



**LUNDS**  
UNIVERSITET

*Språk- och litteraturcentrum*  
*Översättarutbildningen*

EXAMENSARBETE VT 2013  
**MASTER I ÖVERSÄTTNING**  
Specialisering i engelska

## **En god service eller en björntjänst?**

En undersökning om hur kommuner använder sig av  
Google Translate för att översätta sina hemsidor

Författare:

Charlotte Andreasson

charlotteandreason@gmail.com

Handledare:

Mari Mossberg

## Sammandrag

Denna uppsats undersöker hur utbrett bruket av Google Translate (GT) är vid översättning av svenska kommuners hemsidor och vilken inställning kommuner har till översättningstjänsten samt hur förenlig tjänsten är med kommunernas lagstadgade informationsskyldigheter.

Uppsatsen bygger på en enkät som har skickats ut till Sveriges samtliga 290 kommuner och enkätfrågorna berör på vilket sätt hemsidorna har översatts, målspråk, tillhörighet till förvaltningsområden, eventuella problem med GT:s översättningar och anledning till valet av GT som översättningstjänst. Resultaten från enkäten visar att många kommuner använder GT trots att de upplever många brister med tjänsten och trots att de tror att GT kan ge dem ett negativt anseende. Anledningen är att de många fördelarna väger upp den lägre kvaliteten. Om kommuner tillhandahåller översättningar som brister i språklig korrekthet och begriplighet lever de inte upp till de krav som ställs av språklagen, minoritetsspråklagen och förvaltningslagen. Kommuner använder dock mänskliga översättare oftare än GT. Att kombinera människa och maskin kan ha stora fördelar då de kompletterar varandra på många sätt. Däremot är det problematiskt om allmänheten och myndigheter inte förstår den kvalitetsskillnad som finns i dagsläget mellan GT och mänskliga översättare. Risken finns att lågkvalitativ översättning på lång sikt blir den nya standarden och att kommuner bidrar till denna normering. Detta trots att många forskare konstaterat att tjänsten inte bör användas av myndigheter på det sätt som den används idag. Tillgänglighet vinner således över kvalitet.

Nyckelord: översättning, Google Translate, enkät, kommuner, översättningstjänst, maskinöversättning.

Engelsk titel: A good service or a disservice – An investigation into how Swedish municipalities use Google Translate for translation of their websites.

## **Innehåll**

<b>Sammandrag</b> .....	<b>2</b>
<b>1 Inledning</b> .....	<b>4</b>
<b>2 Bakgrund</b> .....	<b>5</b>
2.1 Maskinöversättningens utveckling .....	5
2.2 Maskinöversättningens fördelar och nackdelar .....	6
2.3 Maskinöversättning och den mänskliga översättaren .....	7
2.4 Om Google Translate .....	8
2.5 Google Translates användarvillkor .....	10
2.6 Sveriges språklag, minoritetsspråklag och förvaltningslag .....	11
<b>3 Presentation av undersökningen</b> .....	<b>14</b>
3.1 Valet av kommuner som undersökningsgrupp .....	15
3.2 Valet av enkät som undersökningsmetod .....	16
3.3 Enkätens uppbyggnad .....	17
3.4 Enkätundersökningens nackdelar och möjliga felkällor .....	18
<b>4 Redovisning och analys av resultat</b> .....	<b>19</b>
4.1 Svarsfrekvens och översikt av enkäten .....	19
4.2 Översikt av hur många kommuner som använder GT .....	20
4.3 Fråga 1 och 4 .....	21
4.4 Fråga 2 och 3 .....	25
4.5 Fråga 5 och 11 .....	26
4.6 Fråga 6.....	29
4.7 Fråga 7.....	30
4.8 Fråga 8 och 9.....	32
4.9 Fråga 10.....	34
<b>5 Diskussion av resultaten</b> .....	<b>35</b>
<b>6 Sammanfattande synpunkter</b> .....	<b>36</b>
<b>Källförteckning</b> .....	<b>38</b>
<b>Bilagor</b> .....	<b>40</b>
Bilaga 1: enkätmallen.....	40
Bilaga 2: statistisk sammanställning av svaren .....	44
Bilaga 3: e-postmeddelande till kommuner.....	48

# 1 Inledning

Med denna uppsats vill jag undersöka hur utbrett bruket av Google Translate (GT) är vid översättning av svenska kommuners hemsidor. Jag kommer även att undersöka kommunernas inställning till översättningstjänsten och analysera hur förenlig tjänsten är med kommunernas lagstadgade informationsskyldigheter.

Uppsatsen bygger på en enkät som jag har sammanställt och skickat ut till Sveriges samtliga 290 kommuner med ett antal frågor om översättning av deras hemsidor. Frågorna berör på vilket sätt hemsidorna har översatts, målspråk, tillhörighet till förvaltningsområden, eventuella problem med GT:s översättningar och anledning till valet av GT som översättningstjänst. Jag kommer inte att fokusera på enskilda översättningsproblem utan snarare undersöka attityder till GT. Eftersom GT inte gör anspråk på att skapa korrekta översättningar är det även relevant att studera eventuella konflikter mellan tillhandahållandet av googleöversättningar och kravet på tillhandahållande av begriplig information, oavsett språk. Vissa organisationer begränsar användandet av GT på grund av Googles användarvillkor och uppsatsen kommer således att undersöka hur dessa villkor kan påverka kommuners verksamhet på ett ofördelaktigt sätt. Uppsatsen avhandlar slutligen den grundläggande frågan huruvida maskiner kommer att ersätta människor inom översättningsområdet, eller redan gör det i viss utsträckning.

Uppsatsen kommer inledningsvis att bestå av en forskningsbakgrund om maskinöversättning och mer specifikt om GT:s funktion, processer och språktäckning samt skaparnas avsikt och mål med tjänsten. Jag kommer även att analysera GT:s användarvillkor för att blottlägga vissa hinder för bruket av tjänsten. Vidare kommer jag att studera förvaltningslagen, språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk för att se vilka krav och skyldigheter dessa ålägger kommunerna vid spridning av information till sina medborgare. Den problematik som följer av detta diskuteras därefter i samband med resultatredovisningen.

Enkätens utformning och sammanställningen av svaren kommer att diskuteras på ett djupare plan för att fastställa vilken inställning kommuner har till GT och översättning rent generellt. Uppsatsen avslutas med en diskussion om vilka slutsatser man kan dra av enkätsvaren mot bakgrund av forskningsunderlaget.

## 2 Bakgrund

### 2.1 Maskinöversättningens utveckling

Maskinöversättningens ursprung kan spåras tillbaka till 1949 då Warren Weaver, direktör för Rockefeller Foundation i New York, skrev en inflytelserik uppsats i vilken han introducerade idén att använda datorer för översättning (Hutchins 2005:1). Idén skapade stort intresse och följande årtionde spenderade den amerikanska regeringen 20 miljoner dollar på forskning och utveckling av datoriserade översättningssystem (Science News 1967). Forskarna och andra bidragande parter underskattade emellertid hur invecklat arbetet med maskinöversättning skulle bli och hade därtill för höga förväntningar inledningsvis på resultatet. Dessa initiala motgångar ledde till att finansieringen av maskinöversättning i stort sett upphörde (Rao 1998:62).

Utvecklingen av systemen fortsatte dock och 1970 installerades Systransystemet hos det amerikanska flygvapnet och det systemet används för översättning från ryska till engelska än idag (Hutchins 2005:2). På 1980-talet gjorde Japan en satsning för att konstruera nya lättanvända datorsystem, så kallade femte generationen, och i samband med detta gjordes även nya satsningar på maskinöversättning (Rao 1998:62).

Den första översättningsprogramvaran för persondatorer introducerades 1981. Följande decennier har maskinöversättning fått allt större spridning och sedan 1994 har gratis översättning erbjudits som en internetjänst (Hutchins 2005:2).

Med avseende på systemets uppbyggnad delas maskinöversättning upp i två typer: regelbaserad (rule-based machine translation – RBMT) och statistisk (statistical machine translation – SMT). Inom RBMT har två system utvecklats, det direkta och det indirekta. Det direkta systemet som var i bruk före 1980-talet byggde på matchningar mellan tvåspråkiga lexikon och på morfologisk analys och genererade ord-för-ord-översättningar. Dessa system analyserar inte ordens inbördes relation eller syntaktiska roll i meningen (Ping 2009:162).

Det indirekta systemet har en mer avancerad uppbyggnad som tillåter det att analysera text och skapa en slags abstrakt mellanstruktur genom vilken det sedan genererar måltexten. Det indirekta systemet har verktyg för att analysera flera olika språkliga nivåer, som morfologi, syntax och semantik (Ping 2009:162-3).

SMT introducerades inte som ett alternativ till RBMT förrän i slutet av 1980-talet av en grupp forskare på IBM, men är nu den metod som dominerar inom fältet (Goutte et. al 2009:2). SMT bygger på att ord och fraser från tvåspråkiga parallellkorpusar matchas mot varandra och går ut på att systemet väljer det mest sannolika ordet och den mest sannolika

ordföljden i målspråket (Ping 2009:163). SMT fungerar alltså inte utan tillgänglighet till parallella textkorporusar för de språk man översätter mellan. Till skillnad från RBMT gör statistiska system ingen ansats att analysera textens innebörd utan fungerar i stället genom att matcha mönster i måltexten och källtexten (Ping 2009:164).

## **2.2 Maskinöversättningens fördelar och nackdelar**

Utvecklingen av maskinöversättningen har drivits på av mer än strävan att spara pengar, även om det förblir en viktig faktor. Enligt Anastasiou & Gupta (2011:648) är mänsklig översättning generellt kostsammare än maskinöversättning, men det finns undantag för denna regel. Vid investering i maskinöversättningssystem är det viktigt att ta hänsyn till kringkostnaderna; förutom inköp av systemet kan det tillkomma kostnader för resurser, underhåll, utbildning och infrastruktur, vilket i längden kan göra maskinöversättning dyrt i drift (Anastasiou & Gupta 2011:646).

Kapaciteten att hantera stora textmängder anges även som en starkt bidragande faktor för utvecklingen. På 1960-talet sågs maskinöversättning som en lösning för att hantera de oändliga mängder publikationer som producerades, i synnerhet inom de vetenskapliga områdena (Science News 1967). Hutchins (2005:1) anser att maskinöversättningens främsta berättigande är att det finns så mycket text som behöver översättas och att det inte finns tillräckligt med mänskliga översättare för att klara av belastningen. Maskinöversättning kan producera ett konstant översättningsflöde i högre hastighet än mänskliga översättare, som begränsas av sin fysiska förmåga. Frågan om tidsåtgång hör samman med frågan om kapacitet och maskiner kan ofta prestera bättre än mänskliga översättare även på detta område (Anastasiou & Gupta 2011:637). Det förutsätter dock att översättningarna inte kräver omfattande efterredigering av mänskliga översättare.

Språkkombinationen och domänen (ämnesområdet) kan utgöra både en nackdel och en fördel för maskinöversättningssystem. Direkta RBMT-system begränsar översättningskapaciteten till språkpar (Ping 2009:162), vilket betyder att särskild programmering krävs för varje enskilt språkpar. Enskilda översättare är också begränsade i sina språkkunskaper men som yrkesgrupp kan de erbjuda en mer heltäckande kompetens än ett direkt system. Indirekta RBMT-system och SMT kan oftast erbjuda fler språkkombinationer (Ping 2009:163-4) men för SMT beror detta helt och hållet på tillgången till parallellkorporusar mellan språken i fråga. Typen av parallellkorporus som finns tillgänglig påverkar även hur väl SMT hanterar olika domäner. Ju fler högkvalitativa parallelltexter som finns inom en viss domän, desto bättre blir översättningsresultatet (Anastasiou & Gupta

2011:647). Anastasiou & Gupta (2011:648) uppger att de flesta maskinöversättningssystem är domänbundna, vilket gör dem mindre flexibla än mänskliga översättare. De illustrerar däremot genom ett exempel att detta inte behöver innebära att människor alltid producerar bättre översättningar. Ett system som matats med domänspecifika korpusar och termer presterar i regel bättre än en mänsklig översättare som saknar kunskap om domänen eller tillgång till särskilda termdatabaser.

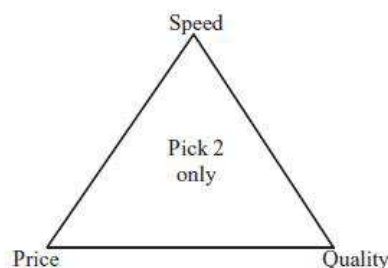
Detta tangerar frågan om god kvalitet, vilket ofta ses som den stora fördelen med mänsklig översättning. Diskussionen kring domäner i förra stycket visar dock att mänsklig översättning inte nödvändigtvis resulterar i överlägsen kvalitet. Rao (1998:66) och Anastasiou & Gupta (2011:649) är dock eniga om att mänsklig översättning på ett generellt plan håller högre kvalitet än maskinöversättning.

### 2.3 Maskinöversättning och den mänskliga översättaren

Anastasiou & Gupta ger en värdefull insikt i förhoppningarna kring och investeringen i utvecklingen av maskinöversättning. När maskinöversättning introducerades hade man initialt höga förhoppningar om att den skulle kunna producera automatiska och högkvalitativa maskinöversättningar:

However, as the years passed and this ideal output looked impossible to achieve, speed and price were also considered in the evaluation of MT. [...] FAHQ [fully automatic high quality MT] morphed along the years into FAUT [fully automatic useful translation], that means from 'perfect quality translation output' to 'useful translation output'. (2011:644)

Den nya tekniken levde inte upp till förväntningarna och visade sig oftast bara kunna producera "användbara" översättningar som hade en rad begränsningar. Detta bidrog till en anpassning av användningsområdena för maskinöversättning och sättet man arbetade med tekniken. Anastasiou & Gupta skapade FAUT-paraplyet i syfte att demonstrera begränsningarna för både maskinöversättning och mänsklig översättning.



