



Ökad förståelse eller symbolvärde?

– Hur finska och svenskt teckenspråk används på myndigheters webbplatser

Ökad förståelse eller symbolvärde?

– *Hur finska och svenskt teckenspråk används på myndigheters webbplatser*

Författare: Tarja Larsson och Tommy Lyxell

Rapporter från Språkrådet 18

© Institutet för språk och folkminnen, 2021

Språkrådet
Institutet för språk och folkminnen
Box 20057
104 60 Stockholm
www.isof.se

ISBN: 978-91-86959-80-7

Permanentlänk:
<http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:sprakochfolkminnen:diva-1894>

Omslag och sättning: Vibra Publishing

Rapporter från Språkrådet 18

Ökad förståelse eller symbolvärde?

*– Hur finska och svenskt teckenspråk
används på myndigheters webbplatser*

Tarja Larsson och Tommy Lyxell

Utgiven av Språkrådet, Institutet för språk och folkminnen 2021

Sammanfattning

Denna rapport visar hur talare av finska och svenskt teckenspråk använder information översatt till finska och svenskt teckenspråk på fyra myndigheters webbplatser. Språkrådet genomförde sommaren och hösten 2020 en enkätundersökning som vände sig till finsktalande och teckenspråkiga medborgare. Av svaren framgår det att de som besöker myndigheternas webbplatser tar del av såväl de svenska texterna som översättningar till det egna språket för att utföra sina ärenden.

Översättningarna har en både praktisk och symbolisk betydelse för minoritetsspråkstalarna. Genom att ta fram översättningar visar myndigheterna att de finsktalande och teckenspråkiga medborgarna har en särskild ställning i det svenska samhället. Att få information på sitt eget språk innebär att man blir erkänd som språkgrupp. För många medborgare ger den översatta texten bättre förståelse av informationen, vilket underlättar för dem att utföra sina ärenden. Men det krävs också kunskaper i svenska för att utföra ärenden, eftersom endast en bråkdel av informationen är översatt. De flesta som svarade på enkäten önskar att det fanns mer information på finska respektive svenskt teckenspråk på myndigheternas webbplatser. Man önskar också e-tjänster på finska och att kontakter med handläggare kan ske på det egna språket.

Innehållsförteckning

Sammanfattning	2
1. Inledning	5
2. Bakgrund.....	6
3. Mål och syfte.....	8
4. Tidigare undersökningar	9
4.1 Språkrådets undersökningar	9
4.2 Funka Nu AB:s undersökning	10
4.3 Sammanfattning av tidigare undersökningar	10
5. Metod.....	11
6. Deltagande myndigheter	12
6.1 Försäkringskassan.....	12
6.2 Kronofogden	12
6.3 Pensionsmyndigheten.....	12
6.4 Polisen.....	12
6.5 Sammanfattning deltagande myndigheter	13
7. Resultat	14
7.1 Resultat finska.....	14
7.2 Resultat svenskt teckenspråk.....	19
7.3 Sammanfattning av resultatdelen för båda språken	22
8. Svar från myndigheter	24
8.1 Varför översättningar till finska och svenskt teckenspråk?	24
8.2 Urval av material som ska översättas	24
8.3 Val av översättare	25
8.4 Kvalitetskontroll	25
8.5 Eventuella kvalitetsproblem.....	25
8.6 Rutiner för uppdatering.....	25
8.7 Besöksstatistik.....	25
9. Diskussion	26
9.1 Behovet av översatt information	26
9.2 Symbolfråga eller nödvändigt för förståelsen?.....	26
9.3 Val av material till översättning.....	27
9.4 Översättningarnas kvalitet.....	27
9.5 Terminologi.....	28
9.6 Att hitta översättningar.....	28

9.7 Uppdatering av information	28
9.8 Telefon- och e-tjänster	29
10. Slutsatser	30
Litteraturlöfbeckning	31
Bilaga 1	
Bilaga 2	
Bilaga 3	

1

Inledning

Sedan språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk trädde i kraft har myndigheter och kommuner i ökad utsträckning sett till att information på deras webbplatser översätts till andra språk än svenska. Det vanligaste översättningspråket är engelska men översättningar till invandrarspråk som arabiska och somaliska är också vanliga (Larsson 2018). Flera undersökningar utförda av Språkrådet visar att antalet översättningar till de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket har ökat. Undersökningarna visar också att automatiska översättningstjänster används i allt större utsträckning.

De som talar nationella minoritetsspråk eller svenskt teckenspråk är minoriteter som funnits i Sverige under en lång tid. Vilken funktion har översättningarna för dessa minoriteter? Någon sådan undersökning har aldrig tidigare gjorts i Sverige.

Syftet med den här pilotundersökningen är att ta reda på hur de som talar finska eller svenskt teckenspråk använder informationen på finska respektive svenskt teckenspråk som finns på myndigheternas

webbplatser, men också hur de använder de svenskspråkiga texterna. Vi undersöker om de översatta texterna är begripliga för minoritetsspråkstalarna och fyller sitt syfte som informationsförmedlare.

Att vi har valt finska och svenskt teckenspråk beror på att det är två språk som Språkrådet arbetar med. Genom att välja två språk som har olika målgrupper hoppas vi få en bredare bild av hur översättningarna används. Ser behoven lika ut för finstalarare och teckenspråkstalare eller skiljer de sig åt?

De fyra myndigheter som deltar i studien är Försäkringskassan, Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen. Alla dessa myndigheter har verksamheter som vänder sig direkt till medborgaren och alla har på sina webbplatser texter översatta till finska och svenskt teckenspråk.

Undersökningen genomfördes i samarbete med ovanstående myndigheter i form av en enkät som vände sig till talare av finska och svenskt teckenspråk som besökte respektive myndigheters webbplatser. Dessutom ställdes ett antal frågor till webbansvariga hos respektive myndighet i en separat enkät.

2

Bakgrund

Sverige har sedan 2009 en språklag (2009:600) som reglerar svenskans och andra språks ställning i Sverige. Enligt språklagen (11 §) ska språket i offentlig verksamhet vara vårdat, enkelt och begripligt. I språklagen slås också fast att det allmänna har ett särskilt ansvar att skydda och främja de nationella minoritetsspråken finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska (7–8 §). Det allmänna har även ett särskilt ansvar för att skydda och främja det svenska teckenspråket (9 §).

I språklagens § 14 står det att var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska. Därutöver ska den som tillhör en nationell minoritet ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda minoritetsspråket. Likaledes ska den som är döv eller hörselskadad och den som av andra skäl har behov av teckenspråk ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda det svenska teckenspråket.

Lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk (2009:724), även kallad minoritetslagen, trädde i kraft i början av 2010 och reviderades 2019. Den fastställer att statliga förvaltningsmyndigheter har skyldighet att informera de nationella minoriteterna om deras rättigheter och det allmännas ansvar (3 §). Förvaltningsmyndigheterna ska ge de nationella minoriteterna möjlighet till inflytande i frågor som berör dem och så långt det är möjligt samråda med minoriteterna i sådana frågor (5 §). Dessutom ska kommuner och regioner anta mål och riktlinjer för sitt minoritetspolitiska arbete (5 b §).

I Sverige finns särskilda förvaltningsområden för tre av Sveriges nationella minoritetsspråk: finska, meänkieli och samiska, där talare av dessa språk har förstärkta rättigheter att använda sitt minoritetsspråk. Kommuner som ingår i något eller några av de tre förvaltningsområdena ska erbjuda förskola och äldreomsorg på minoritetsspråket till den som begär det (18 § minoritetslagen). Enskilda har dessutom rätt att använda finska, meänkieli respektive samiska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med en förvaltningsmyndighet vars geografiska verksamhetsområde helt eller delvis sammanfaller med minoritetsspråkets förvaltningsområde (8 § minoritetslagen).

Som stöd för myndigheternas kommunikationsarbete har Språkrådet tagit fram skriften *Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser* (Språkrådet 2012). I den rekommenderas myndigheter att på sina webbplatser publicera grundläggande information på de nationella minoritetsspråken och svenskt teckenspråk. Med grundläggande information menas till exempel information om den egna verksamheten, kontaktinformation, information som rör den aktuella minoritetsgruppen samt så långt som möjligt den viktigaste och mest efterfrågade informationen på webbplatsen. I vägledningen poängteras också vikten av att hålla god kvalitet på översättningarna samt att undvika automatiserade översättningstjänster, eftersom översättningarna som produceras med hjälp av dessa tjänster

inte kan garanteras hålla fullgod kvalitet. Dessutom rekommenderar Språkrådet att det finns tydliga ingångar till minoritetsspråken. Till exempel bör den vanligtvis använda länktexten *Other languages* kompletteras med den svenska benämningen *Andra språk* eftersom alla minoritetsspråkstalare inte automatiskt kan anses behärska engelska.

Det står varken i språklagen eller i lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk att myndigheter är skyldiga att erbjuda översatt information på sina webbplatser. Trots detta har flera myndigheter information på olika minoritetsspråk på sina webbplatser. Men hur används översättningarna av talare på respektive språk? Det vill Språkrådet ta reda på i denna undersökning.

I denna första pilotstudie har vi valt att titta närmare på två av språken som Språkrådet arbetar med: finska och svenskt teckenspråk. Att jämföra två språk och två målgrupper kan ge en bredare och kanske mer nyanserad bild av hur översättningarna används.

Finska, som är ett av Sveriges fem nationella minoritetsspråk, har talats i Sverige under flera generationer. Finska var också länge det största minoritetsspråket i Sverige och är fortfarande ett av de största. I Sverige förs inte statistik över invånarnas

modersmål och därför går det inte att veta det exakta antalet talare av finska i Sverige. Enligt Sveriges Radio Finska fanns det 2019 nästan 727 000 personer med finsk bakgrund i Sverige (Sveriges Radio Finska 2019). I antalet ingår även finlandssvenskar som har svenska som modersmål. Alla som har finsk bakgrund behöver dock inte kunna finska. I boken *Sveriges språk i siffror – vilka språk talas och av hur många?* (Parkvall 2015) uppskattade lingvisten Mikael Parkvall att det år 2012 fanns cirka 175 000 modersmålstalare av finska i Sverige.

Tecknade språk har funnits i alla tider, så länge det har funnits döva människor. Långt tillbaka i tiden var det ofta frågan om ett hemmagjort teckenspråk som användes inom familjen. När dövskolor grundades under 1800-talet skapades större kontaktytor mellan teckenspråkstalare och ett gemensamt språk tog form. Dövskolorna lade med andra ord grunden för det svenska teckenspråket. Enligt lingvisten Mikael Parkvall finns det omkring 13 000 modersmålstalare av svenskt teckenspråk (Parkvall 2015) i Sverige. Av dessa är omkring 8 000 födda döva eller har förlorat hörseln i tidig ålder. Det finns också omkring 5 000 hörande barn till teckenspråkiga föräldrar som växer upp med svenskt teckenspråk som modersmål.

3

Mål och syfte

Syftet med undersökningen är att ta reda på hur de som talar finska eller svenskt teckenspråk använder översatt information på finska respektive svenskt teckenspråk, men också svenska på fyra olika myndigheters webbplatser. Vi vill undersöka om de översatta texterna är begripliga och fungerar som förmedlare av information till minoritetsspråkstalarerna. Dessutom vill vi veta om besökarna hos myndigheternas webbplatser tycker att det är viktigt att

det finns information på finska respektive svenskt teckenspråk samt om det är någon information de saknar.

En annan målsättning är att förse de deltagande myndigheterna med information om hur deras översatta texter används av besökarna på webbplatsen, vilket kan hjälpa myndigheterna att göra lämpliga urval och målgruppsanpassningar av information på andra språk än svenska.

4

Tidigare undersökningar

4.1 Språkrådets undersökningar

Språkrådet har i tidigare undersökningar kartlagt bland annat mängden information publicerad på minoritetsspråk på myndigheters och kommuners webbplatser. En del av undersökningarna har även tittat på kvaliteten av de översatta texterna.

