

Beregnet til
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)

Dokument type
Sluttrapport

Date
desember 2010

EVALUERING AV NASJONALT TOLKEREGISTER



EVALUERING AV NASJONALT TOLKEREGISTER

Rambøll
Besøksadr.: Hoffsvæien 21-23
Postboks 427
Skøyen
0213 Oslo
T +47 2252 5903
F +47 2273 2701
www.ramboll-management.no

INNHOLDSFORTEGNELSE

1.	Innledning	1
1.1	Mandat og formål med evalueringen	1
1.2	Avklaring av begreper	2
1.3	Leserveiledning	2
2.	Sammendrag	4
2.1	Overordnet vurdering av Nasjonalt tolkeregister	4
2.2	Rambølls anbefalinger og utviklingstiltak	6
3.	Metode og datakilder	7
3.1	Kvalitativ og kvantitativ datainnsamling	7
3.2	Avsluttende metodiske betraktninger	13
4.	Kontekstualisering av evalueringen	15
4.1	Offentlige tjenester og tilpasning til mangfoldet i befolkningen	15
4.2	Mangelfull praksis med tolkebruk i offentlig sektor	16
4.3	Hva innebærer god tolking?	17
4.4	Variasjoner i honorering av tolker	18
4.5	Tolkeformidling	19
4.6	Utdanningstilbudet for tolker	19
4.7	Nasjonalt tolkeregister og tolkeportalen	20
5.	Overordnet vurdering av Nasjonalt tolkeregister	22
5.1	Overordnet vurdering av Nasjonalt tolkeregister	22
5.2	Anbefalinger ved opprettelse av Nasjonalt tolkeregister	24
6.	Vurdering av teknisk løsning for Nasjonalt tolkeregister	25
6.1	Overordnede funn om Nasjonalt tolkeregisters tekniske løsning	25
6.2	Tolker	26
6.3	Tolkebrukere	33
6.4	Oppsummerende kvalitetsvurdering av www.tolkeportalen.no	37
7.	Drift	38
7.1	Overordnede funn om drift	38
7.2	Kundepleie	39
7.3	Markedsføring/kommunikasjonskanaler	40
7.4	Brukerevalueringer	43
8.	Bruksverdi	45
8.1	Overordnede funn om Nasjonalt tolkeregisters bruksverdi	45
8.2	Tolker	46
8.3	Tolkebrukere	51
8.4	Barrierer og drivkrefter for bruk av Nasjonalt tolkeregister	60
9.	Måloppnåelse	62
9.1	Overordnede funn om måloppnåelse	63
9.2	Vurdering av måloppnåelse for de overordnede målsettingene	63
9.3	Videre satsning på mål- og resultatstyring	66
10.	Rambølls anbefalinger og utviklingstiltak	68
10.1	Rambølls anbefalinger for en god utviklingsprosess	68
10.2	Rambølls forslag til tiltak for styrking av Nasjonalt tolkeregister	73
10.3	Avsluttende kommentarer	76
11.	Vedlegg 1 – spørreskjema tolker	77
12.	Vedlegg 2 – spørreskjema tolkebrukere	91

1. INNLEDNING

Rambøll presenterer herved sluttrapport for Evaluering av Nasjonalt tolkeregister. Evalueringen er gjennomført i perioden mai - november 2010 på oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi).

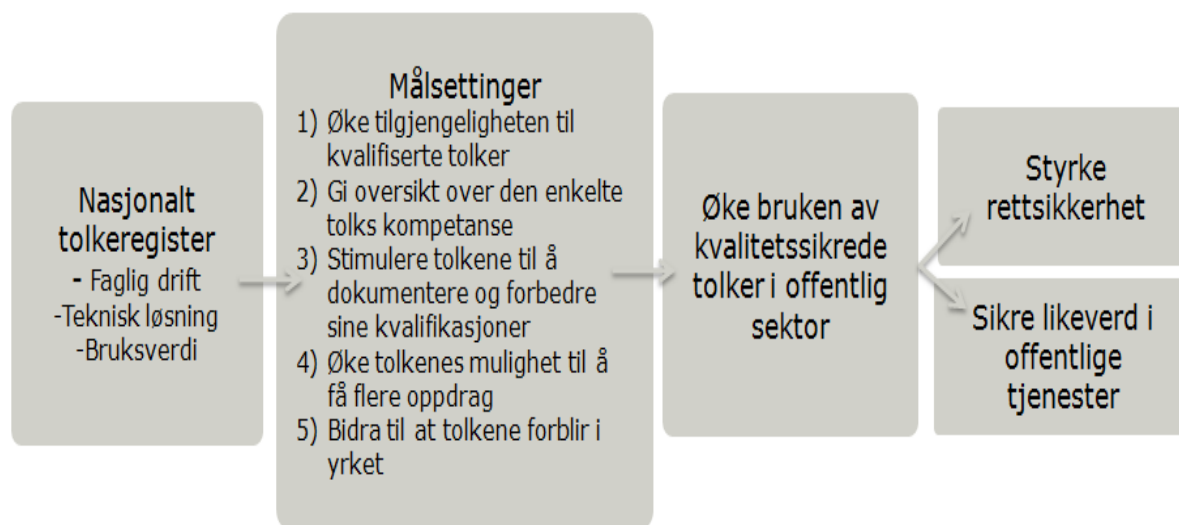
Nasjonalt tolkeregister ble opprettet i 2005. IMDi har vært fagansvarlig for registeret siden januar 2006, og tok over driftsansvaret fra Utlendingsdirektoratet (UDI) i 2009, noe som er i tråd med IMDis status som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor. Hensikten med registeret er å gi oversikt over kvalifiserte tolker og deres kompetanse, samt å øke tilgjengeligheten til kvalitetssikrede tolker over hele landet¹.

Den foreliggende evalueringen har som målsetting å formidle erfaringer med, og vurderinger av, Nasjonalt tolkeregister sett i fra brukeres og registrerte tolkers perspektiv. Evalueringen skal utgjøre et kunnskapsgrunnlag som skal legge til rette for at IMDi skal kunne utvikle Nasjonalt tolkeregister i en retning som øker kompetanseoversikten over kvalifiserte tolker, og som tilgjengeliggjør kvalifiserte tolker for offentlig sektor i Norge.

1.1 Mandat og formål med evalueringen

Evalueringen av Nasjonalt tolkeregister skal vurdere hvordan registeret har fungert sett i forhold til registerets formål og målsettinger.

Figur 1.1 – Analyseramme for evalueringen



Figur 1.1 ovenfor sammenfatter en forenklet oversikt over de viktigste temaene som skal belyses i evalueringen. Evalueringen vurderer således hvordan Nasjonalt tolkeregister har fungert når det gjelder faglig drift, teknisk løsning og bruksverdi. Disse temaene vurderes så i forhold til de overordnede målsettingene for registeret. På den måten ønskes et perspektiv på i hvilken grad Nasjonalt tolkeregister kan sies å bidra til økt bruk av kvalitetssikrede tolker, noe som igjen vil medføre større grad av likeverd i offentlige tjenester og styrket rettsikkerhet.

På dette grunnlaget er følgende fire evalueringstema formulert og benyttet for evalueringen:

¹Jamfør IMDi 2009: *Bedre forvaltningspraksis for bruk og bestilling av tolk* og Statskonsults notat 2003: *Nasjonalt tolkeregister*.

1. Måloppnåelse

Under dette temaet vurderes registeret opp i mot de målsettinger som ble formulert i forbindelse med opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister. Målene som gjelder for registeret berører alle de andre temaene, og slik sett er dette et tema som oppsummerer situasjonen på tvers av enkeltstående tematikk.

2. Bruksverdi

Under dette temaet undersøkes bruksverdien av registeret slik den oppleves av brukere av registeret og tolkene. Herunder sorterer også barrierer som finnes for bruk av registeret, og om brukernes kjennskap til registeret er tilfredsstillende.

3. Teknisk løsning

Evalueringen fokuserer under dette temaet på registerets tekniske løsning slik den erfarer av tolker og brukere.

4. Drift

Under dette temaet vurderes i hvilken grad Nasjonalt tolkeregister driftes på en god måte. I denne forbindelse vurderes i første rekke kundepleie, markedsføring og brukerevaluering. Evalueringen vurderer også barrierer og drivkrefter i tilknytning til bruk av ressurser i form av ansatte, tid og midler.

Det er viktig å nevne at ved å benytte disse fire temaene systematiseres informasjon om registeret på en måte som gjør at enkeltelementer vurderes separat. I virkeligheten henger disse sammen i den totale løsningen som er Nasjonalt tolkeregister. Enkelt sagt ligger teknisk løsning og drift til grunn for grensesnittet som møter en bruker av registeret, og dermed blir for eksempel bruksverdi en funksjon av et helhetlig samspill mellom elementene. Dette samspillet er altså viktig for en nettressurs, og ved å se nærmere på de forskjellige enkeltelementene ser en hvilke forbedringer som kan bidra til at det enkelte element bidrar best mulig til den helhetlige løsningen for registeret.

Nasjonalt tolkeregisters forbedringspotensial er dermed et siste tema i evalueringen, og dette vil bli presentert som enkelttiltak som er mulig å innføre, og som hver for seg, eller i kombinasjon, vil gjøre registeret til et bedre verktøy. Forslagene til utviklingstiltak ble presentert for et utvalg brukere i evalueringens siste fase, og tiltakene som foreslås gjennom evalueringen er således en prioritert liste basert på direkte inndragelse av brukere.

1.2 Avklaring av begreper

Tolkebrukere – i sluttrapporten benyttes gjennomgående dette begrepet om ansatte i virksomheter som er potensielle brukere av Nasjonalt tolkeregister, det vil si som vil kunne ha nytte av å kvalitetssikre eller finne tolk til tolkeoppdrag gjennom registeret. Vi har lagt inn filter slik at det kun er respondenter som oppgir at de faktisk benytter og/eller bruker tolk i sitt arbeid som er tatt med i analysene av svarene til tolkebrukerne. På denne måten har vi lagt inn en ekstra sikring av at respondentene som inngår i spørreundersøkelsen rettet mot tolkebrukere faktisk er potensielle tolkebrukere, og dermed er i undersøkelsens målgruppe. Vi viser ellers til overskriftene på figurene som gjør rede for hvilke andre filtreringer som eventuelt er benyttet på de ulike spørsmålene.

Tolker – der det ikke framkommer annet, henviser "tolk" i første rekke til tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister, med unntak av i kapittel 4 der "tolk" benyttes i begrepets generelle forstand.

Videre begrepsbruk avklares etter behov underveis i rapporten.

1.3 Leserveiledning

Rapporten er videre lagt opp med følgende kapitler:

- **Kapittel 2** gir et sammendrag av evalueringen
- **Kapittel 3** redegjør for metodene og datakildene som ligger til grunn for evalueringen
- **Kapittel 4** presenterer kunnskapsgrunnlaget som ligger til grunn for evalueringen, og gjør også kort rede for Nasjonalt tolkeregister
- **Kapittel 5-9** framlegger analysene av datamaterialet i henhold til evalueringstemaene for evalueringen. I disse kapitlene presenteres først overordnede funn, før det foretas en mer detaljert gjennomgang av funn for det enkelte tema
- **Kapittel 10** presenterer Rambølls anbefalinger til videreutviklingen Nasjonalt tolkeregister, og presenterer også prioriterte tiltak som skal bidra til en styrking av registeret

2. SAMMENDRAG

Rambøll Management Consulting har i perioden mai til november 2010 gjennomført en evaluering av Nasjonalt tolkeregister på oppdrag fra IMDi. Evalueringen har hovedsakelig evaluert Nasjonalt tolkeregister med hensyn til måloppnåelse, drift, bruksverdi og teknisk løsning, samt identifisering av områder med forbedringspotensial og mulige videreutviklingstiltak.

Hovedmålgrupper for evalueringen har vært tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister, og potensielle tolkebrukere i 4 utvalgte kommuner i landet (Kristiansand, Bergen, Oslo og Vadsø). Evalueringens datagrunnlag har bestått av dokumentstudier, innledende kvalitative intervjuer, breddeundersøkelser til tolker og tolkebrukere, oppfølgende kvalitative intervjuer (med tolker og tolkebrukere/-formidlere), samt at det ble gjennomført en tiltaksworkshop med tolkebrukere og tolker avslutningsvis i evalueringen.

I dette sammendraget vil vi kort trekke frem de overordnede funnene fra evalueringen som presenteres i nærmere detalj i resten av rapporten.

2.1 Overordnet vurdering av Nasjonalt tolkeregister

Nasjonalt tolkeregister får overordnet sett gode vurderinger av både tolker og tolkebrukere som har benyttet registeret. 59 prosent av tolkene og 30 av 55 tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister gir registeret positive vurderinger. Det er få respondenter som uttrykker negative vurderinger av Nasjonalt tolkeregister, men en god del tolker (35 prosent) og tolkebrukere (25 av 55) uttrykker en mer nøytral eller passiv holdning ("verken fornøyd eller misfornøyd"/"vet ikke") til Nasjonalt tolkeregister. Det at det er en god del tolker og tolkebrukere som har en mer nøytral eller passiv holdning til Nasjonalt tolkeregister kan trolig ses i relasjon til generell lav kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere. Dette har innvirkning på tolkenes opplevde attraktivitet av å stå oppført i registeret.

2.1.1 Vurdering av teknisk løsning

Til tross for gode vurderinger av den tekniske løsningen blant tolker og tolkebrukere fremkommer det av evalueringen at det er behov for å bedre registerets tekniske løsning. Funksjonalitet og brukervennlighet må bli bedre slik at registerets brukergrensesnitt styrkes betraktelig.

Tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no stiller seg i all hovedsak positive til portalens brukervennlighet. 6 av 10 tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no vurderer brukervennligheten til portalen som svært god eller god, mens kun 4 prosent vurderer at brukervennligheten er svært dårlig eller dårlig.

Blant de tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no er det delte meninger om nytteverdien av informasjonen de fant der; 45 prosent oppgir at de har hatt nytte av informasjonen, mens 48 prosent er usikre på om de har hatt nytte av denne. Kun 7 prosent mener de ikke har hatt nytte av informasjonen.

En bestillingsfunksjon som gjør det mulig å bestille tolk direkte i www.tolkeportalen.no, og tilgang på ordlister på www.tolkeportalen.no er de elementene som flest tolker tror ville gjøre www.tolkeportalen.no bedre for dem.

Flertallet av tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister mener også at registeret har en svært god/god brukervennlighet; 37 av 55 tolkebrukere mener dette, mens det kun er 2 av 55 som mener brukervennligheten er dårlig. Det er ingen som mener den er svært dårlig.

På spørsmål om hvilke nye funksjoner man mener ville bidra til å styrke Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no, svarer flest tolkebrukere at en kalenderfunksjon som viser når de ulike tolkene er tilgjengelig er viktigst. Videre er funksjonalitet som åpner for å bestille tolk direkte i portalen også et element som mange av tolkebrukerne tror i stor grad ville bidra til å styrke registeret/portalens.

2.1.2 Vurdering av drift

5 av 10 tolker har hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister. Et flertall på nær 6 av 10 tolker (57 prosent) som har hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister oppgir at de er fornøyde (svært fornøyd/fornøyd) med den assistansen de mottok. Imidlertid er det en ganske stor andel på 17 prosent som oppgir at de er misfornøyde (svært misfornøyd/misfornøyd) med den assistansen de mottok.

Tolkeutdanning (37 prosent), IMDi (28 prosent) og tolkekurs (27 prosent) er de kanalene flest tolker nevner for hvordan de først ble kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister.

Over 5 av 10 tolkebrukere som ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister eller kjenner, men ikke har benyttet, Nasjonalt tolkeregister, stiller seg positive til å få mer informasjon om registeret. Informasjonsmateriell på e-post (60 prosent) og informasjon gjennom ledelsen (36 prosent) er de foretrukne kommunikasjonskanalene for informasjon om Nasjonalt tolkeregister.

Det er av stor viktighet at det gjennomføres brukerevalueringer for en tjeneste som Nasjonalt tolkeregister, og at disse følges opp med analyser og forbedringstiltak. Brukerevalueringer er høyst aktuelle for å skaffe oversikt over hvor en bør sette inn ressurser for å forbedre det som etterspørres, og kan også brukes aktivt for å utforme gode markedsføringsstrategier.

2.1.3 Vurdering av bruksverdi

For tolker er det å kunne synliggjøre egne kvalifikasjoner og det å få flere tolkeoppdrag de viktigste grunnene til at man registrerer seg i Nasjonalt tolkeregister.

Det er delte oppfatninger blant tolkene om i hvilken grad registrering i Nasjonalt tolkeregister har resultert i at de har fått flere tolkeoppdrag eller ikke; 5 av 10 tolker tror de har fått flere tolkeoppdrag som en følge av at de har registrert seg i Nasjonalt tolkeregister, mens snau 4 av 10 (38 prosent) ikke tror registreringen har bidratt til at de har fått flere tolkeoppdrag.

Lav kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere fremstår som de viktigste barrierene for en utstrakt bruk av registeret. Et flertall på 64 prosent av tolkebrukerne oppgir at de ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister, og kun 36 prosent sier at de har kjennskap til registeret. Videre er det kun 17 prosent av tolkebrukerne som oppgir at de har benyttet registeret.

Et interessant funn fra undersøkelsen blant tolkebrukerne er at de som har benyttet Nasjonalt tolkeregister i all hovedsak har benyttet registeret til å bestille tolk. Dette er et forhold som er særlig aktuelt i forhold til om Nasjonalt tolkeregister bør være et bestillingsregister eller ikke.

2.1.4 Vurdering av måloppnåelse

Et overordnet inntrykk fra evalueringen er at tolker og tolkebrukere verdsetter opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister som et ledd i satsningen på å øke kvalitet på bruk av tolk i offentlig sektor. Blant annet ved at det legges til rette for større synliggjøring av og bedre tilgjengelighet til kvalifiserte tolker. Dette uttrykkes blant annet gjennom at Nasjonalt tolkeregister får gode overordnede vurderinger fra både tolker og tolkebrukere. En sentral utfordring ligger imidlertid i lav kjennskap til, og bruk av registeret blant tolkebrukere, noe som også virker inn på tolkenes opplevde bruksverdi av å stå registrert i registeret.

Nasjonalt tolkeregister synes å være på god vei til å nå målsettingene om å gi en oversikt over tolkers kompetanse og tilgjengeliggjøre kvalitetssikrede tolker. Likevel synes det å gjenstå en del før registeret fungerer optimalt for tolker og tolkebrukere i forhold til at opplysningene i registeret er oppdaterte, fullstendige og tilstrekkelige, slik Statskonsult understreker viktigheten av i sitt utredningsnotat (2003).

Når det gjelder målsettingene om at registeret skal bidra til at tolker forbedrer sine kvalifikasjoner og at de får flere oppdrag og større motivasjon for å bli i yrket, er det vanskelig å si noe sikkert. Etter Rambølls mening er det trolig at videre arbeid med forbedring av registeret, både i forhold til teknisk løsning og bruksverdi, vil ha en positiv innvirkning på de nevnte forhold på lengre sikt. Videre vil fokus på markedsføring for å bedre kjennskap til registerets innhold gi merverdi for både tolker og tolkebrukere.

2.2 Rambølls anbefalinger og utviklingstiltak

Med utgangspunkt i evalueringens funn har Rambøll kommet frem til noen anbefalinger og utviklingstiltak for å styrke Nasjonalt tolkeregister.

2.2.1 Anbefalinger for en god utviklingsprosess

Den videre utviklingsprosess av Nasjonalt tolkeregister må være grundig, og basert på rett kunnskap og gode målsettinger. Rambøll anbefaler at det satses på følgende utviklingstiltak:

Økte ressurser

Driften av registeret bør styrkes ressursmessig, og ressursene som benyttes bør anvendes strategisk og effektivt. I videreutviklingen av registeret bør nye målsettinger formuleres og operasjonaliseres på en måte som synliggjør og definerer nødvendig ressursinnsats, og som står i samsvar med forventet arbeidsmengde for både videreutviklingen og den faglige og tekniske driften av Nasjonalt tolkeregister.

Kunnskap om, og ivaretagelse av brukerperspektivet

Det bør gjennomføres en behovsanalyse som klargjør hvilke behov sektorene har til felles, og hvilke behov som er de viktigste å imøtekomme med Nasjonalt tolkeregister

Det bør nedsettes et brukerpanel/-forum som møtes regelmessig, og som representerer alle relevante sektorer, og som også ivaretar tolkeperspektivet. Det bør også gjennomføres regelmessige brukerundersøkelser.

Satsning på mål- og resultatstyring

Målsettinger for Nasjonalt tolkeregister bør revideres på en måte som inviterer til større grad av mål- og resultatstyring gjennom utviklingen av gode delmål og indikatorer for måling av disse.

Koordinering med relevante aktører og parallelle prosesser

I videreutviklingen av Nasjonalt tolkeregister, og i den videre driften av nettstedet, vil det være sentralt kontinuerlig å orientere seg om (evt. samordne seg med) andre aktører og prosesser som kan være med å påvirke feltet.

2.2.2 Rambølls forslag til tiltak for styrking av Nasjonalt tolkeregister

Rambøll foreslår følgende tiltak for styrking av Nasjonalt tolkeregister:

Bruksverdi og teknisk løsning

Lav kjennskap til Nasjonalt tolkeregister og begrenset bruk er den viktigste barrieren for en utstrakt bruk av registeret. Slik Rambøll ser det er det tre hovedstrategier som er viktige for å gjøre noe med dette;

- *målrettet markedsføring og kommunikasjon*
- *økt tydeliggjøring og mer strategisk bruk av informasjon på registerets nettsider*
- *økt funksjonalitet og brukervennlighet for å bedre brukergrensesnittet*

Drift og kundepleie

Brukere og tolker er generelt sett tilfredse med den drift og kundepleie de har mottatt fra Nasjonalt tolkeregister. Det er likevel mange tolker og brukere som oppgir at de har vanskelig for å komme i kontakt med registeret, og derfor opplever manglende brukerstøtte. Gjennom en tydeligere rolleavklaring for de ressurser som skal jobbe med registeret på faglig og teknisk side kan denne delen av driften framstå som mer profesjonell og tilpasset ulike behov for assistanse.

- *Nasjonalt tolkeregister må driftes bedre og mer profesjonelt.*

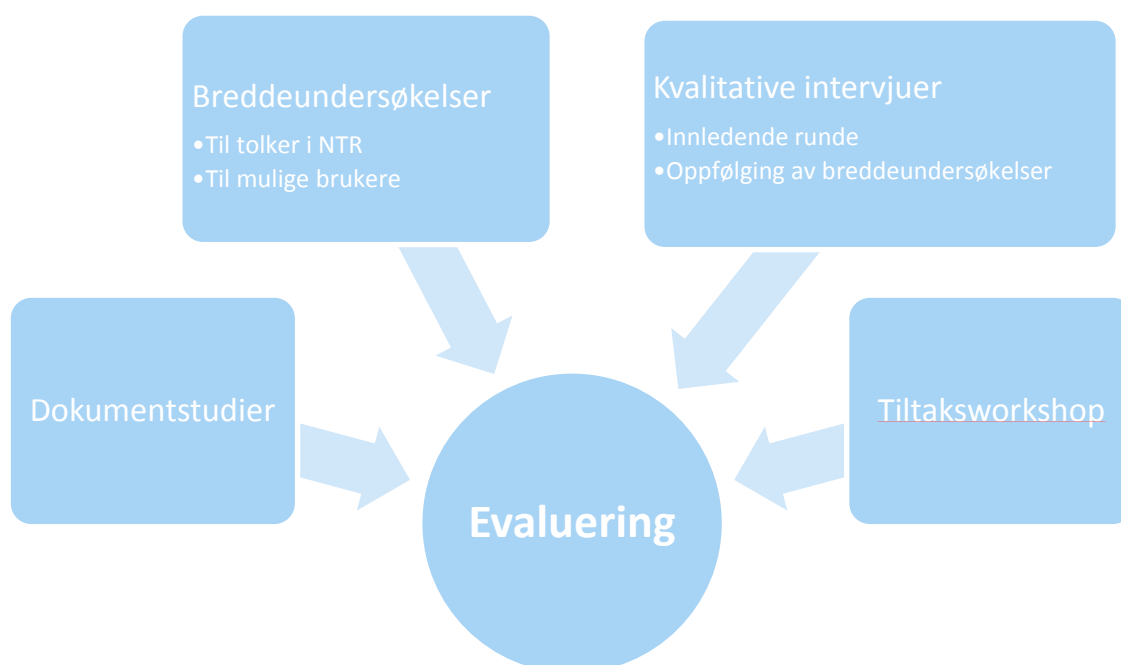
3. METODE OG DATAKILDER

Dette kapitlet redegjør for metodisk fremgangsmåte i gjennomføring av Evaluering av Nasjonalt tolkeregister. Evalueringen har basert seg på en kombinasjon av kvalitative og kvantitative metoder, noe som har vært nødvendig for å få bredde- så vel som dybdeinformasjon om hvordan Nasjonalt tolkeregister fungerer slik tolkebrukere og tolker ser det. Bruk av flere metoder, eller metodetriangulering, styrker også evalueringens reliabilitet². Vi vil først beskrive hvordan vi har gjennomført evalueringen, før vi beskriver hvordan vi har gått frem for å samle inn besvarelser og fordelingen i respondentgruppene som har besvart. Til slutt gjør vi noen betraktninger rundt datamaterialets kvalitet og representativitet.

3.1 Kvalitativ og kvantitativ datainnsamling

I evalueringen av Nasjonalt tolkeregister har vi benyttet ulike datainnsamlingsstrategier for å skaffe til veie et best mulig grunnlag for oppdraget. Den ovennevnte kombinasjonen av kvalitative og kvantitative metoder illustreres av figur 3.1 nedenfor:

Figur 3.1 – Oversikt over evalueringens datakilder



Fra figur 3.1 fremgår det at det er gjennomført fire ulike aktiviteter for å innhente data, samt innspill til kvalitetssikringen av denne. Datainnsamlingen er gjennomført etter en kronologi der vi først gjennomførte dokumentstudier og en innledende runde intervjuer, før vi gjennomførte to breddeundersøkelser. I disse ble et spørreskjema om Nasjonalt tolkeregister distribuert til potensielle brukere av registeret og til tolker som er oppført i registeret. Når det gjelder breddeundersøkelsen til potensielle brukere av registeret ble det i samarbeid med IMDi foretatt et tilfeldig utvalg på fire kommuner hvor undersøkelsen ble gjennomført. Spørreskjemaet ble dermed distribuert til respondenter i 12 utvalgte virksomheter i henholdsvis Oslo, Bergen, Kristiansand og Vadsø. Dette beskrives også mer inngående i avsnitt 3.1.4.

I etterkant av breddeundersøkelsene ble det gjennomført en runde med kvalitative intervjuer hvor det ble gått mer i dybden på noen av temaene fra breddeundersøkelsene. Ved å velge en slik kronologi for datainnsamlingsaktivitetene fikk vi mulighet til å bygge på tidligere erfaringer og funn underveis i datainnsamlingen.

Som en kvalitetssikring av Rambølls forslag til anbefalinger til tiltak ble det til slutt avholdt en tiltaksworkshop med deltagelse fra tolker og brukere av Nasjonalt tolkeregister.

² Stewart (1998). *The Ethnographer's Method*. Sage Publications: London

Videre beskrives hver av de ovennevnte aktivitetene mer inngående.

3.1.1 Dokumentstudier

For å forberede den videre datainnsamlingen gjennomførte vi tidlig i evalueringen dokumentstudier. Det er også verdt å bemerke at dette er en aktivitet som i noen grad var aktuell gjennom hele evalueringen, ettersom nye dokumenter og litteratur fremsto som relevant underveis i gjennomføringen av oppdraget. Dokumentstudiene hadde til hensikt å kontekstualisere oppdraget, og bidro også til en dypere forståelse for Nasjonalt tolkeregister og tolking i offentlig sektor. Erfaringer fra dokumentstudiene ble ellers først og fremst trukket inn i utformingen av intervjuguider og spørreskjema til breddeundersøkelsene.

Dokumentene som ble studert var blant annet ulike rapporter fra offentlige myndigheter (bl.a. IMDI og UDI) om bruk og formidling av tolk i offentlig sektor, Statskonsults utredningsnotat (2003), Stortings proposisjoner og annen relevant informasjon fra departementenes Internetsider, samt forskning om tolkefeltet³

3.1.2 Innledende dybdestudie

Rambøll gjennomførte i evalueringen til sammen 7 innledende kvalitative intervjuer:

- Representant for IMDI/Nasjonalt tolkeregister
 - Fokus på informasjon om formål, styring av registeret og rolle som nasjonal fagmyndighet for tolking
- Representant for Barne- og likestillingsdepartementet (IMA-avdelingen)
 - Overordnet nasjonal myndighet for tolking i offentlig sektor, forventninger til og føringer for NTR
- Representant for Norsk tolkeforening
 - Tolkers erfaringer med tolking i offentlig sektor; og begrunnelse for å stå oppført i Nasjonalt tolkeregister eller ikke
- Representant for offentlige tolkeformidler
 - Offentlige tolkeformidlers erfaringer med tolking og tolkeformidling, samt bruk av registeret
- Representant for UDIs tolkekontor (bruker fra statlig sektor)
 - Om bruk av tolk og erfaringer med bruk av Nasjonalt tolkeregister
- Representant for helsetjeneste i kommunal sektor (bruker fra kommunal sektor)
 - Om bruk av tolk og erfaringer med bruk av Nasjonalt tolkeregister
- Representant for tolkeutdanningen ved Høyskolen i Oslo
 - Om utvikling i tolkesektor, kvalitetssikring av tolketjenester, fordeler og ulemper ved Nasjonalt tolkeregister

I tillegg til disse syv forespurte vi også i denne innledende fasen private tolkeformidlere om intervju for å dekke inn synspunkter fra dette perspektivet. Vi fikk ingen avtale med disse formidlerne, da de enten ikke ønsket å stille opp på intervju ettersom det går på bekostning av firmaets produksjon, eller at det aktuelle tidsrommet ikke passet for vedkommende.

Formålet med den innledende dybdestudien var å skaffe til veie en grunnleggende forståelse for bakgrunn og målsetting med Nasjonalt tolkeregister fra flere forvaltningsnivåer og perspektiver, samt å innhente synspunkter på Nasjonalt tolkeregister, og erfaringer med bruk av registeret. Datamaterialet som ble samlet fra intervjuene har inngått i evalueringen som et selvstendig kunnskapsgrunnlag, og er i første rekke brukt i forbindelse med utviklingen av spørreskjema og intervjuguider, men har også inngått i analysearbeidet hvor for eksempel brukeres erfaringer settes opp i mot forventninger knyttet til bruk fra de ulike aktørene.

³ For mer informasjon se ulike fotnoter med referanser til diverse dokumenter underveis i rapporten.

3.1.3 Breddeundersøkelsene

I evalueringen er det som nevnt gjennomført to breddeundersøkelser der elektronisk spørreskjema er distribuert til henholdsvis tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister, og til ansatte ved en rekke virksomheter som benytter tolk i fire utvalgte kommuner. Gjennom førstnevnte undersøkelse innhentet vi tolkenes erfaringer med Nasjonalt tolkeregister, og gjennom den andre undersøkelsen ønsket vi å avdekke tolkebrukeres erfaringer med Nasjonalt tolkeregister.

Selve datainnsamlingen og analysen av dataene ble gjennomført ved hjelp av Rambølls eget surveyverktøy, SurveyXact. Rent praktisk foregikk det slik at respondentene fikk tilsendt en personlig e-post der de sammen med opplysninger om evalueringen, ble oppfordret til å delta. E-posten innholdt en unik respondentkode som fungerte som lenke til respondentenes besvarelse.

Blant tolkene var det en svarprosent på 65 prosent, noe som må regnes som tilfredsstillende. I brukerundersøkelsen oppnådde vi 35 prosent. Ettersom mange av respondentene ikke har behov for tolk i sin hverdag må vi derfor anse dette for å være en god besvarelsesprosent. Svarprosentene illustreres nærmere i Tabell 3.1.

Tabell 3.1: Svarprosent fordelt på respondentgruppe

Respondentgruppe	Populasjon etter frafall	Gjennomført	Svarprosent
Tolkebrukere	1448	498	35 %
Tolker	925	603	65 %

Når det gjelder populasjon etter frafall dreier dette seg om antall respondenter som undersøkelsen er distribuert til, minus antallet som enten ikke har mottatt skjemaet på grunn av feil i kontaktdata, og respondenter som har tatt kontakt og meldt fra om at de ikke tilhører målgruppen for undersøkelsen. Vi kommer nærmere tilbake til dette under 3.1.4 og 3.1.5 nedenfor.

I forbindelse med utarbeidelse av spørreskjemaene⁴ til tolker og tolkebrukere ble det som nevnt ovenfor gjennomført en innledende dybdestudie for å identifisere relevante problemstillinger. Spørreskjemaene ble utarbeidet i samarbeid med oppdragsgiver, og spørsmål og problemstillinger ble diskutert og utarbeidet i møter og per e-post. Et tidlig utkast ble også presentert til prosjektets referansegruppe. Innspillene fra referansegruppa ble tatt inn i det påfølgende arbeidet med å ferdigstille skjemaene.

Det ferdige spørreskjemaet besto av en rekke spørsmål med lukkede svarkategorier, samt åpne spørsmål hvor respondentene med egne ord hadde anledning til å beskrive og utdype lukkede spørsmål, og også å komme med generelle konstruktive tilbakemeldinger til videreutvikling av Nasjonalt tolkeregister.

Vi vil også nevne at enkelte av spørsmålene i breddeundersøkelsene er stilt med mulighet for at respondentene kan krysse av for flere svar. På disse spørsmålene vil naturlig nok ikke totalantallet summere seg til 100 prosent (eller totalt antall respondenter på de spørsmålene hvor svarfordelingene oppgis i absolutt antall). I overskriften til hver figur som i analysen presenterer svarfordeling blir det derfor oppgitt om det har vært mulig for respondentene å sette flere kryss.

Vi skal i det følgende gjøre kort rede for de to breddeundersøkelsene.

3.1.4 Breddeundersøkelse blant tolkebrukere

Spørreskjema ble distribuert til et tilfeldig utvalg på 1584 ansatte i offentlige virksomheter i kommunene Kristiansand, Bergen, Oslo og Vadsø. Kommunene var tilfeldig utvalgt, men det var ønskelig med en geografisk spredning, samt at utvalgskommunene varierte i størrelse. Undersøkelsen ble sendt ut i starten av september og lukket for besvarelser i midten av oktober.

⁴ Vi henviser til vedlegg 1 og vedlegg 2 med spørreskjemaene til tolker og tolkebrukere.

Det ble foretatt et bredt utvalg respondenter, da det ble ansett som sannsynlig at en bred utsendelse ville være nødvendig for å sikre at undersøkelsen fanget opp et tilstrekkelig antall brukere som har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister. Denne antagelsen hvilte på at det på forhånd ikke var mulig å si hvor stor andel av utvalget som var reelle brukere. Dette har også konsekvenser for dataenes representativitet, noe det også gjøres rede for i avsnitt 3.2.

Hensikten med undersøkelsen har altså vært å innhente erfaringer fra bruk av Nasjonalt tolkeregister blant ansatte i følgende virksomheter:

- Kriminalomsorg
- Politidistrikt
- Domstol
- NAV-kontor
- Fastlegekontor
- Sykehus
- Helsestasjon
- Barnevernsinstitusjon
- Grunnskole
- Videregående skole
- Asylmottak
- Advokatkontor

I alle de ovennevnte virksomhetene bør ansatte jevnlig være i situasjoner hvor tolk er påkrevet, og utvalget virksomheter er gjort i et samarbeid mellom Rambøll, IMDi og evalueringens referansegruppe.

I spørreskjemaet til tolkebrukere etterspørres respondentenes og virksomhetens behov for og bruk av tolketjenester, hvordan tolker rekrutteres, kjennskap til Nasjonalt tolkeregister, bruk av Nasjonalt tolkeregister, vurdering av Nasjonalt tolkeregister, samt hvordan respondentene mener registeret bør utvikles og markedsføres for å bedre svare til den enkeltes behov.

Om svarprosent for undersøkelsen

Vi oppnådde en total svarprosent på 35 prosent, som tilsvarer 498 besvarelser. I utgangspunktet er dette en svarprosent som kan betegnes som middels god. I det følgende vil vi derfor drøfte noen mulige forklaringer på den noe lave svarprosenten.

Det var krevende å utarbeide en god respondentdatabase til undersøkelsen blant potensielle brukere av Nasjonalt tolkeregister. Blant annet som en følge av at virksomhetene som inngikk i undersøkelsen er av svært forskjellig størrelse med tanke på antall ansatte. I flere tilfeller fikk Rambøll tilgang på lister med kontaktinformasjon til samtlige ansatte i virksomheten, uten at det fremgikk om de ansatte i sitt arbeid benyttet eller bestilte tolk (og dermed ville inngå i undersøkelsens målgruppe). Dette medførte at mange av de som fikk undersøkelsen tilsendt ikke var i undersøkelsens målgruppe.

Vi opplevde også svært varierende interesse for å delta blant de utvalgte virksomhetene, noe som også kan illustreres ved at en av de aktuelle virksomhetene i Kristiansand ikke ville stille med respondenter til undersøkelsen. Når det gjelder interesse er det vår erfaring at en del av de inviterte respondentene alltid vil unnlate å svare på undersøkelsen fordi de ikke føler at de kan relatere seg til undersøkelsen, eller mener de ikke inngår i målgruppen. Det er dermed rimelig å anta at en betydelig andel av det totale utvalget består av personer som ikke selv har eller har hatt befattning med tolk, og at de har unnlatt å svare på undersøkelsen som følge av dette. Som nevnt ovenfor vet vi ikke *hvor stor* andel av utvalget dette gjelder, da dette ikke er informasjon som lar seg oppdrive.

Undersøkelsen ble holdt åpen i totalt seks uker for at vi skulle ha muligheter til å gjøre ekstra innsatser for å øke svarprosenten. I tillegg til at vi purret respondenter med ubesvarte besvarelser per e-post i alt 4 ganger, gjennomførte vi også i løpet av de to siste ukene utstrakt telefonpurring som viste seg å være utslagsgivende for at vi skulle få en akseptabel svarprosent.

Tilbakemeldinger som fremkom under telefonpurringen bekrefter antakelsene om at mange ikke opplevde temaet som relevant i sin stilling. Litt under halvparten av de som ble kontaktet i forbindelse med purringen oppga at de ikke ønsket å delta i undersøkelsen. Personer som oppga at de ikke ønsket å besvare undersøkelsen begrunnet dette i hovedsak med at de

- ikke hadde tid til å svare
- ikke var interessert i å svare på undersøkelsen

Utover disse forhold vil det alltid være en rekke respondenter som rett og slett ikke ønsker å svare på undersøkelser, eller at de ikke er å treffe i den relevante tidsperioden. I lys av disse betraktningene framstår svarprosenten langt på vei tilfredsstillende. En viktig presisering er imidlertid at vi oppnådde et *antall* besvarelser som tillater oss å gjennomføre de ønskede analysene av datamaterialet.

Det er for øvrig ikke et jevnt antall besvarelser fordelt på virksomhetene. Dette er heller ikke å vente ettersom kommunene og virksomhetene er ulike i størrelse, og at utvalget i utgangspunktet også reflekterer størrelsesforskjellene mellom henholdsvis kommunene og virksomhetene.

Alle kommuner er representert i datamaterialet, men det er ikke mulig ut i fra datamaterialet å analysere systematiske variasjoner i bruk av Nasjonalt tolkeregister på tvers av kommunene.

Vi gjør dessuten oppmerksom på at det i breddeundersøkelsen er lagt inn filter på om man benytter og/eller bestiller tolk for å sikre at respondentene som inngår i analysene faktisk er potensielle tolkebrukere, i tillegg til at det også er enkelte andre filtreringen på noen av spørsmålene. Med utgangspunkt i dette vil derfor størrelsen på utvalget (n) av tolkebrukere kunne variere noe fra spørsmål til spørsmål.

