaa vaihtavansa kieltä, mikäli he eivät saa viranomaiselta palvelua omalla kielellään. Avoimissa vastauksissa kerrottiin joitain esimerkkejä tilanteista, joissa ulkomaalaistaustaisen hoitohenkilöstön ei ole koettu osaavan suomea riittävän hyvin.

Kuviossa 39 tarkastellaan niiden suomenkielisten vastauksia, jotka asuvat enemmistöltään ruotsinkielisissä kaksikielisissä kunnissa.



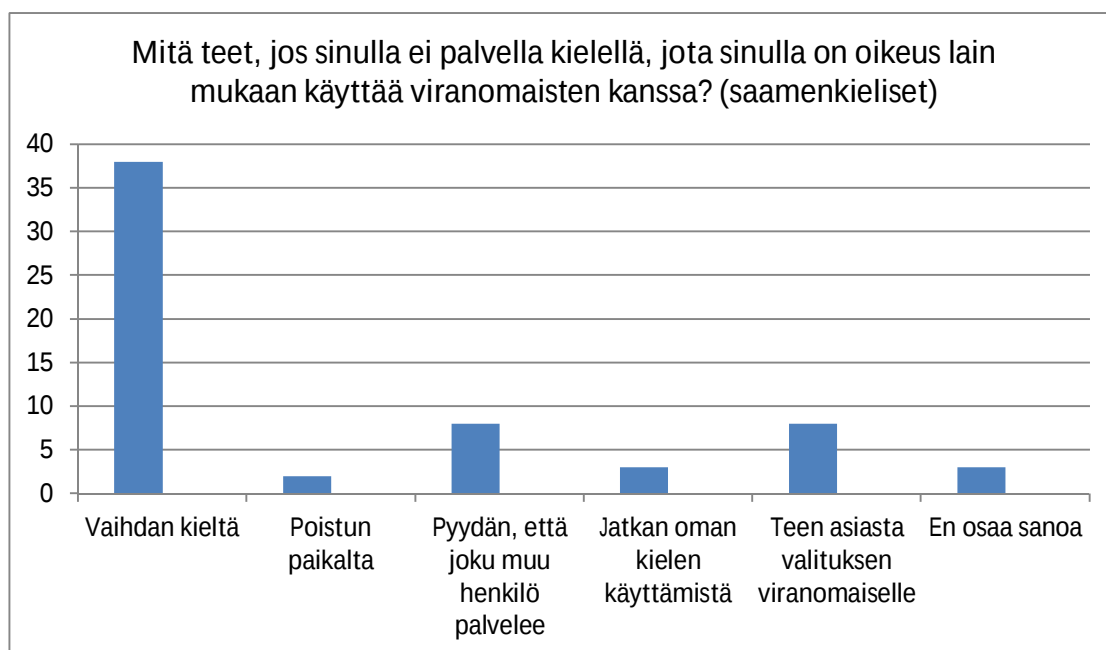
Kuvio 39

Vastaukset eivät eroa merkittävästi muiden suomenkielisten vastauksista. Eroja ei ole siitäkään huolimatta, että avovastauksista käy ilmi, että monet enemmistöltään ruotsinkielisissä kaksikielisissä kunnissa asuvista suomenkielisistä ovat joutuneet tilanteisiin, joissa he eivät ole saaneet palvelua omalla kielellään.

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

Koska niin harvat enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvat suomenkieliset ovat kommentoineet asiaa (6/23), ei siitä voida tehdä sen enempää johtopäätöksiä.

4.3.3. Saamenkieliset



Kuvio 40

Kuten kuvio 40 ilmenee, suurin osa kyselyyn vastanneista saamenkielisistä ilmoittaa vaihtavansa kieltä, mikäli he eivät saa palvelua omalla kielellään asioidessaan viranomaisten kanssa. Saamenkieliset ilmoittavat vaihtavansa kieltä useammin kuin ruotsin- ja suomenkieliset. Tulokset eivät muutu huomattavasti, vaikka jätettäisiin huomiotta kotiseutualueen ulkopuolella asuvat saamenkieliset.

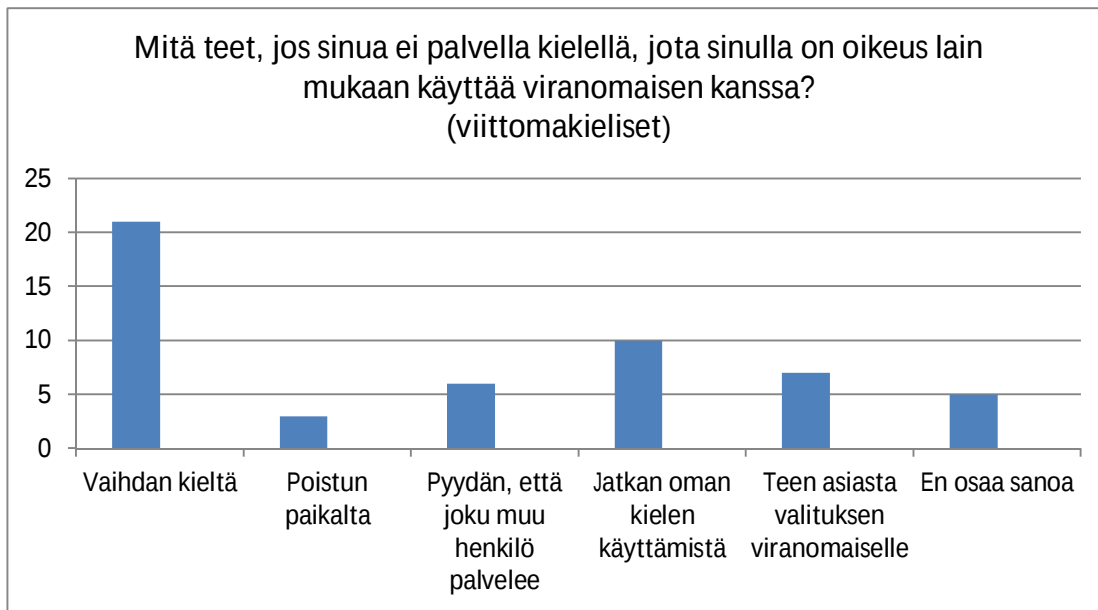
Avovastausten perusteella vaikuttaa siltä, että saamenkieliset ovat hyvin turhautuneita tilanteeseen.

"Saamen kielellä asiointi lähes mahdotonta"

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

4.3.4. Viittomakieliset

Kuvio 41 osoittaa, että viittomakielisten vastaukset eivät juuri poikkea muiden kieliryhmien vastauksista.



Kuvio 41

Enemmistö viittomakielisistä vastaajista ilmoittaa vaihtavansa kieltä, mikäli he eivät saa viranomaiselta palvelua kielellä, johon heillä lain mukaan olisi oikeus. Avovastausten mukaan viittomakielisten on usein käytännössä pakko vaihtaa kieltä ja kommunikoida esimerkiksi kirjoittamalla tai lukemalla huulilta, jos paikalla ei ole tulkkia.

”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. Valtionyhtiöiden toiminta

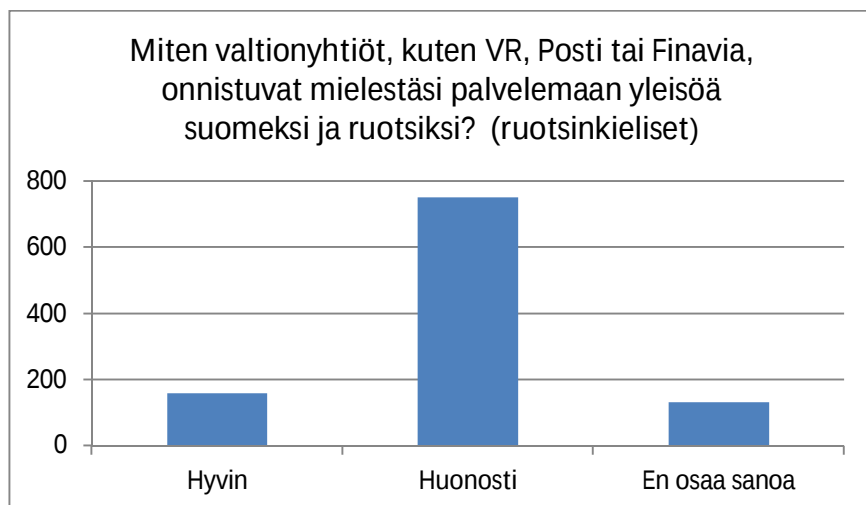
Kysymyksellä ”Miten valtionyhtiöt, kuten VR, Posti tai Finavia, onnistuvat mielestäsi palvelemaan yleisöä suomeksi ja ruotsiksi?” pyrittiin selvittämään, miten valtionyhtiöt toteuttavat kielilain niille asettamia velvoitteita.

Kysymyksen muotoileminen oli haasteellista, sillä valtion omistamien yhtiöiden velvollisuus tarjota palvelua sekä suomeksi että ruotsiksi vaihtelee. Kysymyksessä mainitaan kolme valtion omistamaa yhtiötä, joiden toiminta on olennaista suurelle osalle väestöstä.

4.4.1. Ruotsinkieliset

Valtion omistamien yhtiöiden ruotsinkielinen palvelu saa vastaajilta erittäin huonon arvosanan (kuvio 42). Lähes kolme neljäsosaa (72 %) ruotsinkielisistä

pitää valtionyhtiöiden ruotsinkielistä palvelua huonona. Vain 15 prosentin mielestä palvelu on hyvää.



