



Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov for tolketjenester i 2021

Utarbeidet på oppdrag for Integrerings- og mangfoldsdirektoratet

Om Oslo Economics

Oslo Economics utreder problemstillinger og gir råd til myndigheter, organisasjoner og bedrifter. Vi forstår problemstillingene som oppstår i skjæringspunktet mellom marked og politikk.

Vi er et samfunnsfaglig analyse- og rådgivningsmiljø med erfarne konsulenter med bakgrunn fra offentlig forvaltning og ulike forsknings- og analysemiljøer. Oslo Economics har i dag rundt 70 medarbeidere, hvorav mer enn 15 med doktorgrad. Vi tilbyr innsikt basert på fagkompetanse, sektorerfaring og et nettverk av samarbeidspartnere.

Tolking i offentlig sektor

Oslo Economics har bred erfaring fra analysearbeid på tolkefeltet og innen tolking i offentlig sektor. Vi har blant annet analysert økonomiske konsekvenser av tolkeloven på oppdrag fra Kunnskapsdepartementet, og utredet organisering av fjerntolking og tolkeformidling i offentlig sektor med samfunnsøkonomisk analyse av tiltak for å øke bruken av skjermtolking, utført for Arbeids- og sosialdepartementet. Vi har også erfaring fra utredning av honorarsystemet for frilanstolker i NAV, på oppdrag fra Arbeids- og sosialdepartementet. Oslo Economics har også nylig beregnet samfunnets fremtidige behov for kvalifiserte tolker på oppdrag for IMDi.

Tolkemonitor SPRÅK: Offentlige organers behov for tolketjenester i 2021/2022-87

© Oslo Economics, 121. desember 2022

Kontaktperson:

Magne Asphjell / Partner (ph.d.)

mka@osloeconomics.no, Tel. 938 03 677

Foto/illustrasjon: unsplash.com

Innhold

Sammendrag på norsk	4
Čoahkkáigeassu dárogillii	6
Summary in English	9
ملخص باللغة العربية -	12
1. Innledning	14
1.1 Bakgrunn og mandat	14
1.2 Datagrunnlag	15
1.3 Metode for beregning av utvikling i tolkebehov	16
2. Antall tolkeoppdrag fordeling på språk og sektorer	17
2.1 Språkfordeling	17
2.2 Sektorfordeling	18
2.3 Begrensninger ved språkanalyser	19
3. Behov for dispensasjonsadgang	21
3.1 Språk uten kvalifiserte tolker i Nasjonalt tolkeregister	21
3.2 Dekningsgrad kvalifiserte tolker per språk	21
4. Behov for kvalifiseringstilbud	28
4.1 Språk uten kvalifiserte tolker	28
4.2 Behov for kvalifisering innenfor andre språk	28
4.3 Beregning av kvalifiseringsbehov basert på modellering av fremtidige tolkebehov	32
5. Tolkeform	34
Vedlegg A	36

Sammendrag

Tolkemonitor SPRÅK er årlige statusrapporter som skal gi oppdatert kunnskap om offentlig sektors behov for tolketjenester innen ulike språk. Statusmålingene skal gi løpende oversikt over behov for kvalifiseringstilbud i tolking med utgangspunkt i dagens tilgang på kvalifiserte tolker og hvilke språk det er størst behov for tolking på. I tillegg beskriver monitoreringen offentlige organers bruk av fjerntolking for å skaffe et godt grunnlag for målrettede tiltak på tolkeområdet.

Oppdrag og metode

IMDi har gitt Oslo Economics og Agenda Kaupang i oppdrag å gjennomføre jevnlige undersøkelser av språkbehov og etterlevelse av tolkeloven i offentlig sektor. Formålet med statusrapportene er å utarbeide et kunnskapsgrunnlag om hvordan offentlige organer etterlever tolkelovens bestemmelser og hvordan behovet for tolketjenester ser ut innen ulike språk. Undersøkelsene er basert på innsamlet statistikk, automatiske uttrekk fra formidlingssystemene hos enkelte av tolketjenestene og datauttrekk fra Nasjonalt tolkeregister.

Språkene som fremgår i rapporten, er de som kommer frem gjennom rapporteringen av tolkeoppdrag. Det kan derfor være en rekke språk og språkkombinasjoner, som ikke nevnes i denne rapporten, hvor det vil være behov for tolking, men man ikke finner noen tolk til oppdraget. Det kan for eksempel skyldes at det ikke er noen i Norge som behersker den aktuelle språkkombinasjonen. Fordi verken NAV eller andre har rapportert om tolkeoppdrag mellom norsk og andre lands tegnspråk, og heller ikke mellom norsk tegnspråk og andre språk enn norsk (for eksempel engelsk, svensk, dansk, ASL eller BSL), fremkommer heller ikke disse oppdragene i vår statistikk, og kunnskap om disse oppdragene må derfor innhentes på en annen måte.

Ettersom det var vanskelig å få innhentet data fra offentlige organer og andre om tolkebehov på samiske språk, er kunnskapsgrunnlaget usikkert, og det er grunn til å anta at behovet for tolking på alle de tre samiske språkene er større enn det som fremgår av de data som er innhentet her.

Tolkeoppdrag fordelt på språk og sektorer

Hvert år gjennomføres det flere tolkeoppdrag på en rekke ulike språk. I 2021 anslår vi at det totalt har blitt gjennomført omtrent 780 000 oppdrag på talespråk og om lag 64 000 oppdrag for døve, hørselshemmede og døvblinde. Oppdragsmengden for talespråk i 2021 utgjør en vekst på omtrent 19 prosent og åtte prosent sammenlignet med estimert tolkeoppdrag for henholdsvis 2020 og 2019. Arabisk er det språket som det gjennomføres flest tolkeoppdrag på, og er anslått til å utgjøre 33 prosent av det totale tolkebehovet, som utgjør omtrent 258 000 oppdrag i 2021. Andre språk som det er stort behov for tolkeoppdrag på er tigrinja, polsk og somali. De 20 språkene det ble gjennomført flest tolkeoppdrag på utgjør omtrent 90 prosent av alle gjennomførte tolkeoppdrag i 2021.

Oppdragene fordeler seg på ulike sektorer innenfor kommunal sektor. Helse og omsorg står for den største delen av behovet (29 prosent). Sosialtjenester og barnevern står også for mer enn 20 prosent. Integrering representerer omtrent 12 prosent av behovet, mens skole, annen opplæring og barnehage står for henholdsvis 8, 3 og 2 prosent. Kultur og fritid representerer mindre enn 1 prosent av det kjente behovet i kommunal sektor.

Når det gjelder fordeling av tolkebehov innenfor øvrig offentlig tjenesteyting og forvaltning, finner vi at politiet, inkludert utlendingsenheten (PU), står for 3,7 prosent av totalbehovet. Sykehusene og spesialisthelsetjenesten står for en vesentlig del av tolkebehovet i Norge, og Tolkesentralen ved OUS og Lovisenberg diakonale sykehus står alene for 6,6 prosent av samfunnets totale tolkebehov. Finnmarksykehuset har også rapportert inn sitt behov for 2021, men dette gjelder kun 200 oppdrag for nordsamisk tolking. For domstolene er det kun oppdragsbehovet for Oslo tingrett som er kjent i 2021. Dette behovet utgjør 0,4 prosent av samfunnets totale behov. Som følge av et lavt antall asylintervjuer, har også behovet for tolketjenester i UDI vært relativt lavt i 2021. Oppdragsantallet hos UDI utgjør 0,3 prosent av vårt anslag på samfunnets totale behov.

Behov for dispensasjonsadgang

Tolkeloven, som ble innført med virkning fra 1. januar 2022, setter krav til at tolkeoppdrag som bestilles av offentlige organer skal gjennomføres av kvalifisert tolk. Kravet om å bruke kvalifisert tolk vil gjelde fullt ut først etter en overgangsperiode på fem år etter lovens ikrafttredelse, det vil si 1. januar 2027. Behovet for en slik overgangsperiode har sammenheng med behovet for å få en bedre dekning av kvalifiserte tolker innenfor språk som i dag har relativt stor underdekning.

For 2021 finner vi totalt 24 språk med rapporterte tolkeoppdrag som står uten oppføringer av kvalifiserte tolker (nivå A-E) i Nasjonalt tolkeregister. I tillegg er det flere språk som har underdekning av kvalifiserte tolker. Når vi legger kvalifikasjonsnivå A-E til grunn, anslår vi at 20 talespråk har underdekning og om lag 42 prosent av alle oppdrag er gjennomført av ukvalifisert tolk (udekket). Dersom alle tolkeoppdrag på hvert språk skulle blitt utført av tolker med kvalifikasjonsnivå A-D, anslår vi at 42 språk har underdekning, og vi finner at omtrent 61 prosent av oppdragene er udekket. Dersom alle tolkeoppdrag på hvert språk skulle blitt utført av tolker med kvalifikasjonsnivå A-C, er det ytterligere 22 språk som kategoriseres som underdekket sammenlignet med kvalifikasjonsnivåer A-D, og vi finner at omtrent 86 prosent av oppdragene er udekket.

Mens dekningen på hvert talespråk er ulik med hensyn på tolkebehov og tilgang på kvalifiserte tolker, er dekningen innenfor tolking for døve, hørselshemmede og døvblinde imidlertid relativt god. For disse oppdragstypene, finner vi at det er 561 kvalifiserte tolker med bachelorgrad eller tilsvarende formell kompetanse.

Behov for kvalifiseringstilbud

Behovet for kvalifiseringstilbud, som ligger til grunn for rangeringen av språk, følger av mengden udekkede oppdrag. Det kommer av at dekningsgraden målt i andeler følger av både tilgangen på kvalifiserte tolker og oppdragsmengden innenfor et språk, slik at det ikke nødvendigvis vil være en direkte sammenheng mellom anslag på underdekning og behov for kvalifiseringstilbud.

Blant språkene uten kvalifiserte tolker, viser rapporteringen for 2021 at kun ni av språkene uten oppføring i Nasjonalt tolkeregister utløser et årlig behov for over 100 tolkeoppdrag. For oppdrag gjennomført uten bruk av kvalifisert tolk oppført i Nasjonalt tolkeregister, er det særlig fem språk som peker seg ut; nubisk har størst tolkebehov med 1834 oppdrag, mens karen, tigre, khmer og dinka sto for henholdsvis 931, 783, 472 og 465 oppdrag i 2021.

For kvalifiseringsbehov innenfor øvrige språk benytter vi antall udekkede oppdrag som en indikasjon for prioritet med hensyn på kvalifiseringstilbud. Dersom alle oppdrag på hvert språk skulle blitt utført av tolker med nivå E eller høyere, er det anslått totalt 325 000 udekkede tolkeoppdrag. Dette utgjør omtrent 42 prosent av alle oppdrag i 2021. Dersom alle tolkeoppdrag i 2021 skulle utføres av tolker med kvalifikasjon D eller høyere, finner vi totalt 476 000 udekkede oppdrag, som utgjør omtrent 61 prosent av total oppdragsmengde i 2021. Hvis derimot alle tolkeoppdrag på hvert språk skulle utføres av tolker med kvalifikasjonsnivå C eller høyere, finner vi totalt 673 000 udekkede tolkeoppdrag, som utgjør omtrent 86 prosent av total oppdragsmengde). På tvers alle kvalifikasjonsnivåene er arabisk det språket med størst underdekning.

Tolkeform

Telefontolking var den mest utbredte tolkemethoden i 2021, og stod for 73 prosent av alle oppdragene. Fremmøtetolking utgjorde 22 prosent av de totale oppdragene, mens skjermtolking stod for 5 prosent. Samlet sett har utviklingen i fordelingen av tolkeform gått i lik retning fra 2020 til 2021, som den gjorde fra 2019 til 2020. Andelen fremmøtetolking har blitt redusert sammenlignet med fjoråret, mens andelen fjerntolking har økt.

Endringene i tolkeform som fremgår av denne statusrapporten, indikerer at valgene for hvordan tolkeoppdrag gjennomføres er i endring. Det kan skyldes den nye tolkeloven, men er sannsynligvis i stor grad relatert til pandemien og nedstengningen som samfunnet nylig har vært gjennom. Under koronapandemien har det vært innført strenge smittevernstiltak knyttet til fysisk interaksjon. Restriksjonene har gjort at også en del tolker og tolkeformidlere har måttet bruke alternative tolkeformer, og fra 2019 til 2020 ble andel tolkeoppdrag med fremmøte redusert fra 57 prosent til 34 prosent. I samme periode økte andel telefontolking fra 42 til 64 prosent, og andel skjermtolking økte fra 1 til 2 prosent. Denne utviklingen har fortsatt i 2021, og sammenlignet med 2019 har andelen fremmøtetolking blitt redusert med omtrent 35 prosentpoeng.¹

¹ Agenda Kaupang, 2021. *Tolking i offentlig sektor 2020*, Oslo: Agenda Kaupang

Čoahkkáigeassu dárogillii

Tolkemonitor SPRÅK leat jahkásaš stáhtusraporttat man galget buktit ođasmahtton dieđuid almmolaš surggiid dulkadárbbuid birra iešguđetge gielain. Stáhtusmihtideamit galget áiggis áigái addit oppalašgeahčastaga das makkár dárbbut leat kvalifiserenfálaldagaide dulkomis, mas vuolggasadjin leat man ollu kvalifiserejuvvon dulkkat leat olámuttos ja makkár gielain lea stuorámus dárbu dulkomii. Earret dan de čilge monitoreren almmolaš orgánaid gáiddusdulkoma geavaheami háhkat buori vuodu ulbmillaš doaibmabijuide dulkonsuorggis.

Bargogohččun ja metoda

IMDI lea gohččun Oslo Economics ja Agenda Kaupang jámma čađahit iskkademiid gielladárbbuid birra ja mo dulkaláhka almmolaš suorggis doahttaluvvo. Stáhtusraporttaid ulbmil lea ráhkadit diehtovuodu mo almmolaš orgánat doahttalit dulkalága mearrádusaid ja mo dárbu dulkabálvalusaid lea oaidnit daid iešguđetge gielain. Iskkadeami vuodđun lea čohkkejuvvon statistihka, automáhtalaččat vižžon dieđut dihto dulkabálvalusaid gaskkustanvuogadagain, ja diehtoviežžamat Nasionála dulkaregisteris.

Gielat mat gieđahallojuvvojit raporttas, leat dat mat bohtet ovdan dulkonbargogohččumiid raporteremis. Danne sáhttet leat márgga giela ja giellakombinašuvnna, mat eai namuhuvvo dán raporttas, masa lea dárbu dulkomii, muhto masa ii gávdno dulka dan dahkat. Sáhtta leat ovdamearkka dihte go ii leat oktage Norggas gii hálddaša justa dan giellakombinašuvnna. Danne go ii NAV eaige earát leat raporterem gaskal dároggiela ja eará riikkaid seavagiela, iige gaskal dároggielat seavagiela ja eará gielaide go dároggiela (ovdamearkka dihte earjalasgiela, ruođagiela, dánskagiela, ASL dahje BSL), eai boađe ge dat bargogohččumat ovdan min statistihkas, ja danne ferte háhkat máhttu dáid bargogohččumiid birra eará láhkai.

Danne go lei váttis háhkat dieđuid almmolaš orgánain ja earáin dulkadárbbuid birra sámegealaide, lea eahpesihkkaris diehtovuodđu, ja lea sávva navdit ahte dárbu dulkomii buot golmma sámegeallii lea stuorátgo mii bohtá ovdan dieđuin mat dása leat vižžojuvvon.

