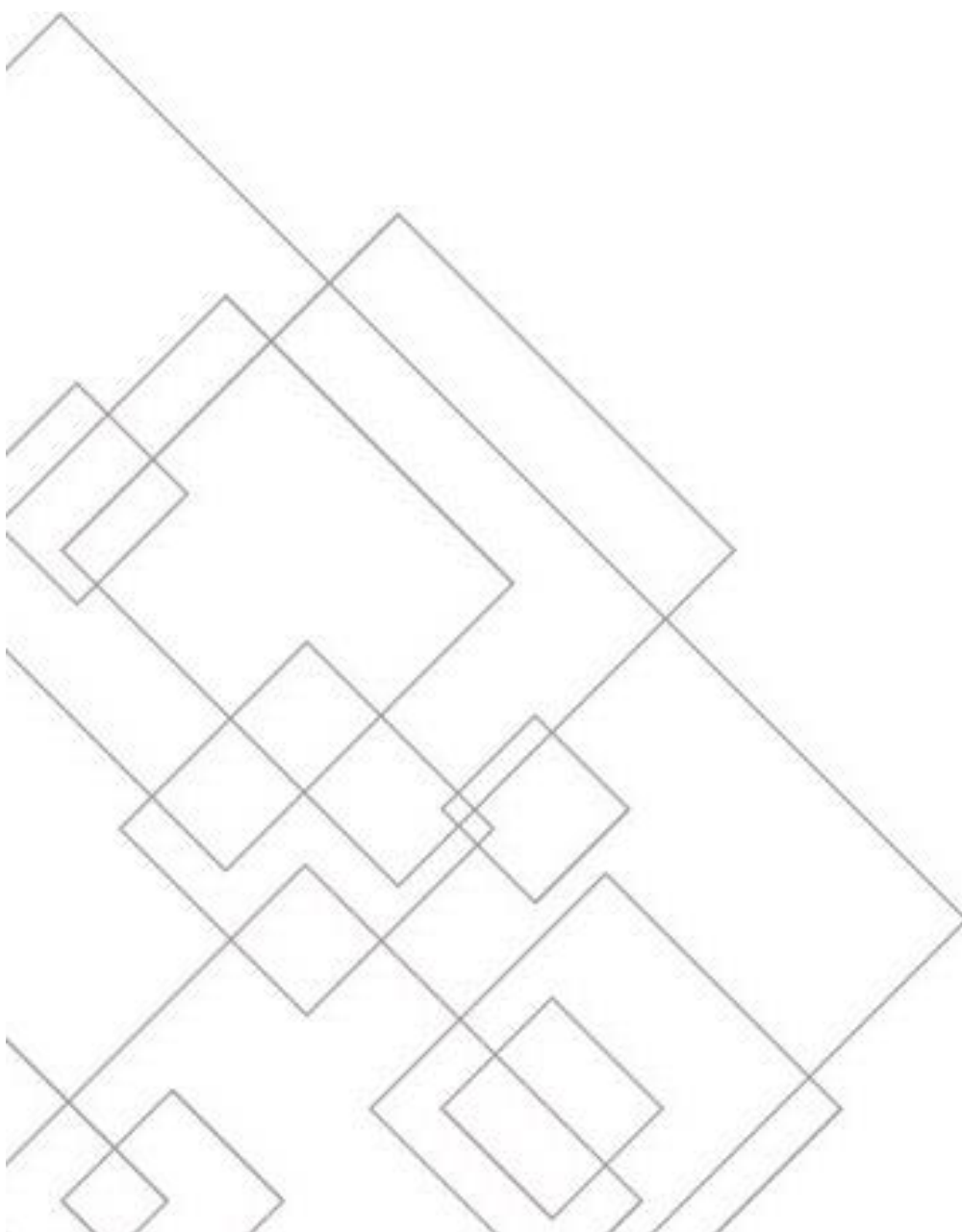


# Behovet for tolk i 2016

Rapport fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet



**IMDi**  
Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

# Innhold

<b>Begrepsavklaringer .....</b>	<b>2</b>
<b>Liste over figurer og tabeller .....</b>	<b>3</b>
<b>Sammendrag .....</b>	<b>4</b>
<b>1 Innledning .....</b>	<b>6</b>
<b>2 Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk .....</b>	<b>7</b>
2.1 Om undersøkelsen .....	7
2.2 Antall tolker .....	8
2.3 Oppdrag .....	9
2.4 Språk .....	11
2.5 Utfordringer og løsninger .....	14
<b>3 Utgifter til tolk i 2015 .....</b>	<b>15</b>
<b>Vedlegg 1: Respondenter.....</b>	<b>17</b>
<b>Vedlegg 2: Språk .....</b>	<b>19</b>
<b>Vedlegg 3: Spørreskjema.....</b>	<b>20</b>

# Begrepsavklaringer

**Statsautorisasjonsordningen** – den eneste offentlige godkjenningsordningen for tolker som eksisterer i Norge i dag. Kandidater som har bestått autorisasjonsprøven i tolking, kan søke Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) om bevilling som statsautorisert tolk. Bare personer som har bevilling, har rett til å kalle seg statsautorisert tolk.

**Tolkeutdanningen** – Høgskolen i Oslo og Akershus tilbyr nettbasert tolkeutdanning i form av en grunnmodul (30 studiepoeng over et år) og påbygningsmoduler (15 studiepoeng over et semester). I 2017 startet også en bachelorutdanning i tolking i offentlig sektor.

**Kurs i tolkens ansvarsområde (TAO)** – et tre dagers innføringskurs i tolkeetikk og tolketeknikk for personer som kan dokumentere tospråklige ferdigheter enten gjennom tilfredsstillende resultat på Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT), Tospråktesten (se under), translatørbevilling eller bestått fagoversetterutdanning.

**Tospråktesten** - en muntlig tospråklig prøve som tester kandidatens evne til å tolke sekvenser til og fra tolkespråket. Tospråktesten brukes som opptaksprøve til TAO. I 2017 erstattet Tospråktesten ToSPoT, som var en skriftlig test i kjerneordforrådet på norsk og på tolkespråket.

**Nasjonalt tolkeregister** – et landsdekkende innsynsregister over tolker. Tolkene er rangert i fem kategorier på bakgrunn av sine tolkefaglige kvalifikasjoner. Registeret eies og driftes av IMDi, og er offentlig tilgjengelig på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no).

Kvalifikasjonskategorier i Nasjonalt tolkeregister er:

- kategori 1: statsautorisert tolk med tolkeutdanning
- kategori 2: statsautorisert tolk
- kategori 3: tolk med tolkeutdanning
- kategori 4: statsautorisert translatør eller fagoversetter med grunnleggende tolkeopplæring (TAO)
- kategori 5: personer med bestått tospråklig test (ToSPoT) eller Tospråktesten og grunnleggende tolkeopplæring (TAO).

