

# Tolkeformidling i offentlig sektor

Etterspørsel og tilbud

## **Innhold**

Begrepsavklaringer	s. 3
Spørreundersøkelse blant tolkeformidlere	s. 5
Virksomhetens omfang	s. 6
Oppdragsmengde	s. 6
Antall tolker og språk hos offentlige vs. private tolkeformidlere	s. 8
Hvilke språk er det behov for i norsk offentlig sektor?	s. 9
Variabler og variasjon i språketterspørselen	s. 13
Språk hvor det er vanskelig å skaffe tolk	s. 14
Tolkenes kvalifikasjoner	s. 15
Hovedtendenser	s. 17
Kildehenvisninger	s. 18

## Begrepsavklaringer

**Offentlige tolkeformidlere** (også kalt tolketjenester) - kommunale eller interkommunale formidlere av tolketjenester

**Private tolkeformidlere** - private byråer som selger tolketjenester til offentlig sektor

**Statsautorisert tolk** - Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) gir bevilling til å bruke tittelen statsautorisert tolk til personer som har bestått en krevende ferdighetsprøve i tolking ved Universitetet i Oslo. (En statsautorisert tolk er ikke det samme som en *statsautorisert translatør*. Statsautoriserte translatører har bevilling fra Kunnskapsdepartementet for å utføre *skriftlige* oversettelser. Se også <http://www.statsaut-translator.no/> )

**Tolk** - gjengir muntlig og på et annet språk en persons tale for andre lyttere på det tidspunkt ytringen blir gjort. *Tolk* blir her benyttet om en person som utfører tolkeoppdrag mot betaling, da tittelen "tolk" ikke er beskyttet i seg selv (men se *statsautorisert tolk*).

**Tolkemåter**<sup>1</sup> – tolking kan foregå på ulike måter i forhold til hvordan situasjonen er tilrettelagt, ved

- **frammøtetolking** der tolken er til stede i rommet eller ved bordet sammen med samtalepartene
- **skjermtolking** der tolken og samtalepartene er geografisk atskilt, men har lyd- og bildekontakt via videokonferanseutstyr eller bildetelefon
- **tefontolking** der tolken og samtalepartene er geografisk atskilt og kun har kontakt via telefon uten bildestøtte

**Tolking i offentlig sektor** - tolking som gjør offentlige tjenestemenn og fagpersoner i stand til å informere, veilede og høre partene i saken på tross av språkbarrierer

**Utdanning av tolker i Norge**<sup>2</sup> - praktisk-teoretisk utdanning for tolking i offentlig sektor har vært tilbudt i Norge siden 1985. Tilbudet har vært gitt ved Universitetet i Oslo, og i en prøveperiode (1993-96) ved Høgskolene i Agder, Finnmark og Volda. Tilbudet som tilsvarte 30 studiepoeng (et

---

<sup>1</sup> Tolkemåten er atskilt fra grunnmetoden tolken benytter. Både skjermtolking og tfontolking vil som regel betinge **konsekutiv metode**, der tolken tolker "etterfølgende" når taleren gjør opphold i talestrømmen. Denne formen er også vanlig ved frammøtetolking i offentlig sektor, fordi den ikke krever tilrettelegging i form av teknisk utstyr. Metoden er anvendelig i tolking av dialoger. Den andre grunnmetoden, **simultan tolking**, der tolken tolker samtidig med at taleren snakker, krever teknisk tilrettelegging ved at tolken sitter i en lydtett kabin og har kontakt med taler og publikum via mikrofon og høretelefoner. Metoden er anvendelig for tolking av lange monologer for større forsamlinger.

<sup>2</sup> Det refereres her utelukkende til talespråkstolking. Om utdanning for tegnspråkstolker: <http://www.alt.hist.no/> og <http://www.isp.uio.no/studie/tegn/>

semesteremne) utdannet i perioden 1985-2003 nær 270 personer fordelt på 15 språk.

Fra 2003-2006 gjennomførte drøyt 600 personer fordelt på 32 språk **nettbasert utdanning for tolker** i et prøveprosjekt ved fem høyere utdanningsinstitusjoner – Universitetene i Bergen og Oslo og Høgskolene i Oslo, Sør-Trøndelag og Telemark (se ASOK 2006).<sup>3</sup> Tilbudet var koordinert av UDI/IMDi og gav 30 studiepoeng. Høgskolen i Oslo er tildelt ansvar for å bygge ut et permanent utdanningstilbud for tolker fra og med 2007.

---

<sup>3</sup> I perioden 2003-07 har i tillegg har ca. 25 studenter i språkene russisk og spansk hatt tilbud om en treårig bachelorutdanning for tolker ved Universitetet i Oslo. Ordningen ble vedtatt lagt ned i 2005, og siste kull (spansk) avslutter studiet i 2007.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) som er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor, henvendte seg høsten 2006 til 40 offentlige og private tolkeformidlere gjennom et spørreskjema. Målet var å ta rede på etterspørsel og tilbud om tolketjenester på landsbasis i forbindelse med utviklingen av Nasjonalt tolkeregister som ble opprettet høsten 2005. Formidlere i alle landsdeler ble tilskrevet. 17 offentlige (kommunale eller interkommunale) tolketjenester og 23 private tolkeformidlere som er registrert på [www.gulesider.no](http://www.gulesider.no) under bransjen "tolker", fikk tilsendt spørreskjemaet. Vel halvparten av de 40 som fikk skjemaet tilsendt svarte; 13 offentlige og 9 private formidlere. Tallmaterialet i denne rapporten er følgelig basert på rapporteringer fra 22 formidlere som supplerer offentlig sektor med tolker.

### **Spørreundersøkelse blant tolkeformidlere**

Formidlerne som har svart holder til i Osloregionen og Østlandet, Sørlandet, Vestlandet, Midt-Norge og Nord-Norge til og med Nordland. Ingen formidlere fra Troms og Finnmark har svart på undersøkelsen, men enkelte av de private formidlerne tilbyr sine tjenester også til de nordligste fylkene. En lignende undersøkelse ble gjennomført av den nasjonale fagmyndigheten i 1999 (UDI 2000), da i forbindelse med undersøkelsen "Kommunikasjon og rettssikkerhet" initiert av Kommunal- og regionaldepartementet (Andenæs et al. 2000).

Også i 1999 ble både offentlige og private formidlere tilskrevet. Det var da 18 offentlige og 3 private formidlere som svarte. I antall er forholdet mellom offentlige og private formidlere altså mer balansert denne gangen. Svarprosenten blant de offentlige formidlerne er imidlertid nå som sist betraktelig høyere (81%),<sup>4</sup> enn blant de private (39%).