Figur 1 FAUT-paraplyet (Anastasiou & Gupta 2011:644)

Figuren ger en bild av hur faktorerna tid, kostnad och kvalitet samspelar, men visar att man endast kan tillfredsställa två av kriterierna när man använder sig av enbart maskinöversättning eller mänsklig översättning. Vid användning av maskinöversättning är det i regel hastighet och kostnad som prioriteras framför kvaliteten. Om man däremot anlitar en professionell översättare och prioriterar hastighet och kvalitet blir man tvungen att betala en högre kostnad. Att kombinera de tre faktorerna blir problematiskt vid användning av enbart MT eller mänskliga/professionella översättare. En lösning är att mänskliga översättare arbetar tillsammans med maskinöversättning för att på så vis bidra till snabba översättningar av hög kvalitet till låg kostnad (Anastasiou & Gupta 2011: 653). Texten blir maskinöversatt i ett första steg och översättarens uppgift blir därefter att granska och justera texten innan slutlig leverans. Melby (i Anastasiou & Gupta 2011: 647) anser inte att översättare bör känna sig hotade av MT. Han anser snarare att MT befriar översättaren "from the drudgery of detailed, mechanical text manipulation so that they can focus on the bigger picture of quality assurance in information management". Man kan tolka det som att maskinöversättning, i Melbys mening, leder till en befordran för översättare. Maskinöversättning mekaniserar ostimulerande och repetitiva arbetsuppgifter, på samma sätt som många moment i fabriksstillverkning har mekaniserats genom århundradena, och det tillåter översättare att ta sig an mer utmanande och tillfredsställande arbetsuppgifter.

## 2.4 Om Google Translate

Google Translate är en tjänst som bygger på SMT, vilket innebär att översättningarna bygger på matchningar mellan parallelltexter som tidigare har översatts av mänskliga översättare. GT:s korpusar utgörs av ett stort antal parallelltexter från olika källor:

A good deal of these data come from transcripts of United Nations meetings, which are routinely translated by humans into six languages, and those of the European Parliament, which are translated into 23. Google has incorporated text from its comprehensive book-scanning project and other internet sources to add still further to that syntactical database. (Adams 2010)

GT:s korpus består bland annat av texter från FN och Europaparlamentet samt texter från Googles bokskanningsprojekt. Typen av texter påverkar också GT:s kompetens i olika domäner. Om det finns stora mängder korpustext inom en viss domän bör GT teoretiskt sett kunna producera bättre översättningar inom denna domän.

GT:s databas är omfattande och arbetet pågår ständigt för att utöka den och förbättra tjänsten. Arbetsbördan verkar oerhörd och därför är det intressant att undersöka vad som



driver vidare utvecklingen och hur GT blev till. Enligt Helft (2010) föddes viljan att skapa en förbättrad översättningstjänst hos Sergey Brin, en av Googles grundare. Brin försökte vid ett tillfälle översätta ett fanbrev från en sydkoreansk Googleanvändare med hjälp av ett översättningsprogram som Google hade köpt in. Resultatet blev obegripligt och Brin ansåg att Google borde kunna prestera bättre. Utvecklingen av GT påbörjades kort därefter och idag erbjuder GT översättning till 64 olika språk.

På GT:s bakgrundshemsida, "Inside Google Translate" (2013), är man uppriktig om GT:s begränsningar. Man förklarar "[s]ince the translations are generated by machines, not all translation will be perfect." Kvaliteten beror, enligt hemsidan, även på antalet parallelltexter som finns mellan olika språkkombinationer. Finns det få texter kan kvaliteten bli sämre. Men som Lopez (2008) framhäver, "there are many tasks for which even poor translation is useful".

Att GT själva erkänner vissa brister med tjänsten tyder även på att de är medvetna om tjänstens begränsade användningsområde. Enligt sidan "Inside Google Translate" (2013) är syftet "to make information universally accessible and useful, regardless of the language in which it's written". Språkbarriären som kanske tidigare hindrat människor från att få tillgång till viss information kan undanröjas med GT. Man kanske till och med kan gå så långt som att påstå att GT bidrar till ett ökat utbyte mellan världens befolkning, till större upplysning och till främjande av demokrati genom att ge människor tillgång till mer information.

GT vill göra information tillgänglig men gör inget anspråk på att skapa korrekta översättningar. Det är där mänskliga översättare träder in. Översättarna blir i detta nya översättningssamhälle ansvariga för känsliga texter som kräver modulering och exakthet för att vara verkningsfulla. Helft upplever inte GT som ett hot mot mänskliga översättare:

[E]ven Google's [automated translation system] will not put human translators out of a job anytime soon. Experts say it is exceedingly difficult for a computer to break a sentence into parts, then translate and reassemble them. (Helft 2010)

Språkens komplexitet är ett stort hinder för GT. Men om GT inte utgör något hot mot översättaryrket, vilken är dess roll? Kanske används GT till att översätta texter som hade förblivit oöversatta om tjänsten inte hade funnits. Företag eller myndigheter kanske inte hade tillhandahållit någon översättning av sin hemsida eller extern information om GT inte hade funnits. Om tjänsten inte hade funnits hade kanske privatpersoner låtit bli att översätta meddelanden på andra språk vid användning av sociala medier. I dessa fall skapar GT en möjlighet och ett behov som inte fanns tidigare och inkräktar således inte på mänskliga

översättares territorium. Kingsley uttrycker däremot en viss oro kring bruket av GT och acceptansen av GT som standard:

Google Translate might not become better than humans at translation any time soon—perhaps it can't be done. But at some point it will be good enough: cheaper and more convenient than hiring human translators (for many whose standards are lower, this is already true) or bothering to learn languages ourselves—at which point "good enough" becomes our standard. (Kingsley 2011)

För Kingsley är människors inställning till översättning det stora hotet, en inställning som karaktäriseras av en bristande respekt för språklig finess och korrekthet. Han anser att GT skapar en ny lägre standard som inte bara blir till nackdel för läsarna utan även mänskliga översättare, vilket slutligen kommer att leda till arbetslöshet.

Denna inställning delas däremot inte av Andreas Zollmann (Adams 2010), medarbetare på GT. Han tar inte ställning specifikt till förhållandet mellan GT och översättares situation men han uppger att det finns begränsningar för hur bra GT kan bli. Detta beror dels på att de börjar få slut på data att mata in i GT, dels att det krävs oerhörda mängder data för att skapa den minsta kvalitetsförbättring. Zollman menar att de nu borde börja arbeta med att integrera andra modeller och regelbaserade system i den befintliga tjänsten.

Konsultföretaget Funka Nu gjorde 2011 en undersökning tillsammans med Språkrådet av hur det fungerar när myndigheter och kommuner väljer att integrera Google Translate på sina webbplatser. De fann stora skillnader i begriplighet mellan en auktoriserad översatt text och en text översatt med Google Translate. Däremot var skillnaden mindre med en bearbetad text på svenska, det vill säga en text som hade anpassats språkligt för ett maskinöversättningssystem, och de menar därför att det kan vara mer kostnadseffektivt att bearbeta originaltexter än att låta översätta texter med auktoriserade mänskliga översättare. Denna möjlighet är dock begränsad för kommuner som använder GT:s insticksprogram eftersom de inte kan bearbeta texterna innan de översätts. Utifrån sina forskningsresultat konstaterade Funka Nu emellertid att översättningstjänsten inte fungerar tillräckligt bra för att erbjudas av myndigheter på det sätt som sker idag. I deras mening bör den i synnerhet inte användas för att översätta viktig samhällsinformation, eftersom risken för fel och misstag är allt för stor.

## **2.5 Google Translates användarvillkor**

Genom att använda GT godkänner man användarvillkoren för tjänsten. Om man inte vill godkänna användarvillkoren är det enda alternativet att avstå från att använda tjänsten.

Översättare inom Europeiska kommissionen blir till exempel tillsagda att använda GT med försiktighet (Taylor 2011).

I sina användarvillkor (terms of service 2013a) redogör Google för hur de använder information som matas in i deras tjänster:

When you upload or otherwise submit content to our Services, you give Google (and those we work with) a worldwide license to use, host, store, reproduce, modify, create derivative works (such as those resulting from translations, adaptations or other changes we make so that your content works better with our Services), communicate, publish, publicly perform, publicly display and distribute such content.

Användarna ger alltså Google tillstånd att bland annat använda, spara, återskapa och skapa bearbetade versioner av det material som matas in, även om Google understryker att detta är i syfte att förbättra tjänsten. Vidare ger användarna Google tillstånd att kommunicera, publicera, offentligt visa upp och distribuera materialet, vilket gör det särskilt känsligt om texten är upphovsrättskyddad eller sekretessbelagd.

I samma avsnitt är Google dock noggranna med att poängtera att dessa villkor inte påverkar användarens immateriella rättigheter. Men även om Google inte gör anspråk på äganderätten till texter som matas in i tjänsten ger användarvillkoren Google relativt stora befogenheter att använda textmaterialet i det syfte de vill. Eftersom det saknas konkreta exempel i villkorstexten på hur Google nyttjar sina befogenheter blir texten vag och öppen för tolkning. Detta är sannolikt en av anledningarna till att Europeiska kommissionen är så försiktig med att använda tjänsten.

## **2.6 Sveriges språklag, minoritetsspråklag och förvaltningslag**

I avsnitt 2.2 och 2.3 har fördelar och nackdelar med maskinöversättning diskuterats och i följande avsnitt kommer detta att undersökas i relation till de krav som ställs på kommuners kommunikation med allmänheten.

Sverige har två lagar som rör språk: språklagen från 2009 och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk från 2010. Redan 2002 lades ett förslag fram till ett handlingsprogram för svenska språket, kallat *Mål i mun*, av en parlamentarisk kommitté som hade tillsatts av regeringen. Programmets syfte var att främja svenska språkets ställning och ge alla likvärdiga möjligheter att tillägna sig svenska språket (SOU 2002:27 s. 3), men det behandlar även frågor om minoritets- och invandrarpråkens ställning och hur dessa kan stödjas genom den svenska språkpolitiken.

Under 2005 lämnade regeringen propositionen *Bästa språket – en samlad svensk språkpolitik* till riksdagen som innehöll ”förslag och bedömningar för det fortsatta arbetet på språkområdet” (2005/06:2 s. 1) och inte förrän 2007 påbörjades förarbetet, *Värna språken – förslag till språklag*, till det som 2009 skulle bli språklagen. I förslaget anger man fyra mål för den samlade svenska språkpolitiken:

- Svenska språket ska vara huvudspråk i Sverige.
- Svenskan ska vara ett komplett och samhällsbärande språk.
- Den offentliga svenskan ska vara vårdad, enkel och begriplig.
- Alla ska ha rätt till språk: att utveckla och tillägna sig svenska språket, att utveckla och bruka det egna modersmålet och nationella minoritetsspråket och att få möjlighet att lära sig främmande språk (SOU 2008:26 s. 16)

I förslaget erkänner man således allas rätt till språk oavsett modersmål. Även om förslaget i stort är inriktat på att skydda svenska språket mot konkurrens från engelskan är avsikten inte att ge svenska språket monopol (SOU 2008:26 s. 39). Mål ett, tre och fyra införlivades även senare i språklagen (SFS 2009:600).

Även lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk föregicks av ett grundligt förarbete, dels utredningen *Rätten till mitt språk – förstärkt minoritetsskydd* (SOU 2005:40) som behandlar de finska och sydsamiska språken, dels delbetänkandet *Att återta mitt språk – åtgärder för att stärka det samiska språket* (SOU 2006:19). Sverige anslöt sig år 2000 till Europarådets två konventioner som rör minoriteter, vilka krävde att Sverige avgjorde vilka minoriteter och språk som skulle omfattas av konventionerna (SOU 2008:26 s. 137). I språkutredningen *Rätten till mitt språk – förstärkt minoritetsskydd* beskriver man den rådande situationen för minoritetsspråk i Sverige:

Ett starkt assimileringstryck har medfört att vissa av minoritetsspråken i dag är hotade. [...] Samhället kan genom olika åtgärder gynna och värna bevarandet av minoritetsspråken. Samhällets skydd och stöd kommer att behövas för att minoritetsspråken skall kunna fortleva i Sverige. (SOU 2005:40 s. 13)

I utredningen fastställs även att Sverige inte i tillräckligt hög grad har implementerat konventionsåtgärderna och behovet har således vuxit fram av en ny lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk. Lagen fastställer rättigheterna för de som talar minoritetsspråk:

Enskilda har rätt att använda finska, meänkieli respektive samiska vid sina muntliga och skriftliga kontakter med en förvaltningsmyndighet vars geografiska verksamhetsområde helt eller delvis sammanfaller med minoritetsspråkets förvaltningsområde. Detta gäller i ärenden i vilka den enskilde är part eller ställföreträdare för part, om ärendet har anknytning till förvaltningsområdet.

Om den enskilde använder finska, meänkieli eller samiska i ett sådant ärende, är myndigheten skyldig att ge muntligt svar på samma språk. Enskilda som saknar juridiskt biträde har dessutom rätt att på begäran få en skriftlig översättning av beslut och beslutsmotivering i ärendet på finska, meänkieli respektive samiska.

Myndigheten ska även i övrigt sträva efter att bemöta de enskilda på dessa språk. (SFS 2009:724)

Lagen beskriver de skyldigheter myndigheterna, ofta kommuner, har vid tillhandahållandet av information till minoritetsspråkstalare, men skrivelsen riktar snarare in sig på kommunikation mellan privatperson och myndigheten och inte specifikt på den information som går ut till allmänheten från myndigheten. Allt fler söker idag information på nätet och på hemsidor men lagen ställer inga direkta krav på att förvaltningsmyndigheters hemsidor ska vara flerspråkiga eller på hur kommuner ska tillmötesgå minoritetsspråkstalarna på detta område.

Förvaltningslagen (SFS 1986:223) berör förvaltningarnas serviceskyldigheter gentemot allmänheten. Med förvaltningsmyndighet menas bland annat kommuner. Förvaltningslagen ålägger myndigheter följande skyldigheter:

Varje myndighet skall lämna upplysningar, vägledning, råd och annan sådan hjälp till enskilda i frågor som rör myndighetens verksamhetsområde. Hjälpen skall lämnas i den utsträckning som är lämplig med hänsyn till frågans art, den enskildes behov av hjälp och myndighetens verksamhet. (SFS 1986:223)

Lagen ställer således krav på att myndigheterna når ut till medborgarna men ger varje myndighet utrymme att själva utvärdera och ta beslut om hur de ska gå tillväga. Det gör lagen mer flexibel och enklare att tillämpa för många kommuner samtidigt som den kan leda till väldigt skilda tolkningar. Det kan vara svårt att avgöra om kommuners subjektiva tolkningar följer anvisningarna i lagen eftersom lagen som sådan inbjuder till egen tolkning.