**Kvalifisert tolk** – i registeret er bare personer oppført i kategori 1–3 omtalt som *tolker*. Fordi det foreløpig ikke er tilstrekkelig tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning i Norge til å dekke behovet for tolking i offentlig sektor, inneholder registeret også rekrutteringskategoriene 4 og 5. I denne rapporten bruker vi for enkelthets skyld Tolkeutvalgets definisjon der kvalifisert tolk er en som er oppført i Nasjonalt tolkeregister.

# Liste over figurer og tabeller

Figur 1. Antall respondenter som har besvart spørreundersøkelsene, fordelt på virksomhetstyper.....	8
Figur 2. Gjennomsnittlig antall tolker som har tatt oppdrag i 2016, fordelt på virksomhetstyper.....	9
Figur 3. Andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregisteret..	9
Figur 4. Totalt antall oppdrag og antall oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister, fordelt på virksomhetstyper. ....	10
Figur 5. Språk med flest antall leverte oppdrag i 2016.....	12
Tabell 1. Språk hvor virksomheter flest ganger har opplevd at det har vært umulig å levere tolketjenester, språk hvor flest oppdrag har blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister, og språk hvor virksomheter hadde flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for. ....	13
Figur 6. Utvikling av utgifter fra 2013 til 2015 sett opp mot fremskrivning av utgifter. .	15

# Sammendrag

Denne rapporten presenterer funn fra den årlige kartleggingen av behovet for tolk i ulike språk i 2016, og anslag over offentlig sektors utgifter til tolk i 2015.

Kartleggingen er gjennomført som en spørreundersøkelse blant kommunale og private tolkeformidlere samt offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre. 51 prosent av de 35 respondentene som mottok spørreskjemaet har svart. Utvalget av respondenter er imidlertid skjevt da kun 15 prosent av private tolkeformidlere har svart. Derfor inkluderer analysene også data fra NHO Services rapport *Tolketjenester levert av private 2016*, som inneholder lignende opplysninger om syv private tolkeformidlere.

Samlet kan man anslå at det ble gjennomført 672 000 tolkeoppdrag for offentlig sektor i 2016. De private formidlerne står til sammen for tre fjerdedeler av oppdragene som ble gjennomført. Under en tredjedel av alle oppdragene ble gjennomført av personer som står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

Andelen tolkeoppdrag som ble gjennomført av kvalifiserte tolker var høyest hos offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre. Her ble 95 prosent gjennomført av tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister. Tilsvarende andel for kommunale formidlere var 47 prosent, mens kun 17 prosent av oppdragene som ble formidlet gjennom private ble utført av tolker fra det nasjonale registeret.

Ser man på absolutte tall, blir forskjellene mellom de ulike virksomhetstypene mindre. De syv private formidlerne leverte tilnærmet like mange oppdrag med tolker oppført i registeret som de åtte kommunale respondentene. Dette fordi de private formidlerne har en mye større oppdragsmengde.

Det er store variasjoner i hvor mange tolker de ulike virksomhetene har knyttet til seg. Kommunale tolkeformidlere har gjennomsnittlig 123 aktive tolker, offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre 298 og private tolkeformidlere 659. Private tolkeformidlere har altså gjennomsnittlig fem ganger så mange aktive tolker som de kommunale.

Arabisk var det mest brukte tolkespråket i 2016 med over 90 000 oppdrag. Dette er over dobbelt så mange oppdrag som i tigrinja, som er det nest mest bruket språket. Også somali, dari, pashto, polsk og persisk skiller seg ut med mange oppdrag. Det er ikke store endringer i etterspørselen etter de ulike språkene fra 2015 til 2016.

På spørsmålene om språk hvor det oftest har vært umulig å levere tolketjeneste og hvor flest oppdrag har blitt levert av ukvalifiserte tolker, oppgir respondentene både høyt etterspurte språk, som arabisk, tigrinja, somali og pashto, og språk hvor det er lav etterspørsel, som nepali, tagalog, akan og bengali. Dette viser at tolkeformidlere og -brukere ikke bare sliter med å få tak i kvalifiserte tolker og tospråklige personer i «sjeldne» språk, men også i de største tolkespråkene hvor det finnes flere kvalifiserte tolker.

Spansk, polsk og tigrinja topper listen over språk hvor virksomheter har hatt flere tolker enn det var behov for.

Respondentene har også svart på spørsmål om hvilke utfordringer de møter i arbeidet med å levere tolketjenester, og kommet med forslag til hvordan disse kan løses. Flere oppgir at oppdragsgivere har manglende bevissthet og forståelse for tolkeyrket. Kvalifiserte tolker vil, på sin side, ikke ta korte, dårlig betalte oppdrag utenfor Oslo, og en del av dem slutter også å jobbe som tolk. Noen foreslåtte løsninger for å bedre denne situasjonen er systematisk opplæring av tolkebrukere, testing og utdanning av flere kandidater og bedre arbeidsbetingelser til tolker.

Siste del av rapporten gir et anslag over offentlig sektors utgifter til tolk i 2015. Samlet anslås utgiftene til 740 millioner kroner. Dette viser en økning på 51 prosent siden 2013, da Tolkeutvalget i NOU 2014:8 anslo utgiftene til 490 millioner.

Økningen i utgifter samsvarer med økningen i antall oppdrag. Fra 2013 til 2015 har kommunale tolkeformidlere hatt en økning i antall tolkeoppdrag på 40 prosent, mens private tolkeformidlere i samme periode har mer enn doblet antall formidlede oppdrag. Økningen er langt høyere enn den som ble fremskrevet i NOU 2014:8. Tolkeutvalget anslo at utgiftene ville nå 730 millioner først i 2019.

# 1 Innledning

Som nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor skal Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) bidra til at det offentlige får tilgang på kvalifiserte tolker. For å oppnå dette er det avgjørende at IMDi besitter oppdatert kunnskap om språk og tolkebehovet i samfunnet. IMDi har gjennom flere år gjennomført en årlig spørreundersøkelse blant tolkeformidlere og offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre, for å innhente oppdatert informasjon om behovet for tolk i ulike språk.<sup>1</sup> Denne rapporten presenterer funn fra den årlige spørreundersøkelsen for 2016 og anslag over offentlig sektors utgifter til tolk i 2015.

