

NOTAT

2024

Verktøykasse for oversettelse av informasjon

Erfaringer med oversettelse av informasjon under
koronapandemien

Notat

Verktøykasse for oversettelse av informasjon

Erfaringer med oversettelse av informasjon under koronapandemien

Charlott Nordstrøm

Utgitt av Folkehelseinstituttet

Område for Helsetjenester

Avdeling for forskning og analyse av helsetjenesten

Januar 2024

Tittel:

Verktøykasse for oversettelse av informasjon

Erfaringer med oversettelse av informasjon under koronapandemien:

Forfatter(e):

Charlott Nordstrøm

Publikasjonstype:

Notat

Bestilling:

Notatet kan lastes ned som pdf på Folkehelseinstituttets nettsider: www.fhi.no

Grafisk design omslag:

Fete Typer

Innhold

Innhold	3
1 Innledning	5
1.1 Bakgrunn	5
1.2 Hvorfor skal du oversette?	6
1.3 Hvordan sikrer du kvalitet?	6
1.4 Hvem skal oversette tekst?	6
2 Mål og målgruppe	7
2.1 Hva er målet med teksten?	7
2.2 Hvem er målgruppen?	7
2.3 Hvordan skal du nå fram til målgruppen?	7
3 Når du skal velge språk	8
3.1 De største innvandrergroppene i Norge etter landbakgrunn og relevante språk	8
3.2 Oppholdstillatelse og rettigheter	9
3.3 Alder og botid	9
3.4 Minoritetsspråk og dialekter på tvers av landegrenser	10
3.5 Minoritetsspråk i Norge	10
4 Arbeid med grunnteksten	10
4.1 Klarspråk	10
4.2 Enkelt språk	11
4.3 Ord og faste uttrykk	11
4.4 Grammatikk	12
4.5 Brukertesting av grunnteksten	12
5 Format	12
5.1 Praktisk om formatering av tekst i Word	12
5.1.1 Tekstbegrensning, skriftspråk og andre alfabeter	12
5.2 Visuelle hjelpemidler	13
5.3 Lyd og film	13
6 Bestilling	14
6.1 Avtale med oversetterbyrå	14
6.1.1 Hva gjør oversetterbyrået for å sikre kvalitet?	14
6.2 Huskeliste når du bestiller	14
6.3 Oversetting via engelsk	15
6.4 Kvalitetssikring etter teksten er oversatt	15
7 Når teksten er publisert	15
7.1 Tilbakemelding og retting av feil	16
7.2 Forvaltning av endringer og versjoner	16

7.3 Kontinuerlig forbedring	17
Referanser	18

1 Innledning

1.1 Bakgrunn

Bakgrunn for teksten er de erfaringene vi i FHI har gjort oss med oversettelse av informasjon under koronapandemien, og kunnskap fra rapporter og vitenskapelige publikasjoner. Vi håper våre erfaringer og lærdommer kan være til nytte for personer som er nye til å utvikle tekster til oversetting og bestille oversatt tekst i helsesektoren. Vi har valgt å kalle dette for en verktøykasse og har samlet alle erfaringene som har vært nyttige for oss på samme sted. Vi tror teksten kan ha nytte for andre offentlige instanser. Basert på vår egen erfaring tror vi også at våre erfaringer fra en krise kan være nyttige i en normalsituasjon.

Pandemien medførte et omfang og et ambisjonsnivå for oversettelser som langt oversteg det som er gjort tidligere. Krisesituasjonen gjorde at arbeidet var tidskritisk, og det tvang frem nye måter å tenke om organisering og prioritering av oversettelser.. Hver lærdom bidro til bedre systemer for utvikling av grunntekster, bestilling av oversettelser og kvalitetssikring av oversatt materiale. Samtidig gjorde krisesituasjonen at store ressurser ble gjort tilgjengelig for å gjennomføre arbeidet.

Læring og utvikling skjedde i tett samarbeid med de aktørene vi naturlig samarbeidet med under krisen. Vi arbeidet tett med oversetterbyrået vi har rammeavtale med. De gav gode råd og veiledning i prosessen med å få produsert oversettelser. FHI samarbeidet tett med kollegaer i Helsedirektoratet som parallelt med oss arbeidet med å nå ut til befolkningen med innvandrerbakgrunn. Kunnskapsdeling og læring sammen gjennom pandemien var uvurderlig. Tolketjenesten ved OUS og kollegaer med ulik språkkompetanse var gode sparringspartnere om språk og kvalitet. Vi fikk mye kunnskap fra personer i våre migrasjonshelsefaglige nettverk, tolker, andre fagpersoner og fra publikum som delte tilbakemeldinger med oss.

Denne verktøykassen dekker et bredt spekter av tema som kan være relevante i prosessen fra man bestemmer seg for å oversette en tekst til det endelige produktet er klart. Under pandemien fikk vi i fagmiljøet for migrasjonshelse spørsmål om råd knyttet til blant annet befolkningssammensetning og valg av språk fra andre etater og kommuner. Vår oppfatning er at mange som skal bestille oversettelser i vår sektor kan ha lite erfaring med prosessen fra utforming av grunntekster til endelig produkt, og lav kjennskap til innvandrerbefolkningen. Ofte er det mindre avdelinger med et særlig fagområde som vil få oversatt en tekst, kanskje for første gang.

Til sist vil vi takke fagmiljøet for oversettelse og fagspråklig kommunikasjon ved Universitetet i Agder for et kritisk blick på denne teksten, gode råd og tips til ressurser. Flere av dem er inkludert i teksten.

Teksten er skrevet av Charlott Nordstrøm som hadde koordinerings- og gjennomføringsansvaret for oversettelser ved FHI gjennom pandemien, med bistand fra Erlend Tidemann som vi samarbeidet tett med i kommunikasjonsavdelingen ved Helsedirektoratet, og innspill fra Thor Indseth avdelingsleder i område for Helsetjenester, Kjetil Berg Veire, og Julie Johansen, hhv assisterende kommunikasjonsdirektør og seniorrådgiver i kommunikasjonsavdelingen ved FHI. Vi ser fram mot å fortsatt utvikle vår kompetanse på dette feltet i tiden framover.

