



Kvalitetstänkande 2015

Kvalitet i praktiken för översättare

På uppdrag av SFÖ:s styrelse

Björn Olofsson (redaktör)

*Rätt kvalitet är när tillräckligt hög kvalitet
för det aktuella ändamålet uppnås till en för
både säljare och köpare acceptabel kostnad*

Skriften *Kvalitetstänkande* gavs ut första gången 1997, med Sven H.E. Borei som redaktör. Kvalitetsfrågor är minst lika aktuella nu som då, men såväl teknik som marknad har förändrats mycket sedan 1997, och denna skrift har därför gjorts om radikalt och utökats under 2014 och 2015.

Synpunkter på *Kvalitetstänkande* kan lämnas till SFÖ:s kansli.

Innehåll

Inledning	3
Kvalitet och rätt kvalitet	3
Kvalitetsaspekter på översättning.....	4
Språklig kvalitet	4
Administrativ kvalitet.....	6
Teknisk kvalitet	7
Affärsmässig kvalitet.....	9
Kvalitetstänkande i framtiden	10
Sammanfattning	11

Inledning

Ordet *kvalitet* kan ha flera betydelser. Här definierar vi kvalitet som *grad av goda egenskaper*.

Genom att bli medlemmar i SFÖ åtar vi oss att följa föreningens yrkesetiska kod (finns att läsa på föreningens webbplats, www.sfoe.se). I det kortfattade dokumentet nämns visserligen inte ordet kvalitet, men det hindrar inte att många av punkterna faktiskt handlar om kvaliteten i det arbete vi levererar till våra kunder. Som professionella översättare och som medlemmar i SFÖ förväntas vi konsekvent leverera arbete av *rätt kvalitet*.

Tanken med denna skrift är inte att ställa krav och lyfta pekfingrar, men väl att vara en hjälp för våra medlemmar att utveckla sitt eget kvalitetstänkande. Målgruppen är i första hand nyblivna översättare, men även en erfaren översättare kan säkert hitta en del nytt att tänka på.

Målet är dels att höja översättaryrkets status i allmänhet, dels att förbättra förutsättningarna för varje enskild medlem att bedriva en tillfredsställande och lönsam verksamhet.

Kvalitet och rätt kvalitet

Det finns sällan en absolut referens för kvalitet, allra minst när det gäller översättning. Däremot går det ofta att definiera en *referens* i form av en *uppsättning kriterier*. För en plåt kan det handla om tjocklek och ytjämnhet, för en termos om volym och temperaturhållning etc. Kvaliteten kan sedan beskrivas som *i vilken grad det objekt man mäter motsvarar referensen*.

När det gäller översättning är det svårare att hitta den rätta uppsättningen kriterier, men det är icke desto mindre värdefullt att tänka i sådana banor. Vissa saker kring en översättning är *objektivt* mätbara (frekvens av stavfel, leverans inom avtalad tid), medan andra är rent *subjektiva* (val av synonymer, förmåga att fånga läsaren).

En plåt är aldrig så plan att den inte kan bli planare och en översättning är aldrig så bra att den inte kan bli bättre. Kostnaden för ytterligare kvalitetsförbättringen blir dock alltid högre ju högre kvaliteten blir.

Därför behöver vi även föra in begreppet *rätt kvalitet*. En plåt behöver kanske inte vara perfekt plan för att fylla sin uppgift och en översättning kanske inte behöver den där sista finslipningen för att på ett utmärkt sätt överföra budskapet. *Rätt kvalitet är när tillräckligt hög kvalitet för det aktuella ändamålet uppnås till en för både säljare och köpare acceptabel kostnad*.

Inom översättningsbranschen har det inte varit kutym att tänka i banor av rätt kvalitet, utan traditionen har varit att betrakta all översättning som ett hantverk där strävan alltid

ska vara perfektion – högsta uppnåbara kvalitet. Under det senaste decenniet har översättning, i synnerhet facköversättning, utvecklats från hantverk till en industriell verksamhet med hög grad av maskinell bearbetning (datorstöd och CAT-verktyg) och automation (maskinöversättning). Denna utveckling har drivits på av en kraftig ökning av de textvolymerna som behöver översättas. Anledningarna är många och det finns inte utrymme att gå in på dem här. Vi kan dock konstatera att nivån för rätt kvalitet inte nödvändigtvis är densamma för alla typer av text, och detta ska vi ha i bakhuvudet när vi nu går in på de olika kvalitetsaspekterna på översättning.

