

+ Likeverdige helsetjenester



Oslo kommune

HELSE  SØR-ØST

Ikke lenger ”en tjeneste av ukjent kvalitet”

Statusrapport om tolkefeltet i helsevesenet i hovedstadsområdet

Oslo 15. juni 2012 (rev. 15.05.13)

Oslo kommune
Bydeler i Oslo



Innholdsfortegnelse

1. Innledning	3
DEL 1: BEHOVET FOR TOLKING PÅ ULIKE SPRÅK	
2. Språkbehov i helsevesenet i dag	5
3. Fremtidige språkbehov i helsevesenet	8
4. Kvalifiseringstilbud på ulike språk	10
DEL 2: KVALITET I TOLKING: VURDERINGSKRITERIER OG ANALYSER	
5. Hvordan måle kvalitet i tolking?	12
6. Kvalitet i tolking i andre sektorer: utlendingsforvaltning, politi og domstoler	13
7. Kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester direkte fra tolker (Lovisenberg)	16
8. Kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester fra offentlig formidlingsbyrå (Oslo kommune)	18
9. Kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester fra privat formidlingsbyrå (OUS, Ahus og Sunnaas)	20
10. Noen ytterligere sammenligninger	24
11. Anbefalinger til språkprioriteringer i kvalifiseringstiltak	26
12. Avsluttende bemerkninger	27
13. Referanser	28
VEDLEGG	
14.1 Detaljert liste – oppdrag/språk helsesektoren 2011	30
14.2 Detaljert liste – oppdrag/språk UDI 2011	33
14.3 Inndeling språk/dialekter og valg av språknavn	35
14.4 Hvordan unngå å kjøpe ”en tjeneste av ukjent kvalitet”?	39
14.5 Antall oppdrag fordelt på tolker etter kvalifikasjoner	40
14.6 Antall tolker per språk, fordelt etter kvalifikasjoner	42

1. Innledning

Å tilby kvalitativt gode tolketjenester er en forutsetning for at pasienter og pårørende med begrensede norskkunnskaper, får et likeverdig helsetilbud. Mangelfull kommunikasjon er en fare for pasientens helse, samt et brudd på pasientens informasjonsrett og medbestemmelsesrett. Helsepersonell er tidvis helt avhengig av tolk i kommunikasjon med pasienter, for å kunne gjøre jobben sin på en optimal måte.

Fokus på kvaliteten på tolketjenestene i helsevesenet har tidligere ikke blitt fulgt opp med relevante parameteranalyser. I regi av samhandlingsprosjektet "Styrking av likeverdig og integrerende helsetjenester for minoritetsbefolkning i Hovedstadsområdet" (heretter kalt "Likeverdsprosjektet") har vi nå gjort en komparativ analyse av kvaliteten i tolkingen hos samarbeidspartene i prosjektet, samt Utlendingsdirektoratet.

Partene i Likeverdsprosjektet er Oslo universitetssykehus HF (OUS), Akershus universitetssykehus HF (Ahus), Lovisenberg diakonale sykehus (LDS), Diakonhjemmet sykehus, og Oslo kommune med bydelene i Oslo. Nylig innlemmet i prosjektet er Sunnaas sykehus. Vestre Viken HF er med som observatør. Prosjektets eiere er Helse Sør-Øst RHF (HSØ) og Oslo kommune. Prosjektets hovedmål er å styrke sykehusenes og bydelenes evne til å tilby pasienter og pårørende med minoritetsbakgrunn et likeverdig helsetilbud. Dette søkes oppnådd blant annet gjennom delmålet om å øke pasientens forståelse og medbestemmelse i behandlingsforløp. Dette momentet er særlig viktig når vi skal vurdere tolketjenester.

Fokuset på tolking er forankret i styret i Helse Sør-Øst RHF¹, og i styremøte 10. desember 2009 ble følgende vedtatt:

1. Styret slutter seg til at tilbudet til minoritetsgrupper styrkes og at det settes krav til helseforetakenes oppfølging av dette i bestilling og oppdragsdokumentene for 2010.
2. Helse Sør- Øst vil spesielt gi Akershus universitetssykehus HF og Oslo universitetssykehus HF i oppgave å legge vekt på håndtering av storby- og hovedstadsutfordringer, herunder tjenesteyting til en stor og sammensatt innvandrerbefolkning.
3. For å styrke et likeverdig tilbud til pasientene vil Helse Sør-Øst styrke kvaliteten på tolketjenester.

I Likeverdsprosjektets prosjektbeskrivelse står det spesifisert at man som en del av prosjektet skal "utarbeide rapporteringsparametre relatert til tolkebruk og ressurser brukt til tolkebruk i henhold til bestillerdokumentet". I helseforetakenes driftsavtale for 2010 er det krav om at tolketjenester skal ha et særskilt fokus. I tillegg har Administrerende direktør i Helse Sør-Øst RHF etterspurt en evaluering av eksisterende avtale hos tre av sykehusene i Likeverdsprosjektet. Dette er innlemmet i denne rapporten.

Helsedirektoratet skriver, i sin veileder om tolking i helsesektoren, om hvor krevende det er å kjøpe tolketjenester. Tolking er en tjeneste det er svært vanskelig for brukeren å kontrollere kvaliteten på, og det samme er tilfelle med formidlingstjenester for de institusjoner dette er relevant (Helsedirektoratet 2011). Institutt for helseledelse og helseøkonomi skriver at man i forbindelse med anbudsprosesser kan man ende opp med "i beste fall en tjeneste av ukjent kvalitet til en rimelig pris" (Valio 2009: 31). Det er nettopp dette man i dette prosjektet har ønsket å gjøre noe med når man har valgt å gjennomføre og publisere disse omfattende analysene. For, som Riksrevisjonen skriver, "bruk av tolker uten dokumenterte språkkunnskaper kan innebære en risiko for at målet om rettssikkerhet ikke blir nådd for alle individer og grupper" (2010: 160). Likeledes er dette viktig i forhold til å sikre pasientsikkerheten.

Tallene i denne analysen er i hovedsak basert på etterspurte rapporter fra henholdsvis Utlendingsdirektoratet, tolketjenesten ved Lovisenberg diakonale sykehus, Oslo kommunale tolketjeneste og Noricom AS. Oversiktene på side 7 er basert på en sammenstilling av opplysninger fra Helse Sør-Øst og Noricom.

¹ Sak 044-2009 og sak 106-2009

Rapportens første del består av analyser av behovet for tolking på ulike språk, nå og i fremtiden, i helsevesenet i hovedstadsområdet. Her er det også tatt med en oversikt over kvalifiseringsmuligheter som finnes på de ulike språkene. I rapportens andre del er det først en drøfting av hvilke parametre som bør anvendes for å måle kvalitet i tolking. Deretter analyseres kvaliteten på tolkingen, først i andre sektorer som en innledning, og deretter i de ulike samarbeidspartene i dette samhandlingsprosjektet.

En erfaring fra arbeidet med denne kartleggingen, er at dette er analyser som er svært nyttige for institusjonene så vel som for andre sentrale samfunnsaktører. Nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor ved IMDi har uttrykt ønske om at slike analyser gjennomføres og offentliggjøres jevnlig, fortrinnsvis årlig (jf. Zehouo 2012) i alle sektorer. Det er derfor å anbefale at dette blir et kontinuerlig arbeid som videreføres i helsesektoren, og som også gjennomføres av andre sektormyndigheter.

Oslo 15. juni 2012

Hege Linnestad
Seksjonsleder, Likeverdige helsetjenesteter

Hilde Fiva Buzungu
Rådgiver, tolkefaglige spørsmål

2. Språkbehov i helsevesenet i dag

Vi har innhentet oversikt over antall tolkeoppdrag på hvert språk i 2011 fra følgende:

1. Oslo Universitetssykehus, Akershus universitetssykehus og Sunnaas sykehus formidlet av det private formidlingsbyrået Noricom AS gjennom anbudsavtale
2. Tolketjenesten i Oslo kommune, som er et offentlig formidlingsbyrå som i hovedsak formidler tolker til oppdrag ved brukersteder i Oslo kommune
3. Lovisenberg diakonale sykehus, som har eget internt system for kjøp av tolketjenester direkte fra tolker og som også formidler tolker til oppdrag ved Diakonhjemmet sykehus og enkelte andre institusjoner

Til sammen utgjør dette i overkant av 42 000 tolkeoppdrag på 84 ulike språk. Det store flertallet av oppdragene dreier seg om fremmøtetolking med varighet en time eller i underkant av dette. I denne analysen av språkbehovet vil det derfor ikke angis hvilken tolkeform det dreier seg om (fremmøte/telefon/skjerm) eller noe om oppdragets varighet. Tegnspråktolking leveres av NAV hjelpemiddelsentral og omtales ikke i denne rapporten.

Antall oppdrag på hvert språk i 2011

I det følgende presenteres antall oppdrag på hvert språk i 2011. For å gjøre fremstillingen mer hensiktsmessig, er språkene delt inn i store språk, mellomstore språk, små språk og marginale språk.

De ulike instansene opererer med til dels ulike navn på ulike språk, og har til dels ulike skiller mellom språk og dialekter. Noen har for eksempel bosnisk, kroatisk og serbisk oppført som tre ulike språk, mens andre har disse oppført under ett. Disse ulikhetene, og valg som er tatt i denne rapporten, drøftes i detalj i vedlegg 14.3, *Inndeling i språk og valg av språknavn*.

Antall tolkeoppdrag i 2011

Oslo universitetssykehus:	14 497
Akershus universitetssykehus:	6 115
Sunnaas sykehus:	91
Oslo kommune:	17 802
Oslo kommune, eksterne:	604
Lovisenberg sykehus:	2 487
Diakonhjemmet sykehus:	479
Lovisenberg, eksterne:	242
Totalt:	42 317

Antall oppdrag på store språk i 2011

Store språk er definert som språk med over 1300 tolkeoppdrag. Totalt var det 31 833 oppdrag, som utgjorde 75,2 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 10 språkene.

1. somali	6804	6. vietnamesisk	2292
2. arabisk	6063	7. farsi (persisk)	1995
3. urdu	4155	8. russisk	1868
4. polsk	3450	9. sorani (sørkurdisk)	1480
5. tyrkisk	2345	10. tamil	1381

Antall oppdrag på mellomstore språk i 2011

Mellomstore språk er definert som språk med totalt 300-1300 tolkeoppdrag. Totalt var det 8 193 oppdrag, som utgjorde 19,4 % av tolkeoppdragene, på disse 13 språkene.

11. spansk	1179	18. mandarin (kinesisk)	505
12. tigrinja	1032	19. burmesisk	383
13. dari	1011	20. amharisk	371
14. bosnisk/kroatisk/serbisk	947	21. badini/kurmanji (nordkurdisk)	352
15. albansk	636	22. panjabi	328
16. thai	589	23. fransk	306
17. pashto	554		

Antall oppdrag på små språk i 2011

Små språk er definert som språk med totalt 15-300 tolkeoppdrag. Totalt var det 2 137 oppdrag, som utgjorde 5,0 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 27 språkene.

24. berbisk	281	38. akan (twi)	41
25. kantonesisk (kinesisk)	262	39. slovakisk	37
26. portugisisk	218	40. kirundi/kinyarwanda/kinyamulenge	33
27. rumensk	142	41. uigurisk	31
28. litauisk	141	42. latvisk	28
29. bulgarsk	140	43. italiensk	24
30. tagalog (filippinsk)	109	44. makedonsk	22
31. tsjetsjensk	101	45. mongolsk	20
32. hindi	74	46. tsjekkisk	20
33. karen	73	47. bengali	17
34. swahili	68	48. khmer	16
35. oromo	67	49. singalesisk	16
36. engelsk	48	50. ungarsk	16
37. tysk	46		

Antall oppdrag på marginale språk i 2011

Marginale språk er definert som språk med totalt 1-15 tolkeoppdrag. Totalt var det 154 oppdrag, som utgjorde 0,4 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 34 språkene.

51. wolof	13	63. ukrainsk	6	75. romani	2
52. nederlandsk	12	64. armensk	5	76. slovensk	2
53. chin	10	65. georgisk	5	77. acholi	1
54. estisk	10	66. aserbajdsjansk	3	78. afar	1
55. usbekisk	10	67. assyrisk	3	79. kikuyu	1
56. nepali	9	68. fulfulde (fullah/pulaar)	3	80. kirgisisk	1
57. bisaya	7	69. hausa	3	81. malay	1
58. finsk	7	70. bete	2	82. mandingo	1
59. gresk	7	71. ibo	2	83. nordsamisk	1
60. tigre	7	72. indonesisk	2	84. tadsjikisk	1
61. koreansk	6	73. japansk	2		
62. lingala	6	74. luganda	2		

Samlet oversikt over oppdragsfordeling på språk av ulikt omfang

Av denne oversikten ser vi at oppdragsmengden er svært konsentrert rundt i overkant av 20 tolkespråk, og at oppdragsmengden på de ti "store" språkene er stor, med i gjennomsnitt 61 oppdrag per uke. På de "mellomstore" språkene er det i gjennomsnitt 12 oppdrag i uka, på "små" språk i gjennomsnitt 7 oppdrag i måneden og på de "marginale" språkene i gjennomsnitt 5 oppdrag i året. Dette er nyttige opplysninger når man skal planlegge hensiktsmessig for å dekke behovet for tolking på best mulig måte.

Tall fra Helse Sør-Øst og Noricom 2010 og 2011

I Helse Sør-Øst tok man i 2011, gjennom arbeidet med "Likeverdsprosjektet", initiativ til rapportering på bruk av tolk. Helseforetakene og sykehusene ble fra og med 2011 pålagt å rapportere på totale kostnader til tolking gjennom den ordinære økonomirapporteringen, samt å rapportere antall tolkeoppdrag. For å sikre ens praksis, ble det utarbeidet en egen definisjon på "antall tolkesamtaler" som følger: "Alle samtaler/konsultasjoner der tolk er anvendt for å kommunisere med pasient/pårørende eller annen viktig samarbeidspart i behandlingsøyemed". Det gjøres oppmerksom på at dette også gjelder bruk av tolk for hørselshemmede, døve og døvblinde. Datainnsamlingen for bruk av tegnspråktolk har vist seg å være vanskelig i praksis. I tillegg har også helseforetak/sykehus rapportert i årlig melding.

Følgende to oversikter viser tolkerelaterte tall knyttet til rapportering på totale kostnader for henholdsvis 2010 og 2011, samt antall tolkesamtaler, for de tre institusjonene OUS, Ahus og Sunnaas. Disse sykehusene har en felles anbudsavtale med det private formidlingsbyrået Noricom. Det er her gjort en sammenstilling av tall sykehusene selv har rapportert inn til HSØ, med grunnlag i egne økonomirapporteringssystemer. I tillegg medtas antall oppdrag, rapportert til oppdragsgivere fra Noricom, og via HSØ fra og med 2011.

2010	Totale tolkekostnader (HSØ)	Antall tolkesamtaler (Noricom)
Akershus universitetssykehus	1 928 000	3 700
Oslo universitetssykehus	7 573 000	11 763
Sunnaas sykehus	276 000	77

2011	Totale tolkekostnader (HSØ)	Antall tolkesamtaler (HSØ)	Antall tolkesamtaler (Noricom)
Akershus universitetssykehus	3 322 000	6 110	6 115
Oslo universitetssykehus	6 081 000	10 744	14 497
Sunnaas sykehus	138 000	91	91

Tabellene viser noe avvikende tall, i henhold til hva som er rapportert via HSØ og hva som kommer rett fra formidlingsbyrået Noricom. Det kan ha flere årsaker. Det kan derfor være noe usikkerhet knyttet til dette tallmaterialet. For det første er institusjonene her i en oppstartsfase på rapportering på tolketjenester, og det kan ta tid før ting settes i system. Hvilke søk eller parametre som er brukt for å skaffe til veie tallene hos det enkelte sykehus til HSØ vil følgelig kunne variere. Dette kan være en mulig årsak til at det i tallmaterialet rapportert til HSØ viser nedgang i antall oppdrag på OUS fra 2010 til 2011, mens tallene fra Noricom viser betydelig økning. Rapporteringssystemet internt på Ahus var ikke tilstrekkelig med tanke på innhenting av tall i 2010, men er nå utbedret. Dette forklarer en antakelig underrapportering på totale kostnader for Ahus for 2010.