Spørreundersøkelsen ble utviklet i samarbeid med kommunale og private tolkeformidlere. I undersøkelsen blir de spurt blant annet om hvor mange tolker som har tatt oppdrag for dem i 2016, hvor stor oppdragsmengde de har hatt i 2016 og hvor stor andel av oppdragene som har blitt gjennomført med tolker i Nasjonalt tolkeregister. De blir også spurt om antall bestillinger og leveranser fordelt på språk, språk hvor det oftest har vært umulig å levere tolketjenester, og språk hvor de fleste oppdrag har blitt utført med personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister. For å avdekke de språkene hvor det *ikke* er mangel på tolker, stiller undersøkelsen også et spørsmål om språk hvor virksomheter har hatt flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for i 2016. På slutten av undersøkelsen får respondentene anledning til å beskrive utfordringene de har møtt i arbeidet med å levere gode tolketjenester og hvordan disse kan løses.

Funnene fra spørreundersøkelsen blir til slutt supplert med et kapittel om offentlig sektors utgifter til tolketjenester i 2015. I kapittelet blir utgifter i 2015 satt opp mot utgifter i 2013 og fremskrivningen av utgifter fra NOU 2014:8<sup>2</sup>. Oppdragsmengden kommunale og private tolkeformidlere har hatt i denne tidsperioden blir også sammenlignet.

---

<sup>1</sup> Bare tre ganger tidligere, i 2007, 2014 og 2017 er resultater fra den årlige spørreundersøkelsen publisert i en rapport. Disse rapportene er tilgjengelige på tolkeportalen.no.

<sup>2</sup> NOU 2014:8. (2014). *Tolking i offentlig sektor – et spørsmål om rettssikkerhet og likeverd*. Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

## 2 Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk

Hovedformålet med denne spørreundersøkelsen er å kartlegge de mest etterspurte språkene og de språkene hvor mangelen på kvalifiserte tolker er størst. Undersøkelsen skal også bidra med relevant kunnskap om sentrale aktører som formidler tolker i offentlig sektor, herunder kunnskap om tilknyttede tolker, oppdragsmengde, og andel tolkeoppdrag gjennomført med kvalifiserte tolker.

### 2.1 Om undersøkelsen

I forkant av undersøkelsen deltok kommunale og private tolkeformidlere på en workshop om spørreundersøkelsen i regi av IMDi. Hensikten med workshopen var å tydeliggjøre spørsmålene og tilpasse dem formidlernes rapporteringssystemer. Workshopen resulterte i flere endringer og forbedringer.

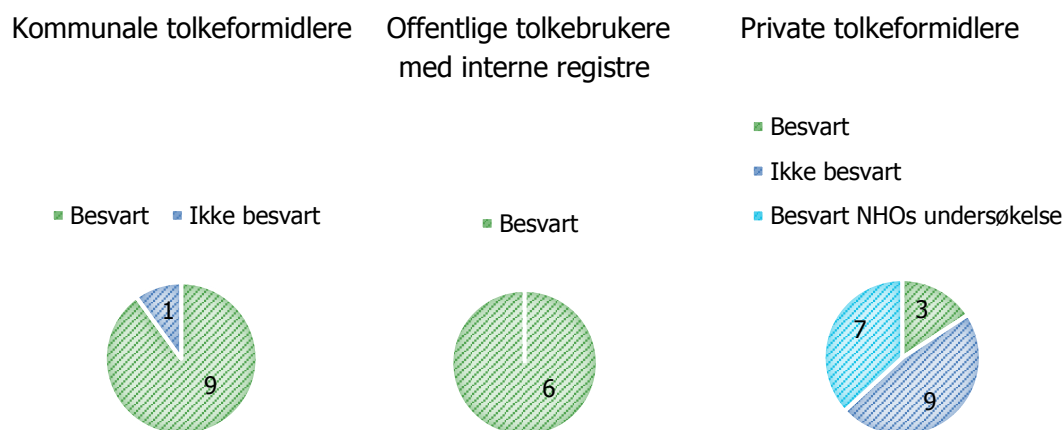
En av endringene var å gi respondentene mulighet til å laste opp lister over bestilte eller leverte oppdrag fordelt på språk. Hensikten var å få et mer presist bilde av etterspørselen etter ulike språk enn hva en enkel rangering av de ti mest etterspurte språkene kan gi. I tillegg gir disse listene dokumenterte svar på spørsmålet om antall språk tolkeformidlere har fått bestilling på og levert. Spørsmålene om hvilke ti språk det har vært vanskeligst og lettest å få tak i kvalifisert tolk, ble i årets undersøkelse erstattet med tre nye spørsmål. Grunnen til denne endringen er at flere av respondentene har gitt tilbakemeldinger om at de gamle spørsmålene var utydelige. Det har også vist seg at ulike respondenter har tolket spørsmålene ulikt. Hensikten med de nye spørsmålene var å tydeliggjøre dem slik at alle respondentene forsto dem noenlunde likt, og slik at det var mulig å svare basert på dokumenterte forhold, ikke bare basert på antagelser.

Årets kartlegging ble gjennomført våren 2017. Totalt var det 35 virksomheter som mottok spørreundersøkelsen – ti kommunale tolkeformidlere, 19 private tolkeformidlere og seks offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre. Av de 35 virksomhetene som mottok undersøkelsen, var det 18 som svarte. Samlet utgjør dette en svarprosent på 51 prosent. Utvalget av respondenter er imidlertid skjevt, da det kun er tre private tolkeformidlere som har svart.



NHO Service har imidlertid gjennomført en egen spørreundersøkelse blant private tolkeformidlere.<sup>3</sup> Noen spørsmål fra deres undersøkelse overlapper med spørsmål fra IMDiS undersøkelse. Derfor har IMDi innhentet data fra NHO, og inkludert svar fra deres respondenter i alle figurer i denne rapporten. Når vi inkluderer svar fra NHOs undersøkelse, blir den totale svarprosenten på 71 prosent. Figur 1 viser antall respondenter som har besvart undersøkelsen, fordelt på virksomhetstyper. Hvilke mottakere som har besvart IMDiS og NHOs undersøkelser, fremgår av vedlegg 1.

**Figur 1. Antall respondenter som har besvart spørreundersøkelsene, fordelt på virksomhetstyper. (N=35).**



Det er imidlertid viktig å ha i mente at ikke alle respondenter klarte å svare på alle enkeltspørsmål. Dette gjelder spesielt for offentlige tolkebrukere med interne registre hvor tre av seks respondenter kunne svare på ytterst få spørsmål. Derfor vil det faktiske antallet respondenter per spørsmål bli angitt i alle figurer og tabeller i rapporten.

