

IMDi-rapport 3-2011

# Rett til informasjon ved språkbarrierer

Bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV)



Visjon

**Like muligheter og like levekår  
i et flerkulturelt samfunn**

Forsidefoto: Scanpix/IMDi

Design og trykk: 07 Gruppen AS – 12.11

Opplag: 4000

ISBN papir: 978-82-8246-087-3

ISBN elektronisk: 978-82-8246-086-6

[www.imdi.no/rapporter](http://www.imdi.no/rapporter)

# Innhold

<b>Forord</b> .....	3
<b>Sammendrag</b> .....	4
<b>Summary</b> .....	8
<b>1 Innledning</b> .....	12
Kort om tolking i offentlig sektor .....	12
Kort om NAV .....	13
Hvorfor er tolkebruk i NAV en interessant problemstilling? .....	14
Datainnsamling og metode.....	14
<b>2 Hvem har deltatt i undersøkelsen?</b> .....	16
<b>3 Tolkebruk. Behov, omfang og holdninger</b> .....	22
Hvor stort er behovet? .....	22
Hva gjør ansatte i NAV når det er behov for tolk? .....	23
Uplanlagte møter.....	24
Avtalte møter.....	26
Sammenheng mellom kommunestørrelse og bruk av tolk i avtalte møter .....	26
Brukes det tolk ofte nok? .....	27
Holdninger til bruk av tolk .....	28
Hvem mener tolk ikke er nødvendig når familiemedlemmer eller bekjente er til stede?.....	29
Språkkyndig ansatte i NAV versus kvalifisert tolk .....	29
Oppsummering.....	30
<b>4 Rutiner ved bruk av tolk</b> .....	31
Er rutinene klare nok? .....	31
Hvem bestiller tolk, og hvor bestilles tolken fra? .....	33
Hvordan oppdages behovet for tolk?.....	35
Lederes holdninger til tolkebruk .....	35
Oppsummering.....	36
<b>5 Barrierer for tolkebruk</b> .....	38
De største barrierene til at det ikke bestilles tolk .....	38
Hva skjer når brukeren selv mener det ikke er behov? .....	39
Er ansvarsforståelse en barriere? .....	40
Oppsummering.....	41
<b>6 Hvordan foregår kommunikasjonen gjennom tolk?</b> .....	43
God tolkeskikk.....	43
Tolken informerer om sin rolle innledningsvis .....	43
Tolken oppsummerer samtalen .....	44
Tolken har vansker med å tolke faguttrykk .....	45
Tolken gir tilleggsinformasjon .....	45
Tolken blander seg inn i saken .....	46
Oppsummering.....	47

<b>7 Manglende tolkebruk. Konsekvenser og mulige løsninger</b> .....	48
Konsekvenser av manglende tolkebruk .....	48
Hva kan bidra til økt tolkebruk i NAV? .....	49
Hva mener saksbehandlerne? .....	49
Hva mener lederne? .....	51
Oppsummering .....	51
<b>Referanseliste</b> .....	52
<b>Spørreskjema</b> .....	54

## Forord



Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) ble opprettet i 2006 og er den største velferdsreformen i nyere tid. NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet og har hele befolkningen som brukergruppe. Prinsippet om brukermedvirkning er nedfelt i Lov om arbeids- og velferdsforvaltningen og skal bl.a. bidra til å nå målene om flere i arbeid og færre på stønad, og rett tjeneste og stønad til rett tid. Fordi forutsetningene for å motta og forstå informasjon varierer i befolkningen, må NAV, som offentlig virksomhet, tilrettelegge kommunikasjonen ut fra brukerens evner og behov. Ved språkbarrierer er bruk av kvalifisert tolk et nødvendig verktøy.

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor. Kunnskap om hvordan offentlige ansatte tilrettelegger kommunikasjonen ved språkbarrierer er en viktig del av IMDis arbeid på feltet, og gir grunnlag for utvikling av tiltak som skal bedre tolkingens kvalitet. Målet er å bidra til at rettsikkerhet og likeverd ivaretas i saker hvor det er en språkbarriere.

IMDi har tidligere kartlagt tolkebruk blant fastleger, i barnevernet, i straffesakskjeden og i grunnskolen i Oslo. I denne rapporten gjengir vi resultatene av en spørreundersøkelse om bruk av tolk i NAV. Formålet med undersøkelsen har vært å kartlegge ansatte og ledes kunnskap, praksis og holdninger til bruk av tolk på både system- og individnivå.

Resultatene er innhentet dels gjennom en kvantitativ digital spørreundersøkelse utført i september 2010, og dels gjennom fokusgruppeintervjuer med et utvalg av respondentene utført i februar 2011. Den kvantitative spørreundersøkelsen ble utarbeidet i samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet og Comte Analysebyrå, som også stod for gjennomføringen av den elektroniske datainnsamlingen, analysen av datamaterialet, og utarbeidelsen av rapporten. IMDi stod for rekruttering av deltakere til fokusgruppene og gjennomføringen av disse.

Vi håper rapporten kan sette bruk av kvalifisert tolk på agendaen i NAV, og være et nyttig bidrag til Arbeids- og velferdsdirektoratet i utarbeidelsen av retningslinjer for bruk av tolk. Vi håper også den kan stimulere til videre diskusjon om etiske dilemmaer rundt bruk av tolk på en enkeltes arbeidsplass i NAV.

IMDi takker for et godt samarbeid med Arbeids- og velferdsdirektoratet i utarbeidelsen av undersøkelsen, og takk til alle som svarte på den og deltok i fokusgrupper.

Oslo, november 2011

A handwritten signature in black ink that reads "Geir Barvik". The signature is written in a cursive, flowing style.

Geir Barvik  
Direktør  
Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi)

# Sammen drag

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor og iverksetter tiltak som skal styrke tolkingens kvalitet og øke tilgjengeligheten på kvalifiserte tolker. I samarbeid med relevante myndigheter gjennomfører IMDi årlige undersøkelser om bruk av tolk i deler av offentlig sektor. Målet med undersøkelsene er å skaffe gode indikatorer på tilstanden, øke bevisstheten hos offentlig ansatte om sammenhengen mellom kommunikasjon og rettssikkerhet, og gi et faglig fundert utgangspunkt for igangsetting av tiltak. IMDi har hittil gjennomført undersøkelser om bruk av tolk blant fastleger (IMDi, 2007), i barnevernet (IMDi, 2008), i straffesakskjeden (IMDi, 2009) og i grunnskolen i Oslo (IMDi, 2011).

Den siste undersøkelsen i denne rekken ble utført i 2010, der vi valgte å ta for oss bruk av tolk i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). Spørreundersøkelsen ble sendt til et tilfeldig utvalg på 40 prosent av målgruppen som var ansatt i NAV Lokalt, NAV Fylke, NAV Internasjonalt (herunder NAV Utland og NAV EØS), NAV Intro, NAV Arbeidsrådgivning, NAV Arbeidslivssenter og NAV Hjelpemiddelsentral. Utvalget bestod av 5148 respondenter, hvorav 3328 personer besvarte undersøkelsen. Dette utgjør en svarrate på 65 prosent. Datagrunnlaget består i tillegg av tre fokusgruppeintervjuer blant personer som hadde besvart spørreundersøkelsen.

NAV forvalter i hovedsak de velferdsgoder det norske samfunnet rår over, og har så å si hele befolkningen som brukergruppe. En hovedmålsetting i NAV er å yte god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov. For å oppnå det må etaten sørge for å tilrettelegge kommunikasjonen ut fra brukernes evner og behov. I saker med språkbarrierer er bruk av kvalifisert tolk nødvendig.

Bruk av tolk kan også være avgjørende for at NAVs praksis skal være i overensstemmelse

med gjeldende lover. Utøvere av sosialtjenesten har en plikt til å rådføre seg med sine brukere og legge stor vekt på hva brukerne mener (Sosialtjenesteloven, 1991, § 8-4). Arbeids- og velferdsforvaltningsloven (NAV-loven, 2006), § 6 slår fast plikten til å sikre brukermedvirkning på systemnivå, mens den samme lovens § 15 regulerer brukermedvirkning på individnivå. Det slås her fast at enhver som henvender seg til kontoret, har rett til informasjon om NAVs tjenester og ytelser, og at individuelle planer som utarbeides ved kontoret, skal utformes i samarbeid med brukeren.

Hovedhensikten med spørreundersøkelsen har vært å kartlegge praksisen med bruk av tolk i NAV, og å avdekke de ansattes holdninger i kommunikasjonen med brukere som ikke behersker norsk i tilstrekkelig grad. Et annet viktig formål har vært å kartlegge omfanget av tolkebehovet i NAV og i hvilken grad tolk brukes ved behov. I de etterfølgende avsnittene oppsummerer vi hovedfunnene fra undersøkelsen.

## **Få med stort behov for tolk**

I underkant av 80 prosent av respondentene har hatt saker i 2010 der brukerne snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått. Det går frem av undersøkelsen at 63 prosent av respondentene har behov for tolk i noen få av sakene, mens 11 prosent har behov for tolk i omtrent en tredjedel av sakene. 3 prosent har behov for tolk i omtrent halvparten av sakene og like mange i flere enn halvparten av sakene. Hver femte respondent har ikke behov for tolk. Undersøkelsen tyder dermed på at et mindretall, 17 prosent av de ansatte i NAV, har et stort behov for tolk.

Analysen viser at respondenter som arbeider med kommunale tjenester, har behov for tolk i flere saker enn respondenter som jobber med statlige tjenester. Kommunale tjenester er gjerne sosialhjelp, kvalifiseringsstønad for

langtidsmottakere av sosialstønad, gjeldsrådgivning og boligsosialt arbeid, mens statlige tjenester gjerne er oppgaver som knytter seg til forvaltning av folketrygdloven, for eksempel arbeidsrettede tiltak.

Resultatene viser også at de NAV-ansatte som har opplæring i bruk av tolk, i større grad har saker der det er behov for tolk, sammenlignet med dem som ikke har opplæring. 7 av 10 ansatte i NAV har ikke fått opplæring i bruk av tolk.

### **Over halvparten bruker aldri eller sjelden tolk ved behov**

Et viktig spørsmål med tanke på tolkebruk i det offentlige er i hvilken grad det faktisk brukes tolk i de tilfellene det foreligger en språkbarriere. I undersøkelsen ble respondentene bedt om å svare på hva de ville gjøre i situasjoner der brukeren snakker så lite norsk at han eller hun har problemer med å forstå og gjøre seg forstått. Det ble her skilt mellom planlagte møter der NAV-ansatte har gjort en avtale med bruker, og uplanlagte møter der brukeren møter opp ved et kontor uten avtale.

I avtalte møter svarer en tredjedel at de ofte eller alltid bruker tolk. 14 prosent bruker tolk av og til, mens 54 prosent oppgir at de aldri eller sjelden bruker tolk i situasjoner der brukerne snakker så lite norsk at vedkommende har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått. I uplanlagte møter svarer 85 prosent at de sjelden eller aldri bruker tolk, selv om det er behov for det. 1 av 10 ansatte bruker tolk av og til, og 5 prosent gjør det ofte eller hver gang.

### **4 av 10 mener tolk brukes for sjelden**

Et annet tema som ble dekket inn i undersøkelsen, var i hvilken grad respondentene mener at det brukes tolk ofte nok. I underkant av en tredjedel av de ansatte svarte her at de synes det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for. På den andre siden mener 40 prosent at det for sjelden brukes tolk i NAV. 1 prosent svarer at de mener det brukes for ofte. Sammenlignet med ledere er

det flere saksbehandlere som mener det brukes tolk for sjelden.

### **Bruk av barn som tolk**

Bruk av barn som tolk forekommer i både uplanlagte og planlagte møter i NAV. I uplanlagte møter svarer 9 prosent at de ofte eller alltid benytter seg av barn til å tolke. Tar vi med respondentene som svarer av og til, viser resultatene at 30 prosent av de NAV-ansatte i større eller mindre grad benytter barn av brukerne til å tolke i uplanlagte møter.

Bruk av barn som tolk er noe mindre utbredt i de planlagte møtene. Her svarer rundt 5 prosent at de ofte eller hver gang benytter brukernes barn til å tolke i avtalte møter, mens 16 prosent svarer at de av og til benytter barn i brukerens familie som tolk. Det er dermed i overkant av 20 prosent av de ansatte i NAV som i større eller mindre grad bruker barn som tolk i avtalte møter. Analysen viser at det er mer utbredt å bruke barn enn andre NAV-ansatte som tolk i avtalte møter.

### **Bruk av andre familiemedlemmer eller bekjente som tolk**

Resultatene viser også at det er forholdsvis vanlig at voksne slektninger eller venner av familien påtar seg tolkerollen i avtalte møter med NAV. Over halvparten av de ansatte svarer at de av og til, ofte eller alltid bruker voksne slektninger til å tolke i uplanlagte møter. I avtalte møter svarer 14 prosent at de hver gang eller ofte benytter seg av voksne slektninger til å tolke, mens i underkant av en tredjedel svarer at det forekommer av og til.

7 av 10 ansatte i NAV er uenige i påstanden om at tolk ikke er nødvendig når det er andre familiemedlemmer eller bekjente til stede som kan tolke. Det er et gjennomgående trekk at ansatte i lederstillinger i større grad mener kvalifisert tolk er unødvendig når andre familiemedlemmer eller bekjente som kan tolke, er til stede.

### **Manglende rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner**

Det går frem av undersøkelsen at majoriteten av de ansatte mener det kunne vært bedre rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. 23 prosent av respondentene svarer at det ikke finnes rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner, mens 18 prosent svarer at disse rutineene er uklare. Når det gjelder rutiner for hvem som bestiller tolk, hvor det bestilles tolk fra, og hvem som betaler for tolken, oppgir omtrent halvparten av respondentene at disse rutineene er klare (henholdsvis 48, 49 og 46 prosent).

Det er vanligst å bestille tolk gjennom kommunale tolketjenester, og det er vanligst at den aktuelle saksbehandleren som trenger tolk, er den som bestiller. I underkant av 1 av 10 respondenter svarer at det stilles krav til at tolken som skal bestilles, er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Registeret gir en oversikt over praktiserende tolkers kvalifikasjoner og kan brukes til å sjekke tolken som er bestilt gjennom en formidlingstjeneste. 21 prosent av respondentene sier de ikke har hørt om Nasjonalt tolkeregister.

Både i spørreundersøkelsen og i fokusgruppene kommer det frem at ledere på arbeidsplassen ikke legger begrensninger på tolkebruken, men at de heller ikke aktivt jobber for at tolkebruk skal diskuteres i større grad enn det gjøres på arbeidsplassene.

38 prosent av respondentene svarer at den vanligste måten å fange opp behovet for tolk på er at tolkebehovet er registrert i tidligere kontakt med brukeren. Generelle tilbakemeldinger fra fokusgruppene tyder likevel på at NAV ikke har rutiner for å registrere behovet for tolk.

### **Største barriere – saksbehandlere blir ikke informert om behovet for tolk**

Den vanligste årsaken til at det ikke bestilles tolk til planlagte møter, er at saksbehandleren ikke er informert om behovet på forhånd. 51 prosent av respondentene sier at dette er den vanligste grunnen. Deltakere i fokusgruppene

trakk frem elektronisk selvregistrering som mulig forklaring på hvorfor behovet for tolk ikke fanges opp av saksbehandleren.

Majoriteten av respondentene mener at det er saksbehandleren som har det overordnede ansvaret for at det er en tolk til stede når brukerne har mangelfulle norskkunnskaper. I underkant av en tredjedel mener derimot at brukeren og saksbehandleren deler dette ansvaret, mens 7 prosent mener det er brukeren alene som har ansvaret for å ha tolk til stede.

### **Manglende kunnskap om tolkerollen**

De yrkesetiske retningslinjene for god tolkeskikk (UDi, 1997) tar utgangspunkt i grunnleggende menneskerettigheter, bl.a. individets rett til å uttrykke seg fritt og uten innblanding. Tolken skal derfor bare tolke det som blir sagt – uten å endre, legge til eller trekke fra noe av innholdet. I undersøkelsen ble derfor respondentene spurt om tolken hadde bidratt i samtaleene utover å tolke.

Over halvparten har opplevd at tolken har oppsummert samtalen, og 70 prosent synes at det er greit. 70 prosent har opplevd at tolken en eller flere ganger har hatt vansker med å tolke faguttrykk. Vi vet ikke hvorfor tolken har vansker med å tolke faguttrykk, men vi kan anta at det henger sammen med et vanskelig arbeidsspråk i NAV. Nesten 40 prosent har opplevd at tolken har blandet seg i saken, mens svært få, bare 1 prosent, synes det er greit at tolken blander seg i saken.

Nesten halvparten, 47 prosent, har opplevd at tolken gir brukeren tilleggsinformasjon om velferdsordningene og det norske samfunnet, og omtrent like mange synes det er greit at tolken gir brukeren slik informasjon. 40 prosent av respondentene har opplevd at tolken har gitt tilleggsinformasjon om brukers hjemland og kultur, og nesten seks av ti synes det er greit å få denne tilleggsinformasjonen. Flere synes dermed det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om brukeren enn til brukeren.



Undersøkelsen viser imidlertid at det er en positiv sammenheng mellom erfaring i tolkebruk og holdninger: 54 prosent av respondentene som har mye erfaring med tolk, mener at det ikke er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om velferdsordninger, sammenlignet med 32 prosent blant dem som har lite erfaring med tolk.

#### **Tiltak for å øke bruken av tolk i NAV**

Flertallet av respondentene er enige i at det er negative konsekvenser ved manglende tolkebruk. Den konsekvensen som flest respondenter ser, er at brukeren ikke får informasjon om sine rettigheter. Dette kan også få negative konsekvenser for brukerens muligheter til å komme i inntektsgivende arbeid. Det er derfor grunn til å anta at NAV har et gevinstpotensial ved bedre bruk av tolk.

På spørsmål om hva som kan gjøre tolkebruken i NAV bedre, er saksbehandlere og ledere relativt samstemte. Saksbehandlerne legger vekt på bedre rutiner for tolkebruk, bedre opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker som viktige faktorer. Lederne i NAV mener at mer fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk, mer opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet på tolker vil kunne bedre bruken av tolk i NAV.



## Summary

The Norwegian Directorate of Integration and Diversity (IMDi) is the national authority for public sector interpreting, and implements measures to improve the quality of interpretation and increase the availability of qualified interpreters. In collaboration with relevant authorities, IMDi carries out annual surveys on the use of interpreters in areas of the public sector. The objective of the surveys is to obtain a good indication of the situation, increase awareness among civil servants about the relation between communication and due process of law, and to obtain an informed basis on which to implement measures. So far, IMDi has carried out surveys on the use of interpreters among primary doctors (IMDi, 2007), in the child welfare service (IMDi, 2008), in the criminal proceedings chain (IMDi, 2009) and in primary and lower secondary schools in Oslo (IMDi, 2011).

This last survey of this kind was carried out in 2010, when we decided to examine the use of interpreters in the Norwegian Labour and Welfare Service (NAV). The survey was sent to a random selection of 40 per cent of the target group employed by NAV Local Services, NAV County Service, NAV International (including NAV National Office for Social Insurance Abroad and NAV EEA), NAV Intro, NAV Employment Counselling, NAV Inclusive Workplace Support Centre and NAV Technical Aids Centre. The sample comprised 5,148 respondents, of which 3,328 people responded to the survey. This means that the response rate was 65 per cent. In addition, the data basis consists of three focus group interviews with people who responded to the survey.

NAV mainly administers the welfare benefits at the disposal of the Norwegian society, and its user group is more or less the entire population. One of NAV's main goals is to provide good service adapted to the users' requirements and needs. To achieve this, NAV

must adapt its communication based on the users' abilities and needs. In cases where there are language barriers, it is necessary to use a qualified interpreter.

The use of interpreters can also be crucial to ensure that NAV's practice is in accordance with applicable legislation. According to the Act relating to social services, people who work on providing social services are obliged to consult their users and put great emphasis on the users' opinions (Sosialtjenesteloven, 1991, § 8-4). The Labour and Welfare Administration Act (NAV-loven, 2006), § 6 sets out the obligation to ensure user participation at system level, while section 15 of the same act regulates user participation at the individual level. This section states that anyone who contacts NAV is entitled to information about NAV's services and benefits, and that individual plans prepared by a NAV office must be formulated in cooperation with the user.

The main purpose of the survey was to map the practice of using interpreters in NAV and to identify the employees' attitudes in their communication with users who do not master the Norwegian language to a sufficient extent. Another important objective was to obtain an overview of the need for interpreters in NAV and to what extent interpreters are used when they are needed. The following paragraphs provide a summary of the main findings of the survey.

### **Only a few have a great need to use interpreters**

Slightly less than 80 per cent of the respondents have had cases in 2010 *where the users spoke so little Norwegian that they had difficulties understanding and making themselves understood*. Based on the answers, it seems 63 per cent of the respondents have needed an interpreter in *a few cases*, while 11 per cent have needed an interpreter *for approx. one third of cases*. Three per cent

have needed an interpreter *in about fifty per cent of cases* and as many have needed one *in more than fifty per cent of cases*. Every fifth respondent has not needed an interpreter. The survey thereby indicates that only a minority, 17 per cent of NAV employees, have a great need for interpreters.

The analysis shows that respondents working in municipal services need interpreters in more cases than respondents working in government services. Municipal services are often social assistance, qualification benefits for long-time recipients of social security benefits, debt counselling and social housing, while government services are often tasks relating to the National Insurance Act, for example employment schemes.

The results also show that NAV employees who have received training in the use of interpreters have more cases where interpreters are needed than those who have not received training. Seven out of ten NAV employees have not received training in the use of interpreters.

#### **More than half do not or seldom use interpreters in planned meetings when one is needed**

One important question relating to the use of interpreters in the public sector is to what extent an interpreter is actually used in cases where a language barrier exists. In the survey, the respondents were asked to state what they would do in situations where the user speaks so little Norwegian that he or she has problems understanding and making him/herself understood. A distinction was made here between planned meetings where the NAV employees have booked an appointment with the user and unplanned meetings where the user appears at a NAV office without an appointment.

For planned meetings, one third respond that they often or always use an interpreter. Fourteen per cent use interpreters sometimes, while 54 per cent state that they never or rarely use interpreters in situations where

the user speaks so little Norwegian that he/she has difficulties understanding and making him/herself understood. For unplanned meetings, 85 per cent respond that they rarely or never use interpreters, even if one is needed. One out of ten employees use interpreters sometimes, and five per cent use interpreters often or every time.

#### **Four out of ten feel that interpreters are not used often enough**

Another topic covered by the survey was to what extent the respondents feel that interpreters are used often enough. Slightly less than one third of the employees responded that they felt that interpreters are used as often as necessary. On the other hand, 40 per cent feel that interpreters are used too rarely in NAV. One per cent responded that they feel interpreters are used too often. Compared to managers, there are more case officers who feel that interpreters are used too rarely.

#### **Using children as interpreters**

Children are used as interpreters in both unplanned and planned meetings in NAV. For unplanned meetings, nine per cent respond that they often or always use children as interpreters. If we include the respondents who respond sometimes, the results show that 30 per cent of NAV employees use users' children as interpreters in unplanned meetings to a greater or lesser extent.

The practice of using children as interpreters is somewhat less widespread in planned meetings. Here, approx. five per cent respond that they use users' children as interpreters in planned meetings often or every time, while 16 per cent respond that they sometimes use children in the user's family as interpreters. As such, more than 20 per cent of NAV employees use children as interpreters in planned meetings to a greater or lesser extent. The analysis shows that for planned meetings, the use of children as interpreters is more widespread than the use of other NAV employees as interpreters.

### **Using other family members or acquaintances as interpreters**

The results also show that it is relatively common for adult relatives or friends of the family to assume the role of interpreter in planned meetings with NAV. More than half of the employees respond that they sometimes, often or always use adult relatives as interpreters in unplanned meetings. For planned meetings, 14 per cent respond that they use adult relatives as interpreters every time or often, while slightly less than one third respond that this happens sometimes.

Seven out of ten NAV employees disagree with the statement that it is not necessary to use an interpreter when other family members or acquaintances who can be used as interpreters are present. In general, more employees in management positions feel that a qualified interpreter is unnecessary when there are other family members or acquaintances present who can act as interpreters.

### **Lack of procedures for checking interpreters' qualifications**

Results from the survey show that the majority of employees feel that the procedures for *checking interpreters' qualifications* could be *better*. Twenty-three per cent of respondents reply that there are no procedures for checking interpreters' qualifications, while 18 per cent respond that these procedures are unclear. As for procedures for who books interpreters, where interpreters are booked from and who pays for the interpreters, approx. 50 per cent of the respondents state that these procedures are clear (48, 49 and 46 per cent, respectively).

Interpreters are normally booked through the municipal interpreting services, and it is normally the case officer who needs an interpreter who books one. Slightly less than one out of ten respondents state that it is a requirement that the interpreter is listed in the Norwegian National Register of Interpreters. This register provides an overview of the qualifications of practising

interpreters and can be used to check interpreters who have been booked through an agency. Twenty-one per cent of the respondents state that they have never heard of the Norwegian National Register of Interpreters.