3. Fremtidige språkbehov i helsevesenet

I forbindelse med arbeid med analyser på tolkefeltet, er det viktig å si noe om behovet i fremtiden. For en overordnet drøfting vises det til Valio 2009, som særlig påpeker at oppdragsmengden totalt forventes å stige (2009: 18-30). Det er alltid en svært krevende øvelse å forsøke å spå fremtidige tolkebehov på ulike språk. En indikasjon på dette kan man imidlertid få fra oppdragsmengden på ulike språk i UDIs asylintervjuer, ettersom dette er det offentlige Norges første møte med mange av de som flytter til Norge.

Hovedsvakheten med tallene fra UDI er at de ikke fanger opp trender på språk som ikke er "asyl-språk"; altså blant annet språkbehov knyttet til migrasjon fra europeiske land og land hvor det hovedsakelig er familieinnvandring. For å forutsi fremtidige språkbehov i disse språkene må man gå til andre kilder innen migrasjonsforskningen, og det ligger dessverre utenfor denne rapportens rekkevidde. I vedlegg 14.2 finnes en komplett oversikt over antall oppdrag på hvert språk ved UDI i 2011.

Språkbehov ved UDIs asylintervjuer i 2011:

I Utlendingsdirektoratet var det totalt 5435 tolkeoppdrag i asylintervjuer på 58 ulike språk i 2011. Et gjennomsnittlig oppdrag ved UDI varer i 6,5 timer (jf. Grønland 2012). Ettersom oppdragsmengden er mindre enn oppdragsmengden som ble analysert fra helsesektoren i foregående kapitler, har vi endret oppdragsgrensene tilsvarende for de ulike kategoriene språk.

Store språk (over 200 oppdrag) på UDI i 2011 var somali, tigrinja, arabisk, engelsk og amharisk. 71% av oppdragene var på disse 5 språkene.

Mellomstore språk (40-200 oppdrag) på UDI i 2011 var farsi (persisk), sorani (sørkurdisk), russisk, oromo, dari, badini/kurmanji (nordkurdisk), fransk, uigurisk, pashto, albansk, urdu, tamil, usbekisk og swahili. 22 % av oppdragene var på disse 14 språkene.

Små språk (10-40 oppdrag) på UDI i 2011 var bosnisk/kroatisk/serbisk, bengali, tigre, spansk, aserbajdsjansk, bilin, fulfulde (fullah/pulaar), tyrkisk, tsjetsjensk, panjabi, armensk, ibo og nepali. 5 % av oppdragene var på disse 13 språkene.

Marginale språk (1-9 oppdrag) på UDI i 2011 var kirundi/kinyarwanda/kinyamulenge, mongolsk, vietnamesisk, mandarin (kinesisk), burmesisk, portugisisk, krio, wolof, assyrisk, mandingo, georgisk, koreansk, hausa, lingala, akan (twi), makedonsk, ukrainsk, masalit, saho, thai, berbisk, gresk, tadsjikisk, afar, bambara og maay. 2 % av oppdragene var på disse 26 språkene.

Språk med større oppdragsmengde på UDI enn i helsevesenet

Det kan være grunn til å anta at oppdragsmengden vil øke i helsevesenet i fremtiden på en god del av de språkene som er store språk ved UDI i dag, dog ikke alle. Analyser som dette bør gjøres regelmessig og i større omfang enn i denne rapporten, i forbindelse med strategi- og planarbeid på tolkefeltet.

Språk fra Etiopia og Eritrea

Tigrinja og amharisk var blant de fem største språkene på UDI i 2011, mens de i helsevesenet kom på henholdsvis 12. plass (tigrinja) og 20. plass (amharisk) og dermed sorterte under mellomstore språk. Oromo var det 9. mest brukte språket ved UDI, mens språket helsevesenet kom på 35. plass og ble kategorisert som et av de små språkene. Språkene tigre, bilin og saho har hatt en del oppdrag i UDI, mens de har hatt svært få (tigre) eller ingen (bilin og saho) oppdrag i helsevesenet. Dette gir grunn til å tro at oppdragsmengden på disse etiopiske og eritreiske språkene vil være økende i helsevesenet i årene som kommer.

Andre språk hvor man kan forvente økt behov for tolking

Bengali, uigurisk og swahili er sortert som "mellomstore språk" i UDI og blant "små språk" i helsevesenet. Flere sentralasiatiske språk (usbekisk, aserbajdsjansk og armensk) får en høyere sortering i UDI enn i helsevesenet. På disse språkene kan det forventes økt behov for tolking i fremtiden.

Engelsk

Engelsk var det 4. mest brukte språk i UDI i 2011, det var 265 oppdrag på UDI. I helsevesenet var derimot bare 48 oppdrag på engelsk, noe som plasserte engelsk i kategorien "små språk". De to mest sannsynlige forklaringene på denne ulikheten er følgende: For det første, at asylintervjuer på UDI varer en hel dag og alltid skal nedtegnes i en rapport, og at det derfor ikke forekommer at intervjuene gjøres av saksbehandler uten tolk selv om saksbehandler skulle beherske intervjuspråket, for eksempel engelsk. For det andre, at det trolig er et visst underforbruk av tolk i helsevesenet, og at dette kanskje særlig gir utslag på språk som engelsk som mange i Norge har ferdigheter i. Det er med dette ikke grunnlag for å konkludere at oppdragsmengden på engelsk på UDI skyldes endring i migrasjonsmønstre.

Språk med mindre oppdragsmengde på UDI enn i helsevesenet

Det kan være grunn til å anta at oppdragsmengden vil bli mindre i helsevesenet i fremtiden på en del av de språkene som er små språk ved UDI i dag. På mange språk er det dog trolig mer passende med andre analyser, eksempelvis at det er språk som i liten grad fanges opp av asylsøknadsprosessen.

Språk hvor man muligens kan forvente noe mindre behov for tolking

Oppdragsmengden i UDI i 2011 var liten på følgende språk sammenlignet med helsevesenet. Det er mulig at dette indikerer et minkende behov i årene fremover på disse språkene. Samtidig kan man på disse språkene anta en jevn tilflytting via familieinnvandring, slik at man ikke nødvendigvis kan slutte at oppdragsmengden vil minke.

I 2011 gjaldt dette følgende språk:

- *Urdu*: 43 oppdrag på UDI mot 4155 i helsevesenet
- *Panjabi*: 28 oppdrag på UDI mot 328 i helsevesenet
- *Hindi*: ingen oppdrag på UDI mot 74 i helsevesenet
- *Tamil*: 43 oppdrag på UDI mot 1381 i helsevesenet
- *Singalesisk*: ingen oppdrag på UDI mot 16 i helsevesenet
- *Vietnamesisk*: 6 oppdrag på UDI mot 2292 i helsevesenet
- *Tyrkisk*: 18 oppdrag på UDI mot 2345 i helsevesenet

Språk fra Burma og Kambodsja

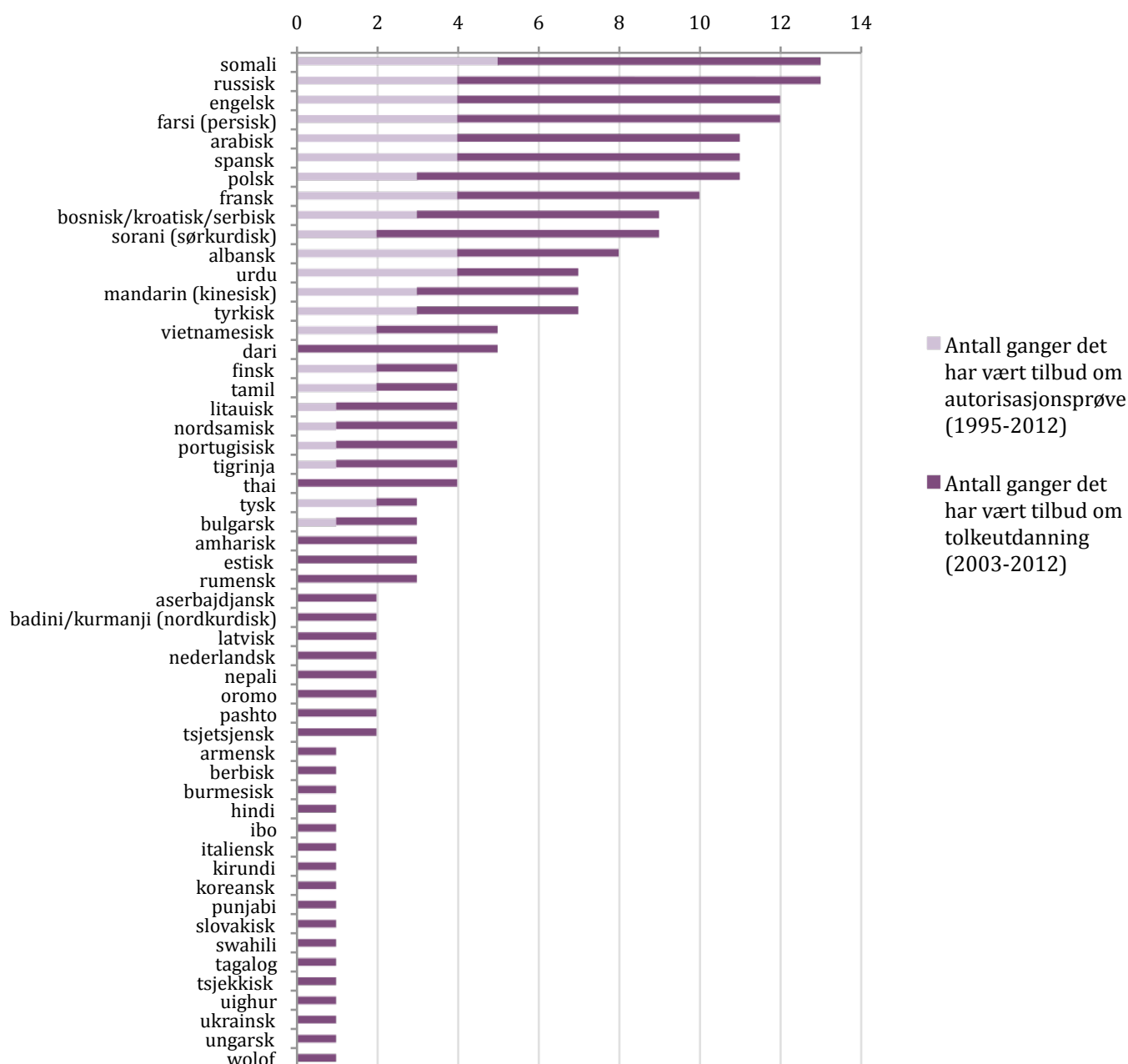
Det var få tolkeoppdrag på språk fra Burma (Myanmar) og Kambodsja på UDI i 2011. På burmesisk 6 tolkeoppdrag på UDI, mens det var 383 oppdrag i helsevesenet. På karen, khmer og chin var det ingen tolkeoppdrag på UDI, mens det var henholdsvis 73 (karen), 16 (khmer) og 10 (chin) oppdrag i helsevesenet. En mulig forklaring på dette er at overføringsflyktninger ikke har asylintervju hos UDI. UDI-statistikken kan derfor ikke brukes som noen indikasjon på at tolkebehovet på disse språkene vil minke i årene fremover.

Europeiske språk og andre "ikke-asyl-språk"

På en del av de store og mellomstore språkene i helsevesenet var det i 2011 ingen eller få tolkeoppdrag på UDI. Dette gjelder blant annet polsk, litauisk, rumensk, bulgarsk, bosnisk/kroatisk/serbisk og spansk. Det gjelder også enkelte andre språk, som tagalog fra Filippinene. Men ettersom tallene fra UDI kun refererer til tolking i asylintervjuer, kan ikke denne forskjellen i oppdragsmengde tolkes som noen indikasjon på trender i årene fremover.

4. Kvalifiseringstilbud på ulike språk

Det har vært tilbud om statsautorisasjonsprøve i tolking på 23 språk, og tilbud om tolkeutdanning på disse språkene samt 30 andre språk. Her er en oversikt som viser antall ganger språkene har hatt tilbud om autorisasjonsprøve siden 1995, og antall ganger det har vært tilbud om tolkeutdanning de siste 10 årene:

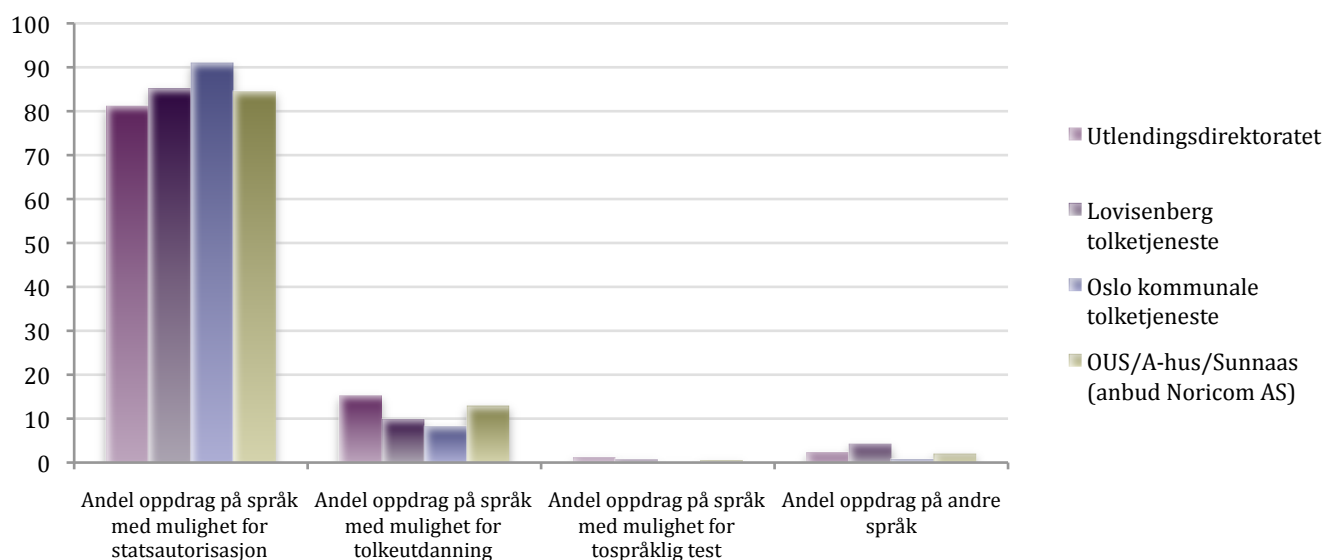


Det er nødvendig å knytte noen kommentarer til denne oversikten. Årsaken til at samtlige autorisasjonsprøver fra statsautorisasjonsordningen er tatt med i oversikten, er at en stor andel av statsautoriserte tolker trolig fremdeles jobber som tolker. Det er per i dag 201 statsautoriserte tolker i Norge. 82 % av disse er oppført som aktive tolker i Nasjonalt tolkeregister. 5 % er oppført som inaktive tolker i Nasjonalt tolkeregister (ofte brukt ved eksempelvis foreldrepermisjon og reisefravær). 13 % er ikke oppført i Nasjonalt tolkeregister (Bratberg 2012).