1.2 Hvorfor skal du oversette?

Formålet med å oversette informasjon i helsesektoren og folkehelsearbeidet er å sørge for at pasienter med andre morsmål enn norsk forstår viktig informasjon om egen helsetilstand, behandling og oppfølging av egen helse. Gode oversettelser øker kvaliteten på informasjon og sannsynligheten for informasjonen blir forstått.

1.3 Hvordan sikrer du kvalitet?

Du bør sette deg inn i alle elementene ved oversettelsesprosessen før du begynner: Definere målet for teksten og lære om målgruppen, utvikle en god grunntekst, kvalitetssikre oversettelsen, distribuere den og forvalte teksten etter at den er publisert.

Vi anbefaler tverrfaglig samarbeid om grunntekstene. Hvis grunnteksten er vanskelig å lese øker sannsynligheten for at oversettelsen kan bli feil og for at den kan misforstås av leseren. Eksempelvis var det viktig for oss å samle kompetanse på smittevern, kommunikasjon og mangfold for å sikre gode diskusjoner om hva som egentlig var et tydelig budskap om avstand og hygiene under pandemien.

Felles forståelse om formålet med teksten og behov i målgruppen mellom bestiller og oversetter er viktig. Tidlig involvering av målgruppen er avgjørende for å sikre relevans og forståelse.

Det finnes ingen omforent standard for å sikre kvalitet på en oversettelse i helsesektoren. Det kan nevnes at det finnes en generell standard for oversettelsestjenester, ISO 17100. Ofte anbefales en konsensusbasert tilnærming der flere blir enige om teksten er god nok i forhold til målsetningen med teksten (RIUSS, 2009). Et eksempel er at en oversetter nummer to korrekturleser utkastet til oversetter nummer én. Et annet eksempel er at en eller flere kollega(er)/ressursperson(er) i målgruppen, som har god språkforståelse eller har helseutdanningen sin på det respektive språket, bistår med innspill på den oversatte teksten til oversetter.

1.4 Hvem skal oversette tekst?

Det er forskjell på tolk og translatør/oversetter. I Norge regulerer tolkeloven offentlige virksomheters bruk av tolk i Norge. En kvalifisert tolk er kvalifisert til å tolke muntlig mellom språk inkludert tegnspråk, men er ikke nødvendigvis kvalifisert til å oversette tekst. Vi har ikke den samme lovreguleringen av tekstoversetting, som vi har for bruk av tolk.

Offentlige virksomheter har ofte rammeavtaler med byråer som formidler tolking eller oversetting. Siden tolking og oversetting er ulike fag, er det ikke nødvendigvis samme byrå. Dersom organisasjonen din ikke har en rammeavtale, kan du booke tolk eller oversetter enkeltvis:

- Hvis du ønsker muntlig oversetting, eller tegnspråktolk, kan du finne tolker i nasjonalt tolkeregister, <https://www.tolkeregisteret.no/>, som forvaltes av Integrerings- og mangfoldsdirektoratet.
- For oversetting av tekst kan du finne statsautoriserte translatører i portalen til Statsautoriserte Translatørers Forening, <https://www.translatorportalen.com/hjem>.

2 Mål og målgruppe

2.1 Hva er målet med teksten?

Hva du vil oppnå med teksten påvirker hvordan du skal skrive, valg av format og distribusjon. Trenger du for eksempel kun at innholdet skal bli forstått, eller vil du påvirke leseren til å utføre en handling?

2.2 Hvem er målgruppen?

Hvem som skal lese teksten, påvirker hvor avansert språk du bør bruke og hvordan innholdet bør utformes og distribueres. Innvandrerbefolkningen i Norge er svært mangfoldig. For å nå fram til ulike grupper er kunnskap om målgruppen din viktig, både i krise og normalsituasjon. I kriser er det særlig viktig at alle forstår budskapet, og det kan være nyttig å bruke et enkelt språk som flest mulig kan forstå. Under pandemien lagde vi for eksempel undervisningsmateriell om koronavaksine spesielt tilpasset behov for nyankomne flyktninger i voksenopplæringen sammen med IMDi, og vi lagde informasjonsmateriell om koronavaksine særlig tilpasset østeuropeiske arbeidsmigranter på Facebook.

Under er eksempler på faktorer som påvirker valg du må gjøre for teksten din:

- Oppholdsstatus: Oppholdsstatus eller årsak til innvandring kan si oss noe om hvilke rettigheter og plikter man har fått i samfunnet, samt motivasjon til eller behov for å lære norsk.
- Botid: Oppholdstid i Norge kan gi en indikasjon på grunnkunnskap om det norske samfunnet og hvordan helsetjenester fungerer. Det kan også gi en indikasjon på norskkunnskaper og kulturforståelse. Det bør sees i sammenheng med innvandringsårsak.
- Utdanning: Utdanningsnivå kan gi en indikasjon på lese- og skrivekompetanse, og hvor kompleks informasjon en person er vant til å lese.
- Helsekompetanse: Helsekompetanse omhandler en persons evne til å tilegne seg, forstå og bruke informasjon om helse til å ta gode helsevalg for seg selv og på vegne av andre.
- Språkkompetanse: I dette inngår blant annet hvor god en person er til å lese, skrive og forstå norsk muntlig, kompetanse på andrespråk eller sitt eget morsmål.
- Leseferdigheter: Det er viktig å være klar over at lave leseferdigheter er noe mer utbredt i enkelte innvandrergupper enn i befolkningen for øvrig.
- Digitalkompetanse: Målgruppens digitale kompetanse er viktig å tenke over når du skal velge format og kanal for informasjonen.

Flere av spørsmålene i denne listen bør besvares i faglitteraturen kalles "oppdragsformulering". Her er et eksempel: [Creating a Translation Brief for: Informed ... - Hablamos Juntos \(yumpu.com\)](#)

2.3 Hvordan skal du nå fram til målgruppen?

Før du vurderer å oversette informasjonen bør du tenke gjennom hvordan du vil nå fram. Tillit til myndigheter og kanalvalg er ofte farget av de erfaringene man har fra land man har bodd i tidligere. Noen innvandrere har andre medievaner enn majoritetsbefolkningen, og medievaner endrer seg over tid.

