



Skýrsla starfshóps um endurskoðun stefnu Reykjavíkurborgar í túlka- og þýðingarmálum

Joanna Marcinkowska

12.desember 2024



Núverandi fyrirkomulag

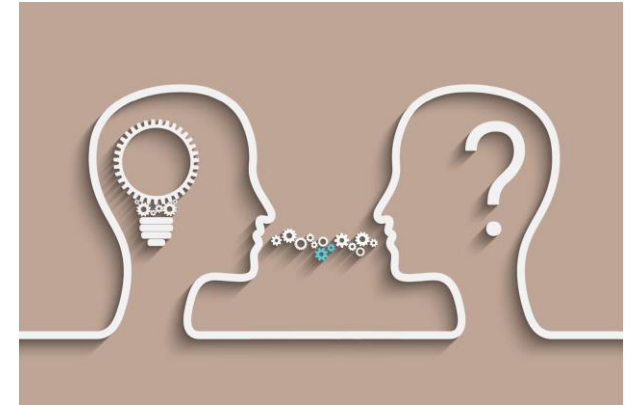
- Reykjavíkurborg veitir túlka- og þýðingarpjónustu til íbúa sem hafa ekki nægilegt vald á íslensku þeim að kostnaðarlausu.
- Ekki er skilgreint nákvæmlega hvenær íbúar eigi rétt á þjónustu túlka.
- Við veitingu þjónustu er heft í huga gildandi löggjöf sem varðar ákvæði um rétt til túlkunar.
- Rammasamningur Reykjavíkurborgar nr. 15435 um túlka- og þýðingarpjónustu gildir 2022 - 2026.
- Túlkar og þýðendur sem starfa hjá túlka- og þýðingarpjónustum í rammasamningi Reykjavíkurborgar eru ekki með ráðningasamninga en þau starfa sem verktakar. Túlkarpjónustur hafa milligöngu um pöntun þjónustu og innheimta greiðslur.





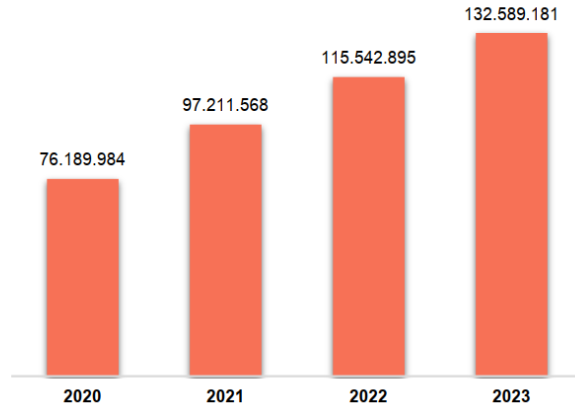
Aðferðafræði

- tölulegar upplýsingar
- núverandi fyrirkomulag um túlka- og þýðingarþjónustu
- samtöl við sérfræðinga á Íslandi og í útlöndum (Kanada og Finnland)
- könnun meðal starfsfólks Reykjavíkurborgar sem eru notendur þjónustu
- könnun sem beint var að túlka- og þýðingarþjónustum sem eru hluti af rammamningi Reykjavíkurborgar (Languge Line var ekki með í könnunni)