I forhold til tolkeutdanning har det derimot blitt hevdet at en betydelig andel av de som har tatt tolkeutdanning lengre tilbake i tid ikke lenger jobber som tolk, og disse utdanningstilbudene har dermed mindre innvirkning på tilgangen til kvalifiserte tolker på ulike språk i dag. I denne oversikten er kun utdanningstilbudene de siste 10 årene tatt med, fra 2003 da prøveprosjektet med nettbasert tolkeutdanning ble igangsatt. Prosjektet ble avsluttet i 2006, og i 2007 ble utdanningstilbudet videreført i form av et permanent tilbud ved HiOA. I tillegg til dette er hindi tatt med i oversikten med ett tilbud, fordi det har vært tilbud om tolkeutdanning på hindi en gang i 1999 og aldri senere. Alle andre språk hvor det har vært tilbud om tolkeutdanning tidligere, har det også vært tilbud om tolkeutdanning fra og med 2003, og det er da kun tilbud etter 2003 som er tatt med. Det finnes dessverre ikke en komplett oversikt over antall personer som har fullført og bestått tolkeutdanning på de ulike språkene.²

Samsvar mellom tolkebehov og kvalifiseringstilbud

I all hovedsak ser vi av foregående oversikt at det er svært godt samsvar mellom behovet for tolking på de ulike språkene og hvor mange ganger det har vært tilbud om tolkeutdanning og/eller statsautorisasjonsprøve i språket. Dette ser vi tydelig i denne oversikten over oppdragsmengden ulike steder på ulike tolkespråk:



Mellom 80 og 90 prosent av tolkeoppdragene er på de 53 språkene hvor det har vært tilbud om statsautorisasjonsprøve og tolkeutdanning³. Omkring 10 prosent av tolkeoppdragene er på språk hvor det ikke har vært tilbud om statsautorisasjonsprøve, men hvor det har vært tilbud om tolkeutdanning. Det er svært få oppdrag på øvrige språk, på tross av at det er et stort antall språk det dreier seg om. Når det gjelder anbefalinger for fremtidige kvalifiseringstilbud, se rapportens kapittel 10.

Denne analysen viser for øvrig også at behovet for tolking ser ut til å vedvare over tid på mange språk, hvis man ser tverr-sektorielt på det. Innen hver enkelt sektor (migrasjon, polit- og rettsvesen, helse- og sosialforvaltning, m.v.) vil naturlig nok oppdragsmengden på mange språk variere i tråd med endringer i migrasjonsmønstre.

² I tillegg bør det nevnes at det to ganger har vært tilbud om bachelor i tolking. De som fullførte denne utdanning kunne søke bevilning som statsautorisert tolk uten å avlegge autorisasjonsprøve; på russisk i 2006 og på spansk i 2007. Når det gjelder statsautorisasjonsprøve på nordsamisk, var denne i regi av Sametinget. I tillegg til dette er det en person som har fått bevilning som statsautorisert tolk på slovakisk etter en ekvivalensgodkjenning av kvalifikasjoner fra Slovakia, det samme gjelder enkelte andre på andre språk (hvor det har vært avholdt prøve også i Norge).

³ På alle språk hvor det har vært statsautorisasjonsprøve har det også vært tolkeutdanning og det finnes ToSPoT-test. Likeledes finnes det ToSPoT-test på alle språk hvor det har vært tilbud om tolkeutdanning.

5. Hvordan måle kvalitet i tolking?

I forbindelse med prosjektets ønske om å sammenligne ulike modeller for kjøp av tolketjenester, ble det nødvendig å finne et parameter som kan si noe om kvaliteten i de tolketjenestene man kjøper. Det parameteret som ble valgt, er tolkenes kvalifikasjoner. På samme måte som andelen førskolelærere i en barnehage eller andelen sykepleiere ved en helseinstitusjon brukes som kvalitetsindikator, kan også andelen statsautoriserte tolker og tolker med tolkeutdanning som utfører tolkeoppdrag i en institusjon/ sektor gi indikasjoner på kvaliteten på tjenesten der. Selvsagt skal man likevel ikke se bort i fra at det i enkelttilfeller kan være statsautoriserte tolker eller tolker med tolkeutdanning som leverer tolking av dårlig kvalitet, og andre "ufaglærte" som leverer tolking av bedre kvalitet. Slik vil det jo også kunne være i alle andre yrker, men andelen førskolelærere eller sykepleiere har på tross av dette validitet som kvalitetsindikator.

Tolkefaglige kvalifikasjoner

Nasjonalt fagmyndighet for tolking i offentlig sektor ved IMDi definerer "tolk" som en person med tolkeutdanning fra universitet eller høgskole og/eller bevilling som statsautorisert tolk. I det offentlige nasjonale tolkeregisteret i Norge, tilgjengelig på www.tolkeportalen.no, er tolkene rangert i tre ulike kategorier⁴: "Statsautorisert tolk med tolkeutdanning" (kategori 1), "statsautorisert tolk" (kategori 2) og "tolk med tolkeutdanning" (kategori 3). Personer uten disse kvalifikasjonene registreres ikke som tolker i nasjonalt tolkeregister, men kan søke oppføring som "statsautoriserte translatører og fagoversettere med grunnleggende tolkeopplæring" (kategori 4) og "personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring" (kategori 5). Nasjonalt tolkeregister ble opprettet i 2005, og per mai 2012 er det oppført 1233 tolker i 65 språk i registeret (jf IMDi 2012).

I analysene i denne rapporten deler vi de som utfører tolkeoppdragene inn slik:

- Statsautoriserte tolker (Kategori 1 og 2 i Nasjonalt tolkeregister)
- Tolker med tolkeutdanning (Kategori 3 i Nasjonalt tolkeregister)
- Personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring (Kategori 4 og 5 i Nasjonalt tolkeregister)⁵
- Andre personer⁶

Vi vil understreke at analysene i rapporten refererer til alle personer som innehar de aktuelle kvalifikasjonene, uavhengig av om de faktisk er oppført i Nasjonalt tolkeregister eller ikke. Det har likevel vist seg at de aller fleste tolkene i kategori 1-3 som var oppført i innrapporterte data, også var registrert i Nasjonalt tolkeregister. Det er derfor grunn til å anta at det er relativt få praktiserende statsautoriserte tolker og tolker med tolkeutdanning som ikke er oppført i Nasjonalt tolkeregister, samtidig som det er helt på det rene at det forekommer. Oppføring i registeret er p.t. ikke et krav for å påta seg tolkeoppdrag i norsk offentlig sektor.

Sammenhengen mellom tolkens kvalifikasjoner og kvalitet i tolking

Denne måten å vurdere kvaliteten i tolking på har også vært brukt av Riksrevisjonen, som skrev følgende: "Nasjonalt tolkeregister [ble] brukt til å finne hvilket kvalitetsnivå tolkene befinner seg på" (2010: 160). IMDi skriver om betydningen av formelle kvalifikasjoner: "Erfaring som tolk er i seg selv ingen garanti for at man innehar de ferdighetene som tolkeoppgaven krever. Gjennom testing av tolker har Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi) avdekket at 60 % av personer med tolkeerfaring fra offentlig sektor har såpass svakt ordforråd at de ikke har forutsetninger for å klare tolkeoppgaven. Ved kjøp av tolketjenester er det viktig å benytte tolker med dokumenterte ferdigheter i tolking" (2008: 3-4).

⁴ Kategori 1 er de høyest kvalifiserte tolkene, kategori 4 og 5 er lavest, såkalte "rekrutteringskategorier"

⁵ I figurer/grafar er denne kategorien forkortet "personer med godkjent tospråklig test"

⁶ Når betegnelsen "andre personer" brukes i denne rapporten, refererer det til personer som har utført tolkeoppdrag mot betaling uten at de er statsautoriserte tolker, tolker med tolkeutdanning, statsautoriserte translatører, fagoversettere eller personer med bestått tospråklig test for potensielle tolker med grunnleggende tolkeopplæring. De kan selvsagt inneha andre kvalifikasjoner eller annen utdanning enn dette.

6. Vurdering av kvalitet i tolking i andre sektorer: utlendingsforvaltning, politi og domstoler

For å sette tolking i helsevesenet inn i en samfunnsmessig kontekst, er det interessant å først se på kvaliteten på tolkingen i utlendingsforvaltningen, politiet og domstolene. Utlendingsdirektoratet (UDI) var behjelpelige med å gi Likeverdsprosjektet tilgang til opplysningene om oppdrag og tolkenes kvalifikasjoner, slik at dette kunne analyseres. Når det gjelder politiet og domstolene gjengis Riksrevisjonens funn fra regnskapsåret 2009.

UDI har en egen intern enhet som arbeider med kjøp av tolketjenester direkte fra tolker i forbindelse med direktoratets behov for tolking i asylsaksbehandlingen. Tolker honoreres med differensierte satser etter kvalifikasjoner, med utgangspunkt i salærforskriftens nivå⁷. Oppdragene har vanligvis varighet opp mot en dag, og de avtales med tolker 1-2 uker i forkant. Dette gjør at UDI tilbyr svært konkurransedyktige betingelser og trolig tiltrekker seg *så godt kvalifiserte tolker som mulig*. Politi og domstoler følger salærforskriftens bestemmelser om honorar til tolker, og tilbyr dermed også svært konkurransedyktige betingelser.

Antall tolker og antall tolkeoppdrag ved UDI: samlet oversikt

Det ble gjort en gjennomgang av opplysninger om tolkenes navn og kvalifikasjoner ved de 5435 tolkeoppdragene som ble rapportert utført ved UDI i 2011. Hver person er i denne oversikten oppført en gang for hvert tolkespråk de har tolket på, ettersom de har ulike kvalifikasjoner på de ulike tolkespråkene.

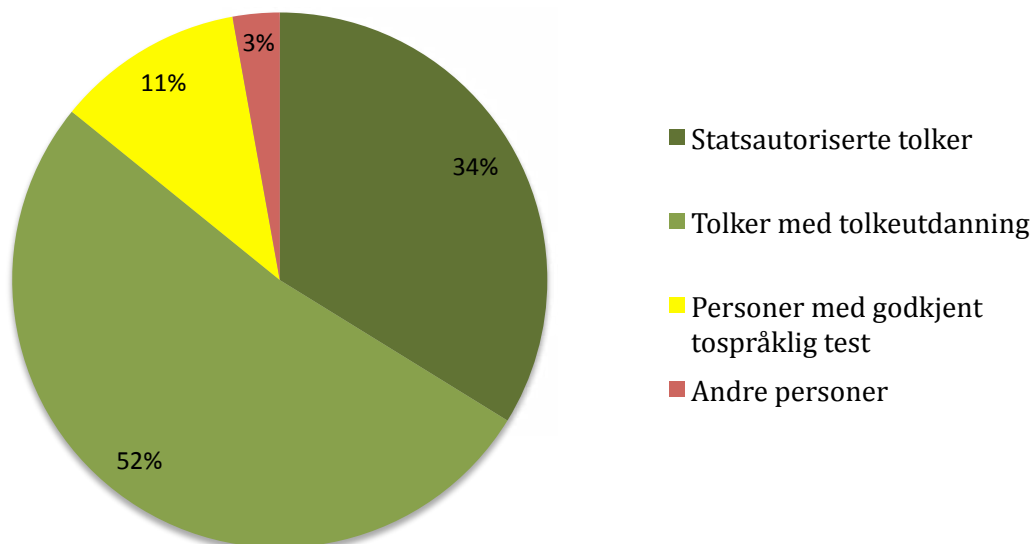
Kategori	Kvalifikasjoner	Antall tolker	Antall språk	Antall oppdrag	% av oppdrag
Kategori 1+2	Statsautoriserte tolker	77	17	1837	34 %
Kategori 3	Tolker med tolkeutdanning	131	27	2828	52 %
Kategori 4+5	Personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring	50	24	616	11 %
	Andre personer	34	26	154	3 %
	Totalt	292	58	5435	

Nøkkeltall ved UDI i prosent

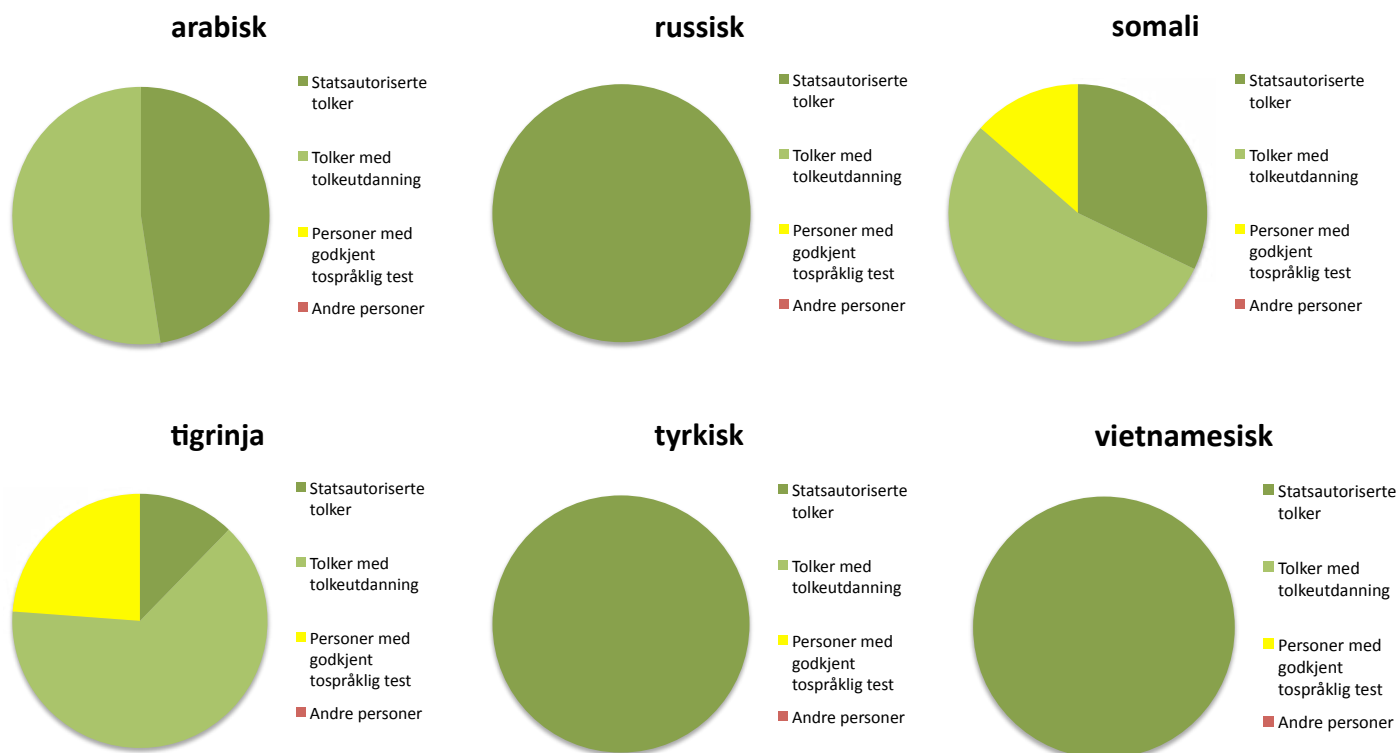
- 34 % av oppdragene er utført av statsautoriserte tolker
- 52 % av oppdragene er utført av tolker med tolkeutdanning
- 11 % av oppdragene er utført av personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring
- 3 % av oppdragene er utført av andre personer

⁷ Forskrift om salær fra det offentlige til advokater mv (Salærforskriften) regulerer tolkers honorar i forbindelse med arbeid i politi og domstoler, som også fastsetter salær til tolker i etterforskning og irettføring av straffesaker.

Tolkeoppdrag ved UDI 2011



Hvis vi ser nærmere på dette på noen enkeltspråk ser det slik ut:



UDIs vurderinger i prioritering av tolker til oppdrag

UDI har opplyst at det er en rekke hensyn å ta i prosessen med å finne riktig tolk til et oppdrag. De skriver følgende om dette: "Ved valg av tolk ønsker UDI å velge blant de best kvalifiserte tilgjengelige tolkene på det aktuelle språket (statsautoriserte tolker med tolkeutdanning i de språk de finnes). Dernest skal man ta hensyn til en rekke faktorer for å finne frem til en tolk som i størst mulig grad er tilpasset den enkelte søkerens behov. Aktuelle faktorer kan være dialektal og sosiolektal variasjon, flerspråklighet, kjennskap til bestemt fagterminologi, kjennskap til terminologi fra et tredjespråk, særskilt kompetanse knyttet til tolking for barn eller for sårbare søkere med spesielle behov, og kjønn" (Grønland 2012).

