

# Vägledning för flerspråkig information (version 2, juli 2010)

Sverige har nyligen fått en [språklag](#) och en [minoritetslag](#) som ställer krav på våra myndigheter att nå ut med information till nationella minoriteter och till personer med annat modersmål än svenska. Den här vägledningen försöker ge svar på hur myndigheter ska leva upp till de nya kraven.

## Bakgrund till vägledningen

Sverige är i dag ett mångspråkigt land. Nära 20 procent av alla svenskar har utländsk bakgrund, och många av dessa har ett annat modersmål än svenska. Vi har också nationella minoritetsspråk, språk som talats länge i Sverige och som därför har en speciell ställning: finska, samiska, meänkieli, romska (romani chib) och jiddisch. Svenskt teckenspråk har motsvarande språkliga behov och rättigheter.

1 januari 2010 kom en ny [lag om de nationella minoriteterna och deras minoritetsspråk](#). Lagen säger att de nationella minoritetsspråken ska skyddas och främjas, och att myndigheter ska lyssna på de nationella minoriteterna och ta hänsyn till deras behov. Alla myndigheter har också skyldighet att informera svenska minoriteter om deras språkliga rättigheter.

## Varför behövs flerspråkig information?

För att Sverige ska kunna vara en fungerande och effektiv demokrati måste människor kunna ta del av viktig samhällsinformation, och av information om vilka rättigheter och skyldigheter man har som invånare i Sverige, oavsett modersmål.

Information och service på andra språk är positivt för demokrati, delaktighet och integration, men även för fri rörlighet inom EU, för turism och för företagsamhet. För individen är tillgången till modersmålet central också för språkutvecklingen och för den kulturella och personliga identiteten. Flerspråkig information gör kort sagt det svenska samhället tillgängligt för alla invånare i Sverige. EU-länderna har en gemensam målsättning att myndigheters och andra offentliga organs webbplatser ska bli tillgängliga för alla under 2010.

Det finns nu ett växande behov hos myndigheter, organisationer och företag att nå ut med information och service till personer med andra modersmål. Men hur gör man för att nå ut till alla?

## Syftet med vägledningen

De tekniska möjligheterna att möta behoven har i dag blivit större, men det kan vara svårt att veta vad man ska översätta, och till vilka språk. Syftet med denna vägledning är att ge grundläggande information om hur man ska utforma information för personer som antingen har annat modersmål än svenska eller som har rätt att också använda ett nationellt minoritetsspråk. Det gäller framför allt information på webben, eftersom

alltmer av den samhälleliga kommunikationen – inte minst mellan myndigheter och invånare – sker just via webben. Men råden är också användbara för andra informations- och kommunikationskanaler.

## **Vem vänder sig vägledningen till?**

Vägledningen vänder sig till alla som har behov av att publicera flerspråkig information: myndigheter, organisationer och företag. Den vänder sig framför allt till dem som är informationsansvariga: webbansvariga, informatörer, kommunikatörer, språkkonsulter et cetera. Vägledningen utgår från behoven hos personer som behöver tillgång till andra språk än svenska, men en hel del av innehållet i vägledningen är också relevant för personer med funktionshinder.

Vägledningen har tagits fram i samarbete med andra myndigheter och organisationer, bland annat Handisam, Länsstyrelsen i Stockholms län, Sametinget, Diskrimineringsombudsmannen och företaget Nåfram. Vägledningen kommer fortlöpande att byggas ut och uppdateras under 2010, och senare även publiceras i kortare, tryckt form. Sist i texten ger vi hänvisningar till andra vägledningar och annan fördjupande information.

## **Inledning: Informera på olika språk med hänsyn till behov och språklagar**

Myndigheter är skyldiga att nå ut med information till alla i Sverige, på det eller de språk som passar bäst i sammanhanget. Vilka språk man då bör välja beror bland annat på vilka skyldigheter man har att följa [språklagen](#) och [minoritetslagen](#), vilka målgrupper man har och vilken service man vill och har möjlighet att erbjuda.

Vi har utifrån detta delat upp vägledningen i flera riktlinjer. Här under kan du läsa kort om de olika riktlinjerna i vägledningen och sedan gå vidare till dem.

### **1. Se till att all information är tillgänglig på begriplig svenska i lämplig form**

Flertalet i gruppen svenskar med utländsk bakgrund behärskar svenska relativt väl, och för dem räcker det ofta med information på klar och begriplig svenska. Andra kan som komplement till text behöva uppläst text, telefonkommunikation, filmer et cetera. Läs mer nedan.

