



Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Kartlegging av språkbehov 2014

Spørreundersøkelse blant formidlere og storbrukere av tolketjenester



Innhold

1. Innledning	3
2. Metode og utvalg	3
3. Resultater språkbehov	4
3.1 Vanskelig å skaffe kvalifisert tolk – topp 10	4
3.1.1 Årsaker til at det er vanskelig å skaffe tolk.....	5
3.2 Mest etterspurte språk – topp 10	6
3.3 Minst etterspurte språk – topp 10	7
4. Tolketeknikker.....	8
4.1 Fordeling mellom ulike teknikker	8

Liste over figurer

Figur 1: Språk der det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk, i prioritert rekkefølge, der 1 er vanskeligst (s. 4).

Figur 2: Årsaker til at det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk (s. 5).

Figur 3: Andel tolker tilknyttet respondentene som er oppført i Nasjonalt tolkeregister. (s. 6).

Figur 4: Språk med stor etterspørsel i prioritert rekkefølge, der 1 er størst etterspørsel (s. 7).

Figur 5: Språk med god tilgang på kvalifiserte tolker i prioritert rekkefølge, der 1 er best tilgang (s. 8).

Figur 6: Virksomhetenes oppdrag fordelt på ulike tolketeknikker (s. 9).

Figur 7: Planer om å opprette tilbud om skjermtolking (s. 10).

1. Innledning

Som ansvarlige for kvalifiseringstiltakene på tolkefeltet må både Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) og Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA) hvert år ta stilling til hvilke språk som skal prioriteres. Det er viktig at kunnskap om språkbehovet i det norske samfunnet ligger til grunn for vurderingen, slik at nye kvalifiserte tolker korresponderer med etterspørselen. Denne årlige spørreundersøkelsen om språkbehov er en av flere kilder til en god virkelighetsbeskrivelse når det gjelder behov for ulike tolkespråk, og en viktig del av IMDis arbeid som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor. Undersøkelsen rettes til tolkeformidlere og til store offentlige tolkebrukere med en egen base av tilknyttede tolker.

Kvalifiseringstiltakene på tolkefeltet er statsautorisasjonsordningen, tolkeutdanningen og minstestandarden Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT) med tilhørende kurs (Tolkens ansvarsområde – TAO). Ved å bedre tilgangen til kvalifiserte tolker der behovet finnes, legger kvalifiseringstiltakene til rette for IMDis målsetting om økt bruk av kvalifisert tolk i offentlig tjenesteyting.

Resultatene fra undersøkelsen har også vært en del av kunnskapsgrunnet for NOU 2014:8 om tolkefeltet.¹ I samme NOU foreslås det at IMDi gis ansvar for en utvidet årlig publikasjon om språkbehov i de ulike delene av offentlig sektor, som ett av flere opptrappingstiltak på feltet i årene 2015 til 2018. Med denne rapporten dokumenterer IMDi metode og resultater fra 2014-undersøkelsen, både for å dele viktig kunnskap om språkbehov og for å legge et grunnlag for videreutvikling og forbedring ved fremtidige undersøkelser.

2. Metode og utvalg

Kartleggingen ble gjennomført ved hjelp av en Questback-spørreundersøkelse i mars 2014, sendt ut på e-post til alle formidlere av tolketjenester IMDi kjente til, herunder både private og kommunale formidlere. I tillegg ble undersøkelsen sendt til store offentlige tolkebrukere med en egen base av tilknyttede tolker. Totalt utgjorde dette 33 mottakere av undersøkelsen, hvorav 26 svarte (79 prosent).² Respondentene fordeler seg på 9 kommunale tolketjenester, 12 private tolkeformidlere og 5 offentlige tolkebrukere med en egen base av tilknyttede tolker.