UDI tilstreber videre en rettferdig fordeling av oppdrag mellom tolker som innehar like gode kvalifikasjoner. Dette er en løsning de har valgt fremfor å knytte til seg noen utvalgte tolker på mer fast basis. Dette er relatert til prinsipper om likebehandling, samt at man på den måten søker å unngå uheldige bindinger og nøytralitetsproblemer. UDI skriver om dette: "UDI etterstreber å opprettholde sunn konkurranse mellom tolkene på kvalitet. De best kvalifiserte tolkene – kategori 1 i Nasjonalt tolkeregister – får flest oppdrag, deretter fordeles oppdrag til tolker med tolkeutdanning. Disse prinsippene kommuniseres til tolkene slik at man forventer at tolkene vil investere i tolkeutdanning og statsautorisasjon" (Grønland 2012)

Kvaliteten i tolkingen i politiet

Riksrevisjonen har skrevet følgende om kvaliteten i tolkingen i politiet: "Undersøkelsen viser at politiet i stor grad bruker tolker uten registrerte kvalifikasjoner eller tolker som er på laveste kvalifikasjonsnivå i Nasjonalt tolkeregister. For regnskapsåret 2009 viste undersøkelsen at nesten 60 prosent av de benyttede tolkene i det kontrollerte utvalget ikke var registrert i det nasjonale tolkeregisteret, noe som kan tyde på at de dermed ikke har dokumenterte kvalifikasjoner. Undersøkelsen viser videre at de benyttede tolkebyråer og -formidlere i flere tilfeller bruker tolker som ikke har registrerte kvalifikasjoner" (2010: 160-161). Det er mulig at det er store variasjoner i kvaliteten på tolkingen i politidistriktene og særorganene i mellom, det sier ikke Riksrevisjonens rapport noe nærmere om.

Kvaliteten i tolkingen i domstolene

Riksrevisjonen har skrevet følgende om kvaliteten i tolkingen i domstolene: "Undersøkelsen viser at domstolene i stor grad bruker tolker på laveste kvalifikasjonsnivå i Nasjonalt tolkeregister eller tolker uten registrerte kvalifikasjoner. For tolker som lønnes via domstolenes lønnsystem viser undersøkelsen at for 2009 var syv prosent av benyttede tolker uten dokumenterte kvalifikasjoner. Dette var tilnærmet som registrert i 2008. Når det gjelder tolkebyråer og selvstendige næringsdrivende tolker, viser undersøkelsen for 2009 at det i åtte prosent av de kontrollerte sakene var benyttet tolker som ikke hadde bestått kvalifikasjonstester eller de var ikke registrert i tolkeregisteret. Dette var omtrent samme nivå som i 2008. Det er også registrert at en forholdsvis stor del av benyttede tolker var registrert i tolkeregisteret med kvalifikasjoner på laveste nivå. Undersøkelsen viser at det største og mest benyttede tolkeformidlingsbyrået skilte seg ut når det gjaldt å benytte tolker som ikke var i registeret eller som ikke hadde bestått tester. Av de kontrollerte fakturaene i 2009 var over 50 prosent av de brukte tolkene ikke registrert i tolkeregisteret eller de hadde ikke bestått kvalifiseringstester. Dette var en økning fra 2008" (2010: 161). Det er mulig at det er store variasjoner i kvaliteten på tolkingen ved de ulike domstolene i landet, det sier ikke Riksrevisjonens rapport noe nærmere om.

7. Vurdering av kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester direkte fra tolker – Lovisenberg og Diakonhjemmet

Lovisenberg diakonale sykehus har bygget opp en intern oppdragsformidling av tolkeoppdrag, hvor de kjøper tolketjenester direkte fra tolker på oppdragsbasis. Lovisenberg formidler også gjennom sitt system tolker til oppdrag på Diakonhjemmet. Dette er sjeldent i helsesektoren, og det er av den grunn særlig nyttig å gjøre vurderinger av kvaliteten der. Av denne grunn er det også spesifisert i mandatet for Likeverdsprosjektet at "Lovisenberg-modellen" skal vurderes i forhold til eventuell overføringsverdi (Linnestad 2011: 12).

Antall tolker og antall tolkeoppdrag: samlet oversikt

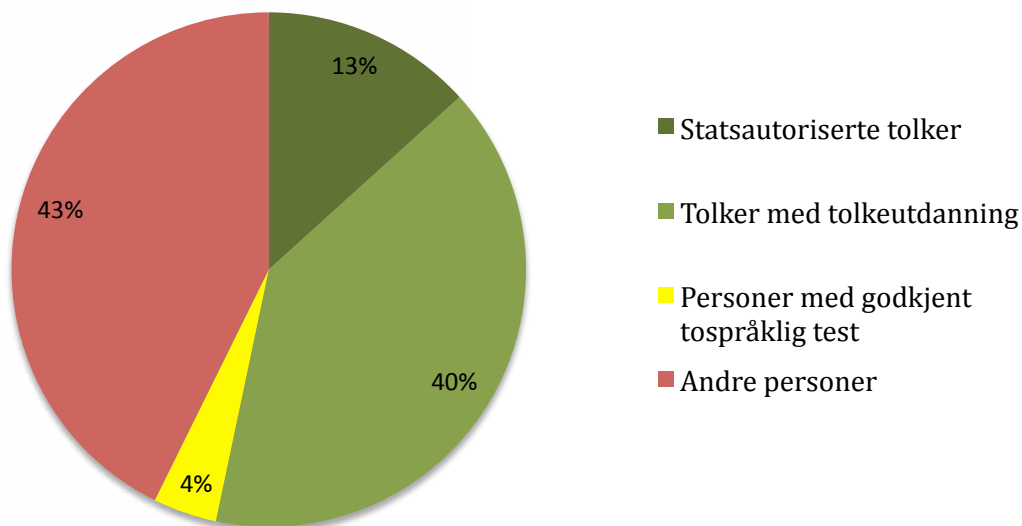
En gjennomgang viser opplysninger om tolkenes navn og kvalifikasjoner ved de 3757 tolkeoppdragene som ble rapportert utført av Lovisenbergs tolketjeneste i 2011. Ved 157 av disse oppdragene ble det bestilt tolk fra ulike eksterne formidlingsbyråer, mens det ved 3600 av oppdragene ble brukt tolker som var direkte tilknyttet Lovisenberg (som er det som er analysert i det følgende). Hver person er oppført en gang for hvert tolkespråk de har tolket på, ettersom de har ulike kvalifikasjoner på de ulike tolkespråkene. Det er navngitt 168 personer som har utført tolkeoppdragene, hvorav 47 har utført tolkeoppdrag på flere (2-4) språk. Enkelte opplysninger er kontrollert og verifisert i Nasjonalt tolkeregister.

Kategori	Antall tolker	Antall tolker	Antall språk	Antall oppdrag	% av oppdrag
Kategori 1+2	Statsautoriserte tolker	36	16	479	13 %
Kategori 3	Tolker med tolkeutdanning	77	28	1422	40 %
Kategori 4+5	Personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring	23	17	162	4 %
	Andre personer	90	34	1537	43 %
	Total	226	54	3600	

Nøkkeltall i prosent

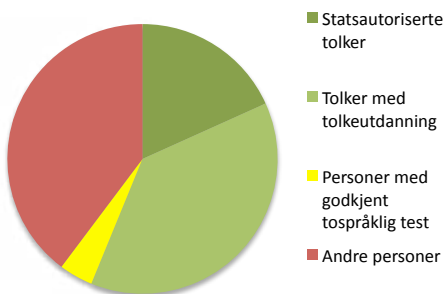
- 13 % av oppdragene er utført av statsautoriserte tolker
- 40 % av oppdragene er utført av tolker med tolkeutdanning
- 4 % av oppdragene er utført av personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring
- 43 % av oppdragene er utført av andre personer

Tolkeoppdrag ved Lovisenberg 2011

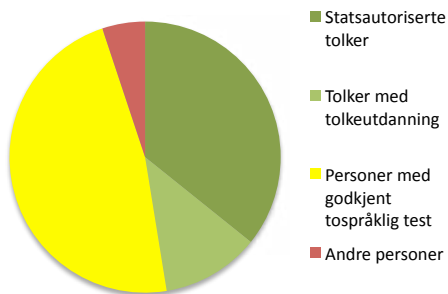


Hvis vi ser nærmere på noen enkeltspråk ser det slik ut:

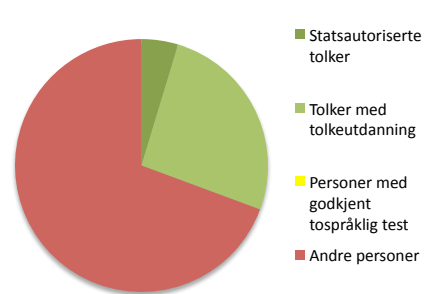
arabisk



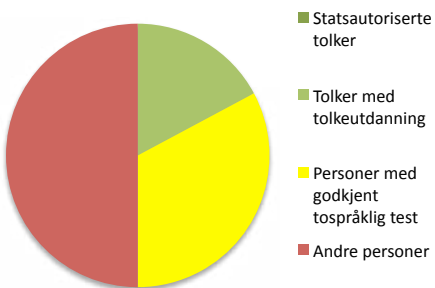
russisk



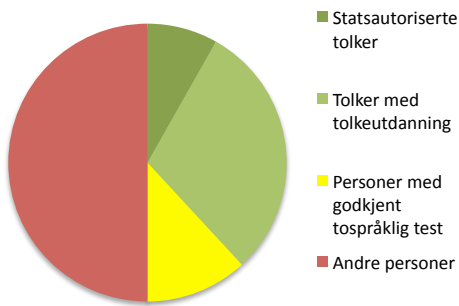
somali



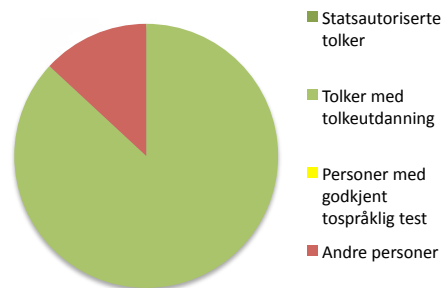
tigrinja



tyrkisk



vietnamesisk



8. Vurdering av kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester fra offentlig formidlingsbyrå – Oslo kommune

Oslo kommune har en egen kommunal tolketjeneste, som i all hovedsak formidler tolker til kommunale brukersteder. Disse brukerstedene har også anledning til å kjøpe tolketjenester direkte fra tolker og fra private formidlingsbyråer, og disse oppdragene er da ikke med i de data vi har analysert. Det er derfor grunn til å tro at oppdragsmengden i Oslo kommune er noe større enn det som fremgår her, samtidig som det er vanskelig å angi nærmere hvor stort avviket er.

Oppdragene i 2011 var fordelt slik:

Legesentre/helsestasjoner/skolehelsetjenesten:	7085 oppdrag
Sykehus/psykiatri/sykehjem:	379 oppdrag
Tannlege:	1 oppdrag
Barnehage/skole:	2278 oppdrag
Barnevern og familievern:	2169 oppdrag
NAV (arbeid/trygd/sosial):	3392 oppdrag
Fri rettshjelp:	387 oppdrag
Andre kommunale brukersteder:	2109 oppdrag
Eksterne:	604 oppdrag
Totalt:	19 210 oppdrag

Antall tolker og antall tolkeoppdrag: samlet oversikt

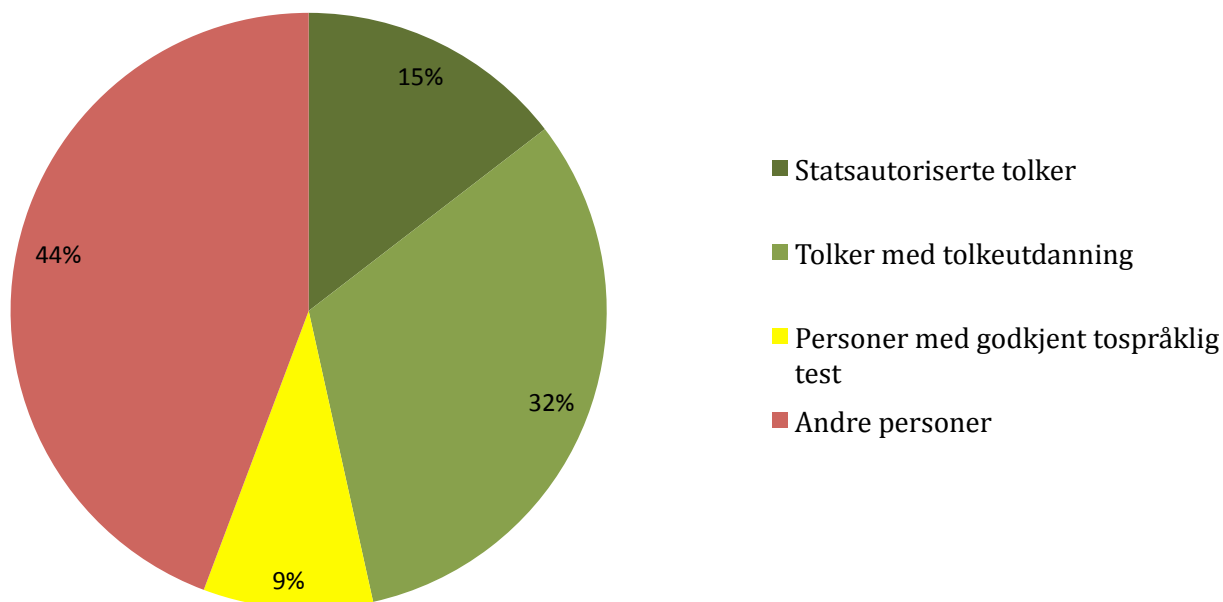
En gjennomgang viser opplysninger om tolkenes navn og kvalifikasjoner ved de 19210 tolkeoppdragene som ble rapportert utført ved Tolketjenesten i Oslo kommune i 2011. Hver person er oppført en gang for hvert tolkespråk de har tolket på i tabellen under, ettersom de har ulike kvalifikasjoner på de ulike tolkespråkene. Det er navngitt 192 ulike personer som har utført tolkeoppdragene, hvorav 36 har utført tolkeoppdrag på flere (2-3) språk. Enkelte opplysninger er kontrollert og verifisert i Nasjonalt tolkeregister.