Kvalitetsaspekter på översättning

Kvalitet på översättning kan bedömas på många sätt. För att strukturera resonemanget och göra det enklare att formulera strategier för det egna kvalitetsarbetet har vi här valt att diskutera fyra viktiga kvalitetsaspekter:

- Språklig kvalitet
- Administrativ kvalitet
- Teknisk kvalitet
- Affärsmässig kvalitet

Språklig kvalitet

Vad språklig kvalitet innebär är på ett sätt självklart, men är å andra sidan den svåraste aspekten att definiera. En användbar utgångspunkt är SFÖ:s yrkesetiska kod, avsnittet *kompetens*. Här föreskrivs dels att vi aktivt ska sträva efter att ständigt öka vår kompetens inom språk och fackområden, dels att vi alltid ska fråga oss om vår kompetens är tillräcklig för ett specifikt uppdrag.

När vi väl har kommit fram till att så är fallet är det dags att översätta texten – med rätt kvalitet. Texter kan vara mycket olika och ha olika syften, men några generella frågor kan vi alltid ställa oss:

Vem är avsändaren? Myndighet, företag, utbildare, debattör ...

Vilket är syftet med texten? Informera, utbilda, underhålla, övertyga ...

Vem är mottagaren? Myndighet, företag, student, inköpare, beslutsfattare, användare, enskild person ...

Hur ska mottagaren tilltalas för att syftet ska uppfyllas? Formellt, auktoritärt, neutralt, argumenterande, kamratligt, skämtsamt, barnsligt, enkelt ...

Påståendet att en översättning aldrig blir bättre än sin källtext är en sanning så gammal att den inte längre är sann. En tendens i översättningsbranschen är att källtexter får allt lägre kvalitet, delvis beroende på att textproducenter, liksom de flesta i samhället, får hårdare produktionsmål, snävare deadlines, mindre tid till eftertanke och mindre betalt relativt

producerad volym. Detsamma gäller i lika hög grad för översättare, men det hindrar inte att vi med relativt enkla medel kan ge en översättning rätt kvalitet. Vi har ju inte bara källtexten att utgå från, utan ett helt internet, fullt av information (och desinformation) som är gratis att hämta. Som översättare kan vi inte hävda att vi bara hade källtexten att utgå från, utan vi har även ansvaret att skaffa oss tilläggsinformation, verifiera där det finns tveksamheter i källtexten, hålla kontakt med beställaren och ställa relevanta frågor. Det är inte konstigare än att bilmekanikern som har fått i uppdrag att byta bromsbelägg ringer och berättar att vänster framhjulslager är glappt och undrar om det ska bytas när hen ändå är där och rotar. Det handlar helt enkelt om professionalism – vilken ligger till grund för rätt kvalitet. En aspekt på detta resonemang är dock också priset. Ett extremt prispressat uppdrag kanske inte ger utrymme för ”det lilla extra” i form av research mm.

Slutligen kommer vi aldrig ifrån de klassiska aspekterna på språklig kvalitet. Att översätta med rätt term beroende på avsändare, ämnesområde och mottagare, att översätta sammanhang snarare än ord, att använda målspråkets idiom, att ta hänsyn till målgruppens kultur, att vara konsekvent i termvalet där så krävs men variationsrik i sammanhang där det är på sin plats ... kort sagt: att producera en översättning som ser ut att vara en text skriven på målspråket och riktad till målgruppen redan från början.

I detta sammanhang bör nämnas vilka målspråk man marknadsför sig med som översättare. Kunden har rätt att förvänta sig en korrekt översättning utförd av en modersmålstalare på målspråket. Detta innebär att ytterst få översättare kan ange mer än ett målspråk (även om källspråken är många). Att marknadsföra sig med ett målspråk som man inte behärskar som en (normalt akademiskt skolad) modersmålstalare kan vara ett brott mot SFÖ:s yrkesetiska kod, punkt 2c: *SFÖ-medlemmar ska noga överväga om den egna kompetensen, kapaciteten och övriga förutsättningar är sådana att varje aktuellt uppdrag kan genomföras på ett professionellt sätt.*

Ett avgörande verktyg för den språkliga kvaliteten är den stavnings- och grammatikkontroll (för målspråket givetvis) som ingår i varje ordbehandlingsprogram. Att leverera en översättning som inte har genomgått den är *oacceptabelt* för en professionell översättare, oberoende av hur noga översättningen är korrläst. Det första en van översättningsköpare kontrollerar i en levererad översättning är att dokumentets språk är målspråket. I annat fall är det ett tecken på att stavningskontroll inte har skett.