3.1.5 Breddeundersøkelse blant tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister

Spørreskjemaet ble sendt ut etter et fulltellingsprinsipp til tolker registrert i Nasjonalt tolkeregister. Rambøll fikk oversendt en database som inneholdt navn, e-postadresse, telefonnummer, kvalifikasjonskategori og språk for tolkene registrert i Nasjonalt tolkeregister fra IMDi. Databasen hadde 1025 tolker oppført. Rambøll kvalitetssikret databasen ved å fjerne dobbeltregistrerte personer⁵, samt å rette kontaktopplysninger som inneholdt observerbare feil i e-postadresser. Det var også noen tolker som var oppført med flere språk som vi valgte å telle som en respondent.

Etter dette arbeidet ble så 988 spørreskjema sendt ut, og av disse ble over 90 returnert på grunn av ugyldige e-post adresser. De returnerte e-postene ble forsøkt rettet opp ved å ta kontakt på telefon til alle på oppført telefonnummer, og der dette nummeret viste seg ikke å være gjeldende, ble vedkommende forsøkt søkt opp på Gule sider. Dette arbeidet medførte nye kontaktdata for ca. 40 respondenter, men etterlot en rest på 48 respondenter som ikke kunne motta undersøkelsen på grunn av utdaterte kontaktdetaljer.

Underveis fikk vi også tilbakemeldinger om respondenter som ikke var i målgruppen fordi de ikke jobbet som tolk, og det var en tolk som hadde avgått med døden. Enkelte oppga at de i lengre tid hadde forsøkt å bli fjernet fra registeret. Med en korrigeret database ble det endelige antallet respondenter som fikk mulighet til å besvare undersøkelsen 925, hvorav 65 prosent (603 tolker) til slutt besvarte undersøkelsen, slik det også framkommer i tabell 3.1 ovenfor. Som vi også kommer tilbake til senere i rapporten er nødvendigheten av den omfattende kvalitetssikringen av respondentdatabasen en klar indikasjon på at opplysningene i Nasjonalt tolkeregister er lite oppdaterte.

Utarbeidelse av spørreskjemaet for tolker ble gjennomført ved samme prosess som ble beskrevet for spørreskjemaet som ble benyttet ovenfor brukerne. Tolkene i registeret er en svært

⁵ At antall tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister er høyere enn antall (unike) personer i registeret, skyldes at mange personer står oppført som tolk på flere språk.

heterogen gruppe, og det var enkelte som ga tilbakemelding om at svarkategoriene i den delen av skjemaet som dreide seg om praksis opplevdes som mangelfulle/ikke dekkende for egen situasjon. I denne sammenheng er det verdt å bemerke at det i ferdigstillingen av spørreskjemaet ble vektlagt at man gjennom skjemaet skulle innhente kunnskap for evaluering av Nasjonalt tolkeregister. Dette betyr at selv om tolkenes arbeid etterspørres innledningsvis, representerer ikke skjemaet en tolkeundersøkelse. Den store majoriteten av tilbakemeldingene på undersøkelsen var imidlertid at spørsmålene om Nasjonalt tolkeregister var enkle å forstå, og at de framsto som viktige muligheter for tolkene til å gi IMDi konstruktive tilbakemeldinger om registeret.

Spørreundersøkelsen ble holdt åpen i ca. seks uker, fra starten av september til midten av oktober, noe som var lengre enn opprinnelig planlagt. Dette skyldes i første rekke at respondentdataene viste seg å være av middels kvalitet, men også fordi det krevde mye arbeid å få svarprosenten høyest mulig. Rambøll gjennomførte i alt tre purringer per e-post, og gjennomførte også de tre siste ukene telefonpurringer til alle respondenter som ennå ikke hadde besvart undersøkelsen.

Når det gjelder fremgangsmåten er det også viktig å understreke at vi har hatt et stort fokus på konfidensialitet under hele prosessen. Oversendelsen av databasen med de registrerte tolkene skjedde etter underskrivelsen av en taushetserklæring, og den passordbeskyttede databasen som ble oversendt fra IMDi ble slettet/destruert sammen med Rambølls endelige utvalg etter at undersøkelsene var gjennomført.

3.1.6 Oppfølgende kvalitative intervjuer

Som en del av evalueringen gjennomførte Rambøll i etterkant av spørreundersøkelsen semistrukturerte kvalitative intervjuer med tolker, brukere av nasjonalt tolkeregister og private og kommunale tolkeformidlere. At intervjuene beskrives som semistrukturerte innbærer at intervjuene gjennomføres etter en forhåndsoppsatt intervjuguide som fungerer som en slags tematisk huskeliste for intervjuer, men som også i stor grad åpner for å forfølge tematikk som informantene finner særlig interessant, eller tematikk som de har særskilte forutsetninger for å uttale seg om. I alt inkluderte denne runden med intervjuer:

- 5 tolkebrukere
 - 3 Aktive brukere av registeret, og 2 brukere med kjennskap til registeret
- 5 tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister
- 1 tolk som ikke er registrert i Nasjonalt tolkeregister, og som har kjennskap til registeret
- 3 kommunale tolkeformidlere
 - Fra Bergen, Kristiansand og Oslo. Vadsø hadde ikke kommunal formidler.
- 1 privat tolkeformidler

En bemerkning til utvalget til de kvalitative intervjuene er at det var utfordrende å rekruttere tolker som ikke er registrert i Nasjonalt tolkeregister. De tolkeformidlerne vi henvendte oss til for å rekruttere uregistrerte tolker oppfordret alle sine tolker til å registrere seg. Gjennom andre tolkeformidlere fikk vi ikke avtale med uregistrerte tolker da vi ikke kunne honorere tolkene i henhold til tiden som ville gå med til et eventuelt intervju. For å supplere informasjon fra intervjuet med den ene uregistrerte tolken brukte vi derfor ekstra tid i noen intervjuer, spesielt i intervjuet med privat tolkeformidler, på å snakke om deres erfaringer med hvorfor enkelte av deres tolker velger ikke å registrere seg.

Gjennom disse intervjuene ønsket vi primært å supplere kunnskapen som ble innhentet gjennom breddeundersøkelsen, men med de semistrukturerte intervjuene dekket vi også tema som dreiet seg om direkte erfaringer med enkeltoppdrag og kontakt med tolkebruker, konkurranseutsetting av tolketjenester, markedsføringsstrategier og forslag til forbedringer.

3.1.7 Tiltaksworkshop

Som en siste aktivitet i evalueringen gjennomførte vi en tiltaksworkshop med tolker og brukere av tolketjenester – alle med relativt god kjennskap til Nasjonalt tolkeregister. I workshopen ble

evalueringen presentert sammen med hovedfunn, men mest oppmerksomhet ble rettet mot de anbefalinger og forslag til tiltak som Rambøll utarbeidet på bakgrunn av evalueringen. Workshopen er således ikke å regne som en egen datainnsamlingsaktivitet, men bidro heller til å kvalitetssikre anbefalinger og tiltak i sluttrapporten, samt bidra til at erfaringene spres til flere relevante aktører før endelig rapport foreligger.

I forkant av workshopen ble det fra IMDi sendt ut ca 20 invitasjoner til personer som kunne forventes å ha kjennskap til Nasjonalt tolkeregister. Til tross for at oppmøtet var lavt, med i alt syv som møtte opp, ble det gjennomført aktiviteter som la opp til diskusjon om sentrale tema, og deltagerne ble også bedt om å ta stilling til tiltak gjennom et uformelt spørreskjema. Dette skjemaet var utformet nettopp for at man skulle ha konkrete utgangspunkt for diskusjoner. De fremmøtte bidro med inngående innsikt og engasjement om helt sentrale tema, og nye forslag til tiltak kom også opp som følge av diskusjonen. Innspillene fra workshopen inngikk i det totale grunnlaget som ligger til grunn for kapittel ti som konkretiserer Rambølls anbefalinger og utviklingstiltak.

3.2 Avsluttende metodiske betraktninger

Avslutningsvis er det viktig å være bevisst på hva vi kan si noe om, og hva vi ikke kan si noe om på basis av dataene som er samlet inn i evalueringen, og da i første rekke resultater fra breddeundersøkelsen blant brukere av Nasjonalt tolkeregister.

Når det gjelder undersøkelsen som er gjennomført blant tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister ser vi ikke at analysene må leses med særskilte forbehold. For undersøkelsen blant brukerne er det imidlertid annerledes. Først og fremst kan det ikke garanteres at perspektivene til de som har svart på brukerundersøkelsen gjenspeiler perspektivene til alle i populasjonen – det vil si alle mulige brukere av Nasjonalt tolkeregister. Når en såpass liten andel av utvalget har besvart, kan det ikke utelukkes at det er systematiske variasjoner i forhold til hvem som har valgt å svare eller ikke svare. Den lave svarprosenten som følger av den brede tilnærmingen til respondentutvalget gir altså en viss grad av *usikkerhet* i forhold til resultatene. Dette betrakter vi som den mest uheldige konsekvensen av at N (hvem som er brukere) er helt ukjent på forhånd.

Ovennevnte betraktninger får konsekvenser for hvordan resultatene fra breddeundersøkelsen blant tolkebrukerne bør tolkes og *brukes*. I hovedsak tilsier disse forholdene at en bør være forbeholden i eventuelle generaliseringer av resultater fra denne undersøkelsen til å gjelde generell kjennskap og bruk av Nasjonalt tolkeregister.

Selv om disse forbeholdene er viktige, skal det fremheves at analysene som presenteres nedenfor baserer seg på et tilfredsstillende datamateriale. Svarprosenten oppnådd i *målgruppen*, altså blant de som faktisk har kjennskap til, eller er brukere av Nasjonalt tolkeregister, kan antas å være betydelig høyere enn svarprosenten i undersøkelsens totale utvalg, slik diskusjonen ovenfor har indikert. Det vil heller ikke være mulig å gjennomføre analyser som viser systematiske tendenser i bruk av virksomhetsnivå. For det første viser undersøkelsen at kjennskapen til Nasjonalt tolkeregister blant respondentene er mangelfull, slik at et fåtall av respondentene kan uttale seg om Nasjonalt tolkeregister på et erfaringsgrunnlag. Derne er også antallet besvarelser per virksomhet for lavt til å gjennomføre sikre prosenteringer av besvarelsene på virksomhetsnivå. Metodisk sett er det normalt å etterstrebe et minimum av 100 enheter i ethvert datasett for å tillate slike analyser, og dette er ikke tilfellet for respondentkategoriene.

De omtalte begrensningene har vært klare hele veien i denne undersøkelsen, og målet har derfor i første rekke vært å samle så mange besvarelser som mulig. Til sammen skal disse belyse hva som skal til for at Nasjonalt tolkeregister skal bli et mer relevant hjelpemiddel når en skal finne kvalifiserte tolker til gjennomføring av tolkeoppdrag. Det er også viktig å bemerke at synspunkter fra brukere av registeret er hentet inn gjennom en rekke andre datainnsamlingsaktiviteter i løpet av evalueringen, herunder kvalitative intervjuer med brukere av Nasjonalt tolkeregister.

Med de nødvendige forbehold om usikkerhet og potensiell skjevhet i det kvantitative materialet fra breddeundersøkelsen blant brukere, mener vi at når en tar i betraktning den totale datamengden som er innhentet, har evalueringen et godt utgangspunkt for å gi et nyansert bilde

av Nasjonalt tolkeregister. Både når det gjelder hvordan det har fungert fram til nå, og også hvordan det kan videreutvikles i den nærmeste framtid.

4. KONTEKSTUALISERING AV EVALUERINGEN

Vi skal i dette kapitlet se nærmere på hvilken virkelighet Nasjonalt tolkeregister skal gripe inn i og legge til rette for, slik at både tilgjengeligheten og bruken av kvalitetssikrede tolker øker. Kapitlet er ment å kontekstualisere, samt gi en bakgrunn for, Evaluering av Nasjonalt tolkeregister. For å gjøre dette mer aktuelt og interessant for leseren er det også trukket inn data fra Rambølls dokumentstudier, så vel som fra den øvrige kvalitative og kvantitative datainnsamlingen som har vært en del av evalueringen. På denne måten vil sentrale tema for tolkefeltet generelt, og for Nasjonalt tolkeregister spesielt, presenteres på en oppsummerende måte.

Rambølls evaluering av Nasjonalt tolkeregister viser blant annet at det er begrenset kjennskap til tolkeregisteret blant de virksomhetene vi har kontaktet, og det er også slik også at mange virksomheter opplever manglende tilgang på kvalifiserte tolker. Dette er en kjent problemstilling, og man ser i dag et voksende behov for tolketjenester i norsk offentlig sektor. Det er svært vanskelig å gi en eksakt oversikt over tolkebehovet i Norge ettersom dette endrer seg i takt med innvandrerbefolkningens sammensetning og hvilke nye flyktninggrupper som kommer til landet. Behovet for tolk for den enkelte er også situasjonsbestemt, i betydningen at selv om en person generelt sett har gode norskkunnskaper, vil personen kunne oppleve situasjoner der formidling av spesialisert kunnskap gjør bruk av tolk nødvendig. Dette kan for eksempel dreie seg om medisinsk behandling eller møter med rettssystemet. Selv om det ikke er en entydig indikator for framtidens tolkebehov, ser man at økt migrasjon, blant annet gjennom arbeidsinnvandring, vil øke behovet for tolking. Tall fra SSB viser at innvandrerbefolkningen har økt fra 1,5 prosent av Norges befolkning i 1970 til 10,6 prosent i dag, og at innvandrerbefolkningen forventes å utgjøre mellom 21 og 31 prosent av folketallet i 2060⁶. Selv om mye av kommunikasjonen kan foregå på engelsk, er mange i denne gruppen avhengige av tolk for å kunne nyttiggjøre seg informasjon fra offentlige virksomheter.

4.1 Offentlige tjenester og tilpasning til mangfoldet i befolkningen

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet er den overordnede nasjonale myndigheten for tolking. Departementet har satt som et av hovedmålene for sine politikkområder at det norske samfunnet skal være ikke-diskriminerende uavhengig av etnisitet, og at alle innbyggere skal ha like muligheter til å bidra og til å delta i fellesskapet⁷. BLD har utarbeidet en handlingsplan for 2009-2012 for å fremme likestilling og hindre etnisk diskriminering. Et av målene er at offentlige tjenester skal være tilpasset mangfoldet i befolkningen, og departementet ønsker å rette innsatsen på tvers av sektorene mot å øke tilgjengeligheten og bruken av kvalifisert tolk i offentlig tjenesteyting for å styrke rettssikkerheten⁸. For øvrig gjelder også sektoransvarsprinsippet for bruk av tolk i offentlig sektor.

Fra våre intervjuer på departementsnivå beskrives blant annet noen grunnleggende målsettinger, "tre søyler", som skal sikre at behovet for tolking i offentlig sektor blir møtt:

- et permanent utdanningstilbud som skal sørge for godt kvalifiserte tolker
- et nasjonalt register som skal sikre god tilgjengelighet av slike tolker,
- opplæring av offentlige etater i hvordan bruk av tolk skal forberedes og gjennomføres på best mulig måte.

Til sammen utgjør disse grepene strategier som dekker nøkkelkomponentene som karakteriserer samfunn med helhetlige løsninger for tolking i offentlig sektor; et utdanningsprogram for tolker, en organisert formidlingstjeneste, og en autorisasjonsordning⁹.

I Norge er det Integrerings- og Mangfoldsdirektoratet som har ansvaret for å bevilge statsautorisasjon av tolker. Autorisasjonsprøven administreres av Institutt for lingvistiske og

⁶ <http://www.ssb.no/emner/02/03/innvfram/>

⁷ <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/dep.html?id=303>

⁸ http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/tema/rasisme_og_diskriminering/ny-handlingsplan-mot-etnisk-diskriminering.html?id=543673

⁹ Ozolins, Uldis E. (1998). *Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: the International Spectrum of Response*. MS to appear in Proceedings from the Critical Link 2, Vancouver

nordiske studier ved Universitetet i Oslo, og per 31. juli 2010 har 175 tolker i 21 språk fått statsautorisasjon¹⁰.

4.1.1 *Rettsikkerhet for minoritetsspråklige*

Fag- og tjenestepersoner i offentlig sektor har en plikt om å informere, veilede og høre tjenestemottakere. Dette er nedfelt i forvaltningsloven, menneskerettighetsloven, domsstoloven, pasientrettighetsloven, helsepersonelloven, samt internasjonale konvensjoner som Den europeiske menneskerettighetskonvensjonen. I de tilfeller der manglende språkfelleskap forhindrer fag- eller tjenestepersonen i å ivareta denne plikten, må det tilrettelegges for tolking¹¹.

I 2004 nedsatte Justisdepartementet en arbeidsgruppe for å se på hvordan minoritetsspråkliges rettsikkerhet kan trygges i møte med det norske rettsapparatet. I deres sluttrapport defineres tolkingens funksjon i offentlig sektor som det som skal gjøre offentlige tjenestepersoner og fagpersoner i stand til å informere, veilede og høre partene i en sak på tross av språkbarrierer. Dette bygger på et generelt prinsipp om at premisset for å ivareta rettsikkerheten er gjensidig kommunikasjon. Tolkens kvalitet vil altså ha en direkte effekt på rettsikkerheten til tjenestemottakerne, hvilket innebærer at det er et viktig offentlig ansvar å bidra til at tilgjengeligheten på godt kvalifiserte tolker møter behovet i markedet på en tilfredsstillende måte.

4.2 **Mangelfull praksis med tolkebruk i offentlig sektor**

IMDis undersøkelser om bruk av tolk i offentlig sektor viser klart at manglende bruk av tolk svekker rettsikkerheten til minoritetsspråklige i møtet med det offentlige. Fra disse rapportene fremgår det blant annet at fastlegene mener at deres muligheter til å oppdage symptomer reduseres på grunn av pasienters mangelfulle norskkunnskaper, og at feildiagnostisering og feilbehandling dermed kan forekomme¹².

Andre eksempler som kan trekkes frem er at det i barnevernet i 2008 var over 70 prosent som mente at deres mulighet til å gjøre en faglig forsvarlig jobb ble svekket som følge av manglende tolkebruk¹³. Det bør også nevnes at i september 2010 sendte Barneombudet et brev til BLD der det ble gitt uttrykk for bekymring over situasjonen på tolkefeltet. Barneombudet trakk frem både dårlig kvalitet på tolketjenester i saker der barn er involvert, og pekte på situasjoner der barn benyttes som tolk i saker hvor sensitiv informasjon blir formidlet. Brevet ga flere klare anbefalinger til tiltak som bør innføres for å sikre at Barnekonvensjonen blir etterfulgt, blant annet et forbud mot å benytte barn som tolk i offentlig sektor. Figur 4.1 viser hvordan akkurat dette forholdet belyses når tolkebrukerne i undersøkelsen etterspørres om hvem de benytter til tolkeoppdrag:

¹⁰ Se side 46 i Barne- og likestillingsdepartementets proposisjon til Stortinget, Prop. 1 S (2010-2011):

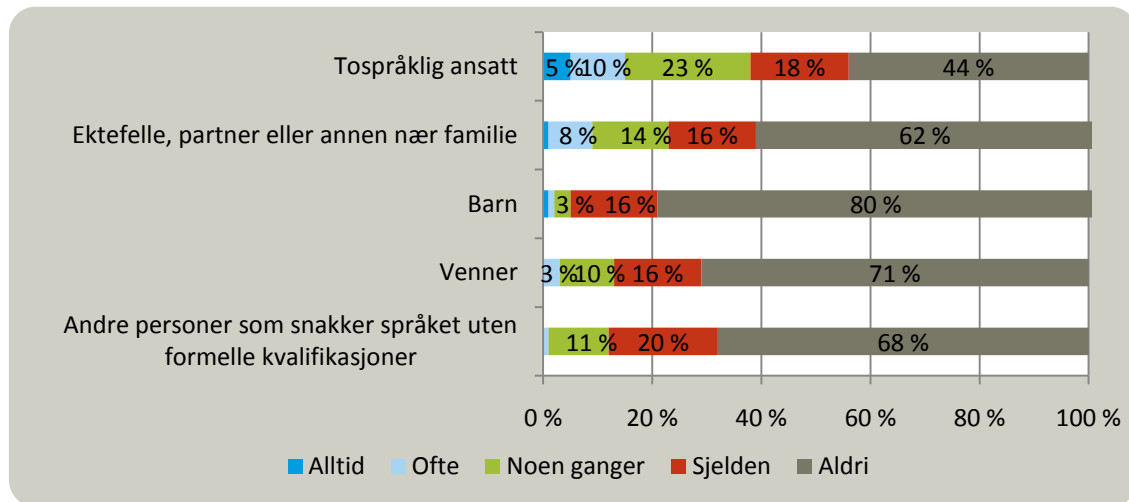
<http://www.regjeringen.no/pages/14271810/PDFS/PRP201020110001BLDDDDPDFS.pdf>

¹¹ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7147.aspx

¹² IMDi rapport 6-2006 *Fastleger og tolketjenester*

¹³ IMDi rapport 5-2008 *Bruk av tolk i barnevernet*

Figur 4.1: Hvor hyppig benytter eller bestiller du noen av de følgende personene til tolkeoppdrag? (Tolkebrukere n=326)¹⁴



Som figur 4.1 viser er det å benytte tospråklige ansatte mest brukt. Figuren viser også at selv om disse kategoriene for det meste benyttes sjeldent, er det like fullt en del tolkeoppgaver som utføres etter "første og beste"-prinsippet. Vi ser at barn er den gruppen som brukes minst i følge respondentene, men like fullt illustrerer dette at bekymringen Barneombudet viser i sitt brev til BLD til har rot i praksisfeltets bruk av tolk.

Når det gjelder kriminalomsorgen var det i 2009 bare 34 prosent av respondentene i IMDi undersøkelse som mente at det ble brukt tolk når det var behov for det, og 47 prosent mente det for sjelden ble brukt tolk ved sitt arbeidssted. Den konkrete opplæringen i bruk av tolk viste seg å være svært mangelfull¹⁵. Dette bildet blir i stor grad bekreftet av Rambølls evaluering av Nasjonalt tolkeregister. Manglende informasjon og opplæring om den enkelte virksomhets og tjenesteyters ansvar for bruk av tolketjenester, og kvalitetssikringen av denne er et stadig tilbakevendende tema blant de tolkebrukere Rambøll har intervjuet. Representanter fra barnevernssektoren, NAV og skolevesenet forteller at de ikke har konkrete retningslinjer å forholde seg til når de skal bestille og bruke tolk, og de uttrykker usikkerhet i forhold til utvelgelsen av tolk til det enkelte oppdrag. Det er ellers betenkelig at tilgjengelighet og pris trekkes fram som de viktigste kriteriene når det skal bestilles tolk i de ulike virksomhetene.

4.3 Hva innebærer god tolking?

For at tolkingen best mulig skal gi offentlige tjenstepersoner, fagpersoner og tjenstemottakere mulighet til å kommunisere uhindret, er man avhengig av en godt kvalifisert tolk. Tolk er imidlertid ingen beskyttet tittel, så enhver som anser seg som kompetent nok kan i prinsippet ta på seg tolkeoppdrag. Tolken skal gjengi muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort¹⁶. Dette forutsetter først og fremst svært gode ferdigheter i begge språkene det tolkes mellom, selv om språkferdigheter alene ikke er en garanti for god tolking.

"Retningslinjer for god tolkeskikk" ble utarbeidet av en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal- og regionaldepartementet i 1997, og er en norm som forteller hvordan tolken skal oppføre seg under oppdraget og hvordan den skal utføre sitt arbeid¹⁷. God tolkeskikk er grunnlagt på to hovedprinsipper: at tolken troskapsfullt gjengir så nøyaktig som mulig det partene ytrer, og at tolken forholder seg upartisk i samtalen og ikke lar egne meninger og holdninger påvirke tolkingen. God tolking hviler på tillit fra begge samtalepartnere. Barn, ektefeller, slektninger, venner, naboer og kollegaer vil være knyttet til en av partene i saken, og blir dermed inhabile. God tolking krever også at tolken hører og husker det partene sier og kan gjengi det under

¹⁴ Vi gjør oppmerksom på at de andelene som mangler tall utgjør 1 prosent, og at disse er utelatt av hensyn til figurens lesbarhet.

¹⁵ IMDi rapport 6-2009 *Bruk av tolk i straffesakskjeden*

¹⁶ Ozolins, Uldis E. (1991). *Interpreting, Translating and Language Policy*. Melbourne: National Languages Institute of Australia

¹⁷ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage____7145.aspx

tidspress, noe som forutsetter god hørsel og konsentrasjonsevne, høy stresstoleranse og utholdenhet¹⁸. Som det blant annet påpekes i ovennevnte brev fra Barneombudet til BLD er det mange eksempler på situasjoner der tolking skjer uten noen form for kvalitetssikring, og at tolkingen også utføres av barn.

Gjennom intervjuene som er gjort som en del av foreliggende evaluering ser en eksempler på at kvalitet ikke oppfattes som avgjørende for bruken av tolk. En grunnskoleansatt påpeker for eksempel at kriteriene *pris* og *tilgjengelighet* i realiteten er mest avgjørende når skolen skal bestille tolk. Det er også slik at klassekontakter i flere tilfeller velger å la være å bestille tolk til konferansetimer eller foreldremøter ettersom de har erfaring med at foresatt(e) som har behov for tolk ikke møter opp. Dette for at skolen skal slippe å betale for en tolk som ikke blir benyttet. Dette er forhold som har resultert i at yngre søsken i praksis fungerer som tolk når foresatt(e) med behov for tolking er tilstede. Tilgjengelighet er også en utfordring ettersom skolepersonal og foresatte som regel møtes etter normal arbeidstid. Det er en erfaring blant noen av informantene at de best kvalifiserte tolkene kun arbeider på dagtid, og med andre ord ikke ønsket oppdrag på kveldstid. Dette eksemplet viser kompleksiteten i det å skulle legge til rette for en forsvarlig praksis knyttet til tolkebruk. Faktorer som påvirker den enkelte virksomhet dreier seg som vi ser for eksempel om økonomi, manglende forutsigbarhet i tolkesituasjon, og tilgjengelighet. Dette er for øvrig forhold som bekreftes i en større undersøkelse IMDi gjennomførte blant grunnskoleansatte våren 2010¹⁹.

4.4 Variasjoner i honorering av tolker

Et velegnet eksempel på god praksis for bruk av tolk er Utlendingsdirektoratet (UDI). UDI er en storforbruker av tolketjenester i Oslo-området. I 2008 kom det nesten 14 500 asylsøkere til Norge²⁰. I 2009 var tallet økt til 17 170. I 2010 har derimot antall asylsøknader hatt en jevn nedgang, og den forventes å flate ut²¹. UDI håndterer søknader om asyl, om oppholdstillatelse, arbeidstillatelse, permanent oppholdstillatelse, og spørsmål om utvisning. I de periodene der det er mest pågang av asylsøkere eller andre saker der det er behov for tolketjenester, viser det seg at UDI «støvsuger» markedet, slik en representant for en offentlig tolkeformidler uttrykte seg. Tolker vi har intervjuet kan også fortelle at UDI er en av de mest populære oppdragsgiverne, ettersom deres honorarer utkonkurrerer andre offentlige virksomheter.

UDI er den offentlige tolkebrukeren som i størst grad har satt kvalitetssikring av tolketjenester i system. Her bruker man anslagsvis 6 årsverk til bestilling av tolker, og følger også opp de tolker man benytter. UDI-KOR, Utlendingsdirektoratets koordineringsenhet, har utarbeidet et eget kvalitetssikringsprogram der det er lagt stor vekt på å gjøre kriteriene så objektive som mulig. De gjennomfører blant annet Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT), en grunnleggende tospråklig gloseprøve som tester personens ordforråd på norsk og på tolkespråket. Resultatene fra UDIs gjennomføring av denne sjekken viste i 2005 at 60 prosent av kandidatene med tolkeerfaring fra politi- og rettsvesen ikke tilfredsstilte minimumskravene²². Tolkeerfaring kan altså ikke isolert sett benyttes som kvalifiseringskriterium, men må ledsages av særdeles gode språkkunnskaper, samt formelle tolkefaglige kvalifikasjoner.

UDIs honorering og satsing på kvalitet i sin bruk av tolk står i kontrast til annen praksis i offentlig sektor. Tilbakemeldinger vi har fått fra våre informanter tilsier for eksempel at det i senere tid gjennom anbudsprosesser er innhentet tilbud, fra eksempelvis ulike helseforetak. Her dekkes tolketjenester med svært lave satser sammenlignet med de satsene som UDI benytter, og også sammenlignet med andre aktører. I intervjuer har informanter vist til at honorerbar forbrukt tid på oppdrag i noen tilfeller telles per 15. minutt. To av våre informanter viser til at dette er forhold som er uforenelige med økt bruk av kvalitetssikrede tolker, ettersom så lave timesatser vil føre til at det i første rekke er private formidlere som benytter tolker med lav eller ingen formell kompetanse som har de beste forutsetningene for å konkurrere innen de gitte rammene. Dersom dette er symptomatisk for innkjøp av tolketjenester i større skala er dette en faktor som kan vise seg problematisk når det gjelder innfrielse av målet om økt kvalitet i bruken av tolk. Gitt

¹⁸ http://www.regjeringen.no/upload/kilde/jd/rap/2005/0005/ddd/pdfv/240757-rett_til_tolk.pdf

¹⁹ Rapporten kommer i desember/januar, og har foreløpig tittel: "Mora mi forstår ikke hva læreren sier": Bruk av tolk i grunnskolen i Oslo".

²⁰ http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/rapporter/2010/SOPEMI_Report_2009.pdf

²¹ <http://www.udi.no/Nyheter/2010/17-170-asylsokere-i-2009/>

²² <http://www.tolkeportalen.no/upload/tolking/Tolkeportalen/Utreddning%20-%20kvalitetskriterier%20i%20tolkeformidlersektoren.pdf>

at staten selv kan etablere bestillings- og kvalitetssikringsrutiner er dette noe det bør ses nærmere på. Fokus på kvalitet kan for eksempel oppnås ved at ønsket kvalitet på tolketjenestene som skal kjøpes inn fastsettes som viktigste vurderingskriterium ved valg av leverandør.

4.5 Tolkeformidling

I Norge finnes det både offentlige og private tolkeformidlere. Oslo, Bergen og Kristiansand kommuner har for eksempel egne seksjoner for tolketjenester. Det finnes 13 slike typer offentlige tolketjenester, som alle varierer i størrelse og organisasjon. I noen kommuner er tolketjenester finansiert over kommunebudsjettet, mens andre steder er tjenesten konkurranseutsatt²³. De store kommunale tolketjenestene har noen faste stillinger som besettes av tolker på språk som det jevnlig er store behov for i de respektive kommunene. De har også knyttet til seg tolker som påtar seg oppdrag på fast basis. Tolketjenestene har egne systemer for kvalitetssikring av tolkene som benyttes, og legger vekt på evaluering og oppfølging.

Ikke alle kommuner har egne tolketjenester, for eksempel benytter Vadsø kommune den private tolkeformidleren Noricom, som er en av de største på markedet. Tolkeformidlerne har per i dag ingen konsesjonsplikt, og det er vanskelig å anslå hvor mange som opererer i markedet per i dag. Der de offentlige tolkeformidlerne er knyttet til det kommunale forvaltningsnivået, og med det leverer tolketjenester til offentlige virksomheter, er de private formidlerne tilknyttet flere ulike aktører. Noen leverer tjenester til offentlige virksomheter i tillegg til ulike typer oversettelses- og tolketjenester til organisasjoner, bedrifter og privatpersoner. Det er også flere virksomheter og institusjoner som har opprettet egne registre og løsninger for bestilling av tolk. Politi i sentrale distrikter, UDI og rettsvesenet er blant dem som har egne systemer for bestilling av tjenester direkte fra tolken. UDI skiller seg ut som en institusjon med stort behov for og gjennomarbeidede rutiner for direkte bestilling og egen kvalitetssikring av tolketjenester.

En tolk som også selv fungerer aktivt som tolkeformidler uttrykket ovenfor Rambøll i et intervju at i de tilfellene der tolketjenester legges ut på anbud, preges forhandlingene i stor grad av pris, og i mindre grad av hvem som kan tilby de best kvalifiserte tolkene. Rambølls inntrykk er at markedet for tolkeformidling er i vekst, selv om markedet har vært og fortsatt vil preges av stor fluktusjon.

4.6 Utdanningstilbudet for tolker

For å styrke tilgangen på kvalifiserte tolker, ga Kunnskapsdepartementet i 2006 Høgskolen i Oslo ansvar for å etablere et permanent utdanningstilbud for tolker. Dette er implementeringen av den første søylen i BLDs løsning på å møte behovet for tolking i offentlig sektor. Studiet *Talking i offentlig sektor* krever tilegnelse av ferdigheter i praktisk tolking og innsikt i tolkens plass i kommunikasjonen, samt kunnskap om språket som kommunikasjonsmiddel. Videre gis det opplæring i strategier for å vedlikeholde og videreutvikle tolkenes tospråklige ferdigheter, kontekstkunnskap om utvalgte aktuelle fagfelt i offentlig sektor, samt strategier for tilegnelse av nye språkdomener og kontrastive sammenligninger med tolkespråksområdet. Gjennom dette studiet skal tolkene også tilegne seg kunnskap om tolkens ansvarsområde og anvendt yrkesetikk. Det er også utarbeidet en påbyggingsmodul til opplæring om tolking i retts- og nemndsmøter, og flere påbyggingsmoduler er under utarbeidelse. Høgskolen samarbeider med andre høgskoler og med Integrerings- og mangfoldsdirektoratet om tolkeutdanningen. Denne er altså basert i Oslo, noe som gjennom flere av intervjuene Rambøll har utført trekkes fram som en uheldig faktor som påvirker tilgjengeligheten på kvalifiserte tolker i andre deler av landet. Det er imidlertid viktig i denne sammenheng å påpeke at mye av tolkeutdanningen kan utføres via internett, noe som bør avhjelpe denne svakheten.

Tilbakemelding fra tolker, tolkebrukere og tolkeformidlere er at situasjonen i distrikts-Norge er helt annerledes enn i Oslo. I Oslo er det mye større tilgang på kvalifiserte tolker, mens i distrikts-Norge er de helt avhengige av en egen kvalitetssikring for å knytte til seg tolker. En representant for en offentlig tolkeformidler opplever at utdanningstilbudet for tolker i stor grad er styrt av hvilke behov som til enhver tid fantes i Oslo. Representanten mente det ikke ble lagt til rette for at de som arbeidet som tolker i andre deler av landet fikk de samme mulighetene til å skaffe seg formell kompetanse. Prioriteringen av språk det tilbys tolkeutdanning på ved HiO oppleves som

²³ UDI 2000: *Tolkevirkosomhet i offentlig sektor. En statusrapport.*

direkte knyttet til det aktuelle behovet i Oslo-markedet, og det tas ikke nok hensyn til store minoritetsmiljøer som gir særskilte behov for tolketjenester på disse språkene andre steder i landet. Ettersom det er stor utskifting av frilanstolker, etterspurte denne representanten et fast tilbud om tolkeutdanning i store minoritetsspråk i sitt område.

4.7 Nasjonalt tolkeregister og tolkeportalen

Etter krav fra Kommunal- og regionaldepartementet opprettet UDI et nasjonalt tolkeregister i september 2005²⁴. I dag markerer registeret Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementets andre hovedstrategi for å møte behovet for tolking i offentlig sektor. Registeret er en søkbar oversikt over praktiserende tolkers kvalifikasjoner, og er først og fremst rettet mot tolkebrukere i offentlig sektor. Et hovedformål ved registeret er å øke tilgangen til kvalitetssikrede tolker over hele landet. Målet er at registeret skal være utgangspunktet for ethvert søk etter tolk ved behov i offentlig sektor.

Ansvar for Nasjonalt tolkeregister ligger hos Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). IMDi ble opprettet i 2006 som et kompetansesenter og en pådriver for integrering og mangfold. Direktoratet iverksetter den statlige politikken, og gir råd i spørsmål omkring integrering og mangfold. IMDi er den nasjonale fagmyndigheten for tolking i offentlig sektor, og som framdriver av tiltak som skal bedre tolkingens kvalitet er det også naturlig at ansvaret for Nasjonalt tolkeregister ligger her.

I likhet med IMDi, oppfordrer også Norsk tolkeforening på sine hjemmesider alle tjenesteytere til å ta utgangspunkt i Nasjonalt tolkeregister ved ethvert behov for tolk²⁵. I registeret er tolkene oppført i fem kvalifikasjonskategorier, der 1 er den høyeste og 5 er den laveste. Nivå 1 inneholder tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning. I nivå 2 finnes statsautoriserte tolker, mens tolker med tolkeutdanning registreres i nivå 3. Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring kategoriseres i nivå 4. I den laveste kvalifikasjonskategorien registreres personer med bestått ToSPoT, tospråklig sjekk for potensielle tolker og grunnleggende tolkeopplæring²⁶. Registeret har per februar 2010 oppført ca 1100 tolker i 66 språk.

4.7.1 Innholdet på nettsidene

Nasjonalt tolkeregister er gjort tilgjengelig for allmennheten via nettsidene/nettportalen www.tolkeportalen.no. Nettsidene inneholder foruten selve registeret med søkefunksjoner og informasjon omkring dette, gjeldende regelverk, informasjon, relevante artikler og henvisninger om tolking i norsk offentlig sektor. De er også en informasjonskanal for tolker, og er ment å være en møteplass og et diskusjonsforum, samt informere om aktuelle kurs eller annen utvikling i tolkefeltet²⁷. En informant sa at det var svært nyttig å få informasjon om kurs eller mediaoppslag som angikk tolking, men kunne ikke se at tolker benyttet nettsidene til å ta kontakt med hverandre og bygge nettverk. Tolken benyttet selv registeret til å søke etter nye tolker på sitt språk og til å sammenligne sine kvalifikasjoner med andres for å vurdere sin konkurransedyktighet. Tolken ga uttrykk for at det ga en viss anerkjennelse blant tolker på sitt språk å være blant de best kvalifiserte. Dette må kunne forstås som en suksessfaktor hos nasjonalt tolkeregister, ettersom det aktivt blir tatt i bruk blant en del tolker på en måte som gir et godt insentiv til å videreutvikle egen kompetanse. Jo flere tolker som bruker registeret som et sammenligningsgrunnlag, jo større sannsynlighet er det for at flere vil ønske å bedre sin posisjon i markedet, noe som igjen innebærer bredere kvalitetsheving av tolker.

4.7.2 De registrerte tolkene

Av de tolkene som har deltatt i undersøkelsen registrerte ca 1 av 4 seg i 2005. Disse tolkene har altså vært oppført i Nasjonalt tolkeregister i de fem årene registeret har eksistert. Det er også relativt mange tolker, 18 prosent, som ikke husker når de registrerte seg. Undersøkelsen viser at de aller fleste tolker registrerer seg i forbindelse med tolkeutdanning, kurs eller kontakt med IMDI. Dette bekreftes for øvrig i intervjuer, og også i intervjuene måtte informantene bruke tid

²⁴ <http://www.udi.no/upload/Pub/Aasrapport/2005/Tilbakeblikk.pdf>

²⁵ <http://www.tolkeforeningen.no/nasjonalt.php>

²⁶ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7215.aspx

²⁷ <http://www.imdi.no/no/Tolk/>

på å huske hvilket år de hadde gjort selve registreringen. Bildet som tegnes gjennom undersøkelsen er at etter 2005 var det færre som registrerte seg for hvert år, frem til en liten oppgang i 2009. Denne økningen nådde likevel ikke antall registreringer i 2005. I perioden 2006 til 2009 var det per år mellom 12 og 15 prosent av tolkene i undersøkelsen som registrerte seg. Kun 3,5 prosent av tolkene i undersøkelsen har registrert seg i 2010. På bakgrunn av innhentet informasjon er det likevel grunn til å tro at mange nye tolker vil registrere seg etter gjennomført eksamen i kurset "Tolking i offentlig sektor" ved HiO i november-desember. IMDi arrangerer også kurs om tolkens ansvarsområde (TAO) samt tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT) i løpet av høsten, noe som sannsynligvis vil føre til ytterligere registreringer.

