

Digitala tjänster i en mångspråkig kontext

En studie med fokus på Bibblan svarar och möjligheterna att erbjuda digitala bibliotekstjänster på mångspråk och/eller lättläst svenska



Innehåll

Inledning.....	2
Förutsättningar.....	3
Språkbehov.....	5
a. Migrationsfokus	7
b. Vistelsefokus	8
Klarspråk och lättläst	11
Digitala resurser och folkbiblioteken	13
Sammanfattning.....	15
Källförteckning	17

Inledning

Malmö stadsbibliotek har Kungliga bibliotekets uppdrag att driva och utveckla den nationella digitala svarstjänsten Bibblan svarar, ett uppdrag som år 2016 utvidgades till att även innefatta den mångspråkiga delen. I samband med detta fick Malmö stadsbibliotek i uppgift att utreda och analysera olika tänkbara utvecklingsmöjligheter för i första hand den mångspråkiga Bibblan svarar, men även beakta mer generella behov och möjligheter för digitala bibliotekstjänster i ett mångspråkigt sammanhang.

Bibblan svarar har sedan 2011 erbjudit möjlighet att ställa frågor och få svar på åtta olika språk utöver svenska – arabiska, engelska, spanska, persiska, finska, franska, polska och ryska. Totalt sett har få frågor kommit in under de här åren och för bottennoteringen står den finska tjänsten som enbart fått sex frågor på fem år.

Den flerspråkiga tjänsten tycks alltså inte ha hittat rätt målgrupper, något som bekräftas av svaren i den enkät, som skickades ut till Bibblan svarars mångspråkiga operatörer i maj 2016. Endast omkring 50 % av frågorna är biblioteksrelaterade och har s a s kommit till rätt forum. Någon operatör påpekar att ”de flesta frågorna är diffusa eller oklara” och en annan att de är ”för svåra”.

Bibblan svarars mångspråkiga del måste därmed betraktas som en dyr tjänst i förhållande till hur den har utnyttjats. Det är därför angeläget att ta ett nytt grepp kring behov, förutsättningar och möjligheter för att komma fram till hur tjänsten på bästa sätt kan erbjuda digital hjälp till de som har ringa eller bristfälliga kunskaper i svenska eller andra svårigheter att ta till sig språket. Ett försök har gjorts att vidga perspektivet och inte enbart fokusera på Bibblan svarar eftersom frågeställningarna är intressanta även med tanke på andra flerspråkiga bibliotekstjänster.

Förutsättningar

Enligt Bibliotekslagen ska biblioteken ”ägna särskild uppmärksamhet åt de nationella minoriteterna och personer som har annat modersmål än svenska, bland annat genom att erbjuda litteratur på

1. de nationella minoritetsspråken,
2. andra språk än de nationella minoritetsspråken och svenska, och
3. lättläst svenska.”¹

Sedan 2009 har Sverige dessutom en Språklag, som reglerar svenskans och andra språks ställning i Sverige och i den finns bl.a. följande paragrafer av intresse i det här sammanhanget:

”Det allmänna har ett särskilt ansvar för att svenskan används och utvecklas.”²

”Det allmänna har ett särskilt ansvar för att skydda och främja de nationella minoritetsspråken.”³

”Var och en som är bosatt i Sverige ska ges möjlighet att lära sig, utveckla och använda svenska. /.../ Den som har ett annat modersmål än de språk som anges i första stycket ska ges möjlighet att utveckla och använda sitt modersmål.”⁴

Enligt Språkrådets uttolkning av språklagen innebär det att man gör skillnad mellan å ena sidan svenska, de nationella minoritetsspråken och det svenska teckenspråket, å andra sidan andra modersmål.⁵ Enkelt uttryckt skulle man kunna säga att svenskan har högsta prioritet, på andra plats kommer de nationella minoritetsspråken samt teckenspråk och först därefter kommer övriga språk.

Även Post- och telestyrelsens vägledning för webbutveckling avspeglar prioritetsordningen mellan språken i Språkrådets tolkning⁶ och där vägledningen särskilt uppmärksammar att svenskan ska vara tillgänglig – alltså klarspråk – och helst också finnas som lättläst.

Språkrådet har också publicerat Språklagen i praktiken – riktlinjer för tillämpning av språklagen och här poängteras att ”svenskan ska fungera som det gemensamma språket för människor med sinsemellan olika modersmål”.⁷ Alla har dock inte samma möjligheter att tillägna sig det offentliga språket på grund av att man har ett annat modersmål eller funktionsnedsättning och därför bör statliga och kommunala myndigheter ”arbeta för att underlätta tillgången till språk för dessa grupper. Detta kan man göra genom att presentera information på olika sätt: på lättläst svenska, i punktskrift, i talad eller visuell form eller på andra språk än svenska.”⁸

Kraven på statliga och kommunala myndigheter har alltså skärpts när det gäller att göra information tillgänglig för så många som möjligt – och det har skett avsevärda förbättringar på det här området de senaste åren. En snabb granskning av ett antal viktiga webbplatser som Arbetsförmedlingen, Centrala studiestödsnämnden, Diskrimineringsombudsmannen, Körkortsportalen, Migrationsverket, Skolverket, Socialstyrelsen m.fl. ger en sammantagen bild av

¹ SFS 2013:801, § 5

² SFS 2009:600, § 6

³ Ibid, § 8

⁴ Ibid, § 14

⁵ Språkrådet. Språkrådets uttolkning av Språklagen, 8, kommentar 14 §

⁶ <https://webbriktlinjer.se/> 2016-07-29

⁷ Språkrådet. Språklagen i praktiken, s. 11

⁸ Ibid, s. 14

att många myndigheter idag erbjuder delar av sin webbinformation på, utöver svenska, i första hand engelska och lättläst svenska, men att det dessutom ofta finns möjlighet att ta del av basinformationen på ett skiftande antal olika språk, antingen direkt på webbplatsen eller i form av faktablad som kan laddas ner.

