

Rapport 2009:7

Behovet av finska i åläningarnas vardagsliv

Den svenskspråkiga servicen inom
offentlig sektor och handel



www.asub.ax

ÅSUB

De senaste rapporterna från ÅSUB

- 2007:5 Ekonomisk utsatthet och social trygghet på Åland
- 2007:6 Konjunkturläget hösten 2007
- 2007:7 Olika behandling i lika situation. Om diskriminering i det åländska samhället
- 2007:8 Färöarna - En studie av institutionellt handlingsutrymme, ekonomisk utveckling och ekonomisk-politiskt lärande
- 2008:1 Det finska språkets ställning inom det åländska arbetslivet
- 2008:2 Kvinnors företagande på Åland
- 2008:3 Konjunkturläget våren 2008
- 2008:4 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn våren 2008
- 2008:5 Bornholm - Economic and Innovative Capacity: Dealing with Dichotomies
- 2008:6 Arbetsmarknadsbarometern våren 2008
- 2008:7 Ålänningarna och miljön - Beteende och förändringsvilja i vardagen
- 2008:8 Den åländska flyttningsrörelsen ur ett arbetsmarknadsperspektiv
- 2008:9 Grönland. En studie i dynamisk självstyrelse
- 2008:10 Konjunkturläget hösten 2008
- 2008:11 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn hösten 2008
- 2008:12 Nordiskt regionalpolitiskt samarbetsprogram 2009 - 2012
- 2009:1 Ålänningarnas kultur- och fritidsvanor
- 2009:2 Mot en tredje generationens regionalpolitik
- 2009:3 Turismens samhällsekonomiska betydelse för Åland 2008
- 2009:4 Konjunkturläget våren 2009
- 2009:5 Den åländska beskattningen. Ekonomiska effekter av alternativa framtidsscenarier
- 2009:6 Ekonomisk översikt för den kommunala sektorn våren 2009

Förord

Föreliggande rapport har producerats på uppdrag av Ålands Landskapsregering. Uppdragets bakgrund är den debatt om det finska språkets roll i det åländska samhället som av och till förs i Lagtinget. Som en följd av senare års återkommande diskussioner i ”språkfrågan” tillsattes en parlamentarisk kommitté med uppgift att utarbeta ett språkpolitiskt program för Åland.

På basen av kommitténs arbete och avrapportering tog regeringen fram ett betänkande som bland annat innehöll två utredningsuppdrag till ÅSUB.

Det första av dessa gällde det finska språkets roll på den åländska arbetsmarknaden samt på vilket sätt behovet av finska språkkunskaper påverkar ålänningarnas möjligheter att få jobb på ”hemmaplan” – och därmed också flyttningsrörelsen till och från Åland. Resultaten från detta uppdrag är publicerade i två ÅSUB-rapporter (R 2008:1 och R 2008:8). Båda rapporter finns för nedladdning från ÅSUBs hemsida www.asub.ax.

Det andra utredningsuppdraget gällde de enskilda ålänningarnas erfarenheter av och syn på finskans roll i vardagslivet: vid inköp av varor och tjänster, inom sjukvård och annan offentlig service, på arbetsplatsen osv. I denna rapport redovisas resultatet av det andra av dessa två regeringsuppdrag.

Rapporten bygger på en enkät till ett slumpmässigt urval omfattande ca 800 av samtliga på Åland boende personer i åldrarna mellan 18 och 80 år. Enkäten och dess frågor har utformats av utredare *Richard Palmer*, som även bistått i arbetet med bortfallskontroll och viktning av materialet i syfte att förbättra resultatens representativitet. Biträdande utredare *Stefan Söderlund* har ansvarat för sammanställning, statistisk bearbetning och framtagning av de grafer och diagram som finns i rapporten.

Undertecknad har haft huvudansvaret för projekt som helhet, och även författat föreliggande rapport.

Mariehamn i maj 2009

Bjarne Lindström
Direktör

Innehåll

| | |
|---|-----------|
| Förord | 2 |
| 1. Sammanfattning | 8 |
| 1.1 Beställare och bakgrund..... | 8 |
| 1.2 En omfattande urvalsundersökning..... | 8 |
| 1.3 Inflyttningen gör att många kan finska | 8 |
| 1.4 Blandade resultat inom den offentliga sektorn | 9 |
| 1.5 Stora brister inom den privata handeln | 10 |
| 1.6 Finskan viktig på arbetsplatserna – även inom självstyrelseförvaltningen..... | 10 |
| 1.7 Yngre personer med högre utbildning mer missnöjda | 11 |
| 1.8 Högre position i arbetslivet ger ökat behov av kunskaper i finska | 11 |
| 2. Urvalspopulation och tillförlitlighet | 12 |
| 2.1 Urvalsmetod..... | 12 |
| 2.2 Representativitet med avseende på kön och ålder | 12 |
| 3. De svarandes bakgrund | 14 |
| 3.1 Födelseort, inflyttning och kunskaper i finska..... | 14 |
| 3.2 Utbildning, arbetsmarknadssektor och socioekonomisk bakgrund..... | 18 |
| 4. Den svenska språkservicen inom offentliga myndigheter och sjukvård | 22 |
| 4.1 Myndigheter och förvaltning | 22 |
| 4.2 Sjuk-, hälso- och socialvård | 28 |
| 5. Språksituationen inom handeln och på de åländska arbetsplatserna | 31 |
| 5.1 Bristerna i den svenskspråkiga servicen inom handeln | 31 |
| 5.2 Brister i den svenskspråkiga servicen inom arbetslivet | 35 |
| 6. Den svenskspråkiga servicen inom föreningsliv och kyrka | 40 |
| 7. Respondenternas egna kommentarer | 43 |
| 8. De viktigaste resultaten | 47 |
| 8.1 Den svenska servicen fungerar klanderfritt inom egen förvaltning och kyrka..... | 47 |
| 8.2 Språkproblem finns inom statliga förvaltningen, sjukvård och föreningsliv..... | 47 |
| 8.3 Stora brister i den svenska servicen inom den privata handeln..... | 48 |
| 8.4 Finskan viktig på de åländska arbetsplatserna | 49 |
| 8.5 Den personliga bakgrundens betydelse..... | 50 |

| | |
|--------------------|-----------|
| Referenser | 51 |
| Bilaga..... | 52 |

1. Sammanfattning

1.1 Beställare och bakgrund

Föreliggande rapport har sin bakgrund i den debatt som med jämna mellanrum återkommer om finskans roll i det åländska samhället. I rapporten avrapporteras den sista delen av ett större utredningsuppdrag från Landskapsregeringen gällande det finska språkets ställning på Åland. Den första delen handlade om arbetsgivarnas bedömning av behovet av finska på den åländska arbetsmarknaden och dess inverkan på flyttningsrörelsen.¹ Den andra och här avrapporterade delen gäller de på Åland boendes syn på finskans roll och möjligheterna att i sitt vardagsliv (inkl. i sitt arbete och föreningsliv) klara sig utan kunskaper i detta språk.

1.2 En omfattande urvalsundersökning

Rapporten bygger på av ett relativt stort underlag. Den totala urvalspopulationen utgörs av samtliga på Åland boende personer i åldrarna 18 - 80 år. Av dessa utvaldes ca 800 personer genom ett slumpmässigt förfarande. Till samtliga dessa skickades ett frågeformulär ut med ett antal frågor om deras erfarenheter av finskan i sitt vardagsliv och eventuella brister i den svenskspråkiga servicen under de senaste tre åren. Tack vare den goda responsen blev svarsprocenten så hög som 65 procent, klart högre än de 55 – 60 procent som är genomsnittet för liknande ÅSUB-undersökningar.

1.3 Inflyttningen gör att många kan finska

Förutom vanliga socioekonomiska bakgrundsfaktorer såsom ålder, kön och boställningsort fanns i enkätformuläret även frågor gällande bl a kunskaperna i finska, inflyttningsuppgifter samt arbetslivserfarenheter och studier utanför Åland. De för hela den åländska befolkningen representativa resultaten av svaren på dessa frågor kan sammanfattas i följande punkter:

- Omkring två tredjedelar av de idag på Åland boende vuxna befolkningen har någon form av kunskaper i finska. Jämfört med liknande undersökningar på 1950-talet innebär detta en kraftig ökning av andelen med kunskaper i språket.
- Den huvudsakliga förklaringen till de ökande kunskaperna i finska är den omfattande inflyttningen av finlandssvenskar. Inom denna inflyttargrupp har i stort sett samtliga enligt enkätsvaren kunskaper i finska.

¹ Se ÅSUB-rapporterna 2008:1 och 2008:8

- På grund av den under senare växande inflyttning resten av världen (inkl. Sverige) har andelen inflyttare med kunskaper i finska sjunkit sedan mitten av 1990-talet.
- Den finländska inflyttningen har inneburit att den utomåländska utbildningen av de på Åland bosatta – trots den omfattande utbildningen av ålänningar i Sverige – fortfarande i högre utsträckning inhämtas i Finland än i Sverige.
- 45 procent av ålänningarna har någon gång jobbat minst ett halvt år utanför Åland. Trots den stora gruppen inflyttare med finländsk bakgrund visar undersökningen att Sverige utgör en viktigare ”extern arbetsmarknad” för ålänningarna än Finland.

De viktigaste undersökningsresultaten rörande synen på den svenska servicen inom den offentliga sektorn, kyrkan, föreningslivet, den privata handeln och på arbetsplatserna sammanfattas nedan.

1.4 Blandade resultat inom den offentliga sektorn

Nästan nio av tio svarande uppger sig inte uppleva några brister i den svenskspråkiga servicen inom *Ålands egna myndigheter och kommuner*. Bara 3 procent av de svarande säger att de haft sådana problem med språkservicen, medan 10 procent uppger att de inte vet alternativt inte har någon åsikt i frågan. Landskapsförvaltningens och kommunernas språkliga service till allmänheten kan därmed sägas fungera i enlighet med de krav och förutsättningar som finns nedlagda i självstyrelselagen och dess stadganden om Åland som ett enspråkigt svenskt territorium.

Även inom *kyrkan och församlingarna* fungerar den svenskspråkiga servicen väl. Beträffande *den statliga servicen* är dock bilden en annan. Här rapporterar nästan var fjärde person brister i den svenskspråkiga servicen. Precis som i fallet med de åländska myndigheterna uppger ungefär var tionde svarande att de inte vet eller saknar åsikt i frågan. Av enkäten framgår att språkservicen är klart sämst i samband med service från statliga myndigheter med hemvist utanför Åland. Bristerna i den svenskspråkiga servicen förekommer dock även inom den ”åländska” delen av den statliga förvaltningen. Resultatet indikerar därmed att staten har en del problem med att uppfylla sina åtaganden enligt självstyrelselagen om fullvärdig svenskspråkig service till ålänningarna.

De svarandes rapportering av brister i den svenskspråkiga servicen inom *sjuk- och hälsovården* är förvånansvärt hög med tanke på att den här delen av den offentliga sektorn ligger under självstyrelsens behörighet. Här uppger nämligen 14 procent att de upplevt sådana problem. Den förhöjda ”språkproblemfrekvensen” förorsakas dock i huvudsak av vården utanför Åland.

Ett parallellfall till sjukvårdssektorn finner man inom de åländska *föreningarna och frivilligorganisationerna*. Trots denna del av samhällslivets starka lokala förankring, så påtalas även här brister i den svenska språkservicen. Huvudorsaken till bristerna i den svenskspråkiga servicen torde härröra från de kontakter med till övervägande del finskspråkiga systerorgan och ”takorganisationer” som Ålands statstillhörighet genererar.

1.5 Stora brister inom den privata handeln

De absolut största språkproblemen finns inom den *privata handeln*. En klar majoritet av de svarande rapporterar problem med den svenskspråkiga servicen i samband med inköp av varor och tjänster. De största bristerna i handelns svenska service gäller bruksanvisningar och produktinformation, samt i samband med marknadsföring och reklam/produktlansering. Omkring hälften av respondenternas ”klagomål” hänför sig till denna del av handelns verksamhet på Åland. Resten av språkproblemen vid inköp av varor och tjänster hänför sig till postorderbeställningar och leveranser, bokning av resor och internethandel, vid uppgörande av köpeavtal och abonnemang samt i samband med betalning av fakturor och annat.

Orsaken härtill är välkänd och har klargjorts i tidigare ÅSUB-undersökningar. Genom sin statstillhörighet ingår Åland i det finska handelsområdet, något som i sin tur medför att huvuddelen av de varor och tjänster som köps levereras av finska producenter, företag och importörer vilka som regel har svårt att klara de åländska kundernas behov av fullvärdig svenskspråkig kund- och produktservice. Kopplingen till Finland medför även att direkthandeln med internationella företag och leverantörer ofta drabbas av samma språkproblem då leverantören uppfattar Åland som en del av ett i allt väsentligt finskspråkigt handelsområde.

1.6 Finskan viktig på arbetsplatserna – även inom självstyrelseförvaltningen

För att komplettera bilden av finskans roll i ålänningarnas vardagsliv innehöll enkäten även en fråga om behovet av kunskaper i finska för att kunna tillgodogöra sig nödvändig information och service på den *egna arbetsplatsen*. Det visade sig då att ungefär hälften av de svarande som yttrade sig i frågan (8 % hade ingen åsikt/visste inte) ansåg sig ha behov av finska kunskaper i jobbet. Huvuddelen av behoven hänförde sig till de brister i den svenska språkservicen som påtalades inom administration, utbildning, externa kontakter och liknande.

Med tanke den stora skillnaden i den svenskspråkiga servicen inom landskapsförvaltningen och det privata näringslivet skulle man kunna förvänta sig att behovet av finska på arbetsplatsen primärt gäller de privata företagen. Detta stämmer dock inte. Det visar sig nämligen att över 60 procent av de landskapsanställda anser att

de behöver kunna finska för att kunna tillgodogöra sig den information som behövs på deras arbetsplats – nära nog exakt samma andel som för de som arbetar inom den privata sektorn. Även inom den kommunala sektorn är behovet av finska på arbetsplatserna betydande. Bland de kommunalt anställda uppgav sålunda mer än var fjärde att de behövde kunskaper i finska för att på ett fullgott sätt klara sina arbetsuppgifter.

Orsaken till det rapporterade behovet av kunskaper i finska inom landskap och kommuner är i princip den samma som inom den privata sektorn. Ålands beroende av finsk lagstiftning, finska regelverk och myndigheter inom stora delar av samhällslivet förutsätter i realiteten täta kontakter med i allt större utsträckning finskspråkiga myndigheter och statliga organ. Det ser alltså ut som om självstyrelselagens språkstadganden om fullödlig svensk information i umgänget mellan statens och landskapets myndigheter idag i praktiken är svåra att uppfylla.

1.7 Yngre personer med högre utbildning mer missnöjda

De tydligaste sambanden mellan i de svarandes uppfattning om språksituationen på Åland och deras personliga bakgrund gäller *utbildningsnivå*, *åldersgrupp* och *födelseort*. De yngre åldersgrupperna uttrycker generellt sett större missnöje med den svenskspråkiga servicen än äldre personer. Detta gäller även svarande med högre utbildning. En möjlig förklaring skulle kunna vara att de yngre och mer välutbildade grupperna ställer större krav på god och begriplig information i samband den service man behöver än de äldre och mindre utbildade grupperna. Ett annat samband är att inflyttare från Finland i mindre utsträckning än personer som är födda på Åland eller i resten av världen anser sig drabbade av bristande svenskspråkig service och information.

