

Till ministerierna och deras förvaltningsområden samt till domstolarna

Riksdagens justitieombudsman har fäst uppmärksamhet vid i vilken omfattning myndigheternas webbsidor finns tillgängliga på båda nationalspråken.

Enligt språklagen ska justitieministeriet följa upp tillämpningen av språklagen samt ge rekommendationer i frågor som gäller lagstiftningen som berör nationalspråken.

I detta syfte ger justitieministeriet till ministerierna, deras förvaltningsområden och domstolarna bifogade rekommendation: *Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster.*

Kanslichef



Tiina Astola

Direktör



Johanna Suurpää

BILAGA Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster

Praktiska anvisningar om tillämpningen av språklagstiftningen i webbtjänster

1 Allmänt om språkbestämmelser

Språklagen (423/2003) gäller finska och svenska. Att ge information på andra språk (t.ex. på engelska) är bättre språklig service än vad språklagen förutsätter (2 § i språklagen). Språklagen är en allmän lag och gäller hela den offentliga sektorn (3 § i språklagen).

Också kraven som ställs i samiska språklagen (1086/2003) ska beaktas i informationsverksamheten. Enligt teckenspråklagen (359/2015) ska myndigheterna dessutom i sin verksamhet främja möjligheterna för dem som använder teckenspråk att få information på sitt eget språk. Detta är skäl att ta i beaktande bland annat när det informeras om ärenden som gäller de teckenspråkiga.

Alla centralförvaltningsmyndigheter är tvåspråkiga och de ska (23 § i språklagen):

- betjäna allmänheten på finska och svenska
- både i sin service och i annan verksamhet utåt visa att den använder båda språken
- självmant se till att individens språkliga rättigheter förverkligas i praktiken
- i sina kontakter med enskilda individer eller juridiska personer använda deras eget språk, finska eller svenska, om den vet vilket det är eller utan oskäligt besvär kan få reda på det, eller använda både finska och svenska

Det är skäl att komma ihåg att även andra statliga myndigheter är tvåspråkiga, om deras ämbetsdistrikt omfattar kommuner som har olika språk eller minst en tvåspråkig kommun eller samkommun. Bestämmelserna i 23 § i språklagen gäller även dessa tvåspråkiga myndigheter.

2 Webbkommunikation på finska och svenska

All information som tvåspråkiga myndigheter riktar till allmänheten ska ges på finska och svenska (32 § i språklagen). Tvåspråkiga myndigheter ska se till att både den finskspråkiga och den svenskspråkiga befolkningens behov av information tillgodoses. **Väsentlig information ska ges samtidigt på båda språken.**

Språklagen gäller all informationsverksamhet oberoende av vilket medium eller informationskanal som används. Den finsk- och svenskspråkiga befolkningens behov av information ska därmed tillgodoses även på webben och i sociala medier (t.ex. Facebook och Twitter).

För att tillgodose den finsk- och svenskspråkiga befolkningens behov av information ska det ses till att all väsentlig information finns på myndigheternas webbplatser på båda språken. Medborgarna har enligt lagen rätt att hos tvåspråkiga myndigheter få information på sitt eget språk, finska eller svenska, oberoende av vilka andra språk de kan.

2.1 Webbmaterial

Användarsynvinkel – information på två språk

När webbplatsens innehåll planeras ska det utgå från att användaren är enspråkig – antingen finskspråkig eller svenskspråkig.

Enligt språklagen ska en tvåspråkig myndighet på sin webbplats ha omfattande information både på finska och på svenska – **väsentlig information** måste finnas på båda språken.

- Vad är väsentlig information? Fråga: Skulle denna uppgift kunna lämnas bort även på det andra språket utan att tillgång till väsentlig information äventyras?
- För att ge väsentlig information på båda språken behöver man inte nödvändigtvis publicera allt i exakt samma omfattning. Det kan räcka med en bra sammanfattning på det andra språket. Till exempel i fråga om projekt ska det berättas vad det är fråga om (uppdrag och uppgifter), vem som svarar för projektet och vilka andra centrala aktörer som deltar i projektet samt på vilket sätt beredningen framskrider (tidsplan). **Också kontaktinformation för den tjänsteman som kan ge ytterligare upplysningar om ärendet ska alltid anges.**

De ovannämnda uppgifterna är väsentliga för att medborgarna ska kunna påverka och delta i beredningen av ärendet.