### **2. Se till att det finns viss information på de nationella minoritetsspråken**

Talare av våra nationella minoritetsspråk, det vill säga finska, samiska, meänkieli, romska och jiddisch, har särskilda rättigheter till sina språk, även om de har mycket goda kunskaper i svenska. Starkast rättigheter har finsk-, meänkieli- och samisktalande inom vissa förvaltningsområden. Läs mer nedan.

### **3. Se till att det finns viss information på svenskt teckenspråk**

De rättigheter som gäller för talare av nationella minoritetsspråk gäller även för teckenspråkstalare och information på teckenspråk. Svenskt teckenspråk likställs i praktiken med de nationella minoritetsspråken. Läs mer nedan.

### **4. Se till att det finns information på andra språk efter behov**

Svenska myndigheter har en skyldighet att nå ut med information till alla i Sverige, oavsett modersmål eller funktionsförmåga. Tydligast behov har personer som inte behärskar svenska. Men även de som kan svenska har ofta betydligt lättare att tillgodogöra sig information på sitt modersmål. Läs mer nedan.

### **5. Se till att översättningarna håller god kvalitet**

Vilka språk man än översätter till måste man säkerställa att översättningarna håller god kvalitet. Anlita gärna auktoriserade översättare, men prioritera alltid språklig kvalitet framför lågt pris. De texter som ska översättas bör vara skrivna på klar och begriplig svenska, men innan texten översätts kan den behöva anpassas ytterligare i både språk och innehåll. Läs mer nedan.

### **6. Anpassa webbplatsen till standarder och tekniska krav på tillgänglighet**

Oavsett modersmål och funktionsförmåga ska människor kunna besöka en webbplats och använda alla tjänster och funktioner där. För att det ska fungera krävs att webbplatsen följer tekniska standarder och är kodad på rätt sätt. Läs mer nedan.

### **1. Se till att all information är tillgänglig på begriplig svenska i lämplig form**

Flertalet i gruppen svenskar med utländsk bakgrund behärskar svenska relativt väl, och för dem räcker det ofta med information på klar och begriplig svenska, så kallat [klarspråk](#). Ett lättfattligt språk tjänar även personer med svenska som modersmål på.

Tänk då på att all information och service ska vara tillgänglig på ett enkelt och begripligt språk, inte bara viss information. Det gäller även översatta texter. Att språket i offentlig verksamhet ska vara begripligt, enkelt och korrekt gäller alltså alla språk.

Använd entydiga ord och termer i dina texter. Komplettera gärna texterna med förklarande ordlistor för ord och uttryck som inte är självklart begripliga för alla. Ordlistor kan även behövas i lättlästa texter (se nedan), liksom i översatta texter; det sista gäller särskilt när typiskt svenska begrepp används.

## **1.1 Gör information tillgänglig på lättläst, i talad form och i andra medieformer**

En mindre grupp av dem med annat modersmål kan behöva särskilt lättläst svenska (läs mer hos [Centrum för lättläst](#)), för att de har svagare svenskkunskaper, har lässvårigheter eller av andra skäl. Sådana texter har anpassats särskilt i språk och form för att passa grupper som har svårt att tillgodogöra sig innehållet i en vanlig dagstidning eller bok.

Talsyntes (datoruppläs text), eller ljudfiler, kan vara andra sätt att ge stöd åt personer med svårigheter att läsa svenska. En ytterligare möjlighet är att visa informationsstödande bilder och filmer på webben. Det är särskilt lämpligt för viktig samhällsinformation, information i form av instruktioner och liknande.

Blinda och gravt synskadade har ofta en särskild skärmläsare för att läsa texter. Oavsett det kan blinda och synskadade vilja beställa punktskriftsversioner av texter. Informera gärna om möjligheten att beställa punktskriftsutskrifter. [Tal- och punktskriftsbiblioteket](#) kan ge stöd till myndigheter i sådana frågor.

Många människor i dagens Sverige, till exempel många äldre och nyanlända invandrare, saknar tillgång till internet. Därför är det viktigt att också ge information på andra sätt än via webben och se till att det finns personal som kan svara på frågor, även på andra språk än svenska, via telefon eller vid fysiska besök.

## **2. Se till att det finns viss information på de nationella minoritetsspråken**

I [språklagen](#) från 1 juli 2009 slås det fast att organ som bedriver offentlig verksamhet – det vill säga myndigheter och beslutande församlingar på statlig och kommunal nivå, domstolar och regering och riksdag – har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken: finska, samiska, meänkieli, romska och jiddisch (läs mer om dem på Språkrådets sidor om [minoritetsspråk](#) respektive [språkpolitik](#)).

Talare av våra nationella minoritetsspråk har särskilda rättigheter till sina språk, även om de har mycket goda kunskaper i svenska. Många kan dock ha lättare att tillgodogöra sig information på sitt modersmål.