Spørsmålene i de to undersøkelsene overlapper i stor grad, og der det er grunnlag for det vil det bli trukket sammenligninger mellom resultatene. En del forskjeller mellom offentlige og private formidlere er avspeilet i begge undersøkelsene. Disse tendensene kommer vi tilbake til nedenfor.

Ved siden av antall oppdrag formidlet de første 3 kvartalene av 2006, ba spørreskjemaet formidlerne oppgi hvilke språk de tilbyr tolking i, antall tilknyttede tolker pr språk, antall fastlønnede tolker, samt antall tilknyttede tolker med dokumenterte kvalifikasjoner i form av tolkeutdanning, statsautorisasjon, eller både tolkeutdanning og statsautorisasjon. Formidlerne skulle også angi de 10 mest etterspurte språkene, samt inntil 10 etterspurte språk hvor de opplever at det er vanskelig å skaffe tolker.

Det synes å være noe variasjon i hvor gode systemer formidlerne har for å registrere de data vi etterspør. Eksempelvis skriver den private formidleren som oppgir markant flest tilknyttede tolker i kommentarfeltet til slutt:

*Det å rapportere slike data fordrer egentlig adm. systemer som er lagt opp med slikt som formål. Håper vårt bidrag imidlertid kommer godt*

---

<sup>4</sup> Av de 18 offentlige tolketjenestene i 1999 er en blitt privatisert, og to er slått sammen. Det er følgelig tre av dagens offentlige tolkeformidlere som ikke har respondert.

*med i IMDI's prosess.*

Formidleren mangler tydelig nødvendige administrative systemer og har eksempelvis ikke rutiner som gir oversikt over tolkenes kvalifikasjoner, slik vi kommer tilbake til nedenfor.

### **Virksomhetens omfang**

Tolkemarkedet er preget av svingninger bestemt av etterspørselen i offentlig sektor, og det faktum at tolkeyrket er et frilansyrke som for mange er en holdeplass på veien til fast arbeid. Tallmaterialet fra markedet vil derfor kun angi tendenser, og må leses med dette i minnet. Antall tilknyttede tolker gir en viss indikasjon på hvor stor etterspørselen er etter tolking i det aktuelle språket på det tidspunktet undersøkelsen er utført. Trolig er enkelte tolker tilknyttet flere formidlere, slik at det reelle antallet praktiserende tolker er noe lavere. Først skal vi se på virksomhetens omfang i forhold til antall oppdrag.

### **Oppdragsmengde**

Tabell 1a viser fordelingen i mengden oppdrag hos henholdsvis offentlige og private tolkeformidlere. Variasjon i virksomhetens omfang avtegnes blant representantene for begge typer formidlere, slik det også framgår i diagram 1 nedenfor. Tabell 1a viser at de 13 offentlige formidlerne samlet har over dobbelt så mange oppdrag (45 834) som de 9 private formidlerne (22 103). De offentlige formidlerne rapporterte i 1999 om nær 70 000 oppdrag, noe som antyder at oppdragsmengden hos de offentlige er gått ned. Oppdragsmengden hos de private formidlerne utgjorde i 1999 anslagsvis nær 13 000 oppdrag, og har således økt.<sup>5</sup>

Formidlerne ble også bedt om å oppgi hvor mye av tolkingen som foregikk ved frammøtetolking og hvor mye som foregikk via telefon eller ved skjermtolking. Her er den mest iøynefallende forskjellen at de private formidlerne betjener flere av sine kunder via telefontolking enn det de offentlige formidlerne gjør. Mens telefontolking utgjør nær 45% (n=9 944) av de private byråenes oppdragsmengde, utgjør telefontolking kun 1,6% (n=748) av de offentlige formidlernes oppdragsmengde. Denne tendensen kan delvis skyldes at de offentlige formidlerne i første rekke betjener lokalmiljøet i kommunen, og at frammøtetolking derfor tilfredsstiller behovene. De private formidlerne som på sin side har inntjening som hovedmål, øker sin rekkevidde gjennom å tilby tolking via telefon.

De offentlige formidlerne har imidlertid i en viss grad satset på skjermtolking. Her er de offentlige formidlerne, med 606 oppdrag via skjerm

---

<sup>5</sup> Av de 3 private firmaene som responderte i 1999 hadde ett 12 000 av den totale oppdragsmengden. Firmaet var organisert som såkalt DA, og representerte flere tilbydere. Her er bildet nå endret. Det er imidlertid usikkerhet knyttet til 1999-tallene, da de ulike formidlerne hadde ulike rutiner for å registrere og regne oppdragsmengden. Likeledes kan en kilde til unøyaktighet i tabell 1a være at de ulike formidlerne regner oppdragsmengden på ulike måter. Det gjelder spesielt de skriftlige oppdragene, hvor enkelte skiller mellom antall oversatte sider, mens andre teller de skriftlige oppdragene i medgåtte arbeidstimer. Kun antall oppdrag er derfor oppgitt her, mens arbeidsmengden som ligger bak oppdragene kan variere atskillig.

(1,3% av total oppdragsmengde), på linje med de private hvor skjermtolking utgjør 740 oppdrag (3,3%) av den totale oppdragsmengden.

**Tabell 1a: Oversikt over oppdrag hos 13 offentlige formidlere**

Offentlige formidlere	Antall oppdrag	Oppdrag pr telefon	Oppdrag pr skjerm	Skriftlige oppdrag
1.	3686	100	0	253
2.	1328	87	0	176
3.	5500	0	0	2500
4.	148	13	0	0
5.	7398	0	55	1455
6.	1144	184	0	477
7.	13253	192	497	1529
8.	2632	13	0	683
9.	5620	0	0	2607
10.	700	78	0	40
11.	175	0	0	52
12.	2033	0	0	955
13.	2217	81	54	4986
<b>Totalt</b>	<b>45834</b>	<b>748</b>	<b>606</b>	<b>15713</b>

**Tabell 1b: Oversikt over oppdrag hos 9 private formidlere**

Private formidlere	Antall oppdrag	Oppdrag pr telefon	Oppdrag pr skjerm	Skriftlige oppdrag
1.	3602	2064	288	384
2.	2	0	0	118
3.	3899	2121	29	292
4.	5278	2095	0	224
5.	6665	600	414	999
6.	572	459	0	284
7.	12	0	0	193
8.	1702	935	0	173
9.	371	1670	9	123
<b>Totalt</b>	<b>22103</b>	<b>9944</b>	<b>740</b>	<b>2790</b>