Den beste måten å finne gode distribusjonskanaler til målgruppen din på, er ved å spørre dem selv. Derfor bør målgruppen involveres fra start. Husk at enkelte miljøer kan ha

distribusjonskanaler som er ukjente for deg. Vår erfaring er at informasjon ofte deles i grupper på sosiale medier-grupper. For eksempel Facebook, Telegram og Whatsapp. Lag et sluttprodukt som lett kan deles.

3 Når du skal velge språk

Det er flere faktorer som spiller inn når du skal velge språk, derfor bør informasjonen i dette kapittelet sees i sammenheng. Budsjettet gir føringer som gjør det viktig med en god vurdering av hvilke språk som er mest nødvendig å oversette til. Hvis du ikke vet hvilket språk du bør oversette til kan du ta avgjørelser basert på kunnskap om landbakgrunn, botid, alder og innvandringsårsak. Selv om vi vet hvor noen kommer fra, vet vi ikke hvilke språk de snakker, derfor bør du også spørre målgruppen eller andre som kjenner målgruppen om råd hvis du ikke vet (for eksempel UDI om asylsøkere). Du kan også se til IMDI sine rapporter om tolkebehov i offentlig sektor [Tolking i offentlig sektor | IMDI](#).

19,9 % av Norges befolkning har innvandrerbakgrunn, 16% har innvandret til Norge (SSB, 2023a). Det er en gruppe med store ulikheter. Det er nyttig å kunne noe om norsk innvandringshistorie, og du bør kunne besvare følgende spørsmål om målgruppen din:

- Hvor kommer målgruppen din fra?
- Hvorfor har de kommet til Norge?
- Hvor lenge har de bodd i Norge?
- Hvordan er alderssammensetningen?

3.1 De største innvandrergruppene i Norge etter landbakgrunn og relevante språk

Land	Antall (SSB, 2023b)	Offisielt språk i landet (SNL, 2023)
Polen	107 442	Polsk
Ukraina	36 803 (68 843*)	Ukrainsk
Litauen	42 450	Litauisk
Sverige	36 210	Svensk
Syria	36 147	Arabisk (Kurdisk**)
Somalia	27 811	Somali, arabisk
Tyskland	26 433	Tysk
Eritrea	24 676	Tigrinja, arabisk, engelsk
Filippinene	23 994	Filipino, engelsk
Irak	23 356	Arabisk, kurdisk (kurmanji og sorani)
Pakistan	22 734	Urdu og engelsk
Thailand	22 292	Thai
Russland	20 217	Russisk
Iran	19 975	Persisk
Afghanistan	19 072	Pashto, dari (persisk)

* Registrerte søknader om kollektiv beskyttelse per 17.04.2023 (UDI, 2023).

** Mange som er kommet fra Syria er kurdere og snakker kurdisk (Eriksen, 2020).

For kommuner i Norge er sammensetningen annerledes fordi folk blir bosatt, og bosetter seg forskjellige steder. SSB har befolkningsstatistikk på kommunenivå.

3.2 Oppholdstillatelse og rettigheter

Tidspunkt for og årsak til innvandring kan si oss noe om rettigheter og tilbud man har fått, og hvordan man er blitt mottatt i det norske samfunnet (Brochmann, 2006). Ulike oppholdstillatelser gir ulike rettigheter som kan ha noe å si for læring av norsk språk og integrering.

Rett og plikt til norskopplæring for flyktninger gjennom "introduksjonsprogrammet" ble opprettet i 2003. En flyktning som ankom som voksen på 80-tallet, fikk ikke det språktilbudet som en voksen som ankommer i dag gjør. Forenklet er det i dag slik at personer i alderen 18-67 har rett og plikt til opplæring hvis de har fått opphold som asylsøker, overføringsflyktning, på grunnlag av sterke menneskelige hensyn, kollektiv beskyttelse og familiemedlemmer av disse (IMDI, 2022).

Arbeidsinnvandrere har ikke rett eller plikt til språkopplæring. Derfor er det stor forskjell på språkferdigheter blant arbeidsinnvandrere. Den enkelte arbeidsinnvandrer eller arbeidsplassen må ta initiativ til språkopplæring. De fleste arbeidsinnvandrere kommer fra et EØS-land (SSB, 2022). Arbeidsformer som rotasjonsarbeid, der man arbeider i Norge noen uker av gangen og så reiser hjem, stiller mindre krav til språkkunnskap hos den enkelte. Ofte organiseres arbeidet av underleverandører som snakker den enkeltes morsmål, for eksempel polsk. Derimot vil arbeidsinnvandrere i for eksempel serveringsbransjen i større grad jevnlig møte norsktalende.

3.3 Alder og botid

Befolkningen med innvandrerbakgrunn er forholdsvis ung sammenlignet med den øvrige befolkningen i Norge (Indseth mfl. 2021). Tradisjonelt har det store flertallet av asylsøkere vært unge menn i skole- eller arbeidspågang, men som følge av krigen i Ukraina er det kommet mange kvinner, barn og eldre. Barn i skolealder har skoleplikt (IMDI, 2022), og de lærer språket raskt når de er innrullert i norsk skolevesen. Arbeidsinnvandrere er naturlig nok i arbeidspågang, men har som nevnt ikke rett og plikt til språkopplæring. For den eldre aldersgruppen er det verdt å huske på at demens svekker evnen til å kommunisere. Samtidig viser Svennevig mfl. (2019) at flerspråklighet kan være en ressurs for personer med demens fordi de har en større ressursbank av ord å spille på når de skal gjøre seg forstått.

Generelt skårer innvandrere høyere på integreringsindikatorer med økt botid (IMDI, 2021a). Yrkestilknytning og utdanning kan påvirke i hvilken grad man har lært seg norsk. Gjennomsnittlig har kvinner hatt lavere deltakelse i arbeidslivet enn menn (IMDI, 2021b), disse forskjellene er størst blant flyktninger og minst blant arbeidsinnvandrere. I den siste levekårsundersøkelsen (SSB, 2017) fant de at andelen som brukte norsk hjemme økte med botid. Selv om det er større sannsynlighet for at noen har bedre norskferdigheter med økt botid, er dette ikke alltid tilfellet (Kjøllesdal et al., 2022). Hvis målgruppen din er eldre og har vært utenfor arbeidslivet, er det sannsynlig at de kan ha lavere leseferdigheter i norsk (Gabrielsen & Lagerstrøm, 2005). Hvis du for eksempel ankom Norge i voksen alder uten rett og plikt til norskopplæring, og primært har vært hjemmевærende med barn, er det ikke sikkert økt botid har ført til bedre norskferdigheter. Husk at gode norskferdigheter ikke automatisk betyr at helseinformasjon er lett å forstå.