Tanken bak valget av disse mottakerne var at de til sammen står for de fleste tolkeoppdrag i offentlig sektor, og at vi ved å kontakte disse ville få et mest mulig dekkende bilde av etterspørselen etter språk. Til tross for at noen store private tolkeformidlere ikke svarte, er representativiteten god samlet sett. Deltagerne fra de

¹ Se NOU 2014: 8: "Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd", tilgjengelig på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/bld/dok/nouer/2014/NOU-2014-8.html?id=767670>

² Svarprosenten medberegner ikke mottakere av som senere viste seg å være uaktuelle for undersøkelsen. Tolkesentralen ved Oslo universitetssykehus (OUS) svarte på relevante deler av undersøkelsen, dette etter avtale og kun til IMDis orientering ettersom Tolkesentralen ikke var i drift på tidspunktet for undersøkelsen. OUS er tatt ut av de manuelle utregningene, men noen figurer i rapporten – der N er 27 – inkluderer imidlertid svarene fra OUS ettersom utregningene er generert i Questback.

private formidlingsvirksomhetene har en bred geografisk spredning i landet, og alle kommunale tolketjenester og store offentlige tolkebrukere er med.

Samtidig er det verdt å merke seg at størrelsen på det oppdragsvolum hver av mottakerne representerer varierer betydelig, uten at vi i denne rapporten har vektet resultatene på grunnlag av virksomhetenes størrelse. På spørsmål om antall tolkeoppdrag virksomheten hadde levert eller fått utført i 2013 varierer svarene fra 150 til hele 61000 oppdrag. Respondentene fikk også spørsmål om hvor mange personer som tar oppdrag for dem, og her varierer svarene fra 47 til 2700 personer.

I tillegg til spørsmål om språkbehov inneholdt undersøkelsen noen spørsmål om respondentenes erfaringer med ulike tolketeknikker, ettersom økt bruk av skjermtolking er en aktuell problemstilling på tolkefeltet.

3. Resultater språkbehov

3.1 Vanskelig å skaffe kvalifisert tolk – topp 10

Det sentrale formålet med undersøkelsen var å avdekke hvilke språk der det er behov for flere kvalifiserte tolker. Respondentene ble derfor bedt om å rangere de ti språkene det i foregående år (2013) hadde vært vanskeligst å skaffe kvalifisert tolk i. Som veiledning til spørsmålet ble det opplyst at vi med "kvalifisert tolk" i denne sammenhengen mente at tolken var oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Figur 1: Språk der det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk, i prioritert rekkefølge, der 1 er vanskeligst. N=25.³

1. Tigrinja
2. Somali
3. Thai
4. Tagalog
5. Bengali
6. Chin
7. Arabisk
8. Vietnamesisk
9. Litauisk
10. Oromo

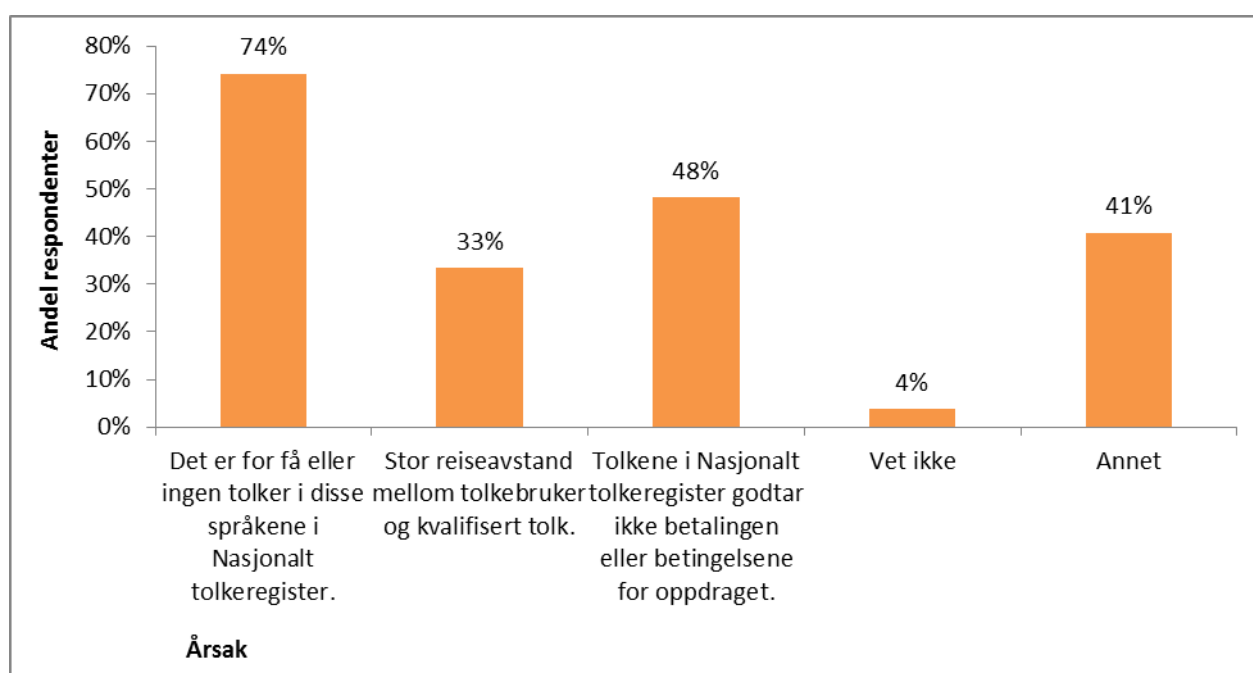
³ Én respondent opplyste at oppstillingen av språk var gjort i vilkårlig rekkefølge. Svarene fra denne respondenten er ikke innberegnet i figur 1, ettersom listen er utarbeidet på grunnlag av respondentenes vektning fra språk fra 1 til 10. N i denne figuren er derfor 25.