## 2.2 Antall tolker

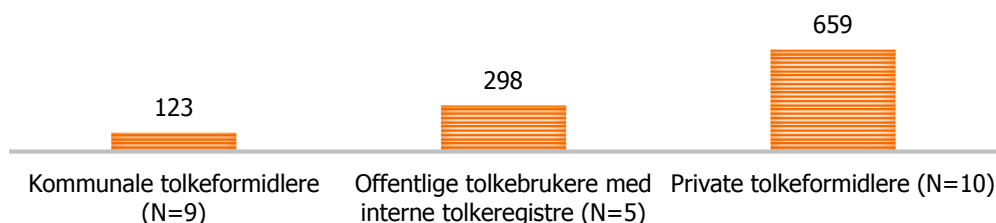
Respondentene ble spurt om hvor mange tolker som har tatt oppdrag for virksomheten i løpet av 2016. Totalt oppgir ni kommunale tolkeformidlere at de har formidlet oppdrag til 1 110 tolker i 2016. Fem offentlige tolkebrukere oppgir totalt 1 489 tolker og ti private tolkeformidlere 6 591. Ettersom en og samme tolk kan være registrert hos flere

<sup>3</sup> Resultater fra NHO Services undersøkelse er tilgjengelige i rapporten *Tolketjenester levert av private 2016*.

formidlere og tolkebrukere samtidig, kan disse tallene imidlertid ikke si noe om det totale antallet personer som tar tolkeoppdrag for disse virksomhetene.

Det er stor variasjon i antall aktive tolker de ulike virksomhetstypene har knyttet til seg. Figur 2 viser at de kommunale tolkeformidlerne i gjennomsnitt hadde 123 tolker som tok oppdrag for dem i 2016, de offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre hadde 298 og de private tolkeformidlere 659. Her skiller private tolkeformidlere seg særlig ut. I 2016 formidlet de oppdrag til gjennomsnittlig over dobbelt så mange tolker som offentlige tolkebrukere med interne registre, og over fem ganger så mange som de kommunale formidlere.

**Figur 2. Gjennomsnittlig antall tolker som har tatt oppdrag i 2016, fordelt på virksomhetstyper. (N=24).**

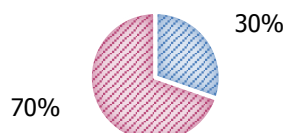


## 2.3 Oppdrag

Totalt oppgir respondentene å ha levert 483 591 oppdrag (N=17). I tillegg til antall leverte oppdrag, ble respondentene spurt om hvor mange av oppdragene som ble levert med tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister. Dersom vi ser på den totale oppdragsmengden, ble 30 prosent av oppdragene levert med tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister og 70 prosent med personer som ikke står oppført i Nasjonalt tolkeregister.

**Figur 3. Andel oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregisteret. (N=17).**

- Andel leverte oppdrag med tolker i Nasjonalt tolkeregister
- Andel leverte oppdrag med personer som ikke står oppført i Nasjonalt tolkeregister



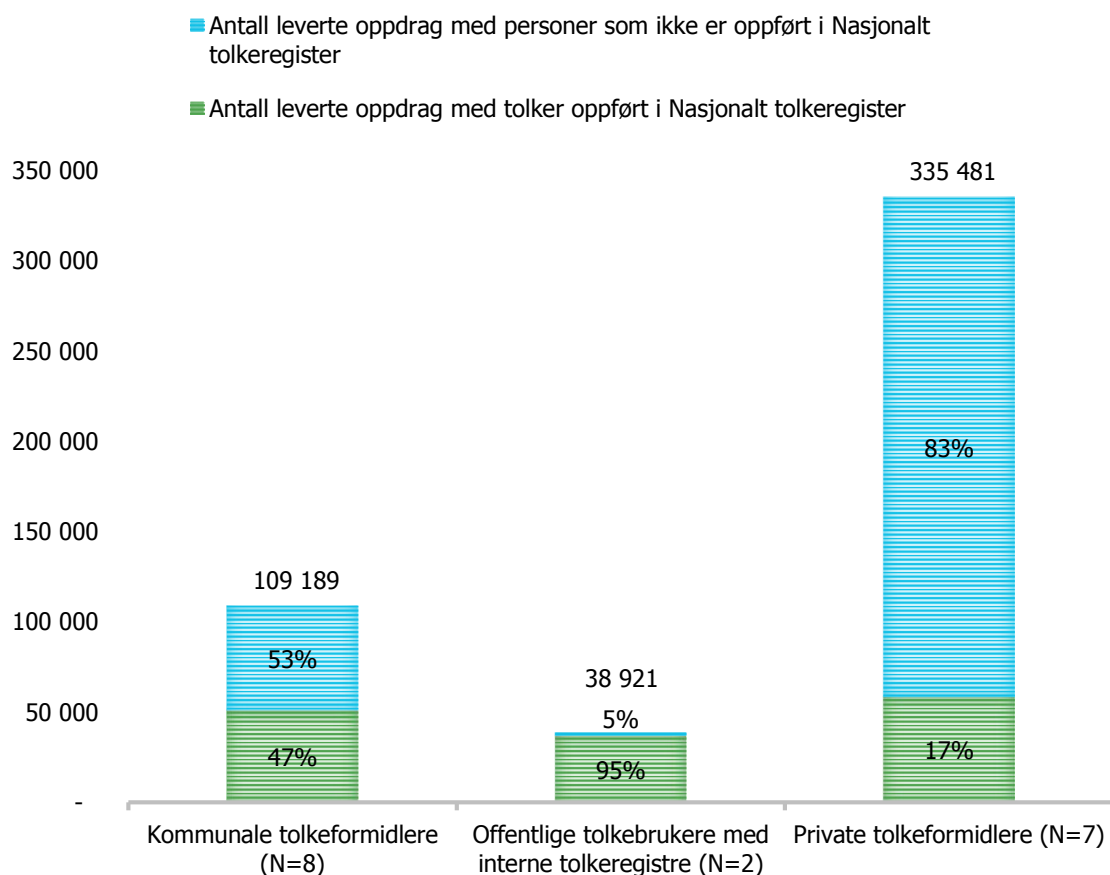
Det er interessant å se på gjennomsnittlig oppdragsmengde hos ulike typer virksomheter. De kommunale formidlerne leverte gjennomsnittlig 13 649 oppdrag per virksomhet

(N=8), de private 47 926 oppdrag (N=7) og de offentlige tolkebrukere 19 461 (N=2). Private tolkeformidlere leverte altså gjennomsnittlig mange flere oppdrag enn de andre virksomhetstypene. De leverte gjennomsnittlig 3,5 ganger flere oppdrag enn kommunale tolkeformidlere og 2,5 ganger flere oppdrag enn offentlige tolkebrukere med interne registre.

Det er ikke bare store variasjoner i oppdragsmengden mellom de ulike virksomhetstypene, men også i andelen oppdrag de leverte med tolker i Nasjonalt tolkeregister. Av figur 4 ser vi at kommunale tolkeformidlere leverte 47 prosent av oppdragene med tolker i registeret, offentlige tolkebrukere 95 prosent og private tolkeformidlere 17 prosent.