Utöver stavningskontroll i ordbehandlingsprogram finns det på marknaden diverse separata program för kvalitetssäkring genom jämförelse mellan käll- och måltext. CAT-verktyg, som kan arbeta med käll- och måltext segmentvis, erbjuder vanligen avancerade verktyg för kvalitetskontroll, som att kontrollera att alla siffervärden överensstämmer, att decimaltecken och tusentalsavdelare hanteras korrekt, att segment som avslutas med punkt i källtexten också har det i måltexten etc. Detta är ett tungt argument för att i första hand välja CAT-verktyg som arbetsredskap vid översättning, även om texten som sådan inte är särskilt repetitiv eller liknar något vi har översatt tidigare.

Utöver dessa tekniska hjälpmedel bör nämnas att korrläsning av en annan person så gott som alltid visar på utrymme för förbättring av en text. Extern korrläsning har dock en kostnad – i tid och pengar. Kvalitetsmedvetna översättningsköpare kan välja att ha en sådan extraläsning i sina interna rutiner. Om extern korrläsning inte är rimlig bör man åtminstone låta texten vila över natten och få en extra genomläsning före leverans.

Att få sin generella språkliga kvalitetsnivå mätt och dokumenterad är svårt och kan svårligen bli heltäckande. I Sverige erbjuder Kammarkollegiet prov för att bli auktoriserad translator, ATA och andra översättarorganisationer har utvecklat liknande strukturer. SFÖ har övervägt att införa ett liknande prov, men avvaktar med det, eftersom det är svåradministrerat och inte kan göras heltäckande med tanke på alla språkkombinationer och ämnesområden som SFÖ:s medlemmar representerar.

SFÖ har istället valt att ge sina medlemmar möjlighet att utveckla sin språkliga kvalitet inom ramen för diskussionsforum, språkgrupper, artiklar i Facköversättaren, kurser, samarbete med TNC etc.

Administrativ kvalitet

Den administrativa kvaliteten handlar om våra rutiner för att hantera översättningsuppdrag. Närmare bestämt kedjan förfrågan – offert – order – orderbekräftelse – produktion – leverans – fakturering – uppföljning – arkivering – med *spårbarhet* i samtliga led. Spårbarhet innebär att fullständig information för varje steg i en processkedja finns tillgänglig och att varje händelse av betydelse i processen kan verifieras. Det är i princip bara denna aspekt på översättningskvalitet som är möjlig att standardisera, och så skedde också inom EU 2006. Standarden SS-EN 15038:2006 med titeln *Översättningstjänster – Krav* riktar sig dock i första hand till översättningsförmedlare (byråer) med stora administrativa resurser och är inte fullt relevant för enskilda översättare. Det hindrar dock inte att vi ska fundera noggrant över våra administrativa rutiner.

Goda strukturer och rutiner får arbetet att flyta snabbare och effektivare. Det går förvisso att arbeta på ett mer bohemiskt sätt och förlita sig på sitt minne, men efter hand som samlingen av arbets- och administrationsdokument växer ger denna metod svårigheter med relationerna till både kunder och myndigheter.

Olika människor organiserar arbetet på olika sätt och det finns inget sätt som är det bästa. Dock är det viktigt att man faktiskt organiserar sitt arbete på ett sätt som ger en själv överblick och inte ändrar på rutinerna i onödan. Detta gäller framför allt rutinerna för att ta in och registrera uppdrag, hur själva översättningsarbetet läggs upp, hur uppdragen hanteras och arkiveras (inklusive backup), hur de levereras och slutligen hur de faktureras och bokförs.

