



Kundenkät angående tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning



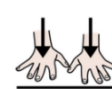
Välkommen att svara på enkäten om tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning!



Kundenkäten gäller det nya beställningssystemet för tolktjänsten, som vi kommer att ta i bruk



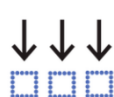
inom tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning 2027.



FPA:s tjänst för digital datainsamling genomför datainsamlingen för enkäten och ansvarar för att



man tryggt kan svara på enkäten. Vi behandlar uppgifterna så att respondenternas dataskydd



beaktas i alla skeden av datainsamlingen.

Din identitet kommer att vara dold.



När dold identitet är aktiverat i enkäten, sparas inte identifierbar information såsom:



webbläsarens version, operativsystem eller e-postadress i svaren.



Detta för att skydda respondenternas identitet.

Bakgrundsinformation



1. Till vilken kundgrupp hör du? Du kan välja ett alternativ. (Obligatorisk uppgift.)

☐

Person med hörselnedsättning

☐

Person med syn- och hörselnedsättning

☐

Person med tal- och språkstörning



2. Hur gammal är du?

☐

1-10 år

☐

11-20 år

☐

21-30 år

☐

31-40 år

☐

41-50 år

☐

51-60 år

☐

61-70 år

☐

71-80 år

☐

81-90 år

☐

91-över 100 år



3. Vilket är ditt modersmål? Du kan välja ett alternativ. (Obligatorisk uppgift.)

- ☐  Finska
- ☐  Svenska
- ☐  Samiska
- ☐   Finskt teckenspråk
- ☐    Finlandssvenskt teckenspråk
- ☐ ? Något annat



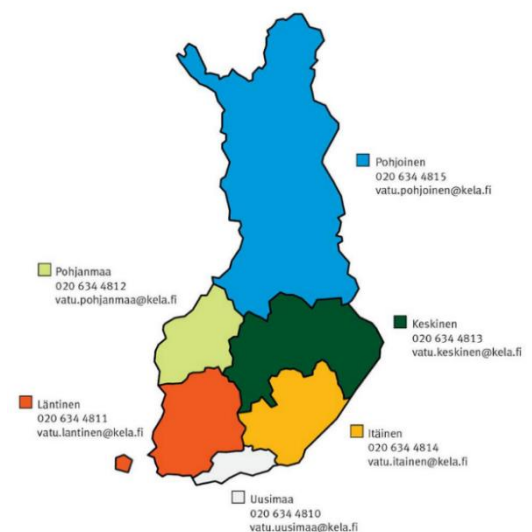
4. Vilket är ditt serviceområde, det vill säga inom vilket område bor du?



Du kan välja ett alternativ. (Obligatorisk uppgift.)

Om du inte vet vilket ditt serviceområde är kan du ange din hemkommun.

- ☐ **Norra**
- ☐ **Östra**
- ☐ **Mellersta**
- ☐ **Österbotten**
- ☐ **Västra**
- ☐ **Nyland**



Jag vet inte mitt serviceområde. Min hemkommun är: _____



1

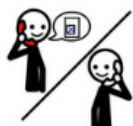


5. Hur ofta anlitar du tolktjänsten? Du kan välja ett alternativ. (Obligatorisk uppgift.)

- ☐ **1-7**  
- ☐ Minst en gång i veckan
- ☐   
- ☐ Några gånger i månaden
- ☐   
- ☐ Några gånger per år
- ☐  Aldrig



Beställning av tolk



6. Beställer du i allmänhet själv tolk?

- ☐  Ja
- ☐  Nej
- ☐  Varierar



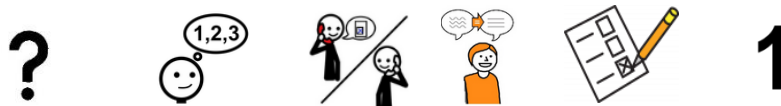
7. Behöver du hjälp med att beställa tolk?

- ☐  Ja
- ☐  Nej



8. Hur brukar du beställa tolk? Du kan välja flera alternativ.

- ☐  Med ett webbformulär
- ☐  Per sms
- ☐  Per telefon
- ☐  Per e-post
- ☐  Via distansservicen
- ☐  Per brev
- ☐  Jag beställer inte tolk själv.



9. Tycker du att det är lätt att beställa tolk? Du kan välja ett alternativ.

- ☐  Mycket lätt
- ☐  Ganska lätt
- ☐  Varken lätt eller svårt

☐  Ganska svårt

☐  Mycket svårt

☐  Jag vet inte



Du kan motivera ditt svar här.



Det nya beställningssystemet



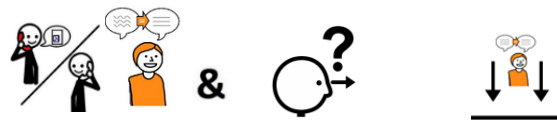
I början av 2027 tas det nya beställningssystemet för tolkning i bruk.



I systemet kan du till exempel



- kontrollera och ändra dina kunduppgifter



- beställa tolk och se om det finns lediga tolkar



- ändra och annullera beställningar.



FPA förmedlar fortfarande beställningarna till tolkarna, så du kan inte själv välja tolk.



