

Tolkevirksomhet i offentlig sektor

en statusrapport

UDI

2000

Innhold

Tolking i offentlig sektor.....	1
Bakgrunn.....	1
Innledning og begrepsavklaring.....	1
Innsamling av opplysninger til denne rapporten.....	3
Formidling av tolketjenester i Norge.....	3
Geografisk fordeling av tolketilbudet i Norge.....	5
De offentlige tolketjenestene.....	5
Språkfordeling i forhold til region.....	6
Tilknytningsformer for tolkene ved de offentlige tolketjenestene.....	7
Omfanget av tolkebruken i ulike språk.....	8
Private tolkeformidlere.....	9
Forholdet mellom offentlige og private formidlere - hvem som bruker hvilke tilbud og hvorfor.....	12
Utdanningsnivået til dem som arbeider som tolk.....	13
Avlønning.....	15
Konklusjon og perspektiver	17
Kildehenvisninger	20

Tabeller

Tabell 1: De offentlige tolketjenestene i Norge - plassering og tilbud.....	21
Tabell 2: Oversikt over språktilbud ved de offentlige tolketjenestene.....	22
Tabell 3: De offentlige tolketjenestene - tilknytningsform for tolkene.....	23
Tabell 4: De fem mest etterspurte språkene ved de offentlige tolketjenestene.....	24
Tabell 5: De største kundekategoriene ved de offentlige tolketjenestene.....	25
Tabell 6: Fullstendig oversikt over språktilbudet ved de offentlige tolketjenestene.....	26-29

Tolking i offentlig sektor

Bakgrunn

Denne rapporten er kommet i stand etter at deltakerne i Forsknings- og utviklingsprosjektet «Likebehandling i rettssystemet - om rettssikkerheten til personer som ikke behersker norsk» ba UDI bidra med å belyse enkelte forhold vedrørende den generelle tolkevirksomheten i Norge. Forholdene man ønsket å vite mer om var:

- geografisk oversikt over tolketilbudene i ulike språk
- omfanget av tolkebruken fra de tolkestedene der det føres statistikk
- utredning av forholdet mellom private og offentlige tolketilbud, hvem som bruker hvilke tilbud og hvorfor
- oversikt over utdanningsnivået for tolkene som opererer i tolkemarkedet

Prosjektet ber i tillegg om en oversikt over hvilke typer dokumentasjon som finnes om tolking. Dette spørsmålet blir ikke berørt i denne rapporten, men en emneoversikt fra UDIs bibliotek kan gjøres tilgjengelig.

Innledning og begrepsavklaringer

En **tolk** er en som gjengir muntlig, og på et annet språk, en persons tale for andre lyttere på det tidspunktet ytringen blir gjort.¹

Tittelen **tolk** er imidlertid **ikke en beskyttet tittel**. Enhver som mener seg kompetent, kan derfor i prinsippet påta seg denne oppgaven. Det er samtidig klart at ikke hvem som helst kan mestre den krevende tolkeoppgaven: for å kunne utføre tolking på

¹ Fra Ozolins (1991:39): «one who renders orally, and into another language, one person's speech for other listeners at the time the speech is made», min oversettelse

forsvarlig måte kreves det, ved siden av kunnskap om etiske og kommunikasjonsmessige aspekter ved tolkens funksjon, særdeles gode ferdigheter i to språk. Ikke desto mindre er det en kjensgjerning at varen *tolking* er et produkt som det er svært vanskelig for kunden selv, å kontrollere kvaliteten på.

Med **tolking i offentlig sektor** refereres det her til situasjoner hvor en representant for norske myndigheter, etater eller institusjoner mangler et felles språk med en part eller deltaker i saken han/hun behandler, slik at tolk må tilkalles for å tolke samtalen mellom dem. Gjennom den generelle veilednings- og informasjonsplikten (jf. forvaltningsloven og ulike særlover) er det den offentlige parten som pålegges ansvaret for å sikre forsvarlig kommunikasjon med den han eller hun behandler i sin tjeneste. Implisitt vil dette ansvaret innebære at det av og til må tilkalles tolk. I *Stm 17 (1996-97) Om innvandring og det flerkulturelle Norge* er dessuten bruk av tolketjenester framhevet som et viktig virkemiddel for å sikre like muligheter for alle. Her heter det også (avsnitt 5.6) at sektormyndighetene og kommunene har et selvstendig ansvar for bruk av tolk- og oversettertjenester innenfor sitt ansvarsområde.

I en undersøkelse om hvordan ulike land møter behovet for tolking i offentlig sektor (på engelsk såkalt «community interpreting») finner Ozolins (1998) det han beskriver som et spektrum av løsninger. Løsningene som utgjør dette spekteret, varierer fra manglende erkjennelse av et behov overhode, via lokale ad hoc-løsninger, til helhetlige løsninger som ivaretar ulike aspekter ved tolkefeltet på en gjennomgripende måte. Det som karakteriserer de helhetlige løsningene, sier Ozolins, er at disse samfunnene har utviklet særlig tre nøkkelkomponenter på tolkefeltet: de har **en organisert formidlingstjeneste, en autorisasjonsordning** og **utdanningsprogrammer** for tolker. Gentile et al. (1996) framhever dessuten **lønnsforhold** som en viktig faktor i utviklingen av tolkefaget innen offentlig sektor.

Norge kan sies å være på vei mot å utvikle et helhetlig tilbud, siden det finnes både et offentlig tilbud om tolketjenester, et utdanningstilbud og en autorisasjonsordning, påpeker Skaaden (1999), men finner at det likevel er rom for store forbedringer på dette fagområdet, før Norge når målet om et helhetlig og forsvarlig tilbud.

Innsamling av opplysninger til denne rapporten

Opplysningene som blir presentert i denne rapporten er framkommet gjennom distribusjon av to spørreskjemaer til formidlere av tolketjenester i Norge. 18 offentlige tolketjenester og 3 private tolkeformidlingsfirmaer har bidratt med opplysninger. Opplysningene fra disse skjemaene er supplert gjennom samtaler med formidlere av tolketjenester og med representanter for enkelte sentrale brukergrupper innen politi og rettsvesen i Osloområdet. Ett politidistrikt og en domstol har i tillegg bidratt med konkrete opplysninger. Samtalene har foregått via telefon eller ansikt til ansikt. Alle opplysninger som framkommer, er derfor basert på selvrapporing fra aktører i feltet.

Innledningsvis må det understrekes at tolkemarkedet er kjennetegnet av hyppige utskiftninger, og «staben» av tolker vil derfor normalt endres flere ganger i løpet av et år. Opplysningene som framkommer i denne rapporten, vil derfor kun fungere som indikatorer på de forhold man ønsker klarhet i.

Formidling av tolketjenester i Norge

Det er i dag ingen konsesjonsplikt for å drive formidling av tolketjenester i Norge, men det finnes både offentlige og private formidlere på markedet. I tillegg har enkelte institusjoner (f.eks. politiet i sentrale distrikter) utviklet en egen internløsning for bestilling av tjenester direkte fra tolken.

I Norge ble de første offentlige formidlingstjenestene for tolking (de såkalte tolketjenestene) etablert på slutten av 1970-tallet i de større byene. I 1999 er antallet økt til i alt 18 registrerte offentlige tolketjenester på landsbasis.² De offentlige tolketjenestene

² I tillegg formidler Norsk-finsk språksenter i Vadsø tolker, men kun finsktalende.

varierer i størrelse og organisasjon, men alle er lagt til det kommunale forvaltningsnivået. Enkelte av tjenestene er organisert i et interkommunalt samarbeid (jf. Stuland Larsen og Melby 1997). I utgangspunktet var de offentlige tolketjenestene fullfinansiert over kommunebudsjettet, og tolking var et gratis tilbud til kommunale etater. I dag avhenger det av politikken i den enkelte kommunen hvorvidt tjenesten er konkurranseutsatt eller ikke. Flere av de kommunale tolketjenestene befinner seg i en mellomstilling, i og med at de tilbyr gratistjenester til brukere i egen kommune, men fakturerer oppdrag til andre kommuner og sektormyndigheter. Enkelte av de kommunale tolketjenestene rapporterer at de opplever denne mellomstillingen som problematisk, siden de har krav til inntjening på den ene siden, og på den andre siden har krav om å prioritere brukere i egen kommune (som de ikke fakturerer).

