

Tillaga um umbætur í upplýsingagjöf og aðgengi að upplýsingum á öðrum tungumálum en íslensku á vef Reykjavíkurborgar

Helstu verkefni verkefnastjóra væru eftirfarandi:

- Verkefnastjórn varðandi rafræna upplýsingagjöf á öðrum tungumálum en íslensku. Í því felst m.a.:
 - Greining og forgangsröðun varðandi rafræna upplýsingagjöf á öðrum tungumálum en íslensku.
 - Staðfærsla upplýsingaefnis, þýðingar og umsjón með þýðingum yfir á önnur tungumál en íslensku á vefsíðu Reykjavíkurborgar og í umsóknarkerfum borgarinnar.
 - Viðhald og uppfærsla á erlendum texta og upplýsingum á vefsíðum Reykjavíkurborgar.
 - Samvinna við ýmsa aðila innan borgarinnar, s.s. vef- og upplýsingadeild, skrifstofu þjónustuhönnunar og sérfræðinga innflytjenda hjá mannréttinda- og lýðræðisskrifstofu.

Kostnaðargreining

Eitt stöðugildi sérfræðings/ verkefnastjóra í textasmíð og upplýsingagjöf er 9 til 14 milljónir á ári.

Greinargerð

Hlutfall innflytjenda með skráð lögheimili í Reykjavík er 18,6% af fjölda íbúa í borginni. Samkvæmt upplýsingum frá Hagstofu Íslands koma flestir innflytjendur í Reykjavík frá Póllandi. Innflytjendur sem setjast að hér á landi tala næstum undantekningarlaust ekki íslensku. Hluti þeirra reynir að ná tökum á að tala íslensku og læra jafnframt málið. Enska er þó oftast samskiptatungumálið áður en fólk nær tökum á íslenskunni.

Upplýsingagjöf um þjónustu Reykjavíkurborgar fer að mestu leyti fram í gegnum netið, þ.e.a.s. á vefsíðu Reykjavíkurborgar www.reykjavik.is Þar er hægt að finna upplýsingar um svið og skrifstofur, hvernig þjónustan fer fram og hvar hún er veitt. Þar er líka hægt að finna fréttir um viðburði og atburði og upplýsingar um það sem er að gerast í borginni.

Vefsíðan www.reykjavik.is er að jafnaði ein af fimm mest sóttu vefsíðum á Íslands.

Vefsíðan reykjavik.is er að mestu leyti á íslensku. Samantekt hefur verið unnin á upplýsingum um stjórnýslu og um helstu þjónustu sem hægt er að finna á ensku á vef Reykjavíkurborgar en sú samantekt gefur til kynna að þýðingum og samræmingu er áfátt. Sumt er að fullu þýtt, annað að hluta og annað að mjög litlu leyti. Ensk útgáfa vefsíðunnar er síðan tengd vefþýðingakerfinu – google translate.

Upplýsingagjöf þarf ávallt að taka mið af markhópnum. Vefsíða Reykjavíkurborgar á íslensku ávarpar yfirleitt íslenska notendur með ákveðna grunnþekkingu, viðhorf og reynslu. Flestir þeirra sem tala litla íslensku hafa aftur á móti aðra grunnþekkingu, önnur viðhorf og reynslu. Stundum þurfa þeir sem þekkja lítið til íslensks samfélags viðbótarupplýsingar sem ekki eru til staðar í

íslenskri útgáfu texta og stundum þekkja þeir e.t.v. ákveðið málefni betur úr sínu heimalandi. Þess vegna er mikilvægt við textagerð að horft sé til reynslu og þekkingar innflytjenda á kerfinu.

Vefurinn reykjavik.is er mjög viðamikill upplýsingavettvangur með þúsundir undirsíðna þar sem hvert svið og skrifstofa ber ábyrgð á þeim upplýsingum sem hún birtir. Þetta efni er í yfirgnæfandi meirihluta tilfella eingöngu á íslensku.

Borgin hefur góða reynslu af því að hafa sérstakan starfsmann í sambærilegu hlutverki. Á árunum 2010-2013 var Reykjavíkurborg þátttakandi í Evrópuverkefninu Rafrænar lausnir fyrir alla (E-government for you). Markmið verkefnisins var að efla færni og búa til rafrænar lausnir fyrir ýmsa hópa sem styðja þarf sérstaklega við vegna félagslegra aðstæðna. Vegna þátttöku í verkefninu fékk borgin styrk upp á um 62 mkr. 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 fólst að þróa lausnir og styrkja hópa sem hingað til höfðu ekki tekið þátt í upplýsingasamfélaginu, t.d. innflytjendur. Vegna verkefnisins var ráðinn verkefnisstjóri með pólsku að móðurmáli sem í samstarfi við vefdeild vann efni á enska og pólska vefsíðu Reykjavíkurborgar. Verkefnisstjórinn sá líka um fréttabýðingar og upplýsingar sem settar voru á opinbera facebooksíðu Reykjavíkurborgar á pólsku. Frá lokum verkefnisins hefur þýðingum ekki verið sinnt markvisst eða reglulega og vefur borgarinnar ber þess sannarlega merki. Verkefnið og afurðir þess sýndu fram á gildi þess að sinna þýðingum og staðfærslu sem hluta af daglegri vefumsjón sem lið í sjálfsagðri þjónustu við þá íbúa Reykjavíkur sem ekki hafa gott vald á íslensku máli.