Both in the survey and in the focus groups it is found that managers in the workplace do not impose any restrictions on the use of interpreters, but nor do they work actively to encourage more discussion about the use of interpreters in the workplace.

Thirty-eight per cent of the respondents state that the need for an interpreter is normally identified by the fact that this need has been registered in previous contact with the user. General feedback from the focus groups still suggests that NAV does not have standard procedures for registering the need for interpreters.

### **The greatest barrier – case officers are not informed of the need for an interpreter**

The most common reason for interpreters not being booked is that the case officer has not been informed of this need in advance. Fifty-one per cent of the respondents state that this is the most common reason. Participants in the focus groups emphasised electronic self-registration as a possible explanation for why the need for an interpreter is not picked up by case officers.

The majority of respondents feel that the case officer him/herself has overall responsibility for ensuring that an interpreter is present when a user has inadequate Norwegian language skills. Slightly less than one third feel that the user and the case officer share this responsibility, whereas seven per cent feel that the user has the overall responsibility him/herself.

### **Too little known about the role of the interpreter**

An interpreter's professional code of ethics (UDi, 1997) is based on basic human rights, among other things individuals' right to

express themselves freely and without interference. The interpreter must therefore only interpret what is said – without changing, adding anything or leaving anything out. In the survey, the respondents were therefore asked whether they have experienced that an interpreter has contributed to a conversation apart from interpreting.

More than half have experienced that the interpreter has summarised the conversation, and 70 per cent think this is OK. Seventy per cent have experienced that an interpreter has had difficulties interpreting technical terms one or more times. We do not know why interpreters have difficulties interpreting technical terms, but we can assume that it has to do with NAV's difficult working language. Almost 40 per cent have experienced that the interpreter has interfered in the case, while very few, only one per cent, think it is OK that the interpreter interferes in a case.

Nearly half, 47 per cent, have experienced that the interpreter has provided the user with additional information about the public welfare system and Norwegian society, and almost as many think it is OK that the interpreter provides such information to the user. Forty per cent of the respondents have experienced that the interpreter has provided additional information about the user's home country and culture, and nearly six out of ten think it is OK to receive such additional information. This means that more people think it is OK that the interpreter provides additional information about the user than that he/she provides additional information to the user.

However, the survey shows that there is a positive correlation between having experience of using interpreters and attitudes: fifty-four per cent of the respondents who have a lot of experience of using interpreters think that it is not OK that the interpreter provides additional information about the public welfare system, compared with 32 per cent of those with little experience of using an interpreter.

### **Measures to increase the use of interpreters in NAV**

The majority of the respondents agree that not using interpreters has negative consequences. The consequence that most respondents agree may occur is that the user does not receive information about his/her obligations and rights. There is reason to assume that NAV would benefit from improving its use of interpreters.

When asked what can be done to improve the use of interpreters in NAV, case officers and managers are in relative agreement. Case officers emphasise improved procedures relating to the use of interpreters, improved training in the use of interpreters and increased access to qualified interpreters as important factors. Managers in NAV believe that an increased focus on the importance of communication through interpreters, more training in the use of interpreters and increased access to interpreters would improve the use of interpreters in NAV.

# 1 Innledning

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) er nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor og iverksetter tiltak som skal styrke tolkingens kvalitet og øke tilgjengeligheten på kvalifiserte tolker. Det overordnede målet med IMDi arbeid på tolkefeltet er at likeverd og rettssikkerhet ikke skal svekkes ved språkbarrierer. IMDi arbeider for å bevisstgjøre offentlige tolkebrukere om sammenhengen mellom tolkingens kvalitet og den enkeltes rettssikkerhet. Som et ledd i dette arbeidet har IMDi gjennomført flere kartlegginger av bruk av tolk innenfor ulike deler av offentlig sektor.

I 2006 ble tolkebruken blant fastleger kartlagt. Undersøkelsen viser at selv om fastlegene foretrekker å bruke profesjonell tolk, er det vanlig å bruke familiemedlemmer og andre personer i pasientens miljø til å tolke. Undersøkelsen er oppsummert i *Fastleger og tolketjenester* (IMDi, 2007).

I *Bruk av tolk i barnevernet* (IMDi, 2008) er tolkebruken blant ansatte i kommunale, private og statlige/kommunale barnevernsinstitusjoner kartlagt. Undersøkelsen viser generell mangel på rutiner for kvalitetssikring av tolkingen i barnevernet. Undersøkelsen viser også at manglende kunnskap om tolkens rolle kan føre til feil bruk av tolk og unødvendig eskalering av saker fordi informasjon ikke ble tilrettelagt ved bruk av tolk i første instans.

I 2008 valgte IMDi å se nærmere på tolkebruken i justissektoren, blant ansatte innenfor straffesakskjeden. Målgruppen i undersøkelsen var politi- og lensmannsetaten, påtalemyndigheten, domstolene og kriminalomsorgen. Resultatene viser at det til dels var manglende kunnskap om tolkens rolle og manglende rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Undersøkelsen er oppsummert i *Bruk av tolk i straffesakskjeden* (IMDi, 2009).

I *Mora mi forstår ikke hva læreren sier* (IMDi, 2011) settes søkelyset på tolking i samarbeidet mellom skole og hjem i grunnskolen i Oslo. Det går blant annet frem at det ikke er uvanlig at elever blir brukt som tolker i formelle samtaler mellom skole og hjem.

Den siste kartleggingsundersøkelsen om tolkebruk i offentlig sektor ble utført blant ansatte i Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV) i 2010. Denne rapporten er en oppsummering av hovedfunnene fra undersøkelsen.

## Kort om tolking i offentlig sektor

God kommunikasjon og kunnskap om målgruppens behov, forutsetninger og synspunkter er en forutsetning for å gi gode og likeverdige offentlige tjenester til alle. Fordi forutsetningene for å motta og forstå informasjon varierer i befolkningen, må offentlige myndigheter og tjenesteytere sørge for å tilrettelegge kommunikasjonen ut fra brukernes evner og behov. I saker der det finnes en språkbarriere, er tolking et nødvendig virkemiddel, og tolkingens kvalitet er avgjørende for at offentlige tjenestemenn skal kunne informere, veilede og høre partene. Det kan imidlertid være vanskelig å vurdere kvaliteten på tolketjenester. Derfor er det viktig at det offentlige etterspør tolker med dokumenterte kvalifikasjoner. I 2007 ble det etablert et permanent tolkeutdanningstilbud ved Høgskolen i Oslo og Akershus (HiOA). Så langt har over 300 studenter i nærmere 50 språk gjennomført grunnmodulen i tolking i offentlig sektor. Fra 2009 fikk tolker med gjennomført grunnutdanning et tilbud om påbyggingsmodul i retts- og nemndsmøter og i tolking av monologer – hukommelse og notattekniikk. Modulene inngår i oppbyggingen av bachelorgrad i tolking. IMDi anbefaler at man så langt det er mulig, bruker tolker med tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon.

Som et ledd i arbeidet med å øke tilgangen på kvalifiserte tolker ble *Nasjonalt tolkeregister* opprettet i 2005. Registeret gir oversikt over praktiserende tolkers kvalifikasjoner og er tilgjengelig for alle på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no). Per i dag har registeret nærmere 1100 tolker fordelt på 65 språk. IMDi anbefaler at Nasjonalt tolkeregister inngår i bestillingsrutinene til offentlige tolkebrukere.

Alle tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister, er forpliktet til å følge de yrkesetiske bestemmelsene i *Retningslinjer for god tolkeskikk* (UDI, 1997). Tolkens yrkesetikk har sitt grunnlag i menneskerettighetserklæringens prinsipp om individets rett til – uten innblanding – å kunne ytre seg og innhente informasjon. Det betyr blant annet at tolken skal være upartisk i tolkesituasjonen, ikke la egne holdninger påvirke tolkingen og ikke påta seg andre oppgaver i forbindelse med tolkingen. Målet for en tolket samtale er derfor at den skal være så lik en vanlig samtale som mulig. Dersom fagpersonen har behov for oppklaringer, skal hun spørre brukeren direkte om dette, ikke tolken. Tolken skal heller ikke komme med informasjon eller forklaringer utover det brukeren kommuniserer, for eksempel ut fra såkalte kulturelle forskjeller. Ved å trekke tolken inn i samtalen bidrar man både til å umyndiggjøre brukeren og undergrave den offentlige personens fagansvar. Tolking er en krevende oppgave, og tolken må få mulighet til å konsentrere seg om å tolke. God tolking er en forutsetning for individuell og direkte kommunikasjon med brukeren.

### **Kort om NAV**

NAV ble etablert i 2006 og er den største velferdsreformen i nyere tid. NAV forvalter i hovedsak de velferdsgodene det norske samfunnet rår over, og skal bidra til sosial og økonomisk trygghet på en måte som viser respekt for enkeltindividet.

Arbeids- og velferdsdirektoratet leder NAVs virksomhet. Per 1. januar 2010 var 14 239 personer ansatt i NAV (13 947 årsverk). NAV har en omfattende organisasjonsstruktur.

Etaten består av 457 lokalkontorer (NAV-kontorer), og det er ett NAV-kontor i hver kommune. NAV-kontorene har ansvaret for å følge opp brukerne og har direkte kontakt med publikum. Hvert fylke ledes av et fylkeskontor som i hovedsak utfører administrative oppgaver. Hvert fylke har minst ett forvaltningskontor som hovedsakelig utfører saksbehandlingsoppgaver. NAV-kontorene har både statlige og kommunale arbeidsoppgaver, og medarbeidere fra stat og kommune jobber i partnerskap (NAV-loven, 2006, § 13). Ifølge bestemmelsene skal det opprettes en avtale mellom NAV og kommunen. Avtalen inneholder blant annet bestemmelser om hvilke kommunale tjenester som skal omfattes av kontorets arbeidsoppgaver. Det kan innebære at det utføres ulike kommunale tjenester i de forskjellige NAV-kontorene. Forvaltning av sosialhjelp, kvalifiseringsstønad for langtidsmottakere av sosialstønad, gjeldsrådgivning og boligsosialt arbeid er eksempler på tjenester som ofte inngår i den kommunale delen av NAV. I praksis utgjør gamle Aetat og trygdeetaten den statlige delen av NAV, noe som innebærer forvaltning av folketryktdloven og de rettigheter og plikter som følger av den.

NAV omfatter også spesialenheter som har ansvar for spesielle arbeidsoppgaver. Et eksempel på en slik spesialenhet er NAV hjelpemiddelsentral. Denne enheten har ansvaret for å tilrettelegge for funksjonshemmede innen eget fylke, blant annet ved hjelp av tolketjenester for døve og døvblinde. Alle kommuner har inngått samarbeidsavtale med NAV hjelpemiddelsentral i fylket ([www.nav.no](http://www.nav.no)).

### **Om tolkebruk i NAV**

NAV møter daglig samfunnsborgere som ikke behersker norsk i tilstrekkelig grad til at det kan skje en tilfredsstillende kommunikasjon. Faren for misforståelser og feiltolkinger er derfor stor. I mange tilfeller er det behov for bruk av tolk. NAV har ingen egen tolketjeneste, men NAV-kontorer med ansvar for store innvandrergupper har i en del tilfeller ansatt medarbeidere som behersker de språkene det er mest behov for. Hvis konto-



rene ikke kan tolke selv, må de bestille tolketjeneste kommunalt eller privat eller direkte fra tolken. Ofte kan det være vanskelig rent geografisk å skaffe tolk, men moderne teknologi kan løse dette, for eksempel ved skjermtolking.

Som svar på den tverretatlige rapporten *Bedre forvaltningspraksis for bruk og bestilling av tolk* (IMDi, 2009) har Arbeids- og velferdsdirektoratet (AVdir) satt i gang arbeidet med å utarbeide retningslinjer slik at arbeids- og velferdsetaten kan sikres en bedre og mer enhetlig praksis for bestilling og bruk av tolk. Arbeidet med retningslinjene skal rapporteres til Arbeidsdepartementet allerede i 2011.

### **Hvorfor er tolkebruk i NAV en interessant problemstilling?**

God tilgang på informasjon fra offentlige myndigheter er nødvendig for at alle innbyggerne skal ha de samme reelle mulighetene til å orientere seg i samfunnet. Prinsipper om brukermedvirkning og tilgang på korrekt og klar informasjon om rettigheter, plikter og muligheter er retningsgivende for alle offentlige virksomheter.

NAV forvalter en tredjedel av statsbudsjettet gjennom ordninger som arbeidsledighets-trygd, attføring, pensjon, barnetrygd og kontantstøtte, og har så å si hele befolkningen som brukergruppe. En hovedmålsetting i NAV er å yte god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov. For å oppnå dette må etaten sørge for å tilrettelegge kommunikasjonen ut fra brukernes evner og behov. I saker med språkbarrierer er bruk av kvalifisert tolk nødvendig.

Bruk av tolk kan også være av avgjørende betydning for at NAVs praksis skal være i overensstemmelse med gjeldende lover. "Utøvere av sosialtjenesten har plikt til å rådføre seg med sine klienter og legge stor vekt på hva klientene mener" (Sosialtjenesteloven, 1991, § 8-4). Arbeids- og velferdsforvaltningsloven § 6 slår fast plikten til å sikre brukermedvirkning på

systemnivå, mens § 15 i samme lov regulerer brukermedvirkning på individnivå (Nav-loven, 2006). Det slås her fast at enhver som henvender seg til kontoret, har rett til informasjon om NAVs tjenester og ytelser, og at individuelle planer som utarbeides ved kontoret, skal utformes i samarbeid med brukeren.

Forvaltningsloven regulerer plikter og rettigheter i all offentlig saksbehandling. Loven har ingen direkte bestemmelse om bruk av tolk, men for å oppfylle kravene om informasjon, veiledning og forsvarlig saksbehandling vil bruk av tolk i en del tilfeller være en forutsetning for individuell og direkte kommunikasjon med brukere som ikke behersker norsk språk i tilstrekkelig grad.

For å ivareta IMDi's rolle som kompetansesenter og pådriver for integrering og mangfold er det viktig og relevant å ha faktabasert kunnskap om praksis med bruk av tolk i NAV.

### **Datainnsamling og metode**

Datagrunnlaget for undersøkelsen er basert på en kvantitativ spørreundersøkelse og tre fokusgruppeintervjuer.

#### **Kvantitativ spørreundersøkelse**

Spørsmålene i den kvantitative spørreundersøkelsen ble utviklet i et samarbeid mellom Comte Analysebyrå, IMDi og NAV. Comte Analysebyrå samlet inn dataene gjennom en e-postsurvey i perioden 15.09.–1.10.2010. Undersøkelsen ble sendt ut til et tilfeldig utvalg på 40 prosent av målgruppen, som tilsvarte 5148 respondenter. Målgruppen for undersøkelsen ble avgrenset til ansatte med brukerkontakt og ledere ved NAV Lokalt, NAV Fylke, NAV Internasjonalt (herunder NAV Utland og NAV EØS), NAV Intro, NAV Arbeidsrådgivning, NAV Arbeidslivssenter og NAV Hjelpemiddelsentral. 3328 personer besvarte undersøkelsen, noe som gir en svarrate på 65 prosent. De innhentede dataene gir et godt representativt bilde av målgruppene for undersøkelsen. Det er bare mindre avvik fra populasjonen med tanke på fylkes- og avdelingstilhørighet. Samtlige



krysstabeller som gjengis i denne rapporten, er signifikante med et signifikansnivå på 5 prosent.

### **Fokusgruppeintervjuer**

I februar 2011 utførte IMDi tre fokusgruppeintervjuer i henholdsvis Tromsø, Oslo og Bergen. Fokusgruppedeltakerne ble hentet

inn fra store og små kommuner i fylkene rundt de nevnte byene, og deltakerne representerte ulike avdelinger og stillinger.

Deltakerne, til sammen 21 personer, ble rekruttert gjennom den kvantitative undersøkelsen der de selv hadde krysset av for at de ønsket å delta i slike intervjuer. Totalt 400 respondenter viste interesse for å delta på fokusgruppeintervjuer. I gruppene ble funn fra undersøkelsen belyst og diskutert.

## 2 Hvem har deltatt i undersøkelsen?

I dette kapitlet gir vi en kort beskrivelse av hvem som har svart på spørreundersøkelsen. Vi tar først for oss respondentenes arbeidssted, stilling og arbeidsoppgaver i NAV, før vi ser nærmere på demografiske kjennetegn og hvilken erfaring og opplæring respondentene har når det gjelder bruk av tolk.

### Arbeidssted

Hensikten med denne undersøkelsen har vært å kartlegge praksis og holdninger til bruk av tolk på forskjellige nivåer i NAV. Respondentene er fordelt på ulike avdelinger i NAV, har ulike arbeidsoppgaver og ulike behov for tolkebruk. Figur 2.1 viser fordelingen av respondenter på avdelingene som ble undersøkt. Over tre fjerdedeler av respondentene kommer fra NAV Lokalt, mens rundt 9 og 8 prosent arbeider i henholdsvis NAV Hjelpemiddelsentral og NAV Fylke.

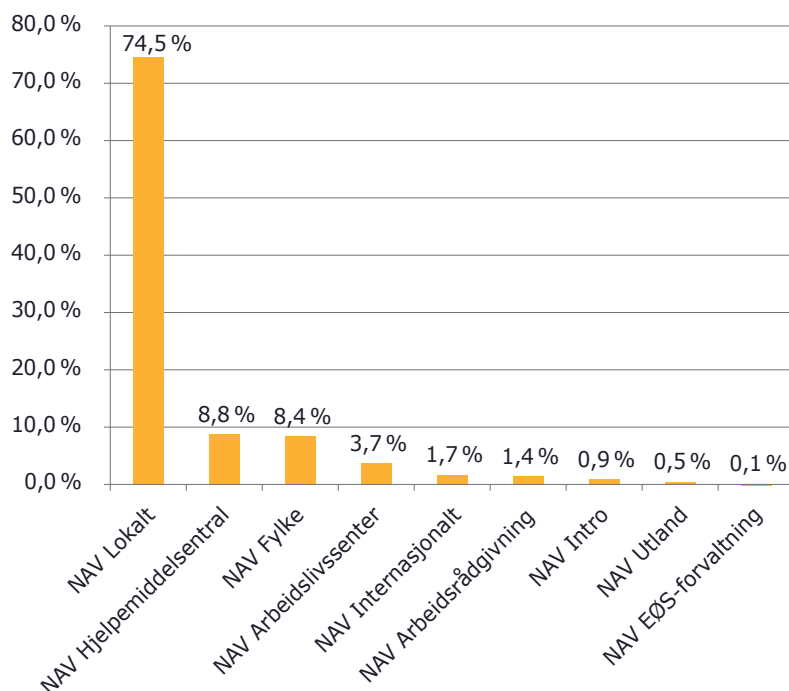
Respondentene som arbeidet ved NAV Lokalt, ble spurt om de arbeidet med statlige eller kommunale tjenester. Omtrent halvparten

arbeider med statlige tjenester, mens 4 av 10 arbeider med kommunale tjenester. Rundt 10 prosent arbeider med både statlige og kommunale tjenester.

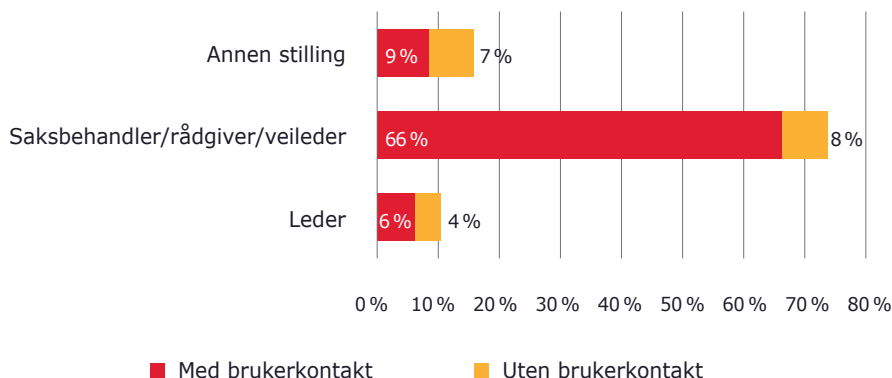
Når vi videre i rapporten ser på sammenhenger mellom avdelingen respondentene jobber i og andre variabler, vil vi utelate EØS-forvaltning, Utland og Intro, ettersom det er for få observasjoner i disse gruppene til å gjøre ytterligere analyser.

I undersøkelsen skiller vi også mellom respondenter som har stillinger med brukerkontakt, og respondenter som ikke har brukerkontakt. Som figur 2.2 viser, er nesten 3 av 4 respondenter saksbehandlere, rådgivere eller veiledere, og flertallet av dem har brukerkontakt. 10 prosent av respondentene er ledere, mens 16 prosent definerer stillingen sin som «annen stilling». I begge disse gruppene er det et lite flertall som har brukerkontakt.

**Figur 2.1:**  
Ved hvilken avdeling jobber du? (N = 3328)



**Figur 2.2:**  
**Hva slags stilling/rolle har du nå? (N = 3328)**



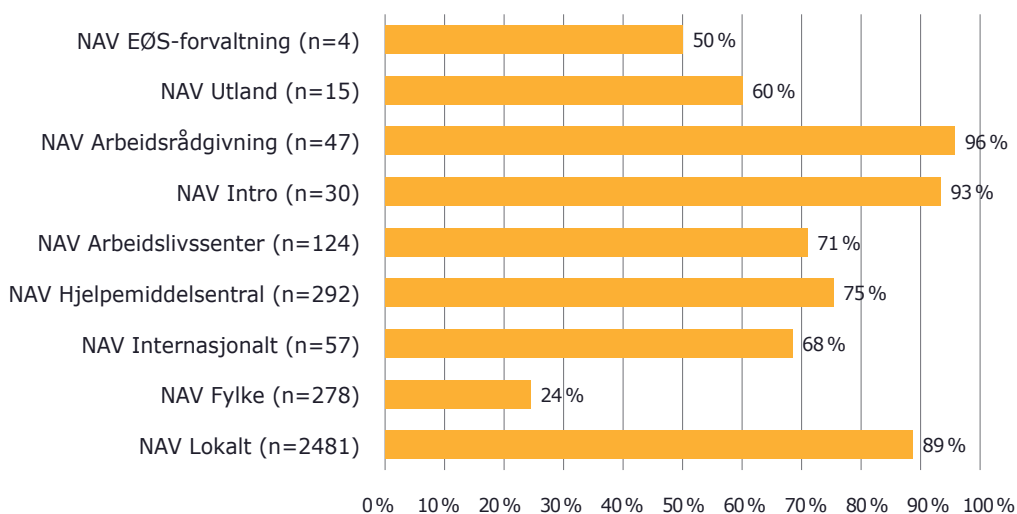
Over 80 prosent av respondentene har en stilling eller rolle som gjør at de har brukerkontakt. Figur 2.3 viser at andelen som har brukerkontakt, er høyest blant respondenter fra Arbeidsrådgivning, Intro og Lokalt, mens andelen er lavest hos dem som arbeider ved NAV Fylke.

**Erfaring fra arbeids- og velferdssektoren**

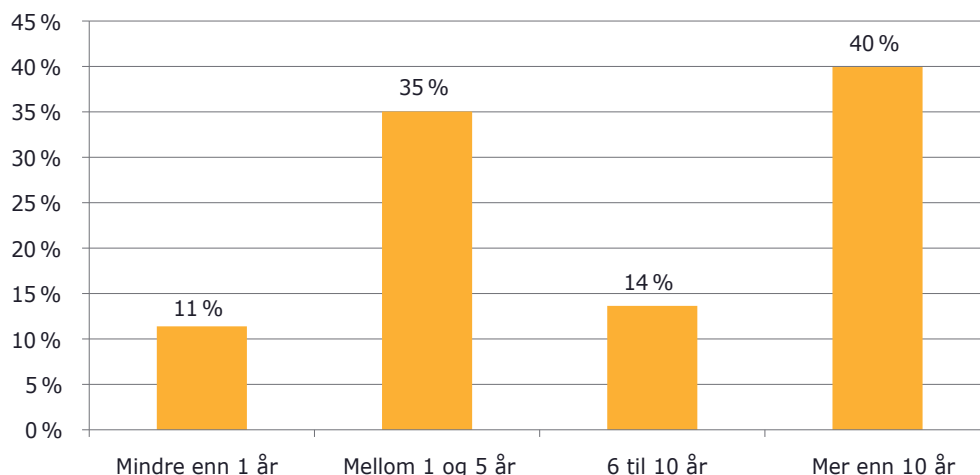
Utvalget i undersøkelsen har forholdsvis lang erfaring fra arbeids- og velferdssektoren (se figur 2.4 neste side). 40 prosent har arbeidet

i sektoren i over 10 år, mens 14 prosent har mellom 6 og 10 års erfaring. 35 prosent har arbeidet i NAV eller instansene som fra 2006 utgjorde etaten, mellom 1 og 5 år, mens omtrent 10 prosent har arbeidet i sektoren i mindre enn ett år. Innenfor de ulike avdelingene er det NAV Lokalt som skiller seg ut, med en noe høyere andel respondenter som har kortere arbeidserfaring fra sektoren.