Myndigheternas verksamhet präglas dock i stor utsträckning av förutsägbarhet till skillnad från Bibblan svarar där varje fråga i princip är unik och kräver ett unikt svar. Några få myndigheter har tjänster som påminner om Bibblan svarar, bl a Försäkringskassan och Bolagsverket där man kan boka telefontid med kundtjänst/support på olika språk. Frågorna som kan ställas där rör sig ändå inom ett begränsat område varför myndigheterna har möjlighet att i förväg identifiera, bedöma och eventuellt översätta material som kan komma ifråga för användning av de som bemannar kundtjänst och support.

Språkbehov

Dagens situation med ett stort antal nyanlända kommer efterhand att ställa fler och nya krav på folkbiblioteken. Redan i dag får biblioteken många besök av asylsökande, men för dessa nyanlända är det framför allt det fysiska biblioteket som står i centrum för behoven vilket framgår i den nyligen framlagda rapporten ”Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället”⁹ – många asylsökande använder biblioteket som mötesplats och för att få hjälp med datorer, blanketter, språkträning och att låna litteratur på det egna språket.

När de nyanlända så småningom kommer igång med studier, arbete, praktikplatser, yrkesintroduktioner, att starta företag eller liknande kommer helt nya behov att uppstå. Många kommer att efterfråga kompletterande fakta och studiematerial på det egna språket, hjälp att koppla ihop gamla yrkeskunskaper med svensk terminologi, djupare kunskaper om det svenska samhället och den svenska företagskulturen, om regelverk och möjligheter osv. Alla folkbibliotek kommer att möta frågor och önskemål av det här slaget och då skulle samverkan och nationellt upplagda digitala tjänster kunna fylla en viktig funktion som hjälp och stöd.

När det gäller att uppskatta vilka behov som finns, så handlar den avgörande frågan om vilka språk som talas i Sverige, hur stora de olika språkgrupperna är och hur många inom varje språkgrupp som har ett behov av att få information på sitt modersmål – och på den frågan går det tyvärr inte att ge något enkelt och entydigt svar. Det finns till exempel ingen officiell svensk språkstatistik över individers modersmål eller över hur många i Sverige som talar ett visst språk, eftersom registrering av enskilda personers modersmål anses strida mot Personuppgiftslagens¹⁰ förbud mot att behandla personuppgifter som avslöjar ras eller etniskt ursprung.

En möjlighet är då att, i brist på språkstatistik över invandrarspråken, studera Statistiska centralbyråns tabell över Utrikes födda samt födda i Sverige med en eller två utrikesfödda föräldrar efter födelseland/ursprungsland 31 december 2015.¹¹ Detta visar sig dock vara en rätt osäker metod, eftersom det inte går att sätta likhetstecken mellan födelseland/ursprungsland och vilket språk man talar. Det räcker att nämna språk som kurdiska, ett språk som talas i flera olika länder, men som inte utgör majoritetsspråk i något land. Många av de som registrerats med ursprungsland Turkiet, kanske inte talar turkiska utan i stället kurdiska. Det är inte heller ovanligt att någon specifik etnisk grupp, som talar ett visst språk, är överrepresenterad bland invandrarna från ett visst land p g a förföljelser i hemlandet.

Ytterligare perspektiv på svårigheterna med att tolka statistik utifrån språklig synpunkt ger forskaren och lingvisten Mikael Parkvall i sin bok Sveriges språk i siffror, som utkom 2015. Parkvall försöker förutsättningslöst och objektivt gå på djupet med olika möjligheter och, utöver SCB-statistiken över utrikes födda, har han kompletterat sina studier med siffror över framför allt grundskoleelevers hemspråk samt modersmål för deltagare i SFI-undervisning. Syftet är att, i brist på officiell statistik, göra kvalitativa uppskattningar utifrån de uppgifter som finns att tillgå och få fram så tillförlitliga siffror som möjligt över antalet modersmålstalare för olika språk i Sverige. Parkvalls studier resulterar i följande topplista över språken i Sverige:

⁹ Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället, s. 3

¹⁰ SFS 1998:204, §13

¹¹ Statistiska centralbyrån. Utrikes födda samt födda i Sverige med en eller två utrikes födda föräldrar efter födelseland/ursprungsland 31 december 2015

Sveriges språk i storleksordning

Svenska	8 000 000
Finska	200 000
Arabiska	155 000
Bosniska/ Kroatiska/ Serbiska/ Montenegrinska	130 000
Kurdiska	84 000
Polska	76 000
Spanska	75 000
Persiska	74 000
Tyska	72 000
Danska	57 000 ¹²

Ovanstående lista bygger på statistik från år 2012, men Parkvall har även fördjupat sig i utvecklingstendenserna för de olika språken – och han har en hel del synpunkter och kommentarer, som är värda att beakta.