Dulkonbargogohččumat juhkkajuovvon gielaide ja surggiide

Juohke jagi čađahuvvojit márgga dulkonbargogohččuma márgga iešguđetge gillii. Mii meroštallat ahte 2021:s leat čađahuvvon sullii 780 000 bargogohččuma hállangiillii ja sullii 64 000 bargogohččuma bealjeheamiide, olbmuid geain leat gullanválttisvuodát ja olbmuid geain lea bealjeheamiide. Bargogohččumiid lohku hállangiela 2021:s lassána sullii 19 proseanttain ja gávccii proseanttain buohtastahhton meroštallon dulkonbargogohččumiid ektui 2020 ja 2019 ovddas. Dat giella mas čađahuvvojit eanemus dulkomat leat arábagiella, ja lea árvoštallon ahte dagaha 33 proseantta oppalaš dulkondárbbus, juoga mii dagaha sullii 258 000 bargogohččuma 2021:s. Eará gielat maidda lea stuorra dulkondárbu leat tigrinja, polskalašgiella ja somálialašgiella. Dat 20 giela mat dávvimusat dulkojuvvojedje dagahit sullii 90 proseantta buot čađahuvvon dulkonbargogohččumiin 2021:s.

Dulkomat juhkkajuovvojit iešguđetge gielddalaš surggiin. Dearvvašvuodas ja fuolahusas lea stuorámus dárbu (29 proseantta). Sosiálabálvalusat ja mánáidsuodjalus ovddasta maid eanetgo 20 proseantta. Integreeren ovddasta sullii 12 proseantta dárbbus, ja skuvla ja eará oahpahas ja mánáidgárddit ovddastit ges 8, 3 ja 2 proseantta. Kultuvra ja astoáigi ovddasta unnitgo 1 proseantta dan dárbbus man birra mii diehtit gielddalaš surggiin.

Mii guoská dasa mo dulkadárbu juohkása eará almmolaš bálvalusaddimis ja hálddašeamis, oaidnit mii ahte politiija, olgoriikkalaččaidovttadat (PU) gullá dan vuollái, ovddasta 3,7 proseantta oppalaš dárbbus. Buohcciviesut ja spesialistadearvvašvuodábálvalus ovddasta stuorra oasi dulkadárbbus Norggas, ja Tolkesentralen OUS:s ja Lovisenberg diakonale sykehus:s ovddastit olles 6,6 proseantta servodaga oppalaš dulkadárbbus. Finnmarkkubuohecciviesu lea maid raporterem iežas dárbbu 2021 ovddas, muhto dás lea dušše sáhka 200 bargogohččumis davvisámegeala dulkomis. Duopmostuoluin lea dušše Oslo diggerievtti bargogohččundárbu man dovdat 2021:s. Dát dárbu dagaha 0,4 proseantta servodaga oppalaš dárbbus. Go ledje unnán dorvoohcciidjearahallamat, lea maiddái dulkondárbu UDI:s leamaš relatiivvalaččat unni 2021:s. UDI bargogohččunlohku dagaha 0,3 proseantta min meroštallamis servodaga dárbbus.

Dárbu sierralohpelohpái

Dulkaláhka, mii doaimmagodii ođđajagimánu 1. b. 2022, bidjá gáibádussan ahte dulkomat maid almmolaš orgánat diŋgojit galget čađahuvvot kvalifiserejuvvon dulkkain. Gáibádus geavahit kvalifiserejuvvon dulkka gusto ollásit vuos marŋá molsunáigodaga mii bistá vihtta jagi lága doibmiibidjama rájes, namalassii ođđajagimánu 1. b. 2027 rájes. Sivvan manne lea dárbu molsunáigodahkii lea go lea dárbu háhkat eanet kvalifiserejuvvon dulkkaid daid gielaide maidda dál leat relatiivvalaččat unnán dulkkat.

2021:s leat oppalaččat 24 giela raporterejuvvon dulkonbargogohččumiin main eai leat kvalifiserejuvvon dulkkat (dássi A-E) Nationála dulkaregistaris. Dasa lassin leat máŋga giela mas leat menddo unnán kvalifiserejuvvon dulkka. Go mis lea kvalifikašuvdnadássi A-E vuodđun, de mii meroštallat ahte leat 20 hállangiela mas leat menddo unnán dulkkat ja sullii 42 proseantta buot bargogohččumiin čađahuvvojit dulkkain (ii gokčojuvvon) mii ii leat kvalifiserejuvvon. Jus juohke dulkon juohke gillii galggašii čađahuvvot dulkkaiguin geain lea kvalifikašuvdnadássi A-D vuodđun, meroštallat mii ahte leat 42 hállangiela mas leat menddo unnán dulkkat ja sullii 61 proseantta buot bargogohččumiin eai gokčojuvvo. Jus juohke dulkon juohke gillii galggašii čađahuvvot dulkkaiguin geain lea kvalifikašuvdnadássi A-C vuodđun, leat vel 22 giela mat kategoriserejuvvot dasa ahte leat menddo unnán dulkkat go buohtastahtá kvalifikašuvdnadássiin A-D, ja mii oaidnit ahte sullii 86 proseantta buot bargogohččumiin eai gokčojuvvo.

Dan botta go leat erohusat das makkár dulkadárbbut ja man ollu kvalifiserejuvvon dulkkat leat juohke hállangiela, leat ges relatiivvalaččat doarvái dulkkat bealjeheide, olbmuid geain leat gullanválttisuodat ja olbmuid geain lea bealjehissohen. Dáid bargogohččumiidda oaidnit mii ahte leat 561 kvalifiserejuvvon dulkka geain lea bahcelorgráda dahje vástideaddji formála gelbbolašvuota.

Dárbu kvalifiserenfálaldahkii

Dárbu kvalifiserenfálaldahkii, mii lea vuodđun dasa mo gielat rangerejuvvot, boahá logus mas leat bargogohččumat mat eai leat gokčojuvvon. Dat boahá das ahte govččagráda mihtiduvvon osiin čuovvu sihke dan man ollu kvalifiserejuvvon dulkkat lea olámuttos ja man ollu bargogohččumat ovttá gielas leat, nu ahte ii leat dárbbalaččat nu ahte lea njuolga oktavuota gaskal dan mas váilot dulkkat ja dárbbu kvalifiserenfálaldagain.

Gielaid gaskkas main eai leat kvalifiserejuvvon dulkkat, čájehit reporteremat 2021 ovddas ahte dušše ovccii dáin gielain mat eai leat Nationála dulkaregistaris dagahit dárbbu badjel 100 dulkomiidda. Leat erenoamážit vihtta giela masa leat bargogohččumat mat leat čađahuvvon kvalifiserejuvvon dulkka haga Nationála dulkaregistaris, nubigiela lea stuorámuš dulkondárbu 1834 bargogohččumiin, karengielas, tigras, khmergielas ja dinkagiellat ledje ges 931, 783, 472 ja 465 bargogohččuma 2021:s.

Gávnnaht makkár kvalifiserendárbbut leat eará gielaide geavahat mii logu daid bargogohččumiin mat eai leat gokčojuvvon mearkan dasa mo kvalifiserenfálaldat galgá vuoruhuvvot. Go mii eaktudat ahte dulkkain galgá leat kvalifikašuvdna E dahje alit, meroštallo ahte 325 000 bargogohččuma eai leat gokčojuvvon, dat vástida sullii 42 proseantta buot dulkomiid bargogohččumiin 2021:s. Jus dulkkat geain lea kvalifikašuvdna D dahje alit galggašit čađahit buot bargogohččumiid 2021:s, oaidnit mii ahte leat oktiibuot 476 000 dulkonbargogohččuma mat eai lea gokčojuvvon, dat dagaha sullii 61 proseantta buot bargogohččumiin 2021:s. Jus dulkkat geain lea kvalifikašuvdnadássi C dahje alit galggašit čađahit buot bargogohččumiid, oaidnit mii ahte leat oktiibuot 673 000 dulkonbargogohččuma mat eai lea gokčojuvvon, dat dagaha sullii 86 proseantta buot bargogohččumiin). Arábagiella lea dat giella mas váilot eanemus dulkkat, juohke kvalifikašuvdnadásis.

Dulkonhápmi

Telefovdnadulkon lea dábáleamos dulkonvuohki 2021:s, ja 73 proseantta buot bargogohččumiin dáhpáhuvvet telefonna bokte. Dulkon báikkis dagahii 22 proseantta buot dulkonbargogohččumiin, ja šearbmadulkon dagahii 5 proseantta. Oppalaččat lea ovdáneapmi mo dulkonhápmi juohkása ovdánan seamma láhkai 2020:s 2021:i, go 2019:s 2020:i. Lea šaddan unnánat dulkomat báikkis go buohtastahtá diimmájagiin, gáiddusdulkon lea lassánan.

Rievdamat dulkonhápmis mat bohtet ovdan dán stáhtusraporttas, indikerejit ahte válljemat mo dulkomat čađahuvvojit leat rievdamin. Sivvan dasa sáhtá leat ođđa dulkaláhka, muhto lea jáhkehahtti ahte lea čatnon pandemii ja servodaga giddemii, maid servodat aiddo lea vásihan. Go lei koronapandemii de ledje biddjon johtui garra njoammuneastadandoaimmabijut mat ledje čatnon fysalaš ovttasdoaimmii. Restriksuvnnat leat maid dagahan ahte muhtin ráje dulkkat ja dulkagaskusteadjit leat ferten geavahit molssaevttolaš dulkonhápmiid, ja 2019:s 2020:i unnu dulkonbargogohččumii lohku 57 proseanttas 34 prosentii. Seamma áigodaga lassánii telefovdnadulkomiid lohku 42 proseanttas 64 prosentii, ja šearbmadulkomiid lohku lassánii 1 proseanttas 2

prosentii. Dát ovdáneapmi lea joatkašuvvan 2021:s, ja buohtastahtton 2019:in lea dulkomiid lohku báikkis unnon sullii 35 proseantačuoggáin.²

² Agenda Kaupang, 2021. *Talking i offentlig sektor 2020*, Oslo: Agenda Kaupang

Summary in English

Tolkemonitor SPRÅK reports provide an annual update on the status of the latest knowledge about needs in the public sector for interpreting services in different languages. These status surveys provide a regularly updated overview of the need for qualification services in interpreting based on the current supply of qualified interpreters and the languages where demand for interpreting is greatest. The surveys also describe the use of remote interpreting by public bodies in order to provide a sound basis for targeted measures in the field of interpreting.

Mission and method

The Norwegian Directorate of Integration and Diversity (IMDi) has commissioned Oslo Economics and Agenda Kaupang to conduct regular surveys of language needs and compliance with the Interpreting Act in the public sector. The aim of the status reports is to develop a knowledge base concerning how public bodies comply with the provisions of the Interpreting Act and set out the level of demand for interpreting services in different languages. The surveys are based on collected statistics, automatic extracts from the dissemination systems of some of the interpreting services and data extracts from the Norwegian National Register of Interpreters.

The languages covered in this report are those that have been identified through the reporting of interpreting assignments. As a result, many languages and language combinations may not be mentioned in this report for which interpreting services are needed, but no interpreters are available. This could, for example, be because no one in Norway speaks the language combination concerned. Because neither the Norwegian Labour and Welfare Administration (NAV) nor any other organisation has reported interpreting assignments between Norwegian and the sign languages of other countries, or between Norwegian sign language and languages other than Norwegian (e.g. English, Swedish, Danish, ASL or BSL), these assignments are not included in our statistics, and knowledge about such assignments must therefore be obtained from other sources.

As it proved difficult to obtain data from public bodies and other organisations concerning the level of demand for interpreting in Sami languages, the knowledge base is uncertain, and there is reason to assume that demand for interpreting services in all three Sami languages is greater than is indicated by the data that has been collated here.

Interpreting assignments by language and sector

Every year, many interpreting assignments are carried out in a wide variety of different languages. In 2021, we estimate that a total of around 780,000 assignments were carried out in spoken languages, along with around 64,000 assignments for the deaf, hard of hearing and deafblind. The volume of assignments for spoken languages in 2021 indicates growth of approximately 19 percent and eight percent compared with the estimated volume of interpreting assignments carried out in 2020 and 2019 respectively. Arabic is the language in which most interpreting assignments are conducted, and the language is estimated to account for 33 percent of the total demand for interpreting services, which amounted to approximately 258,000 assignments in 2021. Other languages where there is strong demand for interpreting services are Tigrinya, Polish and Somali. The 20 languages in which most interpreting assignments were conducted accounted for approximately 90 percent of all interpreting assignments in 2021.

The assignments are spread across various sectors within the local government sector. Health and care account for the largest share of demand (29 percent). Social services and child welfare also account for more than 20 percent. Integration accounts for around 12 percent of demand, while the school, other education and kindergarten sectors account for 8, 3 and 2 percent respectively. Culture and recreation represent less than 1 percent of the known demand in the local government sector.

As regards the distribution of demand for interpreting services within other public services and administration, we find that the police, including the National Police Immigration Service (PU), account for 3.7 percent of total demand. Hospitals and the specialist health service make up a significant part of the demand for interpreting services in Norway, and the Interpreting Unit at Oslo University Hospital and Lovisenberg Diaconal Hospital alone account for 6.6 percent of the total demand for interpreting services in society at large. Finnmark Hospital has also reported its needs for 2021, but this only concerns 200 assignments involving North Sami interpreting. As regards the courts, only Oslo District Court's needs are known for 2021. This need accounts for 0.4 percent of the

total need in society. As a result of a low number of asylum interviews, demand for interpreting services in the Norwegian Directorate of Immigration (UDI) was again relatively modest in 2021. The number of assignments carried out at UDI constitutes 0.3 percent of our estimate of society's overall needs.

Need for dispensation access

The Interpreting Act, which was introduced with effect from 1 January 2022, requires interpreting assignments booked by public bodies to be carried out by a qualified interpreter. The requirement to use a qualified interpreter will apply in full only after a transition period of five years after the Act entered into force, i.e. on 1 January 2027. The need for such a transition period is linked to the need to develop better coverage of qualified interpreters in languages for which there is currently a relatively high shortfall.

For 2021, we find a total of 24 languages with reported interpreting assignments for which there are no qualified interpreters (levels A-E) registered in the National Register of Interpreters. In addition, there are a number of languages for which there is a shortfall in the coverage of qualified interpreters. Based on qualification levels A-E, we estimate that there is a shortfall for 20 spoken languages, and around 42 percent of all assignments are performed by unqualified interpreters (uncovered). If all interpreting assignments in each language were to be performed by interpreters with qualification levels A-D as a basis, we estimate that 42 languages would be undercovered, and we find that approximately 61 percent of assignments are uncovered. If all interpreting assignments in each language were to be performed by interpreters with qualification levels A-D, a further 22 languages would be categorised as undercovered compared with qualification levels A-D, and we find that approximately 86 percent of assignments are uncovered.

However, while the level of coverage in each spoken language varies as a result of varying demand for interpreting services and access to qualified interpreters, the coverage in interpreting for deaf, hard of hearing and deafblind people is relatively good. For these types of assignments, we find that there are 561 qualified interpreters with a bachelor's degree or equivalent formal qualifications.

Need for qualification services

The need for qualification services, which form the basis for the ranking of languages, follows from the volume of uncovered assignments. This is because the degree of coverage measured as a proportion follows from both the availability of qualified interpreters and the volume of assignments within a language, meaning that there will not necessarily be a direct correlation between estimates of shortfall and the need for qualification services.