Kuvio 42

Avovastausten perusteella vaikuttaisi, että suurin ongelma on henkilökunnan puutteellinen ruotsinkielinen taito. Monet ruotsinkieliset kertovat kohdanneensa kielteisiä asenteita esimerkiksi yrittäessään puhua ruotsia junassa. VR ja Posti saavat kuitenkin myös kehuja ruotsinkielisistä verkkosivuistaan. Monet ruotsinkieliset kertovat VR:n ja Postin tarjoavan hyvää ruotsinkielistä palvelua, jos paikalla on ruotsin kielen taitoista henkilökuntaa.

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

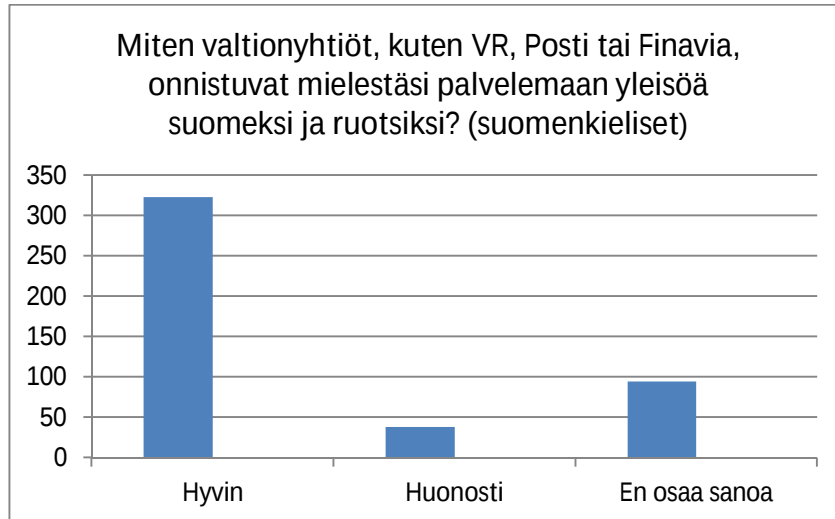
Avovastauksista käy ilmi, että monet ruotsinkieliset pitävät symbolisena pahantahtoisuutena ruotsin kieltä kohtaan sitä, että postin virallinen nimi on vain suomeksi ("Posti").

"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 sen sijaan saa osakseen pelkkää kritiikkiä. Useimmat ovat yhtä mieltä siitä, että Finavialta ei koskaan voi odottaa hyvää ruotsinkielistä palvelua. Laajaa närkästystä herättää se, että tiedot lentojen myöhästymisestä ovat yleensä saatavilla vain suomeksi ja englanniksi.

4.4.2. Suomenkieliset

Yleisesti ottaen suomenkieliset kokevat saavansa valtionyhtiöissä hyvin palvelua omalla kielellään (kuvio 43). Vain pieni osuus vastaajista (7 %) kokee suomenkielisen palvelun huonoksi.



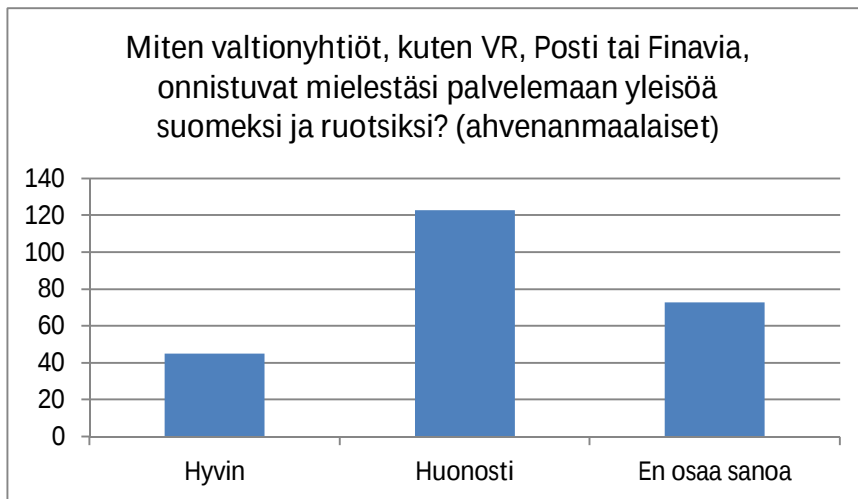
Kuvio 43

Avovastauksista ei löydy selitystä sille, miksi jotkut ovat tyytymättömiä valtionyhtiöiden suomenkieliseen palveluun.

4.4.3. Ahvenanmaalaiset

Valtionyhtiöitä koskeva kysymys on olennainen ahvenanmaalaisille erityisesti Finavian kohdalla. Koska VR ja Posti eivät toimi Ahvenanmaalla, perustuvat näitä koskevat mielipiteet kokemuksiin mantereella.

Valtionyhtiöt saavat ahvenanmaalaisilta erittäin huonot arvostelut (kuvio 44), vaikkakin hieman paremmat kuin mantereella asuvilta ruotsinkielisiltä.



Kuvio 44

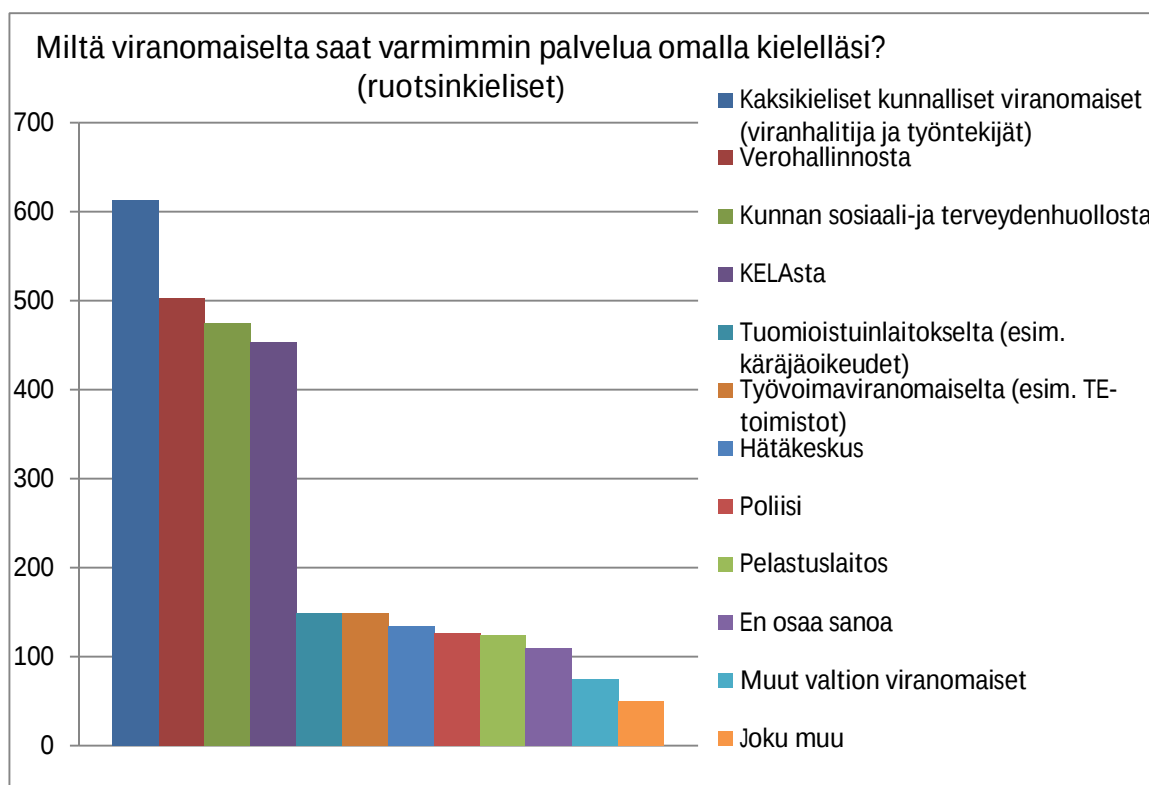
4.5. Palvelu omalla kielellä valtion ja kunnan viranomaisissa

Kielellisten oikeuksien edistämiseksi tarvitaan hyviä esimerkkejä viranomaisista, jotka tarjoavat kielellisesti hyvää palvelua. Kysymyksen ”Miltä viranomaiselta saat varmimmin palvelua omalla kielelläsi?” tarkoituksena oli tunnistaa viranomaisia, jotka ovat toiminnassaan onnistuneet ottamaan eri kieliryhmät huomioon. Vastaajien oli mahdollista valita useampia vaihtoehtoja.

Kysymyksissä esitetty luettelo viranomaisista ei ole kattava. Vastauksia tarkasteltaessa on myös syytä muistaa, että eniten mainintoja saavat oletettavasti ne viranomaiset, joiden kanssa ihmiset ovat eniten tekemisissä. Vastaajat mainitsivat myös muita viranomaisia tai muita toimijoita, jotka ovat tarjonneet hyvää kielellistä palvelua. Esimerkiksi sekä luterilainen että ortodoksinen kirkko saivat vähintään yhden maininnan kaikilta kieliryhmiltä. Odotusten mukaisesti eri kieliryhmien omat foorumit kuten Saamelaiskäräjät mainittiin avoimissa vastauksissa.