**Figur 2.3:**  
**Andel respondenter med brukerkontakt etter avdeling. (N = 3328)**



**Figur 2.4:**  
Hvor lenge har du arbeidet i NAV eller i en av instansene som fra 2006 utgjorde NAV? (N = 3328)



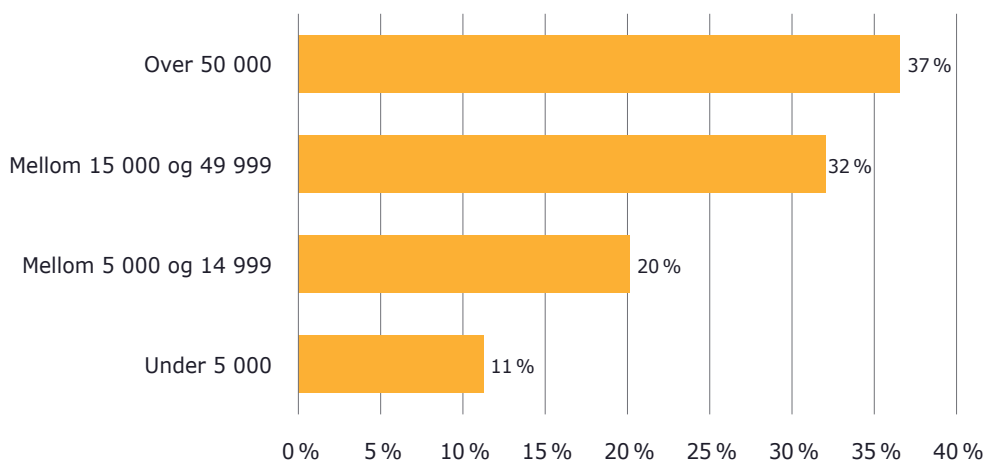
### Geografiske forhold

Vi ønsket også å kartlegge størrelsen på kommunene som respondentene arbeider i, for å se om det kan påvirke tolkebruken, se figur 2.5. Hver tiende respondent arbeider i små kommuner med under 5000 innbyggere, mens hver femte arbeider i middels små kommuner (mellom 5000 og 14 999 innbyggere). Hver tredje arbeider i middels store kommuner (mellom 15 000 og 49 999 innbyg-

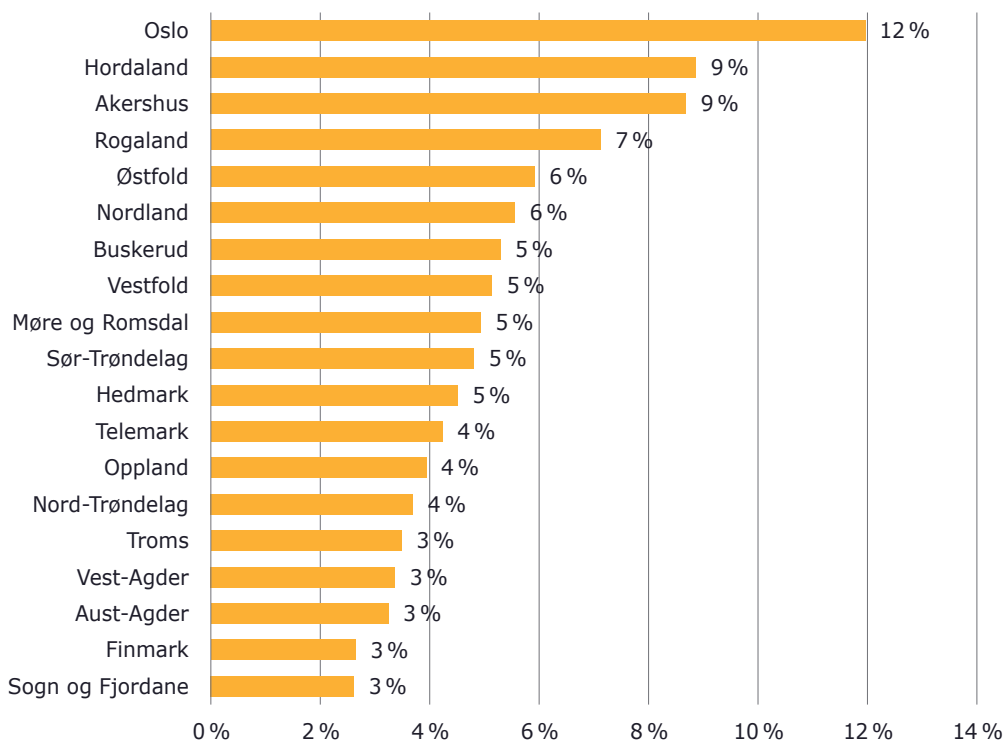
gere), mens oppunder 4 av 10 arbeider i store kommuner med over 50 000 innbyggere.

Over 20 prosent av respondentene hadde arbeidsplassen sin i Oslo eller Akershus. Disse fylkene skiller seg vesentlig fra landets øvrige fylker når det gjelder andelen innbyggere med innvandrerbakgrunn. Over 42 prosent av innvandrerne i Norge er bosatt i disse to fylkene. Se figur 2.6.

**Figur 2.5:**  
Hvor mange innbyggere er det i kommunen der du arbeider? (N = 3328)



**Figur 2.6:**  
I hvilket fylke har du arbeidsplassen din? (N = 3328)

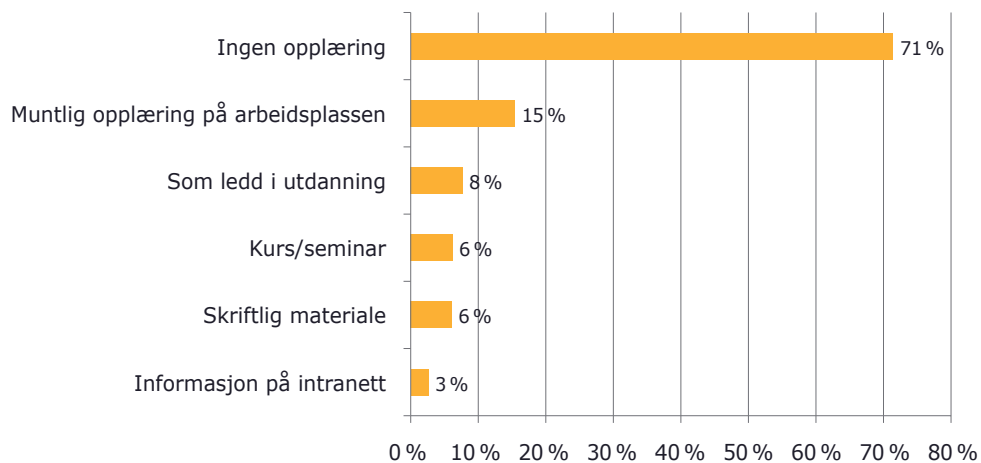


**Opplæring i bruk av tolk**

Tidligere undersøkelser om bruk av tolk har vist at manglende kjennskap til tolkens rolle og hvordan kommunikasjonen foregår i en tolket samtale, kan være en barriere for å ta i bruk tolk. Derfor kartlegger vi også hvor

mange av respondentene som har mottatt opplæring i bruk av tolk, og hvordan denne opplæringen foregikk. En person kan ha mottatt flere ulike former for opplæring. Resultatene fremstilles i figur 2.7.

**Figur 2.7:**  
Hva slags opplæring har du fått i bruk av tolk? Flere valg var mulige på dette spørsmålet. (N = 3328)



Over 70 prosent oppgir at de ikke har fått noen form for opplæring i bruk av tolk. Den vanligste formen for opplæring skjer muntlig på arbeidsplassen, 15 prosent oppgir å ha fått det. Videre svarer 8 prosent at de har fått opplæring i bruk av tolk som ledd i sin utdanning. Bare 3 prosent har dratt nytte av informasjon om bruk av tolk på NAVs intranettsider.

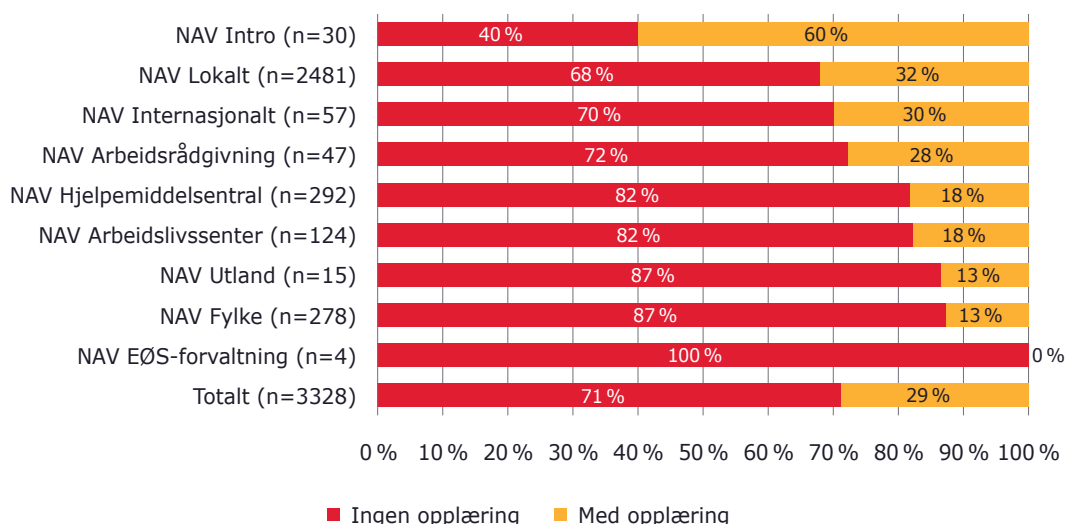
### NAV Lokalt har mest opplæring

Når det kommer til de forskjellige avdelingene, er det flest med opplæring av dem som arbeider i NAV Lokalt (32 prosent). Hos NAV Fylke, Arbeidslivssenter og

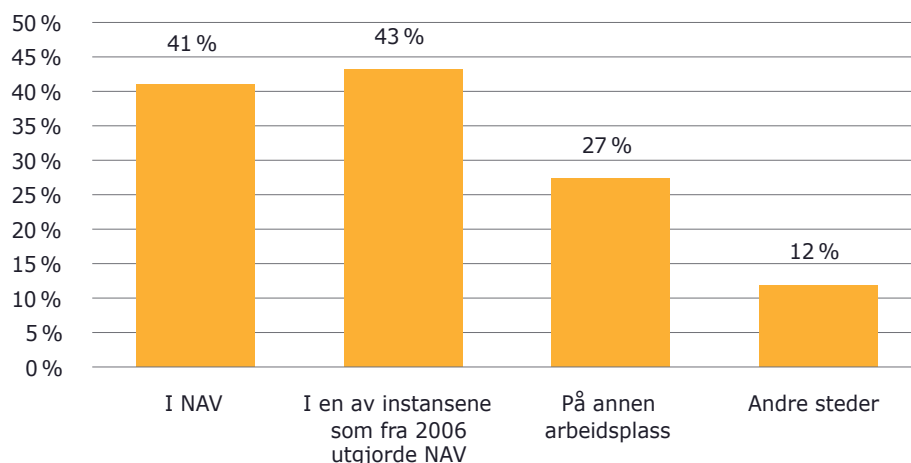
Hjelpemiddelsentral er det henholdsvis 13, 18 og 18 prosent som har fått opplæring i bruk av tolk (se figur 2.8). Analysene viser at NAV Lokalt i Oslo har en signifikant større andel ansatte som har fått opplæring i bruk av tolk. Det er ellers små geografiske forskjeller med tanke på de NAV-ansattes opplæring i tolkebruk.

Vi spurte respondentene som hadde mottatt opplæring i tolkebruk, om hvor de hadde mottatt denne opplæringen. Av 29 prosent som oppgir at de har fått en eller annen form for opplæring i bruk av tolk, uten at det var et ledd i utdanningen, sier over 43 prosent at de har

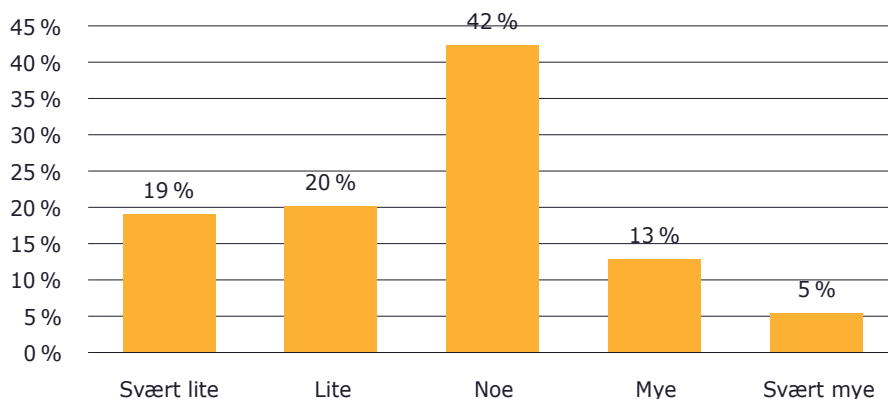
**Figur 2.8:**  
Om respondenten har opplæring i tolkebruk, etter hvilken avdeling de jobber i. (N = 3328)



**Figur 2.9:**  
Hvor har du fått opplæring i bruk av tolk? Spørsmålet ble bare stilt til dem som har fått opplæring. Flere valg var mulige på dette spørsmålet (N = 698)



**Figur 2.10:**  
**Hvor mye erfaring har du med bruk av tolk?**  
Spørsmålet ble stilt til dem med erfaring i bruk av tolk. (N = 1629)



fått opplæring i bruk av tolk i en av instansene som fra 2006 utgjorde NAV (se figur 2.9). Nesten like mange har fått opplæring i bruk av tolk i NAV. Mer enn 80 prosent av respondentene har dermed fått opplæring i bruk av tolk innenfor det som nå utgjør NAV-systemet.

### Erfaring med bruk av tolk

Tidligere undersøkelser viser at offentlige ansatte som har erfaring med bruk av tolk, også bruker tolk i større grad. Respondentene ble derfor spurt om de har erfaring med bruk av tolk i løpet av sin arbeidskarriere. Nesten halvparten av respondentene har erfaring med bruk av tolk (49 prosent), og andelen er høyest blant dem som arbeider ved NAV Lokalt og NAV Arbeidsrådgivning (henholdsvis 56 og 57 prosent). Blant ansatte ved de øvrige avdelingene er det mellom 20 og 30 prosent som har erfaring med bruk av tolk.

De respondentene som har erfaring med bruk av tolk, ble deretter spurt hvor mye erfaring de har. Mer enn fire av ti svarer at de har noe erfaring med bruk av tolk. Videre ser vi at nesten 20 prosent har mye eller svært mye erfaring med bruk av tolk. Rundt 40 prosent svarer at de har lite eller svært lite erfaring med bruk av tolk (jf. figur 2.10).

Analysene viser at respondentene som arbeider i NAV Lokalt og NAV Hjelpemiddelsentral, har mest erfaring med bruk av tolk. De ansatte i NAV Fylke har minst erfaring med tolkebruk. Det er små forskjeller

mellom de andre avdelingene som er inkludert i undersøkelsen, og det er bare ubetydelige forskjeller i erfaring med tolkebruk etter hvilket fylke respondentene arbeider i.

### Oppsummering

Tre av fire respondenter arbeider i NAV Lokalt, mens omtrent én av ti arbeider i NAV Hjelpemiddelsentral. Flesteparten av respondentene, rundt tre av fire, arbeider som saksbehandler/veileder/rådgiver, mens én av ti har stilling som leder. Halvparten av respondentene arbeider med statlige tjenester, mens fire av ti arbeider med kommunale tjenester. Hver tiende arbeider med begge. Utvalget i undersøkelsen har lang erfaring fra arbeids- og velferdssektoren. 40 prosent har mer enn ti års erfaring.

70 prosent oppgir at de ikke har fått noen form for opplæring i bruk av tolk. Blant de 30 prosentene som har fått opplæring, er det mest utbredt med muntlig opplæring på arbeidsplassen. Det er størst andel som har fått en eller annen form for opplæring blant dem som arbeider i NAV Lokalt, mens det er lavest andel blant dem som arbeider i NAV Fylke. 49 prosent av respondentene oppgir at de har erfaring med bruk av tolk. Av dem oppgir 42 prosent at de har «noe» erfaring med bruk av tolk, mens 17 prosent svarer at de har mye eller svært mye erfaring med bruk av tolk. Rundt 40 prosent svarer at de har lite eller svært lite erfaring med bruk av tolk.

## 3 Tolkebruk. Behov, omfang og holdninger

Hensikten med denne undersøkelsen har vært å kartlegge praksisen med bruk av tolk i NAV, og å avdekke de ansattes holdninger i kommunikasjonen med brukere som ikke behersker norsk i tilstrekkelig grad. Et annet viktig formål har vært å kartlegge omfanget av tolkebehovet i NAV og i hvilken grad tolk brukes ved behov. I dette kapitlet ser vi først på hvor stort behovet for tolk er. Deretter ser vi nærmere på hva ansatte i NAV gjør når det er behov for tolk, og til slutt kommer vi inn på holdninger til tolkebruk hos saksbehandlere og ledere.

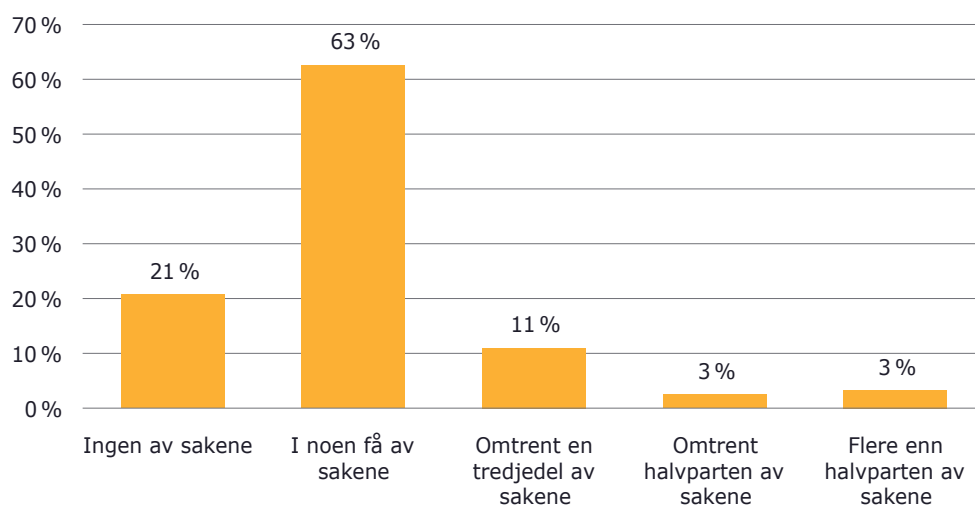
### Hvor stort er behovet?

Behovet for tolk er en subjektiv størrelse som vanskelig lar seg fange opp gjennom bare ett spørsmål. Det er ikke alltid enkelt å trekke en grenseoppgang mellom saker der det er behov, og saker der det ikke er behov. For å kartlegge omfanget av behovet spurte vi derfor respondentene i hvor stor andel av sine saker de møter språkbarrierer, underforstått at dette er saker med behov for tolk. Spørsmålet lød: I hvor stor andel av sakene

du jobbet med i 2010, har du møtt brukere som snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått. Spørsmålet ble stilt til ansatte med brukerkontakt.

Resultatene viser at i underkant av 80 prosent i varierende grad har hatt saker i 2010 der brukerne snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått. Dette tyder på at mange har behov for tolk i sin arbeidshverdag i NAV, dog i ulik grad. Det går frem av undersøkelsen at 63 prosent av respondentene har behov for tolk i noen få av sakene, mens 11 prosent har behov for tolk i omtrent en tredjedel av sakene. 3 prosent har behov for tolk i omtrent halvparten av sakene og like mange i flere enn halvparten av sakene. Hver femte respondent har ikke behov for tolk. Undersøkelsen tyder dermed på at et mindretall, 17 prosent av de ansatte i NAV, har et stort behov for tolk (se figur 3.1).

**Figur 3.1:**  
**I hvor stor andel av sakene du jobbet med i 2010, har du møtt brukere som snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått?**  
Spørsmålet ble stilt til respondenter med brukerkontakt. (N = 2631)





## Kommunale vs. statlige tjenester

Respondenter som arbeider med statlige tjenester, eller både kommunale og statlige tjenester, har mindre behov for tolk enn de som arbeider med kommunale tjenester: 75 prosent av dem som arbeider med kommunale tjenester, svarer at de har behov for tolk i noen få eller ingen av sakene, mens 90 prosent av de statlig ansatte svarer det samme.

Skillet mellom kommunale og statlige tjenester når det gjelder behovet for tolk, kommer også frem i fokusgruppeintervjuene. Den typen henvendelser brukerne har, kan ifølge en av fokusgruppedeltakerne være av betydning for hvorvidt det er behov for tolk:

«Den brukeren som kommer inn og har behov for sosiale ytelser, får i størst grad bruke tolketjenester. Mens de som kommer med familierelaterte spørsmål, for eksempel barnetrygd og foreldrepenger, har jeg ikke sett har fått bruke tolk.»

I fokusgruppene blir dette skillet begrunnet med at det i sosiale saker kreves mer bruk av skjønn, og følgelig er det derfor større behov for en toveisdialog. Dette var det likevel uenighet om, og en tredje deltaker mente at forvaltningen av folketrygdloven og de rettigheter og plikter som følger av den, krever like mye bruk av tolk som den sosiale delen.

En annen deltaker pekte på at forventningene til brukerens norskkunnskaper også spiller inn:

«De som kom inn døren til Aetat eller NAV, skulle ha kommet såpass langt at de kunne gjøre seg forstått, og derfor skulle man egentlig ikke trenge å tilrettelegge.»

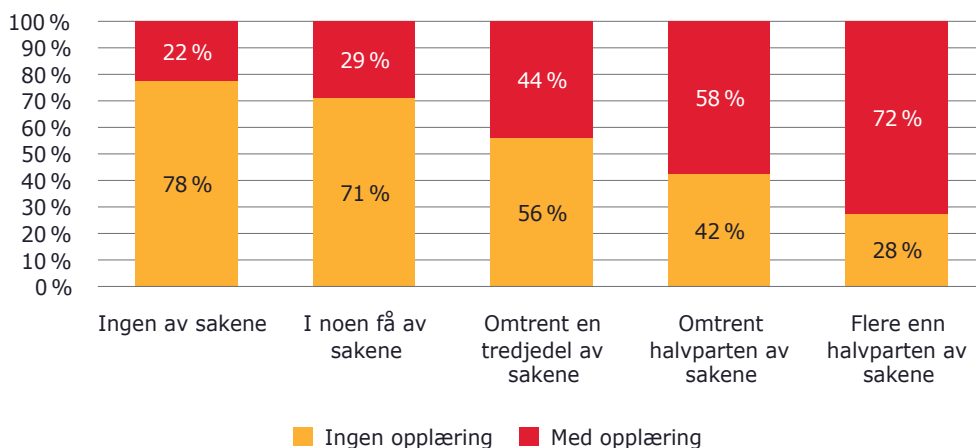
## Sammenhengen mellom opplæring i tolkebruk og behovet for tolk

Figur 3.2 viser sammenhengen mellom opplæring i tolkebruk og opplevd behov for tolk. Av respondenter som ikke har møtt brukere i 2010 som har hatt vanskelig for å forstå eller gjøre seg forstått, har omtrent hver femte fått opplæring i bruk av tolk. Denne andelen stiger til over 7 av 10 hos dem som møter slike brukere i mer enn halvparten av sakene. En rimelig fortolkning her er at det gis opplæring i bruk av tolk til ansatte som oftest møter dette behovet i arbeidshverdagen. På den andre siden kan det også tyde på at NAV-ansatte som har fått opplæring i bruk av tolk, er mer bevisste på dette behovet.

## Hva gjør ansatte i NAV når det er behov for tolk?

Et viktig spørsmål som vi ønsket å avdekke i denne undersøkelsen, var i hvilken grad det faktisk brukes tolk når det er behov for det. IMDi tidligere undersøkelser om tolkebruk i offentlig sektor (IMDi, 2007, 2008, 2009, 2011) har vist at det ikke alltid brukes tolk

**Figur 3.2:**  
Andel saker der det har vært behov for tolk etter opplæring i tolkebruk.  
Spørsmålet ble bare stilt til respondenter med brukerkontakt. (N = 2631)



selv om det foreligger en språkbarriere. Vi spurte derfor respondentene med brukerkontakt hva de ville gjøre i situasjoner der brukeren snakker så lite norsk at han eller hun har problemer med å forstå og gjøre seg forstått. I spørreskjemaet skilte vi mellom to typer situasjoner der ansatte i NAV møter brukere – uplanlagte og avtalte møter.

