

# Sprog i Norden

Titel: En språkpolitik för ett flerspråkigt tillgängligt internet  
Forfatter: Rickard Domeij  
Kilde: Sprog i Norden, 2010, s. 139-148  
URL: <http://ojs.statsbiblioteket.dk/index.php/sin/issue/archive>



© Dansk Sprognævn

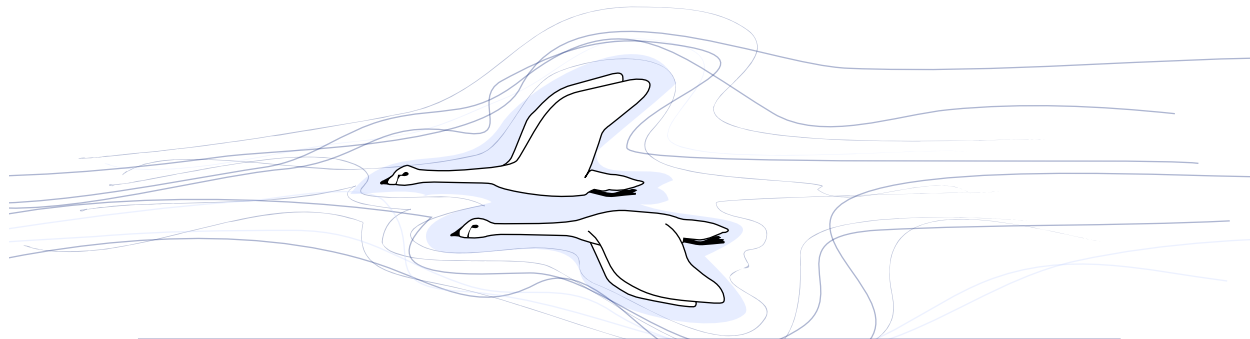
## Betingelser for brug af denne artikel

Denne artikel er omfattet af ophavsretsloven, og der må citeres fra den. Følgende betingelser skal dog være opfyldt:

- Citatet skal være i overensstemmelse med „god skik“
- Der må kun citeres „i det omfang, som betinges af formålet“
- Ophavsmanden til teksten skal krediteres, og kilden skal angives, jf. ovenstående bibliografiske oplysninger.

## Søgbarhed

Artiklerne i de ældre numre af Sprog i Norden (1970-2004) er skannet og OCR-behandlet. OCR står for 'optical character recognition' og kan ved tegngenkendelse konvertere et billede til tekst. Dermed kan man søge i teksten. Imidlertid kan der opstå fejl i tegngenkendelsen, og når man søger på fx navne, skal man være forberedt på at søgningen ikke er 100 % pålidelig.



## En språkpolitik för ett flerspråkigt tillgängligt internet

Rickard Domeij

*Hur utformar man en språkpolitik som också tar hänsyn till språksituationen på internet? Det är en aktuell fråga mot bakgrund av den ökade Internetanvändningen och den språkpolitiska utveckling som skett i Sverige, liksom i övriga nordiska länder, under senare år. De språkpolitiska målen och den sedan 1 juli 2009 gällande språklagen, vad kan de tänkas få för betydelse för språk-användningen på internet?*

*Det är en fråga som jag ställer mig i en aktuell utredning om språksituationen på Internet i ett samarbete mellan Språkrådet i Sverige och Institutet för internetinfrastruktur. Utredningen kommer att resultera i en rapport som ska ge en bild av det aktuella läget och ge förslag på åtgärder för att förbättra det. Som vi kommer att se får detta konsekvenser för hur vi bedriver språkvård i Sverige och andra nordiska länder. Fokus i den här artikeln ligger på behovet av flerspråkigt tillgänglig information i kommunikationen mellan myndigheter och medborgare – en viktig del i utformningen av en språkpolitik för internet.*