Dersom vi ser på antall oppdrag levert med tolker i registeret blir forskjellene mellom ulike virksomhetstyper mindre. Her er sammenligningsgrunnlaget best for kommunale og private tolkeformidlere, da de er tilnærmet like mange respondenter. Åtte kommunale formidlere og syv private har begge levert rundt 50 000 oppdrag med tolker i registeret i 2016.

**Figur 4. Totalt antall oppdrag og antall oppdrag levert med tolker i Nasjonalt tolkeregister, fordelt på virksomhetstyper. (N=17).**



Innrapporterte oppdrag gir et grunnlag for å estimere det totale antallet tolkeoppdrag i 2016. Offentlig sektors samlede tolkeoppdrag i 2016 anslås, på usikkert grunnlag, til 672 000 oppdrag. Disse oppdragene har blitt levert av private og kommunale tolkeformidlere, og offentlige tolkebrukere med interne registre. Ni kommunale tolkeformidlere har til sammen levert 112 689 tolkeoppdrag i 2016. Det totale antallet oppdrag levert av offentlige tolkebrukere med interne registre er, på bakgrunn av utgifter til tolk og gjennomsnittlig oppdragskostnad, estimert til å være 68 400 oppdrag. I rapporten *Tolketjenester levert av private 2016* anslår NHO Service at private tolkeformidlere totalt har formidlet 490 740 oppdrag i 2016.

## 2.4 Språk

I denne delen gjennomgås respondentenes svar på spørsmålene om språketterspørse- len i 2016. Som beskrevet under punkt 2.1, fikk respondenter mulighet til å laste opp lister over alle bestillinger og leverte oppdrag fordelt på språk, i stedet for å rangere de ti mest etterspurte språkene. Respondenter hvis rapporteringssystemer ikke tillot dette, ble spurt om å oppgi de ti språkene hvor de hadde hatt flest bestillinger og flest leveranser.

Det var fire respondenter som leverte lister over både bestillinger og leveranser. I tillegg var det tre som bare leverte lister over leveranser. Totalt har da syv respondenter lastet opp lister over leveranser – to offentlige tolkebrukere med interne registre og fem kommunale tolkeformidlere. Til NHOs undersøkelse har også fire private tolkeformidlere levert sine lister over leveranser. På grunn av mangelfull data over bestillinger, og mer omfattende data over leveranser, presenterer denne rapporten bare en oversikt over leverte oppdrag (figur 5).

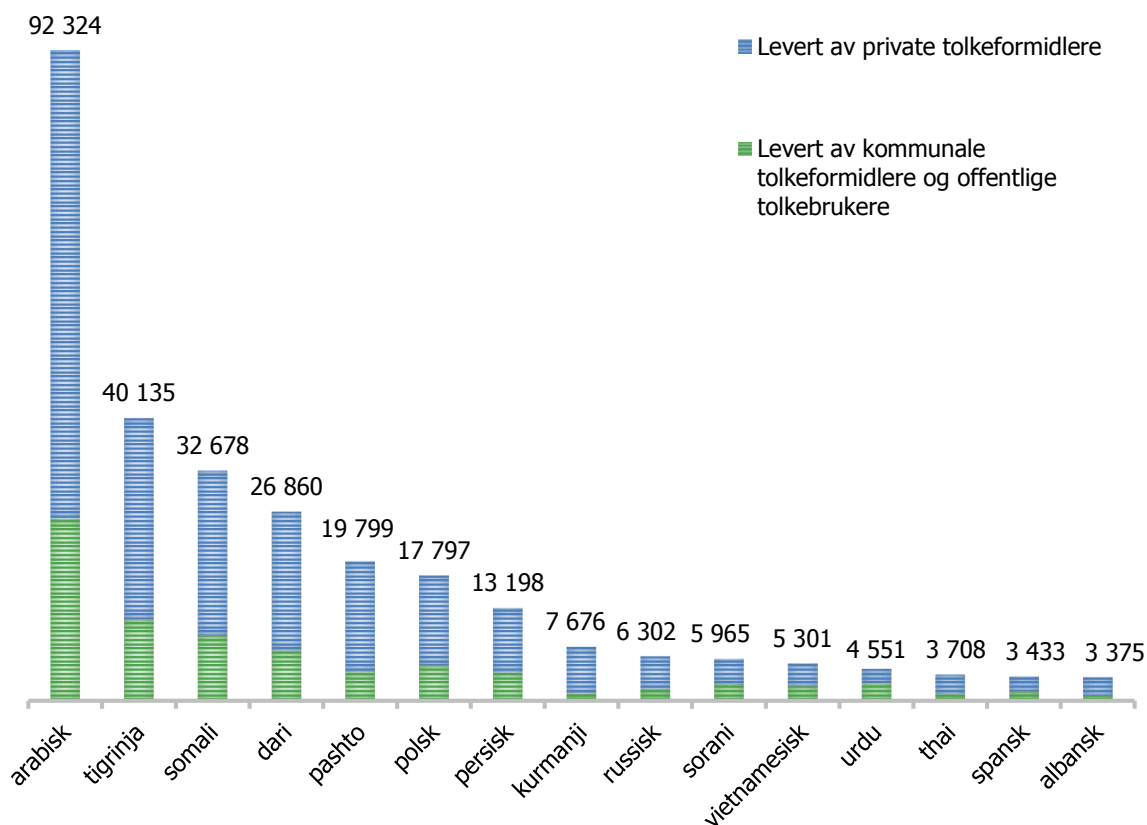
Arabisk topper listen over språk med flest leverte oppdrag med 92 324. Dette er over dobbelt så mange oppdrag som i tigrinja, som er det neste språket på listen. Også somali, dari, pashto, polsk og persisk skiller seg ut med mange oppdrag.

Dersom man sammenligner denne oversikten med listen over mest etterspurte språk i 2015, ser man at det er store likheter, til tross for at datainnhenting var annerledes for 2016.<sup>4</sup> Språkene som holder seg nokså stabilt som høyt etterspurte er arabisk, tigrinja, somali, polsk, dari, persisk, russisk og pashto. Kurmanji, som ikke var på listen over mest etterspurte språk i 2015, er på åttende plass på listen for 2016. På den andre siden er verken engelsk eller litauisk på listen for 2016. Dette kan skyldes faktiske endringer i etterspørselen etter disse språkene, men også det at spørsmålsformuleringen og respondentene ikke er de samme som i 2016.

---

<sup>4</sup> IMDi. (2017). *Behovet for tolk i 2015*. Rapport.

**Figur 5. Språk med flest antall leverte oppdrag i 2016. (N=11).**



Totalt har de ulike respondentene levert tolkeoppdrag i 99 språk. I 36 av disse språkene finnes det ingen tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister. Oversikten over alle språkene, rangert etter antall oppdrag, fremgår av vedlegg 2.