I tillegg til de registrerte tolketjenestene driver enkelte kommuner formidling av tolker uten å være registrert som offentlig tolketjeneste, eller ha en egen organisasjon for dette formålet. «Formidlingen» skjer da ved at f.eks. flyktningekoordinatorer fører lister over personer som er villige til å ta på seg tolkeoppdrag. Listene gjøres så tilgjengelig for andre etater som har behov for tolketjenester, og disse kontakter og betaler personene direkte. Det er i disse tilfellene ingen faste kriterier for rekruttering til listene.

Generelt sett er det nærliggende å stille spørsmålet om det kommunale forvaltningsnivået er det riktige nivået for organiseringen av tolketjenestene: med bakgrunn i det faktum at kvalifiserte tolke-emner er en knapphetsressurs, er «hver kommune sin tolketjeneste» ikke et realistisk mål.

I løpet av 1990-tallet er det i tillegg til de kommunale tolketjenestene kommet enkelte private formidlingsfirmaer på markedet. Den generelle tendensen i dette markedet er stor fluktusjon: firmaer oppstår, forsvinner og «gjenoppstår». Statistisk sentralbyrå og Brønnøysundregisteret fører ingen statistikk over denne bransjen da verken «tolketjenester» eller «tolking» eksisterer som egen

kategori hos dem. Hovedvekten av de private firmaene som det har vært mulig å danne seg et bilde av, er imidlertid små og tilbyr tjenester innen et avgrenset geografisk område.

Geografisk fordeling av tolketilbudet i Norge

De offentlige tolketjenestene

Tabell 1 (side 21) viser i venstre kolonne hvor de registrerte offentlige tolketjenestene befinner seg. Slik den geografiske fordelingen i tabellen viser, er det stor variasjon i hvor godt dekket et geografisk område er med hensyn til offentlig tilbud om tolketjenester. Forekomsten av organiserte offentlige tolketjenester er tettest i Oslos periferi. Her finner vi hele 7 av de i alt 18 offentlige tilbudene, dvs. foruten i Oslo finner vi tilbud i Askim, Bærum, Drammen, Eidsvoll, Follo, og Strømmen. Utover dette finnes det permanente tilbud i de større byene, dvs. i Bergen, Karmøy/Haugesund, Kristiansand, Stavanger, og Trondheim. «Innlandsfylkene» er forholdsvis svakt dekket, med tilbud bare i Grenland og Gjøvik. Geografien og avstandene tatt i betraktning er likevel Nord-Norge desidert svakest dekket. De tre tolketjenestene Alstadhaug, Bodø og Rana hadde i 1999 tilbud i til sammen 24 språk. De to nordligste fylkene mangler offentlig tilbud.

De offentlige tolketjenestene hadde ved inngangen til 1999 knyttet til seg i alt **889** tolker, fordelt på **57** språk. (En fullstendig oversikt over språk og antall tolker ved de offentlige tolketjenestene finnes på side 26-29.) Det må understrekes at et typisk trekk ved «tolkemarkedet» er hyppig utskiftning av tolkene. Tallene som presenteres her, fungerer derfor bare som en indikasjon.

I følge tallene som ble rapportert inn, hadde altså en offentlig tolketjeneste i 1999 tilknyttet i gjennomsnitt 49 tolker, og betjente i gjennomsnitt 23 språk. Gjennomsnittlig har de offentlige tolketjenestene således **maksimum 2,1 tolker** til rådighet i hvert språk de betjener. Ni av tolketjenestene (dvs. halvparten) har *mindre* enn 2 tolker til rådighet i hvert språk. Dette forholdet gjør de offentlige tolketjenestene svært sårbare overfor markedet, da det i praksis innebærer at tolketjenesten er «full-booket» på språket så snart den

får inn en bestilling. Den lave dekningen pr. språk vil følgelig raskt føre til lange ventetider for kunden. Best dekning har Bærum tolketjeneste med 4,3 tolker pr. språk, fulgt av Oslo (3,3) og Bergen (3,2).

Språkfordeling i forhold til region

Tabell 2 (side 22) viser **språkenes representasjon på landsbasis** ved inngangen til 1999, og framstiller de 25 språkene hvor det finnes mer enn 10 registrerte tolker (jf. oversikten på s. 26-29). Ved siden av språkene som er nevnt i Tabell 2, er det 9 språk med 5-10 registrerte tolker på landsbasis.³ Av de 57 språkene hvor det er registrert tilbud, er 22 språk registrert med under 5 tolker på landsbasis.⁴

I seks av språkene var det imidlertid over 40 registrerte tolker, dvs. arabisk (68), bosnisk/kroatisk/serbisk (65), kurdisk (58), farsi (56), albansk (42), og vietnamesisk (40). Disse seks språkene er også representert ved så og si alle de offentlige tolketjenestene.

At representasjonen av disse 6 språkene er fordelt mellom alle tolketjenestene, antyder at behovet for disse språkene er gjennomgående. Tilknytningen av et høyere antall enn 5 tolker i et bestemt språk er her brukt som kriterium for å for lokalisere områder hvor det synes å være særlig behov for et bestemt språk: dette viser at det best representerte språket **arabisk** er særlig etterspurt ved tolketjenestene i Bærum (12 arabisk-tolker), Bergen (9), Gjøvik og Trondheim (6 hver), og Kristiansand og Oslo (5 hver). **Bosnisk/kroatisk/serbisk** er også representert ved alle tolketjenestene. For dette språket synes også etterspørselen å være størst i Bærum (13), fulgt av Bergen, Askim, Kristiansand og Trondheim (6 hver). **Kurdisk** er representert ved alle tolketjenestene

³ Disse er bulgarsk, ungarsk (9 tolker); bengali, swahili, tagalog (8 tolker); islandsk, italiensk (7 tolker); makedonsk, tsjekkisk (5 tolker).

⁴ Disse er registrert **4 ganger**: gresk, hebraisk, japansk, slovakisk; **3 ganger**: nederlandsk;

2 ganger: berbisk, estisk, laotisk, latvisk, lingala, malay, pashto, twi; **1 gang**: armensk, azeri, dansk, indonesisk, khmer, kirundi, samisk, slovensk, temne, ukrainsk.

med unntak av Alstadhaug. For kurdisk er behovet størst i Bærum (10), fulgt av Bodø (6), Oslo (6), Bergen (5) og Trondheim (5). **Farsi** er representert ved alle tolketjenestene. Flest farsi-tolker er det i Bærum (8), fulgt av Bergen (6), og Follo, Oslo og Trondheim (med 5 hver). **Albansk** er ikke representert ved tolketjenestene i Bodø og Rana, men ellers ved alle tolketjenester. Størst behov synes det å være i Askim, Bærum, og Kristiansand som har registrert 5 tolker hver i dette språket. Alstadhaug, Bodø og Rana har ikke tolker i vietnamesisk, men språket er ellers representert ved alle de offentlige tolketjenestene. Behovet for **vietnamesisk** er særlig markant i Askim-området, som har 8 timelønnede tolker i vietnamesisk.

