

Reykjavík, 12. nóvember 2019

R19060128

Höfundur: Mannréttinda- og lýðræðisskrifstofa og svið þjónustu- og nýsköpunar

Viðtakandi: Mannréttinda -, nýsköpunar- og lýðræðisráð

Efni: Minnisblað um tillögu mannréttinda-, nýsköpunar- og lýðræðisráðs um upplýsingagjöf og aðgengi að upplýsingum á öðrum tungumálum en íslensku á vef Reykjavíkurborgar

Á fundi mannréttinda-, nýsköpunar og- lýðræðisráðs þann 13. júní 2019 var lögð fram svohljóðandi tillaga ráðsins ásamt greinagerð:

Lagt er til að mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu í samstarfi við svið þjónustu og nýsköpunar verði falið að móta tillögur og setja upp forgangsröðun á því efni á vef Reykjavíkurborgar sem nauðsynlegt er að þýða á erlend tungumál til þess að auka og auðvelda aðgengi að þjónustu Reykjavíkurborgar. Áfangaskipting verði hluti af forgangsröðun verkefna. Einnig að mótaðar verði tillögur að því hvaða kjarnaefni þurfi að vera á erlendum vef borgarinnar. Sérstök áhersla verði lögð á að auka og tryggja aðgengi að umsóknnum um grunnþjónustu borgarinnar. Óskað er eftir að kostnaðargreining fylgi tillögunni.

Greinagerð með tillögu:

Íbúar með annað móðurmál en íslensku er stór hópur þjónustupega Reykjavíkurborgar og ekki eru horfur á breytingum þar á. Stærsti einstaki hópurinn er pólskumælandi og enska er viðurkennt samskiptatungumál í heiminum í dag. Til þess að auðvelda þessum hópum aðgengi að þjónustu borgarinnar og einnig til að auðvelda þeim sem hyggjast flytja til Reykjavíkur að afla sér upplýsinga er löngu tímabært að setja fram meginefni á vef borgarinnar á öðru tungumáli en íslensku enda kjósa flestir að leita upplýsinga eða sækja þjónustu í gegnum internetið. Framhaldi af útgáfu á erlendum síðum mikilvægt að huga að utanumhaldi og uppfærslu en slíkt mun krefjast aukins mannafla. Mælt er með að gert verði ráð fyrir stöðugildri starfsaðila með góða tungumálaþekkingu sem sinna mun uppsetningu texta á síðu á öðrum tungumálum en íslensku enda er ljóst að um mjög umfangsmikið verkefni er að ræða. Einnig þarf að gera ráð fyrir fjármagni í þýðingarþjónustu því óraunhæft er að ætla starfsmanni að þýða efni vefs borgarinnar yfir á pólsku og ensku.

Til að gefa hugmynd um kostnað má geta þess að samkvæmt rammasamningi um Túlka og þýðingarþjónustu kostar almenn þýðing pr. orð frá 23 – 40 kr. + VSK með prófarkalestri. Einnig má til viðmiðunar benda á að síða Veitna, www.veitur.is, var þýdd í heild sinni yfir á ensku og pólsku. Kostnaður við þýðingar á bæði tungumál var eitthvað yfir 2 milljónir með virðisaukaskatti en hafa verður í huga að aldrei verður um endanlega útgáfu efnis að ræða og því þarf að gera ráð fyrir kostnaði vegna þessa í reglulegum rekstri borgarinnar. Hér er enda um að ræða sjálfsagða þjónustu við íbúa borgarinnar, bæði núverandi og tilvonandi, sem líkleg er

til að gera Reykjavík að eftirsóknarverðari stað til búsetu fyrir þá sem hyggjast setjast hér að tímabundið eða til lengri tíma vegna starfa eða náms.

Útfærsla og kostnaðargreining

Á vinnufundum fulltrúa mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu, Önnu Kristinsdóttur og Joönnu Marcinkowska, og fulltrúa sviðs þjónustu og nýsköpunar, Óskari J. Sandholts og Hreins Hreinssonar, var rætt um hvernig best væri að gera upplýsingar aðgengilegri á vef borgarinnar þ.m.t. texta á öðrum tungumálum en íslensku.