Finska, som idag är näst största språk i Sverige, visar en tydlig nedåtgående tendens, eftersom invandringen avstannat, medelåldern på talarna är hög och deras ättlingar är i stor utsträckning språkligt och kulturellt assimilerade.

Arabiska, som talas i många av världens länder, är numera det största invandrarspråket hos Sveriges grundskoleelever och antalet arabisktalande kan antas öka kraftigt framöver, eftersom språket talas av många unga och i grupper, där man gifter sig inom gruppen och föder många barn. Parkvall skriver ”inom en inte alltför avlägsen framtid kommer arabiska sannolikt att passera finska som Sveriges näst största språk”¹³

B/K/S är ett samlingsbegrepp som omfattar de fyra språken bosniska, kroatiska, serbiska och montenegrinska. Antalet talare i Sverige kännetecknas av en nedåtgående tendens, med en åldrande talarkår och tydliga assimileringstendenser, samt litet nytillskott, eftersom asylsökande från dessa länder numera i regel får avslag på sina ansökningar.

Kurdiska är, som tidigare nämnts, mycket svårbedömt, eftersom folket saknar ett eget land. Grupper av kurdisktalande finns främst i Turkiet, Irak, Iran och Syrien, vilket innebär att många kurder även talar arabiska eller persiska. Generellt sett har de kurdisktalande höga födelsetal och gifter sig helst inom gruppen, vilket bidrar till att antalet kurdisktalande i Sverige beräknas öka framöver.

Polska har ett ganska stabilt antal talare i Sverige, men språket är vanligast i de delar av Sverige som ligger nära Polen, t.ex. Skåne och Blekinge.

¹² Parkvall, M., Sveriges språk i siffror, s. 225

¹³ Ibid, s. 154

Spanska är, med avseende på modersmål, världens näst största språk, talas i många länder och har sammanlagt ca 415 miljoner talare i världen. Antalet spansktalande i Sverige tycks hålla sig på en ganska stabil nivå.

Persiska talas av omkring 50 miljoner människor i världen, men gränsdragningarna mellan olika persiska dialekter och närbesläktade språk är svåra. I Sverige uppskattas ca 75.000 tala persiska eller dari, som är beteckningen för den persiska som talas i Afghanistan, ett land varifrån många asylsökande kommit de senaste åren.

Om man utgår från Parkvalls lista och bedömningar bör arabiska, persiska och ev. kurdiska vara språk som är viktiga att satsa på. Ovanstående statistik och bedömningar gäller dock enbart personer som redan fått uppehållstillstånd i Sverige och med tanke på 2015 års stora flyktingström finns det anledning att även titta på vilka språk som talas av alla de nyanlända, som ännu inte fått besked om de får stanna.

a. Migrationsfokus

Migrationsverket för statistik över antal asylsökande från olika länder och eftersom handläggningstiderna för n är mycket långa, så tvingas vi gå ett till två år tillbaka i tiden för att få en uppfattning om vilka språk som kommer att bli mest aktuella de närmaste åren. Om vi utgår från tabellen över Asylsökande till Sverige under 2000-2015¹⁴ och koncentrar oss på siffrorna för 2014-2015, så kommer de största grupperna från följande länder:

Syrien ca 81 000
Afghanistan ca 44 000
Statslösa ca 30 000
Irak ca 23 000
Eritrea ca 18 000
Somalia ca 10 000
Iran ca 5 000

Om vi utifrån ovanstående försöker uppskatta språkbehoven några år framåt i tiden, så innebär det att arabiska, persiska, tigrinska och somaliska är de språk som tycks vara mest aktuella att satsa på. Man bör dock betänka att det finns vissa skillnader i dessa språks förutsättningar. Arabiska och persiska är stora språk, som talas i många olika länder och har goda förutsättningar att fortsätta vara dominerande, eftersom utvecklingen generellt visar att ”stora språk vinner talare på bekostnad av mindre”.¹⁵ När det däremot gäller tigrinska och somaliska talas dessa språk enbart inom mindre avgränsade områden och deras fortlevnad i Sverige är till stor del beroende av fortsatt invandring från dessa länder.

För Bibblan svarars del skulle ett val utifrån ovanstående faktorer innebära att finska, polska, spanska, franska och ryska försvinner som språkalternativ och att operatörer på tigrinska och somaliska måste rekryteras. Några län/regioner, bl.a. Stockholm, Blekinge/Kronoberg samt

¹⁴ Migrationsverket. Asylsökande till Sverige under 2000-2015

¹⁵ Parkvall, s. 182

Sörmland, har kartlagt i vilken mån folkbiblioteken har flerspråkig personal samt vilka språk som talas, men för större delen av landet finns inga som helst uppgifter om detta.

Det är dock tveksamt om en digital tjänst som Bibblan svarar fyller någon större funktion när det gäller de som nyligen anlänt till Sverige, eftersom dessa grupper antagligen i första hand har behov av det fysiska biblioteket och de bibliotekstjänster som tidigare nämnts. Utöver detta torde deras önskemål främst handla om myndighets- och samhällsinformation och då finns redan den utmärkta portalen Information om Sverige¹⁶ som, utöver fakta och information, innehåller ett stort antal frågor och svar på hur det svenska samhället fungerar med bostad, utbildning, sjukvård m.m. Portalen är tillgänglig på engelska, spanska, franska, ryska, arabiska, dari, persiska, somaliska och tigrinska.