Språkrådet har utformat en vägledning i syfte att just informera om hur man publicerar information på andra språk än svenska, *Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser* (2012). Den vänder sig främst till myndigheter, kommuner eller andra offentliga organ och informerar om hur den praktiska tillämpningen av språklagen och minoritetsspråklagen ska gå till. Vad avser minoritetsspråken råder vägledningen (2012:17) alla myndigheter i Sverige att ”lägga ut grundläggande information på webben på minoritetsspråk”. Detta är dock ett råd och inte ett lagstadgat krav. Vidare specificerar man att omfattningen av översättningsarbetet bestäms utifrån myndighetens resurser. Mycket kan däremot komma att prioriteras framför översättning om resurserna är begränsade och det kan således göra översättningen lidande.

Mycket av den information som samlats i Språkrådets vägledning sammanfattas även på deras hemsida. Språkrådet konstaterar följande:

Svenska myndigheter har en skyldighet att nå ut med information till alla i Sverige, oavsett modersmål eller funktionshinder. Det framgår av både språklagen och förvaltningslagen. Denna skyldighet handlar i grunden om begriplig information och rätten till likvärdig service. (Språkrådet 2010)

Trots denna skyldighet finns det inget konkret i språklagen eller förvaltningslagen som avgör exakt hur de ska nå ut, vilken information som ska översättas, till vilka språk eller genom vilket medium informationen ska förmedlas. Det gör det svårt att avgöra om en enskild kommun faktiskt bryter mot lagen i detta avseende.

Rickard Domeij, språkteknologiansvarig på Språkrådet, bekräftade i en telefonintervju (2013) att kraven på att myndigheter och offentliga organ ska nå ut till alla medborgare, oavsett modersmål är en uttolkning av språklagen och förvaltningslagen, och att denna ordalydelse inte finns i skrift. Han uppger att artikel 11 i språklagen (SFS 2009:600), ”Språket i offentlig verksamhet ska vara vårdat, enkelt och begripligt”, rimligtvis bör tolkas att gälla alla de språk myndigheter och offentliga organ använder för att kommunicera. Domeij tror däremot att vagheten i lagarna gör att kommunerna har svårt att förstå hur deras skyldigheter ska omvandlas i praktiken och att det därför behövs praktisk vägledning. Han anser även att kommuner har svårigheter med prioriteringen av språkval och att de ofta saknar målgruppstänkande vid val av översättningspråk. Vid frågan om hur man avgör att en kommun bryter mot språklagen, minoritetsspråklagen eller förvaltningslagen svarade Domeij att det inte finns något generellt sätt att avgöra detta eftersom kommuner själva måste göra en bedömning av sina språkbehov. Därför finns det heller ingen direkt tillsyn eller fastställda påföljder mot de som inte följer lagen. Domeij konstaterade dock att medborgare har möjlighet att anmäla kommunen till Justitieombudsmannen om de anser att kommunen inte lever upp till lagens krav. Det är då upp till Justitieombudsmannen att besluta om påföljd. GT bör inte användas för vissa typer av information enligt Domeij, som till exempel information för nyanlända invandrare, eftersom det är viktigt att den typen av översättning håller hög kvalitet. Avslutningsvis argumenterar Domeij att många myndigheter ser lagarna som en skyldighet i stället för att se dem som en möjlighet att göra verksamheten mer effektiv.

### **3 Presentation av undersökningen**

Mot bakgrund av maskinöversättningens fördelar och begränsningar, GT:s funktion och användarvillkor och språklagarnas och förvaltningslagens krav kommer detta avsnitt att

avhandla valet av kommuner som undersökningsgrupp, valet av enkät som metod, enkätens uppbyggnad och fördelar och nackdelar med den valda metoden. Enkätresultaten redovisas därefter i följande kapitel.

### **3.1 Valet av kommuner som undersökningsgrupp**

Det finns ett antal olika anledningar till att jag valde kommuner som undersökningsgrupp. En anledning är att de faller under språklagen och minoritetsspråklagen och därmed har vissa skyldigheter vad avser deras kommunikation. En annan är att samtliga kommuner utför ett liknande arbete och deras svar är därför enkelt jämförbara. Det är dessutom intressant att undersöka deras inställning till GT och översättning på ett generellt plan. Tycker de kommuner som använder GT att det fungerar väl i deras syfte? Tycker de inte att det fungerar särskilt väl men använder tjänsten ändå på grund av andra fördelar (kostnad, tid etc.)? På ett bredare plan vill jag även se hur användningen av GT påverkar översättaryrket, om tjänsten ersätter mänskliga översättare eller om detta är en obefogad rädsla hos översättare.

Av de kommuner som använder GT har flertalet införlivat det i hemsidan som ett insticksprogram. I regel finner man då en flik längst upp på sidan kallad ”international” eller ”other languages”. Denna flik öppnar upp ett litet GT-fönster där man har möjlighet att välja språk för översättning. GT översätter därefter textinnehållet på sidan men bevarar sidlayouten. Webbadressfältet avslöjar dock att man har omdirigerats till GT:s hemsida. Av de kommuner som använder GT använder sannolikt de flesta insticksprogrammet snarare än att manuellt mata in texter i GT för att sedan införliva det i hemsidan. Detta eftersom översättningen går snabbare och smidigare och eftersom kommunen slipper uppdatera översatt text varje gång ändringar sker på hemsidan. Insticksprogrammet lämnar över översättningsarbetet helt och hållet till GT och kommuner behöver således inte skapa parallellversioner med andra språk på sin hemsida.

Funka Nu:s undersökning som diskuterades i avsnitt 2.4 belyste även ett annat problem som uppstår i samband med användning av GT som insticksprogram: Nästan en tredjedel ”av användarna tror på den maskinöversatta texten och tror att det är webbplatsens avsändare som står bakom när tjänsten är integrerad i gränssnittet. Detta trots att kvaliteten i vissa fall är låg på den översatta texten” (Funka Nu 2011). Detta kan komma att påverka kommunens auktoritet och anseende på ett negativt sätt.

Kommunernas hemsidor kan skilja sig mycket i uppbyggnad. För att demonstrera hur olika kommuner utformar sina hemsidor och använder GT har jag slumpmässigt valt ut tio kommuner: Ale, Degerfors, Göteborg, Höör, Laxå, Perstorp, Strömstad, Trollhättan, Värmdö

och Övertorneå. Tre av kommunerna, Degerfors, Laxå och Perstorp, har medborgarinformation och turistinformation på samma sida. Samtliga använder GT för översättning. Strömstad och Trollhättan däremot låter besökarna välja på ingångssidan om de vill besöka kommunhemsidan eller turisthemsidan. Strömstad använder endast GT på kommunhemsidan, men inte på turisthemsidan, medan Trollhättan inte använder GT på någon av dem. Övriga fem kommuner, Ale, Göteborg, Höör, Värmdö och Övertorneå länkar på kommunhemsidan till en separat turisthemsida. Höör, Värmdö och Övertorneå använder inte GT. Intressant nog använder Göteborg och Ale, liksom Strömstad, GT på kommunhemsidan, men inte på turisthemsidan. Det tyder på att dessa kommuner prioriterar mänsklig översättning av den information som går ut till turister. Turism bringar inkomst för kommunen, vilket kanske motiverar den extra kostnad mänsklig översättning innebär.

### **3.2 Valet av enkät som undersökningsmetod**

Jag har valt att använda enkätundersökning som undersökningsmetod. Eftersom jag ville undersöka attityder ansåg jag det lämpligast att kommunerna själva fick uttrycka sina åsikter kring bruket av GT. Ruane (2005:150) förklarar att enkätundersökningen har blivit så populär eftersom den är så mångsidig och eftersom det inte finns någon gräns för vilken information vi kan få fram med hjälp av frågor. Enkätundersökningen är enligt Ruane "det primära redskapet för datainsamling inom samhällsvetenskaperna" (2005:149) och den har tre stora användningsområden (Carlsson 1990:71): beskriva ett nuläge, identifiera en standard och att bestämma relationer. Att beskriva ett nuläge innebär att undersöka människors åsikter om en viss situation eller företeelse. Ett exempel på detta är opinionsundersökningar. Att identifiera en standard innebär att fastställa en generell trend, till exempel vilka betyg högstadiel elever uppnår i en viss stad. Detta resultat kan sedan användas för att jämföra enskilda skolors betygsnivå mot standarden. Om man är intresserad av att undersöka vilka följder en viss förändring har fått handlar det om att bestämma relationer.

Enkätundersökningen gör det möjligt att snabbt samla in stora mängder data till relativt låg kostnad (Carlsson 1990:71). Den tillåter även forskaren att göra detta utan att behöva lämna sitt arbetsrum (Ruane 2005:150) genom att han/hon kan skicka enkäter elektroniskt eller med post.

Enkäter kan utformas med öppna eller slutna frågor, antingen ombeds respondenterna att själva formulera sina svar eller så ombeds de att endast bocka i alternativ. Min enkät har en blandning av båda typer, vilket diskuteras vidare i nästa avsnitt. DePoy & Gitlin redogör för



ett antal fördelar med enkäter som har slutna frågor (punkterna har här kortats ner och omformulerats):

1. Ger möjlighet att använda statistisk analys
2. Gör sannolikt att respondenterna svarar mer ärligt när de vet att det är anonymt.
3. Ett stort antal personer [...] kan ge sina svar på relativt kort tid.
4. Svaren från den här gruppen kan enkelt jämföras med andra grupper eftersom undersökningen lätt kan upprepas.
5. Forskaren får svar enbart på frågor som är av intresse  
(DePoy & Gitlin 1999:234)

Mitt val av metod gav mig möjligheten att samla in en stor mängd information till låg kostnad och utan att behöva förflytta mig. Den försäkrar förhoppningsvis även att respondenterna ger ärliga svar. Intervju som metod hade exempelvis varit omöjlig tids- och kostnadsmissigt och det finns ingen befintlig dokumentation eller andra typer av undersökningar jag annars hade kunnat använda för att få fram den information jag sökte. Enkätundersökningen gjorde det enkelt att sikta in mig på en specifik målgrupp med specifika frågor för att få fram den information jag behövde i mitt syfte.

### **3.3 Enkätens uppbyggnad**

Enkäten som uppsatsen grundar sig på består av elva frågor (se bilaga 1) och syftar främst till att beskriva ett nuläge, det vill säga kommuners inställning idag till GT som översättningstjänst. De kommuner som använder GT svarar på fråga 1-10 och de kommuner som inte använder tjänsten svarar på fråga 1-4 samt 11. Enkäten har skickats via e-post till samtliga 290 kommuner i Sverige till den som är informations-/kommunikationsansvarig i de fall det har varit möjligt att få tag på kontaktuppgifterna. I annat fall har mottagaren blivit ombedd att vidarebefordra enkäten till rätt person.

Enkäten utgörs av både öppna och slutna frågor. I vissa frågor ombeds respondenten att endast bocka i ett eller flera alternativ och i andra frågor har respondenten möjlighet att ge självformulerade svar i alternativet ”annat”, när inga av de övriga alternativen passar.

Frågorna som ställs berör vilka språk kommunen har på sin hemsida, om kommunen ingår i förvaltningsområde och därmed måste tillhandahålla information på vissa språk, hur man går tillväga för att översätta hemsidan, skälen till att använda GT respektive skälen till att inte använda GT. Det ställs även ett antal frågor om efterredigering av GT-översatt text, om hur kommunen upplever GT:s översättningstjänst, GT:s användarvillkor, kommunikationsriktlinjer och hur GT påverkar kommunens bild utåt.

Syftet är att kommunerna själva ska ge information om hur de hanterar översättning, hur de upplever GT och vad de ser för fördelar och nackdelar med tjänsten.

### **3.4 Enkätundersökningens nackdelar och möjliga felkällor**

Några av enkätundersökningens fördelar har diskuterats i avsnitt 3.1 men det finns även ett antal nackdelar och felkällor. Ruane (2005:150) förklarar att en framgångsrik enkätundersökning hänger på respondenternas samarbetsvilja. Om ingen anstränger sig att fylla i den sammanställda enkäten faller hela undersökningen. Låga svarsfrekvenser kan leda till att generaliserbarheten i enkätresultaten undergrävs och som forskare måste man då ta ställning till hur de som har valt att svara skiljer sig från de som har valt att inte svara, för att ta hänsyn till eventuella skevheter i svaren (Ruane 2005:151). Ruane uppger att ett andra grundläggande problem är att övertyga respondenterna att svara sanningsenligt och uppriktigt på frågorna (2005:150). Anonymitet hjälper sannolikt i det här avseendet, men vissa respondenter kan fortfarande lockas att ge svar som de känner förväntas av dem. Formuleringen av frågorna kan också påverka själva resultatet eftersom otydligt formulerade eller ledande frågor kan påverka respondenten att ge ett annat svar än de i normala fall skulle ge (Ruane 2005:152). För att uppnå så uppriktiga och sanningsenliga svar som möjligt är det därför viktigt att ägna omsorg åt utformningen av frågorna. Det finns även specifika felkällor för enkäter med slutna frågor, som att forskaren kanske inte fångar de aspekter som är relevanta för vissa respondenter eller grupper och att forskarna inte kan vara säkra på om respondenterna har svarat på ett socialt acceptabelt sätt snarare än att uttrycka sina verkliga åsikter (DePoy & Gitling 1999:234). Vid utläsningen av resultaten är det således viktigt att ta hänsyn till de olika faktorer som kan påverka svaren och göra resultatet skevt.

För att undvika felkällorna har jag vidtagit en rad åtgärder. I största möjliga mån har jag skickat enkäten till informations-/kommunikationsansvariga inom kommunen, till dem som har starkast anknytning till ämnet och följaktligen mest intresse av att besvara enkäten. Detta för att få så hög svarsfrekvens som möjligt. När jag skickade ut enkäten till kommunerna tydliggjorde jag i e-postmeddelandet att alla svar skulle behandlas anonymt och jag gav även kommunerna alternativet att returnera enkäten per post. Jag informerade dem om att samtliga svar skulle sammanställas till statistik och att kommunerna inte skulle namnges vid diskussion av deras svar. Om det inte finns någon risk för att bli utpekad är man ofta mer benägen att lämna uppriktiga svar.

Frågorna i enkäten är till största delen slutna, vilket medför problemet att kommunerna inte har möjlighet att uttrycka ytterligare synpunkter i ämnet. Det har varit nödvändigt att

begränsa svarsmöjligheterna för att få fram den information som är relevant och för att resultatet ska vara hanterbart. Dock har många kommuner själva löst detta genom att bifoga kommentarer i svarsfälten ”annat”, vilket kommer att diskuteras under kapitel 4. Frågorna har dock utformats noggrant för att de inte ska vara ledande eller otydliga på något vis.