Among the languages for which there are no qualified interpreters, the reports for 2021 show that only nine of the languages without an entry in the National Register of Interpreters trigger an annual need for more than 100 interpreting assignments. For assignments performed without the use of a qualified interpreter listed in the National Register of Interpreters, five languages in particular stand out: there is greatest demand for interpreting in Nubian with 1,834 assignments, while Karen, Tigre, Khmer and Dinka accounted for 931, 783, 472 and 465 assignments respectively in 2021.

As regards qualification needs in other languages, we use the number of uncovered assignments as an indicator of priority with regard to qualification services. If we require interpreters to have qualification level E or higher, it is estimated that 325,000 assignments would be uncovered, which corresponds to about 42 percent of all interpreting assignments in 2021. If all interpreting assignments in 2021 were to be performed by interpreters with qualification level D or higher, we obtain a total of 476,000 uncovered assignments, which represents approximately 61 percent of the total number of assignments performed in 2021. If all interpreting assignments in each language were to be performed by interpreters with qualification level D or higher, we obtain a total of 673,000 uncovered interpreting assignments, representing approximately 86 percent of the total number of assignments. Across all qualification levels, Arabic is the language with the greatest shortfall in coverage.

Form of interpreting

Telephone interpreting was the most widely used interpreting method in 2021, accounting for 73 percent of all assignments. In-person interpreting accounted for 22 percent of all assignments, while video-mediated interpreting accounted for 5 percent. Overall, the trend in the distribution of interpreting forms headed in the same direction from 2020 to 2021, as it did from 2019 to 2020. The proportion of in-person interpretation has declined compared with last year, while the proportion of remote interpretation has increased.

The changes in interpreting form that are presented in this status report indicate that the choices being made as regards how interpreting assignments are performed are changing. This may be due to the new Interpreting Act,

but is probably largely linked to the pandemic and lockdown that society has recently been through. During the COVID-19 pandemic, strict infection control measures relating to physical interaction were introduced. These restrictions have meant that some interpreters and interpreting intermediaries have also had to use alternative forms of interpreting, and from 2019 to 2020, the proportion of in-person interpreting assignments fell from 57 percent to 34 percent. Over the same period, the proportion of telephone interpreting rose from 42 to 64 percent, while the proportion of video-mediated interpreting increased from 1 to 2 percent. This trend has continued in 2021, and compared with 2019, the proportion of in-person interpreting has fallen by around 35 percentage points.³

³ Agenda Kaupang, 2021. *Talking i offentlig sektor 2020*, Oslo: Agenda Kaupang

- ملخص باللغة العربية

مرصد الترجمة **سبروك SPRÅK** هي تقارير حالة سنوية من شأنها توفير معلومات محدثة حول حاجة القطاع العام لخدمات الترجمة بلغات مختلفة. يجب أن تقدم قياسات الحالة باستمرار نظراً شاملة عن الحاجة لعروض التأهيل في مجال الترجمة انطلاقاً من التعامل الحالي مع المترجمين المؤهلين واللغات التي تتطلب الحاجة للترجمة فيها بقدر أكبر. وإضافة لذلك، يوضح المرصد حاجة الهيئات الحكومية للترجمة الشفوية عن بعد لتوفير أساس جيد للتدابير الهادفة في مجال الترجمة.

المهمة والمنهجية

كلف مديرة الاندماج والتعددية IMDi أوسلو إيكونوميكس Oslo Economics وأجيندا كاوبانغ Agenda Kaupang بمهمة القيام بدراسات مسحية منتظمة للحاجات اللغوية والامتثال لقانون الترجمة في القطاع الحكومي. والهدف من تقارير الحالة هو إعداد قاعدة معلوماتية حول كيفية امتثال الهيئات الحكومية لأحكام قانون الترجمة وكيف تبدو الحاجة إلى خدمات الترجمة في اللغات المختلفة. تستند الدراسات المسحية إلى الاحصاءات التي جُمعت والمقتطفات الآلية من أنظمة أداء الخدمة لدى بعض وكالات الترجمة، ومقتطفات البيانات من السجل الوطني للمترجمين.

اللغات الواردة في التقرير هي تلك التي تظهر من خلال الإبلاغ عن مهام الترجمة. ولذلك فقد يكون هناك عدد من اللغات والمجموعات اللغوية التي لم تُذكر في هذا التقرير، حيث تكون هناك حاجة للترجمة، لكن يتعذر العثور على مترجم يتولى المهمة. قد يرجع ذلك مثلاً إلى حقيقة عدم وجود أحد في الترويج يجيد المجموعة اللغوية ذات الصلة. ونظراً لعدم قيام دائرة العمل والرفاهية الترويجية، إن إيه في NAV، أو جهات أخرى بالإبلاغ عن مهام الترجمة بين لغات الإشارة في الترويج وغيرها من البلدان الأخرى، ولا حتى بين لغة الإشارة الترويجية وغيرها من اللغات غير الترويجية (مثل الإنجليزية والسويدية والدنماركية، وإيه إس إل ASL، أو بي إس إل BSL)، فإن هذه المهام لا تظهر في إحصاءاتنا أيضاً، وعليه يجب تحصيل المعلومات عن هذه المهام بطريقة أخرى.

وبما أنه كان من الصعب الحصول على بيانات من الهيئات الحكومية وغيرها حول الحاجة للترجمة في لغات السامي، فإن القاعدة المعلوماتية غير مؤكدة، وهناك سبب يدعو للاعتقاد بأن الحاجة للترجمة بجميع لغات السامي الثلاثة هي أكبر مما يبدو في البيانات التي تم الحصول عليها هنا.

مهام الترجمة موزعة على اللغات والقطاعات

يتم في كل عام القيام بالعديد من مهام الترجمة في عدد من اللغات المختلفة. وفي عام 2021 تشير تقديراتنا إلى إنجاز ما يقارب من 780.000 مهمة ترجمة بلغة منطوقة، وحوالي 64000 مهمة للصم وضعاف السمع، والصم المكفوفين. ويمثل حجم المهام للغات المنطوقة في 2021 نمواً بنسبة 19 بالمائة تقريباً، وثمانية بالمائة مقارنة بمهام الترجمة المقدرة لعامي 2020 و2019 على التوالي. وتعتبر اللغة العربية هي اللغة التي يتم بها القيام بمعظم مهام الترجمة، وتشير التقديرات إلى أنها تشكل 33 بالمائة من إجمالي الحاجة للترجمة، والتي تصل لحوالي 258000 مهمة في عام 2021. واللغات الأخرى التي يُحتاج إليها كثيراً في مهام الترجمة هي لغات التيفرينية والبولندية والصومالية. وتشكل اللغات العشرين التي يتم بها القيام بمعظم الترجمات حوالي 90 بالمائة من جميع مهام الترجمة المنجزة في عام 2021.

يتم توزيع المهام على القطاعات المختلفة ضمن قطاع البلديات. وتمثل الصحة والرعاية الجزء الأكبر من الحاجة (29 بالمائة) كما تمثل مؤسسات الخدمات الاجتماعية وحماية الطفل أكثر من 20 بالمائة. ويمثل الاندماج ما يقارب من 12 بالمائة من الاحتياجات، في حين أن المدارس وغيرها من المؤسسات التعليمية ورياض الأطفال تمثل 8 و3 و2 بالمائة على التوالي. وتمثل الشؤون الثقافية وأنشطة أوقات الفراغ أقل من 1 بالمائة من الاحتياجات المعروفة في قطاع البلديات.

عندما يتعلق الأمر بتوزيع احتياجات المترجمين ضمن قطاع الخدمات الحكومية والإدارة، نجد أن الشرطة، بما فيها مكتب الأجانب (بي أو PU)، تمثل 3.7 بالمائة من الحاجة الإجمالية. وتمثل المستشفيات ومؤسسات الخدمات الصحية الخاصة جزءاً معتبراً من الحاجة للمترجمين في الترويج، ويمثل مركز الترجمة Tolkesentralen في مستشفى OUS، ومستشفى لوفيسينبيرج Lovisenberg diakonale بمفردهما 6.6 بالمائة من إجمالي احتياجات الترجمة في المجتمع. وقد أبلغ مستشفى فينمارك Finnmarksykehuset أيضاً عن حاجته لعام 2021، إلا أن هذا ينطبق فقط على 200 مهمة ترجمة للغة السامي الشمالية. وبالنسبة إلى المحاكم والمعروف فقط هو حاجة محكمة مقاطعة أوسلو لعام 2021. وتشكل هذه الحاجة 0.4 بالمائة من إجمالي احتياجات المجتمع. ونتيجة لانخفاض عدد مقابلات اللجوء، كانت الحاجة إلى خدمات الترجمة في دائرة الهجرة الترويجية UDI منخفضة نسبياً في عام 2021. وبلغ عدد المهام لدى دائرة الهجرة الترويجية UDI 0.3 بالمائة من تقديراتنا لإجمالي احتياجات المجتمع.

الحاجة للحصول على إعفاء

ويشترط قانون الترجمة الذي جرى تبنيه في 1 يناير 2022 أن يقوم مترجم مؤهل بمهمة الترجمة التي يجري حجزها من قبل الهيئات الحكومية. ولن يتم تطبيق شرط استخدام المترجم المؤهل كاملاً إلا بعد فترة انتقالية مدتها خمس سنوات بعد دخول القانون حيز التنفيذ، أي في 1 يناير 2027. وترتبط الحاجة إلى مثل هذه الفترة الانتقالية بالحاجة للحصول على تغطية أفضل للمترجمين المؤهلين، ضمن اللغات التي تعاني حالياً من نقص كبير في التغطية نسبياً.

بالنسبة لعام 2021، وجدنا إجمالاً 24 لغة حصل فيها الإبلاغ عن مهام للترجمة دون متابعة من مترجمين مؤهلين (مستوى إيه - إي E-A) في السجل الوطني للمترجمين. يُضاف إلى ذلك، فهناك لغات تعاني من نقص في التغطية من قبل مترجمين مؤهلين. وحين ننتقل من مستويات التأهيل إيه - إي E-A كأساس، تشير تقديراتنا إلى أن 20 لغة منطوقة تعاني من نقص في التغطية، وأن حوالي 42 بالمائة من جميع المهام يتم تنفيذها بواسطة مترجمين غير مؤهلين (دون تغطية). في حال تنفيذ جميع مهام الترجمة في كل لغة، من قبل مترجمين مؤهلين بمستوى أ - د A-D

D كأساس، فتقديراتنا تشير إلى أن 42 لغة ستعاني من نقص في التغطية، بينما حوالي 61 بالمئة من المهام ستكون دون تغطية. وإذا كان سيتم تنفيذ جميع مهام الترجمة في كل لغة بواسطة مترجمين بمستويات تأهيل أ-ج، فهناك 22 لغة أخرى مصنفة دون تغطية كافية مقارنة بمستويات أ-د D-A، ونجد أن حوالي 86 بالمئة من المهام دون تغطية.

في حين أن تغطية جميع اللغات المنطوقة تختلف بالنسبة إلى الحاجة للترجمة والوصول إلى المترجمين المؤهلين، إلا أن التغطية في مجال الترجمة للصم وضعيفي السمع والصم المكفوفين، تعتبر جيدة نسبياً. بالنسبة لهذه الأنواع من المهام، نجد أن 561 مترجماً مؤهلاً من حملة شهادة البكالوريوس أو ما يعادلها من كفاءة رسمية.

الحاجة إلى عروض خدماتية للتأهيل

تتبع الحاجة لعروض خدمات التأهيل التي تشكل أساساً لتصنيف مراتب اللغات، من مقدار المهام الفاقدة للتغطية. ويرجع ذلك إلى أن درجة التغطية المقاسة في الحصة، ناتجة عن كل من التمكن من الوصول إلى المترجمين المؤهلين وحجم المهام في مجال اللغة المعنية، وذلك بحيث لا يكون هناك بالضرورة ارتباط مباشر بين تقديرات النقص في التغطية والحاجة لعروض خدمات التأهيل.

من بين اللغات التي لا يوجد بها مترجمون مؤهلون، تظهر البلاغات لعام 2021 أن تسع لغات فقط دون تسجيل في السجل الوطني للمترجمين تؤدي لحاجة سنوية لأكثر من 100 مهمة ترجمة. وبالنسبة للمهام المنجزة دون استخدام مترجم مدرج في السجل الوطني للمترجمين، فهناك خمس لغات متميزة بصورة خاصة؛ فلغة النوبية هي الأكثر احتياجاً للمترجمين بمقدار 1834 مهمة، بينما بلغت الحاجة للغة الكارين والتيغرينية والخميرية والدينكا 465، و472، و783 و931 مهمة على التوالي لعام

وبالنسبة لاحتياجات التأهيل باللغات الأخرى، نستخدم عدد المهام غير المغطاة كمؤشر على الأولوية فيما يتعلق بعروض خدمات التأهيل. وبما أنه يُشترط أن يكون المترجمون حاصلين على المؤهل إي E أو أعلى، فتشير التقديرات إلى أن 325000 مهمة غير مغطاة، وهو ما يعادل 42 بالمئة تقريباً من جميع مهام الترجمة في عام 2021. إن كان ينبغي أن تُنجز جميع مهام الترجمة في عام 2021 من قبل مترجمين مؤهلين بمستوى دي D أو أعلى، فسنجد ما مجموعه 476000 مهمة غير مغطاة، وهو ما يمثل 61 بالمئة من الحجم الإجمالي للمهام في 2021. إن أريد القيام بجميع مهام الترجمات لكل لغة بواسطة مترجم مؤهل بمستوى سي C أو أعلى، فسنجد ما مجموعه 673000 مهمة ترجمة غير مغطاة، وهو ما يمثل 86 بالمئة من إجمالي حجم المهمات. ومن بين جميع مستويات المؤهلات، تعتبر اللغة العربية أكبر لغة غير مغطاة.

أشكال الترجمة

كانت الترجمة التلفونية الطريقة الأكثر انتشاراً للترجمة في عام 2021، وشكلت 73 بالمئة من جميع المهام. وشكلت الترجمة بالحضور الشخصي 22 بالمئة من إجمالي المهام، بينما شكلت الترجمة عبر الشاشة 5 بالمئة. وعموماً، فقد سار التطور في توزيع الترجمة في نفس الاتجاه من 2020 إلى 2021، كما حدث في الفترة من 2019 إلى 2020. وانخفضت نسبة الترجمة بالحضور الشخصي مقارنة بالعام الماضي، في حين زادت نسبة الترجمة عن بعد.

وتشير التغييرات في أشكال الترجمة التي تظهر في تقرير الحالة هذا، إلى أن الخيارات المتعلقة بكيفية تنفيذ المهام، تشهد تغيراً. وقد يرجع ذلك إلى قانون الترجمة الجديد، إلا أنه من المرجح بدرجة كبيرة أن يكون ذلك مرتبطاً بالجائحة والإغلاق الذي مرّ به المجتمع مؤخراً. وقد طبقت خلال جائحة كورونا تدابير صارمة للوقاية من العدوى مرتبطة بالتفاعل الجسدي. وقد أدت القيود أيضاً إلى استخدام عدد من المترجمين ووسطاء الترجمة لأشكال ترجمة بديلة، ومن عام 2019 إلى 2020 انخفضت نسبة مهام الترجمة بالحضور الشخصي من 57 بالمئة إلى 34 بالمئة. وفي نفس الفترة زادت نسبة الترجمة التلفونية من 42 بالمئة إلى 64 بالمئة، كما ارتفعت نسبة الترجمة عبر الشاشة من 1 إلى 2 بالمئة. واستمر هذا التطور في عام 2021، ومقارنة بعام 2019 فقد انخفضت نسبة الترجمة بالحضور الشخصي بحوالي 35 نقطة مئوية.