4.5.1. Ruotsinkieliset

Kuvio 45 osoittaa, että useimmat ruotsinkieliset vastaajat arvioivat saavansa varmimmin palvelua omalla kielellään kaksikielisen kunnan viranomaiselta, verohallinnosta, kunnan sosiaali- ja terveydenhuollosta tai Kelasta.



Kuvio 45

Poliisi, pelastuslaitos ja hätäkeskus puolestaan saivat ruotsinkielisiltä vähiten mainintoja viranomaisina, joilta varmimmin saa palvelua omalla kielellä. Myös avovastauksissa nämä viranomaiset saivat eniten kritiikkiä ruotsinkielisen palvelunsa osalta. Monet ruotsinkieliset kertovat esimerkiksi tunteneensa olonsa uhatuksi tilanteissa, joissa poliisit ovat reagoineet hyvin kielteisesti heidän yritykseensä käyttää ruotsia muun muassa ratsiassa. Useat puolestaan kertovat, että he itse tai joku heidän tuttavansa on soittanut hätänumeroon ja joutunut odottamaan, koska hätäkeskuksessa ei ole ollut vapaana ruotsin kielen taitoista henkilökuntaa.

”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”

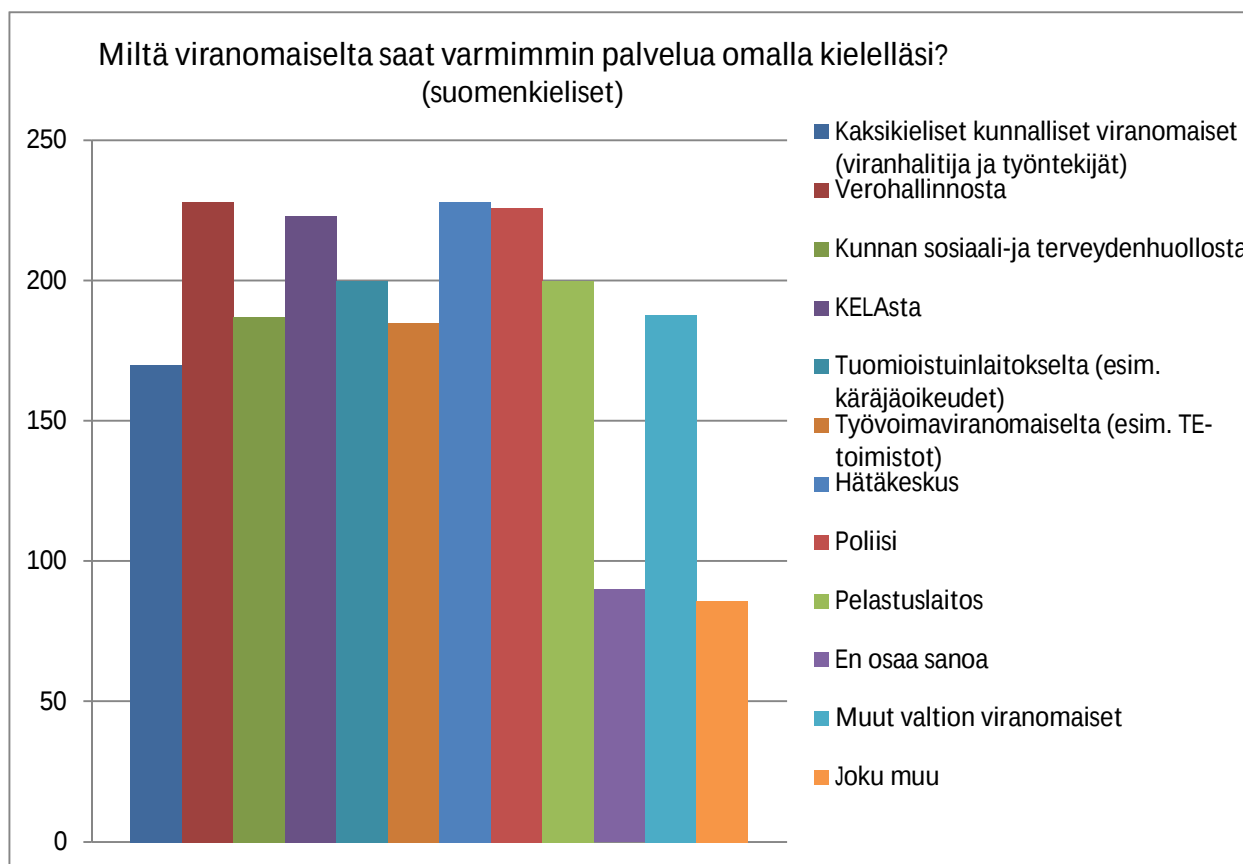
Tuomioistuinlaitoksen osalta muutamat ruotsinkieliset vastaajat arvelevat, että ruotsin käyttämisellä käsittelykielenä voi olla kielteinen vaikutus tuomioon käräjäoikeudessa.

Verohallinnon ja Kelan ruotsinkielistä palvelua kommentoineista ruotsinkielisistä enemmistö kokee, että näiden virastojen verkkosivuilla ruotsinkielistä tietoa on hyvin saatavilla, mutta suullisen palvelun laatu sen sijaan vaihtelee. Erityisesti puhelinpalvelu saa osakseen kritiikkiä. Monet kertovat joutuneensa jonottamaan kymmeniä minuutteja halutessaan

ruotsinkielistä palvelua puhelimitse. Useat kertovat saaneensa luurin korvaan aloitettuaan keskustelun ruotsiksi.

4.5.2. Suomenkieliset

Kuvion 46 mukaan kyselyyn vastanneet suomenkieliset kokevat, että kaikki kyselyssä mainitut viranomaiset tarjoavat lähestulkoon yhtä hyvää palvelua suomeksi.



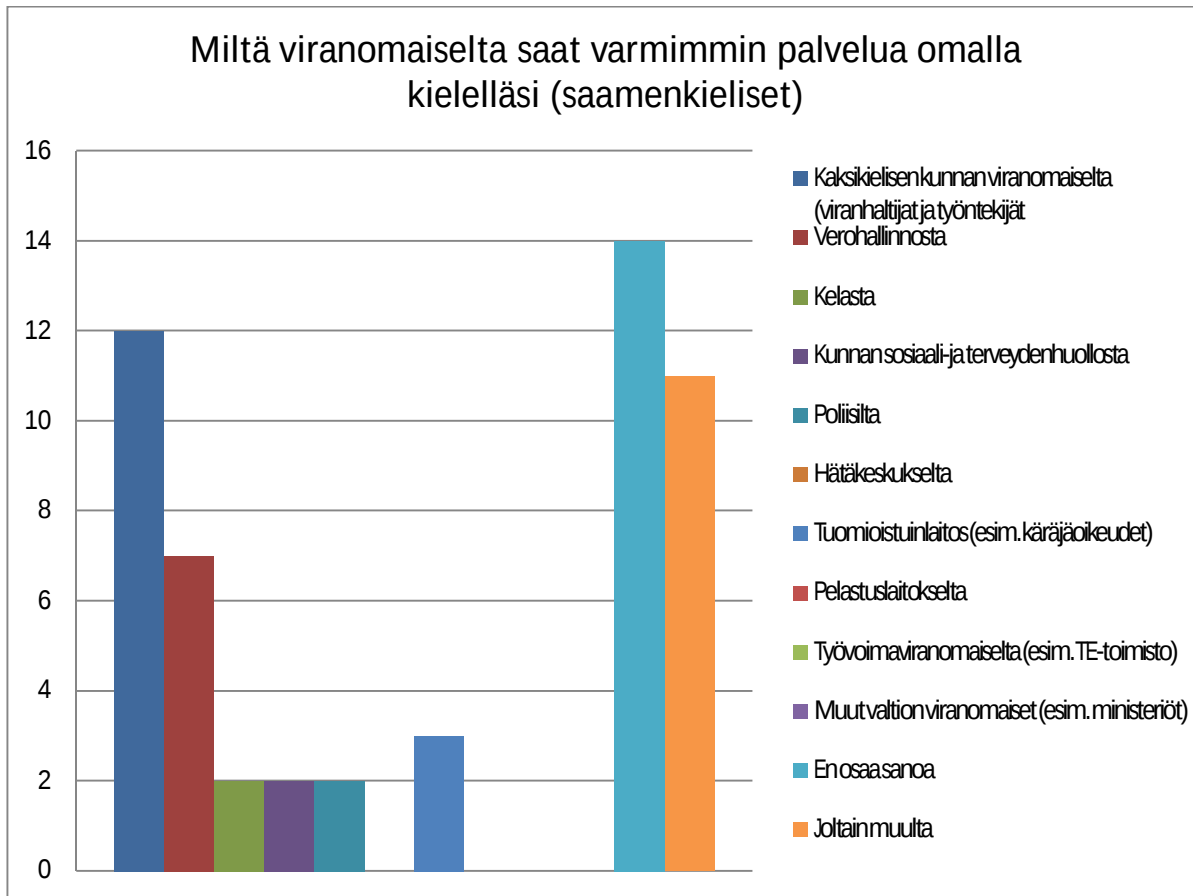
Kuvio 46

Tämä voi vaikuttaa itsestäänselvyydeltä, mutta koska useilla valtion viranomaisilla on toimipisteitä myös enemmistöltään ruotsinkielisillä paikkakunnilla, on kielellisen palvelun tason vaihtelu mahdollista.