### Uplanlagte møter

Med uplanlagte møter mener vi de møtene der brukerne på eget initiativ oppsøker NAV-kontorene. Det kan for eksempel være de ulike NAV-servicesentrene. I slike møter har de ansatte følgelig ikke hatt anledning til å bestille tolk på forhånd. Vi ønsket derfor å undersøke hvordan kommunikasjonen mellom bruker og NAV-ansatt løses i slike situasjoner, og i hvilken grad informasjonen blir tilrettelagt med bruk av tolk i slike tilfeller.

Figur 3.3 skisserer de ulike løsningene, og hyppigheten av dem, som respondentene tyr til i møte med brukere som har behov for tolk i uplanlagte møter.

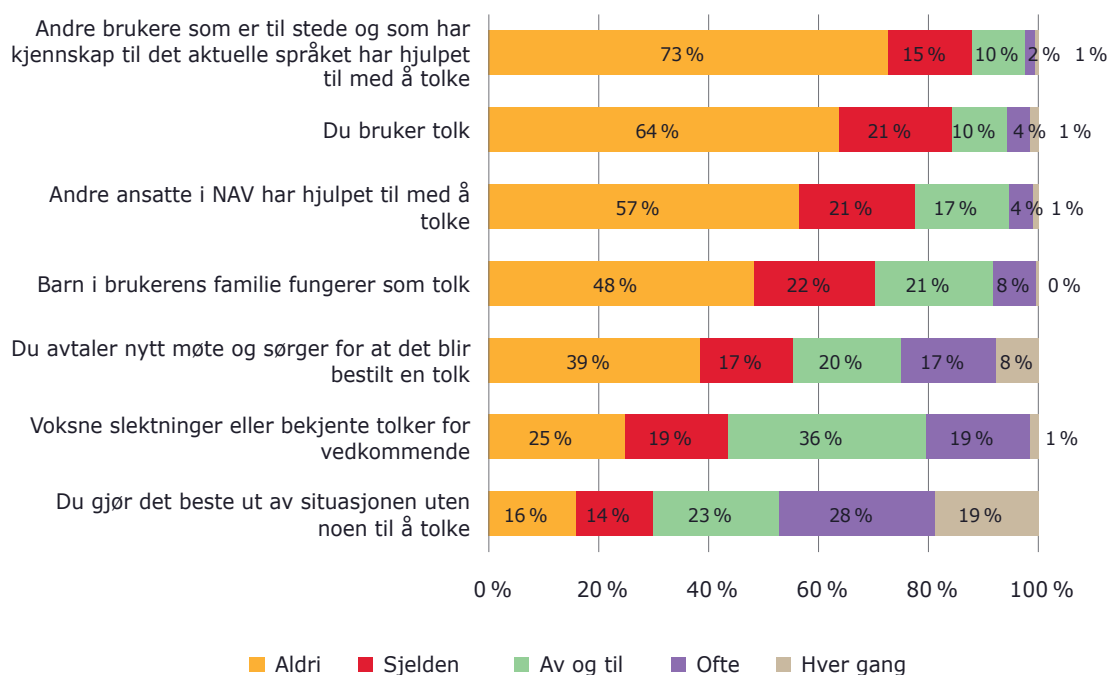
### Bruk av tolk

I uplanlagte møter svarer 85 prosent at de sjelden eller aldri bruker tolk, selv om det er behov for det. 1 av 10 ansatte bruker tolk av og til, og bare 5 prosent gjør det ofte eller hver gang. Resultatene viser også at 1 av 4 ofte eller alltid avtaler nytt møte, og sørger for at det blir bestilt tolk til dette møtet når brukeren snakker så lite norsk at vedkommende har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått.

### Gjør det beste ut av situasjonen

Den oftest valgte strategien er at de ansatte gjør det beste ut av situasjonen uten å bruke tolk. Nesten halvparten av respondentene gjør dette ofte eller alltid, selv om brukeren snakker så lite norsk at vedkommende har vanskelig for å gjøre seg forstått. Hva det egentlig innebærer å gjøre det beste ut av situasjonen, kommer ikke frem i dette spørsmålet. Flere kommentarer i kommentarfeltet i spørreundersøkelsen gir likevel en indikasjon på at bruk av Google translate og lignende nettbaserte oversetterprogram i

**Figur 3.3:**  
**I uplanlagte møter med brukere der du har opplevd at de snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått, hvor ofte har det hendt at ...?**  
**Spørsmålet ble bare stilt til respondenter med brukerkontakt. (N = 2631)**



noen situasjoner nyttes for å kommunisere med brukerne.

I fokusgruppene kom det frem at det ofte er brukeren selv som løser språkbarrieren:

«De aller fleste har noen med seg eller en mobil i hånda. De har en tolk. Så jeg har aldri opplevd at noen har krevd å få svar på sine ting der og da, uten at han har med seg en person eller en mobil i hånda. Eller har kommet med en liten lapp på norsk. Så de forbereder seg til det her, fordi de ikke forventer at vi kan forstå. De er veldig flinke, det er mange ganger de selv løser tolkeproblematikken uten at vi trenger å gripe inn.»

Andre ganger blir engelsk brukt som kommunikasjonsverktøy:

«Vi har oppdaget en del ganger at noen snakker engelsk, så vi kan kommunisere tålig bra på engelsk. Der klarer vi på en måte å redde oss inn, slik at vi får tatt det som er presserende der og da.»

En annen strategi er at de ansatte gjennomfører samtalen uten tolk, og i ettertid gjør en vurdering av om løsningen var vellykket:

«Hvis det dukker opp noen og vil ha en samtale der og da, så er de jo avhengige av å ha med seg noen for å få det til, og da må man ta det som er, og så får man gjøre de vurderingene etterpå: Kom vi dit vi skulle, er det sannsynlig at budskapet ble tolket riktig, eller er det behov for å kalle inn til en ny samtale med tolk?»

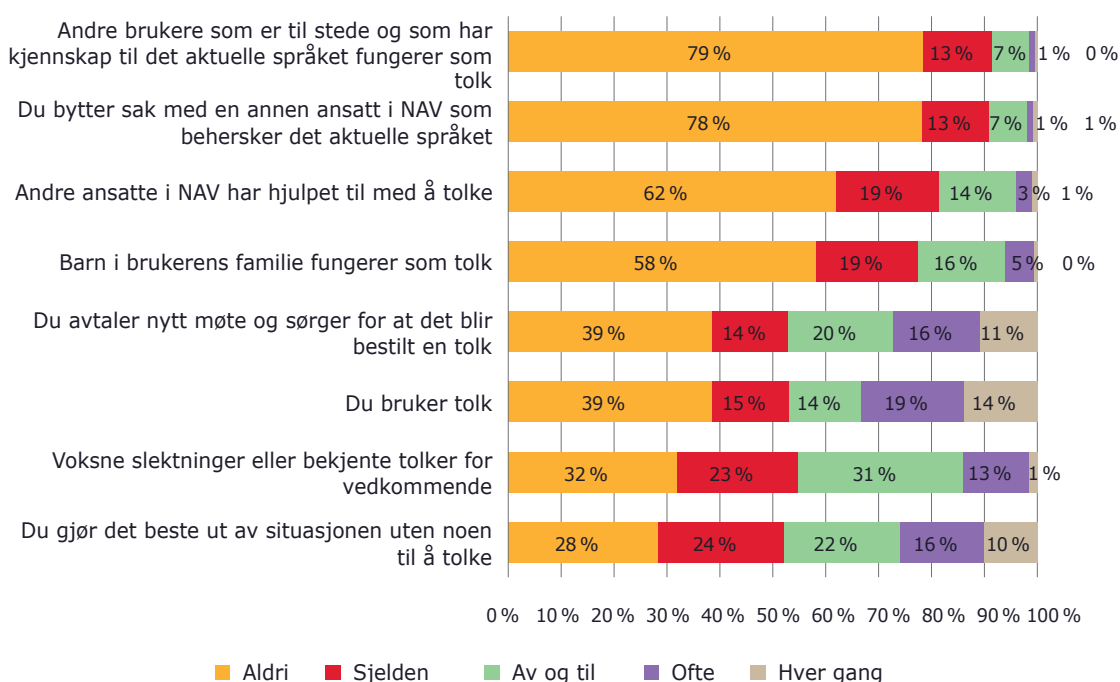
### Bruk av barn og slektninger

Som vi ser av figur 3.3 (se forrige side), er det ikke uvanlig å bruke andre personer til å tolke i uplanlagte møter.

Nær 1 av 10 svarer at de ofte eller alltid benytter seg av barn i brukerens familie til å tolke i uplanlagte møter. Hvis vi slår sammen med dem som svarer at de av og til gjør dette, ser vi at 30 prosent av de ansatte i NAV i varierende grad drar nytte av brukerens barn til å tolke i uplanlagte møter.

Videre ser vi at det er mer utbredt å bruke voksne slektninger eller bekjente av brukeren til å tolke. Her svarer 1 av 5 at de ofte eller alltid bruker voksne slektninger til å tolke. Tar vi med svarkategorien av og til, forteller resultatene at over halvparten av responden-

**Figur 3.4:**  
**I avtalte møter der du har opplevd at brukeren snakker så lite norsk at vedkommende har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått, hvor ofte har det hendt at ...?**  
**Spørsmålet ble bare stilt til respondenter med brukerkontakt. (N = 2631)**



tene bruker voksne familiemedlemmer eller bekjente til å tolke i uplanlagte møter.

Flere av fokusgruppedeltakerne opplever imidlertid samtaler der familiemedlemmer fungerer som tolk, som problematiske. En deltaker uttrykte det slik:

«Hvis du prater til mor – det er mor sin rettighet – så er det far som svarer. Mor skal ikke prate, det er far som prater. Jeg har litt problemer med det.»

### Avtalte møter

Med avtalte møter mener vi de møtene der den NAV-ansatte har gjort en avtale med brukeren, og dermed har hatt mulighet til å forberede møtet og bestille tolk. I denne typen møter kan vi forvente at flere bruker kvalifisert tolk enn i uplanlagte møter. På figur 3.4 ser vi hvilke strategier de ansatte velger i avtalte møter med brukere som snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått.

### Bruk av tolk

Vi ser her at det brukes tolk oftere enn i uplanlagte møter. I avtalte møter svarer én av tre NAV-ansatte at de ofte eller alltid bruker tolk når det er behov for det. 14 prosent svarer at de av og til gjør dette. Videre ser vi at i overkant av hver fjerde respondent svarer at de ofte eller alltid avtaler et nytt møte og sørger for at det blir bestilt tolk til dette møtet.

### Gjør det beste ut av situasjonen

Selv om det er flere som benytter seg av tolk ved behov i avtalte møter, ser vi at nesten 45 prosent av respondentene aldri eller sjelden bruker tolk til tross for at møtet er avtalt på forhånd. I likhet med de uplanlagte møtene er det relativt vanlig at de ansatte gjør det beste ut av situasjonen uten å bruke tolk. 1 av 4 oppgir at de ofte eller hver gang gjør det beste ut av situasjonen, mens 1 av 5 svarer at de av og til velger denne løsningen.

### Bruk av barn og slektninger

Det er mindre utbredt at barn fra brukerens familie fungerer som tolk i avtalte møter enn det er i uplanlagte møter. Men likevel forekommer det: Rundt 5 prosent svarer at de ofte eller hver gang benytter seg av brukernes barn som tolk i avtalte møter, mens 16 prosent svarer at de av og til gjør det. Til sammen er det dermed i overkant av 1 av 5 ansatte i NAV som i varierende grad benytter brukerens barn til å tolke i avtalte møter. Dette funnet ble diskutert i fokusgruppene. Her kom det frem at det ofte er den enkelte tjenestebruker som foretrekker at deres egne barn tolker i stedet for å hente inn en kvalifisert tolk:

«Men jeg har likevel opplevd at de har med barn og ønsker å bruke dem som tolk. Det er veldig vanskelig å si nei, men selvfølgelig ikke små barn, det er kanskje barn i tenårene. Men da tenker jeg at ved neste innkalling vil jeg bestille en tolk. Men det er veldig vanskelig å avbryte et møte fordi de ønsker å bruke barnet som tolk. Men av og til burde man ha vurdert å gjøre det.»

Resultatene viser også at det er forholdsvis vanlig at voksne slektninger eller venner av familien påtar seg tolkerollen i avtalte møter med NAV. 14 prosent oppgir at dette skjer hver gang eller ofte, mens i underkant av en tredjedel svarer at det skjer av og til at voksne venner eller familiemedlemmer tolker.

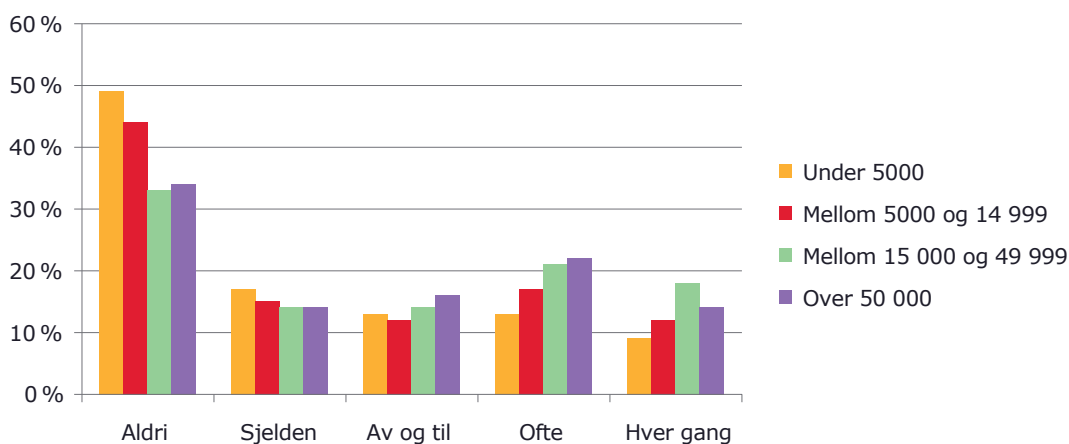
### De med mest erfaring med bruk av tolk, bruker tolk i størst grad

I avtalte møter svarer 76 prosent av de som ikke har erfaring med bruk av tolk at de «aldri» bruker tolk. Blant de med erfaring er den tilsvarende andelen 8,5 prosent. Samme tendens ser vi i uplanlagte møter. Her svarer 85 prosent av de som ikke har erfaring med bruk av tolk at de «aldri» bruker tolk. Blant de med erfaring er den tilsvarende andelen 46,2 prosent.

### Sammenheng mellom kommunestørrelse og bruk av tolk i avtalte møter

Resultatene fra undersøkelsen viser at det er sammenheng mellom størrelsen på kommunen og hvor ofte det brukes tolk. Som figur

**Figur 3.5:**  
**Bruk av tolk i avtalte møter etter antall innbyggere i kommunen. (N = 2631)**



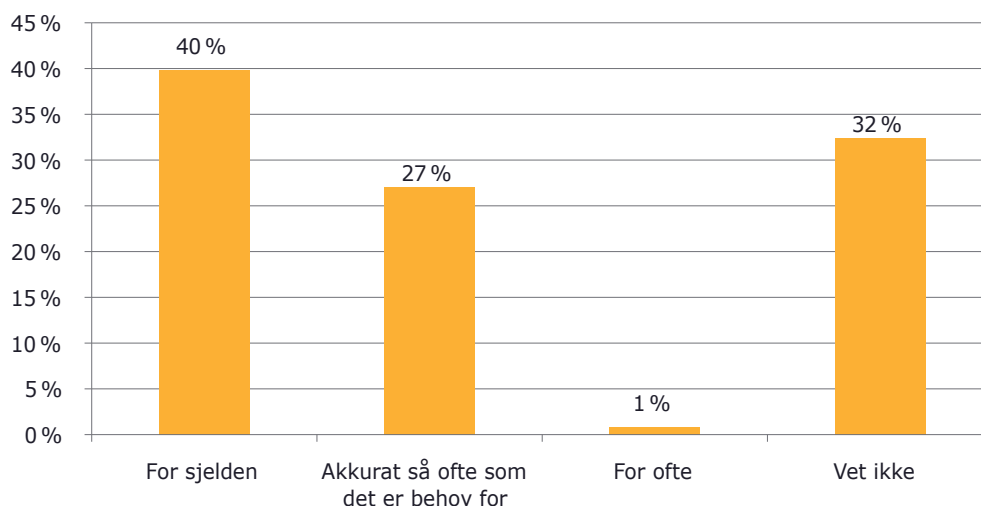
3.5 viser, blir det oftere brukt tolk i de store kommunene enn i de mindre. Mellom 44 og 49 prosent av respondentene som bor i kommuner med 14 999 eller færre innbyggere, bruker aldri tolk i avtalte møter, mens i de større kommunene svarer omtrent en tredjedel at de aldri bruker tolk i avtalte møter. I kommuner med 15 000 innbyggere eller flere er det flere som ofte eller alltid bruker tolk ved behov enn i de mindre kommunene. Vi vet at tilgangen på tolk er dårligere i distriktene enn i de store byene. Det er sannsynligvis en av flere faktorer som påvirker bruken av tolk.

### Brukes det tolk ofte nok?

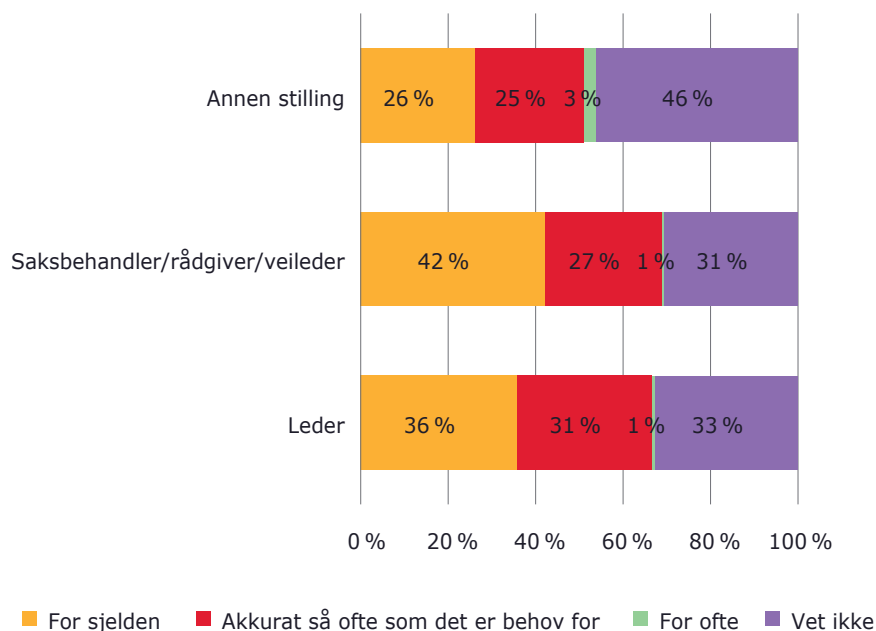
Respondentene som har brukerkontakt, i tillegg til alle lederne, ble spurt om de mener det brukes tolk for sjelden, for ofte eller akkurat så ofte som det er behov for i NAV. Figur 3.6 viser at 40 prosent mener at det brukes tolk for sjelden. Mindre enn 30 prosent mener det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for, mens én av tre svarer vet ikke. Nesten ingen mener at det brukes tolk for ofte.

Respondentene som arbeider med statlige tjenester, skiller seg noe ut her. Nesten 50 prosent mener at det brukes tolk for sjelden,

**Figur 3.6:**  
**Mener du det brukes tolk for sjelden, for ofte eller akkurat så ofte som det er behov for i NAV? Spørsmålet ble stilt til ledere og til ansatte med brukerkontakt. (N = 2836)**



**Figur 3.7:**  
**Mener du det brukes tolk for sjelden, for ofte eller akkurat så ofte som det er behov for i NAV?**  
**Etter respondentens stilling.**  
**Spørsmålet ble stilt til respondenter med brukerkontakt og til ledere. (N = 2836)**



sammenlignet med omtrent 40 prosent blant dem som arbeider med kommunale tjenester og 30 prosent blant dem som arbeider med både kommunale og statlige tjenester. Andelene som mener at det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for, er henholdsvis 24, 37 og 21 prosent innenfor de respektive tjenestene. Denne forskjellen var et sentralt tema også i fokusgruppene, og en deltaker uttrykte det slik:

«Det er litt interessant at det bare er vi som er knyttet mot sosiale ytelser, som bruker tolk på vårt kontor. Jeg tror ikke statssiden har hatt tolk.»

Spørsmålet om tolk brukes ofte nok, ser også ut til å være knyttet til respondentenes stilling. Som figur 3.7 viser mener flere ledere enn saksbehandlere/rådgivere/veiledere at det brukes tolk akkurat så ofte som det er behov for. Likevel svarer mer enn hver tredje leder at det brukes tolk for sjelden.

### Holdninger til bruk av tolk

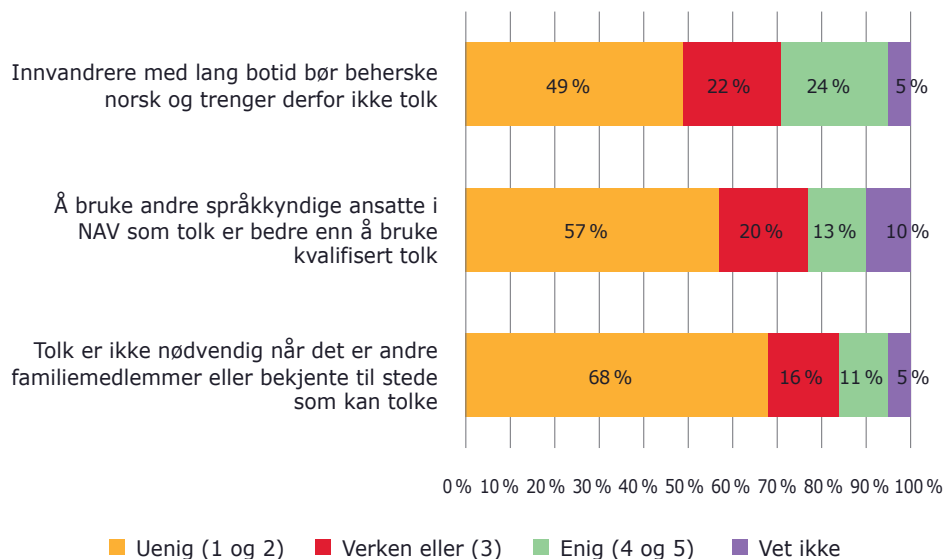
I undersøkelsen ble respondentene stilt tre spørsmål om hvordan de ser på behovet for tilrettelagt informasjon i sin arbeidshverdag,

herunder bruk av kvalifisert tolk. Svarene ble gitt langs en femdelte skala, der 1 var helt uenig og 5 helt enig. I fremstillingen har vi slått sammen svarverdiene 1 og 2 til «uenig», 4 og 5 til «enig», mens 3 svarer til «verken - eller».

Som figur 3.8 viser (se neste side), er 1 av 10 respondenter enige i at det ikke er nødvendig med tolk når det er andre familiemedlemmer eller bekjente til stede som kan tolke, mens nesten 7 av 10 er uenige i dette. 13 prosent er enige i at det er bedre å bruke språkkyndig ansatte i NAV enn å bruke kvalifisert tolk, mens 57 prosent er uenige i dette. Nesten halvparten av NAV-ansatte er uenige i at innvandrere med lang botid bør beherske norsk og derfor ikke trenge tolk, mens 1 av 4 er enige i dette utsagnet.

Deltakere i fokusgruppeintervjuene stilte seg spørrende til at lang botid reduserer behovet for tolk. Som flere deltakere påpekte, får mange innvandrere avbrekk i norskundervisningen – særlig gjelder det kvinner som får barn – slik at botid ikke blir direkte knyttet til språkopplæring. En av deltakerne i fokus-

**Figur 3.8:**  
**På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er «helt uenig» og 5 «helt enig»,**  
**hvordan stiller du deg til følgende påstander?**  
**Spørsmålet ble stilt til alle respondentene. (N = 3328)**



gruppeintervjuene mente at det er viktigere med en god dialog mellom de ansatte i NAV og brukerne enn at tolkebruken skal vurderes ut fra botid.

«Da er det uavhengig av hva som forventes at du skulle kunne etter ti år eller tre år i Norge. Det er veldig individuelt hvor språkflink du er, og hvor mye kontakt du har hatt med det norske samfunnet.»

### Hvem mener tolk ikke er nødvendig når familiemedlemmer eller bekjente er til stede?

Halvparten av dem som arbeider med kommunale tjenester, er helt uenige i at tolk ikke er nødvendig når det er andre familiemedlemmer eller bekjente til stede. Til sammenligning er bare én av tre som arbeider med statlige tjenester, uenige i dette.

Det er et gjennomgående trekk at respondenter i lederstillinger er mer uenige i at det ikke er nødvendig med tolk når familiemedlemmer eller bekjente kan tolke, sammenlignet med saksbehandlere, veiledere, rådgivere og andre.

