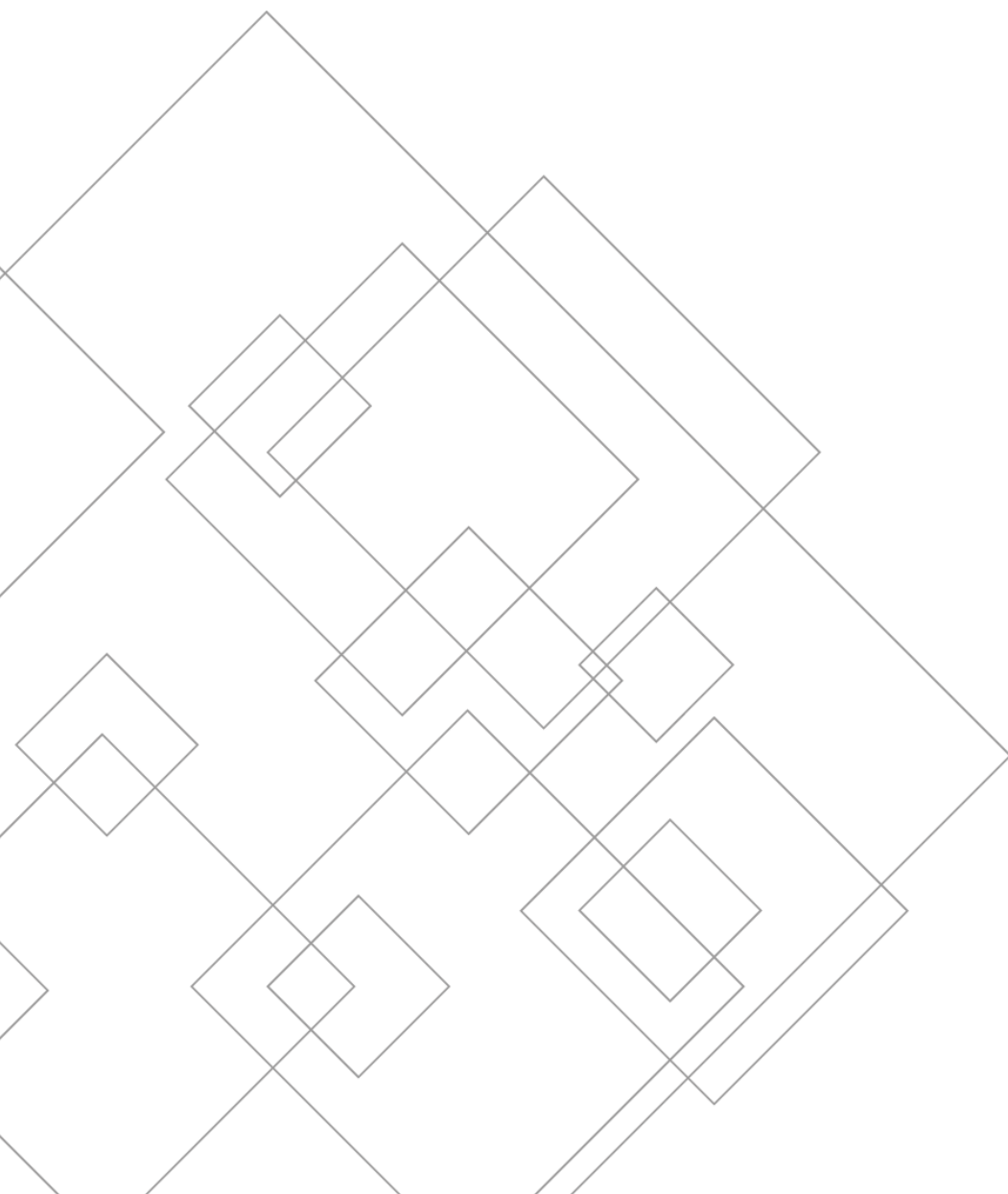




IMDi
Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet

Behovet for tolk i 2017

Rapport fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet og
NHO Service og Handel



Innhold

Liste over figurer og tabeller	2
Begrepsavklaringer	3
Sammendrag	4
1 Innledning	5
2 Totalmarkedet i 2017	6
3 Funn fra undersøkelsen	9
Vedlegg 1 – Respondenter	19
Vedlegg 2 – Spørreskjema	21
Vedlegg 3 – Språk	22

Liste over figurer og tabeller

Figur 1. Offentlig sektors utgifter til tolketjenester fordelt på leverandører.	6
Figur 2. Tolkeutgifter fordelt på sektorer og leverandører i 2017 (mill. kr).....	7
Figur 3. Antall oppdrag fordelt på sektorer og leverandører av tolketjenester.	8
Figur 4. Kostnader og tolkeoppdrag hos ulike leverandører.	8
Figur 5. Gjennomsnittlig andel kvalifiserte tolker per leverandør. (N=17).	10
Figur 6. Andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister. (N=17).....	10
Figur 7. Totalt antall oppdrag og andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister. (N=17).....	11
Figur 8. Andel oppdrag levert ved fremmøte, telefon og skjerm. (N=21).....	12
Tabell 1. Andel oppdrag levert med fremmøte-, telefon-, og skjermtolk hos ulike leverandører.	13
Figur 9. Oppdrag fordelt på oppstartstidspunkt. (N=3).	14
Figur 10. Oppdrag fordelt på oppdragsvarighet. (N=10).	14
Tabell 2. Oppdragsvarighet hos ulike leverandører. (N=10).	15
Figur 11. De 20 største språkene i antall tolkeoppdrag i 2017. (N=13).....	15
Tabell 3. Språk med høy og lav etterspørsel.	16

Begrepsavklaringer

Tolker i Nasjonalt tolkeregister er tolker som har statsautorisasjon i tolking, tolkeutdanning eller opplæring i tolking. Tolker i registeret er oppført i i fem kvalifikasjonskategorier:

- Kategori 1: Statsautoriserte tolker med tolkeutdanning
- Kategori 2: Statsautoriserte tolker
- Kategori 3: Tolker med tolkeutdanning
- Kategori 4: Statsautoriserte oversettere med grunnleggende tolkeopplæring
- Kategori 5: Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring

I rapporten omtales *tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister* også som *kvalifiserte tolker*.

Personer ikke oppført i Nasjonalt tolkeregister som tar tolkeoppdrag. Disse har ikke formell tolkefaglig kompetanse, og oppfyller ikke kravene for oppføring i tolkeregisteret. Mange virksomheter har egne tester og kurs som de bruker til å rekruttere og kvalitetssikre disse personer. Innholdet og omfanget av testene og kursene varierer.