*Varför är det då viktigt med flerspråkig information och vad kan språkvården göra åt saken? Till att börja med ser vi hur internationaliseringen och datoriseringen förändrat villkoren för kommunikation i samhället idag. Språken och språkbehoven blir fler. Tekniken ger nya möjligheter, men ställer också högre krav på digital och språklig kompetens. Det skapar klyftor som riskerar att ställa många utanför samhället. Och det är här arbetet med tillgänglig information för alla med hänsyn till olika språk och språkliga behov kommer in. Men vi börjar med språksituationen.*

### **Många språk och språkliga behov**

Språksituationen i Sverige har förändrats på ett dramatiskt sätt de senaste årtiondena och med den de kommunikativa behoven. Ökad invandring har gjort att det beräknas finnas mer än 150 språk i Sverige idag. Över en miljon personer

har utländsk bakgrund och många av dem har ett annat modersmål än svenska<sup>1</sup>.

Inom landets gränser har vi, förutom svenskan och invandrarspråken, också fem språk som sedan år 2000 har status som nationella minoritetsspråk: finska, jiddisch, meänkieli, romani chib och samiska<sup>2</sup>. Det svenska teckenspråket har en liknande ställning. Engelskan omger oss ständigt, oavsett om vi befinner oss inom eller utom landets gränser. Samtidigt ökar våra kontakter med andra språk än engelska också i internationella sammanhang, inte minst genom inträdet i EU.

Hur språksituationen i Sverige ser ut i detalj kan vi inte så noga veta, eftersom det har funnits en stor försiktighet kring att ta fram språkstatistik i Sverige med hänvisning till den personliga integriteten. Denna försiktighet har kritiserats från flera håll, inte minst från Europarådet (se Prop. 2008/09:158, s. 44), för att den försvårar en kartläggning av språksituationen i Sverige idag, som underlag för språkpolitiska beslut. Hur ska t.ex. samhället kunna bemöta medborgarnas språkliga och kommunikativa behov om det saknar kännedom om dem?

Ur den alltmer komplexa språksituationen har det vuxit fram ett behov att klargöra de olika språkens förhållande till varandra och det allmännas ansvar för språk och språkanvändning i Sverige. I november 2005 antog riksdagen propositionen Bästa språket (Prop. 2005/06:2) med de språkpolitiska målen. Sedan halvårsskiftet 2009 finns en språklag (2009:600) med samma mål som grund.

Språklagen slår fast att svenska är huvudspråk i Sverige, det gemensamma språk som ska kunna användas inom alla samhällsområden, till exempel i kontakt med myndigheter eller i undervisningen. Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt. Engelska och andra språk ska kunna användas vid sidan av svenska, men inte ersätta svenskan helt inom något område, vilket t.ex. är en risk inom högskolan där engelskan tar över allt mer.

Samhället har likaså ett ansvar för att de nationella minoritetsspråken, liksom det svenska teckenspråket, främjas och används. För de nationella minoritetsspråkens del förstärks denna rätt i den nya minoritetslagen (2009:724), som trädde i kraft 1 januari 2010 (prop. 2008/09:158). Det innebär bl.a. att språken ska kunna användas i kontakt med myndigheterna i större utsträckning, särskilt inom förvaltningsområdena, som nu utvidgas till att omfatta många kommuner i centrala Sverige, däribland Stockholms kommun.

---

<sup>1</sup> Parkvall (2009) har uppskattat antalet modersmålstalare för språken i Sverige utifrån det underlag som finns, framförallt uppgifter om invandrade personers ursprungsland och om antalet barn i modersmålsundervisning på olika språk.