Videre skal vi se at opplæring i og erfaring med bruk av tolk påvirker NAV-ansattes holdninger til tolkebruk. Over halvparten av respondentene som har opplæring i tolkebruk, svarer at de er helt uenige i at tolk ikke er nødvendig når familiemedlemmer eller bekjente kan tolke, mens andelen er omtrent én av tre blant dem som ikke har opplæring. Vi ser også at to tredjedeler av dem med mye eller svært mye erfaring i bruk av tolk er uenige denne påstanden, mens færre enn halvparten av dem med liten eller ingen erfaring er uenige.

### Språkkyndig ansatte i NAV versus kvalifisert tolk

På spørsmål om respondentene er enige eller uenige i at det er bedre å bruke andre språkkyndige i NAV som tolk enn en kvalifisert tolk, er det respondenter fra Arbeidslivssenter og Hjelpemiddelsentral som skiller seg ut. Her er rundt 40 prosent av respondentene helt uenige i påstanden. Tilsvarende andel i NAV Lokalt er ca. 30 prosent, og 25 prosent i NAV Fylke.

Det finnes også forskjeller avhengig av om respondentene arbeider med kommunale eller statlige tjenester. 65 prosent av de som arbeider med kommunale tjenester, sier seg uenig i påstanden, mens andelen er nær 55 prosent av de som arbeider med enten statlige eller både kommunale og statlige tjenester.

Andelen av respondenter som er uenige i påstanden, øker både med opplæring i tolkebruk (68 mot 53 prosent) og med mye eller svært mye erfaring i bruk av tolk (78 mot 63 prosent).

### Oppsummering

I underkant av 80 prosent har hatt saker i 2010 der brukerne snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått. Dette tyder på at mange har behov for tolk i sin arbeidshverdag i NAV, dog i ulik grad. Det går frem av undersøkelsen at 63 prosent av respondentene har behov for tolk i noen få av sakene, mens 11 prosent har behov for tolk i omtrent en tredjedel av sakene. 3 prosent har behov for tolk i omtrent halvparten av sakene og like mange i flere enn halvparten av sakene. Hver femte respondent har ikke behov for tolk. Undersøkelsen tyder dermed på at et mindretall, 17 prosent av de ansatte i NAV, har et stort behov for tolk. Ansatte som arbeider med statlige tjenester har et mindre behov for tolk enn de som arbeider med kommunale tjenester.

I uplanlagte møter svarer 85 prosent at de sjelden eller aldri bruker tolk, selv om det er behov for det. 1 av 10 ansatte bruker tolk av og til, og bare 5 prosent gjør det ofte eller hver gang. I avtalte møter svarer én av tre at de ofte eller alltid bruker tolk. 14 prosent bruker tolk av og til, mens 54 prosent gjør det sjelden eller aldri.

I avtalte møter svarer 1 av 5 at de av og til, ofte eller alltid bruker barn som tolk, mens rundt en tredjedel gjør det i uplanlagte møter. Videre oppgir over halvparten av de ansatte i NAV at de av og til, ofte eller alltid benytter

seg av voksne slektninger til å tolke i uplanlagte møter. I avtalte møter svarer 14 prosent at de hver gang eller ofte benytter seg av voksne slektninger til å tolke, mens i underkant av en tredjedel svarer at dette forekommer av og til.

Den vanligste strategien når de ansatte i NAV er i møte med personer som har behov for tolk, er å gjøre det beste ut av situasjonen.

De med mest erfaring i bruk av tolk, er de som i størst grad bruker tolk. Tolk blir oftere brukt i de større kommunene.

Fire av ti respondenter mener at det brukes tolk for sjelden, mens hver fjerde mener at det brukes tolk så ofte som det er behov for. Sammenlignet med lederne er det flere saksbehandlere som mener det brukes tolk for sjelden. Nesten 50 prosent av ansatte som yter statlige tjenester, oppgir at det brukes tolk for sjelden, sammenlignet med rundt 40 prosent blant dem som arbeider med kommunale tjenester.

Syv av ti ansatte i NAV er uenige i at det ikke er nødvendig med tolk når det er andre familiemedlemmer eller bekjente til stede som kan tolke. Halvparten av dem som arbeider med kommunale tjenester, er helt uenige i dette utsagnet, mens bare 1 av 3 som arbeider med statlige tjenester, er uenige i dette. Det er også et gjennomgående trekk at ansatte i lederstillinger i større grad mener kvalifisert tolk er unødvendig når andre familiemedlemmer eller bekjente som kan tolke, er til stede.



## 4 Rutiner ved bruk av tolk

Som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor er IMDi pådriver for at det offentlige etterspør tolker med dokumenterte kvalifikasjoner. I dette kapitlet undersøker vi om ansatte opplever at det er klare rutiner for tolkebruk på arbeidsplassen sin i NAV. Deretter går vi nærmere inn på hvordan rutinene anvendes i praksis: Hvem bestiller tolk ved kontoret, bestilles det tolk fra offentlige eller private tolkebyråer, og benytter ansatte seg av Nasjonalt tolkeregister for å kvalitetssikre tolken? Vi stiller også spørsmål om hvordan behovet for tolk oppdages. Til slutt ser vi på hvordan ansatte opplever lederes holdninger til tolkebruk.

### Er rutinene klare nok?

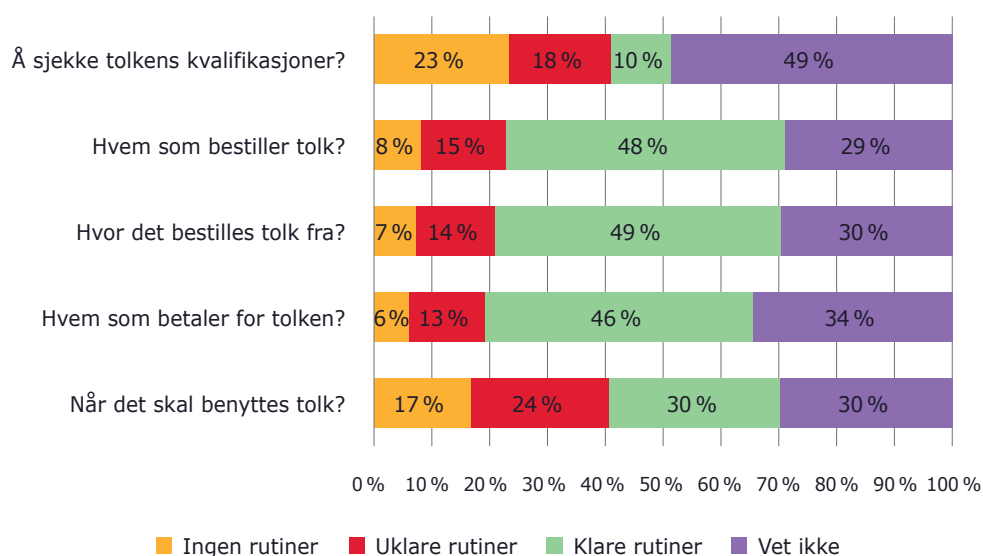
Ifølge tildelingsbrevet fra Arbeidsdepartementet (2011) skal NAV årlig redegjøre for etatens rutiner for bestilling og bruk av kvalifisert tolk, herunder for fremmedspråk og døve<sup>1</sup>. For å få innsikt i rutinene

rundt tolkebruk i NAV spurte vi derfor respondentene om det ved deres respektive arbeidsplasser var klare rutiner for å undersøke tolkens kvalifikasjoner, bestille tolk, betale for tolk og avgjøre når tolk skal nyttes. Dette spørsmålet ble ikke stilt til de som arbeider i NAV Fylke. Svarfordelingen på disse spørsmålene går frem av figur 4.1.

Resultatene tyder på at de klareste rutinene gjelder hvem som bestiller tolk, hvor det bestilles tolk fra, og hvem som betaler for tolken. 48 prosent oppgir at det er klare rutiner for hvem som bestiller tolk, 49 prosent oppgir klare rutiner for hvor det bestilles tolk fra, og 46 prosent har klare rutiner for hvem som betaler for tolken.

Til sammenligning oppgir bare 30 prosent å ha klare rutiner for når det skal bestilles tolk, mens 24 prosent svarer at disse rutinene er uklare. 17 prosent oppgir at det ikke er

**Figur 4.1:**  
**På arbeidsplassen din, hvordan er rutinene for ...?**  
Spørsmålet ble stilt til alle med unntak av ansatte i NAV Fylke. (N = 3050)



<sup>1</sup> Tildelingsbrev for 2011: [http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/tildelingsbrev/2011/Tildelingsbrev\\_2011\\_nav.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/tildelingsbrev/2011/Tildelingsbrev_2011_nav.pdf)

rutiner for når det skal benyttes tolk på arbeidsplassen.

### Rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner

Når det gjelder rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner, tyder resultatene på at slike rutiner er mindre klare. I figur 4.1 ser vi at bare 1 av 10 NAV-ansatte svarer at det er klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner på arbeidsplassen deres. 23 prosent svarer at det finnes ingen rutiner for å sjekke kvalifikasjonene til tolken, mens 18 prosent mener det er uklare rutiner. Rundt halvparten av respondentene svarer at de ikke vet om det er klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.

I fokusgruppene kom det frem at det å sjekke tolkens kvalifikasjoner oppfattes som det mest problematiske med tanke på rutiner for tolkebruk:

«Du sa kvalitetssikring. Det har vi nesten ingen mulighet til. Noen her har kunnet bestille den samme fordi den var god, men det har ikke vi benyttet oss av. Vi har ikke kvalitetssikret at den er godkjent i noen systemer eller noe sånt.»

En av deltakerne i fokusgruppene mener at forklaringen på manglende rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner kan ligge i at man tar det for gitt at tolker som bestilles

gjennom underleverandører, allerede er kvalitetssikret:

«Jeg regner med at når jeg ringer til [leverandør], så har de kvalitetssikret opplæringen på den tolken før de godkjente vedkommende.»

Men antakelsen om at en tolk bestilt gjennom underleverandører er kvalitetssikret, stemmer ikke alltid:

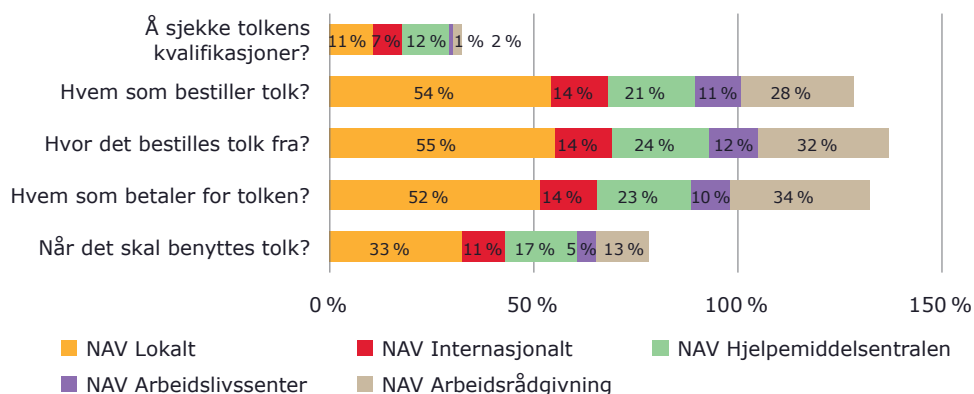
«Vi stoler på at [leverandør] gjør sin jobb, og det har vi trynet på et par ganger.»

### Hvilke avdelinger i NAV oppgir å ha klare rutiner?

Ettersom avdelingene i NAV er organisert forskjellig med ulike arbeidsområder, er det rimelig å anta at rutineene for tolkebruk kan variere etter hvilken avdeling i NAV respondentene jobber i. I figur 4.2 sammenligner vi de ulike avdelingene i NAV etter hvor mange som har svart at det er klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner, hvem som bestiller tolk, hvor det bestilles tolk fra, og hvem som betaler for tolken. Merk at vi her har utelatt NAV EØS-forvaltning, NAV Utland og NAV Intro i figuren siden det er for få observasjoner i disse gruppene til at tallene gir særlig mening. Ansatte i NAV Fylke fikk ikke dette spørsmålet.

Vi ser at respondentene som jobber i NAV Lokalt, skiller seg ut ved å ha den største andelen som oppgir at de har klare rutiner for

Figur 4.2: Andelen som oppgir å ha klare rutiner på arbeidsplassen, etter avdeling. (N = 3050)



tolkebruk, sammenlignet med de øvrige avdelingene i NAV. Det gjør seg gjeldende med tanke på rutiner knyttet til bestilling av tolk, betaling av tolk og når det skal brukes tolk. Arbeidslivssentrene i NAV virker på den andre siden å ha minst klare rutiner for bruk av tolk i NAV.

Et fellestrekk for samtlige avdelinger er at mindretallet oppgir at de har klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. NAV Hjelpemiddelsentral skiller seg ut ved å ha størst andel som oppgir at de har klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Dette kan kanskje forklares med at denne enheten har ansvaret for bestilling av døvetolker, og dermed er mer bevisste på kvalitetssikringsaspektet.

### Hvem bestiller tolk, og hvor bestilles tolken fra?

Et annet viktig aspekt ved rutiner for tolkebruk i NAV er hvem som har ansvaret for å bestille tolk på den enkelte arbeidsplass, og hvor tolken bestilles fra, herunder private eller offentlige tolkeformidlere eller ved å ta direkte kontakt med tolken.

Som figur 4.3 viser, er det vanligst i NAV at den saksbehandleren som trenger tolk, selv

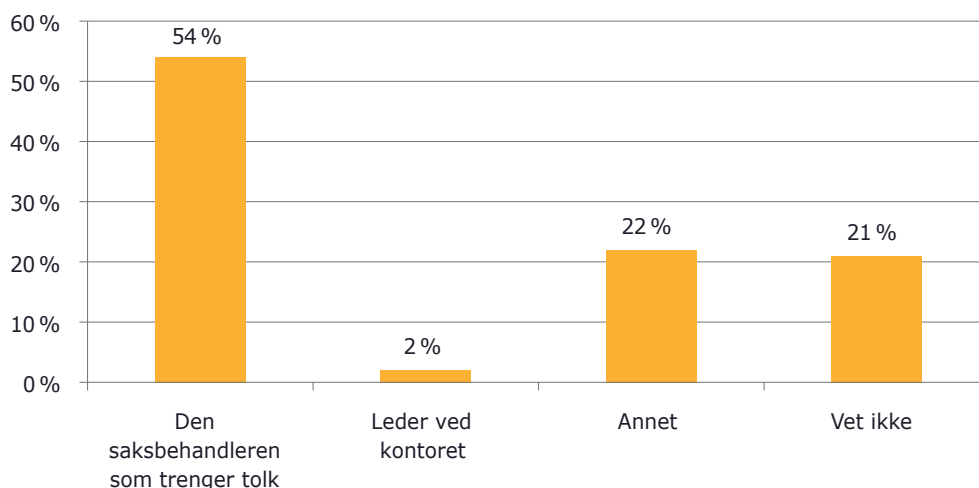
bestiller tolk. Bare unntaksvis, 2 prosent, er det ledere ved kontoret som tar seg av bestillingen. Én av fem vet ikke hvem som bestiller tolk på arbeidsplassen sin. Like mange har svart «annet». Vi kan bare spekulere i hva som ligger bak dette svaralternativet når det gjelder å organisere tolkebestilling ved kontoret. Sitatet fra en fokusgruppedeltaker indikerer at en alternativ måte kan være å sentralisere bestillingen til en person ved kontoret:

«I forhold til bruk av tolk tror jeg det må sikres ved at det er én ansatt ute i førstelinjen som må få oppgaven å være tolkekoordinator, slik at denne informasjonen [retningslinjer for bruk og bestilling av tolk] blir spredt. Det kan ikke ligge på leder å gjøre dette.»

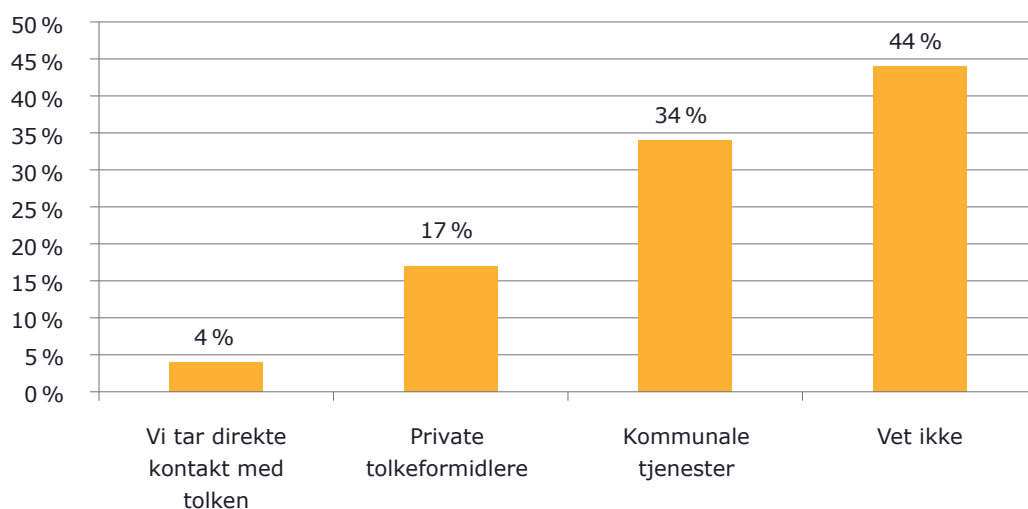
### Hvor bestilles tolken fra?

Hvor det i hovedsak bestilles tolk fra ved NAV, går frem av figur 4.4. Vi ser at det vanligste er at de ansatte sier at de ikke vet hvor det bestilles tolk. Videre ser vi at i overkant av hver tredje NAV-ansatt vanligvis bestiller tolk gjennom kommunale tolketjenester. Dette er derfor den vanligste måten å bestille tolk på. 17 prosent av respondentene bruker private tolkeformidlere, mens 4 prosent svarer at de

**Figur 4.3:** Dersom det er behov for tolk på arbeidsplassen din, hvem bestiller tolken? Spørsmålet ble stilt til alle med unntak av ansatte i NAV Fylke. (N = 3050)



**Figur 4.4:**  
Hvor bestilles det i hovedsak tolk fra på arbeidsplassen din? Spørsmålet ble stilt til alle med unntak av ansatte i NAV Fylke. (N = 3050)



bestiller tolk ved å ta direkte kontakt med tolken.

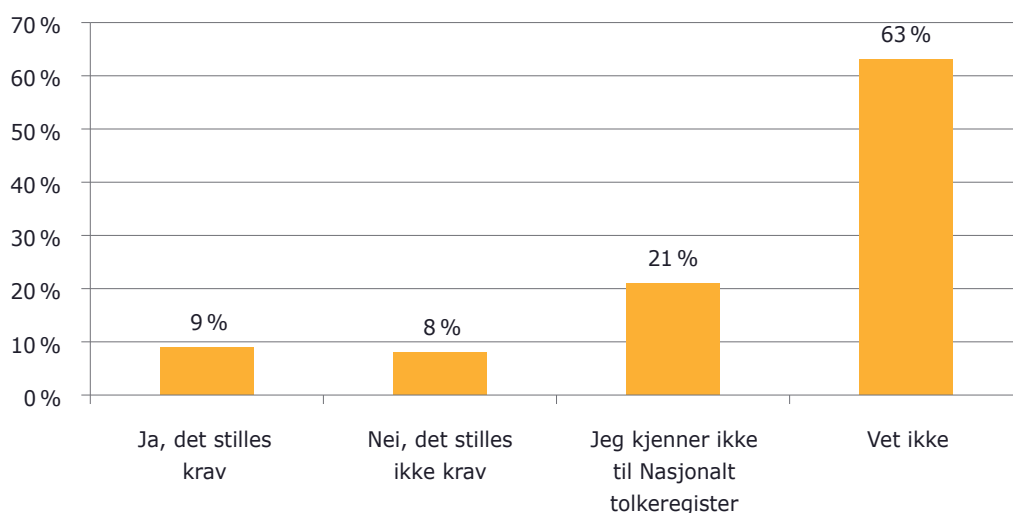
#### Bruk av Nasjonalt tolkeregister som verktøy til å kvalitetssikre tolken

IMDi har system- og driftsansvar for Nasjonalt tolkeregister. Dette er et register som først og fremst er rettet mot tolkebrukere i offentlig sektor, men er tilgjengelig for alle på nettstedet [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no). Tolkene i dette registeret er oppført i fem kategorier etter tolkefaglige kvalifikasjoner. Registeret kan brukes til å avtale oppdrag

direkte med tolken eller for å sjekke kvalifikasjonene til tolken som er bestilt gjennom en formidlingstjeneste. Registeret kan også brukes som rekrutteringsverktøy for leverandørbaser både for storbrukere og formidlingstjenester.

I den sammenheng spurte vi om det stilles krav til at tolken som bestilles, skal være registrert i Nasjonalt tolkeregister. Som vi ser av figur 4.5, oppgir 63 prosent at de ikke vet om det stilles krav til at tolken skal være registrert i Nasjonalt tolkeregister. Videre

**Figur 4.5:**  
Ved bestilling av tolk: Stiller dere krav om at tolken dere skal bruke, er oppført i Nasjonalt tolkeregister? Spørsmålet ble stilt til alle med unntak av ansatte i NAV Fylke. (N = 3050)



svarer 21 prosent at de ikke kjenner til Nasjonalt tolkeregister, mens 8 prosent svarer at det ikke stilles krav til at tolken skal være registrert i tolkeregisteret. Bare 9 prosent av de NAV-ansatte svarer at det stilles krav til at tolken skal være registrert i Nasjonalt tolkeregister – noe som samsvarer med de 10 prosentene som oppgir å ha rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.

### Hvordan oppdages behovet for tolk?

Et annet interessant aspekt med tanke på rutiner for tolkebruk er om det finnes systemer til å fange opp behovet for tolk. I den kvantitative undersøkelsen ble respondentene bedt om å svare på hvilken måte behovet for tolk vanligvis blir oppdaget. Svarene går frem av figur 4.6.

Vi ser her at den vanligste måten å oppdage behovet for tolk på, er at behovet for tolk er registrert i tidligere kontakt med brukeren. 38 prosent av respondentene svarer dette. I fokusgruppene kom det imidlertid frem at det ikke alltid er tilfelle at registreringsrutinene er på plass:

«Det er vel ingen direkte rutiner. Det går vel på individnivå, at en er flink til å kommunisere. Jeg har gjerne hjelp fra kommunal side også, og så kommer de over til statlig side. Hvis den kommunale er flink til å overføre

kunnskap om brukeren, også når det gjelder bruk av tolk, så går det greit. Men så er det gjerne sånn at de [brukeren] selv tar initiativ til møte med NAV Stat uten at kommunen er involvert, så det er kanskje der det er mest glipp i kunnskapen om det er behov for tolk.»

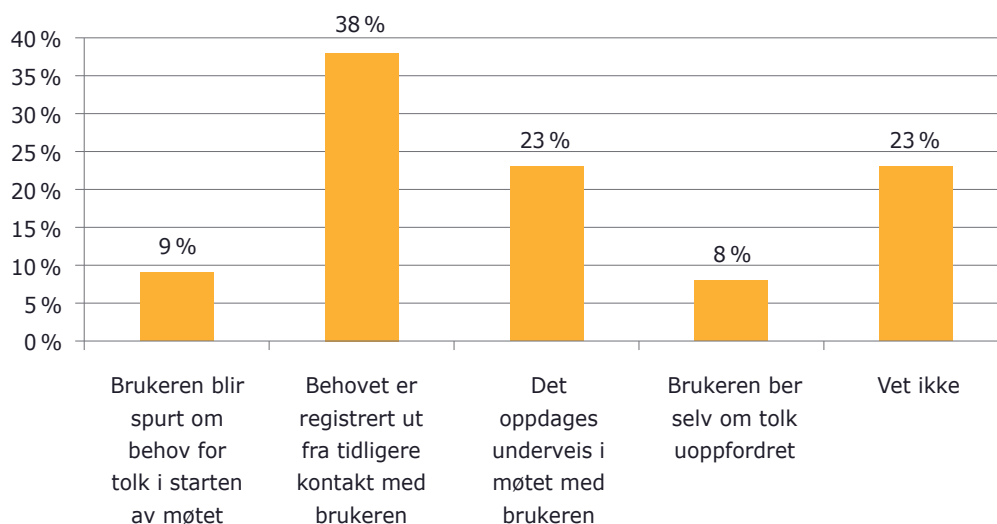
Videre ser vi at 23 prosent svarer at behovet for tolk er noe som oppdages underveis i møte med brukeren, mens 9 prosent av de ansatte oppgir at de vanligvis spør brukeren i starten av møtet om behovet for tolk:

«Jeg har erfaring med at jeg har sittet i møte, og så er det helt abrakadabra. Ofte hører jeg "søren, dette burde vi tenkt på før". Så det er ingen klar instruks om at dette skal være krysset av i forkant av møtet: trenger/trenger ikke tolk: ja eller nei. Så da må man tenke selv.»