- Informasjon til gravide kan være et godt eksempel på hvordan du kan bruke kunnskap om befolkningen samlet. Det vil være lite relevant å oversette informasjon til et språk der de fleste kvinnene enten har bodd i Norge siden de var i barneskolealder eller er utenfor fertil alder. Det vil være veldig relevant å oversette til et språk som snakkes av kvinner som har kort botid og er i fertil alder.

3.4 Minoritetsspråk og dialekter på tvers av landegrenser

Språk og landegrenser samsvarer ikke alltid (Eriksen, 2020). I noen land snakker ulike deler av befolkningen helt ulike språk. Noen språk har dialekter som brukes i forskjellige deler av landet eller på tvers av landegrenser. De store verdensspråkene, som engelsk, arabisk, fransk og spansk snakkes i flere land. Men, i ulike land kan det samme språket ha utviklet seg til å ha så store dialektale forskjeller at det kan være vanskelig å forstå hverandre. For eksempel

- Arabisk har mange ulike dialekter i det store arabisktalende språkområdet. Arabisk kan være så forskjellig i ulike deler av Midtøsten og Nord-Afrika at de ikke forstår hverandre muntlig. I skrift oversetter vi normalt til det som kalles standard arabisk (MSA), som er en standardisert skriftspråksvariant for de arabiske språkvariantene. Hvis informasjonen skal til en avgrenset arabisktalende målgruppe, kan det være lurt å sjekke om de trenger en annen arabisk skriftspråksvariant.

For å sikre at du velger riktig språk er det nyttig å vite om målgruppen din tilhører en språklig minoritet og/eller hvilket område de er fra i opprinnelseslandet. Noen minoriteter snakker egne språk, i tillegg til eller i stedet for det offisielle språket i deres opprinnelsesland. For eksempel

- Kurdere snakker ulike kurdiske dialekter etter hvilket land eller region de kommer fra. De vanligste dialektene blant kurdere i Norge er kurmanji og sorani. Kurmanji skrives normalt med latinsk alfabet og sorani med arabisk alfabet.
- Blant personer som har innvandret fra Etiopia til Norge, er det noen som snakker Oromo.

3.5 Minoritetsspråk i Norge

Samene er et urfolk som har særlige rettigheter. I henhold til samelovens språkregler skal «*Kunngjøringene som retter seg mot hele, eller deler av befolkningen i forvaltningsområdet for samisk språk, skje både på samisk og norsk*» (KDD, 2022). Selv om det finnes flere samiske språk i Norge, er nord-samisk det mest brukte og det som oftest oversettes til. Nord-samisk, sør-samisk og lule-samisk er de vanligste samiske språkene i Norge, og er helt forskjellige språk. Det finnes få kvalifiserte oversettere av lule- og sør-samisk.

Norsk tegnspråk er det nasjonale tegnspråket i Norge og er likeverdig norsk (Lovdata, 2022), og brukes av døve personer i Norge. For råd om tegnspråktolk kan du kontakte tolketjenesten hos Nav direkte, <https://www.nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten>. Du kan også finne tegnspråktolker i nasjonalt tolkeregister.

4 Arbeid med grunnteksten

4.1 Klarspråk

I staten skal vi bruke et klart og korrekt språk. Ved å bruke prinsippene for klarspråk gjør vi tekstene tilgjengelig for et større publikum. Klart og tydelig språk gjør det lettere å oversette og reduserer risikoen for feil. Bruk Språkrådets ressursside med gode råd (Språkrådet, 2023).

Kort oppsummert: Teksten bør ha en logisk oppbygning. Vær konsekvent i bruken av begreper. Bruk aktive og korte setninger. Skriv gjerne korte avsnitt med overskrifter som oppsummerer avsnittet. Det kan være lurt å gjenta det viktigste flere ganger.

4.2 Enkelt språk

Husk at mange i befolkningen har lese- og skrivevansker. For dem med størst lesevansker eller lavest språkkunnskap kan et langt avsnitt skape fortvilelse.

Husk å:

- Skrive korte setninger.
- Ha ett tema per setning.
- Bruke et enklere ord hvis du kan.
- Forklare begreper og konsepter enkelt.
- Bruk bare ett ord for ett begrep (ingen synonymymer)
- Unngå passivkonstruksjoner, kompleks syntaks og sammensatte ord.
- Vurdere å bruke bilder/grafikk for å illustrere.

Et godt eksempel på slik tekst er Klartale.no, en nyhetsavis skrevet for dem som foretrekker et enkelt språk. Å innhente vurderinger fra brukere og be dem markere alt som er litt utfordrende å forstå kan være veldig nyttig.

4.3 Ord og faste uttrykk

All tekst eksisterer i en kontekst. Alle språk har særegne uttrykk, såkalte idiomer. Disse kan det være vanskelig å oversette. Mange idiomer er så innarbeidet i språket at vi ikke tenker på at de egentlig har en overført betydning. Noen eksempler:

- Med tanke på
- På gang
- På kryss og tvers
- Være klar over
- Få øye på
- Sette pris på
- Hva er i veien?

Disse eksemplene er uttrykk som en oversetter normalt ikke vil ha problemer med, men man bør vite at slike idiomatiske uttrykk ikke kan oversettes direkte. Enkelte idiomer kan det være svært vanskelig å oversette, derfor er det best å minimere bruken av uttrykk som har en slik overført betydning.