Statlige etater med eget tolkeregister. Dette er store, statlige tolkebrukere som har eget tolkeregister og ansatte som håndterer virksomhetens tolkebruk. Etatene kjøper i stor grad tolketjenester direkte fra tolken. Tolken er enten lønnsmottaker eller selger tjenester fra eget selskap.

Kommunale tolkeformidlere. Virksomheter som leverer tolke- og oversettertjenester hovedsakelig internt i egen kommune.

Private leverandører av språktjenester. Virksomheter som leverer tolke- og oversettelsestjenester. De leverer tolketjenester til hele landet.

Disse virksomhetene er veldig ulike. Det de har til felles er at de bestiller og administrerer tolkeoppdrag. I rapporten omtales de som *leverandører (av tolketjenester)* eller *respondenter*.

Sammendrag

Denne rapporten presenterer nøkkeltall for bruk av tolk i offentlig sektor i 2017. Rapporten er todelt. Den første delen presenterer estimater over den totale bruken av tolk, og den andre funn fra den årlige spørreundersøkelsen blant leverandører av tolketjenester. Undersøkelsen er gjennomført i samarbeid mellom Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og NHO Service og Handel (NHO SH).

I 2017 brukte offentlig sektor 829 millioner kroner på tolketjenester, og det ble gjennomført 746 000 tolkeoppdrag. Tre fjerdedeler av oppdragene ble levert av private leverandører. De resterende 19 prosentene ble levert av kommunale tolkeformidlere og ni prosent av statlige etater med eget tolkeregister.

Funn fra spørreundersøkelsen viser at kvalifisert tolk ble bruk i overkant av en tredjedel av tolkeoppdragene. Andelen tolkeoppdrag utført med kvalifisert tolk var høyest hos statlige etater med hele 98 prosent. Hos kommunale tolkeformidlere var denne andelen på 56 prosent og hos private leverandører på 23 prosent. Når vi ser på de absolutte tallene for oppdrag levert med kvalifisert tolk utjevnes forskjellene. Dette fordi private leverandører har en mye større oppdragsmengde.

Omtrent halvparten av oppdrag ble levert ved fremmøte og halvparten ved telefon. Det var under én prosent av oppdragene som ble levert ved skjerm.

Arabisk, tigrinja, somali, polsk, dari, persisk, sorani og nord-kurdisk er språkene der det ble utført flest oppdrag. En tredjedel av alle oppdragene ble utført på arabisk. Tyve språk utgjør 92 prosent av alle tolkeoppdragene, og de resterende åtte prosentene fordeles seg på hundre andre språk. Det er ikke vesentlige endringer i språketterspørselen siden 2016.

Arabisk topper også listene over språk det oftest har vært umulig å levere tolketjenester på, og språk der flest oppdrag har blitt utført av personer ikke oppført i Nasjonalt tolkeregister. I tillegg topper arabisk listen over språk med tilstrekkelig tilgang på kvalifiserte tolker. Dette sier noe om hvor sammensatt tolkebehovet er, og at det ikke bare handler om antall kvalifiserte tolker. Oppdragets betingelser, som varighet, geografi og lønn spiller en viktig rolle. Tilgangen påvirkes også av hvor lang tid i forveien oppdraget bestilles, og når på dagen det skal gjennomføres.

En stor utfordring respondentene møter i arbeidet med å levere gode tolketjenester er anbudskonkurranser og at lav pris utkonkurrerer kvalifiserte tolker fra markedet. Dette fører til at mange tolker velger å gå over i andre yrker, og gjør det vanskelig å skaffe kvalifiserte tolker.

1 Innledning

Som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor skal Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) bidra til at det offentlige har tilgang på og bruker kvalifiserte tolker. For å oppnå dette er det nødvendig å ha oppdatert kunnskap om tolkebehovene i samfunnet.

Denne rapporten presenterer nøkkeltall for bruk av tolk i offentlig sektor i 2017. Formålet er å bidra med kunnskap om tolkeoppdrag som gjennomføres i offentlig sektor. Dette vises gjennom andel oppdrag gjennomført med kvalifiserte tolker, oppdragsmengde i ulike sektorer, andel oppdrag med fremmøte- og fjerntolking og oppdragsvarighet. Et viktig bidrag er også å kartlegge de mest etterspurte språkene og språkene hvor mangelen på kvalifiserte tolker er størst.

Rapporten er todelt. Den første delen omhandler estimater for den totale bruken av tolk i 2017, herunder kostnader, antall oppdrag og hvordan utgifter og oppdrag fordeler seg på sektorer og ulike leverandørtyper. Tallene er basert på en utredning gjort av Agenda Kaupang og Oslo Economics på bestilling fra Kunnskapsdepartementet, med utgangspunkt i tall fra IMDi og NHO SH.

Den andre delen presenterer funn fra den årlige spørreundersøkelsen blant leverandører av tolketjenester (inkludert statlige etater med eget tolkeregister).¹ Årets undersøkelse er resultat av et samarbeid mellom IMDi og NHO Service og Handel (NHO SH). IMDi og NHO SH har sammen utarbeidet spørreskjemaet. IMDi har hentet inn data fra kommunale formidlere og statlige etater med eget tolkeregister. NHO SH har innhentet data fra private leverandører av språktjenester. Dette har bidratt til økt svarprosent sammenlignet med tidligere år.

¹ Rapporter med resultater fra tidligere spørreundersøkelser er tilgjengelige på imdi.no.

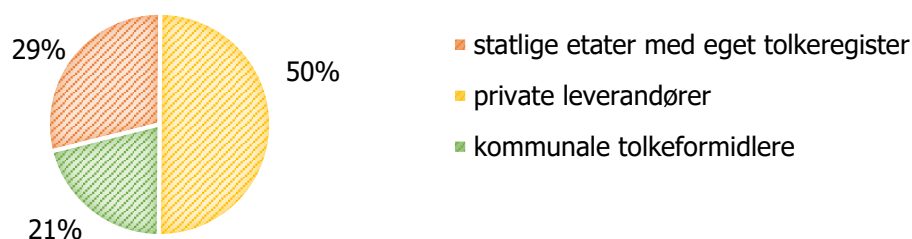
2 Totalmarkedet i 2017

I dette kapitlet ser vi på totalmarkedet i 2017, på kostnader og antall oppdrag, og på hvordan de fordeler seg på sektorer og ulike leverandører. Tallene er basert på en utredning gjort av Agenda Kaupang og Oslo Economics på bestilling fra Kunnskapsdepartementet, med utgangspunkt i tall fra IMDi og NHO SH.