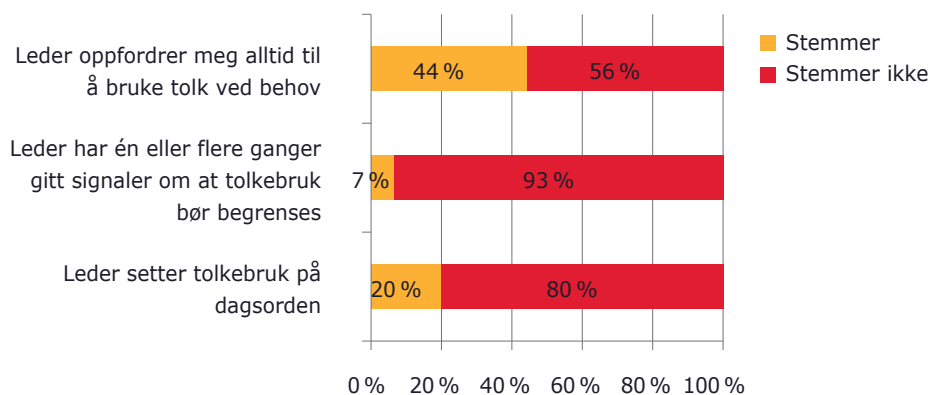
### Lederes holdninger til tolkebruk

Vi kan anta at rutinene for bruk av tolk ved arbeidsplassene i NAV påvirkes av den enkelte leders holdninger til tolkebruk. For å belyse dette temaet ble respondentene, som ikke hadde lederstilling og ikke arbeidet i NAV Fylke, bedt om å si seg enig eller uenig i tre påstander om sine ledes holdninger til bruk av tolk. Svarfordelingen på disse spørsmålene er gjengitt på figur 4.7.

**Figur 4.6:**  
**På hvilken måte oppdages vanligvis behovet for tolk?**  
**Spørsmålet ble stilt til alle med unntak av ansatte i NAV Fylke. (N = 3050)**



**Figur 4.7:**  
**Stemmer eller stemmer ikke disse påstandene? Spørsmålet ble stilt til alle som ikke hadde lederstilling, og som ikke arbeidet i NAV Fylke. (N = 2735)**



Vi ser her at det store flertallet av de ansatte, 93 prosent, oppgir at det ikke stemmer at lederne har gitt signaler om at tolkebruk ved kontoret skal begrenses. Samtidig tyder resultatene på at lederne sjelden setter temaet tolkebruk på dagsorden på arbeidsplassen. 8 av 10 ansatte oppgir at det ikke stemmer at lederen setter tolkebruk på dagsorden. Med tanke på påstanden som går på om lederen alltid oppfordrer til å bruke tolk ved behov, ser vi at respondentene er mer delt. Majoriteten svarer at dette ikke stemmer (56 prosent). Like fullt ser vi at 44 prosent av respondentene mener at det stemmer at lederen alltid oppfordrer til bruk av tolk. Det er små forskjeller etter arbeidssted og stilling med tanke på i hvor stor grad lederne oppfordrer til bruk av tolk.

I fokusgruppene ble det stilt et åpent spørsmål om tolk er et tema på arbeidsplassen. En generell tilbakemelding fra deltakerne er at viktigheten av tolk ikke er et tema blant ledere. Problematikken blir ofte aktualisert på saksbehandlernivå i møte med brukere. Diskusjoner blant ansatte går på hvordan man løser enkeltsaker der og da, ikke prinsipielle diskusjoner om hvorfor det er viktig å bruke tolk:

«Jeg vet hva jeg skal gjøre hvis jeg trenger tolk, men det er ikke sånn at vi snakker høyt om det. Det er opp til hver enkelt. Men bestillingsrutiner har vi. Hvis det er graverende ting, så gir vi beskjed til leder. Med det

tillegges ikke stor vekt av leder – det snakkes ikke mye om bruk av tolk.»

«Rutinene blir ikke profilert innad i organisasjonen. Veilederne får ikke vite når de skal bruke tolk.»

Noen fokusgruppedeltakere mener at det ikke er nok å legge ut informasjon om rutiner på Navet:

«Vi er alle ansvarlige for å finne ut hvor den informasjonen ligger, men jeg føler at NAV også har et ansvar for å oppdatere meg i de retningslinjene. Jeg vet jo at de finnes. Vi har ikke tid til å sette oss ned i forkant av en slik samtale for å bli klar over hva vi skal forvente. Vi bruker den tiden til å bli klar over hva vi skal ta opp med bruker, men ikke hva vi kan forvente i forhold til tolken. Der er det en stor mangel.»

Mens andre var svært tydelige på hvilket ansvar ledere har:

«Det er faktisk enhetsleder og avdelingsleders plikt å selge dette inn til saksbehandlere som et nyttig verktøy for på sikt å få folk ut i jobb.»

### Oppsummering

Nesten halvparten av de NAV-ansatte svarer at det er klare rutiner for hvem som skal bestille tolk, hvor det skal bestilles tolk fra, og hvem som skal betale for tolken på arbeidsplassen. Bare 10 prosent svarer at de har klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner. Resultatene viser også at rutinene for når

det skal benyttes tolk, er uklare for mange. Videre har vi sett at det er forskjeller mellom de ulike avdelingene i NAV. Personer som er ansatt i NAV Lokalt, oppgir i større grad å ha klare rutiner enn personer som er ansatt i andre avdelinger. Ansatte i NAV Internasjonalt virker i minst grad å ha klare rutiner. Et gjennomgående trekk for alle avdelinger er uansett at et mindretall mener det finnes klare rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner.

Det vanligste er at saksbehandleren som trenger tolk, selv bestiller tolken, og det er vanligst at tolken bestilles gjennom kommunale tolketjenester. 34 prosent av respondentene oppgir at de bruker denne kanalen for å bestille tolk. 17 prosent av respondentene benytter seg av private tolkeformidlere. Mindre enn én av ti respondenter svarer at det stilles krav til at tolken som bestilles, skal være oppført i Nasjonalt tolkeregister. 21 prosent av respondentene svarer at de ikke har hørt om Nasjonalt tolkeregister, mens 65 prosent svarer at de ikke vet om det stilles krav til at tolken skal være registrert i Nasjonalt tolkeregister.

38 prosent oppgir at behovet for tolk er registrert ut fra tidligere kontakt med brukeren. Denne måten å fange opp behovet for tolk på er derfor den vanligste i NAV. Den generelle tilbakemeldingen fra fokusgruppene er likevel at NAV ikke har et rutinemessig forhold i å registrere behov.

Både i spørreundersøkelsen og i fokusgruppene kom det frem at ledere på arbeidsplassen ikke legger begrensninger på tolkebruken, men at de heller ikke jobber aktivt for at tolkebruk skal diskuteres i større grad enn det gjøres på arbeidsplassene.

## 5 Barrierer for tolkebruk

Underforbruket av tolk har sammensatte årsaker, gjerne knyttet til aspekter som manglende tilgjengelighet på tolker, manglende kjennskap til hvordan tolk bestilles og brukes, og stramme budsjetter på arbeidsplassene. I dette kapitlet undersøker vi nærmere hvilke barrierer NAV-ansatte opplever som de største når de skal bestille tolk til planlagte møter. De ulike årsakene er listet opp på figuren nedenfor. Kapitlet tar også for seg to holdningsspørsmål til bruken av tolk: Hva gjør ansatte når brukere med begrensede språkkunnskaper ikke ønsker å bruke tolk, og hvem er det som har ansvaret for at tolk er til stede?

### De største barrierene til at det ikke bestilles tolk

Vi ba respondentene som har brukerkontakt og ikke arbeider i NAV Fylke, om å svare på hva som har vært de viktigste grunnene til at det ikke er bestilt tolk til planlagte møter selv om det har vært behov for det.

### Ansatte ble ikke informert på forhånd om behovet for tolk

Vi ser i figur 5.1 at den viktigste grunnen til at tolk ikke ble bestilt, var at saksbehandleren ikke ble informert om behovet på forhånd. Spørsmålet gjaldt planlagte møter. Over halvparten av respondentene oppgir dette som grunnen til at de ikke bestilte tolk. I fokusgruppene fremkommer det at en mulig årsak til det kan være sviktende kommunikasjon internt i NAV:

«At det kan være kommunikasjonsproblemer, er klart. Vi er gigantisk store nå. Det er så mange enheter og saksbehandlere og reformer og hei og hå, så at det kan være noen brister? Ja da. Men samtidig så samarbeider vi med kontoret. Vi er veldig flinke i innsøkningspapirene. Der står det at her anbefaler vi bruk av tolk, norskkunnskapene er dårlige, osv. Det er sikkert veldig variert, og det er nok ikke bare én grunn til at det er sånn.»

En annen forklaring som kom frem i fokusgruppene, var at mange av brukerne registrer seg elektronisk. Det innebærer at brukere kan innkalles til møte uten at vedkommende

**Figur 5.1:** Dersom det har vært behov for, men likevel ikke er bestilt tolk til planlagte møter, hva har vært de viktigste grunnene til det? Spørsmålet ble bare stilt til respondenter med brukerkontakt. Flere valg var mulig på dette spørsmålet. (N = 2631)





har vært i samtale med NAV. En av deltakerne uttrykte dette slik:

«Årsaken til at det ikke fanges opp, er at folk i stor grad registrerer seg elektronisk, så vi har kanskje ikke hatt noen samtale med dem før. Folk innkalles jo til møter uten at vi har noen annen forhistorie på dem annet enn det de har skrevet inn selv. En stor del av møtene er på den måten.»

### **Andre personer som kan tolke, har vært til stede**

Den nest viktigste grunnen til at tolk ikke ble bestilt, er at det har vært andre personer til stede som kan ta seg av tolkingen. 21 prosent av respondentene svarer at dette er en årsak til at det ikke blir bestilt tolk. Det fremkommer av kommentarene til undersøkelsen og i fokusgruppene at disse «andre» personene kan dreie seg om andre ansatte i NAV. Det kan også være andre familiemedlemmer og venner av familien. I kapittel 3 så vi at det er forholdsvis vanlig at slektninger brukes som tolk både i avtalte og uplanlagte møter. Diskusjonen i fokusgruppene tyder på at bruk av andre enn profesjonell tolk er situasjonsbetinget, og oftest forekommer i mindre saker:

«Når det gjelder å forklare enkle, greie ting som utbetalinger, meldekort, så kan du vel bruke nesten hvem som helst. Til det praktiske – hvordan registrerer man seg, hva forventes av deg – så bruker vi veldig ofte den personen folk har med seg.»

Den tredje viktigste grunnen til at tolk ikke ble bestilt, er at det har manglet tolker som kan tolke på det relevante språket. 20 prosent av respondentene oppgir dette som en årsak til at det ikke blir bestilt tolk.

### **Manglende kjennskap til rutiner for tolkebruk**

Én av ti svarer at det ikke har vært bestilt tolk ved behov fordi de ansatte ikke har hatt nok kjennskap til rutiner for bestilling av tolk. I kapittel 7 vil vi se at over en tredjedel av de ansatte mener at bedre rutiner på arbeidsplassen for bruk av tolk kan bidra til økt tolkebruk i NAV.

Som en fokusgruppedeltaker uttrykte det, kan årsaken til manglende tolkebruk være en kombinasjon av flere faktorer:

«Jeg tror det er fordi det er tungvint å bestille tolk, og det er mangel på tolker. Det blir en ekstra merkelig jobb der du må ta en telefon, og kanskje er det tungvint når du kommer frem til det kontoret også. Hvem er det du snakker med der? Det er mye frem og tilbake.»

### **Økonomiske årsaker**

Budsjettmangel ved kontorene ser ikke ut til å ha særlig stor betydning for om respondentene bestiller tolk når det er behov for det. Dette vitner om at økonomi mer eller mindre er et ikke-tema blant ansatte med brukerkontakt. En av fokusgruppedeltakerne uttrykte det slik:

«Jeg ser ikke på det som mitt problem. Når jeg trenger en tolk, så bestiller jeg det.»

Samtidig vitner fokusgruppene om at stramme budsjetter påvirker tolkebruk:

«I fjor da det ble spørsmål om hvor vi skulle skjære ned, var det faktisk tolketjenester vi skar ned på.»

«Når kontorene er så skåret til beinet som de er nå, og plutselig kommer inn i en fase hvor du har et enormt tolkebehov, så kan hele budsjettet rakne.»

Ansatte på små NAV-kontor kan oppleve økonomi som en større barriere enn ansatte på store kontor:

«På småkontorene går det rett av driftsbudsjettet, som også skal gå til lønn og sånne ting.»

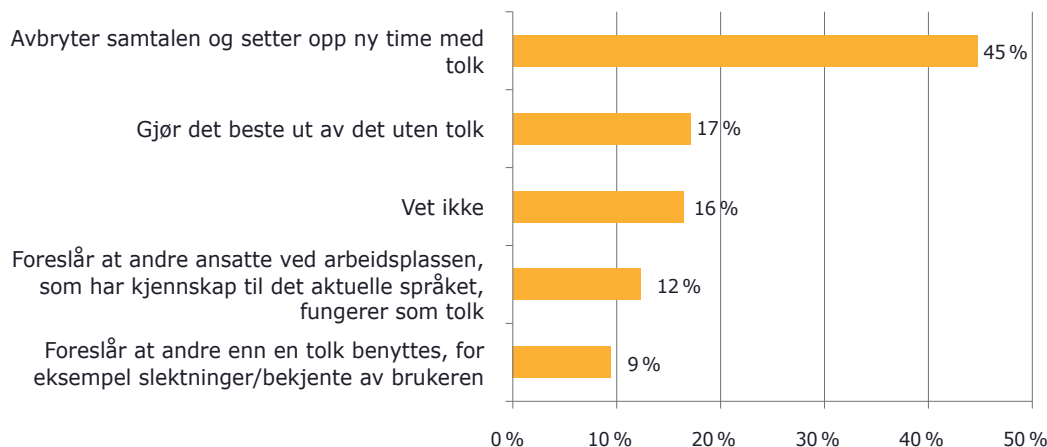
«Jeg vet jo hva som står på budsjettet. Det er svært lite til tolketjenester. [...] Det kunne vært mer synliggjort.»

### **Hva skjer når brukeren selv mener det ikke er behov?**

15 prosent av de ansatte i NAV svarer at de har unnlatt å bestille tolk i planlagte samtaler fordi brukeren selv ikke ønsket tolk. I undersøkelsen ble dette temaet ytterligere belyst

**Figur 5.2:**

**Se for deg at du er i en samtale med en bruker som mener at det ikke er behov for tolk, mens du selv er av en annen oppfatning. Hva gjør du? Spørsmålet ble stilt til alle. (N = 3328)**



gjennom et holdningsspørsmål. Her spurte vi alle respondentene om hva de i en tenkt situasjon ville ha gjort dersom brukeren selv mente det ikke var behov for tolk, men respondenten hadde likevel en annen oppfatning. Figur 5.2 viser svarfordelingen på dette spørsmålet.

Vi ser her at 45 prosent svarer at de ville ha avbrutt samtalen med brukeren og satt opp ny time med tolk. Like fullt ser vi at 17 prosent svarer at de ville ha gjort det beste ut av det uten tolk. 16 prosent svarer at de ikke vet hva de ville ha gjort i en slik situasjon. 12 prosent svarer at de ville ha foreslått at språkkyndig ansatte fungerte som tolk, mens 9 prosent svarer at de ville foreslått å bruke slektninger/bekjente av brukeren.

I fokusgruppene ble situasjonen diskutert ytterligere, og det kom frem at det av og til kunne skje at brukerne ble fornærmet når saksbehandleren foreslo at det skulle brukes tolk:

«Når de har vært på kontoret noen ganger og ikke gjør seg forstått, og det er misforståelser på misforståelser, da er det en grunn til å foreslå tolk. Jeg har også opplevd at personen ble fornærmet fordi han mente at norskkunn-

skapene hans var bra nok. Så kommer jeg og sier at du må ha tolk.»

Uenigheten om språkkunnskapene mellom bruker og saksbehandler lar seg likevel ofte løse uten at det blir større konflikter:

«Det er jo greit nok at de har en sånn følelse, men vi kommer som regel ut av det med en felles forståelse av at det i dette tilfellet var nødvendig med bruk av tolk for å få klarert alt. [...] da kan jeg også gjøre tolken oppmerksom på at dette er en person som kan mye norsk, så det kan forekomme at vi prater direkte innimellom.»

Ønsket om ikke å fornærme kan kanskje være noe av forklaringen på hvorfor 17 prosent i undersøkelsen velger å gjøre det beste ut av situasjonen uten tolk. En annen forklaring er selvfølgelig at saksbehandleren har liten eller manglende kunnskap om ansvaret han selv har for å tilrettelegge informasjonen for brukeren når det er nødvendig. Dette aspektet ved tolkebruk ser vi nærmere på nedenfor.

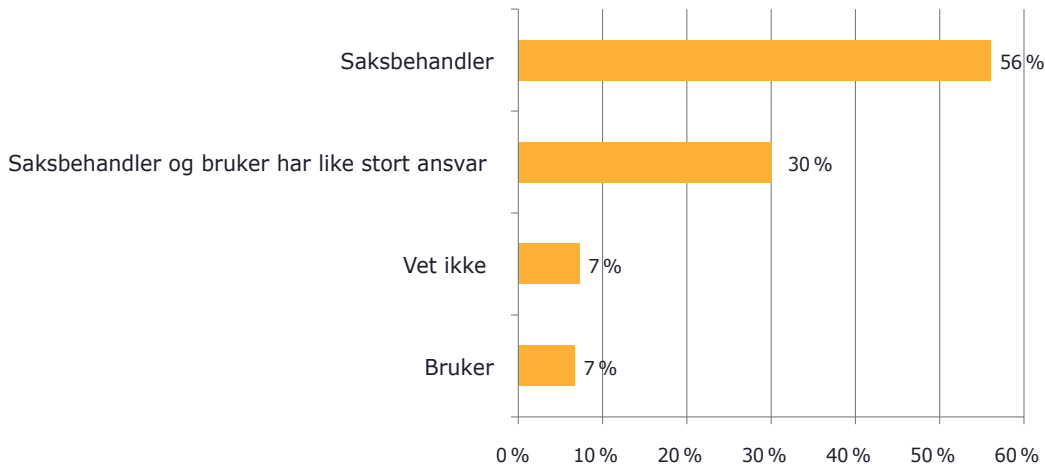
### **Er ansvarsforståelse en barriere?**

Kan usikkerhet rundt hvem som har ansvaret for at tolk er til stede, være et hinder for at det brukes tolk?

En hovedmålsetting i NAV er å yte god service tilpasset brukernes forutsetninger og behov.

**Figur 5.3:**

**I tilfeller der brukerens norskkunnskaper er mangelfulle: Hvem mener du først og fremst har ansvaret for å ha tolk til stede? Spørsmålet ble stilt til alle. (N = 3328)**



I lov om arbeids- og velferdsforvaltningen heter det bl.a. at enhver som henvender seg til kontoret, har rett til informasjon om arbeids- og velferdsforvaltningens tjenester og ytelser, og at kontoret tidligst mulig skal avklare brukerens helhetlige behov (NAV-loven, 2006). Forvaltningsloven, som regulerer plikter og rettigheter i all offentlig tjenesteyting, har ingen direkte bestemmelse om bruk av tolk, men for å oppfylle kravene om informasjon, veiledning og forsvarlig saksbehandling vil det i en del tilfeller være nødvendig å tilrettelegge informasjon ved hjelp av tolk.

Vi belyste denne tematikken ved å be respondentene gjøre rede for hvem de mener først og fremst har ansvaret for å ha tolk til stede når norskkunnskapene hos brukeren er mangelfulle.

Svarene på dette holdningsspørsmålet som fremstilt i figur 5.3 viser at flertallet, 56 prosent, mener det er saksbehandleren som først og fremst har ansvaret for at en tolk er til stede i en slik situasjon. I underkant av en tredjedel svarer at dette ansvaret deles likt mellom saksbehandleren i NAV og brukeren av tjenestene. Bare et mindretall av respondentene, 7 prosent, mener det er brukeren

som først og fremst har ansvaret for å ha tolk til stede.

En fokusgruppedeltaker uttrykte sin ansvarsforståelse slik:

«Dette med brukermedvirkning er jo nedfelt i lovverket, så hvis en person har behov for tolk, så skal den personen ha en tolk. Hvis ikke, bryter vi rett og slett loven.»

### Oppsummering

Den vanligste årsaken til at det ikke er bestilt tolk ved behov, er at saksbehandleren ikke var informert om behovet på forhånd. Den nest vanligste grunnen er at det har vært andre personer til stede som kan oversette i samtalen. En like vanlig oppgitt årsak er at saksbehandleren ikke har fått tak i tolk på det aktuelle språket.

Det at saksbehandleren ikke er informert på forhånd, kan handle om sviktende kommunikasjon internt i NAV. En annen mulig forklaring, som også ble nevnt i fokusgruppene, var at elektronisk selvregistrering ikke fanger opp begrensede språkkunnskaper på en god nok måte.

Så var det spørsmålet om hvordan respondentene ville forholde seg til en situasjon der brukeren ikke ønsker tolk, mens de selv

mener det er behov for tolk. Av fem alternative svar oppgir 45 prosent av respondentene at de ville ha avbrutt samtalen og satt opp ny time med tolk.

Majoriteten av respondentene, 56 prosent, mener at det er saksbehandleren som har det overordnede ansvaret for at det er tolk til stede når brukeren har mangelfulle norskkunnskaper. Omtrent en tredjedel mener at brukeren og saksbehandleren deler dette ansvaret, mens 7 prosent mener tjenestebrukeren er den som først og fremst er ansvarlig for at det er tolk til stede.

## 6 Hvordan foregår kommunikasjonen gjennom tolk?

I dette kapitlet ser vi nærmere på NAV-ansattes ulike erfaringer med bruk av tolk, og på hva de oppfatter er tolkens rolle og ansvarsområde i samtalen. Vi spurte respondentene om hvor ofte de har opplevd at tolken informerer om sin rolle innledningsvis, oppsummerer samtalen, har vansker med å tolke faguttrykk, gir tilleggsmåling om velferdsordninger, det norske samfunnet og brukerens hjemland og kultur, blander seg i saken og har en trøstefunksjon. Samtidig ba vi respondentene ta stilling til om de synes det er greit at tolken gjør ovennevnte. Spørsmålene ble stilt for å kartlegge NAV-ansattes forventninger til tolken og for å undersøke om det er sprik mellom NAV-ansattes forventninger og erfaringer.

### God tolkeskikk

Kjernen i god tolkeskikk er at tolken skal tolke alt som sies uten å endre, trekke fra eller legge til noe av det som kommer til uttrykk. Retningslinjene definerer også hva tolken ikke skal gjøre, for eksempel ikke svare på spørsmål om noen av partenes forhold eller tale noen parts sak. Tolken skal heller ikke fungere som kulturinformant. De yrkesetiske retningslinjene gir dermed også føringer for hva som er tolkebrukerens eget ansvar i samtalen, ref (UDI, 1997).

I fokusgruppene var de fleste deltakerne enige om at det er to forhold som kjennetegner en god tolk: nøytralitet og formidlings-evne. Som en av deltakerne formulerte det:

«Først og fremst skal en tolk være en nøytral mellommann eller -kvinne. Men tolken har en sentral rolle med å være tydelig – at tolken definerer sin rolle til å begynne med. Tolken skal bare oversette.»

En annen deltaker definerte tolken som et hjelpemiddel. Her var det likevel forskjellige oppfatninger av hvordan tolken best kan være et slikt hjelpemiddel. Et synspunkt var at tolken skal være så dyktig at han eller hun

klarer å formidle eventuell usikkerhet hos brukeren til de ansatte i NAV, mens andre mente at tolken gjerne kan si det rett ut dersom han eller hun skjønner at det er noe brukeren ikke forstår.

«Og når han ikke skjønnte det, så sa [tolken] til oss at "han skjønner det ikke. Kan dere si det på en annen måte?" Så kan jeg forklare det på en annen måte. Det var kjempebra.»

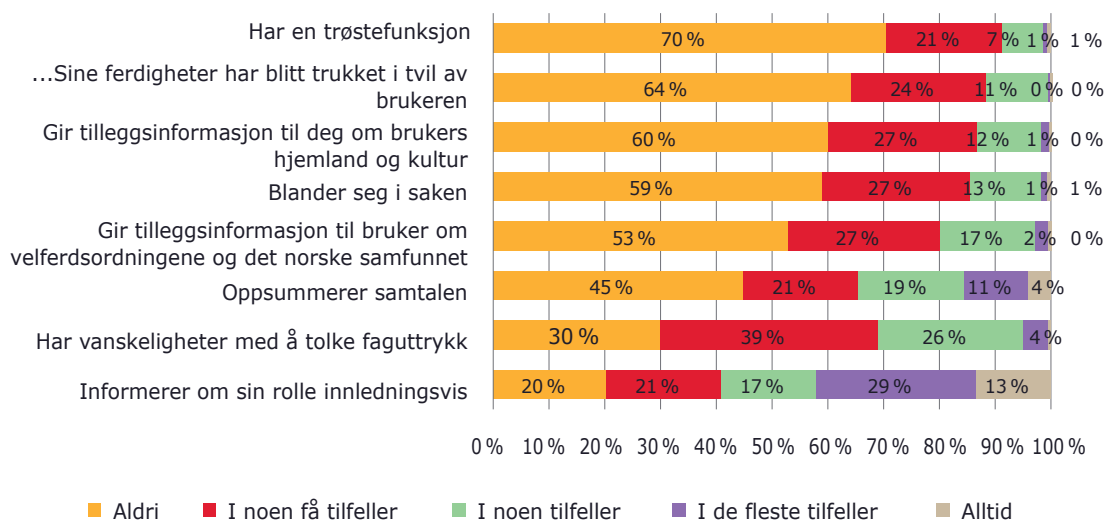
Nedenfor, på figurene 6.1 og 6.2, ser vi hvordan de NAV-ansatte svarte på spørsmålene vi stilte om deres erfaringer med og forventninger til kommunikasjon via tolk.