1. Innledning

Denne rapporten beskriver offentlige organers behov for tolking innenfor ulike språk. Rapporten gir status for analyser av språkbehov. Vi presenterer først hvilke språk offentlig sektor har behov for tolking på, før vi gir oversikt over språk med begrenset tilgang til kvalifiserte tolker og som kan gi en tidlig indikasjon på hvilke språk som bør prioriteres til de ulike kvalifiseringsordningene og utdanningstilbudene i tolking. Deretter gir rapporten oversikt over tolkeformer, som vil si bruk av fremmøtetolking eller fjerntolking i tolkeoppdragene.

Rapporten baserer seg på egenrapporterte data som er innhentet manuelt og automatiske datatrekk, hvilket foreløpig gjør det krevende å komme med sikre konklusjoner på grunn av utvalgets størrelse. Parallelt med denne delleveransen pågår det en prosess for automatisering av dataflyt for å forbedre tilgang og kvaliteten på data. Påfølgende rapportering vil kunne basere seg på et styrket datagrunnlag, som vil bidra til å gi mer treffsikre anbefalinger om prioritering av språkvalg til kvalifiseringstilbud.

1.1 Bakgrunn og mandat

Bruk av tolk i offentlig sektor er regulert i ny lov om offentlige organers ansvar for bruk av tolk mv. (tolkeloven), som trådte i kraft 1. januar 2022. Loven tydeliggjør ansvaret for bruk av tolk, og den stiller krav både til fagpersoner i offentlig sektor og til bruk av kvalifisert tolk. Som følge av ikrafttredelsen av loven, er det behov for kvalitetssikrede data som belyser implementeringen av tolkeloven og offentlige organers etterlevelse av lovbestemmelsene, i tillegg til mer kunnskap om offentlige organers behov for tolking innen ulike språk. Kunnskapsdepartementet ga derfor IMDi i oppdrag å gjennomføre jevnlig undersøkelser av språkbehov og etterlevelse av tolkeloven i offentlig sektor.

På den bakgrunn, har IMDi gitt Oslo Economics og Agenda Kaupang i oppdrag å utarbeide et kunnskapsgrunnlag om hvordan offentlige organer etterlever tolkelovens bestemmelser og hvordan behovet for tolketjenester ser ut innen ulike språk. Dette skal sette direktoratet i stand til å tilby kunnskapsbasert oppfølging av offentlige organer og gi veiledning til disse i etterlevelse av tolkeloven. Undersøkelsene tar utgangspunkt i Agenda Kaupangs forslag til indikatormåling og datafangst.⁴

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

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

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

⁴ Agenda Kaupang, 2022. *Utredning av løsninger for datafangst- og analyse på tolkeområdet*, Oslo: Agenda Kaupang.

Tolkemonitor SPRÅK er den første av IMDIs årlige statusrapporter om offentlige organers behov for tolketjenester innenfor ulike språk. I rapporten beskriver vi første status for måling av indikatorer og analyser av språkbehov. Formålet med analysen er å gi oppdatert kunnskap om offentlig sektors behov for tolk på ulike språk.

1.2 Datagrunnlag

Tolkemonitor SPRÅK baserer seg på følgende datakilder:

- Innsamlet statistikk
- Automatiske uttrekk fra formidlingssystemene hos enkelte av tolketjenestene
- Datauttrekk fra Nasjonalt tolkeregi

Som følge av oppfølgingen av rapporten *Utredning av løsninger for datafangst og -analyse på tolkeområdet*⁵ som Agenda Kaupang skrev for IMDi i 2022, ble det gjennomført en pilotering av automatisert datainnsamling fra den mest brukte formidlingsløsningen for tolkeformidling (WebOfficeOne / Proweb). Ti aktører har rapportert data gjennom denne løsningen for 2021.

I tillegg har det blitt sendt ut svarskjema for manuell utfylling til alle kjente brukere av tolketjenester. Aktører som leverer tolketjenester, har i analysen blitt delt inn i tre hovedkategorier⁶:

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

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

Datagrunnlaget for rapporteringsåret baserer seg på:

- 9 private tolkebyråer
- 8 kommunale tolketjenester (Bergen, Drammen, Kristiansand, Larvik, Lørenskog og Rælingen, Oslo, Porsgrunn og Trondheim)
- 1 kommune med samiske språk som forvaltningsspråk (Kåfjord)
- 11 offentlige aktører med egenregi-løsninger
- 2 offentlige aktører med egenregi-løsninger og innkjøpsordninger

I rapporteringen har formidlere og bestillere gitt informasjon om hvilke språk de har gjennomført tolkeoppdrag på og språkfordelingen på disse, samt informasjon om kvalifikasjonsnivå for tolker som har gjennomført oppdragene og hvilken tolkeform som har vært benyttet.⁷ Fra vårt utvalg ble det rapportert totalt 324 709 tolkeoppdrag i 2021.

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

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

⁵ Tilgjengelig på IMDIs nettsted:

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

⁶ Private tolkeformidlere viser til private selskaper som selger tolketjenester til offentlige kunder, og da er et mellomledd mellom tolken den offentlige virksomheten som bruker tolk i tjenesteutøvelsen. Kommunale tolketjenester viser til kommunale virksomheter som har til hovedformål å betjene tolkebehovet i egen kommune (eller en gruppe kommuner). Offentlige aktører med egenregi viser til offentlige virksomheter som har direkte avtaler med tolkene for å betjene egen virksomhet.

⁷ Rapporteringsskjemaet var ikke ferdigutfyllt med språklister, og det har derfor blitt rapportert inn språk på ulik syntaks. For å samle observasjonene har IMDIs semantiske språklister blitt benyttet for å gi hvert rapporterte språk en felles syntaks på tvers av formidlerne.

1.3 Metode for beregning av utvikling i tolkebehov

I rapporten legger vi til grunn at den innsamlede dataen fra de kommunale tolketjenestene utgjør et representativt utvalg av alle kommunale tolketjenester, selv om det er usikkerhet knyttet til representativiteten i utvalget som har rapportert oppdrag. Tilsvarende for private tolkebyrå, antar vi at fordelingen av oppdrag på språk blant de som har rapportert inn er representativ for fordelingen hos alle private tolkebyråer. For å beregne den totale fordelingen av oppdrag venter vi andelene hos private tolkebyrå og kommunale tolketjenester etter markedsandeler i 2020. For å beregne utviklingen i tolkeoppdrag for de ulike språkene, har vi tatt utgangspunkt i veksten for de kommunale tolketjenestene og private tolkebyråene som har oppgitt tall både i 2020 og 2021. Vi gjør de samme antakelsene om representativitet når vi belyser kvalifikasjonsnivå og modalitet i gjennomførte oppdrag.

For de private tolkebyråene har regnskapstall blitt benyttet for å anslå det totale antallet tolkeoppdrag. Vi har beregnet forholdet mellom omsetning og antall oppdrag for de observerte formidlerne i 2021, og dette forholdet antas å være representativt for alle private tolkebyrå i 2021.⁸ Forholdstallet gir en indikasjon på gjennomsnittlig omsetning per oppdrag. Omsetningstallene for alle private tolkebyråer er kjent for både 2020 og 2021, og ved å benytte forholdet mellom omsetningsendring og oppdragsendring for de observerte, har vi estimert antall oppdrag i 2021 for de uobserverte.

For 2020 har Agenda Kaupang beregnet at det ble gjennomført 653 000 tolkeoppdrag for talespråk. Basert på dette anslaget, en fordeling mellom tolkeoppdrag gjennomført av private tolkebyråer og kommunale tolketjenester og veksten til hver av dem, har vi kommet frem til et anslag for totalt antall oppdrag i 2021.

Basert på antakelsene og beregningene som er beskrevet, er det mulig å beregne andel og antall oppdrag per språk, og endring i tolkeoppdrag på hvert språk. Et uttrekk fra Nasjonalt tolkeregister og data for nye kvalifiserte tolker gir oss videre mulighet til å belyse kapasitet blant kvalifiserte tolker sammenlignet med oppdragsmengde på de ulike språkene.

⁸ Vi ser også hen til forholdet mellom omsetning og rapporterte oppdrag for utvalget fra 2020.

2. Antall tolkeoppdrag fordeling på språk og sektorer

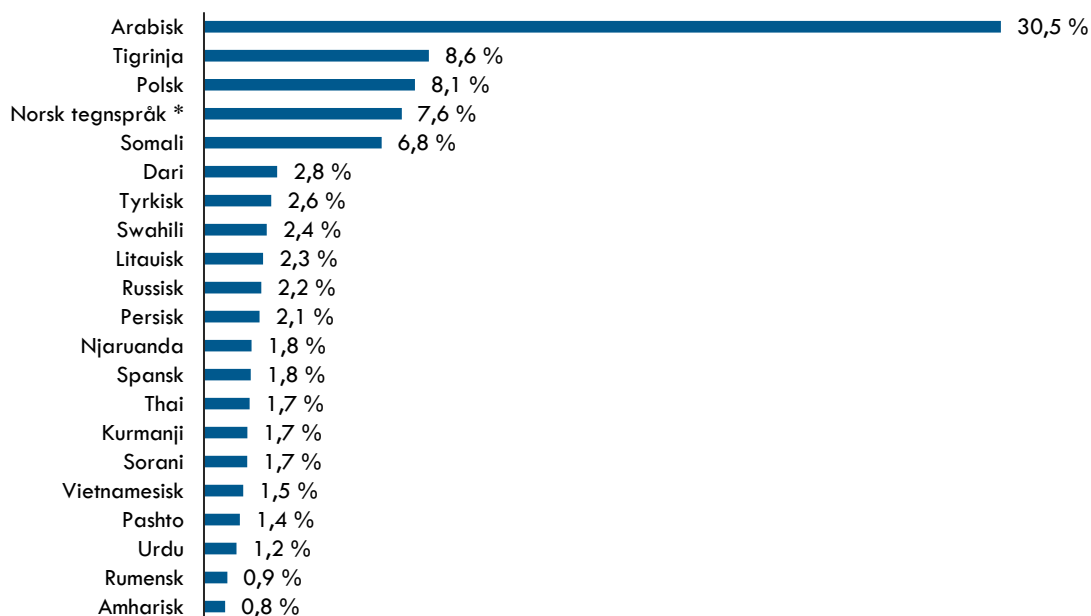
I dette kapittelet beskriver vi bruken av tolketjenester på ulike språk og sektorer. Vi gir først et anslag på totalt tolkebehov innenfor offentlig sektor i 2021. Deretter presenterer vi de mest brukte tolkespråkene, før vi gir en oversikt over andel oppdrag på språk hvor det finnes kvalifiserte tolker (minst én kvalifisert tolk i Nasjonalt tolkeregister, inkludert også norsk tegnspråk). Til slutt viser vi et anslag på hvordan tolkebehovet fordeler seg på ulike sektorer innenfor det offentlige.

I 2021 anslår vi den totale oppdragsmengden for talespråk til i underkant av 780 000 oppdrag med utgangspunkt i antatte markedsandeler og beregnet vekst blant kommunale tolketjenester og private tolkebyråer (de som har rapportert). Dette indikerer en økning på i underkant av 127 000 oppdrag (vekst på 19,4 prosent) sammenlignet med 2020 hvor det ble estimert 653 000 oppdrag. Tilsvarende er oppdragsmengden i 2021 også noe høyere enn i 2019 (vekst på åtte prosent), selv om anslaget er usikkert. IMDis anslag på tolkeoppdrag for 2018 var imidlertid høyere enn beregningen for 2021 (800 000 oppdrag).

2.1 Språkfordeling

Hvert år tolkes det på en rekke ulike talespråk i offentlig sektor. I vårt utvalg for 2021 ble det gjennomført tolkeoppdrag på omtrent 100 talespråk (se vedlegg A).⁹ De 20 mest brukte talespråkene utgjorde til sammen omtrent 90 prosent av alle rapporterte tolkeoppdrag (Figur 2-1). Arabisk er fortsatt det mest etterspurte tolkespråket i Norge. Omtrent 30 prosent av alle oppdragene ble gjennomført mellom arabisk og norsk. Deretter følger tigrinja, polsk, somali, dari, tyrkisk, litauisk, swahili, persisk, russisk, og spansk som de mest brukte talespråkene i 2021. I tillegg ble det gjennomført 64 000 oppdrag for døve, hørselshemmede og døvblinde gjennom NAVs formidling av tolketjenester til disse brukerne. Oppdragene omfatter både tegnspråktolking, skriveolking og tolk-ledsaging, og utgjør samlet sett det fjerde største språkbehovet i perioden.

Figur 2-1: De 21 mest etterspurte språkene for tolking i offentlig sektor

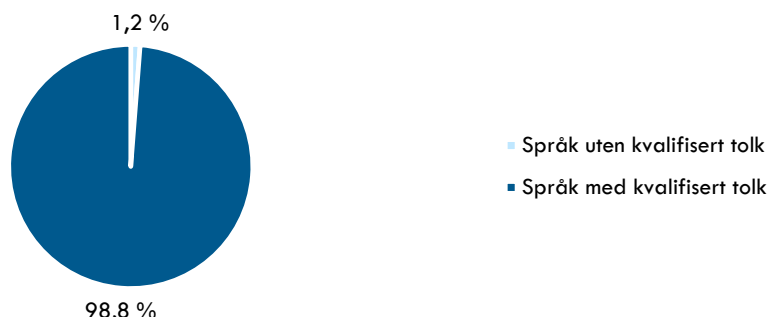


Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolkebyråer og private tolketjenester. Andel av rapporterte gjennomførte oppdrag for 2021. * Norsk tegnspråk representerer alle oppdrag gjennomført gjennom NAVs formidling av tolketjenester for døve, hørselshemmede og døvblinde. Oppdragsvolumet inkluderer både tolking på tegnspråk, skriveolking og tolking med ledsaging.

⁹ Det er 97 språk som direkte er observert, men noen formidlere har i tillegg kategorisert noen tolkeoppdrag som «andre språk».

Nesten alle tolkeoppdrag i 2021 ble gjennomført på språk hvor det finnes minst én kvalifisert tolk i Nasjonalt tolkeregister. Av Figur 2-2 fremkommer det at mens om lag 99 prosent av oppdragene ble gjennomført på språk med minst én kvalifisert tolk, ble omtrent 1 prosent gjennomført på språk uten kvalifisert tolk.

Figur 2-2: Andel oppdrag på språk med og uten kvalifiserte tolker



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister. Kvalifiserte tolker er definert som språk hvor det finnes minst én kvalifisert tolk i Nasjonalt tolkeregister, inkludert også norsk tegnspråk.