Irmeli Kuusela och Arja Meski gjorde 2004 en undersökning (Kuusela & Meski 2004) där de tittade på mängden och kvaliteten på finskspråkig information på myndigheters, kommuners och dåvarande landstings (numera regioner) webbplatser. Undersökningen visade att bara ca 8 procent av myndigheterna hade information på finska på sin webbplats. Kvaliteten på översättningarna varierade men majoriteten (58 procent) av de undersökta översättningarna var av fullgod kvalitet. På kommuners webbplatser fanns det vid tidpunkten för undersökningen mycket lite information på finska, med några få undantag.

2009 följde Kuusela och Meski upp sin undersökning från 2004 med att titta närmare på kommuner som ingick i förvaltningsområdet för finska (Kuusela & Meski 2009). Mängden finskspråkig information hade ökat sedan 2004 men samtidigt visade det sig att allt fler kommuner hade lagt upp en länk till översättningstjänsten Google Översätt på sin webbplats. Det ansågs vara problematiskt eftersom automatiska översättningar inte alltid kan anses vara pålitliga.

2012 undersökte Katja Wallenius den finskspråkiga informationen på webbplatser för kommunerna som då ingick förvaltningsområdet för finska (Wal-

lenius 2012). Av de 40 kommuner som då ingick i förvaltningsområdet saknade bara 2 information på finska på sin webbplats. Dessa var kommuner som nyligen hade ingått i förvaltningsområdet, och Wallenius tolkade resultatet så att de antagligen inte hade hunnit komma igång med översättningsarbetet än. Wallenius undersökning visade att mängden finskspråkig information på kommuners webbplatser hade ökat väsentligt sedan Kuusela och Meskis undersökning men att variationen mellan kommuner var stor. Enligt undersökningen fanns det kommuner där de finskspråkiga texterna var av mycket god kvalitet medan de på andra kommuners webbplatser var av sämre kvalitet. Även denna undersökning visade att användningen av Google Översätt hade ökat sedan Kuusela och Meski gjorde sin undersökning 2009.

Miina Salokannas gjorde 2014 en undersökning (Salokannas 2014) där hon tittade på mängden finskspråkig information på förvaltningskommuners webbplatser och jämförde den med resultaten av tidigare undersökningar. Hon kunde konstatera att de allra flesta förvaltningskommuner hade utökat informationsmängden men att användningen av Google Översätt hade blivit vanligare. Vissa kommuner hade mycket information på finska på sin webbplats medan andra hade få finskspråkiga texter. 2015 genomförde Salokannas en annan undersökning (Salokannas 2015) där hon tittade på den finskspråkiga informationen på dåvarande landstings och regionernas webbplatser. Även i denna undersökning kunde Salokannas konstatera att mängden information på finska hade ökat på de

landstings webbplatser som undersöktes av Kuuse-la och Meski 2004, men att mängden av och kvaliteten på finskspråkiga texter varierade stort mellan de olika landstingen och regionerna.

2018 jämförde Annie Larsson resultaten av två tidigare undersökningar som Språkrådet genomfört år 2012 och 2017 (Larsson 2018). I dessa undersökningar hade man tittat på mängden information på olika minoritetsspråk på kommuners webbplatser. När det gäller de nationella minoritetsspråken hade mängden information ökat betydligt. Av Sveriges dåvarande 290 kommuner (skr.se) hade 117 information på finska på sina webbplatser jämfört med 40 kommuner 2012. 37 kommuner hade information på svenskt teckenspråk, medan antalet 2012 var 20. Även mängden information på de andra nationella minoritetsspråken jiddisch, meänkieli, romska och samiska hade ökat betydligt, och dessutom hade det tillkommit information på ett antal andra minoritetsspråk. Dock konstaterades det i båda undersökningarna att de allra flesta kommunerna hade relativt lite information på respektive språk men att användningen av automatiska översättningstjänster hade blivit vanligare 2017 jämfört med 2012.

Sebastian Embacher tittade 2017 på andelen av alla Sveriges myndigheter, landsting och kommuner som hade information på svenskt teckenspråk på sina webbplatser (Embacher 2017). Han jämförde resultaten med två studier, den första från 2010 och den andra från 2015. 2010 hade endast 4,4 procent av Sveriges myndigheter samt 4,4 procent av Sveriges landsting och kommuner information på svenskt teckenspråk på sina webbplatser. År 2015 hade andelen utökats till 14 procent för myndigheter och 12,1 procent för landsting och kommuner. Fortfarande 2015 hade alltså en ganska liten andel av Sveriges myndigheter, landsting och kommuner information på svenskt teckenspråk på sina webbplatser. I undersökningarna bedömdes även kvaliteten på översättningarna och filmernas tekniska kvalitet. På båda punkter hade det skett förbättringar mellan undersökningstillfällena men det förekom fortfarande en del översättningsbrister.

4.2 Funka Nu AB:s undersökning

Det finns nästan inga undersökningar som har tittat på användningen av och begripligheten hos de översatta texterna på myndigheters webbplatser.

Ett undantag är konsultföretaget Funka Nu AB som arbetar med tillgänglighetsfrågor och som gjorde en undersökning år 2010 (Funka Nu 2010). I undersökningen tittade de på begripligheten i översättningar till arabiska, engelska och finska hos några myndigheter och kommuner. Översättningar gjorda av auktoriserade översättare jämfördes med översättningar producerade av det automatiska översättningsverktyget Google Översätt. Man konstaterade att begripligheten hos en text översatt av en auktoriserad översättare är större än hos en översättning genererad av en automatiserad översättningstjänst.

4.3 Sammanfattning av tidigare undersökningar

Av de tidigare undersökningarna kan man konstatera att mängden information översatt till minoritetsspråk har ökat men att det fortfarande finns en stor variation mellan olika myndigheter, kommuner och regioner. Vissa erbjuder en stor mängd information på de nationella minoritetsspråken och svenskt teckenspråk och även på vissa andra stora invandrarspråk, medan andra är mycket mer sparsamma med information på minoritetsspråk. Även kvaliteten på översättningarna varierar stort. Gemensamt för de flesta undersökningarna är att de avråder från användning av automatiserade översättningstjänster eftersom de inte kan anses vara helt tillförlitliga.

Det ska dock nämnas att utvecklingen av de automatiserade översättningstjänsterna under senare år har tagit fart, vilket har lett till att kvaliteten på översättningarna har förbättrats. En bidragande orsak är de neurala maskinöversättningsprogrammen som till skillnad från de tidigare statistiskt baserade programmen utnyttjar artificiell intelligens i översättningsprocessen. Därmed kan de producera bättre översättningskvalitet. Det finns ingen sammanfattande forskning av de olika systemen som håller på att utvecklas, men viss forskning pekar på att den mänskliga översättaren fortfarande vinner över maskinöversättning när det gäller översättningskvalitet (Sepesy Maučec & Donaj, 2019). För det svenska teckenspråket saknas det idag automatiserade översättningstjänster.

5

Metod

Undersökningen genomfördes i form av en enkätundersökning (se bilaga 1) och för ändamålet användes ett frågeformulär skapat i enkätverktyget Defgo (defgo.se). Enkäten publicerades på webbplatsen för Institutet för språk och folkminnen (Isof) 28 maj 2020, och länkar till enkäten lades ut på de medverkande myndigheternas webbplatser, oftast på de samlingssidor som hade översättningar till finska respektive svenskt teckenspråk. Enkäten var öppen till och med 30 september 2020, men svarstiden förlängdes till den 31 oktober 2020 eftersom vi önskade få in fler svar.

I enkäten som vände sig till teckenspråkiga besökare fanns frågorna och svarsalternativen både på svenska och på svenskt teckenspråk. För finskans del fanns enkäten i två likalydande versioner för varje myndighet, en på svenska och en på finska. De teckenspråkiga respondenterna kunde besvara enkäten på svenska, medan de finskspråkiga respondenterna kunde välja att besvara enkäten på antingen finska eller svenska.

Enkäten bestod av ett antal flervalsfrågor (se bilaga 1). Respondenterna fick ange sin ålder i följande intervaller: under 17 år, 18–30 år, 31–40 år, 41–50 år, 51–65 år och över 66 år. De fick också ange hur länge de hade bott i Sverige: 0–2 år, 2–5 år, 5–10 år eller 10 år eller mer. Dessutom fick

de uppskatta sina egna språkkunskaper samt bedöma om de kunde utträta sina ärenden på respektive myndighets webbplats med hjälp av den översatta informationen. Respondenterna fick också ange om de tycker det är viktigt att det på myndigheters webbplatser finns information på det egna minoritetsspråket samt om det var någon information de saknade. För vissa av frågorna fanns det även möjlighet att lämna kommentarer.

Enkäten gällde endast information publicerad på myndigheters webbplatser, det vill säga inte tryckta publikationer eller annan skriftlig eller muntlig kommunikation mellan myndigheter och medborgare.

Information om enkäten lades ut på Språkrådets webbplats och Facebooksidor och skickades via mejl till representanter för målgrupperna. Information spreds också via Språkrådets finsk- och meänkielispråkiga språktidskrift *Kieliviesti* samt i sverigefinska tidningar *Ruotsin Suomalainen* och *Suomen Uutisviikko*. Även Sveriges Radios finskspråkiga kanal SR Finska och SVT:s finskspråkiga nyhetsprogram *Uutiset* publicerade inlägg om undersökningen.

Dessutom skickades i början av november 2020 ett annat frågeformulär till myndigheternas webbsvariga med ett antal frågor (se bilaga 2).

6

Deltagande myndigheter

De fyra myndigheterna som ingår i undersökningen är Försäkringskassan, Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen. Myndigheterna valdes ut för att de har verksamhet som riktar sig direkt till medborgaren och för att de på sina webbplatser har information både på finska och på svenskt teckenspråk. Beskrivningen av myndigheternas webbplatser gäller för tidpunkten då undersökningen var öppen.

6.1 Försäkringskassan

Försäkringskassan har samlat den finskspråkiga informationen på en samlingsida som nås från startsidan via länken *Information in other languages* längst ner på startsidan. Försäkringskassan har även ett finskspråkigt kundforum där besökaren kan ställa frågor på finska och hitta svar på tidigare ställda frågor. Det går också att boka tid med en finskspråkig handläggare.

Det finns ingen samlingsida för den teckenspråkiga informationen utan filmerna är placerade på de sidor där de svenskspråkiga originaltexterna finns och markeras med en teckenspråkssymbol. Genom att klicka på teckenspråkssymbolen öppnas teckenspråksfilmen. Det saknas dock information på ingångssidan om att det finns teckenspråkig information på webbplatsen.

6.2 Kronofogden

Den finskspråkiga informationen på Kronofogdens webbplats nås via länken *Other languages* högst upp på webbplatsens startsidan, som leder till en meny över flera språk. Även informationen på svenskt teckenspråk går att komma åt via samma meny. Högst upp på startsidan finns även en särskild länk *Teckenspråk* som leder direkt till samlingsidan med teckenspråksfilmerna.

6.3 Pensionsmyndigheten

Hos Pensionsmyndigheten finns länkarna till andra språk längst ner på startsidan. Den finskspråkiga informationen når man via länken *Other languages*. Den skrivna informationen går även att lyssna på med hjälp av tjänsten uppläst text genom att klicka på länken där det på svenska står Lyssna. Den automatiska uppläsningen behärskar dock inte finskans intonation vilket gör att uppläsningen kan vara svår att förstå. Informationen på svenskt teckenspråk på Pensionsmyndighetens webbplats nås via länken *Teckenspråk* längst ner på startsidan.

6.4 Polisen

Även på Polisens webbplats kommer man åt den finskspråkiga informationen via menyn *Other languages* högst upp på startsidan. I samma fält finns även länken *Teckenspråk* som leder till en samlingsida med teckenspråksfilmer.