För till exempel samiska och meänkieli, språk som i sig behöver synliggöras och stödjas för att överleva, kan man som same eller norrbottning också ha rätt att få ta del av sitt "kulturspråk", även om man har mycket begränsade kunskaper i det.

### **2.1 Förvaltningsmyndigheter ska ge viss information på de nationella minoritetsspråken – allmänna riktlinjer**

Den 1 januari 2010 trädde en ny lag ikraft, [lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk](#) (2009:724), som preciserar rättigheterna i språklagen.

I hela landet gäller att myndigheter ska främja de nationella minoritetsspråken. Det innebär att myndigheter på olika sätt ska möjliggöra för de nationella minoriteternas att behålla och utveckla sitt språk och sin kultur i Sverige. Insatser för barn och unga är särskilt viktiga.

### **Översätt grundläggande information**

Förvaltningsmyndigheter ska informera alla minoriteter om deras rättigheter, både på svenska och på respektive minoritetsspråk. Denna skyldighet gäller i hela landet och inte bara inom förvaltningsområdena (se nedan).

Förvaltningsmyndigheterna bör också lägga ut annan grundläggande information på webben på aktuella minoritetsspråk, till exempel information om den egna verksamheten, kontaktinformation, information som rör den aktuella minoritetsgruppen och i övrigt den viktigaste och den mest efterfrågade informationen på webbplatsen. Det kan gälla central samhällsinformation, ofta använda blanketter och andra e-tjänster.

Beslut om vad som ska översättas bör ske i samråd med de målgrupper man riktar sig till. Eftersom detta handlar om en rättighetslag, bör man dock inte invänta eventuella behov utan gå ut med grundläggande information ändå. Saknas översättningar, bör man upplysa om att översättningar ska kunna tas fram vid begäran.

### **Länsstyrelsen i Stockholm och Sametinget ger stöd**

Om möjligt bör man i kontaktinformationen på webben ange särskilda kontaktpersoner för olika språk. Sådana personer kan utomstående kontakta direkt, så att de slipper bli omkopplade via växeltelefonister eller e-postregistratorer som kanske inte behärskar språket ifråga. Utbilda gärna personal så att de kan svara med vissa standardfraser på minoritetsspråken, och beakta gärna kunskaper i minoritetsspråk och främmande språk vid anställningar.

[Länsstyrelsen i Stockholms län](#) har ett övergripande ansvar för uppföljningen av förvaltningsmyndigheters tillämpning av lagen och ska också ge stöd åt offentlig verksamhet som arbetar med minoritetsfrågor och översättning. [Sametinget](#) har samma ansvar för samer och samiska. När det gäller samordning av informationsinsatser på nationella minoritetsspråk bör man kontakta dessa myndigheter. Språkrådet och Institutet för språk och folkminnen har språkvårdare i [finska](#), [meänkieli](#), [romska](#) och [teckenspråk](#) som man också kan kontakta. Man bör också försöka dra lärdom av det andra myndigheter redan gjort på området.

## **2.2 Förvaltningsmyndigheter ska i speciella förvaltningsområden ge information på finska, meänkieli och samiska**

Inom särskilda [förvaltningsområden](#) har medborgare rätt att använda finska, meänkieli respektive samiska i muntlig och skriftlig kontakt med förvaltningsmyndigheter och domstolar (och över hela landet vid kontakt med vissa myndigheter, se nedan). Det innebär att en myndighet behöver ha rutiner för hur enskilda ska kunna bemötas på minoritetsspråket vid kontakter, som i en kommunal telefonväxel eller på ett medborgarkontor.

Lagen ger även rätt till förskoleplats i verksamhet som bedrivs på finska, meänkieli och samiska, liksom rätt till vård inom äldreomsorgen av personal som behärskar dessa

språk. Förvaltningsområden som dessa har även funnits tidigare, men de har under 2010 utvidgats med många nya kommuner för finska och samiska. Kommuner kan när som helst ansöka om att få ingå i ett förvaltningsområde, så förvaltningsområdena kommer fortlöpande att byggas ut med fler kommuner.

## 2.3 Kommuner som ingår i språkliga förvaltningsområden

**Finska:** Borås, Botkyrka, Eskilstuna, Gällivare, Hallstahammar, Haparanda, Haninge, Huddinge, Håbo, Kiruna, Köping, Pajala, Sigtuna, Solna, Stockholm, Surahammar, Södertälje, Tierp, Upplands Väsby, Upplands-Bro, Uppsala, Västerås, Älvkarleby, Österåker, Östhammar och Övertorneå.