Noen ord er spesifikke for ulike språk. Her er noen eksempler:

- Ordet dugnad er kulturelt spesielt for Norge, og mange språk har ikke et ord for å uttrykke dette. Ordet mangfold finnes ikke på Somali, men kan for eksempel uttrykkes med «ting som er forskjellige».
- Ikke alle språk skiller mellom han og hun slik vi gjør på norsk. Eksempler på slike språk er finsk og tigrinja.
- Ikke alle språk har det samme faglige ordforrådet. Forholdet mellom fagterminologi og dagligtale kan være veldig ulikt på tvers av språk. Det er ikke alle språk som har begreper om helse som samsvarer med det norske helsespråket. Det kan også hende fagbegrepene er ukjente i målgruppen selv om de kommer på eget morsmål.
- Hva som er synonymymer på ulike språk kan variere. Ord på norsk kan bety en ting, mens når det oversettes kan det bety to ganske forskjellige ting, eller motsatt. For eksempel kan slange på norsk bety hageslange, tube man får i halsen på sykehuset eller et krypdyr. Det kan med andre ord bli veldig skummelt for en psykotisk pasient å skulle få en slange ned i halsen.

Noen ganger er det lurt å beholde noen administrative eller faglige begreper på norsk. Dette kan være nøkkelord i norske offentlige tjenester, og som brukeren gjerne vil måtte bruke på norsk. Et eksempel er 'fastlege' eller 'kommunehelsetjenesten'. Slike nøkkelbegreper som har spesifikk betydning i den norske konteksten kan presenteres på begge språk i en tekst. En mulighet er å beholde det norske ordet i en parentes: General practitioner (fastlege).

4.4 Grammatikk

Noen språk har en grammatikk som er veldig forskjellig fra norsk. Forenklet kan vi si at det er den grammatiske strukturen i språket som bestemmer hvordan et språk angir hvem som gjør hva, når, hvor og i relasjon til hvem. Den grammatiske strukturen bestemmer om dette angis ved hjelp av forstavelser, endestavelser eller egne ord. For eksempel:

- De fleste slaviske språk har ikke preposisjoner, men mange kasus isteden (i form av for- og endestavelser).
- I flere asiatiske språk bøyes ikke ordene i tid, kjønn og tall, men det brukes egne ord (partikler) for å markere dette.

Det er oversetterens oppgave å sørge for at oversettelsen får samme mening som grunnteksten, men det kan være greit å vite at grammatikk kan gjøre at den oversatte teksten noen ganger må få en annen form enn grunnteksten for å uttrykke det samme.

4.5 Brukertesting av grunnteksten

Grunnteksten din bør testes av målgruppen for å sikre relevans og forståelse. Siden teksten eksisterer i en kontekst er det ikke gitt at innholdet gir mening for en som har bakgrunn fra en annen kontekst. Da kan innholdet lett avskrives som irrelevant for personen. Du kan be kollegaer som kan språket om råd om ord og uttrykk i grunnteksten, slik at du velger ord som enkelt lar seg oversette. Men du bør også teste den med noen i målgruppen. Brukertesting er en av de beste måtene å kvalitetssikre innholdet ditt på.

5 Format

Dersom teksten skal inn i et filformat som gjør det vanskelig å endre teksten i etterkant, bør du sette av ekstra god tid til kvalitetssikring i begynnelsen av prosessen. I dette avsnittet skriver vi litt om erfaringene vi har gjort oss om formatering av tekst når tekst må endres raskt.

5.1 Praktisk om formatering av tekst i Word

Oversatt tekst kan bli utdatert og må da revideres. Dette er særlig relevant i kriser som er uoversiktlige og hvor situasjonen endrer seg raskt. Et tips er å dele teksten inn i kortere avsnitt eller punktlister, bruke bokser eller skillelinjer. Gi oversetter beskjed om at meningsinnholdet i setningen eller punktet må være på samme sted i oversatt tekst som i grunnteksten. Slik kan du gjøre revisjoner i oversettelsene selv ved å slette riktig setningsnummer eller punkt.

5.1.1 Tekstbegrensning, skriftspråk og andre alfabeter

I mange tilfeller vil teksten få flere tegn (mer tekst) når den oversettes fra norsk til et annet språk. Hvis teksten du oversetter skal passe inn i undertekster til film, plakater eller andre formater med tegnbegrensning bør du ha tenkt over det når du utformer grunnteksten og ha god dialog med oversetter/byrå. Normalt kan teksten håndteres i et

oversetterverktøy, eller ettes opp for sammenligning i Excel-skjema med tydelig tegnbegrensning for hver celle. Fonter til ulike alfabeter er ikke automatisk tilgjengelige i Microsoft Word. Flere av språkene som er vanlige blant innvandrere i Norge, skrives fra høyre til venstre (for eksempel rohingya, arabisk og urdu). Ikke alle byråer har tilgang til fonter på andre skriftspråk eller erfaring med å jobbe med andre alfabeter eller høyrevendte skriftspråk. Dersom du ikke er sikker på om grafiker- eller filmselskapet har erfaring med dette, bør du spørre tydelig om det og være ekstra nøye med å kontrollere at produktet du har fått er riktig. Det er ofte en fordel å sette oversetteren i direkte kontakt med designeren for at teksten skal bli brukket riktig i designprogrammene. Hvis oversetterbyrået kan tilby grafiske tjenester fra underleverandører, slipper du å tenke på det selv. Det vil byrået da kunne ordne direkte.

5.2 Visuelle hjelpemidler

Bruk av bilder eller ikoner kan underbygge poenget ditt, men du må tenkte godt gjennom hvilke bilder eller ikoner du velger. Hvis teksten er uklar, kan bruk av bilder eller ikoner skape flere misforståelser fordi de kan tolkes veldig ulikt. For eksempel:

- Symboler som du opplever at er illustrerende, eller gir autoritet, kan oppleves annerledes eller helt motsatt for andre.
- Bilde av en person med innvandrerbakgrunn som bærer religiøse symboler, viser primært religionen de representerer, ikke personer med innvandrerbakgrunn for øvrig.
- Dersom det er bilder som skal leses i sekvens (f.eks. en tegneseriestripe) bør denne følge samme lese-vei som alfabetet.

5.3 Lyd og film

Lyd og film gjør budskapet ditt mer tilgjengelig for personer med mindre språkkunnskaper, personer med svake leseferdigheter eller som har dysleksi. I tillegg blir budskapet mer personlig, fordi du får et ansikt til budskapet ditt. Noen kommer fra en tradisjon der muntlig formidling står sterkt.

