

Polis-enkät om tillgängligheten och kvaliteten på tjänsterna för den svenskspråkiga befolkningen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 07.09.2023 § 48
3144/00.02.01/2023

Beredningen

Delaktighets- och klientrelationschef Jussi Salminen

Polis-verktyget ger som en ny typ av enkätplattform en möjlighet att stärka delaktigheten och demokratin i Mellersta Österbotten. Med enkätplattformen kan vi höra invånarnas åsikter, prioritera frågor eller arbeta med gemensamma synpunkter. Verktyget kan användas flexibelt när man vill nå en bred grupp invånare eller när målet är att närma sig vissa målgrupper mer selektivt.

Insikter och erfarenheter som samlats in genom denna Polis-enkät kommer att analyseras. Språknämnden behandlar ärendet på sitt möte 7.9.2023, varefter informationen skickas till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom och vidarebefordras till verksamhetsområdena för att beaktas i deras verksamhet.

Polis-enkäten om svenskspråkiga tjänster var öppen från 31.5.2023 till 21.6.2023 klockan 12. I början av undersökningen var antalet meta- och kärnfrågor totalt 32. Med undersökningen ville Soite utreda service, tjänsternas tillgänglighet och deras kvalitet för den svenskspråkiga befolkningen i Soite. Resultaten av enkäten kommer att användas i nationalspråksnämndens årsberättelse, i utvecklingen av tjänster, för att identifiera behov av tjänster och stärka delaktigheten. Tanken är att enkäten ska upprepas efter ett år, så att man kan se vad utvecklingsriktningen för svenskspråkiga tjänster har varit.

Enkäten var öppen i tre veckor och de flesta svaren kom direkt efter att enkäten öppnats. Totalt inkom 153 svar på enkäten, 85 % av de tillfrågade uppgav att svenska var deras modersmål. Personerna som svarade var oftast mellan 25 och 75 år. Två helt olika grupper syns i undersökningen. Grupp A är förvånansvärt kritisk till kvaliteten och tillgängligheten på Soites tjänster. Resultatet för grupp A var överraskande eftersom NPS-talet har varit utmärkt i Soite, och det har inte funnits någon statistiskt säkerställd skillnad mellan finskspråkig och svenskspråkig service. Grupp B hade en mycket positiv inställning till kvaliteten och tillgängligheten på Soites tjänster.

En klar majoritet av de som svarat på enkäten instämde i följande frågor;

- Det är viktigt att det finns tillgång till svenskspråkiga tjänster och att de fungerar
- Att stärka språkgemenskapens livskraft upplevs som viktigt

- Finland bör vara ett föredöme när det gäller förverkligandet och främjandet av språkliga rättigheter.
- Svensktalande bör inte tumma på sina språkliga rättigheter så att myndigheterna kan betjäna dem.
- Syftet med språktillägget är att stöda betjäningen av kunder på deras eget modersmål.
- När barnets modersmål är svenska ska personalen åtminstone försöka prata svenska.

Bland de som svarade på enkäten gick åsikterna mest isär i följande frågor;

- Kan personalen på Soites enheter svenska, och försöker de ens prata svenska.
- Om tillräckliga resurser avsätts för svenskspråkiga tjänster
- Om man får tillräckligt med tjänster på sitt eget modersmål.
- Blir jag förstådd på mitt eget språk?

Utvecklingspunkter som framkommer av enkäten;

- Rådgivningstjänsterna fungerar inte likadant på finska och svenska.
- Äldreomsorgen fungerar inte på svenska, och ett särskilt orosmoment är tillräckligheten av svenskspråkiga stödboendeplatser.
- Planering och genomförande av räddningstjänster (att beaktas vid upprättande av ett servicenivåbeslut).
- Att allmänt stärka svenskspråkiga tjänster, och särskilt att satsa på användningen av det svenska språket och dess ställning

Polis-enkätens resultat i sin helhet finns på extranätet.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar

1. anteckna resultatet av enkäten för kännedom och diskutera resultaten
2. be verksamhetsområdena att beakta Polis-enkätens resultat och utvecklingsförslag i sin verksamhet
3. skicka Polis-enkätinformationen till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom

Beslut

Nämnden beslutade enligt förslaget.