**Samiska:** Arjeplog, Arvidsjaur, Berg, Gällivare, Härjedalen, Jokkmokk, Kiruna, Krokom, Lycksele, Malå, Sorsele, Storuman, Strömsund, Umeå, Vilhelmina, Åre, Älvdalen och Östersund.

**Meänkieli:** Gällivare, Haparanda, Kiruna, Pajala och Övertorneå.

## 2.4 Alla förvaltningsmyndigheter bör vid behov kunna ge information på nationella minoritetsspråk

Alla myndigheter har skyldighet att informera alla nationella minoriteter om deras språkliga rättigheter, även jiddisch- och romsktalande. Språkrådets informationstext [Din rätt att använda minoritetsspråk](#) kan användas som mall för den informationen.

Även utanför förvaltningsområdena har enskilda särskild rätt att i myndigheters ärenden som rör dem använda **finska, meänkieli och samiska** – ”om ärendet kan handläggas av personal som behärskar minoritetsspråket” som det står i minoritetslagen. Sådana offentliga organ ska eftersträva att anställa personal med kunskaper i finska, meänkieli respektive samiska.

Oavsett var man bor ska man dessutom alltid ha rätt att skriva på finska, meänkieli och samiska till Riksdagens ombudsmän, Justitiekanslern, Försäkringskassan, Skatteverket och Diskrimineringsombudsmannen.

Översättningar av texter till **romska** bör göras i kommuner med många romsktalande. Vilka språkvarieteter man då bör översätta till – arli, kalderaš, kale, lovara et cetera – bör man fatta beslut om i samråd med de romska grupperna själva. Detsamma gäller i princip för nationell information. **Jiddisch** har få modersmålstalare i Sverige, men språket behöver precis som de andra minoritetsspråken synliggöras och främjas på olika sätt. Kontakta [Länsstyrelsen i Stockholms län](#) om du har frågor. Vid frågor om romska går det även bra att kontakta [Språkrådets språkvårdare i romska](#).

## 3. Se till att det finns viss information på svenskt teckenspråk

Svenskt teckenspråk har i språklagen ett skydd likvärdigt de nationella minoritetsspråkens. Grundläggande information bör därför göras tillgänglig på teckenspråk, till exempel i form av teckenspråksfilmer på myndigheters webbplatser.

Svenskt teckenspråk är inte en tecknad representation av svenska utan ett helt eget språk. Observera att många döva har just teckenspråk som modersmål, inte svenska. Förmågan att tillgodogöra sig textinformation varierar därför. Men precis som för de nationella minoritetsspråken handlar rätten till teckenspråk inte bara om rätten till sitt modersmål utan också om att synliggöra och främja språket och bidra till ökad användning av det.

När information ska publiceras som teckenspråksfilm, kan det vara bra att skapa helt nya texter på teckenspråk snarare än att översätta från skriven svenska. En anledning till det är att skriven text är informationstätare och har annan informationsstruktur än talade eller tecknade språk. En annan anledning är just att teckenspråk är ett helt eget språk med annan grammatik och uppbyggnad än svenska; teckenspråk utnyttjar till exempel även den rumsliga dimensionen.

Har man frågor om teckenspråk och publiceringen av teckenspråksfilmer, kan man kontakta [Språkrådets språkvårdare i teckenspråk](#). Läs mer om teckenspråksfilmer under avsnitt 5 och 6.

## **4. Se till att det finns information på andra språk efter behov**

Många människor med annat modersmål än svenska har behov av information på sitt eget modersmål, till exempel nyanlända invandrare. Svenska myndigheter har en skyldighet att nå ut med information till alla i Sverige, oavsett modersmål eller funktionshinder. Det framgår av både [språklagen](#) och [förvaltningslagen](#). Denna skyldighet handlar i grunden om begriplig information och rätten till likvärdig service.

Varje myndighet måste själv avgöra vilka språk som är aktuella för just sin verksamhet. För en kommun kan det innebära att se över vilka språk som talas i kommunen. För en förvaltningsmyndighet kan det innebära att fundera över vilka språkliga målgrupper som är särskilt viktiga för dess verksamhet.

### **4.1 Se till att grundläggande information och service finns på flera språk**

Hur mycket och vilken information som ska översättas kan självfallet skilja sig från kommun till kommun och från organisation till organisation. Välj ut vilken information som behöver översättas utifrån organisationens uppdrag och vilka ärenden målgrupperna antas ha på webbplatsen. Information och tjänster som människor är väldigt beroende av är särskilt viktigt, till exempel grundläggande e-tjänster för att skicka in viktiga blanketter. Det gäller i synnerhet om möjligheterna till andra kommunikationsvägar, som telefon och fysiska besök, är begränsade.