I 2017 brukte offentlig sektor 829 millioner kroner på tolketjenester. Dette er en økning på 10 millioner fra 2016 (+1,4 prosent), da kostnadene var på 819 millioner.² Kostnadene fordeler seg på følgende måte mellom ulike leverandører:

- kommunale tolkeformidlere – 177,7 millioner kroner (21%)
- statlige etater med eget tolkeregister – 237,9 millioner kroner (av disse er 65,7 millioner kroner i omsetning til enkeltmannsforetak) (29%)
- private leverandører av språktjenester – 413,8 millioner kroner (50%)

Figur 1. Offentlig sektors utgifter til tolketjenester fordelt på leverandører.

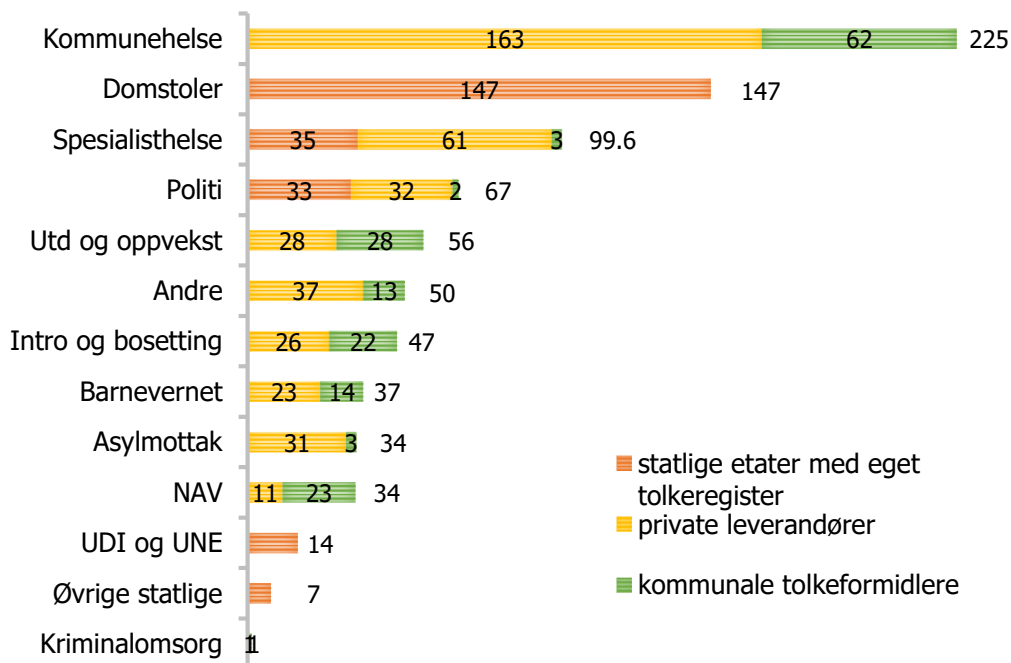


I figur 2 ser vi hvordan utgiftene fordeler seg på sektorer som kjøper tolketjenester og leverandører. De største tolkeutgiftene er i kommunehelsetjenesten, i domstolene og i spesialisthelsetjenesten. Deretter følger politi, utdanning og oppvekst, og introduksjonsprogrammet og bosetting. UDI, UNE og Kriminalomsorgen er sektorer med lavest tolkeutgifter.

Både kommune- og spesialisthelsetjenesten skaffer flest tolketjenester fra private leverandører, mens domstolene kjøper tjenestene direkte fra tolker oppført i eget register. Også deler av spesialisthelsetjenesten kjøper tolketjenester direkte.

² Agenda Kaupang og Oslo Economics (2017). Økonomiske konsekvenser av lov om tolking i offentlig sektor. På oppdrag fra Justis- og beredskapsdepartementet.

Figur 2. Tolkeutgifter fordelt på sektorer og leverandører i 2017 (mill. kr).

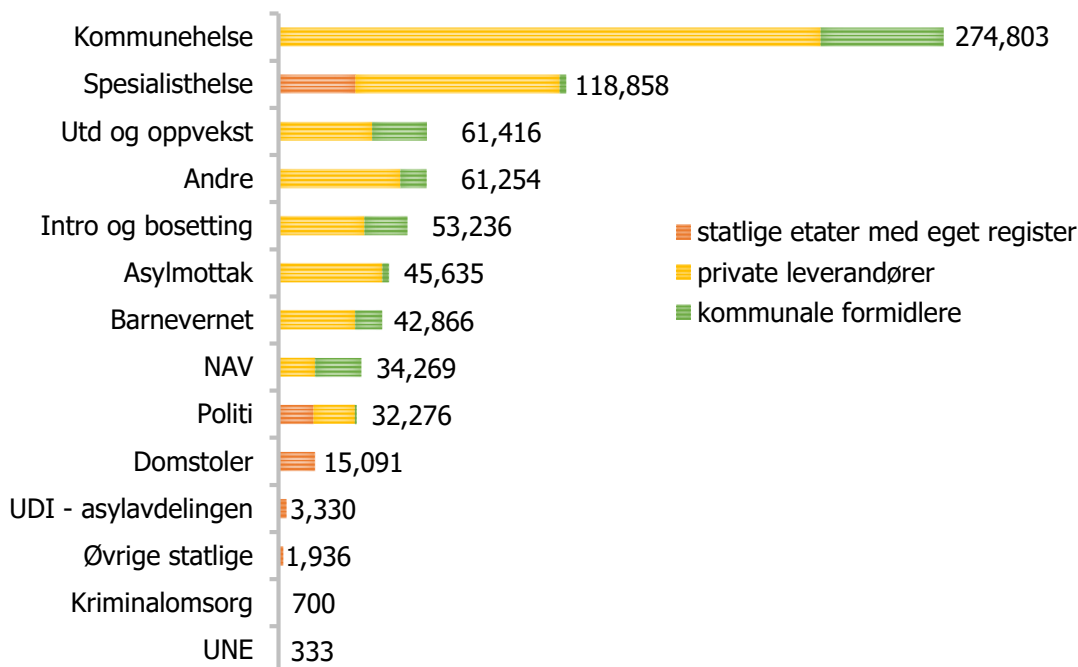


Det er anslått at det ble gjennomført 746 000 oppdrag i offentlig sektor i 2017. Når vi ser på hver leverandør fordeler det seg slik:

- kommunale tolkeformidlere: 138 819 tolkeoppdrag (19 %)
- statlige etater med eget tolkeregister: 66 996 tolkeoppdrag (9 %, der 48 483 oppdrag utført med tolk som mottok lønn (6,5 %), og 18 513 oppdrag utført av enkeltmannsforetak 2,5 %)
- private leverandører: 540 185 tolkeoppdrag (72%).