Tilknytningsformer for tolkene ved de offentlige tolketjenestene

I tillegg til antallet registrerte tolker gir også forholdet mellom fast- og timelønnet tilknytning en antydning om behov i ulike språk. Samlet gir tabellene 2 og 3 (s. 22 og 23) således en indikasjon om hvordan etterspørselen etter spesifikke språk er fordelt i landet.

Da de offentlige tolketjenestene først ble opprettet på slutten av 1970-tallet, var det vanlig å gi tolker i enkelte «store innvandrerspråk» fast ansettelse, fordi man antok at behovet for tolking ville vedvare. I mange tilfeller viste denne antakelsen seg å være feil, og flere av de offentlige tolketjenestene har senere erfart å «brenne inne med» fast ansatte tolker i språk hvor det ikke lenger finnes oppdrag. Fast ansettelse for tolkene er derfor en praksis tolketjenestene har søkt bort fra av konkurransehensyn, og man har i likhet med de private formidlingsfirmaene forsøkt å finne fleksible tilknytningsordninger for tolkene, dvs. «løs tilknytning» med timelønn eller honorar.⁵

⁵ Denne tilknytningsformen er også praktisert av tolkebrukere som har egne lister og kontakter tolkene direkte, f.eks. politiet, samt av private formidlere. (Se også under om avlønning).

I 1999 var derfor i gjennomsnitt kun **9%** (n=83) av tolkene ved de offentlige tolketjenestene fastlønnede i enten deltids- eller heltidsstillinger, mens **91%** (n=806) var time- eller honorarbetalt (jf. Tabell 3, side 23). Ser man på fordelingen av fast/timelønnet tilknytningsform tolketjenestene imellom, er det imidlertid ulike tendenser. Naturlig nok har tolketjenestene i de større byene en høyere andel fastlønnede enn tolketjenestene på mindre steder. At andelen fastlønnede er relativt høy i byer som Bergen (12,5%), Kristiansand (17,7%), Oslo (23,3%) og Trondheim (11,2%) skyldes nok først og fremst at behovet for tolketjenester er forholdsvis konstant i de større byene. At det er tydelige forskjeller mellom sammenlignbare byer som Arendal (29,6% fastlønnede) og Stavanger (0 fastlønnede), avspeiler imidlertid at tolketjenestene har utviklet ulike strategier for sin organisering. Hele 8 av de 18 tolketjenestene har ingen fastlønnede, men baserer seg kun på timelønnede eller såkalt freelance tolker.

Når det gjelder tilknytningsform, er den prosentvise andelen av fastlønnede for de seks største språkene henholdsvis 16,2% (n=11 - arabisk); 16,9% (n=11 - bosnisk etc.); 13,8 (n=8 - kurdisk); 5,4% (n=3 - farsi); 19% (n=8 - albansk) og 37,5% (n=15 - vietnamesisk). **Vietnamesisk** skiller seg ut i denne sammenhengen som språket med absolutt flest fast ansatte tolker på landsbasis. Forholdsvis mange faste ansettelse er det også i tyrkisk (25%). At vietnamesisk scorer markant høyest av alle i denne sammenhengen, antyder at dette er et språk hvor behovet for tolking er vedvarende - og gjelder selv mange år etter gruppens ankomst. Men det høye antallet faste ansettelse av tolker i dette språket, kan også være uttrykk for at de vietnamesiske tolkene ble rekruttert i en periode hvor tolketjenestene hadde som praksis å tilsette tolkene i faste stillinger (men se også neste avsnitt om reell etterspørsel). Disse årsaksforklaringene kan også gjelde tyrkisk, selv om behovet for tyrkisk i tillegg kan ha vært opprettholdt av tilflytting også i senere år.

Omfanget av tolkebruken i ulike språk

For å skaffe et inntrykk av den reelle etterspørselen etter de enkelte språkene, ble tolkeformidlerne bedt om å angi de 5 største tolkespråkene i sitt område. Enkelte tolketjenester som fører statistikk, har oppgitt prosentvis oppdragsmengde for de 5 største språkene i forhold til den totale omsetningen. Andre tolketjenester har bare rangert språkene som størst, neststørst osv., uten å angi hvor stor andel av den totale oppdragsmengden som går til det enkelte språket.

Tabell 4 (s. 24) viser derfor kun en rangering hvor 1 antyder det mest etterspurte språket osv. Her ser vi at **arabisk** er det mest etterspurte språket hos 6 av de 15 offentlige tolketjenestene som har svart på dette spørsmålet. Arabisk gjenfinnes samtidig blant de 5 største språkene hos hele 14 av de 15 tolketjenestene. **Kurdisk** er det mest etterspurte språket ved 2 tolketjenester (Bodø og Bærum). Dette språket er dessuten blant de 5 mest etterspurte hos 12 av de 15 tolketjenestene som har svart. Også **bosnisk/kroatisk/serbisk** er blant de 5 mest etterspurte hos hele 12 av de 15 tolketjenestene, selv om dette språket ikke er innrapportert som det mest etterspurte språket av noen av de offentlige tolketjenestene. To av tolketjenestene rapporterer at **albansk** er det mest etterspurte språket (Kristiansand og Øvre Romerike). Samtidig er albansk også blant de 5 mest etterspurte hos 7 andre tolketjenester. Dette er ikke uventet, når man vet at albanere utgjorde en av de største flyktninggruppene i 1999. Mer uventet er det kanskje at **vietnamesisk** er oppgitt som det mest etterspurte språket hos to av tolketjenestene (Follo og Nedre Romerike). Vietnamesisk er dessuten blant de 5 mest etterspurte språkene hos 6 av de andre tolketjenestene. Dette forholdet underbygger for øvrig antakelsen om at vietnamesisk skiller seg ut som et språk med stort tolkebehov, selv lenge etter hovedgruppens ankomst. **Somali** er det mest etterspurte språket ved tolketjenesten i Stavanger, og er ellers blant de 5 mest etterspurte ved 7 andre tolketjenester. **Tyrkisk** er det mest etterspurte språket i Drammen. Dette språket er for øvrig blant de 5 mest etterspurte også ved tre andre tolketjenester: Nedre Romerike, Oslo og Stavanger. **Urdu** er det mest etterspurte språket i Oslo, men Oslo er samtidig den eneste tolketjenesten som har dette språket blant sine 5 mest etterspurte språk. **Farsi** er blant de 5 mest etterspurte ved 3 tolketjenester, men «topper» ikke statistikken hos noen av tolketjenestene.

Med unntak av vietnamesisk (og til en viss grad urdu) samsvarer altså etterspørselen etter bestemte språk, med nylig ankomst av større flyktninggrupper fra landene der språkene snakkes.

Private tolkeformidlere

I tillegg til de offentlige tolketjenestene finnes det som nevnt også private tolkeformidlingsfirmaer på markedet. De fleste av disse er mindre firmaer, og kun 3 av de private firmaene har svart på forespørselen om informasjon om sin virksomhet. Disse tre viser samtidig spennet i markedet av tilbydere.

Det minste firmaet av de tre tilbyr kun to språk, og oppgir en årsomsetning i 1999 på kun kr. 15.000 fordelt over ca. 30 oppdragstimer. Det andre firmaet oppgir å ha hatt en årsomsetning i 1999 på ca. 1 mill. Dette firmaet formidlet i fjor nær 700 tolkeoppdrag, hvorav 87% var frammøtetolking og 13% var telefontolking. Firmaet hadde flest oppdrag i kurdisk (18%), albansk (14%), og tyrkisk (13%), samt urdu/punjabi (12%). Begge firmaene er lokalisert i Oslos periferi.