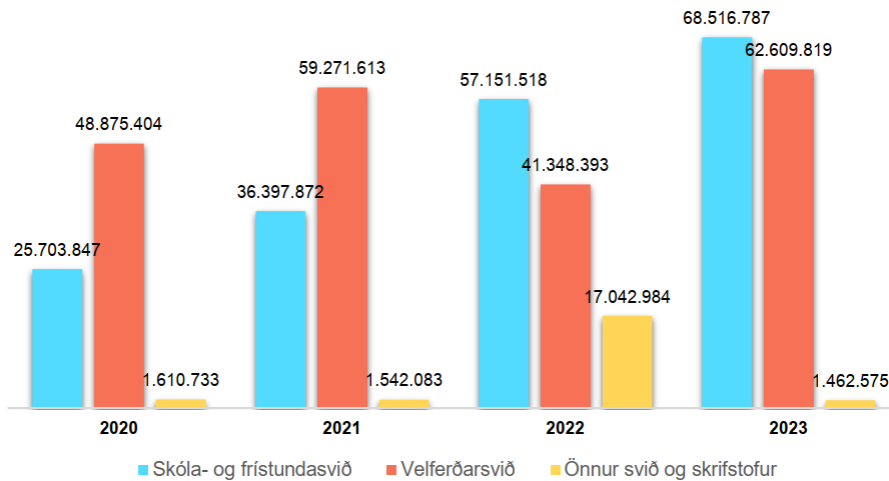




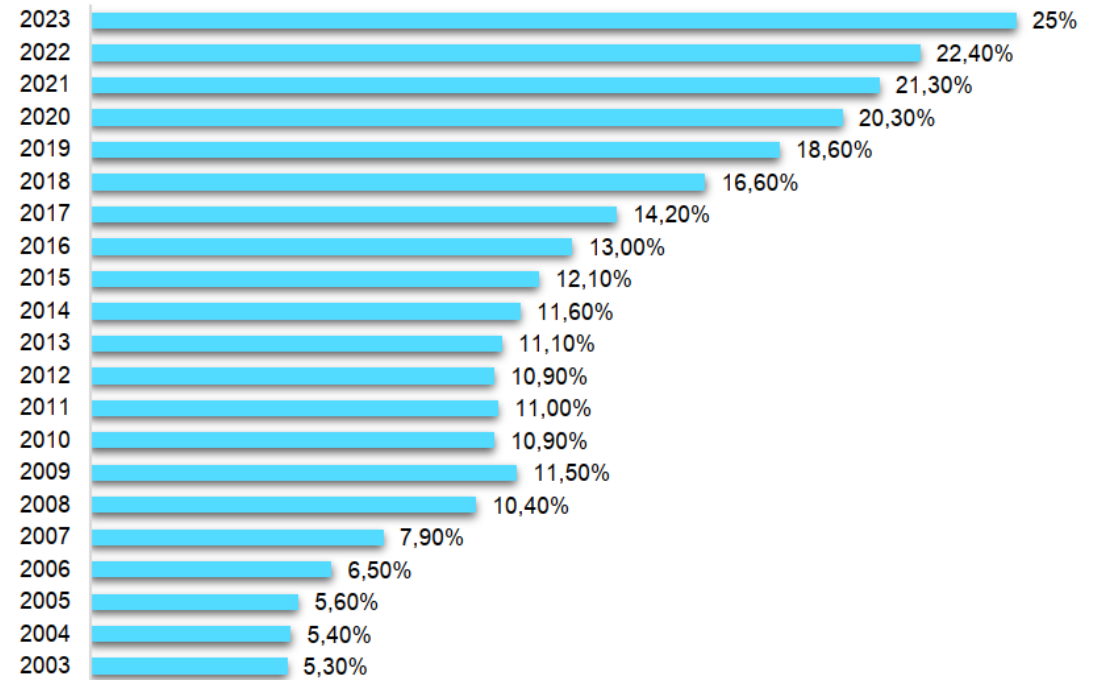
Tölur



Kostnaður v/ túlka- og þýðingarpjónustu 2020-2023 í kr.



Kostnaður Reykjavíkurborgar v/ túlka- og þýðingarpjónustu eftir sviðum 2020-2023 í kr..



Hlutfall innflytjenda af mannfjölda í Reykjavík 2003-2023.



Leiðarljós, tilgangur og markmið



Leiðarljós

- allar lykilupplýsingar um þjónustu borgarinnar auk íslensku, vera á ensku og öðrum tungumálum
- að tryggja réttindi fólks sem hvorki skilur né getur tjáð sig á íslensku í samskiptum við borgaryfirvöld.
- ganga þvert á alla málaflokka borgarinnar og tengjast mannréttindastefnu, málstefnu og þjónustustefnu Reykjavíkurborgar.



Tilgangur

- **Fyrir íbúa:** Að allir íbúar upplifi sig sem þátttakendur í borgarsamfélaginu. Að tryggja aðgengi þeirra að upplýsingum um þau mál og ákvarðanir sem þá snerta ásamt upplýsingum um þá þjónustu Reykjavíkurborgar sem þeim stendur til boða.
- **Fyrir starfsfólk:** Að auka kostnaðarvitund starfsfólks og að starfsfólk geti sinnt starfi sínu faglega með inngildingu að sjónarmiði.
- **Fyrir samfélagið:** Að Reykjavík verði inngildandi samfélag þar sem ríkir traust, jafnrétti og árangursrík samskipti.