En vanlig metod är att ge varje uppdrag ett *unik nummer*, t.ex. två årssiffror och ett tresiffrigt löpnummer. En mapp på hårddisken (och i arkivskåpet i förekommande fall) får

det numret, och alla dokument som är relaterade till uppdraget i fråga läggs i undermappar till den mappen. Fakturering och bokföring sker ofta i ett separat system, men så länge de unika uppdragsnumren tillämpas är spårbarheten säkrad. E-posten brukar också hanteras separat, men även här gäller att alltid ange uppdragsnummer i korrespondensen för spårbarhetens skull.

Idag är det normala att alla arbetsdokument arkiveras elektroniskt, och endast i undantagsfall (t.ex. avtal med underskrift) i pappersform. Detta ger uppenbara fördelar i sökbarhet och spårbarhet (för att inte tala om utrymmes- och miljömässiga fördelar).

En mycket viktig typ av dokument som uteslutande hanteras elektroniskt är översättningsminnen, TM – Translation Memories, dvs. databaserna som ligger till grund för arbete med CAT-verktyg. Eftersom informationen i dessa databaser är avsedd att återanvändas för många uppdrag brukar de förvaras i separata mappar i datorn som inte är kopplade till specifika uppdrag. De flesta CAT-verktyg erbjuder möjligheten att automatiskt förse varje fras och term i de olika databaserna med en etikett med kund, uppdragsnummer etc. vilket säkerställer spårbarheten även här. Även fakturering och bokföring sköts idag normalt i datorn, men svensk lag kräver att alla bokföringsunderlag arkiveras i pappersform i sju år.

Såväl för arbetsdokument som för bokföring är regelbunden och provkörd backup ett oavvisligt kvalitetskrav. Avsaknad av backup tyder på *total nonchalans* mot såväl kunder som den egna verksamheten. Översättningsköpare ställer ibland krav på backup i sina allmänna inköpsvillkor. Alternativt kan de kräva att leverantören utför uppdraget med ett webbaserat verktyg, i köparens server. Förlust av ett TM kan betyda den egna verksamhetens undergång.

Det finns många sätt att lösa backupfrågan och utrymmet här tillåter inte en närmare redogörelse. Generellt kan dock sägas att backup kan hanteras lokalt (mot separat hårddisk eller server) eller mot ”molnet”, dvs. en server på annan ort mot betalning. De flesta översättare väljer en kombination av båda.

Avslutningsvis, goda administrativa rutiner sparar tid, minskar stressnivån och minskar risken för informationsförlust och konflikt med kunder. Detta betyder sammantaget bättre lönsamhet i vår verksamhet.

Teknisk kvalitet

Teknisk kvalitet har att göra med filformat, filinställningar, formatering och layout hos de dokument vi får att översätta och de dokument vi levererar översatta till kunden. Grundläggande i detta sammanhang är att vi noggrant måste studera det material vi får att arbeta med, ta reda på vad kunden vill ha, ta reda på vilket som är nästa steg i översättningens livscykel och bedöma om vi själva har de maskin- och programvarumässiga resurser och den kunskap som behövs för att leverera översättningen med rätt teknisk kvalitet och i rätt tid.

I sammanhanget bör noteras att kunder långt ifrån alltid vet hur materialet bör vara utformat för att passa översättaren eller hur översättningen bör se ut för att vara optimalt anpassad till nästa steg i processen. Det professionella angreppssättet är att diskutera detta med kunden och komma fram till de lämpligaste dokumentformaten och den bästa arbetsgången. I teknisk kvalitet ingår ofta att vi, som professionella översättare, *utbildar* våra kunder i hur ett uppdrag hanteras bäst och mest kostnadseffektivt.

Ämnet teknisk kvalitet kan diskuteras länge, men vi ska belysa ett par vanliga frågor:

- Är materialet som ska översättas layoutat?
- Önskar kunden få översättningen layoutad?

Om det rör sig om en Word-fil är det vanligen inget problem. Antingen skriver man över källtext med måltext i Word, eller (vanligare och kvalitetsmässigt säkrare) översätter man med ett CAT-verktyg. I båda fallen bevaras layouten. Motsvarande gäller för övrigt andra filformat, som Excel, PowerPoint med flera, men eftersom de programmen lämpar sig mindre väl att översätta i kommer nästan bara CAT-verktyg i fråga.

Om källfilen kommer från ett layoutprogram (t.ex. InDesign eller FrameMaker) krävs dels att CAT-verktyget kan hantera formatet, dels att vi själva har layoutprogrammet (i rätt version) och kan använda det. I annat fall måste vi göra klart för kunden att vi inte kan se textens layout och behöver källfilen i PDF-format som referens. För att kunna korrekturläsa översättningen i layout behöver man också få se den levererade och layoutade översättningen som PDF.