Det tredje private tolkeformidlingsfirmaet som har bidratt med opplysninger om sin virksomhet, opererer på landsbasis. Firmaet er organisert som såkalt DA («delt ansvar»), og har kontorer i Bergen, Bodø, Fredrikstad, Kristiansand, Oslo og Trondheim. Firmaet oppgir å ha hatt en årsomsetning på 12 mill. i 1998 og på drøye 15 mill. i 1999. Firmaets hovedtilbud er tolking, men firmaet tilbyr også oversettelse og språkoplæring (norsk for utlendinger). Satsningsområdene oppgis å være *offentlig forvaltning, særlig rettsvesenet og politiet*. Kun de forretningsansvarlige i firmaet har fast ansettelse, og alle tolkene er løst tilknyttet med timebetaling. Firmaet har derfor ikke reelt arbeidsgiveransvar for tolkene.

Firmaet oppgir å betjene ca. 80 språk, og ha assosiert mellom 700 og 800 tolker og oversettere. Dette innebærer at firmaet disponerer mellom 8 og 10 tolker pr. språk i gjennomsnitt. Dette er nær fire ganger så mange som de offentlige tolketjenestenes gjennomsnitt, og firmaets konkurransefortrinn i forhold til de offentlige tolketjenestene er åpenbart rask tilgjengelighet.

De 5 mest etterspurte språkene i fjor estimeres av firmaet slik:

1. kurdisk (fra Irak og Tyrkia)
2. somali
3. albansk
4. serbokroatisk
5. arabisk

Etterspørselen etter bestemte språk hos dette firmaet, samsvarer altså med de tendensene som gjenfinnes hos de offentlige tolketjenesten.

Av de drøyt 80 språkene firmaet oppgir å dekke, er det imidlertid bl.a. flere afrikanske språk som ikke tilbys av de offentlige tolketjenestene. Flest språk er representert ved firmaets Oslo-kontor, som tilbyr tolking i 81 språk. De best representerte språkene ved Oslo-kontoret er arabisk (11 tolker), britisk (10 tolker), kurdisk (9 tolker), russisk (9 tolker), somali (9 tolker), urdu (9 tolker), spansk (7 tolker), og kinesisk/ mandarin (7 tolker). Også Trondheimskontoret har flest i arabisk (8), og kurdisk (8). Fredrikstadkontoret har flest i engelsk (24), bosnisk/kroatisk/ serbisk (9+9+10)⁶, samt albansk (11) og spansk (7). Bergenskontoret har flest i arabisk (8), bosnisk (10), kurdisk (10), og fransk (10). Bodøkontoret har flest i tysk (10), russisk (8), og finsk (7).

⁶ Her er det trolig en del overlapping, slik at en og samme tolk representerer flere varianter.

Av en totalinntekt som i 1999 var på drøye 15 mill. fordelt på ca. 12 000 oppdrag på landsbasis, stod Oslo-kontoret for over 50% av inntjeningen med sine 5901 oppdrag (i antall oppdrag utgjorde imidlertid Oslo-kontoret altså bare 48% av firmaets samlede antall oppdrag). Nærmere 30% av firmaets totale antall oppdrag var besørget via Bodø-kontoret. Disse oppdragene utgjorde 22,6% av inntektene i firmaets 1999-regnskap. Fordelingen av oppdrag for de andre kontorene var: Bergen 7,6%, Fredrikstad 6,3%, Kristiansand 5%, Trondheim 8,6%.

Firmaet har altså best fotfeste i Oslo-området og i Nord-Norge. At firmaet har mange oppdrag i Nord-Norge har trolig sammenheng med at Nord-Norge som nevnt har dårlig dekning av offentlige tilbud. Suksessen til Bodø-kontoret kan også skyldes at firmaet i økende grad tilbyr såkalt telefontolking. Firmaet anslår selv at antallet telefonoppdrag er femdoblet i løpet av 1999 (fra ca. 1000 telefonoppdrag i 1998 til ca. 5000 telefonoppdrag i 1999). Bodø-kontoret mer en tredoblet sitt antall formidlede oppdrag fra 1998 til 1999 (fra 1140 oppdrag i 1998 til 3498 i 1999). At inntjeningsprosenten (22,6%) for Bodø-kontoret er lavere enn oppdragsprosenten (30%), antyder at det ligger mye telefontolking i denne delen av firmaets virksomhet, da denne typen oppdrag gir mindre avkastning for formidler.

At firmaets absolutt beste inntjeningsområde er Oslo og omegn kan virke underlig, når man vet at konsentrasjonen av offentlige tilbud i dette området er svært høy i forhold til resten av landet. Her er det også verdt å merke seg at inntjeningsprosenten ved dette kontoret er høy i forhold til prosentandelen av oppdrag: Oslo-kontoret står for inntjening av drøye 50% av firmaets samlede inntekter, mens prosentandelen av totalt antall formidlede oppdrag er 48%. Årsaken kan være at nettopp dette firmaet oppgis som den største leverandøren av tolketjenester til Oslo byrett. Ved salg av oppdrag til domstolene er inntjeningspotensialet pr. oppdrag høyere for formidler enn for oppdrag formidlet til f.eks. helse- og sosialsektoren, eller ved telefontolking (se også under om avlønning).

Forholdet mellom offentlige og private formidlere

- hvem som bruker hvilke tilbud og hvorfor

Oslo byrett oppgir altså det største av de ovennevnte private firmaene som sin hovedleverandør av tolketjenester. Grunnen til at domstolen ikke bestiller fra de offentlige tolketjenestene, oppgis å være at de offentlige tolketjenestene har for lang ventetid. De private formidlerne har mye kortere ventetid, og fyller derfor bedre tolkebrukerens behov for å komme i kontakt med tolken på kort varsel.

Den lange ventetiden hos de offentlige tolkeformidlerne angis også som hovedgrunnen til at politiet i Oslo-området ikke samarbeider med den offentlige tolketjenesten. I Oslo og nærområdene (Asker og Bærum, og Nedre Romerike) har politiet derfor utarbeidet sine egne registre over personer som de kontakter direkte for tolkeoppdrag. Når det gjelder politi og lensmannsetatens samarbeid med de offentlige tolketjenestene, er det imidlertid variasjon fra distrikt til distrikt. For eksempel rapporterer de offentlige tolketjenestene i Bergen, Kristiansand og Trondheim om samarbeid med politietaten.

Opplysningene innhentet fra de offentlige tolketjenestene bekrefter imidlertid at deres kundekrets i hovedsak befinner seg i kommunal sektor (jf. Tabell 5, s. 25).

I overveiende grad får de offentlige tolketjenestene sine oppdrag fra kommunale etater, helsevesen og enkelte sykehus.

Oppdragsgiverne som «topper statistikken» i samtlige offentlige tolketjenester tilhører disse kategoriene. Bare 2 av de 15 offentlige tolketjenestene som har svart, har ført opp politi- og rettsvesen blant de 5 største kundene sine (og da på femteplass). De offentlige tolketjenestene yter dessuten i liten grad tolketjenester til statlige mottak for asylsøkere. Unntak her er tolketjenestene i Alstadhaug

og Øvre Romerike, som har henholdsvis 67% og 40% av sin totale oppdragsmengde i tilknytning til et statlig mottak.

Tolketjenestene i Bærum, Follo og Kristiansand har ellers statlige mottak blant sine 5 største kunder.

De offentlige tolketjenestene tilbyr i hovedsak frammøtetolking, mens de private firmaene satser bevisst på tolking via telefon. De offentlige tolketjenestene har i liten grad markedsført muligheten for «tefontolking» da de anser at det er store både tolketekniske og rettsikkerhetsmessige ulemper ved en løsning hvor det ikke er mulighet for visuell kontakt mellom tolk og tolkebrukere. Seks av de offentlige tolketjenestene (Bergen, Grenland, Kristiansand, Oslo, Stavanger og Trondheim) deltar imidlertid i et FoU-prosjekt for utprøving av såkalt skjermtolking, hvor tolken har kontakt med samtalepartene enten via TV-skjerm eller bildetelefon.