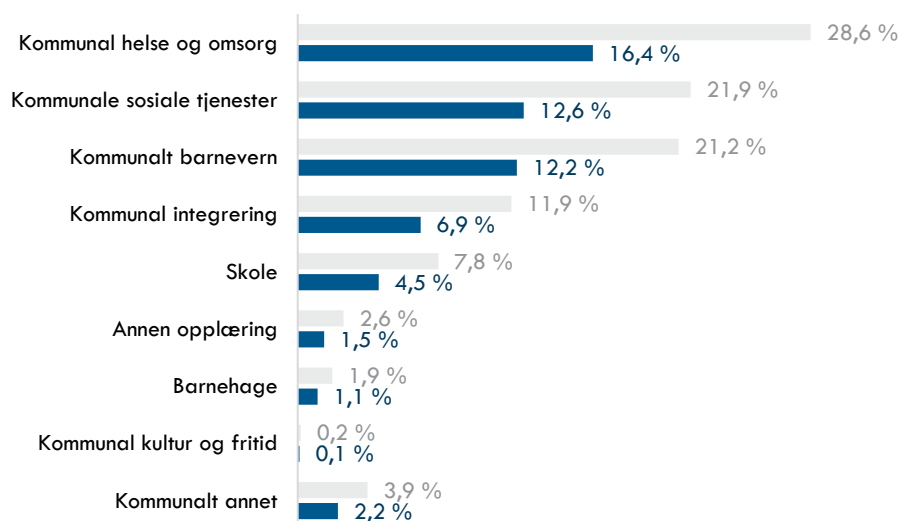
2.2 Sektorfordeling

For å anslå sektorfordeling for tolkebehovet innenfor offentlig sektor, støtter vi oss på flere datakilder. For enkelte sektorer besitter vi rapportering fra aktører med bestilling av tolketjenester i egenregi, som alene gir et anslag på hele sektorens behov for tolketjenester. For private tolkebyrå og kommunale tolketjenester har vi ikke data for sektorvis fordeling av oppdragene, men vi antar at kommunale tolketjenester bare unntaksvis formidler oppdrag til tjenester utenfor kommunal sektor. For de private tolkebyråene og for tolker som tar oppdrag direkte for kommunale oppdragsgivere, registreres leverandørenes fakturerte tjenester i kommunalt leverandørregister, som vi kan bruke til å anslå fordeling av oppdrag innenfor kommunal sektor. I alt inneholder leverandørregisteret for 2021 data for en oppdragsverdi på omtrent 170 millioner kroner. Dersom vi tar hensyn til at kommunale tolketjenester står utenfor registeret, men i all hovedsak formidler oppdrag til kommunal sektor, får vi et totalt anslag på 435 000 oppdrag innenfor kommunal sektor. Dette representerer omtrent 56 prosent av vårt totale anslag for offentlig sektor. Innenfor kommunal sektor viser kommunalt leverandørregister at oppdragene fordeler seg i henhold til Figur 2-3. Helse og omsorg står for den største delen av behovet (29 prosent). Sosialtjenester og barnevern står også for mer enn 20 prosent. Integrering representerer omtrent 12 prosent av behovet, mens skole, annen opplæring og barnehage står for henholdsvis 8, 3 og 2 prosent. Kultur og fritid representerer mindre enn 1 prosent av det kjente behovet i kommunal sektor.

Når det gjelder fordeling av tolkebehov innenfor øvrig offentlig tjenesteyting og forvaltning, har vi et svakere informasjonsgrunnlag enn for kommunesektoren. Basert på deres egen rapportering, og våre anslag på samfunnets totale behov i 2021, finner vi at politiet, inkludert utlendingsenheten (PU), står for 3,7 prosent av totalbehovet. Sykehusene og spesialisthelsetjenesten står for en vesentlig del av tolkebehovet i Norge. Innrapporterte tolkeoppdrag fra Tolkesentralen ved OUS og Lovisenberg diakonale sykehus står alene for 6,6 prosent av det samfunnets totale tolkebehov. Finnmarksykehuset har også rapportert inn sitt behov for 2021, men dette gjelder kun 200 oppdrag for nordsamisk tolking. For domstolene er det kun oppdragsbehovet for Oslo tingrett som er kjent i 2021. Dette behovet utgjør 0,4 prosent av samfunnets totale behov. Som følge av et lavt antall asylintervjuer, har også behovet for tolketjenester i UDI vært relativt lavt i 2021. Oppdragsantallet hos UDI utgjør 0,3 prosent av vårt anslag på samfunnets totale behov (Figur 2-4).

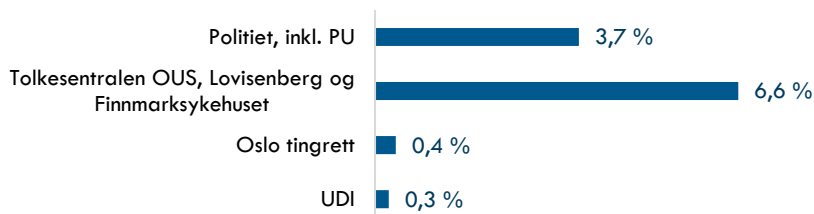
Oppdragenes varighet varierer mye både innad i og mellom sektorene. Fra tidligere undersøkelser vet vi at flere av sektorene vi løfter frem her i gjennomsnitt har særlig langvarige oppdrag som legger beslag på en stor del av tolkenes samlede kapasitet. I total tolketid utgjør politiets behov da nesten ti prosent av samfunnets totale behov, og Oslo tingrett alene står for 4,4 prosent av totalbehovet. Andelene innenfor kommunal sektor påvirkes bare i begrenset grad av beregning etter antatt tolketid fremfor antall oppdrag (Figur 2-5).

Figur 2-3: Sektorfordeling for kommunale tolkeoppdrag



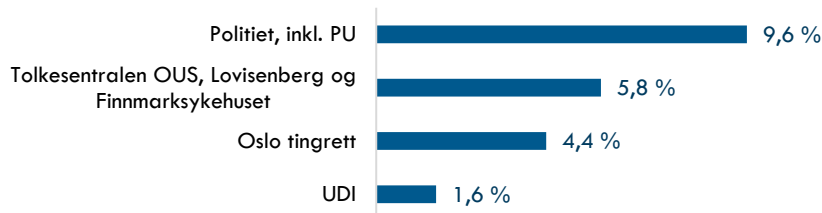
Kilde: Kommunalt leverandørregister og anslag på totalt antall tolkeoppdrag for 2021. Grå søyler indikerer andeler av oppdragsvolum i kommunal sektor, mens blå søyler representerer andeler av anslått totalt oppdragsvolum i offentlig sektor.

Figur 2-4: Oppdragsandeler for andre offentlige virksomheter



Kilde: Rapporterte oppdrag fra aktørene selv og fra private tolketjenester. For domstolene er det kun oppdragsbehovet for Oslo tingrett som er kjent i 2021. Andeler av anslag på totalt oppdragsvolum i offentlig sektor.

Figur 2-5: Andeler justert for gjennomsnittlig gjennomføringstid per oppdrag



Kilde: Rapporterte oppdrag fra aktørene (for domstolene er det kun oppdragsbehovet for Oslo tingrett som er kjent i 2021) og antatt gjennomsnittlig varighet per oppdrag fra OE-rapport 2022-5: «Organisering av fjerntolking og tolkeformidling i offentlig sektor». Andeler av total oppdragsvarighet i offentlig sektor.

2.3 Begrensninger ved språkanalyser

2.3.1 Sjeldne språk og språkkombinasjoner

Språkene som fremgår i denne rapporten, er de språkene som kommer frem gjennom rapporteringen av tolkeoppdrag. Det kan derfor være noen språk og språkkombinasjoner som ikke nevnes i denne rapporten, hvor det vil være behov for tolking, men man ikke finner noen tolk til oppdraget. Det kan for eksempel skyldes at det ikke er noen i Norge som behersker den aktuelle språkkombinasjonen. Fordi verken NAV eller andre har rapportert om tolkeoppdrag mellom norsk og andre lands tegnspråk, og heller ikke mellom norsk tegnspråk og andre språk enn norsk (for eksempel engelsk, svensk, dansk, ASL eller BSL), fremkommer heller ikke disse oppdragene i vår statistikk, og kunnskap om dette eventuelle tolkebehovet må derfor innhentes på en annen måte.

2.3.2 Samiske språk

Ettersom det var vanskelig å få innhentet data fra offentlige organer og andre om tolkebehov på samiske språk, er kunnskapsgrunnlaget på dette området også usikkert og det er grunn til å anta at behovet for tolking på alle de tre samiske språkene er større enn det som fremgår av de data som er innhentet her.

3. Behov for dispensasjonsadgang

Tolkeloven, som ble innført med virkning fra 1. januar 2022, setter krav til at tolkeoppdrag som bestilles av offentlige organer skal gjennomføres av kvalifisert tolk. Historisk har en høy andel av oppdragene vært gjennomført med ukvalifiserte tolker. Fram til 31. desember 2026 er det dispensasjon fra kravet om å bruke kvalifisert tolk. Kravet om å bruke kvalifisert tolk vil gjelde fullt ut først etter en overgangsperiode på fem år etter lovens ikrafttredelse, det vil si 1. januar 2027. Behovet for en slik overgangsperiode har sammenheng med behovet for å få en bedre dekning av kvalifiserte tolker innenfor språk hvor vi i dag har relativt store underdekkede behov. Behovet for flere kvalifiserte tolker gjelder både for språk hvor det finnes få eller ingen kvalifiserte tolker, og for språk med spesielt store tolkebehov.

3.1 Språk uten kvalifiserte tolker i Nasjonalt tolkeregister

Vi finner totalt 24 språk med rapporterte tolkeoppdrag i 2021 som står uten oppføringer av kvalifiserte tolker (nivå A-E) i Nasjonalt tolkeregister (Tabell 3-1).

Tabell 3-1: Oversikt over talespråk som ikke har kvalifiserte tolker (nivå A-E)

• Afar	• Ganda	• Khmer	• Romani
• Akan	• Gujarati	• Kongo	• Slovensk
• Anuak	• Hausa	• Malayisk	• Tadsjikisk
• Dansk	• Indonesisk	• Mandingo	• Tigre
• Dinka	• Ingušjisk	• Nubisk	• Turkmensk
• Fulansk	• Karen	• Rohingya	• Zulu

Kilde: Uttrekk fra Nasjonalt tolkeregister, 31. oktober 2022. I tabellen angir vi språk med rapporterte oppdrag, men hvor vi ikke finner oppføringer av kvalifiserte tolker på noe nivå i Nasjonalt tolkeregister.

3.2 Dekningsgrad kvalifiserte tolker per språk

For å kunne belyse dekningsgraden med hensyn til kvalifiserte tolker for hvert språk benytter vi et uttrekk for alle oppføringer i Nasjonalt tolkeregister. Vi definerer dekningsgrad som forholdet mellom antall kvalifiserte tolker per språk multiplisert med antatt antall oppdrag en tolk kan gjennomføre per år, og oppdragsmengden for det gitte språket. Dersom et språk har relativt få kvalifiserte tolker i forhold til antall oppdrag, gir det en indikasjon på at dekningsgraden er lav. Videre skiller vi mellom underdekning (dekningsgrad mindre enn 100 prosent) og full dekning (dekningsgrad større enn eller lik 100 prosent).

Hvorvidt vi anslår at et språk har underdekning eller full dekning avhenger av fire faktorer:

- Antall oppdrag
- Antall kvalifiserte tolker
- Antall oppdrag per kvalifiserte tolk (kapasitet)
- Kvalifikasjonskrav

Anslått oppdragsmengde (punkt 1) er et resultat av dataanalysen som er beskrevet i kapittel 2. Antall kvalifiserte tolker (punkt 2) er hentet fra Nasjonalt tolkeregister. Antall oppdrag én tolk kan gjennomføre per år (punkt 3) antas å være 300 per år. Våre beregninger basert på rapportert restkapasitet blant kvalifiserte tolker, tilsier at gjennomsnittlig oppdragsmengde er 216 oppdrag per år, med en rapportert restkapasitet på 58 prosent. På grunn av utfordringer knyttet til å koordinere kalendertid, oppdragssted, mv. er det lite trolig at all restkapasitet blant tolkene kan frigjøres uten nye målrettede tiltak. Blant arabisktolker, hvor etterspørselen er svært stor og antallet kvalifiserte tolker relativt til etterspørselen er lavt, finner vi en restkapasitet på 26 prosent. Blant frilanstolker som tolker på norsk tegnspråk, finner vi den laveste kjente restkapasiteten blant tolker, på 16 prosent. Dersom vi legger til grunn at dette utgjør den beste mulige utnyttelsen av kapasitet blant talespråktolker, blir kapasiteten 294 oppdrag per tolk. Kvalifikasjonskrav angir hvilke nivåer som inkluderes i beregningen av kapasitet og dekning hos de kvalifiserte tolkene. Nedenfor ser vi nærmere på dekningsgraden for ulike kvalifikasjonsnivåer. Vi analyserer først dekningsgraden for tolker i Nasjonalt tolkeregister generelt (A-E samlet), deretter tolker med tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon (A-D) og til slutt tolker med statsautorisasjon og/eller bachelor i tolking (A-C).

Mens dekningsgraden på hvert talespråk er ulik med hensyn på tolkebehov og tilgang på kvalifiserte tolker, er dekningsgraden innenfor tolking for døve, hørselshemmede og døvblinde imidlertid relativt god. For disse oppdragstypene, finner vi at det er 561 kvalifiserte tolker med bachelorgrad eller tilsvarende formell kompetanse.

3.2.1 Nivå A-E

Når vi beregner dekningsgraden med tolker som har kvalifikasjon A til E, og forutsetter at en tolk kan gjennomføre 300 tolkeoppdrag per år, finner vi totalt 20 språk med underdekning (44 dersom vi inkluderer språk uten kvalifisert tolk, se Tabell 3-1). I overkant av 42 prosent av alle oppdrag er dekket av kvalifisert tolk med kvalifikasjon A-E (Figur 3-1).

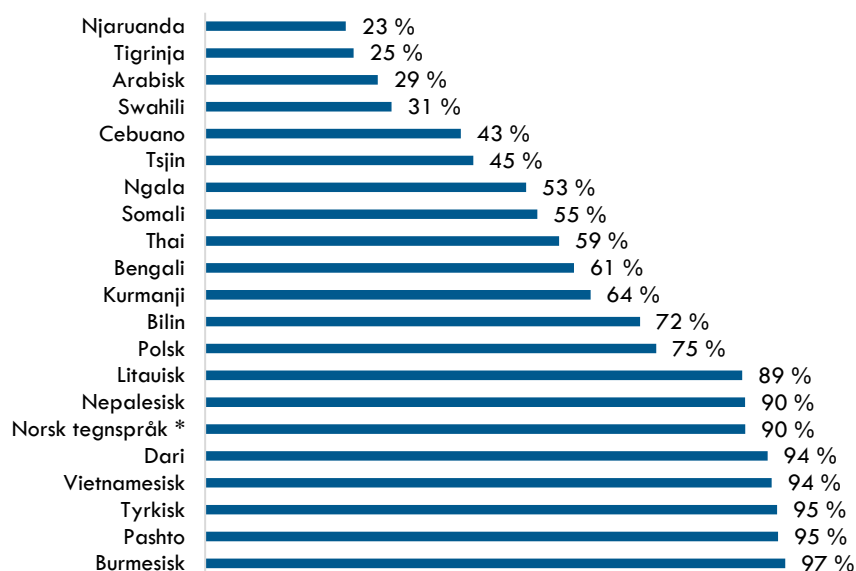
Figur 3-1: Andel oppdrag på talespråk som er dekket og udekket med kvalifisert tolk (nivå A-E)



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

Figur 3-2 presenterer anslag på dekningsgrad for de språkene hvor vi har én eller flere oppføringer i Nasjonalt tolkeregister, men hvor vi likevel beregner en underdekning. Njaruanda har en dekningsgrad på 23 prosent, som tilsier at 23 prosent av tolkeoppdragene blir dekket av kvalifiserte tolker. Med andre ord er 77 prosent av oppdragene udekket på disse språkene. Arabisk, som er språket med flest tolkeoppdrag, har en dekningsgrad på 29 prosent. For burmesisk beregner vi en dekningsgrad svært nær full dekning.

