

## Respons angående den svenskspråkiga servicen och serviceprocessen

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 20.08.2024 § 35  
1498/00.02.06/2023

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen presenterar resultaten från den senaste Polis-enkäten om kvaliteten på svenskspråkiga tjänster.

För att stärka kundernas och invånarnas delaktighet har Polis-plattformen testats. Ett litet antal välfärdsområden, såsom Soite, deltar i pilotprojektet som drivs av Sitra. Under pilotprojektet, som avslutas 31.12.2024, har Soite genomfört totalt sju enkäter. Målet är att ta i bruk Polis på en bredare front i hela landet, och förhoppningsvis kommer en ny, mer användarvänlig version att släppas 2025.

Våren 2023 genomfördes den första Polis-enkäten gällande svenskspråkiga tjänster. 153 personer svarade då på enkäten, och 84 personer svarade på enkäten som gjordes i början av sommaren 2024. Den betydande minskningen av antalet svarande kan ses som en besvikelse.

En positiv sak när man jämförde 2023 och 2024 års enkäter var att det förekom betydligt mindre motsättningar. Förmodligen inverkade Case Kronoby i början av 2023, vilket ökade motsättningarna. Ökningen av andelen unga bland de svarande kan också anses vara positiv. 2023 lyfte artificiell intelligens fram två grupper och 2024 tre grupper. Grupperna var inte alls lika långt ifrån varandra som de var 2023.

I Polis-enkäten 2023 kom rådgivningstjänsterna starkt upp, men 2024 blev samjourens tjänster en utmanande fråga. Av den anledningen kommer nationalspråksnämnden att ägna särskild uppmärksamhet åt utvecklingen av samjourstjänsterna utifrån den respons som inkommit.

En skillnad mellan de två undersökningarna var också den respons och de förslag som gavs för utvecklingen av servicen och serviceprocesserna. År 2024 gavs tydligt respons och förslag för utvecklingen, medan de förra året var tydligt konfronterande. Av den anledningen hjälper information från Polis-enkäter nationalspråksnämnden och verksamhets- och serviceområdena ännu bättre i deras utvecklingsarbete.

Som bilaga dior som förklarar Polis-enkäten och resultaten.

Förslag till beslut	Nationalpråksnämnden beslutar att diskutera och ge respons om användningen av Polis-enkäten och vidarebefordrar den till välfärdsområdesstyrelsen för kännedom.
Beslut	Nämnden beslutade enligt förslaget.