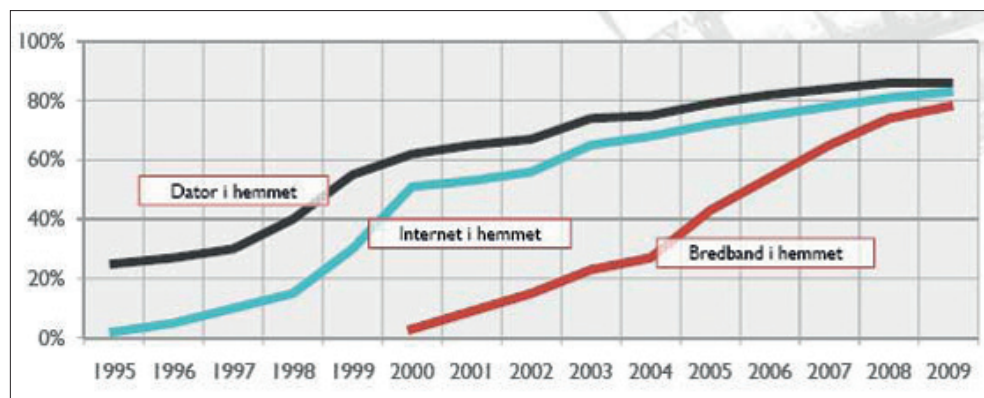
<sup>2</sup> Då undertecknade regeringen Europarådets konvention om skydd för nationella minoriteter och den europeiska stadgan om landsdels- eller minoritetsspråk.

Också övriga språk i Sverige ska vid behov kunna användas i kontakt med myndigheterna, som enligt lag är skyldiga att se till att alla medborgare får tillgång till samhällsinformation och samhällsservice<sup>3</sup>.

Att förstå hur språksituationen har förändrats, och kommunikationsbehoven med den, har blivit allt viktigare, inte minst för myndigheterna i deras arbete med att nå ut till medborgarna i det mångkulturella och flerspråkiga informationssamhälle vi lever i idag. Men det gäller inte bara myndigheterna. Ett näringslivsforum för flerspråkighet inom EU hänvisar till en europeisk undersökning där 11% av företagen uppgav att de hade förlorat kontrakt som en direkt följd av bristande språkliga och kulturella kunskaper (EU 2008c). Den slutsats som dras är att det finns en betydande potential för företagen att förbättra sin export om de lär sig att utnyttja sina språkkunskaper strategiskt.

## Internet har fått ökad betydelse

Om språksituationen har förändrats snabbt över några årtionden, har utvecklingen om möjligt gått ännu snabbare när det gäller datoriseringen på arbetsmarknad, skolor och i de svenska hemmen. Som en jämförelse kan man se på utvecklingen i Sverige mellan 1995 och 2009 i rapporten *Svenskarna och Internet* (2008) från World Internet Institute i Sverige (fig 1).



Figur 1. Dator, internet och bredband i hemmet i Sverige mellan 1995 och 2009. Källa: *Svenskarna och Internet* (2008).

<sup>3</sup> Enligt förvaltningslagen (1986:223) och förordning (1986:856) om de statliga myndigheternas ansvar för genomförandet av integrationspolitiken.

I mitten på 1990-talet hade drygt var femte svensk dator i hemmet, men att datorn var internetuppkopplad var synnerligen ovanligt. Bredbandsanslutning var inte att tänka på. Knappt 15 år senare, år 2009, har nästan alla, 80% av befolkningen, både dator, internet och bredband. Internationellt sett ligger Sverige långt framme när det gäller tillgång till internet. Situationen i de andra nordiska länderna är likartad.

Vad använder man då internet till? Enligt statistik från Statistiska centralbyrån (2008) ägnar sig de flesta åt att skicka och ta emot e-post, eller att söka information om varor eller tjänster. Många utför också sina banktjänster över internet. Ungefär hälften läser tidningar via internet. En vanlig dag ägnar man över dubbelt så lång tid åt internet (19%) som åt papperstidningsläsande (8%), enligt Nordicom 2008. Det kan jämföras med radio (25%) och tv (26%). Över hälften i gruppen 16–74 år har under de senaste 12 månaderna hämtat information från myndigheter via internet.

Tendenserna för framtiden kan man se i yngre människors medievanor. Redan nu använder fler unga internet än tv en genomsnittlig dag. De använder också sociala medier som facebook och bloggar i större utsträckning. För många av dem är internet inte bara en plats dit man går för att söka information och skicka e-post, utan en värld som man umgås i och bidrar till i samverkan med andra, vilket t.ex. Wikipedia är ett exempel på. I dessa personers internetvanor kan man ana framtidens nätmedborgare med andra förväntningar och krav på kommunikationen mellan myndigheter och medborgare.