1.8 Högre position i arbetslivet ger ökat behov av kunskaper i finska

Undersökningen visade slutligen också på ett samband mellan *utbildningsnivå*, *kunskaper i finska*, *position på arbetsplatsen* och behovet av finska i arbetslivet. Personer med högre position, högre utbildning och bättre kunskaper i finska rapporterade sålunda större behov av kunskaper i finska på sin arbetsplats än andra grupper. Resultatet tyder på att det finns en ”sorteringsmekanism” på arbetsmarknaden som gör att personer med goda kunskaper i finska får företräde till de arbetsplatser där behovet av finska är som störst, och att dessa arbetsplatser samtidigt också tenderar att vara de som kräver högre utbildning och ger mer ansvar och bättre karriärmöjligheter.

2. Urvalspopulation och tillförlitlighet

2.1 Urvalsmetod

Den här undersökningen av finskan i ålänningarnas vardagsliv är gjord i form av en urvalsundersökning. Den totala urvalspopulationen utgörs av samtliga på Åland boende personer i åldrarna 18 - 80 år. Här ingår inte personer som är bosatta på någon inrättning såsom ålderdomshem eller som av någon orsak saknar fast bostadsadress. Undersökningspopulationen blev därmed 20 178 personer. Av dessa valdes var 25:e person ut genom ett slumpmässigt förfarande. Resultatet blev ett urval på 807 personer. Av dessa saknade dock åtta användbara adresser eller uppvisade andra ofullständigheter och problem som föranledde att de plockades bort ur urvalet.

Efter denna åtgärd återstod ett urval på 799 personer vilka i mitten av vecka 6 (2009) fick en frågeblankett jämte följbrev per post. Frågeblanketten bifogas denna rapport (Se *Bilagan* i slutet av rapporten).

Efter två veckor sändes en skriftlig påminnelse ut till de som då ännu inte inkommit med svar på enkäten. Tack vare den goda responsen från urvalsgruppen inkom det totalt hela 526 svar. Av dessa var dock tre stycken ofullständigt ifyllda och måste därför kasseras. Återstod alltså 523 användbara svar, något som ger undersökningen en svarsprocent på 65 procent.² Detta måste anses som en relativt hög svarsprocent. Den genomsnittliga svarsprocenten vid liknande ÅSUB-enkäter brukar ligga i intervallet från 55 till strax över 60 procent.

2.2 Representativitet med avseende på kön och ålder

På grund av att undersökningen inte är en totalundersökning utan baseras på ett urval finns det en viss statistisk osäkerhet inbyggd i resultaten. Dessa är beräknade enligt 95 procents signifikansnivå, vilket innebär att undersökningsresultatet med 95 procents sannolikhet ligger inom en angiven felmarginal i förhållande till det korrekta resultatet. Man bör dock observera att osäkerheten är större när det gäller undergrupper, t ex för de olika regionerna och åldersgrupperna, än när det gäller samtliga svarande. Resultaten är också säkrare för större grupper, t ex bosatta i Mariehamn, än för grupper med färre personer, t ex skärgårdsbor.

Bortfall är dessvärre en felkälla i alla enkätundersökningar. Dess inverkan kan

² Efter det att svarstiden utgått och bearbetningen av enkätmaterialen påbörjats inkom ytterligare fyra ifyllda svarsformulär. Dessa har dock lämnats obeaktade i undersökningen.

emellertid fastställas genom att granska de svarandes representativitet i förhållande till urvalspopulationen i sin helhet. Ett normalt förfarande är att så långt som möjligt söka eliminera denna felkälla genom olika typer av "viktningar" av materialet.

De svarandes fördelning på åldersgrupp, kön och bostadsregion jämfört med motsvarande siffror för hela undersökningspopulationen framgår av *tabell 1*.

Tabell 1. De svarandes representativitet med avseende på kön, ålder och bostadsort

| | | Rampopulation | | De svarande (oviktat) | | Differens |
|---------------|-------------|---------------|---------|-----------------------|---------|-----------|
| | | Antal | Procent | Antal | Procent | |
| Kön | Kvinna | 10071 | 50 % | 292 | 56 % | 6 % |
| | Man | 10107 | 50 % | 231 | 44 % | -4 % |
| Ålder | 18-29 år | 3212 | 16 % | 63 | 12 % | -4 % |
| | 30-44 år | 5370 | 27 % | 118 | 23 % | -4 % |
| | 45-64 år | 7919 | 39 % | 233 | 45 % | 6 % |
| | 65-80 år | 3677 | 18 % | 109 | 21 % | 3 % |
| Region | Mariehamn | 8322 | 41 % | 213 | 41 % | 0 % |
| | Landsbygden | 10184 | 51 % | 267 | 51 % | 0 % |
| | Skärgården | 1672 | 8 % | 43 | 8 % | 0 % |
| Totalt | | 20178 | | 523 | | |

Som framgår av tabellen är de svarande klart överrepresenterade bland kvinnorna samt personer i åldersgruppen 45 - 64 år. Även i den högsta åldersgruppen finns en viss överrepresentation. Underrepresenterade är däremot männen och de två yngre åldersgrupperna. De svarandes fördelning på bostadsregion överensstämmer dock helt med urvalspopulationen.

Orsaken till tendensen till över- respektive underrepresentation i köns- och åldershänseende beror på (oönskade) variationer i bortfallet. Männen samt de yngre åldersgrupperna har helt enkelt varit mindre villiga att besvara enkäten, något som gjort att de svar som representerar dessa grupper blivit underrepresenterade i jämförelse med övriga respondenter. Problemet kan dock åtgärdas genom en s.k. viktning av svarmaterialet. Denna innebär att man justerar svarandegrupperna enligt kön och ålder så att deras betydelse ("vikt") för resultaten sammanfaller med hur den totala åländska befolkningen i åldern 18 - 80 ser ut. Detta gör att svaren bättre beskriver de erfarenheter och attityder som urvalspopulationen som helhet har.

3. De svarandes bakgrund

Samtliga undersökningsresultat redovisas i det följande utgående från de i enlighet med ovan viktade köns- och åldersgrupperna. De redovisade resultaten uppfyller därmed de normala kraven på statistiskt säkerställd tillförlitlighet, alltså en säkerhet på 95-procentsnivån.

Förutom den för representativitetskontrollen använda köns-, ålders- och bostadsortsfördelningen bland de svarande, innehåller enkäten även frågor om en rad andra i sammanhanget relevanta bakgrundsvariabler såsom födelseort, modersmål, kunskaper i finska, studiebakgrund, sysselsättning och tidigare arbetsvistelser utanför Åland (frågorna 4 -13, se *Bilagan* i slutet av rapporten).³ En sammanställning av de viktigaste resultaten från svaren på dessa frågor görs i resten av detta kapitel.

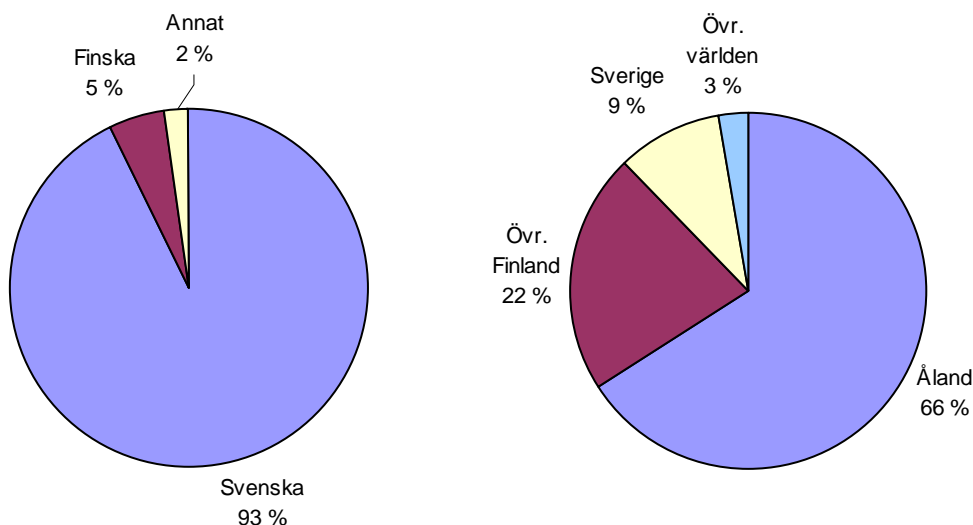
3.1 Födelseort, inflyttning och kunskaper i finska

Som framgår av *figur 1* är huvuddelen av de svarande födda på Åland och svenskspråkiga.⁴ En relativt stor del av respondenterna är dock födda utanför Åland, och då inte minst i Finland. Andelen svenskspråkiga är dock betydligt större än andelen födda på Åland, något som avspeglar det faktum att den största delen av inflyttarna kommit från svenskspråkiga trakter i Finland eller varit återflyttande ålänningar, i huvudsak från Sverige.

³ Dataunderlaget för urvalspopulationen gällande dessa medger inte den typ av systematisk representativitetsanalys som genomfördes ovan. Befintliga registerdata rörande befolkningens födelseort, modersmål, utbildning och huvudsakliga sysselsättning indikerar dock inte några större avvikelser mellan respondenterna och befolkningen som helhet, varför undersökningspopulationen även i dessa fall kan anses vara rimligt representativ för den på Åland bosatta befolkningen som helhet.

⁴ Då detta inte kan sägas vara ett av enkätens resultat utan snarare utgör en del av respondenternas bakgrund redovisas data i figur 1 gällande fördelsort och kön utan viktning.

Figur 1. Respondenternas modersmål och födelseort



Åland har ända sedan början av 1970-talet präglats av en omfattande flyttningsrörelse där huvudtendensen varit en (netto-)utflyttning till Sverige av infödda ålänningar (i snitt var tredje person i varje årskull) vilka ersatts av nyinflyttade, i huvudsak svenskspråkiga från Finlands kustområden, men också en hel del finskspråkiga.⁵ Under senare år har dock flyttningsmönstret modifierats såtillvida att Åland fått en växande andel inflyttare från Sverige, men framför allt nu också från resten av världen: Öst- och Centraleuropa, mellanöstern, Sydostasien m.m.

Den växande språkliga diversifieringen av den på Åland bosatta befolkningen bekräftas inte bara av aktuell befolkningsstatistik,⁶ utan också av undersökningens respondenter vars hushåll i upp mot 20 procent av fallen talade flera olika språk. Som framgår av *figur 1* och 2, är det dock finskan som är det klart dominerande främmande språket på Åland, något som det senaste decenniets ökande inflyttning från övriga delar av världen inte tycks ha ändrat på.

⁵ För en redovisning och ingående analys av data över den åländska flyttningsrörelsen 1971 - 2006, se Kinnunen (2007).

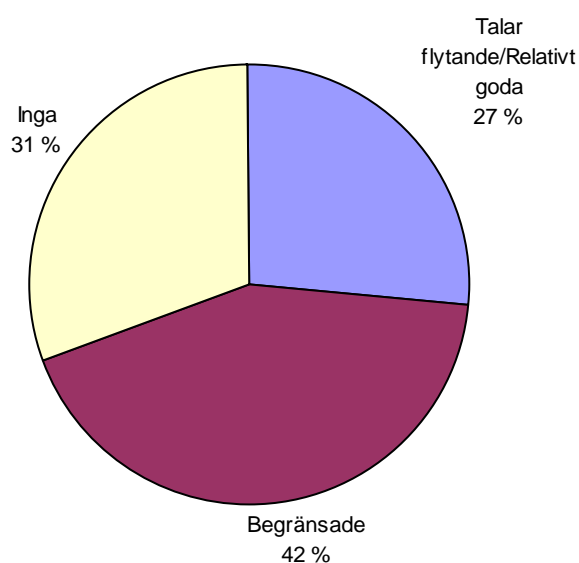
⁶ Bland de på Åland boende finns det sålunda numera (2007) hela 48 olika språk och 61 olika medborgarskap representerade. Självfallet handlar detta dock i de flesta fall om mycket små grupper, ofta närmast av familjestorlek (ÅSUB 2007).

Figur 2. Frekvensen hushåll där andra språk än respondentens modersmål talas



Det finska språkets starka ställning som främmande språk på Åland bekräftas också av enkätsvaren på frågan om kunskaperna i finska. Som framgår av *figur 3* nedan hade nästan 30 procent av respondenterna goda eller t o m mycket goda kunskaper i detta språk. Därtill hade ytterligare drygt 40 procent vissa, om än begränsade, kunskaper i finska.

Figur 3. Respondenternas kunskaper i finska



Enkätresultatet tyder alltså på att omkring två tredjedelar av den idag på Åland boende

befolkningen har någon form av kunskaper i finska. Om man granskar resultatet närmare med avseende på kön, så visar det sig att kunskaperna i finska är klart större bland kvinnorna än männen. Detta gäller särskilt gruppen som talar mer eller mindre flytande finska (där de med finska som modersmål självfallet ingår). Bland kvinnorna uppgår denna till nästan var tredje respondent, medan den bland männen enbart utgör drygt en femtedel.

En jämförelse med tidigare gjorda undersökningar visar att kunskaperna i finska vuxit rätt så påtagligt under efterkrigstiden. Enligt de återkommande undersökningar som det finlandssvenska institutet för samhällsforskning vid Åbo Akademi gör, har andelen personer med minst "nöjaktiga" kunskaper i finska på Åland ökat från ca 10 procent av befolkningen 1950 till drygt 40 procent 2007, en fyrdubbling alltså.⁷ Även om upplägg och definition av språkkunskaper avviker en del mellan föreliggande och de finlandssvenska undersökningarna, så är ändå huvudtrenden sedan 1950-talet tydlig: andelen personer med kunskaper i finska har vuxit kraftigt och åtminstone hälften av befolkning har idag - som sämst - hjälpliga kunskaper i det finska språket.

Den huvudsakliga förklaringen till de växande kunskaperna i finska är den omfattande inflyttningen av tvåspråkiga finlandssvenskar. En av de viktigaste drivkrafterna bakom det stora inflödet av personer med goda kunskaper i finska torde i sin tur vara de växande kraven på finska inom det åländska näringslivet.⁸ Undersökningens resultat med avseende på inflyttarnas språkbakgrund är här också belysande. Det visar sig nämligen då att nästan 80 procent av de som uppgivit att de är födda i Finland och flyttat till Åland talar flytande eller god finska, och att därtill nästa 20 procent har kunskaper i finska. Endast 2 procent av denna - Ålands i särklass största - inflyttargrupp, uppger att de helt saknar kunskaper i finska. Om man jämför med gruppen inflyttare från Sverige (där återflyttande ålänningar utgör en betydande andel) är skillnaden tydlig. Andelen personer som helt saknar kunskaper i finska växer nu från 2 till 33 procent. Och om man gör samma jämförelse med de som inflyttat från övriga världen blir skillnaden ännu mer drastisk, inom den inflyttargruppen kan över 90 procent ingen finska alls.