Kategori	Antall tolker	Antall tolker	Antall språk	Antall oppdrag	% av oppdrag
Kategori 1+2	Statsautoriserte tolker	22	11	2797	15 %
Kategori 3	Tolker med tolkeutdanning	76	27	6141	32 %
Kategori 4+5	Personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring	27	20	1767	9 %
	Andre personer	116	34	8505	44 %
	Total	241	42	19210	

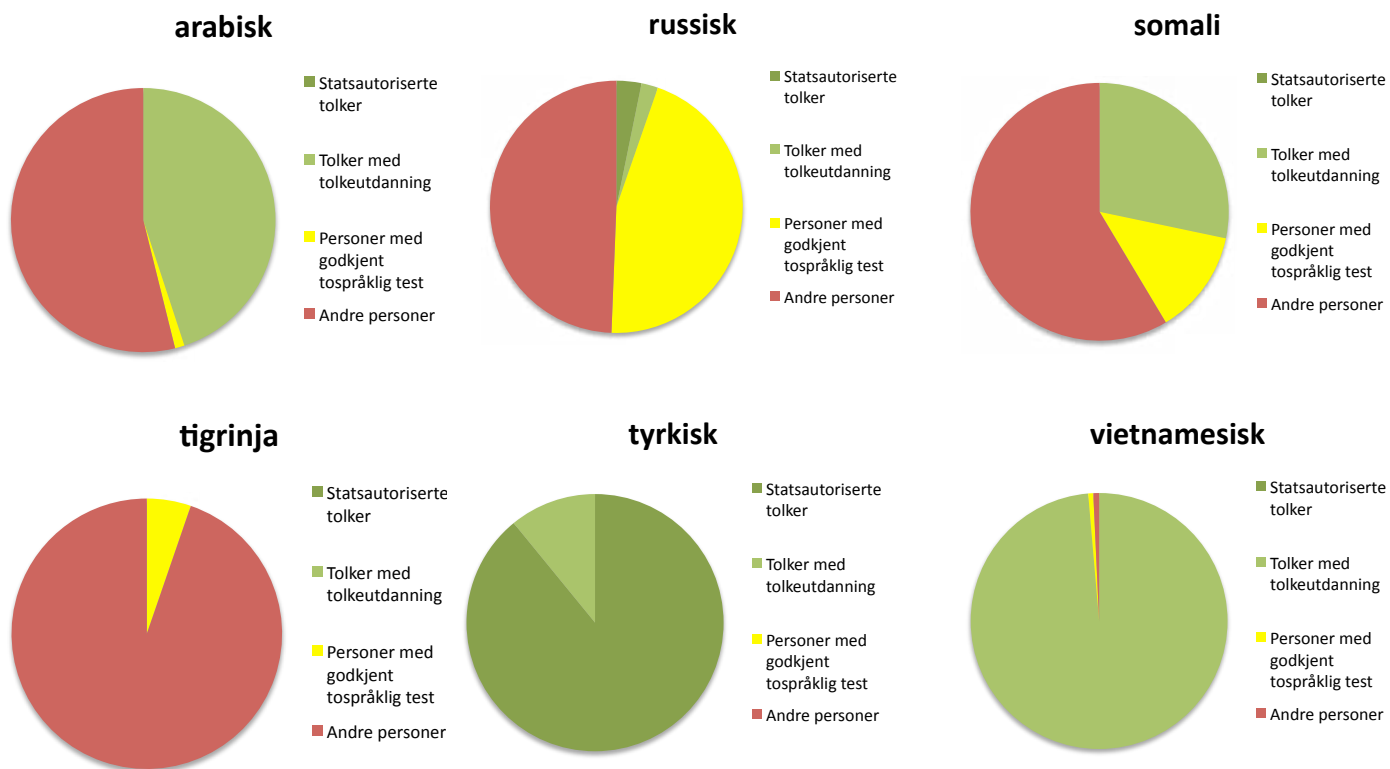
Nøkkeltall i prosent

- 15 % av oppdragene er utført av statsautoriserte tolker
- 32 % av oppdragene er utført av tolker med tolkeutdanning
- 9 % av oppdragene er utført av personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring
- 44 % av oppdragene er utført av andre personer

Tolkeoppdrag i Oslo kommunale tolketjeneste 2011



Hvis vi ser nærmere på dette på noen enkeltspråk ser det slik ut:



9. Vurdering av kvalitet i tolking ved kjøp av tolketjenester fra privat formidlingsbyrå – OUS, Ahus og Sunnaas

Helseforetakene Oslo universitetssykehus, Akershus universitetssykehus og Sunnaas sykehus har en felles anbudsavtale med formidlingsbyrået Noricom AS om formidling av tolker til tolkeoppdrag.

Kvalitetskrav i anbudsprosessen

I anbudsdokumentasjonen som dannet grunnlag for avtalen mellom helseforetakene og Noricom AS finnes følgende kvalitetskrav:

"Utgangspunktet er at HF-ene skal tilbys tolker etter følgende mønster:

Noricom skal ved avrop tilby Kjøper tolker etter følgende prioritet:

- Primært tilby tolker som er registrert i Tolkeregisteret med høyest mulig nivå, 4 eller høyere, og samtidig har kjennskap til medisinsk terminologi
- Ikke-registrerte tolker, som det kan sannsynliggjøres har en kompetanse tilsvarende nivå 4 eller høyere i registeret, og som har kjennskap til medisinsk terminologi
- Ikke-registrerte tolker, som det kan sannsynliggjøres har en kompetanse på tilsvarende nivå 4 eller høyere i registeret

Dvs at det ikke skal brukes tolker på lavere nivå enn 4.

Kompetansenivå (fra Norsk Tolkeregister):

1. Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning
2. Tolker med statsautorisasjon
3. Tolker med tolkeutdanning
4. Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring"

Henvendelse til IMDi

I forbindelse med formuleringen "sannsynliggjøre at en ikke registrert tolk har en kompetanse tilsvarende nivå 4 eller høyere i registeret" ble det sendt en henvendelse til nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor ved IMDi. Målet var å få en redegjørelse fra dem om hva en slik sannsynliggjøring ville bestå i. I henvendelsen som ble sendt til IMDi 10. desember 2011 sto skrevet følgende:

"Med henvisning til IMDis "Veileder for kjøp av tolketjenester" lurer jeg på om IMDi har anledning til å komme med råd i forhold til oppfølgingen av et av punktene i en avtale om kjøp av tolketjenester. I en avtale med en formidler av tolketjenester heter det følgende:

[deretter gjengis utdraget fra dokumentasjonen som er gjengitt over om kvalitetskravene]

I den forbindelse lurer vi på hvilke krav IMDi vurderer det slik at ville "sannsynliggjøre" at en "ikke-registrert tolk" har en "kompetanse tilsvarende nivå 4 eller høyere i registeret". Vil dette, slik IMDi ser det, være korrekte kompetansekrav for hver av de aktuelle kompetansenivåene (for personer som ikke er registrert i Nasjonalt tolkeregister):

1. Bevilling som statsautorisert tolk i det aktuelle tolkespråket sammen med dokumentasjon på minimum 30 studiepoeng tolkeutdanning mellom norsk og det aktuelle tolkespråket
2. Bevilling som statsautorisert tolk i det aktuelle tolkespråket
3. Dokumentasjon på minimum 30 studiepoeng tolkeutdanning mellom norsk og det aktuelle tolkespråket

4. Bevilling som statsautorisert translatør sammen med dokumentasjon på gjennomført kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO) ELLER fagoversetter med fagoversetterutdanning fra Høgskolen i Agder med dokumentasjon på gjennomført kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO)"

Svaret fra seksjonsleder Liv Kolstad Zehou i IMDi 13. desember 2011 var følgende: "Kompetansekravene du lister opp er korrekte". Zehou skriver videre en redegjørelse med begrunnelse for denne anbefalingen: "Nasjonalt tolkeregister er ikke lovregulert. Oppføring i Nasjonalt tolkeregister kan derfor ikke stilles som absolutt krav ved konkurranse om tolketjenester. Tolker utenfor Nasjonalt tolkeregister som har tilsvarende kompetanse som tolkene oppført i registeret, må derfor kunne konkurrere på lik linje som tolkene oppført i registeret. For at disse tolkene skal kunne konkurrere på like vilkår som tolkene oppført i Nasjonalt tolkeregister, må de imidlertid kunne dokumentere at de har samme kvalifikasjoner som tolker oppført i registeret." En slik dokumentasjon vil kunne være fremvisning av bevilling, karakterutskrift eller vitnemål som dokumenterer den aktuelle kvalifikasjonen.

Henvendelse til Noricom AS

I februar 2012 ble følgende henvendelse sendt til Noricom AS: "Som en oppfølging av vår avtale med Noricom ber vi om en oversikt ved årsslutt 2011 som i tillegg inneholder følgende opplysninger: En liste for hvert tolkespråk (listen over antall oppdrag per språk har vi fått) med tolkens navn, antall tolkeoppdrag eller tolketimer vedkommende tolk har hatt på de respektive sykehus, og tolkens kompetansenivå i henhold til det som er angitt over om tolkenes kvalifikasjoner."

Antall tolker og antall tolkeoppdrag: samlet oversikt

Den etterspurte dokumentasjonen ble oversendt fra Noricom AS. En gjennomgang viser opplysninger om tolkenes navn og kvalifikasjoner ved 14279 av de 20702 tolkeoppdragene som ble rapportert utført ved de samarbeidende sykehusene, og disse 14279 oppdragene ligger til grunn for analysene. Hver person er oppført en gang for hvert tolkespråk de har tolket på, ettersom de har ulike kvalifikasjoner på de ulike tolkespråkene. Det er navngitt 599 personer som har utført tolkeoppdragene, hvorav 141 har utført tolkeoppdrag på flere (2-5) språk. Enkelte opplysninger er kontrollert og verifisert i Nasjonalt tolkeregister.

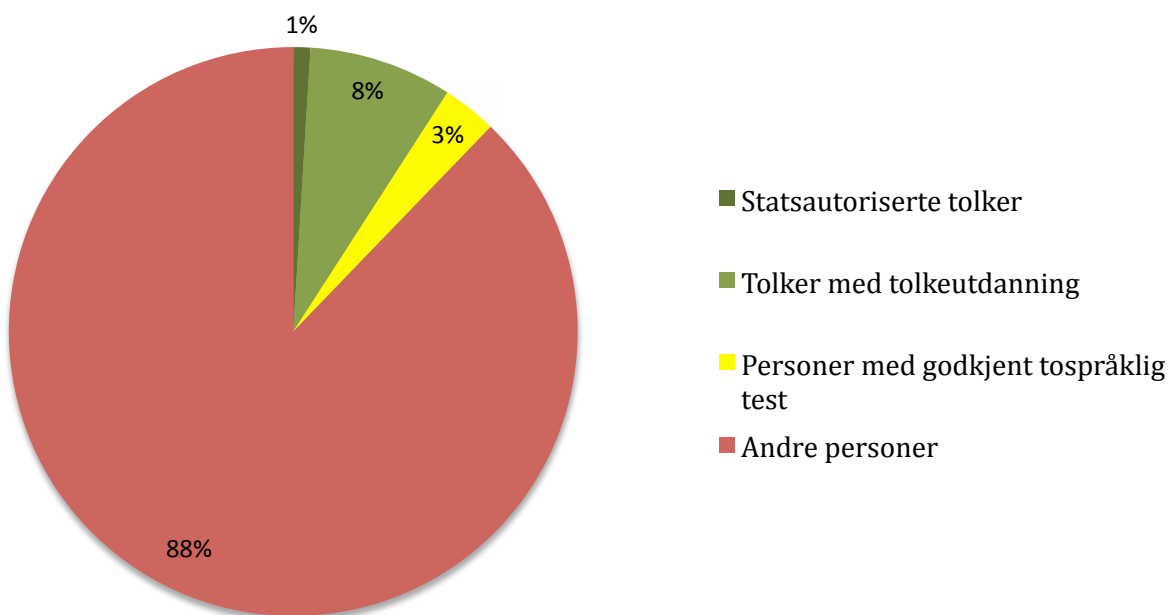
Kategori	Antall tolker	Antall tolker	Antall språk	Antall oppdrag	% av oppdrag
Kategori 1+2	Statsautoriserte tolker	7	6	138	1 %
Kategori 3	Tolker med tolkeutdanning	65	33	1164	8 %
Kategori 4	Translatører og fagoversettere	1	1	3	0,02 %
Kategori 5	Personer med godkjent tospråklig test	44	24	439	3 %
	Andre personer	668	87	12535	88 %
	Total	785	89	14279	

Nøkkeltall i prosent

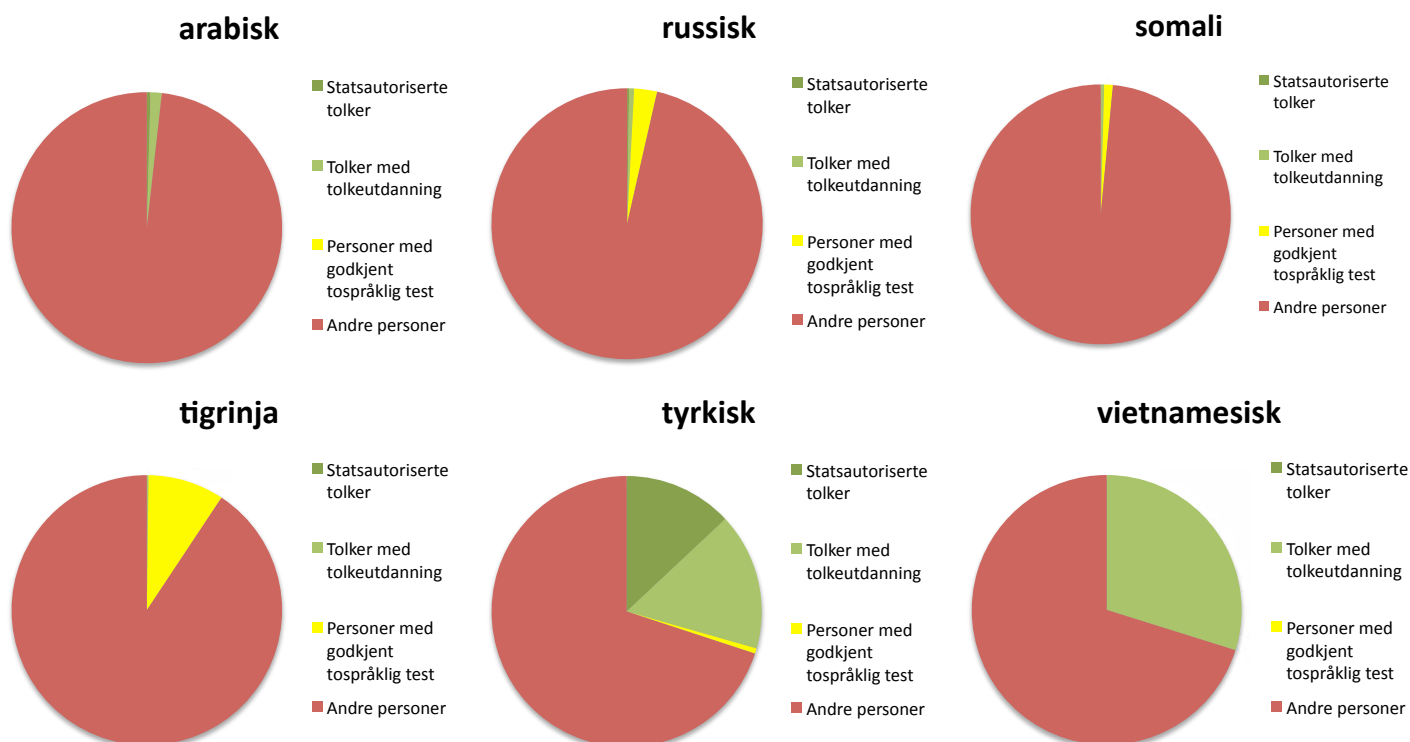
- 1 % av oppdragene er utført av statsautoriserte tolker
- 8 % av oppdragene er utført av tolker med tolkeutdanning
- 0,02% av oppdragene er utført av translatører/fagoversettere med grunnleggende tolkeopplæring
- 3 % av oppdragene er utført av personer med dokumenterte tospråklige ferdigheter og grunnleggende tolkeopplæring
- 88 % av oppdragene er utført av andre personer

9 % av oppdragene er utført i tråd med anbudsavtalens kvalitetskrav
 91 % av oppdragene er ikke utført i tråd med anbudsavtalens kvalitetskrav

Tolkeoppdrag på OUS/A-hus/Sunnaas (anbud Noricom AS) 2011



Hvis vi ser litt nærmere på noen enkeltspråk ser det slik ut:



Videre oppfølging

Ettersom dette dreier seg om en anbudsavtale med et privat firma, ble analysene oversendt Noricom AS for kommentar. Frist for tilbakemelding ble satt til 7. mai 2012. Noricom AS fremsatte ingen merknader til analysen innen denne dato. På et samarbeidsmøte 31. mai 2012 tok Noricom selv opp utfordringen knyttet til å levere i henhold til avtale, og understreket i den forbindelse at de personer som utfører tolkeoppdragene har "realkompetanse basert på hyppig tolking i helsevesenet".