## **Nya möjligheter, ökade krav**

Å ena sidan har vi alltså den förändrade språksituationen med flera språk och språkliga behov att ta hänsyn till. Å andra sidan utvecklingen av medier och hjälpmedel som skapar nya möjligheter att möta de förändrade behoven.

Situationen ställer höga krav på begriplig information och kommunikation, så att alla kan förstå viktiga samhällestexter och delta i det offentliga samtalet. På webben innebär det dessutom att information och tjänster ska vara användbara och tillgängliga med hänsyn till besökarnas behov. Användarna ska kunna komma åt innehållet på en webbplats oberoende av vilken webbläsare de har, om det sker via dator eller mobil, via prenumeration (rss) osv. Användare med olika funktionsförmåga ska kunna ta del av innehållet på olika sätt, t.ex. i punkt-skrift eller med automatiskt tal.

De nya möjligheterna förändrar de sätt vi kommunicerar på och synen på vad en text är. På webben ligger det närmare till hands att se texten – i utvidgad mening – som en plats eller en byggnad med olika rum mellan vilka besökaren

förflyttar sig som den vill. Skaparen av en webbttext måste tänka i termer av översiktlighet och navigerbarhet. Fundera på hur besökaren på olika sätt ska kunna interagera med texten och få möjligheter att bidra till dess framväxt. Och på hur grafisk design och multimedia både kan förhöja den estetiska upplevelsen och förbättra funktionaliteten.

Ju större kännedom man har om de medel som står till buds, desto bättre kan behoven hos deltagarna i olika kommunikationssituationer mötas på olika sätt: i tal eller skrift, på särskilt lättläst svenska, på det svenska teckenspråket, på något av de nationella minoritetsspråken, på engelska, spanska, arabiska, somaliska eller något annat språk med hänsyn till olika språkliga behov och rättigheter.

Möjligheterna är stora, men det behövs alltså kunskap och kunnande för att utnyttja dem fullt ut. Det ställer högre krav på oss än tidigare, oavsett vilken roll vi har i kommunikationen, att kunna använda språk och teknik för våra kommunikativa syften. En myndighet som inte uppfyller kraven lever inte upp till sina skyldigheter att nå ut med information och samhällsservice till alla. Många medborgare riskerar att ställas utanför. Med internets ökade betydelse som plats för information, kommunikation och samhällsdeltagande innebär det en stor utmaning för det demokratiska samhället.

## **Ökade digitala och språkliga klyftor**

Trots att Sverige är ett av de länder i världen som ligger i täten när det gäller internetanvändning står drygt två miljoner svenskar (28%) utanför internet, enligt Svenskarna och Internet (2008). Antingen har de inte alls tillgång till internet, eller så använder de det sällan eller inte alls. Med hög ålder, låg utbildning och låg inkomst ökar riskerna att ställas utanför. Fem procent av de tillfrågade uppger att de har en funktionsnedsättning som försvårar internetanvändningen.

Från andra håll vet vi att var fjärde svensk uppskattas ha så stora läsproblem att de inte uppfyller kraven i årskurs 9, och därmed inte kan tillgodogöra sig innehållet i en vanlig nyhetsartikel fullt ut (Skolverket 1996). Av dessa är äldre och invandrare särskilt drabbade grupper. Ser man på den digitala klyftan ur ett sådant språkligt perspektiv, framträder en mer sammansatt bild av situationen, som får oss att förstå att det digitala utanförskapet till stora delar kan ha med språkliga problem att göra. Utan tillräcklig språkförmåga är det kanske inte mödan värt att koppla upp sig. Men framför allt inser vi att även den som har de datortekniska färdigheter och förutsättningar som krävs för att inträda i den digitala världen, inte nödvändigtvis kan tillgodogöra sig samhällsinformation och tjänster på myndigheternas webbsidor, eftersom den språklig-kommunikativa

kompetensen saknas. Den digitala klyftan behöver angripas från två håll. Å ena sidan genom stora utbildningssatsningar som syftar till att ge alla kunskapsmässiga förutsättningar att träda in i den digitala offentligheten. Å andra sidan genom att se till att information och kommunikation är åtkomlig för alla i mer tillgänglig form.