Utdanningsnivået til dem som arbeider som tolk

Å gi en fullstendig oversikt over allmennutdanningen til alle som arbeider som tolk, har ikke vært mulig i denne rapporten, da dette ville innebære at alle aktive tolker måtte tilskrives.⁷ I kontakt med formidlerne er det derfor kun bedt om opplysninger om hvor mange av «deres» tolker som har tolkeutdanning (dvs. semesteremne fra universitet eller høgskole) eller har bestått statsautorisasjons-prøven for tolker.

⁷ Materiale fra en kartlegging av tolkekapasiteten gjort av UDI i 1993, viser imidlertid at svært mange av tolkene hadde høyere allmennutdanning. Mange av tolkene er imidlertid innvandrere som har vansker med å få arbeid innenfor «sin» profesjon. Tolkeyrket fungerer derfor som en mellomstasjon inntil man finner en tryggere jobb.

Fram til 1999 hadde det vært uteksaminert 184 tolkestudenter i 11 språk med ett **semesteremne fra Universitetet i Oslo**⁸, og 59 tolkestudenter fordelt på 8 språk hadde **semesteremne fra høgskoleprosjektet** (dvs. fra høgskolene i Agder, Alta, og Volda i perioden 1993-1996). Dette gir i alt 243 uteksaminerte tolker i tilsammen 15 språk (jf. Skaaden 1999 for en oversikt over hvilke språk det finnes uteksaminerte tolker i).

En spørreunde i de offentlige tolketjenestene viser at av de i alt 243 uteksaminerte tolkekandidatene med semesteremne i tolking, var nær 19% (n=46) i tjeneste ved en av de offentlige tolketjenestene i 1999. (Dette vil si nær 10% av tolkestaben i de språkene der det *har vært utdanningstilbud.*) De fleste av de 46 tjenestegjorde imidlertid ved en av tolketjenestene i Oslo-området (hele 36). Av de 10 som tjenestegjorde i distriktene, hadde 7 semesteremne fra en av høgskolene.⁹

Ved det sentrale politidistriktet som har bidratt med opplysninger, gjenfinner vi nær 11% av de universitetsutdannede tolkene på listen. (Disse utgjør 10% av det totale antallet navn på listen over de aktuelle språkene.)

Det er ved utgangen av 1999 også 38 tolker fordelt på 10 språk som har bestått **statsautorisasjonsprøven i tolking** (jf. Mortensen 1998, Mortensen personlig kommunikasjon).

Drøye 18% av de statsautoriserte tolkene (dvs. 7 av 38) er i aktiv tjeneste hos de offentlige tolketjenestene. At relativt få av de statsautoriserte gjenfinnes hos de offentlige tolketjenestene, har trolig med lønnsnivået ved de offentlige tolketjenestene å gjøre.

⁸ Dette tallet inkluderer kandidater som har fullført et semester 'grunnkurs' (166), og kandidater med et semester i enten 'tolking ved helsetjenester' eller 'tolking ved psykososiale tjenester' (18) uten først å ha tatt grunnkurset. Ett eller begge av de to tilleggskursene har vært arrangert i 6 av språkene hvor det også har vært arrangert grunnkurs, slik at enkelte har opptil 3 semesters tolkefaglig utdanning.

⁹ Enkelte av de offentlige tolketjenestene oppgir i tillegg at flere av deres tolker har gjennomgått de såkalte 90-timers kursene i tolkeetikk og tolketeknikk som ble arrangert i UDI-regi under første halvdel av 1990-tallet.

Drøyt 34% (dvs. 13 av 38) av de statsautoriserte tolkene er rekruttert av ett av de sentrale politikamrene, men disse utgjør kun drøye 6% av det totale antallet tolker registrert på de aktuelle språkene. (At tolkenes navn er registrert i politiets database over tolker, betyr ikke at tolken nødvendigvis blir brukt i faktiske oppdrag. Hvilke av de registrerte tolkene som er (mest) brukt, har det imidlertid ikke vært mulig å skaffe opplysninger om.)

Rettsvesenet, her representert ved en av domstolene, har ingen oversikt over tolkenes tolkefaglige kompetanse, da de i overveiende grad bestiller tolker via det største av de overnevnte private firmaene. Dette firmaet oppgir at det ikke fører noen oversikt over utdanningsnivået til de tolkene de engasjerer, heller ikke den tolkefaglige. Firmaet har heller ikke oversikt over eventuelle statsautoriserte tolker i tjeneste. Det mellomstore private firmaet oppgir imidlertid å ha 3 tolker med semesteremne fra UiO i sin stall, ved siden av 3 statsautoriserte translatører.

Avlønning

Gentile et al. (1996) påpeker som nevnt innledningsvis, at lønnsforholdene synes å være en avgjørende faktor i utviklingen av en klar profesjonsprofil for tolker i offentlig sektor. Lønnsforhold bør derfor nevnes i tillegg til de tre faktorene Ozolins (1998) identifiserer som bidragsfaktorer til et helhetlig tilbud for tolking i offentlig sektor (jf. også Skaaden 1999).

Avlønningsforholdene for tolkene i offentlig sektor er i stor grad med på å opprettholde de relativt uoversiktlige forholdene som preger tolkefeltet som helhet. Det som først og fremst preger avlønningen av tolkene i Norge er en enorm variasjon. Opplysninger som Kontaktutvalget for offentlige tolke- og oversettertjenester innhentet i 1999, viser at avlønningsnivået for tolking kan variere med flere hundre prosent fra en kommune til en annen: mens en kommune avlønner tolkene fra ltr. 7 - 19, vil en annen kommune

avlønne fra ltr. 21-29. Flere av kommunene ligger et sted i mellom disse ytterpunktene, med avlønning i ltr. 19. En betaling på rundt kr. 90,- pr. time virker kanskje ikke lavt for tolker som har fast stilling, men for timebetalte tolker, er tolking en usikker og ulønnsom geskjeft. Enkelte av de offentlige tolketjenestene rapporterer da også at de av lønnsmessige årsaker har problemer med å holde på tolkene som de rekrutterer. Tolkene forsvinner over i tryggere og bedre betalte jobber så snart sjansen byr seg. Enkelte tolker prioriter tolking hos politiet, eller går over til private formidlere. Årsaken til dette er bedre timelønn.

Tolkearbeid for politi og domstoler er mer innbringende for tolken, fordi politiet og domstolene er bundet av den såkalte salærforskriften (*Forskrift om salær fra det offentlige til advokater m.v.* JD 1998) som bestemmer at tolking skal lønnes med 4/5 av advokatsalær. For tiden gir dette en timelønn på kr. 516,- for tolking hos politi og domstolene.

De private formidlerne gir tolkene mellom kr. 150,- og 160,- i timelønn. Også oppdrag formidlet via private firmaer er derfor mer innbringende for tolken, enn oppdrag for mange av de offentlige tolketjenestene.

Formidling av tolketjenester er samtidig en innbringende handelsvare. Også kommunene ser formidling av tolketjenester som en inntektskilde. Brukeren av tjenesten faktureres for mellom kr. 500,- og 600,- pr. time for frammøtetolking, men bare en brøkdel av dette tilflyter altså tolken. Mellomlegget for formidler er derfor solid. De offentlige tolketjenestene forsvarer det store mellomlegget med at de tester sine tolker, og også tilbyr tolkene opplæring i tjenesten. Dette innebærer kvalitetssikring av «varen». Dessuten påtar de seg arbeidsgiveransvar overfor tolkene.