Hos offentliga organ bör viss grundläggande information och service finnas på flera språk. Det kan till exempel handla om:

- grundläggande samhällsinformation för nyanlända
- information om service för välfärdstjänster: barnomsorg, äldreomsorg, skola med mera
- viktiga e-tjänster: beställningar, databassökningar, blanketter med mera

- information om organisationen och dess verksamhet
- hur man kontaktar organisationen i olika ärenden och får information och service på olika språk
- information om språkliga rättigheter och skyldigheter.

Urvalet av vad som ska översättas bör ske i samråd med de målgrupper man riktar sig till. Saknas översättningar, bör man på de främmande språken upplysa om att översättningar ska kunna tas fram vid begäran.

Den personal inom verksamheten som har mycket kontakt med allmänheten har ofta god kunskap om vilka texter på webbplatsen som skulle kunna öka servicen för den enskilde och minska belastningen på kundtjänsten.

Om möjligt bör man i kontaktinformationen på webben ange särskilda kontaktpersoner för olika språk. Sådana personer kan utomstående kontakta direkt, så att de slipper bli omkopplade via växeltelefonister eller e-postregistratorer som kanske inte behärskar språket ifråga.

## 4.2 Välj språk utifrån målgruppsanalys

För att veta vilka språk man bör översätta till, kan man inte bara gå på språkliga rättigheter och språkets storlek i Sverige, som dessutom kan skilja sig mycket åt mellan olika kommuner och delar av landet – och förändras över tiden. Man måste först veta vilka målgrupper man har, och dessa grupps behov. Det kräver målgruppsundersökningar och kontakt med olika språkgrupper.

### Grupper man bör ta särskild hänsyn till:

- nyanlända invandrade
- invandrade och personer med utländsk bakgrund med särskilda behov: äldre, personer med läs- och skrivsvårigheter et cetera
- personer som tillhör en nationell minoritet
- teckenspråkiga personer
- personer från andra EU-länder som tillfälligt söker jobb, sjukvård med mera i Sverige
- personer som turistar i Sverige.

Översättning kostar pengar och är förstås ofta en resursfråga. Har man begränsade resurser, satsar man rimligen på den mest grundläggande och mest efterfrågade informationen, och på grupper som har rätt till eller störst behov av information på sitt modersmål, som sverigefinnar och nyligen invandrade grupper (till exempel somalier). För svenskt teckenspråk är det särskilt viktigt att tänka igenom vilken information som ska översättas eftersom innehållet inte kan ändras lika lätt som i en skriven text.

### 4.3 Välj språk utifrån språkkunskaper

Hos senare anlända grupper är svenskkunskaperna av naturliga skäl sämre än hos grupper med längre vistelsetid. Hur lång tid det tar för en person som kommer till Sverige att lära sig svenska hänger ihop med många olika faktorer, till exempel vilken språkbehärskning personen har på modersmålet och i viss mån med skillnader mellan språken, men i hög grad också med ålder och socioekonomiska faktorer som utbildning, arbete, inkomst och graden av integration i det svenska samhället.

Tydligast behov har förstas personer som inte behärskar svenska. Men även de som kan svenska har ofta betydligt lättare att tillgodogöra sig information på sitt modersmål. Det gäller inte minst äldre människor, som på gamla dar lätt tappar kunskaperna i det förvärvade andraspråket.

### 4.4 Välj språk utifrån språkstatistik

Har man hela befolkningen som målgrupp och saknar resurser att efterfråga olika gruppers behov, är språkens storlek förstas intressant. Det är dock inte lätt att uppskatta antalet modersmålstalare för språken i Sverige. Modersmål är inget som myndigheterna registrerar, och det saknas därför officiell statistik.

Men man kan göra goda uppskattningar, till exempel utifrån uppgifter om invandrade personers ursprungsland och om antalet barn i modersmålsundervisning på olika språk. Detta har lingvisten Mikael Parkvall (2009) försökt göra i boken [Sveriges språk – vem talar vad och var?](#), och hans uppskattningar får bedömas som rimliga. De 15 största modersmålen efter svenskan är enligt dessa beräkningar:

finska 235 000  
BKS 113 000 (bosniska, kroatiska, serbiska)  
arabiska 93 000  
kurdiska 66 000  
spanska 65 000  
tyska 64 000  
persiska 59 000  
norska 56 000  
danska 54 000  
polska 49 000  
albanska 49 000  
engelska 44 000  
arameiska 36 000  
turkiska 34 000  
somaliska 25 000.