Vi ser at tigrinja og somali topper listen. Dette kan settes i sammenheng med at eritreiske og somaliske statsborgere utgjorde de største gruppene asylsøkere i Norge i 2013, og at det nå har vært store ankomster fra disse to landene over flere år.⁴ I tillegg til utlendingsforvaltningen vil også mange andre deler av offentlig sektor oppleve en økt etterspørsel etter tolk som følge av store asylankomster.

3.1.1 Årsaker til at det er vanskelig å skaffe tolk

Respondentene fikk et oppfølgingsspørsmål om årsakene til at det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk. Spørsmålet ble stilt med tre svaralternativer, samt muligheten for å velge "vet ikke" eller "annet", og deretter fylle inn fritekst. Det var åpnet for å gjøre flere enn ett valg.

Figur 2: Årsaker til at det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk. N=27.



Vi ser av figuren over at den mest fremtredende årsaken respondentene oppgir er at det er for få tolker i Nasjonalt tolkeregister i språkene det er snakk om. Denne årsaken får tilslutning fra hele 74 prosent. Funnet tilsier at kartleggingen er et godt utgangspunkt for å prioritere språk til kvalifiseringstiltakene som kan gi oppføring i registeret.

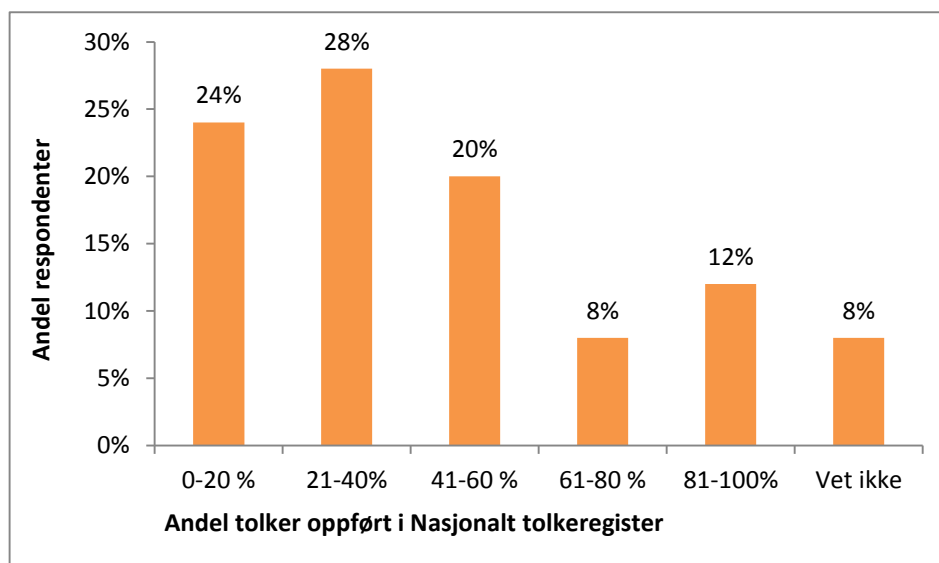
Den nest vanligste årsaken er at tolkene ikke godtar betingelsene for oppdraget (48 prosent). Også hele 41 prosent har krysset av for "annet". Blant kommentarene som er angitt her finner vi særlig årsaker som handler om tilgjengelighet. Respondentene opplever at mange tolker ikke tar telefonen eller har andre jobber som gjør at de har begrenset kapasitet til å påta seg tolkeoppdrag. Flere opplyser også at det er vanskelig å få tak i kvalifiserte tolker utenfor Oslo-området.

Den vanligste årsaken til at det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk angis altså som at det er for få tolker i Nasjonalt tolkeregister. Det er interessant å se dette resultatet i lys

⁴ Se UDI "Årsrapport 2013", tilgjengelig på <http://www.udi.no/statistikk-og-analyse/arsrapporter/arsrapport-2013/hvor-mange-sokte-om-beskyttelse/>

av respondentenes svar på hvor stor andel av tolkene tilknyttet deres virksomhet som står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Figur 3: Andel tolker tilknyttet respondentene som er oppført i Nasjonalt tolkeregister. N=25.



Figuren viser at over halvparten av respondentene har under 40 prosent av sine tolker fra registeret. Kun 12 prosent av virksomhetene har det som kan sies å være en forsvarlig andel kvalifiserte tolker – mellom 81 og 100 prosent.

3.2 Mest etterspurte språk – topp 10

På samme måte som respondentene ble bedt om å rangere språk der det hadde vært vanskelig å skaffe kvalifisert tolk i 2013, hadde vi med et eget spørsmål om hvilke ti språk det hadde vært størst etterspørsel etter. Vi ønsket å kunne se svarene på de to spørsmålene i sammenheng for å oppnå et best mulig bilde av behovet for tolkespråk. Det vil være stor forskjell på etterspørselen etter ulike språk, og dermed er det viktig å prioritere språk der det både er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk og samtidig stor etterspørsel.

Figur 4: Språk med stor etterspørsel i prioritert rekkefølge, der 1 er størst etterspørsel. N=26.

1. Arabisk
2. Somali
3. Tigrinja
4. Polsk
5. Dari
6. Russisk
7. Persisk
8. Sorani
9. Litauisk
10. Vietnamesisk

En sammenligning av figur 1 og 4 viser at fem språk går igjen på begge listene: Tigrinja, somali, arabisk, vietnamesisk og litauisk. Dette er altså språk der det meldes om dårlig tilgjengelighet av kvalifiserte tolker samtidig som etterspørselen etter språkene er stor.

3.3 Minst etterspurte språk – topp 10

Vi ønsket også å identifisere språk med god tilgjengelighet av kvalifiserte tolker. Respondentene ble bedt om å rangere 10 språk der det hadde vært lett å skaffe kvalifisert tolk i 2013, men der etterspørselen hadde vært lav.

Figur 5: Språk med god tilgang på kvalifiserte tolker i prioritert rekkefølge, der 1 er best tilgang. N=17.⁵

1. Fransk
2. Tysk
3. Engelsk
4. Russisk
5. Albansk
6. Spansk
7. Italiensk
8. Urdu
9. Polsk
10. Bosnisk/kroatisk/serbisk

Vi ser at europeiske språk dominerer listen, med fransk, tysk og engelsk på topp. Videre er det to språk som går igjen på denne listen og på listen over de mest etterspurte språkene: russisk og polsk. Årsaken kan være at tilgangen på kvalifiserte tolker er spesielt god i disse to språkene. Tall fra Nasjonalt tolkeregister bekrefter god tilgang: Russisk og polsk er språkene med flest antall tolker i registeret. Samtidig kan det legges til at tilgangen nødvendigvis varierer mellom ulike fylker, slik at visse fylker vil ha få kvalifiserte tolker også i disse språkene, og oppleve vanskeligheter ved behov for fremmøte-tolking.