Kaksikielisissä, enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvien suomenkielisten vastauksia eri viranomaisten osalta ei kuitenkaan esitetä erillisessä kuviossa, koska vastauksia on niin vähän. Vastausten perustella vaikuttaisi kuitenkin siltä, että enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa suomenkielistä palvelua saa varmimmin muilta viranomaisilta (poliisi, verohallinto, KELA, hätäkeskus) kuin kaksikielisen kunnan viranomaisilta.

4.5.3. Saamenkieliset

Kuviosta 47 näkyy, miten saamenkieliset ovat arvioineet viranomaisten saamenkielisiä palveluita.



Kuvio 4730

Vastausten perusteella viranomaisten tarjoamista saamenkielisistä palveluista on löydettävissä eroja, mutta on huomioitava, että vastaajien määrä on pieni. Eniten mainintoja saivat Kelan ja kunnan viranomaiset. Myös verohallinto saa mainintoja. Mainittavaa on, että pelastuslaitos, hätäkeskus ja työvoimaviranomaiset puolestaan eivät saa yhtään mainintaa.

Avovastauksissaan jotkut toteavat Kelan verkkopalvelujen toimivan hyvin saamen kielellä. On mainittava, että lähes kolmannes saamenkielisistä vastaajista ei osannut sanoa, miltä viranomaiselta saa varmimmin palvelua saamen kielellä. Lisäksi noin neljäsosa saamenkielisistä vastaajista mainitsi kysymyksessä lueteltujen viranomaisten sijaan (tai lisäksi) jonkin toisen tahon, joka varmimmin tarjoaa saamenkielistä palvelua.

Vaihtoehdon "jokin muu" valinneista enemmistön mukaan Saamelaiskäräjiltä saa varmimmin palvelua saamen kielellä. Jotkut puolestaan kertovat, että

yksittäisiltä saamen kielen taitoisilta opettajilta saa varmimmin palvelua saameksi.

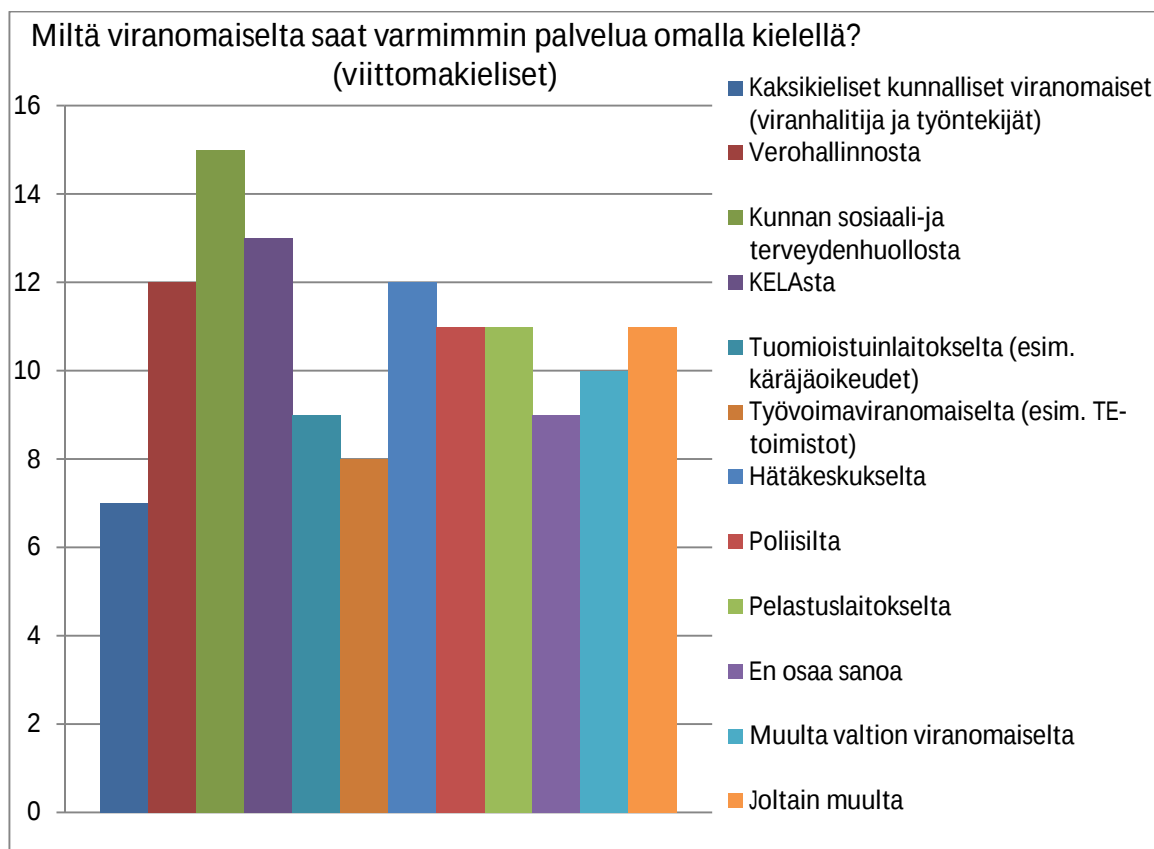
Avovastausten perusteella voidaan todeta, että saamenkielisten yleinen käsitys viranomaisten tarjoamista saamenkielisistä palveluista on melko kielteinen. Kuten aiemmin on ilmennyt, monet saamenkieliset käyttävät suomea oman kielensä sijasta saadakseen palvelua helpommin ja nopeammin.

”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. Viittomakieliset

Kuvion 48 mukaan viittomakieliset kokevat saavansa palvelua omalla kielellään varmimmin kunnan sosiaali- ja terveystoimista. Vastausten perusteella KELA näyttäisi tarjoavan myös hyvin palvelua viittomakielisille heidän omalla kielellään.



Kuvio 48

Useimmat "jokin muu" -vaihtoehdon valinneista huomauttivat, että viittomakielen taitoiset virkamiehet ovat hyvin harvassa, ja että palvelu on siksi usein täysin riippuvaista tulkkauspalveluiden saatavuudesta. Tulkkauspalvelut nousevat muutenkin yleisesti esiin viittomakielisten avovastauksissa. Monen viittomakielisen vastaajan mukaan palvelun saatavuus viittomakielellä on usein hyvin sattumanvaraista. Joidenkin mielestä viranomaishenkilökunta ei ymmärrä, miten tärkeää tulkkauksen saatavuus on.

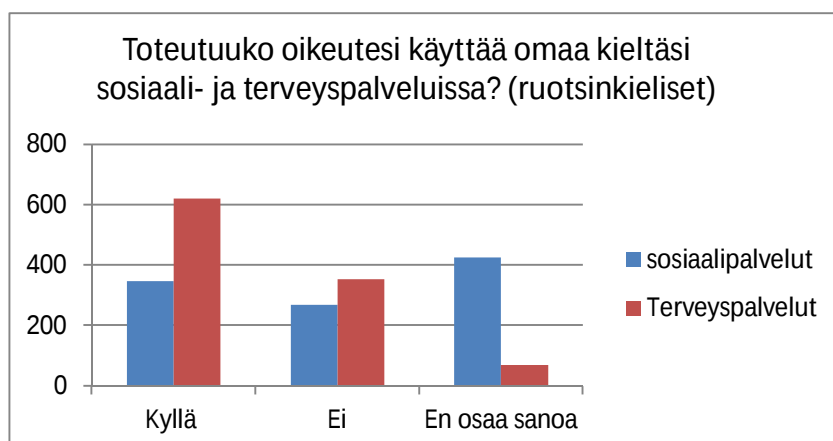
"Minulla on kokemusta viittomakielisten asioinnista, ja se tökkii. Aina on oltava tulkki mukana, mutta asiointiin on vaikea saada tulkkia, koska välitystaho Kela toteaa, että viranomaisen on hoidettava tulkkaus, Kela on vasta "toissijainen" maksaja. Mutta miten saat viranomaisen hoitamaan tulkkauksen, 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. Kielellisten oikeuksien toteutuminen sosiaali- ja terveyspalveluissa

Kyselyssä pyrittiin selvittämään, kokevatko eri kieliryhmiin kuuluvat, että heidän kielelliset oikeutensa toteutuvat sosiaali- ja terveyspalveluissa. Lisäksi haluttiin saada tietoa siitä, missä sosiaali- ja terveyspalveluissa eri kieliryhmät saavat varmimmin palvelua omalla kielellään. Kysymykset pyrittiin muotoilemaan siten, että ne soveltuvat kaikille eri kieliryhmille riippumatta siitä, miten kattavasti heidän kielelliset oikeutensa on lainsäädännössä turvattu.

5.1. Ruotsinkieliset

Kuviosta 49 näkyy, miten ruotsinkieliset vastaajat arvioivat oikeutensa käyttää omaa kieltään sosiaali- ja terveyspalveluissa toteutuvan.