I figur 3 ser vi fordelingen av tolkeoppdrag på sektor og leverandør. Til sammen ble over halvparten av alle tolkeoppdrag i offentlig sektor gjennomført i kommune- og spesialisthelsetjenesten. Oppdragene ble i hovedsak levert av private selskaper. Rundt 18 prosent av oppdragene i kommunehelsetjenesten ble levert av kommunale tolkeformidlere, resten av private leverandører. Spesialisthelsetjenesten og politiet kjøpte deler av oppdragene direkte fra tolken, resten fra private leverandører. Domstoler, UDI og UNE kjøpte tolketjenester hovedsakelig direkte fra tolken.

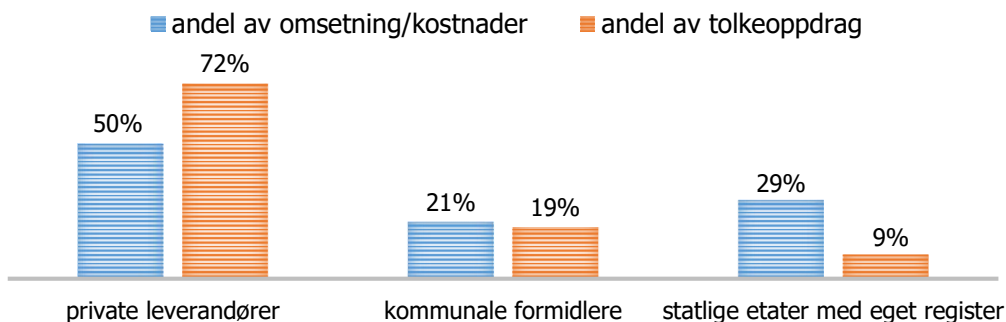
Figur 3. Antall oppdrag fordelt på sektorer og leverandører av tolketjenester.



Figur 4 viser både kostnads- og oppdragsandelen til de ulike leverandører i 2017. De private leverandørene har rapportert inn omsetning på formidling av tolketjenester, mens de kommunale formidlerne og statlige etatene har rapportert inn utgifter til tolketjenester.

Private leverte 72 prosent av tolkeoppdragene, mens de kommunale leverte 19 prosent og statlige etater 9 prosent. I omsetning hadde de private leverandørene til sammen 50 prosent av markedet, de kommunale 21 prosent og statlige etater 29 prosent der omsetningen fra enkeltmannsforetak utgjorde 8 prosent.

Figur 4. Kostnader og tolkeoppdrag hos ulike leverandører.



3 Funn fra undersøkelsen

Spørreundersøkelsen blant leverandører av tolketjenester ble gjennomført i februar 2018. Totalt var det 30 virksomheter som mottok spørreundersøkelsen: ni kommunale tolkeformidlere, 16 private leverandører og fem statlige etater med internt tolkeregister. Av de 30 virksomhetene som mottok undersøkelsen, var det 24 som svarte. Samlet utgjør dette en svarprosent på 80 prosent. Alle tall er basert på selvrapportering og er av varierende kvalitet. Respondentlisten fremgår av vedlegg 1. Lenker til spørreskjemaer fremgår av vedlegg 2.

Totalt oppgir respondentene i undersøkelsen å ha levert 558 950 oppdrag. Dette utgjør 75 prosent av det totale antall tolkeoppdrag som ble utført i offentlig sektor i 2017. Respondentene hadde en samlet omsetning/kostnad på 662 millioner kroner, hvilket utgjør 80 prosent av offentlig sektors totale utgifter til tolketjenester i 2017.

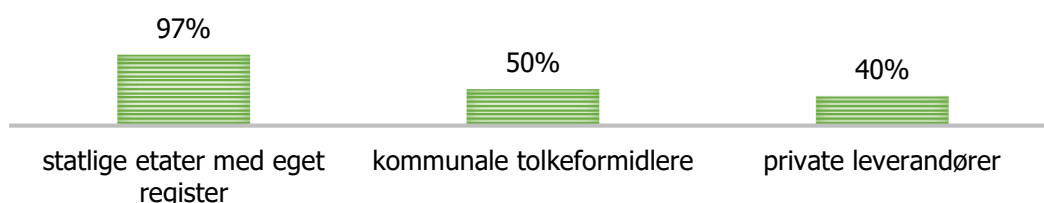
Det varierer hvordan respondentene kunne svare på enkeltspørsmål. Dette skyldes at de har ulike fagsystemer, og at mange av dem har dårlige muligheter for statistikkuttak. Det faktiske antall respondenter som har svart blir derfor angitt i alle figurer og tabeller i rapporten. På enkelte fremstillinger, der antall respondenter er få, oppgir vi også respondentenes samlede andel av leverte oppdrag i totalmarkedet.

Tolker

Respondentene ble spurt om hvor mange tolker som har tatt oppdrag for dem i løpet av 2017. Totalt oppgir 21 respondenter at de har formidlet oppdrag til 8 629 tolker. Siden en og samme tolk ofte er registrert hos flere leverandører, viser ikke dette tallet totalt antall personer som tar tolkeoppdrag for disse virksomhetene.

Kommunale tolkeformidlere hadde i gjennomsnitt 124 tilknyttede tolker, statlige etate med internt tolkeregister hadde 657, og private leverandører hadde 610. Spennet var imidlertid stort. De kommunale tolkeformidlerne (N=9) hadde fra 60 til 200 tolker, statlige etater med internt register (N=4) hadde fra 250 til 1170 tilknyttede tolker og private leverandører (N=8) hadde fra 185 til 1445 tilknyttede tolker. Figur 5 viser hvor stor andel av leverandørenes tilknyttede tolkene som er kvalifiserte. Hos kommunale tolkeformidlere (N=9) er det 50 prosent, hos statlige etater (N=3) 97 prosent og hos private leverandører (N=5) 40 prosent.

Figur 5. Gjennomsnittlig andel kvalifiserte tolker per leverandør. (N=17).