At et språk er blant de mest etterspurte, innebærer ikke nødvendigvis at det er mangel på tolker i dette språket, og at det dermed er behov for å kvalifisere flere. De mest etterspurte språkene må ses opp mot tilgjengeligheten av tolker i det aktuelle språket, og hvorvidt det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk. Derfor stilte vi i undersøkelsen spørsmål om i hvilke språk det oftest har vært umulig å levere tolketjenester, og hvor flest oppdrag har blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister. For å avdekke i hvilke språk det *ikke* er mangel på tolker, stilte vi spørsmål om i hvilke språk virksomhetene har hatt flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for i 2016.

Som svar på disse tre spørsmålene ble respondentene bedt om å rangere ti språk på en skala fra 1 til 10. Gjennom å vekte svarene<sup>5</sup>, får vi følgende liste over de språkene hvor det oftest har vært umulig å levere tolketjenester, hvor flest oppdrag har vært levert med personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister, og hvor virksomheter hadde flere tolker enn det det var behov for.

**Tabell 1. Språk hvor virksomheter flest ganger har opplevd at det har vært umulig å levere tolketjenester (N=9), språk hvor flest oppdrag har blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister (N=11) og språk hvor virksomheter hadde flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for (N=7).<sup>6</sup>**

	språk der det oftest var umulig å levere	språk der flest oppdrag ble levert med ukvalifiserte personer	språk med flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for
1.	arabisk	tigrinja	spansk
2.	nepali	arabisk	polsk
3.	tagalog	somali	tigrinja
4.	pashto	sorani	engelsk
5.	kurmanji	dari	fransk
6.	sorani	pashto	russisk
7.	tigrinja	persisk	urdu
8.	bengali	kurmanji	somali
9.	gresk	akan	bosnisk-kroatisk-serbisk
10.	islandsk	bengali	amharisk

Språkene hvor det oftest har vært umulig å levere tolketjenester har både vært høyt etterspurte språk, som arabisk og pashto, og språk hvor det er lav etterspørsel, som nepali og tagalog. Det samme gjelder for språk hvor flest oppdrag har blitt levert av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Både språk hvor det er stort behov for tolker – tigrinja, arabisk og somali, og språk hvor behovet er mindre, som akan og bengali, dukker opp på listen. Svarene på disse to spørsmålene viser at tolkeformidlere

<sup>5</sup> De språkene som var på første plass, fikk 10 poeng, de som var på andre plass, 9 poeng, og så videre frem til språkene som var på tiende plass, som fikk 1 poeng. Basert på de poengene fikk alle språkene en poengsum som dannet utgangspunktet for rangeringen. Hensikten med vektingen er at de språkene som blir rangert høyest, skal få høyere plass i den endelige rangeringen.

<sup>6</sup> NHO Service har ikke stilt disse spørsmålene i sin undersøkelse, og derfor er disse listene basert bare på svar fra kommunale tolkeformidlere, offentlige tolkebrukere med interne registre og noen få private tolkeformidlere (se figur 1 på s. 7 for svarandelene).

ikke bare sliter med å få tak i kvalifiserte tolker og tospråklige personer i sjeldne språk, men også i de store etterspurte språkene.

Spansk, polsk og tigrinja topper listen over språk hvor virksomheter oppgir å ha hatt flere tolker enn det det var behov for i 2016. Det er interessant å se at tigrinja både er det språket hvor flest oppdrag har blitt levert med personer som ikke står oppført i registeret, og er på tredje plass over språk hvor virksomheter hadde flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for. Også somali dukker opp på begge disse listene. Mens noen virksomheter hadde for mange kvalifiserte tolker i tigrinja og somali, leverte andre virksomheter tolketjenester i disse språkene med ukvalifiserte personer.

## 2.5 utfordringer og løsninger

På slutten stiller spørreundersøkelsen et åpent spørsmål om de utfordringene tolkeformidlere og tolkebrukere møter i arbeidet med å levere gode tolketjenester. Her oppga respondentene utfordringer som både handler om tolkebrukere og tolker. Ifølge svarene har mange tolkebrukere manglende bevissthet og forståelse for tolkeyrket, de har feil forventninger til tolken, og de har ikke vilje til å tilpasse seg tolkenes ledige tid. Når det gjelder tolker, er det mange kvalifiserte tolker som ikke vil ta korte, dårlig betalte oppdrag utenfor Oslo, og en del av dem slutter også å jobbe som tolk og går over til tryggede yrker. Dårlige arbeids- og lønnsbetingelser gjør det vanskelig å beholde godt kvalifiserte tolker. Likevel er etterspørselen stor, og dette gjør at mange ukvalifiserte personer kan ta oppdrag for offentlig sektor.

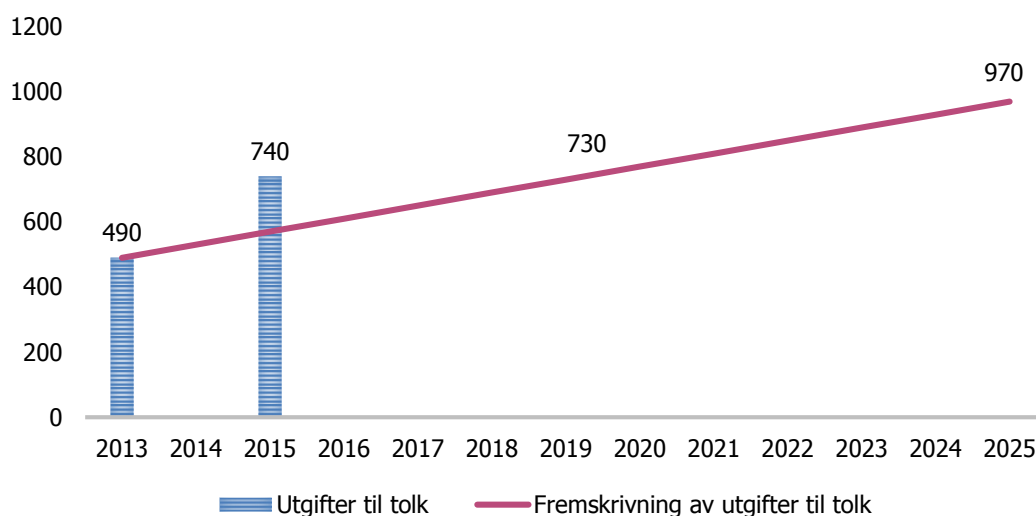
Respondentene fikk også mulighet til å komme med forslag om hvordan de overnevnte utfordringene kunne løses. Flere foreslo at tolkebrukere burde, gjennom systematisk opplæring, bli bevisstgjort slik at de forstår nødvendigheten av gode tolketjenester levert av kvalifiserte tolker. utfordringen med tilgangen til tolker kunne løses ved å tilby testing og utdanning til flere kandidater og på flere språk, spesielt utenfor Østlandsregionen. Flere foreslo også bedre arbeidsbetingelser til tolker, og bedre oppfølging. En respondent anbefalte flere faste stillinger og regionale eller statlige tolketjenester.