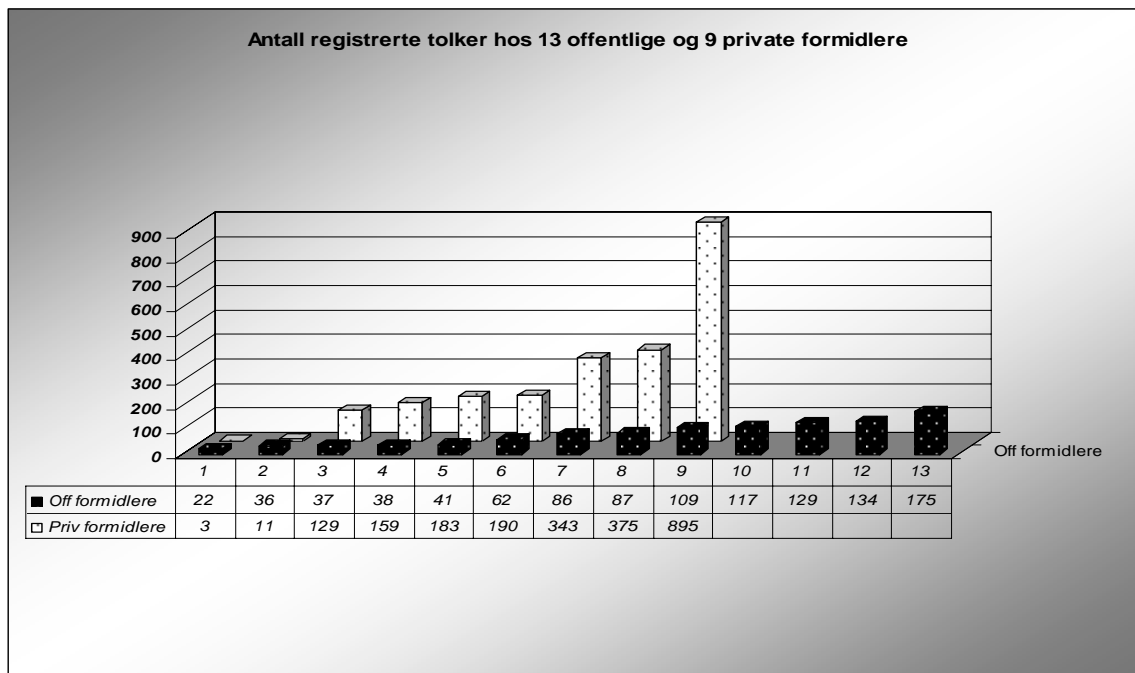
Skjermtolking har kvalitetsmessige fordeler over telefontolking. I perioden 1999-2002 ble det gjennomført et prøveprosjekt med skjermtolking i Norge, hvor seks offentlige formidlere deltok (UDI 1998 og 2003a). Prosjektet konkluderte med at skjermtolking var et forsvarlig alternativ til frammøtetolking, forutsatt at situasjonen var tilrettelagt og deltakerne informert om premissene for skjermtolking.

Tolking er en svært konsentrasjonskrevende aktivitet, og tolken er avhengig av særdeles gode lytteforhold for å kunne utføre arbeidet. Tolkene som deltok i studien om skjermtolking påpekte samtidig flere ulemper de opplevde ved telefontolking uten visuell kontakt. Tolkene la vekt på at mangelen på visuell kontakt hemmet forståelsen, og reduserte følelsen av å ha kontroll i situasjonen (Skaaden 2001). Telefontolking gir ikke tolken optimale muligheter verken med hensyn til lytteforhold eller nødvendig kontroll av sekvenslengden, slik tolken har behov for ved konsekutiv tolking. I tillegg til de tolketekniske utfordringene som telefontolking innebærer, er det en del ulemper forbundet med behandling av sensitiv informasjon ved telefontolking. Telefontolking gir ikke samtalepartene mulighet til å

kontrollere tolkens identitet, eller kontrollere om det er uvedkommende til stede sammen med tolken. De psykiatriske sykepleierne Haabeth & Karlsen (2000) som ellers er svært fornøyd med telefontolking som et alternativ til frammøtetolking, rapporterer om tilfeller der kommunikasjonen ble forstyrret av bakgrunnsstøy og barnegråt. De rapporterer også om tilfeller der tolken åpenbart befant seg ute på gata eller satt på en buss og tolket. I mobiltelefonens tidsalder er dette et aspekt som ikke taler til fordel for utstrakt bruk av telefontolking. Det er derfor et tankekors at så mye av tolkingen foregår via telefon.

### Antall tolker og språk hos offentlige vs. private tolkeformidlere

Den mest slående forskjellen mellom offentlige og private tolkeformidlere, er at de private har tilknyttet langt flere utøvere enn de offentlige formidlerne. Virksomhetens omfang talt i antall tilknyttede tolker varierer i tolkeformidlerbransjen, både hos offentlige og private formidlere. Variasjonen er størst blant de private byråene, slik det framgår av diagram 1. Til sammen har de 9 private byråene tilknyttet 2288 tolker. Det private markedet viser samtidig stor variasjon mellom de ulike tilbyderne mht antall tilknyttede tolker. Blant de 9 firmaene som har respondert, oppgis tolkekorpsset å variere fra 3 til hele 895 registrerte tolker. Slik diagram 1 viser, er det imidlertid et mindre antall firmaer som skiller seg ut med enten svært lavt eller ekstremt høyt antall tilknyttede tolker.



**Diagram 1:** Antall tolker tilknyttet hhv 13 offentlige og 9 private tolkeformidlere



Blant de offentlige formidlerne varierer virksomhetens omfang, målt i antall tilknyttede tolker fra 22 til 175. Den minste offentlige tolkeformidleren, som betjener en mindre bykommune, har 22 tolker fordelt på 16 språk tilknyttet. Den største har tilknyttet 175 tolker fordelt på 42 språk. Mellom disse ytterpunktene er det fire offentlige formidlere som har tilknyttet ca. 40 tolker, tre har mellom 60-90 tolker, og fire har mellom 109 og 134 tolker. Samlet rapporterer de 13 offentlige formidlerne å ha tilknyttet 1072 tolker, og disponerer således i snitt 79 tolker. I 1999 hadde de i alt 18 formidlerne til sammen 889 tolker tilknyttet. Dette ga 49 tolker i snitt pr formidler, som følgelig har økt med 30. Dersom vi ser bort fra ytterpunktene både i kategorien offentlig og privat, råder den offentlige formidleren i snitt over ca. 80 tolker og den private over ca. 200. I praksis betyr dette at de private formidlerne i snitt disponerer mellom to og tre ganger så mange tolker pr språk som de offentlige. I 1999-rapporteringen hadde de private formidlerne i snitt tilknyttet tre til fire ganger så mange tolker pr språk som de offentlige.