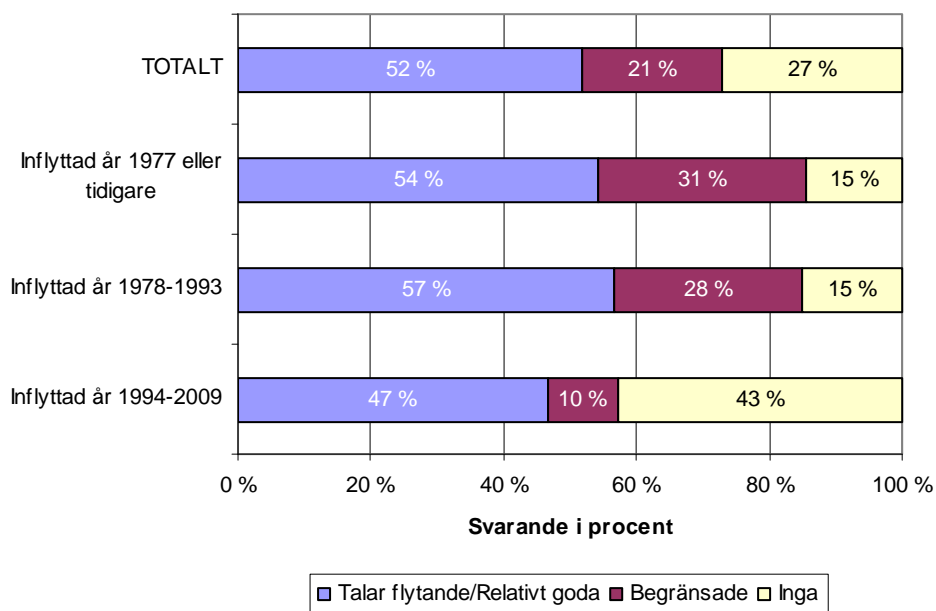
Den stora skillnaden i kunskaperna i finska mellan inflyttarna från Finland och övriga delar av Norden samt resten av världen, innebär att en förskjutning i flyttningsrörelsens geografiska struktur på sikt kan komma att påverka finskans genomslag inom det åländska samhället. Som påpekats ovan har det under senare tid också funnits en märkbar tendens till ökad inflyttning från andra håll än det finska fastlandet. Denna

⁷ Institutet för finlandssvensk samhällsforskning, 2007.

⁸ De växande kraven på kunskaper i finska på den åländska arbetsmarknaden har påvisats i två nyligen genomförda ÅSUB-studier; en utgående från arbetsgivarnas perspektiv (ÅSUB 2008a) och en mera utgående från arbetskraftens erfarenheter och hur detta påverkat flyttningsrörelsen (ÅSUB 2008b).

tendens avspeglar sig även i *figur 4* nedan som visar hur undersökningens inflyttares kunskaper i finska varierar beroende på när inflyttningen skett.

Figur 4. Tiden för respondenternas inflyttning samt deras kunskaper i finska



Som framgår av figurens grafiska redovisning hade över hälften av inflyttarna goda, eller t o m mycket goda, kunskaper i finska fram till mitten av 1990-talet - helt säkert som en följd av att den dominerande inflyttargruppen kom från Finland och bara en mindre del från Sverige och resten av världen. Därefter har dock något hänt. Som synes har andelen bland inflyttarna vilka helt saknar kunskaper i finska vuxit från 15 till drygt 40 procent efter 1994, sannolikt som en följd av den senaste tidens ökade andelen inflyttare med sitt ursprung utanför Finland. När detta väl är sagt, skall det ändå framhållas att inflyttningen av personer med goda kunskaper i finska fortfarande är betydande. Nästan hälften av de respondenter som uppgett att det inflyttat till Åland efter 1994 uppger sålunda att de behärskar finska bra, alternativt mycket bra.

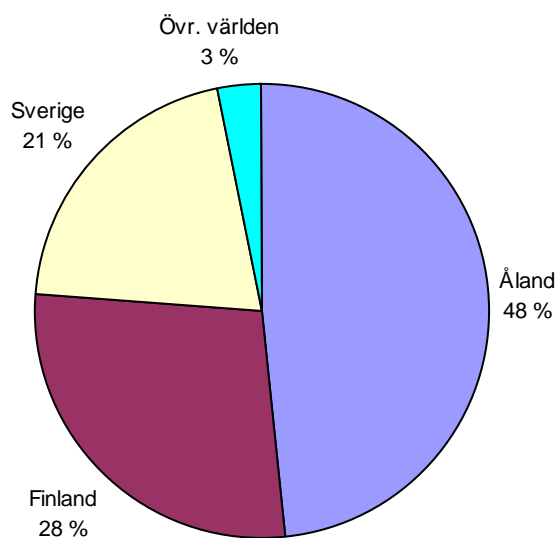
3.2 Utbildning, arbetsmarknadssektor och socioekonomisk bakgrund

De svarandes utbildningsbakgrund avviker inte på något mer väsentligt sätt från den åländska befolkningen som helhet. Drygt hälften av de svarande hade sålunda folk- eller grundskola som sin högsta utbildningsnivå. En knapp tredjedel hade därutöver också någon form av yrkesutbildning och ungefär var femte svarande var högskole- eller universitetsutbildad.

Som framgår av *figur 5* nedan har något mer än hälften av de svarande erhållit sin (högsta) utbildning utanför Åland. Detta avspeglar utbildningsutbudet på Åland som är

relativt begränsat när det gäller den högre utbildningen, något som gör att huvuddelen av ålänningarnas högre studier av naturliga skäl sker utanför Åland. Mot bakgrund av att ålänningarnas högre studier företrädesvis - till ca 70 % - sker i Sverige, kan det synas förvånande att hela 28 procent av de svarande uppger sig ha studerat i Finland. Förklaringen härtill är dels den stora gruppen inflyttare från Finland och dels det faktum att ålänningarna under tidigare perioder i betydligt större utsträckning än vad som idag är fallet avlade sina högre examina vid finländska lärosäten.

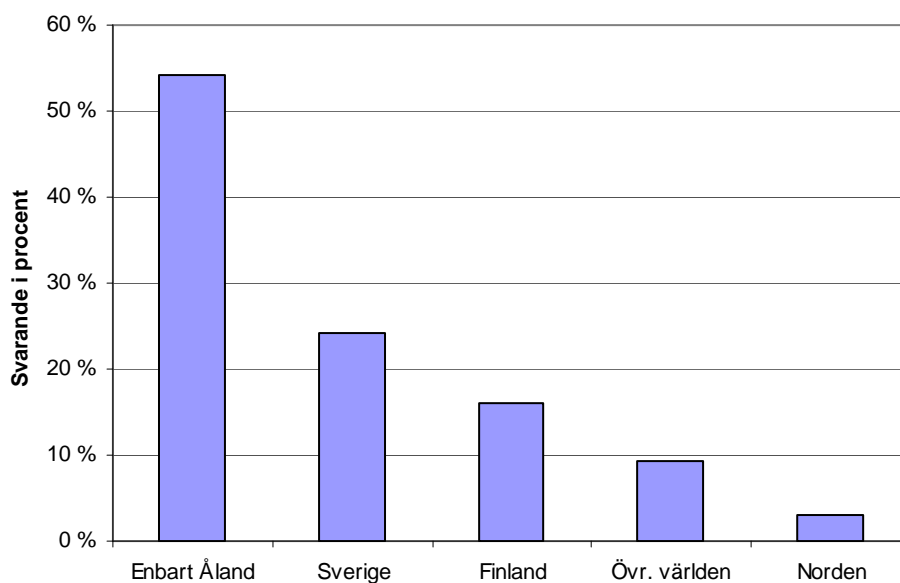
Figur 5. Respondenternas geografiska studiebakgrund



Figur 6 visar att ålänningarnas aktiva användning av Sverige som "utbildningsland" har sin parallell även inom arbetsmarknaden. Trots att de från Finland inflyttade utgör över 20 procent av de svarande, så är det vanligare att de som arbetat minst ett halvt år utanför Åland gjort detta i Sverige än i Finland. Om man också tar hänsyn till de som någon gång jobbat i resten av Norden och övriga världen minskar den finska arbetsmarknadens betydelse ytterligare.

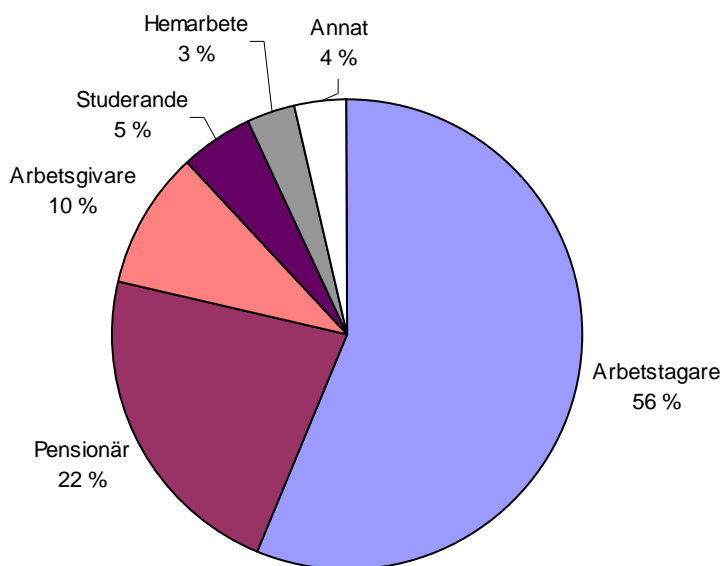
Sammanlagt har omkring 45 procent av de svarande någon gång arbetat minst ett halvt år utanför Åland. Om detta är representativt för befolkningen som helhet, vilket det med största sannolikhet är, så innebär detta en internationellt sett osedvanligt stor "geografisk arbetsmarknadsrörlighet" inom den åländska befolkningen.

Figur 6. Respondenternas arbetslivserfarenheter utanför Åland



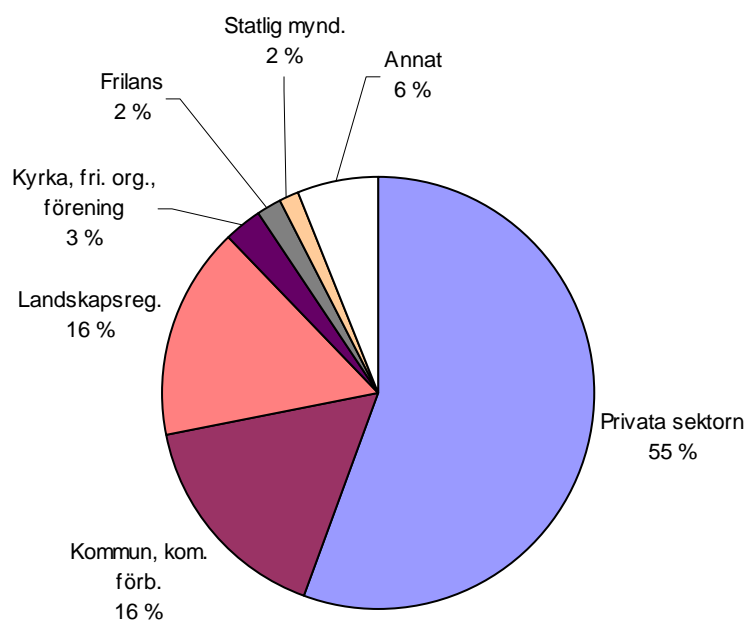
Svarandegruppens fördelning på grova socioekonomiska grupper som studerande, pensionärer, tjänstemän m fl. framgår av *figur 7*. Gruppen arbetstagare, som även inkluderar de anställda inom tjänste- och servicenäringarna, dominerar här föga överraskande. Den näst största gruppen utgörs av pensionärer, medan de som uppger sig som arbetsgivare/företagare (inkl. jordbrukare) kommer på tredje plats.

Figur 7. Respondenternas socioekonomiska bakgrund



Precis som för befolkningen som helhet arbetar huvuddelen av de yrkesverksamma respondenterna inom den privata sektorn, något som framgår av *figur 8* nedan. Resten av arbetsgivarna finns inom den offentliga sektorn, i huvudsak då inom landskapsförvaltningen och den kommunala verksamheten.

Figur 8. Respondenternas arbetsplatser fördelade på huvudman och sektor



4. Den svenska språkservicen inom offentliga myndigheter och sjukvård

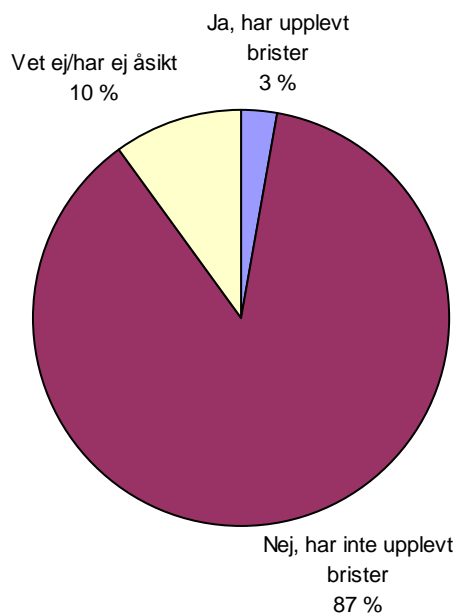
Enkätformulärets första avdelning handlar om de svarandes erfarenheter av språkservicen vid kontakter med offentlig förvaltning och olika typer av myndigheter. Frågeställningen gällde dels språkservicen vid kontakter med statliga myndigheter på och utanför Åland, samt med Ålands egna myndigheter. Förutom språksituationen vid olika myndighetskontakter innehåller enkäten även frågor om den språkliga servicen inom vårdsektorn, närmare bestämt den offentliga hälso- och sjukvården inom och utanför Åland.

Tidsgränsen för rapporteringen av eventuella språkliga missförhållanden är satt till tre år bakåt för att undvika alltför diffusa minnesbilder och därmed säkra så korrekta uppgifter som möjligt. En nackdel med den relativt korta tidshorisonten är dock att språkproblem i kontakter med myndigheter med gles individuell besöksfrekvens möjligen inte kommer fram tillräckligt tydligt i enkätsvaren.

I det följande presenteras och diskuteras undersökningens resultat gällande det språkliga bemötandet inom den offentliga sektorn.

4.1 Myndigheter och förvaltning

Den generella bild som undersökningen ger av den svenskspråkiga servicen inom den offentliga sektorn är att de berörda myndigheterna som regel sköter servicen på det sätt som regelverk och lagstiftning förutsätter. Detta gäller särskilt de egna åländska myndigheterna, något som framgår av *figur 9* nedan:

Figur 9. Rapporterade brister i språkservicen hos Ålands egna myndigheter (exkl. sjukvården)


Som synes är det bara en ytterst liten minoritet på 3 procent av de svarande som säger sig ha några språkliga missförhållanden att rapportera. De myndigheter som nämns är i första hand polisen och delar av den kommunala sektorn. Det kan dock inte uteslutas att respondenterna här förväxlat de nämnda åländska myndigheterna med motsvarande riksmyndigheter, och att de påtalade bristerna i den svenskspråkiga servicen därmed inte gäller de egna åländska myndigheterna. Den förhållandevis stora andel (10 %) som inte säger sig ha någon åsikt eller vilja svara på frågan är svår att tolka.

