

Kvalitetskriterier i tolkeformidlersektoren:

Utredning av grunnlag for fastsettelse av
kvalitetskriterier ved kjøp og salg av
tolketjenester i offentlig sektor

Av Maria Wattne

Rapporten er skrevet på oppdrag fra Integrerings- og
mangfoldsdirektoratet (IMDi)

Oslo, januar 2006

Kvalitetskriterier i tolkeformidlersektoren: Utredning av grunnlag for fastsettelse av kvalitetskriterier ved kjøp og salg av tolketjenester i offentlig sektor

INNHold

Sammendrag	s. 3
I: Bakgrunn for utredningen	s. 4
Rammebetingelser, situasjonsbeskrivelse, historikk	
Metodevalg og tilnærming	s. 8
II: Tre modeller for kjøp av tolketjenester	s. 10
II a: "Direkte fra primærleverandør"	s. 13
II b: "Offentlig"	s. 15
II c: "Privat"	s. 18
III: Mellom intensjon og praksis	s. 20
Diskusjon og vurdering av modellene	
IV: Konklusjon	s. 23
V: Litteraturliste	s. 25

Sammendrag

Kvalitetssikring av tolking er ressurskrevende og komplisert, men visse faktorer lar seg etterprøve. Et helhetlig kvalitetssikringsprogram for tolketjenester inneholder følgende komponenter (forenklet):

- Et bestillingssystem basert på rangering etter kvalifikasjoner
- Testing av tolkerekrutteres verktøy: De tospråklige ferdighetene
- Holdningsskapende arbeid overfor tolkene
- Oppfølging av brukere og egne ansatte

En konsekvent streben etter å gjøre kriteriene så objektive som mulig ligger til grunn.

Fra 70-tallet og fram til i dag har tolkesektoren utviklet seg slik at oppgaven i praksis faller på formidlerleddet. Denne utredningen viser at dette er en problematisk ansvarstildeling. Gapet er stort mellom intensjon og gjennomføring av kvalitetssikringen, og subjektive kriterier har en framtrødende plass. Formidlerne selv framhever at oppgaven er utfordrende. Krysspresset mellom pris og kvalitet er et daglig dilemma og flere sier at de ønsker sentralt ansvar for kvalitetskontroll.

Det finnes i dag tre modeller for kjøp og salg av tolketjenester: En modell der tjenesten bestilles direkte fra tolken, en offentlig formidlermodell og en privat formidlermodell. Modellene skiller seg organisatorisk, men aktørene har også ulik holdning til kvalitetssikringsarbeidet.

UDIs koordineringsenhet (UDI-KOR), som kjøper tolketjenester direkte fra leverandøren, har satt kvalitetssikring av tjenestene mest konsekvent i system. UDI-KORs kvalitetssikringsprogram er et gjennomarbeidet forsøk på å gjøre kriteriene så objektive som mulig.

De kommunale tolkeformidlerne i den offentlige modellen prioriterer å tilby tolkene et faglig nettverk. Dette har denne modellen felles med UDI-KORs program. Offentlig modell inneholder også de fleste av elementene i UDI-KORs program, men det er høy grad av subjektivitet i vurderingene.

De private tolkeformidlerne legger vekt på å fylle generelle, ikke tolkefaglige krav. De prioriterer kundenes ønsker gjennom tilgjengelighet, som innebærer kvantitet i tolke"stallen". I motsetning til de kommunale formidlerne og UDI-KOR, ser ikke de private oppbygging av et faglig nettverk som en sentral del av sitt kvalitetssikringsarbeid.

Direkte fra tolken-modellen har mye å tilby offentlige brukere av tolketjenester fordi den inneholder *kriterier* for kvalitetskontroll. Men gjennomføringen forutsetter kunnskap om tolkefag, som generelt er mangelfull blant bestillerne. For kvalitetsbevisste, store offentlige brukere ville det være mulig å bruke direkte fra tolken-modellen, hvis de samtidig kunne basere seg på et velfylt Nasjonalt tolkeregister. Et Nasjonalt tolkeregister med tilstrekkelig antall tolkeutdannede og statsautoriserte tolker ligger imidlertid langt inne i framtida. I dagens situasjon har både brukerne og formidlerne fortsatt stort behov for tolkefaglig kompetanseheving.

Kvalitetskriterier i tolkeformidlersektoren: Utredning av grunnlag for fastsettelse av kvalitetskriterier ved kjøp og salg av tolketjenester i offentlig sektor

I. Bakgrunn for utredningen

Premisser

Utredningen ble bestilt av Utlendingsdirektoratet (UDI), Integreringsavdelingen. Ved årsskiftet 2005/6 ble avdelingens arbeidsoppgaver overført til det nye Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Oppdragsgiver omtales derfor i denne rapporten som IMDi.

Oppdraget er beskrevet slik av oppdragsgiver:

Utredningen skal gi grunnlag for å beskrive kvalitetskriterier som er relevante for større brukere ved bestilling av tolketjenester. Sluttrapporten skal gi en oversikt over hvilke kvalitetssikringsalternativer som finnes i innhentingprosessen av denne typen tjenester.

Utredningen skal gi en oversikt over tilbydere i formidlermarkedet, og hvilke reelle kvalitetskriterier de legger til grunn for sin virksomhet. Utredningen skal beskrive og vurdere kvalitetskriterier formidler bruker

- I sin definisjon av kvalitetskriterier, og oppfølging av disse i praksis
- I rekruttering til sin ”tolkestall” (praksis)
- I opplæring og oppfølging av sin tolkestall
- I sikring av at ”rett tolk”, og til en hver tid best kvalifiserte tolk, settes på oppdraget

Utredningen skal gi en oversikt over innhold i alternative modeller.

Kostnadsestimering og sammenligning av ulike alternativer

I utlysingen av oppdraget brukes ordet ”formidling”. Jeg har i forståelse med oppdragsgiver erstattet det med ”kjøp og salg”. Dette er fordi ikke alt kjøp og salg av tolketjenester går gjennom et formidlerledd, som vil bli tydelig i kapittel II.

De muntlige kildene har en stor plass i denne rapporten. Jeg har derfor valgt å bryte opp teksten med direkte sitater fra informanter, et velkjent grep fra journalistikken. Her blir ikke informantene sitert med navn, men tilknytning er angitt der det er nødvendig for forståelsen. Direkte sitater fra informanter er uthevet på denne måten:

Alt handler om profesjonalisering av tolkene.

Rammebetingelser

Tolking i offentlig sektor skal gjøre fagpersoner og offentlig ansatte i stand til å kommunisere på tross av språkbarrierer. Tolkenes oppgave er å gjengi muntlig, på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen framføres.¹ Kvalitet i tolking innebærer hvor godt tolken gjengir på målspråket det som ble sagt på kildespråket, uten å hindre kommunikasjonen mellom partene.² For å passe på at partenes rettssikkerhet ivaretas gjennom forsvarlig tolking, er det klart at en form for kvalitetskontroll er nødvendig. Men tolking er en tjeneste sluttbrukerne (de to partene i den tolkede samtalen) har små muligheter til å kontrollere kvaliteten på. Kvalitetssikringsansvaret hviler i dag i stor grad på formidlerleddet.

”Tolk” er ingen beskyttet tittel i Norge, slik at hvem som helst kan kalle seg tolk. Per i dag er det kun et fåtall aktive aktører som har klart statsautorisasjonsprøven, og utdanningstilbudet for tolker står ikke i forhold til det reelle behovet i samfunnet. Etter 20 år på prosjektbasis, er det fremdeles en *målsetting* for departementet at tolkeutdanningen blir permanent.³ Kvalifiserte tolker er med andre ord en knapphetsressurs. I denne situasjonen er det utviklet *ad hoc*-løsninger for å teste og kvalifisere potensielle tolker. Løsningene dekker ikke behovet.

For å være kvalifisert som tolk kreves helt spesifikke ferdigheter og kunnskaper. Ytterst gode ferdigheter i to språk er en forutsetning, men ikke nok. Tolken må også ha høy konsentrasjonsevne, stresstoleranse, utholdenhet, god hørsel, uttale og stemmebruk. I tillegg må en tolk ha trent opp sin tolkeevne og kjenne til tolkens yrkesetikk og funksjon for å være kvalifisert.⁴ Denne kombinasjonen av ferdigheter og kunnskaper lar seg ikke så enkelt standardisere og måle. Selv testing av den grunnleggende ferdigheten, tospråklighet, er komplisert og kostbart å gjennomføre. Andre, dokumenterbare kvalifikasjoner er ikke nødvendigvis relevante: En universitetsgrad i et språkfag er for eksempel ikke i seg selv noe sikkert mål på verken tospråklighet eller tolkeevner. Resultatene fra UDIs Tospråklige sjekk for potensielle tolker (ToSPoT) viser at heller ikke lang erfaring i yrket er noen sikker indikator på de tospråklige ferdighetene.⁵

Situasjonsbeskrivelse

Tolkebrukere i offentlig sektor står med andre ord overfor en rekke konkrete utfordringer hvis de ønsker å sikre seg tolking av god kvalitet. For det første trenger de selv kunnskap om tolkenes oppgave, rolle og begrensninger slik at arbeidet kan legges til rette. Denne kunnskapen mangler fremdeles hos et flertall av fagfolk og tjenestepersoner som er avhengige av tolketjenester.⁶ Dernest møtes disse offentlige brukerne av kompleksiteten i å skulle kontrollere kvaliteten selv. Dette har de i liten grad prøvd å gjøre. At noen store offentlige tolkebrukere selv gjennomfører kvalitetssikringstiltak, er av relativt ny dato.

¹ Definisjonen er basert på Australia’s Committee on Overseas Professional Qualifications og er blant annet gjengitt i *Rett til tolk* (2005).

² Skaaden (2003), side 75

³ Underdirektør Ahmad Ghanizadeh, Kommunal- og regionaldepartementet på UDIs nasjonale tolkekonferanse 18.11.2005.