Figur 3-2: Dekningsgrad i prosent med kvalifikasjonsnivå A-E, for talespråk med underdekning



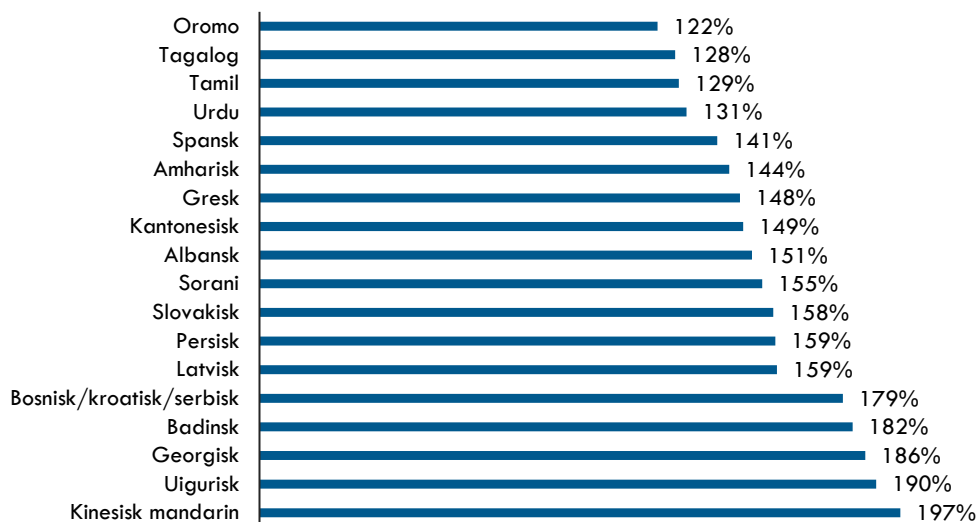
Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

* Opplysninger om dekningsgrad fra Styringsenheten for NAV Hjelpemidler og tilrettelegging. Dekningsgrad for tegnspråktolker er definert som andel av bestilte oppdrag for døve, hørselshemmede som har latt seg gjennomføre med tolk.

Figuren over viser andel oppdrag som er dekket av kvalifisert tolk for de språkene som har underdekning. I planlegging for å kvalifisere nye tolker, er det også interessant å se på restkapasiteten for de språkene hvor vi beregner full dekning. Figur 3-3 presenterer anslag på dekningsgraden for språk med dekning på mellom 100 og 200 prosent. Oromo er, blant språk med overdekning, det språket som har lavest restkapasitet, men har likevel en dekningsgrad på 122 prosent. Det indikerer at oppdragsmengden kan øke

med opptil 22 prosent før det vil bli kategorisert som et språk med underdekning. Samme resonnement kan trekkes for de andre språkene i listen; kinesisk mandarin kan få omtrent en dobling i oppdragsmengden med de tolkene de har i dag før de får underdekning, gitt at hver tolk gjennomfører 300 årlige oppdrag.

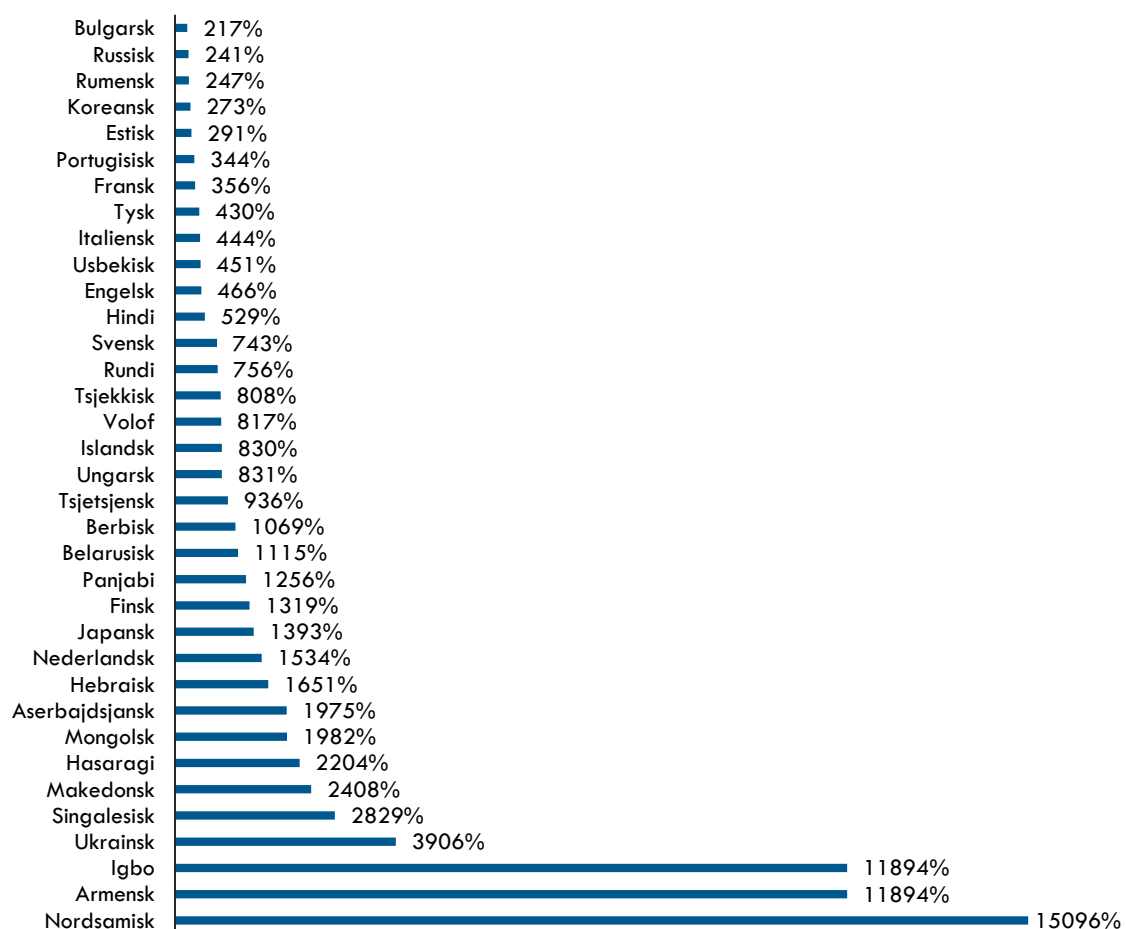
Figur 3-3: Dekningsgrad i prosent med kvalifikasjonsnivå A-E, for talespråk med restkapasitet på 0 til 100 prosent



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

I Figur 3-4 presenteres dekningsgraden for språk med dekning over 200 prosent. Dette er språk som tilsynelatende ikke har behov for å kvalifisere nye tolker i lang tid framover, gitt at det ikke skjer noe ekstraordinært. Alle språk i denne listen kan få en dobling i antall oppdrag, og fortsatt ha full dekning med tolker med kvalifikasjonsnivå E eller bedre.

Figur 3-4: Dekningsgrad i prosent med kvalifikasjonsnivå A-E, for talespråk med mer enn 100 prosent restkapasitet



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

3.2.2 Nivå A-D

Dersom alle tolkeoppdrag på hvert språk skulle utføres av tolker med tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon (nivå A-D), vil dekningsgraden for hvert språk som har kvalifiserte tolker på nivå E reduseres. Det er totalt 42 språk som under denne betingelsen har underdekning av kvalifiserte tolker, sammenlignet med 20 i den første spesifikasjonen (nivå A-E). Dersom vi inkluderer språk uten kvalifiserte tolker på nivå A-E (se Tabell 3-1), finner vi 66 språk med underdekning. Totalt anslår vi at omtrent 61 prosent av alle oppdrag er udekket dersom alle oppdrag skulle blitt utført av tolker med kvalifikasjonsnivå D eller høyere (Figur 3-5).

Figur 3-5: Andel oppdrag som er dekket og udekket med kvalifisert tolk (nivå A-D)

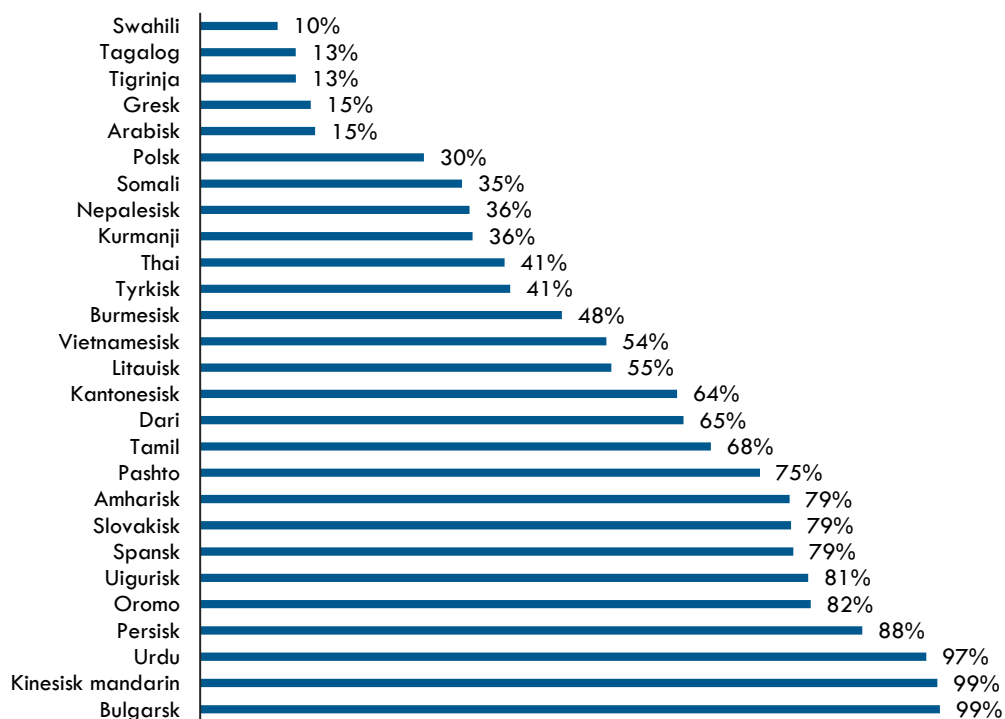


Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

På samme måte som for kvalifikasjonsnivå A-E, har vi analysert dekningsgraden som andel oppdrag i forhold til tilgjengelige tolkeoppdrag (Figur 3-6). Blant språkene med minst én tolk med kvalifikasjon D eller høyere, har swahili lavest dekningsgrad, etterfulgt av tagalog, tigrinja, gresk og arabisk. Disse språkene skiller seg ut som språk som har et stort behov for flere kvalifiserte tolker, dersom det er et ønske om at alle

oppdrag skulle utføres av tolker som har tolkeutdanning og/eller statsautorisasjon. Oppdrag på urdu, kinesisk mandarin og bulgarsk er tilnærmet fullt dekket av tolker som har kvalifikasjon D eller bedre.

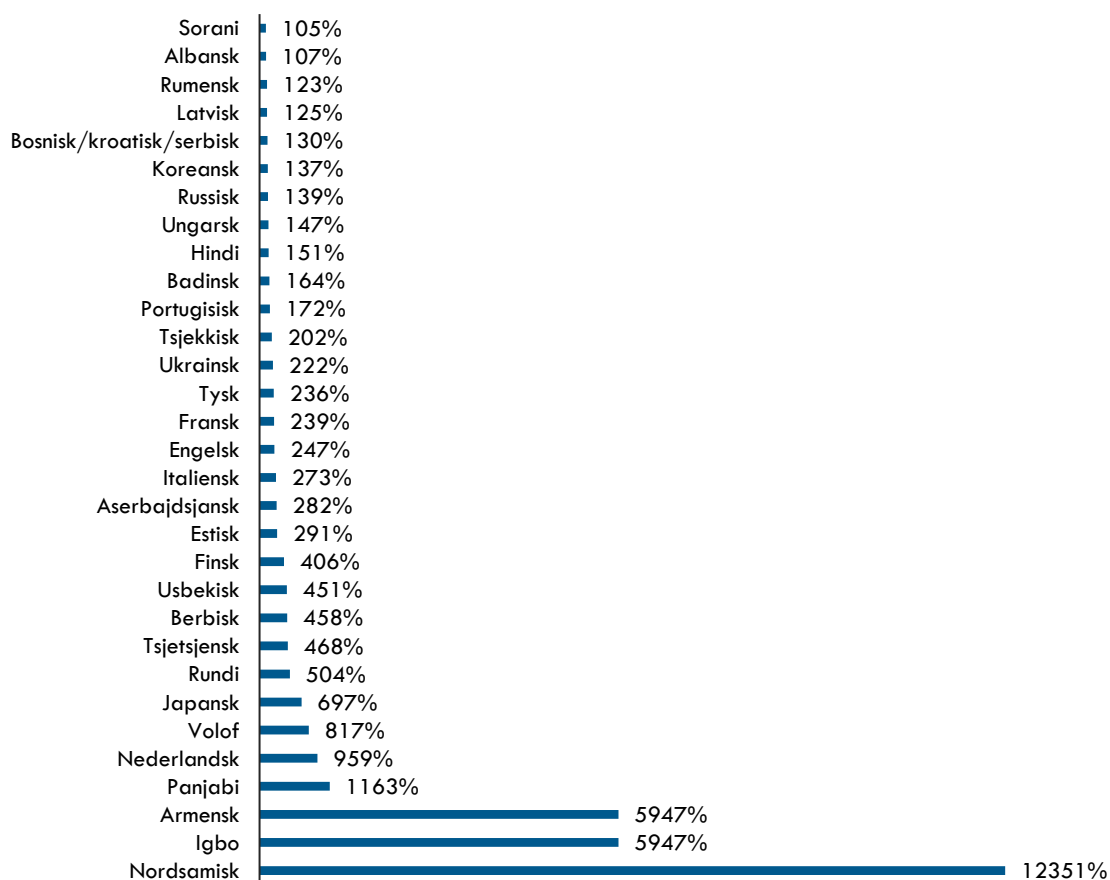
Figur 3-6: Dekningsgrad i prosent med kvalifikasjonsnivå A-D, for talespråk med underdekning



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer og Nasjonalt tolkeregister.

På samme måte som i forrige delkapittel, har vi sett nærmere på dekningsgraden for språk med restkapasitet. Sorani og albansk har forholdsvis lav restkapasitet, men vil tåle en økning på henholdsvis 5 og 7 prosent i oppdragsmengde før de vil bli kategorisert som underdekket, gitt dagens tilgang på tolker med kvalifikasjonsnivå D eller bedre (Figur 3-7).

Figur 3-7: Dekningsgrad i prosent med kvalifikasjonsnivå A-D, for talespråk uten underdekning

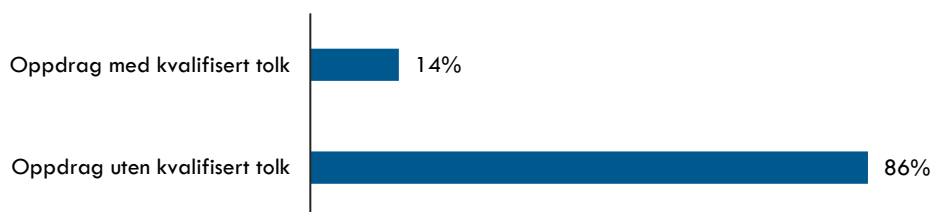


Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer og Nasjonalt tolkeregister.