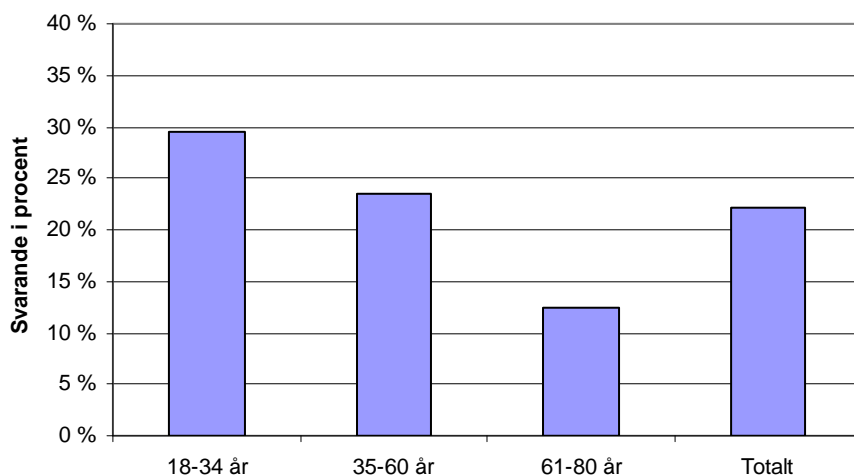
Som framgår av *figur 10* är det emellertid sämre ställt med den svenska språkservicen inom de statliga myndigheterna. Även om en majoritet av de svarande (67 %) inte säger sig ha stött på några språkproblem i sina kontakter med de statliga myndigheterna, så har ändå nästan var fjärde svarande (22 %) någon gång under de senaste tre åren stött på sådana problem. Även här uppger ca 10 procent att man inte har någon åsikt eller kan/vill kan svara på frågan.

Figur 10. Rapporterade brister i den svenskspråkiga servicen inom statliga myndigheter och förvaltning (exkl. sjukvård)

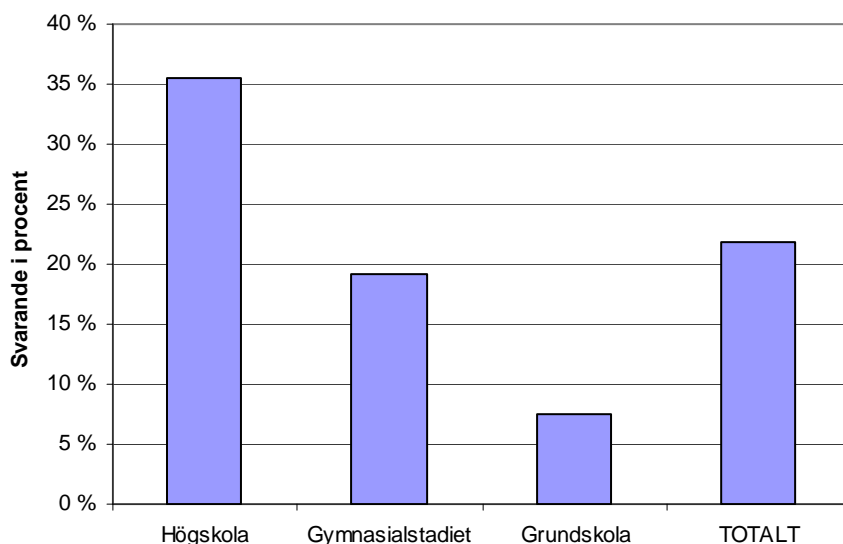


En närmare granskning av de 22 procent som anser sig ha upplevt brister i den svenskspråkiga servicen visar på en del signifikanta olikheter med avseende på de svarandes ålder, födelseort och utbildning.⁹ Som framgår av *figurerna 11* och *12* uppger sålunda en betydligt större del av de yngre och högre utbildade att de erfarit brister i den statliga förvaltningens svenska språkservice än de äldre och de mer lågutbildade grupperna.

⁹ Skillnaden mellan könen med avseende på erfarenheterna av språkservicen inom den statliga förvaltningen är liten. Enkätresultatet tyder i och för sig på något större upplevda problem bland männen än kvinnorna, men den skillnaden är så liten att den inte är statistiskt signifikant.

Figur 11. Upplevda brister i den statliga språkservicen med avseende på ålder


Skillnaden är anmärkningsvärt stor. Medan 30 procent av de svarande i åldersgruppen 18 - 34 år och upp emot 40 procent av de högskoleutbildade har upplevt brister i myndigheternas språkliga service, sade sig bara ca 12 procent av åldersgruppen över 60 och drygt sju procent av de med enbart grundskoleutbildning ha upplevt sådana språkproblem.

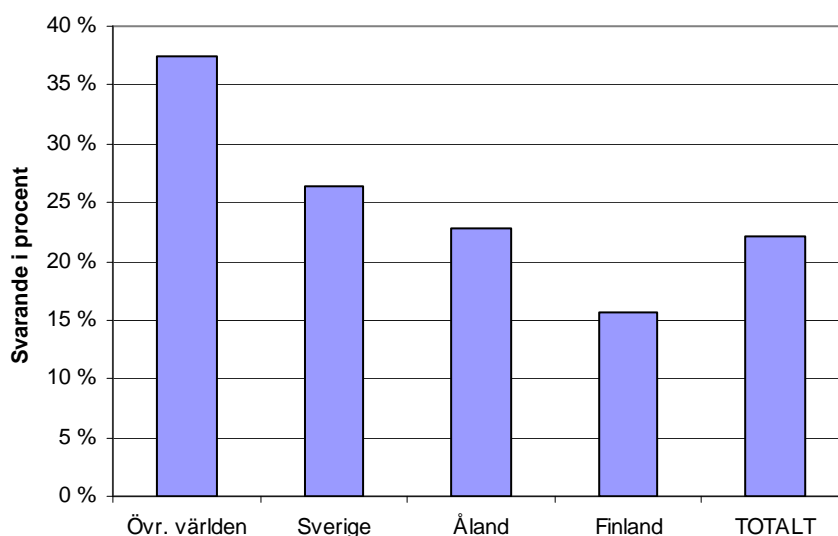
Figur 12. Upplevda brister i den statliga språkservicen med avseende på utbildning


Det kan här verka förvånande att de yngre och mer välutbildade grupperna rapporterar mera språkproblem i sina statliga myndighetskontakter än de äldre och de med lägre utbildning. Lägre utbildning och högre ålder samvarierar ju normalt med sämre kunskaper i främmande språk och högre krav på hjälp och service vid olika typer av myndighetskontakter. En möjlig förklaring skulle kunna vara att de yngre och mer välutbildade åldersgrupperna är mer krävande i sina kontakter med myndigheterna och

därmed mindre "överseende" med de brister i den svenska språkservicen som finns än äldre och mer lågutbildade personer.

Mindre förvånande är måhända att de svarande som angett sin födelseort i Finland utanför Åland genomgående upplever mindre problem med den svenskspråkiga servicen vid sina myndighetskontakter än övriga grupper, och särskilt då de som är födda i Sverige och övriga världen - något som framgår av *figur 13* nedan.¹⁰

Figur 13. Upplevda brister i den statliga språkservicen med avseende på födelseort



Den närmast till hands liggande förklaringen till detta torde vara det faktum att de från Finland inflyttade som regel behärskar finska betydligt bättre än alla andra grupper i det åländska samhället.¹¹ Ju bättre respondenten behärskar finska, desto mindre bör ju olägenheten med brister i den svenska språkservicen vara. Finskspråkig service finns ju inom samtliga berörda statliga myndigheter.

Som framgår av *figur 14* håller den här förklaringen dock inte riktigt. De som talar flytande finska upplever nämligen i stort sett samma problem med den svenskspråkiga servicen som de som inte har några kunskaper alls i finska. Däremot finns det en svag tendens i materialet mot att de som har begränsade kunskaper i finska är något mer missnöjda med den svenskspråkiga myndighetsservicen än de som talar god alternativt ingen finska alls. Den förhöjda tendensen för denna grupp är dock så pass svag att den inte är statistiskt signifikant.¹²

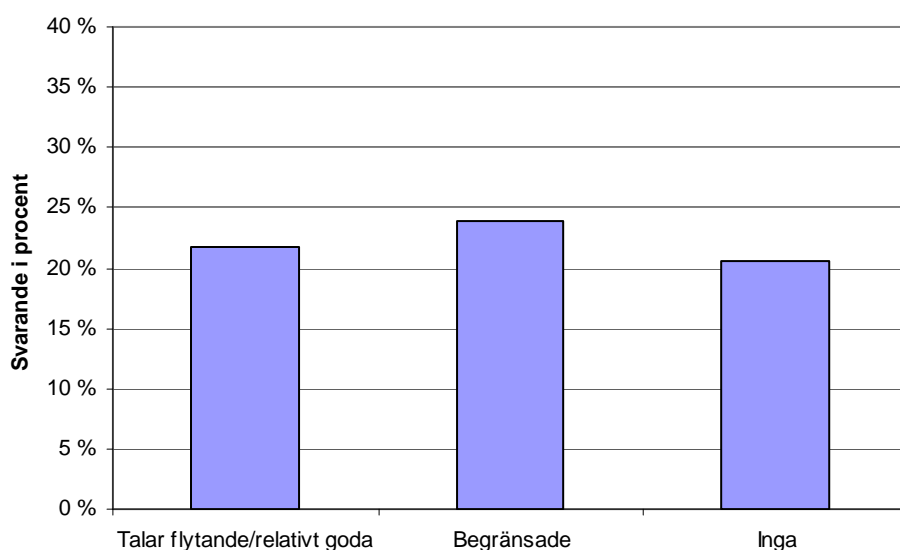
¹⁰ Det bör dock här noteras att underlaget i gruppen "övriga världen" är så pass litet att resultatet inte är statistiskt säkerställt.

¹¹ Jfr avsnitt 3.1 ovan.

¹² En förklaring till den jämfört med gruppen helt utan kunskaper i finska något förhöjda frekvensen

Det verkar alltså som om det faktum att man är född i Finland och inflyttad till Åland påverkar uppfattningen om den svenska språkservicens kvalitet inom myndighetsfären mera än de svarandes språkkunskaper. En tänkbar - men av undersökningsresultaten inte belagd - förklaring härtill skulle möjligen kunna vara att de från det finska fastlandet inflyttade vuxit upp i en offentlig språkmiljö där den offentliga sektorns svenskspråkiga service är så bristfällig att de problem som finns inom Åland inte upplevs som särskilt påtagliga.

Figur 14. Upplevda brister i den statliga språkservicen med avseende på kunskaper i finska



I enkäten ställdes även frågan om vid vilka statliga myndighetskontakter som de rapporterade bristerna i den svenskspråkiga servicen förekommit, samt huruvida det gällt statliga myndigheter på Åland eller utanför Åland. Svaren visar, föga överraskande, att de absolut största språkproblemen föreligger vid kontakter med myndigheterna utanför Åland. Med undantag för länsstyrelsen, lantmäteribyrån och tingsrätten, finns dock samtliga övriga på Åland etablerade statliga enheter med bland de myndigheter där de svarande noterat brister i den svenska språkservicen.

De mest frekvent omnämnda statliga myndigheterna utanför Åland med "språkproblem" är skatteförvaltningen, Tullen och Folkpensionsanstalten. Övriga statliga myndigheter

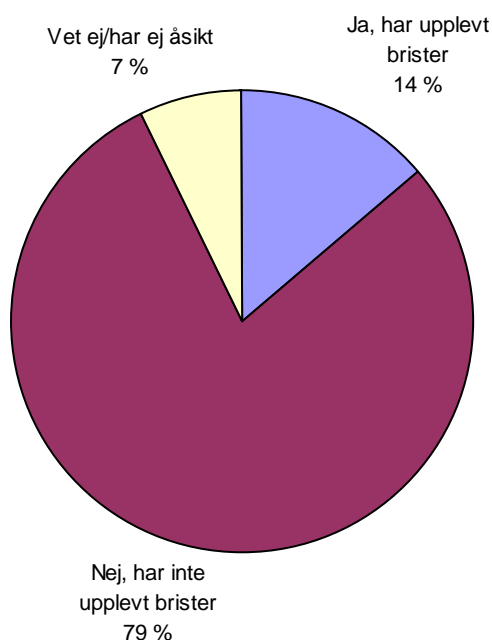
respondenter som uppger språkproblem bland de med vissa finska kunskaper, skulle kunna vara att de som inte alls kan finska så långt som möjligt undviker situationer där man vet att kunskaper i finska behövs och därför i något mindre utsträckning än övriga exponeras för problemet. Denna hypotes stärks av att en av de svarande uppgav att orsaken till att svaret blivit "nej" på flera av frågorna om upplevda problem med den svenska servicen beror på att han/hon undviker kontakter med myndigheter, miljöer och företag där problem med den svenskspråkiga servicen förekommer.

utanför Åland som nämns av respondenterna är bl a regeringens centralförvaltning (olika ministerier), rättsvårdande myndigheter, Statistikcentralen, Läkemedelsverket, Sjöfartsverket, Finlands bank, den centrala polismyndigheten, fångvården, Pensionsskyddscentralen, Finlands kommunförbund och Lantbrukets datacentral.

4.2 Sjuk-, hälso- och socialvård

Tillgång till sjuk- och socialvård på det egna modersmålet anses allmänt vara särskilt viktigt. Svarsenkäten innehöll därför en separat fråga om den svenskspråkiga servicen inom den här delen av den offentliga sektorn. Resultatet framgår av *figur 15* nedan:

Figur 15. Rapporterade brister i den svenska språkservicen inom vårdsektorn



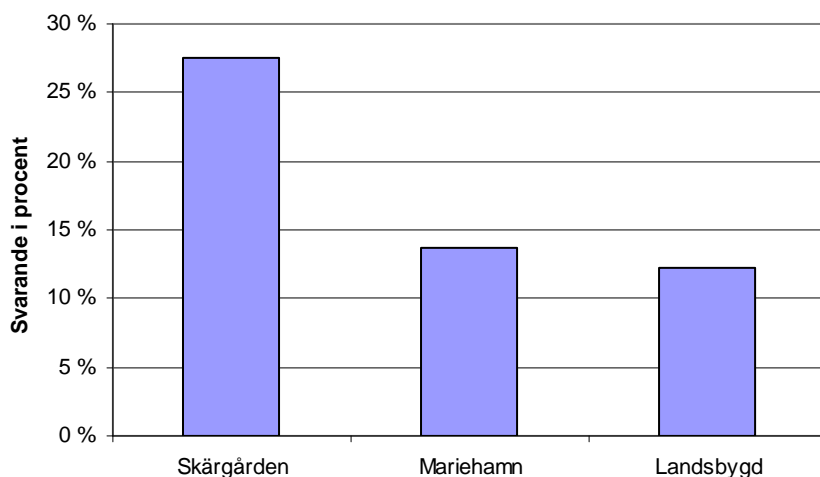
Som framgår av figuren ovan har nästan 80 procent av respondenterna inte haft några problem med den svenska språkservicen inom sjuk-, hälso- och socialvården under den senaste treårsperioden. 14 procent av de svarande rapporterar dock språkproblem (7 % har ingen åsikt eller vet inte/vill inte svara). Detta kan tyckas vara en anmärkningsvärt stor andel med tanke på att sjukvården ju är underställd självstyrelsen. Bara tre procent av de svarande uppgav sig ha haft denna typ av språkproblem inom landskaps- och kommunalförvaltningen.