⁴ *Rett til tolk* (2005), side 28

⁵ 60 prosent av kandidatene med tolkeerfaring fra politi- og rettsvesen tilfredsstilte ikke minimumskravene i ToSPoT, viser UDIs evalueringsrapport fra 2005.

⁶ *Rett til tolk* (2005), side 35

Historikk

På 1970- og 1980-tallet ble tolking i offentlig sektor formidlet gjennom offentlige, kommunalt forankrede, tolketjenester. De kommunale tolketjenestene satset blant annet på egne opplæringsprogrammer og fadderordninger for nye tolker. Målet var at hver kommune skulle ha sin egen tolketjeneste.⁷

*Den generelle veilednings- og informasjonsplikten i forvaltningsloven og diverse særlover legger ansvaret for å sikre høy kvalitet i kommunikasjon med brukere som ikke har felles språk med offentlig aktør, til den offentlige part. Det ansvaret er delegert til Tolketjenesten som offentlig utøver for vår kommune siden 1987.*⁸

Store avstander og lang reisetid bidrar, sammen med de organisatoriske utfordringene, til at Nord-Norge og innlandet aldri har fått tilfredsstillende kommunal dekning. De siste fem årene har antallet kommunale tolketjenester holdt seg på 18. Seks av disse ligger i og rundt Oslo. Variasjonene er store mellom de ulike kommunale tolkeformidlingene, blant annet i størrelse.

Administrative og budsjettmessige forhold i den enkelte kommune begrenset og begrenser fortsatt disse tolketjenestenes tilpasningsdyktighet. Stortingsmelding 39 (1987-88) slo fast at administrativt skulle de offentlige tolketjenestene forbli på kommunalt nivå. Slik er det fremdeles, selv om gjentatte utredninger har anbefalt å løfte administrasjonsansvaret høyere i forvaltningshierarkiet.⁹ De kommunale tolketjenestene har begrenset mulighet til å møte markedets språkbehov i stadig endring, og til geografisk fordeling i forhold til behov. Dette på tross av at det finnes eksempler på vellykket interkommunalt samarbeid om tolketjenester. Av kvalitetshensyn har de kommunale tolketjenestene heller ikke fremmet bruk av telefontolking som fullgodt alternativ ved store avstander, i like stor grad som de private formidlerne har gjort. Samarbeidet over kommunegrensene var en stor utfordring i Skjermtolkingprosjektet (1999-02). Investeringskostnadene på sluttbrukersiden var også en hindring.¹⁰

De kommunale tolketjenestene kom til kort overfor store, offentlige brukere når det gjaldt tilgjengelighet. Verken rettsinstansene eller helsevesenet kunne leve med til dels lang bestillingstid på tolk. Tidlig på nittitallet åpnet så markedet seg for private formidlere. I løpet av de siste femten årene er også privat sektor godt etablert med aktører på tolkemarkedet. Framveksten av de private formidlingsfirmaene presset fram inntjeningskrav for kommunenes formidlingstjenester. De befinner seg i dag i et krysspress mellom krav om inntjening og krav om prioritering av egne brukere.

I dag

Markedet er i dag uoversiktlig, og ”kvalitetssikrede tjenester” tilbys uten at kriteriene for hva kvalitet er, og hvordan den sikres av formidler, er klarlagt. Ingen retningslinjer eksisterer for drift av tolketjenester. Flere rapporter har påpekt mangler ved

⁷ Se for eksempel Stortingsmelding nr 39 (1987-88)

⁸ Dette sier tolkeleder i en kommune i dag. Men i dag beskriver dette sitatet unntaket, eller situasjonen på 80-tallet. Alle de andre kommunale tolketjenestene i denne undersøkelsen har også eksterne brukere, og krav om inntjening.

⁹ For eksempler fra tiden etter Stortingsmelding 39, se for eksempel Stuland og Melby (1997), UDI (2000), *Skjermtolking* (2003)

¹⁰ *Skjermtolking* (2003)

kvalitetssikringen av tolking i offentlig sektor.¹¹ Viktige offentlige brukere som store helseinstitusjoner, domstolene og politiet har hatt blandede erfaringer med tolketjenester bestilt via formidlingsfirmaer. Nyere rapporter omtaler også de alvorlige konsekvenser manglende kvalitetssikring kan få, med særlig fokus på rettsapparatet.¹² Graverende avvik og mangelfull tolking er dokumentert.¹³ Både Oslo politidistrikt og tingretten i Oslo har som et resultat gjennomført omfattende, egne tiltak for å sikre kvaliteten på tjenestene de kjøper, og har ingen fast avtale med private formidlere. Gjeldende stortingsmelding berører ikke spørsmålet annet enn at det hevdes at ”Regjeringen har satt i verk (...) kvalitetssikring av formidlerleddet”.¹⁴

Anbud uten kriterier

Anbudskonkurranser er et relativt nytt element i markedet, som er med på å endre vilkårene. I et marked der kvalifiserte tolker er en ressurs med svært begrenset tilgang, kan anbudskonkurranser gi brukere et feilaktig bilde av valgmuligheter. På grunn av lovpålegg om innkjøp av tjenester, utlyser stadig flere offentlige virksomheter anbudskonkurranser ved kjøp av tolketjenester. Anbudskonkurransene har gjort både kommuner og helseforetak svært prisbevisste, men også prisfokuserte slik at kvalitet blir oversett som kriterium når tjenesten skal vurderes. Tolketjenester blir dermed lagt ut på anbud uten at reelle kvalitetskriterier for den tjenesten som søkes er definert. Slike prosesser har åpnet store dører for veldig små leverandører, som så vokser og ekspanderer med avtalen de har inngått. Det finnes eksempler både i helse- og kommunal sektor på at små leverandører har bygd opp en dekkende stall av tolker etter at anbudet var i havn. Kvalitetskontroll blir naturligvis helt umulig for brukeren i anbudsprosessen. I motsatt ende av skalaen kan en dominerende privat leverandør nyttiggjøre seg at den har avdelinger flere steder. Firmaet kan levere ”lokale” anbud over alt med dekning i sin delvis felles tolkebase. Lokale konkurrenter oppfatter dette som en tilsnikelse.

UDI (2000) beskriver hvordan det private tolkeformidlingsmarkedet på den ene siden består av en flora av små, døgnflueaktige virksomheter, og på den andre siden én stor, dominerende leverandør. Erfaringene hittil med anbudsutsetting kan tyde på en endring i retning av at flere private formidlere av ulik størrelse oppnår avtaler med offentlige brukere.

Problem i Sverige

Erfaringer fra utlandet viser at anbudsprosesser ved innkjøp av tolketjenester til offentlig sektor har påvirket markedseffektiviteten negativt, stikk i strid med sin hensikt. Kvaliteten på tolketjenestene følges ikke opp av den som utlyser anbudskonkurransen. Oppfølging er både dyrt og vanskelig. Som et resultat kan formidlere for eksempel levere anbud på tjenester i språk de ikke faktisk har kvalifiserte tolker i. Den svenske tolkeformidlingsutredningen omtaler den manglende kvalitetskontrollen ved anbud som et alvorlig problem. Konkurransesvridninger oppstår mellom formidlerne fordi bestillerne ikke følger opp tolke kvaliteten med konkrete krav om autorisasjon eller lignende. Formidlerne oppgir ikke navn og kvalifikasjoner på ”sine” tolker i tilbudene og kan derfor angi at de har tilgang til flere

¹¹ Blant annet i Sturla Falcks kriminologiske undersøkelse ”Rett tolk?” fra 1987 og i NOAS’ rapport ”Politirapporten i asylsaker – en trussel mot rettssikkerheten?” fra 1998. Se også f. eks. Andenæs m fl (2000), side 10, 20

¹² Se f. eks *Rett til tolk* (2005), Nilsen (2005) og *Tospråklig sjekk for potensielle tolker* (2005)

¹³ *Rett til tolk* (2005), side 34

¹⁴ Stortingsmelding nr 49 (2003-2004), s 114

autoriserte tolker på flere språk enn de virkelig har.¹⁵

I Storbritannia er det gjort lignende erfaringer med anbudsprosesser. Cambridgeshire Interpreting and Translation Agency (Cintra) er en anerkjent, ikke-kommersiell leverandør av tolketjenester til det offentlige. Etter flere års erfaring med anbudskonkurranser kan Cintra bekrefte at kvalitet generelt blir nedprioritert, eller ikke konkret definert som krav, når tolketjenestene settes ut på anbud.¹⁶

Som rapporten *Rett til tolk* (2005) påpeker, kan ikke markedskreftene kontrollere kvaliteten på tolkingen.¹⁷ Samtidig påvirker markedskreftene også de instansene som skal gjøre det. Til sammen bidrar alle faktorene som er beskrevet over til å skape et uoversiktlig marked. Denne utredningen skal se nærmere på hvilke kvalitetskriterier formidlerleddet bruker for å løse oppgaven i dette markedet.

Metode og tilnærming

Undersøkelsen som danner utgangspunkt for denne rapporten er basert på dybdeintervjuer med aktørene, med en grundig gjennomgang av relevante skriftlige kilder som bakteppe. Den kvalitative metoden utpekte seg som godt egnet for denne utredningen, ikke minst fordi en vesentlig del av kildene var tolkeformidlerne selv. Dybdeintervjuer gir god innsikt og anledning til å få fram flere sider av informantens ståsted. Observasjoner på stedet er med på å underbygge inntrykket. Alle dybdeintervjuene foregikk derfor hos informanten, med unntak av én privat formidler som av praktiske årsaker ble intervjuet per telefon. I dette tilfellet snakket jeg med flere ansatte, og utvekslet også flere e-post med dette firmaet enn med dem jeg besøkte.