Vi skal i neste del av rapporten se nærmere på hvordan informantene og respondentene gjennom datainnsamlingen har gitt innspill som kan være med på å belyse våre fire utvalgte evalueringstema.

5. OVERORDNET VURDERING AV NASJONALT TOLKEREGISTER

I kapittel 5 til 9 vil vi fremlegge hovedfunn og analyser av datamaterialet fra breddeundersøkelsene, den kvalitative datainnsamlingen og studier av diverse dokumenter i henhold til evalueringstemaene. De overordnede evalueringstemaene vi vil ta opp i disse kapitlene er Nasjonalt tolkereisters tekniske løsning, drift, bruksverdi og måloppnåelse. Dette gjøres blant annet med referanse til de målsettinger og anbefalinger som fremkom i Statskonsults notat (2003)²⁸, som ble utarbeidet for å bistå utredningen av Nasjonalt tolkereister. Flere av disse evalueringstemaene henger nært sammen med hverandre, i betydningen at vurderinger av ett tema henger nært sammen med vurderinger av andre (for eksempel vurdering av bruksverdi sett i forhold til teknisk løsning). Med andre ord vil det ikke være vanntette skott mellom evalueringstemaene, men for å skape en oversiktlig struktur legger denne rapporten opp til at evalueringstemaene presenteres i ulike delkapitler.

Før vi presenterer hovedfunn og analyser vil vi henlede oppmerksomhet på utfordringen med å skille Nasjonalt tolkereister og www.tolkeportalen.no. Underveis i datainnsamlingen har Rambøll fått inntrykk av at respondentene har ulike oppfatninger av om Nasjonalt tolkereister og www.tolkeportalen.no skal betraktes som en enhet (www.tolkeportalen.no er Nasjonalt tolkereister på Internett), eller om disse to delene skal betraktes som mer separate enheter (www.tolkeportalen.no er noe annet (noe mer) enn Nasjonalt tolkereister). Eksempelvis uttrykte enkelte personer vi har vært i kontakt med at de ikke kjente til Nasjonalt tolkereister, men likevel oppga at de var registrert i www.tolkeportalen.no og kjente godt til denne. Enkelte personer vi har vært i kontakt med snakket konsekvent om www.tolkeportalen.no når de ble stilt spørsmål om Nasjonalt tolkereister. Lignende funn fremkommer av breddeundersøkelsen. Med utgangspunkt i dette vil vi videre i rapporten forsøke å skille mellom Nasjonalt tolkereister og www.tolkeportalen.no der dette virker hensiktsmessig, men gjør oppmerksom på at skillet mellom portal og register ikke alltid er like tydelig.

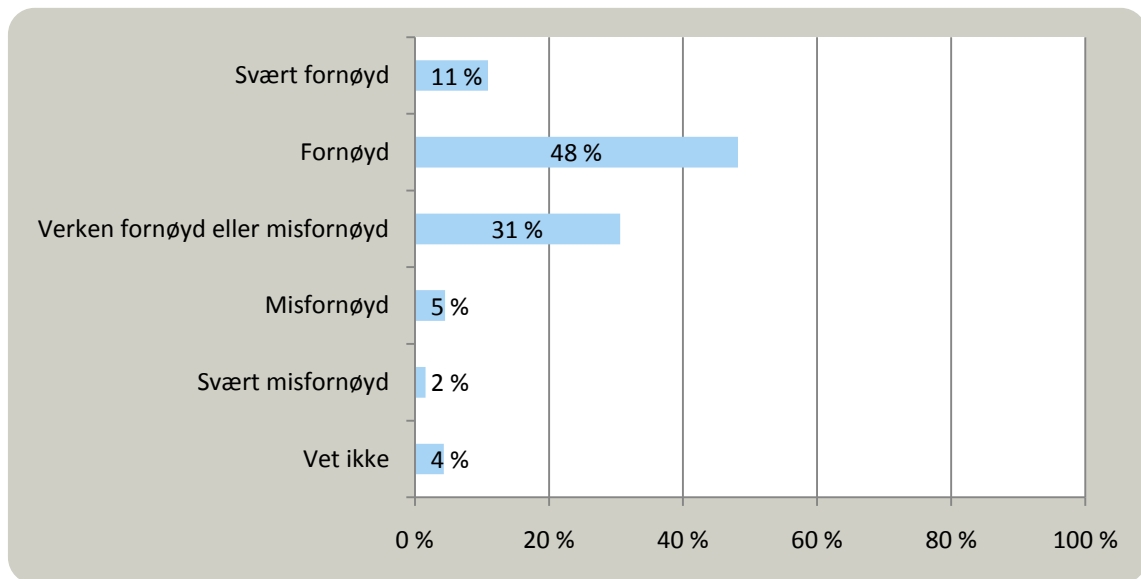
Vi gjør også oppmerksom på at vi vil presentere svarfordelinger i absolutte tall når vi refererer til spørsmål som er stilt kun til tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkereister, da denne gruppen kun utgjør 55 respondenter.

5.1 Overordnet vurdering av Nasjonalt tolkereister

Nasjonalt tolkereister får overordnet sett gode vurderinger av både tolker og tolkebrukere som har benyttet registeret. Slik det fremgår av figurene 5.1a og 5.1b nedenfor får registeret positive vurderinger av nær 6 av 10 tolker (59 prosent) og 30 av 55 tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkereister. Det er få respondenter som uttrykker negative vurderinger av Nasjonalt tolkereister. I denne sammenheng er det interessant at en god del tolker (35 prosent) og tolkebrukere (25 av 55) uttrykker en mer nøytral eller passiv holdning ("verken fornøyd eller misfornøyd"/"vet ikke") til Nasjonalt tolkereister.

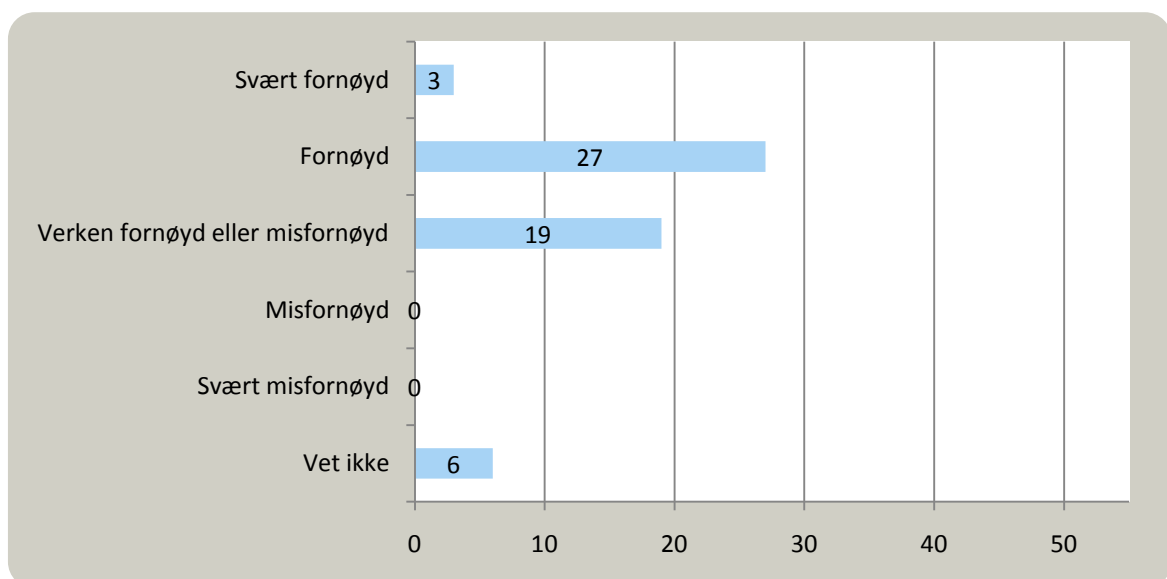
²⁸ Statskonsult 2003. *Nasjonalt tolkereister*. Notat 2003 <http://www.difi.no/statskonsult/publik/rapporter/fulltekst/n2003-15.pdf>

Figur 5.1a: Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nasjonalt tolkeregister? (Tolker n=579)



For tolkenes del kan den høye andelen som gir uttrykk for en passiv holdning kanskje henge sammen med ulike oppfatninger av merverdien av å stå oppført i Nasjonalt tolkeregister. Som det fremkommer av andre funn i breddeundersøkelsen er det delte meninger blant tolkene om de tror at registrering i Nasjonalt tolkeregister har virket inn på deres attraktivitet som tolk. Denne variasjonen fremkom også i dybdeintervjuer med tolker. I disse påpekte enkelte at anbefalinger/kjennskap og mange faste kunder oppleves som viktigere faktorer for deres attraktivitet som tolk, enn registrering i Nasjonalt tolkeregister. Andre tolker tror de har blitt mer attraktive som tolker etter å ha registrert seg i Nasjonalt tolkeregister. Det også noen tolker som trekker frem at Nasjonalt tolkeregister oppleves å ha begrenset attraktivitet for dem fordi de har inntrykk av at Nasjonalt tolkeregister blir lite brukt av offentlige tolkebrukere, mens andre igjen trekker frem at de ikke føler de får synliggjort sin tolkekompetanse tilstrekkelig gjennom den informasjonen som ligger i registeret per i dag. Dette er forhold vi vil komme nærmere tilbake til senere i rapporten.

Figur 5.1b Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nasjonalt tolkeregister? (Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister n=55)



For tolkebrukerne kan den høye andelen som uttrykker en mer nøytral holdning til Nasjonalt tolkeregister ses i relasjon til et generelt inntrykk av at mange tolkebrukere har en noe uklar relasjon til Nasjonalt tolkeregister, både hva angår innhold og bruksverdi for dem i deres arbeid.

Dette inntrykket forsterkes av funn i undersøkelsen om begrenset kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere. 64 prosent av tolkebrukere som benytter og/eller bestiller tolk i sitt arbeid oppgir at de ikke har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister. Videre er det kun 17 prosent av tolkebrukerne som benytter og/eller bruker tolk i sitt arbeid som oppgir at de har benyttet registeret²⁹.

I de følgende kapitlene vil det overordnede inntrykket av at tolker og tolkebrukere i all hovedsak er positive til Nasjonalt tolkeregister settes i perspektiv og bli nærmere spesifisert. Informasjonen som er hentet inn gjennom evalueringen gir således et mer nyansert bilde av hvilke deler av Nasjonalt tolkeregister som fremstår som bra, og hvilke deler som fremstår som mindre bra.

5.2 Anbefalinger ved opprettelse av Nasjonalt tolkeregister

I Statskonsults notat fra 2003 ble det fremmet en del anbefalinger med tanke på opprettelse, bruk og drifting av et nasjonalt tolkeregister med en tilhørende portal. Blant annet ble det pekt på at det foreligger visse forutsetninger eller generelle krav i forhold til brukervennlighet for at et register av denne typen skal bli tatt i bruk og bli et nyttig redskap for relevante aktører. Boksen nedenfor gjengir noen av de helt sentrale forutsetningene notatet la til grunn for at et register som Nasjonalt tolkeregister skal fungere:

Generelle krav til levende registre

Tilgjengelighet - relaterer til både teknisk tilgjengelighet og organisatorisk tilgjengelighet. De tekniske løsningene må gjøre det enkelt å få tilgang til søkefunksjoner og hjelpemidler for oppdatering av registeret. Den organisatoriske tilgjengeligheten betyr at brukere av tolketjenester vet om registeret og oppfatter registeret som nyttig for å dekke sine behov.

Fullstendig - betyr at registeret må ha så fullstendig oversikt over kvalifiserte tolker som mulig for at brukeren skal få best mulig tilbud. For eksempel er strategien er feilslått hvis andre aktører i tolkemarkedet finner det hensiktsmessig å opprette konkurrerende registre. "Fullstendig" viser også til at informasjonen som finnes om den enkelte tolk skal være tilstrekkelig for ulike brukere.

Oppdatert - betyr at nye tolker fortløpende innlemmes i registeret, at ikke-aktive tolker deaktiveres (skjermes for søk) og at informasjonen om tolkene i registeret til enhver tid er oppdatert.

(Kilde: Statskonsults notat (2003, s. 10-11))

Det blir videre påpekt i samme notat at oppfyllelse av disse tre forutsetningene i seg selv ikke er tilstrekkelig for å sikre et levende register. For at registeret skal brukes aktivt og foretrekkes som informasjonskilde for alle relevante parter i markedet, er det også viktig at registeret oppleves å tilføre en merverdi som gjør det attraktivt for både tolkene selv og tolkebrukere å bruke registeret.

Vi skal i de påfølgende analysekapitlene (kapittel 6-9) se i hvilken grad disse forutsetningene er tilstede i dagens løsning, herunder hvordan spørsmål som berører den tekniske løsningen, drift, bruksverdi og måloppnåelse besvares av tolker, tolkebrukere og tolkeformidlere.

²⁹ I denne sammenheng gjør vi oppmerksom på at det kun er de som oppgir at de kjenner til NTR som har fått stilt spørsmål om de også har benyttet NTR, men at vi forutsetter at kjennskap til NTR er en forutsetning for bruk av NTR. Med utgangspunkt i dette har vi derfor forutsatt at de tolkebrukere som har oppgitt at de ikke kjenner til NTR heller ikke har benyttet det.

6. VURDERING AV TEKNISK LØSNING FOR NASJONALT TOLKEREJSTER

I dette kapitlet vil vi presentere en vurdering av Nasjonalt tolkerejesters tekniske løsning ved www.tolkeportalen.no når det gjelder brukervennlighet og funksjonalitet for tolker og tolkebrukere. Det vil være viktig å vurdere www.tolkeportalen.no med hensyn til i hvilken grad denne samsvarer til behovene hos tolker og tolkebrukerne, samt forsøke å identifisere eventuelle drivere og/eller barrierer for bruk.

Som allerede påpekt henger evalueringstemaene teknisk løsning, drift og bruksverdi nært sammen, siden brukernes opplevelse av tekniske løsning og drift ved Nasjonalt tolkerejster har innvirkning på opplevd bruksverdi. Dessuten vil trolig enkelte forhold som vurderes under teknisk løsning og drift også henge nært sammen. Dette kapitlet retter fokus mot den tekniske løsningen for Nasjonalt tolkerejster gjennom www.tolkeportalen.no, mens påfølgende kapitler 7 til 8 vil ta for seg drift og bruksverdi av Nasjonalt tolkerejster og www.tolkeportalen.no.

6.1 Overordnede funn om Nasjonalt tolkerejesters tekniske løsning

Til tross for til dels gode overordnede vurderinger av den tekniske løsningen blant tolker og tolkebrukere, fremkommer det av evalueringen at det er et behov for å bedre registerets tekniske løsning. Dette innebærer blant annet å øke funksjonalitet og brukervennlighet slik at registerets brukergrensesnitt bedres.

Overordnet sett er funnene knyttet til teknisk løsning at tolkene som har benyttet seg av www.tolkeportalen.no i all hovedsak stiller seg positive til portalens brukervennlighet. 6 av 10 tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no vurderer brukervennligheten til portalen som svært god eller god, mens kun 4 prosent vurderer at brukervennligheten er svært dårlig eller dårlig.

Blant de tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no er det delte meninger om nytteverdien av informasjonen de fant der; 45 prosent oppgir at de har hatt nytte av informasjonen, mens 48 prosent er usikre på om de har hatt nytte av denne. Kun 7 prosent mener de ikke har hatt nytte av informasjonen.

En bestillingsfunksjon som gjør det mulig å bestille tolk direkte i www.tolkeportalen.no, og tilgang på ordlister på www.tolkeportalen.no er de elementene som flest tolker tror ville gjøre www.tolkeportalen.no bedre for dem.

Hele 35 prosent av tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no oppgir at de har aldri har oppdatert opplysningene på profilen sin. Det ligger etter Rambølls mening en viktig oppgave for videre utvikling av Nasjonalt tolkerejster i å legge bedre tilrette for at tolkene skal klare å oppdatere sine opplysninger (bedre brukervennlighet i den tekniske løsningen), og også behov for å informere bedre og oftere om hvorfor det er viktig at tolkene tar seg bryet med å oppdatere opplysningene sine i registeret.

Flertallet av tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkerejster mener også at registeret har en svært god/god brukervennlighet; 37 av 55 tolkebrukere mener dette, mens det kun er 2 av 55 som mener brukervennligheten er dårlig. Det er ingen som mener den er svært dårlig.

På spørsmål om hvilke nye funksjoner man mener ville bidra til å styrke Nasjonalt tolkerejster og www.tolkeportalen.no, svarer flest tolkebrukere at en kalenderfunksjon som viser når de ulike tolkene er tilgjengelig er viktigst. Videre er funksjonalitet som åpner for å bestille tolk direkte i portalen et element som mange av tolkebrukerne tror i stor grad ville bidra til å styrke registeret/portalen.

Vi skal se nærmere på disse og andre vurderinger slik de er gjort av henholdsvis tolker og tolkebrukere.

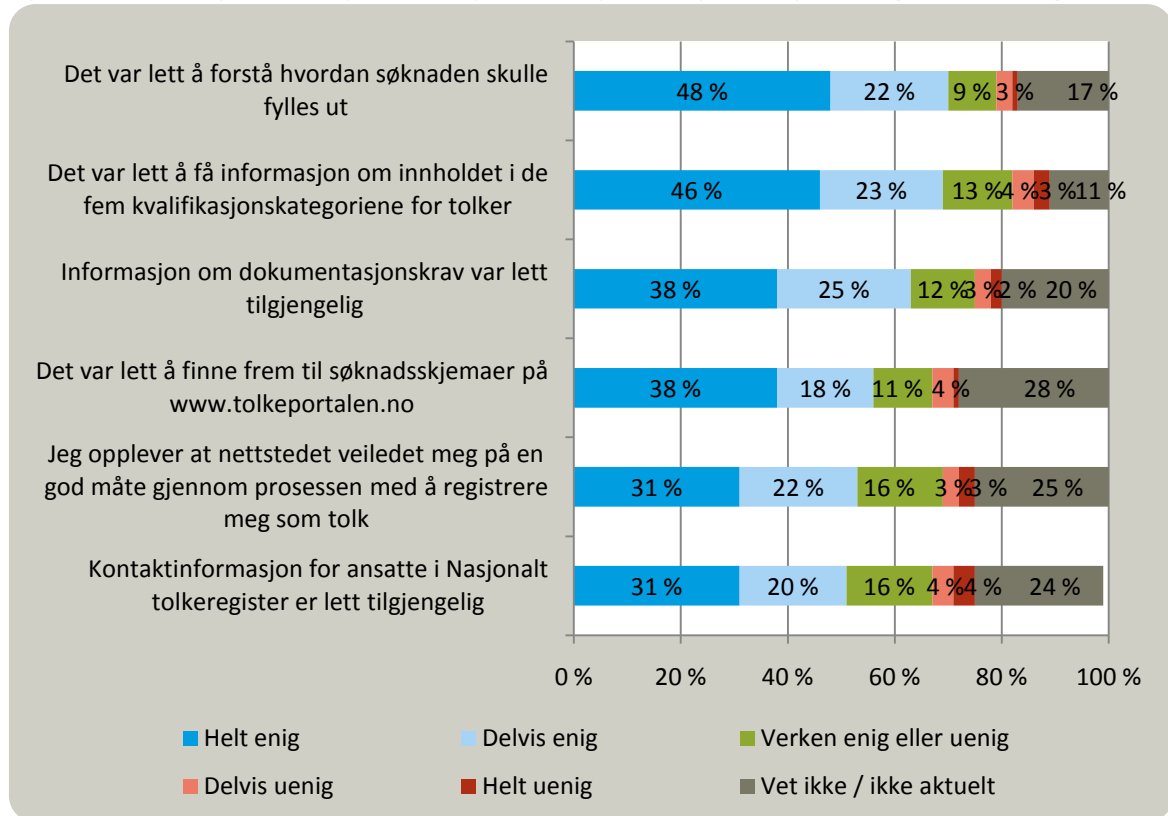
6.2 Tolkere

Dette delkapitlet går nærmere inn på forhold knyttet til brukervennligheten ved Nasjonalt tolkeregister (www.tolkeportalen.no), slik tolkene opplever denne.

6.2.1 Om brukervennligheten ved registrering i Nasjonalt tolkeregister

Vi vil begynne med å se nærmere på hvordan tolkene vurderer registreringen i Nasjonalt tolkeregister med tanke på den opplevde brukervennligheten. Figuren nedenfor viser svarfordeling blant tolkere med hensyn til ulike påstander om brukervennlighet i forbindelse med registrering i registeret.

Figur 6.1: Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om registrering i NTR? (Tolkere n=579)³⁰



Fra figur 6.1 ser vi at flertallet av tolkene er fornøyde med brukervennligheten til ulike forhold ved registreringen i Nasjonalt tolkeregister.

- 70 prosent tolkere er enige (helt/delvis) i at det var lett å forstå hvordan søknaden om registrering i Nasjonalt tolkeregister skulle fylles ut
- 69 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at det var lett å få informasjon om innholdet i de fem kvalifikasjonskategoriene for tolker
- 63 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at informasjon om dokumentasjonskrav var lett tilgjengelig.
- 56 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at det var lett å finne frem til søknadsskjemaer på www.tolkeportalen.no
- 53 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at nettstedet veiledet dem på en god måte gjennom prosessen med å registrere seg som tolk
- 51 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at kontaktinformasjon for ansatte i Nasjonalt tolkeregister er lett tilgjengelig.

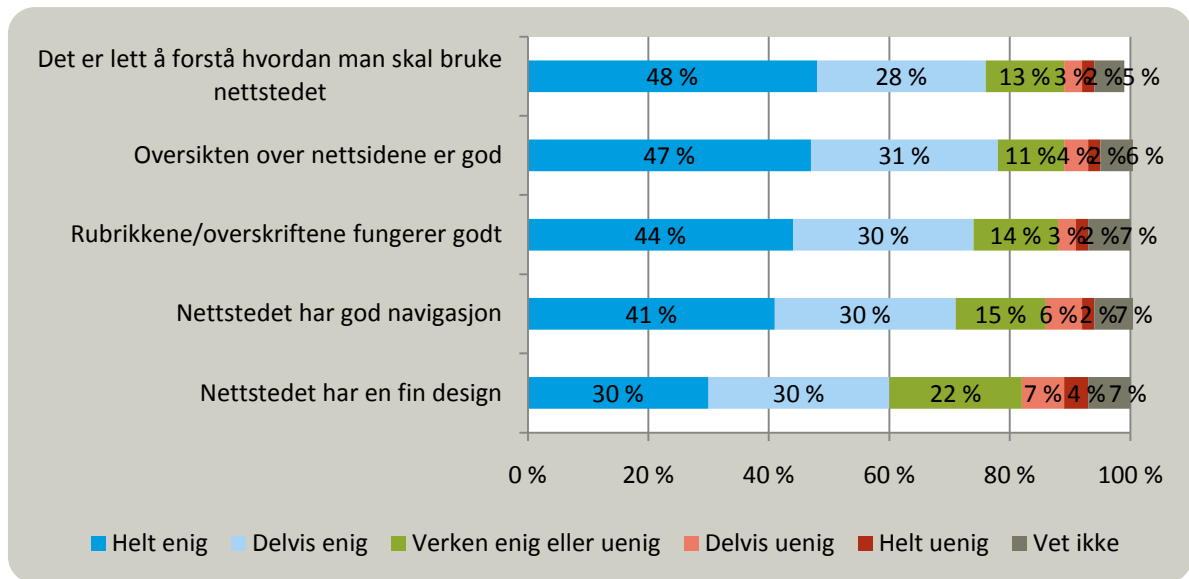
³⁰ Andelene som mangler tall utgjør 1 prosent. Disse er utelatt av hensyn til figurens lesbarhet.

De tolkene som ikke sier seg enige i påstandene har i all hovedsak har svart "verken enige eller uenige" eller "vet ikke/ikke relevant". Andelen som er uenig (helt eller delvis) i påstandene er altså gjennomgående lav for de ulike forholdene rundt registrering i registeret. Dette indikerer at mange tolker har vanskelig for å vurdere brukervennligheten til de nevnte utsagnene om registrering i Nasjonalt tolkeregister, eller opplever at disse ikke er relevante for dem, heller enn at de er misfornøyd med brukervennligheten.

6.2.2 Om den generelle brukervennligheten til www.tolkeportalen.no

Tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no ble også bedt om å ta stilling til ulike utsagn om den generelle brukervennligheten til portalen. Svarfordelingene fremgår av figur 6.2:

Figur 6.2: Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om Tolkeportalens brukervennlighet? (Tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no n=541)



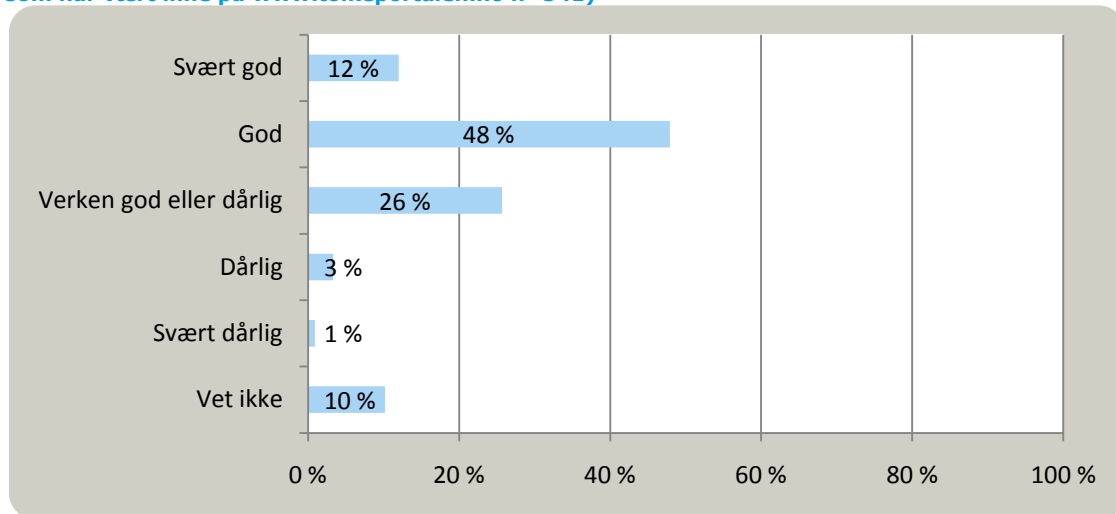
Figur 6.2 viser at i all hovedsak stiller tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no seg positive til portalens generelle brukervennlighet:

- 86 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at det er lett å forstå hvordan man skal bruke nettstedet
- 78 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at oversikten over nettstedet er god
- 74 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at rubrikkene/overskriftene fungerer godt,
- 71 prosent av tolkene er enige (helt/delvis) i at nettstedet har god navigasjon
- 60 prosent tolker er enige (helt/delvis) i at nettstedet har en fin design.

Det er gjennomgående lave andeler blant tolkene som er negative til disse forholdene, men vi legger merke til at det er 11 prosent som er uenige (helt/delvis) i at nettstedet har en fin design. Imidlertid er det til dels betydelige andeler tolker som inntar en nøytral eller mer likegyldig holdning til påstandene om portalens brukervennlighet.

Tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no ble også bedt om å vurdere portalens brukervennlighet mer overordnet for dem som tolker. Svarfordelingen er framstilt i følgende figur:

Figur 6.3: Hvordan vurderer du brukervennligheten til www.tolkeportalen.no for deg som tolk? (Tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no n=541)



Fra figur 6.3 ser vi at et flertall på 6 av 10 tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no vurderer brukervennligheten til portalen som svært god eller god for dem som tolk, mens kun 4 prosent vurderer brukervennligheten som svært dårlig eller dårlig. Imidlertid er det en betydelig andel av tolkene som har benyttet www.tolkeportalen.no som har en nøytral holdning til portalen; 36 prosent har svart "verken god eller dårlig" / "vet ikke".

Tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no ble bedt om å spesifisere hvorfor de vurderer brukervennligheten til portalen som god eller dårlig for dem som tolk. Flertallet av tolkene har kommet med positive tilbakemeldinger på brukervennligheten til www.tolkeportalen.no, og begrunnelser for dette er blant annet at nettstedet oppleves som oversiktlig, lettvinnt og informativt. Dette kan illustreres ved noen utvalgte sitater i boksen nedenfor:

"Lett å bruke, oversiktlig og med relevant informasjon"

"Lett å finne frem hvis man har besøkt portalen noen ganger. Enkel og oversiktlig"

"Gir en rask oversikt over varierte saker av interesse for en tolk, samt informasjon om utviklingen i faget."

(Sitat tolker, breddeundersøkelse)

Blant de få tolkene som har vurdert brukervennligheten til portalen som svært dårlig eller dårlig kan vi trekke frem noen sentrale tilbakemeldinger. Portalen oppleves for mange som noe vanskelig å bruke og det eksisterer noen tekniske utfordringer. Blant annet fungerer ikke e-postadresse for kontakt med ansvarlige for registeret, det er lenker på nettstedet som ikke er operative, det mangler funksjon for "Glemt passord/bukernavn", og søkefunksjonene i registeret fungerer ikke optimalt. Det er også slik at ikke alle opplever at det er tydelig hvem nettstedet henvender seg til.

Følgende gruppering av sitater fra de åpne spørsmålene i breddeundersøkelsen illustrerer noen av de mer negative holdningene til brukervennligheten. Dette vitner om at Nasjonalt tolkeregiester ikke framstår som godt nok oppdatert i forhold til de sider som møter en på nettet til daglig. Gjennom regelmessig nettbruk får en et sammenligningsgrunnlag som også gir forventninger til den tekniske løsningen for tjenester som Nasjonalt tolkeregiester, slik sitatene i følgende boks illustrerer:

"Oversikten er visuelt dårligere enn nødvendig. Informasjonen om kategorisystemet burde kommet tydeligere frem på selve oversikten over tolker, f.eks. ved at man markerte kategoriene med ulike farger."

"For en som er vant til websiden tar det ikke lang tid å finne fram, men kan være litt rotete for "nybegynnere"

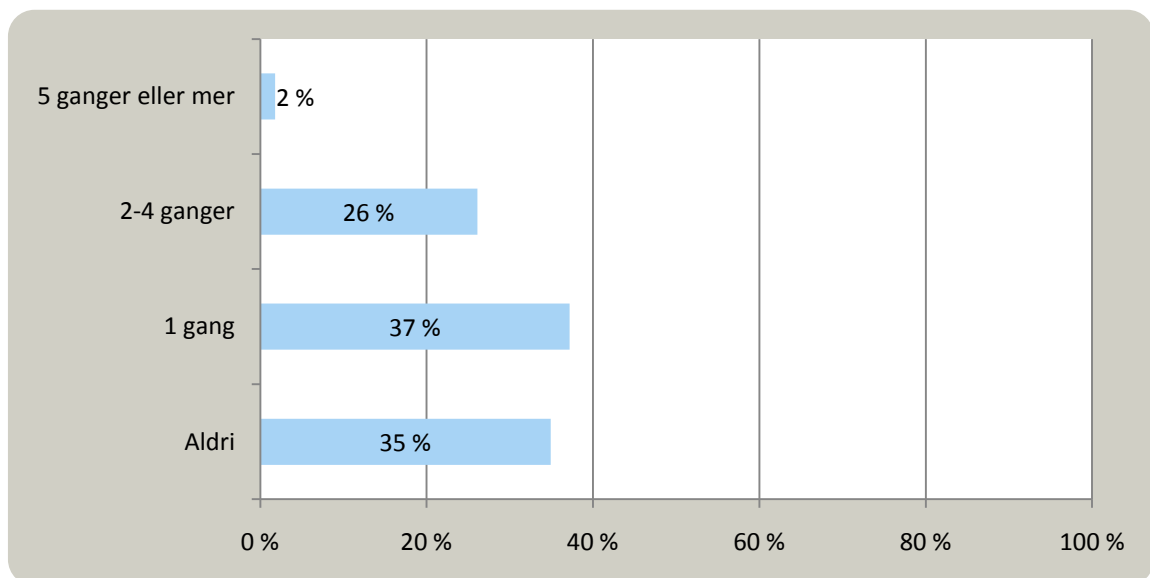
"Man er litt bortskjemt av andre tjenester på nettet som gjør alt mye enklere, men portalen er bra nok."

(Sitat tolker, breddeundersøkelse)

6.2.3 Om tolkenes bruk av www.tolkeportalen.no

Hele 93 prosent av tolkene har vært inne på www.tolkeportalen.no, mens kun 7 prosent oppgir at de ikke har vært inne på nettstedet. Figur 5.5 viser hvor mange ganger tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no har oppdatert opplysninger på profilen sin.

Figur 6.4: Hvor mange ganger har du oppdatert opplysningene på din profil på www.tolkeportalen.no? (Tolker som har vært inne på www.tolkeportalen.no n=541)



Som vi ser fra figur 6.4 oppdaterer tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no sine opplysninger relativt sjelden; 37 prosent har gjort det 1 gang, 26 prosent 2-4 ganger og kun 2 prosent mer enn 5 ganger. Hele 35 prosent av tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no oppgir at de har aldri oppdatert opplysningene på profilen sin. Sett i sammenheng med de 7 prosentene av tolkene som oppgir at de aldri har vært inne på www.tolkeportalen.no, så er nok andelen tolker som ikke har oppdatert profilen sin enda høyere i praksis.

De tolkene som oppgir at de ikke har oppdatert sin profil fikk stilt et oppfølgingsspørsmål om hva som var årsaken(e) til at de ikke har gjort dette³¹. 53 prosent oppgir at årsaken til at de ikke har oppdatert profilen sin er at de ikke har hatt behov for å gjøre dette. 26 prosent oppgir at de ikke har tenkt på at det er en mulighet, 25 prosent forteller at de ikke husker brukernavn/passord, og 12 prosent oppgir andre grunner. Blant disse er det en del som nevner at de ikke fikk det til (mangler passord/bukernavn), at de ikke er aktive tolker, eller at de ikke ser poenget med å gjøre dette.

³¹ Tolkene fikk anledning til å velge flere svar på dette spørsmålet, og prosentene summerer seg derfor ikke til 100.

Som det påpekes i Statskonsults notat er en forutsetning for at et register som Nasjonalt tolkeregister skal fungere godt at opplysningene som ligger i registeret er så oppdaterte som mulig. På www.tolkeportalen.no opplyses det også om at tolkene *“plikter ved lov å sørge for at Nasjonalt tolkeregister til enhver tid innehar korrekte og oppdaterte opplysninger”* om dem³². Med andre ord ligger det et betydelig ansvar hos tolkene selv i forhold til oppdatering. Samtidig er det også en forutsetning at det er godt tilrettelagt for å gjennomføre oppdateringer i Nasjonalt tolkeregister. Dette både når det gjelder de opplysningene som kan endres av tolkene selv på www.tolkeportalen.no, og kontaktinformasjon til rette vedkommende i Nasjonalt tolkeregister ved behov for assistanse til oppdatering. Sett i lys av at tekniske barrierer og/eller det at tolkene ikke kjenner til at det er mulig å oppdatere sine personopplysninger oppgis av en vesentlig andel av tolkene som grunn(er) til at de ikke har oppdatert profilen sin, ligger det etter Rambølls mening en viktig oppgave for videre utvikling av Nasjonalt tolkeregister i å legge bedre tilrette for at tolkene skal klare å oppdatere sine opplysninger. Med andre ord; bedre brukervennlighet i den tekniske løsningen. I dette ligger det også at det er nødvendig å informere bedre og oftere om hvorfor det er viktig at tolkene tar seg bryet med å oppdatere opplysningene sine.

I denne sammenheng er det verdt å nevne at Rambøll mottok flere henvendelser i forbindelse med utsendelsen av breddeundersøkelsen om personer som for tiden ikke var aktive som tolker. Flere av disse hadde ikke klart å komme i kontakt med ansvarlige personer for Nasjonalt tolkeregister for å få bli fjernet fra registeret. Rambøll mottok dessuten ca. 90 feilmeldinger på e-postadresser til tolker som vi hadde fått fra Nasjonalt tolkeregister som skyldes at e-postadresser var uvirksomme.

6.2.4 Opplevd nytteverdi av informasjon på www.tolkeportalen.no

Blant de tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no er det delte meninger om nytteverdien av informasjonen som finnes der; 45 prosent sier at de har hatt nytte av informasjonen, og 48 prosent er usikre på om de har hatt nytte av informasjonen. Det er 7 prosent som mener de ikke har hatt nytte av denne informasjonen. Blant tolkene som er registrert i den høyeste kvalifikasjonskategorien (1) er det noen flere som mener de har hatt nytte av informasjonen de har funnet på www.tolkeportalen.no, og noen færre som er usikre på om de har hatt nytte av informasjonen, sammenlignet med gjennomsnittet av tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no.

I breddeundersøkelsen ble de tolkene som opplevde nytteverdien av www.tolkeportalen.no som god, bedt om å utdype hvorfor de vurderer registeret slik. Mange trekker frem at de finner nyttig informasjon om hva som skjer på tolkefeltet, om tolke-/videreutdanning og kurs/tolkeseminar, statsautorisasjonsprøve, satser for tolkeoppdrag etc. Følgende utvalgte sitater fra denne delen av undersøkelsen viser noen av de positive vurderingene:

“Tolkeregisteret er mine gule sider”

“Finner mye viktig info uten å bruke mye tid”

“Div info om kurs, utdanning, tolke kategorier, lenker til andre nettsider innenfor tolkefeltet”.

“Finner informasjon rundt retningslinjer for tolking”

“En viktig arena for både tolker og tolkebrukere”

(Sitater tolker, breddeundersøkelse)

Muligheten for å oppnå kontakt med andre tolker nevnes også av mange; en finner oversikt over andre tolker, deres kvalifikasjoner, kontaktinformasjon, kontaktformidling, hvem som tolker

³² http://www.tolkeportalen.no/Tolkeportalen/Templates/CommonPage____7414.aspx

samme språk. Noen trekker frem andre tolker i andre deler av landet, mens andre trekker frem lokale kollegaer.

"Fikk se hvor mange tolker det er i Norge på det aktuelle språket og deres kvalifikasjoner"

"For å finne tolkepartner/anbefale kolleger"

(Sitater tolker, breddeundersøkelse)

Blant de tolkene som mener de ikke har hatt nytte av informasjonen de fant, er det enkelte som peker på at informasjonen på www.tolkeportalen.no opplevdes som lite relevant eller utdatert, og at nettsidene har en dårlig brukervennlighet (noe vi også gikk nærmere inn på ovenfor).

Tolkene som har vært inne på www.tolkeportalen.no fikk også mulighet til å komme med tilbakemeldinger på om det er noe informasjon de savner på www.tolkeportalen.no. Det er omtrent like mange som ikke har noen formening om dette, som de som hadde konkrete forslag å komme med. Mange benyttet anledningen til å komme med innspill på ting de generelt savner eller synes er et problem med www.tolkeportalen.no. Blant de konkrete tilbakemeldingene kan vi trekke frem følgende; ønske om tekniske forbedringer, ønske om opprettelse av en egen bestillingsfunksjon og et diskusjonsforum, bedre synliggjøring av tolkenes kompetanse (også tolkeerfaringer), mer informasjon om tolkenes rettigheter, opplysninger om priser og takster for tolking. Tilbakemeldinger fra tolkene via breddeundersøkelsen illustrerer dette på en god måte:

"Hva gjør man når man har glemt passordet og ingen svarer på e-post sendt til ntreg@tolkeportalen.no?"

"Innlogging for tolker mangler, og funksjon for "Glemt Brukernavn, Glemt Passord" ..."

"I og med at det er så mange tolker kunne man hatt en rating på tolkene som avhenger av tolkebrukeres tilbakemeldinger."

"Tolkeportalen skiller ikke godt nok mellom erfarne tolker og nyutdannede og uerfarne tolker. Erfaringskompetanse og annen relevant utdanning hensyn tas ikke. Kategoriene er ingen garanti for å finne den best kvalifiserte tolken."