Tilknytningen mellom de private firmaene og tolkene er eksklusivt basert på frilanstilknytning, og i motsetning til de offentlige tolketjenestene har de private ingen fast ansatte tolker. Når vi sammenholder resultatene fra 1999 med 2006-dataene, ser vi samtidig en tendens til at de offentlige formidlerne i mellomtiden har redusert sitt antall fastlønnede tolker. Mens det i 1999 var 83 fastlønnede tolker i det offentlige, er det i dagens materiale kun fire offentlige formidlere som oppgir antall fastlønnede tolker (til sammen 12 tolker i 50-100% stilling). Fire formidlere oppgir at de har ingen fastlønnede, mens fem har latt spørsmålet være ubesvart. På dette punktet synes de offentlige formidlerne derfor å nærme seg de private, som allerede i 1999 kun hadde timelønnede tolker (UDI 2000).

En sammenligning mellom tallene som er innrapportert i 1999 og 2006, viser tendenser til at de offentlige formidlerne på enkelte punkter har nærmet seg de private, f eks ved å ha færre fastlønnede tolker. Selv om de offentlige tilbyderne har økt sitt antall frilanstolker i forhold til situasjonen i 1999, har de private likevel langt flere utøvere tilknyttet enn de offentlige formidlerne (jf. diagram 3).

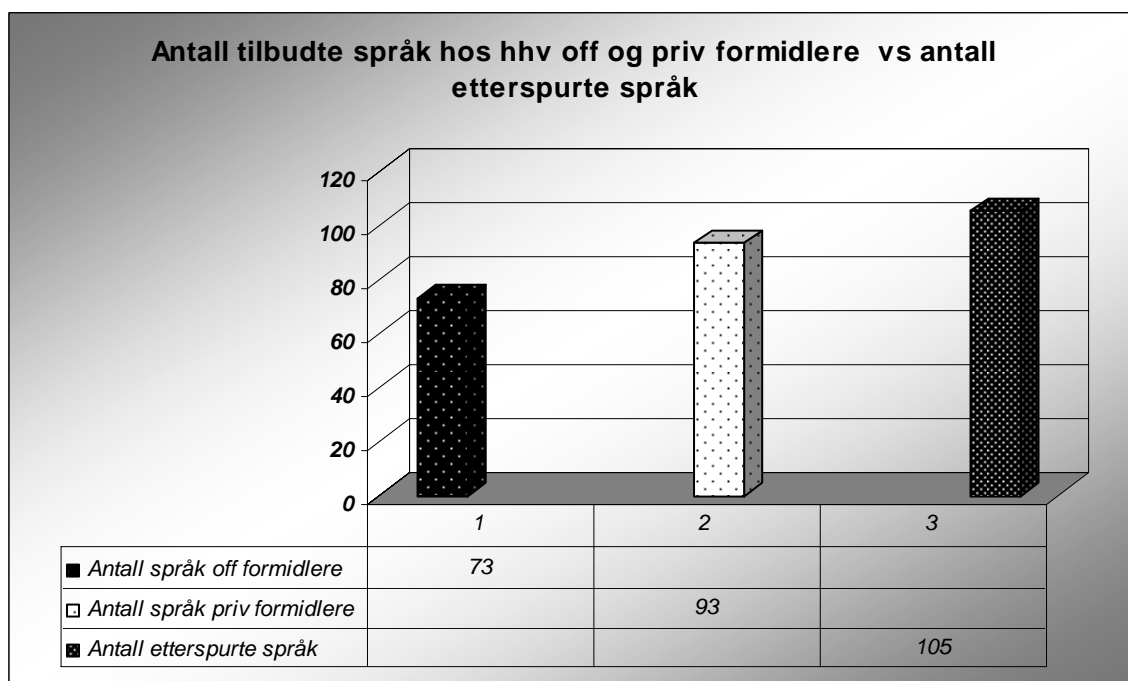
### **Hvilke språk er det behov for i norsk offentlig sektor?**

Hvilke språk som er mest etterspurt i markedet kan til en viss grad leses av antallet tolker formidlerne har tilknyttet pr språk. Tabell 2 er sortert etter antall tilknyttede tolker hos hhv offentlige og private tolkeformidler, og gjengitt i fallende rekkefølge. Ser vi på de 10-15 største språkene hos begge typer formidlere, ser vi at det er høy grad av samsvar i etterspørselen hos offentlige og private formidlere. Selv om det her er noe regional variasjon, sammenfaller disse språkene med de språkene formidlerne eksplisitt angir som de ti mest etterspurte. Det er derfor grunn til å anta at de språkene hvor det er engasjert størst antall tolker, er språk der det for tiden er stor etterspørsel.

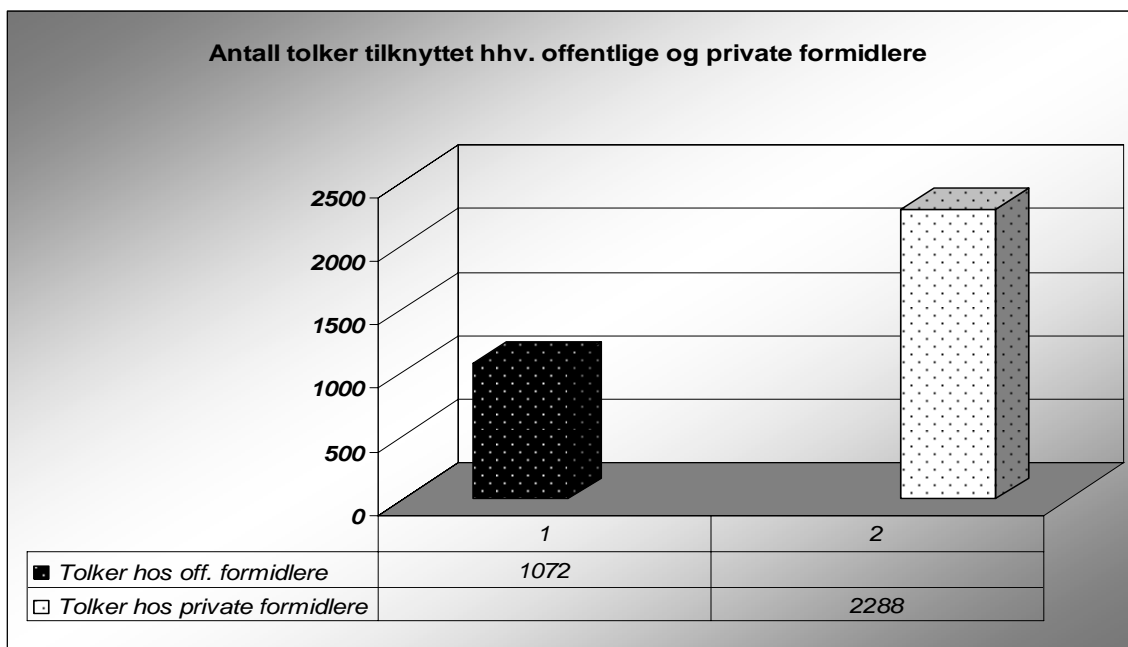
**Tabell 2: Tilknyttede tolker pr språk hos hhv offentlige og private formidlere.**  
(For språkene i gule celler er det mulighet for tospråklig testing av tolkerekrutter.)