Jeg har gjennomført dybdeintervjuer med følgende utvalg bestående av i alt tolv instanser:

- 1) Fire kommunale tolketjenester: Oslo, Bergen, Bærum og Follo
- 2) Fire private formidlere: Noricom Bergen, Noricom Oslo, NorTolk AS (Halden) og InterPreto Stiftelsen Internasjonalt Hus (Stavanger)
- 3) Fire offentlige brukere som har kvalitetssikringsprogram: Lovisenberg Diakonale Sykehus, Koordineringsenheten ved Asylavdelingen i Utlendingsdirektoratet (UDI-KOR), tingretten i Bergen og Oslo politidistrikt

Formidlerne ble representert ved daglig leder og/eller tolkekoordinator. De offentlige brukerne ble representert ved tolkekoordinator eller de(n) stillingen(e) med tilsvarende ansvar. Ved halvparten av intervjuene deltok mer enn én representant.

I tillegg til dybdeintervjuene, samtalte jeg med i alt ni sentrale personer på tolkefeltet samt åtte aktive tolker. Noen av disse samtaleene hadde form av et enklere intervju og i et par tilfeller foregikk kommunikasjonen kun på e-post.

For å skaffe meg oversikt over større offentlige virksomheter som hadde et eget kvalitetssikringsprogram for kjøp og bruk av tolketjenester, snakket jeg med fire store

¹⁵ SOU (2004), blant annet side 116

¹⁶ Styremedlem og tidligere leder av Cintra, Nicky Glegg; i personlig kommunikasjon.

¹⁷ *Rett til tolk* (2005), side 34

offentlige brukere i tillegg til de fire som er omtalt i punkt 3) over. Jeg deltok også på UDIs nasjonale konferanse om tolking i helsetjenesten den 18.11.2005, der mange av aktørene var representert.

I anbudsprosessen ba IMDi om å få utarbeidet en oversikt over private formidlere til offentlige brukere som en del av utredningen. Den rådende markedssituasjonen er fremdeles like lite stabil som beskrevet i UDI (2000). Det er fortsatt ingen instans som fører oversikt over private tilbydere av tolketjenester. De små enkeltpersonsforetakene med begrenset omsetning er mange. I et marked der formidlingsfirmaer kan etableres, endre navn, forsvinne helt eller kjøpes opp i løpet av få måneder, er det ikke hensiktsmessig å etterstrebe noen fullstendig liste. I stedet kan jeg vise et øyeblikksbilde fra dette fluktuerende markedet. Firmaene nedenfor er utvalgte eksempler på private formidlere som per desember 2005 leverer tolketjenester av betydelig omfang til offentlig sektor. Organisasjonsformen spenner fra stiftelse via aksjeselskap til delt ansvarsselskap med cirka ti regionale kontorer:

- InterPreto (Stiftelsen Internasjonalt Hus)
- HERO mottak og kompetanse AS – tolketjenesten
- NorTolk AS
- Språksenteret AS
- Noricom-Gruppen DA

I tillegg kommer en rekke translatørbyråer som leverer tolking til rettsinstanser, politi og domstoler, men der volumet av tolketjenestene utgjør en marginal del av omsetningen. Apropos Translatørbyrå AS er ett eksempel.¹⁸

Det bør nevnes at også mellom kommunale tolkeformidlere kan det være store variasjoner, blant annet i størrelse. Selv om jeg har intervjuet representanter for flere av ulike størrelse, er de ikke ment å være et representativt utvalg for landets ulike kommunale tolkeformidlinger. De er - i likhet med informantene fra de to andre modellene - valgt ut til denne undersøkelsen på grunn av sine kvalitetssikringsprogrammer.

¹⁸ 01.01.2006 fusjonerte Apropos Translatørbyrå og det internasjonale konsernet ComText Group. Det nye selskapet har fått navnet ComText-Apropos AS.

II: Tre modeller for kjøp av tolketjenester

Det finnes i dag tre modeller for kjøp og salg av tolketjenester: En som vi kan kalle den offentlige formidlermodellen, en privat formidlermodell og en modell der tjenesten bestilles direkte fra tolken. Modellene skiller seg framfor alt organisatorisk, men det vil også gå fram at de har ulik holdning til kvalitetssikringsarbeidet. Samtidig er det mulig å trekke ut likheter og felles utfordringer. Dette kapittelet beskriver først fellestrekk og funn som går på tvers av modellene, og så kvalitetssikringsarbeidet i henholdsvis ”direkte fra tolken”, ”offentlig” og ”privat” modell.

Generelle krav til formidling

Det finnes noen kriterier av formell art for kvalitetskrav til all slags formidling. Offentlig sektor stiller visse økonomiske og lovfestede krav til ethvert firma og til alle anbudsleverandører, uansett bransje. Det samme gjelder de kommunale etatene, uansett tjenestoområde. Ingen av disse er spesifikke krav til tolketjenester. Parallelt finnes en ISO-standard for kvalitet på levering av tjenester, som kontrolleres av private firmaer. Den er heller ikke bransjespesifikk. I tillegg berøres tolkeformidlere av følgende krav til tolkene hvis tjenester de skal formidle:

1. Retningslinjer for god tolkeskikk¹⁹
2. Forskrifter om bevilling som statsautorisert tolk og tolkeprøven av 6. juni 1997
3. Justisdepartementets forskrift om salær fra det offentlige til advokater mv
4. De deler av lovverket som angår tolking i offentlig sektor²⁰

Ingen av kravene har bindende form eller medfører sanksjoner for formidler ved overtredelser, men 1) og 2) er bindende for statsautoriserte tolker.

Elleve mulige faktorer

Kvalitetssikring av tolketjenester er en utfordring. Men selv om det er komplisert, lar visse faktorer seg etterprøve. Både i rekrutterings- og i utvelgingsfasen finnes det metoder man kan bruke. Et kvalitetssikringsprogram for tolketjenester kan inneholde komponentene 1-11 under, eller noen av dem. Punkt 1 a) til og med 1 e) omhandler kontrollen ved inntak av nye tolkerekrutter. Punkt 1 f) til og med punkt 9 kan som fellesnevner kalles oppfølging av dem som blir tilknyttet. Punkt 2) og 3) er forutsetninger for å kunne gjennomføre noen av disse oppfølgingspunktene på en objektiv måte. Punkt 10) og 11) er holdningsskapende arbeid overfor andre enn tolkene. De elleve ulike faktorene samvirker for å danne et helhetlig og gjennomarbeidet program. Som gjennomgangen av de ulike modellene vil vise, har ikke noen enkeltinstans i denne undersøkelsen et program som gjennomfører alle disse punktene. Det vil også gå fram at forskjellen kan være stor mellom rutiner på papiret og gjennomføring i virkeligheten. Praksis preges av subjektivitet.

Rekkefølgen her er kronologisk, ikke prioritert:

¹⁹ Utarbeidet ved opprettelsen av statsautorisasjonsordningen av en arbeidsgruppe med representanter fra Kommunal- og arbeidsdepartementet, Norsk tolkeforbund, UDI og Universitetet i Oslo.

²⁰ Forvaltningsloven §§ 6, 13; Straffeprosessloven §§ 118, 119, 139, 230; Straffeloven §§ 121, 144. Samt lov om sosiale tjenester § 8-8, lov om barneverntjenester § 6-7, lov om leger §§ 31, 34, lov om psykologer § 6, lov om fysioterapeuter § 8, lov om tannleger §§ 31, 34, lov om helsepersonell § 5.

- 1) Rekruttering:
 - a) Krav om dokumenterbare kvalifikasjoner
 - b) Testing, måling og kontroll av tospråklige kvalifikasjoner
 - c) Krav til, og kontroll av, yrkeserfaring
 - d) Intervju
 - e) Introduksjonsopplæring i tolkefag
 - f) Fadderordninger
- 2) Rangering etter kvalifikasjoner / erfaring
- 3) Bestillingssystem basert på rangering etter kvalifikasjoner
- 4) Lønn etter kvalifikasjoner
- 5) Evaluering. Stikkprøver eller systematisk:
 - a) Observasjon / opptak
 - b) Tilbakemelding fra brukere
 - c) Etterprøving gjennom dialog med tolken / med brukere
- 6) Tiltak ved negative funn: Avskjed, nedprioritering, nedrykk i evt. hierarki, kurstilbud, observasjon, dialog (med bruker/med tolken)
- 7) Holdningsskapende arbeid:
 - a) Utlån av pc, ordbøker, faglitteratur
 - b) Nyhetsbrev med tips om kurs/utdanning
 - c) Innspill til fagdiskusjon
 - d) Fagmøter, uformelle diskusjonsmøter
 - e) Kollegaveiledning, gruppearbeid
 - f) Oppfordring til videreutdanning
 - g) Økonomisk støtte til videreutdanning
 - h) Prioritering av tolker som har tatt tolkeutdanning/autorisasjon
- 8) Kurs/seminar (videreutdanning, spesialisering)
- 9) Vedlikeholdskrav: for eksempel videreutdanning
- 10) Tolkefaglig opplæring av egne ansatte
- 11) Ekstern opplæring i bruk av tolk

Skjønn, ikke systematikk

Punkt 1a) er det eneste tiltaket *alle* informantene har oppgitt. Alle informantene i undersøkelsen oppgir at de baserer rekruttering av nye tolker på kvalifikasjoner, som kontrolleres. Imidlertid tillegges også *erfaring* vekt og flere lar erfaring kompensere manglende tolkeopplæring. Yrkeserfaring kontrolleres ikke konsekvent, hvis overhodet. Bare én av tolv ringer systematisk referanser. Dette betyr at *ingen* kriterier beviselig ble konsekvent gjennomført av alle. Kvalitetssikringstiltak ble utført av alle, men tiltakene er standardisert i så liten grad at de vanskelig kan føres opp som sammenlignbare kriterier. Informantene vektla skjønn i høy grad. Skjønnsvurderingene har sammenheng med tolkingens kompleksitet og at det er svært krevende å måle kvalifikasjonene. De fleste informantene var problemstillingen bevisst og diskuterte sine valg.

Det finnes ingen fasit i dette faget

Vi jobber med mennesker

er to uttrykk for dette, som jeg hørte flere varianter av.