## 3 Utgifter til tolk i 2015

Offentlige myndigheter bruker betydelige ressurser på tolketjenester. I NOU 2014:8 ble det anslått at offentlig sektor brukte 490 millioner i 2013. I samme utredning ble det antatt at fremtidige tolkeutgifter ville stige til 970 millioner kroner i 2025 (s. 180).

IMDi har i samarbeid med NHO Service, innhentet tilgjengelige opplysninger om offentlig sektors utgifter til tolk i 2015. Offentlig sektors samlede utgifter til tolketjenester har, på usikkert grunnlag, blitt anslått til 740 millioner.<sup>7</sup> Dette gir en økning i utgifter på 51 prosent på to år. Av figur 6 ser vi at økning i utgiftene fra 2013 til 2015 har vært høyere enn den fremskrevne økningen. Tolkeutvalget anslo at utgiftene ville nå 730 millioner først i 2019.

**Figur 6. Utvikling av utgifter fra 2013 til 2015 sett opp mot fremskrivning av utgifter (NOU 2014:8). Mill. kroner.**



Økningen i utgiftene er trolig en følge av økt antall tolkeoppdrag. Siden kommunale tolkeformidlere har mest fullstendig datamaterialet, kan vi sammenligne deres oppdragsmengde i 2013 og 2015. Mens de samlet formidlet 68 000 oppdrag i 2013 (NOU 2014:8, s. 179), formidlet de litt under 95 000 oppdrag i 2015 (IMDi 2017, s. 18). Dette gir en økning i antall tolkeoppdrag på 40 prosent på to år.

<sup>7</sup> Anslaget er basert på opplysningene innhentet fra Brønnøysundregistrene, ni store private tolkeformidlere, alle kommunale tolkeformidlere, samt følgende tolkebrukere med interne registre: Utlendingsdirektoratet, Utlendingsnemnda, Tolkesentralen ved Oslo universitetssykehus, Domstolsadministrasjonen, Politiets utlendingsenheten og Oslo politidistrikt.



Antall oppdrag private tolkeformidlere hadde i 2015 er ikke dokumentert, men NHO Service har gjort et anslag over antall oppdrag i 2016. Rapporten *Tolketjenester levert av private 2016* anslår at private tolkeformidlere totalt har formidlet 490 745 tolkeoppdrag i 2016 (s. 5). Ifølge NOU 2014:8 har private tolkeformidlere formidlet 225 000 tolkeoppdrag i 2013 (s. 179). Dette indikerer at private tolkeformidlere har mer enn doblet antallet oppdrag på tre år. For dem er den prosentvise økningen i antallet tolkeoppdrag på 118 prosent.

# Vedlegg 1: Respondenter

## Kommunale tolkeformidlere

Besvart	Ikke besvart
Tolketjenesten i Bergen kommune	Tolketjenesten i Ullensaker kommune
Tolketjenesten i Drammen	
Tolketjenesten i Grenland, Porsgrunn kommune	
Tolketjenesten i Kristiansand kommune	
Tolketjenesten i Larvik kommune	
Tolketjenesten i Oslo kommune	
Tolketjenesten Ski kommune	
Tolketjenesten Trondheim kommune	
Tolketjenesten, Lørenskog, Skedsmo og Rælingen	

## Offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre

Besvart	Ikke besvart
Lovisenberg Diakonale Sykehus	
Oslo politidistrikt	
Oslo Tingrett	
Oslo universitetssykehus	
Politiets Utlendingsenhet	
Utlendingsdirektoratet	

**Private tolkeformidlere**

<b>Besvart</b>	<b>Besvart NHOs undersøkelse</b>	<b>Ikke besvart</b>
JBC Services	Amesto tolk	Afatolk
Tolk 24	Hero	Bærum Tolketjeneste
Tolketjenesten	Nordtolk	EASYTRANSLATE
	Noricom Nord	Language Power International
	Salita	Noricom Språktjenester
	Semantix	SPRÅKSENTERET DA
	TOLK-EN	TikkTalk
		Tolkehjelpen
		Tolkenett

## Vedlegg 2: Språk

**Alle språkene respondentene fra IMDis kartlegging har levert tolkeoppdrag i, i 2016. Rangert etter antall oppdrag med språkene med flest oppdrag først og språkene med færrest oppdrag sist.**

**Språk hvor det ikke finnes tolker i Nasjonalt register er markert i rødt.**

---

arabisk, tigrinja, somali, dari, polsk, pashto, persisk, urdu, sorani, vietnamesisk, russisk, tyrkisk, spansk, kurmanji, thai, tamil, albansk, litauisk, amharisk, bosnisk-kroatisk-serbisk, badini, fransk, kinesisk (mandarin), rumensk, engelsk, oromo, nepalesisk, portugisisk, bulgarsk, swahili, burmesisk, usbekisk, gresk, uigurisk, berbisk, tysk, tagalog, kantonesisk, kinyarwanda, **bengali**, ungarsk, italiensk, **hazaragi**, **khmer**, finsk, tigre, latvisk, slovakisk, tsjetsjensk, estisk, **bilin**, panjabi, **koreansk**, ukrainsk, hindi, **mandingo**, **karen**, tsjekkisk, **assyrisk**, mongolsk, **saho**, **turkmensk**, **pulaar**, **masalit**, lingala, aserbajdsjansk, japansk, **malinke**, **afar**, **akan (twi)**, **wu (shanghainesisk)**, wolof, armensk, **dial feyli (kurdisk)**, makedonsk, nederlandsk, rundi, **slovensk**, singalesisk, **balutsji**, **fur**, **rohinga**, **chin**, georgisk, ibo, islandsk, **luganda**, tibetansk, kirgisisk, **aceh**, **edo**, **ga**, **hausa**, hebraisk, **indonesisk**, **kasakhisk**, **maay**, **pashayi**, **anuak**

---

# Vedlegg 3: Spørreskjema

Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk i 2016

Årets undersøkelse er utviklet i samarbeid med kommunale og private tolkeformidlere. Det er noen nye spørsmål som handler om språk. Som i tidligere undersøkelser ønsker vi at dere oppgir så presise data som mulig. I år vil det være mulig å laste opp språklistene inn i undersøkelsen i stedet for å svare på noen av spørsmålene.

Ingen av spørsmålene er obligatoriske. Gå videre til neste spørsmål hvis du ikke kan svare.