6.5 Sammanfattning deltagande myndigheter

Informationen på finska och på svenskt teckenspråk är relativt lättillgänglig hos alla de undersökta myndigheterna. Dock förutsätter myndigheterna att den finskspråkiga besökaren förstår engelska eftersom informationen på finska har placerats bakom länken med den engelskspråkiga texten *Other languages*. Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen har alla samlat både den finskspråkiga och den teckenspråkiga informationen på var sin samlingssida.

Försäkringskassan däremot har placerat teckenspråksfilmerna vid respektive svenskspråkig text och det saknas en teckenspråkssymbol på ingångssidan, vilket gör att besökaren kan ha svårare att upptäcka översättningarna. Å andra sidan är teckenspråksfilmerna lättare att hitta om man söker information i ett visst ärende och hamnar på den sida där teckenspråksfilmen finns. Den finskspråkiga informationen på Försäkringskassans webbplats finns dock på en samlingssida på samma sätt som hos de andra myndigheterna.

7

Resultat

I detta kapitel redovisas de svar vi fått in på brukarenkäten. Svaren från de finsktalande respektive de teckenspråkiga redovisas var för sig. Det totala antalet svar för svenskt teckenspråk är 73 stycken och för finska 81 stycken (bilaga 3). Dock gäller det här antalet endast den första frågan i undersökningen som i enkäten har fått nummer 2: Hur gammal är du? Därefter minskar antalet svar successivt och landar för sista frågan, fråga 9, på 56 stycken för svenskt teckenspråk och 67 stycken för finska. Förmodligen beror det på att en del av respondenterna har valt att inte besvara alla frågor. Vi har dock valt att presentera alla svar vi fått in, även svaren från de ofullständigt besvarade enkäterna.

För båda språken fick vi in flest svar hos Försäkringskassan: totalt 39 svar gällande svenskt teckenspråk och 43 svar gällande finska. Av dessa hade 31 respektive 33 besvarat alla frågorna. För de andra myndigheterna varierade antalet mellan 8 respektive 15 stycken svar totalt per språk och myndighet. Även kommentarerna var flest hos Försäkringskassan, vilket är naturligt eftersom enkäten gällande Försäkringskassans webbplats besvarades av flest respondenter. För finskans del fick vi in en hel del kommentarer även hos de andra tre myndigheterna medan antalet kommentarer från de teckenspråkiga var färre.

7.1 Resultat finska

7.1.1 Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen på frågorna som gällde de fyra myndigheternas översättningar till finska var störst hos Försäkringskassan, där vi på de finsk- och

svenskspråkiga versionerna av enkäten sammanlagt fick in 43 svar. Enkäten gällande Polisens finskspråkiga översättningar besvarades av 15 personer, Pensionsmyndighetens av 14 personer och Kronofogdens av 9 personer. Totalt fick vi alltså in 81 svar från de finskspråkiga respondenterna.

Enkäten om de finskspråkiga översättningarna var tillgänglig både på finska och på svenska. Totalt 62 personer, det vill säga ca 77 procent, valde att svara på den finskspråkiga enkäten medan 19 personer (23 procent) svarade på den svenskspråkiga enkäten. Därför var även majoriteten av kommentarerna skrivna på finska. De finskspråkiga kommentarerna har sedan översatts till svenska av Språkrådets språkvårdare i finska, och i redovisningen av kommentarerna hänvisas det till de svenskspråkiga översättningarna.

7.1.2 Respondenternas ålder

Av de finsktalande som besvarade enkäten hos Försäkringskassan, Kronofogden och Polisen tillhörde de flesta åldersgruppen 41–50 år. Hos Pensionsmyndigheten var den största respondentgruppen 51–65 år. Det kan anses naturligt eftersom pensionsfrågor i större utsträckning borde intressera de äldre respondenterna. Den andra största respondentgruppen hos Försäkringskassan och Kronofogden var också 51–65 år medan den för Polisen var 18–30 år. För Pensionsmyndighetens del var den andra största respondentgruppen över 66 år. Totalt för alla myndigheter hörde 25 av 81 respondenter (31 procent) till åldersgruppen 41–50 år och 22

(27 procent) till åldersgruppen 51–65 år. Ingen som besvarade enkäten som gällde översättningarna till finska var under 17 år, och även andelen som var över 66 år var liten, förutom hos Pensionsmyndigheten där 21 procent av respondenterna var 66 år eller äldre. Exakt fördelning av respondenter tillhörande de olika åldersgrupperna framgår av bilaga 3.

7.1.3 Antal år i Sverige

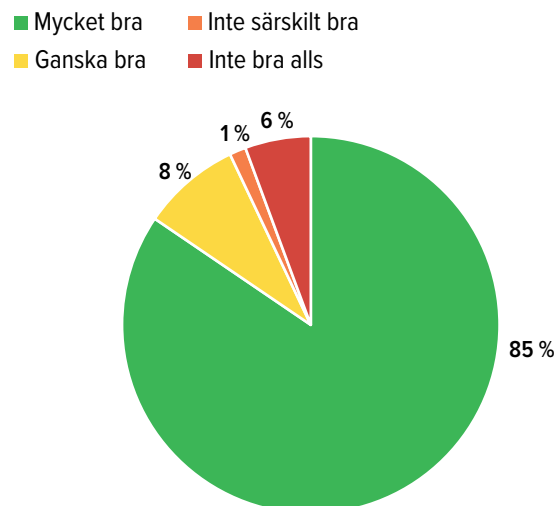
De allra flesta (61 av totalt 73 som besvarade den här frågan, det vill säga 84 procent) av de finsktalande respondenterna har bott i Sverige 10 år eller mer, och endast ett fåtal 0–2 år, 2–5 år eller 5–10 år, som var de andra svarsalternativen. Av de som besvarade enkäten hos Pensionsmyndigheten har samtliga bott i Sverige 10 år eller längre.

7.1.4 Kunskaper i finska respektive svenska

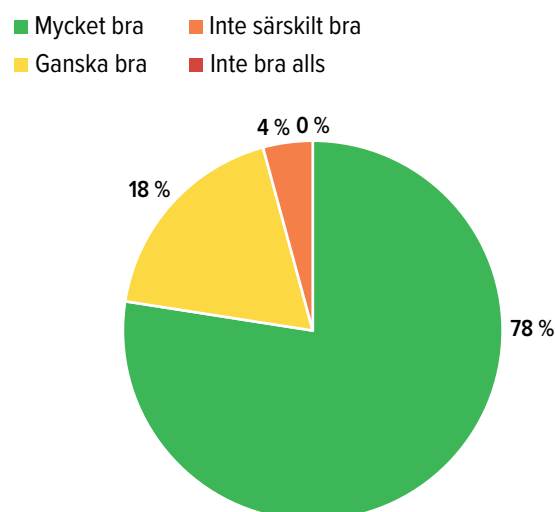
Respondenterna fick själva uppskatta sina språkkunskaper i finska respektive svenska (figur 1 och 2). Nästan alla (66 av 71 respondenter eller 93 procent) anser sig ha mycket bra eller ganska bra kunskaper i finska; för svenskans del är andelen 68 av 71 respondenter (96 procent). Ett fåtal respondenter svarar att deras kunskaper i finska inte är särskilt bra eller inte alls är bra. Däremot svarar ingen att deras kunskaper i svenska inte alls är bra.

7.1.5 Information på det egna språket

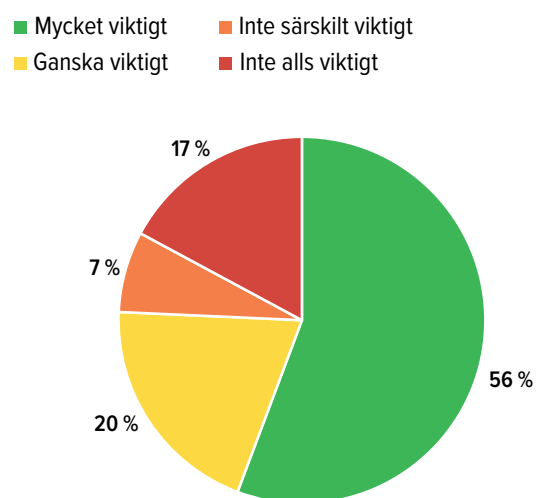
De allra flesta finsktalande respondenterna tycker att det är ganska viktigt eller mycket viktigt att myndigheterna på sina webbplatser har information på det egna språket (figur 3), vilket också framgår av kommentarerna som presenteras senare. Andelen respondenter som anser att det är viktigt eller mycket viktigt att ha information på finska varierar hos de olika myndigheterna mellan ca 71 och 77 procent (totalt för alla myndigheter är antalet 53 av 70 svarande, det vill säga 76 procent). Några respondenter (totalt 12 stycken eller 17 procent av alla respondenter) tycker dock att det inte alls är viktigt att översätta information till minoritetsspråken. Även deras synpunkter presenteras senare i kommentarsdelen.



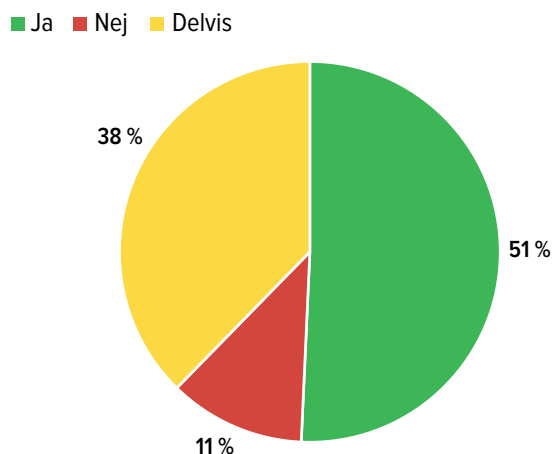
Figur 1. Kunskaper i finska hos finsktalande.



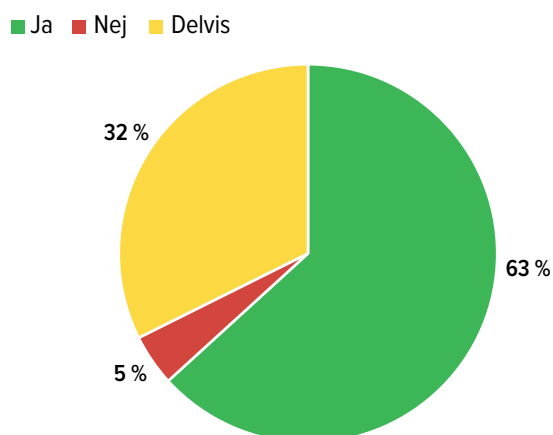
Figur 2. Kunskaper i svenska hos finsktalande.



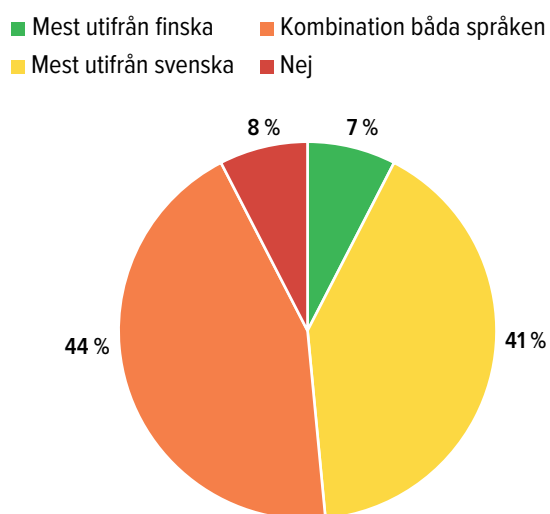
Figur 3. Hur viktigt är det med information på finska?



Figur 4. Tog del av informationen på finska.



Figur 5. Tog del av informationen på svenska.



Figur 6. Förstod informationen på webbplatsen.

7.1.6 Tog del av informationen på finska respektive svenska

De flesta respondenterna tog del av informationen på myndigheters webbplatser på både finska och svenska (figur 4 och 5). 61 av 69 respondenter (89 procent) angav att de läste informationen på finska helt eller delvis, och 65 av 69 (95 procent) läste information på svenska helt eller delvis. 8 respondenter läste inte alls den finskspråkiga informationen och 3 läste inte den svenskspråkiga informationen.