Minimumskrav

Alle informantene stiller i prinsippet minimumskrav til sine tolkerekrutter, og sier at kandidaten må ha oppnådd minstekrav på ToSPoT-testen eller lignende for å bli tilknyttet. I praksis forholder det seg annerledes. Det er bare to av informantene som

konsekvent krever minimumsresultat på de språk det finnes test: Tolkeseksjonen i Oslo kommune, med egen test, og UDIs koordineringsenhet i Asylavdelingen (UDI-KOR), som bruker ToSPoT. Flere gjennomfører konsekvent sine minimumskrav i dag, men ettersom dette er en relativt ny praksis, bruker de fremdeles tolker som ikke oppfyller kravene, men ble tilknyttet formidleren før praksisen ble innført. Det er også eksempler på at tolker som ble tilknyttet før tospråklig testing ble utviklet på vedkommende språk, heller ikke blir avkrevd bestått test etter at testing er innført i språket.

Kontroll

De fleste formidlerne tester, måler eller kontrollerer kvalifikasjonene til tolkerekrutter på de laveste nivåene. Én kommunal formidler baserte seg på en muntlig evaluering og én privat formidler testet ikke. Tolker med dokumentert tolkeutdanning eller statsautorisasjon evalueres som hovedregel ikke. De fleste legger imidlertid vekt på å holde et intervju (Punkt 1d) for å danne seg et bredere inntrykk av søkeren. De samtaler lenge med alle aktuelle kandidater. Hovedformålet er å fastslå personlig egnethet. I intervjuet hevder informantene at de informerer om tolkerollen og tar opp etiske problemstillinger. Enkelte informanter bruker også intervjuet til å diskutere slike spørsmål med kandidaten. De mener intervjuet er en mulighet å avdekke etiske eller arbeidsmessige problemer, og kan avskjære kandidater på grunn av slike. Dette kan virke urimelig i de tilfellene hvor intervjuet foregår før kandidaten har vært gjennom introduksjonsopplæring (Punkt 1e). Opplæringens grunnelement er nettopp en innføring i tolkens ansvarsområde.

Helhet

Men rekrutteringskrav er ikke nok. Hvis ikke formidler/bestiller tenker helhetlig og langsiktig fremmer kvalitet på sine tolketjenester, vil aktøren ha en base med tolker som fyller minstekravene men ikke mer, og som ikke har insentiver til å kvalifisere seg videre. Ingen har imidlertid formalisert eller konsekvent gjennomført krav til videreutdanning eller andre vedlikeholds krav for tolker i sitt register. Dette er med på å gjøre at det holdningsskapende arbeidet får ekstra stor betydning. Det vil gå fram av diskusjonen at jeg vektlegger det i min vurdering, selv om det er vanskelig å sammenligne ikke-formaliserte tiltak.

Rangering...

Formidlerleddet imøteser offentlige kvalitetssikringstiltak og kan sies å være raske med å oppdatere seg i forhold til fagmyndighetenes krav. Nasjonalt tolkeregister åpnet for registrering den 12. mai og for søk etter tolk den 22. september 2005.

Informantene kategoriserer potensielle tolkers kvalifikasjoner, og inndelingen i ulike nivåer ligner allerede Nasjonalt tolkeregisters hierarki. Dette er kvalifikasjonsnivåene i Nasjonalt tolkeregister:

- Nivå 1: Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning
- Nivå 2: Tolker med statsautorisasjon
- Nivå 3: Tolker med tolkeutdanning
- Nivå 4: Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring
- Nivå 5: Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring

Det er verdt å merke seg at på det laveste nivået benytter ikke Nasjonalt tolkeregister betegnelsen 'tolk', i motsetning til informantene.

...eller telefonliste?

Alle informantene har et dataregister over tolkene, men ikke alle registrene sorterer etter kvalifikasjoner. Registrene forteller hos nesten alle så lite om kvalifikasjoner at de ligner mer på rene kontaktlister. Alle - unntatt UDIs koordineringsenhet - er derfor i realiteten avhengige av at de(n) som booker oppdragene også må kjenne tolkene. Flere av informantene har mange hundre tolker i sitt register.

II. a: Bestilling direkte fra tolken

Vi gjør det som er relevant for kvaliteten på asylintervjuene. Siden vi ikke har arbeidsgiveransvar, kan vi kanskje ikke gjøre så mye mer... Men siden UDI også har fagmyndighet,²¹ skal vi legge mer i å stimulere tolkene til profesjonalisering. Derfor er tiltakene våre langsiktige og forutsigbare.

Blant brukerne av denne modellen, er det UDIs koordineringsenhet (UDI-KOR) som har satt kvalitetssikring av tolketjenestene man kjøper mest konsekvent i system. Jeg tar derfor utgangspunkt i UDI-KORs kvalitetssikringsprogram. Programmet er et gjennomarbeidet forsøk på å gjøre kriteriene så objektive som mulig, og består av til sammen tolv elementer. Punkt 1) og 2) er forutsetninger for å gjennomføre rangering etter kvalifikasjoner. I punkt 3) testes kandidatens verktøy for oppgaven. Punkt 4) og 5) er opplæring av nye tolkerekrutter. Fra og med punkt 6) er oppfølgingstiltak.

- 1) Et tolkeregister med integrerte bestillingsfunksjoner og følgende kvalifikasjonshierarki:
 1. Statsautorisasjon og tolkeutdanning
 2. Statsautorisasjon
 3. Tolkeutdanning
 4. Kvalifiserte oversettere med introduksjonsseminar
 5. Ordforrådstesten Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT) og introduksjonsseminar²²
- 2) Differensiert lønn etter kvalifikasjoner
- 3) Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT)
- 4) Introduksjonsseminar om tolkens ansvarsområde, tolkeetikk og -teknikk
- 5) Rekrutteringssamtale
- 6) Oppfølgingsseminar(er) og samtaler
- 7) Evalueringsskjema etter asylintervjuet
- 8) CD-opptak av asylintervjuet
- 9) Tilgjengelighet og holdningsskapende arbeid

Samt følgende elementer for tjenestepersonene som skal arbeide med tolker:

- 10) Introduksjonsseminar om tolkens ansvarsområde
- 11) Oppfølgingsseminar eller -samtale(r)
- 12) Evalueringsskjema etter asylintervjuet

²¹ Dette var situasjonen da intervjuene ble gjort. Fra 01.01.2006 er IMDi nasjonal fagmyndighet på tolkefeltet, mens UDI-KOR som operativ enhet fortsatt hører til Utlendingsdirektoratets Asylavdeling.

²² Nivå 5) representerer minimumskravene for rekruttering av tolkekandidater.

Langsiktige mål

UDI-KORs arbeid med tolkene preges av den helhetlige tenkning som innsikt i tolkefaget gir. Fram til 01.01.2006 var enheten del av samme organisasjon som den nasjonale fagmyndigheten for tolking i offentlig sektor. Prinsippene ble utviklet av nasjonal fagmyndighet og var slått fast allerede før UDI-KOR ble opprettet som operativ enhet.

Bygge yrkesidentitet

Enheten driver et holdningsskapende arbeid med systematisk fokus på utdanning og autorisasjon. Dette innebærer også praktisk tilrettelegging for at tolkene skal oppnå disse kvalifikasjonene. De ansatte har en stadig og tydelig dialog med tolkene og tilbyr goder som møterom, te og kaffe og gratis seminarer og fagdiskusjoner. De ser det som sin oppgave å bidra til å bygge tolkenes yrkesidentitet:

Alt - fra å sette fram vannkoker og tekopper til å mase om statsautorisasjonsprøven - handler om profesjonalisering av tolkene.

Periodisk evaluering

UDI-KOR har også en viss systematisert evaluering av de tolkede samtalene. Det finnes et standardskjema som intervjuere og saksbehandlere er orientert om. Evalueringsskjemaet brukes periodisk samt ved spesielle behov. I tillegg tas lydopptak av enkelte asylintervjuer. Tidligere ble alle intervjuene tatt opp på CD. Informantene framhever det som uheldig at UDI gikk bort fra CD-opptak av alle intervjuene av økonomiske grunner. Nå tas bare opptak av intervjuer med tolk i språk der det foreløpig ikke har vært mulig å ta ToSPoT-test, og i spesielle tilfeller der tolken er under evaluering.

Minst mulig subjektivt

For Koordineringsenheten er et sentralt poeng at de som rekrutterer nye tolker, ikke er de samme som bestiller tolk til asylintervjuene. Prioriteringen som ligger i registeret skal være nøytral og bindende. På denne måten vil man unngå subjektivitet i kvalitetskontrollen. UDI-KOR hevder også at de objektive kriteriene overflødiggjør utilbørlige forsøk på påvirkning fra tolkene for å vinne fram i konkurransen om å få flest oppdrag:

Tolkens nettverksevner eller kameratskap påvirker ikke oppdragsmengden.

Dette sies å være en reell problemstilling hos for eksempel politiet.

Liten, lojal base

Enheten ønsker å holde stallet av oppdragstakere så liten som mulig, og mener dette er mulig på grunn av effektiv logistikk og muligheten til å planlegge intervjuene på forhånd. Ifølge UDI-KOR tar private tolkeformidlere feil hvis de tenker "jo større tolkebase, desto større fleksibilitet". Enheten satser på å styrke lojaliteten fra tolkene i sin base, som premieres med flere oppdrag til hver. Ulike sosiale og holdningsskapende tiltak er også med på å styrke lojaliteten fra tolkene. En tolk som er løst tilknyttet, har lettere for å si nei til oppdrag. Med en mindre base av lojale medarbeidere blir det til gjengjeld flere oppdrag til hver tolk.

Dataregister

Alle offentlige brukerne som kjøper tolketjenester direkte fra primærleverandøren, er avhengige av å ha et godt system for å holde oversikten over tolkene oppdatert. Flere av disse har da også brukt ressurser på å utvikle dataverktøy til dette, et arbeid som

fremdeles pågår. UDI-KOR var den eneste av bestillerne fra primærleverandør som konsekvent valgte den best kvalifiserte tolken. De andre har også systemer som graderer tolkene etter kvalifikasjoner, men bruker ikke disse når de skal velge tolk.