De offentlige tolketjenestens lønnspolitikk synes samtidig å ha vært med å skape rom for de private formidlerne. De private formidlerne har altså lagt seg over mange av de offentlige tolketjenestenes lønnsnivå. Samtidig fakturerer de private firmaene

brukeren av tolketjenestene en smule mindre enn de offentlige tolketjenestene: de private fakturerer bruker i underkant av kr. 350,- pr. time (men med 2 timer som minimumssats). Siden de private ikke har samme arbeidsgiverforpliktelser som de offentlige tolketjenestene, og heller ikke tilbyr samme kvalitetssikring og opplæring av tolkene, sitter de likevel igjen med en fortjeneste de kan leve godt med.

Konklusjon og perspektiver

Tolking er en «vare» som det er svært vanskelig for kunden eller sluttbrukeren å kontrollere kvaliteten på, og det er generell mangel på kunnskap om hva som kreves for å inneha denne ansvarsfulle funksjonen. Tolking i offentlig sektor er et lite regulert fagfelt, og virker derfor uoversiktlig. Foreløpig har yrkesgruppen dessuten en svak profesjonsprofil og yrket har lav status. Dette kan henge sammen med at kun 9% av tolkene har fast ansettelse som tolk, og de fleste er timebetalt. Samtidig varierer timesatsen med opptil flere hundre prosent avhengig av oppdragsgiver og oppdragstype. Tolkestaben er der for preget av mye utskiftning.

De offentlige tolketjenestene har siden slutten av 1970-tallet vært tillagt oppgaven med å kvalitetssikre og formidle tolketjenester til brukere i offentlig sektor. Det finnes i alt 18 registrerte offentlige tolketjenester. Administrasjonen av de offentlige tolketjenestene er imidlertid lagt til det kommunale forvaltningsnivå, og dette innebærer at tjenesten er lite «samkjørt». Større brukere av tolketjenester, som for eksempel politiet, har dessuten utviklet egne løsninger hvor de tilkaller tolkene direkte, uten å gå om formidler. På markedet finnes det i dag også private formidlere av tolketjenester.

Geografisk er det stor forskjell på **tilgjengeligheten til tolketilbud**. I distriktene, og særlig i Nord-Norge, er det langt mellom formidlere av tolketjenester. Best forsynt er Oslo og omegn. I en relativt snever radius rundt hovedstaden finner vi 7 av de i alt 18 offentlige tolketjenestene. I Osloregionen finnes det dessuten flere private formidlere.

Opplysningene i denne rapporten indikerer at de offentlige tolketjenestene har sin kundekrets først og fremst innen kommunal sektor og i helsetjenesten. Rettsvesenet og politietaten bruker ikke de offentlige tolketjenestene. De kontakter enten «egne tolker» direkte, eller går via private formidlere. De private formidlerne som først og fremst satser på «å få varen raskt fram», har et konkurransefortrinn overfor tolkebrukere i de sistnevnte etatene. Ettersom disse etatene melder behovet om å få tolk på kort varsel som primært, oppgir de at hovedgrunnen til at de i liten grad benytter de offentlige tolketjenestene, er at disse har for lang ventetid. De offentlig tolketjenestene taper også kapasitet av lønnsmessige årsaker, da kommunale tolkelønninger ligger generelt lavt.

Det er registrert behov for tolking i over 70 språk i Norge. Språkene som det er rapportert særlig etterspørsel etter, harmonerer i stor grad med nylig ankomne flyktninggrupper. Det synes derfor å være gjennomgående behov for tolking i språk som **arabisk, kurdisk** (ulike varianter), **somali, albansk og bosnisk/ kroatisk/ serbisk**. Noe uventet er det kanskje at **vietnamesisk** befinner seg blant ofte etterspurte tolkespråk, siden denne gruppens hovedankomst ligger såvidt langt tilbake i tid. Etterspørselen etter tolkespråk avspeiler til en viss grad bosettingsmønstre for ulike språkgrupper. Språk som urdu og tyrkisk er det eksempelvis særlig behov for i henholdsvis Oslo og Drammen, mens russisk kun er blant de mest etterspurte språkene i Trondheim. Disse språkene er det i mindre grad etterspørsel etter ved andre tolketjenester.

Tolkenes allmenne utdanningsnivå har ikke vært kartlagt i denne omgang, men en kartlegging gjort av UDI i 1993 viser at mange av tolkene har høyere allmenn-utdanning. Her er det bare søkt oversikt over hvilke av de aktive tolkene som har tolkefaglig utdanning eller er statsautoriserte tolker. Relativt få av disse gjenfinnes i de offentlige tolketjenestene: 19% av dem med tolkeutdanning, 18% av dem med statsautorisasjon. De fleste av disse er ansatt ved tolketjenestene i Oslo med periferi. Den relativt lave søkningen til de

offentlige tolketjenestene blant tolker med dokumentert tolkefaglig kompetanse, kan ha sammenheng med lønnsnivået ved de offentlige tolketjenestene.

10% av tolker med semesteremne fra UiO gjør tjeneste ved det aktuelle politidistriktet som har bidratt med konkrete opplysninger. Av de statsautoriserte tolkene gjenfinnes på disse listene relativt mange (34%), men disse utgjør kun drøye 6% av det totale antallet tolker registrert på de aktuelle språkene. Rettsvesenet, her representert ved en av domstolene, benytter seg i overveiende grad av tolker formidlet via det største av de tre omtalte private firmaene. Det har derfor ikke vært mulig å skaffe oversikt over den tolkefaglige kompetansen til tolkene som benyttes av domstolen, da det angjeldende firmaet ikke har noen oversikt over tolkenes tolkefaglige kompetansenivå.

Som nevnt innledningsvis er hovedkomponentene som kjennetegner en helhetlig og forsvarlig ivaretagelse av tolking i offentlig sektor, på plass i det norske systemet. Likevel er det slik det framgår av denne rapporten, fortsatt mange forhold som kan og bør forbedres. Veien videre mot et helhetlig tilbud på tolkefeltet bør inneholde:

- styrket satsing på **utdanning og autorisasjonstilbud**
- utjevning av **lønnsforholdene** til tolkene, sammen med en differensiert avlønning som motiverer til utdanning og autorisasjon
- styrking av **det offentlige tilbudet**, bl.a. ved at man, for å skape en mer enhetlig struktur og bedret samarbeidsgrunnlag, hever administrasjonsnivået til disse over kommunalt nivå
- **konsesjonsplikt for formidlere** av tolketjenester, hvormed disse pålegges å sikre kvaliteten på «varen» de tilbyr, bl.a. gjennom testing og opplæring av tolkene de formidler

Hanne Skaaden

UDI, april 2000

Kildehenvisninger

Forskrift om salær fra det offentlige til advokater m.v. Justis- og politidepartementet, 1998

Gentile, Adolfo, Uldis Ozolins & Mary Vasilakakos (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook.* Melbourne: Melbourne University Press

Mortensen, Diane E. (1998). *Establishing a scheme for interpreter certification. The Norwegian Experience. The Norwegian Interpreter Certification Examination.* University of Oslo. Department of Linguistics.

