

Laatukriteerit julkisille Internet-palveluille

Kielet Internetissä

LÄHTÖKOHTA

”Verkko on kaksikielisen maan kaksikielinen media siinä kuin muutkin sähköiset mediat. Ja julkishallinnossa internetiä koskee myös kaikki se, mitä maassamme on kaksikielisyydestä lakipykälissä säädetty ... Virastoissa annettavan palvelun ja tietojärjestelmien kautta annettavan välillä ei periaatteessa ole mitään eroa. Samasta palvelusta on kyse, ja samasta tiedon tai palvelun tuottajasta. Jos tuottajana on joko valtio tai (kaksikielinen) kunta, on palvelun oltava saatavilla maamme molemmilla kansalliskielillä.” (tutkija Pertti Hakala MikroPC-lehdessä 8/1996)

Kielilainsäädäntö luo siis puitteet viranomaisten Internetissä tapahtuvalle tiedotustoiminnalle. Tärkeä haaste viranomaisille on sellaisten Internet-palveluiden kehittäminen, joissa otetaan huomioon myös käyttäjän tarpeet ja toiveet. Tämä puolestaan johtaa uusiin vaatimuksiin palveluiden laadusta ja sisällöstä ja korostaa sitä, että palveluita on oltava saatavilla myös käyttäjän omalla kielellä.

Kuinka voimme käytännössä varmistua siitä, että ruotsinkielisille käyttäjille taataan mahdollisuus heille tärkeisiin Internet-palveluihin ruotsin kielellä?

SUOSITUKSET

Internetmateriaali. Viranomaisen käy järjestelmällisesti läpi niin suomen- kuin ruotsinkieliset Internet-sivustonsa ja päättää mitä uutta aineistoa sivuilla julkaistaan. Lähtökohtana on, että käyttäjien tarpeet otetaan huomioon, niin että molemmille kieliryhmille on materiaalia heidän omalla kielellään. Kaikki tärkeä informaatio julkaistaan molemmilla kielillä.

Kielenkäyttö. Viranomaisten käyttämän kielen tulee olla selkeää ja ymmärrettävää suomea ja ruotsia.

Verkkotunnus. Kaksikielisyys koskee myös verkkotunnusta. Kun verkkotunnus on olemassa myös ruotsin kielellä, on ruotsinkielisen käyttäjän helpompi löytää haluamansa palvelu.

Esimerkkejä verkkotunnuksista, jotka löytyvät molemmilla kielillä: eduskunta.fi-riksdagen.fi, vm.fi-finansministeriet.fi, te-keskus.fi-te-centralen.fi, otakantaa.fi-dinasikt.fi sekä sipoo.fi-sibbo.fi

Viranomaisen nimi ja yhteystiedot. Viranomaisen nimi ilmoitetaan yhtä suurella kirjaisinkoolla suomeksi ja ruotsiksi. Myös yhteystiedot tulee ilmoittaa molemmilla kielillä.

Sähköposti. Virkamiehen ammattinimike, yhteystiedot jne. julkaistaan molemmilla kielillä.

Kielen valinta. Käyttäjälle annetaan mahdollisuus valita sivuston kieli, eli sivuilla tulee olla linkitys kielen mukaan: PÅ SVENSKA tai SUOMEKSI. Eri kielivaihtoehdot sijoitetaan näkyvälle paikalle, mielellään aloitussivun oikeaan yläkulmaan. Kansallisliput eivät ole yksiselitteisiä kieltä koskevia symboleja Internetissä. Esim. Ruotsin lippua ei välttämättä ymmärretä symboliksi Suomessa puhutulle ruotsin kielelle.

Viittaukset englanninkielisille Internet-sivuille sijoitetaan ruotsinkielisten jälkeen.

Suora yhteys. Käyttäjällä on mahdollisuus liikkua eli kieliversioiden sivustojen välillä, eli siirtyä suoraan suomenkieliseltä sivulta vastaavalle ruotsinkieliselle sivulle. Tämä edellyttää, että kaikilta sivuilta löytyy linkitys "på svenska" tai "suomeksi".

Vertaa esim. verohallinnon Internet-sivuja osoitteessa www.vero.fi, jossa jokaiselta suomenkieliseltä sivulta on suora yhteys vastaavalle ruotsinkieliselle sivulle ja toisinpäin.

Navigointirakenne. Sivustot rakennetaan siten, että liikkuminen on kattavaa ja etenee loogisesti myös ruotsin kielen osalta. Käyttäjä voi siis liikkua sivuston sisällä ja eri sivustojen välillä omalla kielellään. Jos molemmilla kielillä on yhteinen sivu (esim. tilasto), tulee sivun valikkojen ja linkkien nimien olla molemmilla kielillä.

Hakupalvelu. Jos ruotsinkielinen Internet-sivusto käsittää myös hakupalvelun, tulee siinä olla mukana kattava valikoima ruotsinkielisiä hakusanoja tai palvelun tulee käsittää sivuston kaikki ruotsinkieliset sivut.

Ruotsinkielinen palvelunumero. Jos viranomaisella on käytössään erillinen ruotsinkielinen palvelunumero, on se hyvä ilmoittaa sekä suomen- että ruotsinkielisillä Internet-sivuilla.

Informaation samanaikaisuus. Jotta uusi informaatio voidaan julkaista Internetissä molemmilla kielillä samanaikaisesti, materiaali on syytä käännättää hyvissä ajoin. Kun viranomaiset ilmoittavat avoimena olevasta virasta tai muusta työpaikasta, jossa vaaditaan suomen- ja ruotsinkielen taitoa, siitä ilmoitetaan samanaikaisesti molemmilla kielillä. Sama periaate koskee myös Internetissä julkaistavaa ilmoitusta. Molempia kieliryhmiä koskevat lehdistötiedotteet julkaistaan samanaikaisesti molemmilla kielillä.

Yksikielisenä julkaistu materiaali voi johtaa siihen, että alkuperäisteksti käännetään eri tahojen toimesta useaan kertaan. Käännöksissä saattaa tällöin esiintyä vääriä termejä tai virheellisyksiä.

Mietinnöt, julkaisut tms. Mietintö ja sen sähköinen versio sisältävät molemmat todennäköisesti saman informaation ruotsiksi. Tekstisisällöstä vastaava virkamies varmistaa, että mietinnön ruotsinkielinen yhteenveto on riittävän kattava. Mahdolliset lakiehdotukset löytyvät kokonaisuudessaan molemmilla kielillä. Riittääkö tämä tyydyttämään käyttäjän informaatiotarpeen, vai olisiko myös mietinnön johtopäätökset ja siihen liittyvät tärkeimmät ehdotukset syytä julkaista ruotsiksi? Samalla tulee ilmoittaa sen yhteyshenkilön nimi, jolta voi pyytää lisätietoja.

Päivityksen samanaikaisuus. Suomen- ja ruotsinkieliset Internet-sivut päivitetään samanaikaisesti, jolloin käyttäjä voi luottaa siihen, että molemmilla sivuilla oleva tieto on yhtä ajantasaista. Päivityksen avulla käyttäjä saa tiedon siitä, milloin sivut on viimeksi päivitetty.

Palautte. Käyttäjällä tulee olla mahdollisuus antaa (myös kieleen liittyvää) palautetta sivujen sisällöllisestä ja teknisestä toteutuksesta

Lue myös:

Kielilaki (432/2003)

Asetus kielilaista (tulossa)

Kielilaki ja ministeriöiden viestintä (valtioneuvoston tiedotuspäälliköiden kokous 24.9.2003)