I tillegg må det nevnes at denne modellen krever at man har tilgang til lønns- og personalsystemer. Ellers ville uforholdsmessig store ressurser gått med til slik administrasjon. Imidlertid er det rimelig å anta at alle store offentlige brukerne av tolketjenester også har tilgang til slike systemer. Modellen brukes i flere land, og er ikke uvanlig ved amerikanske sykehus.

II. b: Offentlig modell

De kommunale tolketjenestene ble opprettet på 1970- og 80-tallet og har i høy grad preget feltet. Informantene fra kommunale tolketjenester har alle lang erfaring. Flere er tidligere tolker selv. Modellen som de offentlige tolketjenestene følger preges av helhetlig tenkning om tolkeyrket og dets utvikling i offentlig sektor. Samtidig setter stramme budsjetter og skiftende prioriteringer sitt merke på arbeidet. Jeg fikk innblikk i til dels stor frustrasjon fra etablerte fagfolk.

Tre av de kommunale tolkeformidlerne hadde et program for å sikre kvaliteten på tolketjenestene de leverer. Den fjerdes rutiner inneholder de fleste av de samme komponentene, men er ikke systematisert i like stor grad. Programmene til de tre inneholder følgende elementer: Punkt 1) og 2) er forutsetninger for å gjennomføre rangering etter kvalifikasjoner. Disse er delvis til stede, men likevel ikke gjennomført i praksis. I punkt 3) testes kandidatens verktøy for oppgaven. Punkt 4) og 5) er opplæring av nye tolkerekrutter. Fra og med punkt 6) er oppfølgingstiltak:

- 1) Et tolkeregister med integrerte bestillingsfunksjoner der følgende kvalifikasjoner går fram:
 1. Statsautorisasjon
 2. Tolkeutdanning / Annen høyere utdanning
 3. Tospråklig test og gjennomført introduksjonsopplæring²³
- 2) Differensiert lønn etter kvalifikasjoner, og ansettelsesform
- 3) Test av språkferdigheter i norsk og tolkespråket
- 4) Kurs i tolkens ansvarsområde, tolkeetikk og -teknikk
- 5) Rekrutteringssamtale
- 6) Kurs (spesialisering) og samtaler
- 7) Evaluering i form av samtale med tjenesteperson (bruker)
- 8) Formalisert, skriftlig oppfølging av klager på tolk
- 9) Tilgjengelighet og holdningsskapende arbeid
- 10) Fadderordning

Samt opplæring i bruk av tolk for tjenestepersoner som skal arbeide med tolker.

Skjønn med oppfølging

De offentlige formidlerne utøver skjønn i forhold til rekrutteringskravene og lar grensetilfeller slippe gjennom. Men når de rekrutterer en person som ikke har oppnådd minstekravet på tospråklig test fordi det er stor mangel i gjeldende språk, følges rekrutten tett med fadder/observasjon/eget opplæringsprogram og samtaler.

²³ Laveste nivå representerer minimumskravene for rekruttering

Evaluering

Ingen bruker stikkprøver til å kontrollere tolkene. De kommunale formidlerne kjennetegnes imidlertid av tett kontakt med bestillerne, som også er erfarne tolkebrukere. De mener derfor at en samtale om ”Hvordan fungerte tolken?” kan innebære en viss tolkefaglig kontroll. Etter de(t) første oppdrag(ene) blir evaluering dog ikke gjort planmessig.

To av fire informanter har en ordning der fast ansatte er fadder for nytilknyttede tolker. De to andre opplever dette som et manglende element på grunn av ressursknipe.

Dialog

Alle understreker at en god dialog med tolkene står sentralt i arbeidet. Å være tilgjengelig for fortrolig samtale, tolkefaglig diskusjon og oppmuntring regnes som styrkende for oppdragstolkene uten fast arbeidsplass. ”En åpen dør” og interesse for å høre tolkens versjon er første reaksjon ved negativ tilbakemelding fra en bruker.

Dette, i kontrast til en irettesettelse, gir meg ytterligere mulighet til å påvirke og være i god dialog med dem. På dette feltet som ikke er formalisert, synes jeg ikke det fungerer å formalisere forholdet mellom meg og tolkene. Derimot prioriterer vi å ha en tett relasjon til både brukere og tolker, slik at vi kan ta opp kontroversielle ting uten å konfrontere med konkret sak. Jeg opplever at vi kommer mye lenger med en slik dialog og har mulighet til å påvirke tolken til endring.

Fagmiljø

Det holdningsskapende arbeidet består av mange elementer på ulike nivåer. De kommunale formidlerne gjennomfører samlet sett alle tiltakene som er nevnt i oversikten (Punkt 7 a)-h)) på side 10, men det varierer hvor regelmessig tilbudet er. Alle er imidlertid tilgjengelige for sine tolker, og bidrar med faglig tilstedeværelse. Ulike sosiale og holdningsskapende tiltak er også med på å styrke lojaliteten fra tolkene. En løst tilknyttet tolk, derimot, har lavere terskel for å si nei til oppdrag. De kommunale formidlerne ser fordelene av å holde stallen av oppdragstakere så liten som mulig. Med en mindre base av lojale medarbeidere blir det til gjengjeld flere oppdrag til hver tolk.

Flere av de offentlige tolkeformidlerne har lang erfaring som kursholder i bruk av tolk, og lærer opp ansatte i egen kommune som fast ordning. I tett dialog med brukerne i egen kommune blir det både lettere å finne rett tolk til rett oppdrag og å diskutere utfordringer, mener de.

Bare lønn?

Tre av de fire offentlige tolkeformidlerne (og UDI-KOR) differensierer lønn etter kvalifikasjoner som et insitament til videre kvalifisering. Alle synes imidlertid at lønnsnivået er problematisk. Tolkeleder ved én kommunal tolketjeneste har prioritert annerledes for å møte etterspørselen etter gode tolker:

Vi legger heller timeprisen høyt enn å differensiere etter kvalifikasjoner, fordi alle har bestått den samme testen hos oss. De er alle kvalifisert. Høy betaling for reelle tolketimer er det som er interessant for frilanserne.

Samtidig fremhever flere tolker andre avgjørende faktorer for at de velger å ta oppdrag for en kommunal formidler, *på tross av* lav lønn. En viss form for arbeidsgiveransvar samt seriøsitet og faglig oppfølging blir trukket fram.

Ansettelsesforhold

Et særtrekk ved de kommunale tolketjenestene og InterPreto (tidligere Stavanger kommunale tolketjeneste) er at de har fast ansatte tolker i tillegg til frilanserne. Hos disse formidlerne finnes det også lønnsforskjeller mellom fast ansatte og frilanstolker, som gjerne er større enn forskjellene etter kvalifikasjoner. Det er ingen automatikk i at de best kvalifiserte har forrang til de faste stillingene. Tvert imot, tar en tolkeleder opp som et problem, avhenger dette av andre faktorer som ansiennitet og fagforeningsinvolvering. I enkelte tilfeller kan tolker ha blitt fast ansatt etter mange års engasjement, før det var avholdt noen autorisasjonsprøve i gjeldende språk. Senere kan samme formidler ha knyttet til seg en statsautorisert tolk på frilansbasis mens tolken i samme språk uten autorisasjon har fast stilling. Men alle de kommunale informantene rapporterer å aktivt motarbeide slike scenarier ved å agere som pådriver for sine tolker til å kvalifisere seg videre, for eksempel ta autorisasjonsprøven.

Lønnet kurs

Fordi kommunene har en form for arbeidsgiverforhold til sine oppdragstolker, kan de også gjerne tilby videreutdanning eller seminarer i betalt arbeidstid. To av de kommunale tolketjenestene har lagt om lønnsystemet og gått helt bort fra ansettelse for frilanstolkene for å bli mer konkurransedyktige:

Vi blir bedt om å sikre rekruttering av gode tolker, men de er jo ikke sikret noen ting i en slik jobb. Å ansette en tolk er egentlig å begrense tolkens mulighet til å tjene penger i markedet. Derfor inngår vi en samarbeidsavtale med tolkene i dag, ikke en kontrakt.

Tolkeleder forteller at det samtidig har blitt vanskeligere å motivere til fagseminarer, som ikke lenger blir regnet som arbeidstid. De har også måttet gi opp sine faste tolkemøter på grunn av liten interesse, sier leder. Dermed er en sentral del av punkt 9) i praksis borte fra denne kommunale tolketjenestens program.

Subjektiv tildeling

Tolkene er ikke helt systematisk rangert etter kvalifikasjoner i bestillingssystemene. Innføringene er ikke konsekvente og kategoriene er i flere tilfeller romslige. For eksempel kan "Tolkeutdanning" og "Annen høyere utdanning" være én kategori. I dette feltet står det om tolken er jurist, det kan stå at tolken har 30 studiepoengs tolkeutdanning – eller begge deler, men ikke nødvendigvis, selv om det er dokumentert. Alle informantene hevder at de best kvalifiserte tildeles oppdrag først. For å få dette til, må den som booker oppdragene derfor kjenne tolkene. Det er naturlig og ikke negativt i seg selv at bookerne har et godt forhold til de ansatte. Men det kan også åpne for favorisering.

Sammenfatningsvis er *faglig nettverk* en viktig fellesnevner for de kommunale tolkeformidlerne. Deres styrke er at de gir tolkene tett faglig oppfølging. Selv om de har gått bort fra fast ansettelse, prioriterer de kommunale tolketjenestene fortsatt å tilby tolkene et fagmiljø. Dette har denne modellen felles med UDIs koordineringsenhets program. Men det er høy grad av subjektivitet i vurderingene, som gjør den offentlige modellen vanskelig å kunne bruke for andre.