Att bygga upp en digital tjänst utifrån aktuell migrationsstatistik innebär dessutom ett stort mått av osäkerhet, vilket utvecklingen under de senaste åren och framför allt under 2015 tydligt visat. Ingen vet i dag varifrån nästa stora flyktingström kommer, invandrarnas geografiska ursprung är helt beroende av politiska, ekonomiska, klimatmässiga eller andra utvecklingar som är mer eller mindre omöjliga att förutse. Vi har också sett hur politiska beslut, svenska lagändringar, EU-överenskommelser och annat förändrar förutsättningarna från en dag till en annan.

b. Vistelsefokus

Dagens mediafokus på flyktingströmmar och asylsökande riskerar att leda oss i fel riktning, åtminstone om syftet är att utveckla nationella digitala tjänster med viss långsiktig bäring. I praktiken är det långtifrån enbart flyktingar, som ansöker om uppehållstillstånd i Sverige och den kompletta statistiken över Beviljade uppehållstillstånd efter grund 2009-2015¹⁷ visar upp en något annorlunda bild.

Den vanligaste typen av uppehållstillstånd gäller anknytning och det handlar då både om anhöriga till asylsökande och anhöriga till arbetskraftsinvandrare, gäststuderande och andra. De asylsökande som fick uppehållstillstånd 2015 utgjorde ca en tredjedel av det totala antalet, medan de som fick uppehållstillstånd av arbetsmarknadsskäl eller studieskäl tillsammans stod för nästan en fjärdedel. Om man sedan fördjupar sig i siffrorna för t.ex. arbetskraftsinvandring och gäststudenter, så dyker helt andra länder upp i statistiken, framför allt Indien och Kina, men även Thailand och USA.

Viktigt att veta är också att de som i ovanstående tabell registrerats under rubriken EU/EES endast avser s.k. tredjelandsmedborgare bosatta i EU-land. Bortsett från dessa har numera alla EU-medborgare rätt att fritt flytta till Sverige för att arbeta, studera, starta och driva företag eller helt enkelt bara vistas här (om man har tillräckliga medel för sin försörjning) utan att ansöka om uppehållstillstånd, så när det gäller antalet invandrare från EU-länderna finns inga som helst statistiska uppgifter.

¹⁶ <https://www.informationsverige.se>

¹⁷ Migrationsverket. Beviljade uppehållstillstånd efter grund 2009-2015

Om vi försöker ta in alla dessa olika aspekter, så blir bilden av vilka språk som talas i Sverige ännu mer komplex och osäker. Det enda som förefaller tämligen säkert är att globaliseringen kommer att fortsätta och med den fler och fler människor som rör sig över gränserna, dels av positiva orsaker som studier, arbete eller företagande, men även som en följd av krig, förföljelse, naturkatastrofer och annat.

Med hänsyn till alla osäkra faktorer när det gäller att förutse språkbehoven, något som är absolut nödvändigt för att bygga upp en långsiktigt hållbar verksamhet, skulle en lösning för Bibblan svarars del i stället vara en satsning på de s.k. världsspråken eller FN-språken (engelska, franska, spanska, kinesiska, ryska och arabiska), som talas och förstås av en betydande del av världens befolkning – dessa språk är officiella språk i nästan hälften av världens länder, fungerar som skolspråk i flera länder och har ett stort antal andraspråkstalare.

Stöd för detta förslag går att finna i Språkrådets Vägledning för flerspråkig information, där de skriver att man ”bör också tänka på att många människor är flerspråkiga och kan ha goda kunskaper i ett stort internationellt språk som arabiska, engelska, franska, portugisiska, ryska eller spanska.”¹⁸

Även Vetenskapsrådet tar upp frågan i Flerspråkighet – en forskningsöversikt och menar att en ”viktig förutsättning för globalisering är att det existerar något språk som ”alla kan” och som den globala kommunikationen och informationsutbytet kan ske på. Engelska språket har i princip denna roll idag.”¹⁹ De nämner också andra språk som är på uppgång: “Kinesiska (mandarin) är ett allt vanligare främmande språk som studeras i skolor i olika länder, och framför allt i Sydostasiens växande ekonomier spelar språket en allt större roll som internationellt kontakt- och handelsspråk. Spanska är efter hand ungefär lika stort som engelska om man räknar i antalet infödda talare, och språket har en ökande ekonomisk betydelse både i Syd- och Nordamerika, samtidigt som Spanien allt tydligare framställer sig som globalt centrum för språket. Arabiska talas av allt fler beroende på de starka befolkningsökningarna i länder där språket talas.”²⁰

Parkvall påpekar dessutom att ”nästan alla afrikanska länder har behållit det europeiska kolonialspråket som sitt officiella, och skolutbildning sker normalt åtminstone delvis på detta språk, och ibland rentav konsekvent. Kombinerat med kraftig urbanisering leder detta till att allt fler afrikaner numera också får ett europeiskt språk som modersmål.”²¹

Detta talar för att erbjuda de stora världsspråken som alternativ i Bibblan svarar om tjänsten ska erbjudas på andra språk än svenska och engelska. Med hänsyn till den aktuella språksituationen i Sverige bör eventuellt persiska läggas till då det både är ett stort globalt språk och ett mycket stort invandrarspråk i Sverige. Dessa språkalternativ ger förutsättningar för att bygga upp en digital tjänst, som blir långsiktigt hållbar och har fokus på alla som studerar, arbetar, söker jobb eller vistas i Sverige för längre eller kortare perioder – samtidigt som den även täcker in de allra största invandrarspråken i Sverige.