Reifun umræðu og niðurstöður vinnufunda

Innflytjendur sem skráðir eru með lögheimili í Reykjavík eru 16,6% af mannfjölda. Samkvæmt upplýsingum frá Hagstofu eru flestir innflytjendur í Reykjavík að koma frá Póllandi. Þeir innflytjendur sem flytja til landsins tala næstum undantekningarlaust aldrei neina íslensku. Hluti hópsins reynir að ná tókum á að tala íslensku og jafnframt læra íslensku en oftast er enska samskipta tungumál áður en fólk nær tók á íslensku. Hluti hópsins mun ekki ná tókum á tungumálinu á þeim tíma sem það býr á landinu.

Upplýsingagjöf um þjónustu Reykjavíkurborgar fer að mestu leyti í gegnum netið, það er á vefsíðu Reykjavíkurborgar www.reykjavik.is. Þar er hægt að finna upplýsingar um svið og skrifstofur, upplýsingar um hvernig þjónustan fer fram og hvar er hún veitt. Þar er líka hægt að finna fréttir um viðburði og atburði og upplýsingar um það sem er að gerast í borginni. www.reykjavik.is er að jafnaði ein af fimm mest sóttu síðum Íslands.

Vefsíðan reykjavik.is er að mestu leyti bara á íslensku. Búið var að gera samantekt með upplýsingum um stjórnsýslu og um helstu þjónustu sem eru sett upp á ensku en þar er þýðingum og samræmingu áfátt. Sumt er að fullu þýtt, annað að hluta og annað að mjög litlu leyti. Ensk síða er síðan tengd vefþýðingakerfinu – google translate.

Vefur reykjavik.is er mjög viðamikill upplýsingavettvangur með þúsundir undirsíða þar sem hvert svið og skrifstofa er með eignarhald á upplýsingum sem eru birtar þar.

Á árunum 2010-2013 var Reykjavíkurborg þátttakandi í Evrópuverkefninu Rafrænar lausnir fyrir alla (E-government for you). Markmið verkefnisins er að efla færni og búa til rafrænar lausnir fyrir ýmsa hópa sem styðja þarf sérstaklega við vegna félagslegra aðstæðna. *Styrkurinn var í heild um 2,5 milljónum evra og fékk Reykjavíkurborg tæpar 403 þúsund evrur eða ríflega 62 milljónir króna í sinn hlut á árunum 2010-2013.*

Markmið EGOV4U verkefnisins var að fá sem flesta í samfélaginu til að nýta sér tæknilegar lausnir til að eiga samskipti við opinbera aðila og nýta sér þjónustu þeirra. Í því felst að þróa lausnir og styrkja hópa sem hingað til hafa ekki tekið þátt í upplýsingasamfélaginu t.d. innflytjendur. Vegna verkefnisins var ráðinn verkefnisstjóri með pólsku sem móðurmál sem í samstarfi við upplýsinga og vefdeild vann efni á enska og pólska vefsíðu Reykjavíkurborgar. Verkefnisstjóri hafði líka utanumhald um fréttapýðingar og upplýsingar sem settar voru á opinbera facebooksíðu Reykjavíkurborgar á pólsku Reykjavik Nasze Miasto.

Reynt hefur verið að þýða hluta af textum á síðu borgarinnar en texti úreldist mjög fljótt og erfitt er að fylgjast með hvaða upplýsingar þurfa uppfærslu nema komið verði á skipulegu verklagi þar í kring. Efni á vef borgarinnar tekur stöðugum breytingum eftir því sem þjónusta breytist eða þróast, skipulag breytist eða ný verkefni bætast við eða hætta. Vefsvæði borgarinnar tekur þannig tugum eða hundruðum breytinga á degi hverjum í takti við fjölbreytta starfsemi Reykjavíkur. Vefur borgarinnar er gríðarlega umfangsmikill og undanfarið hefur reynar verið unnið að því að draga úr magni upplýsinga sem þar er að finna, en þegar að kemur að efnisframsetningu er samhengi magns og gæða oft í öfugu hlutfalli. Ef halda á úti ásættanlegu þjónustustigi og upplýsingagjöf til þeirra íbúa borgarinnar sem ekki hafa tök á íslenskri tungu er því ljóst að erfitt er að kaupa slíka vinnu utanað í skömmtum. Vænlegra til árangurs er að ná því stigi að framsetning efnis á a.m.k. ensku sé hluti af eðlilegu ferli í upplýsingagjöf og þjónustuveitingu borgarinnar á daglegum grunni.