II. c: Privat modell

De private tolkeformidlerne legger vekt på å fylle generelle krav.²⁴ Disse kravene er som allerede nevnt ikke tolkefaglige, men kan likevel gi status og markedsposisjon. Firmaene har gjennomarbeidede kvalitetskontrollrutiner i form av håndbøker. Én informant kan vise til sertifisering etter ISO-standard for kvalitet på levering av tjenester. Disse tiltakene er administrative og blir derfor ikke omtalt som en del av det *tolkefaglige* kvalitetssikringsprogrammet. Likevel er det dette arbeidet de private informantene forstår som kvalitetssikring. Kravene til tolkefaglige kvalitetskriterier oppleves som tyngende:

Vi vil helst bare kvalitetssikre. Framtiden er når vi slipper å utdanne tolker.

Det ser ut som om 'kvalitetssikring' har en noe annen betydning for de private firmaene enn for offentlige formidlere, ettersom det ikke innebærer systematisk testing av kvalifikasjoner. De private er heller ikke like opptatte av å bidra til profesjonsbygging. Sammenlignet med de kommunale formidlerne og UDI-KOR, ser de ikke oppbygging av et faglig nettverk som en sentral del av sitt kvalitetssikringsarbeid.

Den tolkefaglige kvalitetssikringen inneholder følgende elementer: Punkt 1) er en forutsetning for å gjennomføre rangering etter kvalifikasjoner. Den er til stede, men ikke utnyttet til dette formålet. I punkt 2) testes kandidatenes verktøy for oppgaven. Punkt 3) og 4) er opplæring av nye tolkerekrutter. Fra og med punkt 5) er oppfølgingstiltak.

- 1) Et tolkeregister med integrerte bestillingsfunksjoner der følgende kvalifikasjoner går fram:
 1. Statsautorisasjon
 2. Tolkeutdanning / Annen høyere utdanning
 3. Erfaring i tolkeyrket
 4. Bestått tospråklig test og/eller gjennomført introduksjonsopplæring
- 2) Test av språkferdigheter, hovedsakelig norsk
- 3) Kurs i kundebehandling, tolkens ansvarsområde, tolkeetikk og -teknikk
- 4) Rekrutteringssamtale
- 5) Evaluering i form av samtale med brukere
- 6) Oppfordring til videre kvalifisering og tolkeutdanning
- 7) Kurs (spesialisering) og/eller fagmøter

Samt brosjyrer om bruk av tolk til kundene. Én av informantene har kurstilbud.

Ikke gjennomført

Alle de private leverandørene tilbyr grunnopplæring, men den er ikke et konsekvent minstekrav ved rekruttering. Tre av fire informanter stiller *i prinsippet* krav om bestått tospråklig test og introduksjonsopplæring som minimum, men ingen har (ennå) gjennomført det for alle tolkene i sitt register. Den fjerde informanten krever minst én av disse to kvalifikasjonene. Heller ikke dette er gjennomført.

²⁴ Med unntak av Stiftelsen InterPreto, hvis kvalitetssikringsprogram på flere punkter føyer seg inn i "Offentlig" modell. Jf også forrige side, og "Felles dilemma" side 22

Erfaring i stedet

To av fire informanter tester minimumskvalifikasjonene. De to andre regner tospråklig testing som en del av grunnlaget for tolkeutdanning, som alle er enige om at det offentlige må ha ansvaret for. Erfaring regnes som en del av kvalifikasjonene. Arbeid som tolk kan erstatte både grunnopplæring og tospråklig testing ved rekruttering. Det foretas heller ikke systematisk kontroll av referanser.

Intensjon eller realitet?

Alle informantene oppgir også at de tilbyr sine registrerte tolker temakurs eller fagkvelder (sosialt samvær med diskusjon). Dette har imidlertid ikke vært gjennomført i 2005, men skal være planlagt for året som kommer.

To private formidlere har fadderordning for nye tolker, men i det ene firmaet er den kun sporadisk og innebærer at den nye tolken overværer når det tolkes på gjeldende språk i retten.

Fadderordningen, for eksempel, er en idé og ikke en systematikk.

Sporadisk evaluering

Ved nye tolker får kunden beskjed på forhånd og formidlerne ringer til kunden etter det første oppdraget og spør "hvordan det gikk". Én av informantene gjennomfører dette konsekvent, inkludert en samtale med tolken. Dette firmaet etterspør også tilbakemeldinger fra kundene på senere tidspunkter, men sporadisk. Disse har form av telefonsamtaler: "Hvordan fungerte tolken? Hvordan er du fornøyd med tolkingen?" For alle gjelder at negative tilbakemeldinger fra kunder følges opp overfor tolken med samtale. I likhet med de offentlige formidlerne, framhever de private verdien av dialog i slike tilfeller. Det skal mer til enn en klage fra en kunde for å "passivisere" tolkens status i bestillingssystemet. Ingen bruker stikkprøver til å kontrollere.

Holdningsskapning

Alle de private formidlerne understreker at de gjør aktivt pådriverarbeid for at tolkene skal (videre)kvalifisere seg. De sender ut oppfordringer når tolkeutdanning annonseres. Det stilles imidlertid ikke krav om videreutdanning eller andre vedlikeholds krav til tolker i registeret.

Ulik lønnsats

Differensiert lønn etter kvalifikasjoner tillegges mindre vekt av de private formidlerne, sammenlignet med de offentlige og UDI-KOR. En informant oppgir å ha to lønnsnivåer, ett for universitetsutdannet/statsautorisert tolk og ett for resten. Det er større forskjeller i lønn mellom ulike oppdragstyper. Lønna varierer med timeprisen for kunden, som har ulik sats for ulike oppdragstyper.

Stor stall

De private firmaene er - naturlig nok - kundeorienterte. Dette gjør at de prioriterer *tilgjengelighet* høyt. For å øke tilgjengeligheten er det et mål å knytte til seg flest mulig tolker i hvert språk og å dekke alle språkbehov. De private formidlerne har gjennomgående langt flere tolker i sine registre enn de offentlige, opptil ti ganger så mange.

Alle de private formidlerne hevder at de best kvalifiserte tildeles oppdrag først. For å

få dette til, må den som booker oppdragene kjenne tolkene, siden de ikke er systematisk rangert etter kvalifikasjoner i bestillingssystemet. Det er ikke negativt i seg selv at bookerne har et godt forhold til oppdragstakerne, men det kan åpne for favorisering. Samtidig virker det umulig å kjenne flere hundre tolker, selv om enkelte tolkekoordinatorer har jobbet i firmaet i mange år.

III: Mellom intensjon og praksis

De sentrale utfordringene for formidlerne er nevnt i kapittel I: Kvalitetssikring av tolking er komplisert og dyrt. Formidlerne må balansere mellom kvalitet og tilgjengelighet, og mellom kvalitet og økonomi. Å finne rett tolk til det enkelte oppdrag er også en felles utfordring på tvers av modellene. Denne utredningen viser at det er vanskelig for formidlerne å møte disse reelle utfordringene på en systematisk måte. Siden 1980-tallet har ansvaret for å møte utfordringene falt på nettopp formidlerleddet, men kravet forholder seg ikke til endringene som har skjedd i markedet.

Ønsker sentral innsats

De kommunale formidlerne har objektive kvalitetskriterier i større grad enn de private. Samtidig deler de de privates ønske: At offentlig fagmyndighet tar ansvaret for kvalifiseringen av tolkene. Det vil i praksis også si tospråklig testing på basisnivå og grunnleggende tolkeopplæring. Siden det er urealistisk å vente at det fullverdige utdanningstilbudet kan være oppdatert på alle språk etter kommunenes behov til enhver tid, vil det være vedvarende behov for testing av basiskvalifikasjoner og grunnleggende tolkeopplæring. Alle formidlerne tar til orde for nærmere dialog med fagmyndighetene om dette. De gir sterkt uttrykk for et ønske om mer forpliktende samarbeid. De mener at myndighetene har utviklet en testmodell som fungerer, men ikke har kapasitet til å fylle behovet for testing. Samtidig understreker de kommunale formidlerne den verdien som deres nettverk representerer. Testing og opplæring er kostnadskrevende. Selv om de får kvalitet igjen for pengene de bruker på det, er alle under sterkt økonomisk press.

Uklare kostnader

Fordi lite standardiserte modeller ikke lett lar seg sammenligne, er også kostnadene vanskelige å sammenligne. Selv om flere informanter har oppgitt konkrete budsjett-tall som går med til kvalitetssikring, er rammebetingelsene ulike. Direktekostnader til kvalitetssikring i 2005 varierer fra 0 til 300 000 kroner blant de som har kunnet eller vært villige til å tallfeste. Noen har ikke husleiekostnader når de holder tolkeseminarer i egne lokaler, for andre var dette en utgiftspost som gjorde at seminarer ble prioritert bort i 2005. Antallet deltakere på de ulike tiltakene varierer fra 20 til 260 tolker. I tillegg kommer ressurser i form av ansatte, som varierer fra null til fire stillinger. Noen har lagt ansvaret for kvalitetssikring helt konkret til en stilling, andre regner med alle som jobber med tolkene. Ingen har oppgitt nøyaktig stillingsbrøk og -antall for arbeidet med kvalitetssikring, ettersom det også ligger andre oppgaver til disse stillingene.

To av brukerne som kjøper direkte fra tolken har oppgitt kostnadene sine. Den ene har

ingen stillinger til arbeidet, den andre har fire (som også har andre oppgaver). Begge har over 400 tolker i sitt register og er de informantene som har oppgitt størst budsjett til kvalitetssikring (over 100 000 kroner). Ettersom like konkrete tall mangler fra flere av de private og offentlige formidlerne, kan ikke deres kostnader sammenlignes direkte. Det er vanskelig å fastslå deres faktiske kvalitetssikringsutgifter.

Lønnsforhold

Lønn er en viktig brikke i kvalitetsheving. Lønn etter kvalifikasjoner er et åpenbart insitament til ytterligere profesjonalisering for tolkene. Flere av de kommunale formidlerne og UDI-KOR har differensiert lønningene etter kvalifikasjoner, selv om marginene kan være svært små. I ett tilfelle var forskjellen fra laveste til høyeste trinn i spennet fem kroner i timen. Informantene peker imidlertid på at andre elementer gir større utslag på lønna: At satsene varierer så sterkt mellom oppdragstyper, formidlere og oppdragsgivere samt det styrende problemet at markedet er uregulert.