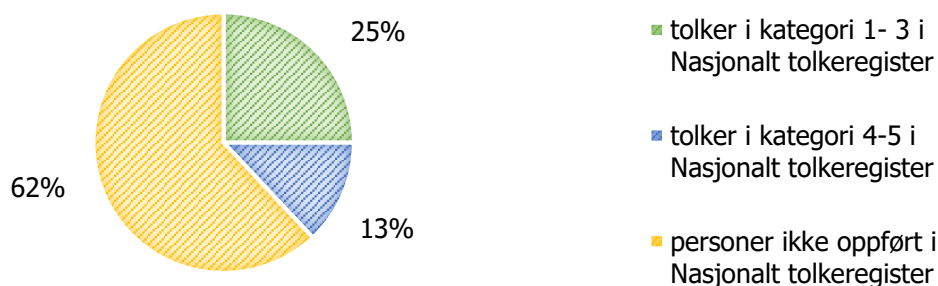
Tolkeoppdrag

Totalt oppgir respondentene å ha levert 558 950 tolkeoppdrag i 2017 og en samlet omsetning eller kostnader til tolk på 662 millioner kroner (N=23). Tolkeoppdragene fordeles seg slik:

- kommunale tolkeformidlere (N=6): 138 820 oppdrag
- statlige etater med eget tolkeregister (N=4): 52 930 oppdrag
- private leverandører (N=8): 367 200 oppdrag

Respondentene oppgir å ha levert 38 prosent av alle oppdragene med tolker i Nasjonalt tolkeregister (N=17). 25 prosent av oppdragene var levert med tolker i de høyeste kategoriene i registeret (kategori 1 – 3). 13 prosent av oppdragene ble levert med tolker i registerets laveste kategorier (kategori 4 og 5). 62 prosent av oppdragene ble levert av personer ikke oppført i Nasjonalt tolkeregister. Til sammenligning var denne andelen i 2016 på 70 prosent.

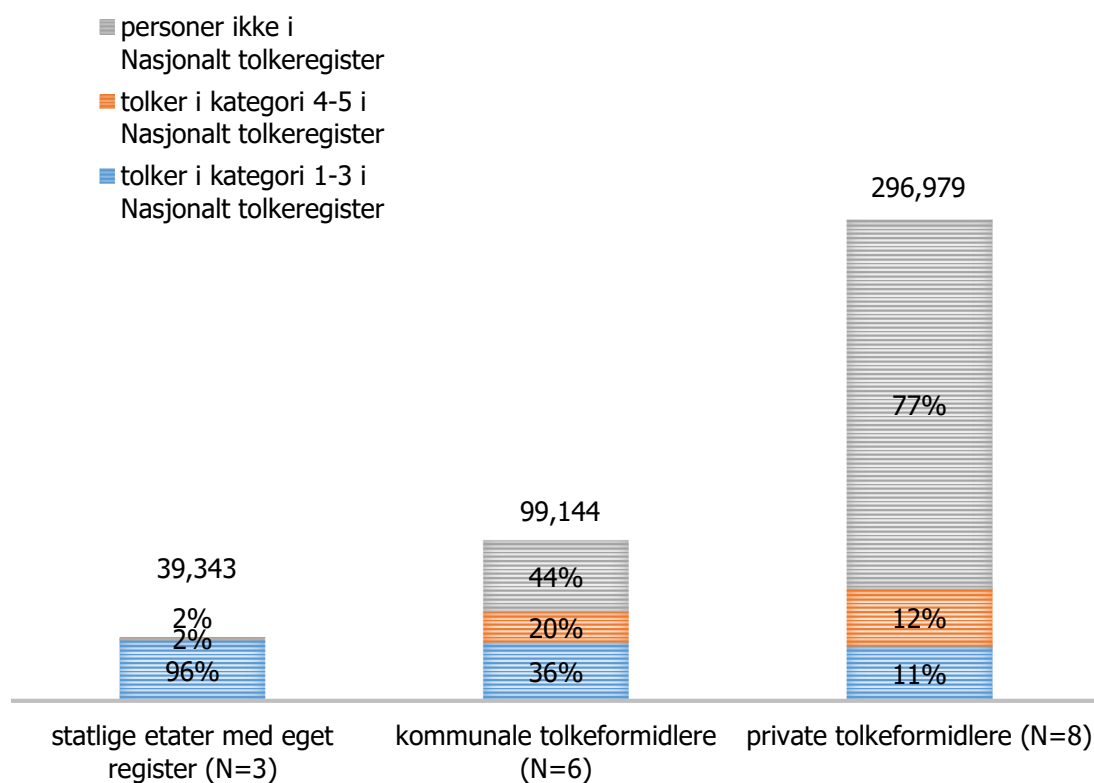
Figur 6. Andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister. (N=17).



Det er interessant å se på gjennomsnittlig oppdragsmengde hos de ulike type virksomhetene. De kommunale formidlerne leverte gjennomsnittlig 15 424 oppdrag (N=9), de private 40 460 oppdrag (N=9) og statlige etater leverte 13 233 (N=4). En gjennomsnittlig privat leverandør leverte altså mange flere oppdrag enn de andre leverandørene.

Det er ikke bare store variasjoner i oppdragsmengde mellom de ulike leverandørene, men også i andelen oppdrag de leverte med kvalifiserte tolker. Av figur 7 ser vi at 98 prosent av tolkeoppdragene levert av statlige etater var med kvalifiserte tolker. Hos kommunale tolkeformidlere var denne andelen på 56 prosent og hos private leverandører var den på 23 prosent. Sammenlignet med kommunale formidlere leverte private leverandører altså bare halvparten så stor andel kvalifiserte tolker. Men lav andel til tross, har det vært en økning fra 2016. Da leverte private leverandører kun 17 prosent oppdrag med kvalifiserte tolker.³

Figur 7. Totalt antall oppdrag og andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister. (N=17).



Dersom vi ser på antall oppdrag levert med kvalifisert tolk er forskjellene langt mindre mellom virksomhetene, særlig når det gjelder oppdrag levert med tolk i kategori 1-3 i Nasjonalt tolkeregister.

³ IMDi. (2017). Behovet for tolk i 2016.

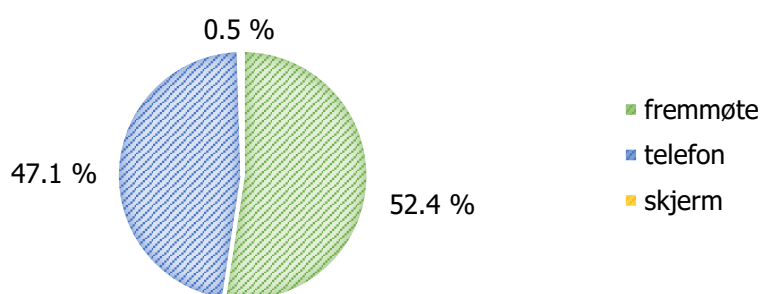
Statlige etater med eget register (N=3) leverte 38 625 oppdrag med kvalifiserte tolker, mens kommunale (N=6) og private (N=8) leverandører av tolketjenester leverte henholdsvis 55 066 og 69 136 oppdrag med kvalifiserte tolker.