## **4 Redovisning och analys av resultat**

I detta avsnitt presenteras svarsfrekvensen, praktiska detaljer kring besvarandet av enkäten och resultaten för varje enskild fråga. Några av frågorna som har en koppling till varandra kommer att presenteras i samma avsnitt. För att ge en bättre översikt kommer varje svar att illustreras med en tabell. Med undantag för de första två tabellerna, vars innehåll presenteras i procent, kommer innehållet att presenteras med antal kommuner. Den fullständiga statistiska sammanställningen återfinns i bilaga 2. Resultatet kommer sedan att diskuteras kort mot bakgrund av tidigare avsnitt och förväntningar på svaren, och resultaten från de olika frågorna kommer att kontrasteras mot varandra.

### **4.1 Svarsfrekvens och översikt av enkäten**

Enkäten skickades ut till samtliga 290 kommuner och av dessa svarade 114, vilket utgör en svarsfrekvens på 39,3 %. Ruane (2005: 151) hävdar att det finns olika riktlinjer för vad som är en god svarsfrekvens men uppger att 50-70 % är önskvärt. Svarsfrekvensen för min enkät ligger under denna nivå, vilket kan påverka resultatets tillförlitlighet. De som väljer att svara på enkäten kan ha särskilda skäl som motiverar dem till att svara, vilket i sin tur leder till en skev bild av de verkliga förhållandena. Det gör att resultaten inte ger en sann bild av hur alla Sveriges kommuner hanterar översättning. Den relativt låga svarsfrekvensen behöver inte nödvändigtvis ha påverkat resultatet men det är viktigt att vara uppmärksam på eventuella avvikelser i samband med detta.

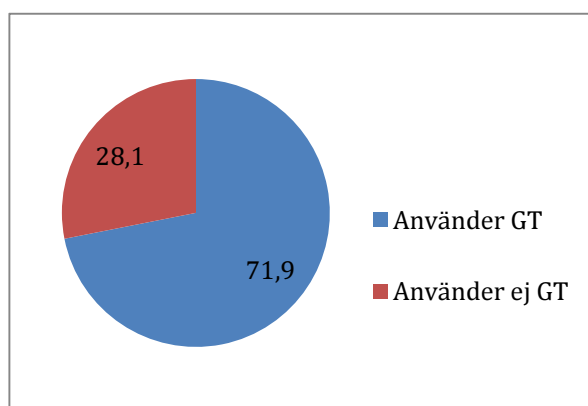
Svaren har på ett generellt plan delats in i de kommuner som använder GT och de som inte använder GT och i kommuner tillhörande förvaltningsområde som använder, respektive inte använder GT. Jag utgick från att de som använder GT eventuellt skulle vara mindre benägna att svara eftersom frågorna tvingar kommunerna till viss självkranskning kring de val de har gjort och deras prioriteringar. Det faktum att enkäten har utformats av en översättningsstudent kan också hämma kommunernas upptriktighet. Jag blev emellertid positivt överraskad av de svar som kommunerna angett. Det är omöjligt att veta om det skett någon självrensning i

svaren, men mitt samlade intryck är att respondenterna lämnat uppriktiga svar, även i de fall svaret eventuellt kan ge ett negativt intryck. Detta diskuteras i detalj i följande avsnitt.

Det är värt att påpeka att inte alla enkäter var korrekt ifyllda. I vissa fall har kommuner missat eller hoppat över en fråga, och i fråga fem har särskilt många antingen missförstått eller valt att bortse från instruktionen att endast välja ett alternativ. Det bidrar till att jämförelsen mellan parallellfrågorna fem och elva inte blir lika tydlig.

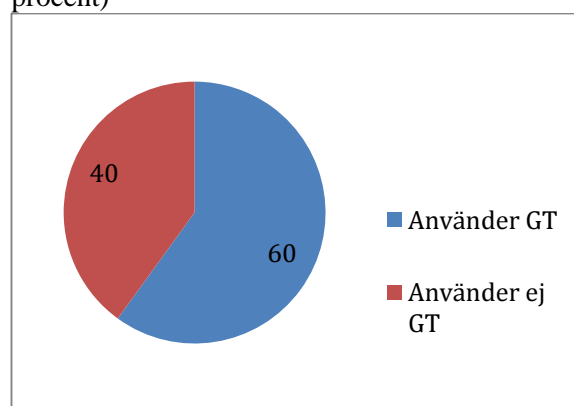
#### 4.2 Översikt av hur många kommuner som använder GT

Andel kommuner som använder, respektive inte använder GT (i procent)



Tabell 1

Andel kommuner tillhörande förvaltningsområde som använder, respektive inte använder GT (i procent)



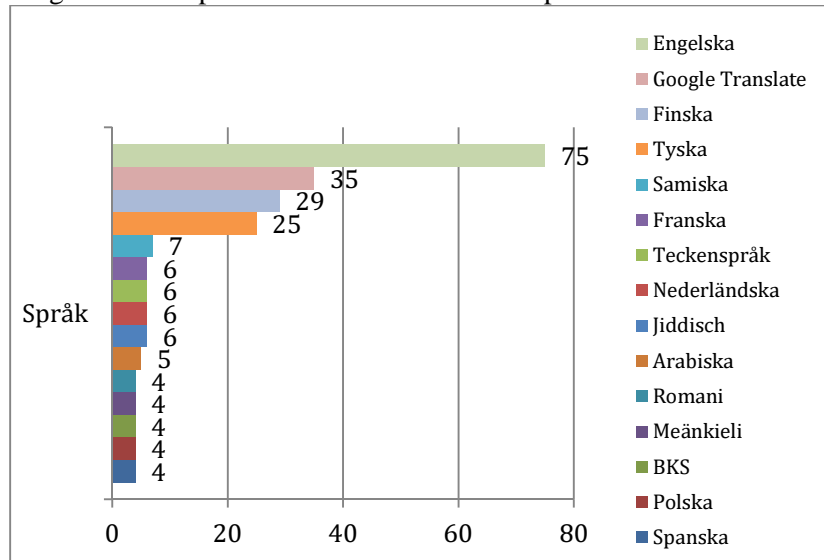
Tabell 2

Den statistiska sammanställningen i bilaga 2 inleds med en översikt av hur stor andel kommuner som använder GT och hur stor andel kommuner tillhörande förvaltningsområde som använder GT. En tydlig majoritet av samtliga kommuner använder GT i någon utsträckning på sin hemsida – hela 71,9 % (se tabell 1). Denna uppsats bygger delvis på ett antagande att kommuners bruk av GT har ökat kraftigt i samband med tjänstens ökade popularitet rent generell. Därför är det intressant att upptäcka att en sådan hög andel kommuner idag använder GT.

Kommuner som tillhör förvaltningsområden använder GT i något mindre utsträckning än samtliga kommuner sammanräknade – 60 % av dessa kommuner använder GT. Detta kan bero på olika faktorer, som att de språk de översätter till saknas i GT, de har anställda med minoritetsspråk som modersmål som kan sköta översättningen eller att de eventuellt väljer att anlita översättare för samtliga språk om översättare ändå redan behövs för ett eller flera minoritetsspråk.

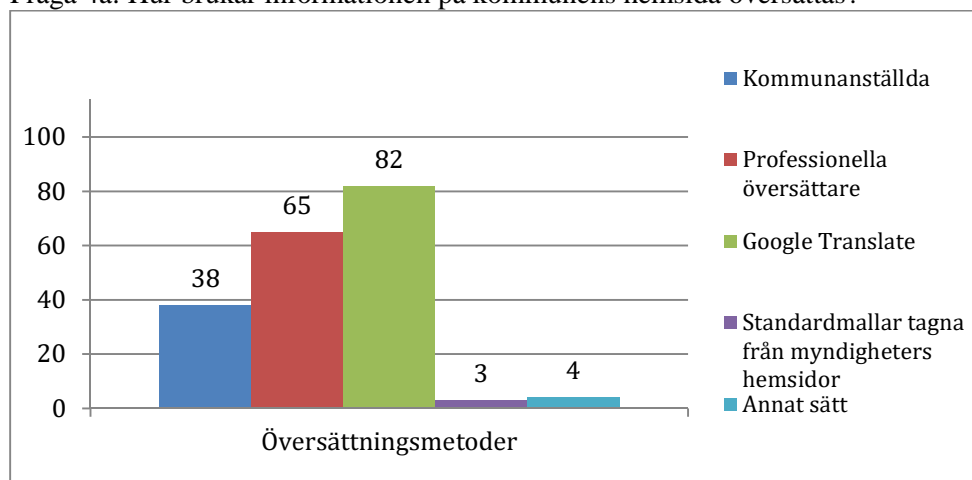
### 4.3 Fråga 1 och 4

Fråga 1: Vilka språk utöver svenska används på kommunens hemsida?



Tabell 3

Fråga 4a: Hur brukar informationen på kommunens hemsida översättas?



Tabell 4

Fråga 4b: Vilka språk översätts med respektive översättningsmetod?

Metod	Kommunanställda	Professionella översättare	Google Translate	Standardmallar (ej rangordnade)	Annat sätt (ej rangordnade)
De fem vanligaste språken	Engelska Finska Tyska Samiska Franska	Engelska Finska Tyska Teckenspråk Arabiska	*De flesta kommuner har ej angett språk*	Finska Meänkieli Samiska Jiddisch Romani	Persiska Ryska Polska

Tabell 5

Fråga 1 och 4 har presenterats tillsammans eftersom de delvis avhandlar samma ämne, översättningsspråk. Från tabell 3 framgår att 75 av 114 kommuner helt eller delvis översätter sina hemsidor till engelska. På andra plats kommer Google Translate, vilket är en kategori som skapades av respondenterna själva. Finska på tredje plats och tyska på fjärdeplats utgör även stora översättningsspråk. Utöver dessa språk skiljer sig kommunernas språkval stort sinsemellan. I tabell 3 visas endast språk som har uppgetts av fyra kommuner eller fler men samtliga svar redovisas i bilaga 2.

Det är inte helt överraskande att engelska, vår tids lingua franca, är vanligast. Översättning till engelska gör hemsidainformationen tillgänglig för många turister och även för invandrare som behärskar engelska bättre än svenska. GT-kategorin skapades av respondenter som i rutan ”annat språk” svarade att de använde GT, utan att specificera vilket språk det var avsett för. När GT används som insticksprogram tillåter det besökaren att välja språk själv. Det hindrar dock inte kommunen från att ha en viss målgrupp i sikte vid installationen av GT, även om de inte har uppgett detta i enkäten. Av 114 kommuner erbjuder 29 översättning till finska, vilket visar att fler kommuner än de som ingår i förvaltningsområde väljer att tillhandahålla översättning till detta språk. Det kan handla om att kommunen har upptäckt ett behov av finskspråkig information i det lokala samhället och vill vara mer tillmötesgående. Det kan även röra sig om att en finskspråkig medarbetare inom kommunen har tagit sig an att översätta hemsidan till finska. I ett sådant fall medför översättningen ingen extra kostnad (bortsett från att tid tas från andra arbetsuppgifter).

Tyska är inget erkänt minoritetsspråk i Sverige men enligt statistik från Skolverket (i SOU 2008:26 s.152) om de vanligaste modersmålen för de som läser sfi är tyska bland de 20 vanligaste språken, och kan därför räknas som ett invandrarspråk. Tyskar är dessutom flitiga besökare i Sverige. I en rapport utfärdad av Tillväxtverket (2012) om turism i Sverige under 2011 framgår att tyskarna, efter normmännen, är de vanligaste övernattande turisterna. För kommunerna kan information på tyska utgöra ett led i främjandet av turismen. Det råder därefter en stor klyfta mellan tyska, som erbjuds av 25 kommuner, och nästföljande fyra språk i listan. Samiska, franska, teckenspråk och nederländska tillhandahålls exempelvis av endast 7 respektive 6 kommuner.

Fråga 4 har delats upp i två tabeller eftersom den består av en huvudfråga, vilken översättningsmetod man använder, och sedan en underfråga, vilka språk översätter man till med respektive metod. Svaren i 4a visar att GT är den populäraste översättningsmetoden, med 82 av 114 kommuner, följt av professionella översättare med 65 och kommunanställda med 38 kommuner. Svartalternativen ”standardmallar” och ”annat sätt” fick relativt få svar och

svarsalternativet ”genom en intresseorganisation eller ett riksförbund” fick inga svar alls, varför den inte finns med i tabellen.

Resultatet från fråga 4a visar att användning av GT inte utesluter att kommuner även använder mänskliga översättare, antingen professionella översättare eller kommunanställda. Bland respondenterna ingår hela spektret av GT-användare, från de som använder enbart GT, till de som använder det som ett komplement till mänskliga översättningar, eller endast till mer ovanliga språk. Om man slår samman kategorierna ”kommunanställda” och professionella översättare” kan man konstatera att 103 av 114 kommuner använder mänskliga översättare, vilket är fler än antalet som använder GT. Det kan vara så att kommuner anser att översättare behövs för vissa särskilda språk eller ämnesområden, men samtidigt anser att GT fungerar väl för andra. Det kan även handla om olika prioriteringar, som att man betalar för den översättning man anser vara viktigast och låter annan översättning hanteras av GT. I avsnitt 3.1 framgick det att vissa kommuner som har separata hemsidor för medborgarinformation och turistinformation endast använde sig av mänskliga översättare för turisthemsidan, vilket speglar deras prioritering.

Resultatet av underfrågan till fråga 4, vilka språk som kommunerna översätter till med respektive metod, illustreras som fråga 4b och tabell 5. Det var inte möjligt att uppnå någon värdefull jämförbar språkstatistik mellan de olika svarsalternativen eftersom underfrågan endast besvarades sporadiskt av respondenterna. Detta gäller i synnerhet för GT-alternativet. Eftersom en stor andel antingen missade eller avsiktligt valde att inte fylla i frågan skulle en jämförelse med svaren i de andra alternativen sannolikt ge en skev bild. I den statistiska sammanställningen har underfrågan till GT-alternativet därför utelämnats och för de första två alternativen, ”kommunanställd” och ”professionell översättare” har språken radats upp i storleksordning i stället för med svarsantal eller med procentsatser. Underfrågan till svarsalternativen ”standardmallar” och ”annat sätt” har så få svar vardera att det inte har varit värdefullt att inbördes rangordna dem.