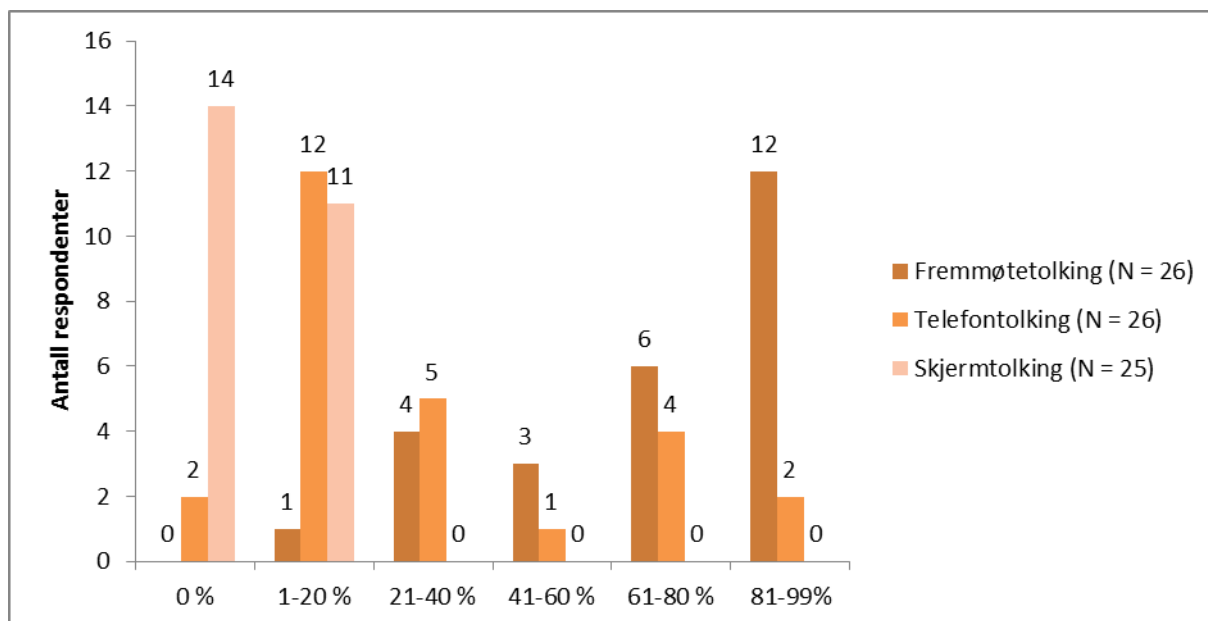
4. Tolketeknikker

4.1 Fordeling mellom ulike teknikker

I undersøkelsen hadde vi også med spørsmål der vi ønsket å kartlegge tilbudet om ulike tolkemotoder. Skjermtolking er et satsningsområde på tolkefeltet, og vi ønsket særlig å undersøke respondentenes erfaringer med denne teknikken. Deltagerne fikk først spørsmål om fordelingen mellom henholdsvis fremmøtetolking, telefontolking og skjermtolking blant tolkeoppdragene deres virksomhet hadde levert, eller fått utført, i 2013.

⁵ Mange respondenter hadde latt være å svare på spørsmålet, dette er årsaken til at N kun er 17 i denne figuren.

Figur 6: Virksomhetenes oppdrag fordelt på ulike tolketeknikker. N: Se figur.