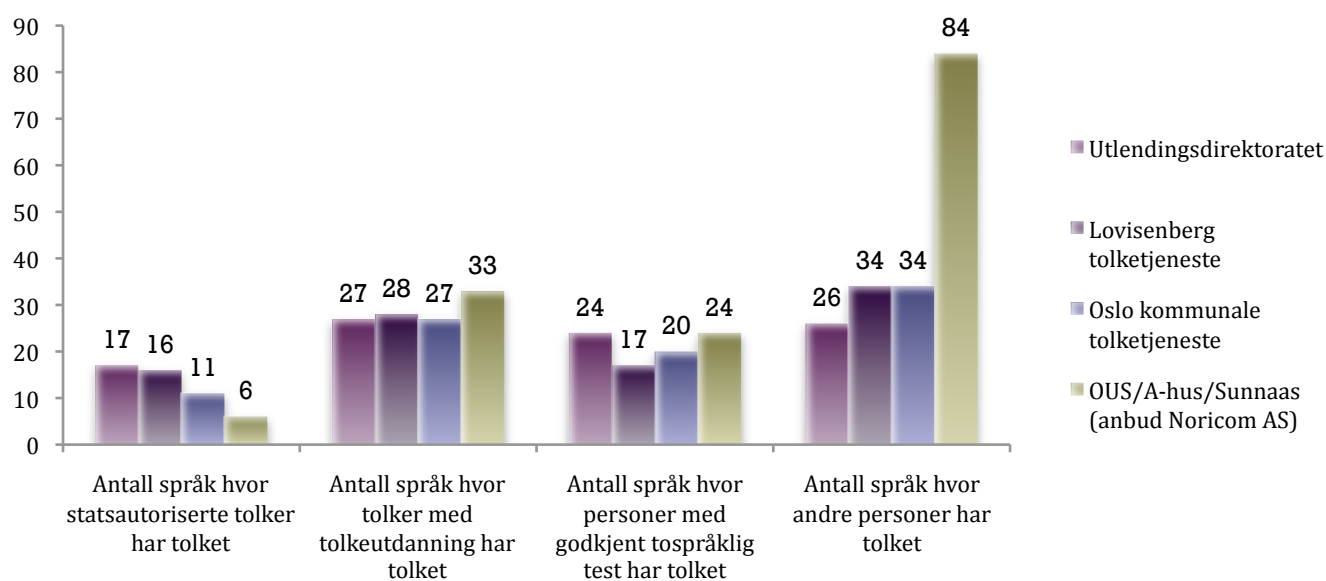
En forutsetning for en analyse av kvaliteten på de tolketjenester som er formidlet av et formidlingsbyrå er en anbudsavtale med klare kvalitetsspesifikasjoner. Dokumentene som ligger til grunn for avtalen her, stiller høye krav til kvalifikasjonene til de tolkene som formidles. Analysene er foretatt med det utgangspunkt og rammeverk som avtalen stiller opp. Slike analyser vil være nyttige i evalueringsøyemed.

10. Noen ytterligere sammenligninger

Det er interessant å ta med noen flere ulikheter mellom de ulike institusjonene som er analysert i rapporten:

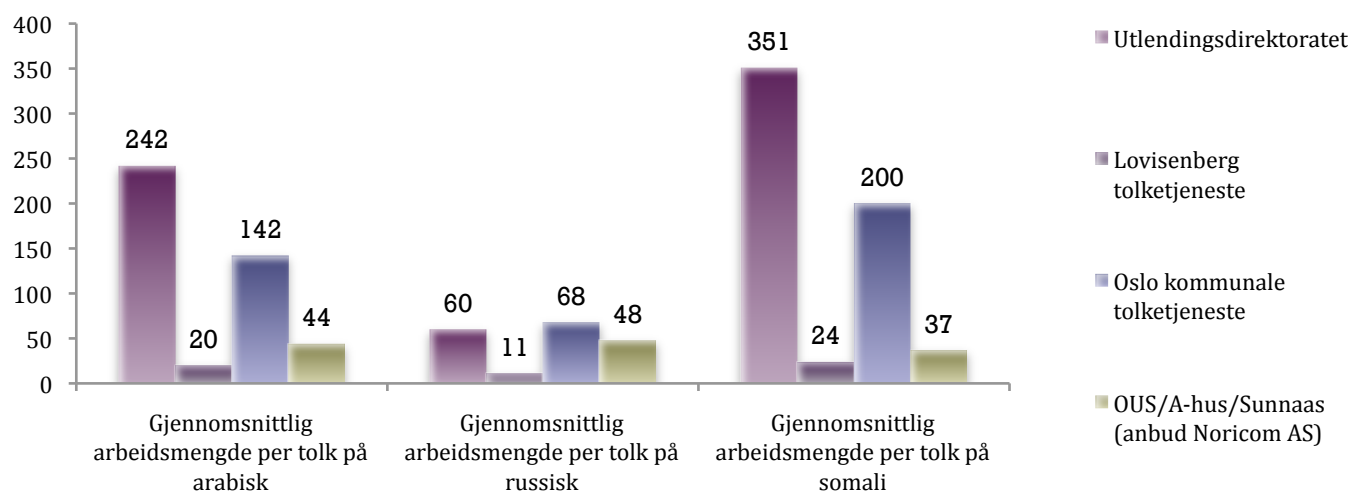
Antall språk som er representert i ulike kategorier

Denne oversikten viser antall språk hvor personer med hver av kvalifikasjonskategoriene har hatt tolkeoppdrag. Den sier ikke noe om hvor mange oppdrag personer med ulike kvalifikasjoner har hatt på hvert av språkene.



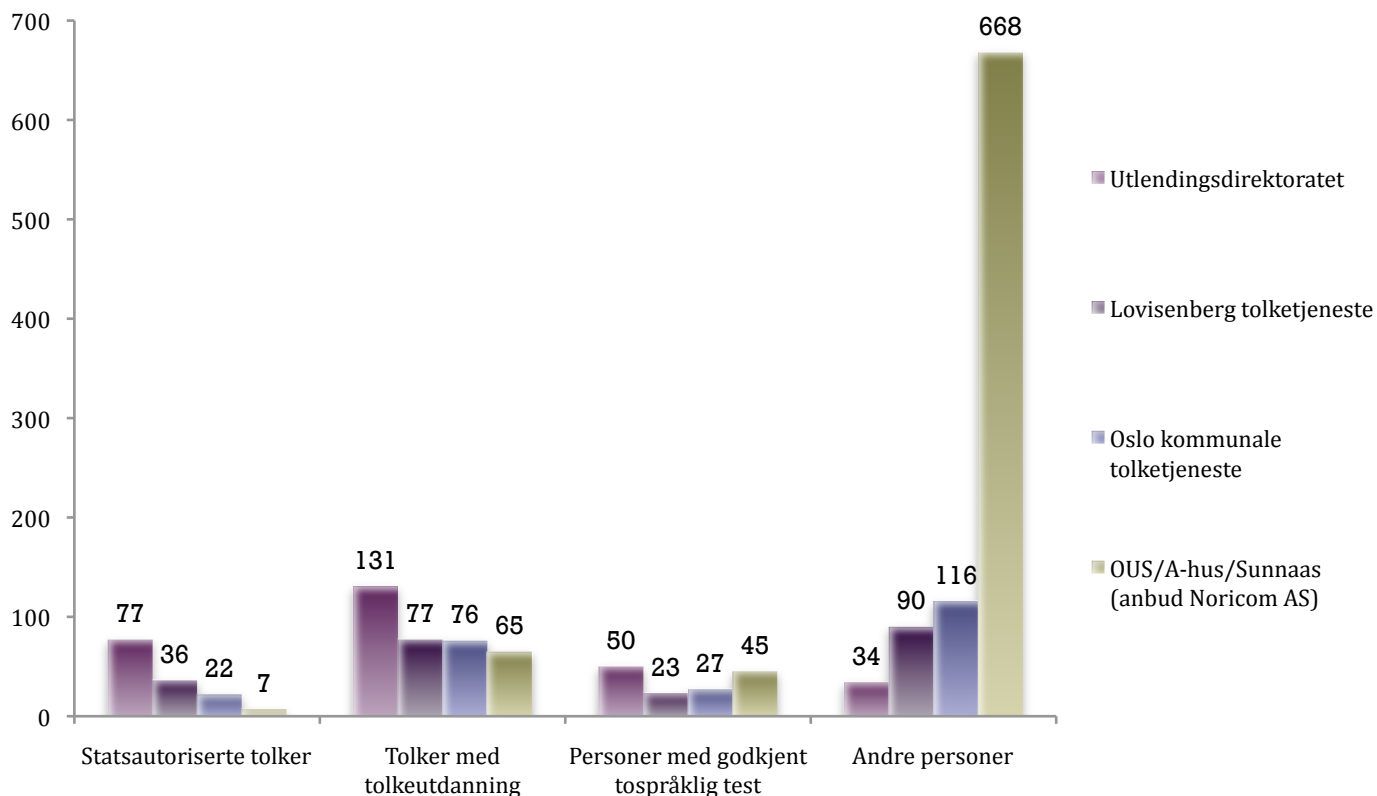
Gjennomsnittlig arbeidsmengde per person per språk

Denne oversikten viser gjennomsnittlig arbeidsmengde per person på språkene arabisk, russisk og somali. Oppdragene ved UDI er omregnet til timer, med gjennomsnittlig varighet 6,5 timer (Grønland 2012). Oppdragene øvrige steder varer i gjennomsnitt 1 time. Oversikten blir altså et uttrykk for timer per år.



Antall personer som har hatt tolkeoppdrag

Denne oversikten viser antall personer innenfor hver kvalifikasjonskategori som har hatt oppdrag ved hvert av stedene. Det er ikke tatt hensyn til antall oppdrag hver av dem har hatt. Hver person er talt en gang for hvert språk, ettersom de har ulike kvalifikasjoner på ulike språk.



11. Anbefalinger til språkprioriteringer i kvalifiseringstiltak

I forbindelse med analysene knyttet til tolking i helsevesenet, er det av interesse å nevne hva som, med utgangspunkt i disse analysene, vil være hensiktsmessig med henblikk på språkprioriteringer i årene fremover.

Språk hvor det bør tilbys statsautorisasjonsprøve og tolkeutdanning

På store tolkespråk hvor det finnes mange tolker med tolkeutdanning og hvor kun en liten andel av tolkeoppdragene i dag kan utføres av statsautoriserte tolker, blir det særlig viktig å tilby statsautorisasjonsprøve i tolking i løpet av de nærmeste årene. På store tolkespråk hvor en stor andel av tolkeoppdragene i dag utføres av personer uten tolkeutdanning, blir det særlig viktig å tilby tolkeutdanning i løpet av de nærmeste årene.

Samtidig skal man være oppmerksom på at det er samfunnsøkonomisk gunstigere å bruke allerede statsautoriserte og utdannede tolker enn å stadig autorisere og utdanne nye tolker. Å tilby tolkeautorisasjon og tolkeutdanning innebærer som kjent store kostnader for samfunnet, blant annet fordi praktisk ferdighetsutvikling er nødvendig. Man må dermed også ta hensyn til organisering og arbeidsbetingelser som tilbys i de ulike sektorene. Særlig viktig blir det da å prioritere språk hvor ikke engang de som tilbyr de beste betingelsene evner å dekke behovet for tolking med statsautoriserte og utdannede tolker.

Vi anbefaler at følgende språk prioriteres til *autorisasjonsprøve*:

- Amharisk
- Tigrinja
- Sorani (sørkurdisk)
- Somali
- Portugisisk

Vi anbefaler at følgende språk prioriteres til *tolkeutdanning*:

- Somali
- Tigrinja
- Usbekisk
- Tigre
- Hindi

Språk hvor det bør utvikles og tilbys tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring

På alle språk hvor det er et visst behov for tolking i norsk offentlig sektor over tid, bør det utvikles Tospråklig Sjekk for Potensielle Tolker (ToSPoT). På alle språk hvor det vurderes å tilby tolkeutdanning, men hvor dette ikke tidligere er tilbudt, bør det regelmessig være tilbud om ToSPoT-test og påfølgende kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO). Dette kvalifiserer til oppføring i Nasjonalt tolkeregister kategori 5.

Vi anbefaler at det utvikles ToSPoT og tilbys ToSPoT og TAO på følgende språk:

- Berbisk
- Kantonesisk (kinesisk)
- Fulfulde (fullah/pulaar)
- Karen
- Bengali
- Tigre

12. Avsluttende bemerkninger

Det er helt nødvendig at man regelmessig utfører denne form for kvalitetsanalyser, særlig med tanke på at det er vanskelig for tolkebrukere selv å vurdere kvaliteten på tolkingen. Analysene har vist at kvaliteten på tolkingen er ulik hos samarbeidspartnerne i Likeverdsprosjektet. Et av målene med samhandlingsreformen er å vise vei fremover og gi helsetjenestene en ny retning. Det er ønskelig at ulike ledd i helsetjenesten skal jobbe bedre sammen (HOD 2012). Nettopp med tanke på dette er det viktig at analyser som disse følges opp med å iverksette eventuelle nødvendige tiltak.

Artikkelen "Livsfarlige tolketjenester" sto på trykk i nettavisen til Østlandssendingen i september 2010 (Gimmingsrud 2010). Der sto det at Tolkeforeningen frykter at liv kan gå tapt fordi Oslo Universitetssykehus har lagt tolketjenesten ut på anbud. I artikkelen hevder lederen i Norsk tolkeforening, Richard Sciabà, at det er de dårligste tolkene som jobber for helsevesenet, fordi kvalifiserte tolker får for dårlig betalt. Derfor forsvinner livsviktig informasjon i oversettelsen. Sciabà sa videre at "det er en forferdelig sløsing med ressurser når det offentlige bruker store beløp på å utdanne tolker, men samtidig har et system for bestilling av tolker som gjør at oppdragene går til ukvalifiserte folk". Oslo universitetssykehus hadde følgende tydelige svar: "Hvis leverandør ikke leverer i henhold til kontrakt, hvor det står at kvalifiserte tolker skal brukes, så er det grunnlag for sykehuset å si opp den gjeldende kontrakten med tolkeleverandør".

Samtlige samarbeidspartner i Likeverdsprosjektet; Oslo kommune og bydelene i Oslo, Oslo universitetssykehus, Akershus universitetssykehus, Lovisenberg diakonale sykehus og Diakonhjemmet sykehus har nå med denne rapporten et utgangspunkt for sitt videre planarbeid på tolkefeltet. Spørsmålene alle samarbeidspartnerne må stille seg er: Er vi fornøyde med hvordan det er her hos oss? Er det noe vi ønsker å forandre på? Hvis vi vil gjøre forandringer, er det noe vi vil hente fra de ulike modellene som er analysert i denne rapporten? Og sist men ikke minst: Er dette et felt hvor vi kan ha noe å tjene på å gjøre noe sammen? Er tolkefeltet en hensiktsmessig arena for samhandling i samhandlingsreformens tid?

Konklusjonen må med dette være at tolking må ses på som en integrert del av tjenestetilbudet, kvalitet må stå i fokus og uansett valg av modell må institusjonene selv kontinuerlig monitorere kvaliteten.

13. Referanser

- Bratberg, Solrun 2012. E-postkorrespondanse med Hilde Fiva Buzungu 25. mai 2012.
- Falck, Sturla 1987. *Rett tolk? En undersøkelse av tolker, språk, rettssikkerhetsproblemer og rollekonflikter innen politi og domstoler*. Institutt for kriminologi og strafferett, Universitetet i Oslo. Universitetsforlaget.
- Gimmingsrud, Jon, Andrea Melby og Anette Holth Hansen 2010. "Livsfarlige tolketjenester" i *Østlandssendingen* 9. september. Tilgjengelig på <http://www.nrk.no/nyheter/distrikt/ostlandssendingen/1.7276162>
- Grønland, Lena 2012. E-postkorrespondanse med Hilde Fiva Buzungu 29. mai og 1. juni 2012.
- Helse- og omsorgsdepartementet 2012. "Samhandlingsreformen i kortversjon". Tilgjengelig 4. juni 2012 på <http://www.regjeringen.no/nb/dep/hod/kampanjer/samhandling/om-samhandlingsreformen/samhandlingsreformen-i-kortversjon.html?id=650137>
- Helsedirektoratet 2011. *Veileder om kommunikasjon via tolk – for ledere og personell i helse- og omsorgstjenestene*. Veileder IS-1924
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet 2012. *Tall fra Nasjonalt tolkeregister*. Tilgjengelig på www.tolkeportalen.no/no/Om-Nasjonalt-tolkeregister/Tilgjengelige-sprak 25. mai 2012.
- Integrerings- og mangfoldsdirektoratet 2008. *Når du trenger tolk. Veileder for kjøp av tolketjenester til offentlige virksomheter*.
- Linnestad, Hege 2011. "Prosjektbeskrivelse" for *Styrking av likeverdig og integrerende helsetjeneste for minoritetsbefolkning i Hovedstadsområdet - et samhandlingsprosjekt*. Oslo kommune, bydelene i Oslo, Oslo universitetssykehus, Akershus universitetssykehus, Lovisenberg sykehus, Diakonhjemmet sykehus, Helse Sør-Øst RHF og Vestre Viken HF, v. 3.9.
- Linnestad, Hege og Hilde F. Buzungu 2012. "Akkurat slik vi gjør med andre spesialister". Rapport ved prosjektet *Styrking av likeverdig og integrerende helsetjeneste for minoritetsbefolkning i hovedstadsområdet – et samhandlingsprosjekt*.
- Riksrevisjonen 2010. "Revisjon av Justis- og politidepartementets ansvarsområde for 2009" i *Dokument 1 (2010-2011) Justis- og politidepartementet*.
- SIL International 2012. *Ethnologue. Languages of the world*. Tilgjengelig på www.ethnologue.com 8. juni 2012.
- Store norske leksikon 2012. "Språk og dialekt". Tilgjengelig på snl.no/sprak 4. juni 2012.
- Theil, Rolf 2012. E-postkorrespondanse med Hilde Fiva Buzungu 21. mai 2012.
- Valio, Tommy 2009. *Integrering av tolk i helsetjenesten. Analyse av bruk av tolk ved helsetjenester drevet av Helse Sør-Øst RHF og Oslo kommune*. Institutt for helseledelse og helseøkonomi, Universitetet i Oslo.
- Zehouo, Liv Kolstad 2012. E-postkorrespondanse med Hilde Fiva Buzungu 20. mai 2012.