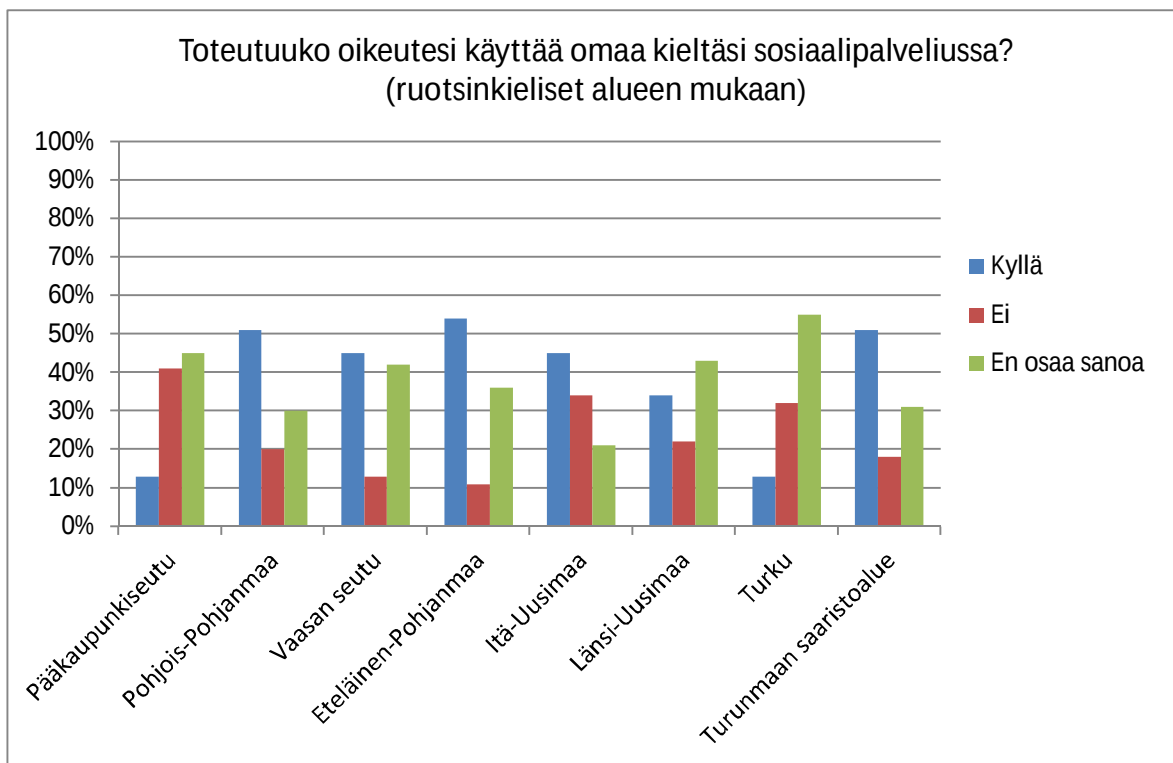
Kuvio 319

Sosiaalipalvelujen kohdalla hieman yli 40 % ruotsinkielisistä kyselyyn vastanneista ei osannut sanoa, toteutuuko heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään. Tämä voi johtua siitä, että he eivät itse ole käyttäneet sosiaalipalveluja. Hieman yli neljäsosa ruotsinkielisistä vastaajista kokee, että heidän laissa säädetty oikeutensa käyttää ruotsia ei toteudu sosiaalipalveluissa.

Terveyspalveluiden osalta 60 % ruotsinkielisistä vastaajista kokee, että heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuu. Reilu kolmannes vastaajista kuitenkin kokee, että heidän kielelliset oikeutensa eivät toteudu terveyspalveluissa.

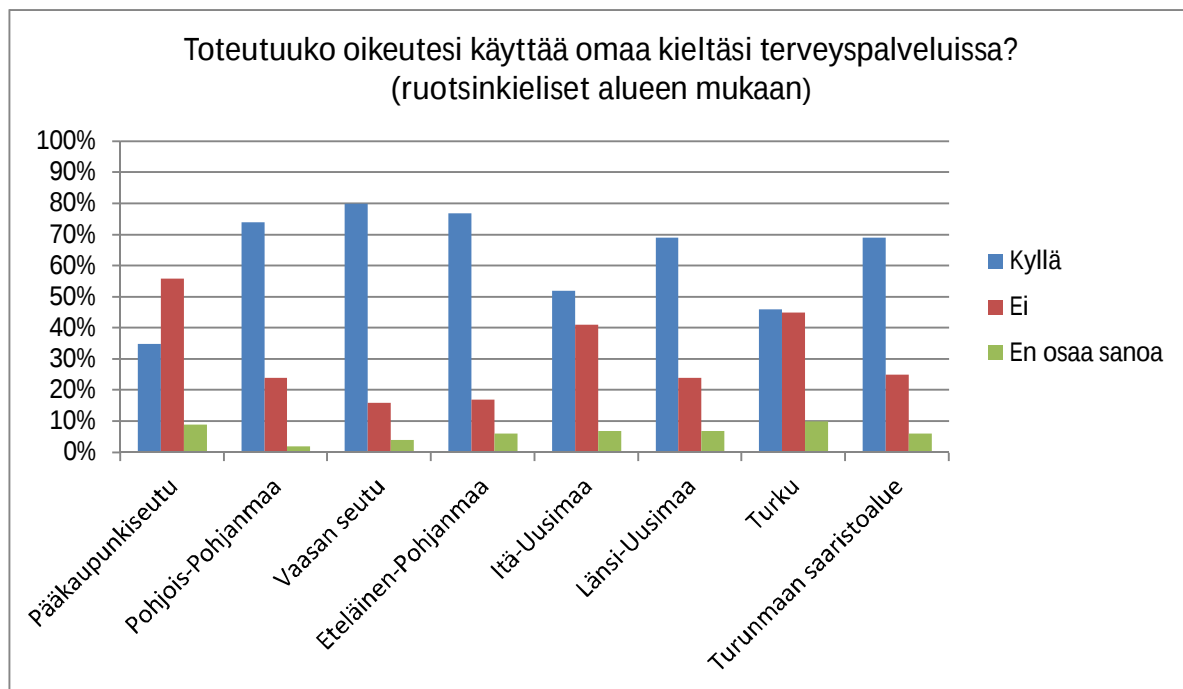
Monet ruotsinkieliset ilmaisevat avovastauksissa huolensa siitä, että käynnissä oleva sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus saattaa heikentää hoitoalalla saatavan ruotsinkielisen palvelun laatua. Vaikka kyselyn tarkoituksena on ollut kartoittaa kielellisten oikeuksien tämänhetkistä toteutumista, on huoli tulevasta uudistuksesta niin ilmeinen, että sitä ei voi sivuuttaa.

Sosiaali- ja terveyspalvelujen kohdalla näkyvät suurimmat alueelliset erot kielellisten oikeuksien toteutumisessa. Kuvioita 49 ja 50 tarkasteltaessa pitää kuitenkin muistaa, että ruotsinkielisten vastaajien määrät voivat vaihdella huomattavasti alueiden välillä.



Kuvio 50

Kuten kuvio 50 osoittaa, sosiaalipalveluissa vastaajat arvioivat heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuvan parhaiten kaikilla kolmella Pohjamaan alueella (ruotsi enemmistökielenä useimmissa alueen kunnissa; ks. luku 2.3). Myös enemmistöltään ruotsinkielisessä Turunmaan saaristossa oikeuksien arvioidaan toteutuvan lähes yhtä hyvin. Huonoiten oikeus käyttää omaa kieltä näyttäisi toteutuvan pääkaupunkiseudulla ja Turussa, joissa ruotsi on vähemmistökielenä.



Kuvio 32

Myös terveyspalveluiden osalta vastaajat arvioivat (kuvio 51), että heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuu parhaiten kaikilla kolmella Pohjanmaan alueella (ruotsi enemmistökielenä useimmissa alueen kunnissa; ks. luku 2.3). Turunmaan saaristossa (enemmistökielenä ruotsi) ja Länsi-Uudellamaalla (puolet alueen kunnista enemmistöltään ruotsinkielisiä, puolet enemmistöltään suomenkielisiä) oikeuksien arvioidaan toteutuvan lähes yhtä hyvin.

Enemmistöltään suomenkielisessä Turussa kyllä- ja ei-vastaukset sen sijaan jakautuvat miltei tasan. Poikkeuksen muodostaa pääkaupunkiseutu, jossa yli puolet (56 %) vastaajista katsoo, että ruotsinkielisten oikeus käyttää omaa kieltään terveyspalveluissa ei toteudu, ja vain 35 % on sitä mieltä, että oikeus toteutuu.

Avovastausten mukaan ongelmia syntyy kaksikielisillä enemmistöltään ruotsinkielisillä alueilla silloin, kun potilas lähetetään johonkin

keskussairaaloista. Esimerkiksi Keski-Pohjanmaan keskussairaala Kokkolassa saa osakseen kritiikkiä ruotsinkielisestä palvelusta. Myös Turun keskussairaalan ruotsinkielistä palvelua kritisoidaan runsaasti kaikilla alueilla, jotka kuuluvat kyseisen sairaalan toimialueeseen.

Kaksikielisillä enemmistöltään suomenkielisillä alueilla, erityisesti pääkaupunkiseudulla ja Turussa ruotsinkieliset kokevat avovastausten perusteella, että ruotsinkielinen palvelu on hyvin satunnaista. Ruotsinkielisen palvelun saaminen näyttäisi olevan lähestulkoon täysin riippuvaista siitä, sattuuko hoitohenkilökunnan joukosta löytymään ruotsin kielen taitoista henkilöstöä.

Niitä vastaajia, joiden mielestä heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään sosiaali- ja terveystaloudissa toteutuu, pyydettiin kyselyssä täsmentämään, missä palveluissa heidän kielelliset oikeutensa toteutuvat parhaiten (kuvio 52 ja 53).