Nokkrum sinnum hefur verið farið í átaksverkefni þar sem ráðist hefur verið í þýðingar og í mörgum tilfellum hefur verið reynt að gefa út efni samhliða á fleira en einu tungumáli. Árangur þessara verkefna hefur verið takmarkaður og er það bersýnilegt þegar vefsvæði borgarinnar er skoðað. Þó að hvert og eitt verkefni hafi í sjálfu sér sennilega verið ágætlega heppnað hefur skortur á eftirfylgni eða samfellu skapað að mörgu leyti ruglingslegt umhverfi fyrir þá íbúa sem ekki tala íslensku. Verði haldið áfram á þeirri braut að ganga tilviljanakennt til verka þegar kemur að þýðingu og staðfærslu efnis er líklegt að seint náist að bjóða upp á heildstæðan þjónustuvef fyrir þá íbúa sem ekki hafa tök á íslensku. Nauðsynlegt er að a.m.k. ensk útfærsla á meginefni vefsins sé hluti af daglegri framsetningu efnis á www.reykjavik.is. Í því samhengi má spyrja þeirrar spurningar hvort efni sem ekki skilst af öllum hópum borgarbúa eigi yfirhöfuð erindi á vefinn? Það er því vænlegra til árangurs að viðkomandi þýðandi sé hluti af starfsliði borgarinnar eða a.m.k. fastur verktaki með langtíma samning. Reynslan sýnir reyndar að erfitt er að tryggja gæði af þýddum texta þar sem þýðingþjónustur ráða oft verktaka í styttri verkefni og þýðingum hefur því stundum verið ábótavant auk þess sem nauðsynlegt er að hafa þekkingu á stjórnsýslu borgarinnar þegar kemur að staðfærslu efnis.

Ef reynt er að áætla kostnað við að þýða www.reykjavik.is og allar undirsíður er það gífurlega umfangsmikið verk. Áætlaður fjöldi síða sem þarf að þýða er 20.000. Ef meðaltexti á hverri síðu er um 500 orð og þýðing á orð er 16 kr. þá gæti þýðingarkostnaður vegna verkefnisins verið um 160 milljónir. Í framhaldi þyrfti að tryggja uppfærslu á öllum breytingum á texta. Það er því mjög líklega umtalsvert hagkvæmara að ráða starfsmann eða bjóða út langtímasamning þar sem starfsmaður starfaði innan borgarinnar en líklegur kostnaður við það væri 9-14 mkr. ári.

Á þessu stigi er mælt með því að ekki verði ráðist í frekari greiningarvinnu á forgangsröðun þýðinga. Í fyrsta lagi er um að ræða mikið magn efnis og nauðsynlegt væri að forgangsráða þýðingum í samstarfi við eigendur þjónustunnar, fagsvið borgarinnar. Það er því lagt til að slík forgangsröðun verði framkvæmd af þeim sem hafa mun umsjón með verkefninu. Verði það utanaðkomandi aðili gæti ÞON unnið slíka forgangsröðun með viðkomandi en verði um starfsmann borgarinnar að ræða er einsýnt að vinna við forgangsröðun myndi vera rökrétt skref fyrir viðkomandi til að kynnast starfsemi Reykjavíkur og öðlast skilning á henni.

Fyrir liggur að verkefnin sem ráðast þyrfti í væru eftirfarandi:

- Greining, þátttaka í smíði á vefsíðum sem verða á ensku/pólsku.
- Þýðing á efni yfir á ensku/pólsku
- Greining og þýðing á hugtökum í umsóknakerfum Reykjavíkurborgar
- Forgangsröðun, gerð texta og samantekt á stefnum Reykjavíkurborgar
- Viðhald og uppfærsla á texta og upplýsingum á vefsíðum Reykjavíkurborgar.

Nokkrar leiðir eru færar hvað varðar vinnslu þessara verkefna. Til dæmis að ráðinn verði verkefnastjóri við textasmíð (copy writer) sem hefur vald bæði á ensku sem og íslensku. Nauðsynlegt er að viðkomandi hafi einnig þekkingu á pólsku. Viðkomandi þarf að vera mjög vel rittfær og geta komið frá sér efni. Starfsmaðurinn myndi vinna í samstarfi við vef- og upplýsingadeild, skrifstofu þjónustuhönnunar og sérfræðinga innflytjenda hjá mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu.