

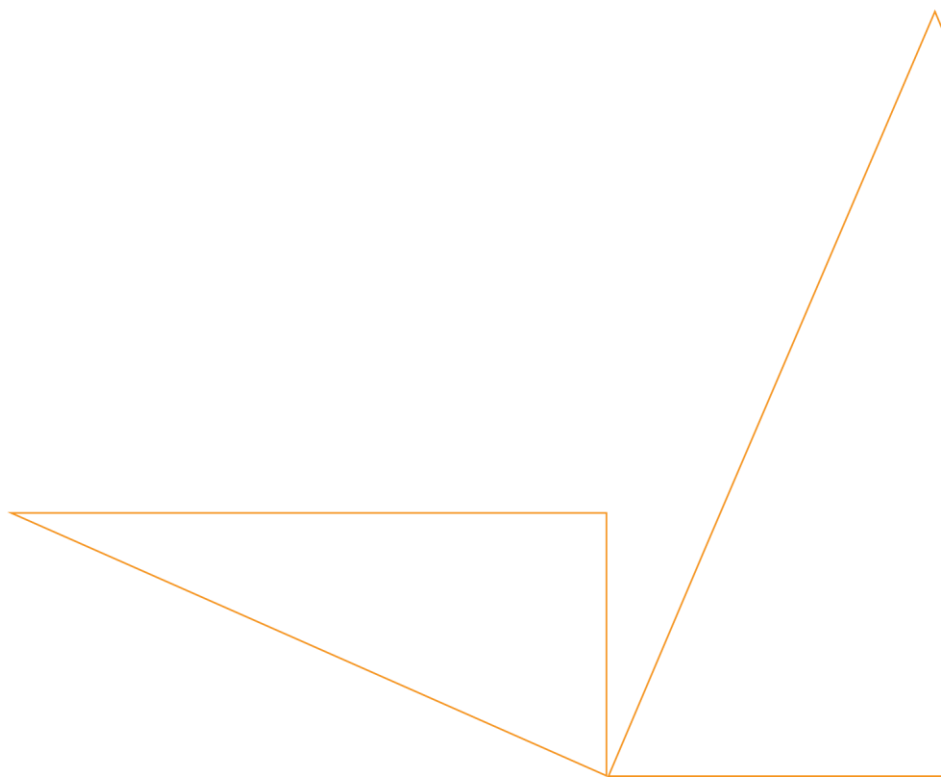


Tolkemonitor LOV for rapporteringåret 2021

2022

INTEGRERINGS- OG MANGFOLDSDIREKTORATET (IMDI)

OPPDRAGSGIVER: Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)
RAPPORTNUMMER: R-1021950
RAPPORTENS TITTEL: Tolkemonitor LOV for rapportåret 2021
ANSVARLIG KONSULENT: Jonas Rusten Wang
KVALITETSSIKRET AV: Kjersti Nordskog
DATO: 23.12.2022



Innhold

Introduksjon	8
1.1 <i>Bakgrunnen for oppdraget</i>	8
1.2 <i>Bakgrunnen for Tolkemonitor LOV</i>	8
1.3 <i>Innholdet i denne rapporten</i>	9
1.4 <i>Avgrensinger</i>	9
2 Datagrunnlag	10
2.1 <i>Datainnsamling</i>	10
2.2 <i>Databehandling</i>	11
2.3 <i>Metodiske begrensninger</i>	12
3 Etterlevelse av §6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk	13
3.1 <i>Resultat 2021</i>	14
3.2 <i>Beskrivelse av metodikk</i>	14
4 Etterlevelse av § 7 om ansvaret for å bruke kvalifisert tolk	19
4.1 <i>Resultat 2021</i>	20
4.2 <i>Sektorfordeling 2021</i>	21
4.3 <i>Fordeling på type virksomhet 2021</i>	22
5 Etterlevelse av §9. Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk	23
5.1 <i>Resultat 2021</i>	23
5.2 <i>Bakgrunn</i>	23
5.3 <i>Analyse av indikator 6 for kalenderåret 2022</i>	24
5.4 <i>Nærmere om operasjonalisering</i>	25
5.5 <i>Begrunnelse for delspørsmålene</i>	1
5.6 <i>Eksempler på skåring av retningslinjer og beregning av indeks</i>	4
6 Videre arbeid	5
Vedlegg 1: Bruk av skåringsskjema med eksempler	6

Sammendrag på norsk

Denne rapporten er en nullpunktsmåling for Tolkemonitor LOV. Tolkemonitor LOV skal svare ut hvorvidt tolkelovens bestemmelser implementeres og etterlevs av offentlige organer.

Rapporten gjelder for rapporteringsåret 2021, altså før tolkeloven tredde i kraft (januar 2022). Formålet med rapporten er å kunne sammenligne resultater over tid. Rapporten inneholder tre deler, i tillegg til innledning og beskrivelse av metode.

1. Etterlevelse av om offentlige organers ansvar for å bruk tolk
2. Etterlevelse av ansvaret for å bruke kvalifisert tolk
3. Etterlevelse av kravet om å ha retningslinjer for bruk av tolk.

Den første delen forsøker å beregne hva underforbruket av tolk er ved å sammenligne kommuner med egen tolketjeneste med øvrige kommuner. Forutsetningen for metoden er at førstnevnte kategori utgjør en form for beste praksis. Resultatene viser imidlertid at denne forutsetningen ikke ser ut til å stemme. Kommuner med egen tolketjeneste bruker ikke tolk mer hyppig enn andre kommuner når man kontrollerer for innvandrerbefolkning. Det er imidlertid enkelte svakheter ved det underliggende datamaterialet som bør vurderes nærmere før indikatoren brukes videre eller eventuelt forkastes.

Den andre delen måler bruk av kvalifisert tolk i ulike sektorer. Resultatene viser at andelen tolkeoppdrag som gjennomføres ved hjelp av ukvalifiserte tolker er synkende. I 2021 er det beregnet at rundt 40 prosent av tolkeoppdragene gjøres ved hjelp av ukvalifiserte tolker, noe som er en tydelig reduksjon sammenlignet med tidligere år. En mulig årsak kan være at strengere anbudskrav fra enkelte statlige aktører fører til høyere kvalitet fra private tolkeformidlere. Samtidig vurderer vi at små aktører, som også baserer seg på kjøp fra private tolkeformidlere, har problemer med å få utført oppdrag ved hjelp av kvalifiserte tolker. Tallene er imidlertid usikre og det er store variasjoner på tvers av sektorer.

Den tredje delen gjennomgår offentlige organers retningslinjer for bruk av tolk. Kun et fåtall aktører har retningslinjer i det hele tatt. Blant de som har retningslinjer er det kun en liten del som tilfredsstill alle tolkelovens krav til hva retningslinjer skal inneholde. Dette viser at det er behov for forsterket veiledningsinnsats mot offentlige organer for å sikre etterlevelse av tolkelovens krav til retningslinjer

Čoahkkáigeassu dárogillii

Dát raporta lea nullačuokkismihtideapmi Tolkemonitor LOV ovddas. Tolkemonitor LOV galgá vástidit sajustitgo ja doahttalitgo almmolaš orgánat dulkalága mearrádusaid.

Raporta guoská 2021 raporterenjahkái, nappo ovdal dulkaláhka doaibmagodii (ođđajagimánus 2022:s). Raportta ulbmil lea sáhttit buohtastahttit bohtosiid áiggi badjel. Raporttas leat golbma oasis, álggahusa ja metodačilgehusa lassin.

1. Doahttaluvvogo almmolaš orgánaid ovddasvástádus geavahit dulkka
2. Doahttaluvvogo ovddasvástádus geavahit kvalifiserejuvvon dulkka
3. Doahttaluvvogo gáibádus ahte galget leat njuolggadusat dulkageavaheapmái.

Vuosttaš oasis geahččalat meroštallat man stuorra unnitgeavaheapmi dulkkain lea, dan bokte ahte buohtastahtá gielddaid main lea sierra dulkabálvalus eará gielddaid ektui. Metoda eaktun lea ahte vuosttaš namuhuvvon kategorijas lea vuohki mii atno leat buoremus bargovuohkin. Bohtosat čájehit dattege ahte dát eaktu ii oru doallamin deaivása. Gielddat main lea sierra dulkabálvalus eai geavat dulkka dávjjit go eará gielddat go dárkkista sisafárrejeaddjiálbmoga. Leat goittotge muhtin headjuvuodát vuđolaš diehtoávdnasiin maid berre árvvoštallat ovdal geavaha indikáhtora eanet dahje vejolaččat dan heaittiha.

Nuppi oasis mihtiduvvo kvalifiserejuvvon dulkkaid geavaheapmi iešguđetge surggiin. Bohtosat čájehit ahte lohku dulkomiin maid dulkkat kvalifikašuvvna haga čađahit njiedjá. 2021:s lea meroštallon ahte dulkkat geain ii leat kvalifikašuvvna dahket sullii 40 proseantta dulkomiin, juoga mii lea čielga geahpedeapmi buohtastahtton ovdalis jagiiguin. Vejolaš sivva dasa sáhtá leat ahte muhtin stáhtalaš aktevrrain leat garrasat fálllogáibádusat, ja ahte dat dagaha ahte priváhta dulkagaskkusteddjiin šaddá alit kvaliteahta. Seammás árvvoštallat mii ahte smávva aktevrrain, geat maid ostet bálvalusaid dulkagaskkusteddjiin, leat váttisvuodát čađahit bargguid kvalifiserejuvvon dulkkaiguin. Logut dattege eai leat sihkkarat, ja leat stuorra erohusat surggiid gaskkas.

Goalmmát oasis guorahallá almmolaš orgánaid njuolggadusaid dulkageavaheapmái. Leat hui unnán aktevrrat geain leat njuolggadusat obanassiige. Sin gaskkas geain leat njuolggadusat, lea dušše unna oasis geat duhtadit dulkalága gáibádusaid dasa mat galget leat njuolggadusain. Dát čájeha ahte lea dárbu nannet bagadusveahki almmolaš orgánaide sihkkarastin dihte ahte dulkalága gáibádusat njuolggadusaide doahttaluvvojit.

Summary in English

This report represents a baseline assessment for Tolkemonitor LOV. Tolkemonitor LOV is intended to determine the extent to which the provisions of the Interpreters Act are being implemented and complied with by public bodies.

The report concerns the 2021 reporting year, i.e. before the Interpreters Act entered into force (January 2022). The purpose of the report is to enable results to be compared over time. The report contains three parts, in addition to the introduction and description of the method used.

1. Compliance with the responsibility of public bodies to use an interpreter
2. Compliance with the responsibility to use a qualified interpreter
3. Compliance with the requirement to have guidelines for the use of interpreters.

The first part attempts to calculate the underuse of interpreters by comparing municipalities which have their own inhouse interpreting service with other municipalities. The method is predicated on the assumption that the former category represents a form of best practice. However, the results suggest that this assumption is not valid. After correction for the immigrant population, municipalities which have their own interpreting service do not use interpreters any more frequently than other municipalities. However, there are certain weaknesses in the underlying data which should be considered in more detail before the indicator is used further or rejected

The second part measures the use of qualified interpreters across different sectors. The results show that the proportion of interpreting assignments carried out using an unqualified interpreter is decreasing. In 2021, it is estimated that around 40 percent of interpreting assignments were carried out using an unqualified interpreter, which represents a marked reduction compared with previous years. One possible reason for this may be that stricter requirements in invitations to tender issued by some state operators are leading to higher quality among private sector interpreting agencies. At the same time, we consider that small operators, which are also based on purchases from private sector interpreting agencies, have difficulty ensuring that assignments are carried out using a qualified interpreter. However, the figures are subject to some uncertainty and there are substantial variations across sectors.

The third part reviews the guidelines of public bodies regarding the use of interpreters. Only a few organisations have any guidelines in place at all. Among those who do have guidelines, only a small proportion satisfy all the requirements of the Interpreters Act regarding the content of the guidelines. This indicates that there is a need to intensify the guidance aimed at public bodies to ensure compliance with the requirements of the Interpretation Act regarding guidelines.

ملخص باللغة النرويجية

هذا التقرير عبارة عن قياس لنقطة الصفر لمرصد الترجمة إل أو في TolkeMonitor LOV. يجب أن يجيب مرصد الترجمة TolkeMonitor LOV عما إن كانت مقررات قانون الترجمة تطبق ويجري التقيد بها من قبل المؤسسات الحكومية.

ينطبق القانون على التقرير السنوي لعام 2021، أي قبل دخول قانون الترجمة حيز التنفيذ (يناير 2022). الهدف من التقرير هو التمكن من مقارنة النتائج مع مرور الوقت. يحتوي التقرير على ثلاثة أجزاء، إضافة لمقدمة وشرح للمنهجية.

1. امتثال المؤسسات الحكومية لمسئوليتها بشأن استخدام المترجم
2. الامتثال لمسئولية استخدام مترجم مؤهل
3. الامتثال لشرط وضع توجيهات عامة بشأن استخدام المترجم.

يحاول الجزء الأول أن يحسب مقدار النقص في استخدام المترجمين من خلال مقارنة البلديات التي لديها خدمة الترجمة الخاصة بها، نسبة للبلديات الأخرى. يفترض في المنهجية أن تشكل الفئة المذكورة أولاً، النوع الأفضل من الممارسات. إلا أن النتائج تشير إلى أن هذا الافتراض لا يبدو صحيحاً. البلديات التي لديها خدمة الترجمة الخاصة بها، لا تستعمل المترجمين بشكل متكرر أكثر من البلديات الأخرى عند التحقق من السكان المهاجرين. إلا أن هناك بعض نقاط الضعف في مادة البيانات الأساسية التي ينبغي تقييمها عن كثب قبل استخدام المؤشر لاحقاً، أو ربما تجاهلها.

تشير أرقام الجزء الأول إلى أن قلة استخدام المترجمين من خلال مقارنة البلديات، التي لديها ممارسات جيدة مفترضة لاستخدام المترجمين، نسبة إلى البلديات الأخرى. تظهر النتائج أن البلديات التي أنشأت آليات جيدة لاستخدام المترجمين، لديها في المتوسط XX بالمئة من مهمات ترجمة أكثر من البلديات الأخرى، عند التحكم بالعوامل الديموغرافية.

الجزء الثاني يقيس استخدام المترجم المؤهل في القطاعات المختلفة. تظهر النتائج أن نسبة مهمات الترجمة التي تتم من قبل مترجمين غير مؤهلين تتجه نحو الانخفاض. في عام 2021 أظهرت الأرقام أن حوالي 40 بالمئة من مهمات الترجمة تتم من قبل مترجمين غير مؤهلين، وهو انخفاض واضح مقارنة بالسنوات السابقة. قد تكون أحد الأسباب المحتملة أن متطلبات المناقصة الأكثر صرامة، من قبل بعض الجهات الحكومية الفاعلة، قد تؤدي إلى جودة أعلى من وسطاء الترجمة من القطاع الخاص. وفي الوقت نفسه، نعتبر أن الجهات الفاعلة الصغيرة، التي تعتمد أيضاً على المشتريات من وسطاء الترجمة في القطاع الخاص، تواجه مشاكل من تنفيذ المهمات من خلال مترجمين مؤهلين. إلا أن الأرقام غير مؤكدة وهناك تفاوتات كبيرة بين القطاعات المتعددة.

الجزء الثالث يستعرض التوجيهات العامة للأجهزة الحكومية بشأن استخدام المترجمين. عدد قليل فقط من الجهات الفاعلة لديه توجيهات عامة على الإطلاق. من بين أولئك الذين لديهم توجيهات عامة، فهناك نسبة صغيرة فقط تفي بجميع متطلبات قانون الترجمة فيما يتعلق بما ينبغي أن تحتويه التوجيهات العامة. وهذا يدل على أن هناك حاجة إلى زيادة جهود التوجيهات حيال الأجهزة الحكومية

Introduksjon

Innholdet i denne rapporten er å regne som en nullpunktsmålning for indikatorer for å måle etterlevelse av tolkeloven.

1.1 Bakgrunnen for oppdraget

Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven) trådte i kraft 1. januar 2022. Denne loven regulerer offentlige organers ansvar for bruk av tolk. IMDi hadde i denne forbindelse behov for kvalitetssikrede data om implementeringen av tolkeloven og offentlige organers etterlevelse av lovbestemmelsene i loven. IMDi har fått i oppdrag fra Kunnskapsdepartementet å gjennomføre jevnlig undersøkelser av offentlige organers språkbehov og etterlevelse av tolkeloven.

Oppdraget består av to deler, 1) Tolkemonitor LOV og 2) Tolkemonitor SPRÅK. Tolkemonitor skal samlet svare ut i hvilken grad lovbestemmelsene i tolkeloven implementeres og etterleves av offentlige organer i tillegg til hvor stort offentlige organers behov er for tolking på ulike språk, samt hvilke språk som bør prioriteres til ulike kvalifiseringstilbud i tolking. Sammen vil de to delene danne grunnlag for politikkutviklingen på tolkefeltet og utviklingen av et treffsikkert kvalifiseringstilbud i tolking.

Tolkemonitor LOV innebærer å undersøke ulike offentlige organers rutiner og evne til å etterleve krav og bestemmelser i tolkeloven. Funn fra denne delen av oppdraget skal danne grunnlag for IMDis veiledning av offentlige organer i etterlevelsen av tolkeloven, og IMDis veiledning av tilsynsmyndighetene som skal føre tilsyn med offentlige organers etterlevelse av tolkeloven.

Tolkemonitor SPRÅK innebærer å gi oppdatert kunnskap om offentlig sektors behov for tolketjenester innen ulike språk. Dette omfatter å vurdere hvor behovet for tolketjenester er størst, og hvilke språk det burde prioriteres for å utdanne flere tolker. Delprosjektet skal gi en oversikt over behov for kvalifiseringstilbud i tolking, med utgangspunkt dagens tilgang på kvalifiserte tolker og hvilke kvalifikasjonsnivåer de har. I tillegg vil delprosjektet beskrive bruk av fjerntolking for å skaffe et grunnlag for målrettede tiltak på tolkeområdet.

1.2 Bakgrunnen for Tolkemonitor LOV

Undersøkelsene i denne rapporten er gjennomføres med utgangspunkt i Agenda Kaupang og Oslo Economics forslag til indikatormåling og datafangst, utarbeidet høsten 2021.¹ I dette arbeidet ble det utarbeidet en rekke mulige indikatorer for å måle etterlevelse av tolkeloven.

Rapporten angir hvilke av tolkelovens paragrafer som er aktuelle for indikatorer, og hvordan arbeidet med å utarbeide indikatorene har foregått. I tillegg beskriver rapporten den enkelte indikator. Indikatorene som er relevante for denne rapporten vil bli gjengitt i det aktuelle kapittel.

Tolkemonitor LOV skal danne grunnlag for IMDis veiledning av offentlige organer i etterlevelsen av tolkeloven, samt IMDis veiledning av tilsynsmyndighetene som skal føre tilsyn med offentlige organers etterlevelse av tolkeloven.

¹ Tilgjengelig på IMDis nettsider: <https://www.imdi.no/om-imdi/rapporter/2022/indikatorer-for-tolkeloven/>

1.3 Innholdet i denne rapporten

I tråd med IMDi's bestilling inneholder denne rapporten data for rapporteringsåret 2021 – altså før tolkeloven trådte i kraft, og funnene i denne rapporten kan ansees å være en «*nullpunktsmåling*». Dette muliggjør sammenlikning av tallene som fremkommer i senere års rapporter. Framtidige rapporter vil inneholde flere indikatorer, som det ikke gir mening å presentere for rapporteringsåret 2021.

Denne rapporten omtaler tolkelovens §§ 6, 7 og 9.

§6 handler om offentlige organers ansvar for å bruke tolk. Offentlige organer er blant annet pliktig til å bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste.

§7 handler om ansvaret for å bruke tolk som er kvalifisert, og peker på kravene som gjelder for kvalifikasjon i Nasjonalt tolkeregister.

§9 handler om offentlige organers plikt til å ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Kravene skal være tilpasset virksomhetens egenart og gjelder for jevnlig brukere av tolketjenester.

1.4 Avgrensinger

IMDi skisserer følgende avgrensinger for arbeidet.

- ▶ Offentlige organers behov for tolking på ulike språk. Dette innebærer tolkebehov i for eksempel privat næringsliv og internasjonale samarbeidsfora ikke inngår i arbeidet.
- ▶ Prosjektet skal omfatte offentlige organers behov for tolkning på urfolksspråk, nasjonale minoritetsspråk, tolking for døve, døvblinde og hørselshemmede, samt nyere minoritetsspråk.

Målgruppen for denne rapporten oppgis å være IMDi, Arbeids- og inkluderingsdepartementet, utdanningsinstitusjoner, offentlige organer, tolkeformidlingstjenester, tolker og minoritetsspråklige innbyggere.

2 Datagrunnlag

Tolkemonitor LOV baserer seg på to hovedtyper datakilder:

- Innsamlet statistikk (for måling av §§ 6 og 7)
- Innsamlede retningslinjer (for måling av §9)

Innhenting og analyse av statistikk er beskrevet her.

Arbeidet med innsamling og analyse av retningslinjer er beskrevet i kapittel 5 - Etterlevelse av §9. Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk.

2.1 Datainnsamling

Innsamling av data på tolkefeltet er en krevende øvelse med flere metodiske utfordringer. Dataene er fragmentert og forvaltes av mange ulike aktører, og det er stor variasjon i hvordan tolkeoppdrag registreres og kategoriseres.

Som følge av oppfølgingen av rapporten *Utredning av løsninger for datafangst og -analyse på tolkeområdet*² som Agenda Kaupang skrev for IMDi i 2022 ble det gjennomført en pilotering av automatisert datainnsamling fra den mest brukte formidlingsløsningen for tolkeformidling (WebOfficeOne / Proweb). Ti aktører har rapportert data gjennom denne løsningen for 2021.

I tillegg har det blitt sendt ut svarskjema for manuell utfylling til alle kjente brukere av tolketjenester. Aktører som leverer tolketjenester har i analysen blitt delt inn i tre hovedkategorier³:

1. Private tolkeformidlere
2. Kommunale tolketjenester
3. Offentlige aktører med egenregi

For å få supplerende data har vi også sendt ut svarskjema til *kjøpere* av tolketjenester.

Siden enkelte aktører ikke ønsker om å kvalifiseringsnivå på oppdragene de leverer har opplysninger om dette vært valgfritt i utfyllingen av rapporteringsskjema. Det vil si at analyser av kvalifiseringsnivå baserer seg på et litt mindre datagrunnlag enn analyser av tolkespråk.

Datagrunnlaget for kvalifiseringsnivå for rapporteringsåret baserer seg på:

² Tilgjengelig på IMDi nettsted:
<https://www.imdi.no/contentassets/dc4bd44bd1b6419d936dd1ba4d320379/utredning-av-losninger-for-datafangst-og-analyse-pa-tolkeområdet.pdf>

³ Private tolkeformidlere viser til private selskaper som selger tolketjenester til offentlige kunder, og da er et mellomledd mellom tolken den offentlige virksomheten som bruker tolk i tjenesteutøvelsen. Kommunale tolketjenester viser til kommunale virksomheter som har til hovedformål å betjene tolkebehovet i egen kommune (eller en gruppe kommuner). Offentlige aktører med egenregi viser til offentlige virksomheter som har direkte avtaler med tolkene for å betjene egen virksomhet.

- 2 private tolkeformidlere
- 7 kommunale tolketjenester
- 4 offentlige aktører med egenregi
- 5 rapporter fra tolkekjøpere

I tillegg har datagrunnlaget blitt supplert med uttrekk fra Kommunalt leverandørregister som viser alle norske kommuners kjøp av tjenester fra selskaper som driver tolkevirksomhet med angivelse av omsetning og sektorområde i kommunen.

2.2 Databehandling

Siden datagrunnlaget ikke dekker hele populasjonen – det vil si alle aktører som formidler tolketjenester i Norge – har det blitt gjort en rekke operasjoner for å estimere samlet markedsstørrelse og fordeling på kvalifikasjonsnivå.

For denne rapportens del kan vi dele disse operasjonene inn i tre ulike deler.

Vask og harmonisering

En del av data som har blitt samlet inn har ulike formater mv., f.eks. navngiving av språk. Varianter av språknavn har blitt samlet i en felles oppslagsliste hvor de refereres til det offisielle språknavnet i nasjonalt tolkeregister. Tilsvarende øvelser er gjort for aktører som har rapportert med det gamle systemet for kvalifikasjonsnivå.

I tillegg er det blitt gjort rimelighetsvurdering av innrapporterte data, for å fange opp eventuelle feil i rapporteringen.

Mellomregninger

Datamaterialet har vært gjenstand for mellomregninger for å kompensere for svakheter. Mellomregningene brukes for å hente ut verdifull informasjon fra innrapporterte eller innsamlede data selv om de ikke er presentert i henhold til angitte krav.

Vi skiller i analysen mellom faste og variable størrelser. Faste størrelser er relatert til et likeartet behov over tid. Dette inkluderer tall fra for eksempel kommunale tolketjenester, interne tolketjenester eller kontrakter med private aktører som er stabile fra år til år. Her vil sannsynligvis endringer i tid skyldes reelle etterspørselsendringer i behovet for tolk. Variable størrelser er relatert til forhold som opptrer uavhengig av den underliggende etterspørselen etter tolketjenester. Eksempelvis vil et privat selskaps oppdragsmengde og omsetning være variabel, fordi det er avhengig av hvilke avtaler selskapet vinner.

Vi bruker de faste størrelsene med fullstendig rapportering både inneværende år og i fjor til å beregne en vektet endringsfaktor, som er gjennomsnittlig endring i oppdragsmengde fra 2000-2021.

Videre benytter vi gjennomsnittskostnad for utførte oppdrag for å regne om omsetning til antall tolkeoppdrag. Gjennomsnittskostnad per utførte oppdrag differensieres etter om det utføres av 1) privat tolkeformidler, 2) kommunal tolkeformidler, 3) statlig virksomhet med egen regi.

Ekstrapolering

Vi er bevisst på at de aktørene vi har data fra ikke utgjør det totale antall bestillere og utførere av tolketjenester. For å angi totalstørrelse på tolkeaktivitetene i Norge har vi tatt utgangspunkt i totalomsetningen til private tolkeformidlere i Norge (etter næringskategori tolke- og

oversettertjenester). Deretter har vi trukket fra omsetning mot kjente tolkekjøpere (med innrapporterte eller beregnede data). Differansen utgjør det vi plasserer i restkategorien «annet». I dette tallet antar vi ut fra erfaring at den største andelen er private eller offentlig foretak som utfører oppdrag på vegne av det offentlige f.eks. fastleger, tannleger og andre private helsehelsetjenester, og private asylmottak, skoler og barnehager. Interkommunale selskaper som yter tjenester, inngår også her siden de ikke inngår i kommunalt leverandørregister.

2.3 Metodiske begrensninger

Rapporten baserer seg på et utvalg innrapporterte tall, og en rekke operasjoner for å gjøre tallene sammenlignbare og generalisere dem for all tolkeaktivitet i Norge. Dette gir en generell usikkerhet i tallene som betyr at det må tas forbehold om enkelte avvik.

Den største risikoen for feil er imidlertid knyttet til rapportering på kvalifikasjonsnivå fra private tolkeformidlere. I rapporteringsrunden for året 2021 (gjennomført i 2022) var det kun to private tolkeformidlere som rapporterte på samlet kvalifikasjonsgrad i utførte oppdrag. Tallene er til en viss grad supplert og sammenlignet med tall fra utvalgte tolkekjøpere, som da har tall fra sine respektive tolkeformidlere. I og med at de private tolkeformidlerne utgjør en relativt stor andel av samlet aktivitet svekker dette validiteten i datamaterialet noe.

3 Etterlevelse av §6 om offentlige organers ansvar for å bruke tolk

I tolkeloven § 6 står det:

«Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter.

Når et offentlig organ ellers er i kontakt med personer som ikke kan kommunisere med organet på norsk, bør organet vurdere å bruke tolk.»⁴

I 2021 utarbeidet Agenda Kaupang to indikatorer for å måle etterlevelse av denne paragrafen. En av disse indikatorene ble operasjonalisert gjennom tilsyn (som avdekker manglende bruk av tolk). Det var ingen tilsyn av tolkeloven i 2021, da loven på dette tidspunktet ikke var trådt i kraft.⁵

Denne rapporten rapporterer derfor bare på indikatoren som ble kalt «relative utgifter til tolk». Indikatoren tar sikte på å måle avviket mellom antatt beste praksis (for bruk av tolk) og øvrige aktører som bruker tolk. Metoden anvendes på kommuner siden de er sammenlignbare organisasjoner med likeartet oppgaveportefølje.

Indikatoren forutsetter at enkelte kommuner – nemlig de som har etablert en kommunal tolketjeneste – utgjør en form for beste praksis når det gjelder kommunal bruk av tolk i situasjoner der dette er nødvendig. Det begrunnes blant annet med at kommunen har et internt fagmiljø som arbeider dedikert med bruk av tolk, og at disse som regel arbeider med å heve bevisstheten rundt bruk av tolk i kommunen. Antagelsen er derfor at disse kommunene vil ha mindre «underforbruk» av tolk enn øvrige kommuner.

Indikatoren forsøker å måle et antatt underforbruk som finnes i kommuner som har et lite bevisst forhold til bruk av tolk. Begrunnelsen for valg av denne indikatoren er at det er få andre metoder som kan fange opp omfanget av tolkeoppdrag som aldri finner sted. Dersom tolkeloven fungerer etter formålet og offentlig sektor gradvis blir bedre til å bruke tolk der det er nødvendig, vil indikatoren i prinsippet vise at avviket mellom beste-praksis kommuner og øvrige kommuner blir mindre.

⁴ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap 2](#)

⁵ Indikatoren som operasjonaliseres gjennom tilsyn vil inkluderes i rapporten for kalenderåret 2022.

3.1 Resultat 2021

Resultatene for rapporteringsåret 2021 viser at kommunene som har interne tolketjenester ikke gjennomfører flere tolkeoppdrag enn de som kjøper tolketjenester av private tolkeformidlere, dersom man kontrollerer for demografi. Resultatene ser derimot ut til å gå i motsatt retning, uten at vi har gode forklaringer på hvorfor det er slik.

Forutsetningen om at kommuner med egen tolketjeneste utgjør en form for beste praksis (med tanke på bruk av tolk i situasjoner det er nødvendig) ser derfor ikke ut til å være reell. I prinsippet betyr dette at indikatoren kanskje ikke vil representere et godt mål på underforbruk. Det er viktig å bemerke at de kommunale tolketjenestene jevnt over bruker tolker med høyere kvalifikasjoner, og slik sett representerer en bedre praksis på dette området.

Vi tar imidlertid forbehold om at datagrunnlaget knyttet til bruk av tolk i kommunene er usikkert, og i stor grad baserer seg på regnskapstall. Våre forutsetninger om gjennomsnittspris per oppdrag bygger på et svært lite datamateriale, samtidig som det får stor påvirkning på analysen. I og med at det stort sett er de store kommunene som har egne tolketjenester er det også en risiko for utvalgsskjevhet som kan påvirke resultatene.

Det foreslås derfor å gjøre tiltak for å forbedre datamateriale og metode i neste års rapport, før indikatoren brukes videre eller eventuelt forkastes.

3.2 Beskrivelse av metodikk

Metoden tar utgangspunkt i en antakelse om at man kan identifisere kommuner som representerer beste praksis. Med beste praksis, mener vi at kommunene bruker tolk når det er nødvendig, jf. tolkeloven § 6. Etter å ha identifisert beste praksis-kommuner, vil man kunne sammenligne tolkebruken i disse kommunene med tolkebruken i øvrige kommuner for å vurdere i hvilken grad det er en forskjell i praksis. Hvis øvrige kommuner bruker tolk i mindre omfang enn beste praksis-kommunene, kan det indikere et underforbruk av tolk og at tolkeloven § 6 ikke etterleves i tilstrekkelig grad.

For å identifisere beste praksis-kommuner, foreslår vi her en løsning med å anta at kommuner som bruker tolker fra egne kommunale tolketjenester, representerer beste praksis.

Det begrunnes blant annet med at kommunen har et internt fagmiljø som arbeider med bruk av tolk, og at disse som regel arbeider med å heve bevisstheten rundt bruk av tolk i kommunen. Vi er kjent med at enkelte tolketjenester bruker ressurser på opplæring og bevisstgjøring av andre enheter i kommunen på når og hvordan tolk skal brukes.

Vi undersøker forskjellen mellom «beste praksis-kommunene» og de øvrige kommunene ved å estimere en regresjonsmodell som er spesifisert som følger:

$$Y(\text{antall tolkeoppdrag}) = f(X(\text{antall innvandrere}) + D(\text{beste praksis_kommune}))$$

Modellen fungerer slik:

Utfallet Y som modellen predikerer, er antall tolkeoppdrag som den enkelte kommune bestilte i 2021. Det er spesielt én variabel som i stor grad bidrar til å predikere antall tolkeoppdrag, og det er antall innvandrere i kommunen (X). Med innvandrere bruker vi her SSBs klassifisering (kategori B) som definerer dette som «personer som er født i utlandet av to utenlandsfødte foreldre og fire utenlandsfødte besteforeldre». Selv om sammensetningen av innvandrere varierer fra kommune til kommune, viser våre analyser at antall innvandrere i praksis forklarer mye av variasjonen mellom kommunene i antall tolkeoppdrag. I denne modellen fungerer antall innvandrere i praksis som en indikator på behovet for tolking. Den siste variabelen i modellen er en indikator D på om

kommunen er en beste praksis-kommune eller ikke. Denne variabelen kan kun ha to verdier: 0 eller 1. Når regresjonsmodellen estimeres på denne måten vil koeffisienten til beste praksis_kommune kunne tolkes på en bestemt måte, nemlig som et uttrykk for forskjellen mellom beste praksis-kommuner og øvrige kommuner i tolkebruk, uavhengig av forskjeller i antall innvandrere.

Modellen er estimert på et datasett med følgende struktur:

Tabell 1 Datastruktur for estimering av indikator 2

kommune	antall_tolkeoppdrag	antall_innvandrere	har_tolkeformidler	...
kommune_1	X_{11}	X_{12}	D_{11}	...
Kommune_2	X_{21}	X_{22}	D_{21}	...
...

Datasettet har én rad per kommune og inneholder blant annet opplysninger om antall tolkeoppdrag som kommunen brukte i 2021, antall innvandrere og hvorvidt kommunen brukte tolker fra en kommunal tolkeformidler. Datasettet inneholder i tillegg diverse supplerende opplysninger, inkludert andelen innvandrere fra ulike innvandrergupper, andelen innvandrere med ulik botid og enkelte opplysninger om årsak til innvandring.

Variablene *antall_tolkeoppdrag*, *antall_innvandrere* og *har_tolkeformidler* ble etablert slik:

- *Antall_tolkeoppdrag*: Tolkeformidlerne i følgende kommuner har rapportert om antall oppdrag i 2021: Bergen, Drammen, Kristiansand, Larvik, Lørenskog, Oslo, Porsgrunn og Trondheim. Lørenskogs tolkeformidler betjener følgende åtte kommuner: Lørenskog, Rælingen, Ullensaker, Gjerdrum, Nes, Nannestad, Eidsvoll og Hurdal. Vi har data om antall tolkeoppdrag for Lørenskogs tolkeformidler, men vi har ikke data om antall oppdrag som den enkelte kommune har bestilt. Derfor har vi fordelt tolkeformidlerens oppdrag på de åtte kommunene proporsjonalt med antall innvandrere i den enkelte kommune. Porsgrunns tolkeformidler betjener følgende seks kommuner: Bamble, Drangedal, Kragerø, Porsgrunn, Siljan og Skien. Også her har vi fordelt tolkeoppdragene proporsjonalt med antall innvandrere. For Oslo forteller det rapporterte tallet antall oppdrag som kommunen har mottatt fra sin egen kommunale tolketjeneste, men ikke hvor mange oppdrag som er kjøpt av private leverandører. Derfor har vi lagt sammen det rapporterte antallet og et beregnet antall oppdrag fra private, basert på Oslo kommunes utgifter til privat formidlede tolker.

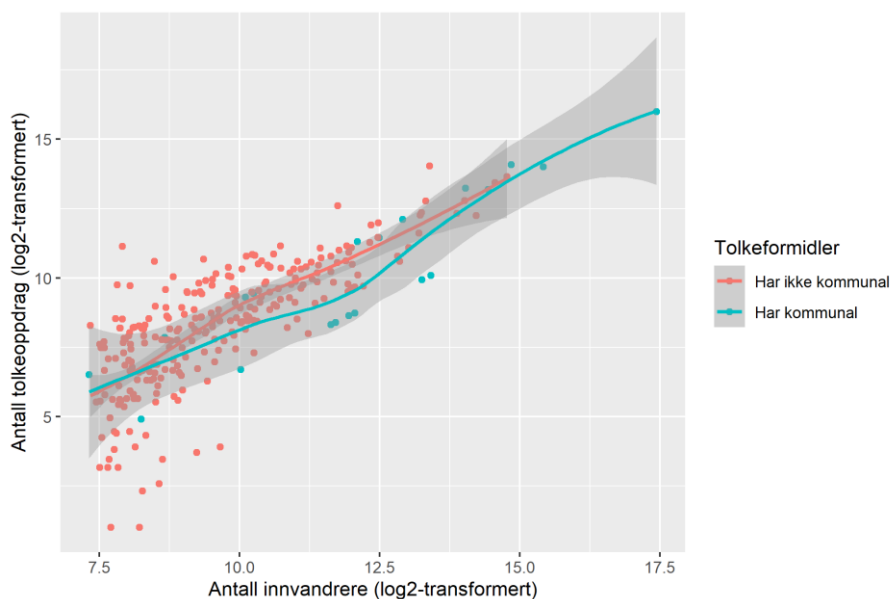
For samtlige kommuner som her ikke er nevnt, har vi beregnet antall tolkeoppdrag basert på den enkelte kommunes utgifter til tolking. Utgiftene er basert på kostnadstall i kommunalt leverandørregister, hvor vi har tatt utgangspunkt i kommunenes kostnader til aktører med næringskategori tolke- og oversettertjenster (NACE-kode 73.400). Beregningen er gjort ved å legge til grunn en anslått gjennomsnittlig pris per tolkeoppdrag til kommunene på 600 kroner. Dette er usikkert estimat basert på et fåtall observasjoner. Vi er kjent med at statlige etater har betalt rundt 700 kroner i snitt per oppdrag på rammeavtaler med relativt strenge krav til kvalifikasjon. Vi har også observasjoner fra enkeltkommuner fra 2020 hvor gjennomsnittsprisen er rundt 500 kroner. Vi har brukt derfor brukt snittet av dette (600 kroner). Vi har også gjennomført analysen med utgangspunkt i 500 og 700 kroner, med samme resultat.

- *Antall_innvandrere*: Dette er basert på tall fra SSB fordelt på kommune, for «personer som er født i utlandet av to utenlandsfødte foreldre og fire utenlandsfødte besteforeldre».
- *Har tolkeformidler*: For alle kommunene i datasettet har vi en indikator på om den bruker tolker fra en kommunal tolkeformidler eller ikke. Følgende kommuner er markert som bruker av kommunal tolkeformidler: Bergen, Drammen, Kristiansand, Larvik, Lørenskog (pluss Rælingen, Ullensaker, Gjerdrum, Nes, Nannestad, Eidsvoll og Hurdal), Oslo, Porsgrunn (pluss Bamble, Drangedal, Kragerø, Siljan og Skien) og Trondheim. Alle andre kommuner er markert som at de ikke bruker tolker fra en kommunal tolkeformidler.

Blant kommunene som bruker kommunal tolkeformidler, er det Siljan som har færrest innvandrere: 159. Vi har avgrenset datasettet til kommuner med 159 eller flere innvandrere, slik at sammenligningen mellom kommuner skjer i det samme spennet. Det fører til at datasettet inneholder 283 kommuner.

Resultat og tolkning

Når vi har data per kommune om antall tolkeoppdrag, antall innvandrere og hvorvidt kommunen bruker en kommunal tolkeformidler, er det mulig å undersøke dataene visuelt. I Figur 1 har vi plassert alle kommuner etter hvilke verdier de har på variablene, vi har markert om de bruker en kommunal tolkeformidler eller ei, og vi har plottet trendlinjer for de to gruppene kommuner.



Figur 1 Spredningsdiagram – antall innvandrere og antall tolkeoppdrag i kommunene, etter om kommunen bruker en kommunal tolkeformidler eller ei

Figur 1 viser at det generelt sett er en relativt tydelig positiv sammenheng mellom antall innvandrere og antall tolkeoppdrag i kommunene. Kommuner med flere innvandrere bestiller også flere tolkeoppdrag. Det prosentvise forholdet mellom antall innvandrere og antall tolkeoppdrag er om lag én til én: en prosent økning i antall innvandrere går sammen med cirka en prosent økning i antall tolkeoppdrag. Det kan indikere at antall innvandrere i praksis fungerer som en indikator på behovet for tolking.

Figur 1 viser videre at kommuner som bruker kommunal tolkeformidler i gjennomsnitt bestiller færre tolkeoppdrag enn sammenlignbare kommuner som kun bruker private formidlere. Det er noe overraskende, gitt antakelsen om beste praksis.

Figur 1 gir ikke den mest presise beskrivelsen av sammenhengene. Trendlinjene kan tolkes som estimater av flytende gjennomsnitt og konfidensintervallene gjelder den enkelte trendlinje, ikke forskjellen mellom dem. Figuren gir samtidig en indikasjon på at en lineær modell er en relativt god beskrivelse av forholdet mellom variablene. Gitt forutsetningene som ligger i tolkeloven § 6, har vi heller ikke noen god grunn til å estimere noe annet enn en lineær modell: etterlevelse forutsetter at tolkebruken øker proporsjonalt med behovet. Vi estimerer derfor en lineær regresjonsmodell for å undersøke forskjellene.

Tabell 2 Resultater fra lineære regresjonsmodeller av tolkebruk

	<i>Dependent variable:</i>		
		log_oppdrag	
	(1)	(2)	(3)
log_innvandrere		1.063*** (0.050)	1.135*** (0.048)
TolkeformidlerHar kommunal	1.865*** (0.527)	-0.782** (0.351)	-0.643** (0.323)
kat2_andel			-3.550* (2.025)
kat3_andel			-2.406** (1.181)
kat4_andel			0.874 (2.398)
botid_0_1_andel			3.060 (3.918)
botid_2_5_andel			8.191*** (3.144)
botid_6_9_andel			-0.443 (3.029)
flukt_andel			7.882*** (2.284)
arb_utd_andel			3.563*** (1.265)
Constant	8.343*** (0.140)	-1.893*** (0.493)	-4.748*** (0.931)
Observations	283	283	281
R ²	0.043	0.630	0.736
Adjusted R ²	0.039	0.628	0.726
Residual Std. Error	2.270 (df = 281)	1.413 (df = 280)	1.215 (df = 270)
F Statistic	12.550*** (df = 1; 281)	238.614*** (df = 2; 280)	75.098*** (df = 10; 270)

Note:

*p<0.1; **p<0.05; ***p<0.01

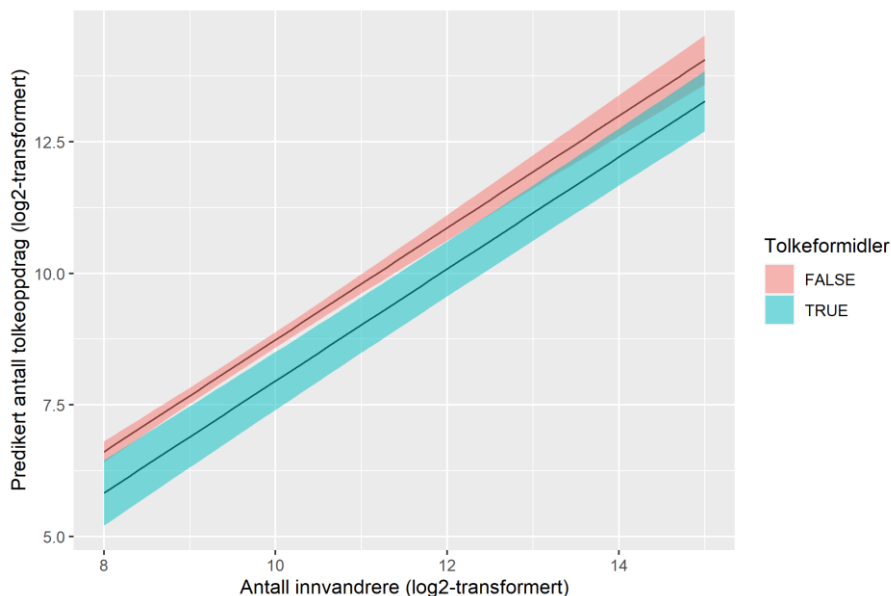
I modell 1 har vi kun estimert forskjellen i tolkebruk mellom kommuner som bruker og ikke bruker kommunal tolkeformidler. I denne modellen har vi ikke tatt hensyn til antall innvandrere i kommunene. Modellen viser at kommunene som bruker kommunal tolkeformidler generelt sett bestiller flere tolkeoppdrag enn andre kommuner. Forskjellen kan i sin helhet forklares med at kommuner som bruker kommunal tolkeformidler i gjennomsnitt har flere innvandrere enn andre kommuner.

Denne sammenhengen blir spesielt tydelig i modell 2, der vi kontrollerer for antall innvandrere i kommunene. Modellen viser at, når vi ser på tolkebruken i forhold til antall innvandrere, ligger kommunene som bruker kommunal tolkeformidler på et noe lavere nivå av tolkebruk enn kommunene som bruker private formidlere.

I modell 3 har vi testet om denne sammenhengen forandres særlig når vi kontrollerer for en rekke variabler som reflekterer sammensetningen av innvandrere i kommunene mht. innvandrerkategori, botid og innvandringsårsak. Vi kommenterer ikke disse resultatene noe nærmere, annet enn å vise til at kommunene som bruker kommunal tolkeformidler fortsatt ligger på et noe lavere nivå av tolkebruk enn kommunene som bruker private formidlere.

Av hensyn til enkelhet, og gitt at resultatene i hovedsak er de samme, går vi videre med modell 2.

I Figur 2 har vi plottet prediksjonene fra modell 2.



Figur 2 Prediksjoner fra modell 2 med 90 prosents konfidensintervall

Den estimerte forskjellen mellom kommuner som bruker og ikke bruker kommunale tolkeformidlere kan tolkes som en relativ forskjell, det vil si i form av prosents forskjell. Dette kommer av at antall tolkeoppdrag er log-transformert:

- Generelt sett, har kommuner som bruker kommunale tolketjenester om lag 40 prosent lavere bruk av tolk enn kommuner som bruker private formidlere.⁶

Dersom man legger til grunn en gjennomsnittlig oppdragspris for private tolkeoppdrag i kommunene på 700 kr vil dette bety at vi beregner færre private oppdrag (gitt den samme kostnaden). Også på dette nivået vil kommuner med egne tolketjenester i snitt levere færre tolkeoppdrag, kontrollert for demografi. Estimert prosentforskjell nedad blir om lag 30 %.

Metodisk vurdering

Resultatene fra analysen kan tyde på forutsetningene vi la til grunn for indikatoren ikke var riktige. Det ser ikke ut til at kommuner med egen tolketjeneste bruker mer tolk – kontrollert for innvandrerbefolkning – enn de kommunene som kjøper fra private tolkeformidlere. I prinsippet betyr dette at indikatoren kanskje ikke vil representere et godt mål på underforbruk.

Vi understreker at det er en del usikkerheter i datamaterialet, og noen av disse kan trolig forbedres på sikt, for eksempel bedre estimater på gjennomsnittspriser i kommunene.

I og med at kommunale tolketjenester stort sett finnes i de største byene med større innvandrerbefolkning kan det også tenkes at resultatene i praksis gjenspeiler andre forhold knyttet til offentlig tjenestebruk og innvandrerbefolkningen i større byer.

⁶ Resultatene kan snus på hodet og tolkes som følger: Generelt sett, har kommuner som bruker private formidlere om lag 70 prosent høyere bruk av tolk enn kommuner som bruker kommunale tolkeformidlere.

4 Etterlevelse av § 7 om ansvaret for å bruke kvalifisert tolk

I tolkelovens § 7 står det:

«Når et offentlig organ har plikt til å bruke tolk etter § 6 første ledd andre punktum, skal det brukes kvalifisert tolk. Det samme gjelder når plikten til å bruke tolk er regulert i annen lov, dersom bruk av tolk er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste, jf. § 6 første ledd tredje punktum.

Kravet om å bruke kvalifisert tolk i første ledd kan fravikes når det ikke er forsvarlig å vente til en kvalifisert tolk er tilgjengelig, når det er nødvendig i nødssituasjoner, eller når andre sterke grunner tilsier det.

Med kvalifisert tolk menes en tolk som oppfyller kravene til å bli oppført i Nasjonalt tolkeregister, jf. § 17.

Departementet kan gi forskrift om godkjenning av tolker med yrkeskvalifikasjoner fra annen stat, jf. yrkeskvalifikasjonsloven.

Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk. Kongen kan gi forskrift om forlengelse av dispensasjonen.»⁷

Agenda Kaupang foreslo i 2021 måle dette gjennom å beregne andel oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå i oppdragspråket. I rapporten vises den indikatoren til som Indikator 4: Andel tolkeoppdrag med kvalifisert tolk. Indikatoren operasjonaliseres som «andel av gjennomførte tolkeoppdrag som gjennomføres av en tolk med kvalifikasjonsnivå tilsvarende A-E i Nasjonalt tolkeregister [i det respektive oppdragspråket]».

Videre er det interessant å følge med på dette fordelt på ulike sektorer og type aktør som leverer tolketjenester. Selve indikatoren har vært brukt i mange år for å måle hvor godt de ulike sektorene lykkes med å heve kvaliteten på tolkingen.

Metodisk blir dette vurdert som en god indikator, siden det gir et valid mål bruk av kvalifisert tolk og benytter etablerte metoder for datainnsamling. Den største risikoen med tanke på metode er knyttet til underrapportering fra private tolkeformidlere. De metodiske stegene for å komme fram til indikatoren er beskrevet i kapittel 2.

⁷ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers bruk av tolk mv. \(tolkeloven\) kap 2](#)

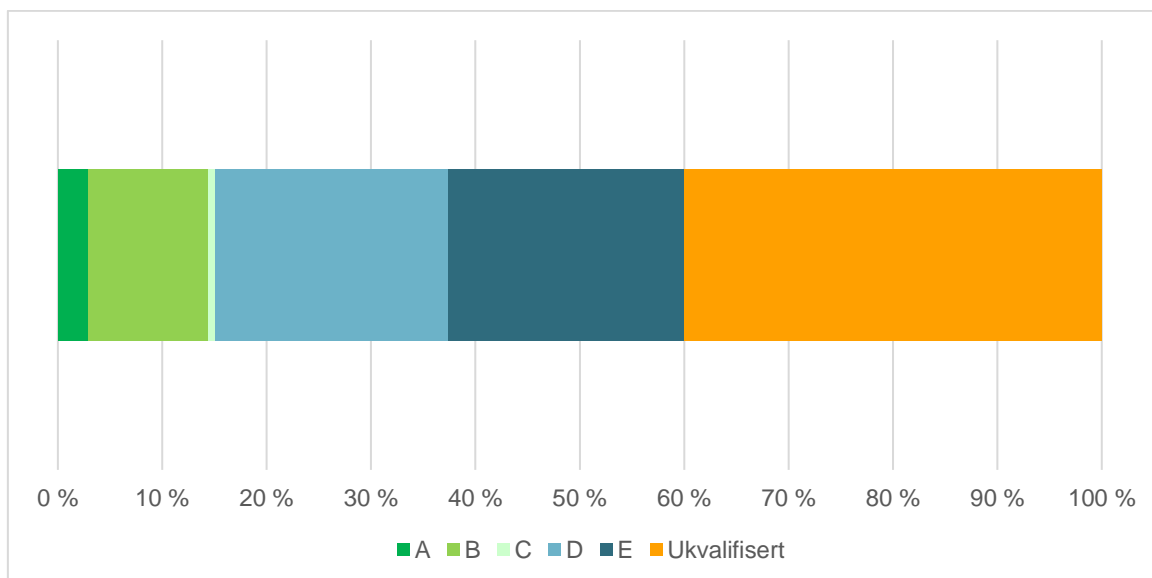
Nivåene A-E viser til ulike kvalifikasjonsnivåer innenfor Nasjonalt tolkeregi­ster. Samtlige nivåer regnes som kvalifiserte tolker i henhold til tolkeloven, og det også slik vi benytter begrepet «kvalifisert». Ukvalifiserte tolker viser til personer som utfører tolkeoppdrag uten å ha kvalifikasjoner (i noen av kategoriene) i det respektive språket. Tabell 3 gir en nærmere beskrivelse av de ulike kategoriene.

Tabell 3: Beskrivelse av kvalifikasjonsnivåene. Kilde: Nasjonalt tolkeregi­ster

- A: De høyest kvalifiserte tolkene med både bachelor og statsautorisasjon
- B: Svært høyt kvalifiserte tolker med bachelor eller statsautorisasjon og grun­nemne (30 studiepoeng tolking i offentlig sektor)
- C: Høyt kvalifiserte tolker med statsautorisasjon
- D: Godt kvalifiserte tolker med grun­nemne (30 studiepoeng tolking i offentlig sektor)
- E: Kvalifiserte tolker med kurs (TAO)

4.1 Resultat 2021

Vår beregning av den overordnede fordelingen av tolkeoppdrag fordelt på kvalifikasjonsnivå er presentert i Figur 3.



Figur 3: Overordnet fordeling av oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå

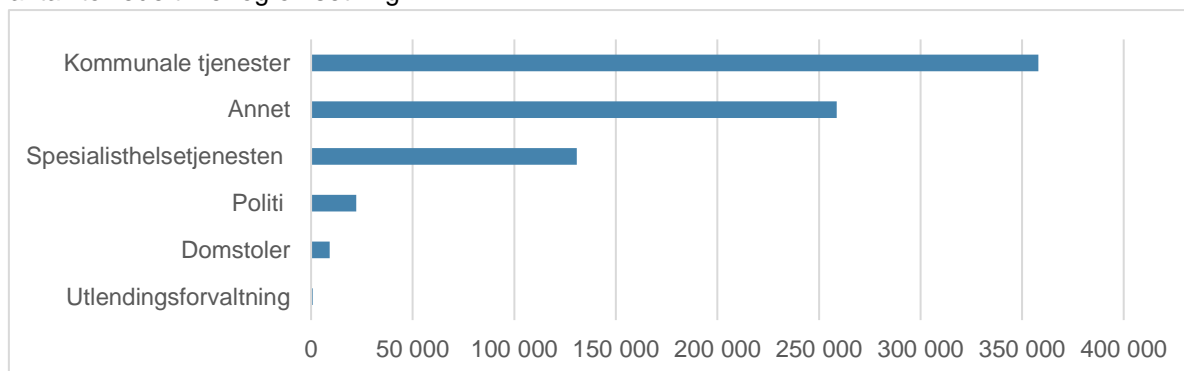
Figuren viser at 15 % av oppdragene ble levert på det som er de tre høyeste kvalifikasjonsnivåene (Tolker med statsautorisasjonsbevilling og/eller bachelor i tolking, det vil si nivå A-C). 22 % ble levert av tolker med tolkeutdanning (nivå D) og 23 % tolker uten tolkeutdanning (nivå E). De resterende 40 % ble levert av tolker uten tolkefaglige kvalifikasjoner.

Tilsvarende tall for 2020 ble estimert til 9 % av oppdragene ved tolker på nivå A-C, 20 % på nivå D, 19 % på nivå E og 52 % ved ukvalifiserte tolker. Dette tyder på andel tolkeoppdrag som

gjennomføres av kvalifiserte tolker er økende, og at en høyere andel av oppdragene gjennomføres av tolker på de høyere nivåene (A-C).

4.2 Sektorfordeling 2021

Som del av indikatoren bryter vi også kvalifikasjonsnivå per sektor. Sektorene er imidlertid av svært ulik størrelse, og dette er viktig å ha med seg i sammenligningen. Opptellingen viser blant annet hvor stor andel av oppdrag som gjennomføres i kommunesektoren, samt den store gruppen små aktører som samlet utgjør gruppen «annet». Figur 4 viser antall oppdrag per sektor basert på våre beregninger. Selv om de nederste kategoriene kan se små ut er det viktig å understreke at hvert oppdrag i disse sektorene i snitt varer over lengre tid, og derfor blir større dersom man skulle målt i antall tolkede timer og omsetning.



Figur 4: Antall oppdrag fordelt på sektor.

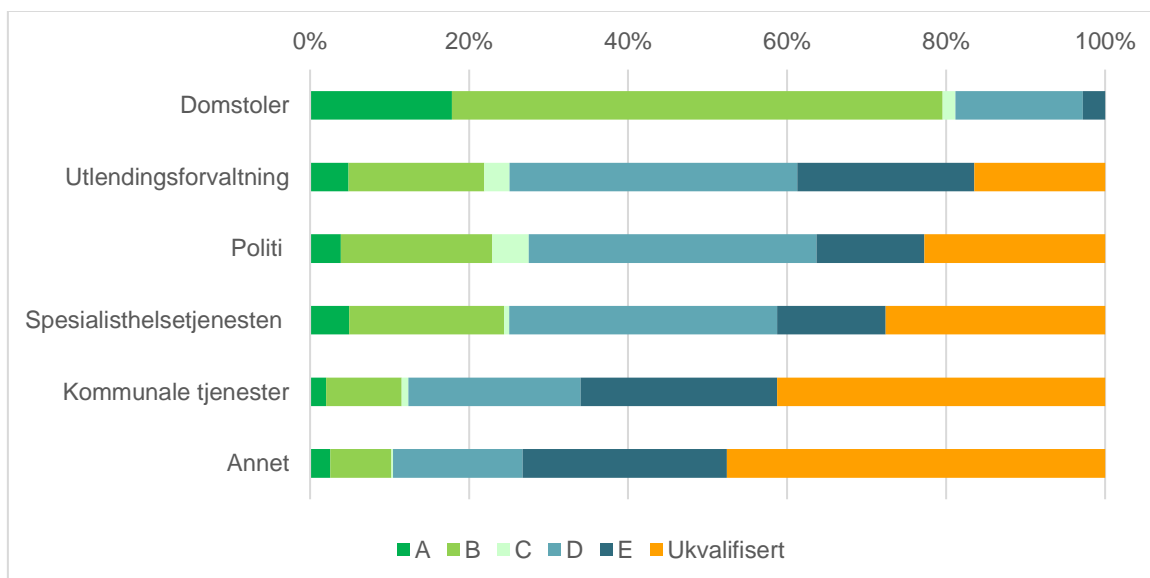
Vår beregning av andel tolkeoppdrag fordelt på kvalifikasjon per sektor vist i Figur 5 og Tabell 4.

Beregningene viser at domstolene utelukkende har tolkeoppdrag basert på tolker med dokumenterte kvalifikasjoner, som regel i en av de høyeste kategoriene. Utlendingsforvaltningen leverer også stort sett tolketjenester med kvalifiserte tolker.

Politiet baserer det mest av sine tolketjenester på avtaler med private virksomheter, men oppnår likevel en relativt høy andel oppdrag levert av kvalifiserte tolker. Spesialisthelsetjenesten har en kombinasjon av egne tolketjenester (Tolkesentralen ved OUS) og kjøpte tjenester (via Sykehusinnkjøp HF), og oppnår gjennom dette over 70 % av oppdragene gjennom kvalifiserte tolker.

Kommunene har også en kombinasjon av oppdrag levert av kommunale tolketjenester og kjøpte tjenester, og leverer i snitt rundt 60 % av tolkeoppdrag med kvalifiserte tolker. Gjennomsnittet for kommunene trekkes opp av at de kommunale tolketjenestene jevnt over har høyere andel kvalifiserte tolker enn det som bestilles via private tolkeformidlere.

Kategorien «annet» er som beskrevet i kapittel 2.2 utledet fra differansen mellom samlet omsetning hos private formidlere (og beregnede oppdrag ut fra det) opp mot innrapporterte tall. I denne kategorien antar vi ut fra erfaring at den største andelen er private eller offentlig foretak som utfører oppdrag på vegne av det offentlige f.eks. fastleger, tannleger og private helsehelsetjenester, og private asylmottak, skoler og barnehager. Interkommunale selskaper og en del andre offentlige virksomheter inngår også her. Dette utgjør etter vår forståelse en gruppe med svært mange aktører, men med få tolkeoppdrag per aktør.



Figur 5: Tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå og sektor

Tabell 4: Andel oppdrag med tolk på ulike kvalifikasjonsnivå, fordelt på sektor.

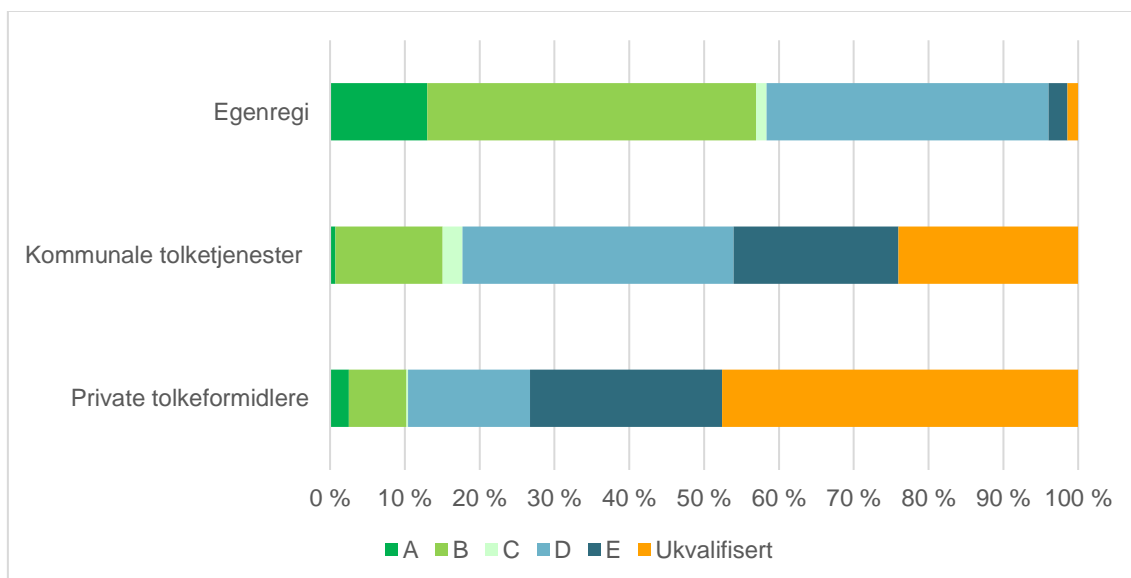
Kvalifikasjonsnivå	A	B	C	D	E	Ukval.
Domstoler	18 %	62 %	2 %	16 %	3 %	0 %
Utlendingsforvaltning	5 %	17 %	3 %	36 %	22 %	16 %
Politi	4 %	19 %	5 %	36 %	14 %	23 %
Spesialisthelsetjenesten	5 %	19 %	1 %	34 %	14 %	28 %
Kommunale tjenester	2 %	9 %	1 %	22 %	25 %	41 %
Annet	3 %	8 %	0 %	16 %	26 %	48 %

4.3 Fordeling på type virksomhet 2021

Figur 6 viser hvordan tolkenes kvalifikasjoner i oppdragene fordeler seg mellom de tre hovedtypene aktører som leverer tolketjenester.

1. Private tolkeformidlere
2. Kommunale tolketjenester
3. Offentlige aktører med egen regi

Som nevnt i avsnitt 2.3 er data på kvalifikasjonsnivå fra private tolkeformidlere basert på et relativt lite datagrunnlag og er således gjenstand for betydelig usikkerhet. Hovedtrekkene i figuren bekrefter likevel resultater fra tidligere år, som viser at statlige aktører som leverer tolketjenester i egne regi (og til en viss grad kommunale tolketjenester) bruker en høyere andel kvalifiserte tolker enn de private formidlerne. Det skal likevel bemerkes at på noen av de større statlige rammeavtalene (f.eks. for politiet og spesialisthelsetjenesten) leverer også de private tolkeformidlerne høyere andel kvalifiserte tolker enn det som framgår av Figur 6.



Figur 6: Andel tolkeoppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjonsnivå, per type virksomhet.

5 Etterlevelse av §9. Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk

5.1 Resultat 2021

Det er krevende å få tak i retningslinjer. Av 48 forespørsler har kun 5 aktører oversendt retningslinjer. For å øke datagrunnlaget ble det derfor supplert med innhenting av 12 retningslinjer gjennom åpne søk. Av de 17 retningslinjene som ble analysert iht. metodikken tilfredsstilte kun 3 retningslinjer samtlige fire hovedkrav til retningslinjer, mens 14 hadde én eller flere mangler.

Vi vurderer derfor at det er behov for forsterket veiledningsinnsats mot offentlige organer for å sikre etterlevelse av tolkeloven § 9 om krav til retningslinjer.

5.2 Bakgrunn

I tolkeloven § 9 står det:

Offentlige organer som jevnlig bruker tolk, skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk etter [§§ 6](#) til [8](#).

Retningslinjene skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Departementet kan gi forskrift om retningslinjenes innhold.

Agenda Kaupang utarbeidet i 2021 en indikator for å måle etterlevelse av disse bestemmelsene. Indikatoren vises til som «Indikator 6: Tilsyn som avdekker manglende eller mangelfulle retningslinjer». Det foreslås at dette operasjonaliseres gjennom en tredelt indikator der hver undersøkte virksomhet vurderes etter hvorvidt de 1) ikke har retningslinjer, 2) har retningslinjer men som ikke er tilpasset virksomhetens egenart eller 3) har retningslinjer som er tilpasset virksomheten.

Vurdering skal skje på bakgrunn av objektive kriterier. I indikatorrapporten ble det lagt opp til at aktiviteten med å skåre retningslinjer skal gjøres av aktører som fører tilsyn med virksomheten. Slik som det metodiske oppsettet er utformet i denne rapporten kan i prinsippet gjennomgang gjøres av andre aktører også. For rapporteringsåret 2021 (nullpunkt) er gjennomgangen gjort av Agenda Kaupang. I praksis dekker dette også retningslinjer som har kommet på plass fra januar 2021 og fram til datainnsamling ble gjennomført.

For at indikatoren skal fungere som mål på nasjonal utvikling over tid vil man være avhengig av tilstrekkelig utvalgsstørrelse og et balansert og likeartet utvalg av undersøkte virksomheter over tid.

For å ferdigstille operasjonaliseringen av indikatoren har vi basert oss på

- ▶ tolkeloven⁸
- ▶ tolkeforskriften⁹
- ▶ Prop.156 L (2020–2021) *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*¹⁰
- ▶ IMDi's veiledning *Hvordan lage egne retningslinjer for bruk av tolk i din virksomhet*¹¹

I dette kapittelet vil vi:

- ▶ Analysere etterlevelse av Agenda Kaupangs indikator 6
- ▶ Forklare hvordan vi har operasjonalisert indikatoren
- ▶ Gjøre rede for hvordan en tilsynsmyndighet eller andre kan gå frem for å vurdere retningslinjer for tolkebruk
- ▶ Vise hvordan resultatene fra mange tilsyn kan oppsummeres i én samlet indikator
- ▶ Begrunne vårt forslag til operasjonalisering

I det tilhørende vedlegget, 0 Vedlegg 1: Bruk av skårings skjema med eksempler, viser vi eksempler på hvordan skårings skjemaet skal brukes.

5.3 Analyse av indikator 6 for kalenderåret 2022

For å kunne vurdere retningslinjene som foreligger for kalenderåret 2022, har Agenda Kaupang via e-post bedt om innsyn i retningslinjer for tolking fra 15 kommuner, 7 fylkeskommuner og 26 statlige aktører som antas å ha et høyt forbruk av tolk (inkludert flere politidistrikt).

Seks kommuner har besvart henvendelsen, men ingen av dem har retningslinjer for tolking. To fylkeskommuner har besvart, kun én av dem hadde retningslinjer, og de rettet seg utelukkende mot videregående skoler. Sju statlige aktører har svart, tre har oversendt sine retningslinjer, én oppgir å ikke ha retningslinjer, to aktører avslår innsyn i sine retningslinjer, og én henviser til overordnet etat (som så langt ikke har besvart henvendelsen).

I tillegg har Agenda Kaupang innhentet 12 retningslinjer via nettsøk, som har inngått i vurderingen. Denne metoden medfører at man ikke nødvendigvis vet hvilket år retningslinjene er utarbeidet, eller kjenner til om det er gjeldende versjon av retningslinjene. Vi har likevel valgt å ta dem med, for å få et større antall retningslinjer å vurdere.

⁸ [Lovdata.no: Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\)](#)

⁹ [Lovdata.no: Forskrift til tolkeloven \(tolkeforskriften\)](#)

¹⁰ [Regjeringen.no: Prop. 156 L \(2020-2021\) Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. \(tolkeloven\)](#)

¹¹ [Imdi.no: Hvordan lage egne retningslinjer for bruk av tolk i din virksomhet?](#)

Tabell 5 Oppsummering av datainnsamlingen i tabell

Beskrivelse	Antall
Retningslinjer etterspurt på e-post	48
Har ikke retningslinjer/ikke svart/avslått innsyn	42
Har retningslinjer	5
Retningslinjer funnet gjennom nettsøk	12

Som det framkommer av tabellen, har 17 forskjellige retningslinjer vært vurdert og skåret gjennom skåringskjemaet. Av de 17 vurderte retningslinjene fordeler skåren seg slik:

Tabell 6 Fordelingen av retningslinjene som ble vurdert, basert på skår.

Skår	Antall	Andel
Skår: 0	1	6 %
Skår: 1	13	76 %
Skår: 2	3	18 %

Våre henvendelser viser at det er flere virksomheter som ikke har retningslinjer, selv om det ble et lovkrav fra 1. januar 2022. Videre viser undersøkelsen at de fleste virksomhetene som har retningslinjer, ikke har retningslinjer som oppfyller samtlige krav som stilles i tolkeloven § 9 og tolkeforskriften § 2. Kun tre av de vurderte retningslinjene fikk høyeste mulige skår.

5.4 Nærmere om operasjonalisering

I dette avsnittet følger vår operasjonalisering av indikatoren, samt beskrivelsen av hvordan vi har arbeidet oss frem til denne.

Hovedspørsmål

Vårt forslag til operasjonalisering tar utgangspunkt i en situasjon der en tilsynsmyndighet skal vurdere et bestemt offentlig organs etterlevelse av tolkeloven § 9. Virksomheten bes om å fremlegge sine retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. I den situasjonen foreslår vi at tilsynsmyndigheten skal besvare følgende hovedspørsmål:

- ▶ Har virksomheten retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som helt eller delvis etterlever kravene?

Hvis svaret er «nei», gis virksomheten skåren 0. Hvis svaret er «ja, delvis», gis virksomheten skåren 1. Hvis svaret er «ja, helt», gis virksomheten skåren 2.

Nedenfor beskriver vi hvordan man skal gå frem for å skåre virksomheten. Vi vil først kommentere spørsmålet, slik det er formulert.

Spørsmålet spør om retningslinjene «helt eller delvis etterlever kravene». Ordlyden er noe annerledes enn i Agenda Kaupangs rapport fra 2021. Der viste vi til retningslinjenes tilpasning til virksomhetens egenart, som er en bestemmelse i tolkeloven § 9. I tolkeforskriften § 2 stilles det imidlertid mer spesifikke krav til innholdet i retningslinjene. Dermed blir det tydelig at en undersøkelse av et offentlig organs retningslinjer kan ha flere ulike utfall: et offentlig organ kan helt

mangle retningslinjer, det kan ha et dokument omtalt som retningslinjer som *ikke etterlever noen av kravene* til retningslinjer, det kan ha retningslinjer som *etterlever deler av kravene*, og det kan ha retningslinjer som *etterlever alle kravene*. Vårt forslag til spørsmål med formuleringen «helt eller delvis» reflekterer disse mulighetene.

Delspørsmål

Svaret på hovedspørsmålet bygger på fire delspørsmål om retningslinjene som skal vurderes. Man skal besvare:

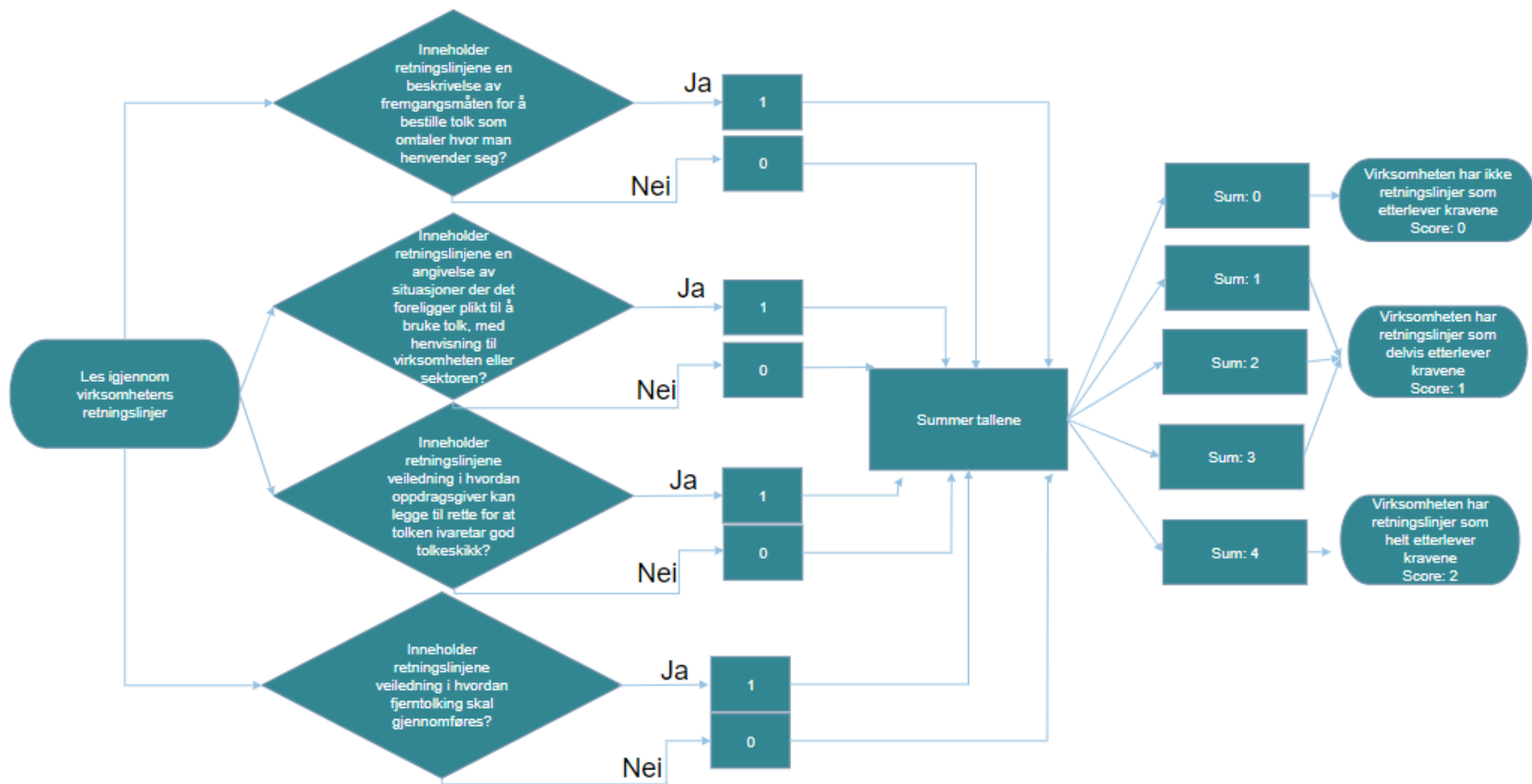
1. Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?
2. Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?
3. Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?
4. Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?

Hvert spørsmål skal besvares med «ja» eller «nei». Antall «ja» avgjør hva svaret på hovedspørsmålet blir. Hvis antall «ja» er 0, er svaret på hovedspørsmålet at virksomheten ikke har retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Hvis antall «ja» er 1–3, er svaret på hovedspørsmålet at virksomheten har retningslinjer som delvis etterlever kravene. Hvis antall «ja» er 4, er svaret at virksomheten har retningslinjer som helt etterlever kravene.

Flytskjemaet i Figur 7 illustrerer prosessen med å skåre en virksomhets retningslinjer for bestilling og bruk av tolk. Figuren viser hvordan skåringen av retningslinjer bygger på svarene til de fire delspørsmålene: Først besvares de fire delspørsmålene, deretter summeres antall «ja», før klassifiseringen og skåringen følger direkte av antall «ja».

Vi har utformet et skjema i Excel til bruk ved skåringen av retningslinjer. Skårings skjemaet er illustrert i Figur 8.

I neste delkapittel gjør vi rede for grunnlaget for de fire delspørsmålene. Først beskriver vi hvordan resultatet av skåringen av flere virksomheters retningslinjer kan oppsummeres til én indikator som gjelder for hele utvalget.



Figur 7 Flytskjema – skåring av offentlige virksomheters retningslinjer for tolkebruk – vurdering av etterlevelse av tolkeloven § 9

Skjema for vurdering av retningslinjer for bestilling og bruk av tolk		
Lysegrå celler er til utfylling		
Innledning		
<p>I tolkeloven § 9 om retningslinjer for bestilling og bruk av tolk står det:</p> <p>Offentlige organer som jevnlig bruker tolk, skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk etter §§ 6 til 8.</p> <p>Retningslinjene skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Departementet kan gi forskrift om retningslinjenes innhold.</p> <p>I forskrift til tolkeloven § 2 om retningslinjer og bruk av tolk står det:</p> <p>Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk skal minst inneholde rutiner for bestilling av tolk, en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd og veiledning i bruk av tolk og fjertolking.</p>		
Virksomhetsretningslinje: [FYLL INN]		
Skåringsskjema	Svar "ja" eller "nei"	Merknader til skåring
1		
2		
3		
4		
Antall "ja"		
Konklusjon		
Har virksomheten retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som helt eller delvis etterlever kravene?		Skår
Hvis antall "ja" = 4: skår = 2 (betyr "ja, helt") Hvis antall "ja" er 1-3: skår = 1 (betyr "ja, delvis") Hvis antall "ja" = 0: skår = 0 (betyr "nei")		

Figur 8 Illustrasjon av skåringsskjema til vurdering av retningslinjer for bestilling og bruk av tolk.

I kapittel 0, Vedlegg 3 vises tre eksempler på hvordan skåringsskjemaet skal forstås. I tillegg er skåringsskjemaet testet av flere brukere på totalt 15 forskjellige retningslinjer for tolking. Dette er retningslinjer fra ulike statlige, regionale og kommunale virksomheter som enten er funnet frem til gjennom åpne søk på internett (Google), eller som har blitt tilsendt Agenda Kaupang etter forespørsel på e-post.

Indikator som oppsummerer funn

I en situasjon der flere virksomheters retningslinjer for tolkebruk er skåret, kan resultatene oppsummeres i én indikator. Det kan for eksempel være en oppsummering av resultatene fra flere tilsyn og kommunale forvaltningsrevisjoner gjennomført i en gitt periode, eller det kan være resultatet av en breddeundersøkelse av virksomheter i regi av IMDi.

For å beregne en oppsummerende indikator, samles alle virksomheters skår i en tabell der hver virksomhet utgjør en rad, slik vi har illustrert i Tabell 7:

Tabell 7 Illustrasjon av datastruktur for oppsummering av skåring av retningslinjer for tolkebruk

Virksomhet	Skår	Høyest mulig skår
Virksomhet 1	2	2
Virksomhet 2	0	2
[...]	[...]	[...]
Virksomhet n	1	2
SUM	[sum skår]	[sum høyest mulig skår]

Vi foreslår to alternativer for beregning av indikatoren:

- ▶ Alternativ 1: beregne prosentandelen virksomheter med hver av skårene 0, 1 og 2. Indikatoren kan for eksempel presenteres i et sektordiagram eller stolpediagram. Fordel: indikatoren gir informasjon om hver av skårene. Ulempe: indikatoren inneholder flere tall.
- ▶ Alternativ 2: beregne summen av alle skårene som en prosentandel av summen av høyeste mulige skår: $100 \times [\text{sum skår}] / [\text{sum høyest mulig skår}]$. Fordel: indikatoren oppsummerer resultatet i ett tall. Ulempe: indikatoren gir ikke informasjon om fordelingen av skårene 0, 1 og 2.

I Agenda Kaupangs rapport fra 2021 foreslo vi alternativ 1, med visning av fordelingen. Både alternativ 1 og 2 kan brukes, avhengig av hva IMDi oppfatter er mest hensiktsmessig til sitt bruk.

5.5 Begrunnelse for delspørsmålene

I dette delkapittelet gjør vi rede for grunnlaget for de fire delspørsmålene som brukes i skåringen av retningslinjer. Spørsmålene er formulert for å være dekkende for ulike elementer av tolkeloven § 9 og tolkeforskriften § 2.

Tolkeloven § 9 lyder i sin helhet:

Offentlige organer som jevnlig bruker tolk, skal ha retningslinjer for bestilling og bruk av tolk etter §§ 6 til 8.

Retningslinjene skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold.

Departementet kan gi forskrift om retningslinjenes innhold.

Tolkeforskriften § 2 er:

Retningslinjer for bestilling og bruk av tolk skal minst inneholde rutiner for bestilling av tolk, en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd og veiledning i bruk av tolk og fjerntolking.

Retningslinjene bør også inneholde en angivelse av situasjoner der det er behov for tolk etter tolkeloven § 6 andre ledd.

Tolkeforskriften § 2 første ledd utdyper tolkeloven § 9 første ledd ved å ramse opp minstekrav til retningslinjene. Ved å etterleve forskriftens første ledd, vil retningslinjene trolig også etterleve tolkeloven § 9 første ledd. Forskriften henviser til § 6 i tolkeloven, og vi anser at dette også da gjelder tolkelovens § 7 siden disse førstnevnte betinger § 7. Tolkelovens § 9 underbygger dette ved å også inkludere § 7 i sin opplisting. Vi vurderer at dispensasjonsadgangen for å fravike kravet om kvalifisert tolk som gjelder fram til 2026 ikke har relevans for hva retningslinjene skal inneholde, siden man skal tilstrebe å bruke kvalifisert tolk også idag.

Tolkeforskriften § 2 andre ledd er et bør-krav. Vi foreslår derfor at dette ikke inkluderes i indikatoren.

Forskriften synes ikke å omtale tolkeloven § 9 andre ledd eksplisitt. Dette må uansett etterleves, og bør derfor fanges opp av delspørsmålene.

Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?

Delspørsmålet skal dekke tolkelovens krav om at retningslinjene skal være «for bestilling [...] av tolk» og tolkeforskriftens krav om at retningslinjene minst skal inneholde «rutiner for bestilling av tolk».

De fleste offentlige organer vil ikke ha kvalifiserte tolker tilgjengelig i egen organisasjon, og er derfor avhengig av å kjøpe denne tjenesten av en annen virksomhet. Mange virksomheter har rammeavtaler med tolkeformidlere. Vi legger til grunn at hvis retningslinjene for bestilling av tolk skal ha noen praktisk verdi, må det fremkomme hvor man skal henvende seg, og på hvilken måte, for å bestille tolk.

Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?

Delspørsmålet skal dekke tolkeforskriftens krav om at retningslinjene minst skal inneholde «en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd» og tolkelovens krav om at retningslinjene «skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold».

Vi legger til grunn at retningslinjene skal gi oppdragsgiveren støtte til å ta valget mellom å bruke eller ikke bruke tolk. Hensikten er å bidra til at offentlige organer etterlever tolkeloven § 6 første ledd, der det står:

Offentlige organer skal bruke tolk når det følger av lov. I tilfeller der plikt til å bruke tolk ikke er regulert i annen lov, skal offentlige organer bruke tolk når det er nødvendig for å ivareta hensynet til rettssikkerhet eller for å yte forsvarlig hjelp og tjeneste. I vurderingen av om bruk av tolk er nødvendig, skal det blant annet legges vekt på om samtalepartene kan kommunisere forsvarlig uten tolk, og på sakens alvorlighet og karakter.

Delspørsmålets ledd «..., med henvisning til virksomheten eller sektoren?» er ment å fange opp om retningslinjene er tilpasset organet, jf. tolkeloven § 9 andre ledd. Vi legger til grunn at retningslinjene må gi mer enn bare å henvise til eller gjenta lovkrav; de må angi situasjoner som er relevante for virksomheten det gjelder.

Det står i Prop.156 L (2020–2021) *Lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven)*, i merknadene til § 9:

Det er adgang til å utarbeide sektorvise retningslinjer som organer innenfor samme sektor kan bruke, noe som særlig kan være hensiktsmessig i større sektorer. Slike sektorvise retningslinjer kan tilpasses lokalt ved behov, for eksempel når ulike avdelinger har ulike typer saker.

Det følger av *andre ledd* at retningslinjene skal tilpasses organets størrelse, egenart, aktiviteter og risikoforhold. Det stilles ikke samme krav til et lite organ som bruker tolk én gang i uka som til store organer som bruker tolk ofte.

IMDi har utarbeidet en veileder for hvordan retningslinjer for tolk kan lages, og denne er tilgjengelig på direktoratets nettsider. Veilederens kapittel «Situasjoner hvor tolk skal benyttes» inneholder noen eksempler på elementer som retningslinjene kan inneholde. For å ivareta «Angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven § 6 første ledd», skriver IMDi:

Oppgi konkrete eksempler fra din virksomhet der det foreligger plikt til å bruke tolk etter tolkeloven. Eksempel: «I vår virksomhet skal du alltid benytte tolk i møter, utviklingssamtaler, foreldresamtaler eller andre situasjoner hvor man drøfter viktige ting som gjelder barnets trivsel og utvikling.»