### Tolken informerer om sin rolle innledningsvis

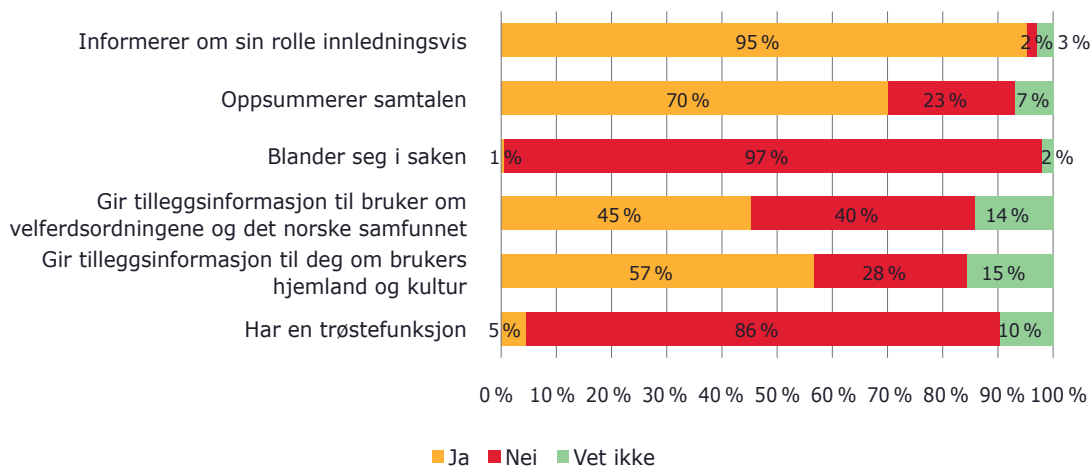
I utdanning og opplæring av tolker legges det vekt på at tolken skal informere om sin rolle før de to partene begynner samtalen. Denne orienteringen i begynnelsen av samtalen er viktig for å skape tillit og sette rammene for hvordan en tolket samtale skal foregå. Dessuten unngår man problemer som kan oppstå videre i samtalen med hensyn til tolkens funksjon. Ved at tolken er tydelig på hva som er tolkens oppgave, blir det også lettere for den offentlige tolkebrukeren å lede samtalen.

Figur 6.1 viser at 41 prosent av saksbehandlerne oppgir at tolken aldri eller i noen få tilfeller informerer om sin rolle innledningsvis: Omtrent like mange, 42 prosent, oppgir at tolken alltid eller i de fleste tilfeller informerer om sin rolle. NAV-ansatte har altså delte erfaringer med hvorvidt tolken innleder samtalen med å informere om sin rolle. Analysene viser videre at det er visse variasjoner med tanke på om tolken informerer om egen rolle etter hvor mye erfaring saksbehandleren har med bruk av tolk. Trenden her er at saksbehandlerne med mest erfaring i bruk av tolk i størst grad svarer at tolken informerer om sin egen rolle.

**Figur 6.1:**  
**Når du har benyttet tolk, hvor ofte har du opplevd at tolken ...?**  
**Spørsmålet ble stilt til dem med erfaring i bruk av tolk. (N = 1629)**



**Figur 6.2:**  
**Synes du det er greit at tolken ...? Spørsmålet ble stilt til dem med erfaring i bruk av tolk. (N = 1629)**



På spørsmål om respondentene synes det er greit at tolken informerer om sin egen rolle, virker respondentene å være mer samstemte: 95 prosent av de NAV-ansatte som har erfaring med tolkebruk, svarer at de synes det er greit at tolken informerer om sin egen rolle innledningsvis (jf. figur 6.2). Dette funnet underbygges også i fokusgruppene, der alle deltakerne mente at dette var nødvendig.

### Tolken oppsummerer samtalen

Det ligger utenfor tolkens rolle å oppsummere samtalen, slik tolkerollen er definert i de yrkesetiske retningslinjene. Når tolken får ansvaret for å oppsummere samtalen, blir ansvaret for hva som kommer til uttrykk, overført fra samtalepartene til tolken. Tolken, som ikke selv er eier av samtalen, har heller ingen forutsetninger for å avgjøre hva som er viktig eller mindre viktig informasjon.

Figur 6.1 viser at 15 prosent av respondentene opplever at tolken i de fleste tilfeller eller alltid oppsummerer samtalen, mens til sammen 40 prosent opplever at tolken i noen eller i noen få tilfeller gjør det. 45 prosent svarer at de aldri har opplevd at tolken oppsummerer samtalen. Sammenligner vi med figur 6.2, ser vi imidlertid at et stort antall NAV-ansatte, hele 70 prosent, synes det er greit at tolken oppsummerer samtalen. Det er altså flere som synes det er greit at tolken oppsummerer samtalen, enn som selv har opplevd at tolken faktisk gjør det.

I fokusgruppeintervjuene ble det uttrykt forundring over dette funnet. Her ble det understreket at det skal være opp til den ansatte i NAV som leder møtet, å oppsummere samtalen. Som en av fokusgruppedeltakerne ordla seg:

«Jeg har hatt en intensjon og et formål med det møtet. Jeg må oppsummere om sånn jeg har opplevd det, er sånn som den personen har opplevd det, eller er det helt forskjellig. Oppsummeringen, eller speilingen om du vil, er min, og så er tolken mitt verktøy for å få tilbakemelding på om vi er enige. Det kan jeg ikke overlate til en annen person.»

Resultatene viser at det er noe variasjon etter hvor mye erfaring respondentene har med tolkebruk. De som har mye erfaring med tolkebruk, svarer i mindre grad at de har opplevd at tolken oppsummerer samtalen, sammenlignet med dem som har lite erfaring i bruk av tolk (7 prosent versus 17 prosent).

### **Tolken har vansker med å tolke faguttrykk**

En relativt liten andel av respondentene, 5 prosent, oppgir at de alltid eller i de fleste tilfeller opplever at tolken har problemer med å tolke faguttrykk. Hver fjerde respondent opplever dette i noen tilfeller, mens 39 prosent svarer at de har opplevd at tolken sliter med faguttrykk i noen få tilfeller. Til sammen ser vi altså at 70 prosent av de ansatte i NAV en eller flere ganger har opplevd at tolken har vanskeligheter med å tolke faguttrykk, mens 30 prosent svarer at

de aldri har opplevd at tolken har hatt slike problemer (se figur 6.1).

I fokusgruppeintervjuene var flere opptatt av at arbeidsspråket i NAV kunne være en utfordring for tolkene:

«Vår etat er full av [...]. Tenk på alle tiltakene våre. Arbeidsmarkedstiltakene heter et ord. Det er garantert ikke et helt likt ord eller begrep på engelsk eller fransk eller tysk eller urdu eller hva [...] og da er det klart de vil streve.»

Som flere av deltakerne var enige om, er det en forutsetning at tolken har god kunnskap om de tiltakene NAV forvalter, for å kunne oversette begrepene riktig. Samtidig var det også enighet om at det er den enkelte saksbehandler som har ansvaret for å forklare innholdet i faguttrykkene:

«Det hender tolkene spør: Hva betyr uføretrygd? Jeg synes det er kjempefint at de spør om det, for da kan du forklare. Det finnes jo gjerne ikke som begrep i det landet de kommer fra. Rehab, attføring, arbeidsavklaringspenger, uføre [...]»

Diskusjonen om et tungt og vanskelig fagspråk, og konsekvensene av det, var noe som opptok mange i fokusgruppene. En deltaker delte denne historien:

«Hos oss opplever vi stadig oftere at brukere sier overgangsstønad plutselig er stoppet. De tror at det er en stønad for at man skal produsere mest mulig barn, og at den skal være et livsopphold for mor så lenge hun har barn. For de har ikke forstått hva som ligger i bunnen der. [...] Vi har ikke tatt den jobben med å forklare hva overgangsstønad er.»

### **Tolken gir tilleggsinformasjon**

Ifølge tolkens yrkesetikk skal tolken ikke påta seg andre oppgaver enn å tolke. Vi spurte derfor respondentene om hvor ofte de har opplevd at tolken har gitt tilleggsinformasjon om brukerens hjemland og kultur eller tilleggsinformasjon til brukeren om velferdsordningene og det norske samfunnet.

Vi ser i figur 6.1 at det er få respondenter som oppgir at tolken i de fleste tilfeller eller alltid gir brukeren tilleggsinformasjon om velferdsordningene og det norske samfunnet (under 3 prosent). Samtidig ser vi at 44 prosent har opplevd dette i noen eller i noen få tilfeller, mens over halvparten (53 prosent) oppgir at de aldri har opplevd at tolken gir tilleggsinformasjon til brukeren.

Det er mindre utbredt at respondentene opplever at tolken gir tilleggsinformasjon om brukerens hjemland og kultur. Seks av ti respondenter har aldri opplevd dette, og bare 1 prosent oppgir at tolken gjør dette i de fleste tilfeller. Videre ser vi at til sammen 39 prosent har opplevd at tolken i noen eller i noen få tilfeller gir tilleggsinformasjon om brukerens hjemland og kultur.

Figur 6.2 viser at 45 prosent av respondentene synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om velferdsordningene og det norske samfunnet, og 57 prosent synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om brukerens hjemland og kultur. Det er dermed flere som synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om brukeren enn til brukeren.

Undersøkelsen viser også at det er en positiv sammenheng mellom erfaring i tolkebruk og holdninger: 54 prosent av respondentene som har mye erfaring med tolk, mener at det ikke er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om velferdsordninger, sammenlignet med 32 prosent blant dem som har lite erfaring med tolk.

I fokusgruppene ble noen av erfaringene fra tolkebruk diskutert. Enkelte deltakere opplever at det er et stort problem dersom tolken gir forklaringer ut fra egen erfaring, mens andre mente at det er greit – dersom det er avklart på forhånd:

«Tolken forklarte litt om det norske samfunnet, hva norske ungdommer gjør, og hva som forventes av brukeren. Men da var det avtalt på forhånd at tolken skulle være kulturoversetter også.»

«Jeg vil gjerne styre det selv. Da er det jeg som forteller om de tingene, og tolken som oversetter. Jeg vil helst ha en upartisk, nøytral person med gode språkkunnskaper som skal formidle det jeg sier til en person, og det personen sier til meg.»

At såpass mange synes det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon, kan tyde på at respondentene har manglende kjennskap til retningslinjer for hvordan tolkingen skal foregå.

### Tolken blander seg inn i saken

Tolken skal være upartisk og nøytral. Dette går også frem av de yrkesetiske retningslinjene. Vi spurte derfor respondentene om de har opplevd at tolken har blandet seg inn i saken. Som det fremgår av figur 6.1, svarer 59 prosent at de aldri har opplevd at tolken har blandet seg i saken, og bare 1 prosent har opplevd at tolken gjør dette i de fleste tilfeller. Samtidig svarer til sammen 40 prosent at de har opplevd at tolken blander seg i saken i noen eller i noen få tilfeller.

I fokusgruppene var det varierte erfaringer:

«Det som jeg reagerer på, er de som forklarer mer enn det jeg sier. Jeg tror rett og slett det går på at de har problemer med å tolke det jeg sier. Så bruker de flere ord, og når de ser at den personen ikke forstår det som blir sagt, så begynner de å forklare. Det skal de ikke. For jeg har gjerne bare sagt den første setningen, og så skal jeg fortsette. Jeg har en plan med hvordan jeg legger det opp, for at det skal forstås til slutt. Så begynner tolken å planlegge samtalen på sin måte, og så blir det helt feil.»

Mens en annen deltaker hadde råd for hvordan man kan takle situasjoner der tolken blander seg inn:

«Det har hendt at tolken har overtatt samtalen, slik at det har blitt en samtale mellom bruker og tolk. Da må man bare gripe inn, stoppe situasjonen og si at du er her for å tolke.»

På spørsmål om respondentene synes det er greit at tolken blander seg i saken, ser vi på figur 6.2 at et overveiende flertall er uenige i



det. 97 prosent synes ikke det er greit at tolken blander seg i saken, mens 3 prosent er usikre på om de synes det er greit.

### Oppsummering

Det er variasjon når det gjelder i hvilken grad tolkene innleder samtalen med å presentere sin rolle og funksjon. 42 prosent opplever at tolken alltid eller i de fleste tilfeller gjør dette, mens 41 prosent opplever at tolken aldri eller bare i noen få tilfeller informerer om sin rolle. Bortimot alle, 95 prosent, synes imidlertid at det er greit at tolkene gjør dette.

Omtrent halvparten, 55 prosent, har opplevd at tolken har oppsummert samtalen, og 70 prosent synes at det er greit.

70 prosent har opplevd at tolken en eller flere ganger har hatt vansker med å tolke faguttrykk. Vi kan anta at det henger sammen med et vanskelig arbeidsspråk i NAV.

Nesten halvparten, 47 prosent, har opplevd at tolken gir brukeren tilleggsinformasjon om velferdsordningene og det norske samfunnet, mens nesten like mange synes det er greit at tolken gir brukeren slik informasjon. 40 prosent av respondentene har opplevd at tolken har gitt tilleggsinformasjon om brukers hjemland og kultur, og nesten seks av ti synes det er greit å få denne tilleggsinformasjonen. Flere synes altså det er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om brukeren enn til brukeren.

Undersøkelsen viser at det er en positiv sammenheng mellom erfaring i tolkebruk og holdninger: 54 prosent av respondentene som har mye erfaring med tolk, mener at det ikke er greit at tolken gir tilleggsinformasjon om velferdsordninger, sammenlignet med 32 prosent blant dem som har lite erfaring med tolk.

Nesten 40 prosent har opplevd at tolken har blandet seg i saken, men svært få, bare 1 prosent, synes det er greit at tolken blander seg inn.

At såpass mange synes det er greit at tolken oppsummerer samtalen og gir tilleggsinformasjon om brukers hjemland og kultur, kan tyde på at respondentene har manglende kjennskap til tolkens rolle slik den er definert i de yrkesetiske retningslinjene.

## 7 Manglende tolkebruk. Konsekvenser og mulige løsninger

I denne undersøkelsen har vi kartlagt et underforbruk av tolk i NAV og sett på ulike årsaker til dette underforbruket. I siste kapittel ser vi først på konsekvensene av manglende tolkebruk, deretter på mulige tiltak som kan bidra til økt tolkebruk i NAV. Dette har vi kartlagt fra to vinkler: både fra lederens og fra saksbehandlerens perspektiv.

### Konsekvenser av manglende tolkebruk

Respondentene ble bedt om å vurdere hvor enige eller uenige de var i en rekke påstander om konsekvenser av manglende tolkebruk. Svarfordelingen på disse påstandene går frem av figur 7.1.

Svarene viser at det store flertallet av respondentene er klar over de negative konsekvensene av manglende tolkebruk, både for tjenestebruker og saksbehandler. Henholdsvis 65 og 76 prosent av respondentene mener at manglende tolkebruk kan føre til at brukerne ikke får tilbudet de har rett på, og til at brukerne ikke får informasjon om rettighetene sine. Videre er det 75 prosent som sier

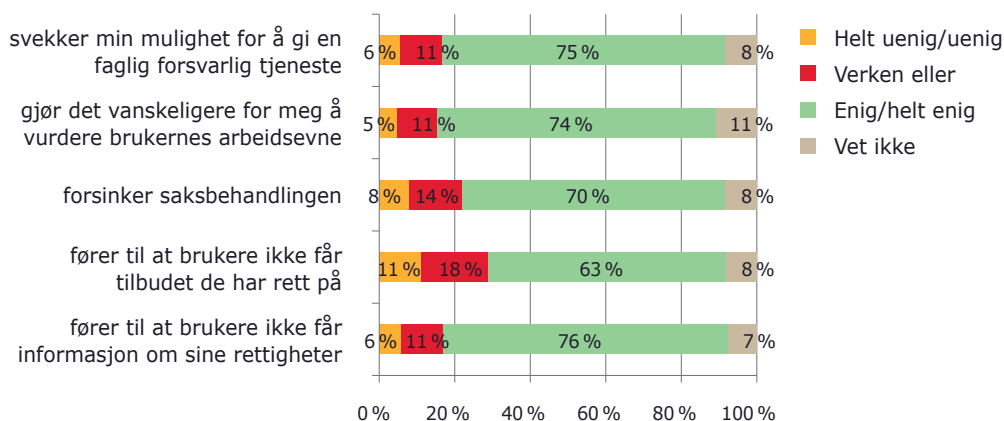
seg enig eller helt enig i at manglende tolkebruk svekker min mulighet for å gi en faglig forsvarlig tjeneste. 74 prosent svarer at de er enig eller helt enig i at manglende tolkebruk kan gjøre det vanskeligere å vurdere brukerens arbeidsevne, og 70 prosent mener at manglende tolkebruk kan forsinke saksbehandlingen.

I fokusgruppene beskrives konsekvensene gjennom eksempler:

«Jeg har et eksempel. Vi har hatt to ganske alvorlige bedragerisaker, hvor det er mottatt urettmessig sosialhjelp. Når vi har gått tilbake og sett, så har de ikke hatt tolk når de har underskrevet dette informasjonsskrivet, og forteller selv at de ikke helt har skjønnet disse tingene. Det har gjort at vi har henlagt saken. Vi har ikke politianmeldt det, for vi har tenkt at det må komme tiltalte til gode. Vi har rett og slett ikke gjort god nok jobb. Vi har ikke sikret at vedkommende har forstått at de skal gi beskjeder om inntekt og disse tingene [...]»

«En klar konsekvens er innelåsning – at du blir stående lenge i løp – fordi du ikke bruker tolk

**Figur 7.1:** Hvor enig eller uenig er du i de følgende påstandene? Manglende tolkebruk ... Spørsmålet ble stilt til alle. (N = 3328)



i tide, eller i det hele tatt. Eller nettopp det at brukeren ikke forstår eller er realitetsorientert eller ser sine muligheter.»

En fokusgruppedeltaker peker på at manglende bruk av tolk ikke bare har negative konsekvenser for tjenestebrukeren, men også for NAV:

«Jeg er jo enig i at de ikke kan forvente tolk i møte med det offentlige, men det er også viktig å tenke på konsekvensene det får i lengden når vi ikke klarer å luke ut de misforståelsene. Det koster oss enda mer i den andre enden.»

Mens en annen deltaker legger vekt på hvordan kostnaden ved å bruke tolk kan lønne seg på sikt:

«Jeg tror på sikt det blir en besparelse, fordi vi jobber jo med hjelp til selvhjelp for den enkelte. Den veien går kanskje gjennom tolk, for at vedkommende skal få den informasjonen og kjenne til sine rettigheter og plikter osv. Så på sikt kan det blir en besparelse i å bruke tolk.»

Det at en innvandrere blir stående lengre i kvalifiseringsløp enn nødvendig, fordi det ikke brukes tolk i tide eller i det hele tatt, kan føre til et dobbelt tap. Et dobbelt tap innebærer at det vil ta lengre tid å komme i inntektsgivende arbeid og stønadsperioden vil bli tilsvarende forlenget. Ettersom et stort flertall av respondentene sier seg enig i de negative konsekvensene, er det grunn til å anta at NAV kan ha et gevinstpotensial ved bedre bruk av tolk.

### Hva kan bidra til økt tolkebruk i NAV?

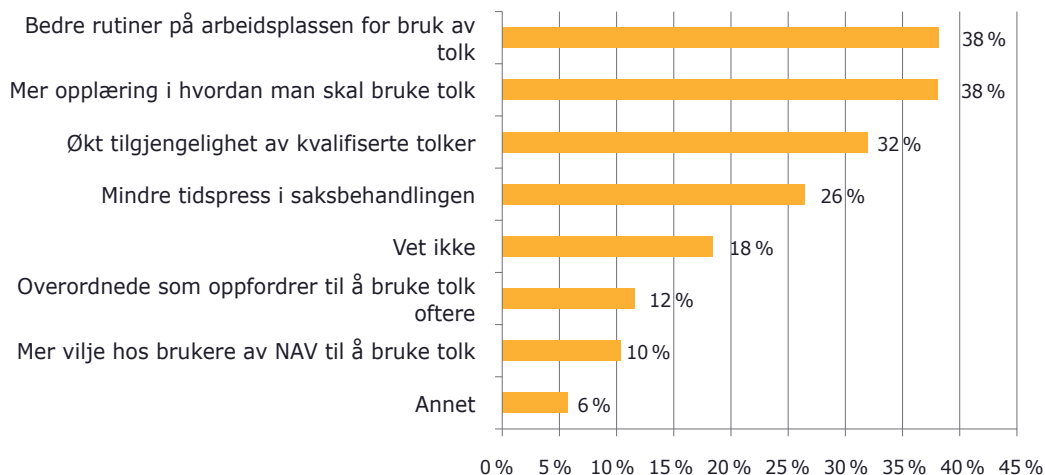
Respondentene ble også spurt om hva de mener kan bidra til å øke tolkebruken i NAV. Saksbehandlerne og lederne i NAV fikk i undersøkelsen ulike spørsmål om dette temaet. Mens saksbehandlerne, i sin rolle som bestiller og direkte bruker av tolk, har mer behov for praktiske verktøy, forventer vi at lederne i større grad skal bidra til å tilrettelegge for tolkebruk. Saksbehandlerne ble bedt om å velge tre ting som kunne gjøre det lettere å bruke tolk i arbeidshverdagen, mens lederne ble bedt om å velge tre tiltak som ville bedre tolkebruken i NAV.

### Hva mener saksbehandlerne?

På figur 7.2 ser vi hva saksbehandlerne mener kunne gjort det lettere å bruke tolk.

Saksbehandlerne oppgir disse tre aspektene som viktigst: bedre rutiner på arbeidsplassen, økt tilgjengelighet av kvalifiserte tolker og mer opplæring i hvordan man skal bruke tolk.

**Figur 7.2:** Hva mener du ville ha gjort det lettere for deg å bruke tolk? Velg maks tre alternativer. Spørsmålet ble bare stilt til respondenter med brukerkontakt. (N = 2631)



mer opplæring i hvordan man skal bruke tolk, økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker.

### Bedre rutiner

38 prosent svarer at bedre rutiner på arbeidsplassen for bruk av tolk ville gjort det lettere å benytte seg av tolk. Det samsvarer med resultatene som er beskrevet tidligere i rapporten. I kapittel 4 så vi at en relativt stor andel av de ansatte i NAV svarer at rutiner for bruk og bestilling av tolk er uklare eller ikke finnes. Spesielt gjaldt dette rutiner for å sjekke tolkens kvalifikasjoner og rutiner for når det skal brukes tolk. Det er derfor rimelig å forvente at klarere rutiner på arbeidsplassen kan bidra til økt tolkebruk i NAV.

### Mer opplæring

Like mange, 38 prosent, svarer at mer opplæring i hvordan man skal bruke tolk vil gjøre det lettere å benytte seg av tolk. I kapittel 2 så vi at 7 av 10 ikke hadde fått opplæring i bruk av tolk. En fokusgruppedeltaker var veldig tydelig på hvor viktig opplæringen er:

«Så de som bruker tolk, må også få opplæring. Jeg har brukt tolk en god del, men plutselig får jeg beskjed om at jeg snakker for fort. Jeg har jobbet med det her i tjue år og

brukte mer tolk før enn nå. Jeg bruker mindre tolk nå, men burde ikke gjøre det. Jeg merker at jeg ikke er flink nok i den kommunikasjonsen. Jeg må ta meg i det, for det er noe du må øve på, holde ved like.»