Förklaringen till den förhållandevis höga andelen rapporterade språkproblem inom den åländska vårdsektorn har sannolikt sin förklaring i den specialistvård och laboratorieservice som görs i Finland utanför Åland. Detta visar sig även i svaren på enkätens följdfråga om i vilka situationer som språkproblemen inom sjukvården

upplevts. I huvuddelen av fallen anger då respondenterna att problemen gällt i muntliga kontakter med sjukvården i Finland. På andra plats kommer finska utlåtanden och laboratoriesvar, recept och remisser m.m. Motsvarande problem i kontakterna över Skiftet inom den sociala sektorn är marginella, liksom även gällande den egna (interna) åländska sjuk- och hälsovården.¹³

De språkliga effekterna av sjukvårdens utnyttjande av specialistvård- och annan medicinsk service i Finland utanför Åland indikeras även av de regionala olikheterna i respondenternas upplevelser av språksituationen inom sjuk- och hälsosektorn.

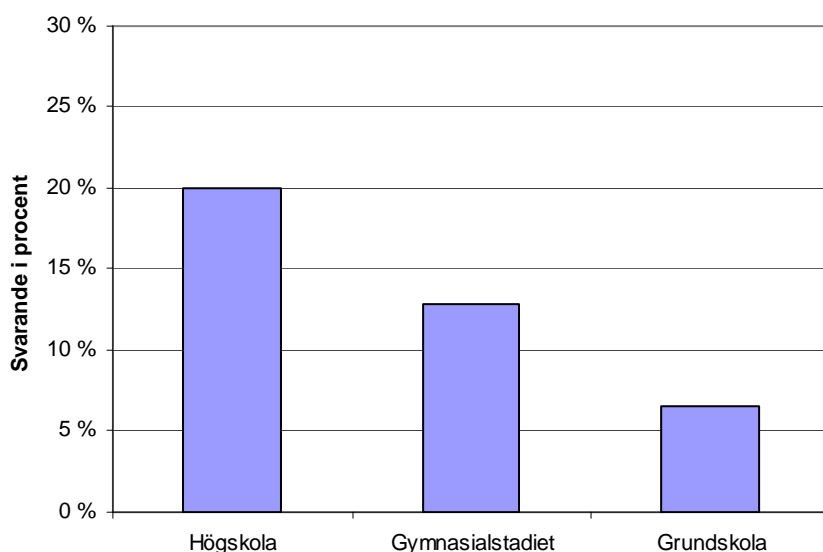
Figur 16. Brister i den svenskspråkiga vårdstjänsten enligt bostadsort



Som framgår av *figur 16* ovan erfar svarande med bostadsort i skärgården i betydligt högre grad av bristande svenskspråkig service inom sjukvården än de som bor på fasta Åland. Den enda rimliga förklaringen härtill torde vara att skärgårdsborna genom sin geografiska närhet till det kvalificerade sjukvårdsutbudet i Åbo i större utsträckning än övriga ålänningar är i kontakt med finsk(-språkig) sjukvård.

En annan signifikant skillnad i upplevelsen av den svenskspråkiga sjuk- och hälsovårdsservicen på Åland är att de med högre utbildningen generellt sett rapporterar fler missförhållanden än de med enbart grundskola, något som framgår av *figur 17* nedan.

¹³ Det skall dock noteras att det förekommer en del klagomål även på den svenska språkservicen inom den rent åländska delen av sjukvården. Fem procent av respondenterna angav sålunda att erhålligt bristfällig svenskspråkig service inom den åländska sjukvården under den senaste treårsperioden.

Figur 17. Brister i den svenskspråkiga vårdstjänsten enligt utbildning

Skillnaderna i upplevelsen av den svenskspråkiga vårdstjänsten mellan de två könen och de olika åldersgrupperna är så små att de inte ger något statistiskt signifikant utslag. Däremot finns det - på samma sätt som i svaren gällande den offentliga förvaltningen - en svag tendens till att personer med begränsade kunskaper i finska i något större utsträckning än de som helt saknar finska kunskaper respektive de som talar flytande finska är missnöjda med den svenskspråkiga tjänsten inom vården. Någon nära tillhands liggande förklaring till denna tendens hos de svarande är dock inte lätt att hitta. Den tidigare noterade tendensen till att personer som inflyttat från Finland i mindre utsträckning än övriga respondenter rapporterar problem med den svenska språkstjänsten inom den offentliga sektorn håller i sig även inom vården.

5. Språksituationen inom handeln och på de åländska arbetsplatserna

Enkäten innehöll även fyra frågor gällande upplevda brister i den svenska språkservicen inom handeln samt ute på de åländska arbetsplatserna. Den förstnämnda frågeställningen (handeln) handlar om förhållanden inom den privata sektorn, medan språkförhållandena på arbetsplatserna gäller såväl offentliga som privata arbetsgivare. Som i de tidigare enkätfrågorna efterfrågades respondenternas erfarenheter under de senaste tre åren.

5.1 Bristerna i den svenskspråkiga servicen inom handeln

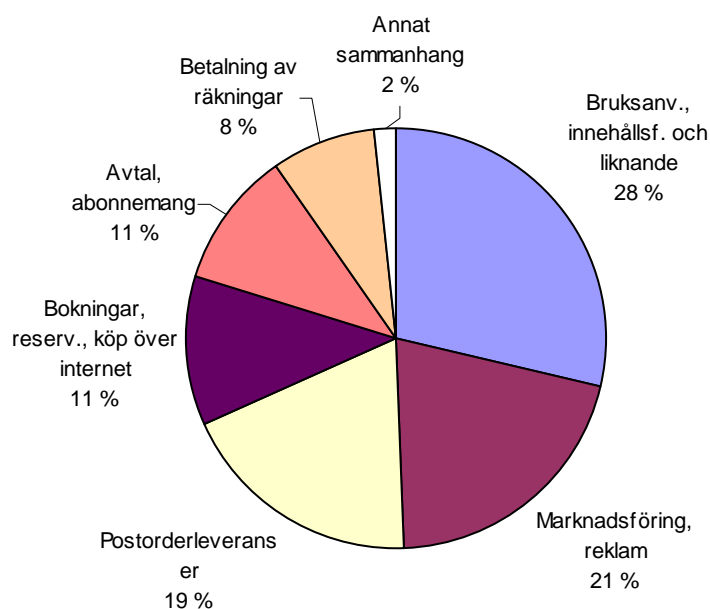
Utredningens mest entydiga resultat gäller tveklöst bristerna i den svenskspråkiga servicen inom den privata handeln. De av respondenterna rapporterade bristerna är här av betydligt större omfattning och mer vanligt förekommande än inom den offentliga sektorn. Som framgår av *figur 18* har en klar majoritet av de svarande (60 %) under de senaste åren upplevt brister i den svenska språkservicen i samband med inköp av varor och tjänster. Bristerna i den svenska språkservicen är därmed betydligt större inom den privata handeln än inom den statliga sektorn, där andelen svarande som angett bristande svensk service stannade vid 22 procent.

Figur 18. Brister i den svenska servicen vid inköp av varor och tjänster

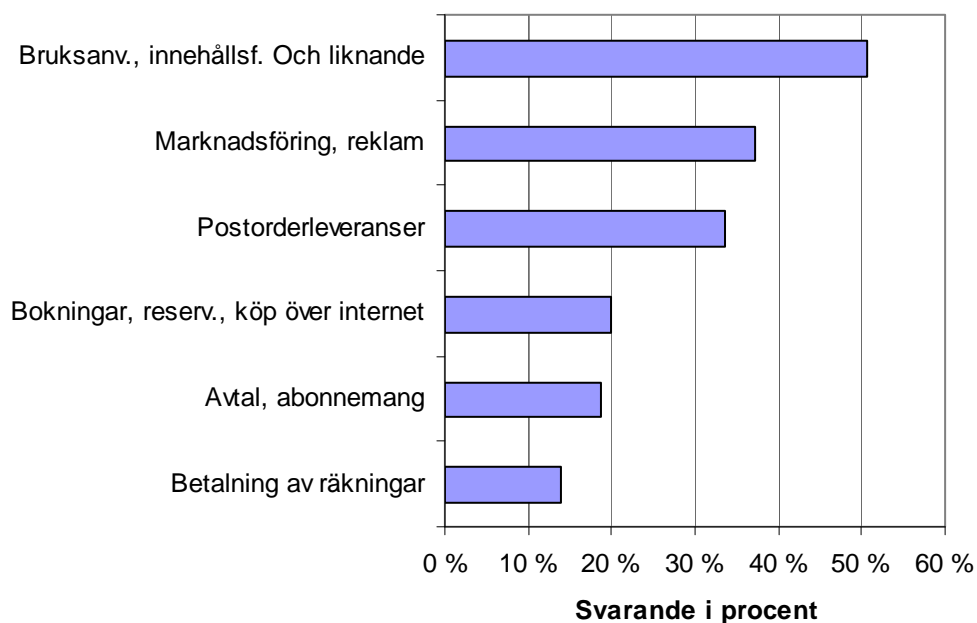


Enligt de svarande var bristerna störst beträffande bruksanvisningar, marknadsföringsprodukter, reklam samt i samband med postorderinköp. Som framgår av *figur 19* gäller nästan 70 procent av klagomålen undermålig svensk service i samband med inköp av varor och tjänster inom dessa områden. Resterande dryga 30 procent av klagomålen gäller till ungefär lika delar bokningar och köp över internet, olika typer av abonnemang samt vid betalning av fakturor etc. I den lilla gruppen markeringar för "annat sammanhang" (2 % av klagomålen) nämns bl a SIM-kort till ÅMT-automat och Sonera, inköp av byggnadsmaterial, text på matvaror, datasupport och liknande.

Figur 19. Områden inom handeln med brister i den svenska servicen

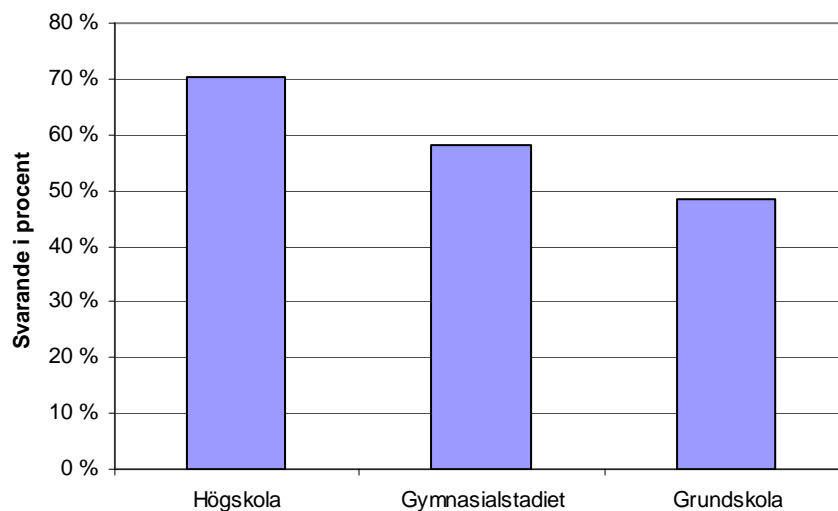


Ser man till förhållandet mellan antalet respondenter med klagomål och de olika utpekade "bristområden" så tydliggörs problemen när det gäller olika typer av produktinformation, reklam och postorderinköp ytterligare. Som framgår av *figur 20* nedan så uppger sålunda över hälften av de svarande att de haft problem med tillgången på svensk produktinformation och mellan 30 och 40 procent att de upplevt motsvarande brister i samband med reklam, marknadsföring och vid postorderinköp (observera att de svarande ofta anger flera olika områden med språkproblem varför de samlade procentbeloppen blir större än 100).

Figur 20. Respondenternas fördelning på områdena med bristande svensk service


När det gäller hur de olika grupperna av svarande rapporterar språkproblemen inom den privata handeln så upprepas i grova drag samma mönster som framkom gällande språkservicen inom den offentliga sektorn och sjukvården. Några större skillnader beroende på kön och ålder finns inte. De största skillnaderna i synen på den svenska språkservicen är också här främst kopplade till var respondenten är född samt vilken utbildningsnivå man har. Som framgår av nedanstående sammanställning av rapporteringen av brister med hänsyn till respondenternas utbildningsnivå (*figur 21*), föreligger sålunda ett (statistiskt signifikant) samband mellan högre utbildning och en ökad frekvens klagomål på den svenskspråkiga servicen inom den privata handeln.

Resultatet kan därmed sägas styrka den tidigare i rapporten framlagda teorin att de välutbildade åldersgrupperna är mer krävande i sina kontakter med myndigheter och företag - och därmed också mindre "överseende" med de brister i den svenska språkservicen som finns än äldre och mer lågutbildade personer.

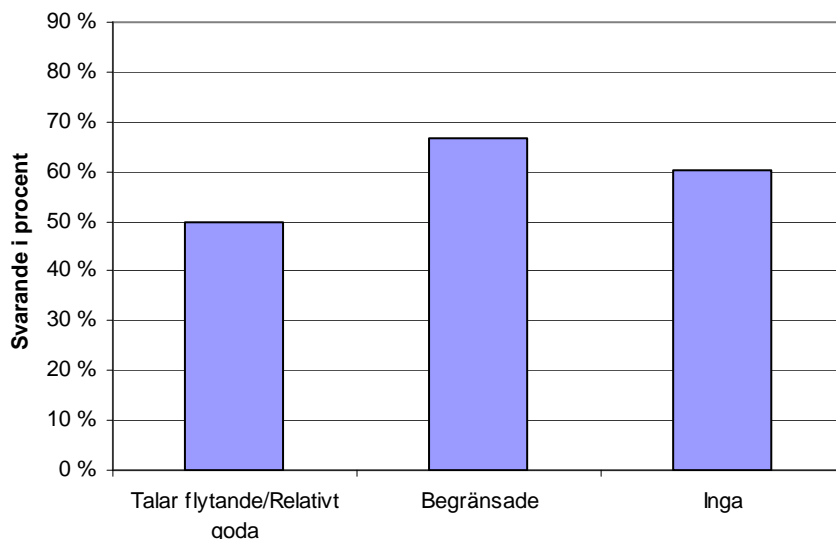
Figur 21. Rapporterade brister i den svenska servicen inom handeln enligt utbildningsnivå

Även i förhållandet mellan de svarandes födelseort och synen på den svenska språkservicen inom handeln finns ett klart samband. Och liksom i fallet med den offentliga sektorn, är det personer med sitt ursprung i Sverige och Åland som känner sig mer drabbade av bristande svensk språkservice än personer vilka inflyttat från Finland.¹⁴

Beträffande sambanden mellan respondenternas kunskaper i finska och synen på den svenskspråkiga servicen inom handeln, så avviker bilden dock något från vad som framkom inom den offentliga förvaltningen och sjukvården. Här finns det nämligen ett samband mellan dåliga kunskaper i finska och en förhöjd frekvens av klagomål på bristande svensk språkservice, något som framgår av *figur 22* nedan:

¹⁴ När det gäller personerna födda i övriga världen är antalet respondenter så litet att man inte kan dra några statistiskt säkerställda slutsatser av resultatet (jfr även not 10).