(Sitater tolker, breddeundersøkelse)

Det siste sitatet fra boksen over er også et moment som er nevnt i flere av intervjuene. Blant både tolkeformidlerne og tolkebrukerne trekkes det fram at til tross for at man vet at tolker som står i registeret har godkjent formell kompetanse, vet man ikke om de er egnet for tolkeoppdrag. Det ble vist at realkompetanse tolken har tilegnet seg er fraværende med dagens løsning. Et årlig timeestimat sier ingenting om hvilke oppdrag tolken har hatt. Følgelig vet man ikke om vedkommende kan tolke i forskjellige krevende situasjoner som krever erfaring og spesiell språkkompetanse, så som rettsmøter og avhør. Fra de kvalitative intervjuene er følgende sitat egnet til å framheve dette poenget:

"Formell kompetanse ikke en garanti for å gjøre en god jobb. IMDi tester og kurser, og registrerer dem, men ikke om de er egnet - vet ikke om de gjør en bra jobb" -

(Sitat tolkeformidler, dybdeintervju)

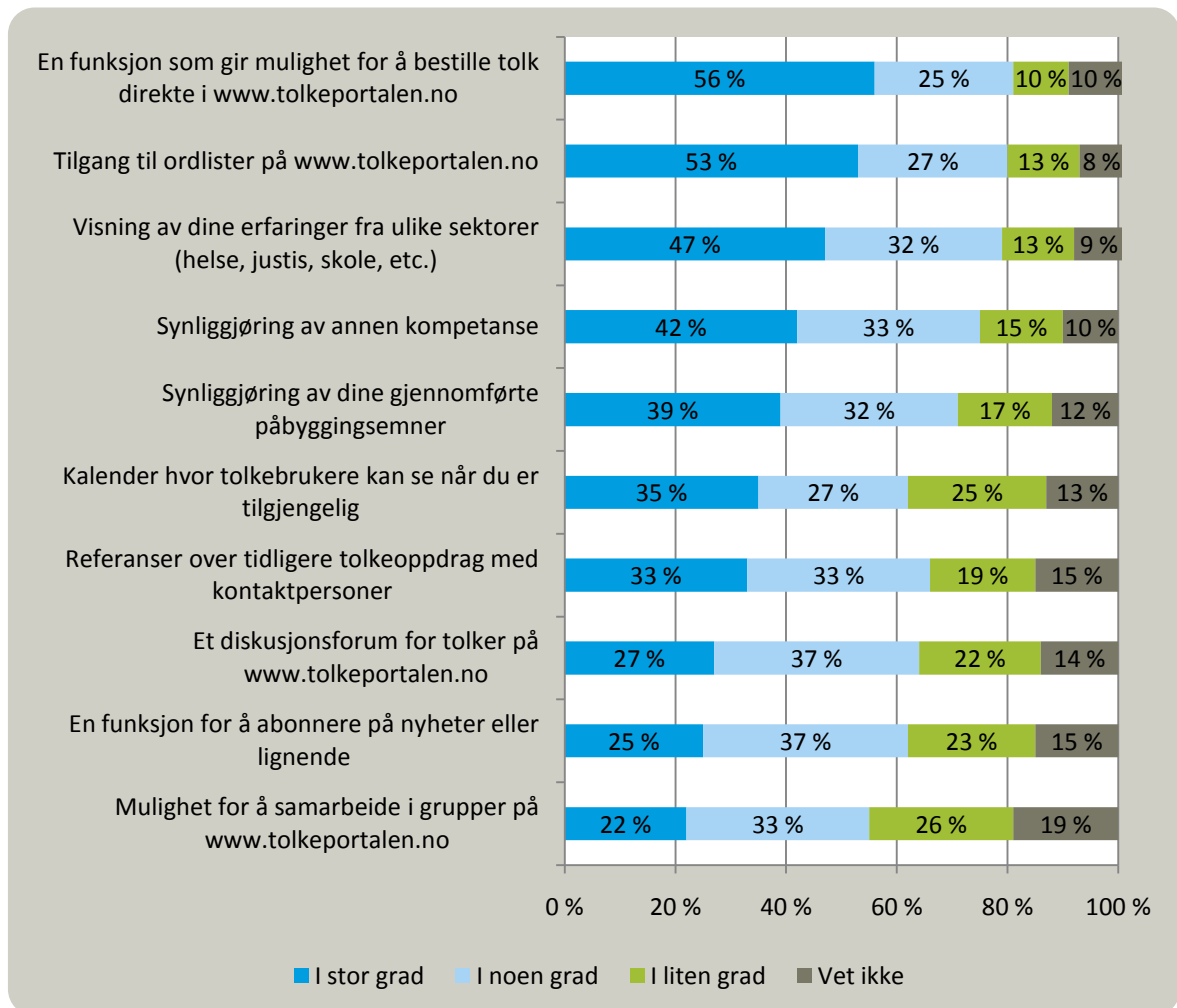
Denne informanten mente det at tolken selv kunne angi spesialområder var en potensiell fare for den som ønsket å rekruttere direkte fra registeret. Hun hadde selv ved to anledninger hentet

tolker i kvalifikasjonskategori tre til oppdrag som de syntes kvalifiserte for, men hadde begge gangene fått tilbakemelding fra sin kunde om at de ikke ønsket at vedkommende skulle formidles til dem igjen. Hennes forslag var at det ble mulig å legge inn personlige referanser, og at den som har gitt tolkeoppdraget kan anbefale på grunnlag av sin erfaring med den enkelte tolk.

6.2.5 Om mulige forbedringer av www.tolkeportalen.no for tolkene

Tolkene ble også bedt om å ta stilling til om de tror innføring av enkelte nye elementer kan bidra til å gjøre Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no bedre for dem. Svarfordelingen er fremstilt i figur 6.5:

Figur 6.5: I hvilken grad tror du at følgende elementer kan bidra til å gjøre Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no bedre for deg? (Tolker n=579)



Fra figur 6.5 ser vi at for samtlige av de foreslåtte elementene for å forbedre Nasjonalt tolkeregister/ www.tolkeportalen.no er det over 5 av 10 tolker som mener at disse elementene i stor eller i noen grad ville gjøre registeret/portalen bedre for dem.

De elementene som flest tolker tror i stor grad ville gitt nytteverdi er:

- En bestillingsfunksjon som gjør det mulig å bestille tolk direkte i www.tolkeportalen.no (56 prosent)
- Tilgang på ordlister på www.tolkeportalen.no (53 prosent)

Andre forhold som mange av tolkene tror i stor grad ville gitt nytteverdi er:

- Visning av erfaring fra ulike sektorer (47 prosent)

- Synliggjøring av annen (generell) kompetanse (42 prosent)
- Synliggjøring av gjennomførte påbyggingsemner (39 prosent)
- En kalenderfunksjon hvor tolkebrukere kan se når de er tilgjengelig i stor grad ville gjort portalen bedre for dem (35 prosent)
- Referanser over tidligere tolkeoppdrag med kontaktpersoner (33 prosent)

Et diskusjonsforum for tolker, en funksjon for å abonnere på nyheter eller lignende, og mulighet for å samarbeide i grupper på portalen virker å være mindre interessante grep for å gjøre registeret/portalen bedre for tolkene.

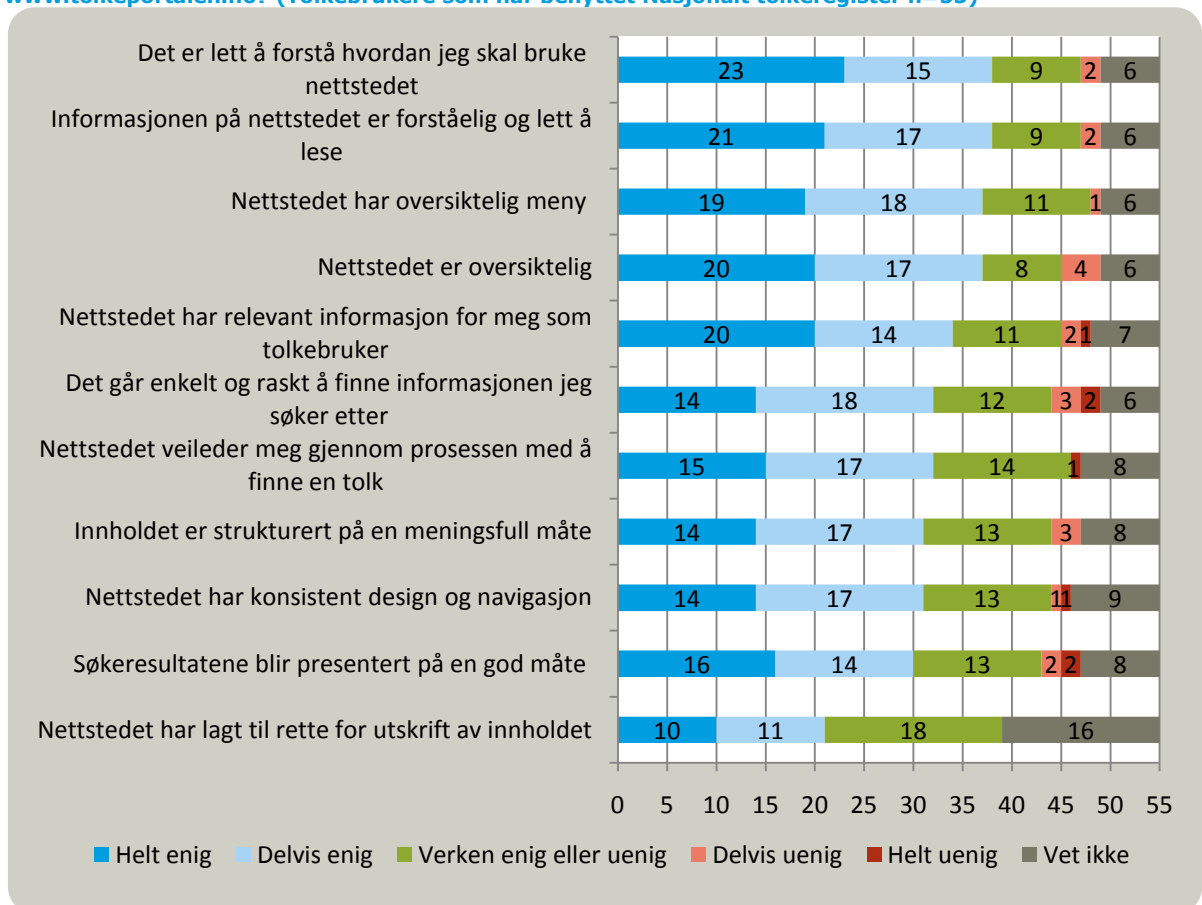
6.3 Tolkebrukere

Vi gjør oppmerksom på at det kun er tolkebrukere som oppgir at de har benyttet Nasjonalt tolkeregister som har fått spørsmålene om brukervennligheten til www.tolkeportalen.no. Mange av de undersøkte forholdene krever at man har god kjennskap til registeret slik dette fremkommer på www.tolkeportalen.no for å kunne ta stilling til disse på en meningsfull måte. Som tidligere nevnt vil spørsmålene som kun har gått til tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister bli angitt i absolutte tall og ikke i prosent, siden det er få respondenter som inngår i denne gruppen.

6.3.1 Om brukervennligheten til www.tolkeportalen.no

Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister har i likhet med tolkene tatt stilling til en rekke utsagn om brukervennligheten til www.tolkeportalen.no. Svarfordelingene fremgår av figur 6.6:

Figur 6.6: Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om brukervennligheten til www.tolkeportalen.no? (Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister n=55)



Det fremstår fra figur 6.6 at flertallet av tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister kommer med positive vurderinger av brukervennligheten til www.tolkeportalen.no.

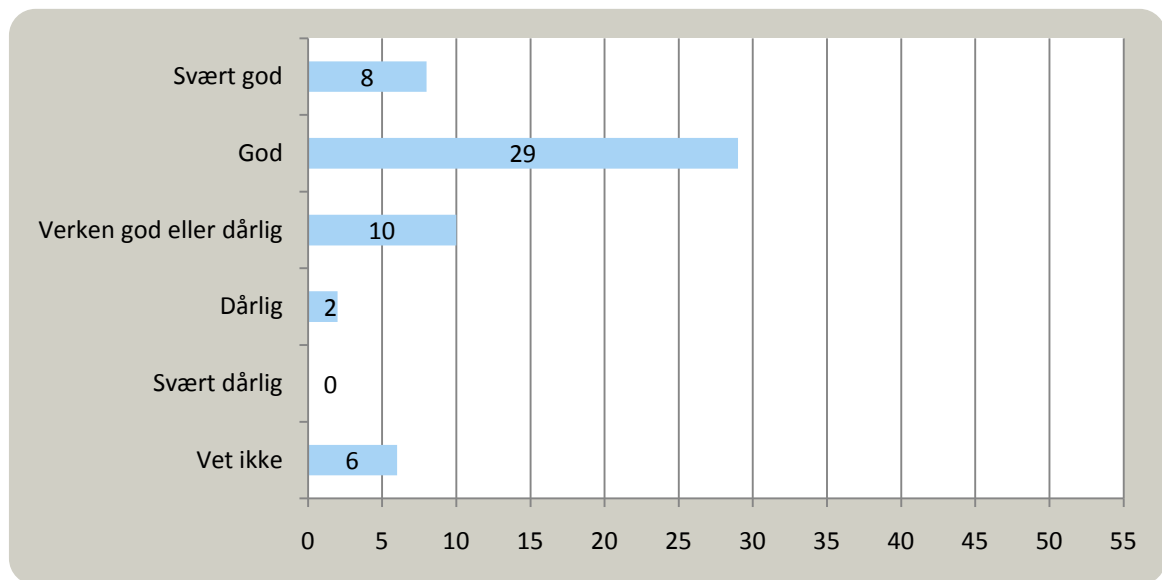
Blant tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister er:

- 38 av 55 enige (helt/delvis) i at det er lett å forstå hvordan de skal bruke nettstedet, og at informasjonen som finnes på nettstedet er forståelig og lett å lese
- 37 av 55 enige (helt/delvis) i at nettstedet har en oversiktlig meny, og at nettstedet er oversiktlig

Det er mer delte meninger om nettstedet har lagt til rette for utskrift av innholdet; her er 21 av 55 tolkebrukere helt eller delvis enige i dette, mens 34 av 55 har svart "verken enig eller uenig" eller "vet ikke". Det er ingen som oppgir at de er uenige (helt/delvis) i dette utsagnet.

Det er også delte meninger om søkerresultatene blir presentert på en god måte. 30 av 55 tolkebrukere er enige (helt/delvis), mens 4 av 55 er uenige (helt/delvis) og 21 av 55 har svart "verken enig/uenig" eller "vet ikke".

Figur 6.7: Hvordan vurderer du Nasjonalt tolkeregisters samlede brukervennlighet? (Tolkebrukere som har benyttet registeret n=55)



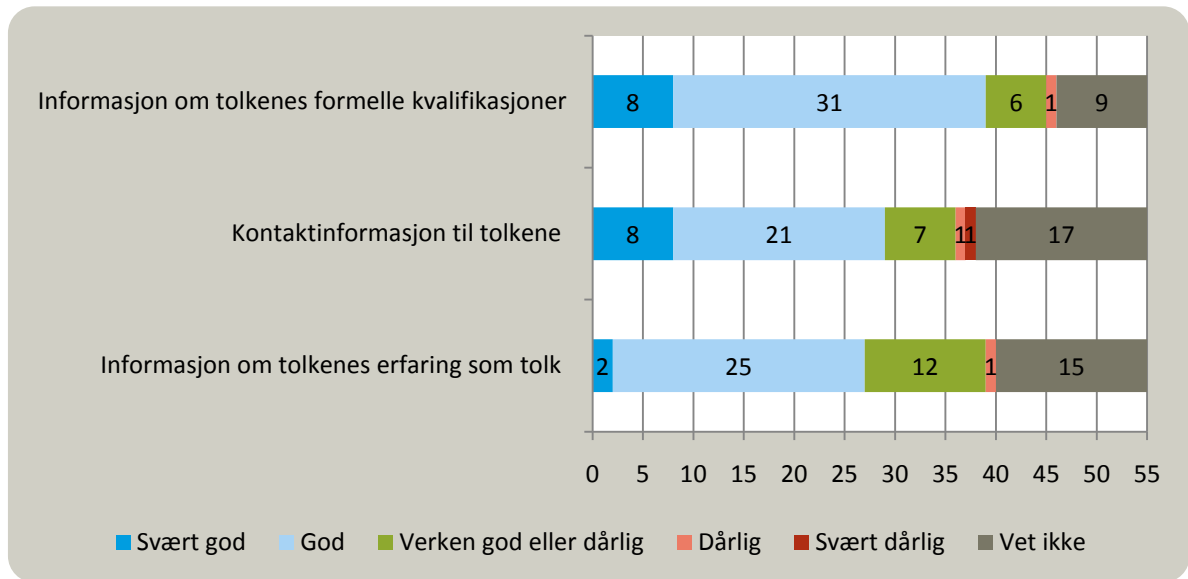
Som det fremgår av figur 6.7 mener et flertall på 37 av 55 tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister at registeret har en svært god/god brukervennlighet, mens det kun er 2 av 55 som mener den er dårlig og ingen som mener den er svært dårlig. 16 av 55 tolkebrukere som har benyttet registeret er usikre på registerets brukervennlighet.

Tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister ble videre bedt om å spesifisere hvorfor de vurderer brukervennligheten til Nasjonalt tolkeregister positivt eller negativt. Blant de som har vurdert brukervennligheten til registeret som svært god eller god trekkes det fram at det er lett og raskt å finne frem til informasjonen man leter etter på nettstedet, og at nettstedet er oversiktlig og lett å bruke. Blant de mer negative kommentarene som har kommet fram kan vi nevne at enkelte tolkebrukere savner flere tolker i registeret for sin region.

6.3.2 Om nytteverdien til informasjon i Nasjonalt tolkeregister (www.tolkeportalen.no)

Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister ble bedt om å ta stilling til hvordan de vurderer ulike typer informasjon i Nasjonalt tolkeregister slik denne kommer til syne via www.tolkeportalen.no, og svarfordelingene fremgår av figur 6.8.

Figur 6.8: Hvordan vurderer du følgende informasjon i Nasjonalt tolkeregister? (Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister n=55)

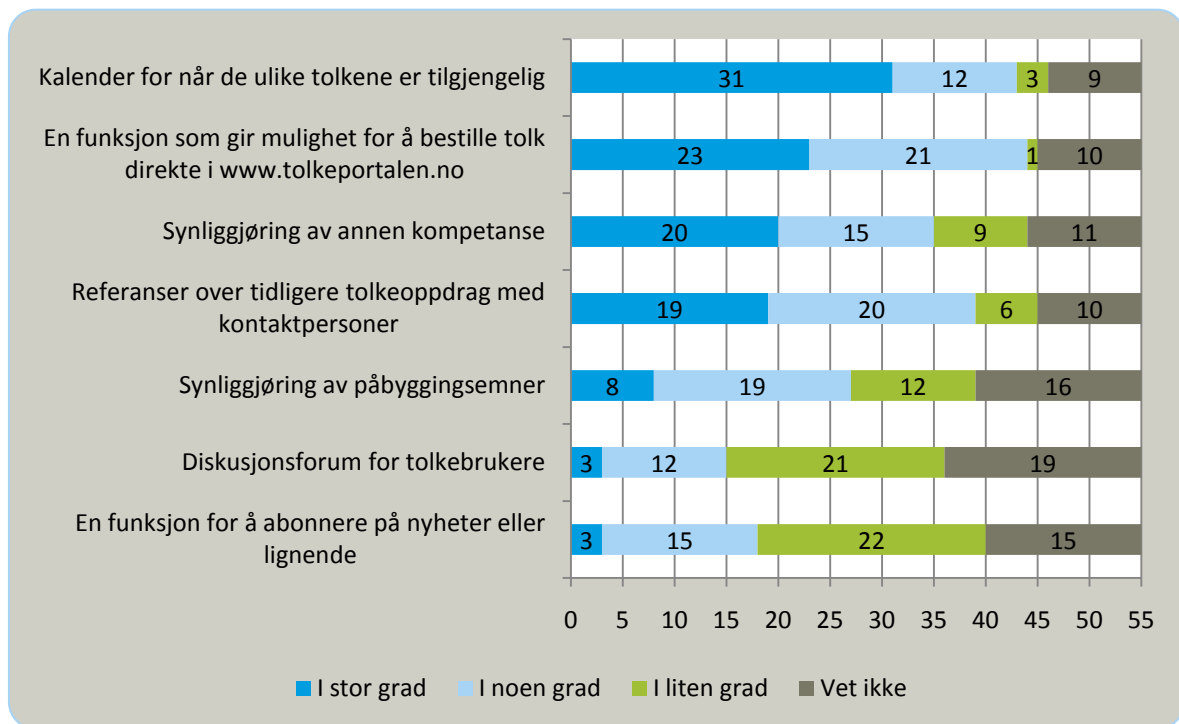


Et flertall på 39 av 55 tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister mener informasjon om tolkenes formelle kvalifikasjoner som de finner i Nasjonalt tolkeregister er svært god eller god. Kontaktinformasjon til tolkene og informasjon om tolkenes erfaring som tolk får også gode vurderinger av et flertall av tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister; henholdsvis 29 og 27 av 55 som har svart "svært god" eller "god". Antall respondenter som vurderer informasjonen som dårlig eller svært dårlig er lavt for samtlige av de undersøkte forholdene. Det er også interessant å observere at det er mange respondenter som har svart "verken god eller dårlig" eller "vet ikke" på de ulike spørsmålene; mellom 15 og 27 av 55. Dette er med på å understøtte en gjennomgående tendens om at mange tolkebrukere virker å ha en svak relasjon til Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no, både når det gjelder kunnskap om og holdninger til forhold ved disse.

6.3.3 Om mulige forbedringer av www.tolkeportalen.no for tolkebrukere

Tolkebrukere som oppgir at de har benyttet Nasjonalt tolkeregister ble også bedt om å ta stilling til om de tror at innføringen av ulike elementer kan bidra til å styrke Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no. Svarfordelingen er fremstilt i figur 6.9:

Figur 6.9: I hvilken grad tror du følgende elementer kan bidra til å styrke Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no? (Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister n=55)



Figur 6.9 viser at en kalenderfunksjon som viser når de ulike tolkene er tilgjengelige er det elementet som flest av tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister tror at i stor grad ville bidra til å styrke Nasjonalt tolkeregister og **Error! Hyperlink reference not valid.** av 55 tolkebrukere vurderer dette som svært viktig. En funksjon for å bestille tolk direkte i portalen er også et element som mange av tolkebrukerne tror i stor grad ville bidra til å styrke registeret/portalen; 23 av 55. Synliggjøring av annen kompetanse og referanser over tidligere tolkeoppdrag med kontaktpersoner er andre elementer som mange tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister i stor grad tror kan bidra til å styrke registeret/portalen; henholdsvis 20 og 19 av 55.

Diskusjonsforum for tolkebrukere og en funksjon for å abonnere på nyheter eller lignende er de elementene som tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister i minst grad tror vil bidra til å styrke registeret/portalen. Det er henholdsvis 21 og 22 av 55 som tror at dette i liten grad ville bidra til å styrke registeret/portalen, og kun 3 av 55 som tror dette i stor grad ville bidra til å styrke registeret/portalen.

6.3.4 Om brukervennlighet og funksjonalitet fra dybdeintervjuer med tolkebrukere/tolkeformidlere

Flere av de tolkebrukerne/tolkeformidlerne Rambøll har gjennomført dybdeintervjuer med trekker frem at de opplever svakheter ved den tekniske løsningen til Nasjonalt tolkeregister blant annet med tanke på søkefunksjonaliteten, og det at de ofte opplever at de søkeresultatene de får ikke samsvarer med søkekriteriene (primært fylke). Videre blir det trukket frem at Nasjonalt tolkeregister må bli bedre på oppdatering. Dette gjelder både i betydningen at kontaktinformasjon og annen informasjon om tolkene er oppdatert (inkludert formell tolkefaglig kompetanse og tolkeerfaring), samt at de tolkene man treffer faktisk ønsker å få tilbud om tolkeoppdrag (fjerne/markere inaktive tolker og spesifisere om tolkene kun tar oppdrag fra spesielle oppdragsgivere eller på spesielle tidspunkt).

Flere av tolkebrukerne/formidlerne trekker dessuten frem et ønske om en kalenderfunksjon og/eller bestillerfunksjon i registeret for å øke bruksverdien av Nasjonalt tolkeregister for dem.

6.4 Oppsummerende kvalitetsvurdering av www.tolkeportalen.no

Som en del av evalueringen har vi gjennomført en kvalitetsvurdering av www.tolkeportalen.no basert på Direktoratet for forvaltning og IKT (Difi) sine kvalitetskriterier³³. Vi gjør oppmerksom på at vurderingen i henhold til kvalitetskriteriene er Rambølls egne, men at de følger av de utarbeidete retningslinjene. Kvalitetskriteriene inndeles i tre hovedområder:

- Tilgjengelighet
- Brukertilpassing
- Nyttig innhold

Tilgjengelighet vurderer 11 elementer på portalen. Disse omfatter blant annet bruk av lenker, endring av skriftstørrelse, tilgjengeliggjøring av informasjon for blinde og svaksynte, samt bruk av farger og kontrast.

Tolkeportalen scorer her 61 prosent av totalscore på området. På den positive siden finner vi blant annet at lenker er tydelig skilt fra annen tekst, meny og søk er tilgjengelige for alle, kontrasten er tilstrekkelig. På den negative siden er det flere faktorer som gjør at sidene ikke er tilstrekkelig tilgjengelige for blinde og svaksynte; alternativ bildetekst benyttes i liten grad, tabeller er mangelfulle og HTML-kode har mangler. Dette er elementer som gjør det vanskelig å bruke verktøyet for blinde og svaksynte.

Brukertilpassing vurderer 13 elementer på portalen. Disse omfatter blant annet at portalen er lett å laste, innhold er merket med dato, har søkefunksjon, konsistent meny, viser hvor man er på portalen, samt at tekst er lett å lese.

Tolkeportalen scorer her 79 prosent av totalscore på området. På den positive siden finner vi bl.a. at nettsiden er enkel og rask å laste, nesten alt innhold er datomerket, nettstedet har søkefunksjon som er konsistent på alle sider, sentralt innhold er presentert på flere språk og hovedmeny er konsistent. På den negative siden er det ikke mulig å sortere eller gruppere søkeresultater, det er ikke markert hvor man befinner seg på portalen (ingen brødsmulesti eller tydelig markering i menyen) og det er ingen oversikt over innholdet (nettstedskart).

Nyttig innhold vurderer 9 elementer på portalen. Disse omfatter blant annet at nettsiden legger tilrette for enkel informasjonsflyt (RSS-feeds, nyhetsbrev etc.), strukturert informasjon om kjerneoppgaver, kontaktinformasjon, nyttige løsninger/tjenester, elektronisk skjema og innloggingsbasert selvbetjening.

Tolkeportalen scorer 61 prosent av totalscore på området. På den positive siden finner vi at portalen har elektronisk skjema for søknad om oppføring som tolk i Nasjonalt tolkeregister, den har innloggingsbasert selvbetjening og strukturert informasjon om kjerneoppgaver. På den negative siden legger ikke portalen tilrette for forenklet informasjonsflyt (så som RSS-feeds, nyhetsbrev, blogg, forum og andre sosiale medier) og den mangler kryptering av informasjon (f.eks. ved søknad om oppføring som tolk).

Samlet sett innebærer denne kvalitetsvurderingen en samlet score på 67 prosent, noe som er noe over gjennomsnittet på 63 prosent for offentlige nettsider i Norge³⁴. Mer spesifikt ligger www.tolkeportalen.no under snittet (61 mot 65 prosent) for tilgjengelighet, over snittet (79 mot 67 prosent) for brukertilpassing, og over snittet (61 mot 58 prosent) for nyttig innhold. Dette betyr at www.tolkeportalen.no alt i alt er en god nettsider målt mot Difis kvalitetskriterier. Spesielt positivt er resultatet for brukertilpassing, hvor www.tolkeportalen.no scorer 12 prosentpoeng høyere enn gjennomsnittet. Samtidig er det et potensial for forbedring, spesielt når det gjelder tilgjengelighet og nyttig innhold.

³³ <http://kvalitet.difi.no>

³⁴ Jf. http://blogg.difi.no/kvalitet/wp-content/uploads/2010/11/Kvalitet_2010_resultathefte.pdf

7. DRIFT

Evalueringen har også sett nærmere på den faglige driften av Nasjonalt tolkeregister. Vi legger til grunn definisjonen i konkurransegrunnlaget som omtaler faglig drift som *kundepleie*, *markedsføring* og *brukerevalueringer*. Under dette temaet skal det undersøkes nærmere hvordan IMDi jobber med kundepleie, markedsføring og gjennomføring av brukerevalueringer knyttet til registeret.

I det følgende presenteres vår vurdering av dagens organisering av driften og fremtidige muligheter.

I dag har registeret ingen definert brukerstøtte, men det er en fagperson som tar i mot henvendelser og håndterer disse. Dette gjelder både tekniske og faglige henvendelser (for eksempel støtte til å registrere seg som tolk). Når det gjelder tekniske henvendelser håndteres disse direkte av fagperson om mulig. Hvis det er for omfattende eskaleres henvendelsen til intern IT, men dette anses som lite hensiktsmessig og tungvint. Tekniske henvendelser bør rettes direkte til IT-avdelingen, og faglige henvendelser bør rettes til fagavdelingen. Det er i dag begrenset kapasitet til å følge opp alle henvendelser, og det er derfor en risiko for at henvendelser ikke blir håndtert og at man skaper en flaskehals.

Statskonsult pekte i 2003 på at drift av register og portal helt eller delvis burde settes ut til profesjonelle miljøer. På det aktuelle tidspunktet er det mulig dette var en god løsning, men slik vi oppfatter det har IT-avdelingen i IMDi vokst og blitt mer profesjonalisert de seneste årene.

IMDi eier i dag en rekke portaler og nettsider. Det siste året har IMDi jobbet med å samkjøre alle portaler og nettsider hvor deres interne IT-avdeling vil ha ansvar for teknisk drift og support. En slik samkjøring vil også komme Tolkeportalen og registeret til gode, og her vil man kunne hente ut stordriftsfordeler. Slik vi ser det ligger det derfor til rette for en mer profesjonalisert drift og kundepleie/brukerstøtte, også for Tolkeportalen og registeret.

7.1 Overordnede funn om drift

Kundepleie

5 av 10 tolker har hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister.

Et flertall på nær 6 av 10 tolker (57 prosent) som har hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister oppgir at de er fornøyde (svært fornøyd/fornøyd) med den assistansen de mottok. Imidlertid er det en ganske stor andel på 17 prosent som oppgir at de er misfornøyde (svært misfornøyd/misfornøyd) med den assistansen de mottok.

Markedsføring/kommunikasjonskanaler

Tolkeutdanning (37 prosent), IMDi (28 prosent) og tolkekurs (27 prosent) de kanalene flest tolker nevner for hvordan de først ble kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister.

Over 5 av 10 tolkebrukere som ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister eller kjenner men ikke har benyttet Nasjonalt tolkeregister, stiller seg positive til å få mer informasjon om registeret. Informasjonsmaterieill på e-post (60 prosent) og informasjon gjennom ledelsen (36 prosent) er de foretrukne kommunikasjonskanalene for informasjon om Nasjonalt tolkeregister blant disse tolkebrukerne.

Drift

Det er av stor viktighet at det gjennomføres brukerevalueringer for en tjenestetilbyder som Nasjonalt tolkeregister, og at disse følges opp med analyser og forbedringstiltak. Brukerevalueringer er høyst aktuelle for å skaffe oversikt over hvor en bør sette inn krefter for å forbedre det som etterspørres, og de kan også brukes aktivt for å utforme gode markedsføringsstrategier. Dette er noe som vil følges opp i denne evalueringen ved at det avslutningsvis i rapporten finnes et kapittel som tar for seg anbefalinger til videreutviklingstiltak for Nasjonalt tolkeregister.

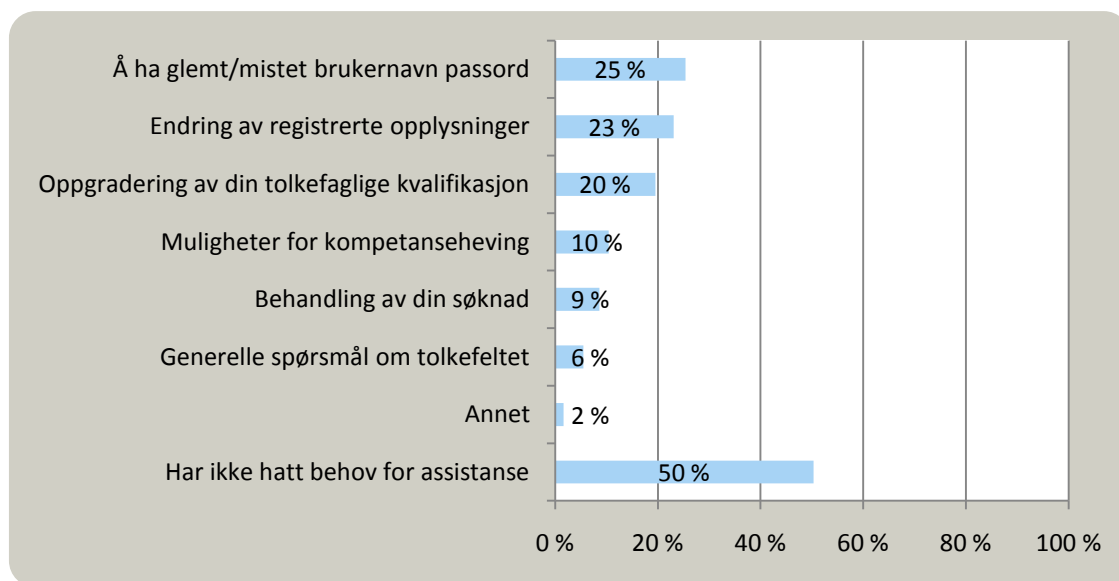
7.2 Kundepleie

Kundepleie vil si kontakt med og støtte for brukere av tolketjenester. Når det gjelder kundepleie er det vår vurdering at dette består av både en faglig og en teknisk del. Faglig kundepleie omhandler bl.a. støtte til å fylle ut en søknad, registrere nye tolker og oppdatere informasjon om eksisterende tolker. Teknisk kundepleie omhandler støtte ved tekniske feil og/eller mangler knyttet til registeret.

Om assistanse fra Nasjonalt tolkeregister / www.tolkeportalen.no

Tolkene ble bedt om å oppgi om de har hatt behov for assistanse i forbindelse med ulike forhold ved Nasjonalt tolkeregister / www.tolkeportalen.no. Dette framstilles i figur 7.1³⁵:

Figur 7.1: Har du hatt behov for assistanse i forbindelse med: (Flere kryss mulig) (Tolker n=579)



Som det fremgår av figur 7.1 har 5 av 10 tolker hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister, mens det er en like stor andel som ikke har hatt behov for assistanse.

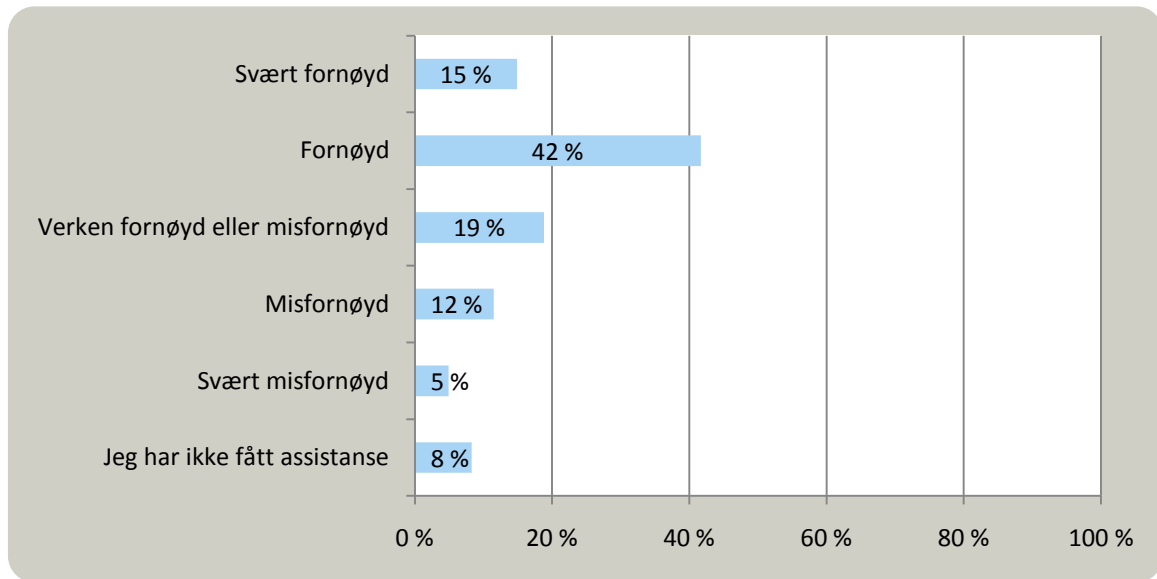
De tolkene som har hatt behov for assistanse har trengt hjelp til ulike gjøremål, og de hyppigst nevnte årsakene er relatert til både tekniske og faglige forhold ved registeret/portalen; å ha glemt/mistet brukernavn og passord (25 prosent), endring av registrerte opplysninger (23 prosent) og oppgradering av sin tolkefaglige kvalifikasjon (20 prosent).

Blant de tolkene som ikke har hatt behov for assistanse er det en noe høyere andel som oppgir at de aldri har oppdatert profilen sin sammenlignet med gjennomsnittet av tolkene. Det er også en noe høyere andel av de som ikke har hatt behov for assistanse som er usikre på om de har hatt nytte av informasjonen de har funnet på www.tolkeportalen.no, sammenlignet med gjennomsnittet av tolkene som har vært inne på portalen. Blant tolkene som ikke har hatt behov for assistanse oppgir et flertall, i likhet med blant gjennomsnittet av tolkene, at grunnen til at de ikke har oppdatert profilen sin er at de ikke har hatt behov for å oppdatere. De tolkene som aldri har hatt behov for assistanse er også ganske like gjennomsnittet av tolkene med hensyn til andelen som har vært inne på www.tolkeportalen.no; drøye 9 av 10 har vært inne på portalen.

Tolkene som har hatt behov for assistanse ble også bedt om å ta stilling til hvor fornøyde eller misfornøyde de er med den assistansen de eventuelt mottok. Svarfordelingen fremgår av figur 7.2:

Figur 7.2: Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den assistansen du fikk? (Tolker som har hatt behov for assistanse n=288)

³⁵ Vi minner om at totalen ikke summerer seg til 100 siden tolkene har hatt mulighet til å krysse av for flere svar på dette spørsmålet.



Et flertall på nær 6 av 10 tolker (57 prosent) som har hatt behov for assistanse fra Nasjonalt tolkeregister oppgir at de er fornøyd (svært fornøyd/fornøyd) med den assistansen de mottok. Imidlertid er det en ganske stor andel på 17 prosent som oppgir at de er misfornøyd (svært misfornøyd/misfornøyd) med den assistansen de mottok.

8 prosent av tolkene som har hatt behov for assistanse oppgir at de ikke mottok noen assistanse. Det avgjørende i denne sammenheng er naturlig nok om disse tolkene faktisk forsøkte å få assistanse når de trengte dette, men med tanke på at e-postadressen som er oppgitt som kontaktpunkt på www.tolkeportalen.no ikke fungerer (og det er uvisst hvor lenge den har vært inaktiv) tyder dette på at det ligger et visst forbedringspotensial i å bedre brukerstøtten til registeret/portalen.