	Offentlige formidlere		Private formidlere	
	Språk	Tolker	Språk	Tolker
1	Arabisk	85	Somali	161
2	Russisk	61	Arabisk	155
3	Persisk	58	Russisk	144
4	Somali	53	Sorani (Irak)	109
5	Dari	52	Engelsk	106
6	Bosnisk, kroatisk, serbisk	43	Persisk	86
7	Sorani (Irak)	42	Bosnisk, kroatisk, serbisk	81
8	Fransk	39	Fransk	81
9	Tyrkisk	37	Albansk	75
10	Urdu	36	Tyrkisk	66
12	Badini	33	Dari	55
11	Engelsk	34	Polsk	55
13	Punjabi	30	Vietnamesisk	44
14	Vietnamesisk	25	Amharisk	43
15	Sorani (Iran)	25	Tysk	43
16	Thai	25	Thai	42
17	Pashto	24	Portugisisk	41
18	Hindi	23	Sorani (Iran)	41
19	Albansk	22	Badini	40
20	Polsk	20	Urdu	40
21	Amharisk	18	Tamil	39
22	Tamil	19	Kurmanji	38
23	Spansk	17	Tigrinja	38
24	Swahili	16	Pashto	37
25	Kurmanji	15	Litauisk	33
26	Mandarin	15	Mandarin	31
27	Tysk	15	Rumensk	27
28	Portugisisk	14	Swahili	27
29	Tigrinja	12	Finsk	26
30	Burmesisk	11	Italiensk	25
31	Rumensk	11	Spansk	25
32	Nederlandsk	10	Burmesisk	22
33	Tsjetsjensk	10	Oromo	22
34	Bulgarsk	8	Punjabi	22
35	Oromo	8	Tagalog	22
36	Tagalog	8	Tsjetsjensk	22
37	Finsk	7	Bulgarsk	21
38	Italiensk	7	Nederlandsk	20
39	Kirundi	6	Hindi	18
40	Litauisk	6	Kirundi	16
41	Ukrainsk	6	Latvisk	16
42	Azeri	5	Slovakisk	15
43	Estisk	5	Ukrainsk	15
44	Latvisk	5	Nepali	14
45	Slovakisk	5	Azeri	13
46	Nepali	4	Estisk	12
47	Tsjekkisk	4	Georgisk	10
48	Armensk	3	Bengali	9
49	Bengali	3	Gresk	9
50	Gresk	3	Tsjekkisk	9

51	<b>Ungarsk</b>	3	Wolof	9
52	Berber	2	Kinyarwanda	8
53	<b>Hebraisk</b>	2	<b>Mongolsk</b>	7
54	Japansk	2	<b>Armensk</b>	6
55	Wolof	2	Berber	6
56	Annuak	1	Kantonesisk	6
57	Aserbadjansk	1	Koreansk	6
58	Baluchi	1	Twi	6
59	Georgisk	1	<b>Islandsk</b>	5
60	Grønlandsk	1	Japansk	5
61	Ibo	1	Mandinga	5
62	Indonesisk	1	Chin	4
63	<b>Islandsk</b>	1	Indonesisk	4
64	Karen	1	Malaysisk	4
65	Khmer	1	Mandinga	4
66	Kinyarwanda	1	<b>Uighur</b>	4
67	Lingala	1	Aceh	3
68	Mende	1	Lingala	3
69	<b>Makedonsk</b>	1	Luganda	3
71	<b>Mongolsk</b>	1	Turkmensk	3
70	<b>Singalesisk</b>	1	<b>Ungarsk</b>	3
72	Usbekisk	1	Akan	2
73	<b>Uighur</b>	1	Assyrisk	2
74	Aceh	0	Cebuano	2
75	Assyrisk	0	<b>Hebraisk</b>	2
76	Akan	0	Kikamba	2
77	Bien	0	Mashi	2
78	Bisai	0	Bien	1
79	Cebuano	0	Bisai	1
80	Chin	0	Dansk	1
81	Dansk	0	Dinka	1
82	Dinka	0	Gujarati	1
83	Ewe	0	Hviterussisk	1
84	Ga	0	Karen	1
85	Gujarati	0	Luo	1
86	Hviterussisk	0	<b>Makedonsk</b>	1
87	Kikamba	0	Mende	1
88	Kantonesisk	0	Moldavisk	1
89	Koreansk	0	Romani (Uspes)	1
90	Luganda	0	Shaluk	1
91	Luo	0	<b>Singalesisk</b>	1
92	Malaysisk	0	<b>Svensk</b>	1
93	Mandinga	0	Tshiluba	1
94	Mashi	0	Annuak	0
95	Moldavisk	0	Aserbadjansk	0
96	Romani (Uspes)	0	Baluchi	0
97	<b>Samisk</b>	0	Ewe	0
98	Shaluk	0	Ga	0
99	<b>Slovensk</b>	0	Grønlandsk	0
100	<b>Svensk</b>	0	Ibo	0
101	Tibetansk	0	Khmer	0
102	Tshiluba	0	<b>Samisk</b>	0
103	Turkmensk	0	<b>Slovensk</b>	0
104	Twi	0	Tibetansk	0
105	Yoruba	0	Yoruba	0



**Diagram 2:** Offentlige og private formidlere har til sammen registrert behov for tolking i 105 språk. 13 offentlige formidlere dekker 73 språk, mens 9 private formidlere dekker 93 språk.



**Diagram 3:** Antall tolker tilknyttet hhv. de offentlige og private formidlerne.

Samlet har formidlerne registrert behov for tolking i til sammen 105 forskjellige språk (tabell 2 og diagram 2). 13 offentlige formidlere dekker 73 språk, mens 9 private formidlere dekker 93 språk. Til sammen dekker offentlige og private formidlere 99 av de 105 språkene hvor det er registrert behov for tolking. I 1999 betjente de offentlige formidlerne tolker i nær 60 språk, mens de private representerte ca. 80 språk. I begge rapporteringene synes det å være stor grad av overlapping i kjernemassen av språk som offentlige og private formidlere betjener.

Samtidig framgår det av tabell 2 og diagram 3 et tydelig avvik mellom private og offentlige formidlere i antall tilknyttede tolker: de private har mange flere tolker tilknyttet pr språk enn de offentlige formidlerne. Mens de offentlige formidlerne har tilknyttet til sammen 1072 tolker fordelt på 73 språk, disponerer de private til sammen 2288 tolker fordelt på 93 av språkene i tabell 2. I tillegg til at de tilbyr 20 språk mer enn de offentlige, har følgelig de private formidlerne gjennomgående 2 til 3 ganger så mange tolker tilknyttet pr språk som de offentlige.