Om källfilen är i PDF-format och vi inte kan få tillgång till (eller kan bearbeta) ursprungsfilen måste vi göra klart för kunden att vi inte kan leverera översättningen layoutad. För att få en datafil som går att bearbeta i ett CAT-verktyg måste vi extrahera eventuell textinformation ur PDF-filen eller (oftast bäst) avläsa den med ett OCR-program.

Om manuset är i pappersformat får man scanna det och avläsa filen med ett OCR-program för att skapa en textfil att arbeta med. Alternativet är att översätta från pappersmanus. Så gjorde alla översättare förr i tiden, men metoden kan idag inte rekommenderas ur ett kvalitetsperspektiv. Det ger ingen säkerhet mot att man utelämnar ett och annat stycke, det innebär risk att vi skriver av siffervärden fel och innebär att vi inte utnyttjar CAT-verktygens funktioner för kvalitetssäkring och förmåga att spara segmentpar för att bibehålla konsekvent terminologi (språklig kvalitet) i framtida uppdrag för samma kund.

Affärsmässig kvalitet

Affärsmässig kvalitet är nära besläktad med administrativ kvalitet, men handlar mer om våra relationer till kund, samhälle och myndigheter än om våra interna administrativa rutiner. Även i det sammanhanget kan vi ta avstamp i SFÖ:s yrkesetiska kod, punkt 1c: *SFÖ-medlemmar ska bedriva verksamheten så att allmänhetens förtroende och aktning för översättarkåren upprätthålls och främjas.*

I relation till kunden handlar det om att vara tydlig och entydig, och att begära entydig information av kunden. Båda parter ska vara överens om exakt vad som ska översättas, hur uppdraget ska utföras (språklig kvalitet) och presenteras (teknisk kvalitet), när det ska levereras och hur mycket det kostar. Affärsmässig kvalitet är bland annat något så enkelt som att dokumentera alla sådana överenskommelser i skrift. Och det behöver inte handla om formella underskrivna offerter och avtal. Sådana är förvisso på sin plats när det gäller större projekt, men i de flesta fall räcker en sparad mejlkonversation som skriftlig dokumentation av en överenskommelse. Bekräfta därför alltid muntliga överenskommelser i ett kort mejl.

Efter i rätt tid levererat och accepterat uppdrag (och inte långt efter!) skickar vi kunden en faktura (numera vanligen i form av ett mejl med en PDF-fil, om kunden inte specifikt har begärt pappersfaktura per brev). Fakturan ska vara utställd i enlighet med mervärdesskattelagen 1994:200 11 kap 8§. God service till kunden (affärsmässig kvalitet) är att förse fakturan med texten ”Godkänd för F-skatt”, vilket befriar kunden från ansvar om vi mot förmodan inte skulle betala in våra sociala avgifter. Dessutom bör vi ge kunden möjlighet att betala via bankgiro eller plusgiro (IBAN för utlandskunder inom EU).

Ibland blir det aktuellt med påminnelser och i värsta fall betalningsföreläggande och indrivning. Inte heller i sådana fall ska vi tumma på den affärsmässiga kvaliteten, utan sträva efter kommunikation med gäldenären och vara artig om än fast i tonen. Den professionella vägen kan vara att efter en eller ett par påminnelser (beroende på relationen till kunden) överlämna indrivningsuppgiften till en *inkassobyrå*. Detta är dock en kostsam väg att gå. Billigare är att ansöka om betalningsföreläggande hos kronofogden. Se www.kronofogden.se.

I relation till myndigheter handlar affärsmässig kvalitet och professionalism om att ha ordnad löpande bokföring, betala in skatt och moms i rätt tid, skicka begärda rapporter och deklARATIONER i rätt tid etc. I detta sammanhang kan den professionella vägen vara att anlita en *redovisningsbyrå* för alla eller vissa av dessa uppgifter.

I relation till samhället består den affärsmässiga kvaliteten främst i hur vi presenterar oss som företagare – vår marknadsföring med andra ord. Den hanterar vi givetvis för att gynna vår egen verksamhet, men även här ska punkt 1c i SFÖ:s yrkesetiska kod beaktas.