7.3 Markedsføring/kommunikasjonskanaler

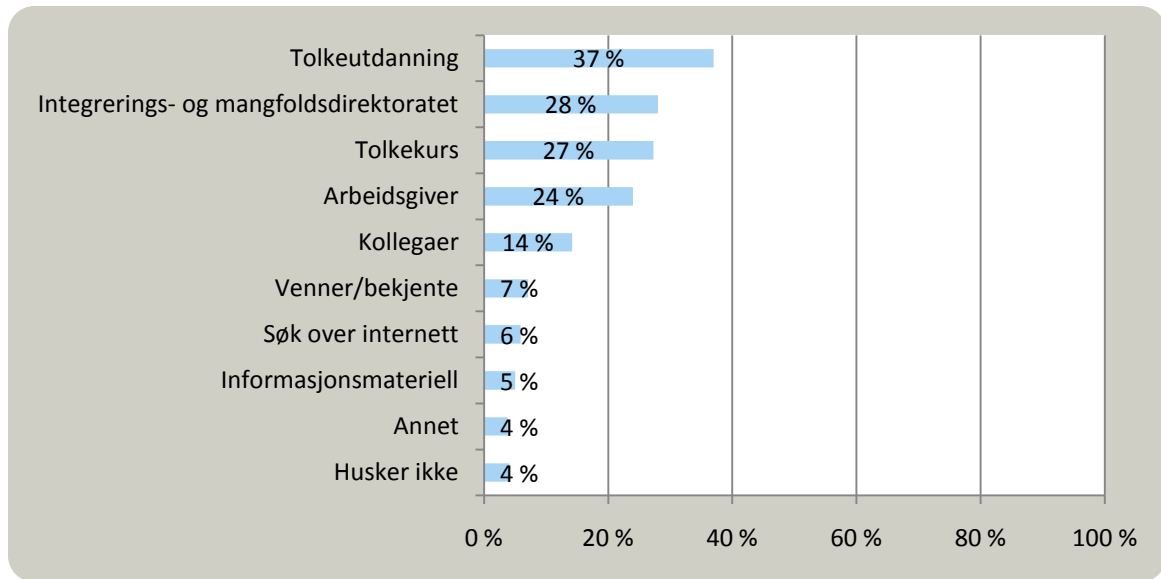
Rambøll er kjent med at IMDi gjennomfører flere markedsføringstiltak for å gjøre registeret kjent og øke bruken av det. Det gjennomføres derfor blant annet kurs hvor et mål er at deltakere (tolkene) registrerer seg i registeret. Ellers brukes brosjyrer, nyhetsartikler, annonser etc. for å spre informasjon om Nasjonalt tolkeregister.

I dette delkapitlet vil vi i all hovedsak peke på potensielle kommunikasjonskanaler for markedsføring av Nasjonalt tolkeregister og tolkeportalen. Markedsføring handler også om hvilke forventninger potensielle brukere har til tjenesten eller produktet som skal markedsføres. I denne sammenheng viser vi til kapittel 8 om bruksverdi hvor det redegjøres nærmere for hvilke forventninger og oppfatninger tolker og tolkebrukere har til Nasjonalt tolkeregister. Vi vil også henlede oppmerksomhet på det avsluttende kapitlet i denne rapporten som presenterer konkrete videreutviklingstiltak basert på funnene i denne evalueringen, deriblant i form av markedsføringstiltak.

7.3.1 Om kommunikasjonskanaler og informasjon om NTR

Evalueringen har sett nærmere på hvordan tolkene ble kjent med registeret. Figur 7.3 viser gjennom hvilke kanaler tolkene oppgir å først ha blitt kjent med muligheten for å registrere seg i registeret:

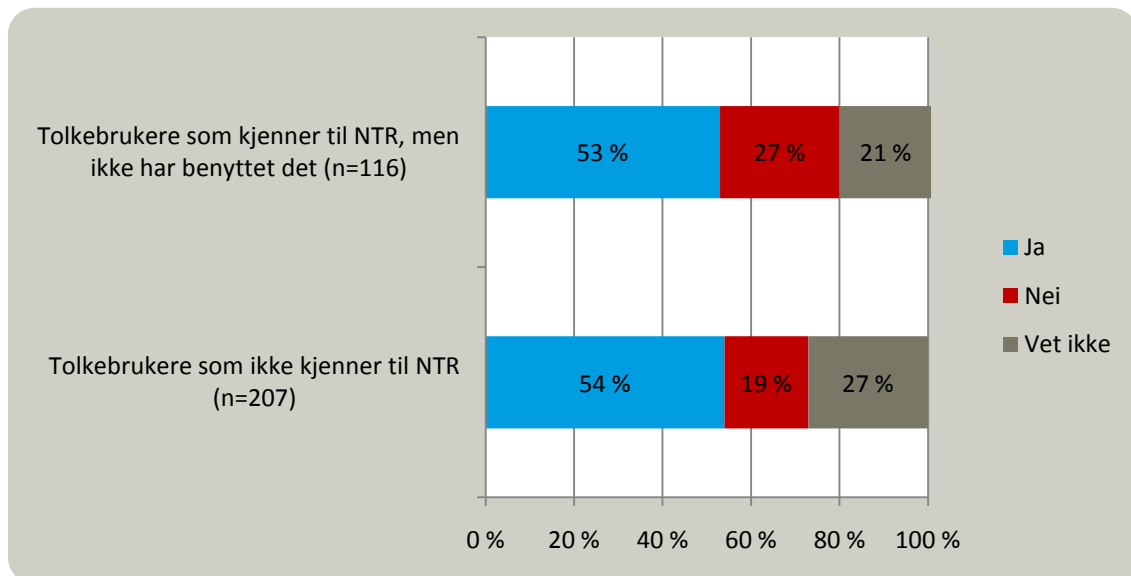
Figur 7.3: Gjennom hvilke kanaler ble du først kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig) (Tolker n=579)



Som det fremgår av figur 7.3, er tolkeutdanning den kanalen flest tolker først ble kjent med muligheten til å registrere seg i registeret gjennom; 37 prosent oppgir denne kanalen. Videre oppgir i underkant av 3 av 10 tolker IMDi og tolkekurs som kanaler de først ble kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister gjennom. Nær 1 av 4 tolker oppgir at det var arbeidsgiver som først gjorde de kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister.

De tolkebrukerne som oppgir at de ikke kjenner til/ ikke har benyttet Nasjonalt tolkeregister, fikk spørsmål om de kunne tenke seg mer informasjon om registeret. De som ikke hadde kjennskap til Nasjonalt tolkeregister ble forklart hva dette er, før de fikk spørsmål om de kunne tenke seg mer informasjon. Svarfordelingene fremgår av figur 7.4:

Figur 7.4: Kan du tenke deg å få mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister? (Tolkebrukere)

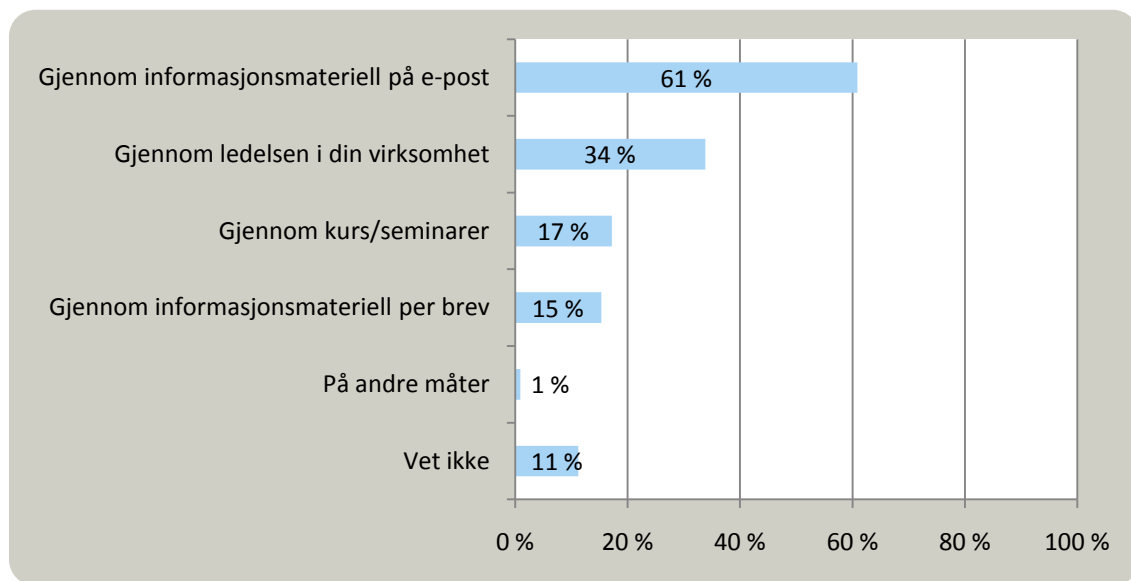


Figur 7.4 viser at blant tolkebrukere som kjenner til Nasjonalt tolkeregister, men ikke har benyttet det, er det et flertall på 53 prosent som kan tenke seg mer informasjon om registeret, mens 27 prosent ikke kan tenke seg mer informasjon om dette. Blant tolkebrukere som ikke kjenner til NTR er det 54 prosent som kan tenke seg mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister,

mens 19 prosent ikke kan tenke seg mer informasjon om registeret. Med andre ord stiller flertallet av tolkebrukerne som benytter og/ eller bestiller tolk i sitt arbeid, og som ikke kjenner eller kjenner men ikke bruker registeret, seg positive til å få mer informasjon om registeret. Dette kan relateres til et overordnet funn i evalueringen om at de fleste tolkebrukere stiller seg meget positive til et initiativ som Nasjonalt tolkeregister og et generelt fokus på økt kvalitet på tolking i offentlig sektor, men at lav kjennskap fremstår som en sentral barriere for bruk av registeret.

Dette spørsmålet ble fulgt opp med spørsmål om hvordan man helst ønsket informasjon om Nasjonalt tolkeregister. Svarene framstilles i figur 7.5.

Figur 7.5: Hvordan ville du foretrekke å få informasjon om Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig) (Tolkebrukere som ikke kjenner/ ikke har benyttet NTR, og som ikke er negative til å få mer informasjon n=320)



Fra figur 7.5 kan man lese at blant tolkebrukere som ikke har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister eller har kjennskap til det, men ikke benytter det og som ikke stiller seg negative til å få informasjon om registeret, er det informasjonsmateriell på e-post som foretrekkes av et flertall på drøye 6 av 10 respondenter (61 prosent). Informasjon gjennom ledelsen nevnes av 34 prosent, mens kurs/seminarer og informasjonsmateriell er mindre populære informasjonskanaler; disse nevnes av henholdsvis 17 og 15 prosent.

7.3.2 Markedsføringstips fra dybdeintervjuer med tolkebrukere/tolkeformidlere

Informasjon via intranettsider og kommunale/offentlige hjemmesider (for eksempel www.nav.no og domstolenes intranett) nevnes som mulige kanaler for markedsføring av Nasjonalt tolkeregister. Andre trekker frem informasjon på e-post (gjennom de store offentlige e-postsystemene). En av tolkebrukerne spesifiserer at det da er viktig at informasjonen handler om konkret bruk av Nasjonalt tolkeregister, slik at det kan avhjelpe i deres konkrete arbeidssituasjon (og ikke bare generell info). Med andre ord er det snakk om å tydeliggjøre merverdien av å benytte Nasjonalt tolkeregister / www.tolkeportalen.no for tolkebrukere/tolkeformidlere, som det også påpekes i Statskonsults notat (2003).

Enkelte av tolkebrukerne/tolkeformidlerne ønsker også skriftlige (lette) brosjyrer med mer generell informasjon om kvalitetssikring av tolking, og tilbud om kursing.

Gjennom dybdeintervjuene med tolkebrukere/tolkeformidlere fremkommer det også at det bør gjennomføres en bevisstgjøring av potensielle tolkebrukere fra overordnet nivå, helst gjennom en godt planlagt overordnet strategi. I tillegg etterlyses det informasjon til tolkebrukere om ulike forhold ved bruk av tolk. Dette er forhold som kan knyttes til Rambølls anbefalinger slik disse fremgår i kapittel 10, om bedre koordinering/samarbeid med andre sentrale aktører som kan bidra til å sette mer fokus på bruk av kvalitetssikrede tolker i offentlig sektor (for eksempel

Riksrevisjonen), samt at det iverksettes en mer aktiv og målrettet markedsføring av registeret. I boksen nedenfor presenteres noen av sitatene fra dybdeintervjuene med tolkebrukere/tolkeformidlere som illustrerer disse forholdene.

“En bevisstgjøring av alle brukere må skje ovenfra gjennom en godt planlagt, helhetlig strategi.”

“Vi har behov for all type informasjon; alt er viktig. For oss er det mest viktig med veiledere om kjøp av tolketjenester, vi trenger alltid anbefalinger til våre brukere. Jeg markedsfører alltid Nasjonalt tolkeregister til mine brukere.”

(Sitat tolkebrukere/tolkeformidlere, dybdeintervju)

7.4 Brukerevalueringer

Brukerevalueringer omfatter tiltak for å kartlegge og evaluere bruk av og tilfredshet med registeret blant brukere. IMDi gjennomførte blant annet en brukerevaluering blant tolker i 2008. Rambøll har fått tilgang til råmateriale fra denne undersøkelsen, men har ikke hatt kapasitet til en systematisk gjennomgang av erfaringen som ligger her ettersom det er vanskelig å få oversikt over informasjonen som ligger i rådatasettet. Imidlertid viser en kjapp gjennomgang av dette materialet at tolkene har avlevert mange innspill som understøtter funnene i undersøkelsene som er gjennomført i foreliggende evaluering. En av grunnene til at det av kapasitetshensyn ikke har vært mulig for Rambøll å gå i dybden i materialet er at det i stor grad baserer seg på åpne spørsmål, noe som gjør det vanskelig å se mønster i besvarelsene.

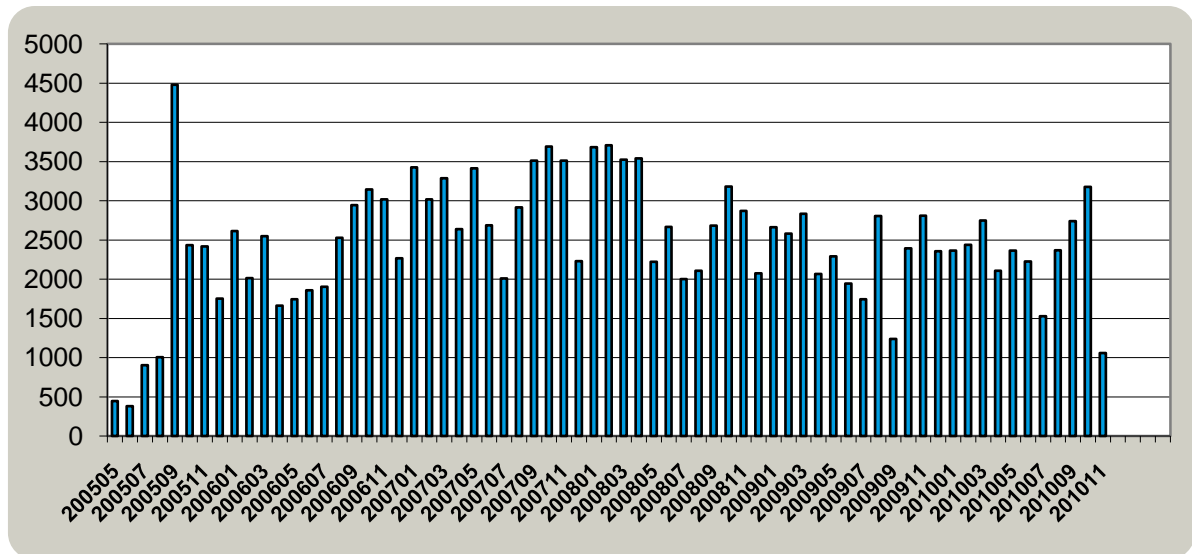
IMDi spør også tolkeformidlere om de bruker registeret og hvor mange av deres tolker som er registrert der. Dette er gjort tre ganger siden 2007.

Det er av stor viktighet at brukerevalueringer som gjennomføres også følges opp med analyser og forbedringstiltak. Resultater av brukerevalueringer bør også kommuniseres til de man har innhentet innspill fra for ikke å undergrave egen legitimitet, og av respekt for de som har tatt seg tid til å formulere innspill til temaet. I tillegg er også brukerevalueringer høyst aktuelle for å skaffe oversikt over hvor en bør sette inn krefter for å forbedre det som etterspørres, og de kan også brukes aktivt for å utforme gode markedsføringsstrategier. Dette er noe som vil følges opp i denne evalueringen ved at det avslutningsvis i rapporten finnes et kapittel som tar for seg anbefalinger til videreutviklingstiltak på bakgrunn av de viktigste funnene fra evalueringen. Slik Rambøll ser det ligger det i dette en viktig utfordring for IMDi i å se nærmere på disse anbefalingene, herunder ta stilling til hvilke grep som bør gjøres for å gjøre registeret bedre for både tolker og tolkebrukere.

Av relevans i denne sammenheng er også IMDis mulighet til å produsere statistikk over nettstedstrafikk. Vi har også fått oversendt noen trafikkdata fra direktoratet, men disse gir i all hovedsak et bilde av trafikk på nettsider som er direkte lenket fra www.tolkeportalen.no sin forside. Forsiden har hatt ca 28 000 treff de siste årene, med en økning på 3 prosent til innværende år. Av underliggende nettsider er “test og kurs” mest populært, med ca 3500 treff hvert av de siste to årene, men med en økning på 4 prosent inn i inneværende år.

Vi har også fått tilgang på periodiske søk i Nasjonalt tolkeregister, slik det fremgår av figur 7.6. Disse dataene kan ikke si noe om hvor mange tolkeoppdrag som har oppstått som en følge av søk i registeret, men gir en viss indikasjon på søkeaktiviteten i registeret. Det å få en løsning som gir en enda bedre oversikt over slike trafikkdata (blant annet hvilke sider trafikken kommer fra) ville vært informasjon som ville gitt et interessant bilde av bruken av nettsidene, og fremstår som et viktig forbedringspunkt for Nasjonalt tolkeregister.

Figur 7.6 Antall søk i Nasjonalt tolkeregister fra mai 2005 til november 2010



8. BRUKSVERDI

I dette kapitlet presenteres Nasjonalt tolkereisters bruksverdi for tolker og brukere av tolketjenester. Under dette temaet vil vi se nærmere på hvordan tolker opplever registeret. Herunder vil en del helt sentrale spørsmål forsøkes besvart: Er det slik at tolkene selv mener at registeret har en bruksverdi? Har det at de står oppført i registeret ledet til noen positive eller negative resultater? Har tolkene fått flere oppdrag? Har tolkene videreutdannet seg?

Når det gjelder tolkebrukere er det viktig å undersøke hvordan de opplever det å bruke registeret – hva er eventuelle barrierer eller drivkrefter for bruk? I denne sammenheng er det særlig relevant å identifisere mulige barrierer som bidrar til å svekke bruksverdien.

For å ta stilling til Nasjonalt tolkereisters bruksverdi for tolker og tolkebrukere vil Rambøll se nærmere på attraktiviteten til registrering/bruk av registeret sett i forhold til opplevd grad av behovstilfredsstillelse ved bruk av de tjenester Nasjonalt tolkereister kan tilby. Som det også fremkommer av Statskonsults notat (2003)³⁶ er opplevd bruksverdi eller attraktivitet i seg selv en forutsetning for at registeret skal bli brukt aktivt og foretrekkes som informasjonskilde for alle relevante parter i markedet, noe som utgjør en av de sentrale målsettingene for opprettelsen av Nasjonalt tolkereister.

8.1 Overordnede funn om Nasjonalt tolkereisters bruksverdi

Rambølls analyser av dataene som er innhentet gjennom evalueringen viser at det er noen funn som framstår som særskilt viktige for både tolker og tolkebrukere.

For tolker er det å kunne synliggjøre egne kvalifikasjoner og det å få flere tolkeoppdrag de viktigste grunnene til at man registrerer seg i Nasjonalt tolkereister.

Det er delte oppfatninger blant tolkene om i hvilken grad registrering i Nasjonalt tolkereister har resultert i at de har fått flere tolkeoppdrag eller ikke. 5 av 10 tolker tror de har fått flere tolkeoppdrag som en følge av at de har registrert seg i Nasjonalt tolkereister, mens snau 4 av 10 (38 prosent) ikke tror registreringen har bidratt til at de har fått flere tolkeoppdrag.

Tolkene fikk mulighet til å komme med forslag til forbedringer for å øke bruken av Nasjonalt tolkereister. Mange nevner at det bør jobbes mer opp mot aktuelle oppdrags-/arbeidsgivere, særlig opp mot offentlig sektor, slik at disse blir mer bevisste på viktigheten av å benytte kvalitetssikrede tolker. Det fremheves også at det er viktig å spre informasjon og kunnskap om www.tolkeportalen.no, legge bedre til rette for synliggjøring av tolkekompetanse /annen relevant utdanning, samt gjøre registeret mer oppdatert og brukervennlig.

Lav kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkereister blant tolkebrukere fremstår som de viktigste barrierene for en utstrakt bruk av registeret. Et flertall på 64 prosent av tolkebrukerne oppgir at de ikke kjenner til Nasjonalt tolkereister, mens 36 prosent sier at de har kjennskap til registeret. Et flertall på 83 prosent av tolkebrukerne oppgir at de ikke har benyttet registeret, mens kun 17 prosent oppgir at de har benyttet registeret. Med andre ord virker det å foreligge en stor utfordring for Nasjonalt tolkereister med tanke på å bedre kjennskapen sin blant tolkebrukere. Av de tolkebrukere som har kjennskap til registeret er det mange som begrunner det at de ikke har benyttet Nasjonalt tolkereister med at de ikke opplever å ha behov for dette, enten som en følge av at de benytter kommunale og/eller private tolkeformidlere til å skaffe tolker, eller at de har egne ringelister/registre med tolker.

Et interessant funn fra undersøkelsen blant tolkebrukerne er at de som har benyttet Nasjonalt tolkereister i all hovedsak har benyttet registeret til å bestille tolk. Dette er et forhold som er særlig interessant i forhold til om Nasjonalt tolkereister bør være et bestillingsregister eller ikke.

I det følgende skal vi se nærmere på hvordan tolker og tolkebrukere vurderer bruksverdien av Nasjonalt tolkereister ut i fra sine erfaringer om dette.

³⁶ Ibid.

8.2 Tolker

Dette delkapitlet tar for seg tolkenes vurderinger av Nasjonalt tolkeregers bruksverdi. Herunder forventninger og bakgrunn for registrering, opplevd resultater av registreringen, og forslag til forbedringer for å øke tolkenes bruksverdi av registeret.

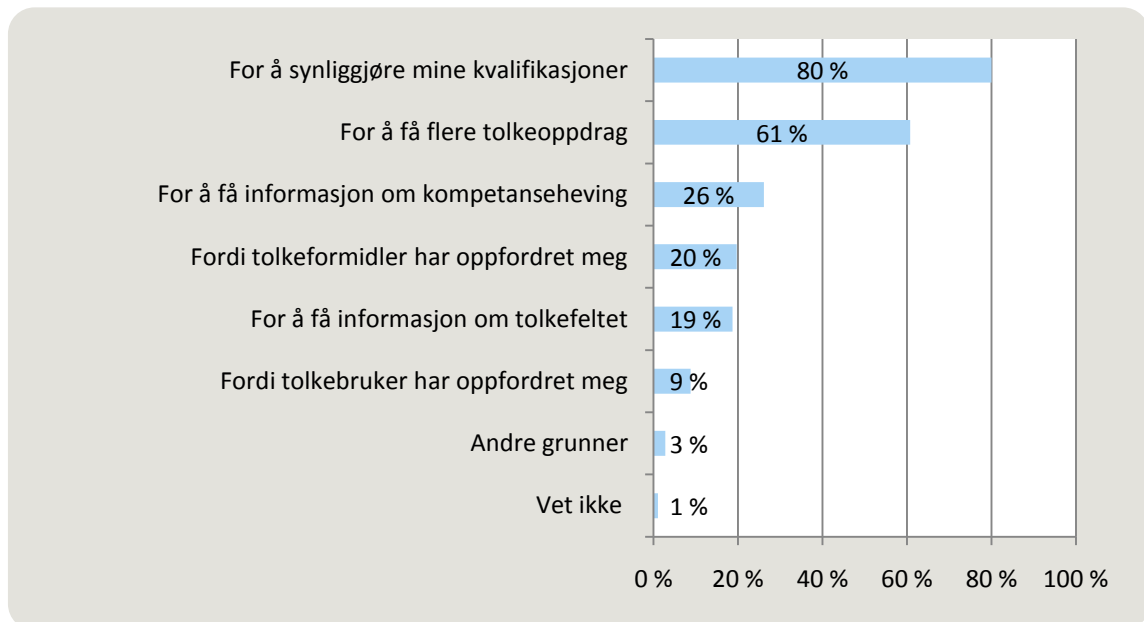
8.2.1 Tolkenes forventninger til og bakgrunn for registrering i Nasjonalt tolkereger

For å danne et bilde av tolkenes forventninger til hva registrering i Nasjonalt tolkereger vil medføre, ble tolkene spurt om hvilke(n) beskrivelse(r) som de synes best beskriver hva Nasjonalt tolkereger er.

Tolkene har et relativt realistisk inntrykk av hva Nasjonalt tolkereger er. Et klart flertall på over 8 av 10 tolker (83 prosent) mener at Nasjonalt tolkereger er "en landsdekkende oversikt over tolker", og 6 av 10 tolker at det er "en oversikt over tolkers kompetanse". Andre beskrivelser av registeret nevnes i liten grad.

Tolkene ble også bedt om å oppgi grunnene til at de har registrert seg i Nasjonalt tolkereger. Svarfordelingen fremgår av figur 8.1 nedenfor.

Figur 8.1: Hvorfor har du registrert deg i Nasjonalt tolkereger (Flere kryss mulig) (Tolker n=579)³⁷



Som vi ser av figuren 8.1 er "synliggjøring av egne kvalifikasjoner" (80 prosent) og "for å få flere tolkeoppdrag" (61 prosent) de viktigste grunnene til at tolkene har registrert seg i Nasjonalt tolkereger. En del av tolkene nevner også ønsket om å få informasjon om kompetanseheving (26 prosent) eller tolkefeltet generelt (19 prosent) som bakgrunnen for registreringen i Nasjonalt tolkereger.

Forventninger om synliggjøring av kvalifikasjoner og det å få flere tolkeoppdrag er forventninger som også gjenspeiles i de oppfølgende dybdeintervjuene med tolker:

³⁷ Vi gjør oppmerksom på at det var mulig for respondentene å krysse av for flere svaralternativer på dette spørsmålet, og at respondentene ikke kunne prioritere mellom de ulike svarkategoriene.

“Nasjonalt tolkeregister kan hjelpe meg. Jeg er registrert hvis kundene prøver å finne språket eller fylket.”

“Det er bra at tolkene har et sted å registrere seg [Nasjonalt tolkeregister]. Det er en ensom jobb å være tolk, spesielt hvis du ikke er registrert.”

“Bra å se kvalifikasjoner: Tolkere som satser mye av livet sitt på jobben og er høyere kvalifisert, må få mer igjen for det.”

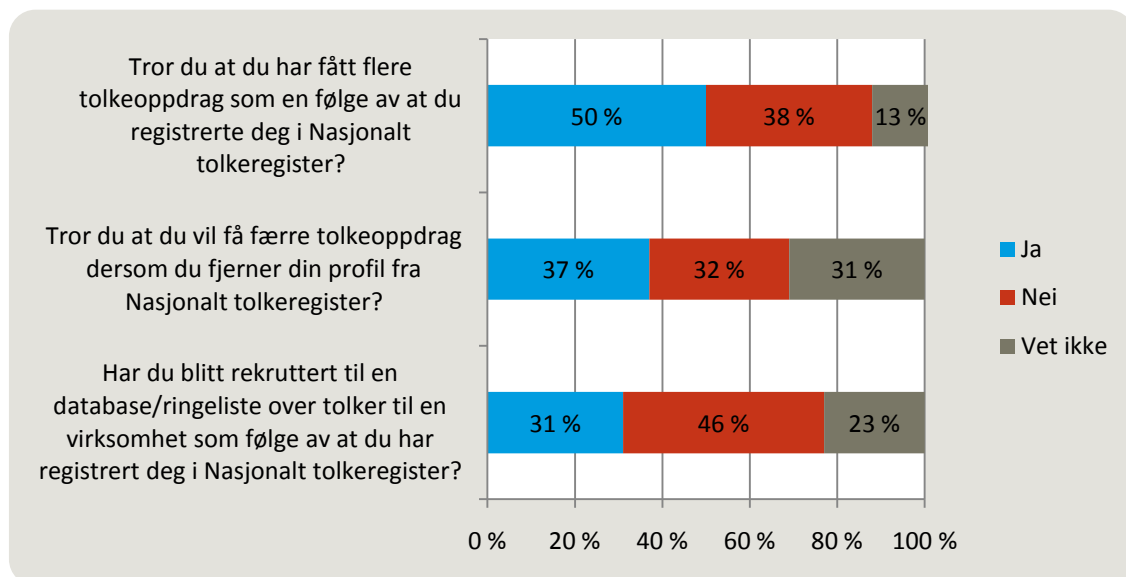
(Sitat tolker, dybdeintervju)

Disse sitatene framhever verdien som ligger i Nasjonalt tolkeregisters ambisjon om å samle og synliggjøre tolker med god formell kompetanse sett fra tolkenes perspektiv. Selv om det også var kritiske innspill er det som nevnt en overvekt av tolker som formidler at Nasjonalt tolkeregister har eksistensberettigelse ettersom det i utgangspunktet skal hjelpe tolkene i sitt arbeid.

8.2.2 Opplevde resultater av registrering i Nasjonalt tolkeregister for tolker

Med utgangspunkt i tolkenes begrunnelser for registrering i Nasjonalt tolkeregister og deres forventninger til registrerts funksjon er det synliggjøring av kompetanse og flere tolkeoppdrag som er forventingene flest tolker har til registeret. I figur 8.2 nedenfor har vi samlet tolkenes svarfordeling på spørsmål om opplevde resultater av det å stå oppført i Nasjonalt tolkeregister i forhold til deres attraktivitet som tolk.

Figur 8.2: Tolkers vurdering av følger av registrering i Nasjonalt tolkeregister for deres attraktivitet som tolk (Tolker n=579)



Slik det vises i figur 8.2 tror 5 av 10 tolker at de har fått flere tolkeoppdrag som en følge av at de har registrert seg i Nasjonalt tolkeregister, mens snau 4 av 10 (38 prosent) ikke tror registreringen har bidratt til at de har fått flere tolkeoppdrag. Med andre ord er det ganske delte oppfatninger blant tolkene om registrering i Nasjonalt tolkeregister har resultert i at de har fått flere tolkeoppdrag eller ikke³⁸.

³⁸ I denne sammenheng gjør vi oppmerksom på at vi under datainnsamling ble gjort oppmerksom på at det kan være en del personer som er registrert i den nederste kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister (NTR) som har blitt registrert på grunn av enkeltoppdrag. Store aktører som for eksempel UDI kan i perioder ha behov for svært mange tolker på bestemte språk, og i den sammenheng rekrutteres det ofte inn nye personer til tolkeoppdrag som blir registrert i NTR (og da gjerne i den laveste kvalifikasjonskategorien etter å ha tatt ToSPot-test). Dersom disse personene forblir registrert i registeret, kan det tenkes at forventninger om eventuelle meroppdrag som en følge av registrering ikke innfris,

Vi har sett nærmere på svarfordelingen til de tolkene som oppgir at de registrerte seg i Nasjonalt tolkeregiſter for å få flere oppdrag. Disse skiller seg i liten grad ut fra gjennomsnittet av tolkene i sine vurderinger av disse forholdene. Med andre ord er det ca. halvparten som mener de har fått økt attraktivitet som en følge av registrering i Nasjonalt tolkeregiſter (52 prosent), og omtrent like mange som ikke tror de har fått økt attraktivitet (35 prosent). Et mindretall er usikre på om de har fått økt attraktivitet (13 prosent) blant tolker som registrerte seg i Nasjonalt tolkeregiſter for å få flere tolkeoppdrag. Med utgangspunkt i dette kan man si at omtrent halvparten av de som registrerte seg i Nasjonalt tolkeregiſter for å få flere oppdrag trolig opplever at forventningene er innfridd, men den resterende halvparten i varierende grad opplever at forventningene ikke er innfridd.

Det ble også stilt spørsmål til tolkene om de tror at de ville få færre tolkeoppdrag av å fjerne sin profil fra Nasjonalt tolkeregiſter, og det er også svært delte meninger blant tolkene om dette. 37 prosent av tolkene tror at de ville få færre tolkeoppdrag om de fjernet sin profil fra Nasjonalt tolkeregiſter, mens 32 prosent ikke tror at fjerning fra Nasjonalt tolkeregiſter ville hatt noen innvirkning på andelen tolkeoppdrag de får tilbud om. 31 prosent er usikre på om fjerning av profil fra Nasjonalt tolkeregiſter vil medføre at de vil få færre tolkeoppdrag.

31 prosent av tolkene oppgir at de har blitt rekruttert til en database/ringeliste over tolker til en virksomhet som en følge av registrering i Nasjonalt tolkeregiſter, mens 46 prosent oppgir at de ikke har blitt rekruttert noen slik liste/register, og 23 prosent er usikre på dette.

Kort oppsummert kan vi si at det er ganske variable oppfatninger blant tolkene om de tror at deres attraktivitet i forhold til å få tolkeoppdrag har en sammenheng med at de er registrert i Nasjonalt tolkeregiſter eller ikke. Dette fikk vi også bekreftet gjennom de oppfølgende dybdeintervjuene med tolker, hvor det var variasjon i om tolkenes forventninger om økt attraktivitet som tilbyder av tolketjenester har blitt innfridd eller ikke som en følge av registrering i Nasjonalt tolkeregiſter. Enkelte tror bestemt at de har fått flere oppdrag gjennom registrering, mens andre tror forhold som referanser og faste kunder er det som betyr noe for deres attraktivitet som tolk. Følgende sitater illustrerer noen av tolkenes vurdering attraktivitet etter at de registrerte seg i Nasjonalt tolkeregiſter:

”Jeg trodde jeg skulle få mer oppdrag gjennom NTR, i hvert fall i offentlig sektor. Det er ikke så nyttig nå lenger, nå får jeg oppdrag på grunn av kjennskap. Så lenge brukerne ikke går inn på sidene er det meningsløst. I kommunal tjeneste har de egne lister ”

”Nei, tror ikke jeg er mer attraktiv som tolk [etter registrering i NTR]. Jeg har jobbet som tolk så lenge, har så mange faste kunder. De anbefaler meg videre.”

(Sitater tolker, dybdeintervjuer)

Tolkene ble også spurt om de har forbedret sine formelle tolkefaglige kvalifikasjoner etter at de ble registrert i Nasjonal tolkeregiſter. Man kan ikke ut fra svar på dette spørsmålet trekke slutninger om registreringsens virkning på tolkenes tilbøyelighet til å ta videre utdanning, men vi kan konstatere at 56 prosent av tolkene har forbedret sine formelle tolkefaglige kvalifikasjoner etter at de registrerte seg i Nasjonalt tolkeregiſter, mens 44 prosent oppgir at de ikke har gjort dette.

8.2.3 Forslag til forbedringer for å øke bruk av Nasjonalt tolkeregiſter

Tolkene fikk mulighet til å komme med forslag til forbedringer for å øke bruken av Nasjonalt tolkeregiſter. Mange nevner at det bør jobbes mer opp mot aktuelle oppdrags-/arbeidsgivere,

og at de dermed kan trekke ned snittet noe for hvor attraktivt tolkene opplever at det er å være registrert i NTR. Vi har likevel ingen data som indikerer dette da krysskjøringer ikke viser noe klart mønster for at denne gruppen er overrepresentert.

særlig opp mot offentlig sektor. Slik kan tolkebrukere blir mer bevisste på viktigheten av å benytte kvalitetssikrede tolker. For å oppnå dette er det viktig at tolkebrukerne får bedre kjennskap til hvordan Nasjonalt tolkeregister kan bidra i denne sammenheng. Sitatene i boksen nedenfor illustrerer dette.

"Synliggjøring av tolkeregisteret som solid ressurs blant brukere, samt bevisstgjøring hos brukere men hensyn til hvilke krav som skal stilles til bruk av tolk. Jeg opplever om og om igjen at mange brukere (blant annet de offentlige) ikke har peiling på hvilke kvalifikasjoner en tolk bør ha."

"De fleste aktører i markedet er enda ikke klar over at det finnes et Nasjonalt tolkeregister. Jeg har selv spurt mange tolkebrukere om de har hørt om www.tolkeportalen.no, så er svaret nei! [...] Tolkeportalen er lite synlig i samfunnet. Det er vel et poeng i at vi som er registrert her skal bli brukt/prioritet av både det offentlige og private."

(Siterer tolker, breddeundersøkelse)

Mer gjennomgående tilbakemeldinger fra tolkene om forslag til hva som skal til for å øke bruken av Nasjonalt tolkeregister er listet opp nedenfor:

- **Spre informasjon og kunnskap om www.tolkeportalen.no**

Blant de forslagene som kom inn er det mange som nevner at man må spre informasjon og kunnskap om siden, først og fremst mot (potensielle) tolkebrukere, men også mot tolker. Dette kan blant annet gjøres gjennom bruk av reklame-/vervekampanjer og kursing. I boksen nedenfor presenteres noen av sitatene fra tolkene som faller inn under dette punktet.

"For å øke bruk av tolkeregisteret foreslår jeg at tolkebrukere i offentlig sektor kurses, og at det spres informasjon blant dem om den eksisterende ordningen. Mange tolkebrukere vet enda ikke om at en slik ordning eksisterer."

"Det bør sendes informasjon om Nasjonal tolkeregisteret til alle instanser og tolkebrukere. Tolkebrukere må bli pålagt til å bruke kvalifiserte tolker. [...]"

"Det trengs en bevisstgjøring blant store tolkebrukere, spesielt utenfor Osloområdet."

"Arbeidsgivere må oppfordres til å bruke tolkeregisteret. Det ser ut at veldig få bruker dette og mange vet ikke slik register befinner seg."

"Bedre rekrutteringen betraktelig, for eksempel gjennom en vervekampanje blant tolker som har fullført tolkeutdanning ved universitet/høgskole. I dag er i underkant av halvparten av disse registrert i registeret, noe som reduserer sjansene for å finne tolk betraktelig."

(Siterer tolker, breddeundersøkelse)

- **Gjøre registeret mer oppdatert og brukervennlig**

Mange av tolkene peker også på mer tekniske forbedringer i ved www.tolkeportalen.no for å øke bruken av Nasjonalt tolkeregister. Dette går blant annet på bedre oppdatering av informasjon, herunder kontaktinformasjon, tolkekompetanse og tolkenes status (inaktiv/aktiv), samt gjøre det lettere å komme i kontakt med ansvarlige for registeret ved behov. Sitatene i boksen nedenfor er hentet ut for å illustrere forslagene om tekniske forbedringer.

"Jeg vet at mange tolker som står oppført i Nasjonalt tolkeregister ikke praktiserer yrket. Tolkebrukere bør kunne se hvilke tolker som er aktive og hvilke som er passive. Kan vi f. eks. oppgi tidspunktet på det siste tolkeoppdraget vi hadde? Dette, i kombinasjon med antall arbeidstimer, kunne være en grei indikasjon på hvor aktive vi er."

"Mulighet for å inaktivere seg for tolker som i perioder ikke er tilgjengelig er viktig. Mange brukere klager over at de får for mange NEI når de søker etter tolker i Tolkeportalen.no."

"Søkekriterium for å få glemt brukernavn eller passord via SMS slik som ALTINN o.l."

"Oppdater med jevne mellomrom opplysninger og kontakt info til tolker. Tolkebrukere har problem til å finne den riktige tolken pga feil/uoppdatert info."