Språken som angetts i de första två alternativen, ”kommunanställd” och ”professionell översättare” speglar intressant nog svaren i fråga ett. De vanligaste målspråken angivna i fråga ett, engelska, finska och tyska, är i samma ordning de vanligaste språken kommunanställda och professionella översättare oftast ombeds att översätta till. Det indikerar att kommuner lägger de språk de anser vara viktigast i händerna på mänskliga översättare. Utan statistik på hur många som överlåter översättningen av dessa språk till GT är det emellertid svårt att dra någon tydlig slutsats om de verkliga översättningsförhållandena. Vid översättning till andra minoritetsspråk än finska har man inget annat val än att anlita

mänskliga översättare eftersom GT inte erbjuder dessa språk. Statistiken i bilaga 2 visar att professionella översättare även anlitas i relativt stor utsträckning för översättning till olika invandrarspråk.

En kommun lämnade tillsammans med den besvarade enkäten en generell kommentar i returmejlet och den är relevant eftersom den knyter an till tillgängligheten av översättningar till olika språk:

Det är praktiskt och ekonomiskt omöjligt att låta översätta alla texter på hemsidan av professionella översättare. Eftersläpningen skulle bli stor och vi skulle aldrig kunna täcka in alla tänkbara språk som mer eller mindre tillfälliga boende i kommunen skulle kunna tänkas efterfråga.

Om man ser till förvaltningslagen och Språkrådets rekommendationer, vilka diskuterades i avsnitt 2.6, ska varje kommun själv utvärdera sitt behov av översättning utifrån sin målgrupp. Denna tolkningsfrihet gör att kommuner själva ges auktoriteten i viss mån att avgöra vilka krav lagen ställer och hur de ska leva upp till dessa krav. Denna tolkning måste även bygga på en rimlighetsbedömning. Att kommuner skulle ha en skyldighet att tillhandahålla översättning till alla tänkbara språk som talas i kommunen verkar inte rimligt, i synnerhet om det rör sig om väldigt många språk som endast talas av några enstaka människor vardera. Det finns inte ens något uttryckligt krav på att kommuner ska ha översättning till engelska, om inte de i sin egen bedömning anser det vara aktuellt för sin verksamhet.

Varför upplever kommunen ovan att de har en skyldighet att tillhandahålla information på alla tänkbara språk som talas i kommunen? Hade kommunen varit lika angelägen om tillgången till information på olika språk innan GT utvecklades och började användas i större utsträckning? Kommentaren tyder på att GT skapar ett behov, och i vissa fall, en upplevd skyldighet att erbjuda en översättningstjänst för hemsida-innehållet. Den tilltagande internationaliseringen i världen kan skapa påtryckningar för organisationer att vända sig till en allt större läsekrets på internet och omvänt kan det anses fult att vilja förbli lokalt avgränsad. Användning av GT är dock inte nödvändigtvis förbunden med en upplevd skyldighet. Tillhandahållandet av information på andra språk kan gynna kommunens turism och näringsliv eller bidra till att reducera den tid som läggs på att handlägga informationsförfrågningar. I detta avseende kan GT vara en mycket praktisk och kostnadsbesparande lösning.

En annan kommun visar genom sin kommentar i fråga fem en ganska pragmatisk inställning till GT:

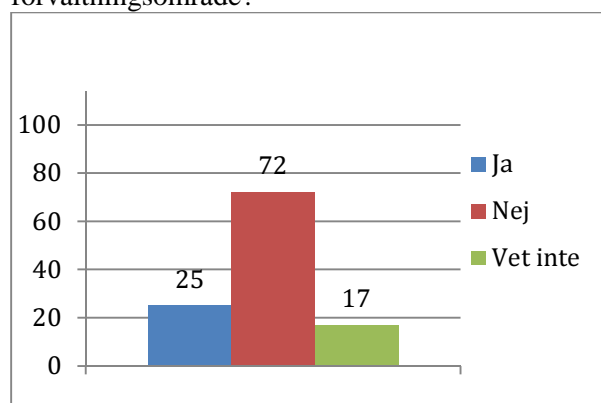


Vi kan inte förutsäga alla språk som våra texter skulle kunna behövas översättas till – eller vilka av texterna som behöver översättas - och på detta sätt kan alla nationaliteter iaf få en möjlighet att ta del av vårt innehåll (om än kvaliteten inte är perfekt). (fråga 5)

Det verkar som att denna kommun upplever tillhandahållandet av GT som en god service till allmänheten snarare än en skyldighet. De två kommunerna visar på två mycket olika inställningar till GT, där den ena känner mer av ett tvång att vara språkligt tillmötesgående, medan den andra anser sig ge besökaren verktygen för att själv kunna uppfylla sina behov.

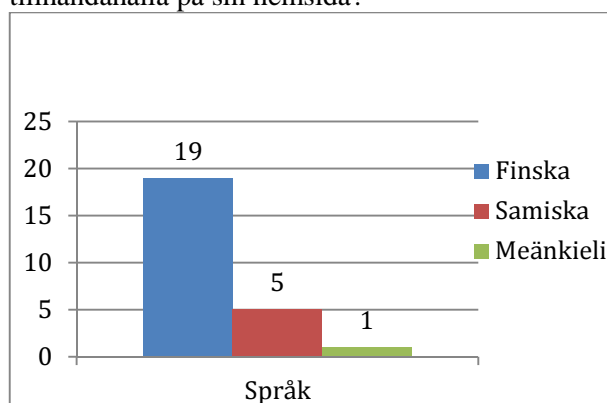
#### 4.4 Fråga 2 och 3

Fråga 2: Ingår kommunen i ett särskilt förvaltningsområde?



Tabell 6

Fråga 3: Vilka språk är kommunen förpliktigad att tillhandahålla på sin hemsida?



Tabell 7

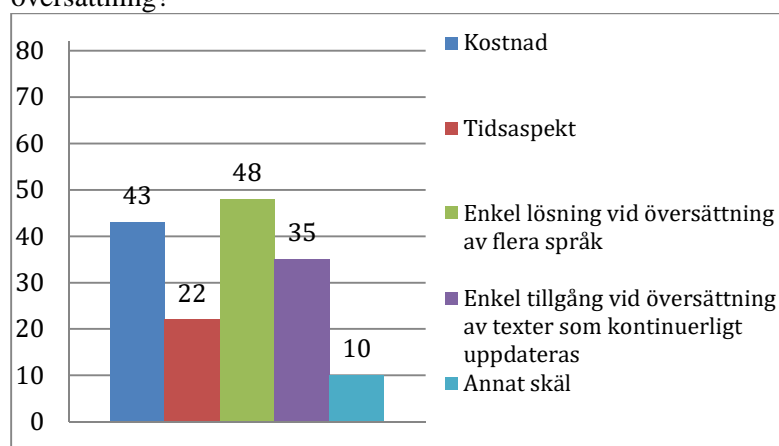
I fråga 2 angav 25 av 114 att de tillhörde ett särskilt förvaltningsområde, 72 svarade nej och 17 svarade att de inte visste. En anledning till att denna fråga ingick i enkäten var för att se hur just dessa kommuner, som har vissa skyldigheter att informera på minoritetsspråk, ställer sig till GT. Den ger en möjlighet att testa hypotesen att dessa kommuner är mer språkmedvetna, lägger större fokus på kvalitet och kanske mindre öppna för användningen av GT. Som tidigare redovisats i avsnitt 4.2 använder 60 % av dessa kommuner GT, en något lägre tendens än kommunerna i helhet. Det enda minoritetsspråk som finns tillgängligt i GT är finska så det är långt från alla kommuner inom förvaltningsområden som har möjlighet att välja GT som sin översättningsmetod för minoritetsspråk. Detta kan förklara det något lägre bruket. Att GT inte erbjuder vissa minoritetsspråk hindrar förvisso inte kommuner från att använda GT för andra språk.

På fråga 3, om vilka språk kommunerna är förpliktigade att tillhandahålla på sin hemsida, svarade 19 av 25 kommuner finska, 5 samiska och 1 meänkieli. Som tidigare diskuterats i avsnitt 2.6 ställer inte minoritetsspråklagen ett uttryckligt krav att dessa

kommuner ska ha information på sin hemsida på minoritetsspråken. Lagen gäller kommunikationen mellan den enskilde och kommunen på ett mer generellt plan. Dock har de flesta av kommunerna själva tagit beslutet efter en utvärdering av sin målgrupp att hemsidan bör ha med information på minoritetsspråken. Detta antingen för att leva upp till de krav lagen ställer enligt kommunernas egen tolkning eller för att underlätta kommunikationen mellan kommunen och medborgarna.

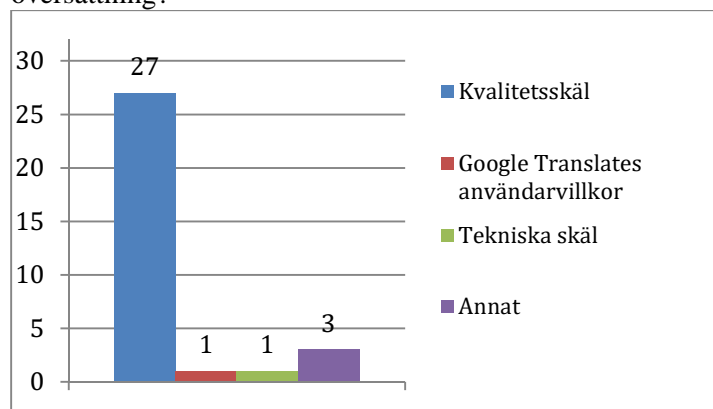
#### 4.5 Fråga 5 och 11

Fråga 5: Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att använda Google Translate för översättning?



Tabell 8

Fråga 11: Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att inte använda Google Translate för översättning?



Tabell 9

Fråga 5 och fråga 11 är kärnfrågorna i enkäten och presenteras tillsammans på grund av sitt motsatsförhållande. Frågorna undersöker anledningarna till att kommuner använder respektive inte använder GT. Instruktionen till kommunerna för de två frågorna var att endast ange ett alternativ, deras allra främsta skäl till att ha valt tjänsten. För fråga 5 antingen missade eller

bortsåg kommunerna från instruktionerna och valde flera alternativ, vilket gör det svårare att göra en parallelljämförelse med fråga 11. En av fördelarna med enkätundersökning som nämndes i avsnitt 3.2 är att forskarna kan styra frågorna så att de endast får svar som är av intresse för deras syfte. Detta verkar kommunerna ha motsatt sig i fråga 5. Sannolikt samspelar alltid olika faktorer men det hade varit intressant att se om vissa faktorer väger tyngre än andra i valet av GT.

”Kvalitetskäl” och ”tekniska skäl” har uteslutits från tabellen till fråga 5 eftersom inga kommuner valde dessa alternativ. Flest svar fick alternativet ”enkel lösning vid översättning till flera språk” med 48 av 82 kommuner. ”Kostnad” är det näst största skälet till användningen av GT med 43 kommuner och därefter kommer ”enkel tillgång vid översättning av texter som kontinuerligt uppdateras” med 35 kommuner. ”Tidsaspekten” var inte ett av de viktigaste skälen men angavs ändå av 22 kommuner. ”Annat skäl” uppgavs av 10 kommuner.

Att skälet ”enkel lösning vid översättning till flera språk” skulle vara vanligare än ”kostnad” var något av en överraskning men samtidigt kan man konstatera att GT inte endast består av kostnadsmässiga lösningar. Användning av GT som insticksprogram innebär ingen manipulering av den egna hemsidan, utöver installation av insticksprogrammet, och gör att kommuner slipper skapa parallella sidor för olika språk. På så vis blir det en smidig lösning när man ska översätta till flera språk, i synnerhet eftersom GT erbjuder 64 olika språk. Det hade blivit ohanterligt att försöka erbjuda samma service genom mänskliga översättare.

”Kostnad” är en stark faktor i valet av GT. Som tidigare nämnts i avsnitt 2.6 kan tillgängliggörandet av översättningar komma att styras av kommunernas resurser, eller brist därav. Har kommunen inte råd att anlita en översättare, eller saknar en lämplig medarbetare som kan utföra översättningen, erbjuder GT ändå en lösning för kommunen att kommunicera med de medborgare som inte talar svenska. Samtidigt kan tillgången till GT leda till en nedprioritering av översättning och att resurserna avsatta för detta flyttas till andra områden.

Valet av det tredje största alternativet, ”enkel tillgång vid översättning av texter som kontinuerligt uppdateras”, visar att många kommuner tycker att kringarbetet för översättning kan vara alltför krävande ibland. Det räcker inte att översätta texten, utan den ska även inlemmas i hemsidan eller så ska befintliga översättningar redigeras, vilket kan vara ett tekniskt och tidskrävande moment. Många kommuners hemsidor består av hundratals, ibland till och med tusentals sidor och ibland även skilda hemsidor för medborgare och turister. Arbetet med att översätta denna oerhörda mängd information och följaktligen uppdatera översättningarna kan framstå som en oöverstiglig uppgift. Dessutom skulle kommunerna vara tvungna att ta ställning till vilka texter och språk som kan vara relevanta för icke-

svenskspråkiga personer. Genom att erbjuda GT överlämnar kommunerna detta ansvar till hemsidesbesökarna som kanske är i bättre ställning att ta beslut om vad som är relevant för dem.

”Tidsaspekten” angavs som skäl av en fjärdedel av kommunerna. GT kan generera översättningar omedelbart, vilket mänskliga översättare inte är kapabla till. Kommuner som snabbt vill få ut en viss typ av information till sina medborgare eller turister använder med fördel GT.

I alternativet ”annat skäl” har många kommuner valt att lämna kommentarer till sin syn på GT. Många av dessa kommentarer tyder på att kommunerna ser GT som en kompletterande service:

Vi länkar till Google Translate och låter besökaren välja om hen vill använda den. Vi använder den inte själva för att översätta texter. (fråga 5)

Kommunen lägger här ansvaret för översättningen hos besökaren och avsäger sig ansvar för det som GT producerar. En annan kommun har kommenterat på liknande sätt:

Viss information översätts aktivt mha av tolk (se svar ovan). Då medborgarna har behov kan tolk anlitas. Men som en extra service så ger Google translate en bred och grov uppfattning av innehållet, även om översättningsfunktionen i många fall inte blir helt korrekt och ibland tom helt obegripligt. (fråga 5)

Kommentarerna som har redovisats indikerar att en del kommuner ser GT som ett komplement som täcker upp ett område där kommunen inte har möjlighet att lägga resurser. Det kanske inte anses befogat att lägga resurser på översättning till mindre, ovanliga invandrarspråk och då kan GT erbjuda en viktig service för invandrare, förutsatt att tjänsten kan prestera en tillräckligt god översättning. I det fallet ersätter GT inte mänskliga översättare, utan erbjuder översättning som inte hade funnits under andra omständigheter.