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

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

Skaaden, Hanne (1999). *Immigration, Integration and Interpreting in Norway. Principles and Practices.* Paper presented at the 1st Babelea Conference on Community Interpreting. Vienna. 3-5 November 1999

Stortingsmelding nr. 17. (1996/97) *Om innvandring og det flerkulturelle Norge.* Kommunal- og arbeidsdepartementet

Stuland Larsen, Hild og Eli Melby (1997). *Offentlige tolke- og oversettertjenester i Norge.* Rapport RF-97/129

Tabell 1: De offentlige tolketjenestene i Norge – plassering og tilbud

Tolketjeneste	Antall språk/tolker	Antall tolker pr. språk
1. Alstadhaug (Sandnessjøen):	17 språk/ 40 tolker	2,4
2. Arendal	21 språk/ 26 tolker	1,2
3. Bergen	35 språk /112 tolker	3,2
4. Bodø	14 språk / 25 tolker	1,8
5. Bærum	31 språk /133 tolker	4,3
6. Drammen	23 språk /24 tolker	1,0
7. Follo (Ski)	29 språk /62 tolker	2,1
8. Gjøvik	14 språk /26 tolker	1,9
9. Grenland (Porsgrunn/Skien)	23 språk /28 tolker	1,2
10. Indre Østfold (Askim)	17 språk / 42 tolker	2,5
11. Karmøy og Haugesund	21 språk /21 tolker	1,0
12. Kristiansand	30 språk /62 tolker	2,0
13. Nedre Romerike (Strømmen)	18 språk / 28 tolker	1,6
14. Oslo	26 språk /86 tolker	3,3
15. Rana (Mo)	4 språk /10 tolker	2,5
16. Stavanger	29 språk /46 tolker	1,6
17. Trondheim	44 språk /89 tolker	2,0
18. Øvre Romerike (Eidsvoll)	20 språk / 29 tolker	1,5
Gjennomsnitt:	23 språk / 49 tolker	2,1 tolker pr. språk

Tabell 2: Oversikt over språktilbud ved de offentlige tolketjenestene

Språk:	Totalt antall:	Andel fastlønnede
1. Arabisk	68	16,2% (n=11)
2. Bosnisk/kroatisk/serbisk	65	16,9 % (n=11)
3. Kurdisk	58	13,8 (n=8)
4. Farsi	56	5,4 % (n=3)
5. Albansk	42	19% (n=8)
6. Vietnamesisk	40	37,5% (n=15)
7. Spansk	36	16,7 (n=6)
8. Russisk	35	0
9. Urdu	32	6,3 % (n=2)
10. Engelsk	30	3,3 % (n=1)
11. Polsk	30	0
12. Somali	30	20 % (n=6)
13. Tamil	28	0
14. Fransk	27	3,7 (n=1)
15. Punjabi	27	7,4 (n=2)
16. Tyrkisk	24	25% (n=6)
17. Kinesisk	21	0
18. Amharisk	19	5,3% (n=1)
19. Portugisisk	19	0
20. Rumensk	19	0
21. Hindi	17	5,9% (n=1)
22. Tigrinja	15	6,25% (n=1)
23 Finsk	14	0
24. Thai	14	0
25. Tysk	11	0

Tabell 3: De offentlige tolketjenestene –tilknytningsformer for tolkene

Tolketjeneste	Fastlønnet	Timelønnet/honorarbetalt	Språk/tolker	Antall tolker pr. språk
1. Alstadhaug (Sandnessjøen):	0	40 (100%)	17/40	2,4
2. Arendal	7	19 (73,1 %)	21/26	1,2
3. Bergen	14	98 (87,5 %)	35/112	3,2
4. Bodø	0	25 (100%)	14/25	1,8
5. Bærum	6	127 (95,5%)	31/133	4,3
6. Drammen	2	22 (91,6%)	23/24	1,0
7. Follo (Ski)	0	62 (100%)	29/62	2,1
8. Gjøvik	0	26 (100%)	14/26	1,9
9. Grenland (Porsgrunn/Skien)	5	23 (82,1%)	23/28	1,2
10. Indre Østfold (Askim)	0	42 (100%)	17/42	2,5
11. Karmøy og Haugesund	5	16 (76,2%)	21/21	1,0
12. Kristiansand	11	51 (82,3%)	30/62	2,0
13. Nedre Romerike (Strømmen)	3	25 (89,3%)	18/28	1,6
14. Oslo	20	66 (76,7 %)	26/86	3,3
15. Rana (Mo)	0	10 (100 %)	4/10	2,5
16. Stavanger	0	46 (100%)	29/46	1,6
17. Trondheim	10	79 (88,8%)	44/89	2,0
18. Øvre Romerike (Eidsvoll)	0	29 (100%)	20/29	1,5
Gjennomsnitt:	83 (9%)	806 (91%)	23,1/49,38	2,1

Tabell 4: De 5 mest etterspurte språkene ved de offentlige tolketjenestene

Offentlig tolketjeneste	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
Språk/Rangering etterspørsel																		
Albansk	2				5	3	2	3	3		2	1						1
Arabisk	1		1	2	3		5	1	1		3	1	3	2		2	1	4
Bosnisk kroatisk serbisk			2	3	4	5	3	4	5		3	3				3	2	2
Farsi													5			5	4	
Kurdisk	4		2	1	1	2	4	2	4		1	5	4					3
Russisk																	5	
Somali	3				2			5	2			4		5		1	2	
Spansk			4															
Tyrkisk						1							2	4		5		
Urdu														1				
Vietnamesisk			5			4	1				3		1	3		4	5	

Tabell 5: De største kundekategoriene ved de offentlige tolketjenestene

Offentlig tolketjeneste	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9. ¹⁰	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
Helsevesen og sykehus	20%		22% ¹¹	1		24%	35%	1+2+ 5			20%	25%	4%	13% ¹²			42%	
Kommunal sektor	4%		15%	2	81%	16%	25%	4			80%	7,5%	25%	31% ¹³		73%	17%	59%
Fylkeskommunal sektor					9%		25%									18%		
Statlige mottak	67%				9%		15%	3				19%						40%
Politi og rettsvesen	5%											10%						
Totalt	271		8434	2711	3175	3717	4846	2762	6471		5000	8018	4632	14.046		4000	6513	687

¹⁰ Grenland interkommunale tolketjeneste fører ikke statistikk over brukere

¹¹ Oppdragsmengden er nokså jevnt fordelt mellom et større sykehus og helsetjenesten for flyktninger

¹² Gjelder kun oppdrag for ett større sykehus. Oppdrag for primærhelsetjenesten er ikke skilt ut fra kommunal sektor.

¹³ Oppdragene er fordelt mellom 3 av Oslos bydeler og skolesektoren

Tabell 6: Fullstendig oversikt over språktilbudet ved de offentlige tolketjenestene (1999)

Offentlig tolketjeneste	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	Total
Språk/ant.: fastlønn timelønn																			
Albansk	-3	1 -	2 1	-	-5	-1	-3	-2	1 1	-5	1 -	2 3	-1	-3	-	-2	1 2	-2	8 34
Amharisk	-	-	-3	-1	-5	-1	-1	-	-1	-	-	-2	-1	1 -	-	-2	-1	-	1 18
Arabisk	-2	1 1	2 7	-3	1 11	-2	-3	-6	1 1	-4	1 -	2 3	-1	2 3	-2	-1	1 5	-2	11 57
Armensk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Azerbajdsjansk (Azeri)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-1
Bengali	-	-	-2	-	-2	-1	-	-	-	-	-	-1	-1	-	-	-	-1	-	-8
Berbisk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-2	-	-	-	-	-2
Bosnisk kroatisk serbisk	-4	1 1	3 3	-3	1 12	-1	-	-3	1 1	-6	1 -	3 3	-3	-2	-2	-2*	1 5	-3	11 54
Bulgarsk	-	-	-2	-	-2	-1	-	-	-1	-	-	-	-	-1	-	-1	-1	-	-9
Dansk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Engelsk	-6	-1	-3	-	-11	-	-3	-	-	-1	-1	-	-	-	-	-1	1 2	-	1 29
Estisk	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-2
Finsk	-1	-1	-4	-	-	-1	-1	-	-1	-	-1	-1	-	-	-	-2	-1	-	-14
Fransk	-3	-1	-4	-	-6	-	-5	-	-	-1	-	-	-	-	-	-2	1 4	-	1 26
Færøysk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Gresk	-	-	-2	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-4
Grønlandsk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
Hebraisk	-	-	-2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-2	-	-4
Hindi	-	-	-	-	-2	-1	-	-	-1	-1	-	-1	-	1 7	-	-1	-1	-1	1 16
Indonesisk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-1
Islandsk	-	-1	-1	-1	-	-	-1	-	-	-	-1	-1	-	-	-	-	-1	-	-7
Italiensk			-		-3	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-1	-2	-	-7
Japansk	-	-	-2	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-4
Khmer	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-1
Kinesisk	-	-	-2	-	-4	-1	-2	-	-1	-	-1	-3	-1	-2 ⁱⁱ	-	-1	-2	-1	-21
Kirundi (Rundi)	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1
Offentlig tolketjeneste	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	Total