## **E-tillgänglighet för alla?**

För att motverka den digitala klyftan har man såväl inom EU som nationellt de senaste åren satsat på vad man kallar *e-tillgänglighet* för att göra information och tjänster på nätet tillgängliga för alla. Vem som helst ska t.ex. kunna nå en myndighets webbplats oberoende av vilken webbläsare den har. Det ska också gå att ta del av information i alternativa format, t.ex. via punktskriftsskärm eller talsyntes. I kommissionens handlingsplan i2010 (EU 2005a), för utvecklingen av informationssamhället inom EU fram till 2010, är e-tillgänglighet ett prioriterat mål som behandlas i ett särskilt meddelande (EU 2005b).

I Sverige har Handisam regeringens uppdrag (förordning 2007:1134) att samordna och genomföra handikappolitiken enligt den nationella handlingsplanen *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken* (Prop. 1999/2000:79). Myndigheten har också fått ett särskilt uppdrag att stödja regeringen i det europeiska arbetet med e-inkludering, vilket har resulterat i en kartläggning över initiativ för e-inkludering i EU (Handisam 2009a) och ett förslag till handlingsplan (Handisam 2009b). Visionen är, som sagt, att alla ska kunna använda informationsteknologin. Men hittills har insatserna varit inriktade på funktionshindrade och äldre med svenska som modersmål; ytterst lite har gjorts för att förbättra situationen för människor med annat modersmål än svenska (Sika 2008). I befintliga riktlinjer för tillgänglig information hittar man inga eller få råd om hur människor med andra modersmål än svenska ska nås med information från myndigheterna (Verva 2006, Handisam 2007).

Inom EU kan man på motsvarande sätt se att flerspråkighetspolitiken (EU 2005c), som fått stor uppmärksamhet inom utbildning, forskning och utveckling<sup>4</sup>, inte alls fått genomslag i arbetet med e-tillgänglighet. Också i det nationella arbetet med de språkpolitiska målen och språklagen i Sverige har det flerspråkiga perspektivet en undanskymd roll i synen på ett tillgängligt språk i kommunikationen mellan myndigheter och medborgare.

I meddelandet *Flerspråkighet: en tillgång för Europa och ett gemensamt åtagande* (EU 2008a) lyfter EU-kommissionen fram behovet av att integrera den

---

<sup>4</sup> En förteckning över initiativ finns i EU 2008b.

europiska flerspråkighetspolitiken med andra relevanta politikområden som en av huvudpunkterna i planerna för flerspråkighetspolitikens fortsatta genomförande. Vi får hoppas att det bidrar till att också synen på it och tillgänglighet breddas och banar väg för en större samverkan mellan språkpolitik och it-politik. Och att språkvården i Sverige, och i de övriga nordiska länderna, gör den flerspråkiga tillgängligheten till en självklar del av det nationella språkpolitiska arbetet.

## **Riktlinjer för flerspråkig tillgänglighet på Internet**

Som vi sett har internet blivit en allt viktigare del av samhället, liksom flerspråkigheten. Och att det ställer höga krav på kommunikativ kompetens och tillgänglig service. Det i sin tur ställer krav på den moderna språkvården.

Det finns få studier av användningen av flerspråkig information på myndigheters webbplatser. Konstultföretaget Näframs (2009) undersökning av landstingens webbplatsernas hälso- och sjukvårdsinformation är talande. Skillnaderna mellan olika landsting i språkval och informationsmängd är stora. Flera har information bara på svenska och engelska, medan andra använder ett stort antal språk. Kvaliteten är ojämn. Informationen är ofta bristfällig och löst ur sitt sammanhang eller obefintlig. E-tjänster på andra språk än svenska saknas helt. Det är dåligt med information på de nationella minoritetsspråken, också i förvaltningsområdena. Hälften av landstingen saknar helt information på de nationella minoritetsspråken.