3.2.3 Nivå A-C

Dersom alle tolkeoppdrag på hvert språk skulle utføres av tolker med bachelor i tolking og/eller statsautorisasjon (nivå A-C), er det ytterligere 23 språk som kategoriseres som underdekket, sammenlignet med kvalifikasjonsnivå A-D. Det er kun 8 språk som har full dekning under disse betingelsene: volof, engelsk, estisk, tsjekkisk, nordsamisk, finsk, nederlandsk og tysk. Disse hadde i underkant av 3 000 oppdrag til sammen (0,37 prosent av totalt antall oppdrag). Totalt er det 37 språk hvor vi finner én eller flere kvalifiserte tolker på nivå E-D, men ikke med kvalifikasjonsnivå C eller bedre, og det ble formidlet omtrent 57 000 oppdrag på disse språkene. Vi anslår at omtrent 86 prosent av oppdragene i 2021 ble utført av tolker med bachelor i tolking og/eller statsautorisasjon (Figur 3-8).

Figur 3-8: Andel oppdrag som er dekket og udekket med kvalifisert tolk (nivå A-C)



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

Tabell 3-2 presenterer dekningsgraden for alle språk som har minst én kvalifisert tolk med kvalifikasjonsnivå C eller bedre. Det er seks språk som har 10 prosent eller lavere dekningsgrad, som indikerer at over 90 prosent av oppdragene er udekket. Åtte språk har restkapasitet, men for tsjekkisk og finsk er restkapasiteten kun marginal. Dersom antakelsen om at én tolk gjennomfører 300 tolkeoppdrag per år er

satt for høyt for tolker innenfor tsjekkisk og finsk, vil disse raskt bli kategorisert som underdekket. Det samme gjelder dersom de får en liten prosentvis økning i oppdragsmengde, eller en liten prosentvis nedgang i kvalifiserte tolker (A-C).

Tabell 3-2: Dekningsgrad med tolker som har bachelor i tolking og/eller statsautorisasjon

Språk	Dekningsgrad	Språk	Dekningsgrad
Thai	2 %	Kinesisk mandarin	37 %
Tigrinja	2 %	Bulgarsk	40 %
Kurmanji	2 %	Spansk	44 %
Dari	4 %	Ukrainsk	44 %
Arabisk	4 %	Russisk	47 %
Vietnamesisk	5 %	Fransk	48 %
Pashto	10 %	Albansk	49 %
Latvisk	11 %	Slovakisk	53 %
Polsk	12 %	Portugisisk	61 %
Oromo	14 %	Bosnisk/kroatisk/serbisk	71 %
Somali	16 %	Ungarsk	98 %
Tyrkisk	17 %	Tsjekkisk	101 %
Amharisk	18 %	Finsk	101 %
Persisk	18 %	Engelsk	118 %
Sorani	21 %	Tysk	150 %
Litauisk	27 %	Estisk	174 %
Urdu	29 %	Nederlandsk	384 %
Tamil	30 %	Volof	408 %
Rumensk	32 %	Nordsamisk	4117 %
Italiensk	34 %		

Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

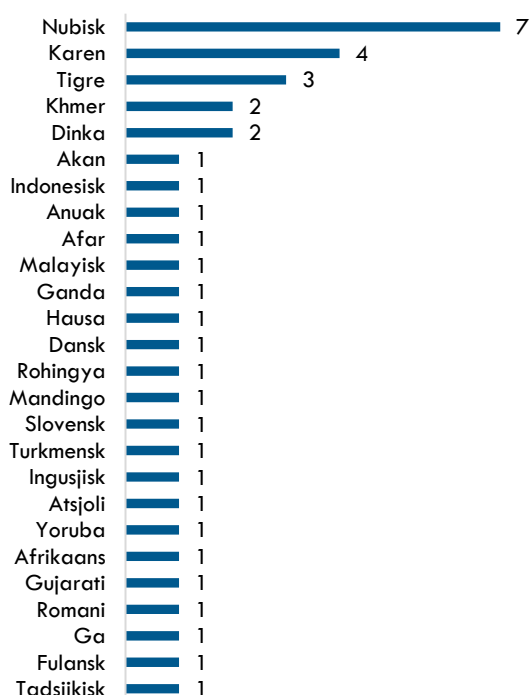
4. Behov for kvalifiseringstilbud

I kapittel 3 presenterte vi dekningsgrad per språk definert som antatt kapasitet som andel av oppdragsmengde. Språk med relativt få kvalifiserte tolker i forhold til antall oppdrag indikerer en lav dekningsgrad, som kan skyldes både at det er lite tilgjengelige kvalifiserte tolker eller at det er en forholdsvis stor oppdragsmengde innenfor et språk, slik at det ikke nødvendigvis er en direkte sammenheng mellom anslag på underdekning og behov for kvalifisering av nye tolker. I dette kapittelet gir vi en oversikt over behovet for kvalifiserte tolker per språk, som vil være en bedre indikasjon for prioritet med hensyn på behov for kvalifiseringstilbud.

4.1 Språk uten kvalifiserte tolker

Rapporteringen av oppdrag for 2021 viser at kun ni språk uten oppføringer av kvalifiserte tolker i Nasjonalt tolkeregister utløser et årlig behov for mer enn 100 tolkeoppdrag. Blant språkene hvor vi finner rapporterte oppdrag, men ingen oppføringer i Nasjonalt tolkeregister, er det særlig fem språk som peker seg ut med et vesentlig behov for tolk i 2021. Nubisk er det største av disse med 1 834 oppdrag totalt, og har et behov for syv tolker for å dekke oppdragene. Karen, tigre, khmer og dinka sto for henholdsvis 931, 783, 472 og 465 oppdrag i 2021. Utenom disse språkene var behovet mindre enn 250 oppdrag for alle språk utenfor tolkeregisteret, og oppdragene på disse språkene ville blitt dekket med én tolk (se Figur 4-1).

Figur 4-1: Udekket behov (antall tolker) per talespråk uten oppføringer i Nasjonalt tolkeregister



Kilde: Utfylte rapporteringsskjema og uttrekk fra Nasjonalt tolkeregister.

4.2 Behov for kvalifisering innenfor andre språk

Nedenfor presenteres underdekning i antall oppdrag per språk hvor vi finner oppføringer i Nasjonalt tolkeregister. Forutsetningene er de samme som i kapittel 3, men forskjellen er at det nå er antall udekkede oppdrag, og ikke dekningsgrad målt i andeler, som ligger til grunn for rangeringen av språk. Vi skiller igjen på kvalifikasjonsnivå A til E, A til D og A til C.

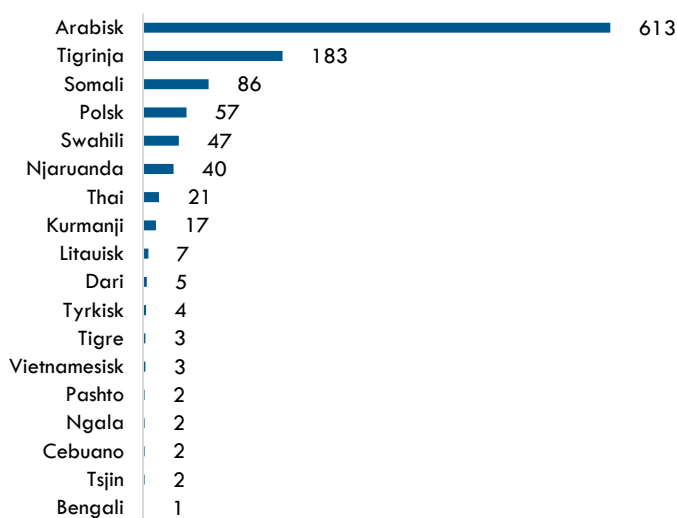
4.2.1 Rangering av underdekning for nivå A-E

Dersom alle oppdrag på hvert språk skulle blitt utført av tolker med nivå E eller høyere, er det anslått totalt 325 000 udekkede tolkeoppdrag. Dette utgjør omtrent 42 prosent av alle oppdrag i 2021. Underdekning

på arabisk er i stor grad driveren bak, hvor vi anslår omtrent 183 500 udekkede oppdrag. Det indikerer at over halvparten av de udekkede oppdragene er på arabisk.

Figur 4-2 gir en oversikt over hvor stort dekningsunderskuddet er i antall tolker for de ulike språkene. Anslagene forteller hvor mange flere tolker med kvalifikasjonsnivå A-E som kreves for å oppnå full dekning. Tigrinja er språket etter arabisk med flest anslått udekkede oppdrag. For at vi skulle kunne ha beregnet full dekning for oppdrag på tigrinja, måtte vi ha registrert ytterligere 183 oppføringer i Nasjonalt tolkeregister, forutsatt at én tolk gjennomfører 300 tolkeoppdrag per år. For somali og polsk måtte vi hatt henholdsvis 86 og 57 flere kvalifiserte tolker (nivå A-E) for å kunne beregnet full dekning. Av de underdekkede språkene ville bengali blitt kategorisert med full dekning med én ekstra tolk, mens pashto, ngala, cebuano og tsjin ville hatt full dekning med ytterligere to tolker.

Figur 4-2: Språk som bør prioriteres til tospråkstesten – anslag på dekningsunderskudd (antall tolker) per språk med minimum kvalifikasjonsnivå A til E

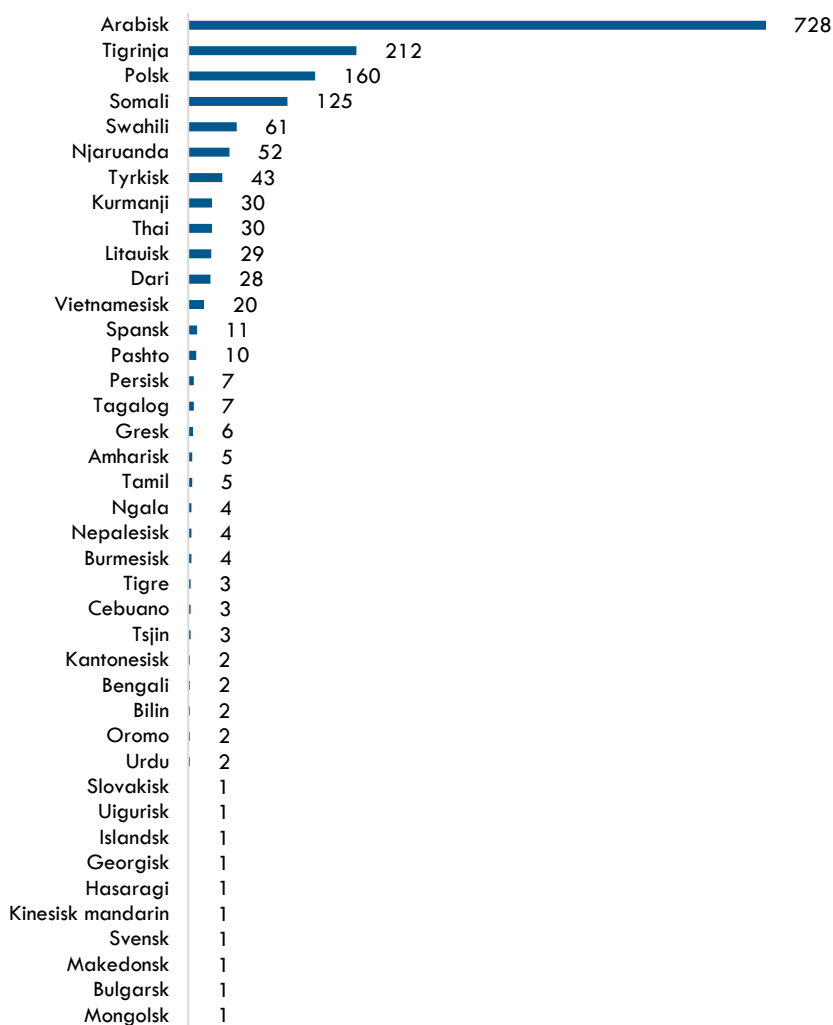


Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister. Behov for kvalifisering av tegnspråktolker er ikke beregnet, da dekningsgrad for tolkeoppdrag for døve, hørselshemmede og døvblinde følger egen definisjon, og oppdrag per kvalifisert tolk ikke tilsier et kvalifiseringsbehov konsistent med det som er beregnet for talespråkene i figuren.

4.2.2 Rangering av underdekning for nivå A-D

Dersom alle oppdrag på hvert språk skulle blitt utført av tolker med kvalifikasjonsnivå D eller høyere, finner vi totalt 476 000 udekkede tolkeoppdrag, som utgjør omtrent 61 prosent av totalt antall oppdrag i 2021 (Figur 4-3). Arabisk er naturligvis en stor driver for underdekning også i denne spesifikasjonen, hvor vi finner omtrent 218 000 udekkede oppdrag (84,5 prosent av antall oppdrag på arabisk). Polsk har nær en tredobling i udekkede oppdrag når vi endrer tolkenes minimumsnivå fra E til D. I Nasjonalt tolkeregister er det i dag oppført 171 tolker med kvalifikasjonsnivå D eller bedre på polsk. Dersom alle oppdragene på polsk skulle blitt dekket av en tolk med kvalifikasjon D eller bedre, måtte vi ha sett ytterligere 160 kvalifiserte tolker. Selv om behovet for nye kvalifiserte tolker er stort på enkelte språk, er det bare 19 av de underdekkede språkene som krever fem eller flere nye kvalifiserte tolker på nivå D eller høyere for å oppnå full dekning på dette nivået.

Figur 4-3: Språk som bør prioriteres til tolkeutdanning – anslag på dekningsunderskudd (antall tolker) per språk med minimum kvalifikasjonsnivå A til D



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

4.2.3 Rangering av underdekning for nivå A-C

Dersom det er et ønske om at alle tolkeoppdrag skal utføres av tolker med bachelor i tolking og/eller statsautorisasjon, finner vi totalt 672 000 udekkede tolkeoppdrag (Figur 4-4). Dette utgjør omtrent 86 prosent av totalt antall oppdrag i 2021. Litt forenklet er det behov for omtrent 2 240 tolker med kvalifikasjonsnivå C eller bedre for å dekke alle oppdrag. Med ytterligere 2 240 tolker med kvalifikasjon C eller bedre, fordelt etter behovet for hvert enkelt språk, kunne alle oppdrag blitt utført av tolker med kvalifikasjon C eller bedre. Tigrinja er som i de to foregående beregningene språket etter arabisk med størst omfang av udekkede oppdrag. For at alle oppdrag på arabisk, tigrinja og polsk skulle blitt dekket av tolker med minimum kvalifikasjonsnivå C, måtte de ha hatt henholdsvis 825, 238 og 201 flere tolker.

Figur 4-4: Språk som bør prioriteres til bachelorutdanning og statsautorisasjonsprøven – anslag på dekningsunderskudd (antall tolker) per språk med minimum kvalifikasjonsnivå A til C



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.