7.1.7 Begripligheten av informationen

På frågan om huruvida respondenterna förstod vad de behövde göra i sitt ärende utifrån informationen på webbplatsen svarade 27 av 67 respondenter (41 procent) att de gjorde det utifrån den svenskspråkiga informationen, 5 (7 procent) att de gjorde det utifrån den finskspråkiga informationen och 29 (44 procent) att de behövde ta del av båda språken för att förstå hur de skulle agera i sitt ärende (figur 6). 5 personer (8 procent av respondenterna) svarade att de inte förstod hur de skulle agera utifrån något av språken.

7.1.8 Kommentarer från respondenterna gällande översättningar till finska

Respondenterna hade möjlighet att lämna egna kommentarer till en del frågor. Flest kommentarer fick vi hos Försäkringskassan, vilket är ganska naturligt eftersom svarsfrekvensen var störst hos Försäkringskassan. Men vi fick in en hel del kommentarer även hos de andra myndigheterna. Kommentarererna gäller framför allt mängden översatt information, kvaliteten på översättningarna, finskspråkiga telefon- och e-tjänster samt webbplatsernas struktur och navigering. Nedan presenteras ett representativt urval av kommentarerna per fråga och myndighet. Som tidigare har nämnts var de flesta kommentarerna skrivna på finska men redovisas i denna rapport i svensk översättning.

Fråga 10. Kommentar till fråga 9: Förstod du vad du behövde göra i ditt ärende?

Försäkringskassan

De allra flesta kommentarerna gäller mängden översatt information. Majoriteten av de som har kommenterat tycker att det finns väldigt lite information översatt till finska. För att kunna sköta sina ärenden på finska behöver man boka tid med en finskspråkig handläggare vilket kan innebära lång väntetid, och då är risken att ärendet hinner bli inaktuellt. Det klagas även på kvaliteten på översättningarna som inte anses hålla tillräckligt god standard. Enligt respondenterna finns det både ”konstiga översättningar och stavfel”. Några respondenter tycker även att den finskspråkiga informationen är svår att hitta, bland annat eftersom den är gömd bakom den engelskspråkiga rubriken *Information in other languages*. Respondenten som nämner den engelskspråkiga rubriken påpekar att alla inte kan engelska. En respondent skriver att hen läser informationen på båda språken för att säkerställa att hen förstår saken rätt. Ett fåtal respondenter tycker att det är onödigt att översätta information överhuvudtaget eftersom ”vi i Sverige lever i ett svenskspråkigt samhälle och alla lagar och andra bindande texter ändå är skrivna på svenska”, som en respondent skrev. Att låta bli att översätta skulle spara samhällets resurser, enligt dessa respondenter.

Kronofogden

För Kronofogdens del fick vi in två kommentarer. I en kommentar nämns Pensionsmyndigheten vilket förmodligen beror på att samma respondent har svarat på enkäten på både Kronofogdens och Pensionsmyndighetens webbplatser. Därför redovisas det svaret tillsammans med de övriga svaren för Pensionsmyndigheten. En respondent tycker att den finskspråkiga informationen på Kronofogdens webbplats är knapphändig och delvis av dålig kvalitet. Hen ifrågasätter om översättningen är gjord av en behörig översättare.

Pensionsmyndigheten

Här fick vi tre kommentarer. En respondent är förvånad över hur mycket information som finns på finska. Enligt hen finns det ”bra basinformation” översatt till finska. En annan respondent påpekar att myndigheten inte informerar om hur enskilda kan kontakta

myndigheten muntligt och skriftligt på finska. En tredje respondent tycker att det inte är nödvändigt att översätta information på myndigheters webbplatser.

Polisen

Flera av respondenterna tycker att det finns för lite information översatt till finska och att den finskspråkiga informationen är svår att hitta. Den översatta informationen bedöms dock vara av god kvalitet. Flera kommentarer handlar om att det inte finns tydlig information om huruvida man kan kontakta Polisen på finska och hur man i så fall gör det muntligt och skriftligt. Återigen tycker ett par respondenter att det är onödigt att översätta information till finska eftersom lagar och styrdokument är skrivna på svenska och att man ändå måste sköta sina ärenden på svenska. En respondent anser sig inte behöva den finskspråkiga informationen eftersom hen kan båda språken lika bra, men respondenten hade ändå tagit del av informationen som fanns på finska.

Fråga 11. Vilken typ av information saknade du på finska?

Försäkringskassan

Flera av respondenterna som besvarade enkäten hos Försäkringskassan saknar ”i princip all praktisk information på finska”. Det som efterfrågas är till exempel information om vad som händer med socialförsäkringen när man flyttar från Finland till Sverige, information om föräldraförsäkringen, olika förmåner och ansökningsprocesser samt information som berör coronapandemin, till exempel hur man söker sjukpenning och ersättning till riskgrupper. Några respondenter påpekar även här att den finskspråkiga informationen är svår att hitta. De framhåller att terminologin på försäkringsområdet är svår och tycker därför att man borde kunna hitta information på sitt eget språk. Ett par respondenter anger dock att de inte saknar någon information eftersom de sköter alla sina ärenden på svenska.

Kronofogden

En respondent tycker att det är konstigt att Kronofogden skriver att man kan få hjälp på engelska men inte om man kan sköta sina ärenden på finska. En respondent undrar varför myndigheten inte anser sig ha råd att översätta all information, vilket enligt

hen är viktigt ur demokratisynpunkt. En annan respondent skriver att hen inte vet om hen saknar något men att översättningarna är av ganska dålig kvalitet.

Pensionsmyndigheten

En respondent saknar ingen information på finska utan tycker att information på svenska räcker. Andra saknar information om pensionsprognos och hur man räknar fram den samt allt som finns under den svenskspråkiga rubriken *Förstå din pension*. En respondent vill veta vem man ska kontakta om man bott i Finland och vill veta om man kan få pension därifrån till Sverige. En annan respondent saknar information om hur minoriteternas rättigheter enligt lag förverkligas hos Pensionsmyndigheten.

Polisen

Några respondenter tycker att informationen som finns översatt enbart är allmän information och önskar mera ”praktisk information” på finska. En respondent skriver: ”Att sköta sina ärenden fungerar inte alls, dvs. om man vill ansöka om pass eller göra en polisanmälan så hänvisas man till de svenskspråkiga sidorna.” Information som saknas på finska är bland annat hur de enskilda kan kontakta myndigheten på finska muntligt och skriftligt, hur man kan skicka frågor till registratorn på finska samt telefonnummer till kundtjänst på finska. Någon respondent saknar information om dubbelt medborgarskap, till exempel om man kan ha båda länders pass samtidigt. Dessutom efterfrågas information om hur coronapandemin påverkar resandet, information om diskriminering samt finskspråkiga e-tjänster så att man till exempel skulle kunna ansöka om pass eller göra en polisanmälan på finska. En respondent nämner som jämförelse den finska polismyndighetens webbplats där de viktigaste tjänsterna kan användas på både finska, svenska och samiska. Flera respondenter tycker att mycket mer information borde översättas medan några tycker att översättningar inte är nödvändigt eftersom vi lever i ett svenskspråkigt samhälle.

Fråga 12. Finns det något ytterligare som du vill tillägga, kan du göra det här.

Försäkringskassan

Några respondenter kommenterar även här att de önskar att en större del av informationen fanns översatt till finska, medan andra tycker att översättning inte behövs. En respondent berättar att

hen i sitt arbete möter människor som av olika anledningar ”behöver finskspråkig information” och därför är det enligt respondenten viktigt att svenska myndigheter har information på finska.

Försäkringskassans finskspråkiga telefontjänst får beröm av ett par respondenter som dock påpekar att det ibland kan vara svårt att nå en handläggare när man behöver det. En respondent tycker att den finskspråkiga informationen på Försäkringskassans webbplats är av utmärkt kvalitet. Hen saknar dock e-tjänster på finska och tycker att det är en dålig lösning att den finskspråkiga förstasidan verkar vara en undersida till hela webbplatsens struktur. Enligt respondenten skulle det vara bättre om de finskspråkiga sidorna följde webbplatsens övriga struktur. Hen tycker också att de finskspråkiga sidorna inte är så lätta att hitta eftersom de nationella minoritetsspråken har placerats i samma meny som alla andra minoritetsspråk.

Kronofogden

En respondent efterlyser datummarkeringar på de finskspråkiga sidorna för att lättare kunna avgöra om den översatta informationen är aktuell. Någon har synpunkter på navigeringen. De finskspråkiga texterna borde enligt respondenten markeras med en tydlig finsk flagga så att den finskspråkiga informationen blir lättare att hitta. Några respondenter klagar på kvaliteten på översättningarna.

En respondent tycker att ”webbplatsen har översatts ur en främmandespråktales perspektiv, dvs. att de finsktalande likställs med till exempel en arabisk- eller fransktalande kundgrupp”, och hänvisar till följande information på webbplatsen: ”Vi kan inte garantera att vi pratar ditt språk men vi kan hjälpa till på engelska och vi har flera medarbetare som pratar olika språk. Oavsett om det rör sig om översättning eller tolkning, gör vi vårt bästa för att hitta en lösning.” Enligt respondenten erbjuds service i första hand på engelska, vilket enligt respondenten är fel när det rör sig om en person som har ett nationellt minoritetsspråk (finska) som modersmål och majoritetsspråket (svenska) som andraspråk. Samma respondent har även synpunkter på webbplatsens struktur. Hen tycker till exempel att de svenskspråkiga rubrikerna *Vill betala*, *Vill få betalt* och *Vill veta mera* som är väldigt praktiska och användbara även borde finnas på finska. Det skulle enligt respondenten vara en fördel om hela strukturen fanns översatt även om inte all information finns tillgänglig på det egna språket.

Pensionsmyndigheten

Här fick vi inga kommentarer.

Polisen

En respondent efterfrågar information om vilka rättigheter minoriteter har vid kontakter med polisen. Ett par respondenter anser att det är ”diskriminering att inte en större andel av informationen är översatt till finska och undrar hur detta kan tillåtas”. Någon anser att det är slöseri med pengar och resurser att översätta myndighetsinformation till minoritetsspråk. En respondent skriver att det är jättebra att det görs en sådan här undersökning.

7.2 Resultat svenskt teckenspråk

7.2.1 Svarsfrekvens

Totalt svarade 73 teckenspråkiga personer på enkäten hos de fyra myndigheterna. Flest svar var det hos Försäkringskassan, 39 respondenter hade svarat på enkäten på denna webbplats. Det var också enkäten på Försäkringskassans webbplats som generade de flesta kommentarerna. Därefter kom Polisen där 14 respondenter hade svarat, sedan Kronofogden (12 respondenter) och Pensionsmyndigheten (8 respondenter).

7.2.2 Respondenternas ålder

De flesta teckenspråkiga respondenterna var mellan 41 och 65 år. Detta var framför allt påtagligt hos dem som svarade hos Försäkringskassan. Hos de andra myndigheterna var det en relativt jämn fördelning mellan ålderskategorierna. Färst respondenter var i åldrarna under 17 år, 18–30 år och över 65 år. Lite förvånande var att inte fler än en respondent över 65 år svarade hos Pensionsmyndigheten, då denna ålderskategori borde ha större intresse av frågor som rör pensionen. Endast en respondent under 17 år svarade på enkäten, och det var hos Försäkringskassan.