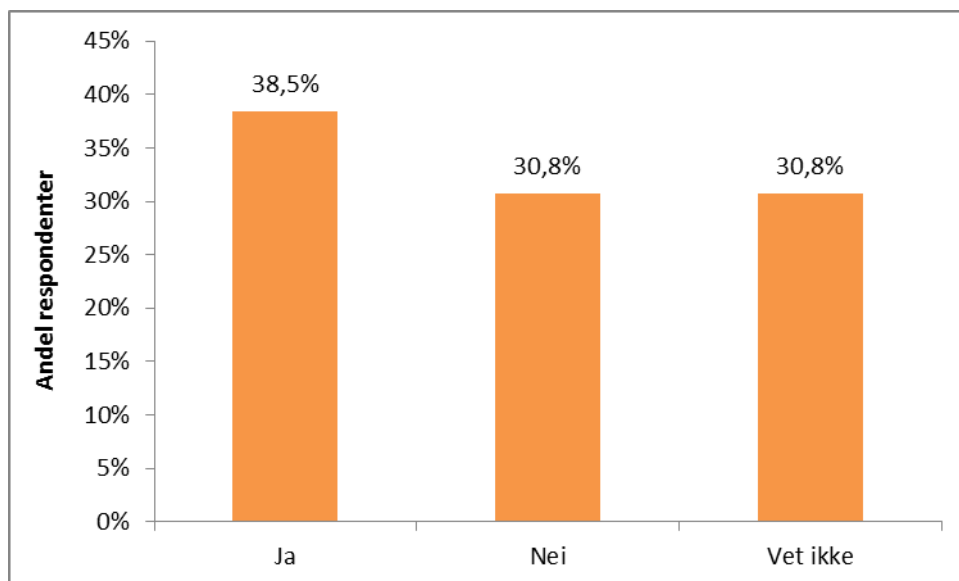


Som ventet ser vi at fremmøtetolking er den vanligste typen tolketjeneste som formidles av, eller utføres ved, virksomhetene. 18 av 26 respondenter (69 prosent) oppgir at mellom 61 til 99 prosent av oppdragene er fremmøtetolking. Telefontolking også er mye brukt: Kun to respondenter har svart at ingen av oppdragene gjaldt telefontolking. Til sammenligning har 14 respondenter (56 prosent) oppgitt det samme om skjermtolking.

Skjermtolking er den nyeste teknikken på tolkefeltet, og en teknikk som krever tilpasset teknologi og kunnskap hos tolkebrukere. Det er derfor ikke overraskende at relativt få oppdrag utføres ved hjelp av skjermtolking. Samtidig vil skjermtolking være et viktig verktøy i arbeidet med å bedre tilgangen til kvalifiserte tolker i Norge. Særlig som en god løsning ved store geografiske avstander mellom tolk og tolkebruker. Vi ønsket derfor å belyse nærmere hva som er status for bruk av skjermtolking i Norge i dag.

Respondentene som tidligere hadde opplyst at ingen av deres tolkeoppdrag gjaldt skjermtolking fikk oppfølgingsspørsmål om hvorvidt de hadde planlagt å tilby skjermtolking i løpet av 2014.

Figur 7: Planer om å opprette tilbud om skjermtolking. N=13.



Vi ser at over en tredjedel av respondentene (38,5 prosent) planlegger å opprette et tilbud om skjermtolking i løpet av 2014. Samtidig oppgir 61,6 prosent det motsatte, eller at de ikke vet.

Den samme gruppen respondenter fikk også et åpent spørsmål om hva som hindrer dem i å tilby skjermtolking. Blant tolkebrukerne i undersøkelsen er hovedbudskapet at de foretrekker fremmøtetolking. Blant tolketjenestene går det imidlertid igjen i tilbakemeldingene at det er tolkebrukerne som ikke har den nødvendige kunnskapen om skjermtolking, og at etterspørselen derfor er lav. Tolketjenestene har både teknologien og kunnskapen som skal til for å tilby skjermtolking. Det følgende er et eksempel på denne typen tilbakemelding:

[...] Vi har tilbudet. Vi har 3 studioer som er klare til bruk. Problemet ligger ikke hos oss. Det er ingen tolkebrukere som har denne muligheten. I en kommune er det snakk om over hundre virksomheter med sine mange underavdelinger og tusenvis av bestillere. De fleste kjenner ikke til teknologien. Det trenger satsing og tolking er ikke et prioritert området.

Respondentene som svarer at de *har* oppdrag via skjermtolking fikk et eget spørsmål der de ble oppfordret til å dele sine erfaringer med bruk av metoden. De fleste tilbakemeldingene både fra tolkeformidlere og tolkebrukere er positive: Tolken føler seg mer nøytral ved skjermtolking, og for brukeren kan det være en fordel at tolken ikke oppholder seg i rommet. Samtidig er det en forutsetning at utstyret og nettilgangen fungerer svært godt, at tolkebrukeren tilpasser kommunikasjonen, og at skjermtolking ikke brukes overfor personer som ikke vil være fortrolige med en slik metode. Tilbakemeldingene tyder også her på at det foreløpig er en begrenset etterspørsel etter skjermtolking.