4.3 Beregning av kvalifiseringsbehov basert på modellering av fremtidige tolkebehov

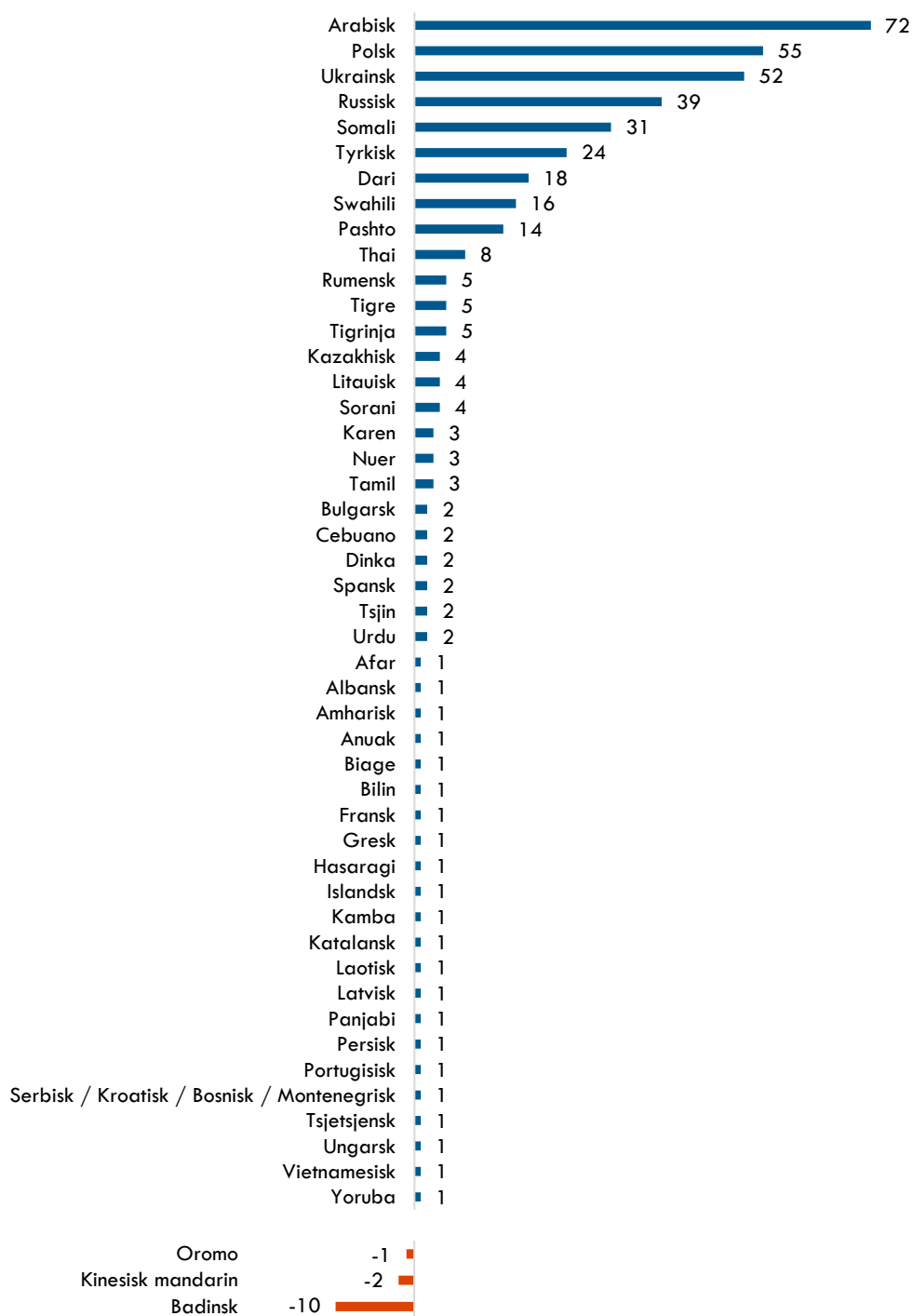
I et oppdrag fullført tidligere i 2022, har Oslo Economics på vegne av IMDi utviklet verktøy for å beregne fremtidens behov for tolketjenester i offentlig sektor. Etter tilfanget av nye data for tolkebehov i 2021 har vi oppdatert grunnlaget for disse analysene, og kan kombinere modellens prediksjoner for fremtidig tolkebehov per språk med enkle forutsetninger om tolkenes kapasitet. Dette gir beregninger av fremtidig behov for kvalifiserte tolker per språk som kan sammenlignes med beregningene ovenfor, som utelukkende er basert på tolkebehovet i 2021.

På overordnet nivå er den viktigste forskjellen mellom tolkebehovet for 2021 og beregnet fremtidig tolkebehov at vi forventer en vekst i totalt tolkebehov frem mot 2026. For de fleste språk er derfor kvalifiseringsbehovet større når vi ser fire år frem i tid. I Figur 4-5 presenterer vi den beregnede økningen i behov for å kvalifisere tolker, sammenlignet med beregningene basert på behovet i 2021. Språk med uendrede behov for kvalifisering er utelatt fra fremstillingen.

Vi venter økt behov for tolketjenester innenfor de fleste språk og det økte behovet fordeler seg i stor grad etter nåværende størrelse på språkene. Det vil si at språk som for eksempel arabisk og polsk også står for mye av den forventede veksten i behov. Det er verdt å merke seg noen viktige unntak. Vår prediksjonsmodell viser et forventet økt behov for ukrainsk og russisk på henholdsvis 52 og 39 tolker frem mot 2026. Dette kan hovedsakelig knyttes til forventet tilstrømming av flyktninger fra Ukraina. Hvor stor tilstrømmingen av flyktninger vil være og hvor lenge den vil vare er naturligvis svært usikkert. Det er også usikkerhet knyttet til hvordan behovet for tolk blant flyktningene kan løses av norsk-russiske tolker, men prediksjonene bygger på en antakelse om at fem prosent av behovet blant ukrainske flyktninger kan løses gjennom norsk-russiske tolkeoppdrag.

I nederste del av skalaen finner vi noen få språk hvor vi forventer en nedgang i behovet for kvalifiserte tolker sammenlignet med behovet i 2022. Badinsk er det klareste eksempelet, hvor vi forventer at behovet blir redusert med ti tolker frem mot 2026.

Figur 4-5: Beregnet økt behov for kvalifisering av tolker 2022-2026



Kilde: Beregningsmodell for tolkebehov utviklet av Oslo Economics (2022)

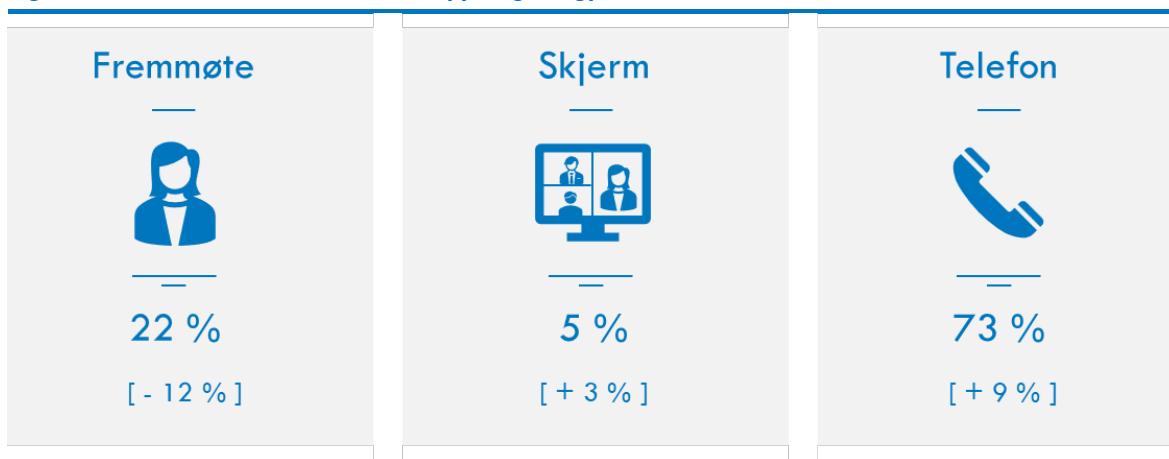
5. Tolkeform

I dette kapittelet beskriver vi offentlige organers bruk av fjerntolking og fremmøtetolking. Funnene bidrar til å gi en indikasjon på offentlige organers bruk av fjerntolking og etterlevelse av tolkelovens § 8 om bruk av fjerntolking.

Tolking i offentlig sektor kan skje på ulike måter. Tolkeoppdrag kan gjennomføres ved fremmøtetolking, skjermtolking eller telefontolking:

- Fremmøtetolking brukes om tolker som er fysisk til stede i kommunikasjonen mellom en offentlig tjenesteperson og innbyggeren med behov for tolk.
- Skjermtolking og telefontolking brukes ofte om hverandre i den felles samlebetegnelsen fjerntolking. Felles for tolking via skjerm og tolking via telefon er at tolken ikke er fysisk til stede i samme rom som den offentlige tjenestepersonen og/eller innbyggeren med behov for tolk.
 - Skjermtolking innebærer at tolken har lyd- og bildekommunikasjon med partene.
 - Telefontolking innebærer at tolken tolker over telefon, og har kun lydkommunikasjon med minst én av partene.

Figur 5-1: Oversikt over hvordan tolkeoppdrag ble gjennomført i 2021



Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer og beregninger for 2020 utført av Agenda Kaupang.

Telefontolking var den mest utbredte tolkemethoden i 2021, og stod for 73 prosent av alle oppdragene. Fremmøtetolking utgjorde 22 prosent av de totale oppdragene, mens skjermtolking stod for 5 prosent. Selve gjennomføringen av tolkeoppdragene varierer mellom ulike de ulike formidlerne. Det er mer vanlig å formidle oppdrag gjennom telefontolking blant de private tolkebyrå (83 prosent) enn blant kommunale tolketjenester (57 prosent). Motsatt er det færre tolkeoppdrag blant private tolkebyrå som gjennomføres med tolken fysisk tilstede (15 prosent) og tolking via skjerm (3 prosent) sammenlignet med fremmøtetolking (33 prosent) og skjermtolking (10 prosent) blant kommunale tolketjenester.

Samlet sett har utviklingen i fordelingen av tolkeform gått i lik retning fra 2020 til 2021, som den gjorde fra 2019 til 2020. Andelen fremmøtetolking har blitt redusert sammenlignet med fjoråret, mens andelen fjerntolking har økt. Under koronapandemien har det vært innført strenge smittevernstiltak knyttet til fysisk interaksjon. Restriksjonene har gjort at også en del tolker og tolkeformidlere har måttet bruke alternative tolkeformer, og fra 2019 til 2020 ble andel tolkeoppdrag med fremmøte redusert fra 57 prosent til 34 prosent. I samme periode økte andel telefontolking fra 42 til 64 prosent, og andel skjermtolking økte fra 1 til 2 prosent. Denne utviklingen har fortsatt i 2021, og sammenlignet med 2019 har andelen fremmøtetolking blitt redusert med omtrent 35 prosentpoeng.¹⁰ (Agenda Kaupang, 2021).

Tall for 2021 viser at i takt med at fremmøtetolking har blitt redusert, har telefontolking blitt mer utbredt sammenlignet med 2020. Endringene i modalitet som fremgår av denne rapporten indikerer at valgene for hvordan tolkeoppdrag gjennomføres er i endring. Det kan skyldes den nye tolkeloven, men er sannsynligvis i

¹⁰ Agenda Kaupang, 2021. *Tolking i offentlig sektor 2020*, Oslo: Agenda Kaupang

stor grad relatert til pandemien og nedstengningen som samfunnet nylig har vært gjennom. For å kunne utvikle målrettede tiltak og retningslinjer på området, vil det være nyttig å monitorere offentlige organers faktiske forbruk av fjerntolking også i årene framover. Dette vil kunne bidra til å si noe om den observerte vridningen fra fremmøtetolking mot fjerntolking kan tilskrives forhold ved tolkemarkedet (for eksempel innføring av ny tolkelov) eller om vridningen er preget av andre ekstraordinære hendelser og forhold i samfunnet.

Vedlegg A

Tabell 0-1: Liste over alle språk i datautvalget og nøkkeltall for hvert språk (antall oppdrag, antall tolker i Nasjonalt tolkeregiester og antall oppdrag per tolk)

Språk	Antall oppdrag	Antall kvalifiserte tolker	Oppdrag per tolk
Afar	144	0	-
Afrikaans	5	0	-
Akan	225	0	-
Albansk	6 738	34	198
Amharisk	6 855	33	208
Anuak	187	0	-
Arabisk	257 723	247	1 043
Armensk	10	4	3
Aserbajdsjansk	106	7	15
Atsjoli	10	0	-
Badinsk	3 290	20	165
Belarusisk	27	1	27
Bengali	488	1	488
Berbisk	196	7	28
Bilin	414	1	414
Bosnisk/kroatisk/serbisk	5 519	33	167
Bulgarsk	3 035	22	138
Burmesisk	1 862	6	310
Cebuano	704	1	704
Dansk	42	0	-
Dari	23 685	74	320
Dinka	465	0	-
Engelsk	5 597	87	64
Estisk	516	5	103
Finsk	296	13	23
Fransk	4 387	52	84
Fulansk	3	0	-
Ga	3	0	-
Ganda	50	0	-
Georgisk	161	1	161
Gresk	2 031	10	203
Gujarati	3	0	-
Hasaragi	150	11	14
Hausa	47	0	-
Hebraisk	18	1	18
Hindi	397	7	57
Igbo	10	4	3
Indonesisk	210	0	-
Ingusjisk	10	0	-
Islandsk	181	5	36
Italiensk	879	13	68
Japansk	86	4	22

Kantonesisk	1 412	7	202
Karen	931	0	-
Khmer	472	0	-
Kinesisk mandarin	4 873	32	152
Kongo	2	0	-
Koreansk	219	2	110
Kurmanji	14 012	30	467
Latvisk	2 640	14	189
Litauisk	19 109	57	335
Makedonsk	37	3	12
Malayisk	64	0	-
Mandingo	32	0	-
Mongolsk	30	2	15
Nederlandsk	313	16	20
Nepalesisk	1 667	5	333
Ngala	1 122	2	561
Njaruanda	15 361	12	1 280
Nordsamisk	22	11	2
Norsk tegnspråk*	64 000	561	114
Nubisk	1 834	0	-
Oromo	2 206	9	245
Panjabi	645	27	24
Pashto	11 629	37	314
Persisk	17 970	95	189
Polsk	68 239	171	399
Portugisisk	2 969	34	87
Rohingya	37	0	-
Romani	3	0	-
Rumensk	7 546	62	122
Rundi	357	9	40
Russisk	18 525	149	124
Singalesisk	21	2	11
Slovakisk	1 140	6	190
Slovensk	13	0	-
Somali	57 439	106	542
Sorani	13 975	72	194
Spansk	15 138	71	213
Svensk	40	1	40
Swahili	20 282	21	966
Tadsjikisk	2	0	-
Tagalog	2 348	10	235
Tamil	3 956	17	233
Thai	14 751	29	509
Tigre	783	0	-
Tigrinja	72 740	60	1 212
Tsjekkisk	297	8	37
Tsjetsjensk	256	8	32
Tsjin	671	1	671

Turkmensk	12	0	-
Tyrkisk	21 722	69	315
Tysk	1 396	20	70
Uigurisk	1 108	7	158
Ukrainsk	676	88	8
Ungarsk	614	17	36
Urdu	10 511	46	229
Usbekisk	266	4	66
Vietnamesisk	12 711	40	318
Volof	73	2	37
Yoruba	8	0	-
Zulu	2	0	-

**Kilde: Rapporteringsskjema utfyllt av kommunale tolketjenester og private tolkebyråer, samt oppføringer i Nasjonalt tolkeregister.
*Note: oppdragene omfatter både tegnspråktolking, skriveolking og tolk-ledsaging.**

oslo**economics**

www.osloeconomics.no

E-post og telefon:
post@osloeconomics.no
+47 21 99 28 00

Besøksadresse:
Klingenberggata 7
0161 Oslo

Postadresse:
Postboks 1562 Vika
0118 Oslo