

Djupanalys av kundresponserna från år 2024-2025 baserad på öppen respons via Roidus AI-verktyg

Mellersta Österbottens nationalspråksnämnden 15.01.2026 § 6
112/13.01/2026

Beredningen

Delaktighets- och kundrelationschef Jussi Salminen,
jussi.salminen(at)soite.fi, Lauri Viitanen (Vitec Roidu Oy)

Kundrespons från 2024 och 2025 visar att styrkorna med välfärdsområdets tjänster under båda åren är vänlig, empatisk och sakkunnig personal samt snabb och smidig tillgång till vård. Tydliga instruktioner, god kommunikation och flexibilitet i tjänsten med hänsyn till kundens individuella behov är också viktiga faktorer som ökar kundnöjdheten. De största utmaningarna är relaterade till att minska långa väntetider i telefon, på mottagningen och på jouren, olämplig eller ovänlig kundservice, problem med tillgången till tjänster och brister i den språkliga servicen, särskilt ur svensktalande kunders perspektiv. Digitala tjänsters användarvänlighet och tekniska problem har framkommit som utvecklingsmål under båda åren. År 2025 kan vissa förbättringar observeras i servicens smidighet och kvaliteten på kundservicen, men utmaningar gällande väntetider och den språkliga betjäningen fortsätter. Strategiskt betonas behovet av personalutbildning, ökade resurser och effektivisering av serviceprocesser.

Som tilläggsmaterial Roidus djupanalys 2024-2025.

Djupanalysen för 2024 visade att svensktalande kunder uppskattar vänlig, professionell och empatisk service. De tycker att svenskspråkig service är viktig och skulle vilja se dess tillgänglighet och kvalitet förbättrad. Att det ofta svaras på finska i telefon försvårar ärendeträttandet. Språkbarriärer och bristande information är betydande utmaningar. Tonen är huvudsakligen positiv när det gäller vänlighet, men kritisk i fråga om tillgången till svenskspråkig service.

Djupanalysen för 2025 visade att svensktalande kunder uppskattar vänlig, professionell och empatisk service på sitt eget språk. Servicen uppfattas som smidig och tydliga instruktioner och snabba tidsbokningar uppskattas. Tillgängligheten och kvaliteten på svenskspråkig betjäning är dock utvecklingsområden. Språkbarriärer och brister i svenskspråkig service orsakar missnöje. Tonen är positiv, men innehåller kritik i fråga om den språkliga betjäningen och kommunikationen.

Förslag till beslut

Nationalspråksnämnden beslutar anteckna utvecklingsförslagen till kännedom. Nämnden är oroad över tillgången till svenskspråkiga tjänster, personalens kunskaper och kommunikationen på olika språk.

Beslut

Nationalspråksnämnden beslutade i enlighet med beslutsförslaget.