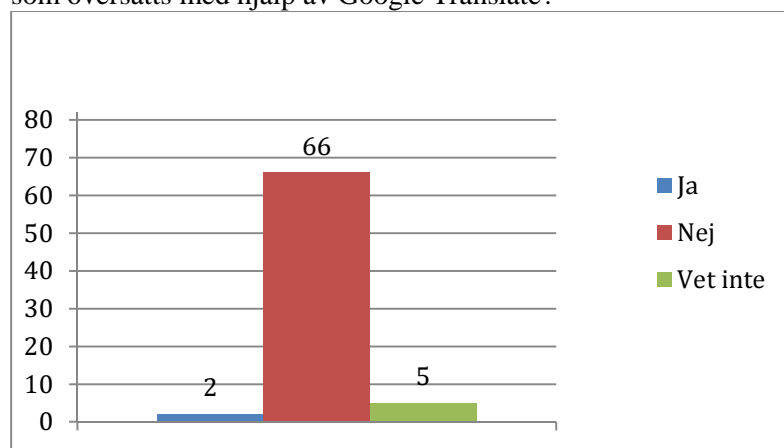
Fråga 11 ställdes endast till de kommuner som inte använder GT över huvud taget. I denna fråga har instruktionerna följts och varje kommun har endast valt ett alternativ. En överväldigande majoritet, 27 av 32 kommuner, har angett ”kvalitet” som sitt främsta skäl till att inte använda GT. Resterande fem kommuner har antingen angett ”annat skäl”, ”Google Translates användarvillkor” eller ”tekniska skäl”. Omvänt var det ingen kommun i fråga 5 som angav att de valde GT av kvalitetsskäl.

Valet av GT som översättningsmetod grundar sig på en kompromiss, vilket tidigare demonstrerats genom FAUT-paraplyet. Genom att välja den kostnadsfria översättningsmetoden, får kommuner ge avkall på kvaliteten.

I alternativet ”annat” har två kommuner uppgett att de har väldigt lite översatt information eller att de inte har upplevt behovet av att översätta allt, vilket kan sättas i kontrast med den upplevda skyldighet som vissa kommuner känner att tillhandahålla översättningar till alla möjliga språk, vilket har diskuterats i avsnitt 4.3.

#### 4.6 Fråga 6

Fråga 6: Är det någon som granskar eller justerar de texter som översätts med hjälp av Google Translate?



Tabell 10

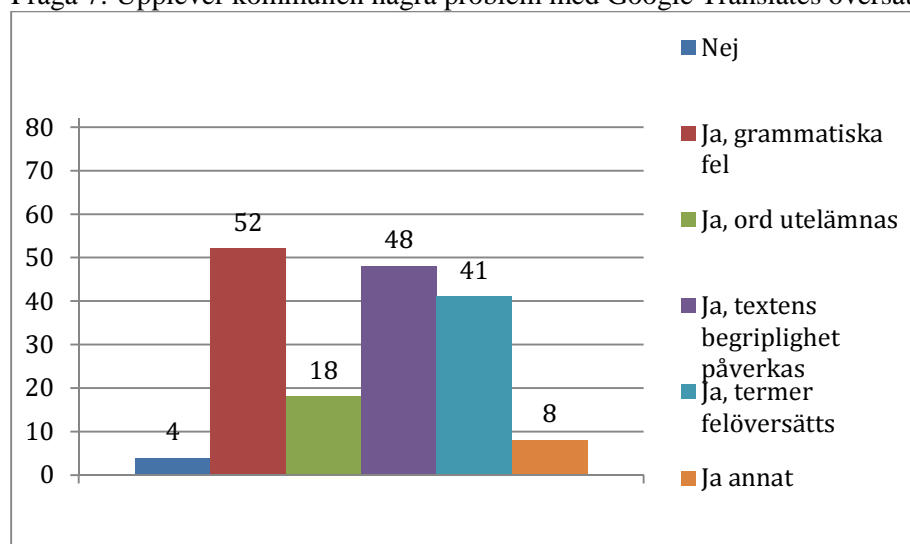
Fråga 6 rör granskningen av material som har översatts av GT. Av 82 kommuner uppger hela 66 att de inte granskar det material som översätts av GT. Skälen till detta bottnar sannolikt både i teknik och i kompetens och eventuellt i avsaknad av intresse. Att hitta en lämplig medarbetare inom kommunen som kan granska engelska, finska eller tyska översättningar är kanske fullt möjligt men däremot inte att granska översättningar till samtliga av GT:s 64 språk. Frågan ställdes för att undersöka om kommuner aktivt involverar sig i att kontrollera kvaliteten på de översättningar som genereras. Statistiken visar dock att intresset för detta är litet.

Det finns emellertid tekniska hinder för kommuner som vill granska och ändra GT:s översättningar. Tidigare kunde vem som helst redigera eller mata in andra översättningar på GT:s hemsida – en funktion som nu är borttagen, eventuellt på grund av missbruk. Idag kan man i stället välja att ladda upp översättningsminne för att förbättra tjänsten (Google 2013a), vilket endast blir relevant för de som arbetar med översättning. Alternativt kan man använda

Google Translator Toolkit (2013b) vilket även det är riktat till översättare. Det är en applikation som fungerar som ett översättningsprogram där man har tillgång till GT:s översättningar samtidigt som man kan redigera texten för att uppnå önskat resultat. På så vis kombineras GT:s korpus med kompetensen hos mänskliga översättare för att producera en bättre slutprodukt. De två sätt GT erbjuder i dag för att själv redigera översättningar är sannolikt alltför invecklade och tidsödande för dem som inte arbetar med översättning professionellt. De kan därför verka som en barriär för kommuner som vill granska och redigera GT:s översättningar, men det demonstrerar samtidigt att GT i viss mån manar till att kombinera maskinöversättning och mänsklig översättning.

#### 4.7 Fråga 7

Fråga 7: Upplever kommunen några problem med Google Translates översättningar?



Tabell 11

Fråga sju undersöker kommuners upplevelse av GT:s översättningstjänst. Kommuner ombads att uppge vilka specifika språkliga brister GT uppvisade. Endast 4 av 82 kommuner uppger att de inte upplever några problem med tjänsten. En majoritet har dock angivit en eller flera brister med tjänsten. ”Grammatiska fel” var den största kategorin med 52 kommuner tätt följt av ”textens begriplighet påverkas” med 48 kommuner. ”Termer felöversätts” är även en stor felkategori med 41 kommuner, och 18 kommuner har angett att ”ord utelämnas”. ”Annat” problem har angetts av 8 kommuner.

En väldigt liten andel upplever inga problem alls med GT. Detta kan eventuellt förklaras på ett av följande tre sätt: GT är mycket väl anpassat för deras syfte och producerar således högkvalitativa översättningar; GT producerar översättningar av lägre kvalitet som lever upp

till de låga förväntningar kommunen har; kommunen i fråga har inte granskat översättningen och har därför inte kunnat upptäcka några brister. En majoritet av kommunerna uppgav för övrigt i fråga 6 att de inte granskade översatt material. I avsnitt 2.4 uttrycktes Kingsleys (2011) rädsla för att just låg kvalitet skulle bli den nya standarden och att vi skulle sluta sträva efter språklig finess. Kanske finns det skäl till oro för att denna inställning redan har befast sig hos kommuner. Om GT har lyckats producera högkvalitativa översättningar är det endast 4 kommuner som har kunnat dra nytta av det, vilket är knappt 5 %.

De flesta kommuner uppgav att översättningarna innehåller en eller flera feltyper. Grammatiska fel är den största felkategorin. Eftersom GT inte är ett regelbaserat system finns inga grammatiska regler inprogrammerade. GT väljer den statistiskt mest sannolika översättningen och fogar samman fraser utan att kunna analysera ordens inbördes relation, vilket leder till grammatiska brister. Inkorrekt grammatik fångas sannolikt upp lättare än brister i begriplighet eftersom det ofta finns absoluta grammatiska regler, medan begriplighet kan ordnas i en skala. För många är kanske inkorrekt grammatik till och med mer störande för läsningen än otydlighet eller obegriplighet. Dock har mer än hälften även angett brister i begripligheten. Maskinöversättning saknar den genuint mänskliga förmågan att dra logiska slutsatser, förstå kulturella inferenser och se texten i ett större sammanhang:

To reach human levels a machine must understand context in all its forms, be culturally aware in a particularly profound and deeply embedded way. (Kingsley 2011)

Trots ständiga tekniska framsteg är det osannolikt att en maskin skulle kunna utvecklas med förmågan att förstå all kontext och kulturella företeelser. Grammatiska fel kan vara störande men bristande begriplighet kan vara mer problematiskt eftersom det kan hindra läsaren från att ta till sig informationen. I det fallet kan man ifrågasätta tjänstens nytta. En mycket bristfällig översättning kan i förlängningen göra mer skada än nytta. Detta gäller i synnerhet känsliga ämnen där tydlighet är viktigt, såsom information för nyanlända invandrare eller flyktingar.

Hälften av alla kommuner som använder GT svarade att termer felöversätts. Ett exempel på detta återfinns i kommentarerna till fråga 7 där en kommun uppger att namn felöversattes, vilket de fick åtgärda. Felöversättning av termer kan göra det svårt för en besökare att ta till sig hemsidesinformation eftersom det också påverkar begripligheten.

I alternativet ”ja annat” i fråga 7 lämnades ett antal kommentarer som ytterligare belyser kommuners inställning till GT. En kommun svarade att ”vi är fullt medvetna om Googles

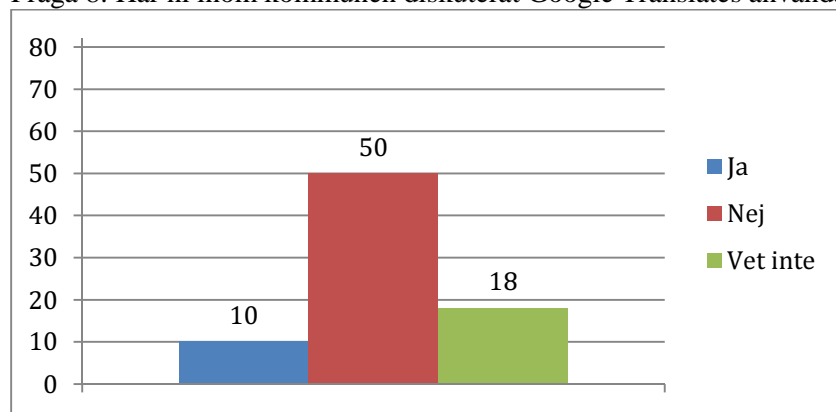
brister, men denna översättning är ändå bättre än ingen alls”. En annan kommun menar att GT är tillfredsställande trots dess brister:

Det finns många problem, men Google Translate ger en helhetslösning som i flera fall är ”tillräckligt bra”. Vi är medvetna om bristerna men ser också fördelar.

De flesta svaren går i samma ton, att man är medveten om brister men ändå tycker att tjänsten fungerar tillräckligt bra. En kommun svarade: ”Kan inte användas som en översättningstjänst, för dålig kvalitet. Kan endast användas som ett komplement.” Det visar att många kommuner väljer GT som ett komplement till mänskliga översättningar, troligtvis till målspråk som de prioriterar mindre.

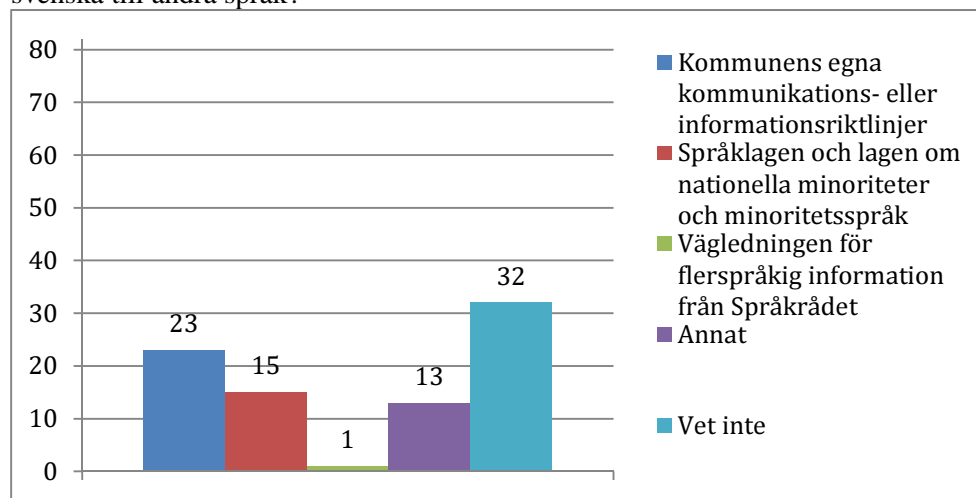
#### 4.8 Fråga 8 och 9

Fråga 8: Har ni inom kommunen diskuterat Google Translates användarvillkor?



Tabell 12

Fråga 9: Vilka riktlinjer utgår kommunen från när information på hemsidan ska översättas från svenska till andra språk?



Tabell13



I fråga 8 uppger endast 10 av 82 kommuner att de har tagit del av GT:s användarvillkor. En majoritet på 50 kommuner har inte läst dem och 18 kommuner uppger att de inte vet. De flesta kommuner vet alltså inte hur deras information hanteras och vilka befogenheter de ger GT.

När man använder GT godkänner man automatiskt deras användarvillkor och de kommuner som är medvetna om villkoren måste ha ansett att dessa inte hamnar i konflikt med kommunens verksamhet. Användarvillkoren behöver inte utgöra ett problem för kommunen, men om Google i framtiden väljer att använda texterna som matats in i GT på ett annat sätt än de gör i dag ger användarvillkoren dem ganska stora friheter, utan att ägaren till texten kan invända. Eftersom texterna sparas i GT:s databas och kan dyka upp i en översättning som genereras vid ett senare tillfälle är det särskilt viktigt att uppmärksamma användarvillkoren vid hantering av känsliga eller sekretessbelagda texter. Eftersom GT används till hemsidor riktade till allmänheten får man ändå utgå från att materialet vare sig är känsligt eller sekretessbelagt. Användarvillkoren kan däremot hindra översättare eller översättningsbyråer från att använda GT eftersom de ofta hanterar texter som inte är avsedda för extern spridning.