Markmið

- **Traust samskipti** við alla íbúa í borginni tryggð óháð tungumáli til að byggja upp fjölmennningarlegt samfélag til framtíðar.
- **Íslenska er aðal samskiptatungumál** allra íbúa Reykjavíkur sem og á Íslandi.
- **Stafrænar lausnir** nýttar til að veita þjónustu til íbúa Reykjavíkur.



Tillögur til framtíðar

Almennt (7)

Ráðning verkefnastjóra túlka og þýðingarmála

Áætlun um aðgengi að tungumálinu fyrir Reykjavíkurborg (e. *Language Access Plan*)

Orðalistar fyrir túlka og þýðendur

Íslenskukennsla fyrir foreldra barna í leik- og grunnskólum – tilraunaverkefni

Þjálfun fyrir fjöltyngt starfsfólk Reykjavíkurborgar í túlkun og þýðingum – tilraunaverkefni

Byrjunarpakki fyrir foreldra leikskóla og grunnskólabarna í Reykjavík

Brúarsmiðir hjá SFS/
menningarmiðlarar hjá VEL

Túlkun (7)

Fræðsla um þjónustu túlka fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar

Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um undirbúning fyrir viðtal með túlk

Verklag og sniðmát v/ pöntun túlka

„Ég tala“ spjöld

Verkferlar fyrir túlkþjónustur/ túlka sem vinna hjá Reykjavíkurborg

Túlkaskrá

Eftirlit og endurgjöf um þjónustu túlka

Véltúlkun: Prófanir og innleiðing á talgreiningu og talgervingu fyrir túlkun

Þýðingar (8)

Vefur Reykjavíkurborgar www.reykjavik.is og Mínar síður á ensku og pólsku

Útgefið efni Reykjavíkurborgar á íslensku og öðru tungumáli/um

Stílbók Reykjavíkurborgar – uppfærð með kafla um undirbúning texta til þýðingar

Kostnaður fyrir þýðingar skilgreindur og bókaður sér í bókunarkerfi

Undirvefsíða á reykjavik.is með leiðbeiningum um hvernig á að stilla vafra til að þýða síðuna sjálfvirkt

Formleg og aukin þýðingþjónusta fyrir önnur samskiptaform en vefefni

Þjálfun í notkun á Immersive Reader, Google Translate og öðrum vélpýðingartólum



Tillögur út frá markmiði

1. Ráðning verkefnastjóra
2. Áætlun um aðgengi að tungumálinu fyrir Reykjavíkurborg.
3. Orðalistar fyrir túlka og þýðendur.
4. Brúarsmiðir hjá SFS/ menningarmiðlarar hjá VEL.
5. Fræðsla um þjónustu túlka fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar.
6. Leiðbeiningar fyrir starfsfólk Reykjavíkurborgar um undirbúning fyrir viðtal með túlk.
7. "Ég tala" spjöld.
8. Verkferlar fyrir túlkþjónustur/ túlka sem vinna fyrir Reykjavíkurborg.
9. Vefur www.reykjavik.is og Mínar síður á ensku og pólsku.
10. Formleg og aukin þýðingþjónusta fyrir önnur samskiptaform en vefefni.

Traust



1. Íslenskukennsla fyrir foreldra barna í leik- og grunnskólum – tilraunaverkefni.
2. Þjálfun fyrir fjöltyngt starfsfólk Reykjavíkurborgar í túlkun og þýðingum – tilraunaverkefni.
3. Byrjunarpakki fyrir foreldra leikskóla og grunnskólabarna í Reykjavík.
4. Útgefið efni Reykjavíkurborgar á íslensku og öðrum tungumáli/um.
5. Stílbók Reykjavíkurborgar – uppfærð með kafla um undirbúning texta til þýðingar.

Samskipti
á íslensku



1. Verklag og sniðmát v/ pöntun túlka.
2. Túlaskrá
3. Eftirlit og endurgjöf um þjónustu túlka
4. Vél túlkun: Prófanir og innleiðing á talgreiningu og talgervingu fyrir túlkun.
5. Kostnaður fyrir þýðingar skilgreindur og bókaður sér í bókunarkerfi.
6. Undirvefsíða á reykjavik.is með leiðbeiningum um hvernig á að stilla vafra til að þýða síðuna sjálfvirk.
7. Þjálfun í notkun á Immersive Reader, Google Translate og öðrum
8. vélþýðingartólum.

Stafrænar
lausnir





Reykjavík