Figur 22. Rapporterade brister i den svenska servicen inom handeln enligt kunskaper i finska



5.2 Brister i den svenskspråkiga servicen inom arbetslivet

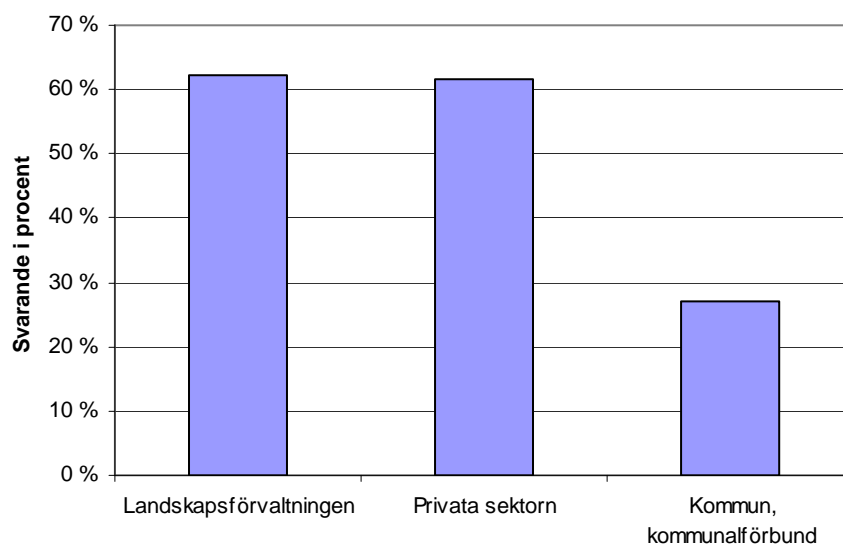
Som redan nämnts inledningsvis i detta kapitel, innehöll enkäten även en fråga om behovet av finska för att fullt ut kunna tillgodogöra sig viktig service och information på de svarandets arbetsplatser. Det visade sig då att nästan hälften av de som hade någon åsikt i frågan, upplevde den här typen av språkproblem på sina arbetsplatser. Fördelningen mellan de svarande framgår mer i detalj i *figur 23* nedan:

Figur 23. Behov av på finska på arbetsplatsen



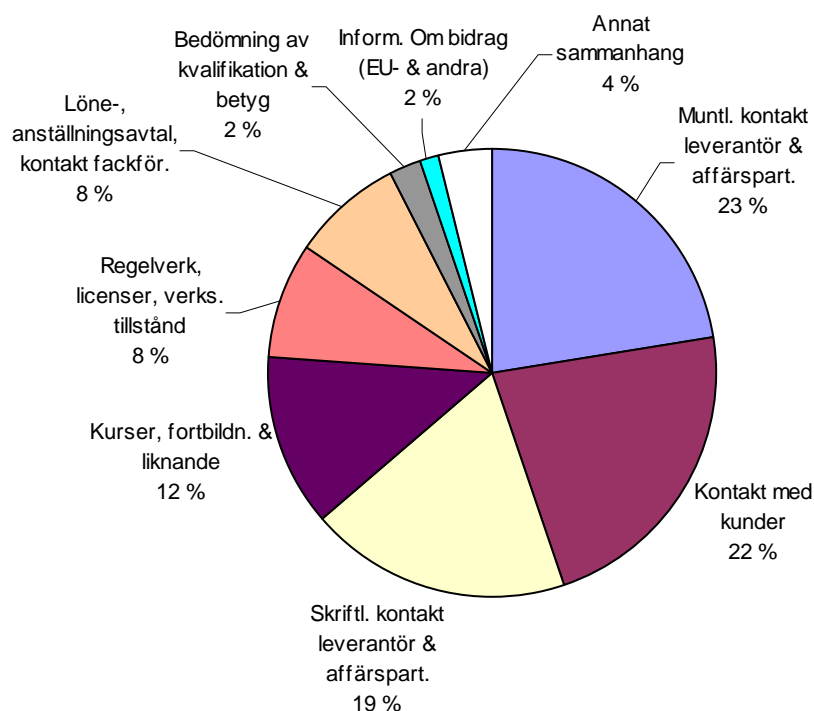
Om man kombinerar respondenternas uppgifter om inom vilken sektor de har sina arbetsplatser så framkommer en del intressanta resultat. Som framgår av *figur 24* visar det sig nämligen då att svårigheterna att fullt ut klara information och servicebehov på svenska är lika stora på de arbetsplatser som har landskapet som huvudman som inom den privata sektorn. I båda fall uppger drygt 60 procent av de svarande (med arbetsplats inom respektive sektor) att de är svårt att i alla lägen klara arbetsplatsens service- och informationsbehov utan att kunna finska. Beträffande arbetsplatserna inom den kommunala sektorn är kraven på finska klart lägre, men även här uppger var tredje respondent att man under de senaste tre åren varit med om situationer där man egentligen skulle ha behövt kunskaper i finska för att sköta sitt arbete på bästa möjliga sätt.¹⁵

Figur 24. Andel inom respektive sektor som anger behov av finska på arbetsplatsen



Fördelningen i procent av de sakområden inom vilka bristerna i den svenska språkservicen enligt respondenterna förekommer redovisas i *figur 25* nedan.

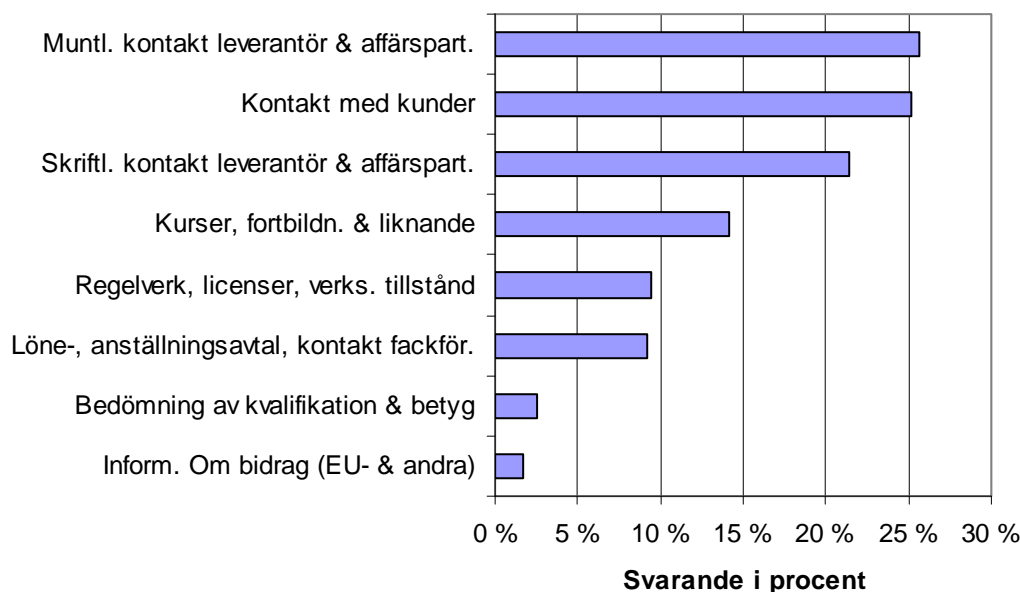
¹⁵ Antalet respondenter med arbetsplatser inom den statliga sektorn, ”organisationsåland” och kyrkan är så få att det inte går att dra några statistiskt säkerställda slutsatser.

Figur 25. Sakområden med bristande svenskspråkig service


Som framgår av diagrammet hänför sig ungefär en femtedel av de av respondenterna utpekade finska språkproblemen på de åländska arbetsplatserna till behovet att serva kunder och klienter på finska, medan ungefär fyra femtedelar av behoven klan hänförs till intern administration, kurser, fortbildning, kontakter med leverantörer, arbetsmarknadsorganisationer, tolkning av regelverk, licenser, avtal m.m. – alltså allt sådant som har med Ålands koppling till Finland att göra snarare än från kraven från marknad och kunder.

Om man ser till förhållandet mellan antalet respondenter och av dem utpekade sakområden där finskan behövs på deras respektive arbetsplats, framkommer ungefär samma bild., se *figur 26* nedan. Även om behovet av finska i kontakter med kunder helt klart också finns där, så dominerar sammantaget de mer ”administrativt” drivna kraven på finska kunskaper ute på de åländska arbetsplatserna.

Figur 26. Respondenternas fördelning på sakområden med behov av kunskaper i finska

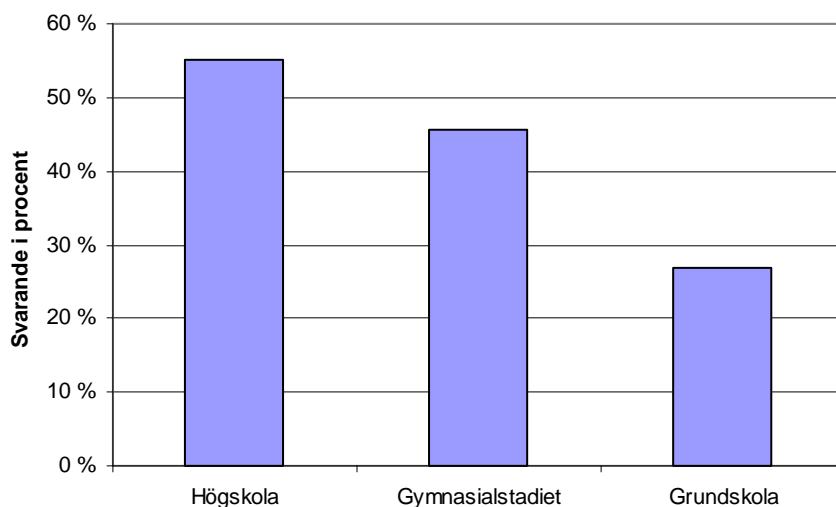


Det är alltså framför allt i företagets och myndigheternas administration, utbildning och externa kontakter som kravet på kunskaper i finska slår igenom (nästan 80 % av behovet). Behoven av finska i kontakter med kunder och klienter är inte alls lika vanligt förekommande.

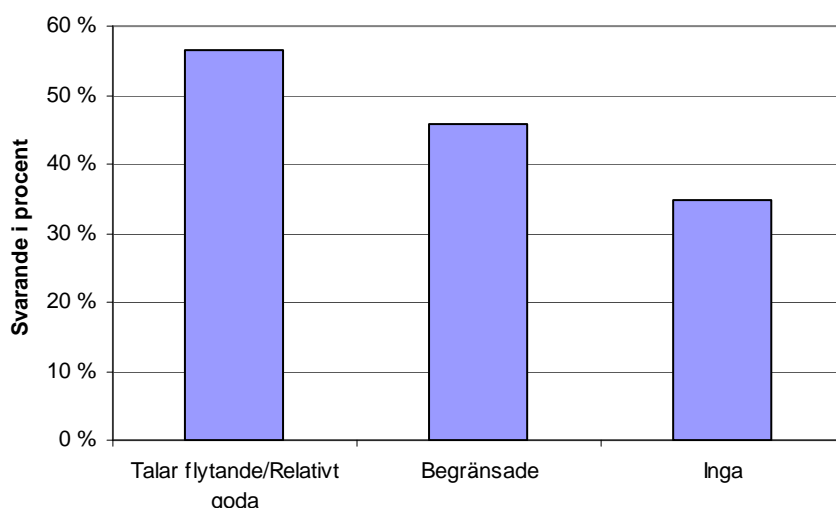
Några tydliga kopplingar mellan de svarandes bostadsort, kön, ålder och de rapporterade bristerna i den svenskspråkiga miljön på arbetsplatsen finns inte.¹⁶ Däremot finns ett tydligt samband mellan det rapporterade behovet av finska på de åländska arbetsplatserna och de anställdas födelseort, kunskaper i finska, utbildningsnivå och position på arbetsmarknaden. Svarande som uppger att de är arbetsgivare, och därmed har ett större ansvar för verksamheten än övriga medarbetare, uppger sålunda i högre grad än de vanliga arbetstagarna att de har svårt att i alla lägen klara sig utan finskan.

Som framgår av *figur 27* så går också tendensen till kopplingen mellan högre ansvar/position på arbetsplatsen igen i ett statistiskt signifikant samband mellan utbildningsnivå och behovet av finska på arbetsplatsen. Personer med högre utbildning rapporterar i betydligt högre grad problem med den svenska servicen och behov av kunskaper i finska i sitt arbete än de som enbart har grundskoleutbildning.

¹⁶ Av naturliga skäl är frekvenser rapporterade språkproblem dock lägst i åldersgruppen över 60 år där ju också gruppen förvärvsarbetande är betydligt mindre (pga pensionsavgångar) än inom åldersgrupperna 18 – 60 år.

Figur 27. Behovet av finska på arbetsplatsen efter utbildningsnivå


Problemen i den svenska språkservicen avspeglas sannolikt också i det tydliga sambandet mellan respondenternas kunskaper i finska och deras rapporterade behov av finska på sina arbetsplatser. Som framgår av *figur 28* nedan är sålunda kraven på finska signifikant högre för de som har goda kunskaper i finska än de som har begränsade eller inga kunskaper i språket. En nära till hands liggande förklaring härtill torde vara att de som behärskar finska av naturliga skäl fått företräde till de arbetsplatser där behovet av finska är störst - arbetsplatser som också tenderar att vara de som kräver den högsta utbildningen och ger det största ansvaret.¹⁷

Figur 28. Behovet av finska på arbetsplatsen. Respondenternas kunskaper i finska


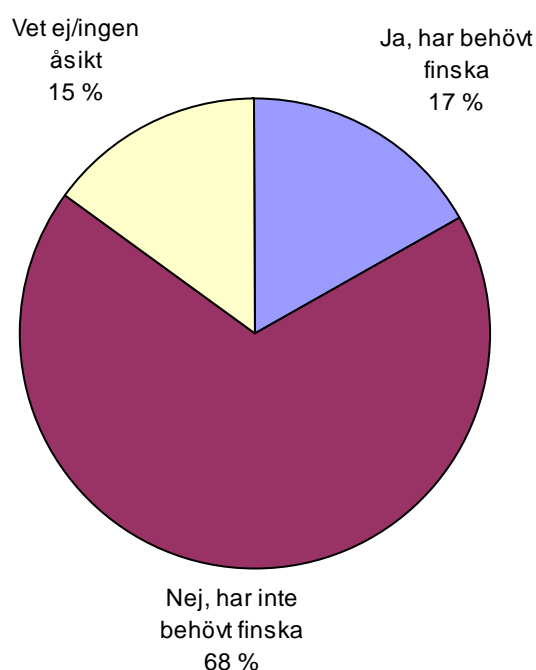
¹⁷ Något som också bekräftas av en av ÅSUB tidigare genomförd undersökning av det finska språkets roll på den åländska arbetsmarknaden (ÅSUB 2008a).