Planer og praksis

Ved én av de kommunale tolketjenestene hadde frilanstolkene sluttet å møte opp til fagsamlinger og møter etter at de sluttet å få betalt for disse timene. Dette innebærer at et viktig element faller bort fra det som er offentlig modells styrke, det holdningsskapende arbeidet i et fagmiljø. Samtidig er det et godt eksempel på at intervjuene ofte viste stor forskjell på hvordan kvalitetssikringsprogrammene så ut og hvordan de gjennomførtes i praksis. Flere av informantene med privat modell sa også at de hadde tilbud om faste fagmøter eller lignende. De kunne ikke vise konkrete datoer og frammøtetall for 2005, men hadde velformulerte planer for 2006.

Tett dialog med én bruker

Bærum kommunale tolketjeneste, UDIs koordineringsenhet og tolketjenesten ved Lovisenberg Diakonale Sykehus har ansvar for tolketjenester til kun én offentlig bruker. Opprinnelig gjaldt dette alle de kommunale tolketjenestene. De som er i denne situasjonen i dag, har også et virkelig tett samarbeid med "sin" ene bruker.²⁵ De får informasjon langt utover det en bestilling krever, ofte relativt lang tid i forveien, og kan planlegge. Det er også en fordel som gjør at de kan velge rett tolk til det enkelte oppdraget med større presisjon.

De informantene som forholder seg til kun én bruker, er samtidig del av samme organisasjon som brukeren. En mulig ulempe er at det kan oppstå en uheldig bukk-og-havresekk-situasjon der formidler/koordinator skal fungere som korrektiv til egen institusjon. Desto viktigere blir det at kvalitetskriteriene er så objektive som mulig.

Skjønnsavhengig

Ingen av informantene som kjøper direkte fra tolken har noen fadderordning for nye tolker. Alle mente det ville vært en for stor belastning for den minoritetsspråklige parten i tolkesamtalen å gjennomføre en slik ordning. På tross av disse betenkelighetene deltok en av disse informantene som observatør i tolkede samtaler, oftest ved nyrekruttede tolkers første oppdrag. At én ansvarlig person deltar som observatør uten at det foreligger standardiserte krav, er en form for evaluering som

²⁵ Blant informantene finnes i tillegg til UDI-KOR og Lovisenberg Diakonale Sykehus også tingretten i Bergen og Oslo politidistrikt som kjøper direkte fra tolken. Hos de to siste har det likevel ikke utviklet seg noen slik nær dialog. Der finnes ingen koordinerende instans.

baseres helt på denne fagpersonens skjønn. Retten og politiet, på sin side, har ingen systematisk kontroll i form av stikkprøver, opptak, observasjon eller evaluering.

Undersøkelsen viser også at både private og kommunale formidlere stort sett mangler systematisk evaluering. De kommunale formidlerne kjennetegnes av tett kontakt med bestillerne, som også er erfarne tolkebrukere. Når formidler ringer og spør "Hvordan fungerte tolken?" kan de derfor hevde at det ligger en viss tolkefaglig kontroll i evalueringen som gjennomføres. Men sikring av kvaliteten kan det ikke kalles uten at kriteriene og gjennomføringen systematiseres.

Service er ikke lik kvalitet

De private formidlernes dialog med kundene er preget av at best mulig service er når kunden slipper å tenke på noe, og ikke er involvert i formidlerens arbeid. Dette kan være med på å muliggjøre uheldige vridninger av innkjøpsprosesser. Gjennomgangen av de tre modellene har allerede antydnet at tolkefaglig innsikt står sentralt i kvalitetssikringsarbeidet. De systematiske, helhetlige programmene finnes der kompetansen finnes. Kanskje er dette en selvfølgelighet, men ikke for bestillere av tolketjenester. Firmaer som kan dokumentere gode *administrative* rutiner kan kaste blå i øynene på anbudsbehandlere som ikke har rede på tolking.

Business eller tjenesteyting

Ulikhetene som kommer fram i undersøkelsen bunner i en grunnleggende holdningsforskjell til tolkefaget og forretningsdrift. De kommunale tolketjenestene fokuserte på problemer, for eksempel strukturelle. De privates framstilling var av en fleksibel, løsningsorientert tolkeverden. Det ligger i sakens natur at et firma med tradisjon for å konkurrere om oppdrag og markedsføre sine tjenester, framstiller seg i positive termer og snakker om hva de har fått til; mens en kommunal tolketjeneste, for så vidt også løsningsorientert, retter søkelyset direkte på hvilke hindringer som vanskeliggjør suksess i arbeidet, og grunner til at de ikke har fått det optimalt til. Dette kan neppe kalles overraskende, for det henger sammen med de ulike formidlertypenes *raison d'être*: Private formidlere skal tjene penger. Kommunale formidlere skal levere en tjeneste for å gjøre kommunens ytelser og arbeid mulig. De private formidlerne vektlegger sikring av kvalitet på rutiner og daglig drift som en gest overfor kundene. De selger en vare som kunden ikke kan kontrollere kvaliteten på. Kunden har ikke grunnlag for å vurdere andre kriterier enn dokumenterbare tall og prosedyrer.

Kvalitet koster

De kommunale formidlerne har innsett at kvalitetssikring av varen "tolking" er komplisert og ressurskrevende. De legger vekt på langsiktig arbeid for å styrke tolkestanden og på faglig innsikt hos alle som jobber med tolking. Denne siden av kvalitetssikring er – beklageligvis - i liten grad tallfestet og gjort synlig i kostnader. Jeg tror det vil være en god investering å synliggjøre at kvalitet koster. Denne kunnskapen framstår i tillegg som veldig personavhengig. Men den er ikke *nødvendigvis* personavhengig: Gjennom systematisk å dokumentere det man gjør, er det mulig å gjøre fagkunnskap og kompetanse overførbar slik at andre kan overta jobben. Men dette har de kommunale tolkelederne i liten grad tid til i en kommunebudsjettalt presset hverdag.

Felles dilemma

Samtidig vil jeg minne om at modellene som er satt opp mot hverandre i kapittel II, er overbygninger basert på organisasjonsform. Overgangene kan være glidende i praksis. Stiftelsen InterPreto var tidligere kommunal tolketjeneste i Stavanger, og kan godt tjene som eksempel på at modeller er teoretiske. Organisasjonsformen er i dag ”privat”, mens kvalitetssikringsprogrammet passer best under omtalen ”offentlig”. InterPreto har fast ansatte tolker, egen tospråklig test og driver brukeropplæring.

En felles utfordring på tvers av ”privat”, ”offentlig” og ”direkte kjøp”, er å finne krysningspunktet mellom best mulig kvalitet og billigst mulig tjeneste. Som en tolkeleder i en kommunal tolketjeneste sa:

Intensjonene spriker: Billigst mulig og best mulig kvalitet. De kan komme i konflikt.

Utredningen har vist at formidlerleddet gjennomfører kvalitetssikring, men at den selv i de beste tilfellene er mangelfullt konsekvent og systematisk. Dette framtvinger spørsmålet: Hvor mye bedre er egentlig dette mellomleddets mulighet til å kontrollere kvaliteten, enn bestillernes? Svaret vil avhenge av hvor helhetlig formidlerens program er bygget opp. Mulighetene er størst hos formidlerne med den offentlige modellen, som har høy tolkefaglig kompetanse og derfor et gjennomarbeidet program. Samtidig ser det ut til at den som gjennomfører kvalitetssikring på mest konsekvente vis, antakelig ikke er en formidler, men kjøperen UDI-KOR.

IV. Konklusjon

Er det mulig for andre kjøpere av tolketjenester å bruke disse modellene? For å fungere som kvalitetssikring forutsetter alle modellene stor grad av tolkefaglig kompetanse. Enkelte offentlige brukere har slik kompetanse, men de er i fåtall. Direkte fra tolken-modellen har mest å tilby offentlige brukere av tolketjenester fordi den har høyest innhold av objektive kriterier for kvalitetskontroll, og derfor er mest overførbar.

Et bærende element er et register som rangerer tolkene helt konsekvent etter kvalifikasjoner, der minimumskvalifikasjonene er tolkefaglig forsvarlige og basert på objektive kriterier. Ved hjelp av sin egen institusjons administrasjon og et slikt register av tilgjengelige, kvalifiserte tolker ville de store offentlige brukerne kunne bruke UDI-KORs modell. Nasjonalt tolkeregister kan antakelig fylle registerfunksjonen. Et helseforetak brukte nylig Nasjonalt tolkeregister til å stille kvalitetskrav i kravspesifikasjonen til anbudskonkurransen om tolketjenester. Alle anbudsløse leverandører måtte dokumentere at deres tjenesteleverandører tilfredsstilte kravene i registeret.

Hvis offentlige brukere selv finner leverandører av tolketjenester i Nasjonalt tolkeregister og kjøper direkte fra dem, trenger de ikke lenger formidlerleddet til kvalitetssikringen, men eventuelt bare til de administrative sidene av saken: Å finne ut hvilken tolk som er ledig, lage en avtale og sende regning. En kommunal tolkeleder

tror det er lenge til brukerne ønsker dette:

Vi kan ikke forvente at folk skal være detaljinteressert i vårt område. Vi er et verktøy. Det er vi som må tilrettelegge for dem, vi kan ikke forvente at de skal bruke sin arbeidstid på å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Jeg tror det er et godt stykke igjen før mange går inn og sjekker kvaliteten selv.

En slik løsning forutsetter at grunnleggende testing og tolkefaglig opplæring er sentralisert og tilgjengelig på alle aktuelle språk, som ikke er tilfelle i dag. I flere språk hvor det er behov for tolk, er det ennå ikke mulig å kvalifisere seg for oppføring selv på laveste nivå i Nasjonalt tolkeregister. Det forutsettes også at registeret fylles med tolker som er tilgjengelige for oppdrag til enhver tid. Funksjonell tilgjengelighet krever et visst volum.