"Oppdater artiklene. Noen står der fra 2007-2008. [...]Hyppigere informasjon om kurs, autorisasjon, osv., samt at det fjernes informasjon om kurs og andre ting der det ikke lengre er mulig å melde seg på."

"Enklere løsninger til å føre opp endringer i de registrerte opplysningene over tolker, både personopplysninger (adr., telefon, e- post) og kvalifikasjonsoppgraderinger."

"Som tolk må man få svar når man henvender seg for å få hjelp til å oppdatere opplysninger. Dette bør være mer effektivt enn det er i dag."

(Sitater tolker, breddeundersøkelse)

- **Legge bedre til rette for synliggjøring av tolkekompetanse / annen relevant utdanning**

Det er også flere tolker som foreslår at bedre synliggjøring av annen relevant kompetanse og utdanning vil øke bruken av Nasjonalt tolkeregister, fordi dette vil medføre at tolkenes kompetanse presenteres på en bedre måte. Blant annet blir det foreslått mulighet for å synliggjøre erfaringer som tolk i større grad enn hva som er mulig per i dag. Eksempelvis kan man knytte tolkeerfaringer til spesifikke sektorer/områder, eller synliggjøre annen relevant utdanning enn tolkeutdanning. Eksempler på sitater som nevner forslag om bedre synliggjøring av tolkekompetanse / annen relevant utdanning er presentert i boksen som følger:

"Synliggjøre tolkens spesialkompetanse bedre; særskilt mye erfaring på visse områder, eller utdanning som kan være av betydning for det konkrete oppdraget (jus, medisin, osv)."

"Flere tolkefaglige nyheter - referanser til (nye) fagbøker og -artikler, saker fra mediene, osv."

"Ytterligere tydeliggjøring av tolkeyrkets viktighet og aktivt arbeid med beskyttelse av tolketittelen."

"Det må være mulig for tolker å skrive om sine erfaringer eller flere års erfaring med tolking må verdsettes på linje med utdanning."

"Jeg synes det er greit å vise tolkens erfaringer eller kompetanse til ulike sektor. Da blir det bedre for kunder å velge tolk som passer best til et bestemt tema."

(Sitater tolker, breddeundersøkelse)

8.3 Tolkebrukere

Dette delkapitlet presenterer tolkebrukernes vurderinger av Nasjonalt tolkeregisters bruksverdi. Herunder forventninger til registeret, kjennskap og bruk, forhold ved bestilling og bruk av tolk generelt, og den opplevde bruksverdien av registeret.

8.3.1 Tolkebrukeres forventninger til Nasjonalt tolkeregister

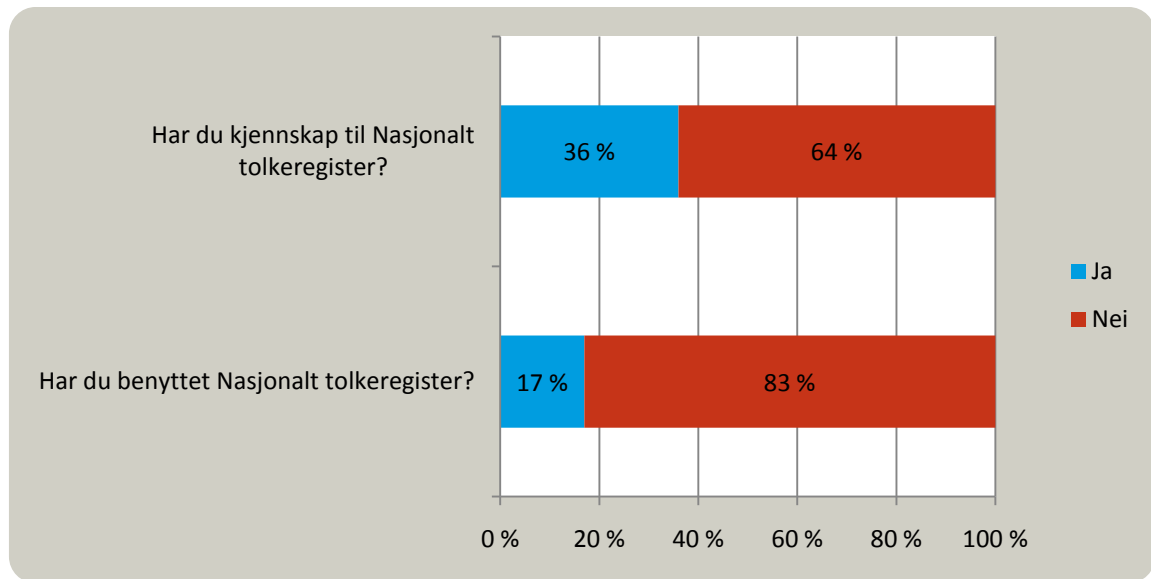
Flertallet av tolkebrukerne som har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister (n=118) mener, i likhet med tolkene, at "en landsdekkende oversikt over tolker" (60 prosent) er den beskrivelsen som best dekker hva Nasjonalt tolkeregister er³⁹. Videre er det en god del tolkebrukere som mener beskrivelsene "en oversikt over tolkers kompetanse" (42 prosent) og "en formidler av tolkeoppdrag i offentlig sektor" (36 prosent) beskriver best hva Nasjonalt tolkeregister er.

8.3.2 Kjennskap og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere

Før vi danner oss et bilde av tolkebrukeres opplevde bruksverdi av Nasjonalt tolkeregister er det relevant å se nærmere på kjennskap og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukerne. Dette presenteres i figur 8.3:

³⁹ Vi gjør oppmerksom på at tolkebrukerne kunne svare flere alternativer på dette spørsmålet, og at totalen derfor ikke summerer seg til 100.

Figur 8.3: Kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister (Tolkebrukere n=324)



Fra figur 8.3 ser vi at et flertall på 64 prosent av tolkebrukerne oppgir at de ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister. 36 prosent sier at de har kjennskap til registeret. Med andre ord virker det å foreligge en stor utfordring for Nasjonalt tolkeregister med tanke på å bedre kjennskapen sin blant tolkebrukere. Dette er også noe som fremkommer av dybdeintervjuene med både tolker og tolkebrukere. Det kan også ses i sammenheng med den organisatoriske tilgjengeligheten som Statskonsults notat (2003)⁴⁰ etterlyser i registeret, i betydningen at brukere av tolketjenester vet om registeret. For at Nasjonalt tolkeregister skal bidra til økt bruk av kvalifiserte tolker i offentlig sektor er kjennskap til registeret og dets funksjoner en forutsetning.

Et flertall på 83 prosent av tolkebrukerne oppgir at de ikke har benyttet registeret, mens kun 17 prosent oppgir at de har benyttet registeret⁴¹. Dette understreker ytterligere at det er en del som gjenstår før målsettingen om at Nasjonalt tolkeregister skal brukes aktivt og foretrekkes som informasjonskilde for alle relevante parter i markedet (Statskonsult 2003)⁴² er innfridd.

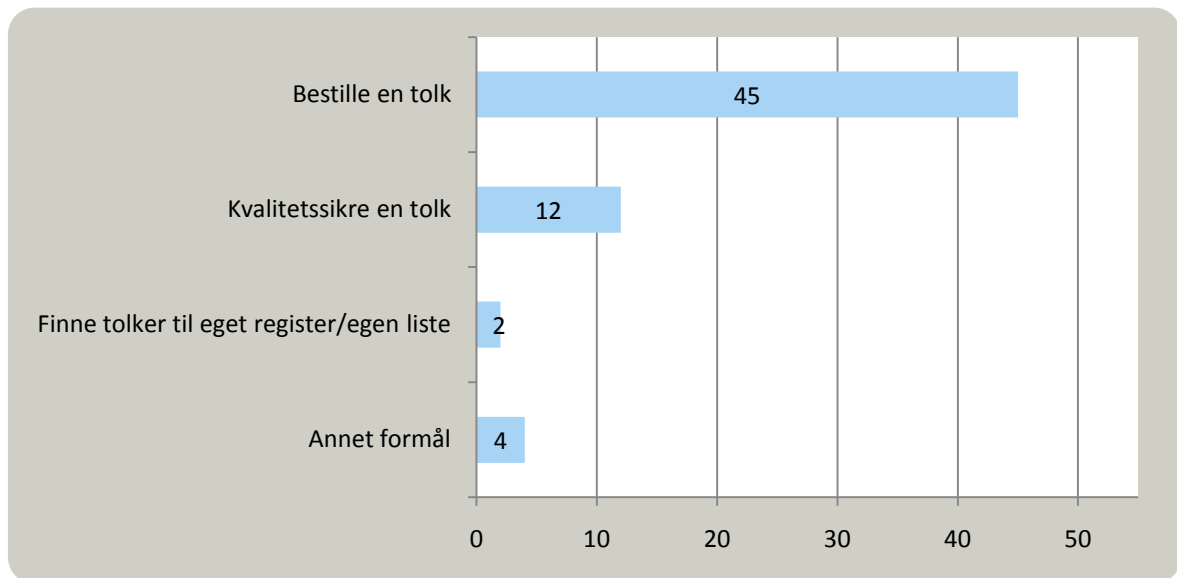
Tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister ble bedt om å oppgi hva de har benyttet registeret til, og svarfordelingen fremgår i figur 8.4:

⁴⁰ Ibid. (s.11)

⁴¹ I denne sammenheng gjør vi oppmerksom på at spørsmålet om bruk av Nasjonalt tolkeregister kun har blitt stilt til tolkebrukere som oppgir at de har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister, men at vi antar at de som oppgir at de ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister heller ikke har benyttet dette. Dette er årsaken til at det prosentueres med utgangspunkt i samtlige tolkebrukere som benytter og/eller bestiller tolk i sitt arbeid (n=324) på dette spørsmålet.

⁴² Ibid.

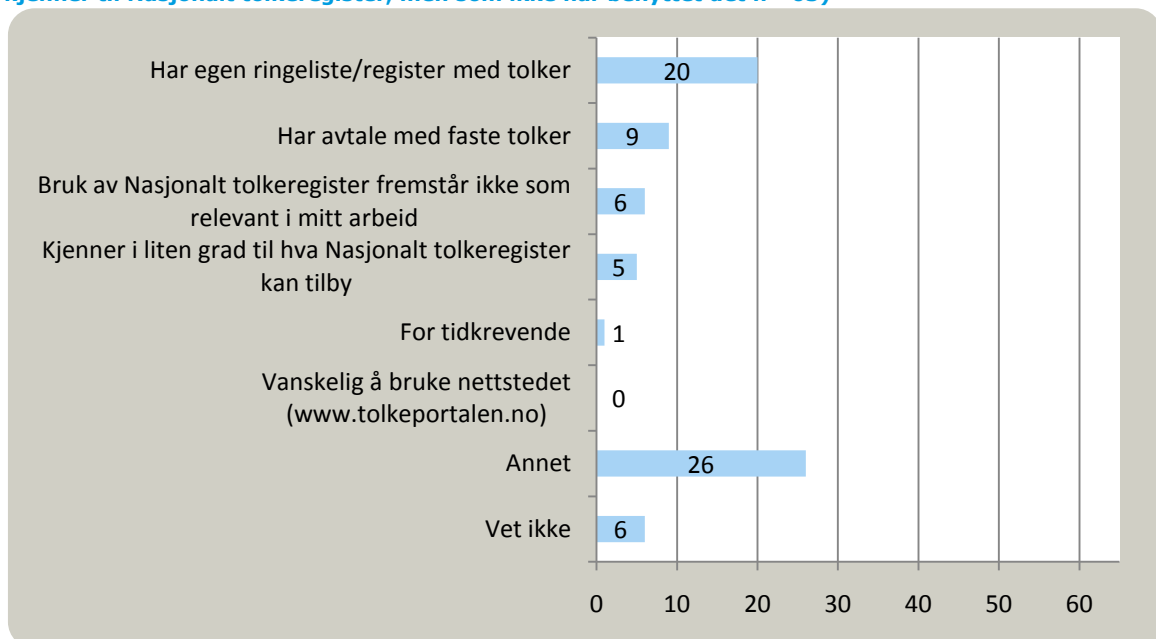
Figur 8.4: Hva har du benyttet Nasjonalt tolkeregister til? Flere kryss mulig (Tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister n=55)



Som det fremgår av figur 8.4 har de tolkebrukerne som har benyttet Nasjonalt tolkeregister i all hovedsak benyttet registeret til å bestille en tolk. 45 av 55 oppgir dette, mens 12 av 55 tolkebrukere som har benyttet Nasjonalt tolkeregister oppgir at de har benyttet registeret til å kvalitetssikre en tolk. I denne sammenheng gjør vi oppmerksom på at IMDi oppfordrer tolkebrukere til å kvalitetssikre tolker før bestilling, også når tolker bestilles gjennom tolketjenester⁴³. Kvalitetssikring av tolker er således en av målsettingene med Nasjonalt tolkeregister, mens bestilling av tolk egentlig ikke kan sies å være en målsetting med registeret. Det ligger i dette at NTR i utgangspunktet er et innsynsregister og ikke et bestillingsregister.

Tolkebrukere som kjenner til Nasjonalt tolkeregister, men som ikke har benyttet det, ble bedt om å spesifisere hvorfor de ikke har benyttet registeret. Figur 8.5 viser resultatet.

Figur 8.5: Hvorfor har du ikke benyttet Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig) (Tolkebrukere som kjenner til Nasjonalt tolkeregister, men som ikke har benyttet det n= 63)



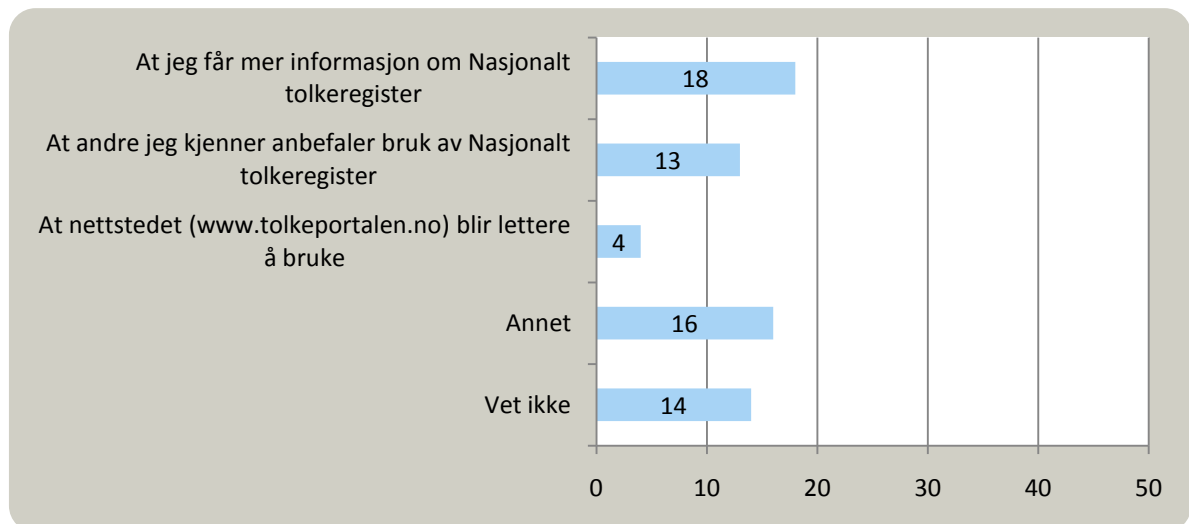
⁴³ IMDis tolkeundersøkelser viser at det er et mindretall av respondenter i ulike områder av offentlig sektor som oppgir at de har rutiner for å kvalitetssikre tolker.

Figur 8.5 viser at 26 av 63 tolkebrukere som har kjennskap til Nasjonalt tolkeregister, men ikke har benyttet det, oppgir andre årsaker enn de nevnte som bakgrunn for at de ikke har benyttet registeret. "Andre årsaker" innebærer primært at de ikke opplever å ha behov for å benytte Nasjonalt tolkeregister, siden de benytter kommunale og/eller private tolkeformidlere til å skaffe tolker. Videre oppgir 20 av 63 respondenter at de har egen ringeliste/register med tolker. Utfordringer med å bruke nettstedet; at det er vanskelig eller for tidkrevende å bruke, oppleves i liten grad å være årsak til at tolkebrukere som har hørt om Nasjonalt tolkeregister ikke har benyttet det.

39 av 63 tolkebrukere som kjenner til Nasjonalt tolkeregister, men ikke har benyttet det, oppgir at det kan være aktuelt for dem å benytte registeret. 5 av 63 mener det ikke vil være aktuelt for dem å benytte Nasjonalt tolkeregister, og 19 av 63 er usikre.

Figur 8.6 nedenfor presenterer forholdene som de tolkebrukerne som kjenner til Nasjonalt tolkeregister, men som ikke har benyttet det, oppgir at de tror skal til for at de skal benytte Nasjonalt tolkeregister.

Figur 8.6: Hva tror du skal til for at du skal benytte Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig) (Tolkebrukere som kjenner, men ikke har benyttet NTR, og som er åpne for å bruke det n=58)



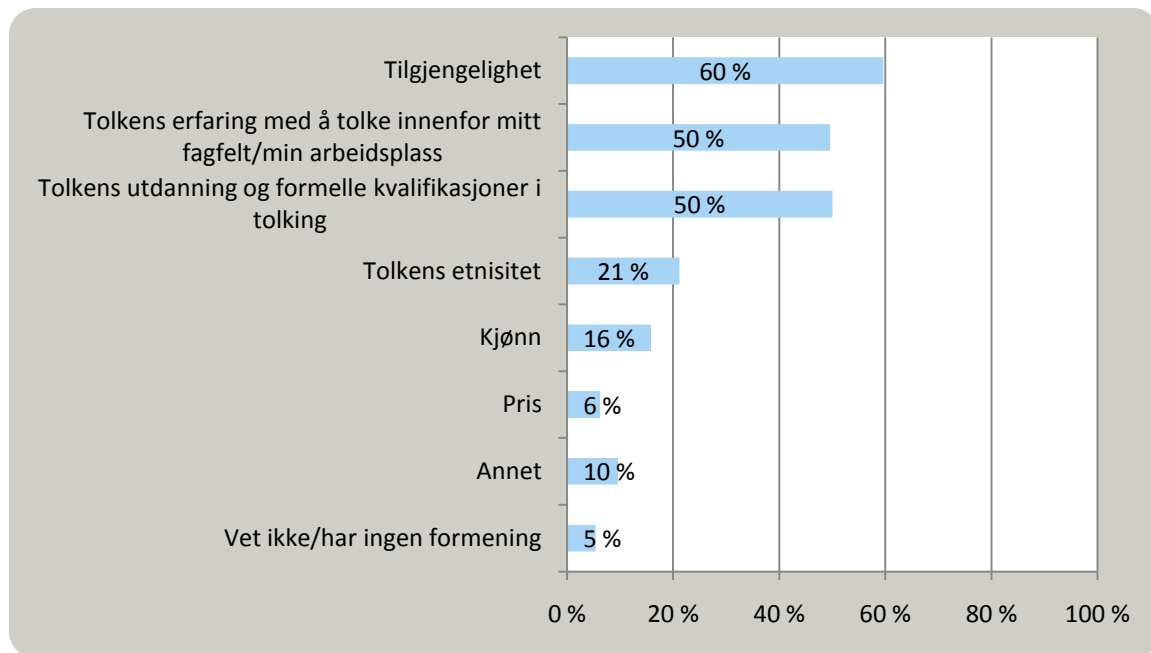
Som det fremgår av figur 8.6 er det å få mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister det hyppigst nevnte forholdet som tolkebrukerne som kjenner til registeret, men ikke har benyttet det, tror skal til for at de vil benytte Nasjonalt tolkeregister. 18 av 58 tolkebrukere som ikke har benyttet registeret nevner dette. 16 av 58 tolkebrukere nevner "andre grunner". I denne sammenheng er det flere som oppgir at de ville benytte Nasjonalt tolkeregister om arbeidsgiver ber dem gjøre det eller at retningslinjene for å skaffe tolk endres. Dette er i tråd med andre funn i undersøkelsen om at mange tolkebrukere mener at informasjon om Nasjonalt tolkeregister bør gå gjennom arbeidsgiver.

At portalen blir lettere å bruke oppgis i liten grad å ville bidra til at tolkebrukerne vil benytte nettstedet.

8.3.3 Om tolkebrukeres bestilling av tolk

Tolkebrukerne oppgir at Nasjonalt tolkeregister i all hovedsak har blitt benyttet til å bestille tolk. For de fleste brukere av tolketjenester er alternativene å bruke offentlige og/eller private tolkeformidlere, eventuelt andre registre / egne lister når de skal skaffe tolk, og det foreligger ofte føringer for hvordan man skal gå frem for å skaffe tolk. For å se nærmere på Nasjonalt tolkeregisters bruksverdi for tolkebrukere med tanke på å skaffe en tolk, er det relevant å danne seg et bilde av hvordan tolkebrukerne bestiller tolker, og hvilke kriterier som vektlegges i denne sammenheng. Dette ser vi i figur 8.7 nedenfor:

Figur 8.7: Hvilke kriterier vurderer du som viktige når du bestiller tolk? (Flere kryss mulig) (Tolkebrukere som bestiller tolk n=240)

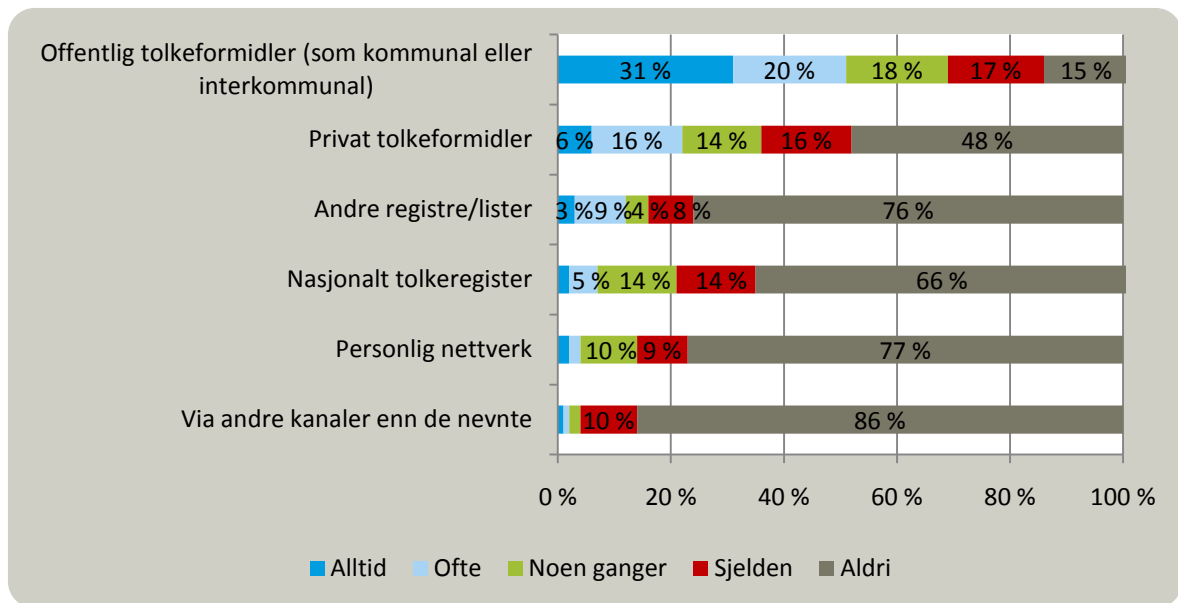


Fra figur 8.7 fremgår det at tilgjengelighet er det kriteriet tolkebrukere som bestiller tolk synes er aller viktigst når de skal bestille tolk (60 prosent), etterfulgt av tolkens erfaring innenfor tolkebrukers fagfelt/arbeidsplass og tolkens utdanning og formelle kvalifikasjoner i tolkning (50 prosent for begge). Andre kriterier oppgis i mindre grad som avgjørende ved bestilling av tolk.

Kort oppsummert virker det som om mange tolkebrukere har forventninger om at Nasjonalt tolkeregister skal tilby en landsdekkende oversikt over tolkers kompetanse, og også legge til rette for formidling av tolkeoppdrag i offentlig sektor. I forbindelse med formidling av tolker er tilgjengelighet det viktigste kriteriet, etterfulgt av tolkens erfaringer innenfor tolkebrukers fagfelt/arbeidsplass og tolkens utdanning og formelle kvalifikasjoner i tolkning.

Tolkebrukere som bestiller tolk ble også bedt om å ta stilling til hvilke kanaler de bruker for å komme i kontakt med tolker, og svarfordelingen fremkommer av figur 8.8:

Figur 8.8: Hvor hyppig kommer du i kontakt med tolk via følgende kanaler? (Tolkebrukere som bestiller tolk n=240)⁴⁴



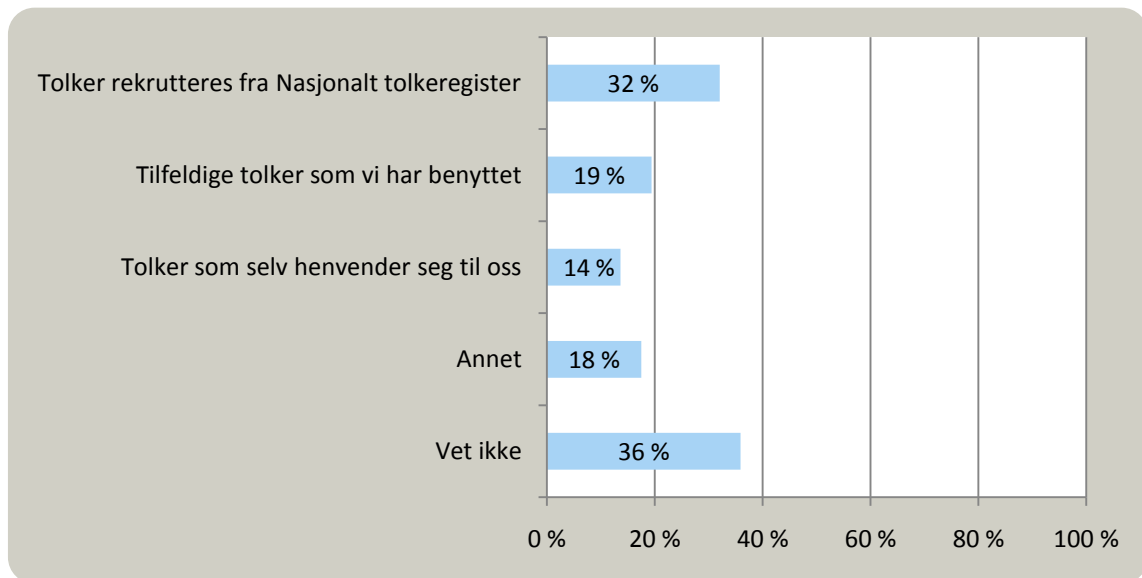
Slik figur 8.8 viser er offentlige tolkeformidlere er den hyppigst brukte kanalen tolkebrukere som bestiller tolk benytter for å komme i kontakt med tolker; 51 prosent av tolkebrukere som bestiller tolk oppgir at de ofte eller alltid benytter denne kanalen for å skaffe tolk. Private tolkeformidlere brukes også av en del tolkebrukere som bestiller tolk; 22 prosent oppgir at de ofte eller alltid benytter denne kanalen for å skaffe tolk.

Nasjonalt tolkeregister er mindre utbredt som kanal for formidler av tolk; kun 7 prosent av tolkebrukere som bestiller tolk oppgir at de alltid/ofte benytter Nasjonalt tolkeregister som kanal for å skaffe tolk, mens et stort flertall på 66 prosent oppgir at de aldri benytter Nasjonalt tolkeregister til å komme i kontakt med tolk.

45 prosent av tolkebrukerne som representerer virksomheter som bestiller tolk oppgir at deres virksomhet ikke har en egen liste eller et register over tolker, mens 32 prosent oppgir at virksomheten har en slik liste eller register, og 23 prosent er usikre på om deres virksomhet har dette. De tolkebrukerne som representerer virksomheter som har egne lister eller registre som de bestiller tolk fra ble stilt et oppfølgingsspørsmål om hvor de rekrutterer tolker til disse listene/registrene fra. Svarfordelingen på dette spørsmålet fremgår av figur 8.9:

⁴⁴ Andelen som mangler tall utgjør 2 prosent eller lavere, og er utelatt av hensyn til figurens lesbarhet.

Figur 8.9: Hvordan rekrutterer din virksomhet tolker til denne listen / dette registeret? (Flere kryss mulig)? (Tolkebrukere som bestiller tolk og har egen liste/register til dette n=103)

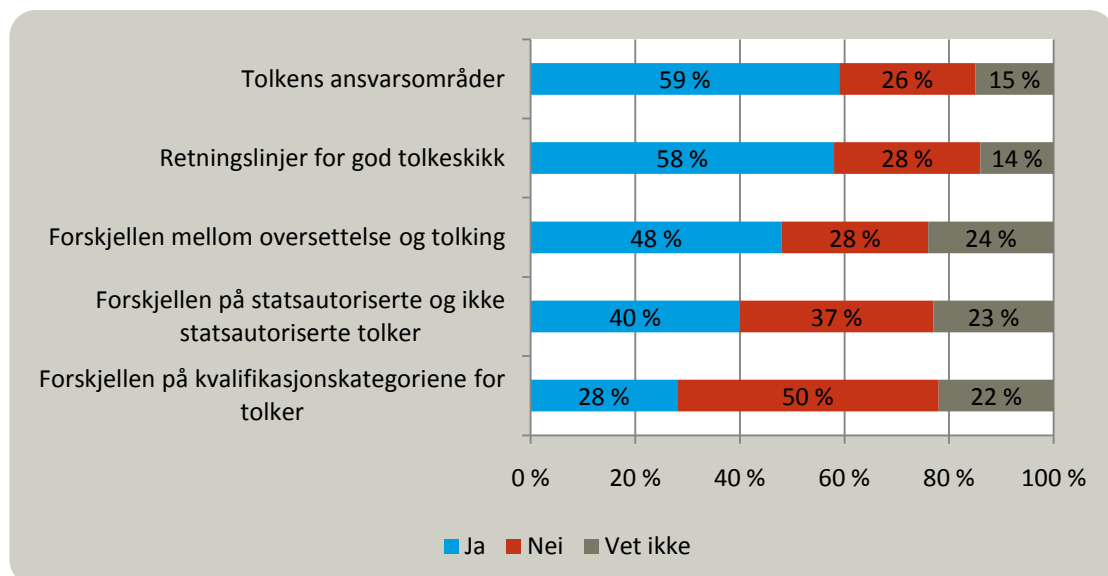


Fra figur 8.9 framgår det at 36 prosent av tolkebrukere som bestiller tolk, og som har egne lister eller registre til dette, er usikre på hvordan tolkene rekrutteres til disse listene eller registrene. I underkant av 1 av 3 oppgir at tolkene til disse listene eller registrene rekrutteres fra Nasjonalt tolkeregister, mens 18 prosent oppgir at de rekrutterer tilfeldige tolker som de har benyttet, og 14 prosent at de rekrutterer tolker som selv henvender seg til dem.

8.3.4 Tolkebrukeres kjennskap til ulike elementer for bruk av tolk

Tolkebrukere som benytter og/eller bestiller tolk ble bedt om å oppgi om de kjenner til ulike elementer for bruk av tolk. Svarfordelingene er fremstilt i figur 8.10:

Figur 8.10: Kjenner du til følgende elementer i bruk av tolk? (Tolkebrukere n=324)



Som det fremgår av figur 8.10 er tolkens ansvarsområde og retningslinjer for god tolkeskikk de elementene i bruk av tolk som flest av de tolkebrukerne som benytter og/eller bestiller tolk oppgir at de kjenner til; i underkant av 6 av 10 tolkebrukere kjenner til dette. Men det er også store andeler tolkebrukere som ikke kjenner til disse elementene ved bruk av tolk (henholdsvis 36 og 28 prosent), eller som er usikre på om de kjenner til disse (henholdsvis 15 og 16 prosent).

Disse funnene indikerer at det er behov for bedre opplæring av tolkebrukere når det gjelder mer etiske aspekter ved bruk av tolk, som også er en viktig del av det å opptre som en kvalifisert tolk⁴⁵.

48 prosent av tolkebrukerne oppgir også at de kjenner til forskjellen mellom oversettelse og tolking, mens betydelige andeler ikke kjenner til dette (28 prosent) eller er usikre på om de kjenner til dette (24 prosent). Det er omtrent like mange tolkebrukere som kjenner til forskjellen på statsautoriserte og ikke-statsautoriserte tolker som de som ikke kjenner til dette; henholdsvis 40 og 37 prosent. Et flertall på 50 prosent av tolkebrukerne kjenner heller ikke til forskjellen på kvalifikasjonskategoriene for tolker eller er usikre på om de kjenner til dette.

Kvalifikasjonskategoriene for tolker er de kvalifikasjonsnivåene som benyttes i Nasjonalt tolkeregister, og det er derfor viktig at tolkene kjenner til forskjellene på disse nivåene når de skal vurdere kvalifikasjonene til tolkene som står oppført i registeret. Figuren nedenfor viser definisjonen av de ulike kvalifikasjonskategoriene som benyttes i Nasjonalt tolkeregister.

Kvalifikasjonskategorier for tolker

Nivå 1: Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning

Statsautoriserte tolker med bevilling fra Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) eller Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi), og minst 30 studiepoeng/10 vekttall i tolking fra universitet og/eller høgskole.

Nivå 2: Tolker med statsautorisasjon

Statsautoriserte tolker med bevilling fra Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) eller Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi).

Nivå 3: Tolker med tolkeutdanning

Tolker med minst 30 studiepoeng og/eller 10 vekttall i tolking fra universitet og/eller høgskole.

Nivå 4: Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring

Statsautoriserte translatører og/eller fagoversettere som har kurset i Tolkens ansvarsområde (TAO).

Nivå 5: Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring

Personer som har tilfredsstillende resultat Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT), samt kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO).

(kilde: www.tolkeportalen.no)

Den lave kjennskapen blant tolkebrukere til disse kvalifikasjonskategoriene, og også til forskjellen mellom statsautoriserte og ikke-statsautoriserte tolker, kan være noen av barrierene for bruk av Nasjonalt tolkeregister. Dette kan dessuten ses i sammenheng med Statskonsults bemerkning i notatet i forbindelse med utredningen av Nasjonalt tolkeregister (2003)⁴⁶, om at en sentral forutsetning for heving av kvaliteten på tolkingen vil være bevisstgjøring og opplæring av de som bestiller og benytter tolk. I dette er det naturlig å anta at forståelse av nettopp formell kompetanse innenfor tolking vil være et sentralt anliggende som tolkebrukere bør ha innblikk i. Dette gjelder ikke minst med tanke på at en av målsettingene med Nasjonalt tolkeregister, slik

⁴⁵ Se blant annet "Retningslinjer for god tolkeskikk", utarbeidet i 1997 av en arbeidsgruppe oppnevnt av Kommunal og regional departementet. http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7145.aspx

⁴⁶ Ibid. (s.11)

dette også fremkommer i Statskonsults notat (2003)⁴⁷, er at registeret skal bli aktivt brukt og være en foretrukket informasjonskilde for alle relevante parter.

8.3.5 Opplevd bruksverdi av Nasjonalt tolkeregister basert på dybdeintervjuer med tolkebrukere og tolkeformidlere

Blant de tolkene vi har intervjuet i forbindelse med oppfølgende dybdeintervjuer befinner det seg både representanter for offentlige/private tolkeformidlere og tolkebrukere/-bestillere som i varierende grad har kjennskap til og benyttet Nasjonalt tolkeregister. Med utgangspunkt i dette varierer det naturlig nok også noe hvilke forutsetninger de har for å ta stilling til opplevd behov for og nytte av Nasjonalt tolkeregister. Vårt inntrykk er at tolkebrukerne/tolkeformidlerne i all hovedsak stiller seg veldig positive til myndighetens forsøk på å samle kvalitetssikrede tolker i et nasjonalt register. Det varierer imidlertid hvor stor nytte de opplever av Nasjonalt tolkeregister i sitt eget arbeid, både som en følge av de tjenestene registeret i seg selv kan tilby, og egne erfaringer med bruk av registeret. Enkelte av intervjuobjektene oppgir at de primært benytter offentlige og/eller private tolkeformidlere til å skaffe tolk, eller at de selv kvalitetssikrer og formidler tolker (tolkeformidlere). Nytteverdien av Nasjonalt tolkeregister fremstår dermed ikke som tydelig nok for dem. Andre har benyttet Nasjonalt tolkeregister og opplever å ha stor nytte av de tjenestene dette registeret kan tilby, mens andre igjen opplever et behov for tjenestene Nasjonalt tolkeregister kan tilby, men opplever ikke at de har fått godt nok utbytte av de tjenestene Nasjonalt tolkeregister kan levere.

i likhet med tolkebrukerne i breddeundersøkelsen, fremhever flere av intervjuobjektene fra dybdeintervjuene at tilgjengelighet oppleves som et sentralt kriterium når de trenger en tolk, i tillegg til tolkenes formelle tolkefaglige kompetanse og erfaring. Med andre ord er det mange tolkebrukere som har en forventning om at Nasjonalt tolkeregister kan tilby kvalifiserte tolker på landsbasis generelt, og i deres region spesielt, men også at de tolkene som står oppført i registeret faktisk er tilgjengelige for tolkeoppdrag. Flere tolkebrukere/tolkeformidlere uttrykker at de hadde en forventning til at det var flere tolker representert i registeret, sett i sammenheng med at de ofte opplever at de ikke finner de tolkene til trenger. Disse poengene kan illustreres via følgende sitater fra dybdeintervjuer:

"[Nytteverdien til NTR] er først og fremst at jeg har tilgang til kvalifiserte tolker jeg ikke kan få tak i vår region."

"Jeg minnes at jeg tenkte at ut fra vårt behov så vi allerede fra starten at NTR hadde sine begrensninger. Det har ikke vært nok tolker der."

"Det viktigste er at tolkene er tilgjengelige. Dette er bøygen. Det er håpløst å kontakte tolkene direkte. Det er vanskelig å få tak i folk."

(Sitat tolkebrukere/tolkeformidlere, dybdeintervjuer)

Mer spesifikt dreier forventninger om tilgjengelighet seg også om at den kontaktinformasjonen som er oppgitt i registeret er korrekt, og at personer som av ulike årsaker for tiden ikke jobber som tolk er fjernet fra (evt. markert som inaktive i) registeret. Det meldes fra om noe varierende opplevelse av tilgjengelighet til tolker i registeret; noen tolkebrukere oppgir at de har opplevd at kontaktinformasjonen til tolkene ikke er oppdatert. Andre forteller at tolkene kun tar oppdrag for enkelte oppdragsgivere (for eksempel UDI, rettsvesen og politi), eller at de kun kan ta tolkeoppdrag på visse tider av døgnet (for eksempel ikke om ettermiddagen/kvelden som er interessant for mange skoler som trenger tolk til foreldremøte etc.). Dette er noe de savner informasjon om i registeret. Uheldige opplevelser med tolker fra Nasjonalt tolkeregister, enten

⁴⁷ Ibid. (s.11)

dette dreier seg om at tolkene ikke innfrir forventninger eller at det er vanskelig å komme i kontakt med aktuelle tolker, fremstår også som barrierer for bruk av registeret for enkelte tolkebrukere /tolkeformidlere.

I tillegg er det noen som stiller spørsmålsteget ved hvor godt de tolkene som står i Nasjonalt tolkeregister faktisk fungerer i praksis. En ting er formelle tolkefaglige kvalifikasjoner, noe annet er hvordan de fungerer som tolk i praksis. Dette gjelder for eksempel med tanke på hvilken type tolking tolkene kan gjennomføre (for eksempel simultan vs. konsekutiv tolking). I denne sammenheng blir det nevnt at tolkene selv kan krysse av for om de behersker disse tolkeformene og at tolkenes egne vurderinger av dette ikke alltid er i samsvar med hvor godt de fungerer i praksis. Videre påpekes viktigheten av om tolkene har tilstrekkelig erfaring fra det området det skal tolkes innenfor, og også om tolkene fungerer ut i fra mer etiske standarder for tolking. Flere trekker frem at de kunne tenke seg mer informasjon om disse forholdene for tolkene som inngår i Nasjonalt tolkeregister. Dette gjelder både tolkebrukere som benytter Nasjonalt tolkeregister til å bestille tolk og de som benytter det til kvalitetssikring av tolker.