7.2.3 Antal år i Sverige

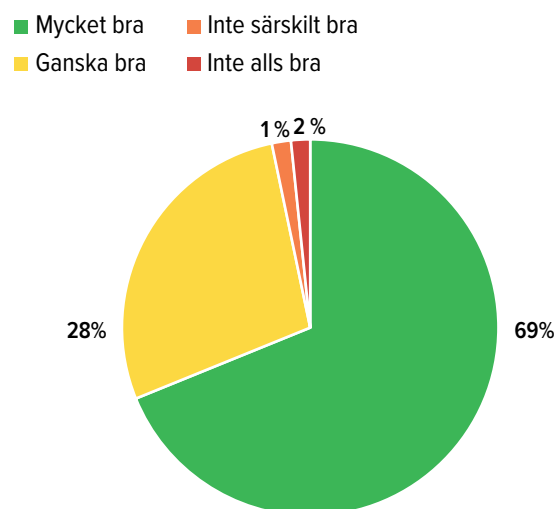
Nästan alla teckenspråkiga som besvarade enkäten har bott i Sverige över 10 år (64 av 68 som svarade på frågan, eller 94 procent). Endast en har bott i Sverige en kortare tid än 2 år och en har bott i Sverige mellan 2 och 5 år.

7.2.4 Kunskaper i svenskt teckenspråk respektive svenska

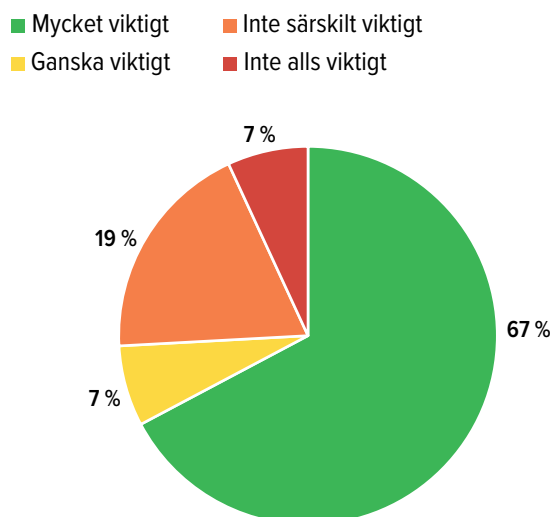
De allra flesta respondenterna svarade att de har ganska bra eller mycket bra kunskaper i båda språken (figur 7 och 8). 62 av 64 personer (97 procent) angav att deras kunskaper i svenskt teckenspråk är mycket bra eller ganska bra. 59 av 61 respondenter (97 procent) anser att deras kunskaper i svenska är mycket bra eller ganska bra. Det var fler som svarade ganska bra när det gäller svensk kunskaper och fler som svarade mycket bra när det gäller kunskaper i svenskt teckenspråk.



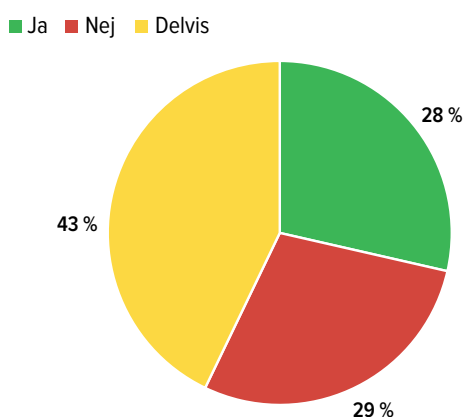
Figur 7. Kunskaper i svenskt teckenspråk hos teckenspråkiga.



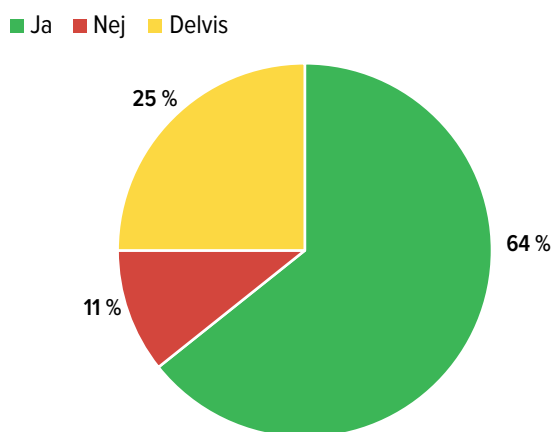
Figur 8. Kunskaper i svenska hos teckenspråkiga.



Figur 9. Hur viktigt är det med information på svenskt teckenspråk?



Figur 10. Tog del av informationen på svenskt teckenspråk.



Figur 11. Tog del av informationen på svenska.

7.2.5 Information på det egna språket

De flesta respondenterna (43 av 58 eller 74 procent) tycker att det är ganska viktigt eller mycket viktigt att det finns information på svenskt teckenspråk (figur 9). Det gäller hos samtliga undersökta myndigheter. Hos Försäkringskassan, som genererade de flesta enkätsvaren, tycker 26 av 34 respondenter (76 procent), att det är ganska viktigt eller mycket viktigt att det finns information på svenskt teckenspråk.

Men det fanns också de som inte tycker det är viktigt med översatt information på svenskt teckenspråk. 15 av 58 respondenter (26 procent) svarade att det inte är särskilt viktigt eller inte alls viktigt med information på svenskt teckenspråk.

7.2.6 Tagit del av informationen på svenskt teckenspråk respektive svenska

40 av 56 respondenter (71 procent) angav att de tagit del av informationen helt eller delvist på svenskt teckenspråk (figur 10). Den myndighet där den största andelen respondenter sett teckenspråksfilmerna var hos Försäkringskassan. 26 av 31 respondenter (84 procent) hade sett teckenspråksfilmerna.

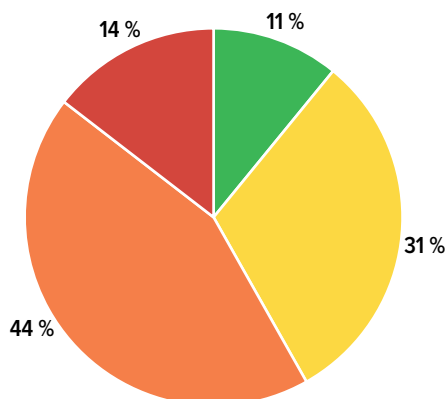
16 respondenter (29 procent) angav att de inte alls har tittat på den teckenspråkiga informationen. Den största andelen av de som svarade var de som hade besökt Polisens webbplats. 6 av 11 (54 procent) tittade inte alls på teckenspråksfilmerna.

Närpå alla hade helt eller delvist läst texterna som fanns på svenska (50 av 56 respondenter eller 89 procent) (figur 11). 6 respondenter uppgav att de inte tagit del av informationen som fanns på svenska, vilket kan tyda på att de är beroende av den teckenspråkiga översättningen.

7.2.7 Begripligheten av informationen

På frågan om respondenterna förstod vad de behövde göra i sitt ärende utifrån informationen på webbplatsen svarade 17 av 55 respondenter (31 procent) att de gjorde det mest utifrån den svenskspråkiga informationen och 6 respondenter (11 procent) att de gjorde det mest utifrån den teckenspråkiga informationen (figur 12). Majoriteten (24 respondenter eller 44 procent) angav att de behövde ta del av båda språken för att förstå hur de skulle göra i sitt ärende. 8 respondenter förstod inte vad de skulle göra oavsett på vilket språk informationen gavs.

■ Mest utifrån STS ■ Kombination båda språken
■ Mest utifrån svenska ■ Nej



Figur 12. Förstod informationen på webbplatsen.

Med andra ord använde sig de flesta av respondenterna av information på båda språken för att förstå vad de behövde göra för att utföra sitt ärende.

7.2.8 Kommentarer från respondenterna gällande översättningar till svenskt teckenspråk

Respondenterna hade möjlighet att lämna egna kommentarer till en del frågor. Dessa redovisas här.

De allra flesta kommentarerna kom från dem som hade besökt Försäkringskassans webbplats, vilket beror på att flest svarade på denna enkät. Det är också en myndighet som många teckenspråkiga kommer i kontakt med. Det var endast enstaka kommentarer om de andra myndigheternas webbplatser.

Fråga 10. Kommentar till fråga 9: Förstod du vad du behövde göra i ditt ärende?

Försäkringskassan

Många kommentarer handlar om att man tycker det är bra att få information på båda språken då det hjälper en att förstå texterna. De flesta teckenspråkiga som svarat på enkäten förstår svenska bra, men en del vill ändå titta på teckenspråksfilmerna för att få kompletterande information, framför allt när de svenska texterna är långa. De känner sig tryggare när de får informationen på svenskt teckenspråk. En

respondent förklarar: "Ofta har Försäkringskassan byråkratisvenska, vilket gör att jag blir förvirrad. Då ser jag på teckenspråksöversättningen för att förstå vad de vill att man ska göra." En annan respondent skriver: "Jag blir säkrare om jag får information på båda språken, dvs. teckenspråk och svenska."

Flera respondenter önskar att Försäkringskassans terminologi förklaras på svenskt teckenspråk. Ett exempel är termen *merkostnadsersättning*. Tidigare utgick en generell handikappersättning till döva personer, vilken togs bort 2019 och ersattes med merkostnadsersättning. Denna term fanns till en början inte förklarad i någon teckenspråksfilm, vilket sågs som en brist. Informationen hade visserligen gått ut via brev, men en del döva hade svårt att förstå innehållet eftersom det var på skriven svenska. Istället vände sig många till Sveriges Dövas Riksförbunds webbplats där organisationen hade publicerat en egen teckenspråksfilm med information om merkostnadsersättning. Idag finns det en teckenspråksfilm som förklarar hur merkostnadsersättning fungerar på Försäkringskassans webbplats.

En del respondenter tycker att det är svårt att hitta den teckenspråkiga informationen, eftersom den är utspridd på många olika ställen. De känner sig därför hänvisade till att söka informationen i de svenska texterna. Men det finns även de som uppskattar att översättningarna finns i anslutning till de svenska texterna.

En respondent tycker att det är krångligt att få kontakt med handläggare hos Försäkringskassan. Hen menar att en del handläggare har bristande kunskaper om dövas situation och att de inte vet vart man ska vända sig för att beställa tolk. Enligt respondenten beställer Försäkringskassan tolkar från tolkbolag enligt ramavtalet, men dessa tolkbolag organiserar inte teckenspråkstolkar. För att beställa teckenspråkstolk behöver handläggarna vända sig till regionernas tolkcentraler för döva. En del handläggare hänvisar också till telefonnummer, vilket döva inte använder, för vidare kontakt. En respondent önskar att det finns en teckenspråkig handläggare som de kan vända sig till direkt via en bildtelefon.

Kronofogden

En respondent tycker att det räckte att läsa den svenska texten för att utföra sitt ärende.

Pensionsmyndigheten

En respondent tycker att det räckte att läsa den svenska texten för att utföra sitt ärende.

Polisen

En respondent tycker att det räckte att läsa den svenska texten för att utföra sitt ärende. En annan respondent menar att det är bättre att titta på teckenspråksfilmerna först och sedan läsa texterna på svenska. På detta vis lär man sig de svenska ordens betydelse, anser respondenten.

Fråga 11. Vilken typ av information saknade du på svenskt teckenspråk?

Försäkringskassan

Flera respondenter klagar över att informationen på teckenspråk är för ytlig och inte alltid aktuell. Översättningarna ger därför inte svar på de frågor som besökarna har. Respondenterna önskar mer omfattande och djupare information på svenskt teckenspråk.

Återigen lyfts frågan om navigationen fram. Flera respondenter upplever att det är svårt att hitta teckenspråksfilmerna. En respondent önskar att det fanns en samlings sida med alla teckenspråksfilmer samt en teckenspråkssymbol på första sidan som visar att det finns teckenspråksfilmer på webbplatsen. En annan tycker att det bör framgå i undermenyerna vilka texter som är översatta till svenskt teckenspråk. Någon respondent önskar mer information om bakgrunden till olika riktlinjer och beslutsavsikter.

Polisen

En respondent tycker att Polisen borde använda olika översättare. En översättares språkbruk kanske inte passar alla. Språket behöver anpassas till språkbrukarnas kunskapsnivå, vilken kan variera.

Fråga 12. Finns det något ytterligare som du vill tillägga, kan du göra det här.