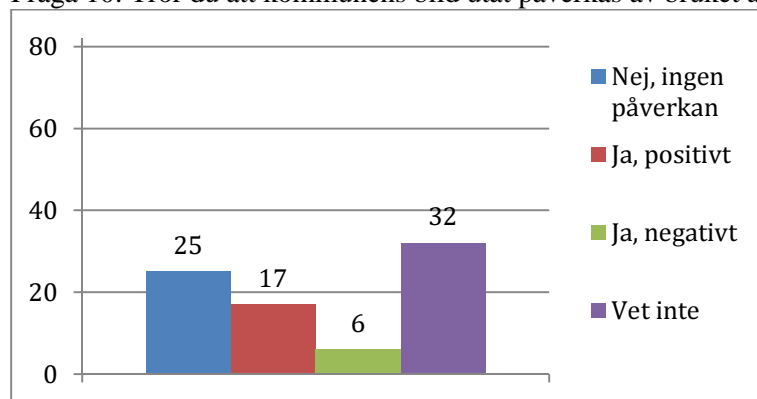
Fråga 9 undersöker vilka kommunikationsriktlinjer som används inom kommunen när texter ska översättas och svaren fick ganska stor spridning. De flesta, 32 kommuner, vet inte vilka riktlinjer som används eller om det över huvud taget finns några riktlinjer. Så många som 23 utgår från egna riktlinjer, 15 utgår från språklagarna och 13 har uppgett ”annat”. Endast en kommun använder sig av ”Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser” från Språkrådet.

Att det är så stor spridning på svaren visar att kommunerna är organiserade på väldigt skilda sätt. Många verkar inte ha någon uttalad policy om hur man hanterar flerspråkighet i informationsflödet. Att så många inte vet vilka riktlinjer som används eller om riktlinjer finns tyder på att hanteringen av översättning inte allvarligt har diskuterats inom kommunen och eventuellt inte prioriteras.

Om man ser till samtliga svar så har dock de flesta kommuner uppgett att de använder någon form av riktlinjer, antingen egna, språklagarna eller ”Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser”. Det är emellertid endast en kommun, vilket är förvånansvärt få, som har använt sig av ”Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser” från Språkrådet som är en ändamålsskriven vägledning för just detta syfte. Svaren tyder på att standarden och prioriteringen av översättning varierar mycket stort inom olika kommuner.

## 4.9 Fråga 10

Fråga 10: Tror du att kommunens bild utåt påverkas av bruket av Google Translate?



Tabell 14

I fråga 10 ombeds kommunerna att uppskatta hur bruket av GT påverkar deras anseende. På så vis fick kommunerna göra en bedömning av hur allmänheten uppfattar GT. Majoriteten, 32 av 82 kommuner, svarade att de inte visste och 25 svarade att de inte trodde att det hade någon påverkan. Drygt 20 %, det vill säga 17 kommuner, svarade att de tror att GT ger dem ett gott anseende medan 6 kommuner tror att det ger dem ett negativt anseende.

Det är intressant att 6 kommuner använder GT trots att de anser att det ger dem en negativ bild utåt. Sannolikt tillhör de även de kommuner som uppgav i fråga 7 att de upplever språkliga problem med GT. Trots dessa uppenbara brister fortsätter kommunerna att använda GT och anledningen måste vara att fördelarna tidsåtgång, tillgången till flera språk, kostnad med flera, väger upp dessa negativa aspekter. Desto fler anser att GT ger dem en positiv bild utåt. Det styrker argumentationen att kommuner ser tillhandahållandet av GT som en service till allmänheten som ger positiv respons. Svaret ”vet inte” visar att väldigt många kommuner inte kan avgöra om tillhandahållandet av GT uppfattas som positivt eller negativt av allmänheten. Om allmänheten hyser starkt negativa känslor för bruket av GT på grund av dess brister kan det leda till att kommunens auktoritet undergrävs. I synnerhet när hemsidesbesökare inte är medvetna om att det inte är kommunen som producerar översättning, vilket diskuterades i avsnitt 3.1.

## 5 Diskussion av resultaten

Nedan presenteras några viktiga resultat från enkätundersökningen:

- De flesta kommuner använder GT.
- Fler kommuner använder mänskliga översättare oftare än GT.
- Det främsta skälet till användning av GT är ”enkel lösning vid översättning till flera språk”.
- Det främsta skälet till att inte använda GT är ”kvalitet”.
- Många kommuner ser GT som ett komplement till mänsklig översättning.
- Av kommunerna uppgav 95 % att GT:s översättningar har en eller flera feltyper.
- Många kommuner saknar riktlinjer för hur översättning ska hanteras.

Av enkätundersökningen kan man konstatera att majoriteten av kommuner använder GT men att de använder mänskliga översättare parallellt. Sammantaget visar statistiken att mänskliga översättare används i större utsträckning än GT. Detta tyder på att kommuner har avgränsat skilda användningsområden för GT och översättare. Kommentarer i enkäten visar att kommunerna i stort ser GT som ett komplement till mänsklig översättning och att tjänsten ofta används till språk och hemsidor som inte prioriteras lika högt. I jämförelsen av olika kommuners hemsidor framgick det att vissa kommuner endast anlidade översättare till hemsidor som riktade sig till turister. Resurser läggs således på den information som kan bringa inkomst för kommunen i stället för på den information som är till nytta för medborgarna, vilket man på många sätt kan argumentera är en felprioritering.

De flesta kommuner använder GT även om de upplever att tjänsten har en eller flera brister. Det stöder hypotesen om att förväntningarna på översättningskvaliteten har blivit lägre och att ”användbar” översättning anses vara god nog. Det är en oroväckande utveckling, inte minst för översättarbranschen, men även för läsarna som får större svårigheter att ta till sig information från lågkvalitativa översättningar. Många av kommunerna erbjuder dessutom hellre en bristfällig översättning till många språk än ingen alls eftersom de anser att de många fördelar GT erbjuder väger tyngre än kvalitetsaspekten. Några kommuner tror till och med att bruket av GT ger dem ett negativt anseende, vilket man skulle tro hindrar dem från att använda tjänsten. Den främsta anledningen till att använda GT, ”enkel lösning vid översättning till flera språk”, har devalverat frågan om kvalitet och vissa kommuner verkar till och med uppleva tillhandahållandet av GT som en skyldighet. Kommuner har ingen

skyldighet att tillhandahålla översättning till alla möjliga språk men tillgången till tekniken verkar göda denna uppfattning.

Många kommuner saknar riktlinjer för hur översättning ska hanteras, vilket även tyder på att det inte är en högt prioriterad fråga. GT ses då som en enkel lösning som gör att kommuner inte behöver ta ställning till vilken målgrupp de har eller vilka språk som bör prioriteras vid översättning. Genom en målgruppsundersökning hade kommunerna kunnat fastställa vilka språk som är mest relevanta för deras verksamhet och anlita översättare för att på bästa möjliga sätt nå ut till dessa grupper. Det kan visa sig vara mer effektivt och mer serviceinriktat för kommunerna att bidra med några få högkvalitativa översättningar som vänder sig direkt till kommunens målgrupper än att de agerar tusenkonstnärer med tillhandahållandet av GT. Detta målgruppsenkät hade varit mer i enlighet med anvisningarna i språklagen och förvaltningslagen. Som Domeij (2013) konstaterade ser många kommuner inte språklagen, minoritetsspråklagen och förvaltningslagen som en möjlighet att göra verksamheten mer effektiv utan i stället som en skyldighet, vilket blir till nackdel för dem.

Det är samtidigt problematiskt att kommuner försöker avsäga sig ansvar för de översättningar som GT producerar. Genom att länka till GT godkänner kommunerna användning av tjänsten och indirekt de översättningar den genererar. Oavsett kommunernas försök att avsäga sig ansvar kommer användarna inte alltid kunna skilja GT:s översättningar från kommunens verksamhet. Att använda GT är som att hänvisa till en hemsida vars innehåll man inte tidigare har undersökt. En kommun skulle däremot aldrig länka till en hemsida vars innehåll den inte godkänner, vilket gör användningen av GT relativt paradoxal.

Om man ser till Språkrådets uttolkning av språklagen och förvaltningslagen kan man säga att kommunerna som använder GT gör en ansats att följa lagarna i ett avseende och bryter mot dem i ett annat. Kommunerna försöker tillmötesgå talare av många olika språk, vilket kan tolkas som att de lever upp till kravet att nå ut till alla medborgare. Däremot är språket i de flesta fall inte vårdat, enkelt och begripligt, vilket är ett av kraven som ställs av språklagen. Frågan är om det inte är bättre för kommuner att sikta på högkvalitativ översättning till få språk, för att tillmötesgå de största målgrupperna, än att göra ett halvhjärtat försök att nå ut till alla med hjälp av GT.

## **6 Sammanfattande synpunkter**

Även om bruket av GT är utbrett kan man utifrån enkäten konstatera att mänskliga översättare används i större utsträckning. Man kan argumentera att attityden till översättning bör

förändras och att översättare ska se till de möjligheter som maskinöversättning erbjuder dem i deras arbete. Forskning visar att människa och maskin kan komplettera varandra på ett effektivt sätt för att generera en större mängd översatt material utan att ge avkall på kvaliteten. Maskinöversättning kan även ta över ostimulerande uppgifter och lämna mer utmanade arbete till mänskliga översättare. Denna mekanisering leder till större krav på översättares kompetens att kunna översätta svårhanterliga texter och det leder eventuellt till en högre status för översättaryrket.

Problem uppstår däremot om myndigheter och allmänheten inte förstår den skillnad som finns i dagsläget mellan GT och mänskliga översättare. Dålig översättning kan fortfarande vara användbar, men risken finns att lågkvalitativ översättning på lång sikt blir den nya standarden. I egenskap av auktoriteter kan kommuner komma att påverka synen på översättning generellt. Deras bruk av GT kan bli normerande och ha stor spridningseffekt i samhället, vilket i förlängningen kan leda till en nedvärdering av översättaryrket. Sannolikt kommer bruket av GT öka bland både allmänheten och myndigheter trots att Funka Nu kom fram till att tjänsten inte bör användas på det sätt som den görs idag. Tillgänglighet vinner över kvalitet. Om maskinöversättning ska användas av kommuner bör översättningsarbetet ske i två steg, antingen med mänsklig bearbetning av texten innan maskinöversättningen sker eller med mänsklig efterredigering. Eftersom kommuner använder GT som ett insticksprogram utan mänsklig inblandning kan man säga att endast ett steg i översättningsarbetet fullföljs. Genom att kombinera människa och maskin hade kommuner ändå kunnat översätta stora mängder på kortare tid och till lägre kostnad utan att kvaliteten blir lidande. Dock ser inte utvecklingen ut att gå åt detta håll.

Det finns många områden i anknytning till denna uppsats som fortfarande behöver undersökas. Björn Moberg (2012) undersökte i sin uppsats språklig korrekthet i texter översatta med GT från spanska till svenska och Funka Nu:s rapport (2011) avhandlar delvis begripligheten av GT-översatta texter. Men GT förändras ständigt och i takt med detta kommer det att behövas uppdaterade undersökningar av hur tjänsten presterar, både i fråga om korrekthet och begriplighet. Utöver det finns det oändliga möjligheter att vidare undersöka vilken typ av översättningar kommuner eller andra organisationer skulle betala för, respektive vilka de skulle överlåta till GT. Det finns även utrymme för att fråga hemsideanvändare direkt om de anser att kommuners bruk av GT påverkar deras bild utåt. Kontrastivt hade det även varit intressant att se om privata företag använder GT i lika stor utsträckning som kommuner. Denna uppsats har bidragit till att svara på många frågor om GT men banar förhoppningsvis även väg för vidare forskning inom området.

## Källförteckning

- Adams, Tim, 2010: Can Google break the computer language barrier? *The Guardian* 19.12.2010.
- Anastasiou, Dimitra & Gupta, Rajat, 2011: Comparison of Crowdsourcing and Machine Translation. I: *Journal of Information Science* 14/11 2011. Bremen, Tyskland.
- Carlsson, Bertil, 1990: *Grundläggande forskningsmetodik för medicin och beteendevetenskap*. Stockholm: Almqvist & Wiksell.
- DePoy, Elisabeth; Gitlin, Laura N, 1999: *Forskning: en introduktion*. Lund: Studentlitteratur.
- Domeij, Rickard, språkteknolog på Språkrådet, 2013: muntl. Telefonintervju 15.5.2013.
- Funka Nu, 2011: Google Translate – låt användaren sköta översättningen. (24.5.2013)  
<http://www.funkanu.com/sv/Design-for-alla/Information-webb-och-IT/Rekommendationer/Google-Translate-lat-anvandaren-skota-oversattningen/>
- Google, 2013a: Terms of Service. (27.2.2013)  
<http://www.google.com/intl/en/policies/terms/>
- Google, 2013b: Google Translator Toolkit basics. (2.4.2013)  
<http://support.google.com/translate/toolkit/answer/147809?hl=en>
- Google Translate, 2013: Inside Google Translate. (26.3.2013)  
[http://translate.google.se/about/intl/en\\_ALL/](http://translate.google.se/about/intl/en_ALL/)
- Goutte, Cyril ; Cancedda, Nicola och Dymetman, Marc, 2009: *Learning Machine Translation*. Cambridge, MA, USA: MIT Press
- Helft, Miguel, 2010: Google's computing power refines translation tool. I: *The New York Times* 8.3.2010.
- Hutchins, John, 2005: Current commercial translation systems and computer-based translation tools: system types and their uses. I: *International Journal of Translation* 17 (1-2).S. 5-38.
- Kingsley, Jeremy, 2011: It already speaks 57 languages as well as a 10-year-old. How good can it get? I: *Slate* 31.10.2011.
- López, Adam, 2008: Statistical Machine Translation. I: *ACM Computing Surveys* 40 (3). S. 1-49. New York: ACM.
- Moberg, Björn, 2012: Googleöversättning – Om Google Translate:s möjligheter och begränsningar vid översättning till svenska. (24.5.2013)  
<http://lup.lub.lu.se/luur/download?func=downloadFile&recordOId=2776647&fileOId=2776649>

- Ping, Ke, 2009: Machine Translation. I: Baker, Monica, Saldanha, Gabriela (red.), 2:a uppl, *Routledge Encyclopedia of Translation Studies*. New York: Routledge.
- Rao, Durgesh, 1998: *Machine Translation: A Gentle Introduction*. Bombay: Springer India.
- Ruane, Janet M., 2005: *A och O i samhällsvetenskaplig forskning*. Lund: Studentlitteratur.
- Science News, 1967: Machine Translation. I: *Society for Science & the Public* 19. S. 265.
- SFS 1986:223. *Förvaltningslag*.
- SFS 2009:600. *Språklag*.
- SFS 2009:724. *Lag om nationella minoriteter och minoritetsspråk*.
- SOU 2002:27. *Mål i mun – Förslag till handlingsprogram för svenska språket*.
- SOU 2005:40. *Rätten till mitt språk – förstärkt minoritetsskydd*.
- SOU 2008:26. *Språklagsutredningen Värna språken*.
- Språkrådet, 2010: Tillgänglighet och IT. (2.5.2013). <http://www.sprakradet.se/6403>
- Taylor, Simon, 2011: Lost in (automatic) translation. I: *European Voice* 27/1 2011. London: The Economist Newspaper Limited.
- Tillväxtverket, 2012: Fakta om svensk turism. (2.4.2013)  
<http://publikationer.tillvaxtverket.se/Download.aspx?ID=1804>
- Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser (2012). Rapport från Språkrådet 5. Språkrådet.  
(Kan laddas ner från <http://www.sprakradet.se/12967> )

## Bilagor:

### Bilaga 1

#### Enkät om översättning av svenska kommuners hemsidor

Denna enkät ingår i ett masterarbete som utförs inom ramen för översättarutbildningen i Lund. Enkäten syftar till att undersöka hur olika kommuner i Sverige går tillväga för att översätta sina hemsidor till andra språk. Enkäten gäller endast den information som läggs ut på kommunens hemsida och alltså inte intern kommunikation.