Videre er det flere av tolkebrukerne som trekker frem svakheter ved søkefunksjonaliteten som et irritasjonsmoment ved Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no. Flere melder tilbake om at søkefunksjonaliteten ikke fungerer optimalt, blant annet når de forsøker å søke på tolker i ulike fylker. Tolkebrukerne forventer da å få opp tolker kun for sitt fylke, men opplever at de får opp en lang liste over tolker fra flere fylker. Det blir også nevnt at nettsidene ofte ikke fungerer, og at man ofte får opp feilmeldinger.

Tolkebrukere/tolkeformidlere som ble dybdeintervjuet ble også spurt om hva som skal til for at Nasjonalt tolkeregister skal bli mer attraktivt å bruke enten for dem spesielt eller tolkebrukere mer generelt. I tillegg til utbedring av de punktene som allerede er nevnt (bedre oppdatering av opplysninger, flere tolker i registeret, bedre tilgjengelighet for tolkene som er i registeret, bedre søkefunksjonalitet i www.tolkeportalen.no), er det flere som trekker frem en sterkere bevisstgjøring på hva registeret kan tilby. Flere av informantene mener det er behov økt markedsføring og informering om registeret og portalen blant potensielle brukere, noe som fremkommer via følgende sitater:

"En bevisstgjøring av alle brukere må skje ovenfra gjennom en godt planlagt, helhetlig strategi."

"Beviste tolkebrukere skjønner at det er avgjørende med en kvalifisert tolk."

(Sitat tolkebrukere, dybdeintervjuer)

En av tolkeformidlerne nevner også oppdatering av kurstilbud og aktiviteter i forhold til tolking, slik at de kan tilby dette til sine tolker.

8.4 Barrierer og drivkrefter for bruk av Nasjonalt tolkeregister

Oppsummert kan man si at lav kjennskap til og liten bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere ser ut til å være barrierer for oppfyllelse av de overordnede målsettinger om at registrert skal være en foretrukket informasjonskilde for alle relevante aktører i markedet. Dette kan relateres til den organisatoriske tilgjengeligheten som nevnes i Statskonsults notat (2003)⁴⁸, i betydningen at et velfungerende register krever at brukere av tolketjenester vet om registeret og oppfatter bruk av registeret som nyttig ut fra sine behov. Tolker og tolkebrukere opplever i varierende grad at Nasjonalt tolkeregister har bruksverdi for dem.

For tolkene handler dette primært om at det varierer om de føler at registrering i Nasjonalt tolkeregister har ført til at deres attraktivitet som tolker har økt. Mange av tolkene har et inntrykk av at registeret er dårlig kjent/blir lite bruk av tolkebrukere. Imidlertid er det mange

⁴⁸ Ibid.

tolker som også har inntrykk av at registrering i Nasjonalt tolkeregister faktisk har medført at de har fått flere tilbud om tolkeoppdrag, og sånn sett er godt fornøyde med registeret.

Når det gjelder tolkebrukere er det mange som oppgir at de har føringer på hvordan de skal skaffe tolker som innebærer at de benytter offentlige og/eller private tolkeformidlere til å skaffe tolker, og at de derfor ikke ser tydelig nok hvilken nytteverdi Nasjonalt tolkeregister har for dem (særlig dersom de er fornøyde med tolkene de får gjennom disse formidlingskanalene). Dette er nært knyttet til at mange tolkebrukere vet lite om hva Nasjonalt tolkeregister / www.tolkeportalen.no faktisk kan tilby i praksis.

I tillegg er det også enkelte svakheter ved den tekniske løsningen (blant annet med tanke på tilgjengelighet av tolker, oppdatert informasjon og søkefunksjonalitet) som trolig bidrar til å svekke opplevelsen av bruksverdi for enkelte tolkebrukere (og også enkelte tolker).

I denne sammenheng er det viktig å understreke at flertallet at tolkene er godt fornøyde med registeret, og at flertallet av tolkebrukerne som har benyttet registeret og deltatt i undersøkelsen kommer med gode tilbakemeldinger på Nasjonalt tolkeregisters brukervennlighet og funksjonalitet. Både tolker og tolkebrukere stiller seg i all hovedsak positive til et nasjonalt tolkeregister som synliggjør tolkers formelle kompetanse og indirekte legger til rette for formidling av tolkeoppdrag. Mange trekker også frem viktigheten av sterkere fokus på bevisstgjøring og opplæring i forhold til kvalitet på bruk av tolk i offentlige virksomheter (som Statskonsult også setter fokus på i sitt notat (2003)⁴⁹), noe som trolig kan bidra til å øke bruksverdien til Nasjonalt tolkeregister.

⁴⁹ Ibid. (s.7)

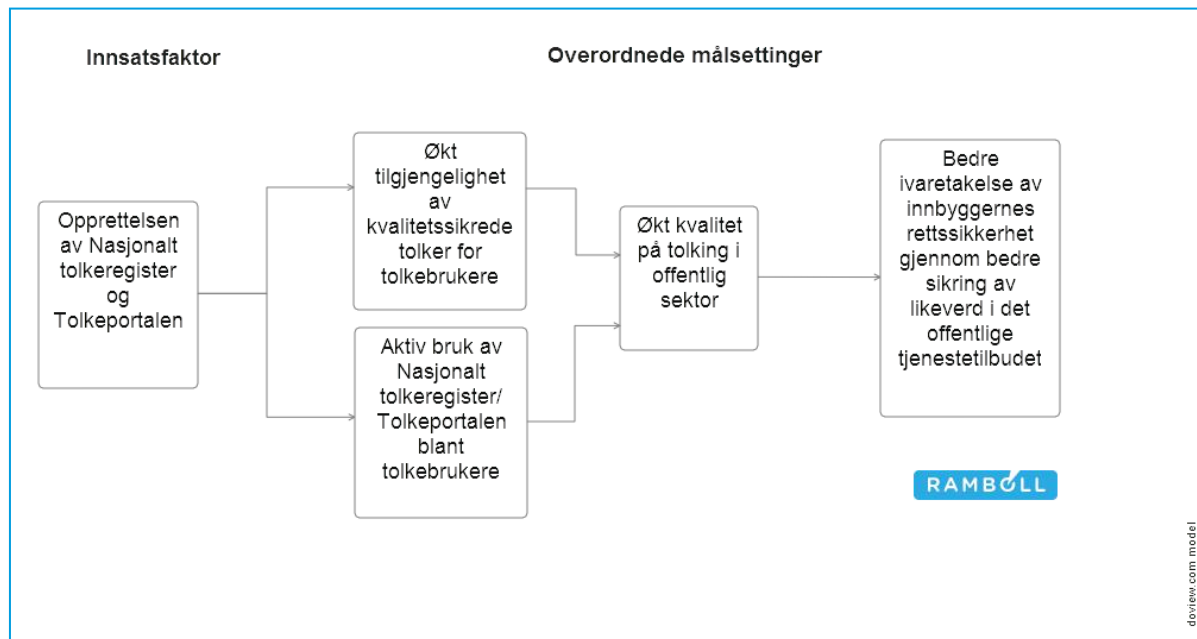
9. MÅLOPPNÅELSE

Dette kapitlet vil se nærmere på i hvilken grad ulike målsettinger for Nasjonalt tolkeregister er oppfylt, i den utstrekning tilgjengelig datamateriale kan gi svar på dette. Nasjonalt tolkeregister er et allment tilgjengelig innsynsregister over aktive tolker i Norge og deres tolkefaglige kvalifikasjoner⁵⁰. En viktig hensikt med registeret er å sile ut personer som åpenbart mangler de nødvendige ferdighetene og holdningene som trengs for å operere som tolk. Helt overordnet kan man si at opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister har som målsetting å bidra til bedre ivaretagelse av innbyggernes rettssikkerhet gjennom bedre sikring av likeverd i det offentlige tjenestetilbudet, ved at kvalitet på tolking i offentlig sektor økes. Dette er tenkt å skje gjennom blant annet følgende:

- sterkere bevisstgjøring av kvalitet på tolker hos tolkebrukere
- stimulere til heving av kompetanse hos tolker

Figur 9.1 nedenfor setter i sammenheng hvordan opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister er tenkt å bidra til dette, gjennom blant annet å øke tilgjengeligheten på kvalitetssikrede tolker, og legge til rette for en mer aktiv bruk av kvalitetssikrede tolker i offentlig sektor.

Figur 9.1 Overordnede målsettinger for opprettelse av Nasjonalt tolkeregister



I følge Statskonsults notat (2003) er en av hovedutfordringene knyttet til opprettelsen av et slikt register å fylle pådriverrollen for å sikre at Nasjonalt tolkeregister og den tilknyttede portalen (www.tolkeportalen.no) blir nyttige verktøy for tolkebrukere, samt bidrar til bedre tilgang og ressursutnyttelse av offentlig kvalitetssikrede tolker. I samme notat pekes det dessuten på at en forutsetning for funksjonalitet er at registeret fylles med et tilstrekkelig antall kvalifiserte tolker. Det blir også trukket frem at en annen sentral forutsetning for heving av kvaliteten på tolkingen vil være bevisstgjøring og opplæring av de som bestiller og benytter tolk⁵¹.

Evalueringen Rambøll har gjennomført har tatt sikte på å belyse i hvilken grad Nasjonalt tolkeregister oppfyller de ulike målsettingene som er satt for opprettelsen av registeret og portalen, så langt dette er mulig å vurdere gitt det tilgjengelige datagrunnlaget.

I følgende boks oppsummeres målsettinger slik de fremgår i IMDis konkurransegrunnlag for Evaluering av Nasjonalt tolkeregister og Statskonsults notat (2003) som lå til grunn for opprettelsen av registeret.

⁵⁰ http://www.tolkeportalen.no/tolkeportalen/templates/CommonPage_____7215.aspx

⁵¹ Ibid. (s. 1)

Overordnede målsettinger med Nasjonalt tolkeregister

- Øke tilgjengeligheten til kvalitetssikrede tolker over hele landet
- Gi oversikt over hvilken kompetanse den enkelte tolk besitter
- Stimulere tolkene til å dokumentere og forbedre sine kvalifikasjoner
- Øke tolkenes mulighet til å få flere oppdrag
- Bidra til at tolkene forblir i yrket

(Kilde: IMDis konkurransegrunnlag for Evaluering av Nasjonalt tolkeregister, Statskonsults notat (2003))

9.1 Overordnede funn om måloppnåelse

Et overordnet inntrykk er at tolker og tolkebrukere verdsetter opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister som et ledd i satsning på å øke kvalitet på bruk av tolk i offentlig sektor. Blant annet legger registeret til rette for synliggjøring og tilgjengelighet av kvalifiserte tolker. Dette blir synliggjort ved at Nasjonalt tolkeregister får gode overordnede vurderinger fra både tolker og tolkebrukere. En sentral utfordring ligger imidlertid i lav kjennskap og bruk av registeret blant tolkebrukere, noe som også virker inn på tolkenes opplevde bruksverdi av å stå registrert i registeret.

Nasjonalt tolkeregister synes å være på god vei til å nå målsettinger om å gi en oversikt over tolkers kompetanse og tilgjengeliggjøre kvalitetssikrede tolker. Det synes likevel å gjenstå en del før man har et register som fungerer optimalt for tolker og tolkebrukere i forhold til at opplysningene i registeret er oppdaterte, fullstendige og tilstrekkelige, slik Statskonsult understreker viktigheten av i sitt notat (2003).

Når det gjelder målsettingene om å bidra til at tolker forbedrer sine kvalifikasjoner og at de får flere oppdrag og større motivasjon for å bli i yrket, er det vanskelig å si noe sikkert om dette. Etter Rambølls mening er det trolig at videre arbeid med forbedring av registeret (både i forhold til teknisk løsning og bruksverdi), samt fokus på markedsføring for å bedre kjennskap til registerets innhold og merverdi for både tolker og tolkebrukere, vil ha en positiv innvirkning på de nevnte forhold på lengre sikt.

9.2 Vurdering av måloppnåelse for de overordnede målsettingene

I det følgende vil de overordnede målsettingene med Nasjonalt tolkeregister bli gjennomgått punktvis med tanke på vurdering av måloppnåelse.

9.2.1 Øke tilgjengeligheten til kvalitetssikrede tolker over hele landet

Opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister har uten tvil bidratt til økt tilgjengelighet av kvalitetssikrede tolker, ved at det har blitt laget en offentlig tilgjengelig oversikt over tolker som er kvalitetssikret i henhold til formelle kvalifikasjonskategorier. Men er det slik at brukere av tolketjenester opplever økt tilgjengelighet av kvalitetssikrede tolker på landsbasis som følge av Nasjonalt tolkeregister, eller har brukere av registeret ikke opplevd noen forskjell?

En sentral utfordring relatert til dette er lav kjennskap og begrenset bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere. For at økt tilgjengelighet av kvalitetssikrede tolker i praksis skal føre til den ønskede effekten om økt bruk av kvalitetssikrede tolker i offentlig sektor, er naturlig nok kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister sentrale forutsetninger.

Et annet sentralt anliggende er grad av tilgjengelighet. Funn i datamaterialet tyder på at det varierer hvor tilgjengelige tolkene i Nasjonalt tolkeregister oppleves å være, blant annet som en følge av at tolkenes kontaktinformasjon og stauts (aktiv/inaktiv) ikke er oppdatert, samt at enkelte tolker kun tar oppdrag for bestemte oppdragsgivere (for eksempel UDI, rettsvesen og

politi), eller innenfor bestemte tidspunkt. Etter Rambølls mening gjenstår noen utfordringer med hensyn til dette forholdet.

Når det gjelder det geografiske aspektet "over hele landet", er det relevant å peke på at flere av tolkebrukerne opplever at det ikke er tilstrekkelig med kvalitetssikrede tolker i de ulike delene av landet innenfor de ulike språkene i Nasjonalt tolkeregister. Nå kan det selvsagt tenkes at det er faktiske mangler på tolker i enkelte deler av landet innenfor ulike språk, men så lenge det finnes kvalifiserte tolker som står utenfor Nasjonalt tolkeregister bør målsettingen være å forsøke å få flest mulig tolker til å registrere seg i registeret. For at brukerne skal få et best mulig tilbud må registeret ha en så fullstendig oversikt over kvalifiserte tolker som mulig, slik Statskonsult påpeker i sitt notat (2003)⁵². For å få tolkene til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister er det viktig at de opplever at det er attraktivt å stå der. Dette kan relateres til en av de andre overordnede målsettingene for Nasjonalt tolkeregister som går på å øke tolkenes mulighet til å få flere oppdrag som en følge av registrering i Nasjonalt tolkeregister.

I tillegg til dette er det også delte meninger om hvor kvalitetssikret tolkene i registeret faktisk er. Enkelte mener at tolkenes faktiske tolkekompetanse ikke gjenspeiles i tilstrekkelig grad gjennom den kompetansen som synliggjøres i registeret. Dette punktet vil vi komme nærmere tilbake til under vurderingen av den neste overordnede målsettingen; gi oversikt over hvilken kompetanse den enkelte tolk besitter.

Kort oppsummert kan vi si at tilbudet av kvalitetssikrede tolker i landet har økt, men at det foreligger en del utfordringer før målsettingen er fullstendig oppnådd.

9.2.2 Gi oversikt over hvilken kompetanse den enkelte tolk besitter

Det forekommer noe ulike meninger om i hvilken grad tolkenes faktiske kompetanse fremkommer av opplysningene som er registrert i Nasjonalt tolkeregister. Både blant tolker og tolkebrukere er det enkelte som påpeker at tolkeerfaring innenfor ulike sektorer/fagområder, og også annen utdanning enn tolkeutdanning og mer etiske aspekter ved tolking, har mye å si for faktisk tolkekompetanse i praksis. Dette synliggjøres ikke i tilstrekkelig grad i registeret slik dette er organisert i dag. Gjennom datainnsamlingen kom det inn forslag om blant annet å legge til rette for å vise antall tolketimer innenfor bestemte sektorer/fagfelt, samt annen utdanning enn tolkeutdanning, og også at det blir tilrettelagt for synliggjøring av referanser for tolker.

Det fremkommer også av datamaterialet at tolkene selv kan registrere enkelte opplysninger om egen kompetanse, for eksempel om de behersker simultantolking i tillegg til konsekutiv tolking eller ikke, og at opplysninger om dette ikke nødvendigvis gjenspeiler faktisk tolkekompetanse i praksis.

I denne sammenheng er det relevant å trekke frem at det finnes noe divergerende meninger om kvalitetskategoriene for bruk av tolk i offentlig sektor slik disse er definert per i dag. Blant annet er det enkelte som mener at de to laveste kategoriene ikke er "seriøse nok" med tanke på formålet om kvalitetssikring av tolkene i registeret. I denne sammenheng er det viktig å peke på at for en del språk er det per i dag ikke mulig å oppnå de høyeste kvalifikasjonskategoriene. Informasjon om dette bør klart fremgå slik at tolkebrukere faktisk vet hvilke kvalifikasjonskategorier som det er mulig å oppnå på innenfor det enkelte språk. Dette er tydeligvis forhold som ikke er like godt kjente for alle som har befatning med Nasjonalt tolkeregister.

I tillegg er det en utfordring at opplysninger om tolkenes kompetanse ikke alltid er oppdatert i registeret, og på denne måten kan gi inntrykk av at tolkene har dårligere tolkekompetanse enn de faktisk har.

Kort oppsummert foreligger det for mange usikkerhetsmomenter til at vi med sikkerhet kan si at Nasjonalt tolkeregister gjenspeiler faktisk tolkekompetanse for den enkelte tolk.

⁵² Ibid. (s.10-11)

9.2.3 Stimulere tolkene til å dokumentere og forbedre sine kvalifikasjoner

Opprettelsen av nasjonalt tolkeregister er tenkt å skulle stimulere tolkene til å dokumentere sine kvalifikasjoner, ved at disse synliggjøres i et formalisert kvalifikasjonssystem ved registrering i registeret. Med utgangspunkt i det tilgjengelige datagrunnlaget kan vi imidlertid ikke si noe sikkert om registeret faktisk har bidratt til at flere tolker har forbedret sine kvalifikasjoner.

Det vi kan si noe om er at en forutsetning for at tolkene skal bli stimulert til å dokumentere og forbedre sine kvalifikasjoner er at de opplever at det har en bruksverdi for dem å gjøre dette. Denne bruksverdien avhenger igjen mye av tolkebrukernes kjennskap til og bruk av Nasjonalt tolkeregister. Som det fremgår andre steder i denne rapporten er det ganske delte meninger blant tolkene om de tror at deres attraktivitet som tolk har økt som en følge av registrering i Nasjonalt tolkeregister eller ikke. Begrunnelsen for denne oppfatningen er som oftest at tolkene tror at tolkebrukere i liten grad benytter Nasjonalt tolkeregister, noe som også støttes opp av funn fra breddeundersøkelsen.

For at tolkene skal bli stimulert til å dokumentere og forbedre sine kvalifikasjoner er det dessuten viktig at det er teknisk mulig å få oppdatert opplysningene i registeret. Som det fremgår av det innsamlede datamaterialet er det enkelte av tolkene som har hatt problemer med å få oppdatert opplysningene sine på www.tolkeportalen.no som en følge av tekniske utfordringer (blant annet at de har glemt brukernavn/passord, og at de har hatt vanskeligheter med å komme i kontakt med ansvarlige personer for Nasjonalt tolkeregister). For at tolkene skal kunne dokumentere sine kvalifikasjoner er det viktig at de opplever at det er mulig å få til dette på en relativt enkelt måte.

9.2.4 Øke tolkenes mulighet til å få flere oppdrag

Med utgangspunkt i det foreliggende datamaterialet kan vi ikke si noe sikkert om Nasjonalt tolkeregister øker tolkenes mulighet til å få flere oppdrag eller ikke, men vi kan peke på visse tendenser.

Om tolkenes mulighet til å få flere oppdrag har økt som en følge av Nasjonalt tolkeregister eller ikke henger sammen med blant annet tolkebrukeres bruk av Nasjonalt tolkeregister. Som allerede påpekt i dette kapitlet er manglende kjennskap og bruk av Nasjonalt tolkeregister blant tolkebrukere en barriere for økt bruk av tolkene i registeret. Et annet sentralt punkt i denne sammenheng er i hvilken grad brukere er opptatt av om tolkene er kvalitetssikrede eller ikke. Sammen med tilgjengelighet og tolkens erfaring, betraktes tolkens formelle kompetanse som et viktig kriterium ved bestilling av tolk blant et flertall av tolkebrukere som selv bestiller tolk. Med utgangspunkt i dette er det grunn til å anta at tolkebrukere som bestiller tolk faktisk er opptatt av om tolken er kvalitetssikret eller ikke. I denne sammenheng kan manglende kjennskap til kvalifikasjonskategoriene for tolker som benyttes i Nasjonalt tolkeregister være en barriere for bruk av registeret for enkelte tolkebrukere.

Som det fremkom av breddeundersøkelsen brukes Nasjonalt tolkeregister i liten grad av tolkebrukere som kanal for å skaffe tolk, til tross for at "å skaffe tolk" oppgis av et flertall av tolkebrukere som formålet med deres bruk av Nasjonalt tolkeregister. Andre kanaler, som offentlige/private tolkeformidlere, brukes hyppig av tolkebrukere for å skaffe tolk. Flere tolkebrukere melder tilbake om at så lenge de er fornøyde med de tjenestene de får der, så fremstår ikke merverdien av å benytte Nasjonalt tolkeregister klart nok for dem. Mange av tolkebrukerne oppgir også at de har føringer på hvordan de skal gå frem for å skaffe tolk (som oftest i form av bruk av offentlige og/eller private tolkeformidlere).

I denne sammenheng er det også viktig at tolkebrukerne får positive opplevelser når de forsøker å kontakte tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Dette går blant annet ut på at kontaktinformasjon til tolkene er oppdatert, og også at de tolkene som står oppført i registeret faktisk ønsker og har anledning til å ta tolkeoppdrag. Blant annet er det flere tolkebrukere (og også enkelte tolker) som mener det bør fremgå om tolkene kun tar oppdrag for spesifikke oppdragsgivere eller kun til spesielle tider. I tillegg er det viktig at inaktive tolker markes i registrert, og at personer som av ulike årsaker ikke lenger jobber som tolk fjernes fra registeret. Sett i sammenheng med Rambølls egne erfaringer ved gjennomføringen av breddeundersøkelsen blant tolker, er det ting som tyder på at Nasjonalt tolkeregister ikke fungerer helt optimalt med

tanke på oppdatering av tolkenes status (aktiv vs. inaktiv) og fjerning av tolker som av ulike årsaker ikke bør stå oppført i registeret (for eksempel ved død, at man har sluttet som tolk etc.). Dette kan relateres til Statskonsults notat (2003)⁵³ om at det er viktig for opplevd brukervennlighet, og også bruksverdi, at registeret er oppdatert.

Tolkene selv har delte meninger om de tror registrering i Nasjonalt tolkeregister har ført til at de har fått flere tilbud om tolkeoppdrag eller ikke. Men enkelte gir klart uttrykk for at de tror registrering i Nasjonalt tolkeregister har gjort dem mer attraktive som tolk.

9.2.5 Bidra til at tolkene forblir i yrket

Det tilgjengelige datagrunnlaget gjør det ikke mulig å si noe sikkert om opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister bidrar til at tolkene forblir i yrket, eller om tolkene har fått større mulighet til å arbeide som tolk.

På et generelt grunnlag virker det imidlertid sannsynlig at opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister har en positiv signaleffekt i forhold til bevisstgjøring av hvor viktig det er at de tolkene som benyttes i offentlige virksomheter er godt kvalifiserte og kompetente. Dette er også forhold som fremkommer av dybdeintervjuer med tolker og tolkebrukere. Rambølls inntrykk er at både tolker og tolkebrukere setter stor pris på at det settes søkelys på kvalitet i bruk av tolk i offentlig sektor, og at myndighetene forsøker å legge til rette for dette gjennom blant annet opprettelsen av Nasjonalt tolkeregister.

Slik det ble gjort rede for i Statskonsults notat (2003), er bevisstgjøring og opplæring av de som bestiller og benytter tolk også et sentralt anliggende for at Nasjonalt tolkeregister skal bli aktivt benyttet av relevante aktører i markedet, og på denne måten forhåpentligvis føre til bedre kvalitet på tolking i offentlig sektor. I forhold til dette gjenstår det trolig en del arbeid, blant annet sett i relasjon til behovet for bedre markedsføring av og opplysning om Nasjonalt tolkeregister til relevante parter.

Som allerede nevnt er det delte meninger blant tolker om registreringen i registeret faktisk har ført til de har blitt mer attraktive som tolker (det vil si fått flere tilbud om tolkeoppdrag). Om tolkene ønsker å bli i yrket som følge av registeret er det vanskelig å si noe konkret om. Det er imidlertid sannsynlig at dersom registreringen i Nasjonalt tolkeregister har ført til at tolkene har fått flere oppdrag, og eventuelt også høyere lønn, så vil dette kunne bidra til større motivasjon for å bli i yrket. Per i dag oppgir 44 prosent av tolkene at de har for få tolkeoppdrag, så det er med andre ord mange tolker som har behov for å få flere oppdrag.

9.3 Videre satsning på mål- og resultatstyring

Slik de overordnede målsettingene er formulert per i dag, er det etter Rambølls mening vanskelig å komme opp med operasjonaliserbare forhold som innbyr til en resultatbasert styring. Med utgangspunkt i dette bør målsettingene for registeret revideres og operasjonaliseres på en måte som innbyr til større grad av resultatbasert styring. Det å etterstrebe mål- og resultatstyring er en overordnet ambisjon for all statlig virksomhet, og er derfor et prinsipp som også bør gjelde i forbindelse med en nettressurs som er lagt under statlig ansvar.

God måling av resultater er viktig for å sikre at man vet hvilke innsatser som fungerer, og hvilke innsatser som ikke fungerer. Dersom man har kjennskap til dette, vil man stå bedre rustet i til å lære både av fiasko og suksess. Slik kunnskap er nødvendig for hele tiden å justere innsatsen mot best mulig måloppnåelse. Fra et annet perspektiv kan dokumentert kunnskap om resultater være et sentralt virkemiddel for å sikre støtte for virkningsfulle innsatser; fra så vel beslutningstakere som offentligheten for øvrig. Mål- og resultatstyring handler overordnet sett om å etterprøve at ressursene som går med til Nasjonalt tolkeregister faktisk omgjøres til ønsket praksis, og medfører ønskede effekter på bruker- og samfunnsnivå. Vi vil komme mer inn på hvordan revidering og operasjonalisering av målsettinger er et anbefalt tiltak for videreutvikling

⁵³ Ibid. (10-11)

av Nasjonalt tolkeregister i rapportens avsluttende kapittel (10), som går nærmere inn på Rambølls anbefalinger og utviklingstiltak for Nasjonalt tolkeregister.

10. RAMBØLLS ANBEFALINGER OG UTVIKLINGSTILTAK

Underveis i rapporten har Rambøll påpekt at tolkebrukere og tolker overordnet sett er positive til Nasjonalt tolkeregister. Registerets forutsetninger for videre utvikling framstår således som gode. Sett under ett viser datainnsamlingen som er gjort i forbindelse med evalueringen av Nasjonalt tolkeregister at det er mye rom for forbedring for at dagens løsning i større grad skal kunne påvirke tolkebruk i offentlig sektor i ønsket retning. I dette kapitlet vil det gjøres nærmere rede for hvilke endringer som framstår som mest hensiktsmessige å gjennomføre, og hvorfor Rambøll legger vekt på nettopp disse.

I denne sammenheng er det viktig å påpeke at alle forslagene til anbefalinger og tiltak som presenteres er utarbeidet med tanke på en videreføring og videreutvikling av dagens løsning. I dette ligger det at vi ikke lanserer løsninger til Nasjonalt tolkeregister som baserer seg på andre forutsetninger for å møte målsettingene for registeret. Dette innebærer for eksempel at vi ikke tar stilling til om Nasjonalt tolkeregister bør være et rent bestillingsregister eller ikke, men vi sier heller at som åpent innsynsregister bør det legges bedre til rette for bestilling av tolk, ettersom dette er en dimensjon som både tolker og tolkebrukere framhever som svært viktig.

Videre i kapitlet vil vi først presentere anbefalinger av overordnet art som knytter seg til den videre utviklingsprosessen, og organiseringen av denne, før det avslutningsvis presenteres tiltak av mer konkret og detaljert art. Rambølls forslag til anbefalinger og tiltak som presenteres i dette kapitlet følger av aktivitetene i evalueringen sett under ett, og er derfor å betrakte som Rambølls prioritering av de mest formålstjenelige endringene som bør gjøres for å styrke Nasjonalt tolkeregister.

10.1 Rambølls anbefalinger for en god utviklingsprosess

En overordnet anbefaling som vil berede grunnen for en videre utvikling av Nasjonalt tolkeregister er at:

Den videre utviklingsprosessen av Nasjonalt tolkeregister må være grundig og basert på rett kunnskap om bruken av registeret, og bør skje i henhold til konkrete og operasjonaliserte målsettinger

I det følgende presenteres Rambølls anbefalinger for den videre utviklingen av Nasjonalt tolkeregister. Vi beskriver først situasjonen slik den oppfattes gjennom evalueringen, før vi mer konkret presenterer våre anbefalinger i de blå boksene.

10.1.1 Økte ressurser

Slik Rambøll ser situasjonen per i dag er det noen grunnleggende endringer som må vurderes før en går videre med Nasjonalt tolkeregister. Underveis i datainnsamlingen er det blitt tydelig at dersom registeret skal lykkes i å nå sine målsettinger, bør også ambisjonene som ligger i målsettingene gjenspeiles i et tilsvarende høyt ambisjonsnivå for driften av nettsidene. For eksempel er det nødvendig at opplysningene som er søkbare gjennom registeret er oppdaterte, og så langt som mulig kvalitetssikrede. Dette vil medføre flere oppgaver for registeransvarlige, og fordrer også en mer profesjonalisert drift av registeret. Selv om Nasjonalt tolkeregister ikke uten videre kan sammenlignes med andre tjenester innenfor tolkefeltet, kan en trekke frem aktører som for eksempel Cambridgeshire Interpreting and Translation Service (CINTRA)⁵⁴. CINTRA tilbyr tolketjenester og oversettelse til blant annet offentlig og privat sektor, og dimensjoneres i en helt annen størrelsesorden for å kunne være relevante for tolkebrukere, og for å kunne håndtere kompleksiteten i tolkefeltet. Til tross for at Nasjonalt tolkeregister skal være et åpent innsynsregister som vil innebære langt mindre arbeid enn nevnte lukkede bestillingsløsning, bør det også gjøres driftsmessige grep som legger til rette for at registeret skal framstå som relevant og attraktivt for både tolker og tolkebrukere. Vi kommer tilbake til konkrete

⁵⁴ Slik Nasjonalt tolkeregister framstår finnes det ingen netttjenester som det er naturlig å sammenligne med, verken nasjonalt eller internasjonalt. Først og fremst skyldes dette registerets status som åpent innsynsregister, men andre løsninger i første rekke baserer seg på innlogging, og også direkte bestilling av tolk. Det er likevel flere eksempler på nettsider som representerer helhetlig systematisering av tolkefeltet, der kvalitet på tolketjenester er sentralt. CINTRA er et godt og veletablert eksempel på nettopp dette. Se <http://www.cintra.org.uk/>

forslag som styrker driften i denne retningen, men overordnet sett mener Rambøll at det er behov for at:

- **Driften av registeret bør styrkes ressursmessig, og ressursene som benyttes bør anvendes strategisk og effektivt.**

Med denne anbefalingen legger Rambøll vekt på at for at en styrking på ressursiden også må følges av at nettstedet utvikles etter en strategisk plan som også omfatter virkemiddelbruk. Dette kan for eksempel dreie seg om hvordan en skal jobbe faglig og teknisk med registeret, og det må være en klar formening om hvilke tiltak som vil gi realisering av målsettingene som settes for registeret. Det følger av dette at økonomisk innsats må koordineres med operasjonalisering av målsettinger for at det sikres en strategisk og effektiv virkemiddelbruk.

10.1.2 Mer aktiv markedsføring

Fra Rambølls evaluering er en av hovedkonklusjonene at:

Lav kjennskap til Nasjonalt tolkeregister og begrenset bruk er den viktigste barrieren for en utstrakt bruk av registeret

Som vi har sett tidligere i rapporten framgår det at lav kjennskap til Nasjonalt tolkeregister og begrenset bruk til sammen utgjør den viktigste barrieren for en utstrakt bruk av registeret. Dette er helt grunnleggende forhold, og det å gjøre noe med dette må prioriteres høyt i det videre arbeidet. Slik Rambøll ser det er det tre hovedstrategier som er viktige for å gjøre noe med dette, nemlig *målrettet markedsføring*, *økt tydeliggjøring* og *mer strategisk bruk av informasjon på nettsidene*, og *økt funksjonalitet og brukervennlighet*. Vi vender tilbake til de to sistnevnte under 10.2 der vi ser på hvilke tiltak som kan styrke Nasjonalt tolkeregister. Her velger vi å konsentrere oss om markedsføringstiltak, ettersom det å gjøre nettstedet mer kjent blant brukere bør være en helt sentral dimensjon i den videre utviklingen av registeret.

- **Det må satses på målrettet markedsføring og kommunikasjon**

Herunder må man *etablere et klart skille mellom Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no*. Dette innebærer at det må ligge en klar forståelse til grunn for hva Nasjonalt tolkeregister er, og eventuelt også hvordan registeret henger sammen med www.tolkeportalen.no. Hva som finnes innholdsmessig under hver av nettsidene (www.tolkeportalen.no og søkesiden for Nasjonalt tolkeregister), og hvem som er målgruppe for de ulike tjenestene og informasjonen som ligger på nettsidene, er eksempler på viktige og grunnleggende avklaringer. Når dette er fastsatt vil det så være mulig å utforme en markedsføringsstrategi som kommuniserer sitt budskap godt til både tolker og brukere, og som tillater markedsføring av en gjennomtenkt, relevant og synlig løsning.

Rambøll mener videre at det er avgjørende at det satses på *markedsføring gjennom flere kanaler*. For eksempel bør det vurderes å benytte en kombinasjon av e-post, konferansmaterieill, informasjon på tolkebrukeres intranettsider, lenker til NTR fra flere offentlige nettsteder (for eksempel www.nav.no). Videre må man koordinere sine fremstøt med oppmerksomhet som tilfaller tolkefeltet fra andre aktører. Under våre anbefalinger viste vi til at det er et behov for å gjøre en behovsanalyse som kartlegger behov og forutsetninger slik de framstår i ulike sektorer, og blant ulike aktører som benytter tolketjenester. En slik analyse bør ligge til grunn for en differensiert kommunikasjonsstrategi, der informasjonen som går til potensielle brukere så langt som mulig gjøres relevant og aktuell for mottaker.

Likeledes er det slik at det er utført og *bør utføres brukerundersøkelser for Nasjonalt tolkeregister*. Dette er verktøy som aktivt bør ses i sammenheng med markedsføring. Et viktig perspektiv i så måte er at tolker og tolkebrukere som deltar i undersøkelser også vil øke sin

bevissthet til registeret, og derigjennom ha mulighet til å påvirke sine nettverk når det gjelder bruk/kjennskap til registeret. Dette fordrer også, som nevnt tidligere, at man systematisk benytter og kommuniserer resultater fra slike undersøkelser.

Når det gjelder bruk av analyseverktøy mener Rambøll også at det vil være nyttig å *benytte trafikkdata mer systematisk* for å se resultater av markedsføring. For eksempel kan det være interessant å benytte IP-adressene for brukerne av nettstedet til å se hvor de kommer fra geografisk sett, hvor lenge de har vært inne, om de kommer tilbake gjentatte ganger, hvilke nettsted de kommer fra – for eksempel via søkemotor eller direkte. Slik informasjon kan blant annet avdekke om man bør vurdere å sette inn framstøt mot spesielle sektorer eller steder i landet.

Slik vi oppfatter våre informanter er det også av avgjørende betydning at *signaler om bruk av Nasjonalt tolkeregister kommer via den enkelte virksomhets ledelse*. På denne måten vil føringer for bruk være tillagt tilstrekkelig tyngde til å ligge til grunn for en endring av gjeldende praksis, som kan sammenfattes med at Nasjonalt tolkeregister per i dag benyttes i for liten grad.

Som en del av markedsføringen må det også gjøres *spesifikke framstøt mot tolkene*. Først og fremst dreier dette seg om å informere bedre og oftere om hvorfor det er viktig at tolkene bør oppdatere opplysningene sine.

10.1.3 Kunnskap om, og ivaretagelse av brukerperspektivet

Fra datainnsamlingen er det også tydelig at potensielle brukere av registeret er en svært heterogen gruppe, og at de også har svært forskjellige behov til en tjeneste som Nasjonalt tolkeregister. Dette henger også sammen med at kunnskap om bruk og bestilling av tolk er svært forskjellig fra sektor til sektor. For eksempel har UDI en profesjonalisert tilnærming til bruk av tolk som står i kontrast til praksis og erfaring blant de fleste andre aktører. UDI har derfor ikke behov for grunnleggende kunnskap om bruk og bestilling av tolk, noe som vil være helt nødvendig i andre sektorer for å kunne ivareta sektoransvarsprinsippet. Det samme gjelder også de ulike forvaltningsnivåene.

Selv om Rambøll gjennom foreliggende evaluering har innhentet mye kunnskap om behov både blant tolker og tolkebrukere er det i den videre prosessen likevel viktig å fokusere på brukerinvolvering. Det må gjøres på en måte som gir reell medvirking, og som også gir god oversikt over i hvilken grad ulike behov kan imøtekommes. Dette gjør at følgende tre forslag vil være formålstjenelig å gjennomføre:

- *Det bør gjennomføres en behovsanalyse i en form som klargjør hvilke behov sektorene har til felles, og hvilke behov som er de viktigste å imøtekomme med Nasjonalt tolkeregister*
- *Det bør nedsettes et brukerpanel/-forum som møtes regelmessig, og som representerer alle relevante sektorer, og som også ivaretar tolkeperspektivet. Dette kan bidra til å forankre Nasjonalt tolkeregister i de ulike sektorene, og til å sørge for at oppdaterte sektorspesifikke problemstillinger og muligheter trekkes inn i videreutviklingsprosessen og den videre driften av nettstedet. Dette organet må ha et veldefinert mandat, og kan for eksempel trekkes inn i spørsmål om operasjonaliserte målsettinger (se punkt 5) og videre markedsføringsinnsats*
- *Det er også viktig at det gjennomføres regelmessige brukerundersøkelser. Dette er i noen grad gjennomført allerede, men resultatene er ikke tatt inn i driften av nettstedet. Slike data må brukes hvis det skal være en hensikt å gjennomføre undersøkelsene. Dette både av hensyn til forbedring av tjenestene som gis gjennom nettstedet, men også med tanke på hvilken signaleffekt det har overfor brukere dersom innspill og meninger som man har tatt seg tid til å utforme og formidle ikke blir vurdert på en seriøs måte*

10.1.4 Satsning på mål- og resultatstyring

Fra Rambølls gjennomgang av Nasjonalt tolkeregister generelt, og fra gjennomgangen av registerets måloppnåelse spesielt, framgår det at målsettingene for registeret bør revideres og operasjonaliseres på en måte som innbyr til større grad av resultatbasert styring. Det å etterstrebe mål- og resultatstyring er en overordnet ambisjon for all statlig virksomhet, og er derfor et prinsipp som også bør gjelde i forbindelse med en nettressurs som er lagt under statlig ansvar. Vi vil derfor anbefale at:

- ***Målsettinger for Nasjonalt tolkeregister bør revideres på en måte som inviterer til større grad av mål- og resultatstyring***

Noen evalueringsfaglige perspektiver kan belyse hvorfor et fokus på måling av resultater er nødvendig for å sikre en mest mulig effektiv ressursbruk.⁵⁵ En god måling av resultater er først og fremst viktig for å sikre at man vet hvilke innsatser som fungerer og, like viktig, hvilke innsatser som ikke fungerer. Dersom man har kjennskap til dette, vil man være i stand til å lære både av feil og av suksesser, og ha den kunnskap som er nødvendig for hele tiden å justere innsatsen mot best mulig måloppnåelse. Fra et annet perspektiv kan dokumentert kunnskap om resultater være et sentralt virkemiddel for å sikre støtte for virkningsfulle innsatser. Konkrete bevis på at man har oppnådd gode resultater kan bidra til å sikre fremtidig støtte fra så vel beslutningstakere som offentligheten for øvrig.

