



# F O L K T I N G E T

## **Demokratienheten Justitieministeriet**

**Hänvisning:** Justitieministeriets begäran om utlåtande 08.04.2008 OM6/021/2007

**Ärende:** Utlåtande om utvecklande av elektroniskt hörande inom statsförvaltningen fas II

### **Allmänt**

Svenska Finlands folkting (nedan Folktinget) har tagit del av rapporten Utveckling av elektroniskt hörande i statsförvaltningen (Sähköisen kuulemisen kehittäminen valtioneuhallinnossa II vaihe) och framför följande om åtgärdsförslagen.

Folktinget välkomnar det omfattande arbete som gjorts och görs för att utveckla medborgarinflytande på alla samhällsplan. Folktinget understryker att det är ytterst viktigt att myndigheterna utvecklar nättjänster och förbättrar möjligheten till aktivitet och interaktivitet över nätet. Det står klart att nättjänster i olika former kommer att bli en allt vanligare del av medborgarnas vardag och en allt vanligare form för aktiviteter, både när det gäller det personliga servicebehovet och deltagande i den offentliga debatten.

Samtidigt understryker Folktinget, i sin egenskap av lagstadgad intressebevakare för det svenska språket i Finland, vikten av att myndigheterna i alla sammanhang där det handlar om service och tjänster för medborgarna, följer grundlagens och språklagens skrivningar om jämlik och enhanda service för medborgarna på båda nationalspråken.

### **Åtgärdsförslagen**

Folktinget stöder tanken att inträtta en internetbaserat interaktivt rådgivande och informativt forum som en samlingspunkt för riksdagens, stats- och kommunalförvaltningens interaktiva tjänster. Det är en fördel att samla dessa tjänster på ett och samma ställe och höjer också servicegraden samt överskådligheten för medborgarna. Ansvarsinstanserna som föreslås är det rätta och det är viktigt att integrera redan befintliga nättjänster i systemet.

Folktinget stöder tanken om att aktivera medborgare till att delta mera i samhällsdebatten och beslutsfattningsprocessen, men framhåller också att systemet för att fungera, behöver en god planering och uppföljning. Därför är det viktigt att inträtta en supportenhet. Inte bara för att få ordning på det tekniska utan också för att säkra kvaliteten i innehållet. Öppna påverkningskanaler kan också missbrukas och därför är det viktigt med en bred uppföljning och ett kontinuerligt utvecklingsarbete.

Folktinget stöder arbetsgruppens tes om behov av att testa systemen i pilotform innan de tas i bredare användning. På så sätt kan kvaliteten tryggas och servicen, särskilt när det gäller tvåspråkiga servicen, tillgodoses. (Jämför stycket ”kvalitetskriterier, nedan i utlåtandet)

Utbildningsfrågan som arbetsgruppen väcker är mycket central. Här behövs utbildningsmaterial och riktlinjer för användningen. Särskilt behöver aktörerna i civilsamhället ges en bres information om de möjligheter som står till buds via systemet. Vidare anser Folktinget att det är nödvändigt med en undersökning av effekterna av medborgardeltagande. Här borde särskild fokus läggas vid att få tvåspråkigheten att fungera och att se till att det svenskspråkiga civil- och organisationsnätet inlänkas i uppföljningsarbetet.

Vad gäller partnerskap och samarbete ser Folktinget stora utvecklingsmöjligheter och har också beredskap att samarbeta vidare med justitieministeriet kring att aktivera medborgarsamhället, företrädesvis den finlandssvenska medborgarsamhället där ju Folktinget har en bred kompetens.

Ytterligare framför Folktinget stöd för utvecklandet av den elektroniska röstningen i olika former och anser att en bedömning av möjligheterna att införa elektronisk röstning inför riksdagsvalet 2011 görs så fort som möjligt.

### **Tvåspråkigt kvalitetstänkande**

Folktinget önskar i samband med utlåtandet lyfta fram kvalitetskriterier för offentliga webbtjänster som gäller språkanvändningen och tvåspråkigheten på webben. Nedan ett antal konkreta förslag för hur den tvåspråkiga och svenskspråkiga servicen kan säkras. Folktingets förhoppning är att rekommendationerna kan fungera som en checklista i det fortsatta arbetet med att utveckla systemen för det elektroniska hörandet och en större interaktivitet mellan medborgare och myndigheter.

### **Kvalitetskriterier för offentliga webbtjänster**

Språklagstiftningen ger 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](http://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.

*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.

Helsingfors 12.06.2008

SVENSKA FINLANDS FOLKTING

Ulla-Maj Wideroos

Ordförande

Stefan Svenfors

Folktingssekreterare