Här kan det finnas anledning att ta särskild hänsyn till finska, som nationellt minoritetsspråk, och till språk som talas av nyligen invandrade grupper, som albanska, arabiska, kurdiska och somaliska. Men beroende på vilken typ av målgrupper man har, till exempel turister, affärskontakter och tillfällig arbetskraft, kan förstas helt andra språk komma ifråga, som kinesiska, polska, ryska eller thailändska.

Man bör också tänka på att många människor är flerspråkiga och kan ha goda kunskaper i ett stort internationellt språk som arabiska, engelska, franska, portugisiska, ryska eller spanska.

#### **4.5 Ge information i andra former än text**

Även för främmande språk kan man som komplement till text behöva uppläst text, telefonkommunikation, informationsstödjande bilder och filmer et cetera (se filmexempel från danska [Glostrup hospital](#)). Bland vissa invandrargrupper kan det också finnas grupper med analfabetism eller lågt utvecklad skriftkultur som kan behöva särskild tolkhjälp.

### **5. Se till att översättningarna håller god kvalitet**

När en text ska översättas bör man först kontrollera om andra organisationer redan översatt motsvarande text, som man kanske kan återanvända eller länka till. Samarbeta med andra och utnyttja gemensamma grundtexter. Det spar mycket tid och pengar.

Behöver man ta fram en egen översättning, kanske man själv kan klara av översättningar av enklare bastexter kring öppettider, kontaktinformation och liknande, om det finns anställda i organisationen som behärskar det främmande språket. I annat fall ska man anlita en professionell översättare (vilket inte är detsamma som en tolk).

[Kammarkollegiet](#) har en lista över auktoriserade översättare som man kan börja med, men det finns också översättare som är bra utan att vara auktoriserade. Att vara duktig översättare innebär inte automatiskt att man är en duktig skribent. Anlita därför helst översättare som också kan skriva goda texter, eller anlita en skribent för det aktuella språket som kan redigera översättningen om det skulle behövas. Ställ krav på översättare att skriva mottagaranpassat.

Statliga organ kan vara förbundna att följa ramavtal, men man måste alltid prioritera språklig kvalitet framför lågt pris. Det förstärks av [språklagens](#) krav att myndigheter måste skriva vårdat, enkelt och begripligt.

Om du behöver översättning till ett språk du inte kan läsa alls, tänk på att även beställa sättning och ombrytning till din layout. Du kan även beställa språkgranskning av översättningarna. Testa gärna texterna på talare av språket ifråga innan de publiceras.

#### **5.1 Anpassa översättningen språkligt och innehållsligt**

De texter som ska översättas bör vara skrivna på klar och begriplig svenska (läs mer om klarspråk hos [Språkrådet](#)), och översättningarna bör ha samma enkla språkdräkt. Innan texten översatts kan den dock behöva anpassas ytterligare i både språk och innehåll.

Använd allmänna och entydiga ord, och förklara eventuella kultur- och samhällsspecifika uttryck i speciella ordlistor. När översättningen görs kan man gärna behålla svenska ord inom parentes för centrala begrepp, så att kopplingen till det svenska uttrycket blir tydlig.

Tänk också på att det ofta kan vara bra att ha rubriker på blanketter och liknande både på svenska och på det främmande språket. Det underlättar för den svenskspråkiga personal som ska hjälpa personer med annat modersmål.

Kontrollera översatta fack- och samhällstermer i källor som [Lexin](#) (samhällstermer), [Rikstermbanken](#) och [IATE](#) (fackuttryck). Var generös med förtydligande sambandsord, ge tydliga instruktioner om hur texten ska användas och ta bort innehåll som är irrelevant eller känsligt för målgruppen. Kontrollera också i övrigt vilka språkliga koder som gäller för språket man översätter till. Gör anpassningarna innan texten går till översättning.

Texterna kan ibland också behöva utformas så att de får lite längre hållbarhet än de svenska texterna på webben, som kanske uppdateras oftare. Det gäller även teckenspråksfilmer; det kan vara dyrt att spela in nya filmer när något behöver ändras.

## 5.2 Skapa nya texter i stället för översättningar

När information ska publiceras som teckenspråksfilm, kan det vara bra att skapa helt nya texter på teckenspråk snarare än att översätta från skriven svenska. Om teckenspråksfilmerna innehåll inte överensstämmer med innehållet i den skrivna texten, är det lämpligt att lägga in undertexter i filmen eller att lägga på en speakerröst.

Att skapa nya texter snarare än att översätta kan ibland vara motiverat även för främmande språk, liksom för lättläst. Bestäm vilket innehåll som måste finnas med i den nya texten och bestäm sedan textstrategi: redigering av svensk originaltext eller skriva ny text.