Denne undersøkelsen har vist hvor lite systematisk kvalitetskontroll som utføres i praksis av formidlerne, selv om det finnes viktige unntak. Det er høy grad av subjektivitet i vurderingene de gjør og et gap mellom intensjon og utførelse. Kvantitet står ofte i motsetning til kvalitet. Slik situasjonen er i dag, burde offentlige brukere derfor ideelt sett kreve å få vite hvilken tolk som skal komme, og selv kontrollere. Står ikke tolken oppført i Nasjonalt tolkeregister, har ikke brukeren noen mulighet til å være sikker på at vedkommende er kvalifisert. Det kan tenkes at den offentlige brukeren likevel kommer til å velge å bruke en slik tolk, for eksempel på et språk det ikke har vært mulig å kvalifisere seg i eller i en akuttsituasjon der ingen kvalifisert tolk er tilgjengelig. Men det vil i så fall være et bevisst valg fra brukerens side.

Et alternativ kan være at alle formidlere stiller krav om at alle deres tolker må være registrert i Nasjonalt tolkeregister. Noen har allerede begynt å gjøre dette, men ingen har gjennomført det systematisk.

Den dagen Nasjonalt tolkeregister er fylt med nok tilgjengelige, kvalifiserte tolker til å dekke behovet for tolking i offentlig sektor, kan formidlerleddets rolle som kvalitetssikrer være utspilt. Når dette vil skje, avhenger igjen av hvilke krav myndighetene stiller og ressursene som settes av – til bruk av tolk, til testing og utdanning av tolker og til kjøp og salg av tolketjenester. Per i dag er det fremdeles stort behov for informasjon som kan bidra til å gjøre brukerne kvalitetsbevisste. Det er også fortsatt behov for oppfølging av formidlernes tolkefaglige kvalitetssikringsarbeid slik at det i økende grad gjennomføres etter intensjonene.

V. Litteraturliste

Andenæs, Nilsen, Gotaas og Papendorf: *Kommunikasjon og rettssikkerhet. Utlendingers og språklige minoriteters møte med norsk politi og rettsvesen.* Universitetet i Oslo/Norsk Institutt for by- og regionforskning, Oslo, 2000.

Bergen kommune: *Årsmelding 2004.* Bergen kommune, Mottaks- og kompetansesenteret for innvandrere og flyktninger MOKS, Bergen, 2005

Corsellis, Ann: *Non English Speakers and the English Legal System. A Handbook to Good Practice.* Cropwood Occasional Paper No 20. Cambridge, 1995

_____ : *Working Across Language and Culture. Report and Recommendations.* West Midlands Probation Service, 1998

Digital hverdag stort løft for domstolene. Stat & Styring 4/2005, s. 59-61.

- *Dårlig tolking kan ha ført til justismord.* Aftenposten Aften 02.12.2005

Ennab, Hjelmkog, Lindblom och Nur: *Tillgång till tolk - en samhällsservice. Rapport till regeringen.* Integrationsverket, Norrköping, 1999

Ghani, Navid: *Kartlegging av kommunenes tolketjeneste.* UDI, Oslo, 1989

_____ : *Kartlegging av kommunenes tolketjeneste Del II.* UDI, Oslo, 1991

Håatun, Ole Eirik: *Rekruttering og kvalitetssikring av tolker. Versjons nr 1. Dokument nr 2.2.2,* Noricom Tolke- og Translatørtjeneste AS, Oslo, 25.03.2004

Håatun, Ole Eirik: *Kvalitetsstyringssystemet i Noricom Tolke- og Translatørtjeneste AS. Versjons nr 1. Dokument nr 1.2,* Noricom Tolke- og Translatørtjeneste AS, Oslo, 25.03.2004

Jahr, Kristian: *Rettsfolk og rettsfolkning.* DAs rapportserie 1/2004. Domstoladministrasjonen, Trondheim, 2004

Lascar, Elizabeth: *Accreditation in Australia. An Alternative Means.* The Critical Link: Interpreters in the Community. John Benjamins, Amsterdam, 1995

Lovisenberg Diakonale Sykehus: *"Bruk av tolk" Informasjon til helsepersonale.* Brosjyre, Oslo, 2005 (Uten dato)

_____ : *Tolkekurs for medisin – kurs for tolker på Lovisenberg Diakonale Sykehus.* Program for 24.11. og 01.12.2005, Oslo, oktober 2005

_____ : *Årsrapport 04.* Oslo, 2005

Lundgård, Hans Petter: *Tolkens rettslige stilling i norsk straffe- og sivilprosess.* Lov og rett 9/1995, s. 551-561

- Lundström, Stig: *Högre krav ställs på tolkutbildningen. i & m (invandrare och minoriteter) 3/2005, s. 36-37.*
- Mjelstad Roen, Malfrid: *Tolkemarkedet i Stavanger-området – Tilbud og etterspørsel. Prosjektoppgave i flerkulturell forståelse.* Høgskolen i Stavanger, 1999 (Upublisert)
- Mortensen, Diane: *Measuring Quality in Interpreting. A Report on the Norwegian Interpreter Certification Examination.* Universitetet i Oslo, 2001
- Nilsen, Anne Birgitta: *Flerspråklig kommunikasjon i rettssalen. En kasusstudie av en flerspråklig rettsforhandling.* Avhandling for dr.art-graden. Unipub, Oslo, 2005
- Noricom: *Når språk er en barriere. Tolking og oversetting på mer enn 90 språk!* (Brosjyre) Noricom, Bergen, (Uten dato)
- Norsk tolkeforening: *Pressemelding: Anbudskonkurranse om tolketjenester – Helse Sør inviterer til bruk av ukvalifiserte tolker.* Oslo, mai 2005
- NorTolk: *NorTolk – et profesjonelt landsdekkende tolkesenter* (Brosjyre). NorTolk AS, Halden, 2005
- Organisering av en tolketjeneste* (Notat). KAD, Oslo, 1974
- Organisering av en offentlig tolketjeneste på landsbasis. Innstilling fra ei arbeidsgruppe.* KAD, Oslo, 1979
- Ozolins, Uldis: *Communication Needs and Interpreting in Multilingual Settings: The International Response. The Critical Link 2: Interpreters in the Community.* John Benjamins, Amsterdam, 2000
- Rapport om opkvalificering af tolke og kvalitets sikring af tolkeytelser i staten.* Ministeriet for Flygtninge, Indvandrere og Integration, København, 2004
- Retningslinjer for god tolkeskikk* (Blant annet publisert på www.imdi.no/tolking)
- Rett til tolk - Tolking og oversettelse i norsk straffeprosess.* Justis- og politidepartementet, Oslo, 2005
- Schøller, Erling: *Organisering og finansiering av offentlig tolketjeneste i Norge. Utredning.* UDI, Oslo, 1992
- Seminar for formidlere av tolke- og oversettertjenester: Lillehammer 3. – 5.10.94.* UDI, Oslo, 1995
- Skarstein, Tove: *Utredning om alternativ finansieringsordning for offentlig tolketjeneste for innvandrere og flyktninger.* KAD, Oslo, 1986
- Skaaden, Hanne: *On-Screen Interpreting.* I Nordby & Krosby (eds): *Human Factors in Telecommunication.* Telenor, Bergen, 2001

_____ : *On the Bilingual Screening of Interpreter Applicants*. I Collados Àis, Sanchez & Gile (eds): *La evaluación de la calidad en interpretación: investigación*. Interlingua, Granada, 2003; pp 73-85

_____ : *Tolken – håndverker eller tusenkunstner?* I Uri, Helene (red): *(Nesten) alt du trenger å vite om norsk*. Kunnskapsforlaget, Oslo, 2005; s.160-164

Skjermtolking. Sluttrapport fra prosjektet Tolk og telematikk. UDI/Hordaland fylkeskommune, 2003

SOU 2004: 15 *Tolkförmedling - kvalitet, registrering, tillsyn. Betänkande av Tolkförmedlingsutredningen*. Stockholm, 2004

SOU 2005: 37 *Tolkutbildning - nya former för nya krav. Betänkande av Utredningen om kontakttolkar*. Stockholm, 2005

Språkliga tjänster för invandrare i Sverige, Norge, Danmark och Finland. TemaNord 1997:596. Nordisk Ministerråd, København, 1997

Stor jobb til lite firma. Fædrelandsvennen, 04.10.2005

Stortingsmelding nr 39 (1987-88): *Om innvandringspolitikken*. KAD, Oslo, 1988

Stortingsmelding nr 17 (1996-97): *Om innvandring og det flerkulturelle Norge*. KAD, Oslo, 1997

Stortingsmelding nr 17 (2000-2001): *Asyl- og flyktningpolitikken i Noreg*. KRD, Oslo, 2000

Stortingsmelding nr 49 (2003-2004): *Mangfold gjennom inkludering og deltakelse*. KRD, Oslo, 2004

Stuland Larsen, Hild og Melby, Eli: *Offentlige tolke- og oversettertjenester - status og fremtidige veivalg. RF-rapport 97/129*. Rogalandforskning, 1997

Tolk og OversetterNettverk TONe. Tolk & Telematikk Forprosjekt. Løsningsbeskrivelse for felles tolkedatabase. Versjon 1.0. EC Soft Norge AS, 2000

Tolketjenesten i Follo: Årsrapport 2004. Ski kommune, juni 2005.

Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT): En evalueringsrapport. UDI, Oslo, 2003

Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT): Evalueringsrapport 2. UDI, Oslo, 2005

Utlendingsdirektoratet (UDI): *Bruk av tolk* (hefte). UDI, Oslo, (Uten dato)

_____ : *Rekruttering av tolker. En veiledning for kommunene* (Hefte). UDI,

Oslo, 1995

_____ : *Tolkevirksomhet i offentlig sektor - en statusrapport*. UDI, Oslo, 2000