Försäkringskassan

Två respondenter tycker att all information ska finnas på svenskt teckenspråk. En respondent tycker att det är bra att teckenspråksfilmerna finns på samma sida som de svenska texterna. En annan respondent önskar att myndigheten erbjuder teckenspråkig kundservice och att kontakten kan ske via bildtelefoni. En respondent tycker att det inte

räcker med att ta del av översättningar till svenskt teckenspråk på webbplatsen. Hen tycker att man även ska kunna kontakta myndigheten på svenskt teckenspråk.

Kronofogden

En respondent upplever att det finns en ojämlig maktbalans i kontakten med myndigheten. Det räcker inte med att få information på svenskt teckenspråk; hen vill också använda svenskt teckenspråk i kontakten med myndigheten. Som exempel tar respondenten upp Språkrådets enkät som visserligen hade översatt frågorna till svenskt teckenspråk, men för att kunna kommentera svaren så var hen tvungen att skriva på svenska, vilket är det svagare språket. Respondenten tycker att det är diskriminerande att behöva svara på svenska.

Polisen

En respondent tycker att det är svårt att förstå översättningar av vissa termer som upplevs som onaturliga på svenskt teckenspråk. När hen tagit kontakt med översättaren så har denna hänvisat till Språkrådets samhällsordlista. En respondent tycker att informationen är alltför styrd av svenskan och utgår från exempel som passar hörande svenskar. Respondenten önskar en anpassning av den översatta texten utifrån teckenspråkiga personers behov. En respondent önskar att all information ska finnas både på svenska och på svenskt teckenspråk, vilket skulle få besökaren att känna sig mer säker. Respondenten, som själv är översättare, har svårt att förstå en del översättare/aktörer, vilket gör att hen känner sig osäker på översättningen.

7.3 Sammanfattning av resultatdelen för båda språken

De flesta respondenterna som svarade på enkäten har bostad i Sverige i 10 år eller längre. Det gäller såväl de finsktalande som teckenspråkiga respondenterna. De flesta som svarade är mellan 41 och 65 år. Ungefär lika många respondenter fanns för båda språken: 81 var finsktalande och 73 var teckenspråkiga.

Den myndighet som genererade flest svar var Försäkringskassan. Ungefär hälften av alla svaren rörde denna myndighet. Det var också Försäkringskassans webbplats som det fanns mest åsikter om

i kommentarsfälten. De finsktalande respondenterna har även en hel del tankar och åsikter om de andra myndigheternas webbplatser (Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen) medan de teckenspråkiga respondenterna inte verkar besöka dessa webbplatser lika mycket.

De flesta respondenterna i båda språkgrupperna betraktar sig som tvåspråkiga. Det innebär att de klarar av att läsa eller se informationen på båda språken. De flesta använder också båda språken vid informationssökning på myndigheternas webbplatser. Informationen på det egna språket används ofta som komplement till informationen som finns på svenska. Några finsktalande menar dock att om man bor i Sverige ska man kunna klara sig på svenska. Kommentarer av denna typ kom inte från de teckenspråkiga respondenterna.

En majoritet av respondenterna önskar att det fanns mer översatt information till sina respektive språk. Att få information på sitt eget språk gör det lättare att ta till sig texten. Det förutsätter dock att översättningen är av god kvalitet. Det framkom kritik – framför allt hos de finsktalande respondenterna – att en del översättningar är av dålig kvalitet, vilket skapar en oönskad effekt. Istället för att ta till sig sakinnehållet reagerar man på språkbruket.

Respondenter i båda språkgrupperna önskar att myndigheter översätter information som är aktuell och intressant för språkgruppen. För finsktalande kan det vara information om dubbelt medborgarskap och för teckenspråkiga förändringar som rör

merkostnadsersättningen. Man önskar också att terminologi förklaras på det egna språket. Det är inte alltid som myndigheternas termer är fullt begripliga och man önskar få en förklaring på det egna språket.

Många respondenter kommenterade också möjligheten att ha kontakt med en handläggare på sitt eget språk. Finsktalande personer uppskattar möjligheten att boka samtal med en finskspråkig handläggare hos Försäkringskassan. Men det kräver ibland lång framförhållning vilket gör att ärendet riskerar att ha hunnit bli inaktuellt när man väl får tala med en handläggare. Att få samtala med en handläggare på sitt eget språk efterfrågas även av teckenspråkiga. Men för det krävs det att man bokar tolk vilket också innebär lång framförhållning. Finsktalande önskar också att få e-tjänster på finska, till exempel hos Polisen, så att man kan utträta sina ärenden på sitt eget språk.

När det gäller att hitta översättningarna på webbplatserna är meningarna delade. En del respondenter föredrar att all information på det egna språket finns på en samlingsida medan andra tycker att informationen bör finnas på samma sida som den svenska texten finns. Teckenspråkiga besökare vägleds till den teckenspråkiga informationen via en teckenspråkssymbol medan information på finska nås via samma meny som andra språk, vilket upplevs som diskriminerade av en del finsktalande. Språk som tillhör de nationella minoritetsspråken borde få en mer framträdande plats, menar de.

8

Svar från myndigheter

I samband med enkätundersökningen skickades även några frågor till de undersökta myndigheterna. Vi frågade bland annat varför myndigheterna har valt att publicera översättningar till finska och svenskt teckenspråk på sina webbplatser, hur de väljer ut vilken information som ska översättas, om de har rutiner för hur de översatta texterna ska uppdateras samt om de har upplevt problem med kvaliteten på översättningarna (se frågorna i bilaga 2).

8.1 Varför översättningar till finska och svenskt teckenspråk?

På frågan om varför myndigheterna väljer att publicera information på finska och svenskt teckenspråk på sina webbplatser svarar Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Polisen att de gör det för att uppfylla sina skyldigheter gentemot tillgänglighetsdirektivet samt språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk där rättigheterna för minoritetsspråkstalarare regleras. Pensionsmyndigheten skriver dessutom att de även informerar om möjligheten att använda tolk. Kronofogden svarar att de översätter information till dessa språk eftersom de är grupper som ofta har frågor till deras kundservice.

8.2 Urval av material som ska översättas

På frågan om hur myndigheterna väljer ut den information som ska översättas svarar Försäkringskassan att myndigheten historiskt gjort på lite olika sätt men att det handlar om att kartlägga olika målgrupper och vilka behov de har. Myndigheten har även samråd med representanter från nationella minoriteter. Alldeles nyligen fattade myndigheten beslut om att utföra en behovsanalys av vilka språk det finns behov av och på vilket sätt. Behovsanalysen tar kortfattat sin grund i juridiska krav, behov i samhället (till exempel språkets storlek i samhället) i relation till myndighetens behov och erfarenhet (exempelvis tolkavrop och besöksstatistik).

Kronofogden svarar att de gör en egen bedömning av vilken information de väljer att översätta samt att de väljer ut den information som de märkt efterfrågas mest, oavsett språkgrupp.

Pensionsmyndigheten svarar att de har diskuterat frågan direkt med representanter av olika språkgrupper samt att de gör en egen bedömning av vilken information de väljer att översätta. Som kommentar skriver myndigheten att de informerar och diskuterar med representanter för de nationella minoriteterna i samrådsmöten. De berättar att de även vid andra tillfällen har diskuterat med olika språkgrupper och fångat in önskemål och behov för de stora språken i Sverige (dock inte svenskt teckenspråk).

Polisen svarar att de gör en egen bedömning av vilken information de ska översätta samt att de tillämpar samma princip för alla språken förutom engelskan, som enligt myndigheten har en särställning. Översättning till engelska är mer omfattande än till andra språk.

8.3 Val av översättare

På frågan om hur myndigheterna går tillväga när information ska översättas till finska respektive svenskt teckenspråk svarar samtliga tillfrågade myndigheterna att de anlitar de översättningsbyråer som ingår i ramavtalen.

8.4 Kvalitetskontroll

På frågan om huruvida myndigheten gör någon sorts kvalitetskontroll innan den översatta informationen läggs ut på webbplatsen svarar Försäkringskassan och Pensionsmyndigheten att de gör det om det finns en person på myndigheten som har det aktuella språket som modersmål. Kronofogden svarar att de gör motsvarande kontroll om de får indikationer på att det behövs. Även Polisen använder egen personal till språkgranskning när det finns personal tillgänglig som kan det aktuella språket. Men de kan även beställa språkgranskning av översättningsleverantören. Polisen nämner också att teckenspråksfilmerna har granskats i efterhand av en medarbetare inom myndigheten.

8.5 Eventuella kvalitetsproblem

På frågan om huruvida myndigheten har haft problem med kvaliteten av översättningarna svarar Försäkringskassan ja. I kommentaren skriver de att de använder det statliga ramavtalet för översättningstjänster och i det ingår en reklamationsprocess. De andra myndigheterna svarar att de ibland har haft problem med kvaliteten. Polisen skriver att de har

fått synpunkter från användare av teckenspråk men att de inte vet om det kommit synpunkter på de finskspråkiga texterna.

8.6 Rutiner för uppdatering

Vi frågade också om myndigheterna har rutiner för hur de översatta texterna uppdateras. På den frågan svarar Försäkringskassan, Pensionsmyndigheten och Polisen ja. Polisen skriver dessutom i en kommentar att de har innehållsansvariga för motsvarande sidor på svenska och att dessa sidor ska granskas minst en gång per år. Om dessa sidor uppdateras ska även översättningarna uppdateras. Polisen påpekar dock att det är en manuell rutin som bygger på att webbredaktören som uppdaterar uppmärksammar att det finns sidor på andra språk. Kronofogden svarar att de inte har som rutin att gå igenom översättningarna regelbundet men nämner att när de svenska texterna ändras ska även de översatta texterna ändras.

8.7 Besöksstatistik

Vi bad även att få tillgång till besöksstatistiken på myndigheternas webbplatser, om det var möjligt. Försäkringskassan och Kronofogden kunde inte skicka sådan statistik men vi fick ta del av besöksstatistiken hos Pensionsmyndigheten och Polisen. Enligt statistiken förekom det under perioden 1 november 2019 till 31 oktober 2020 7 457 besök på Pensionsmyndighetens finskspråkiga sidor och 8 648 besök på de teckenspråkiga sidorna. För Polisens del förekom det under samma period 13 271 besök på de finskspråkiga sidorna och 70 984 besök på de teckenspråkiga sidorna. För Polisen fick vi även ta del av andelen besök på dessa sidor jämfört med besöken på alla sidor på Polisens webbplats. Besöken på de finskspråkiga sidorna utgjorde 0,02 procent och besöken på de teckenspråkiga sidorna 0,09 procent av det totala antalet besök.

9

Diskussion

I det här kapitlet diskuterar vi enkätsvaren gemensamt för båda språkgrupperna. Först diskuterar vi svaren på de frågor vi ställde i undersökningen. Därefter lyfter vi upp synpunkter vi fått i kommentarsdelen som visar på saker som enligt respondenterna fungerar bra respektive mindre bra i de översättningar som under undersökningsperioden fanns på de fyra myndigheternas webbplatser. Vi jämför också respondenternas svar med svaren vi fått från myndigheterna och tittar på om myndigheternas strategi för översättningar motsvarar de förväntningar som respondenterna har.

9.1 Behovet av översatt information

De flesta respondenterna i båda språkgrupperna har bott i Sverige i över tio år. Därmed kan man anta att de är eller har hunnit bli integrerade i det svenska samhället och behärskar det svenska språket, vilket också enkätsvaren till stor del tyder på. Majoriteten av både de finsk- och teckenspråkstalande respondenterna anser sig ha mycket bra eller ganska bra kunskaper i svenska. De flesta tar hjälp av den svenskspråkiga informationen på myndigheters webbplatser när de ska sköta sina ärenden.

Majoriteten av respondenterna i båda språkgrupperna anser också att det är viktigt att det finns information på finska respektive svenskt teckenspråk på myndigheters webbplatser. Även om alla inte alltid behöver den översatta informationen för förståelsens skull är tillgången till information på

det egna språket viktig för många minoritetsspråkstalare. På så sätt får de erkännande som grupp samt får sina rättigheter tillgodosedda enligt språklagen och minoritetslagen.