En satsning på världsspråken utökat med persiska skulle för Bibblan svarars del innebära att de språk, som hittills fått minst antal frågor, dvs finska och polska, försvinner som alternativ. För

¹⁸ Språkrådet. Vägledningen för flerspråkig information, s. 22

¹⁹ Vetenskapsrådet. Flerspråkighet – en forskningsöversikt, s. 28

²⁰ Ibid

²¹ Parkvall, s. 198

övrigt gäller att alla svensktalande operatörer redan tar frågor på engelska, att det finns mindre grupper av operatörer inom arabiska, franska, spanska, persiska och ryska att bygga vidare på samt att operatörer på kinesiska måste rekryteras.

Klarspråk och lättläst

Att språket är en nyckel till samhället är allmänt accepterat. Utan kunskaper i svenska språket och förmåga att operativt hantera språket är ett deltagande på arbetsmarknad, i utbildning och i andra samhällsliga aktiviteter mycket svårt. Detta gäller inte bara personer med annan språkbakgrund än den svenska. Anmärkningsvärt stora delar av den svenskspråkiga befolkningen har av olika anledningar svårt att hantera och tillgodogöra sig skriven svenska. Samtidigt har alla i landet rätt att tillgodogöra sig information på det sätt som passar.²² Som Funka så riktigt påpekar:

”De som inte tar med tillgänglighetsperspektivet när de utvecklar webbplatser riskerar att i stället stänga dörren för en stor del av de potentiella besökarna.”²³

Av Språklagen²⁴ framgår att den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig, det som kallas klarspråk. Klarspråk är alltså inte detsamma som lättläst²⁵. Ansvar för att utveckla det offentliga språket ligger hos språkmyndigheten Institutet för språk och folkminnen. Där anges följande:

”Klarspråk är myndighetstexter skrivna på ett vårdat, enkelt och begripligt språk. Det handlar ytterst om demokrati: att alla ska ha tillgång till och rätt att förstå vad som står i texter som skrivs av myndigheterna.”²⁶

Ansvar för lättläst svenska ligger hos Myndigheten för tillgängliga medier som har regeringens uppdrag att tillgodose läsbehoven hos människor som av olika anledningar har lässvårigheter.

MTM definierar lättläst text som att texten ofta har kortare meningar, enklare ord och bilder som är lätta att förstå. Innehållet är ofta konkret och följer en logisk tanke. MTM bekräftar också behovet av lättläst med hänvisning till den senaste PIAAC-studien,

”Den nya PIAAC-studien stärker behovet av enklare texter. Den visar att drygt 13 procent av Sveriges vuxna befolkning, eller cirka 800 000 personer, har en läskompetens som innebär att de har ett uttalat behov av mer lättillgängliga texter.”²⁷

Post- och Telestyrelsen har särskilt ansvar för hur det offentliga arbetar med tillgänglighet på nätet och har tagit fram så kallade Riktlinjer²⁸ för detta. Riktlinjerna anges med olika prioritet för att visa vilken vikt som ska läggas vid olika åtgärder. Två av riktlinjerna är av extra intresse för Bibblan svarar, Riktlinje 10 med prioritet 1, Ge all information på begriplig svenska,

”All information på webbplatsen ska skrivas på begriplig svenska. Målet är att så många personer som möjligt ska kunna tillgodogöra sig innehållet, även personer med funktionsnedsättningar och personer med svenska som andraspråk.”²⁹ samt Riktlinje 12 med prioritet 3, Ge information på lättläst svenska,

²² SFS 2009:600 §14

²³ <http://www.funka.com/design-for-alla/information-webb-och-it/>

²⁴ SFS 2009:600 §11

²⁵ <http://mtm.se/produkter-och-tjanster/lattlast/om-latta-texter/>

²⁶ <http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak.html>

²⁷ <http://lattlast.se/om-lattlast>

²⁸ <https://webbriktlinjer.se/>

²⁹ <https://webbriktlinjer.se/r/10-ge-all-information-pa-begriplig-svenska/>

”Den som har lässvårigheter kan ha svårt att tillgodogöra sig texter, även om de är skrivna på ett klart och begripligt språk. Därför kan ni behöva ge information på lättläst svenska. Lättläst svenska är anpassad efter läsaren. Språket är enklare och texterna kortare, men all viktig information ska ändå finnas med. Även layout och bilder bör anpassas till läsaren.”³⁰

Att ge information på andra språk kommer först med prioritet 4 i Riktlinje 15, Ge information på engelska och andra språk.