Vi oppfatter at IMDi, med sin veiledning, beskriver hva som må regnes som god praksis ved utforming av retningslinjer for bruk av tolk. Det gjenstår imidlertid et spørsmål om hvor konkrete og detaljerte eksempler som er nødvendige for at en retningslinje skal etterleve lovens og forskriftens minstekrav til angivelse av situasjoner og tilpasning til organet. Merk at delspørsmålene som skal besvares for å skåre retningslinjer, skal teste om retningslinjene etterlever lov og forskrift, ikke om de representerer beste praksis, som trolig har en høyere terskel enn minstekravene. Vi har derfor valgt å ikke bruke begrepet «konkrete eksempler» i delspørsmålet, men heller skrive «henvisning til virksomheten eller sektoren». På den måten kan skåringen måtte involvere noe mer skjønnsutøvelse hos personene som skal vurdere retningslinjene.

Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?

Delspørsmålet skal dekke tolkelovens krav om at retningslinjene skal være «for [...] bruk av tolk» og tolkeforskriftens krav om at retningslinjene minst skal inneholde «veiledning i bruk av tolk».

Utgangspunktet vårt for å formulere dette delspørsmålet er at retningslinjene skal være for det offentlige organet (i motsetning til for tolken), og derfor gi oppdragsgiveren støtte til å gjøre riktig bruk av tolk. Vi legger derfor til grunn at når retningslinjene skal inneholde veiledning i «bruk av tolk», må retningslinjene gi støtte til oppdragsgiveren slik at tolkeoppdraget blir gjennomført på riktig måte. Hva er riktig måte? Tolkeloven § 13 stiller krav til at tolken skal opptre i samsvar med god tolkeskikk. Tolkeforskriften kapittel 2 (§§ 3–8) inneholder spesifikke bestemmelser om god tolkeskikk. Det er tolkens ansvar å opptre i samsvar med god tolkeskikk, jf. tolkeloven § 14, men oppdragsgiver kan bidra til gode arbeidsvilkår for tolken, og et godt tolkeresultat for både oppdragsgiver og tjenestemottaker. Hvis oppdragsgiver legger til rette for at tolken kan ivareta god tolkeskikk, følger det at tolken får gjort den jobben vedkommende er hentet inn for å gjøre på en god og profesjonell måte. Vi har derfor formulert et delspørsmål som retter oppmerksomheten mot om retningslinjene inneholder veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk.

God tolkeskikk kan inneholde flere ulike elementer. All den tid kravet til retningslinjene er at de skal inneholde «veiledning i bruk av tolk» og dette ikke er ytterligere spesifisert, lar det seg vanskelig gjøre å liste opp flere detaljerte kriterier som alle må innfris for at retningslinjene skal være tilfredsstillende på dette punktet. Vi har i stedet valgt å formulere hjelpetekst til delspørsmålet, som opplyser om elementer av god tolkeskikk, men som ikke stiller krav til at alle elementer må omtales i retningslinjene. Hjelpeteksten er:

God tolkeskikk omfatter blant annet (jf. tolkeforskriften kapittel 2):

- tolkens tolkefaglige kompetanse
- at tolken skal tolke nøyaktig det som blir sagt i samtalen, uten å endre, holde tilbake eller legge til innhold

- at tolken under oppdraget ikke skal utføre andre oppgaver enn å tolke
- at tolken informerer partene hvis tolken oppdager at noe er tolket feil eller utelatt, og som kan ha betydning for utfallet av saken
- at tolken skal opptre upartisk og ikke la egne holdninger eller meninger påvirke arbeidet
- at faglige og praktiske forhold ved oppdraget er lagt til rette for at tolking kan utføres på en forsvarlig måte

Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?

Delspørsmålet skal dekke tolkeforskriftens krav om at retningslinjene minst skal inneholde «veiledning i bruk av [...] fjerntolking».

Kravet til retningslinjene på dette punktet er ikke ytterligere spesifisert i tolkeforskriften. Vi legger til grunn at retningslinjene må gi oppdragsgiveren støtte til å sikre at fjerntolkingen blir gjennomført på en god måte. Hva som vil være relevant innhold i denne delen av retningslinjene kan variere fra virksomhet til virksomhet, men vi mener at hvis retningslinjene skal ha noe praktisk verdi, må de gi mer enn bare å henvise til eller gjenta lovkrav.

Tolkeloven inneholder enkelte bestemmelser om fjerntolking: «Offentlige organer skal sikre tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte og ivaretagelse av personvernet ved bruk av fjerntolking», jf. tolkeloven § 8 andre ledd. Dette er krav til fjerntolkingen som sådan, og ikke krav til utformingen av retningslinjene. Vi har derfor valgt å supplere delspørsmålet med noe hjelpetekst i skåringsskjemaet, som viser til disse elementene uten å kreve at de omtales i retningslinjene. Hjelpeteksten skal ganske enkelt opplyse om hva som kan være relevante temaer i veiledningen om fjerntolking. Hjelpeteksten er: «Retningslinjene kan omfatte tilfredsstillende tekniske løsninger, opplæring av ansatte og ivaretagelse av personvernet ved bruk av fjerntolking (jf. tolkeloven § 8).»

5.6 Eksempler på skåring av retningslinjer og beregning av indeks

Vi har testet skåringen på flere eksisterende retningslinjer. Se Vedlegg 1: Bruk av skåringsskjema med eksempler.

6 Videre arbeid

Neste års rapport (for rapporteringsåret 2022) vil inneholde enkelte nye indikatorer, som først er relevant etter at loven har tredd i kraft. Dette gjelder indikatorer som omhandler gjennomføring av tilsyn. I tillegg til innholdet i denne rapporten vil neste års rapport inneholde tall for følgende indikatorer:

- Tilsyn som avdekker bruk av barn som tolk (§ 4)
- Tilsyn som avdekker underforbruk av tolk (supplement til § 6)
- Tilsyn som avdekker manglende retningslinjer for bruk av tolk (supplement til § 9)
- Antall statlige tilsyn med tolkeloven og antall kommunale forvaltningsrevisjoner med tolkeloven (§ 12)

Som beskrevet i kapittel 3 vil indikatoren knyttet til underforbruk vurderes på nytt, basert på ny datainnhenting og eventuelle metodiske forbedringer.

Vedlegg 1: Bruk av skåringsskjema med eksempler

Eksempel på skåring og vurdering av retningslinjer fra en kommune

Skåringsskjema	Svar "ja" eller "nei"	Merknader til skåring
<p>1 Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «Bestilling av tolk Kommunen har rammeavtale med følgende tolkebyråer som skal benyttes Salita skal forespørres først. Hvis ikke de kan levere tjenesten skal Hero Tolk forespørres. Salitas bestillingsportal Hero Tolks bestillingsportal»</p>	Ja	Retningslinjene viser til en rammeavtale, og til hvor man skal henvende seg for å bestille tolk. Vi antar at nettsidene som lenkes opp inneholder ytterligere informasjon om bestilling (telefonnummer, tidspunkter etc.)
<p>2 Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «Når brukes tolk?»</p> <ul style="list-style-type: none"> Tolk brukes i situasjoner der en språkbarriere gjør god kommunikasjon vanskelig. Tolken sikrer forsvarlig kommunikasjon. Vurder behovet nøye!» 	Nei	Omtalen inneholder ikke angivelse av situasjoner med henvisning til kommunal virksomhet, som for eksempel møter mellom kommunens ansatte og innbyggere der tolking er nødvendig. Omtalen inneholder ikke språk som tydelig kommuniserer plikt (f.eks. «plikt», «skal», «må»)
<p>3 Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «Retningslinjer for bruk av tolk</p> <ul style="list-style-type: none"> Start timen/konsultasjonen med en presisering av tolkens rolle, og understrek at tolken har taushetsplikt. Tolken kan selv presisere sin rolle. Sett av nok tid: alt skal sies to ganger! Dette tar dobbelt så lang tid som en samtale der begge parter har felles språk. Vær kort og presis. Si litt av gangen før du overlater til tolken å 	Ja	Retningslinjene formidler hvordan man kan tilrettelegge for at tolken ivaretar sin taushetsplikt, samt hvordan man kan tilrettelegge for tolkens oppgaver.

	<p>oversette. Dette gir bedre kvalitet på tolkingen. Tilby tolk og samtalepartner penn og papir.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henvend deg ALLTID til din samtalepartner, tolken skal du ha i sideblikket. Slik oppfatter du viktige ansiktsuttrykk og kroppsspråk hos din samtalepartner. • Sitt i en trekant slik at alle kan se hverandre godt og høre godt. • Gi tolken hvilepause når det er behov. • Bruk direkte tiltaleform i hele samtalen. Si ALDRI: "Kan du si til henne at..." • Tolken skal kun oversette det som blir sagt, og skal aldri utelate, endre eller tilføye noe. Er du usikker på om tolken gjør dette, stopp samtalen og få en oppklaring. Du som bestiller av tolketjeneste bestemmer premissene for tolkingen!» 		
4	<p>Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?</p> <p>Eksempel fra retningslinjene: N/A</p>	Nei	Nei, det er ingen omtale av fjerntolking i retningslinjene
	SUM	2	
	Konklusjon		
	Har virksomheten retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som helt eller delvis etterlever kravene?	Skår	
	<p>Hvis antall "ja" = 4: skår = 2 (betyr "ja, helt)</p> <p>Hvis antall "ja" er 1-3: skår = 1 (betyr "ja, delvis")</p> <p>Hvis antall "ja" = 0: skår = 0 (betyr "nei)</p>	2 – Ja, delvis	

Eksempel på skåring og vurdering av retningslinjer fra et helseforetak

Skåringsskjema	Svar "ja" eller "nei"	Merknader til skåring
<p>Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «Bestilling av tolke- og oversettelsestjenester</p> <p>Bestillingsrutiner</p> <p><i>Ved bestilling av tolke- og oversettelsestjenester oppgis ordnummer fra innkjøpssystemet som referansenummer til leverandøren. Bestillere trenger ikke å oppgi ordnummeret dersom ordnummeret allerede er knyttet til leverandører sitt bestillingssystem (gjelder TolkeNett), men det er viktig å kontrollere om ordnummeret er riktig. Dette gjelder både for akutte og planlagte oppdrag.</i></p> <p><i>Ordnummeret kommer opp som en referanse på fakturaen, og gjør at den automatisk kan sammenholdes med bestillingen. Når fakturaen foreligger, må den kontrolleres og justeres med eventuelle endringer/forlengelser.</i></p> <p>1 <i>Innkjøpsgruppeansvarlig oppretter nye rammeordnummer for bestillinger til alle avdelinger.</i></p> <p><i>Rammeordnummer gjelder for ett år om gangen, eller til beløpsgrensen for rammeordre er nådd. Meld inn behov for nye rammeordnummer hos Kundeweb; skjema for innmelding av ny rammeordre eller ta kontakt med innkjøpsgruppeansvarlig (se punkt 12).</i></p> <p><i>Det skal aldri sendes pasientidentifiserende opplysninger som navn, fødselsnummer eller adresse i e-post eller elektronisk tolkebestilling. Sensitive pasientopplysninger skal kun gis muntlig over telefon eller i fysisk rom før tolkesamtalen starter.</i></p> <p>Talespråktolk</p> <p><i>Det er inngått nasjonale rammeavtaler med tre leverandører av tolketjenester. De nasjonale rammeavtalene gjeldende fra 1.oktober 2021 til 30.september 2023 med mulighet for forlengelse i 1 + 1år. Ved behov for talespråktolk skal det bestilles i følgende prioriterte rekkefølge:</i></p> <p><i>Akutte tolkebehov</i></p>	<p>Ja</p>	<p>Retningslinjene beskriver relativt detaljert hvordan man går frem for å bestille tolk</p>

1. TolkeNett AS

Akutte tolkebehov betyr akutte oppdrag med oppstart umiddelbart eller innen kort tid.

- Innen 4 minutter for AMK. Det er tiden det skal ta fra AMK kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig.
- Innen 15–30 minutter for fødeavdelinger, ambulanse, akuttmottak og andre avdelinger på sykehusene. Det er tiden det skal ta fra bestiller kontakter tolkeformidler til tolk er tilgjengelig.

Fremmøte og fjerntolk

2. TolkeNett AS
3. Salita Tolke- og
translatørtjeneste AS

Disse leverandørene skal benyttes for planlagte oppdrag og hasteoppdrag.

- Planlagte oppdrag er oppdrag som ikke er hasteoppdrag.
- Hasteoppdrag skal gjennomføres samme dag eller dagen etter bestilling. Ved hasteoppdrag tar leverandøren ett honorar på kr. 100,- per oppdrag.

Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for akutte og planlagte tolkeoppdrag finnes her.

Merknad:

- Skjermtolking er et godt alternativ til fremmøtetolking, og et bedre alternativ enn telefontolk. Ved behov for bestilling av skjermtolking benyttes en av videoløsningene som er godkjent for videokonsultasjon i foretaket (se punkt 13). Lenken til videomøte skal oppgis ved bestillingen.
- Dersom ingen av de avtalte leverandørene kan levere tolk, tas det kontakt med avtaleforvalter for tolketjenester ved Sykehusinnkjøp HF, for ytterlige råd for anskaffelse av tolketjenester (se punkt 12).

Tegnspråktolk

Helsetjenesten bruker NAV tolketjenester til døve, døvblinde og hørselshemmede pasienter. NAV-tolketjenesten tilbyr tolking til og fra norsk tale/tegnspråk, skriveolking/tegn som støtte til munnnavlesning, samt tolk/ledsager for døvblinde. Tolking kan foregå både som fremmøtetolking og skjermtolking. NAV tolketjenester er organisert gjennom NAV i hvert fylke, se nærmere informasjon her.