Kuvio 52

Vastausten perusteella ruotsinkielisten kielelliset oikeudet toteutuvat parhaiten sosiaalipalveluiden osalta lastenhoidossa (kuvio 52). Seuraavaksi eniten mainintoja saivat sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus sekä perhehoito.



Kuvio 53

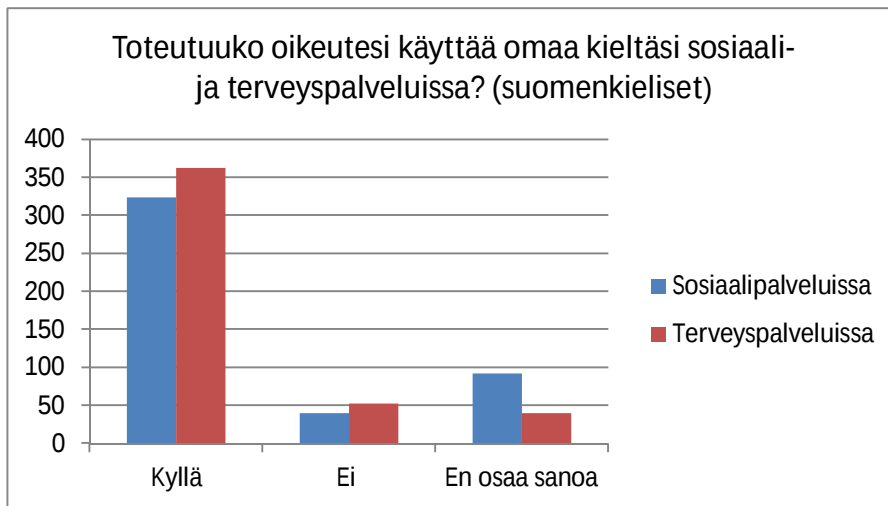
Terveyspalveluissa ruotsinkielisten kielelliset oikeudet toteutuvat vastausten perusteella parhaiten terveyskeskuslääkärin ja -sairaanhoitajan vastaanotoilla (kuvio 53). Muiden terveyspalveluiden osalta vastaukset jakautuivat melko tasaisesti.

"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. Suomenkieliset

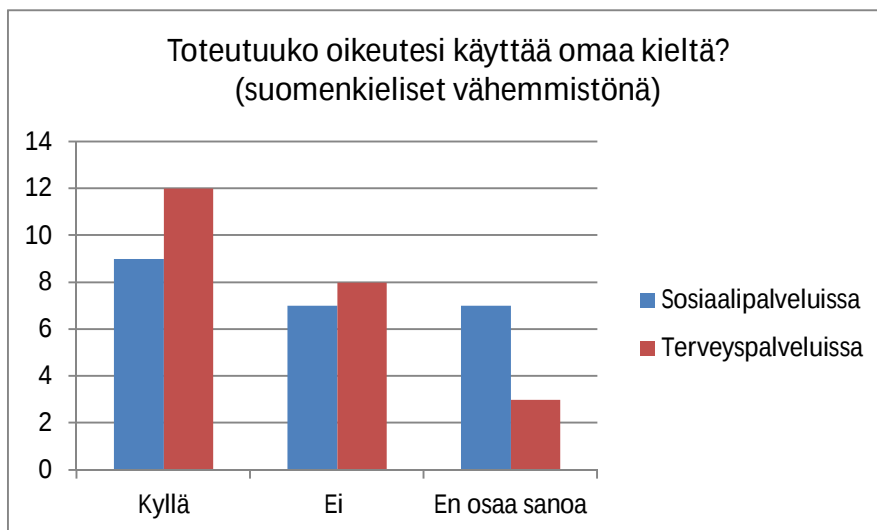
Pääsääntöisesti kyselyyn vastanneet suomenkieliset kokevat, että heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuu niin sosiaali- kuin terveyspalveluissakin (kuvio 54).



Kuvio 54

Avovastauksissa tuotiin esiin joitain tilanteita, joissa oikeus käyttää omaa kieltä ei ole toteutunut, esimerkiksi silloin, kun hoitohenkilöstö on ollut maahanmuuttajataustaista.

Suomenkielisten, enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvien vastauksia on määrällisesti vähän. Enemmistö vastaajista on kuitenkin sitä mieltä, että heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuu (kuvio 54).



Kuvio 55

Avovastauksissa kerrottiin silti myös tilanteista, joissa vastaaja ei ole saanut suomenkielistä palvelua. Vastausten perusteella tyytymättömyys palveluun näyttäisi johtuvan useimmiten lääkärin puutteellisista suomenkielen taidoista. Tällaiset kokemukset ovat kuitenkin harvassa. Suurin osa suomenkielisten vastaajien antamasta kritiikistä koskee palvelun puutteellisuutta muulla kuin suomen kielellä, esimerkiksi viittomakielellä.

"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 tulkkauks on suomesta."

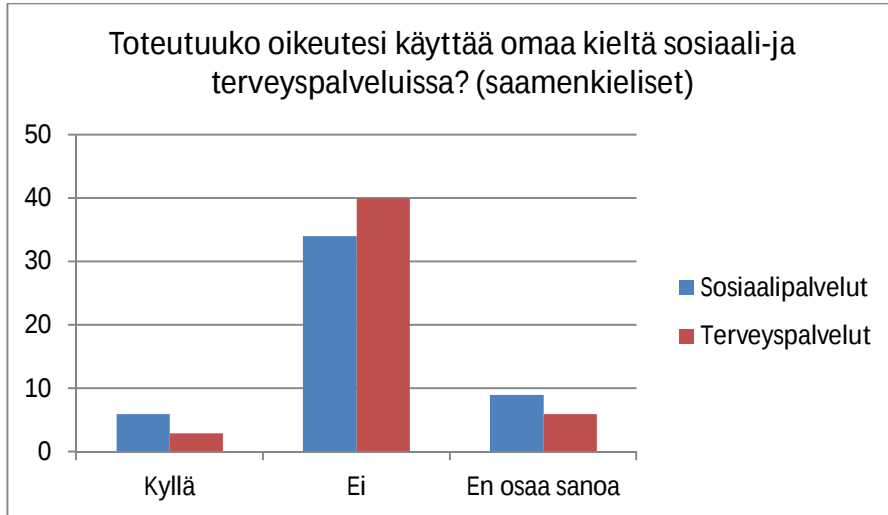
"[...]olen usein asioinut lääkäreillä, jotka ovat ruotsinkielisiä ja osaavat heikosti suomea. Pari kertaa on ollut muun maanlainen lääkäri, joka ei ole osannut suomea laisinkaan ja olen saanut valita puhummeko ruotsia vai englantia. Vaikka muut kielet luonnistuukin kohtalaisesti, sairauteen liittyvissä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

Suomenkielisten vastaajien osalta kysymystä kielellisten oikeuksien toteutumisesta eri sosiaali- ja terveyspalveluissa ei esitetä erillisenä kuviona, koska lähestulkoon kaikki kysymyksessä luetellut palvelut saivat yhtä paljon mainintoja. Hieman muita palveluita useammin suomenkieliset vastaajat tosin nimesivät sosiaalipalveluiden osalta omaishoidon ja päihdepalvelut. Terveyspalveluiden osalta eniten mainintoja saivat terveyskeskuksen lääkärin- ja sairaanhoitajan vastaanotot.

Myöskään kaksikielisissä, enemmistöltään ruotsinkielisissä kunnissa asuvien suomenkielisten vastauksia eri palveluiden osalta ei esitetä erillisessä kuviossa, koska vastauksia on niin vähän.

5.3. Saamenkieliset

Kuvio 56 osoittaa, että enemmistö kyselyyn vastanneista saamenkielisistä on sitä mieltä, että heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään sosiaali- ja terveyspalveluissa ei toteudu.



Kuvio 56

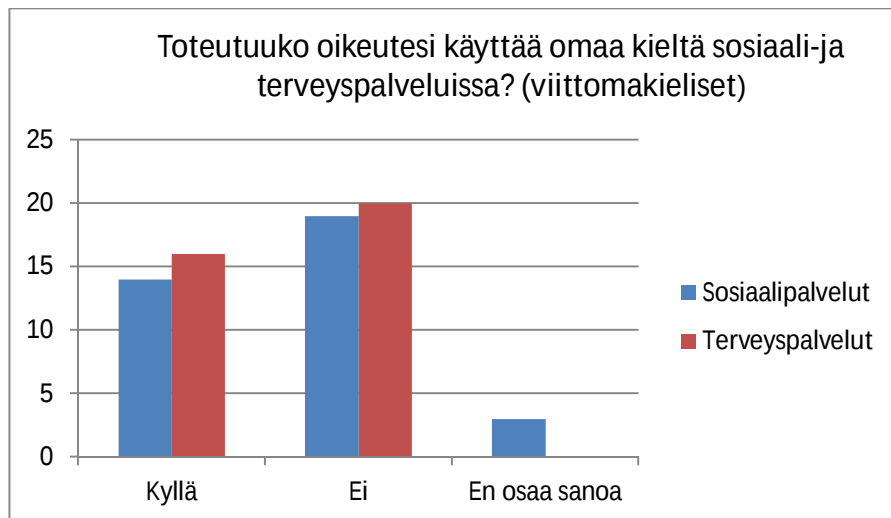
Myös avovastaukset ovat hyvin kriittisiä. Esiin nousseita ongelmia ovat esimerkiksi se, että saamenkielen taitoista henkilökuntaa ei ole, saamenkielisen palvelun odottaminen veisi kohtuuttoman kauan, ja että saamenkielisen palvelun tarpeellisuutta ei ymmärretä.