Följande frågor bör beaktas redan i planeringsskedet:

- Gör en systematisk genomgång av såväl de finskspråkiga som de svenskspråkiga webbsidorna och avgör vilket material som ska publiceras på sidorna.
- Finns det tillräckligt med information för att tillgodose både en finskspråkig och en svenskspråkig användares behov av information?
- Borde man publicera t.ex. slutsatserna och de viktigaste förslagen i ett betänkande på båda språken?
- Finns det tillräckligt med information med tanke på båda språkgruppernas möjligheter att delta i samhällslig verksamhet, påverka och ta ställning till ärendet i fråga?

Kom ihåg att:

- En tvåspråkig myndighets meddelanden, kungörelser och anslag samt annan **information till allmänheten** ska publiceras på webben på finska och svenska (32 § i språklagen).
- **Lag- och andra författningsförslag** ska alltid publiceras på båda språken (31 § i språklagen).
- **Betänkanden som hänför sig till lagförslag** publiceras i allmänhet på finska, men sammandraget som ingår i betänkandena ska alltid finnas även på svenska (31 § i språklagen). Beredaren ska se till att betänkandets innehåll och huvudpunkter tydligt framgår av sammandraget. Det bör observeras att det s.k. presentationsbladet som ingår i publikationer vanligtvis är så pass kortfattat, att det inte uppfyller språklagens krav på sammandrag.

Andra exempel på webbinnehåll:

Respons

Användarna ska ha möjlighet att kommentera t.ex. webbsidornas innehåll på båda språken (blankett för kommentarer).

Dataskyddsbeskrivning

Enligt personuppgiftslagen ska alla webbtjänster som samlar in personuppgifter förses med en tillbörlig dataskyddsbeskrivning för att informera uppgiftslämnarna och skydda integriteten. Syftet är att erbjuda användarna möjlighet att få information om och påverka de uppgifter som samlas in om dem, på vilket sätt insamlingen sker, ändamålet för insamlingen och hur uppgifterna behandlas. Dataskyddsbeskrivningen ska utarbetas på båda nationalspråken. (Ytterligare information om utarbetandet av dataskyddsbeskrivningen: [http://www.tietosuoja.fi/.](http://www.tietosuoja.fi/))

Användarenkäter

Enkäter som genomförs i webbtjänsten ska finnas på båda språken.

Felmeddelanden

Användarna ska informeras om eventuella fel eller driftavbrott på webbsidorna på båda språken.

E-post – att kommunicera på två språk

Skriv din tjänstebeteckning och dina kontaktuppgifter på två språk i din e-postsignatur. Skriv också frånvaromeddelandena på båda språken.

2.2 Kriskommunikation

Betydelsen av webbkommunikation framhävs i situationer som förutsätter intensifierad kommunikation. (Ytterligare information: Statsförvaltningens kommunikation i störningssituationer och under undantagsförhållanden. Föreskrifter, anvisningar och rekommendationer från statsrådets kansli 1/2013.) Det bör säkerställas på förhand att man har tillgång till översättningstjänster.

Det ska alltid ses till att information som är väsentlig för individens liv, hälsa och säkerhet samt för egendom och miljön ges på båda nationalspråken i hela landet (32 § i språklagen).

Information som gäller samerna ska ges även på samiska. Behovet av att ge information på engelska och andra språk bedöms särskilt i varje enskilt fall. Det vore t.ex. viktigt att sträva efter att främja informeringen för de teckenspråkiga.

3 Planering och genomförande av offentliga webbtjänster

Ge information på eget initiativ

Planera webbtjänsten så att den från första början kan användas på olika språk.

En tvåspråkig myndighets webbtjänster ska finnas tillgängliga på finska och svenska. Båda nationalspråken ska beaktas även vid kommunikation i sociala medier.

Myndigheten ska själv se till att språklagen iakttas och att nationalspråken behandlas jämlikt.

Minoritetens språk får inte användas på ett diskriminerande sätt.

Planera tjänsten med tanke på användaren

Beakta användarnas behov så att **information som är väsentlig för båda språkgrupperna publiceras på båda språken**. Se till att det är lätt att hitta information både på finska och svenska.

Synlighet

En tvåspråkig myndighet ska i sin verksamhet utåt visa att den använder båda nationalspråken (23 § i språklagen). T.ex. myndigheternas skyltar, informationstavlor, blanketter och broschyrer måste finnas synliga på båda språken. På detta sätt informeras privata människor om att tjänsterna finns tillgängliga på båda språken.