<p>Framgangsmåte og bestillingsinformasjon for planlagte og akutte oppdrag for tegnspråktolk finnes her.</p> <p>Merknad:</p> <ul style="list-style-type: none"> Dersom ingen av de avtalte leverandørene kan levere tolk, tas det kontakt med avtaleforvalter for tolke- og oversettelsestjenester ved Sykehusinnkjøp HF, for ytterlige råd for anskaffelse av oversettelsestjenester (se punkt 12).» 		
<p>Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?</p> <p>Eksempel fra retningslinjene: «Når skal det brukes tolke- og oversettelsestjenester</p> <p>Helsepersonell har ansvar for å vurdere i hvilke situasjoner under sykehusoppholdet det er nødvendig til å bruke tolke- og oversettelsestjenester. Tilrettelagt informasjon og kommunikasjon gjennom tolk er i noen tilfeller helt nødvendig for å kunne gi forsvarlig helsehjelp og likeverdige helsetjenester.</p> <p>2 Siden det er helsepersonell som har ansvar for å yte en faglig forsvarlig tjeneste, kan man velge å bruke kvalifisert tolk også i tilfeller pasienten og/eller pårørende selv ikke ønsker det. Helsepersonell har ansvar for å forklare for pasienten hvorfor tolk er nødvendig.</p> <p>Som regel skal man bruke tolk hvis man er i tvil om det er behov for tolk.</p> <p>Dersom det blir vurdert at informasjon gitt gjennom tolk ikke er tilstrekkelig for at pasienten skal få innsikt i sin helsetilstand og innholdet i helsehjelpen, skal det vurderes om det er behov for oversettelse av nødvendige dokumenter for å sikre at pasienten får tilstrekkelig informasjon.»</p>	<p>Ja</p>	<p>Det foreligger en generell, men tydelig forklaring.</p>

3	<p>Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i></p> <p>Gjennomføring av en samtale med tolk</p> <p><i>For å kunne gjennomføre en tolket samtale på best mulig måte, må både helsepersonell og tolken være godt forberedt og samarbeide under samtalen.</i></p> <p>Helsepersonells ansvar</p> <p><u>Før samtalen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sørg for at tolken får nødvendig informasjon om oppdraget i forkant, f. eks. hva oppdraget gjelder, tematikk for samtale og andre særlige forhold. Vær oppmerksom på at det ikke skal oppgis pasientidentifiserende opplysninger ved tolkebestilling (...). • Ved fremmøtetolking og skjermtolking skal det sørges for at tolken så langt som mulig får oppgitt pasientens og/eller pårørendes navn for å vurdere spørsmålet om habilitet før samtalen starter (...). • Sett av nok tid. • Tenk gjennom plassering i rommet. Pasient og helsepersonell skal plasseres slik at de har øyekontakt ved fremmøtetolking og ved skjermtolking. • Informer pasienten om at hun/han skal gi beskjed hvis hun/han opplever at kommunikasjon eller informasjon ikke er tilfredsstillende. • Lever eventuelt ut brosjyren Å samtale via tolk (flere språk) på aktuelt språk til pasienten. • Fyll eventuelt ut et tolkebehov-kort og leverer til pasienten. <p><u>Samtalen:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Begynn med å gi tolken noe innføring i situasjonen. • Avklar med tolken hvordan samtalen skal gjennomføres. • Gi tolken mulighet til å presentere sin rolle. 	Ja	Veilederen omtaler flere relevante forhold
---	--	----	--

- *Snakk til pasient i du og jeg form og be pasienten snakke til deg i jeg og du form.*
- *Snakk tydelig, rolig og bruk et klart språk.*
- *Unngå å spille inn flere temaer og spørsmål på en gang.*
- *Vær oppmerksom på tolkens kroppsspråk/signaler, gi tolken tid å tolke, ikke avbryt.*
- *Ta ansvar for samtalens innhold og spør ikke tolken om tolkens mening i saken.*
- *Vis forståelse hvis tolken ber om presisering/omformulering.*
- *Still kontrollspørsmål underveis for å vurdere hva samtalepartneren forstår, og sikre underveis hvordan du har forstått samtalepartneren din.*
- *Ikke be tolken å utføre andre oppgaver enn tolking hverken før, under eller etter oppdraget.*
- *Påse at oppdraget ikke går utover den bestilte tiden; ved behov for forlengelse, kontakt tolkeleverandøren så fort som mulig for å undersøke om det lar seg gjøre.*

Etter samtalen:

- *Dokumenter i pasientjournalen hvilket språk og tolkeform som ble benyttet.*
- *Gi tilbakemelding til tolken og/eller leverandøren når tolken ikke anses å være kompetent, eller når tolken oppleves å gå utenom sin rolle, eller på andre måter ikke innfrir forventningene.*
- *Vurder om det er behov for oppfølging av tolker etter særlig krevende/belastende tolkesituasjoner.*

Tolkens ansvar

- *Skal sjekke habilitet før oppdraget og ikke påta seg oppdrag ved inhabilitet.*
- *Har ansvar for å møte opp presis, evt. svare presis på telefon- eller video-oppringing, og forberedt basert på informasjon som var oppgitt i forkant av oppdraget.*
- *Skal presentere tolkens rolle før oppdraget og opptre nøytralt og upartisk.*

	<ul style="list-style-type: none"> • Skal tolke alt som kommer til uttrykk uten å utelate, legge til eller endre innholdet. • Skal ikke bidra med egne meninger eller råd og uttale seg om saken/situasjonen. • Skal ikke utføre andre oppgaver enn tolking og skal ikke være alene sammen med pasienten for å unngå uønsket kommunikasjon. • Er underlagt streng taushetsplikt på lik linje med helsepersonell. Det gjelder både før og etter oppdraget, også etter at tolken har sluttet å praktisere som tolk. • Skal si ifra hvis tolking ikke skjer på en forsvarlig måte.» 		
4	<p>Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?</p> <p>Eksempel fra retningslinjene:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Ved fremmøtetolking og skjermtolking skal det sørges for at tolken så langt som mulig får oppgitt pasientens og/eller pårørendes navn for å vurdere spørsmålet om habilitet før samtalen starter (...). • Gjør faglige vurderinger om hvilke tolkeformer som passer best i den planlagte samtalen. Fjerntolking (telefon eller skjerm) kan benyttes når fremmøtetolking ikke er mulig, f.eks. ved akutte hendelser, smittefare, der pasienten av personlige hensyn ønsker det, eller der tolk ikke er tilgjengelig på annen måte. • Ved bruk av teknisk utstyr skal det sjekkes at utstyret fungerer som det skal og forsikres at lydforholdene og/eller bildeforholdene er tilfredsstillende før samtalen. • Tenk gjennom plassering i rommet. Pasient og helsepersonell skal plasseres slik at de har øyekontakt ved fremmøtetolking og ved skjermtolking. • Skjermtolking er et godt alternativ til fremmøtetolking, og et bedre alternativ enn telefontolk. Ved behov for bestilling av skjermtolking benyttes en av videoløsningene som er godkjent for videokonsultasjon i foretaket (...). Lenken til videomøte skal oppgis ved bestillingen. • Veiledning for bestilling finnes her. E-læringskurs; kommunikasjon via tolk, 	Ja	Retningslinjene omtaler flere aspekter ved fjerntolking, inkludert valg av teknisk løsning.

	<i>fjerntolking og telefontolking er tilgjengelige på portalen.»</i>		
	SUM	4	
	Konklusjon		
	Har virksomheten retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som helt eller delvis etterlever kravene?	Skår	
	Hvis SUM = 4: "Ja, helt" Hvis SUM er 1-3: "Ja, delvis" Hvis SUM = 0: "Nei"	4 – Ja, helt	

Eksempel på skåring og vurdering av retningslinjer fra et fylkeskomme til bruk i videregående skole

	Svar "ja" eller "nei"	Merknader til skåring
<p>1</p> <p>Inneholder retningslinjene en beskrivelse av fremgangsmåten for å bestille tolk som omtaler hvor man henvender seg?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «Det er opp til kvar eining å vurdere om dei skal nytte ein felles brukar for eininga eller om kvar bestillar skal ha sin eigen brukar. Bestiller må sjølv lage brukar ved første gangs bruk. Dette gjør du på www.tolkenett.no. Sjå brukarretteiing for bestilling (vedlegg 1).</p> <p><i>Avtalen gjeld tolking på følgande språk: arabisk, tigrinja, somali, polsk, sorani,, farsi, russisk, kurmanji, amharisk, litauisk, thai, rumensk, dari, pashto og tyrkisk. Tolkenett skal levere 80% kvalifiserte tolker på desse språka. Dersom du har behov for andre språk kan du også bestille dette hjå tolkenett, eller finne tolk utanfor avtalen, gjennom til dømes tolkeregisteret. (...)</i></p> <p><i>Korleis bestiller eg?</i> På www.tolkenett.no. Det er også mogleg å bestille via telefon og epost, men i avtalen ligg eit straffegebyr ved bruk av andre kanalar enn web. Vi oppfordrar alle til å lære seg og ta i bruk bestillingsportalen på web. Første gangen du skal bestille må du opprette ein brukar. Kvar eining (t.d. skule eller RLT) er registrert hjå tolkenett, og du kan såleis knytte din brukar opp mot denne og få tilsendt felles faktura.»</p>	Ja	Retningslinjene beskriver fremgangsmåten for å bestille tolk, og hvor man henvender seg.
<p>2</p> <p>Inneholder retningslinjene en angivelse av situasjoner der det foreligger plikt til å bruke tolk, med henvisning til virksomheten eller sektoren?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> «I jobben som kontaktlærer, rådgjevar, lærar m.m. skal du informere, rettleie og høyre eleven med føresette. Dersom språk er ein barriere skal du bruke tolk, også i tilfelle der elev og føresette sjølv ikkje ynskjer eller ber om dette. Det er den offentlege tenesteytaren som har ansvar for å yte ei forsvarleg teneste, og vurderinga om det trengst tolk for samtalen ligg hjå deg, og ikkje hjå brukar.</p> <p><i>Situasjonar der ein kan vurdere bruk av tolk kan til dømes vere første møtet mellom skulen og føresette/elev, oppfølgingsamtaler, forklaring av utsende brev, varsel, enkeltvedtak m.m. Ei rettesnor i denne vurderinga er å tenke gjennom kva konsekvens</i></p>	Ja	Retningslinjene viser til flere situasjoner hvor det foreligger plikt til å bruke tolk, og det er henvisning til virksomheten eller sektoren.

<p><i>det kan verte for både deg og elev dersom informasjon ikkje vert forstått eller berre delvis forstått.</i></p> <p><i>Ved behov for tolk skal skulane bestille kvalifisert tolk. Familiemedlemmer og tospråklige medarbeidarar skal ikkje nyttast som tolk. Tolkning krev ein upartisk ståstad. Det er ikkje lov å bruke barn som tolk.</i></p> <p><i>I kvardagslege situasjonar og i sjølve opplæringa er det vanlegvis ikkje behov for å bestille kvalifisert tolk. Mykje informasjon kan formidlast på andre måtar, og skal forståast som del av ein læringssituasjon. Tospråklege personar som er tilgjengelege kan også avhjelpe språkbarrierar i slike situasjonar.</i></p> <p><i>Er du i tvil om du vil nå fram med budskapet bør du bestille tolk.»</i></p>		
<p>3 Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan oppdragsgiver kan legge til rette for at tolken ivaretar god tolkeskikk?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i></p> <p><i>«Første gang du skal ha ein samtale med tolk bør du ha satt deg inn i korleis ein gjennomfører ein god samtale med tolk. Det er du som har ansvaret for samtalen, og leier denne, og du må difor vite kva din rolle inneberer, samt kva du kan forvente og krevje av tolken.</i></p> <p><i>(...)</i></p> <p><i>Det skal ikkje vere andre menneske til stades, enn dei som er innkalla. Tolken har teieplikt, men det er viktig å vere bevisst på eventuelle habilitetsutfordringar. I nokon innvandarmiljø er det stor grad av sosial kontroll, ver difor bevisst på dette, og gjerne snakk med elev/føresett på forhånd og avtal å kunne avbryte oppdraget dersom vedkommande opplever samtalen som ubehageleg.</i></p> <p><i>Før samtalen startar skal tolken presentere seg og sin rolle. Du som bestillar bør kjenne til retningslinjene for god tolkeskikk: https://www.imdi.no/tolk/tolkens-yrkesetikk/ og gripe inn dersom tolken går utover dette. Det er du som har ansvaret og styrer samtalen, ikkje tolken, men du må gje tolken rom for å utføre jobben sin på ei god måte. Å tolke over telefon kan vere ekstra utfordrande fordi tolken berre får med seg verbal kommunikasjon. Hold difor ein god dialog med tolken gjennom samtalen slik at alle partar gjev beskjed dersom noko er usikkert eller uklart.</i></p> <p><i>Snakk direkte til personen det handlar om, og ikkje til tolken. Unngå fraser som «Kan du spør om ...» eller «Kan du omsetja...». Tolken omsetjar ordrett det du vil formidle, og du bør difor snakke slik du ville gjort utan tolk, men med nokre tilpassingar. Snakk gjerne i kortare</i></p>	<p>Ja</p>	<p>Retningslinjene nevner god tolkeskikk spesifikt, og beskriver hvordan du kan gå frem for å tilrettelegge for at tolken ivaretar god tolkeskikk.</p>

	<p>setningar for å gje tolken rom til omsetjing. Ver budd på at du må kunne forklare spesifikke omgrep eller forkortingar knytt til din arbeidsplass, men som ikkje tolken kjenner til. Dersom noko er uklart eller du er usikker om mottakar har forstått, spør vedkommande direkte, ikkje spør tolken.</p> <p>Ikkje pålegg tolken andre oppgåver enn å tolke. Dersom eit ord eller omgrep må forklarast er det du som skal gjere dette, ikkje tolken, sjølv om han eller ho kanskje har «enklare» for å gjere det.»</p>		
4	<p>Inneholder retningslinjene veiledning i hvordan fjerntolking skal gjennomføres?</p> <p><i>Eksempel fra retningslinjene:</i> Kva opplysningar treng eg for å utføre ei bestilling? Språket det skal tolkast til/frå, tidspunkt for oppdraget, lengde på oppdraget, tolkeform: dvs. telefontolking, frammøtetolking eller skjermtolking. (...)</p> <p>Bruk konferansetelefon eller liknande for å sikre god lyd begge veger. Dersom det er forstyrrende lyder enten hos deg eller hos tolken må dette bli ordna, eventuelt må samtalen bli utsatt til begge parter får betre lyd. Det skal ikkje vere andre menneske til stades, enn dei som er innkalla. (...)</p> <p>Å tolke over telefon kan vere ekstra utfordrande fordi tolken berre får med seg verbal kommunikasjon. Hold difor ein god dialog med tolken gjennom samtalen slik at alle partar gjev beskjed dersom noko er usikkert eller uklart. (...)</p> <p>Dersom du er misnøgd med noko i samtalen, det kan vere t.d. tolkevalitet, forstyrrende lyder, avbrytingar, forseinkingar, m.m. gje beskjed til tolkenett snarast.</p>	Ja	Retningslinjene viser flere steder til hvordan fjerntolking skal gjennomføres
	SUM	4	
	Konklusjon		
	Har virksomheten retningslinjer for bestilling og bruk av tolk som helt eller delvis etterlever kravene?	Skår	
	Hvis antall "ja" = 4: skår = 2 (betyr "ja, helt") Hvis antall "ja" er 1-3: skår = 1 (betyr "ja, delvis") Hvis antall "ja" = 0: skår = 0 (betyr "nei")	4 – Ja, helt	