Private leverandører fikk også spørsmål om hvor mange oppdrag som ble levert med mannlige og kvinnelige tolker. Svarene deres viser en jevn kjønnsfordeling med 48 prosent av oppdrag levert med mannlige og 52 prosent med kvinnelige tolker (N=5).

Fordeling av oppdrag etter tolkemetode

Omtrent halvparten av oppdragene respondentene har innrapportert i denne kartleggingen, ble utført på telefon og halvparten ved fremmøte. Kun 2 280 tolkeoppdrag ble utført på skjerm (0,5%).

Figur 8. Andel oppdrag levert ved fremmøte, telefon og skjerm. (N=21).



Det er interessant å se på forskjeller mellom ulike leverandører. Godt over 80 prosent av oppdragene levert av statlige etater med eget register og kommunale tolkeformidlere leverte var fremmøtetolking. De private leverandørene leverte over to tredjedeler av oppdragene over telefon. Dette er en liten nedgang fra 2016, da 75 prosent av tolkeoppdragene fra private ble levert på telefon. En hovedforklaring på hvorfor de private har en så stor andel telefonoppdrag sammenliknet med statlige etater og kommunale tolkeformidlere, er at de tar en større andel av de korte oppdragene (mer om dette på s. 14). I tillegg leverer private leverandører tolketjenester over hele landet, også utenfor bynære strøk der det kan være vanskeligere å få til fremmøtetolk. Dette gjelder særlig kortere oppdrag. De kommunale og statlige leverer tolketjenester mer lokalt og har også flere oppdrag av lengre varighet.

Tabell 1. Andel oppdrag levert med fremmøte-, telefon-, og skjermtolk hos ulike leverandører.

	fremmøte	telefon	skjerm
statlige etater med internt register (N=4)	85 %	12 %	3 %
kommunale tolkeformidlere (N=9)	86 %	14 %	0,5 %
private leverandører (N=8)	32 %	68 %	0,1 %

14 av 22 virksomheter svarte at de har teknologi og kompetanse til å tilby skjermtolkning. Likevel var andel tolkeoppdrag utført på skjerm svært lav hos alle leverandører. Dette kan tyde på at brukere av tolketjenester ikke har tilsvarende teknologi og kompetanse eller at det er usikkerhet rundt bruk av skjermt teknologi.

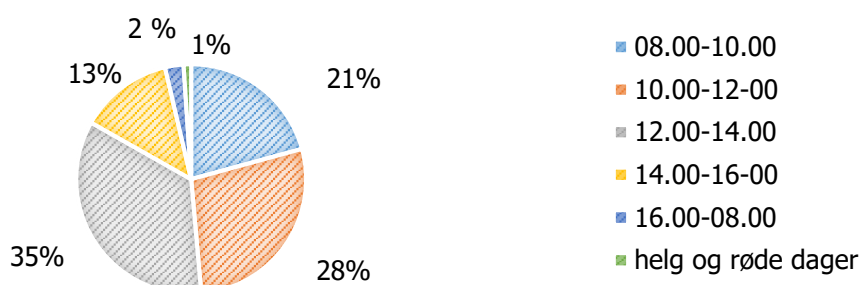
Bestillings- og oppdragstidspunkt

Respondentene fikk spørsmål om hvor lang tid i forveien oppdragene ble bestilt. Det var kun to kommunale og en privat tolkeformidler som svarte på spørsmålet. Disse har til sammen levert 17 539 oppdrag, hvilket utgjør kun 2 prosent av alle oppdrag i totalmarkedet. Dette er for lavt til å generalisere utifra. NHO SH gjorde imidlertid en kartlegging av dette i 2016.⁴ Fem leverandører, som leverte til sammen 239 500 oppdrag, svarte da på dette spørsmålet, og tallene peker i samme retning som i årets kartlegging: Omtrent halvparten av oppdragene i 2016 ble bestilt med mindre enn 48 timers varsel. 16 prosent av disse ble bestilt mindre enn åtte timer i forveien.

For å si noe om når på døgnet det er størst behov for tolk, spurte vi om oppdragstidspunkt. Spørsmålet gikk kun til private leverandører. Tre respondenter med til sammen omtrent 140 000 oppdrag (19 prosent av totale markedet), kunne svare. 63 prosent av deres oppdrag ble levert i tidsintervallet 10-14 på hverdager. Også dette samsvarer godt med funnene fra NHO SHs kartlegging av tolketjenester levert av private i 2016.

⁴ NHO Service og Handel. (2017). Tolketjenester levert av private 2016.

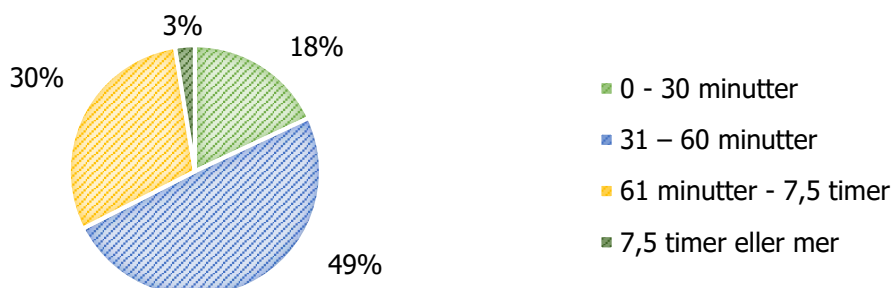
Figur 9. Oppdrag fordelt på oppstartstidspunkt. (N=3).



Fordeling av oppdrag etter oppdragsvarighet

Samtlige respondenter fikk spørsmål om oppdragsvarighet. Det var ti som svarte – tre offentlige tolkebrukere, tre kommunale formidlere og fire private leverandører. De leverte til sammen omtrent 232 000 oppdrag og står for 31 prosent av totalmarkedet.

Figur 10. Oppdrag fordelt på oppdragsvarighet. (N=10).



Nesten to tredjedeler av oppdragene varte en time eller mindre. En tredjedel av oppdragene varte mer enn en time, men mindre enn en arbeidsdag. Kun tre prosent av oppdragene varte i mer enn en arbeidsdag.

De private leverandørene hadde flere korte oppdrag enn kommunale formidlere og statlige etater. 23 prosent av tolkeoppdragene levert av disse hadde varighet på en halvtime eller mindre. Til sammenligning var bare 2,5 prosent av oppdragene levert av kommunale formidlere på 30 minutter eller mindre, og 10 prosent av oppdragene til de statlige etatene med egne registre.