## 5.3 Använd automatisk översättning med försiktighet

Mänsklig översättning kostar, och det kan vara frestande att använda de gratistjänster för automatisk översättning som finns på internet, till exempel Google Translate och Microsoft Translate. Sådana tjänster är dock inte avsedda för att producera goda översättningar utan som lässtöd för att ungefärligen förstå texter på språk man inte kan.

För texter med fackord eller speciella samhällsord, liksom för texter som måste vara innehållsligt korrekta, är sådana översättningstjänster mycket tveksamma. Tjänsterna kan också skapa tekniska problem i webbläsaren, och de fungerar inte för webbsidor som kräver inloggning. Vill du ändå erbjuda dina besökare en sådan tjänst, gör det bara för enklare texter med mindre viktigt innehåll och som komplement till befintliga översättningar. Informera också besökarna om riskerna kring översättningskvaliteten (se exempel på sådan information hos [Arbetsförmedlingen](#)).

# 6. Anpassa webbplatsen till standarder och tekniska krav på tillgänglighet

Människor ska oavsett modersmål och funktionsförmåga kunna använda en webbplats och alla de tjänster och funktioner som finns där. För att det ska fungera krävs att webbplatsen följer tekniska standarder och är kodad på rätt sätt. Det kan man läsa mer om i [24-timmarsvägledningen](#). Här tar vi upp några saker som är särskilt viktiga att tänka på.

## 6.1 Skapa tydliga ingångar till olika språk

När du länkar till sidor på andra språk, skriv länktexter på det språk du länkar till, alltså "français" och inte "franska". Använd inte flaggor som språkindikation, eftersom länder ofta har flera officiella språk.

Om du länkar till en samlingssida där det finns möjlighet att välja olika språk, använd gärna en ikon på en jordglob (ladda ner ikoner från [Funkanu](#)) och komplettera med länktextern "International" eller, i andra hand, "Other languages". Språkingångar bör vara konsekvent placerade och lättåtkomliga på alla webbsidor, gärna i huvudet eller på annan central plats. Svenskt teckenspråk placeras under språkingångar och inte bara under anpassad text (som talsyntes, större teckengrad et cetera).

Icke-latinska fonter kan ibland skapa problem i webbläsare. Om en länk går till ett språk med icke-latinskt alfabet, till exempel kinesiska eller arabiska, kan det därför vara bra att lägga in alt-text på engelska och länktextern som bild. Texter på icke-latinska språk görs ofta säkrast tillgängliga genom publicering (också) i pdf-dokument.

## 6.2 Välj en bra struktur för en flerspråkig webbplats

Fundera noga igenom vilken struktur du väljer på en flerspråkig webbplats. Man kan till exempel välja en enklare lösning med separata ingångssidor för olika språk, vilket är vanligast, eller en ambitiösare med flerspråkiga parallellversioner av samma text. Oavsett lösning är det viktigt att talare av ett språk snabbt och enkelt kan se vilka texter på webbplatsen som finns översatta till just det språket.

Har man relativt omfattande webbavdelningar på olika språk, bör man i dessa avdelningar helst också översätta grundläggande navigeringselement som *sök*, *skriv ut* och *kontakt*.

## 6.3 Se till att teckenspråksfilmer håller god bildkvalitet

Se till att teckenspråksfilmer har en tekniskt god bildkvalitet och att filmen i övrigt är tydlig: färger och kontraster ska vara rena och tydliga, inspelningsmiljö och talarens klädsel ska vara neutrala och nedtonade, ljussättningen ska vara god et cetera.

Markera de delar av webbplatsen som är översatta till teckenspråksfilm med en särskild teckenspråkssymbol (se till exempel [sprakradet.se/teckenspråk](http://sprakradet.se/teckenspråk)). Tillhandahåll också en samlingssida med alla teckenspråksfilmer på webbplatsen. Om webbplatsen har en särskild sida med översättningar till olika språk, bör teckenspråk även nämnas där.

Om det krävs ett särskilt program för att se filmerna, normalt Flash (.flv), Quicktime (.mov) eller Windows Media Player (.wmv), ange var man kan ladda ner det. Nya webbläsare kan ha inbyggt stöd för filmvisning; informera gärna om det.

Teckenspråksfilmerna kommer till sin rätt om de visas i samma webbläsarfönster som motsvarande text på svenska; undvik alltså att öppna dem i eget fönster. Det bästa är att göra filmerna skalbara så att de kan förstoras till helskärmsläge (detta är möjligt i till exempel Flash). Teckenspråksfilmerna tjänar på att vara korta, 2–3 minuter är lagom. Är filmerna längre, är det bättre att dela upp dem i flera kortare filmer.