Beställningssystemet är tillgängligt och fungerar även med hjälpmedel, såsom



skärmläsare och mobila enheter.



Du måste inte använda beställningssystemet, utan du kan också beställa tolk via Centret



för tolktjänst för personer med funktionsnedsättning med de nuvarande sätten att



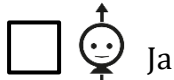
beställa tolk. Vi uppmuntrar dock kunderna till att bekanta sig med det nya



beställningssättet och beställningssystemet.



10. Visste du om det nya beställningssystemet redan före enkäten?



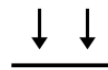
suomi.fi



Inloggningen till beställningssystemet sker med Suomi.fi-identifikation. Kunden måste



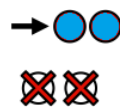
identifiera sig i systemet till exempel med nätbankskoder eller ett mobilcertifikat.



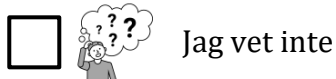
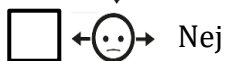
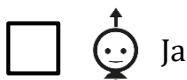
Man kan också sköta ärenden för en annan person i systemet om man har ett



befullmäktigande för det, det vill säga en elektronisk fullmakt.

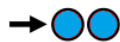


11. Har du nätbankskoder, ett mobilcertifikat eller något annat sätt att identifiera dig?





12. Har du loggat in i andra e-tjänster med nätbankskoder, ett mobilcertifikat eller på



något annat sätt?

- ☐  Ja
- ☐  Nej
- ☐  Jag vet inte

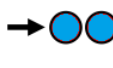
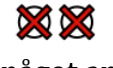


13. Är du beredd att skaffa till exempel nätbankskoder eller ett mobilcertifikat så att



du kan använda beställningssystemet för tolkning?

- ☐  Ja
- ☐  Nej
- ☐  Jag vet inte

- ☐     
- Jag har redan nätbankskoder eller något annat sätt att identifiera mig.

**14. Tänker du använda beställningssystemet när det tas i bruk?**

Du kan svara på frågan enligt din åsikt för tillfället.

☐  Ja

☐  Nej

☐  Jag vet inte

**15. Tänker du beställa tolk via beställningssystemet?**

Du kan svara på frågan enligt din åsikt för tillfället.

☐  Ja

☐  Nej

☐  Jag vet inte



16. Tycker du att det är nyttigt att du kan kontrollera och uppdatera dina



kunduppgifter i beställningssystemet?



Kunduppgifter är till exempel e-postadress, telefonnummer och kommunikationsmetod som du använder.



Du kan svara på frågan enligt din åsikt för tillfället.

☐


Ja

☐


Nej

☐

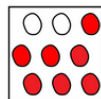

Jag vet inte



17. Varför tänker du inte använda beställningssystemet eller varför tvekar du att



använda det?



Du kan välja flera alternativ.



Du kan låta bli att svara om frågan inte gäller dig.



☐ Jag vet för lite om systemet, och därför vet jag ännu inte om jag kommer att använda det.



☐ Jag kan inte använda systemet.



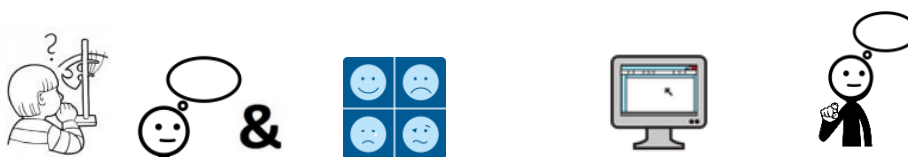
☐ Jag vill inte använda systemet.



☐ Annan orsak.



Du kan motivera ditt svar här.



18. Hurdana tankar och känslor väcker beställningssystemet hos dig?



19. Hur vill du få mer information om beställningssystemet och hur man använder det?



Du kan välja flera alternativ.

☐  Via FPA:s webbplats

☐  Med kundbrev (i MittFPA eller per post)

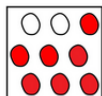
☐  I Nyhetsbrev om tolktjänsten för personer med funktionsnedsättning.

☐  Jag behöver inte mer information.

☐  Från något annat ställe. Varifrån?



20. Hurdant stöd behöver du för att kunna använda beställningssystemet?



Du kan välja flera alternativ.

☐   Anvisningar som text

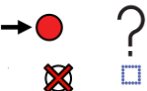
☐   Anvisningar på teckenspråk

☐   Anvisningar med bilder

☐   Instruktionsvideo

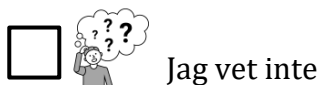
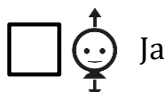
☐  Personlig handledning

☐    Jag behöver inte stöd för att använda systemet.

☐  Annat. Vad? _____



21. Är du intresserad av att delta i ett webbmöte där systemet presenteras?



22. Hurdant borde beställningssystemet vara enligt dig? Vad önskar du dig av det?



23. Finns det något annat som du vill berätta om tolktjänsten eller hur skulle du



kommentera den? _____



Spara dina svar genom att trycka på Skicka-knappen.