Post- och Telestyrelsens verksamhet utgår från tillgänglighetstanken som den är formulerad i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning som är ratificerad av Sverige.³¹ Även inom EU är intresset stort för dessa frågor³² och i Regeringens proposition 2015/16:195 Nytt regelverk om upphandling har flera EU-direktiv implementerats. Den föreslagna lagen behandlar tillgänglighet på flera ställen men det som är intressant i detta sammanhang står att finna i 9 kap §2:

”När det som anskaffas ska användas av fysiska personer ska de tekniska specifikationerna bestämmas med beaktande av samtliga användares behov, däribland tillgängligheten för personer med funktionsnedsättning. Undantag får göras endast om det finns särskilda skäl.”³³

Lagen förses läsa trädgård i kraft 1 januari 2017.

På ett fysiskt bibliotek är anpassningen efter biblioteksanvändarens behov och förutsättningar naturlig och självklar. När man istället möter frågeställare digitalt blir förutsättningarna annorlunda och den språkiga utmaningen större. Att ge svar och handleda på en språknivå som passar frågeställaren underlättar för alla språkgrupper, även för personer med bakgrund i annat språk än svenska eller med funktionsvariationer som leder till språknedsättningar.

”Samtidigt är det viktigt att understryka att bra tillgänglighet är ett allmänintresse. Det som är bra för personer med funktionsnedsättning är också bra för alla.”³⁴

Bibblan svarars operatörer ger idag svar på svenska och engelska men kompetensutveckling torde vara nödvändig för att säkerställa att alla operatörer känner en trygghet inför att skriva klarspråk och eventuellt också lättläst. För referenstjänstens del skulle detta innebära att fokus borde ligga på att kvalitetssäkra det svenska språket och tillgängligheten i de svar som ges i tjänsten. Då läsbegreppet på senare tid utvidgats till att omfatta andra resurser än enbart textbaserade bör det också prägla den fortsatta verksamheten – det inte enbart en fråga om att skriva, det är också en fråga om att välja resurser som passar för frågeställarens språknivå, om att handleda frågeställaren genom svaret på rätt sätt och ev. komplettera texten med andra informationsmedia som bilder, filmer och ljudfiler.

³⁰ <https://webbriktlinjer.se/r/12-ge-information-pa-lattlast/>

³¹ <https://webbriktlinjer.se/startside/tillganglighet/>

³² Se t ex <https://ec.europa.eu/digital-single-market/web-accessibility>

³³ Proposition 2015/16:195

³⁴ <http://www.mfd.se/globalassets/dokument/publikationer/2015/2015-5-riktlinjer-for-tillganglighet.pdf>

Digitala resurser och folkbiblioteken

Bibblan svarar är bara ett alternativ när det gäller att möta behoven av mångspråkighet. Allt mer blir digitalt tillgängligt och antalet frågor och önskemål om lämpliga webbresurser i olika ämnen på olika språk kommer att öka framöver. All bibliotekspersonal behöver utöka sina kunskaper om flerspråkiga digitala resurser och fundera över hur man bäst kan vägleda de med särskilda språkbehov till digitala tjänster där fakta, information och studie- och arbetsmaterial på ett tillgängligt språk finns att ta del av. Detta är en angelägen uppgift eftersom det är väl känt att tillgång till material på det språk man kan hantera bäst är till stor hjälp i lärandeprocessen och utgör ett viktigt komplement när det gäller att komma framåt i studier, förstå instruktioner och yrkesbeskrivningar eller helt enkelt känna att man är delaktig i samhälle och arbetslive. Personalen på landets folkbibliotek är vana vid att hjälpa till med att få fram tryckt material om rätt ämne på rätt språk och på rätt språknivå – och här finns sedan länge både Internationella biblioteket och Myndigheten för tillgängliga medier som kompetenscentra och viktiga resurser. Att hantera olika typer av digitala resurser på andra språk innebär dock helt nya utmaningar. Att försöka leta sig fram till en lämplig webbplats eller databas och dessutom göra någon form av källkritisk granskning är mycket svårt om man inte kan språket.

En nödlösning blir kanske Wikipedia, som finns tillgänglig på över 250 språk, men både omfattning och kvalitet är mycket skiftande i de olika språkversionerna och man bör inte heller glömma att texter inte bara handlar om språk, utan ofta också om attityder och värderingar m.m. En annan vanlig utväg är Google Translate, men Språkrådet påpekar att för ”texter med fackord eller speciella samhällsord, liksom för texter som måste vara innehållsligt korrekta fungerar sådana översättningstjänster dåligt. /.../ Översättningskvaliteten kan dessutom variera kraftigt beroende på vilka språk man översätter mellan.”³⁵

Samtidigt är intressanta utvecklingstendenser synliga i omvärlden där flera stora digitala tjänster som t.ex. TED Talks³⁶ och Khan Academy³⁷ numera erbjuder översättningar till många olika språk. TED Talks innehåller mängder av föreläsningar i alla tänkbara ämnen och uppmuntrar frivilliga att översätta det som sägs i föreläsningarna till andra språk som blir direkt tillgängliga via filmernas textremsa. Khan Academy, som innehåller ett stort antal s.k öppna lärresurser inom framför allt matematik och naturvetenskap, erbjuder liknande möjligheter och detta tycks vara en inriktning som intresserar allt fler.

Andra stora aktörer inom OER-området erbjuder i stället separata språkversioner som t.ex. OER Commons arabiska portal³⁸ och inom EU pågår för närvarande flera intressanta projekt, som syftar till att öka tillgången på kursmaterial och öppna lärresurser på olika språk, t.ex. LangOER³⁹ och EMMA⁴⁰ - bara för att nämna några möjligheter.