Koska hyvin harva saamenkielinen osasi nimetä palvelun, jossa kielelliset oikeudet toteutuvat, ei vastauksia esitetä kuviona. Voidaan kuitenkin todeta, että kuusi vastaajaa nimesi lasten hoitamisen ja neljä vastaajaa omaishoidon palveluiksi, joissa kielelliset oikeudet heidän mielestään toteutuvat.

"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. Viittomakieliset

Kyselyyn vastanneet viittomakieliset suhtautuvat pääasiassa kriittisesti siihen, miten heidän oikeutensa käyttää omaa kieltään toteutuu sosiaali- ja terveyspalveluissa (kuvio 57).



Kuvio 57

Avovastauksista ilmenee, että suurin ongelma on tulkkaukspalveluiden saatavuus.

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

Avovastauksissa nostettiin esiin myös huoli siitä, että viranomaiset eivät välttämättä tunne ja ymmärrä viittomakielisten erityistarpeita.

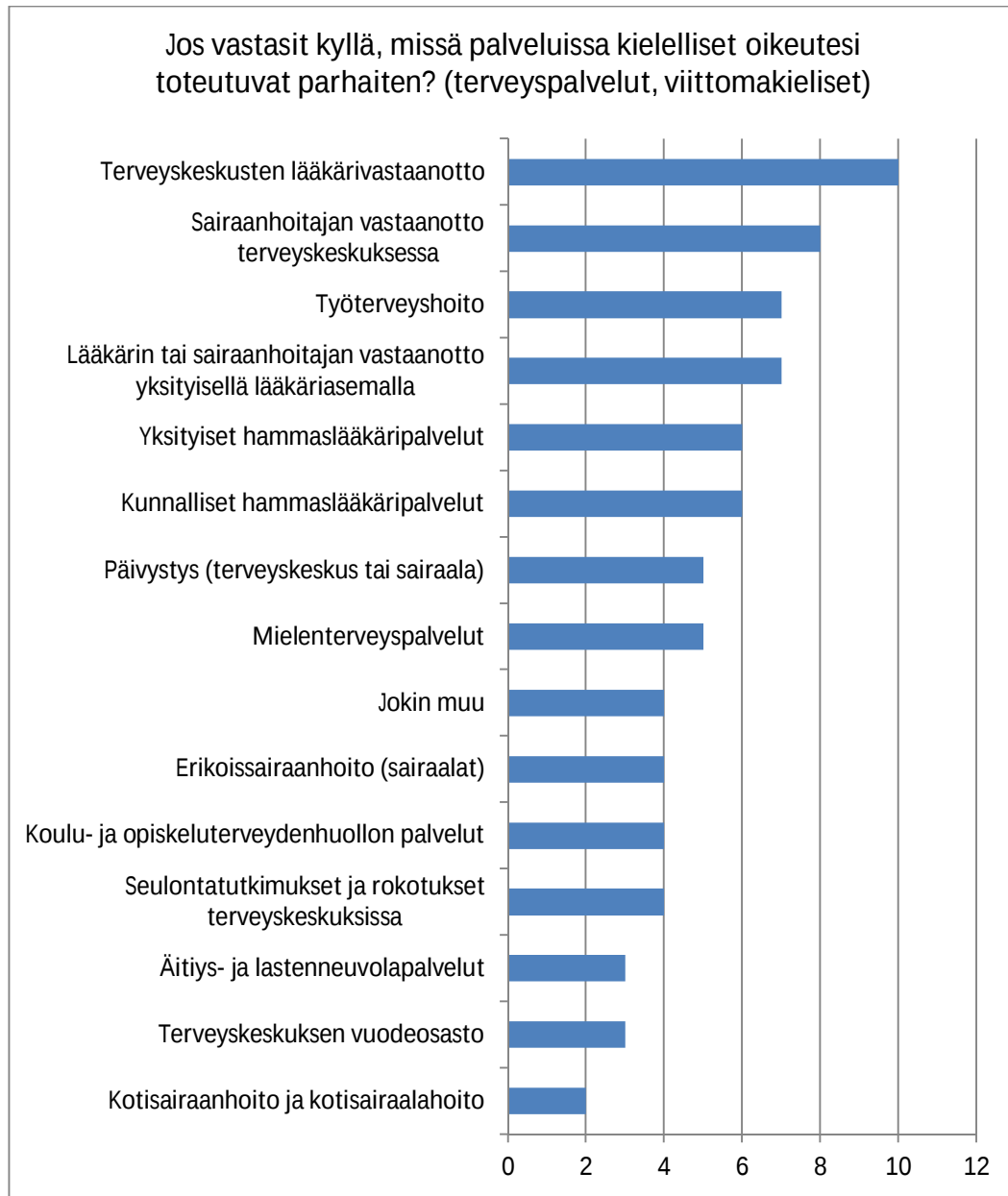
"[...] Tulkki ei voi jäädä makaamaan kuuron kanssa sairaalaan. Osastoilla ei ole viittomakielen taitoisia henkilöitä. He puhuvat kuuroille jopa niin että kuuro ei edes näe lukea huulilta, hermostuvat ja valittavat, että kuuro ei ymmärrä mitään, ei tottele pyyntöjä ja pitävät kuuroa potilasta vaikeana."

Useista avovastauksista käy ilmi, että vähemmistöillä vähemmistöjen sisällä on erityisen vaikeaa.

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

Koska hyvin harva viittomakielinen osasi nimetä sosiaalipalvelun, jossa kielelliset oikeudet toteutuvat, ei vastauksia esitetä kuviona.

Kuvio 58 kuvaa sitä, missä terveystoimissa viittomakieliset kokevat varmimmin saavansa palvelua omalla kielellään. Vastausten perusteella viittomakielisten kielelliset oikeudet näyttäisivät toteutuvan parhaiten terveyskeskusten lääkärin vastaanotoilla.



Kuvio 58

Monet avovastauksista käsittelevät tulkin saatavuutta ja erityisesti palvelevan viranomaisen ymmärrystä tulkin tarpeellisuudesta. Avovastauksissa mainitaan toistuvasti, että viranomaisten pitäisi ottaa viittomakieliset paremmin huomioon jo palveluita suunnitellessaan. Esimerkiksi tavalliset puhelinpalvelut tulisi voida hoitaa sähköpostitse. Terveyskeskusten tarjoama jatkuvasti

yleistyvä takaisinsoittopalvelu on erityisen hankala palvelumuoto, ja se ei saa olla ainoa vaihtoehto.

6. Karjalankieliset

Karjalankielisten avovastauksista käy selkeästi ilmi, mitkä ovat karjalankielisten mielestä suurimmat puutteet kielellisten oikeuksien toteutumiselle.

Useassa avovastauksessa esitetään, että karjalankielisten tulisi saada vastaavat kielelliset oikeudet kuin esimerkiksi saamenkielisillä on. Vastausten perusteella karjalankieliset kokevat, että lainsäädännön puutteiden vuoksi karjalan kielen olemassaolo on täysin riippuvainen yksityishenkilöistä ja muista yksittäisistä toimijoista.

Osa avovastauksista käsittelee karjalankielisten kohtaamia ennakkoluuloja ja muun väestön heikkoja tietoja karjalan kielestä ja karjalankielisistä. Karjalankielisiä on esimerkiksi kutsuttu venäläisiksi. Avovastauksissa esiintyy myös pohdintaa siitä, että karjalan kielen asema omana kielenään on kyseenalaistettu.

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

Avovastauksissa esitetään, että karjalankielisiä palveluita tulisi tarjota kouluissa sekä lasten päivähoidossa ja vanhustenhoidossa. Osa vastaajista peräänkuuluttaa myös valtion panostusta karjalankieliseen kulttuuriin ja mediaan edistämiseen.

”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. Ahvenanmaalaiset

Koska Ahvenanmaa on ruotsinkielinen, kyselyyn vastanneet ovat ottaneet kantaa lähinnä siihen, miten he saavat ruotsinkielistä palvelua mantereen puolella. Vastausten perusteella näyttää siltä, että ahvenanmaalaiset kokevat

saavansa Ahvenanmaalla palvelua kiitettävästi omalla kielellään sekä viranomaisissa että sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Monet sitä vastoin valittavat ruotsinkielisen palvelun laadusta Manner-Suomen viranomaisissa. Useat ahvenanmaalaiset kertovat kohtaamisistaan valtion viranomaisten kanssa sekä saamastaan huonosta ruotsinkielisestä palvelusta tai sen puutteesta. Ammattiliittojen, pankkien ja puhelinoperaattoreiden heikot ruotsinkieliset palvelut niin Ahvenanmaalla kuin mantereella nostetaan esiin useissa avovastauksissa. Tässä yhteydessä on huomioitava, että yksityisillä toimijoilla ei pääsääntöisesti ole lakisääteisiä velvoitteita tarjota palvelua ruotsin kielellä.

”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.”

Terveydenhuoltopalveluiden saama kritiikki kohdistuu lähinnä Turun keskussairaalaan. Monet kertovat tunteneensa olonsa hyvin haavoittuvaksi, kun he eivät ole saaneet ruotsinkielistä palvelua ollessaan Turun keskussairaalassa.

”[...] 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. [...]”