Noen oversetterbyråer kan tilby stemmeprøver til voice-over og dubbing, og teksting fra underleverandører slik at du slipper å tenke på det selv. Når du lager videoer og lydopptak må du ta hensyn til prinsipper for Universell Utforming (Tilsynet for universell utforming av ikt, 2023).

Det flere fallgruver du bør være bevisst på når du bruker lyd og bilde. Her er noen tema det er verdt å tenke over:

- Stemmen du velger til lydopptak, bør gjenspeile den stemningen du ønsker å skape. Skal stemmen være trygg og omsorgsfull? Eller skal den være tydelig og autoritær? Få hjelp av noen som kan språket til å vurdere hvilken stemme som er mest troverdig på det gitte språket.
- Hvis du skal dubbe video med en person, bør stemmen du velger passe med personen som snakker. For eksempel kjønn.
- Personen som skal formidle budskapet på film bør ha autoritet overfor målgruppen. Viktige faktorer å tenke over er faglig bakgrunn, alder eller språkkompetanse. Det er viktig at det gir mening at akkurat den personen frembringer budskapet. Et eksempel fra pandemien som skapte litt forvirring, var da politiet snakket om smitteverntregler. Det opplevdes mindre troverdig siden de ikke er helsepersonell. I enkelte kulturer ligger det mye respekt og autoritet i alder. For endel type budskap kan det derfor være lurt å benytte godt voksne snarere enn unge voksne.
- Symbolikk. I helsesammenheng kan for eksempel det at legen stiller i legefrakk bidra til å øke autoriteten.

- En setning som er god å lese inn i seg, er ikke alltid en setning som er god å lese høyt eller høres naturlig ut muntlig.

6 Bestilling

6.1 Avtale med oversetterbyrå

De fleste statlige virksomheter har rammeavtale med et oversetterbyrå. Der er det definert hva de kan bistå med av korrekturlesing, oversetting til engelsk og oversetting til en rekke andre språk. De har ofte også underleverandører som kan bistå med for eksempel grafiker tjenester, voice-over og teksting av film. Dersom du er usikker på hva du skal bestille kan byrået hjelpe deg med informasjon om hva de tilbyr og hva som kan være best løsning for ditt oppdrag.

6.1.1 Hva gjør oversetterbyrået for å sikre kvalitet?

Har virksomheten en rammeavtale er det ofte avtafefestet hvordan byrået skal sikre kvalitet når vi bestiller oversetter. Dersom det ikke finnes en rammeavtale, eller dersom din institusjon er i ferd med å inngå en, er det viktig at dere er enige om hvordan kvalitetssikring skal gjøres og at det står i avtalen. Som nevnt i innledningen er en tydelig prosess med god forståelse av leddene i oversetterarbeidet og kommunikasjon mellom bestiller og oversetter det viktigste for å sikre kvalitet.

6.2 Huskeliste når du bestiller

Her er en huskeliste du kan bruke når du kontakter oversetter/byrå:

- Et prosjekt per epost med referanse til prosjektnummer.
- Hvem skal faktureres.
- Hvilke(t) språk du vil ha korrekturlest eller oversatt til og hvor lang teksten er (antall ord).
- Beskrivelse av målgruppe for teksten din og hvilket språknivå du forventer.
- Er det noe i teksten som ikke skal oversettes? For eksempel egennavn eller fagtermer i parentes.
- Skal byrået sette teksten i InDesign eller levere andre typer tilleggstjenester?
- Tidsfrist, hvis det er en.
- Avklare forventinger og ansvar for kvalitetssikring, og hvem som har ansvar for hva dersom kvaliteten på teksten ikke er god

Noen tips når du skal sende fra deg en tekst til oversetting:

- Du bør sende fra deg en så ferdig versjon av grunnteksten som mulig. Det er særlig viktig når du skal oversette til mange språk. Hvis du må sende mange oppdateringer til byrået kan prosessen bli både kostbar og tidkrevende, i tillegg til at risiko for feil øker.
- Hvis du oversetter til flere målspråk, kan det være nyttig å ha utviklet et stilark.
- Bruke topp teksten i Word for å beskrive «navn», «språk det er oversatt til», «dato for opprettelse av teksten», og «dato for endring» eller «versjon». Presiser at dette ikke skal oversettes. Det gjør det lettere for deg å holde oversikt over tekstene når du ikke kan forstå innholdet.
- For kreative tekster kan det hende at du bør be om «versjonering» av teksten. Da bruker oversetter mer tid på å sikre at innholdet blir oversatt slik at det gir kulturell mening. Det kan for eksempel være relevant for kreativt kampanjemateriell eller lignende.

6.3 Oversetting via engelsk

Ideelt bør teksten oversettes direkte fra kildespråket til målspråket. Det betyr at oversetteren kan norsk og oversetter direkte til det språket vi ønsker teksten oversatt til. Samtidig må vi huske at norsk er et relativt lite språk. For enkelte av språkene vi ønsker å oversette til, kan det være vanskelig å få tak i kvalifiserte oversettere som oversetter fra norsk, særlig på kort varsel. Det er normalt både enklere og billigere for oversetterbyråene å oversette tekster fra engelsk til alle andre språk. Byrået skal gi deg beskjed hvis de vil oversette en norsk tekst via engelsk til målspråket, men det kan også skje at de gjør det uten å gi deg beskjed om det. Derfor er det lurt å si fra til byrået om teksten din kan oversettes via engelsk eller ikke. I mange tilfeller kan det være helt greit å oversette via engelsk, særlig hvis teksten skildrer universelle og generelle forhold som er noenlunde like over hele verden. Dette kan gå raskere enn å vente på at en oversetter fra norsk skal bli ledig. Det er i så fall viktig at du ber om å få se den engelske grunnteksten og godkjenner den før den oversettes til øvrige språk. den uttrykker budskapene i den norske teksten så presist som mulig. På den måten vil du kunne identifisere eventuelle upresisheter i det som blir den nye grunnteksten for resten av språkene. Da slipper du at feil/mangler forplanter seg videre.