## 6.4 Gör text tillgänglig i talad form med talsyntes

Talsyntes, det vill säga automatiskt uppläst tal, är bra att ha på sina webbsidor som komplement till textinformation. För personer med annat modersmål, liksom för dem med lässvårigheter och nedsatt syn, kan det underlätta tillgången till informationen. Användaren bör själv kunna markera vilken text som ska läsas upp. Allra tydligast blir det med talsynteser som också fortlöpande markerar var i texten uppläsningen sker.

Ska talsyntesen fungera också för andra språk än svenska, behövs det normalt tillägg i tjänsten och särskild språkkodning (så kallade lang-attribut) i de mallar man använder på webbplatsen. För både talsyntes, som erbjuds på webbplatsen, och för skärmläsare, som besökaren själv har kopplad till sin dator, krävs att texter är rätt kodade för att uppläsningen ska fungera tillfredsställande. Se framför allt till att koda textelement som rubrik, brödtext et cetera, även i Word- och pdf-dokument, och bifoga beskrivningar (alt-texter) för bilder.

Ett komplement till talsyntes kan vara nedladdningsbara ljudfiler, till exempel för separata dokument och längre texter.

## Läs mer

### Lagar, förordningar med mera

- [Språklag](#) (2009:600). [Översättningar](#) på engelska och de nationella minoritetsspråken.
- [Regeringens broschyr om språklagen](#) (även på engelska, minoritetsspråk och lättläst)
- [Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk](#) (2009:724). [Översättningar](#) på de nationella minoritetsspråken.
- [Integrations- och jämställdhetsdepartementets folder om de nationella minoriteternas rättigheter](#)
- Mer information finns på [minoritet.se](#), inkl. kartor och beskrivningar över [förvaltningsområden](#)
- [Förordning](#) (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken
- [Förvaltningslagen](#) (1986:223)

### Informationsbroschyrer till invånare

- [Din rätt att använda minoritetsspråk](#), informationstext från Språkrådet
- [Ny i Stockholm](#), webbplats som drivs av Botkyrka kommun i samarbete med ett antal kommuner och myndigheter i Stockholms län
- [Länsstyrelsen i Stockholms län](#) ansvarar för uppföljningen av minoritetslagen
- [Sametinget](#) har samma ansvar för samer och samiska

## Översättning, klarspråk och flerspråkighet

- [Arbetsförmedlingen](#) information om automatiska översättningstjänster
- Helena Englund och Karin Guldbrand (2009), Klarspråk på nätet. Pagina.
- Maria Sundin (2007), Lättläst – så funkar det. Jure.
- Alla ska kunna nå fram! Inte bara på svenska! (2009). 4-sidig folder från företaget Nåfram.
- [Guide för informatörer som vill nå alla i Sverige](#) (2002). 5-sidig folder från Intergrationsverket.
- [Resultat av kartläggningen av kommunal webbinformation](#) (2008). Kommunförbundet Norrbotten. 25-sidig folder om översättning till nationella minoritetsspråk.
- [Riktlinjer för översättningar i Försäkringskassan](#), 8-sidig folder.
- Riktlinjer för översättningar i Pensionsmyndigheten (2009). 12-sidig folder.
- [Tala för att tolkas, skriva för att översättas](#) (pdf, 2001). Folder utgiven av Utrikesdepartementet. Norstedts.
- [Vad är lättläst?](#) Centrum för lättläst.

## Flerspråkighet och teknisk tillgänglighet

- Helena Englund och Maria Sundin (2009), Tillgängliga webbplatser i praktiken. Jure.
- [Handisams riktlinjer för tillgänglig information](#)
- [Placering av grundläggande element på webbplatsen](#) (2008). Förslagsdokument från Verva, bilaga till 24-timmarswebben.
- Tommy Sundström (2005), [Användbarhetsboken](#) (delvis tillgänglig på nätet). Studentlitteratur.
- [Tillgänglighetsikoner från Funka Nu och riksdagen](#)
- [Vägledningen 24-timmarswebben](#) (2006). Verva.
- [WCAG 2.0](#) (2009). W3C.

## Goda exempel

- [Högskoleverket](#)
- [Internationella biblioteket](#)
- [Landstinget Kronoberg](#)
- [Pensionsmyndigheten](#)
- [Riksdagen](#)
- [Tema modersmål](#)

## Övriga källor

- [Kammarkollegiet](#)
- [Lexin](#)
- Mikael Parkvall (2009), [Sveriges språk – vem talar vad och var?](#) Institutionen för lingvistik, Stockholms universitet
- [Projektet Samhällsinformation för nyanlända i Stockholms län](#)
- [Rikstermbanken](#)
- EU:s termdatabas [IATE](#)
- [Språkresurser hos Språkrådet](#)
- [TÖI](#), Tolk- och översättarinstitutet