**Samtliga enkätsvar kommer att sammanställas till statistik och ingen enskild kommuns svar kommer diskuteras separat i masteruppsatsen.**

#### 1) Vilka språk utöver svenska används på kommunens hemsida?

*Det går att kryssa i flera alternativ*

<input type="checkbox"/> finska	<input type="checkbox"/> samiska	<input type="checkbox"/> meänkieli (tornedalsfinska)	<input type="checkbox"/> romani
<input type="checkbox"/> jiddisch	<input type="checkbox"/> engelska	<input type="checkbox"/> annat språk. Vilket? <a href="#">Click here to enter text.</a>	

#### 2) Ingår kommunen i ett särskilt förvaltningsområde?

<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Vet inte
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

**Om svaret är ja, gå vidare till fråga 3. Gå annars vidare till fråga 4**

#### 3) Vilka språk är kommunen förpliktigad att tillhandahålla på sin hemsida?

*Det går att kryssa i flera alternativ*

<input type="checkbox"/> finska	<input type="checkbox"/> samiska	<input type="checkbox"/> meänkieli (tornedalsfinska)
---------------------------------	----------------------------------	---



#### 4) Hur brukar informationen på kommunens hemsida översättas?

Det går att kryssa i flera alternativ

Av kommunanställda

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

Av professionell översättare

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

Med hjälp av Google Translate

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

Genom en intresseorganisation eller ett riksförbund

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

Med hjälp av standardmallar tagna från myndigheters hemsidor

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

Annat sätt. Ange vilket: [Click here to enter text.](#)

Vilket/vilka språk? [Click here to enter text.](#)

**Om kommunen inte använder Google Translate alls på sin hemsida, gå vidare till fråga 11. Fortsätt annars med fråga 5.**

#### 5) Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att använda Google Translate för översättning? Välj endast ett alternativ

<input type="checkbox"/> Kostnad	<input type="checkbox"/> Tidsaspekt	<input type="checkbox"/> Kvalitetsskäl
<input type="checkbox"/> Enkel lösning vid översättning av flera språk	<input type="checkbox"/> Enkel tillgång vid översättning av texter som kontinuerligt uppdateras	<input type="checkbox"/> Tekniska skäl
<input type="checkbox"/> Annat skäl: <a href="#">Click here to enter text.</a>		

#### 6) Är det någon som granskar eller justerar de texter som översätts med hjälp av Google Translate?

Välj endast ett alternativ

<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Vet inte
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

**7) Upplever kommunen några problem med Google Translates översättningar?**

*Det går att kryssa i flera alternativ*

<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Ja, grammatiska fel	<input type="checkbox"/> Ja, ord utelämnas
<input type="checkbox"/> Ja, textens begriplighet påverkas	<input type="checkbox"/> Ja, termer felöversätts	<input type="checkbox"/> Ja, annat: Click here to enter text.
<input type="checkbox"/> Vet inte		

**8) Har ni inom kommunen diskuterat Google Translates användarvillkor?**

*Välj endast ett alternativ*

<input type="checkbox"/> Ja	<input type="checkbox"/> Nej	<input type="checkbox"/> Vet inte
-----------------------------	------------------------------	-----------------------------------

**9) Vilka riktlinjer utgår kommunen från när information på hemsidan ska översättas från svenska till andra språk?** *Det går att kryssa i flera alternativ*

<input type="checkbox"/> Kommunens egna kommunikations- eller informationsriktlinjer	<input type="checkbox"/> Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk	<input type="checkbox"/> Vägledningen för flerspråkig information – praktiska riktlinjer för flerspråkiga webbplatser från Språkrådet
<input type="checkbox"/> Annat: Click here to enter text.	<input type="checkbox"/> Vet inte	

**10) Tror du att kommunens bild utåt påverkas av bruket av Google Translate?**

*Välj endast ett alternativ*

<input type="checkbox"/> Nej, ingen påverkan	<input type="checkbox"/> Ja, positivt	<input type="checkbox"/> Ja, negativt
<input type="checkbox"/> Vet inte		

**Tack för att ni tog er tid att fylla i enkäten!**

---

---

**Fortsättning från fråga 4. Ska endast besvaras av de kommuner som inte använder Google Translate på sin hemsida**

**11) Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att inte använda Google Translate för översättning? Välj endast ett alternativ**

<input type="checkbox"/> Språket erbjuds inte i Google Translate	<input type="checkbox"/> Kvalitetsskäl	<input type="checkbox"/> Google Translates användarvillkor (regler om informationshantering, copyright osv.)
<input type="checkbox"/> Tekniska skäl	<input type="checkbox"/> Annat: <a href="#">Click here to enter text.</a>	

**Tack för att ni tog er tid att fylla i enkäten!**

---

**Var vänlig att skicka tillbaka enkäten till: [masterarbete@gmail.com](mailto:masterarbete@gmail.com)**

**Om ni hellre vill vara anonyma går det bra att posta den till:**

Charlotte Andreasson

[Adress]

## Bilaga 2

### Statistisk sammanställning av enkät om översättning av svenska kommuners hemsidor

#### Sammanfattning

Antal enkätsvar: 114 av 290 (39,3 % av alla kommuner)

Antal kommuner som använder GT: 82 (71,9 %)

Antal kommuner som inte använder GT: 32 (28,1 %)

Antal kommuner tillhörande förvaltningsområde som använder GT: 60 %

Antal kommuner tillhörande förvaltningsområde som inte använder GT: 40 %

#### Enkätsvar i ordning

##### 1) Vilka språk utöver svenska används på kommunens hemsida?

*Det går att kryssa i flera alternativ*

finska: 29 (25,4 %) samiska: 7 (6,1 %) meänkieli: 4 (3,5 %)

romani: 4 (3,5 %) jiddisch: 6 (5,3 %) engelska: 75 (65,8 %)

Annat språk. Vilket?

Google Translate: 35 (30,7 %)

tyska: 25 (21,9 %)

franska: 6 (5,3 %)

teckenspråk: 6 (5,3 %)

nederländska: 6 (5,3 %)

arabiska: 5 (4,4 %)

bosniska-serbiska-kroatiska: 4 (3,5 %)

polska: 4 (3,5 %)

spanska: 4 (3,5 %)

persiska: 3 (2,6 %)

somaliska: 3 (2,6 %)

ryska: 3 (2,6 %)

sorani: 2 (1,8 %)

lättläst: 2 (1,8 %)

övrigt (med endast ett svar per språk): 12 (10,5 %)

##### 2) Ingår kommunen i ett särskilt förvaltningsområde?

Ja: 25 (21,9 %)      Nej: 72 (63,2 %)      Vet inte: 17 (14,9 %)

**Om svaret är ja, gå vidare till fråga 3. Gå annars vidare till fråga 4**

### 3) Vilka språk är kommunen förpliktigad att tillhandahålla på sin hemsida?

*Det går att kryssa i flera alternativ*

finska: 19 (68 %) samiska: 5 (20 %) meänkieli: 1 (4 %)

### 4) Hur brukar informationen på kommunens hemsida översättas?

*Det går att kryssa i flera alternativ*

Av kommunanställda: 38 (33,3 %)

Språk ordnade efter de vanligaste svaren: engelska, finska, tyska, samiska, franska, nederländska, våra invandarspråk.

Av professionell översättare: 65 (57 %)

Språk ordnade efter de vanligaste svaren: engelska, finska, tyska, teckenspråk, arabiska, bosniska-serbiska-kroatiska, somaliska, nederländska, sydsamiska, albanska, spanska, rumänska, dari, tigrinja, polska, ryska, somali, thai, lättläst svenska.

Med hjälp av Google Translate: 82 (71,9 %)

Genom en intresseorganisation eller ett riksförbund: 0

Med hjälp av standardmallar tagna från myndigheters hemsidor: 3 (2,6 %)

Språk (ej rangordnade): finska, meänkieli, samiska, jiddisch, romani

Annat sätt: 4 (3,5 %)

Svar (ej rangordnade): av lärare och elever på gymnasiet, duktiga privatpersoner, boende i kommuner med hemspråk som t.ex. persiska, ryska eller polska

**Om kommunen inte använder Google Translate alls på sin hemsida, gå vidare till fråga 11. Fortsätt annars med fråga 5.**

### 5) Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att använda Google Translate för översättning? Välj endast ett alternativ

**Kommentar: många missade instruktionen ovan att endast välja ett alternativ och valde i stället flera. Summan av svarsprocentsatserna överstiger därför 100 %.**

Kostnad: 43 (52,4 %) Tidsaspekt: 22 (26,8 %) Kvalitetsskäl: 0,0 %

Enkel lösning vid översättning av flera språk: 48 (58,5 %)

Enkel tillgång vid översättning av texter som kontinuerligt uppdateras: 35 (42,7 %)

Tekniska skäl: 0,0 %

Annat skäl: 10 (12,2 %)

**6) Är det någon som granskar eller justerar de texter som översätts med hjälp av Google Translate?**

*Välj endast ett alternativ*

Ja: 2 (2,4 %)    Nej: 66 (80,5 %)    Vet inte: 5 (6 %)

**7) Upplever kommunen några problem med Google Translates översättningar?**

*Det går att kryssa i flera alternativ*

Nej: 4 (4,9 %)    Ja, grammatiska fel: 52 (63,4 %)    Ja, ord utelämnas: 18 (22 %)

Ja, textens begriplighet påverkas: 48 (58,5 %)    Ja termer felöversätts: 41 (50 %)

Ja annat: 8 (9,8 %)

Vet inte: 8 (9,8 %)

**8) Har ni inom kommunen diskuterat Google Translates användarvillkor?**

*Välj endast ett alternativ*

Ja: 10 (12,2 %)    Nej: 50 (61 %)    Vet inte: 18 (22 %)

**9) Vilka riktlinjer utgår kommunen från när information på hemsidan ska översättas från svenska till andra språk?** *Det går att kryssa i flera alternativ*

Kommunens egna kommunikations- eller informationsriktlinjer: 23 (28 %)

Språklagen och lagen om nationella minoriteter och minoritetsspråk: 15 (18,3 %)

"Vägledningen för flerspråkig information" från Språkrådet: 1 (1,2 %)

Annat: 13 (15,9 %)

Vet inte: 32 (39 %)

**10) Tror du att kommunens bild utåt påverkas av bruket av Google Translate?**

*Välj endast ett alternativ*

Nej, ingen påverkan: 25 (30,5 %)    Ja, positivt: 17 (20,7 %)    Ja, negativt: 6 (7,3 %)

Vet inte: 32 (39 %)

**Fortsättning från fråga 4. Ska endast besvaras av de kommuner som inte använder Google Translate på sin hemsida**

**11) Vilket är det främsta skälet till att kommunen har valt att inte använda Google Translate för översättning? Välj endast ett alternativ**

Språket erbjuds inte i Google Translate: 0,0 %    Kvalitetsskäl: 27 (84,4 %)

Google Translates användarvillkor (regler om informationshantering, copyright osv.): 1 (3,1 %)

Tekniska skäl: 1 (3,1 %)

Annat: 3 (9,4 %)

## Bilaga 3

Mailtext till kommuner

-----

Hej

Jag heter Charlotte Andreasson och är masterstudent i översättning vid Lunds universitet. Jag arbetar för närvarande med min masteruppsats och som en del av den utför jag en enkätundersökning om hur svenska kommuner översätter sina hemsidor till andra språk.

Jag har bifogat enkäten och skulle vara oerhört tacksam om ni hade kunnat ta några minuter att fylla i och skicka tillbaka den till mig. Den ska gärna besvaras av informations- eller kommunikationsansvarig inom kommunen eller en annan anställd som har kännedom om kommunens kommunikationsriktlinjer. Vidarebefordra den gärna till rätt person.

Enkäten består endast av 10 frågor och tar ca 5 minuter att besvara. Den går att fylla i på datorn, sen sparar man den och bifogar i ett returmail till mig. Alternativt kan man posta den till: Charlotte Andreasson, [adress].

Samtliga enkätsvar kommer att sammanställas till statistik och ingen enskild kommuns svar kommer att diskuteras separat i masteruppsatsen. Enkäten kan ni skicka tillbaka så fort ni kan men gärna senast fredagen den 8 mars.

Har ni några frågor så är det bara att höra av er. Jag tackar på förhand.

Med vänlig hälsning,

Charlotte Andreasson  
Masterstudent i översättning  
[Kontaktuppgifter]