Hvis den norske grunnteksten beskriver særnorske forhold, for eksempel systemer og tjenester som bare finnes i Norge, kan oversettelser via engelsk føre til misforståelser og bør unngås. En oversetter som behersker norsk, og oversetter direkte fra norsk vil normalt også ha noe kunnskap om norsk kultur og de norske systemene. Da kan beskrivelser av dette oversettes til lignende forhold der målspråket brukes. En som oversetter via engelsk, kan befinne seg hvor som helst i verden og trenger ikke ha noe som helst kunnskap om Norge. Dermed kan det oppstå misforståelser om hva grunnteksten egentlig beskriver, og det kan føre til feil i oversettelsen.

6.4 Kvalitetssikring etter teksten er oversatt

Som nevnt i innledningen om kvalitet, er en konsensusbasert tilnærming anbefalt. Ved usikkerhet om kvalitet er det viktig å innhente uttalelser om teksten fra flere og velge formuleringer på bakgrunn av dem.

Innen helsesektoren hører vi ofte om tilbake-oversettelse (back translation) som en god måte å sikre kvalitet. Målet med tilbake-oversettelse er å se om det er ulikheter i nyanser/begreper mellom grunnteksten og den oversatte teksten. Det er nesten kun hensiktsmessig for oversetting av spørreundersøkelser i forskning. Vi henviser til råd vi fikk om tema fra UiA "Hver oversettelseshandling innebærer tolking av meningsinnhold, og tilbakeoversettelse kan i verste fall introdusere problemer som ikke fantes i oversettelsen. Andre mekanismer (korrekturlesning, bygging og deling av ressurser, med mer) har større effekt".

7 Når teksten er publisert

Når teksten er oversatt og publisert bør noen ha ansvar for å følge opp henvendelser om feil, håndtere endringer og ha oversikt over versjoner. Noen må ha ansvar for å fjerne teksten/produktet når det blir utdatert.

Den norske grunnteksten bør alltid være tilgjengelig sammen med de oversatte tekstene. Informasjonsmaterieill gis gjerne av helsepersonell, og det er viktig at helsepersonell har mulighet til å lese den samme teksten som de gir til pasienter/pårørende. For dem som

eventuelt skal gi feedback på informasjonen, er det viktig å kunne sammenligne med grunnteksten.

7.1 Tilbakemelding og retting av feil

Det er viktig å være åpen for tilbakemeldinger om kvaliteten på teksten og feil. Det er særlig viktig når man arbeider i en krise der arbeidet skjer raskt.

Dersom det er publikum som tar kontakt, bør du takke for innspill og ta det opp med den som har oversatt teksten. Be om å få vite konkret hva som er feil slik at du vet hva du skal ta opp med oversetter eller byrå. Det kan være at leseren som tar kontakt har et annet språknivå enn den tenkte målgruppen for teksten, eller en annen årsak til at de tar kontakt. Be byrået/oversetter om å gjøre en vurdering av tilbakemeldingen. Oversetter kan være enig eller uenig, og burde gi deg en begrunnelse for det. Husk at det ikke alltid finnes en fasit og at vi kan ha språklige preferanser. Husk at språk er personlig.

Under pandemien brukte vi «trafikklysmodellen» når vi ba kollegaer og andre om å se gjennom tekstene vi publiserte for å ha en ekstra kontroll på at det ikke var noen feil. De kan defineres slik:

- Rødt er alvorlig feil. Det kan for eksempel være feil i grammatikk, eller at «influensa» er oversatt til «tuberkulose».
- Gult er ikke alvorlig feil, men det kan for eksempel være ordvalg som bør rettes opp slik at teksten blir mer forståelig.
- Grønt er bra, eller bra nok for god forståelse av budskap.

I situasjoner der det oversettes mange dokumenter, som også blir endret hyppig, kan det være byrået du jobber med ber deg bruke en Excel-mal der du registrerer alle endringsforslagene for så å sende byrået samlet.

Enkle endringer i tekstene kan du av og til legge inn eller fjerne selv, men husk at oversetterbyrået bør ha den oppdaterte teksten i sine systemer slik at det alltid er siste versjon som ligger til grunn om du må be dem om en større revisjon. Ellers kan du oppleve at det samme problemet gjentar seg. Det er også viktig å få dobbeltsjekket at endringen er god og riktig i helheten av teksten.

7.2 Forvaltning av endringer og versjoner

Jobben med å forvalte endringer av teksten vil være enkel hvis du har brukt toppteksten til å navngi teksten, språk det er oversatt til, dato for opprettelse og endring. Da legger du inn ny dato hver gang du gjør endringer. Hvis det er publisert på en nettside, og det vil bli gjort mange endringer, er det lurt å ha en endringslogg nederst på siden der du fyller inn dato for endring og beskrivelse av hva endringen innebærer.

Det er lurt å planlegge for at noen andre må ha tilgang til grunnfiler, endringslogg og kan spore endringer som er gjort over tid. Vi brukte felles arbeidsrom og tilgang til felles mapper, samt fil-titler som gjorde det enkelt å se datoer for endring og produktittel.

Hvis du oversetter mange tekster og du vet det kan bli mange rettede eller endrede versjoner på kort tid kan være lurt å ha et system for overvåking. For å holde oversikt over rettelser, utvikling av kvalitet og versjoner under pandemien markerte vi dette i et Excel-skjema. Etter hvert som det ble gjort flere revisjoner oppdaterte vi skjema med flere kolonner. Dette er et eksempel på hvordan det kan gjøres:

Kvalitetssikring: Hjemmekarantene/issolasjon								
Antall	Språk	Publisert	Fargekode	Beskjed tiloversetter	Status	REVIDERT 16.06.20	Publisert2	Fargekode2
1	Albansk	JA			Sendt til publisering	JA	JA	
2	Amharisk	JA	orange	Noen setninger og fraser er oversatt ordrett eller bokstavelig fra norsk til amharisk slik at det enten ikke gir mening eller overfører betydningen delvis. NB: Lungebetennelse er oversatt til tuberkulose!	Oppdatert, publisert på nytt	JA	JA	
3	Arabisk	JA	rød	NB: Lungebetennelse er oversatt til tuberkulose!	Oppdatert, publisert på nytt	JA	JA	
4	Bosnisk	JA	grønn			JA	JA	
5	Bulgarsk	JA	orange	Se epost		JA	JA	
6	Chin	JA	orange	Se epost, tolken har gjort forslag til endringer i tekst	Oppdatert, sendt til publisering	JA	JA	
7	Dari	JA	orange	Se epost	Oppdatert, publisert på nytt	JA	JA	
8	Engelsk	JA				JA	JA	
9	Farsi/Persisk	JA	orange			JA	JA	
10	Fransk	JA	grønn			JA	JA	