14. Vedlegg

Oversikt over vedlegg

- 14.1 Detaljert liste: antall oppdrag per språk i helsesektoren 2011
- 14.2 Detaljert liste: antall oppdrag per språk i UDI 2011
- 14.3 Inndeling språk/dialekter og valg av språknavn
- 14.4 Hva kan du gjøre for å unngå å kjøpe "en tjeneste av ukjent kvalitet til en rimelig pris"?
- 14.5 Antall oppdrag fordelt på tolker etter kvalifikasjoner
- 14.6 Antall tolker per språk, fordelt etter kvalifikasjoner

14.1 Detaljert liste – oppdrag/språk helsesektoren 2011

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
Total	20703	18406	3208	42317

Antall oppdrag på store språk i 2011

Store språk er definert som språk med totalt over 1300 tolkeoppdrag. Totalt var det 31 833 oppdrag, som utgjorde 75,2 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 10 språkene.

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
somali	2665	3797	342	6804
arabisk	2671	2977	415	6063
urdu	1502	2295	358	4155
polsk	1768	1423	259	3450
tyrkisk	923	1261	161	2345
vietnamesisk	1088	1077	127	2292
farsi (persisk)	1047	672	276	1995
russisk	1191	547	130	1868
sorani (sørkurdisk)	913	483	84	1480
tamil	846	478	57	1381

Antall oppdrag på mellomstore språk i 2011

Mellomstore språk er definert som språk med totalt 300-1300 tolkeoppdrag. Totalt var det 8 193 oppdrag, som utgjorde 19,4 % av tolkeoppdragene, på disse 13 språkene.

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
spansk	462	558	159	1179
tigrinja	680	322	30	1032
dari	449	448	114	1011
bosnisk/kroatisk/serbisk	538	248	161	947
albansk	466	117	53	636
thai	369	189	31	589
pashto	329	202	23	554
mandarin	311	149	45	505
burmesisk	203	167	13	383
amharisk	250	111	10	371
kurmanji/badini (nordkurdisk)	171	161	20	352
panjabi	153	133	42	328
fransk	179	97	30	306

Antall oppdrag på små språk i 2011

Små språk er definert som språk med totalt 15-300 tolkeoppdrag. Totalt var det 2 137 oppdrag, som utgjorde 5,0 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 27 språkene.

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
berbisk	132	63	86	281
kantonesisk	177	42	43	262
portugisisk	76	127	15	218
rumensk	95	36	11	142
litauisk	133		8	141
bulgarsk	66	61	13	140

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
tagalog	78	23	8	109
tsjetsjensk	99		2	101
hindi	41	27	6	74
karen	48	21	4	73
swahili	66		2	68
oromo	62	2	3	67
engelsk	4	32	12	48
tysk	27	19		46
akan (twi)	41			41
slovakisk	27	7	3	37
kirundi/kinyarwanda/kinyamulenge	28		5	33
uigurisk	23	8		31
latvisk	28			28
italiensk	22		2	24
makedonsk	10	5	7	22
mongolsk	14		6	20
tsjekkisk	11	9		20
bengali	5	9	3	17
khmer	16			16
singalesisk	15		1	16
ungarsk	15		1	16

Antall oppdrag på marginale språk i 2011

Marginale språk er definert som språk med totalt 1-15 tolkeoppdrag. Totalt var det 154 oppdrag, som utgjorde 0,4 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 34 språkene.

Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
wolof	11		2	13
nederlandsk	1	1	10	12
chin	10			10
estisk	10			10
usbekisk	8		2	10
nepali	9			9
bisaya	7			7
finsk	5		2	7
gresk		2	5	7
tigre	7			7
koreansk	5		1	6
lingala	6			6
ukrainsk	6			6
armensk	4		1	5
georgisk	3		2	5
aserbajdsjansk	3			3
assyrisk	3			3
fulfulde (fullah/pulaar)	3			3
hausa	3			3
bete	2			2
ibo	1		1	2
indonesisk	2			2
japansk	2			2
luganda	2			2
romani	1		1	2
slovensk	2			2
acholi	1			1
afar	1			1

kikuyu	1			1
Språk	OUS/Ahus/Sunnaas	Oslo kommune	Lovisenberg	Total
kirgisisk	1			1
malay	1			1
mandingo	1			1
nordsamisk	1			1
tadsjikisk	1			1

14.2 Detaljert liste – oppdrag/språk UDI 2011

Det totale antallet tolkeoppdrag i 2011 var 5435 oppdrag på 58 språk.

Antall oppdrag på store språk i 2011

Store språk er definert som språk med totalt over 200 tolkeoppdrag. Totalt var det 3841 oppdrag, som utgjorde 71 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 5 språkene.

Språk	Oppdrag
somali	1676
tigrinja	848
arabisk	820
engelsk	265
amharisk	232

Antall oppdrag på mellomstore språk i 2011

Mellomstore språk er definert som språk med 40-200 tolkeoppdrag. Totalt var det 1229 oppdrag, som utgjorde 22 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 14 språkene.

Språk	Oppdrag
farsi (persisk)	188
sorani (sørkurdisk)	185
russisk	120
oromo	102
dari	98
kurmanji/badini (nordkurdisk)	98
fransk	84
uigurisk	75
pashto	60
albansk	50
urdu	43
tamil	43
usbekisk	42
swahili	41

Antall oppdrag på små språk i 2011

Små språk er definert som språk med 10-40 tolkeoppdrag. Totalt var det 271 oppdrag, som utgjorde 5 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 13 språkene.

Språk	Oppdrag
bosnisk/kroatisk/serbisk	30
bengali	30
tigre	30
spansk	27
aserbajdsjansk	26
bilin	22
fulfulde (fullah/pulaar)	18
tyrkisk	18
tsjetsjensk	17
panjabi	15
armensk	14
ibo	13
nepali	11

Antall oppdrag på marginale språk i 2011

Marginale språk er definert som språk med 1-10 tolkeoppdrag. Totalt var det 94 oppdrag, som utgjorde 2 % av tolkeoppdragene i 2011, på disse 26 språkene.

Språk	Oppdrag
kirundi/kinyarwanda/kinyamulenge	9
mongolsk	9
vietnamesisk	6
mandarin	6
burmesisk	6
portugisisk	6
krio	6
wolof	5
assyrisk	5
mandingo	5
georgisk	4
koreansk	4
hausa	3
lingala	3
akan (twi)	2
makedonsk	2
ukrainsk	2
masalit	2
saho	2
thai	1
berbisk	1
gresk	1
tadsjikisk	1
afar	1
bambara	1
maay	1

14.3 Inndeling språk/dialekter og valg av språknavn

Hvor mange språk er det behov for tolking på i Norge? Dette spørsmålet er det naturlig nok svært krevende å besvare. Ulike aktører har ulike hensyn å ivareta og ulike interesser å hevde. Enkelte aktører får kanskje markedet til å fremstå mer overveldende og uoversiktlig enn det er: "Vi har ca 4 000 tolkar i vår internationella databas som tolkar till fler än 200 språk", skriver formidlingsbyrået Semantix på sin hjemmeside. "Vi er Norges eneste landsdekkende tolkeformidler og har over 3000 kvalifiserte tolker tilgjengelig på nær 150 språk" skriver formidlingsbyrået Noricom. Integrerings- og mangfoldsdirektoratet skriver at det er "registrert behov for tolker i 109 språk" (jf. IMDi 2012). I datagrunnlaget til denne rapporten fremkom totalt 90 "tolkespråk", hvorav 84 i helsesektoren. I dette vedlegget kommer en redegjørelse for valg av språknavn og inndelingen i språk og dialekter som ligger til grunn for analysene i rapporten.

Hvordan skal språknavnet skrives på norsk?

Det er nødvendig å ta stilling til hvordan navn på språk skal skrives på norsk. Norske navn på språk vedtas av Språkrådet (jf. Zehouo 2012). Disse stavemåtene er naturligvis brukt i denne rapporten, men det er ikke gjort slike vedtak på alle aktuelle språk. Noen aktuelle/omsridte språknavn hvor Språkrådet har gjort vedtak er følgende (jf. Språkrådet 2012):

aserbajdsjansk: ikke azeri

balutsji: ikke baluchi

berbisk: berbersk

bosnisk-kroatisk-serbisk: det er valgfritt om man vil velge ett av disse eller bruke alle tre samlet

ibo: ikke igbo

yoruba: ikke yoruba

komi: ikke komisk

nepali: ikke nepalesisk

oromo: ikke oromisk og ikke oromiffa

panjabi: ikke punjabi

singalesisk: ikke singala

swahili: ikke kiswahili

tadsjikisk: ikke tadjikisk og ikke tazhik

tamil: ikke tamilsk

tigrinja: ikke tigrinya

uigurisk: ikke uighur

usbekisk: ikke usbekisk

Er det ulike språk eller ulike dialekter?

En problemstilling som volder adskillig mer hodebry er spørsmålet om hvordan man skal dele det folk snakker inn i språk og dialekter. Dette har stor betydning på tolkefeltet, og kan i mange tilfeller være viktige i enkeltmennskers liv, helse og rettsikkerhet i møte med det offentlige Norge. Skillet mellom "språk" og "dialekt" kan i korte trekk oppsummeres slik:

"Det er svært vanlig med visse variasjoner innenfor alle språk: Variasjonen kan være geografisk betinget og gi forskjellige dialekter, eller den kan være sosialt betinget og gi ulike varieteter etter variabler som f.eks. klasse, kjønn, yrkesbakgrunn og grad av formalitet. Slik variasjon gjør at det ikke er lett å definere et språk som et sett språkregler på rent lingvistisk grunnlag: Hvor går for eksempel grensen mellom hva som skal kalles et eget språk, og hva som skal kalles dialekter av samme språk? Innbyrdes forståelighet er ett kriterium, men det lar seg ikke like godt anvende i alle tilfeller. Norsk, dansk og svensk er stort sett innbyrdes forståelige, og fra et lingvistisk synspunkt kunne de kalles for ett språk. Men av politiske grunner er dette dialektområdet blitt delt i tre, og derfor er det vanlig å regne dem som tre forskjellige språk" (Store norske leksikon 2012).

Hvorfor er det viktig om arabisk er et språk med flere dialekter, eller om det er flere adskilte språk (for eksempel østarabisk, sentralarabisk, sørarabisk og vestarabisk)? Hvorfor er det viktig om persisk er et språk med flere dialekter (for eksempel farsi og dari) eller om farsi og dari er to adskilte språk?

En anvendelig forståelse av denne dikotomien (språk/dialekt) på tolkefeltet bør være følgende: Dersom noe (for eksempel bosnisk, kroatisk og serbisk) er "ett språk", bør det være felles tolkeutdanning, tolkeeksamen og tolkebestilling, og de tre "dialekene" som man da kan kalle det bør for alle praktiske formål knyttet til tolking behandles under ett. Dersom det er tre ulike "språk" bør det være tilsvarende tredeling på utdanning, eksamen og tolkebestilling. Dersom det er tre dialekter av et språk, forventes de som tolker i hovedsak å beherske samtlige varieteter. Dersom det er tre språk vil det ikke være noen slik forventning.

Hva er problemet hvis "språkene" blir for store?

Hele poenget med tolking er at tolken skal forstå hva samtalepartene sier og gjengi dette på et annet språk. Hvis variasjonen innen et språk (for eksempel arabisk) er så stor at språkbrukerne har signifikante problemer med innbyrdes forståelighet, er det en indikasjon på at "språket" har blitt "for stort".

Hva er problemet hvis "språkene" blir for små?

Hele poenget med at man deler "slik folk snakker" inn i ulike språk, er å ha merkelapper som indikerer noe om hvem som kan forventes å forstå hverandre. Alle mennesker uttrykker seg forskjellig. Innen alle språksamfunn er det dialektal og sosiolektal variasjon. En tolk er en fagperson på språk, og må forventes å ha svært god kompetanse på nettopp slik variasjon, på samme måte som tolker må ha inngående kjennskap til fagspråk og terminologi fra ulike domener og fagområder. Dersom vi deler noe (for eksempel norsk) inn i mange små "språk" (østnorsk, trøndersk, nordlending, osv) med hver sine tolker, hver sin tolkeutdanning, tolkeeksamen og tolkebestilling, vil det ha svært mange uheldige konsekvenser: Det vil blant annet være samfunnsøkonomisk uheldig, og det kan føre til at tolkebrukere ikke får så godt kvalifisert tolk som de ellers kunne fått (for eksempel hvis det har vært statsautorisasjon på "østnorsk" mens det ikke engang finnes tolkeutdanning på "trøndersk"). Hvis alle tolker som tolker et språk også tolker et annet språk OG vise versa, kan det være en indikasjon på at det egentlig dreier seg om to dialekter av samme språk, og at "språket" har blitt "for lite".

Nærmere om enkelte vurderinger

Når man skal vurdere i konkrete tilfeller om noe er to "språk" (med hver sin tolkekvalifisering) eller to "dialekter" av samme språk (med felles tolkekvalifisering), vil det være naturlig å vurdere følgende tema:

1. Innbyrdes forståelighet: *forstår de som snakker "østnorsk" og "trøndersk" hverandre?*
2. Utbredelsen av "tospråklighet" blant tolker: *er det de samme tolkene som tolker østnorsk og trøndersk?*
3. Tolkefaglige vurderinger i andre land: *har de felles eller delt tolkeutdanning på østnorsk og trøndersk i for eksempel Sverige eller Australia?*
4. Politiske kategoriseringer: *brukes østnorsk og trøndersk i ulike land og kalles de ved ulike navn?*

Arabisk

Tolkeutdanning og autorisasjon i Norge behandler arabisk som ett språk, og slik er oppdragene også registrert i tolkebestillinger. Flere har likevel påpekt at ulikhetene mellom varieteter av arabisk er så stor at det må ihensyntas ved valg av tolk. Der er uheldig dersom det er slik at kartet ("arabisk er ett språk") stemmer dårlig med terrenget ("sudanesiske arabisk er noe helt annet, det kan ikke arabisktolker flest"). I denne rapporten er arabisk regnet som ett språk. Det bør utredes om dette er hensiktsmessig.

Bosnisk/kroatisk/serbisk

Tolkeutdanning og autorisasjon i Norge behandler bosnisk/kroatisk/serbisk som ett språk. I tolkebestillinger forekom språket som bosnisk, kroatisk, serbisk, serbokroatisk og bosnisk/kroatisk/serbisk. Hos et formidlingsbyrå forekom alle disse, noe som gjorde at det i statistikken ble talt som fem språk. Dette er åpenbart uheldig. I denne rapporten er alle disse slått sammen, og bosnisk/kroatisk/serbisk er regnet som ett språk.