Det händer alltså en hel del på det här området och behoven/önskemålen när det gäller att hitta mångspråkiga webbresurser kan antas öka framöver. Detta är en ny stor och viktig uppgift där mycket skulle vara vunnet om utgångspunkten vore ett samlat, nationellt perspektiv där hela

³⁵ Språkrådet. Vägledningen för flerspråkig information, s. 26

³⁶ <http://www.ted.com/talks>

³⁷ <https://www.khanacademy.org/>

³⁸ <https://arabic.oercommons.org/EN/>

³⁹ <http://langoer.eun.org/>

⁴⁰ <https://platform.europeanmoocs.eu/>

folbibliotekssveriges resurser kan samordnas. Ett enkelt men lovvärt exempel från skolområdet, som kan tjäna som förebild, är Studiehandedningswikin⁴¹, som samlar länkar till lärresurser på många olika språk och inom många olika ämnesområden. Även Bibblan guidar, där resurser katalogiserats i Libris och sedan presenteras i ett särskilt gränssnitt, skulle kunna tjäna som exempel. Det som måste understrykas är dock att samarbete och samverkan är en förutsättning för att kunna utveckla mångspråksarbetet och tillgänglighetsarbete i större perspektiv.

⁴¹ <https://studiehandedning.wikispaces.com/>

Sammanfattning

Sverige saknar officiell språkstatistik över modersmål och antal talare av olika språk, eftersom registrering av enskilda personers modersmål anses strida mot Personuppgiftslagen. Det som finns att tillgå är statistik över t.ex. utrikes födda, grundskoleelevers hemspråk, modersmål för deltagare i SFI-undervisning eller antal asylsökande från olika länder, men alla försök att beräkna hur många som talar ett visst språk måste betraktas som högst osäkra.

Statistik över antal asylsökande och uppskattningar av deras olika språkbehov är naturligtvis intressanta för alla folkbibliotek när det gäller mediaförvärv och det fysiska bibliotekets verksamhet, men att satsa på de nyanländas språk i en digital tjänst som Bibblan svarar är mer tveksamt. Det riskerar bli falsk marknadsföring som lockar många att ställa frågor, frågor som i stället borde riktas direkt till lämplig myndighet eller annat samhällsorgan. Det finns dessutom andra stora språkgrupper i Sverige, t.ex. arbetskraftsinvandrare, studerande, företagare och ett okänt antal EU-medborgare, grupper som kanske i högre grad har biblioteksrelaterade frågor och utgör lämpligare målgrupper.

Om Bibblan svarar ska erbjudas på fler språk utöver svenska och engelska torde det vara lämpligt att erbjuda tjänsten på de stora världsspråken - engelska, franska, spanska, kinesiska, ryska och arabiska – språk som talas och förstås av en stor del av världens befolkning och har ett stort antal andraspråkstalare. Med hänsyn till den aktuella språksituationen i Sverige föreslår vi i detta fall dessutom en komplettering med persiska. Dessa språkalternativ ger tillsammans goda förutsättningar för att bygga upp en digital tjänst, som blir långsiktigt hållbar och har fokus på alla som studerar, arbetar, söker jobb eller vistas i Sverige för längre eller kortare perioder – samtidigt som den täcker in de allra största invandrarspråken i Sverige.

För att en mångspråkig Bibblan svarar ska bli framgångsrik behöver stabila operatörsgrupper inom respektive språk organiseras, något som i stort saknas idag. Därefter måste en ambitiös kommunikationsplan utformas med riktade marknadsföringsinsatser. Alla svensktalande operatörer tar redan frågor på engelska, operatörer på kinesiska måste rekryteras och för övriga språk finns mindre grupper av operatörer, som behöver utökas. Initialt krävs mycket stora satsningar på kompetensutveckling och nätverksbyggande inom respektive grupp – för att operatörerna inom resp. språk ska samverka mer och även aktivt delta i att marknadsföra tjänsten, då de ofta har lämpliga kontakter och nätverk. Denna inriktning kan ha förutsättningar att på lite sikt verkligen nå fram till dem som behöver hjälp med informationssökning, källkritik, länkar till bra webbresurser, litteraturförslag och andra biblioteksrelaterade frågor, men är mycket arbets- och resurskrävande.

Ett alternativ till flerspråkighet är att fokusera på klarspråk/lättläst. Om ett ökat fokus skulle ligga på klarspråk/lättläst måste den befintliga operatörsgruppen utbildas inte bara i hur man skriver utan också i hur man väljer källor och handleder i informationssökningen. Den stora vinsten är att det kommer alla frågeställare till del, eftersom man fångar upp många frågeställare med annat modersmål än svenska om svaren uppfyller kraven på klarspråk/lättläst.

Avvägningen för Bibblan svarar är om en satsning på mångspråkighet ger utdelning i motsvarande drag eller om det mest kostnadseffektiva är att fokusera på klarspråk/lättläst.