Et uttalt mål hos de offentlige formidlerne har vært at de vil satse på kvalitet, noe som også gjenspeiles gjennom de tilknyttede tolkenes dokumenterte kvalifikasjoner (se diagram 4 under). Flere av de offentlige formidlerne har dessuten rekrutteringsrutiner som tester tolkerekruttenes språkferdigheter og egnethet før de eventuelt blir gitt oppdrag (Wattne 2006), og kan hevde at de i enkelte språk mangler tolker fordi ingen har klart rekrutteringskravene.

Overtallet i tilknyttede tolker kan være en indikasjon på at de private formidlerne er mer fleksible i forhold til å tilknytte seg nye personer i tolkefunksjonen i det øyeblikk etterspørselen i et gitt språk endres, mens de offentlige formidlerne på dette punktet er mindre fleksible. Den store forskjellen i antall tilknyttede tolker gir de private formidlerne et konkurransefortrinn foran de offentlige. Den tilgjengeligheten som et stort antall tilknyttede utøvere representerer, betyr at de kan være raskt på pletten for kunden.

### **Variabler og variasjon i språketterspørselen**

Variasjon i hvilke språk som er mest etterspurt i formidlerleddet kan ha sammenheng med at offentlige og private formidlere i noen grad betjener ulike nisjer i markedet. Det kan som nevnt også være indikasjoner på at de private formidlerbyråene er mer sensitive overfor svingninger i markedet, og raskere rekrutterer nye tolker i takt med etterspørselen. I tillegg kan regionale forskjeller avtegne seg, i og med at mange av de offentlige tolketjenestene er konsentrert i Oslo-regionen. Et eksempel på dette kan være urdu, som havner på 10. plass hos de offentlige formidlerne med 33 tilknyttede tolker, mens vi finner urdu på 16. plass hos de private formidlerne (som med 40 utøvere likevel betjener flere tolker i urdu). Albansk holder 7. plass hos de private formidlerne med 73 tolker, mens språket gjenfinnes på 19. plass hos de offentlige med kun 20 albansktolker. Polsk er på sin side det ellefte største språket hos de private formidlerne (48 tolker), mens dette språket inntar tjuendeplass hos de offentlige med bare 17 tolker. Siden hver tolk kan ha tilknytning til flere oppdragsgivere, kan

imidlertid det reelle antallet praktiserende tolker være noe mindre for de ulike språkene en det som framgår av tabell 2.

Tall fra større tolkebrukere i Oslo med egne statistikker over språketterspørsel bekrefter at ulike markedsnisjer til en viss grad har ulike språkbehov. Eksempelvis melder Ullevål sykehus at de merker sterk stigning i etterspørselen etter polsk og de baltiske språkene. At etterspørselen etter polsk er stigende, gjenspeiles trolig hos de private formidlerne. Utlendingsdirektoratet (UDI) kjøper tolketjenester direkte fra tolken uten å gå via formidler. UDI benytter tolking i forbindelse med asylsaksgangen, og vil ikke fange opp språk som polsk hvor økt etterspørsel følger av arbeidsinnvandring. UDIs språkbehov er på sin side en god indikator på nye språk som er på vei inn på markedet fra kriserammede områder. UDI angir for samme periode tigrinja og tsjetsjensk blant de mest brukte tolkespråkene ved siden av språk som *arabisk, assyrisk, sorani, somali, engelsk, russisk, dari, albansk* og *fransk*. Foreløpig befinner tigrinja og tsjetsjensk seg relativt langt nede på formidlernes lister over antall tilknyttede tolker – de offentlige formidlerne har hhv 12 og 10 tolker i disse språkene, mens de private oppgir å råde over 38 og 22 tolker i hhv. tigrinja og tsjetsjensk.

Stadige fluktuasjoner i språketterspørselen er karakteristisk for tolkemarkedet, og er en av faktorene som gjør det vanskelig å strukturere markedet. Når vi ser tilbake til 1999-rapporteringen legger vi merke til at språk som den gang var på topp – blant annet albansk og bosnisk, kroatisk eller serbisk i dag befinner seg et stykke nede på lista.

### **Språk hvor det er vanskelig å skaffe tolk**

Formidlerne ble bedt om eksplisitt å angi språk hvor det er vanskelig å finne tolker. I stor grad samsvarer de "vanskelige" språkene med språk hvor det er registrert få tolker. Likevel gjenfinnes også språk som albansk, bosnisk/kroatisk/serbisk, somali og tyrkisk på listene over språk hvor det er vanskelig å finne tolk. Selv om regional variasjon til en viss grad er utslagsgivende, avspeiler disse rapportene trolig en tendens til gjennomtrekk i tolkeyrket. Enkelte formidlere rapporterer om særlig mangel på kvinnelige tolker. Dette problemet synes særlig å gjelde pashto, somali, tamil, vietnamesisk og enkelte kurdiske dialekter. Språkene der flest formidlere har angitt problemer med å skaffe tolk er gjengitt i tabell 3 – som samtidig viser hvor mange av tolkeformidlerne som har oppgitt språket som "vanskelig".

**Tabell 3: Språk hvor det iflg formidlerne er vanskelig å skaffe tolk**

<b>Antall formidlere som oppgir vansker med å skaffe tolk i følgende språk:</b>	
burmesisk	9
tigrinja	9
tsjetsjensk	7
somali	6
thai	6
uigur	6
swahili	5
albansk	4
amharisk	4
oromo	4
tagalog	4

Det er 6 språk hvor det er registrert behov for tolking, men hvor ingen formidlere oppgir å ha tilknyttet noen tolk. Ved siden av *samisk*<sup>6</sup> og *slovensk* er disse *éwé* (snakket av over 3 millioner i Ghana og Togo), *ga* (snakket av ca. 600.000 i Ghana), *tibetansk* (snakket av over en million i Kina, Bhutan, India og Nepal), *yoruba* (snakket av drøyt 18 mill. i Nigeria). De andre språkene i tabell 2 er dekket med alt fra 1 til 85 tolker pr språk hos de offentlige formidlerne, og med alt fra 1 til 161 tolker pr språk hos de private formidlerne.

### **Tolkenes kvalifikasjoner**

Kunden har små muligheter til å kontrollere tolkingens kvalitet. Samtidig er det store utfordringer knyttet til kvalitetskontroll av tolketjenester, hvor mange og komplekse faktorer bidrar til tjenestens egentlige kvalitet. Undersøkelser tyder på at rekrutteringsrutinene hos mange formidlere ikke gir tilstrekkelig kvalitetssikring. Testing iverksatt i forbindelse med at UDI overtok asylintervjuene fra politiet i 2000, viste at over 60% av kandidatene som allerede hadde praksis som tolk ikke besto en enkel gløseprøve i norsk og tolkespråket (UDI 2003b, UDI 2005). Testingen av tolkerekrutter har derfor fortsatt, og ved inngangen til 2007 hadde nær 2500 personer i 60 språk tatt denne testen – *Tospråklig sjekk for potensielle tolker* (ToSPoT).