7.3 Kontinuerlig forbedring

Det vil alltid være rom for forbedring av grunntekster, prosess og rutiner. Når du blir bedre kjent med målgruppen din, vil du finne nye og bedre løsninger. Dersom du har spørsmål eller innspill til forbedring av denne verktøykassen er det bare å ta kontakt med oss i fagmiljøet for migrasjonshelse på FHI.

Referanser

Brochmann, G. (2006). Hva er innvandring. Universitetsforlaget: 2006 (3.opplag 2017)

Eriksen, P. K. (2020). Nye språk i Norge, en språkodysse. Pax Forlag AS: Oslo 2020.

Gabrielsen, E. & Lagerstrøm, B.O. (2005). Mange innvandrere er dårlige til å lese norsk. Samfunnsspeilet: 2005. <https://www.ssb.no/utdanning/artikler-og-publikasjoner/mange-innvandrere-er-daarlige-til-aa lese-norsk>

IMDI (2021). Indikatorer for integrering: Tilstand og utviklingstrekk ved inngangen til 2021. <https://www.imdi.no/contentassets/03d9d7b5995943de8010f8182e4c2a91/indikatorer-for-integrering-2021.pdf>

IMDI (2021). Innvandrere i arbeidslivet. Lastet ned: 26.04.2023. <https://www.imdi.no/om-integrering-i-norge/kunnskapsoversikt/innvandrere-i-arbeidslivet/>

IMDI (2022). Juridisk veileder til integreringsloven: Kapittel 6 Opplæring i norsk og samfunnskunnskap. Lastet ned: 17.04.2023. <https://www.imdi.no/kvalifisering/regelverk/juridisk-veileder-til-integreringsloven/kapittel-6-opplaring-i-norsk-og-samfunnskunnskap/>

IMDI (2023). Tolking i offentlig sektor. Lastet ned 09.01.2024. <https://www.imdi.no/tolk/>

Indseth, T. mfl. (2021). Kapittel 3: Mulige forklaringer på overrepresentasjon i påvist smitte og innleggelse. I Indseth, T. (red.). Koronapandemien og innvandrerbefolkningene, vurderinger og erfaringer. (FHI-rapport desember 2021) <https://www.fhi.no/globalassets/dokumenterfiler/rapporter/2021/koronapandemien-og-innvandrerbefolkningene-vurderinger-og-erfaringer-rapport-2021.pdf>

KDD (2022). Samiske språk i offentlig forvaltning. Lastet ned: 17.04.2023. <https://www.regjeringen.no/no/tema/urfolk-og-minoriteter/samepolitikk/samiske-sprak/bruk-av-samisk-sprak-i-offentlig-forvalt/id86942/>

Kjøllestad MKR, Gerwing J, Indseth T. (2022). Health risks among long-term immigrants in Norway with poor Norwegian language proficiency. Scandinavian Journal of Public Health. 2022:0(0). Doi:[10.1177/14034948221085399](https://doi.org/10.1177/14034948221085399)

Lovdata (2022). Lov om språk (språklova). <https://lovdata.no/dokument/NL/lov/2021-05-21-42>

Research Institute United States Spanish (2009). Getting Started with Translations in Health Care – Tool 1. Lastet ned: 17.04.2023. <https://riuss.org/content-of-hablamos-juntos/getting-started-with-translations-in-health-care-tool-1>

SNL (2023). Verdens geografi. Lastet ned 17.04.2023. [Verdens geografi – Store norske leksikon \(snl.no\)](https://www.snl.no/Verdens-geografi)

Språkrådet (2023). Bruk klarspråk: Sei det som det er. Her får du vite korleis. Lastet ned: 17.04.2023. <https://www.sprakradet.no/Klarsprak/>

SSB (2022). Hvem er arbeidsinnvandrerne fra de nyeste EU-landene? Lastet ned: 17.04.2023.

<https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/artikler/hvem-er-arbeidsinnvanderne-fra-de-nyeste-eu-landene>

SSB (2023a). Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. Oppdatert: 6.mars 2023. Lastet ned: 17.04.2023. <https://www.ssb.no/befolkning/innvandrere/statistikk/innvandrere-og-norskfodte-med-innvandrerforeldre>

SSB (2023b). Innvandrere og norskfødte med innvandrerforeldre. 05184: Innvandrere, etter landbakgrunn, statistikkvariabel og år. Lastet ned 13.12.2023.

<https://www.ssb.no/statbank/table/05184/>

SSB (2017). Levekår blant innvandrere i Norge 2016. Rapport: 2017/13.

<https://www.ssb.no/sosiale-forhold-og-kriminalitet/artikler-og-publikasjoner/attachment/309211?ts=177710adf90>

Svennevig, J., Hansen P., Simonsen H.G., Landmark, A.M.D. (2019). Code-switching in multilinguals with dementia: patterns across speech contexts. *Clinical Linguistics & Phonetics*. 2019, 33 (10-11), 1009-1030, DOI:

<https://doi.org/10.1080/02699206.2019.1600170>

Tilsynet for universell utforming av ikt (2023). Løsningsforslag for nettsider: Video og lydopptak. Lastet ned: 17.04.2023. <https://www.uutilsynet.no/veiledning/video-og-lydopptak/232>

UDI (2023). Statistikk om Ukrainasituasjonen. Lastet ned: 13.12.2023.

<https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/ukraina/>

Utgitt av Folkehelseinstituttet
Januar 2024
Postboks 222 Skøyen
NO-0213 Oslo
Telefon: 21 07 70 00
Rapporten kan lastes ned gratis fra
Folkehelseinstituttets nettsider
www.fhi.no