I det större perspektivet handlar frågan om hur folkbiblioteken ska möta behoven av mångspråkighet efterhand som allt fler resurser blir digitalt tillgängliga. Hur håller personalen sig uppdaterad om webbresurser på olika språk och hur vägleder man på bästa sätt till dessa? Att försöka leta sig fram till en lämplig webbplats eller databas – och dessutom göra någon form av källkritisk granskning - är mycket svårt, om man inte kan språket. Kunskaperna om hur man arbetar med digitala resurser/webbresurser i ett mångspråkigt perspektiv måste utvecklas och spridas. Det är en ny stor uppgift och mycket skulle vara vunnet om man kunde utgå från ett nationellt perspektiv och hitta vägar att samarbeta och utnyttja de olika språkresurser som trots allt finns spridda runt om på landets bibliotek. Kanske behöver folkbibliotekssverige rentav börja bygga upp en mångspråkig Bibblan guider?

De tre möjliga scenarion som skissas i föreliggande rapport – Bibblan svarar på världsspråken, Bibblan svarar på klarspråk/lättläst svenska (med beaktande av tillgänglighetsperspektivet) samt Bibblan guider på mångspråk - kommer Malmö stadsbibliotek att vidareutveckla och fördjupa enligt Kungliga bibliotekets uppdrag för 2017.

Källförteckning

“Biblioteket hjälper mig att komma in i samhället” - en studie av asylsökandes kännedom om, användning av och förväntningar på Stockholmsregionens bibliotek, 2015

<http://regionbiblioteket.se/wp-content/uploads/sites/4/2015/12/miklorapportBibliotekethjalperdigslutver.pdf>

EMMA : the European Multiple MOOC Aggregator

<https://platform.europeanmoocs.eu/> (2016-08-26)

EU. Digital single market. Web accessibility

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/web-accessibility> (2016-08-29)

Funka. Information, webb och IT

<http://www.funka.com/design-for-alla/information-webb-och-it/> (2016-08-29)

Information om Sverige

<http://www.informationsverige.se/Svenska/Sidor/Start.aspx> (2016-08-26)

Khan Academy

<https://www.khanacademy.org> (2016-08-26)

LangOER

<http://langoer.eun.org> (2016-08-26)

Migrationsverket. Asylsökande till Sverige under 2000-2015

<http://www.migrationsverket.se/download/18.2d998ffc151ac3871598173/1460036885615/Asyls%C3%B6kande+till+Sverige+2000-2015.pdf>

Migrationsverket. Beviljade uppehållstillstånd efter grund 2009-2015

<http://www.migrationsverket.se/download/18.2d998ffc151ac38715994f9/1462197648878/Beviljade+uppeh%C3%A5llstillst%C3%A5nd+2009-2015.pdf>

Myndigheten för delaktighet. Riktlinjer för delaktighet. Riv hindren, 2015

<http://www.mfd.se/globalassets/dokument/publikationer/2015/2015-5-riktlinjer-for-tillganglighet.pdf>

Myndigheten för tillgängliga medier. Om lätta texter.

<http://mtm.se/produkter-och-tjanster/lattlast/om-latta-texter/> (2016-08-26)

Myndigheten för tillgängliga medier. Om lättläst.

<http://lattlast.se/om-lattlast> (2016-07-29)

OER Commons Arabic

<https://arabic.oercommons.org/AR/> (2016-08-26)

Parkvall, Mikael, Sveriges språk i siffror : vilka språk talas och av hur många?
Stockholm, 2015 (Språkrådets skrifter ; 20)

Post- och telestyrelsen. Tillgänglighet

<https://webbriktlinjer.se/start sida/tillganglighet/> (2016-08-29)

Post- och telestyrelsen. Vägledning för webbutveckling

<https://webbriktlinjer.se/> (2016-07-29)

Proposition 2015/16:195 Nytt regelverk om upphandling

SFS 1998:204 Personuppgiftslag

SFS 2009:600 Språklag

SFS 2013:801 Bibliotekslag

Språkrådet. Om klarspråk.

<http://www.sprakochfolkminnen.se/sprak/klarsprak.html>. (2016-07-29)

Språkrådet. Språklagen i praktiken - riktlinjer för tillämpning av språklagen, 2011 (Rapporter från Språkrådet ; 4)

<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bfc23c/1398151033703/spraklagen-i-praktiken.pdf>

Språkrådet. Språkrådets uttolkning av Språklagen (2009:600), 2010

<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bfc22d/1398151033855/uttolkning-spraklagen-2010.pdf>

Språkrådet. Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser, 2012 (Rapporter från Språkrådet ; 5)

<http://www.sprakochfolkminnen.se/download/18.1bc6136f1422723e4bf739e/1398151022777/Flerspr%C3%A5kig-v%C3%A4gledning2012.pdf>

Statistiska centralbyrån. Utrikes födda samt födda i Sverige med en eller två utrikesfödda föräldrar efter födelseland/ursprungsländ 31 december 2015

<http://www.scb.se/sv /Hitta-statistik/Statistik-efter-amne/Befolkning/Befolkningens-sammansattning/Befolkningsstatistik/25788/25795/Helarsstatistik---Riket/370335/>

(2016-07-29)

Studiehandledning

<https://studiehandledning.wikispaces.com/>(2016-07-29)

TED Talks

<http://www.ted.com/talks> (2016-07-29)

Vetenskapsrådet. Flerspråkighet – en forskningsöversikt, 2012 (Vetenskapsrådets rapportserie ; 5:2012)

<http://www.vr.se/download/18.7257118313b2995b0f2167d/1355394138219/Flerspr%C3%A5kighet+-+En+forsknings%C3%B6versikt.pdf>