9.2 Symbolfråga eller nödvändigt för förståelsen?

Av de som lämnat skriftliga kommentarer anser de flesta att tillgången till information på minoritetsspråk är en rättighet de har som minoritetsgrupp enligt språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Myndigheterna i sin tur anger att genom att erbjuda översättningar till finska och svenskt teckenspråk uppfyller de sina skyldigheter gentemot tillgänglighetsdirektivet samt språklagen och minoritetslagen (se kapitel 7.1). Ambitionen att erbjuda service till minoritetsspråkstalarna finns således, och av respondenternas kommentarer framgår det att översättningarna överlag är efterfrågade.

Att få tillgång till översättningar på sitt eget minoritetsspråk anses alltså vara en demokratifråga. En del av respondenterna reagerar på att de nationella minoritetsspråken behandlas som vilket annat språk som helst. De upplever att engelskan framställs som ett språk som även nationella minoriteter ska använda i kontakt med myndigheterna.

Ett fåtal finstalande respondenter anser att översättningar till minoritetsspråk är slöseri med resurser. Enligt dem räcker det med svenskan eftersom vi lever i ett svenskspråkigt samhälle och la-

garna ändå är skrivna på svenska. Fokus för de här respondenterna ligger hos den praktiska nyttan av myndighetsinformation snarare än de demokratiska rättigheterna för en språklig minoritet.

Av besöksstatistiken från två av de undersökta myndigheterna framgår det att teckenspråkiga personer i något större utsträckning tittar på översättningarna än finsktalande personer, trots att de teckenspråkiga är numerärt färre än de finsktalande. Det kan tyda på att det hos teckenspråkiga finns ett större behov av översättningar. Men det kan också betyda att de hellre tar till sig information på svenskt teckenspråk än på skriven svenska, för att de känner sig mer bekväma med svenskt teckenspråk. Bland respondenterna i enkätundersökningen var det dock fler finsktalande som tog del av de finska översättningarna än teckenspråkiga som tog del av de teckenspråkiga översättningarna.

Översättningarna tjänar med andra ord olika syften för olika personer i respektive språkgrupp. För en del handlar det om att få erkännande som språkgrupp, för en del om att bättre förstå informationen på myndigheternas webbplatser. Att få information på sitt eget språk kan för en del minoritetsspråkstalare framstå som en symbolfråga snarare än en nödvändighet. Mängden översatta texter utgör bara en bråkdel av myndigheternas totala textmängd. Om besökarna är beroende av information på sitt språk för att genomföra sina ärenden räcker inte översättningarna till. I praktiken är det nödvändigt att ha goda kunskaper i svenska för att kunna hitta information på webbplatserna.

9.3 Val av material till översättning

När det gäller val av material som ska översättas anger myndigheterna att de har samrått med minoritetsgrupperna eller på annat sätt tagit reda på vilken information som efterfrågas mest. Ett flertal respondenter som lämnat kommentarer önskar dock att det fanns större mängd texter översatta till finska respektive svenskt teckenspråk. Det finns också önskemål om att texterna bättre ska anpassas till de olika språkgrupperna. Därför behöver texterna ibland bearbetas för att passa de tänkta målgrupperna, vilket även påpekas i boken *Sveriges språkflora* (Malmgård & Azbel Schmidt 2019). Samrådet

med minoritetsgrupperna i översättningsfrågor samt anpassningen av informationen som ska översättas har således förbättringspotential.

9.4 Översättningarnas kvalitet

Målet med denna undersökning var att ta reda på om besökarna förstår vad de behöver göra för att utföra sina ärenden på myndigheternas webbplatser och i vilken utsträckning de använder översättningar till finska och svenskt teckenspråk. Vi ställde inga specifika frågor om kvaliteten på översättningarna i enkäten. Ändå fick vi många kommentarer om just detta, vilket pekar på att kvaliteten på översättningarna är en viktig faktor för förståelsen.

Det är framför allt de finsktalande respondenterna som har synpunkter på översättningarnas kvalitet. Myndigheterna i sin tur konstaterar i sina svar att de trots kvalitetskontroller ibland har upplevt kvalitetsbrister på översättningarna i båda språken (se avsnitt 7.4–7.5).

När det gäller översättningar till svenskt teckenspråk gäller det att skilja på översättning och framförande. Till skillnad från skrivna översättningar, där det oftast inte framgår vem som översatt texten, kan man se vem som gjort översättningen till svenskt teckenspråk eftersom personerna syns i teckenspråksfilmerna. Oftast är det samma person som översätter och framför översättningen, men ibland kan det vara olika personer. Den som framför översättningen kallas för aktör. De teckenspråkiga respondenterna har inte kommenterat kvaliteten på översättningarna men en respondent önskar att myndigheterna anlitar flera olika aktörer eftersom aktörernas sätt att framföra översättningarna kan variera. En aktörs sätt att framföra översättningen kanske inte passar alla.

Att hålla god kvalitet på översättningar är viktigt även för att upprätthålla förtroendet för myndighetens verksamhet. Det läggs stor omsorg på att ta fram texter på svenska och man bör lägga ner lika stor omsorg på översättningarna. Flera av de undersökta myndigheterna säger att de är medvetna om att det förekommer kvalitetsbrister i översättningarna. Svårigheten för myndigheterna är att bedöma kvaliteten på översättningarna, speciellt om det saknas kompetens i det översatta språket inom myndigheten. Men även om det finns personer inom myndigheter som talar finska eller svenskt

teckenspråk så innebär det inte att de automatiskt har kompetens att arbeta som språkgranskare eller översättare. Det är kvalificerade yrken som det krävs träning i och utbildning för.

De kommentarer som respondenterna lämnat tyder på att även om myndigheterna har en god ambition att erbjuda högkvalitativa översättningar på finska och svenskt teckenspråk så motsvarar utbudet inte alltid språkbrukarnas förväntningar.

9.5 Terminologi

Det fackspråk som används hos myndigheterna kan vara svårbegripligt för en del besökare, även för dem som behärskar svenska. Flera teckenspråkiga respondenter som svarade på Försäkringskassans enkät önskar att myndigheten förklarar en del av de svenska termerna på svenskt teckenspråk. Vissa termer som myndigheterna använder har inte en motsvarighet på svenskt teckenspråk. För att få fram betydelsen kan översättaren behöva göra en omskrivning. Men det är inte alltid lätt att se kopplingen mellan omskrivningen och den term som myndigheten använder. Därför kan det vara till hjälp om termen förklaras på ett särskilt ställe. Språkrådet arbetar för närvarande med att ta fram termlistor över etablerade tecken för termer som används inom offentlig verksamhet. Termlistorna finns publicerade på Isofs webbplats.

När det gäller finskspråkig terminologi ser situationen lite annorlunda ut. En del av begreppen som myndigheterna använder är gemensamma i Sverige och Finland, och då finns det oftast en etablerad finsk term som man kan använda även i Sverige. Dessutom har Språkrådet och dess föregångare Sverigefinska språknämnden tagit fram ett antal ordlistor inom olika centrala samhällsområden, såsom arbetsmarknad, skola och det sociala området. Men även om det finns finskspråkiga motsvarigheter till de svenska termerna kan det ibland ändå vara svårt att förstå innebörden av vissa speciella termer, vilket även påpekas av en finskspråkig respondent. Hen framhåller att terminologin inom försäkringsområdet är svår och tycker att man därför borde få det förklarat för sig på sitt eget språk.

Att upprätta termlistor med förklaringar på minoritetsspråk kan vara ett sätt för myndigheter att underlätta för besökarna att förstå innehållet såväl i de översatta som i de svenskspråkiga texterna.

9.6 Att hitta översättningarna

Vi har i denna undersökning inte tittat på navigationen på webbplatserna. Men vi fick ändå en del kommentarer om att det ibland var svårt att hitta den översatta informationen.

De flesta myndigheter har den översatta informationen på en särskild samlingssida för respektive språk. För många är det en fungerande lösning, men en del respondenter i denna undersökning hade svårt att hitta samlingssidan. Försäkringskassan har en annorlunda lösning för de teckenspråkiga översättningarna. Översättningarna ligger inte på en samlingssida utan är utspridda på webbplatsen. Några respondenter tycker det är en bra lösning medan andra tycker det är svårt att hitta översättningarna.

Vi kan inte utifrån det fåtal kommentarer som lämnats säga vilket förhållningssätt som är bäst. Det här är någonting som myndigheterna behöver diskutera i samråd med minoritetsspråkstalarna för att hitta en lösning som fungerar bäst för respektive språkgrupp. Att hitta översättningarna är en förutsättning för att kunna ta del av dem.

9.7 Uppdatering av information

Enligt information från de deltagande myndigheterna finns det rutiner för att uppdatera den översatta informationen när det görs ändringar i motsvarande svenskspråkiga texter (se avsnitt 7.6). Men enligt några av respondenterna framgår inte detta tillräckligt tydligt. En finskspråkig respondent som svarade på enkäten gällande Kronofogdens webbplats efterlyser datummarkering på de översatta sidorna, och en teckenspråkstalare som besvarade enkäten gällande Försäkringskassans webbplats påpekar att teckenspråksöversättningarna inte alltid är aktuella.

Flerspråkiga besökare på myndigheternas webbplatser förstår såväl den svenska som den översatta texten. Om texterna inte överensstämmer kan besökarna uppfatta det som att ambitionsnivån med översättningarna inte är så hög. Det är med andra ord viktigt att ha rutiner för att uppdatera översättningarna.

9.8 Telefon- och e-tjänster

Flera respondenter i båda språkgrupperna kommenterar att det bör vara lättare att kontakta myndigheterna på finska respektive svenskt teckenspråk. Det räcker med andra ord inte att få instruktioner på sitt eget språk, man vill också ha möjlighet att vända sig till en handläggare när det finns frågor som man

behöver få svar på. Respondenterna önskar kunna använda sitt språk i kontakten med myndigheten och tycker att det ska vara enklare att boka tid med en handläggare. Flera finskspråkiga respondenter efterlyser även finskspråkiga e-tjänster.

Utvecklandet av telefon- och e-tjänster på minoritetsspråk är något som myndigheterna kan fundera på när de vill förbättra serviceutbudet.

10

Slutsatser

Eftersom antalet respondenter i denna undersökning är begränsat går det inte att dra några generella och långtgående slutsatser av resultatet. Det relativt stora antalet kommentarer visar ändå att frågan om översättning framstår som viktig för finskspråkiga och teckenspråkiga besökare av myndigheternas webbplatser.

De flesta av respondenterna verkar se översättningarna som ett medel för att uppfylla de språkliga rättigheterna och erkänna minoritetsspråkstalarnas ställning i det svenska samhället. För en del respondenter ger översättningarna en bättre vägledning om hur man ska sköta sina ärenden hos myndigheterna. Men att enbart förlita sig på översättningarna är oftast inte möjligt. Det är nödvändigt att även ha goda kunskaper i svenska.

Även om ett fåtal finskspråkiga respondenter av Språkrådets enkät tycker att man borde kunna svenska när man bor i Sverige önskar de allra flesta respondenterna att det fanns fler översättningar till finska och svenskt teckenspråk. Även kvaliteten

på översättningarna är en viktig faktor för flera av respondenterna. Språkrådets enkätundersökning visar att myndigheterna borde satsa på mer samråd med minoritetsspråkstalarna om vad det är för typ av texter som behöver översättas samt att se till att översättningarna håller hög kvalitet och att de anpassas till respektive målgrupp. Ibland kan det vara nödvändigt att ta fram särskild information som riktar sig till den avsedda målgruppen på målgruppens språk.

Den här undersökningen av två minoritetsgruppers användning av myndigheternas översättningar har gett oss och förhoppningsvis även de myndigheter vi samarbetat med en inblick i hur minoritetstalare använder översättningar som finns på myndigheters webbplatser. Vi hoppas också att myndigheterna kan ha nytta av resultaten i sitt arbete med att utveckla den flerspråkiga informationen på webbplatserna. Liknande studier skulle även kunna göras för de andra nationella minoritetsspråken.