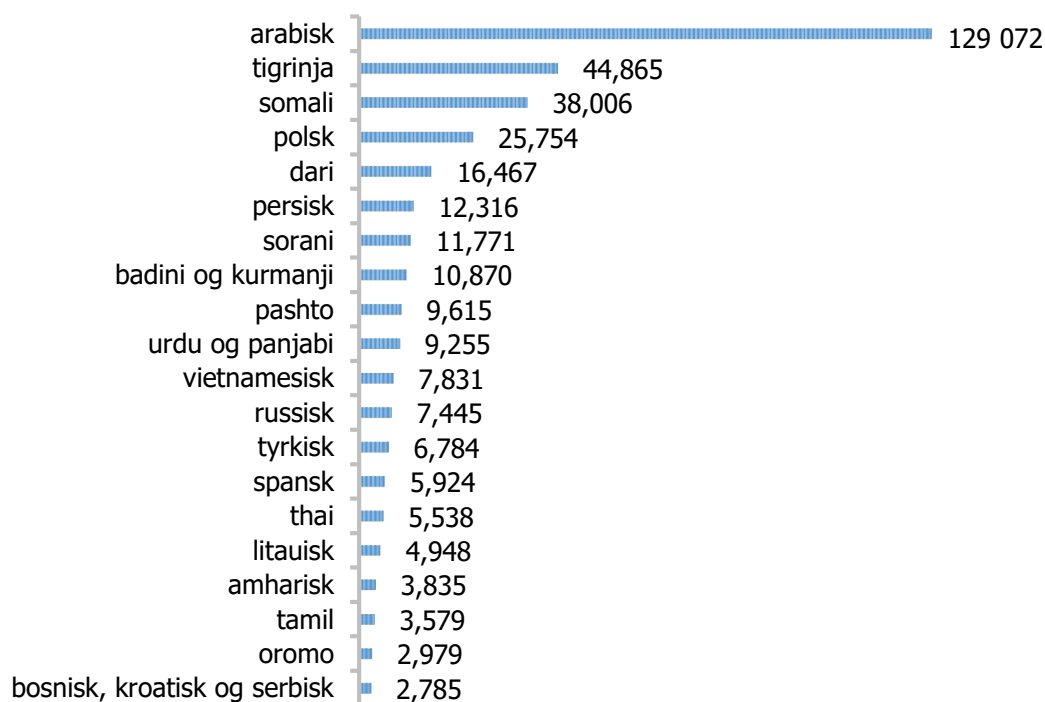
Tabell 2. Oppdragsvarighet hos ulike leverandører. (N=10).

	private leverandører (N=4)	kommunale tolkeformidlere (N=3)	statlige etater med eget register (N=3)
inntil 30 minutter	23 %	2,5 %	10 %
inntil 60 minutter	49 %	58 %	49 %
over 60 minutter	25 %	38 %	36 %
over 7,5 time	3 %	0,1 %	2,5 %

Språketerspørselen

Respondentene fikk mulighet til å laste opp lister over alle leverte oppdrag fordelt på språk. Det var totalt 13 respondenter som lastet opp slike lister – to statlige etater med internt register, seks kommunale tolkeformidlere og fem private. De har til sammen levert 388 824 oppdrag og står for halvparten av totalmarkedet.

Figur 11. De 20 største språkene i antall tolkeoppdrag i 2017. (N=13).⁵



⁵ Vi har slått sammen badini og kurmanji og urdu og panjabi, dette for at språkene skal være i tråd med OsloMets kvalifiseringstilbud.

I 2017 ble 92 prosent av alle innrapporterte tolkeoppdrag gjennomført på de tyve språkene i figuren over. Resterende åtte prosent av oppdragene ble levert på hundre andre språk. Vedlegg 3 viser alle språk respondentene har levert oppdrag i.

En tredjedel av tolkeoppdragene var på arabisk. Det nest største språket var tigrinja, deretter følger somali, polsk, dari, persisk, sorani og nord-kurdisk (badini og kurmanji).

Respondentene som ikke kunne laste opp lister over oppdrag ble spurt om å oppgi de ti språkene med flest leverte oppdrag. Deres svar bekrefter at arabisk, tigrinja, somali, polsk, dari og sorani var de mest etterspurte språkene i 2017.

At et språk er blant de mest etterspurte, innebærer ikke nødvendigvis at det er mangel på kvalifiserte tolker i dette språket, og at det dermed er behov for å kvalifisere flere. De mest etterspurte språkene må ses opp mot tilgangen på tolker i det aktuelle språket, og om det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk. Derfor stilte vi i undersøkelsen spørsmål om hvilke språk det oftest har vært umulig å levere tolketjenester i, og hvilke språk der flest oppdrag har blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister. For å avdekke hvilke språk leverandører *ikke* mangler tolker i, stilte vi spørsmål om hvilke språk virksomhetene har hatt flere kvalifiserte tolker enn behovet i 2017.

Tabell 3. Språk med høy og lav etterspørsel.

	I hvilke språk har din virksomhet flest ganger opplevd at det har vært umulig å levere tolketjenester? ⁶ (N=18)	I hvilke språk har flest oppdrag blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister? (N=17)	I hvilke språk opplever din virksomhet tilstrekkelig tilgang på kvalifiserte tolker? (N=15)
1.	arabisk	arabisk	arabisk
2.	tigrinja	Tigrinja	polsk
3.	vietnamesisk	Somali	russisk
4.	oromo	Dari	somali
5.	polsk	Pashto	dari
6.	tagalog	Polsk	spansk
7.	kurmanji	Kurmanji	litauisk
8.	tyrkisk	Tagalog	persisk
9.	somali	Persisk	tigrinja
10.	thai	Bengali	engelsk

⁶ I spørsmålet til private leverandører var «umulig» erstattet med «vanskelig å levere i tråd med kundens ønske».

Tabell 3 viser språkene respondentene har rangert høyest. Det er interessant at arabisk topper alle svarene – både når det gjelder språk der det har vært umulig å levere kvalifisert tolk, og språk der virksomhetene opplever tilstrekkelig tilgang på kvalifiserte tolker. Dette gjelder også for somali, tigrinja og polsk. Dette sier noe om hvor sammensatt tolkebehovet er, og at det ikke bare handler om antall kvalifiserte tolker. Oppdragets betingelser, som varighet, geografi og lønn spiller en viktig rolle. Tilgangen påvirkes også av hvor lang tid i forveien oppdraget bestilles, og når på dagen det skal gjennomføres.

For å øke tilgangen på kvalifisert tolk og utnytte eksisterende tolkeressurser bedre enn i dag, er det grunn til å tro at tolkebrukere i offentlig sektor både må planlegge og organisere sine tolkeoppdrag bedre samt tilby bedre lønn- og arbeidsbetingelser til tolkene.