”SFÖ-medlemmar ska bedriva verksamheten så att allmänhetens förtroende och aktning för översättarkåren upprätthålls och främjas.”

I praktiken handlar det oftast om vår presentation på internet, specifikt om den webbplats som i stort sett varje frilansande översättare måste ha. Marknadsföring i pappersform hör inte längre till det normala i översättandets värld – visitkort undantaget. Affärsmässig kvalitet är att presentera oss på ett värdigt och förtroendeingivande sätt, effektivt informera om vad vi har att erbjuda och att inte lova mer än vi kan hålla.

Viktigt i detta sammanhang är också att vi följer de riktlinjer som finns på SFÖ:s webbplats när vi presenterar oss som medlemmar i SFÖ och använder SFÖ:s logotyp i enlighet med de riktlinjer som finns på SFÖ:s webbplats.

Kvalitetstänkande i framtiden

Som tidigare nämnts befinner sig översättningsmarknaden i stark omvälvning. ”Översättningsuppdragen blir mer fragmenterade, leveranstiderna kortare. CAT-verktygen kommer efter hand att flytta från översättarnas datorer och in i molnet, för att där gå i symbios med MT-tekniken. Behovet av högkvalitativ mänsklig översättning kommer att bestå, marknaden för högvolumöversättning av enklare brukstext förskjuts från människa till maskin och den nya yrkesrollen ’efterredigerare’ etableras” konstaterade Tomáš Svoboda i ett anförande vid FIT-kongressen i Berlin 2014.

Vår profession har genomgått stora omvälvningar tidigare. Dels på 1980-talet när datorerna snabbt ersatte skrivmaskinerna, dels kring millennieskiftet då så gott som alla facköversättare utrustade sig med CAT-verktyg. Sett i backspegeln kan vi konstatera att de omvälvningarna både har ökat produktiviteten och höjt kvaliteten i vårt arbete. Men vad innebär dagens utveckling kvalitetsmässigt, med kraftigt ökande textvolym och allt bättre maskinöversättning (MT)? Och håller nivån för ”rätt kvalitet” på att förskjutas?

Som nämndes inledningsvis har översättning av tradition betraktats som ett hantverk där högsta möjliga kvalitet alltid ska uppnås. I framtiden torde både skribenter, översättare och textanvändare få finna sig i att ”rätt kvalitet” är *differentierad*. Detta kommenterades kärnfullt av Europeiska revisionsrätten 2011: ”There is a lot of ’overquality’ delivered in the EU. Sometimes good enough is enough.” Detta är en viktig aspekt för EU som inte bara är en av världens större textproducenter, utan även världens största översättningsbyrå.

Det kommer att återstå många uppdrag där rätt kvalitet *är* högsta tänkbara kvalitet. Skönlitteratur är ett givet område även om vi facköversättare sällan kommer i kontakt med det, men samma krav gäller för facklitteratur, artiklar i kundtidningar och facktidskrifter, juridisk och ekonomisk text, bruksanvisningar för maskiner och utrustningar som är dyra, uppfyller viktiga funktioner eller kan orsaka skada, säkerhetsdatablad etc. etc.

Men vi kommer också att få se mycket text där ribban för rätt kvalitet medvetet placeras lägre. Här kan det bli frågan om maskinöversättning med större eller mindre mått av efterredigering från en översättare, och i vissa fall om ren maskinöversättning utan

efterredigering. Texter med stor volym, kort livslängd och relativt liten användning, som vissa hjälpfiler till programvara är typiska kandidater för MT + efterredigering, och texter där läsaren bara behöver bli orienterad om innehållet översätts ofta med ren MT.

Samtidigt håller MT-tekniken snabbt på att förbättras och gränserna för vilka metoder som ska tillämpas på vilka texter för att nå rätt kvalitet förskjuts ständigt.

Sammanfattning

Kvalitetstänkande handlar inte om att i alla lägen leverera *högsta möjliga kvalitet*. Det handlar om att arbeta i medvetenhet om vad kvalitet är, vad kvalitet kostar samt att i alla lägen leverera *rätt kvalitet*.

Sveriges Facköversättarförening

Vasagatan 36

111 20 Stockholm

Tel: 08-522 963 00

E-post: kansli@sfoe.se

www.sfoe.se