Kurdisk	-	-1	1 4	-6 ⁱⁱⁱ	1 9	-1	-3	-4	-1	-3	1 -	1 -	1 ^{iv} 1	2 4 ^v	-3	-2	1 4 ^{vi}	-4 ^{vii}	8 50
Laotisk	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-2
Latvisk	-	-	-1	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-2
Lingala	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-2
Makedonsk	-	-	-1	-	-	-	-	-1	-	-	-	-1	-	-	-	-1	-	-1	-5
Malay	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-2
Nederlandsk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-2	-1	-	-3
Pashto	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-2
Persisk	-2	1 1	-6	-2	-8	-1	-5	-1	-1	-4	-1	-3	1 1	1 4	-3	-3	-5	-2	3 53
Polsk	-2	-1	-1	-2	-4	-1	-5	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-2	-	-1	-2	-1	-30
Portugisisk	-1	-1	-4	-	-2	-	-2	-	-1	-1	-1	-1	-	-2	-	-	-2	-1	-19
Punjabi	-	-	-	-	-3	-1	-2	-	-1	-	-	-2	-2	2 9	-	-2	-2	-1	2 25
Rumensk	-	-1	-5	-1	-4	-1	-1	-	-1	-	-1	-2	-	-	-	-1	-1	-	-19
Russisk	-3	-1	-5	-1	-5	-1	-3	-2	-1	-	-1	-3	-1	-2	-	-2	-3	-1	-35
Samisk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-*	-1	-	-1
Slovakisk	-	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-1	-	-1	-	-	-4
Slovensk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-1
Somali	-	-1	-7	-1	2 2	-1	-	-1	1 1	-	-1	1 -	-1	1 5	-	-2	1 1	-	6 24
Spansk	-3	1 1	3 1	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-2	-1	1 3	-2	-2	-	-2	1 2	-2	6 30
Swahili	-2	-	-1	-	-1	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-2	-1	-8
Tagalog (Filipino)	-	-	-2	-	-2	-	-	-	-	-1	-	-	-	-1	-	-	-2	-	-8
Tamil	-1	-1	-5	-1	-6	-1	-2	-1	-1	-	-	-1	-1	-2	-	-2	-2	-1	-28
Temne (Krio)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-1
Thai	-	-1	-2	-1	-3	-1	-1	-	-1	-1	-1	-1	-	-	-	-	-1	-	-14
Tigrinja	-1	-	-2	-	-5	-	-2	-	-1	-	-	-2	-1	1 -	-	-	-1	-	1 15
Tsjekkisk	-1	-	-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-1	-1	-	-5
Tyrkisk	-	1 1	-3	-1	-2	1 -	-2	-1	-1	-	-1	-1	-2	4 ^{viii} -	-	-1	-1	-1	6 18
Tysk	-4	-1	-3	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-	-	-	-2	-	-11
Offentlig tolketjeneste	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	Total
Twi	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-1	-	-2

Ukrainsk	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-1	-	-	-1
Ungarsk	-	-1	-	-	-1	-1	-2	-	-	-1	-	-1	-	-1	-	-	-1	-	-	-1	-	-	-9
Urdu	-	-	-4	-	-2	-1	-2	-1	-1	-1	-	-2	-2	2 9	-	-2	-2	-1	-	-1	-	-	2 30
Vietnamesisk	-	1 -	3 1	-	1 1	1 -	-2	-1	1 1	-8	1 -	1 3	1 ^x 2	3 ^x -	-	-3	2 2	-1	-	-1	-	-	15 25
Totalt	-40	7 19	14 98	-25	6 127	2 22	-62	-26	5 23	-42	5 16	11 51	3 25	20 66	-10	-46	10 79	-29	-	-	-	-	83 806
Antall språk dekket	17	21	35	14	31	23	29	14	23	17	21	30	18	26	4	29	44	20	-	-	-	-	-

1. Alstadhaug (Sandnessjøen):	0 fastlønn	40 time- eller honorarlønnet	17 språk / 40 tolker (2,35)
2. Arendal	7 fastlønn	19 time- eller honorarlønnet	21 språk / 26 tolker (1,23)
3. Bergen	14 fastlønn	98 time- eller honorarlønnet	35 språk / 112 tolker (3,2)
4. Bodø	0 fastlønn	25 time- eller honorarlønnet	14 språk / 25 tolker (1,78)
5. <u>Bærum</u>	6 fastlønn	127 time- eller honorarlønnet	31 språk / 133 tolker (4,29)
6. <u>Drammen</u>	2 fastlønn	22 time- eller honorarlønnet	23 språk / 24 tolker (1,04)
7. <u>Follo (Ski)</u>	0 fastlønn	62 time- eller honorarlønnet	29 språk / 62 tolker (2,13)
8. Gjøvik	0 fastlønn	26 time- eller honorarlønnet	14 språk / 26 tolker (1,85)
9. Grenland (Porsgrunn/Skien)	5 fastlønn	23 time- eller honorarlønnet	23 språk / 28 tolker (1,21)
10. <u>Indre Østfold (Askim)</u>	0 fastlønn	42 time- eller honorarlønnet	17 språk / 42 tolker (2,47)
11. Karmøy og Haugesund	5 fastlønn	16 time- eller honorarlønnet	21 språk / 21 tolker (1,0)
12. Kristiansand	11 fastlønn	51 time- eller honorarlønnet	30 språk / 62 tolker (2,06)
13. <u>Nedre Romerike (Strømmen)</u>	3 fastlønn	25 time- eller honorarlønnet	18 språk / 28 tolker (1,55)
14. <u>Oslo</u>	20 fastlønn	66 time- eller honorarlønnet	26 språk / 86 tolker (3,3)
15. Rana (Mo)	0 fastlønn	10 time- eller honorarlønnet	4 språk / 10 tolker (2,5)
16. Stavanger	0 fastlønn	46 time- eller honorarlønnet	29 språk / 46 tolker (1,58)
17. Trondheim	10 fastlønn	79 time- eller honorarlønnet	44 språk / 89 tolker (2,02)
18. <u>Øvre Romerike (Eidsvoll)</u>	0 fastlønn	29 time- eller honorarlønnet	20 språk / 29 tolker (1,45)

TOTALT: 83 fastlønn (9%) | 806 time- eller honorarlønnet
(91%) | Gjennomsnitt 2,05 tolker pr språk

ⁱ 1 heltidsansatt og 1 deltidsansatt

ⁱⁱ Mandarin

ⁱⁱⁱ Både kurmandji og sorani

^{iv} Variant ikke spesifisert

^v Hvorav en fast deltidsansatt på kurmandji, resten soranitalende

^{vi} Både kurmandji og sorani

^{vii} Variant ikke oppgitt

^{viii} 2 heltidansatte og 2 deltidansatte

^{ix} Heltidsansatt i vietnamesisk, deltidsansatt i kurdisk og persisk

^x 2 heltidansatte, 1 deltidsansatt