Situationen väcker många frågor. Hur gör man svenska texter så begripliga att så många som möjligt förstår? Behövs översättning till andra språk än engelska? I så fall vilka? Och hur mycket? Vad ska översättas till de nationella minoritetsspråken? Vad säger lagen? Vilka är kvalitetskraven? Ska innehållet kulturpassas? Hur ska informationen presenteras på webbplatsen? Ska man ha teckenfilmsfiler? Ska man erbjuda funktioner för automatiskt tal och maskinöversättning? Är lätläst och automatiskt tal till nytta också för människor med annat modersmål än svenska?

Det finns ett stort behov av vägledning i sådana frågor. Alltfler vänder sig till oss på Språkrådet i Sverige om råd. För att besvara och arbeta med frågorna behövs en samlad kompetens om språk, minoriteter, it och tillgänglighet. Därför har vi bildat en arbetsgrupp med representanter från olika myndigheter och organisationer<sup>5</sup> med uppgift att ta fram riktlinjer för flerspråkig information och

---

<sup>5</sup> Bl.a. Diskrimineringsombudsmannen, Handisam, Internationella biblioteket, Integrations- och jämställdhetsdepartementet, Sametinget, Skolverket och Stockholms läns landsting.



kommunikation med fokus på myndigheters webbplatser. Riktlinjerna ska färdigställas och publiceras under 2010.

## En språkpolitik för Internet

Riktlinjerna är ett av de förslag på åtgärder som den tidigare nämnda utredningen om språksituationen på internet resulterat i. Där efterfrågas också en bättre kartläggning av språksituationen än idag, t.ex. vad gäller modersmål och användningen av flerspråkig information på myndigheters webbplatser, så att vi får en bättre förståelse av den aktuella situationen och kan bemöta behoven på ett ändamålsenligt sätt. Då blir det också möjligt att bättre följa upp resultatet av olika språkpolitiska insatser.

I grunden handlar det om att i konkreta termer utarbeta en språkpolitik som också gäller för internet, och som tar sin utgångspunkt i de språkpolitiska målen, i språklagen, i minoritetslagen och andra lagar med språkpolitisk betydelse. Vad innebär t.ex. skyldigheten att ge alla möjlighet att utveckla och använda sitt modersmål (som språklagen ålägger det allmänna) för språkanvändningen på internet? Och hur ska svenskan, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket främjas genom infrastruktur, forskning och utveckling så att de ska kunna användas på internet på någorlunda lika villkor, nu såväl som i framtiden? Sådana frågor har stor betydelse för språkens framtid och människors delaktighet i samhället<sup>6</sup>. Språkvården ska kunna ge svar.

## Litteratur

EU (2005a). *i2010 – Det europeiska informationssambället för tillväxt och sysselsättning*. KOM(2005) 229.

EU (2005b). *E-tillgänglighet*. KOM(2005) 425.

EU (2005c) *En ny ramstrategi för flerspråkighet*. KOM(2005) 596.

EU (2008a). *Flerspråkighet: en tillgång för Europa och ett gemensamt åtagande*. KOM(2008) 566.

EU (2008b). *En förteckning över gemenskapsåtgärder inom området flerspråkighet och resultat från internetsamrådet*. SEK(2008) 2443. [http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/inventory\\_sv.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/com/inventory_sv.pdf)

---

<sup>6</sup> I antologin *Tekniken bakom språket* (Domeij 2008) kan man läsa mer om teknikens betydelse för språkens framtid och människors delaktighet i samhället.