⁵⁵ Perspektivene er hentet fra: Osborn & Gaebler (1992) i Imas, Linda G Morra & Ray C. Rist (2009): *The Road to Results. Designing and Conducting Effective Development Evaluations*. Washington DC: The World Bank. s.107

Mål- og resultatstyring handler i korte trekk om å etterprøve at ressursene som går med til Nasjonalt tolkeregister faktisk omgjøres til ønsket praksis, og medfører ønskede effekter på bruker- og samfunnsnivå. Prosessen med å utarbeide en resultatstyrt løsning kan oppsummert sett sies å ha to hovedelementer:

- *Det første steget* er å besørge konkrete og målbare målsettinger

I dette tilfellet vil det for eksempel innebære en tydelig avklaring av hva som menes med å "øke tilgjengelighet til kvalitetssikrede tolker", og også hva som ligger i "kompetanse" slik det kommer til uttrykk i foreliggende målsettinger. Rambøll mener at det er viktig å operasjonalisere kvalitets- og kompetansebegrepene slik at det på en klar måte framgår hva som kan forventes av registerets fokus på dette. Bedre operasjonaliserte målsettinger vil bidra til at effekter på bruker- og eventuelt samfunnsnivå også kommer klarere til syne på sikt.

- *Det andre steget* er å fastslå hvordan det kan rapporteres på indikatorer som belyser måloppnåelse i forhold til de oppsatte målene

Det vil i dette tilfellet si å innhente informasjon som belyser hvorvidt registeret faktisk bidrar til å styrke bruk av kvalitetssikrede tolker slik dette har blitt definert. Rapportering bør også kunne bidra til å belyse hvorvidt de ønskede effektene på bruker- og eventuelt også samfunnsnivå blir oppnådd. Dette innebærer at rapporteringen på indikatorer aller helst bør baseres på målt praksis blant brukerne i de enkelte sektorene, men også på målrettet bruk av nyansert trafikkdata for sidene som inkluderer antall søk som gjøres, tid på sidene, og hvor man navigerer fra og til.

Ved å jobbe på denne måten legger man opp til en effektiv bruk av økonomiske midler, ved at tiltak og innsats settes i verk etter de strategiske avveininger som gir størst sannsynlighet for realisering av målsetningene for registeret.

Det er selvsagt praktiske utfordringer i forhold til innhenting av rapporter fra brukere, men her vil man for eksempel kunne se på løsninger som inkluderer regionkontorene til IMDi, eller at sektoransvarsprinsippet også innebærer rapporteringsarbeid. Rambøll ser at det å benytte det foreslåtte brukerpanelet aktivt i dette arbeidet også bør styrke forankring og medvirkning fra de relevante sektorene.

10.1.5 Koordinering med relevante aktører og parallelle prosesser

Rambøll har trukket fram viktigheten av at tolker og representanter for brukere i de ulike sektorer trekkes inn i det videre arbeidet med å utvikle Nasjonalt tolkeregister. I tillegg til dette er det også viktig å orientere seg om det finnes andre aktører som kan bidra til å sette fokus på bruk av kvalitetssikrede tolker i offentlig sektor. En mulig aktør kan for eksempel være Riksrevisjonen. Dette betinges åpenbart av at en vesentlighets- og risikovurdering av BLD tilsier at det offentliges bruk av tolk velges som revisjonsområde.

Det er også slik at det gjennom anbud innhentes store leveranser av tolketjenester i offentlig sektor – anbud fra ulike Helseforetak er eksempel på slik praksis. Flere informanter har vist til at rammene som ligger til grunn for disse anbudene ikke er forenlige med å bruke godt kvalifiserte tolker. Ettersom tolk ikke er en beskyttet yrkestittel vil en åpenbar måte å konkurrere på være å senke kravene til formell kompetanse blant de tolkene leverandøren benytter. Juridiske avklaringer om kjøp av tolketjenester tilpasset Lov om offentlige anskaffelser vil også være interessante for videreutviklingen av Nasjonalt tolkeregister.

➤ ***I videreutviklingen av Nasjonalt tolkeregister, og i den videre driften av nettstedet, vil det være sentralt å kontinuerlig orientere seg om (evt. samordne seg med) andre aktører og prosesser som kan være med å påvirke feltet.***

Slik Rambøll ser det vil disse anbefalingene presentert under punkt 10.1 være sentrale for å legge til rette for en god videreutvikling av Nasjonalt tolkeregister. I det følgende presenterer vi konkrete tiltak som vil bidra til at et fremtidig register framstår som et bedre verktøy for tolkene som er oppført i registeret, og for potensielle brukere av tolketjenester.

I den videre framstillingen av tiltak tar vi utgangspunkt i funn som vi mener karakteriserer forhold ved Nasjonalt tolkeregister som bør styrkes, og prioriterer deretter tiltak som Rambøll mener vil bidra til å styrke det forholdet som belyses.

10.2 Rambølls forslag til tiltak for styrking av Nasjonalt tolkeregister

I de følgende avsnitt presenterer Rambøll sine anbefalte tiltak som bør ligge til grunn for utviklingen av et styrket Nasjonalt tolkeregister. I de blå boksene nedenfor presenteres først hovedstrategier og aktiviteter, før vi utdyper tiltakene i den videre teksten.

10.2.1 Bruksverdi og teknisk løsning

Nettsidene er et viktig verktøy for å spre informasjon. Fra evalueringen, og fra Rambølls vurdering av Nasjonalt tolkeregister er det likevel tydelig at det er mye å hente på akkurat dette feltet. Rambøll presiserer derfor at:

✓ **Informasjonen som finnes på nettsidene er god, men kan brukes mer strategisk, og bør enkelte steder presiseres**

Med i betraktningen ligger at informasjonen på nettsidene er god, men at det finnes potensial for å tydeliggjøre budskapet som allerede finnes. Klarer en å utnytte idagens innhold bedre vil en kunne bruke nettsidene mer strategisk i informasjonsformidling.

Mer konkret mener Rambøll at nøkkelinformasjon på nettsidene bør være tilgjengelig fra alle skjermbilder gjennom faste meny punkter. Det kan for eksempel være informasjon om;

- ✓ hva de ulike kvalifikasjonskategoriene innebærer
- ✓ høyeste oppnåelige kompetansenivå for tolk innen det oppsøkte språk (nederste nivå er det eneste tilgjengelige for mange språk)
- ✓ Dersom en velger å legge bedre til rette for bestilling av tolk mener vi det må fremgå at IMDi ikke er ansvarlig for at tolken skal møte kundens kvalitetskrav – og kan dermed ikke gi noen garantier for tolkens;
- ✓ realkompetanse i forhold til formell kompetanse
- ✓ personlig egnethet

Videre mener vi det i forbindelse med søk etter tolk må fremkomme om tolken er registrert via tolkeformidler eller ikke.

➤ **Det bør satses på utvidet funksjonalitet og å bedre brukergrensenettet for å øke brukervennligheten**

Under dette punktet har Rambøll en rekke forslag til spesifikke tiltak som vil bidra til å bedre brukergrensesnittet. Tiltakene presenteres som punkter, og vi har prioritert den følgende lista slik at de tiltak vi ser som viktigst presenteres først:

- ✓ *Kalenderfunksjonalitet.* Det bør være en funksjon som gjør det mulig å angi ferie og lengre fravær, og som også indikerer når man vanligvis er tilgjengelig. Det bør være et minimum at tolker indikerer eventuelle lengre fravær som gjør at de ikke påtar seg oppdrag. Rambøll foreslår også at funksjonaliteten inviterer den enkelte tolk til å beslutte i hvilken grad man vil oppdatere sin kalender på ukentlig eller daglig basis. Dette kan utgjøre et konkurransefortrinn for tolker som velger jevnlig oppdatering av kalenderen. Det bør vurderes om en slik kalenderfunksjon bør kunne aktiveres/deaktiveres av tolken.
- ✓ *Mulighet for å legge inn ytterligere informasjon om tolkene.* Det bør være mulig for tolkene å legge inn *ønsket arbeidstid, kundepreferanse, eller honorar*. Det bør være mulig å *synliggjøre tilleggsutdanning* (for eksempel ulike fag som kan sies å påvirke tolkens kompetanse innen ulike sektorer). Det bør også være mulig å *spesifisere erfaringstimer på type oppdrag* (både hvor man har tolket og hva slags oppdrag man har hatt).
- ✓ *Ytterligere informasjon på tolkens profil.* For å bidra til enklere vurdering av om opplysninger om tolker er oppdatert og relevant bør tolkens profil *vise dato for siste oppdatering av profil, og om tolk er aktiv eller inaktiv*.
- ✓ *Automatisk deaktivering av bruker ved inaktivitet.* Det bør være en automatisert funksjon for å deaktivere brukere som har vært inaktive (ikke oppdatert profilen sin) over en viss periode. Samtidig må bruker varsles via automatisk e-post i forkant. En forutsetning for at dette skal fungerer er naturlig nok at tolkenes kontaktinformasjon er oppdatert, men trolig kan en slik automatisk fjerning ved inaktivitet fungerer som et insentiv for at tolkene holder egen kontaktinformasjon mer oppdatert.
- ✓ *Tydligere og enklere å kontakte brukerstøtte.* Dette handler både om å gjøre kontaktinfo mer tilgjengelig, bruk av elektroniske skjemaer og tydeliggjøring av hvor man skal ta kontakt for hhv. faglige og tekniske henvendelser.
- ✓ *Bedre muligheter til å oppdatere informasjon selv.* Det bør være mulig å sende inn dokumentasjon direkte via portalen, og administrator burde kunne godkjenne direkte i portalen.
- ✓ *Bedre utskriftsmuligheter.* Det bør være mulig å skrive ut til PDF i tillegg til vanlig papiruskrift. Det er også fremkommet en feil i tilpasning av utskrift i forhold til sidestørrelse som bør rettes.
- ✓ *Bedre søke- og filtreringsfunksjonalitet.* Det bør vurderes å *utvide søkefunksjonaliteten* i registeret med flere relevante variabler enn i dag. Det kan for eksempel være knyttet til tidligere nevnte opplysninger om *ønsket arbeidstid, erfaringstimer på type oppdrag, eller andre opplysninger som spesialistområder, fødeland, morsmål etc.* Det bør være *flere muligheter til å sortere og filtrere søkeresultater* i registeret. Dette kan for eksempel være sorterting på tid (sist oppdatert, sist oppført), alfabetisk, relevans (ved fritekstsøk). Det bør også være mulig å filtrere søkeresultatene for eksempel etter tema, geografi mv. Hensikten med både sortering og filtrering er enklere og mer brukervennlig håndtering av store mengder søkeresultater. I tillegg bør det fremkomme *antall kandidater* for et gitt søk.
- ✓ *Enklere navigasjon.* Det bør gjøres enkelte grep for å bedre navigasjon og dermed brukervennlighet. En nettside bør benytte såkalte "*breadcrumbs/brøds-mulesti*" som gjør det enklere å navigere på nettsiden (den viser hvor man befinner seg på siden) – spesielt hvis man havner direkte inn på en underside av portalen fra en søkemotor. En annen mulighet for å tydeliggjøre for brukeren hvor han/hun befinner seg på siden er markering av menyfelt – slik at dette får en egen farge, utheves etc. I tillegg er det etter Rambølls vurdering mulig å *stramme opp menyen*, gjennom bl.a. å endre menyen slik at man ved å trykke "Søk i registeret" kommer til søkesiden for registeret, og ikke til veiledningen for å søke i registeret. Veiledningen bør få sitt eget felt i menyen, eller som et undermenyfelt

til "Søk i registeret". Søknadsskjemaet (for oppføring) bør være enda lettere tilgjengelig, for eksempel som eget fast felt i menyen, eller som fast felt i høyre marg.

- ✓ *Bedre mulighet for å gi tilbakemelding via nettsiden.* Det bør være enkle skjemaer for tilbakemelding om tolk (for eksempel ved alvorlig brudd på etiske retningslinjer), men også mer generelle tilbakemeldinger knyttet til nettsiden og registeret.
- ✓ Det bør være mulig, og det bør samtidig være enkelt å endre skriftstørrelse med tanke på tilgjengelighet for svaksynte og blinde.

10.2.2 Drift og kundepleie

Når det gjelder drift og kundepleie har vi sett at brukere og tolker generelt sett har vært tilfredse med den støtte de har mottatt fra Nasjonalt tolkeregister. Det er likevel mange respondenter og informanter som har vist til følgende sammensatte forhold;

Tolker og brukere har vanskelig for å komme i kontakt med registeret og opplever derfor manglende brukerstøtte. I tillegg er informasjon som finnes i registeret generelt for dårlig oppdatert.

Slik Rambøll oppfatter det bør driften av NTR endres for å håndtere henvendelser og brukerstøtte på en bedre måte. Som nevnt under kapittel 10.1 bør man strekke seg etter en mer profesjonalisert drift.

➤ **Nasjonalt tolkeregister må driftes bedre og mer profesjonelt**

- ✓ Driften av registeret bør styrkes ressursmessig (ett årsverk virker ikke tilstrekkelig), og ressursene som benyttes bør anvendes strategisk og effektivt.
- ✓ Skille mellom teknisk og faglig drift. Fagenhet bør ha ansvar for den faglige brukerstøtte, mens IT-avdelingen (evt. ekstern part) bør ha ansvar for den tekniske brukerstøtten. Et annet alternativ er å samkjøre drift med andre portaler og nettsider i IMDi. Vi er kjent med at dette er et arbeid som pågår, og ser at det vil kunne være en effektiviseringsgevinst å hente ved implementering av sistnevnte løsning som er i tråd med første punkt på denne lista. Løsningen vil likeledes ivareta behovet for å skille faglige oppgaver fra mer teknisk og driftsrelaterte gjøremål.
- ✓ Det bør bli enklere å kontakte brukerstøtte. Det bør i det minste skilles mellom faglig og teknisk brukerstøtte (jf. forrige punkt om drift). Det kan også vurderes å etablere ett kontaktpunkt for kundepleie/brukerstøtte (Single Point of Contact), som mottar alle henvendelser for å videreformidle disse til rett ressurs (fag- eller teknisk ressurs).
- ✓ Det bør bli enda enklere å henvende seg, for eksempel gjennom elektroniske skjemaer, at kontaktinformasjon fremgår tydeligere på nettsiden mv.
- ✓ Det bør også fremgå klart på nettsidene hvilke henvendelser som skal rettes hvor – kontaktinfo/-skjema bør dukke opp der det er relevant. Dette kan tenkes å være et skjema hvor brukeren angir om dette er en teknisk eller faglig henvendelse, hvorpå skjemaet sendes direkte til rett ressurs.
- ✓ Hvilke behov man har for trafikkdata bør ses i sammenheng med resultatstyring og fastsettelsen av nye og operasjonaliserte målsettinger for NTR

10.3 Avsluttende kommentarer

Gjennom de anbefalinger som presenteres innledningsvis i dette kapittelet har Rambøll skissert hvilke forhold som bør være på plass for en god utvikling av Nasjonalt tolkeregister. Vi har også tatt for oss hva som vil gi best mulig implementering av de mer detaljerte tiltakene som beskrives videre i kapitelet. Slik Rambøll har formulert sine overordnede anbefalinger og foreslåtte tiltak, hviler også disse på forutsetning om at det skal bygges videre på det som finnes per i dag.

Det er også viktig at man i det videre arbeidet har et realistisk ambisjonsnivå for Nasjonalt tolkeregister. Det er mange interessenter på tolkefeltet, og kompleksiteten må beskrives som stor. En dimensjon ved dette er at som grupper kjennetegnes både tolker og tolkebrukere av stor heterogenitet – tolkene har eksempelvis svært forskjellige forutsetninger for å tolke, og tolkebrukere har svært ulike behov tilknyttet sin bruk av tolk. En forbedret løsning bør ta sikte på å dekke noen grunnleggende behov, men det vil være svært lite sannsynlig at en klarer å imøtekomme alle interessenters behov og ønsker til registeret.

Avslutningsvis vil vi også gjøre oppmerksom på at i arbeidet med å formulere klare anbefalinger for Nasjonalt tolkeregister har vi konsentrert oss om de evalueringstemaene som benyttes gjennom hele sluttrapporten. Til tross for at Rambøll har valgt en svært strukturerte tilnærming til sitt arbeid, vil vi understreke at det vil være viktig å tenke helhetlig i videreutviklingen av Nasjonalt tolkeregister. Dette henger sammen med nødvendigheten av en planmessig utvikling, hvor en har et analytisk blikk på hvilke tiltak som vil føre til ønsket utvikling. For eksempel vil økt bruk av registeret kunne følge av flere ulike tiltak og innsatser. For eksempel er målrettet markedsføring, bedret brukergrensesnitt, og bedret kompetanse blant tolkebrukere forskjellige typer innsats som på forskjellig vis adresserer den manglende bruken av Nasjonalt tolkeregister.

Dersom tiltakene Rambøll har foreslått settes i verk, vil brukergrensesnittet for Nasjonalt tolkeregister endres i en retning som er i tråd med de behov og forslag som er kommet til syne i evalueringen gjennom Rambølls kontakt med registerets to hovedmålgrupper - ansatte i offentlige virksomheter og tolker.

11. VEDLEGG 1 – SPØRRESKJEMA TOLKER

Evaluering av Nasjonalt tolkeregister

Spørreskjema til tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister

Tusen takk for at du tar deg tid til å delta i undersøkelsen!
En høy svarprosent vil sikre at resultatene fra undersøkelsen blir pålitelige.

Dine svar blir lagret automatisk underveis. Du kan når som helst gå ut av spørreskjemaet, for så å gå tilbake og besvare resten av skjemaet på et senere tidspunkt. Du kan også endre de allerede innlagte svarene dine ved å gå inn igjen i spørreskjemaet gjennom den samme linken som du nå har brukt.

Du kan navigere frem og tilbake i skjemaet ved hjelp av pilene nederst i skjermbildet. Vær oppmerksom på at det ikke er mulig å bruke pilene øverst til venstre i nettleseren for å gå tilbake til forrige side i undersøkelsen.

Vi gjør oppmerksom på at det noen steder er lagt inn filtrering med utgangspunkt i svar på foregående spørsmål, slik at man kan oppleve at spørsmålsnummerering hopper.

1a. Er du registrert i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

1b. Når ble du første gang registrert i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) 2005
- (2) 2006
- (3) 2007
- (4) 2008
- (5) 2009
- (6) 2010
- (7) Vet ikke

1c. Gjennom hvilke kanaler ble du først kjent med muligheten til å registrere seg i Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) Arbeidsgiver
- (2) Tolkeutdanning

- (3) Tolkekurs
- (4) Kollegaer
- (5) Venner/bekjente
- (6) Søk over internett
- (7) Integrerings- og mangfoldsdirektoratet
- (8) Informasjonsmateriell
- (9) Annet, vennligst spesifiser: _____
- (10) Husker ikke

2.Hvilke(n) beskrivelse(r) passer for din tolkesituasjon?

Jeg... (Flere kryss mulig)

- (1) er tilknyttet en eller flere tolkeformidlere
- (2) er tilknyttet en offentlig tolkeformidler
- (3) er tilknyttet en privat tolkeformidler
- (4) er tilknyttet en eller flere registre/lister over tolker i en offentlig virksomhet
- (5) tar tolkeoppdrag ved siden av en annen jobb
- (6) er ikke aktiv som tolk på nåværende tidspunkt

3. Hvor ofte får du tilbud om tolkeoppdrag?

- (1) Daglig
- (2) Ukentlig
- (3) Månedlig
- (4) Noen ganger i året
- (5) Sjeldnere enn noen ganger i året
- (6) Vet ikke

4a. Hvordan vurderer du din tolkekapasitet?

- (1) Jeg har for mange tolkeoppdrag
- (2) Jeg har passe med tolkeoppdrag
- (3) Jeg har for få tolkeoppdrag

(4) Vet ikke

4b. Tar du alle tolkeoppdrag du får tilbud om?

(1) Ja

(2) Nei, og det er tilfeldig hvilke oppdrag jeg tar

(3) Nei, og jeg tar kun tolkeoppdrag for bestemte oppdragsgivere

(4) Vet ikke

5. Hvilke(n) beskrivelse(r) synes du best beskriver hva Nasjonalt tolkeregister er? (Flere kryss mulig)

- (1) En landsdekkende oversikt over tolker
- (2) En formidler av tolkeoppdrag i offentlig sektor
- (3) En arbeidsgiver for tolker
- (4) En interesseorganisasjon for tolker
- (5) Et tilsynsorgan for tolking i offentlig sektor
- (6) En oversikt over tolkers kompetanse
- (7) Et virtuelt diskusjonsforum for tolker
- (8) Vet ikke

6. Hvorfor har du registrert deg i Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) For å få flere tolkeoppdrag
- (2) For å synliggjøre mine kvalifikasjoner
- (3) Fordi tolkeformidler har oppfordret meg
- (4) Fordi tolkebruker har oppfordret meg
- (5) For å få informasjon om tolkefeltet
- (8) For å få informasjon om kompetanseheving
- (7) Vet ikke
- (6) Annet, vennligst spesifiser: _____

7. Hvordan ble du oppført som tolk i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ved hjelp av e-søknadsskjema
- (2) Ved hjelp av papirskjema
- (3) Husker ikke

8. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om registrering i Nasjonalt tolkeregister:

Helt enig Delvis enig Verken enig Delvis uenig Helt uenig Vet ikke /
 eller uenig eller uenig eller uenig ikke aktuelt

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke / ikke aktuelt
Det var lett å finne frem til søknadsskjemaer på www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Informasjon om dokumentasjonskrav var lett tilgjengelig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det var lett å forstå hvordan søknaden skulle fylles ut	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Kontaktinformasjon for ansatte i Nasjonalt tolkeregister er lett tilgjengelig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det var lett å få informasjon om innholdet i de fem kvalifikasjonskategoriene for tolker	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Jeg opplever at nettstedet veiledet meg på en god måte gjennom prosessen med å registrere meg som tolk	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

9a. Har du hatt behov for assistanse i forbindelse med: (Flere kryss mulig)

- (1) Å ha glemt/mistet brukernavn passord
- (2) Behandling av din søknad
- (3) Oppgradering av din tolkefaglige kvalifikasjon
- (4) Endring av registrerte opplysninger
- (5) Generelle spørsmål om tolkefeltet
- (6) Muligheter for kompetanseheving
- (7) Annet, vennligst spesifiser: _____
- (8) Har ikke hatt behov for assistanse

9b. Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den assistansen du fikk?

- (1) Svært fornøyd
- (2) Fornøyd
- (3) Verken fornøyd eller misfornøyd
- (4) Misfornøyd
- (5) Svært misfornøyd
- (7) Jeg har ikke fått assistanse

10. Har du forbedret dine formelle tolkefaglige kvalifikasjoner siden du ble registrert i**Nasjonalt tolkeregister?**

- (1) Ja
- (2) Nei

11. Har du vært inne på www.tolkeportalen.no?

- (1) Ja
- (2) Nei

12.a Hvor mange ganger har du oppdatert opplysningene på din profil på www.tolkeportalen.no?

- (2) 1 gang
- (3) 2-4 ganger
- (4) 5 ganger eller mer
- (5) Aldri

12b. Hvorfor har du ikke oppdatert din profil på www.tolkeportalen.no? (Flere kryss mulig)

- (1) Husker ikke passord/brukernavn
- (2) Har ikke hatt behov for å oppdatere
- (3) Har ikke tenkt på at det er mulig å oppdatere
- (4) Annet, vennligst spesifiser _____
- (5) Vet ikke

13b. Har du hatt nytte av informasjonen på www.tolkeportalen.no?

- (1) Ja, vennligst spesifiser _____
- (2) Nei, vennligst spesifiser _____
- (4) Vet ikke

13c. Er det noe informasjon du savner på www.tolkeportalen.no?

14. Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om Tolkeportalens brukervennlighet?

Hvis det er lenge siden du har besøkt nettsidene, viser vi til www.tolkeportalen.no.

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
Oversikten over nettsidene er god	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Rubrikkene/overskriftene fungerer godt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Det er lett å forstå hvordan man skal bruke nettstedet	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Nettstedet har god navigasjon	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Nettstedet har en fin design	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

15a. Hvordan vurderer du brukervennligheten til www.tolkeportalen.no for deg som tolk?

- (1) Svært god
- (2) God
- (3) Verken god eller dårlig
- (4) Dårlig
- (5) Svært dårlig
- (6) Vet ikke

15b. Hvorfor vurderer du brukervennligheten til www.tolkeportalen.no som dårlig eller svært dårlig?

15c. Hvorfor vurderer du brukervennligheten til www.tolkeportalen.no som god eller svært god?

16. Tror du at du har fått flere tolkeoppdrag som en følge av at du registrerte deg i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

17. Tror du at du vil få færre tolkeoppdrag dersom du fjerner din profil fra Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

18. Har du blitt rekruttert til en database/ringeliste over tolker til en virksomhet som følge av at du har registrert deg i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

19. I hvilken grad tror du at følgende elementer kan bidra til å gjøre Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no bedre for deg?

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Vet ikke
En funksjon som gir mulighet for å bestille tolk direkte i www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Et diskusjonsforum for tolker på www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
En funksjon for å abonnere på nyheter eller lignende	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Referanser over tidligere tolkeoppdrag med kontaktpersoner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Kalender hvor tolkebrukere kan se når du er tilgjengelig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Visning av dine erfaringer fra ulike sektorer (helse, justis, skole, etc.)	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Synliggjøring av dine gjennomførte påbyggingsemner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Synliggjøring av annen kompetanse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Mulighet for å samarbeide i grupper på www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Vet ikke
Tilgang til ordlister på www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

20. Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Svært fornøyd
- (2) Fornøyd
- (3) Verken fornøyd eller misfornøyd
- (4) Misfornøyd
- (5) Svært misfornøyd
- (6) Vet ikke

21. Hvis du har noen forslag til forbedringer av Nasjonalt tolkeregister som kan bidra til økt bruk av registeret, kan du skrive de inn nedenfor:

23a. Kunne du tenke deg å være registrert i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

23b. Hva skal til for at du registrerer deg i Nasjonalt tolkeregister? Vennligst spesifiser ditt svar i svarfeltet nedenfor.

23c. Hvorfor kunne du ikke tenke deg å være registrert, eller er usikker på om du kunne tenke deg å være registrert, i Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Kjenner ikke til hva Nasjonalt tolkeregister kan tilby
- (2) Får nok tolkeoppdrag uten å være registrert i Nasjonalt tolkeregister
- (3) Andre grunner, vennligst spesifiser: _____
- (4) Vet ikke

24. Har du ellers noen kommentarer til de temaene som undersøkelsen handler om, kan du skrive de inn i feltet nedenfor:

Takk for at du deltok i spørreundersøkelsen! Besvarelsen lukkes og leveres ved å trykke X.

12. VEDLEGG 2 – SPØRRESKJEMA TOLKEBRUKERE

Velkommen til spørreundersøkelse blant tolkebrukere i forbindelse med Evaluering av Nasjonalt tolkeregister!

Tusen takk for at du tar deg tid til å delta i undersøkelsen!
En høy svarprosent vil sikre at resultatene fra undersøkelsen blir pålitelige.

Dine svar blir lagret automatisk underveis. Du kan når som helst gå ut av spørreskjemaet, for så å gå tilbake og besvare resten av skjemaet på et senere tidspunkt. Du kan også endre de allerede innlagte svarene dine ved å gå inn igjen i spørreskjemaet gjennom den samme linken som du nå har brukt.

Du kan navigere frem og tilbake i skjemaet ved hjelp av pilene nederst i skjermbildet. Vær oppmerksom på at det ikke er mulig å bruke pilene øverst til venstre i nettleseren for å gå tilbake til forrige side i undersøkelsen.

Vi gjør oppmerksom på at enkelte respondenter kun vil få et utvalg av spørsmålene, siden noen av spørsmålene fungerer som filtreringsspørsmål.

Legg merke til at vi i undersøkelsen skiller mellom i din virksomhet og i ditt arbeid. Det er derfor viktig at du leser spørsmålstekstene nøye.

I hvilken av de følgende virksomhetene arbeider du?

- (1) Kriminalomsorg
- (2) Politidistrikt
- (3) Domstol
- (4) NAV-kontor
- (5) Fastlegekontor
- (6) Sykehus
- (7) Helsestasjon
- (8) Barnevernsinstitusjon
- (9) Grunnskole
- (10) Videregående skole
- (11) Advokatkontor
- (13) Asylmottak
- (12) Ingen av disse virksomhetene

Vennligst kryss av for ansvars kategorien(e) som best beskriver din stilling:

- (1) Virksomhetsleder
- (2) Avdelingsleder/mellomleder
- (3) Administrativ stilling
- (4) Saksbehandler
- (5) Tjenesteyter (f.eks. lærer, advokat, lege etc.)
- (6) Annet, vennligst spesifiser _____

Hvordan vil du anslå behovet for tolk i din virksomhet?**Min virksomhet har behov for tolk...**

- (1) Daglig
- (2) Ukentlig
- (3) Månedlig
- (4) Halvårlig
- (5) Årlig eller sjeldnere
- (6) Aldri
- (7) Vet ikke

Har din virksomhet bestilt og/eller benyttet tolk de siste fem årene?

- (1) Ja, virksomheten har bestilt tolk
- (2) Ja, virksomheten har benyttet tolk
- (3) Ja, virksomheten har både bestilt og benyttet tolk
- (5) Vet ikke
- (4) Nei

Hvor ofte benytter og/eller bestiller din virksomhet tolk? (Gi et anslag)

- (1) Daglig
- (2) Ukentlig
- (3) Månedlig
- (4) Halvårlig
- (5) Årlig eller sjeldnere
- (6) Aldri
- (7) Vet ikke

Benytter og/eller bestiller du tolk i ditt arbeid?

- (1) Ja, jeg benytter tolk
- (2) Ja, jeg bestiller tolk

- (3) Ja, jeg både benytter og bestiller tolk
- (4) Nei, jeg verken benytter eller bestiller tolk

Hvor ofte benytter du følgende tolketjenester?

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Halvårlig	Årlig eller sjeldnere	Aldri
Fremmøtetolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Telefontolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Skjermtolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Skriftlig oversettelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor ofte bestiller du følgende tolketjenester?

	Daglig	Ukentlig	Månedlig	Halvårlig	Årlig eller sjeldnere	Aldri
Fremmøtetolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Telefontolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Skjermtolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Skriftlig oversettelse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor hyppig kommer du i kontakt med tolk via følgende kanaler?

	Alltid	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Offentlig tolkeformidler (som kommunal eller interkommunal)	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Privat tolkeformidler	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

	Alltid	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Nasjonalt tolkeregister	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Andre registre/lister	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Personlig nettverk	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Via andre kanaler enn de nevnte	(6) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Vennligst spesifiser hvilke andre kanaler du benytter for å komme i kontakt med tolk:

Har din virksomhet opprettet en egen liste eller et register over tolker?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

Hvordan rekrutterer din virksomhet tolker til denne listen / dette registeret? (Flere kryss mulig)

- (1) Tilfeldige tolker som vi har benyttet
- (2) Tolker rekrutteres fra Nasjonalt tolkeregister
- (3) Tolker som selv henvender seg til oss
- (4) Annet, vennligst spesifiser: _____
- (5) Vet ikke

Hvor hyppig benytter eller bestiller du noen av de følgende personene til tolkeoppdrag?

	Alltid	Ofte	Noen ganger	Sjelden	Aldri
Tospråklig ansatt	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Ektefelle, partner eller annen nær familie	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Venner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Barn	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>
Andre personer som snakker språket uten formelle kvalifikasjoner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>

Hvilke kriterier vurderer du som viktige når du bestiller tolk? (Flere kryss mulig)

- (1) Tolkens etnisitet
- (2) Pris
- (3) Tilgjengelighet
- (4) Tolkens utdanning og formelle kvalifikasjoner i tolking
- (5) Tolkens erfaring med å tolke innenfor mitt fagfelt/min arbeidsplass
- (6) Kjønn
- (8) Annet, vennligst spesifiser: _____
- (7) Vet ikke/har ingen formening

Kjenner du til følgende elementer i bruk av tolk?

	Ja	Nei	Vet ikke
Forskjellen på kvalifikasjonskategoriene for tolker	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Retningslinjer for god tolkeskikk	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Tolkens ansvarsområder	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Forskjellen på statsautoriserte og ikke statsautoriserte tolker	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>
Forskjellen mellom oversettelse og tolking	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>

Har du kjennskap til Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei

Når fikk du første gang kjennskap til Nasjonalt tolkeregister?

- (1) 2005
- (2) 2006
- (3) 2007
- (4) 2008
- (5) 2009
- (6) 2010
- (7) Vet ikke

Hvordan fikk du kjennskap til Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) Informasjonsmaterieell fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet
- (2) Jeg søkte etter tolk på nett
- (3) Gjennom arbeidsgiver/kollegaer
- (4) Gjennom bekjente/venner
- (5) Gjennom kurs, opplæring eller utdanning
- (6) Gjennom retningslinjer fra overordnede myndigheter
- (7) På andre måter, vennligst spesifiser: _____
- (8) Husker ikke

Hvilke(n) beskrivelse synes du best beskriver hva Nasjonalt tolkeregister er? (Flere kryss mulig)

- (1) En landsdekkende oversikt over tolker
- (2) En formidler av tolkeoppdrag i offentlig sektor
- (3) En arbeidsgiver for tolker
- (4) En interesseorganisasjon for tolker
- (5) Et tilsynsorgan for tolking i offentlig sektor
- (6) En oversikt over tolkers kompetanse

- (7) Et virtuelt diskusjonsforum for tolker
- (8) Vet ikke

Har du benyttet Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei

Hva har du benyttet Nasjonalt tolkeregister til? (Flere kryss mulig)

- (1) Finne tolker til eget register/egen liste
- (2) Bestille en tolk
- (3) Kvalitetssikre en tolk
- (4) Annet formål, vennligst spesifiser: _____

Hvordan vurderer du følgende informasjon i Nasjonalt tolkeregister?

Hvis det er lenge siden du har besøkt nettstedet, viser vi til www.tolkeportalen.no.

	Svært god	God	Verken god eller dårlig	Dårlig	Svært dårlig	Vet ikke
Informasjon om tolkenes formelle kvalifikasjoner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Informasjon om tolkenes erfaring som tolk	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>
Kontaktinformasjon til tolkene	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(5) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>

Hvor enig eller uenig er du i følgende utsagn om brukervennligheten til
www.tolkeportalen.no?

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
Det er lett å forstå hvordan jeg skal bruke nettstedet	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Nettstedet er oversiktlig	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Nettstedet har konsistent design og navigasjon	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Nettstedet har oversiktlig meny	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Nettstedet veileder meg gjennom prosessen med å finne en tolk	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Nettstedet har relevant informasjon for meg som tolkebruker	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Informasjonen på nettstedet er forståelig og lett å lese	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Det går enkelt og raskt å finne informasjonen jeg søker etter	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Innholdet er strukturert på en meningsfull måte	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>
Søkeresultatene blir presentert på en god måte	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>

	Helt enig	Delvis enig	Verken enig eller uenig	Delvis uenig	Helt uenig	Vet ikke
Nettstedet har lagt til rette for utskrift av innholdet	(1) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>	(6) <input type="checkbox"/>	(7) <input type="checkbox"/>	(8) <input type="checkbox"/>

Hvordan vurderer du Nasjonalt tolkerejesters samlede brukervennlighet?

- (1) Svært god
- (2) God
- (3) Verken god eller dårlig
- (4) Dårlig
- (5) Svært dårlig
- (6) Vet ikke

Hvorfor vurderer du brukervennligheten til Nasjonalt tolkerejest som dårlig eller svært dårlig?

Hvorfor vurderer du brukervennligheten til Nasjonalt tolkerejest som god eller svært god?

Synes du det er god nok mulighet til å gi tilbakemeldinger på Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Har ikke vært aktuelt
- (4) Vet ikke

I hvilken grad tror du følgende elementer kan bidra til å styrke Nasjonalt tolkeregister og www.tolkeportalen.no?

	I stor grad	I noen grad	I liten grad	Vet ikke
En funksjon som gir mulighet for å bestille tolk direkte i www.tolkeportalen.no	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
En funksjon for å abonnere på nyheter eller lignende	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Referanser over tidligere tolkeoppdrag med kontaktpersoner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Kalender for når de ulike tolkene er tilgjengelig	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Synliggjøring av annen kompetanse	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Synliggjøring av påbyggingsemner	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>
Diskusjonsforum for tolkebrukere	(1) <input type="checkbox"/>	(2) <input type="checkbox"/>	(3) <input type="checkbox"/>	(4) <input type="checkbox"/>

Har du andre forslag til forbedringer av Nasjonalt tolkeregister som kan bidra til økt bruk av registeret?

Hvor fornøyd eller misfornøyd er du med den assistansen du har mottatt fra Nasjonalt tolkeregister (f.eks. teknisk bistand, informasjon, etc.)?

- (1) Svært fornøyd
- (2) Fornøyd
- (3) Verken fornøyd eller misfornøyd
- (6) Misfornøyd
- (7) Svært misfornøyd
- (8) Vet ikke
- (9) Har ikke hatt behov for assistanse

Alt i alt, hvor fornøyd eller misfornøyd er du med Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Svært fornøyd
- (2) Fornøyd
- (3) Verken fornøyd eller misfornøyd
- (4) Misfornøyd
- (5) Svært misfornøyd
- (6) Vet ikke

Hvorfor har du ikke benyttet Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) Bruk av Nasjonalt tolkeregister fremstår ikke som relevant i mitt arbeid
- (2) Kjenner i liten grad til hva Nasjonalt tolkeregister kan tilby
- (3) Vanskelig å bruke nettstedet (www.tolkeportalen.no)
- (4) For tidkrevende
- (5) Har egen ringeliste/register med tolker
- (6) Har avtale med faste tolker
- (7) Annet, vennligst spesifiser _____
- (8) Vet ikke

Kan det være aktuelt for deg å benytte Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

Hva tror du skal til for at du skal benytte Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) At nettstedet (www.tolkeportalen.no) blir lettere å bruke
- (2) At jeg får mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister
- (3) At andre jeg kjenner anbefaler bruk av Nasjonalt tolkeregister
- (4) Annet, vennligst spesifiser: _____
- (5) Vet ikke

Kan du tenke deg å få mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

Nasjonalt tolkeregister er et innsynsregister som gir en oversikt over tolkers formelle kompetanse i tolking mellom norsk og andre språk, og som dermed skal gjøre det lettere å finne kvalifiserte tolker til tolkeoppdrag.

Kan du tenke deg å få mer informasjon om Nasjonalt tolkeregister?

- (1) Ja
- (2) Nei
- (3) Vet ikke

Hvordan ville du foretrekke å få informasjon om Nasjonalt tolkeregister? (Flere kryss mulig)

- (1) Gjennom informasjonsmateriell per brev
- (2) Gjennom informasjonsmateriell på e-post
- (3) Gjennom kurs/seminarer
- (4) Gjennom ledelsen i din virksomhet
- (5) På andre måter, vennligst spesifiser _____
- (6) Vet ikke

Har du ellers noen kommentarer til de temaene undersøkelsen handler om, kan du skrive de inn i feltet nedenfor:

Takk for at du deltok i undersøkelsen! Besvarelsen lukkes og leveres ved å trykke X.