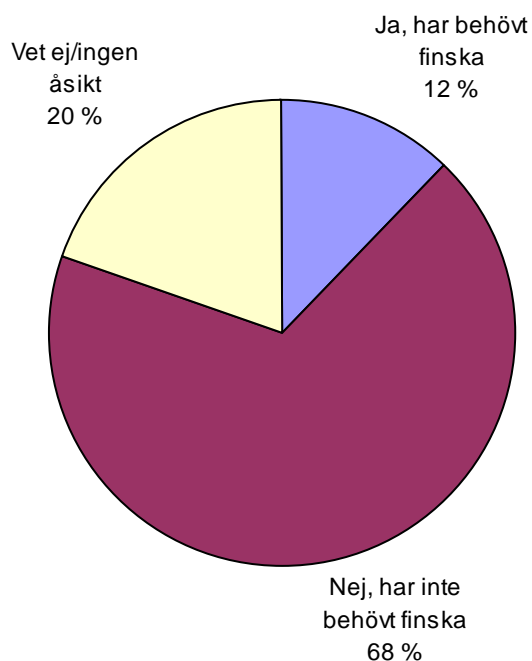
6. Den svenskspråkiga servicen inom föreningsliv och kyrka

Enkäten innehöll även en avslutande fråga om respondenternas erfarenheter av den svenska språksituationen inom kyrkan på Åland, föreningslivet samt olika typer av frivilligorganisationer. Precis som i övriga fall gällde frågan om erfarenheterna under de senaste tre åren.

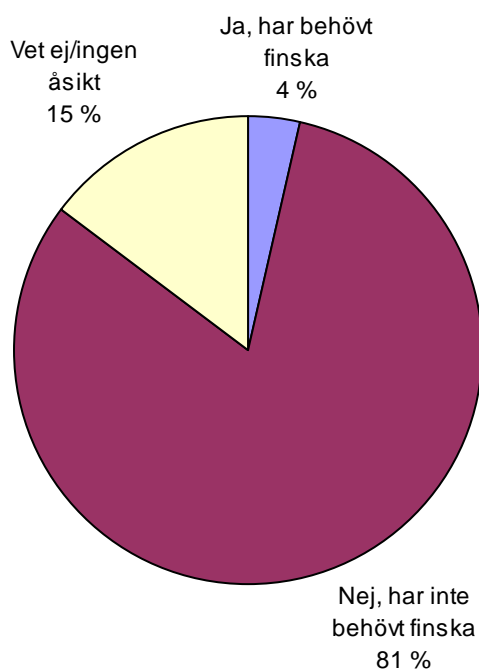
Vissa brister i den svenskspråkiga servicen förekommer uppenbarligen även inom den här delen av det åländska samhällslivet. Som framgår av *figur 29* och *figur 30* så rapporterar i storleksordningen omkring 15 procent av de svarande att de upplevt problem med den svenskspråkiga servicen inom de föreningar och frivilligorganisationer som de är aktiva inom. Detta är i och för sig ett bättre resultat än inom den statliga sektorn, men betydligt sämre än inom landskapsförvaltningen och den kommunala sektorn. Den sannolika förklaringen torde här vara att många av de åländska föreningarna och frivilligorganisationerna är kopplade till motsvarande organisationer i Finland och därmed får känna av de problem med den svenska språkservicen som dessa överlag dras med.

Figur 29. Behovet av finska inom det åländska föreningslivet



Figur 30. Behovet av finska inom de åländska frivilligorganisationerna


Nivån på den svenskspråkiga servicen inom kyrka och församlingar är enligt de svarande över lag betydligt bättre än inom ”organisations- och föreningsåland”. Som framgår av *figur31* nedan är det bara 4 procent som anger att de under de senaste åren haft några problem med den svenska servicen, en nivå som alltså ungefär motsvarar situationen inom landskapsförvaltningen och den kommunala sektorn.

Figur 31. Behovet av finska inom det kyrkliga arbetet på Åland


Det kan avslutningsvis här noteras att andelen svarande utan åsikt eller som säger sig sakna tillräcklig kunskap om frågeställningen genomgående är rätt hög, i fallet med frivilligorganisationerna hela 20 procent.

7. Respondenternas egna kommentarer

Som framgick av inledningskapitlets redovisning av undersökningsmetod och statistisk representativitet m.m., så har villigheten att svara på enkäten varit stor och svarsprocenten klart högre än det normala för liknande ÅSUB-enkäter. Undersökningens frågeställningen om den svenska språkservicen och det finska språkets roll i ålänningarnas vardagsliv verkar med andra ord vara både relevant och engagerande. Detta visar sig också i det för denna typ av enkätundersökningar osedvanligt stora antalet fria kommentarer från de svarande. Det i enkätformuläret avslutande utrymmet för korta ”egna kommentarer” (se *Bilaga*) har nämligen utnyttjats av hela 115 svarande, ett i detta sammanhang exceptionellt resultat. Normalt brukar på sin höjd ett tiotal svarande utnyttja möjligheten till egna skriftliga kommentarer i den här typen av ÅSUB-enkäter.

Respondenternas egna kommentarer kan indelas i fyra grova kategorier. Den första innehåller en lång rad exempel på hur och vilka sammanhang man upplever sig konfronteras med brister i den svenska språkservicen, bekymrade utlåtanden om en pågående ”förfinskning” av Åland etc – men även en del mer allmänt hållna konstateranden om att man noterat ett växande krav på finska kunskaper i sitt vardagsliv eller på sin arbetsplats. Denna typ av egna synpunkter omfattar hela 56 skriftliga inlägg, alltså omkring hälften av alla skriftliga kommentarer. Bland dessa dominerar klagomålen på förhållandena inom den privata sektorn, men även brister inom den offentliga sektorn och föreningslivet påtalas av flera respondenter.

Ett antal typexempel på de svarandes kritiska synpunkter på den språkliga servicen inom den privata sektorn i allmänhet och inom handeln i synnerhet citeras nedan:

”Som konsument reagerar jag på bristfällig service på svenska.”

”Värst tycker jag att det är inom handeln. Produkterna, innehållsförteckningar ej på svenska.”

”Finska är det enda språket på flertalet websajter för internationella bolags landspecifika sidor. /.../ Anger man Finland som land blir man dirigerad till helfinska sidor.”

”Servicen från fastlandet på svenska försämras sakta men stegvis. Anvisningar och handböcker översätts i obetydlig grad.”

"Försäljningskataloger som kommer på posten. Beskrivningar på varors innehåll man ej förstår."

"Faktureringar, påminnelser och indrivningar med alla möjliga hot kommer i allmänhet enbart på finska."

"Allt mer information, blanketter, reklam m.m. kommer, både till mitt jobb och hem. Det är inte bra!!!"

"Känner mig som en invandrare då jag går i varuhuset och läser på innehållsförteckningar."

Till denna kategori av kritiska egna synpunkter och kommentarer kan även läggas en rad påpekanden om svårigheterna att klara sig utan kunskaper i finska i det dagliga arbetet. Tre exempel redovisas nedan:

"I mitt arbete som banktjänsteman har finska språket ökat markant under de senaste åren. Ifall min anställning upphör, kommer till 100 % en 2-språkig person att tillsättas i mitt ställe."

"På jobbet har vi datorprogram på finska som används hela dagarna."

"Det är synd att när man har universitetsutbildning ej kan få jobb inom vissa områden/jobbs pga att det finska språket behövs trots att man har alla andra jobbkriterier."

Till kategorin "bekymrade/negativa" skriftliga kommentarer kan även läggas ett mindre antal mer övergripande formuleringar om den dagsaktuella och framtida "språksituationen":

"Det krävs idag mycket av den enskilde för att klara sig enbart på svenska vilket torde vara hela meningen med självstyrelse, således ett misslyckande som växer."

"Jag är mycket orolig för att Åland kommer att bli förfinskat."

"Inom två generationer är Finland helt finskt. Finlandssvenskarna uppgår sakta men säkert i den finska språkgemenskapen."

Några respondenter drar även politiska slutsatser av läget:

"Vi ålänningar bör sträva mot en tydligare självstyrelse, och i det långa loppet bli självständiga"

”Ett självständigt Åland är den enda lösningen”

Finns det då inga till den aktuella språksituationen mer positiva skriftliga utlåtanden från respondenterna? Ja, det finns det – om än i mindre omfattning (20 inlägg, dvs 17 % av samtliga skriftliga kommentarer).

Denna - andra kategori - av skriftliga inlägg och kommentarer ger i huvudsak uttryck åsikten att det i allmänhet är bra med språkkunskaper och att de behov av finska som finns på Åland inte är särskilt betungande. Några exempel på den här typen av skriftliga kommentarer ges nedan:

”Finska är bra, man borde lära sig det. Alla internetbutiker eller övrigt i Finland har inte svenska”

”Jag ser det som positivt att vi lär oss finska.”

”Det skulle vara en fördel att kunna finska”

”Min önskan är att jag skulle kunna både finska o. engelska. Språk tynger ej.”

”Jag anser att det är en tillgång att klara sig på finska”

Även här finns också respondenter som dras slutsatser om konkreta åtgärder för att öka ålänningarnas möjligheter att klara finskan:

”Jag tycker att det borde finnas kostnadsfri utbildning på kvällstid i finska ute i kommunerna”

”Språksituationen på Åland är absurd. Vi är en del av Finland – varför lär vi inte våra barn finska?”

En tredje kategori kommentarer (12 stycken, 10 % av inläggen) har inkommit från personer som inte anser att det finns några språkproblem - antingen därför att man klarar sig bra med svenska på Åland eller därför att man själv kan finska och därför inte känner sig drabbad av eventuella brister i den svenska språkservicen. Tre exempel på denna typ av kommentarer redovisas nedan:

”Jag kan finska och svenska lika bra. Inga problem”

”Känner inte att det finns några problem alls att klara sig på svenska.”

”Finska är inget hot för svenskan på Åland!”

Slutligen tillkommer en fjärde kategori av kommentarer med mer blandat/svårklassificerat innehåll (26 stycken, 23 % av inläggen) där man bl a pekar på engelskan som ett problem, att man som svensk medborgare är neutral i frågan, kommentarer rörande enkätens uppläggning och frågeställningar, ursäkt för sent inkomna svar, att man inte har någon egen åsikt i språkfrågan eller att man hoppas att Åland skall förbli svenskspråkigt etc.

8. De viktigaste resultaten

I detta avslutande kapitel redovisas de huvudsakliga resultaten av undersökningen. De viktigaste resultaten är att den svenska språkservicen inom självstyrelsen, den kommunala sektorn och kyrkan i stort sett fungerar klanderfritt, medan en del problem finns inom den statliga sektorns samt den del av sjukvården som sker utanför Åland. Språkproblem finns även – om än i mindre utsträckning än hos staten – inom föreningsliv och frivilligverksamhet. De verkligt stora problemen finns dock inom den privata handeln. Ett annat resultat är att kraven på kunskaper i finska idag verkar vara betydande ute på de åländska arbetsplatserna – och då inte bara inom den privata sektorn utan även inom självstyrelseförvaltningen.

8.1 Den svenska servicen fungerar klanderfritt inom egen förvaltning och kyrka

Nästan 90 procent av de svarande uppger sig inte ha upplevt några brister i den svenskspråkiga servicen inom *Ålands egna myndigheter och kommuner* under den senaste treårsperioden. Bara 3 procent av de svarande säger att de haft sådana problem med språkservicen, medan 10 procent uppger att de inte vet alternativt inte har någon åsikt i frågan. Särskilt med tanke på att den lilla minoriteten på 3 procent sannolikt innehåller en del förväxlingar med statliga myndigheter, så måste resultatet betraktas som rätt så entydigt: Landskapsförvaltningens och kommunernas språkliga service till allmänheten fungerar i enlighet med de krav och förutsättningar som finns nedlagda i självstyrelselagen och dess stadganden om Åland som ett enspråkigt svenskt territorium.

Även inom *kyrkan och församlingarna* på Åland är den svenskspråkiga servicen väl fungerande. Enbart 4 procent av de svarande uppgav sig ha stött på brister i språkservicen. Här uppgav dock hela 15 procent att de saknade åsikt eller inte ville svara på frågan.

8.2 Språkproblem finns inom statliga förvaltningen, sjukvård och föreningsliv

Om vi vänder oss mot *den statliga delen av den offentliga förvaltningen* blir dock bilden en annan. Här uppger nämligen upp emot var fjärde respondent (22 %) att de under den senaste treårsperioden upplevt brister i den svenskspråkiga servicen vid kontakter med statliga myndigheter. Precis som i fallet med de åländska myndigheterna uppger ungefär var tionde svarande (11 %) att de inte vet eller saknar åsikt i frågan. Av enkäten framgår också att språkservicen är klart sämst i samband med service till allmänheten från statliga myndigheter med hemvist utanför Åland. Bristerna i den svenskspråkiga

servicen förekommer dock även inom den "åländska" delen av den statliga förvaltningen. Med några få undantag (länsstyrelsen, lantmäteribyrån, tingsrätten) förekommer klagomål på språkservicen inom flertalet på Åland verksamma statliga myndigheter. Resultatet indikerar därmed att staten har en del problem med att uppfylla sina åtaganden enligt självstyrelselagen om fullvärdig svenskspråkig service till ålänningarna.

De svarandes rapportering av brister i den svenskspråkiga servicen inom *sjuk- och hälsovården* är förvånansvärt hög med tanke på den här delen av den offentliga sektorn ligger under självstyrelsens behörighet. Här uppger nämligen 14 procent av respondenterna att de upplevt sådana problem – alltså mot enbart 3 till 4 procent inom landskapsförvaltningen och kommunerna. En närmare granskning av enkätsvaren visar dock att den förhöjda "språkproblemfrekvensen" i huvudsak förorsakas av vården utanför Åland, och då närmare bestämt i de övervägande finskspråkiga sjukhus- och laboratoriemiljöerna i Åbo och Helsingfors.

Ett parallellfall till sjukvårdssektorn finner man inom de åländska *föreningarna* och *frivilligorganisationerna*. Trots denna del av samhällslivets starka lokala förankring i sin verksamhet, så säger 17 (föreningarna) respektive 12 (frivilligorganisationerna) procent av respondenterna att det förekommer brister i den svenska språkservicen. Huvudorsaken till de upplevda bristerna i organisationernas svenskspråkiga service torde härröra från de kontakter med till övervägande del finskspråkiga systerorgan och "takorganisationer" som Ålands statstillhörighet genererar.

8.3 Stora bister i den svenska servicen inom den privata handeln

De största bristerna i den svenskspråkiga servicen finns dock inte inom föreningslivet, sjukvården eller den offentliga förvaltningen. De verkligt stora språkproblemen finns inom den *privata sektorn*, och då framför allt inom *handeln*. Hela 60 procent av de svarande uppger nämligen att de under den senaste treårsperioden haft problem med den svenskspråkiga servicen i samband med inköp av varor och tjänster. De många skriftliga kommentarerna med exempel på språkliga missförhållanden, tyder också på att problemet här inte bara berör en större del av befolkningen utan också att de är betydligt mer frekvent förekommande - något som i och för sig inte är så överraskande med tanke på att de vardagliga inköpen som regel är mer frekvent förekommande än kontakterna med olika myndigheter.