Webbtjänstens adress

Se till att webbtjänstens adress är lätt att hitta både på finska och svenska: adressen ska kunna hittas lätt på båda språken t.ex. med organisationens namn. Om sidan ska ha en adress som baserar sig på en förkortning, ska sådana skapas även för språkversionerna.

Språkval

Placera språkalternativen så att de syns på samma ställe på varje sida, t.ex. i övre högra hörnet av sidan. Ge användarna möjlighet att välja språk redan på första sidan: suomi, svenska, English osv. Hänvisningarna till engelska sidor ska vara efter hänvisningarna till svenska sidor.

Se till att språket anges även i sidans inställningar. Språket ska anges i inställningarna för att olika hjälpmedel (t.ex. skärmläsarprogram) vet vilket språk som används på sidan. På detta sätt kan dessa hjälpmedel användas även för att läsa bildernas alt-texter (det rekommenderas att även dessa skrivs på olika språk).

Struktur och navigering

Se till att man på ett lätt och logiskt sätt kan flytta sig från sida till sida (dvs. navigera) på webbplatsen och mellan de olika språkversionerna.

Språket och terminologin

Om användargränssnittet ska finnas tillgängligt på flera olika språk, ska språket och terminologin som används bl.a. i menyerna och länktexterna planeras lika omsorgsfullt på alla språken. Valet av terminologin förutsätter vanligtvis användning av översättningstjänster - direkta översättningar är ofta en dålig lösning.

Informationens sökbarhet

Se till att webbsidorna har omfattande metadata (dvs. uppgifter som beskriver sidans innehåll) på olika språk.

Planera sökfunktionen med tanke på en enspråkig användare. Kom ihåg att direkta översättningar inte nödvändigtvis kan användas som sökord. Sökfunktionernas bruksanvisningar ska publiceras på båda språken. Också de andra sätten att söka information, såsom översikten, indexet och sidan Om webbplatsen, ska finnas tillgängliga på båda språken.

4 Upprätthållandet av webbplatsen

Det ska ses till att även språkversionerna upprätthålls och att innehållsproducenterna har tillräckliga språkkunskaper. Alternativt ska en översättare anlitas för att säkerställa att innehållet är lika högklassigt på alla språk.

Publicering av information samtidigt

De finsk- och svenskspråkiga webbsidorna ska uppdateras samtidigt så att användaren kan lita på att det på sidorna finns lika aktuell information på båda språken. Genom att ange uppdateringsdatum på sidan får användaren veta när sidan senast har uppdaterats.

Sträva efter att publicera pressmeddelandena samtidigt på bägge språken. Detta gäller även t.ex. annonser om lediga tjänster (och annonser om andra lediga arbetsplatser) som förutsätter kunskaper i finska och svenska.

För att informationen ska kunna publiceras samtidigt på båda språken **bör materialet översättas i god tid**. Om materialet bara publiceras på ett språk kan det hända att olika instanser översätter texten själva och då kan översättningen innehålla felaktiga termer eller andra fel.

Du kan utnyttja färdiga översättningar även i andra sammanhang, t.ex. i sociala medier.

5 Ytterligare upplysningar

Ytterligare upplysningar om denna rekommendation ges av:

I frågor som gäller språklagen: överinspektörerna Maria Soininen och Vava Lunabba/JM, enheten för demokrati, språk och grundläggande rättigheter

I frågor som gäller webbkommunikation: ansvarig webbredaktör Anja Heinemann/JM, kommunikationsenheten

e-postadresserna: fornamn.efternamn@om.fi

Mer information om planering av webbtjänster och beaktande av språkfrågor:

JHS 190 Definiering och utveckling av nättjänster för den officiella förvaltningen (<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS190/JHS190.html>)

Mer information om språklagen:

Språklag (423/2003)

Nationalspråksstrategin och de praktiska verktyg som ingår i bilagan till den (Nationalspråksstrategin – Principbeslut av statsrådet, Statsrådets kanslis publikationsserie 4/2012)

Justitieministeriets webbsidor om språkliga rättigheter:

<http://www.oikeusministerio.fi/sv/index/grundlaggandebestammelser/perusoikeudetjademokratia/kielilaki.html>

Webbplats med information om nationalspråksstrategin:

<http://www.oikeusministerio.fi/sv/index/kansalliskielistrategia.html>