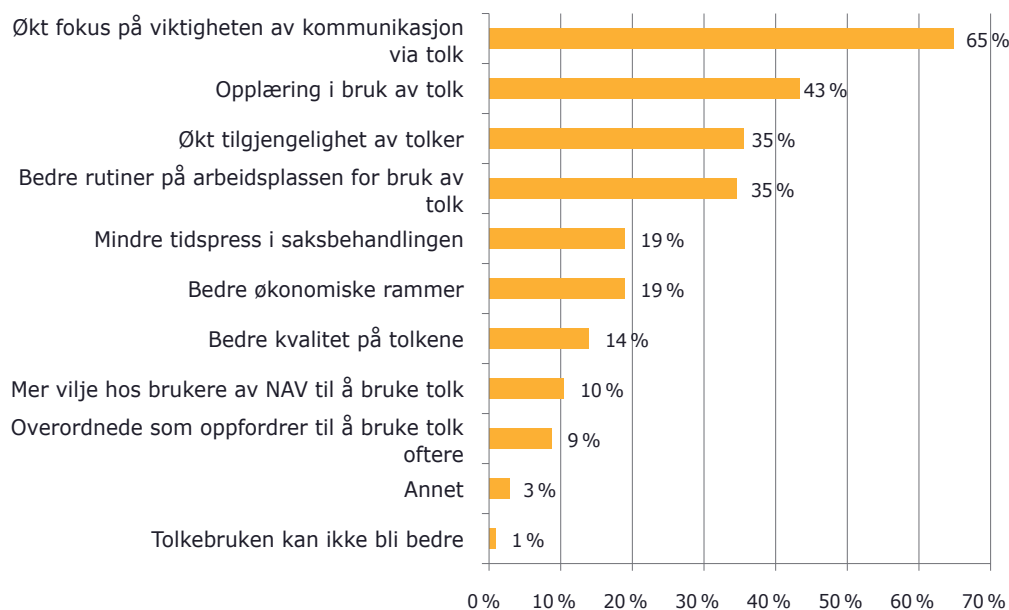
En annen deltaker var opptatt av at ansvaret for opplæringen må forankres i ledelsen:

«Ja, det må inn opplæring. Det er en ledergreie. De må prioritere dette, slik at ledelsen kan forplante det nedover i linjen eller organisasjonen.»

32 prosent svarer at økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker vil gjøre det lettere å bruke tolk i arbeidshverdagen. Det er slik i Norge i dag at det er færre kvalifiserte tolker i distriktene enn i de store byene. Undersøkelsen viste ingen sammenheng mellom størrelsen på kommunen respondentene arbeider i og ansatte som oppga dette svaralternativet.

Videre ser vi at de færreste mener at mer vilje hos brukerne av NAV til å bruke tolk vil gjøre det lettere å bruke tolk. Det kan tyde på at manglende vilje hos brukerne til å bruke tolk ikke er noe stort problem i NAV.

**Figur 7.3:** Hvilke tiltak mener du vil bedre tolkebruken i NAV? Spørsmålet ble bare stilt til ledere. Velg maks tre alternativer. (N = 344)



## Hva mener lederne?

Respondentene som oppga at de hadde en lederstilling, ble også bedt om å oppgi hvilke tre tiltak de mener vil bedre tolkebruken i NAV. Sammenligner vi figurene 7.2 og 7.3, ser vi at lederne og saksbehandlerne i NAV er relativt samstemte rundt hvilke tiltak som kan bedre tolkebruken i NAV.

Mer presist ser vi at 65 prosent av lederne mener at økt fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk er et tiltak som vil bedre tolkebruken i organisasjonen. 43 prosent av lederne mener at opplæring i bruk av tolk vil bedre tolkebruken, mens 35 prosent mener at økt tilgjengelighet på tolker og bedre rutiner på arbeidsplassen vil bedre tolkebruken i NAV. 1 av 100 ledere mener at tolkebruken i NAV ikke kan bli bedre.

## Oppsummering

Resultatene viser at det store flertallet av ansatte i NAV er klar over de negative konsekvensene ved manglende tolkebruk. At brukeren ikke får informasjon om sine rettigheter, er den konsekvensen av manglende tolkebruk som flest respondenter sier seg enig i kan forekomme. Eksempelene fra fokusgruppene tyder på at manglende tolkebruk også kan føre til både feil og forsinket saksbehandling, og at dette kan representere en kostnad for NAV.

Med tanke på hva respondentene mener kan gjøre bruken av tolk bedre, er saksbehandlerne og lederne i NAV relativt samstemte. Saksbehandlerne legger vekt på bedre rutiner for tolkebruk, bedre opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet på kvalifiserte tolker som viktigst for å gjøre det lettere å bruke tolk. Lederne i NAV mener at mer fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk, mer opplæring i bruk av tolk og økt tilgjengelighet i bruk av tolk kan bedre bruken av tolk i NAV.

## Referanser

Arbeidsdepartementet (2011). *Tildelingsbrev 2011*. Lastet ned fra [http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/tildelingsbrev/2011/Tildelingsbrev\\_2011\\_nav.pdf](http://www.regjeringen.no/upload/AD/publikasjoner/tildelingsbrev/2011/Tildelingsbrev_2011_nav.pdf)

Arbeids- og velferdsforvaltningen (NAV). Hentet 06.12.2001 fra <http://www.nav.no/Helse/Hjelpemidler/NAV+Hjelpemiddelsentral/Om+NAV+Hjelpemiddelsentral.1073751635.cms>

Forvaltningsloven. *LOV-1967-02-10*. (2010). Lastet ned fra <http://www.lovdatab.no/all/hl-19670210-000.html>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2007). *IMDi-rapport 6-2007 Fastleger og tolketjenester*. Oslo: IMDi. Lastet ned fra <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/62007nettTolk.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2008). *IMDi-rapport 5-2008 Bruk av tolk i barnevernet*. Oslo: IMDi. Lastet ned fra <http://www.imdi.no/no/Kunnskapsbasen/Innholdstyper/Rapporter/20052/IMDi-rapport-5-2008-Bruk-av-tolk-i-barnevernet/>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2009). *IMDi-rapport 6-2009 Bruk av tolk i straffesaksjeden*. Oslo: IMDi. Lastet ned fra <http://www.imdi.no/Documents/IMDi-rapport6-2009tolknnett.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2011). *IMDi-rapport 2-2011 Bruk av tolk i grunnskolen i Oslo*. Oslo: IMDi. Lastet ned fra <http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Tolk%20Oslo-skolen.pdf>

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2009). *Bedre forvaltningspraksis for bruk og bestilling av tolk. Forslag til tiltak fra tverretattlig arbeidsgruppe*. Oslo: IMDi. Lastet ned fra [http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Bedre\\_forvaltningspraksis\\_for\\_bruk\\_og\\_bestilling\\_av\\_tolk.pdf](http://www.imdi.no/Documents/Rapporter/Bedre_forvaltningspraksis_for_bruk_og_bestilling_av_tolk.pdf)

Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (2005). *Tolkeportalen.no. Nasjonalt tolkeregister*. Lastet ned fra <http://www.tolkeportalen.no/>

NAV-loven. *LOV 2006-06-16-20*. (2009). Lastet ned fra <http://www.lovdatab.no/all/hl-20060616-020.html>

Sosialtjenesteloven. *LOV-1991-12-13-81*. (2009). Lastet ned fra <http://www.lovdatab.no/all/nl-19911213-081.html>

Utlendingsdirektoratet (1997). *Retningslinjer for god tolkeskikk*. Oslo: UDI. Lastet ned fra <http://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolkens-yrkesetikk/>



## Spørreskjema

*På de følgende sidene finner dere spørreskjemaet som ble brukt i undersøkelsen.*

---

### Del 1 – Bakgrunnsspørsmål

#### Spørsmål 1

Kjønn

Velg ett av alternativene:

- Kvinne
- Mann

#### Spørsmål 2

Hvor gammel er du?

Velg ett av alternativene:

- Under 30
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60 og over

#### Spørsmål 3

Har du selv, eller dine foreldre, innvandret fra et land utenfor Skandinavia?

Velg ett av alternativene:

- Ja
- Nei

#### Spørsmål 4

Hva slags stilling/rolle har du nå?

Velg ett av alternativene:

- Leder med brukerkontakt
- Leder uten brukerkontakt
- Saksbehandler/rådgiver/veileder med brukerkontakt
- Saksbehandler/rådgiver/veileder uten brukerkontakt
- Annen stilling med brukerkontakt
- Annen stilling uten brukerkontakt

#### Spørsmål 5

Hvor lenge har du arbeidet i NAV, eller en av instansene som fra 2006 utgjorde NAV?

Velg ett av alternativene:

- Mindre enn 1 år
- Mellom 1 og 5 år
- 6 til 10 år
- Mer enn 10 år



**Spørsmål 6**

Ved hvilken avdeling jobber du?

Velg ett av alternativene:

- NAV Lokalt
- NAV Fylke
- NAV Internasjonalt
- NAV Hjelpemiddelsentral
- NAV Arbeidslivssenter
- NAV Intro
- NAV Arbeidsrådgivning
- NAV Utland
- NAV EØS-forvaltning

**Spørsmål 7**

Arbeider du med kommunale tjenester eller statlige tjenester?

Velg ett av alternativene:

- Kommunale tjenester
- Statlige tjenester
- Begge deler

**Spørsmål 8**

Når ble kontoret du jobber ved etablert?

Velg ett av alternativene:

- Tidligere enn 2006
- 2006
- 2007
- 2008
- 2009
- 2010
- Vet ikke

**Spørsmål 9**

I hvilket fylke har du arbeidsplassen din?

Velg ett av alternativene:

- Akershus
- Aust-Agder
- Buskerud
- Finnmark
- Hedmark
- Hordaland
- Møre og Romsdal
- Nordland
- Nord-Trøndelag
- Oppland
- Oslo
- Rogaland
- Sogn og Fjordane
- Sør-Trøndelag
- Telemark
- Troms
- Vestfold
- Vest-Agder
- Østfold

**Spørsmål 10**

Hvor mange innbyggere er det i kommunen hvor du arbeider?

Velg ett av alternativene:

- Under 5 000
- Mellom 5 000 og 14 999
- Mellom 15 000 og 49 999
- Over 50 000
- Ubesvart

*Screening på spørsmål 9. Stilles bare de som ikke har arbeidsplassen sin i Oslo.*

**Spørsmål 11**

I hvilken bydel arbeider du?

Velg ett av alternativene:

- Bydel Alna
- Bydel Bjerke
- Bydel Frogner
- Bydel Gamle Oslo
- Bydel Grorud
- Bydel Grünerløkka
- Bydel Nordre Aker
- Bydel Nordstrand
- Bydel Sagene
- Bydel St. Hanshaugen
- Bydel Stovner
- Bydel Søndre Nordstrand
- Bydel Ullern
- Bydel Vestre Aker
- Bydel Østensjø

*Screening på spørsmål 6 og 9. Stilles bare de som arbeider i NAV Lokalt og har arbeidsplassen sin i Oslo.*

**Spørsmål 12**

Har du erfaring med bruk av tolk?

Velg ett av alternativene:

- Ja
- Nei

**Spørsmål 13**

Hvor mye erfaring har du med bruk av tolk?

Velg ett av alternativene:

- Svært lite
- Lite
- Noe
- Mye
- Svært mye

*Screening på spørsmål 12. Stilles bare de som har erfaring med bruk av tolk.*

#### **Spørsmål 14**

Hva slags opplæring har du fått i bruk av tolk?

Velg alternativene som passer:

- Kurs/seminar
- Informasjon på intranett
- Skriftlig materiale
- Muntlig opplæring på arbeidsplassen
- Ingen opplæring
- Som ledd i utdanning, vennligst spesifiser hvilken utdanning

#### **Spørsmål 15**

Hvor har du fått opplæring i bruk av tolk?

Velg alternativene som passer:

- I NAV
- I en av instansene som fra 2006 utgjorde NAV
- På annen arbeidsplass
- Andre steder (skriv inn):

*Screening på spørsmål 14. Stilles bare de som har valgt "Kurs/seminar", "Informasjon på intranett", "Skriftlig materiale" eller "Muntlig opplæring på arbeidsplassen".*

---

## **Del 2 – Omfang av tolkebruk**

57

#### **Spørsmål 16**

I hvor stor andel av sakene du har jobbet med i 2010 har du møtt brukere som snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått?

Velg ett av alternativene:

- Ingen av sakene
- I noen få av sakene
- Omtrent en tredjedel av sakene
- Omtrent halvparten av sakene
- Flere enn halvparten av sakene

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles bare til "Saksbehandler/rådgiver/veileder med brukerkontakt", "Annen stilling med brukerkontakt", "Leder med brukerkontakt" som ikke arbeider ved NAV Fylke.*

#### **Spørsmål 17**

I *uplanlagte* møter med brukere hvor du har opplevd at vedkommende snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått, hvor ofte har det hendt at:

(Med "uplanlagte møter" mener vi her møter med brukere som ikke er avtalt på forhånd med deg, eller andre ansatte i NAV-systemet. Det vil si møter med brukere som man ikke kjenner språkkunnskapene til fra tidligere kontakt med NAV.)

- Du bruker tolk
- Du gjør det beste ut av situasjonen uten noen til å tolke
- Du avtaler nytt møte og sørger for at det blir bestilt en tolk
- Voksne slektninger eller bekjente tolker for vedkommende
- Barn i brukerens familie fungerer som tolk
- Andre ansatte i NAV har hjulpet til med å tolke

- Andre brukere som er til stede og som har kjennskap til det aktuelle språket har hjulpet til med å tolke

Velg ett av alternativene:

- Aldri
- Sjelden
- Av og til
- Ofte
- Hver gang

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles bare til "Saksbehandler/rådgiver/veileder med brukerkontakt", "Annen stilling med brukerkontakt", "Leder med brukerkontakt" som ikke arbeider ved NAV Fylke.*

### **Spørsmål 18**

I *avtalte møter* hvor du har opplevd at brukerne snakker så lite norsk at de har vanskelig for å forstå og gjøre seg forstått, hvor ofte har det hendt at:

- Du bruker tolk
- Du gjør det beste ut av situasjonen uten noen til å tolke
- Du avtaler nytt møte og sørger for at det blir bestilt en tolk
- Voksne slektninger eller bekjente tolker for vedkommende
- Barn i brukerens familie fungerer som tolk
- Andre ansatte i NAV har hjulpet til med å tolke
- Andre brukere som er til stede og som har kjennskap til det aktuelle språket fungerer som tolk
- Du bytter sak med en annen ansatt i NAV som behersker det aktuelle språket

Velg ett av alternativene:

- Aldri
- Sjelden
- Av og til
- Ofte
- Hver gang

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles bare til "Saksbehandler/rådgiver/veileder med brukerkontakt", "Annen stilling med brukerkontakt", "Leder med brukerkontakt" som ikke arbeider ved NAV Fylke.*

### **Spørsmål 19**

Mener du at det brukes tolk for sjelden, for ofte eller akkurat så ofte som det er behov for i NAV?

Velg ett av alternativene:

- For sjelden
- Akkurat så ofte som det er behov for
- For ofte
- Vet ikke

*Screening på spørsmål 4. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere.*

### Spørsmål 20

På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "helt uenig" og 5 "helt enig", hvordan stiller du deg til følgende påstander?

- Tolk er ikke nødvendig når det er andre familiemedlemmer eller bekjente til stede som kan tolke
- Innvandrere med lang botid bør beherske norsk og trenger derfor ikke tolk
- Å bruke andre språkkyndige ansatte i NAV som tolk er bedre enn å bruke kvalifisert tolk

Velg ett av alternativene:

- Helt uenig 1
- 2
- 3
- 4
- Helt enig 5
- Vet ikke

---

## Del 3 - Praktiske forhold ved bestilling av tolk

### Spørsmål 21

Ved arbeidsplassen din, hvordan er rutinene for:

- Når det skal benyttes tolk?
- Hvem som betaler for tolken?
- Hvor det bestilles tolk fra?
- Hvem som bestiller tolk?
- Å sjekke tolkens kvalifikasjoner?

Velg ett av alternativene:

- Ingen rutiner
- Uklare rutiner
- Klare rutiner
- Vet ikke

*Screening på spørsmål 6. Stilles ikke de som arbeider ved NAV Fylke.*

### Spørsmål 22

Om det er behov for tolk ved arbeidsplassen din, hvem bestiller tolken?

Velg ett av alternativene:

- Den saksbehandleren som trenger tolk
- Leder ved kontoret
- Vet ikke
- Andre (skriv inn)

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

### Spørsmål 23

På hvilken måte oppdages vanligvis behovet for tolk?

Velg ett av alternativene:

- Brukeren blir spurt om behov for tolk i starten av møtet
- Behovet er registrert ut fra tidligere kontakt med brukeren
- Det oppdages underveis i møte med brukeren

- Brukeren ber selv om tolk uoppfordret
- Vet ikke

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

#### **Spørsmål 24**

Hvor bestilles det i hovedsak tolk fra ved arbeidsplassen din?

Velg ett av alternativene:

- Kommunal tolketjeneste
- Private tolkeformidlere
- Vi tar kontakt med tolken direkte
- Vet ikke
- Annet (skriv inn):

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

#### **Spørsmål 25**

Ved bestilling av tolk, stiller dere krav om at tolken dere skal bruke er oppført i Nasjonalt tolkeregister?

Velg ett av alternativene:

- Ja, det stilles krav
- Nei, det stilles ikke krav
- Jeg kjenner ikke til Nasjonalt tolkeregister
- Vet ikke

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

#### **Spørsmål 26**

Stemmer, eller stemmer ikke disse påstandene?

- Leder setter tolkebruk på dagsorden
- Leder har en eller flere ganger gitt signaler om at tolkebruk bør begrenses
- Leder oppfordrer meg alltid til å bruke tolk ved behov

Velg ett av alternativene:

- Stemmer
- Stemmer ikke

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles ikke til ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

---

## **Del 4 - Barrierer for bestilling av tolk**

#### **Spørsmål 27**

Dersom det har vært behov for, men likevel ikke har blitt bestilt tolk til planlagte møter, hva har vært de viktigste grunnene til dette?

Velg alternativene som passer:

- Har ikke fått tak i tolk på det aktuelle språket
- Jeg ble ikke informert på forhånd om at det var behov for tolk

- Tolkene jeg har brukt tidligere har ikke vært dyktige
- Brukeren ønsket ikke å bruke tolk
- Andre personer som kan tolke har vært til stede
- Bruker og/eller saksbehandler har hatt dårlig tid
- Det rammer kontorets budsjett
- Har ikke hatt nok kjennskap til rutineene for bestilling
- Det har aldri forekommet slike tilfeller
- Ikke relevant for meg
- Annet, skriv inn

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til de som har brukerkontakt, i tillegg til alle ledere. De som arbeider i NAV Fylke får ikke spørsmålet.*

### **Spørsmål 28**

Se for deg at du er i en samtale med en bruker som mener at det ikke er behov for tolk, mens du selv er av en annen oppfatning. Hva gjør du?

Velg ett av alternativene:

- Foreslår at andre ansatte ved arbeidsplassen, som har kjennskap til det aktuelle språket, fungerer som tolk
- Avbryter samtalen og setter opp ny time med tolk
- Gjør det beste ut av det uten tolk
- Foreslår at andre enn en tolk benyttes, for eksempel slektninger/bekjente av brukeren
- Vet ikke

### **Spørsmål 29**

I tilfeller hvor brukerens norskkunnskaper er mangelfulle: Hvem mener du først og fremst har ansvaret for å ha tolk til stede?

Velg ett av alternativene:

- Saksbehandler
- Bruker
- Saksbehandler og bruker har like stort ansvar
- Vet ikke

---

## **Del 5 - Kommunikasjon via tolk**

### **Spørsmål 30**

Når du har benyttet tolk, hvor ofte har du opplevd at tolken?

- Gir tilleggsinformasjon til deg om brukers hjemland og kultur
- Gir tilleggsinformasjon til bruker om velferdsordningene og det norske samfunnet
- Informerer om sin rolle innledningsvis
- Oppsummerer samtalen
- Har en trøstefunksjon
- Blander seg i saken
- Har vanskeligheter med å tolke faguttrykk
- ...Sine ferdigheter har blitt trukket i tvil av brukeren

Velg ett av alternativene:

- Aldri
- I noen få tilfeller
- I noen tilfeller
- I de fleste tilfeller
- Alltid

*Screening på spørsmål 12. Stilles til de som har brukt tolk.*

### Spørsmål 31

Synes du det er greit at tolken:

- Gir tilleggsinformasjon til deg om brukers hjemland og kultur
- Gir tilleggsinformasjon til bruker om velferdsordningene og det norske samfunnet
- Informerer om sin rolle innledningsvis
- Oppsummerer samtalen
- Har en trøstefunksjon
- Blander seg i saken

Velg ett av alternativene:

- Ja
- Nei
- Vet ikke

*Screening på spørsmål 12. Stilles til de som har brukt tolk.*

---

## Del 6 - Konsekvenser ved manglende tolkebruk

### Spørsmål 32

På en skala fra 1 til 5, hvor 1 er "helt uenig" og 5 er "helt enig", hvordan vil du vurdere de følgende påstandene? Manglende tolkebruk...

- ... fører til at brukere ikke får informasjon om sine rettigheter
- ... fører til at brukere ikke får tilbudet de har rett på
- ... forsinker saksbehandlingen
- ... gjør det vanskeligere for meg å vurdere brukernes arbeidsevne
- ... svekker min mulighet for å gi en faglig forsvarlig tjeneste

Velg ett av alternativene:

- Helt uenig 1
- 2
- 3
- 4
- Helt enig 5
- Vet ikke

---

## Del 7 - Veien videre

### Spørsmål 33

Hva mener du ville gjort det lettere for deg å bruke tolk?

Velg maks 3 svar:

- Mer vilje hos brukere av NAV til å bruke tolk
- Mer opplæring i hvordan man skal bruke tolk
- Bedre rutiner på arbeidsplassen for bruk av tolk
- Mindre tidspress i saksbehandlingen
- Økt tilgjengelighet av kvalifiserte tolker
- Overordnede som oppfordrer til å bruke tolk oftere
- Vet ikke
- Annet (skriv inn):

*Screening på spørsmål 4 og 6. Stilles til "Saksbehandler/rådgiver/veileder med brukerkontakt" og "Annen stilling med brukerkontakt", som ikke arbeider i NAV Fylke.*



**Spørsmål 34**

Hvilke tiltak mener du vil bedre tolkebruken i NAV?

Velg maks 3 svar:

- Økt fokus på viktigheten av kommunikasjon via tolk
- Mer vilje hos brukere av NAV til å bruke tolk
- Opplæring i bruk av tolk
- Bedre rutiner på arbeidsplassen for bruk av tolk
- Mindre tidspress i saksbehandlingen
- Økt tilgjengelighet av tolker
- Bedre kvalitet på tolkene
- Overordnede som oppfordrer til å bruke tolk oftere
- Bedre økonomiske rammer
- Tolkebruken kan ikke bli bedre
- Annet (skriv inn):

*Screening på spørsmål 4. Stilles til ledere med og uten brukerkontakt.*

**Spørsmål 35**

Dersom du har noen flere kommentarer du ønsker å dele om tolkebruk i NAV vennligst skriv inn:

**Spørsmål 36**

I etterkant av spørreundersøkelsen ønsker IMDi å gi deg anledningen til å diskutere tolkebruk i gruppeintervjuer med ansatte i NAV. Intervjuene vil foregå på et passende tidspunkt i arbeidstiden ved IMDis regionale enhet som ligger nærmest der du jobber (i Kristiansand, Gjøvik, Bergen, Oslo, Trondheim eller Narvik). IMDi dekker utgifter knyttet til eventuell reising. Vil du hjelpe oss med å delta i et slikt intervju?

(Merk at kontaktinformasjonen du oppgir her vil ikke kobles til svarene du har avgitt i undersøkelsen)

Velg ett av alternativene:

- Ja
- Nei

*Screening på spørsmål 4. Stilles til alle som har brukerkontakt, og alle ledere.*

**Spørsmål 37**

Vennligst oppgi navn, telefonnummer og e-postadresser her.

- Navn
- E-postadresse
- Telefon

*Screening på spørsmål 36. Stilles til alle som har svar ja.*

## **Integrerings- og mangfoldsdirektoratet**

Postadresse: Postboks 8059 Dep, 0031 Oslo

Besøksadresse: Tollbugata 20, 0152 Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01

E-post: [post@imdi.no](mailto:post@imdi.no)

Bestilling av rapporter: [bestilling@imdi.no](mailto:bestilling@imdi.no)

Pressetelefon: 917 55 351, e-post: [presse@imdi.no](mailto:presse@imdi.no)

[www.imdi.no](http://www.imdi.no)

---

### **IMDis regionale enheter:**

#### **IMDi Indre Øst**

Storgata 16, 2. etg, PB 1133, 2806 Gjøvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 61 17 08 95

#### **IMDi Midt-Norge**

Peter Egges plass 2 (inngang Kjøpmanssgata)

Postboks 2438 Sluppen

7005 Trondheim

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 73 89 24 31

#### **IMDi Nord**

Sleggesvingen 15, PB 83, 8502 Narvik

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 76 96 58 38

#### **IMDi Sør**

Slottsquartalet, Tordenskjoldsgate 9

Postboks 647, 4666 Kristiansand

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 38 02 04 80

#### **IMDi Vest**

Sandbrogaten 5-7, Postboks 159 Sandviken, 5812 Bergen

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 55 30 09 88

#### **IMDi Øst**

Tollbugata 20, Postboks 8059 Dep, 0152 Oslo

Telefon sentralbord: 24 16 88 00

Telefaks: 24 16 88 01



ISBN 978-82-8246-087-3