De största bristerna i handelns svenska service gäller olika typer av bruksanvisningar och produktinformation, samt i samband med marknadsföring och reklam/produktlansering. Omkring hälften (49 %) av respondenternas "klagomål" hänför sig till denna del av handelns verksamhet på Åland. Resten av språkproblemen

vid inköp av varor och tjänster hänför sig till postorderbeställningar och leveranser (19 %), bokning av resor och internethandel (11 %), vid uppgörande av köpeavtal och abonnemang (11 %) samt i samband med betalning av fakturor och annat (10 %).

Orsaken till detta sakernas tillstånd är välkänd och har klargjorts i den tidigare nämnda ÅSUB-undersökningen av språkförhållandena inom det åländska näringslivet.¹⁸ Genom sin statstillhörighet ingår Åland i det finska handelsområdet, något som i sin tur medför att huvuddelen av de varor och tjänster som köps levereras av finska producenter, företag och importörer vilka som regel har svårt att klara av de åländska kundernas behov av fullvärdig svenskspråkig kund- och produktservice. Kopplingen till Finland medför även att direkthandeln med internationella företag och leverantörer ofta drabbas av samma språkproblem då leverantören uppfattar Åland som en del av ett i allt väsentligt finskspråkigt handelsområde.

8.4 Finskan viktig på de åländska arbetsplatserna

För att komplettera bilden av finskans roll i ålänningarnas vardagsliv innehöll enkäten även en fråga om de svarande anser att de behöver kunskaper i finska för att kunna sköta sitt arbete och tillgodogöra sig nödvändig information och service på *den egna arbetsplatsen*. Det visade sig då att ungefär hälften av de respondenter som yttrade sig i frågan (8 % hade ingen åsikt/visste inte) ansåg sig ha behov av kunskaper i finska för att kunna tillgodogöra sig all den information och service som jobbet kräver. Enligt de svarande hänförde sig huvuddelen (ca 80 %) av behoven till de brister i den svenska språkservicen som finns inom administration, utbildning, externa kontakter och liknande.

Med tanke den stora skillnaden i respondenternas erfarenheter av den svenskspråkiga servicen inom landskapsförvaltningen å den ena sidan och inom det privata näringslivet å andra sidan, är det rimligt att förvänta sig att behovet av finska på arbetsplatsen primärt gäller de privata företagen. Detta stämmer dock inte. Det visar sig nämligen att hela 62 procent av de landskapsanställda respondenterna anser att de behöver kunna finska för att kunna tillgodogöra sig den information som behövs på deras arbetsplats – nära nog exakt samma andel som för de som arbetar inom den privata sektorn. Även inom den kommunala sektorn är behovet av finska på arbetsplatserna betydande. Bland de kommunalt anställda uppgav sålunda mer än var fjärde (27 %) att de behövde finska för att på ett fullgott sätt klara sina arbetsuppgifter.

Orsaken till den höga andelen respondenter med arbetsplats inom landskap och kommuner som behöver finska i arbetet, är i princip den samma som inom den privata

¹⁸ Se ÅSUB 2008a.

sektorn. Ålands beroende av finsk lagstiftning, finska regelverk och finska myndigheter inom stora delar av samhällslivet förutsätter i realiteten täta kontakter med i allt större utsträckning finskspråkiga riksmyndigheter och statliga organ. Det ser alltså ut som om självstyrelselagens språkstadganden om fullödlig svensk information i umgänget mellan statens och landskapets myndigheter idag i praktiken är svåra att uppfylla.

8.5 Den personliga bakgrundens betydelse

Undersökningen genererade slutligen också en del intressanta resultat gällande sambanden mellan de svarandes personliga bakgrund (kön, ålder, födelseort, språkkunskaper etc) och deras syn på och upplevelse av språksituationen på Åland. Några av dessa faktorer visade sig helt, eller nästan helt, sakna betydelse för svaren på enkätens frågor. Detta gällde framför allt könstillhörigheten. Med undantag för sjukvårdssektorn och skärgårdsborna, där en förhöjd frekvens av klagomål på den svenskspråkiga servicen registrerades, gäller detta även bostadsorten. Förklaringen till detta undantag är med största sannolikhet skärgårdens högre grad av utnyttjande av sjukvårdstjänster i geografiskt närliggande Åbo.

De tydligaste sambanden mellan i de svarandes uppfattning om språksituationen på Åland och deras personliga bakgrund gäller *utbildningsnivå*, *åldersgrupp* och *födelseort*. De yngre åldersgrupperna uttrycker generellt sett större missnöje med den svenskspråkiga servicen på Åland än äldre personer. Detta gäller även svarande med högre utbildning. En möjlig förklaring skulle kunna vara att de yngre och mer välutbildade grupperna ställer större krav på god och begriplig information i samband den service man behöver än de äldre och mindre utbildade grupperna. Ett annat samband är att inflyttare från Finland i mindre utsträckning än personer som är födda på Åland eller i resten av världen anser sig drabbade av bristande svenskspråkig service och information.

Beträffande frågan om behovet av kunskaper i finska på i arbetslivet så framkom ett samband mellan respondenternas *utbildningsnivå*, *kunskaper i finska* samt *position på arbetsplatsen* och deras behov av finska för att klara sitt arbete. I korthet visade det sig att personer med högre position (arbetsgivare/företagare), högre utbildning och bättre kunskaper i finska genomgående rapporterade större behov av kunskaper i finska på sin arbetsplats än andra grupper. Resultatet tyder på att det finns en ”sorteringsmekanism” på den åländska arbetsmarknaden som – av naturliga skäl - gör att personer med goda kunskaper i finska får företräde till de arbetsplatser där behovet av finska är som störst, och att dessa arbetsplatser samtidigt också tenderar att vara de som kräver högre utbildning och ger mer ansvar och bättre karriärmöjligheter.

Referenser

Institutet för finlandssvensk samhällsforskning (2007): *Opinioner och trender i Svenskfinland*. Vasa: Åbo Akademi

Kinnunen, J. (2007): "Fri rörlighet för människor och företag: en förutsättning för Ålands utveckling?" Ingår i Sipiliopoulou-Åkermark, S (red.): *Den åländska hembygdsrätten*. Mariehamn: Ålands Lagting & Ålands Fredsinstitut

ÅSUB (2007): *Befolkningen 2007*. Mariehamn: Statistik 2008:5

ÅSUB (2008a): *Det finska språkets ställning inom det åländska arbetslivet*. Mariehamn: Rapport 2008:1

ÅSUB (2008b): *Den åländska flyttningsrörelsen ur ett arbetsmarknadsperspektiv*. Mariehamn: Rapport 2008:8

Bilaga



Undersökning om språksituationen i Ålänningarnas vardag

Vänligen fyll i blanketten tydligt (svaren läses maskinellt!) Tack!

1. Grunduppgifter

1. Ditt födelseår?

2. Ditt kön? Kvinna Man

3. Var bor du? Mariehamn Fasta Ålands landsbygd Skärgården

4. Var är du född?

Åland övriga Finland Sverige övriga Norden övriga världen

5. Vilket år flyttade du till Åland? (Besvaras endast om du inte är född på Åland) År:

6. Vilket är ditt modersmål? Svenska Finska Annat

7. Vilka kunskaper i finska språket har du?

Inga Begränsade Relativt goda Talar flytande och skriver obehindrat

8. Talas något annat språk än ditt modersmål i ditt hushåll?

Nej Ja, finska Ja, svenska Ja, annat

9. Vilken är din huvudsakliga sysselsättning? (Endast ett kryss!)

- Studerande (gå till fråga 11)
 Tjänsteman/arbetstagare (gå till fråga 10)
 Arbetsgivare/företagare/lantbrukare (gå till fråga 10)
 Pensionär (gå till fråga 11)
 Föräldra-/vårdledig/övrigt hemarbete (gå till fråga 11)
 Annat (gå till fråga 11)

10. Inom vilken sektor är du huvudsakligen sysselsatt? (Endast ett kryss!)

- Privata sektorn
 Landskapsregeringen
 Kommun, kommunalförbund
 Statlig myndighet
 Kyrka, frivilligorganisation, förening
 Frilans
 Annat

11. Vilken är din högsta utbildning?

Grundskola/folkskola/mellanskola Yrkesskola/institut/gymnasium Universitet/högskola

12. Var är du utbildad? Ange endast varifrån du har din högsta utbildning/examen. (Endast ett kryss!)

Åland övriga Finland Sverige övriga Norden övriga världen

13. Har du arbetat utanför Åland sammanhängande under minst ett halvår? (Flera kryss möjliga!)

Nej I övriga Finland I Sverige I övriga Norden I övriga världen

3483327965

Vänd!

2. Språksituationen i kontakten med myndigheter och förvaltning

14. Har du någon gång under de senaste tre åren upplevt att information och service på svenska (skriftlig eller muntlig) saknats eller varit bristfällig i din kontakt med någon statlig myndighet på eller utanför Åland?

- Ja (gå till nästa fråga)
 Nej (gå till fråga 16)
 Vet ej/ingen åsikt (gå till fråga 16)

15. Om du svarat 'ja' på föregående fråga, ange vilken/vilka myndighet(er) som avses. Ange också om det rör sig om skriftlig eller muntlig information/service (Flera kryss möjliga!)

| | Skriftlig | Muntlig |
|--|--------------------------|--------------------------|
| Folkpensionsanstalten | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Landskapsfogdeämbetet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Lantmäteribrån | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Luftfartsverket | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Länsstyrelsen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ålands skattebyrå | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Skatteförvaltningen i övriga Finland | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sjöbevakningen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sjöfartsverket | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tullen på Åland | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Tullen i övriga Finland | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Ålands tingsrätt | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Domstolsväsendet, förutom tingsrätten på Åland | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Annan statlig myndighet | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vilken annan? (Texta och förkorta vid behov!)

16. Har du någon gång under de senaste tre åren upplevt att information och service på svenska (skriftlig eller muntlig) saknats eller varit bristfällig i din kontakt med någon landskapsmyndighet, del av förvaltningen, kommun eller kommunalförbund på Åland?

- Ja Nej (gå till fråga 18) Vet ej/ingen åsikt (gå till fråga 18)

17. Om du svarat 'ja' på föregående fråga ange vilken/vilka myndighet(er) det rör sig om. Ange också om det rör sig om skriftlig eller muntlig information/service (Observera att det enbart handlar om huruvida informationen och service på svenska saknats eller varit bristfällig. Frågor om hälso- och sjukvården samt socialvården specificeras på nästa sida.) Flera kryss möjliga!

| | Skriftlig | Muntlig |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Ålands landskapsregering/-förvaltning | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Kommun, kommunalförbund | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Polisen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Annan myndighet/del av förvaltningen | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Vilken? (Texta och förkorta vid behov!)

4806327965

3. Språksituationen i samband med köp och försäljning av varor och tjänster

18. Har du under de senaste tre åren upplevt att information och service på svenska saknats eller varit bristfällig i samband med privata inköp eller försäljning?

- Ja Nej (gå till fråga 20) Vet ej/ingen åsikt (gå till fråga 20)

19. Om du svarat 'ja' på föregående fråga, ange i vilket/vilka sammanhang. (Flera kryss möjliga!)

- Bruksanvisningar, innehållsförteckningar och liknande
- Marknadsföring, reklam
- Avtal, abonnemang
- Betalning av räkningar
- Bokningar, reserveringar och köp över Internet
- Postorderleveranser
- Annat sammanhang

Vilket? (Texta och förkorta vid behov!)

4. Språksituationen inom hälso- och sjukvården, samt inom socialvården

20. Har du under de senaste tre åren upplevt att information och service på svenska saknats eller varit bristfällig i samband med dina kontakter med hälso- och sjukvården, och/eller med socialvården?

- Ja Nej (gå till fråga 22) Vet ej/ingen åsikt (gå till fråga 22)

21. Om du svarat 'ja' på föregående fråga, ange i vilket/vilka sammanhang. (Flera kryss möjliga!)

- Muntlig kontakt med personal inom hälso- och sjukvården på Åland
- Muntlig kontakt med personal inom hälso- och sjukvården i övriga Finland
- Recept och remisser
- Utlåtanden, laboratoriesvar
- Räkningar
- Skriftlig kontakt med personal inom den sociala sektorn på Åland
- Muntlig kontakt med personal inom den sociala sektorn på Åland
- Skriftlig kontakt med personal inom den sociala sektorn i övriga Finland
- Muntlig kontakt med personal inom den sociala sektorn i övriga Finland
- Annat sammanhang

Vilket? (Texta och förkorta vid behov!)

Vänd!

0193327960

2845327966

5. Språksituationen på din arbetsplats

22. Har du under de senaste tre åren upplevt att du behövt kunskaper i finska för att sköta ditt arbete och för att fullgott kunna kommunicera och tillgodogöra dig information och service på din arbetsplats?

- Ja Nej (gå till fråga 24) Vet ej/ingen åsikt (gå till fråga 24)

23. Om du svarat 'ja' på föregående fråga ange sammanhanget. (Flera kryss möjliga!)

- Kontakt med kunder
- Skriftlig kontakt med leverantörer och andra affärspartners
- Muntlig kontakt med leverantörer och andra affärspartners
- Löne-, anställningsavtal, kontakt med fackförening
- Kurser, fortbildning och liknande
- Regelverk, licenser, verksamhetstillstånd
- Bedömning av kvalifikationer och betyg
- Information om bidrag (EU- och andra)
- Annat sammanhang
- Vilket? (Texta och förkorta vid behov!)

6. Språksituationen inom kyrka, föreningar och frivilligorganisationer

24. Har du under de senaste tre åren upplevt att du inom någon kyrka eller församling behövt kunskaper i finska för att fullgott kunna tillgodogöra dig information och service?

- Ja Nej Vet ej/ingen åsikt

25. Har du under de senaste tre åren upplevt att du i din verksamhet inom någon förening behövt kunskaper i finska för att fullgott kunna tillgodogöra dig information och service?

- Ja Nej Vet ej/ingen åsikt

26. Har du under de senaste tre åren upplevt att du i din verksamhet inom någon frivilligorganisation behövt kunskaper i finska för att fullgott kunna tillgodogöra dig information och service?

- Ja Nej Vet ej/ingen åsikt

7. Dina egna kommentarer

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Frågor om denna enkät besvaras av Bjarne Lindström tel. 25492

STATISTIK UTREDNINGSGSBYRÅ

Ålands statistik- och utredningsbyrå, ÅSUB, är en fristående enhet vars huvuduppgift är att verka som Ålands officiella statistikmyndighet och bedriva kvalificerad utrednings- och forskningsverksamhet.

ÅSUB producerar fortlöpande aktuell statistik inom en rad olika samhällsområden. Tyngdpunkten i analysverksamheten utgörs av utredningar inom det ekonomisk-politiska området. Statistiska sammanställningar publiceras regelbundet i serierna ÅSUB Statistik och ÅSUB Statistikmeddelande, medan serien ÅSUB Rapport innehåller utredningar, analyser och annan information om Ålands ekonomi och samhälle.

Mer information om verksamheten och publikationer finns på ÅSUB:s hemsida www.asub.ax



ÅLANDS STATISTIK- OCH
UTREDNINGSBYRÅ

Tfn +358 (0)18 25490
Fax +358 (0)18 19495
info@asub.ax
www.asub.ax

Ålandsvägen 26
PB 1187
AX-22 111 MARIEHAMN