Litteraturförteckning

- Defgo. <<https://www.defgo.com/se/>>. Hämtad januari 2021.
- Embacher, Sebastian. (2017). *Teckenspråkig information på myndigheters webbplatser*. Stockholm: Språkrådet.
- Funka. <<https://www.funka.com/>>. Hämtad januari 2021.
- Funka Nu. (2010). *Slutrapport. Översättning på Internet*. Stockholm: Funka Nu.
- Försäkringskassan. <<https://www.forsakringskassan.se/>>. Hämtad januari 2021.
- Kronofogden. <<https://www.kronofogden.se/Start.html>>. Hämtad januari 2021.
- Kuusela, Irmeli & Meski, Arja. (2004). Ruotsin viranomaisten suomenkielisen tiedotuksen määrä ja laatu tarkastelussa. *Kieliviesti* 3/2005. Stockholm: Sverigefinska språknämnden.
- Kuusela, Irmeli & Meski, Arja. (2009). Suomenkielinen tiedotus hallintoalueen kuntien verkkosivuilla. *Kieliviesti* 1/2010. Stockholm: Språkrådet.
- Lag (SFS 2009:724) om nationella minoriteter och minoritetsspråk. <https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-2009724-om-nationella-minoriteter-och_sfs-2009-724>. Hämtad januari 2021.
- Larsson, Annie. (2018). *Kommunernas flerspråkiga information på internet*. Stockholm: Språkrådet.
- Malmgård, Sofia & Azbel Schmidt, Morena. (2019). *Sveriges språkflora. Handbok för ett flerspråkigt samhälle*. Stockholm: Morfem.
- Parkvall, Mikael. (2015). *Sveriges språk i siffror. Vilka språk talas och av hur många?* Stockholm: Morfem.
- Pensionsmyndigheten. <<https://www.pensionsmyndigheten.se/>>. Hämtad januari 2021.
- Polisen. <<https://polisen.se/>>. Hämtad januari 2021.
- Salokannas, Miina. (2014). *Sama suomeksi? Suomenkielisen informaation kattavuus suomen kielen hallintoaluekuntien verkkosivustoilla*. Stockholm: Språkrådet.
- Salokannas, Miina. (2015). *Finska på nätet*. Stockholm: Språkrådet.
- Skollag (SFS 2010:800). <https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/skollag-2010800_sfs-2010-800>. Hämtad januari 2021.
- Sepesy Maučec, Mirjam & Donaj, Gregor. (2019). *Machine Translation and the Evaluation of Its Quality*. Maribor, Slovenien: Faculty of Electrical Engineering and Computer Science, University of Maribor.
- Språklag (SFS 2009:600). <https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/spraklag-2009600_sfs-2009-600>. Hämtad januari 2021.
- Språkrådet. (2012). *Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser*. Rapport från Språkrådet 5. Stockholm: Språkrådet.
- Sveriges Kommuner och Regioner. <<https://skr.se/>>. Hämtad januari 2021.
- Sveriges Radio Finska. (2019). *Allt fler med finländsk bakgrund i Sverige*. <<https://sverigesradio.se/artikel/7300146>>. Stockholm: Sveriges Radio.
- Wallenius, Katja. (2012). *Granskningen av finskspråkiga webbsidor hos kommunerna i förvaltningsområdet för finska språket*. Stockholm: Språkrådet.

Bilaga 1

0% 0%

100%

Beskrivning



Välkommen till Språkrådets undersökning om Försäkringskassans texter. Vi är intresserad av att veta hur du som talar finska använder den information som finns på Försäkringskassans webbplats, såväl på finska som på svenska, för att utföra dina ärenden. Alla svaren behandlas anonymt. Frågor med asterisk (*) måste besvaras innan du kan gå vidare till nästa fråga. Undersökningen tar bara några minuter att besvara. Enkäten är öppen till och med 31 oktober 2020. Tack för att du deltar!

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0% 8%

100%

Hur gammal är du? *



17 år eller yngre

18-30 år

31-40 år

41-50 år

51-65 år

66 år eller äldre

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0% 16%

100%

Hur länge har du bott i Sverige? *



0-2 år

2-5 år

5-10 år

Längre än 10 år

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0% 25%

100%

Hur är dina kunskaper i finska (egen bedömning)? *




inte alls bra

inte särskilt bra

ganska bra

mycket bra

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0%

33%

100%

Hur är dina kunskaper i svenska (egen bedömning)? *



inte alls bra

inte särskilt bra

ganska bra

mycket bra

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0%

41%

100%

Hur viktigt är det för dig att det finns information på finska på myndighetens webbplats? *




inte alls viktigt

inte särskilt viktigt

ganska viktigt

mycket viktigt

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Nästa >

0%

50%

100%


Tog du del av den information som fanns på finska? *



ja

nej

delvis

 producerad av defgo®

0%

58%

 info

< Backa

Nästa >

100%


Tog du del av den information som fanns på svenska? *



ja

nej

delvis

 producerad av defgo®

0%

66%

 info

< Backa

Nästa >

100%

Förstod du vad du behövde göra i ditt ärende (kommentera gärna på nästa sida)? *



ja, mest utifrån informationen på finska.

ja, mest utifrån informationen på svenska.

ja, med hjälp av informationen både på finska och på svenska.

nej, varken utifrån informationen på finska eller på svenska.

 producerad av defgo®

0%

75%

 info

< Backa

Nästa >

100%

Kommentar till föregående fråga (frivilligt att svara)



 producerad av defgo®

0%

 info

< Backa


Nästa >

83%

100%



Vilken typ information saknade du på finska (frivilligt att svara)?

 producerad av defgo®

0%

 info

< Backa

Nästa >

91%

100%



Finns det något ytterligare som du vill tillägga, kan du göra det här (frivilligt att svara).

 producerad av defgo®

0%

 info

< Backa

Nästa >

100% 100%



Avslutning

Tack för dina svar! Resultatet av undersökningen kommer att sammanställas i en rapport som kommer att publiceras på webbplatsen för Institutet för språk och folkminnen.

 producerad av defgo®

 info

< Backa

Skicka >

05-11-2020 14:03:31 surveyId(1600263)

[Skriv ut](#)

Bilaga 2

Hej!

Tack för samarbetet kring användarenkäten som vänder sig till finskspråkiga och teckenspråkiga besökare på er myndighets webbplats. Nu har vi några frågor till er webbansvariga som vi hoppas att ni kan svara på.

Fyll i nedanstående frågor och skicka formuläret till tarja.larsson@isof.se. Ni kommer till de gråa fälten genom att klicka på tab-tangenten. Textfälten expanderar när ni skriver i dem. Vi ser fram emot ert svar senast den 13 november.

1. Kan ni få ut besöksstatistik för sidorna med översättningar till finska/STS? Om ja, skulle vi kunna få ta del av statistiken för perioden 1 november 2019–31 oktober 2020, gärna månadsvis?

Svar:

2. Varför har ni valt att ha information på finska/STS på er webbplats?

Svar:

3. Hur går ni tillväga när ni väljer ut vilken information som ska översättas till finska/STS? (Välj ett eller flera alternativ och kommentera gärna)

- Vi har undersökt frågan genom kartläggning bland våra målgrupper
- Vi har diskuterat frågan direkt med representanter från olika språkgrupper
- Vi gör en egen bedömning av vilken information vi anser är viktigast att översätta
- Vi väljer ut den information som vi märkt efterfrågas mest, oavsett språkgrupp
- Vi väljer ut den information som vi märkt efterfrågas mest av respektive språkgrupp
- På annat sätt:

4. Hur går ni tillväga för att hitta översättare för finska/STS? (Välj ett eller flera alternativ och kommentera gärna)

- Vi anlitar de översättningsbyråer som ingår i ramavtalen
- Vi använder kontakter eller andras rekommendationer
- Via informationssökning på internet
- På annat sätt:

5. När en text har översatts – gör ni någon typ av kvalitetskontroll innan den läggs ut på webbplatsen? (Välj ett eller flera alternativ och kommentera gärna)

- Ja, vi har beställt språkgranskning av översättningsleverantören
- Ja, av en medarbetare på myndigheten som har det aktuella språket som modersmål
- Ja, av en annan översättare eller textgranskare för det aktuella språket
- Ja, av en kontrollgrupp
- Ja, genom användartester med talare av de aktuella språken
- Ja, på ett annat sätt:
- Nej

6. Har ni upplevt problem med kvaliteten på översättningarna?

- Ja
- Ibland
- Nej
- Kan inte bedöma det

Kommentar:

7. Har ni rutiner för hur de översatta texterna uppdateras?

- Ja
- Nej

Kommentar:

Jag som svarat på dessa frågor är (namn, titel och kontaktuppgifter)

Bilaga 3

Enkät svar i tabellform

Siffrorna gäller totalt antal svar från besökare hos följande myndigheters webbplatser: Försäkringskassan, Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen.

2. Hur gammal är du?

	< 17 år	18–30 år	31–40 år	41–50 år	51–65 år	> 66 år	inget svar	totalt
svenskt teckenspråk	1	6	11	22	21	8	4	73
finska	0	11	6	25	22	9	8	81

3. Hur länge har du bott i Sverige?

	0–2 år	2–5 år	5–10 år	> 10 år	totalt
svenskt teckenspråk	1	1	0	64	66
finska	3	5	4	61	73

4. Hur är dina kunskaper i svenskt teckenspråk/finska (egen bedömning)?

	inte alls bra	inte särskilt bra	ganska bra	mycket bra	totalt
svenskt teckenspråk	1	1	3	59	64
finska	4	1	6	60	71

5. Hur är dina kunskaper i svenska (egen bedömning)?

	inte alls bra	inte särskilt bra	ganska bra	mycket bra	totalt
svenskt teckenspråk	1	1	17	42	61
finska	0	3	13	55	71

6. Hur viktigt är det för dig att det finns information på svenskt teckenspråk/finska på myndighetens webbplats?

	inte alls viktigt	inte särskilt viktigt	ganska viktigt	mycket viktigt	totalt
svenskt teckenspråk	4	11	4	39	58
finska	12	5	14	39	70

7. Tog du del av den information som fanns på svenskt teckenspråk/finska?

	ja	nej	delvis	totalt
svenskt teckenspråk	16	16	24	56
finska	35	8	26	69

8. Tog du del av den information som fanns på svenska?

	ja	nej	delvis	totalt
svenskt teckenspråk	36	6	14	56
finska	43	3	22	68

9. Förstod du vad du behövde göra i ditt ärende?

	ja, mest utifrån STS/finska	ja, mest utifrån svenska	ja, med hjälp av båda språken	nej	totalt
svenskt teckenspråk	6	17	24	8	55
finska	5	27	29	5	66

Ökad förståelse eller symbolvärde?

För att uppfylla sina skyldigheter enligt språklagen och tillgänglighetsdirektivet erbjuder myndigheter på sina webbplatser översatt information till flera av Sveriges minoritetsspråk.

Men hur används översättningarna av minoritetsspråkstalarna? Språkrådet har undersökt det hos talare av två av Sveriges minoritetsspråk: finska och svenskt teckenspråk. Vilken funktion har översättningarna för dessa två språkliga minoriteter? Är de översatta texterna begripliga och fyller de sitt syfte som informationsförmedlare? De fyra myndigheter som deltog i studien är Försäkringskassan, Kronofogden, Pensionsmyndigheten och Polisen.

Undersökningen visar att översättningarna har olika funktioner för olika individer. För en del handlar det om att bättre förstå informationen på myndigheternas webbplatser, för en del om att få ett erkännande som minoritet.

Undersökningen är ett led i Institutet för språk och folkminnen's uppdrag att följa upp språklagen.

*Sök pass och
nationellt id-kort*



*Jos sinulla
on velkoja*