- EU (2008c) *Företag tjänar på bättre språkkunskaper*. Rekommendationer från näringslivsforum för flerspråkighet, inrättat av Europeiska kommissionen. [http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/davignon\\_sv.pdf](http://ec.europa.eu/education/languages/pdf/davignon_sv.pdf)
- Domeij, Rickard (red.), 2008: *Tekniken bakom språket*. Norstedts akademiska förlag.
- Findahl, Olle, 2008: *Svenskarna och Internet*. World Internet Institute.
- Handisam, 2007: *Riv hindren. Riktlinjer för tillgänglighet*. [http://www.handisam.se/upload/Handisams%20filer/Rapporter/Riv%20hindren\\_tillg.pdf](http://www.handisam.se/upload/Handisams%20filer/Rapporter/Riv%20hindren_tillg.pdf)
- Handisam, 2009a: *Kartläggning över initiativ för e-inkludering i EU och i Sverige*.
- Handisam, 2009b: *Rätt från början – underlag till handlingsplan för e-inkludering*. <http://www.handisam.se/upload/underlag%20till%20handlingsplan%20%C3%B6r%20e-inkludering.pdf>
- Integrationsverket, okänt år: *Nå ända fram – guide för informatörer som vill nå alla i Sverige*. <http://www.mkc.botkyrka.se/biblioteket/Publikationer/naandafram.pdf>
- Nordicom, 2009: *Mediebarometer 2008*. Nordicom-Sverige.
- Nåfram, 2009: *Landstingens hälso- och sjukvårdsrelaterade information på internet riktad till dem med annan språklig bakgrund än den svenska – en nulägesbild*. <http://www.nafram.se/Studie.htm>
- Parkvall, 2009: *Sveriges språk*. Institutionen för lingvistik. Stockholms universitet.
- Prop. 2005/06:2. *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik*. Utbildnings- och kulturdepartementet. Språkpropositionen. <http://www.regeringen.se/content/1/c6/05/07/61/d32f62b5.pdf>
- Prop. 2008/09:158 *Från erkännande till egenmakt – regeringens strategi för de nationella minoriteterna*. <http://www.regeringen.se/sb/d/11298/a/122769>
- Sika, 2008: *Digital klyftor – Insatser för att överbrygga dessa*. SIKA Rapport 2007:6. [http://www.sika-institute.se/Doclib/2007/SikaRapport/sr\\_2007\\_6.pdf](http://www.sika-institute.se/Doclib/2007/SikaRapport/sr_2007_6.pdf)

- Skolverket, 1996: Grunden för fortsatt lärande. Rapport 115. <http://www.skolverket.se/publikationer?id=23> Statistiska centralbyrån, 2008: *Privatpersoners användning av datorer och Internet 2008*. [http://www.scb.se/statistik/\\_publikationer/IT0102\\_2008A01\\_BR\\_IT01BR0801.pdf](http://www.scb.se/statistik/_publikationer/IT0102_2008A01_BR_IT01BR0801.pdf)
- Verva, 2006: *Vägledningen 24-timmarswebben*. 2006:5. [http://verva.24-timmarswebben.se/master.html?http://verva.24-timmarswebben.se/web/t/Page\\_\\_\\_\\_1154.aspx.htm](http://verva.24-timmarswebben.se/master.html?http://verva.24-timmarswebben.se/web/t/Page____1154.aspx.htm)

## Summary

Internationalization and technologization have radically changed the conditions for communication the last decades, not only in Sweden. As a result, there are many languages, and various language needs, to consider when communicating today. And although computer technology has created new possibilities to meet those needs, the risk for people to be excluded from public communication has grown. Improved education is one way of dealing with the problem; improved information accessibility is another. So far, however, web accessibility has been a matter of technology rather than language needs. Too few public web sites and existing guidelines for web accessibility take into account that many people have special communication needs due to having another mother tongue than the majority. Nor do they attend properly to the language rights of the national minorities. Many turn to the Language Council of Sweden for guidance. As a consequence, we have decided to construct guidelines for multilingual web accessibility as part of developing a language policy for the internet. Apart from multilingual language use in communication between public authorities and citizens, such a policy should also consider the need for language resources and language technology for the languages of Sweden.