Ahvenanmaalla asuvat suomenkieliset kritisoivat avovastauksissaan Ahvenanmaalla vallitsevaa kielteistä suhtautumista suomen kieleen. Joidenkin mielestä suomen kieleen suhtaudutaan Ahvenanmaalla yhtä kielteisesti kuin ruotsin kieleen mantereella.

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

8. Muut kieliryhmät

Muita kieliryhmiä edustavat vastaajat ovat yleisellä tasolla sitä mieltä, että viranomaisten kanssa asiointi hoituu englanniksi. Osa kuitenkin katsoo, että palvelun laatu riippuu suuresti yksittäisen virkamiehen tai viranomaistahon asenteesta. Toiset kertovat tarvitsevänsä tulkkia asioidessaan viranomaisissa tai sosiaali- ja terveyspalveluissa, ja että tästä voi aiheutua ongelmia tilanteissa, joissa yhteyttä täytyy ottaa lyhyellä varoitusaajalla. Kuten viittomakielisetkin, osa muiden kieliryhmien edustajista toteaa, että viranomaiset ja sosiaali- ja terveydenhuollon henkilökunta ei aina ymmärrä tulkkauspalvelun saatavuuden tärkeyttä.

Avovastauksista käy ilmi, että erityisesti ulkomaalaistaustaisten henkilöiden, joiden asiointikieli on ruotsi, on vaikeaa saada viranomaisilta palvelua ruotsiksi.

"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."

Avovastauksissa tuodaan esiin tarve selkokieliselle palvelulle kielellisten oikeuksien toteutumiseksi. Selkokieliset palvelut hyödyttäisivät monia eri ryhmiä, niin kantasuomalaisia kuin ulkomaalaistaustaisiakin.

"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."

Myös osa suomenkielisistä vastaajista on hyödyntänyt kyselyn kertoakseen palvelun tasosta muilla kielillä:

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

Loppusanat

Otakantaa.fi-kyselyyn annetut vastaukset ja erityisesti laajat avovastaukset antavat hyvän kuvan Suomessa tällä hetkellä vallitsevasta kieli-ilmapiiiristä. Vastausten perusteella saadaan myös tietoa siitä, miten eri toimialojen viranomaiset toteuttavat kieliryhmien kielellisiä oikeuksia sekä millaisia kokemuksia yksittäisillä henkilöillä on viranomaisten kanssa asioinnista.

Kysely tuotti kattavan kokemusperäisen aineiston suomen-, ruotsin-, saamen- ja viittomakielisten näkemyksistä kielellisten oikeuksien toteutumisesta. Myös pienten kieliryhmien tarpeet nousivat hyvin esiin vastauksissa. Esiin nousi niin epäkohtia kuin hyviä esimerkkejä viranomaistoiminnasta, jossa kielelliset oikeudet toteutuvat.

Yhteistä kaikille kieliryhmille on huoli omasta kielestään ja siitä, miten omakielisiä palveluita turvataan jatkossa, erityisesti sosiaali- ja terveydenhuollossa. Vastauksista käy ilmi, että monet joutuvat vaihtamaan kieltä, kun viranomainen ei pysty palvelemaan henkilön omalla kielellä. Kyselyyn annetut vastaukset viittaavat siihen, että kaikista kieliryhmistä, joilla on laissa turvatut kielelliset oikeudet, saamenkieliset käyttävät omaa kieltään kaikkein vähiten arkielämän eri osa-alueilla. Monissa vastauksissa tuodaan esiin, miten tärkeää on taata yksilölle mahdollisuus käyttää omaa kieltään erityisesti sosiaali- ja terveystalveluissa.

Vastausten perusteella vaikuttaa siltä, että viranomaisista KELA ja verohallinto ottavat toiminnassaan parhaiten eri kieliryhmät huomioon. Vaikka myös nämä viranomaiset saavat osakseen kritiikkiä, erityisesti viittomakielisten osalta, huomioidaan eri kieliryhmät kuitenkin kattavimmin näiden viranomaisten tarjoamissa palveluissa. Verrattaessa eri toimialoja keskenään voidaan todeta, että sosiaali- ja terveystalvelut saavat myönteisemmän arvion kuin esimerkiksi valtionyhtiöt.

Otakantaa.fi-kyselyn vastauksia käsitellään tarkemmin tulevassa hallituksen kertomuksessa kielellisten oikeuksien soveltamisesta, joka valmistuu kevään 2017 aikana.

Liitteet

1. Otakantaa.fi-palvelussa julkaistu kysely

Miten kielelliset oikeudet toteutuvat Suomessa?

Mitä kokemuksia sinulla on kielellisistä oikeuksista?

Osallistumalla verkkokyselyyn sinulla on mahdollisuus esittää näkemyksiäsi kielellisten oikeuksien toteutumisesta Suomessa. Kysymykset koskevat mm. oman kielen käyttöä viranomaisissa, kieli-ilmapiiiriä, sekä kielellisten oikeuksien toteutumista sosiaali- ja terveydenhuollossa.

Vastauksia käytetään hallituksen kielilainsäädännön soveltamista koskevan kertomuksen tausta-aineistona. Kertomus annetaan eduskunnalle vuonna 2017. Kertomuksessa käsitellään kielilainsäädännön soveltamista, kielellisten oikeuksien toteutumista, maan kielioloja sekä suomen ja ruotsin kielen kehitystä. Lisäksi kertomuksessa seurataan ainakin saamen kieltä, romanikieltä ja viittomakieltä sekä tarpeen mukaan yleisemmin maan kielioloja. Oikeusministeriö vastaa kertomuksen valmistelusta.

Kielelliset oikeudet

Kielelliset oikeudet kuuluvat perusoikeuksiimme. Perustuslain mukaan suomi ja ruotsi ovat maamme kansalliskielet. Saamelaisilla alkuperäiskansana sekä romaneilla ja muilla ryhmillä on perustuslain mukaan oikeus kehittää omaa kieltään ja kulttuuriaan (17 § Suomen perustuslaki).

Kielilaissa on täsmälliset säännökset oikeudesta käyttää suomea ja ruotsia valtion viranomaisissa, kunnallisissa viranomaisissa, tuomioistuimissa sekä sellaisen yksityisen kanssa, joka hoitaa julkista hallintotehtävää. Kielellisistä oikeuksista säädetään myös muualla lainsäädännössä. Esimerkiksi opetusta ja terveydenhuoltoa koskevassa lainsäädännössä on myös kielisäännöksiä.

Jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia valtion viranomaisten sekä kaksikielisten kunnallisten viranomaisten ja kuntayhtymien kanssa asioidessaan. Jokaisella on oikeus käyttää suomea tai ruotsia tuomioistuimissa esimerkiksi silloin, kun häntä kuullaan oikeudenkäynnissä todistajana.

Kaksikielisen kunnan on palveltava molemmilla kielillä kunnan enemmistökielestä riippumatta. Kunta on velvollinen huolehtimaan siitä, että palvelua annetaan molemmilla kielillä myös silloin, kun kunta sopii yksityisen palveluntuottajan kanssa esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluiden järjestämisestä. Kaksikielisen viranomaisen on toimittava henkilön oman kielivalinnan mukaan, eikä se saa pyytää

henkilöä vaihtamaan kieltä. Kaksikielisen viranomaisen onkin huolehdittava siitä, että sen työntekijöillä on tehtävissään tarvittava kielitaito.

Saamen kielilaissa säädetään saamelaisten oikeudesta käyttää omaa kieltään tuomioistuimessa ja muussa viranomaisessa sekä julkisen vallan velvollisuuksista toteuttaa ja edistää saamelaisten kielellisiä oikeuksia. Saamen kielilakia sovelletaan pääosin saamelaisten kotiseutualueella.

Kysely

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.

Lisätiedot

- Kielelliset oikeudet oikeusministeriön verkkosivuilla
- Kielilaki käytännössä -esite
- Kielelliset oikeudet –esite
- Kielilaki Saamen kielilaki
- Viittomakielilaki
- Valtioneuvoston kertomus kielilainsäädännön soveltamisesta 2013

Kysymys

Ikä *

Vastausvaihtoehdot

0-20

21-30

31-45

46-65

66-

Kysymys

Kieli *

Vastausvaihtoehdot

suomi
ruotsi
saamen kieli
muu

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 äidinkielesi 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

Kyllä
Ei
En osaa sanoa

Kysymys

Jos vastasit kyllä, missä palveluissa kielelliset oikeutesi toteutuvat parhaiten?

Vastausvaihtoehdot

Sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus
Kotihoito ja kotipalvelut
Laitoshoidto
Asumispalvelut
Perhehoito
Omaishoito
Lasten hoitaminen
Lastensuojelu
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

Kyllä
Ei
En osaa sanoa

Kysymys

Jos vastasit kyllä, missä palveluissa kielelliset oikeutesi toteutuvat parhaiten?

Vastausvaihtoehdot

Terveyskeskuslääkärin vastaanotto
Terveyskeskuksen vuodeosasto
Sairaanhoitajan vastaanotto terveyskeskuksessa
Äitiys- ja lastenneuvolapalvelut
Seulontatutkimukset ja rokotukset terveyskeskuksessa
Lääkärin tai sairaanhoitajan vastaanotto yksityisellä lääkäriasemalla
Koulu- ja opiskeluterveydenhuollon palvelut
Mielenterveyspalvelut
Päivystys (terveyskeskus tai sairaala)
Erikoissairaanhoito (sairaalat)
Kotisairaanhoito ja kotisairaalahoito
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?