Språkene uthevet med fet skrift i gule celler i tabell 2 over, er språk hvor den tospråklige ordforrådstesten foreløpig er utviklet. Slik tabellen viser, er dette verktøyet i dag tilgjengelig for alle de 50 mest etterspurte språkene, samt for 10 språk til. IMDi arbeider med å utvikle testen til stadig flere språk (se også [www.tolkeportalen.no/](http://www.tolkeportalen.no/) om ToSPoT). At testmuligheter finnes i et språk, betyr imidlertid ikke at alle som er tilknyttet en tolkeformidler og påtar seg tolkeoppdrag i språket, har gjennomført eller klart denne testen.

Tittelen *tolk* er ikke beskyttet i seg selv, og betyr i realiteten kun en person som utfører tolkeoppdrag mot betaling. Altfor få har foreløpig klart statsautorisasjonsprøven for tolker (120 i 18 språk) til at disse kan dekke markedets etterspørsel. Alternative rekrutteringsrutiner til yrket vil derfor være nødvendig i overskuelig framtid. Tolkeformidlerne har ulike former for rekrutteringsrutiner, og en utredning utført for UDI/IMDi i 2005 viser at ikke alle formidlere har like gode rekrutterings- og kvalitetssikringsrutiner (Wattne 2006). Behovet for en sentral instans for gjennomføring av testing og oppfølging av kvalitetssikringstiltak synes derfor å være vedvarende, og målet er at alle praktiserende tolker i offentlig sektor skal stå i Nasjonalt tolkeregister. Nasjonalt tolkeregister stiller som minimumskrav at man må ha klart den tospråklige ordforrådstesten ToSPoT for å komme inn i registerets rekrutteringskategori (kategori 5).

I Nasjonalt tolkeregister er tolkene oppført i forhold til fem kvalifikasjonskategorier:

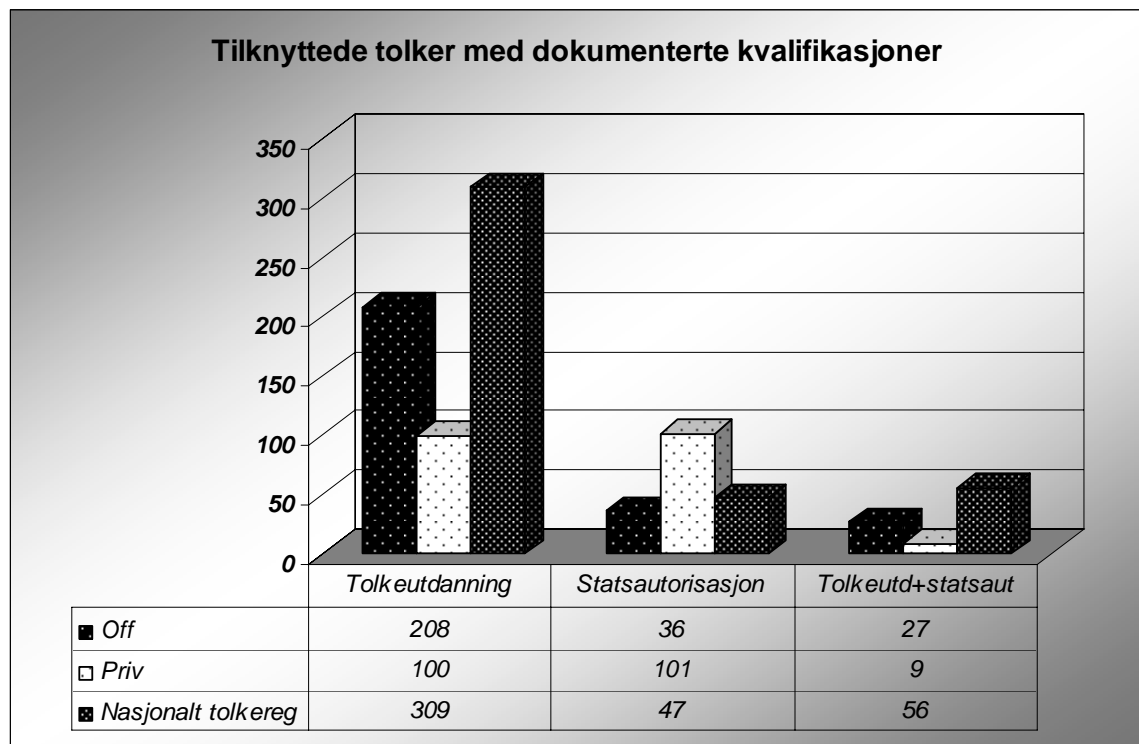
1. tolker med både tolkeutdanning og statsautorisasjon
2. tolker med statsautorisasjon

---

<sup>6</sup> Når det gjelder samisk, er det grunn til å anta at tolker formidles via andre kanaler enn de tolkeformidlerne som har rapportert til oss.

3. tolker med tolkeutdanning
4. personer med utdanning eller statsautorisasjon i skriftlig oversettelse, samt innføringskurs i tolkens ansvarsområde
5. personer med gjennomført tospråklig test og innføringskurs i tolkens ansvarsområde

I Nasjonalt tolkeregister er det hittil registrert 309 tolker med tolkeutdanning, 47 med statsautorisasjon og 56 tolker med både utdanning og statsautorisasjon. Disse utgjør 58% av tolkene i Nasjonalt tolkeregister (hhv. 43%, 7% og 8%). Nasjonalt tolkeregister har i tillegg 4% (n=28) fagoversettere og translatører med innføringskurs i tolkens ansvarsområde, og 38% (n=270) praktiserende tolker med gjennomført tospråklig test og kurs i tolkens ansvarsområde. Mange av disse representerer språk hvor det foreløpig ikke har vært tilbud om utdanning og/eller statsautorisasjon.



**Diagram 4:** Tilknyttede tolker med dokumenterte kvalifikasjoner.<sup>7</sup>

Formidlerne ble bedt om å angi hvordan kvalifikasjonene til deres utøvere var i forhold til de tre første kategoriene i Nasjonalt tolkeregister. Diagram 4 viser fordelingen mellom offentlige og private formidlere i forhold til tilknyttede tolkers dokumenterte kvalifikasjoner. Som sammenligning viser

<sup>7</sup> Det høye antallet statsautoriserte tolker blant de private formidlerne skyldes at en av de private oppgir å ha "ca. 73" statsautoriserte tolker i sin stall. Til sammenligning har andre private formidlere i snitt tilknyttet 3,5 statsautoriserte tolker. På det tidspunktet innrapporteringen ble gjort var det i alt 111 personer som hadde statsautorisasjon.



diagrammet også antallet tolker med dokumenterte kvalifikasjoner registrert i Nasjonalt tolkeregister.

