

Kvalitetskriterier för offentliga webbtjänster

Språkanvändningen på webben

UTGÅNGSLÄGE

”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.” (forskaren Pertti Hakala i tidningen MikroPC 8/1996)

Språklagstiftningen ger alltså ramarna för myndigheternas information på webben. En viktig utmaning för myndigheterna är att låta också användarens behov och önskemål avspeglade sig i webbtjänsterna. Detta igen leder till nya krav på tjänsternas kvalitet och innehåll samt understryker behovet av webbtjänster på användarens språk.

Hur kan vi i praktiken se till att den svenskspråkiga användaren får tillgång till de webbtjänster på svenska som är relevanta för honom eller henne?

REKOMMENDATIONER

Material för webben. Myndigheten går systematiskt igenom sina finska och svenska webbtjänster och fattar beslut om ytterligare material som skall läggas ut på webben. Utgångspunkten är att man säkerställer användarens behov av webbtjänster på sitt språk. Målet är att myndighetens webbplats innehåller allt relevant material på båda språken.

Språkbruk. Det språk som myndigheterna använder på webben är klart och begripligt på finska och svenska.

Domännamn. Tvåspråkigheten gäller också domännamnet. När domännamnet finns på svenska är webbtjänsten mera lättillgänglig för den svenskspråkiga användaren.

Exempel på domännamn på båda språken: eduskunta.fi–riksdagen.fi, vm.fi–finansministeriet.fi, te-keskus.fi–te-centralen.fi, forumet otakantaa.fi–dinasikt.fi och kommunen sipoo.fi–sibbo.fi

Myndighetens namn och kontaktuppgifter. Myndighetens namn på webben anges med lika stor text på finska och svenska. Kontaktuppgifterna ges på båda språken.

E-post. Tjänstemännens titel, kontaktuppgifter m.m. anges på finska och svenska.

Språkval. Möjligheten att välja webbinformation enligt språk: ”PÅ SVENSKA” eller ”SUOMEKSI”. Språkalternativet placeras synligt, gärna uppe till höger på ingångssidan. Språkflaggor kan eventuellt tolkas på fel sätt, t.ex. Sveriges flagga som symbol för svenska språket i Finland. Observera att en eventuell hänvisning till engelskspråkiga sidor placeras efter den svenska.

Direkt förbindelse. Användaren ges möjlighet att navigera mellan webbsidor i olika språkversioner, dvs. att komma direkt till motsvarande webbsida på det andra språket. Språkvalet (”på svenska” eller ”suomeksi”) skall då finnas på alla webbsidor.

Jämför med webbplatsen www.vero.fi där det finns direkt förbindelse mellan alla webbsidor på finska och svenska, t.ex:

*”vero-ohjeet” och ”skatteinfo”, ”verotilitykset” och ”skatteredovisningar”
”dataöverföring” och ”tiedonsiirto”, ”kontaktuppgifter” och ”yhteistiedot”*

Navigationsstruktur. Navigeringen är heltäckande och logisk också på svenska. Användaren kan navigera inom och mellan webbsidorna på sitt eget språk. Om webbplatsen innehåller en sida som är gemensam för båda språkversionerna (t.ex. med statistikuppgifter) bör webbsidans menyer och länktexter vara tvåspråkiga.

Söktjänst. Om den svenska webbplatsen har en söktjänst bör denna innehålla ett mångsidigt urval av svenska sökord eller omfatta alla svenska webbsidor på webbplatsen.

Svenskt servicenummer. Om myndigheten använder ett särskilt telefonnummer för service på svenska kan detta gärna anges både i den svenska och i den finska webbinformationen.

Samtidig information. Översättning i tillräckligt god tid garanterar att materialet kan läggas ut på nätet samtidigt på båda språken. När myndigheten utannonserar en ledig tjänst eller annan arbetsplats där man kräver kunskaper i finska och svenska bör detta ske samtidigt på båda språken. Om annonsen läggs ut på nätet gäller samma språkprincip där. När myndigheternas pressmeddelanden gäller båda språkgrupperna skall de ges samtidigt på båda språken.

Material på endast ett språk kan leda till flera olika översättningar av samma grundtext och en risk för att nya termer översätts fel eller att missförstånd uppstår.

Betänkanden, publikationer m.m. Ett betänkande och nätversionen av detta innehåller förmodligen samma information på svenska. Den tjänsteman som ansvarar för texten ser till att betänkandets sammandrag på svenska är tillräckligt heltäckande. Eventuella lagförslag finns i sin helhet på båda språken. Räcker detta till för användarens informationsbehov eller borde också betänkandets slutledningar och de viktigaste förslagen finnas på svenska? En kontaktperson anges för ytterligare information om innehållet.

Samtidig uppdatering. De finska och svenska webbsidorna uppdateras samtidigt. Användaren kan då lita på att båda språkversionerna innehåller lika aktuell information. En datumangivelse klargör för användaren när innehållet har uppdaterats.

Respons. Möjlighet för användaren att ge (också språklig) respons på hur webbsidorna fungerar både när det gäller innehåll och teknisk utformning.

Se också:

Språklagen (423/2003)

Förordningen om språklagen (på kommande)

Riktlinjer om information enligt språklagen (statsrådets informationschefer 24.9.2003)