Utfordringer og løsninger

Til slutt stiller spørreundersøkelsen et åpent spørsmål om hvilke utfordringer respondentene møter i arbeidet med å levere gode tolketjenester og hvordan disse kan løses.

Variierende oppdragsmengde og ugunstige vilkår gjør at kvalifiserte tolker velger bort tolkeyrket til fordel for annen fast inntekt. Flere påpeker behovet for bedre og tryggere arbeidsforhold, og for en ordning med faste honorarsatser etter tolkens kvalifikasjoner. En statlig etat med har med omlegging av eget internt register lagt bedre til rette for bestilling av de best kvalifiserte tilgjengelige tolkene, og anslår at dette vil bli enda bedre når internt register automatisk oppdateres fra det nye tolkeregisteret i 2020. En kommunal respondent trakk frem at de etterlyste en tolkelov som regulerte markedet for tolking i offentlig sektor.

Kort bestillingstid, korte oppdrag, og at størstedelen av oppdragene skal leveres på hverdager mellom 10 og 14 er også en utfordring. Flere leverandører opplever at tolker i tolkeregisteret ikke ønsker eller kan ta disse oppdragene. Økt bruk av fjerntolk, kvalifisering av flere tolker i distriktene og bedre planlegging hos tolkebruker kan avhjelpe disse utfordringene noe.

Det er flere språk med behov for tolk der det ikke finnes tolkeutdanning. I tillegg burde det være flere kvalifiseringsmuligheter utenfor Oslo-området. Noen respondenter oppgir at det ikke er nok tolker. Mens det er mange kvalifiserte tolker i storbyene, er det få eller ingen tolker i distriktene. Derfor må tilgjengelighet og kvalifiseringstiltak økes i distriktene. Tospråktesten bør gjøres tilgjengelig på flere språk og TAO-kurs bør avholdes ved flere høyskoler og universiteter i samråd med OsloMet og IMDi.

Tolkebrukere og innkjøpere av tolketjenester mangler kunnskap om bruk av tolk. Det er liten interesse blant tolkebrukere å dra på kurs i bruk av tolk. Ledere bør prioritere å sende sine ansatte på kurs. De ulike tolkebrukerne bør også utarbeide retningslinjer for rekruttering, bestilling og bruk av tolk.

De private leverandørene leverer ofte tolketjenester gjennom anbud. Flere av de private respondentene nevner *anbud der det offentlige baserer sin tildeling kun på pris*, som den største utfordringen i å levere gode tolketjenester. I anbudene blir prisen for tolketjenester presset ned, samtidig som det ofte ikke foreligger gode kontrollmekanismer for å avdekke og sanksjonere brudd på kravene i anbudene. Respondentene foreslår innføring av anbudsmechanismer som gjør det lønnsomt å levere tolketjenester med kvalifiserte tolker. Dette betyr at prisen på tolketjenester utført av kvalifiserte tolker må være høyere i anbudene, og at det bør settes minimumssatser for tolker i ulike kategorier. Leverandører som ikke leverer i henhold til avtale bør sanksjoneres, slik at avtaler som inngås leveres på premissene i anbudet.

Vedlegg 1 – Respondenter

Kommunale tolkeformidlere

Besvart	Ikke besvart
Tolketjenesten i Bergen kommune	
Tolketjenesten i Drammen	
Tolketjenesten i Grenland, Porsgrunn kommune	
Tolketjenesten i Kristiansand kommune	
Tolketjenesten i Larvik kommune	
Tolketjenesten i Oslo kommune	
Tolketjenesten Ski kommune	
Tolketjenesten Trondheim kommune	
Tolketjenesten Lørenskog, Skedsmo og Rælingen	

Statlige etater med eget tolkeregister

Besvart	Ikke besvart
Oslo Tingrett	
Domstolsadministrasjonen	
Oslo universitetssykehus	
Politidirektoratet	
Utlendingsdirektoratet	

Private leverandører av språktjenester

Besvart	Ikke besvart
Amesto Tolk	Afatolk
Hero Tolk	Easytranslate

JBC	Language Power
Lovisenberg Tolketjenesten	Nordtolk
Noricom Nord og Noricom Vest	Språksenteret
Salita tolke- og translatørtjeneste	Tolk 24
Semantix	Tolkenett
Skiwo (TikkTalk)	
TOLK-EN	
Tolketjenesten	

Vedlegg 2 – Spørreskjema

Spørreskjemaer er tilgjengelige på følgende adresser:

- Skjema private leverandører besvarte: <https://www.nhosh.no/bransjer/helse-og-velferd/spraktjenester/nyheter-spraktjenester/2018/kartlegging-av-private-tolketjenester-i-2017/>
- Skjema statlige etater og kommunale formidlere besvarte: <https://www.imdi.no/tolk/behovet-for-tolk-i-2017/>

Vedlegg 3 – Språk

Alle språk respondentene har levert tolkeoppdrag i, i 2017. (N. 13). Rangert etter antall oppdrag med språkene med flest oppdrag først og språkene med færrest oppdrag sist.

arabisk, tigrinja, somali, polsk, dari, persisk, sorani, nordkurdisk (badini og kurmanji), pashto, urdu og panjabi, vietnamesisk, russisk, tyrkisk, spansk, thai, litauisk, amharisk, tamil, oromo, bosnisk - kroatisk - serbisk, albansk, mandarin, rumensk, fransk, engelsk, bulgarsk, portugisisk, swahili, burmesisk, tagalog, uigurisk, gresk, berbisk, kantonesisk, latvisk, slovakisk, tysk, bilin, nepalesisk, ungarsk, italiensk, tigre, kinyarwanda, bengali, chin, hazaragi, tsjekkisk, usbekisk, hindi, ukrainsk, tsjetsjensk, finsk, estisk, karen, akan, koreansk, japansk, lingala, kamba, mongolsk, assyrisk, cebuano, indonesisk, khmer, lao, makedonsk, turkmensk, aserbajdsjansk, hausa, afar, islandsk, mandingo, krio, nederlandsk, saho, armensk, kirundi, luganda, wolof, bisaya, rohinga, georgisk, aceh, susu, singalesisk, ibo, malayisk, maay, romani, fulfulde, balutsji, masalit, sørkurdisk (feyli), edo, hviterussisk, acoli, dinka, kirgisisk, wu (shanghainesisk), slovensk, svensk, tibetansk, hebraisk, afrikaans, bambara, dansk, timne, ewe, gujarati, katalansk, nordsamisk, parachi, sudanesisk, buriat, ingush, kasakhisk, kasjmiri, malinke, zulu