I forholdet mellom de offentlige og private formidlerne kommer de offentlige best ut når det gjelder tolkenes kvalifikasjoner: de offentlige formidlerne har i alt 251 tolker med tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon, mens de private har 220. Trolig er avstanden mellom de private og de offentlige formidlerne enda større i de offentliges favør. Det er særlig en av de private formidlerne som bidrar til det høye antallet statsautoriserte engasjert blant de private, ved å oppgi at firmaet har tilknyttet "ca. 73" statsautoriserte tolker. Dette er markant høyere enn noen annen formidler, både private og offentlige (som i snitt har tilknyttet hhv 3,5 og 4,8 statsautoriserte tolker), og et tall som nesten overstiger antallet statsautoriserte tolker i aktiv tjeneste i følge andre undersøkelser (jf. f eks. Jahr et al. 2005). Firmaet oppgir samtidig at man ikke har administrative rutiner for å registrere tolkenes kvalifikasjoner. Det er derfor rimelig å anta at tallet 73 er et svært løselig og optimistisk anslag.

### **Hovedtendenser**

Tolkeformidlingsmarkedet er delt mellom offentlige og private tilbydere. Til sammen dekker formidlerleddet 99 språk av de 105 hvor det er registrert behov for tolking i offentlig sektor. Av disse tilbyr de offentlige formidlerne tolking i 73 språk og de private i 93 språk. Som i 1999 innehar de offentlige formidlerne størst del av markedet målt i antall oppdrag, med omtrent dobbelt så mange oppdrag som de private – nær 46 000 mot drøyt 22 000 basert på de første tre kvartaler i 2006. Det er indikasjoner på at de offentliges oppdragsmengde er noe redusert siden 1999, da denne var anslått til 70 000 oppdrag. I 1999 var det imidlertid 18 offentlige tolkeformidlere som responderte, mot 13 i 2006. Samtidig synes de privates markedsandel å ha økt, da denne i 1999 anslagsvis utgjorde 13 000 oppdrag. Da responderte imidlertid kun 3 private formidlere mot 9 i 2006. Markedsfordelingen mellom offentlige og private formidlere synes altså å ha utjevnet seg i perioden mellom de to undersøkelsene.

De offentlige formidlerne har flere tolker med dokumenterte kvalifikasjoner tilknyttet enn de private, og kan således konkurrere på kvalitet. En markant forskjell mellom offentlige og private formidlere er imidlertid at de private formidlerne har tilknyttet 2-3 ganger så mange utøvere som det de offentlige har. Mange utøvere til disposisjon innebærer et konkurransefortrinn i og med at man kan være raskt på pletten overfor kunden.

I tillegg er det en klar tendens til at private formidlere i langt større grad enn offentlige baserer tjenesten på tolking via telefon, noe som også øker tilgjengeligheten og dermed konkurranseevnen. I et land med Norges geografi og avstander kan telefontolking virke som en rasjonell løsning. Det er imidlertid et tankekors at telefontolking er såpass utbredt i markedet, da det både er tolketekniske og sikkerhetsmessige aspekter som taler i mot telefontolking. En forutsetning for at telefontolking skal være forsvarlig er både at forholdene er tilrettelagt for tolking, og at tolken og fagpersonen som leder situasjonen har opplæring i denne spesielle kommunikasjonsformen. Samtidig bør sikkerhetsmessige aspekter være

ivaretatt for å gjøre utvekslingen av sensitiv informasjon trygg. Disse forholdene synes ikke å være tilstrekkelig ivaretatt i dag.

Å sikre tolkingens kvalitet er forbundet med en rekke utfordringer, både praktiske og økonomiske, og kunden har selv små muligheter til å kontrollere kvaliteten. Nasjonalt tolkeregister er ikke et bestillingsregister, men tilbyr oversikt over de praktiserende tolkenes dokumenterte kvalifikasjoner. Tolkeregisteret er således et tilbud både til formidlere og kunder i tolkemarkedet. En målsetning for registeret er dessuten å stimulere praktiserende tolker til å dokumentere kvalifikasjoner og utvikle sine ferdigheter. En viktig drivkraft i utbyggingen av dette systemet vil være at brukerne i offentlig sektor etterspør kvalitet gjennom å be om tolker med dokumenterte kvalifikasjoner uansett hvor tolken bestilles fra.

*Hanne Skaaden, IMDi april 2007*

### **Kildehenvisninger**

- Andenæs, Kristian et al. 2000. *Kommunikasjon og rettssikkerhet. Utlendingers og språklige minoriteters møte med politi og domstoler*. Oslo. Unipub
- ASOK. 2006. Evaluering av prosjektet nettbasert grunnutdanning for tolker i offentlig sektor. Oslo. IMDi/ASOK endringstjenester AS
- Haabeth, Anne-Lill & Wenche Karlsen. 2000. Telefontolking som alternativ tolketjeneste. 17-21 i *Linjer - fra psykososialt senter for flyktninger*. 10. årgang. Nr. 1/2000.
- Jahr, Kristian et al. 2005. *Retten til tolk. Tolking og oversettelse i norsk straffeprosess*. Oslo. Justis- og politidepartementet
- Skaaden, Hanne. 2001. On-screen interpreting. 67-79. Nordby, Knut & May Krosby (eds.). *Human Factors in Telecommunication*. Proceedings. Bergen. November 5-7, 2001.
- UDI. 1998. *Tolking via telematikk. En utredning om muligheter og konsekvenser ved innføring av skjermtolking i Norge*. Oslo. Utlendingsdirektoratet
- UDI. 2000. *Tolkevirkosomhet i offentlig sektor. En statusrapport*. Oslo. Utlendingsdirektoratet
- UDI. 2003a. *Skjermtolking. Fra prosjektet Tolk og telematikk. Sluttrapport*. Bergen. UDI og Hordaland fylkeskommune
- UDI. 2003b. *Tospråklig sjekk for potensielle tolker. En evalueringsrapport*. Oslo. Utlendingsdirektoratet
- UDI. 2005. *Tospråklig sjekk for potensielle tolker. Evalueringsrapport 2*. Oslo. Utlendingsdirektoratet
- Wattne, Maria. 2006. *Kvalitetskriterier i tolkeformidlersektoren: Utredning av grunnlag for fastsettelse av kvalitetskriterier ved kjøp og salg av tolketjenester i offentlig sektor*. Oslo. IMDi