Ved publisering av resultatene vil svarene du oppgir bli anonymisert. Den eneste informasjonen som vil være tilgjengelig for andre er hvorvidt din virksomhet har mottatt og besvart undersøkelsen.

På forhånd tusen takk for at du svarer og bidrar til at et godt kunnskapsgrunnlag om tolkefeltet.

1) Virksomhetens navn

2) Virksomheten er

- Kommunal tolkeformidler
- Offentlig tolkebruker med internt tolkeregister
- Privat tolkeformidler

3) Hvilket fylke er virksomheten din lokalisert?

4) Hvor mange tolker har tatt oppdrag for din virksomhet i 2016? Her mener vi alle tolker uavhengig av hva slags tilknytning de har.

5) Hvor mange av tolkene står oppført i Nasjonalt tolkeregister? Noter antall.

Språklistene over bestillinger og leveranser

På arbeidsseminaret om årets kartlegging foreslo tolkeformidlere at IMDi skulle hente inn lister over alle bestillinger og leveranser, fordelt på språk. Dette for å sikre bedre oversikt over etterspørselen

etter ulike språk og over avvik.

Et eksempel på et slik liste er:

Språk    Antall bestillinger

arabisk 132

somali 87

[...]    [...]

tagalog 3

Vi vet at deres rapporteringssystemer er forskjellige, og at ikke alle kan levere slike språklister. De som ikke kan levere lister, vil få alternative spørsmål om bestillinger og leveranser.



---

7) \* Har din virksomhet mulighet til å laste opp lister over følgende: Listene burde helst være Excel-filer, men kan også være andre MS Office-filer.

Ja    Nei    Vet ikke

Alle bestillinger fra 2016 fordelt på språk.

Alle leveranser fra 2016 fordelt på språk.



Språkliste over bestillinger i 2016

---

Med bestillinger mener vi alle henvendelser, både de dere kunne levere og de dere ikke kunne levere.

8) Last opp en liste over alle bestillinger din virksomhet fikk i 2016 fordelt på språk.

Velg ...

slipp filer her for å laste opp

Filopplastning er begrenset til følgende filtyper: doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, dot, dotx, rtf, txt, csv

Språkliste over leveranser i 2016

9) Last opp en liste over alle tolkeoppdrag din virksomhet leverte i 2016 fordelt på språk.

Velg ...

slipp filer her for å laste opp

Filopplastning er begrenset til følgende filtyper: doc, docx, ppt, pptx, xls, xlsx, dot, dotx, rtf, txt, csv



---

### Spørsmål om bestillinger i 2016

Med bestillinger mener vi alle henvendelser, både de dere kunne levere og de dere ikke kunne levere. Svar så presist som mulig.

10) Hvor mange bestillinger fikk din virksomhet i 2016?

---

11) I hvor mange språk fikk din virksomhet bestillinger i 2016?

12) I hvilke språk fikk din virksomhet flest bestillinger i 2016? Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket hvor virksomheten din fikk flest bestillinger, står øverst som nummer én.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>



Spørsmål om leveranser i 2016

13) Hvor mange tolkeoppdrag leverte din virksomhet i 2016?

---

14) I hvor mange språk leverte din virksomhet tolkeoppdrag i 2016?

---

15) I hvilke språk leverte din virksomhet flest oppdrag i 2016? Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket som virksomheten leverte flest oppdrag i, står øverst som nummer én.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

16) Hvor stor prosentandel av oppdragene i 2016 var levert med tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister?

Spørsmål om avvik mellom tilbud og etterspørsel

17) Har din virksomhet opplevd å få bestillinger uten å kunne levere i 2016?

---



- Ja
- Nei
- Vet ikke
- 

---

18) I hvilke språk har din virksomhet flest ganger opplevd at det har vært umulig å levere tolketjenester? Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket hvor din virksomhet har fått flest bestillinger, men ikke klart å levere står øverst som nummer én.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>
6	<input type="text"/>
7	<input type="text"/>
8	<input type="text"/>
9	<input type="text"/>
10	<input type="text"/>



---

19) I hvilke språk har flest oppdrag blitt utført av personer som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister? Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket hvor din virksomhet har formidlet flest oppdrag med personer som ikke står oppført i registeret, står øverst som nummer én.

1	<input type="text"/>
2	<input type="text"/>
3	<input type="text"/>
4	<input type="text"/>
5	<input type="text"/>

6

7

8

9

10



---

20) Hvilke utfordringer møter din virksomhet i arbeidet med å levere gode tolketjenester?

21) Hvordan kan disse løses?



---

Her er vi ute etter de språkene som har flere tolker enn det samfunnet trenger per i dag.

22) I hvilke språk hadde din virksomhet flere kvalifiserte tolker enn det det var behov for? Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket hvor tilbudet av tolker er størst i forhold til etterspørselen, står øverst som nummer én.

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10



---

23) Kommentarer til undersøkelsen:

Som tidligere nevnt, vil alle svarene du har gitt bli anonymisert ved publisering av resultatene. I arbeidet med analysen kan det imidlertid hende at IMDi vil ha behov for avklaringer eller mer informasjon. Vi ber deg derfor oppgi din kontaktinformasjon.

24) Hva er din kontaktinformasjon?

Ditt navn

Din e-post



# IMDi

Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

## **IMDi Øst**

Fylkene Østfold, Vestfold,  
Akershus og Oslo  
Postboks 8059 Dep  
0031 OSLO  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 24 16 88 31

## **IMDi Indre Østland**

Fylkene Hedmark,  
Oppland og Buskerud  
Postboks 1133,  
2806 GJØVIK  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 61 17 08 95

## **IMDi Sør**

Fylkene Telemark,  
Aust-Agder og Vest-Agder  
Postboks 647,  
4666 KRISTIANSAND  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 38 02 04 80

## **IMDi Vest**

Fylkene Rogaland, Hordaland  
og Sogn og Fjordane  
Postboks 159 Sandviken,  
5812 BERGEN  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 55 30 09 88

## **IMDi Midt-Norge**

Fylkene Møre og Romsdal,  
Sør- og Nord-Trøndelag  
IMDi Midt-Norge  
Postboks 2438 Sluppen  
7005 TRONDHEIM  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 73 89 24 31

## **IMDi Nord**

Fylkene Nordland,  
Troms og Finnmark  
Postboks 83,  
8502 NARVIK  
Telefon 24 16 88 00  
Telefaks 76 96 58 38

## **Integrerings- og mangfoldsdirektoratet**

Postboks 8059 Dep.  
N-0031 Oslo

Kontoradr.:  
Tollbugata 20  
Tlf: (+47) 24 16 88 00  
Faks: (+47) 24 16 88 01  
[www.imdi.no](http://www.imdi.no)  
E-post: [post@imdi.no](mailto:post@imdi.no)

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