Fulfulde (fula/fullah/pulaar)

Spørsmålet er om dette er flere ulike språk, eventuelt ulike dialekter, eller ulike navn på samme språk. Språkrådet skriver at fulfulde er norsk språknavn, og at dette språket på engelsk heter *Fullah* og på fransk *peul*.

Sentrale kilder, som *Ethnologue* (jf. SIL International 2012), skriver at det finnes flere dialekter av "fula", men at disse er gjensidig forståelige. I denne rapporten har de ulike språkbetegnelse blitt oppført samlet, under navnet "fulfulde".

Det har blitt lagt vekt på at disse betegnelse ikke tydelig avgrenser noen dialekter, ettersom dialektene ser ut til å angis av andre betegnelser enn å skille mellom fula/fullah og pulaar. Særlig vekt har blitt lagt på en uttalelse fra lingvisten Rolf Theil, som skriver: "Det er store dialektskilnader, men ikkje større enn at ein heilt uproblematisk kan kalle det eitt språk" (Theil 2012). Det har også blitt lagt vekt på opplysninger om at det er en og samme person som tolker de ulike "språkene" (fula, fullah og pulaar).

Kirundi/kinyarwanda/kinyamulenge

Det har vært tolkeutdanning på kirundi (fra Burundi) i Norge, og det finnes to ulike ToSPoT-tester, en på kirundi og en på kinyarwanda (fra Rwanda). Kinyamulenge (fra D.R. Kongo) finnes det ikke test på. Varietetene er i stor grad innbyrdes forståelige. I flere av språkoversiktene som ble mottatt til denne rapporten, var disse språkene slått sammen. Det var stort sett de samme personene som tolket på de ulike språkene. Oppdragene på disse språkene er derfor oppført samlet. Det bør utredes om kvalifiseringstiltak bør samkjøres, på samme måte som bosnisk/kroatisk/serbisk.

Kurdiske språk

Språkrådet skriver i sin språkliste "kurdisk: kurdernes språk", og ikke noe mer om den saken. På tolkefeltet i Norge ser det ut til å være relativt stor samstemthet om at det finnes to eller tre ulike kurdiske språk. Noen aktører skriver "kurdisk", men dette hører til unntakene. De fleste opererer med "sorani" som et eget språk. Sorani kalles også "sørkurdisk". I tillegg til dette finnes to språk/dialekter som kalles badini og kurmanji, eventuelt klassifisert som et språk under fellesbetegnelsen "nordkurdisk". I denne rapporten er oppdrag på badini og kurmanji (nordkurdisk) slått sammen, mens sorani (sørkurdisk) er klassifisert som et eget tolkespråk. Det er svært stor overlapping når det gjelder hvem som tolker badini og kurmanji, de aller fleste som tolker en av disse dialektene tolker også den andre. I Sverige bruker Kammarkollegiet betegnelse "nordkurdiska" og "sydkurdiska". Dette bør utredes nærmere og en felles praksis bør tilstrebes.

Persiske språk

Langt tilbake i tid har det vært store kontroverser rundt om farsi og dari skal behandles som to adskilte tolkespråk i Norge. Språkrådet skriver "dari, variant av farsi i Afghanistan", og om farsi "hovedspråket i Iran, også kalt persisk". Kort skyldes nok historikken her at det var mange iranere i Norge da det begynte å komme mange afghanere. Det ble da (litt forenklet) en kamp om tolkeoppdrag mellom iranere (som hadde vært lenge i Norge og var godt kvalifiserte tolker, og som argumenterte for at farsi og dari var to dialekter av samme språk) og afghanere (som ville arbeide som tolker og som argumenterte for at det var store forskjeller mellom farsi og dari og at de to språkene ikke var innbyrdes forståelige). Den praksis som har blitt etablert på tolkeutdanning, tolkeautorisasjon og ved alle de institusjonene som har levert data til denne analysen, er å skille mellom farsi og dari som to ulike språk. Av denne grunn har dette også blitt gjort i denne rapporten, uten at dette bør tolkes som en stillingtagen til de faglige uenighetene.

Samiske språk

Det er tre samiske språk i bruk i Norge i dag, nordsamisk, lulesamisk og sørsamisk. Av disse er nordsamisk det desidert største. Språkene er ikke innbyrdes forståelige, men de er åpenbart beslektede. I denne rapporten er de samiske språkene omtalt som tre adskilte språk, og betegnelsen "samisk" er ikke brukt.

Tagalog (filipino)

Flere aktører opererer med "tagalog" og "filipino" eller "filippinsk" som ulike språk. Dette må bero på en misforståelse, ettersom det er på det rene at dette er ulike navn på samme språk. Det er de samme personene som oppgis å tolke samtlige av disse "språkene". I denne rapporten omtales språket med betegnelsen "tagalog".

Urdu/panjabi/hindi

I 1999 var det tilbud om tolkeutdanning på urdu/panjabi/hindi ved Universitetet i Oslo. Senere har det vært statsautorisasjonsprøve i tolking på urdu. I 2011 var det tilbud om tolkeutdanning urdu/panjabi ved Høgskolen i Oslo og Akershus. Det finnes tre ulike ToSPoT-tester, en på urdu, en på panjabi og en på hindi. Det er uheldig at praksis her er så uensartet. Det er svært stor grad av overlapp når det gjelder hvem som tolker på urdu, panjabi og hindi, nesten alle tolkene tolker alle tre språkene/dialektene. I denne rapporten er urdu, panjabi og hindi oppført som tre forskjellige språk. Dette bør utredes nærmere og en felles praksis bør tilstrebes.

Verdensspråk/kolonispråk og pidginspråk/kreolspråk

Flere tolkebrukere opererer med betegnelser som "pidgin" og "kreol" og lignende. Språkrådet definerer kreolspråk på følgende måte: "kreolsk: betegnelse på språk med redusert ordforråd og fonetiske omforminger, som er blitt morsmål for grupper som har mistet sitt opprinnelige språk". Med utgangspunkt i denne definisjonen er det klart at det finnes kreoliserte språk som har utgangspunkt i mange ulike språk, og da særlig kolonispråk. Det er helt uhensiktsmessig å operere med "pidgin" og "kreol" som egne språk. Spørsmålet om verdensspråk/kolonispråk som engelsk, fransk, portugisisk og spansk har så stor innbyrdes variasjon at dialektene ikke er innbyrdes forståelige, er et komplisert spørsmål. Dette kan relateres til vurderinger av annen dialektvariasjon på andre språk. Samtlige kvalifiseringstiltak (IMDi, universitet og høgskoler) har operert med en felles praksis om at disse språkene ikke deles opp i for eksempel "portugisisk" og "brasiliansk portugisisk". Det er likevel slik at enkelte institusjoner og formidlingsbyråer opererer med en viss slik oppdeling. Her bør en felles praksis tilstrebes, ettersom det bør være samsvar mellom kvalifiseringstiltakene og tolkemarkedet.

Videre oppfølging

Det offentlige bør søke å sikre en mer ensartet praksis rundt disse spørsmålene. Det er viktig at det gjøres grundige vurderinger, særlig av grensedragningen mellom språk og dialekter. Uriktige avgjørelser av slike spørsmål kan få store konsekvenser for enkeltmennesker, deriblant både tolker og tolkebrukere.

Paradokser i dagens praksis

Det er et paradoks at man i dag opererer med "arabisk" som et språk fra Marokko i vest til Irak i øst og Sudan i sør, samtidig som "badini" og "kurmanji" ikke alle steder er slått sammen til "nordkurdisk". I forhold til persiske språk skiller man mellom "farsi" og "dari", samtidig som "fransk" er ett språk fra Canada i nord til den demokratiske republikken Kongo i sør. Det er i alles interesse at tolker har godt grep om dialektal variasjon, på samme måte som det er nødvendig med kompetanse på sosiolektal variasjon samt fagspråk og terminologi på en lang rekke samfunnsområder. Da er det hensiktsmessig at språkene blir store nok, samtidig som de ikke må bli for store, og man må tilstrebe en mest mulig helhetlig og ensartet praksis. Her må man ha et deskriptivt språksyn, ikke et normativt et. Politisk begrunnede språkinndelinger må være underordnet de lingvistiske.

14.4 Hvordan unngå å kjøpe "en tjeneste av ukjent kvalitet"?

Fire sett med data fra ulike institusjoner er analysert i denne rapporten. Andre institusjoner som ønsker å gjøre en analyse av kvaliteten i tolkingen kan gjerne følge samme fremgangsmåte.

Innhenting av informasjon

Dersom institusjonen bestiller tolker direkte, har mange et bookingsystem hvor man kan ta ut den oversikten man trenger. Dersom institusjonen bestiller tolker via et formidlingsbyrå, etterspør man informasjonen fra byrået. Følgende informasjon er nødvendig:

1. En oversikt over hvor mange oppdrag det var på hvert språk et gitt år. Eventuelt kan man innhente informasjon om hvor mange timer tolking det var på hvert språk, særlig hvis oppdragene varierer veldig i varighet.
2. En oversikt for hvert av disse språkene, med navn på de som har tolket, deres kvalifikasjoner og antall oppdrag/timer vedkommende har hatt på det aktuelle språket.

Analyser

Når nødvendig informasjon er innhentet, analyseres den på følgende måte:

1. Sjekk språklisten og slå sammen oppføringer som refererer til samme språk (for eksempel serbisk og serbokroatisk, eller persisk og farsi) dersom det er slike forekomster. Summer antall tolkeoppdrag.
2. Sorter språkene inn i følgende kategorier
 - a. Språk hvor det finnes autorisasjonsprøve og tolkeutdanning
 - b. Språk hvor det finnes tolkeutdanning
 - c. Språk hvor det finnes Tospråklig Sjekk for Potensielle Tolker (ToSPoT)
 - d. Andre språk
3. Regn ut prosentandelen oppdrag som faller innenfor hver av disse kategoriene (a-d). Du har nå et bilde (BILDE 1) av hvordan det teoretisk sett kan se ut med oppdragsfordelingen dersom alle oppdrag er utført av best kvalifiserte tolk på det aktuelle språket.
4. For hvert språk, sorter de som har utført oppdragene etter følgende kategorier
 - a. Statsautoriserte tolker
 - b. Tolker med tolkeutdanning
 - c. Personer som kvalifiserer til oppføring i Nasjonalt tolkeregister kategori 4+5
 - d. Andre personer
5. Merk at dersom noen tolker flere språk har de ofte ulik kvalifikasjonsklassifisering i hvert av disse språkene.
6. For hvert språk, summer antall oppdrag utført av personer med hver av disse kvalifikasjonsklassifiseringene (a-d), og konverter dette til en prosentandel av oppdragene på det aktuelle språket. Du har nå et bilde av kvaliteten i tolkingen på hvert enkelt språk (BILDE AA-XX).
7. Samlet for alle språk, summer antall oppdrag utført av personer med hver av disse kvalifikasjonsklassifiseringene (a-d) og konverter dette til en prosentandel av det totale antall oppdrag (summen i pkt 1 i denne listen). Du har nå et bilde av kvaliteten i tolkingen samlet sett ved din institusjon (BILDE 2).
8. Sammenlign BILDE 1 og BILDE 2, og vurder om resultatet er tilfredsstillende eller ikke
9. Dersom din vurdering er at resultatet ikke er tilfredsstillende, iverksett tiltak. Ved behov for bistand anbefales å kontakte Nasjonal fagmyndighet for tolking i offentlig sektor ved IMDi.

14.5 Antall oppdrag fordelt på tolker etter kvalifikasjoner

Språk	Oppdrag UDI				Oppdrag Lovisenberg				Oppdrag Oslo kommune				Oppdrag OUS/Ahus/Sunnaas			
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
acholi																
adhola																
afar				1												1
albansk	47		3		16	20		17			126				13	293
akan (twi)				2												9
amharisk		230	2			5	5	3		121		14		6	3	159
arabisk	390	430			90	187	20	196		1462	38	1752	2	6		433
armensk			14													2
aserbajdsjansk			26													2
assyrisk			5													1
balutsji																
bambara				1												
bengali			14	16								9				4
berbisk				1				106				64				72
bete																
bilin				22												
bisaya																5
bosnisk/kroatisk/ serbisk	28	2			22	123	14	13	109	62		90	3		25	349
bulgarsk					14				58		4	3			3	53
burmesisk		5	1				14			12	152	44		36	5	54
chin																2
dari		98				23		104		116		360			24	290
engelsk	238	1	26		3		6		8		17	7				1
estisk																2
farsi (persisk)	150	38			8	38	3	256		275	141	64		131		614
finsk						2								2		
fransk	72	11	1		3	27		4	1	2		103		1	1	124
fulfulde (fullah/pulaar)				18												1
georgisk			4													2
gresk			1				5				2					
hausa				3												1
hindi						5		2			8	20		11		22
ibo			13				1									
indonesisk																
islandsk						2										
italiensk														1	6	2
japansk																
kantonesisk								39				45				126
karen								1				21				10
khmer																11
kikuyu																
kirundi/kinyarwanda/ kinyamulenge		3		6			1	4								15
koreansk		3		1										2		
krio				6												
kurmanji/badini (nordkurdisk)		76	9	13		21	1	7		56	120	8		38		68
laotisk																
latvisk														1		12
lingala				3												6
litauisk						6	1	1						7	49	28

Språk	Oppdrag UDI				Oppdrag Lovisenberg				Oppdrag Oslo kommune				Oppdrag OUS/Ahus/Sunnaas			
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
luganda																1
maay				1												
makedonsk				2				10			5				7	2
mandarin	6				37			12		15	152	1		22	1	193
mandingo				5												1
masalit				2												
mongolsk			9					13								7
nederlandsk						12					1			1		
nepalesisk		10	1											2		1
nordsamisk																
oromo		102						3				2			20	23
pashto		59	1			1		34		125		87		53		165
polsk					64	124		92	643	315	21	493		31	44	1183
portugisisk	1	2	3		3	7		3		12	119	4		17	3	37
punjabi		10		5		23		25		37		100		10		100
rohingya																
romani																
rumensk						12				45				34	3	29
russisk	120				49	16	65	7	18	12	255	278	2	5	23	812
saho				2												
singalesisk							2									10
slovakisk								2		1		6			1	6
slovensk																1
somali	539	910	227		18	100		267		1096	508	2268		8	20	1840
sorani (sørkurdisk)	35	141	9		1	58	9	37		224	39	291		75	100	438
spansk	27				38	92		52	181	57		338	26	43	3	289
swahili		38		3				3						5		38
tadsjikisk				1												
tagalog												30				44
tamil	33	10				50	10		36	20	32	393		50	37	526
thai		1				27				206		45		72	2	163
tigre				30												3
tigrinja	104	542	202			11		21			20	359		1	44	438
tsjekkisk									3	5		1				6
tsjetsjensk		17						3								14
tyrkisk	18				29	106		42	1200	147			83	104	4	445
tysk										20						17
uighur		70		5								8			1	13
ukrainsk			2													1
ungarsk								1								11
urdu	23	17	3		84	198		140	540	613		1189	23	162		888
uzbekisk			40	2				1								
vietnamesisk	6					126		19		1085	7	8		241		567
wollof		2		3				2						4		
Totalt antall oppdrag	1837	2828	616	154	479	1422	162	1537	2797	6141	1767	8505	139	1182	442	11086
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
	Oppdrag UDI				Oppdrag Lovisenberg				Oppdrag Oslo kommune				Oppdrag OUS/Ahus/Sunnaas			

14.6 Antall tolker per språk, fordelt etter kvalifikasjoner

Språk	Antall tolker UDI				Antall tolker Lovisenberg				Antall tolker Oslo kommune				Antall tolker OUS/Ahus/Sunnaas			
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
acholi																
adhola																
afar				1												1
akan (twi)				1												4
albansk	6		2		2	1		2			2				1	13
amharisk		8	1			2	2	2		3		3		2	2	16
arabisk	5	17			3	11	1	6		7	1	13	2	2		61
armensk			2													1
aserbajdsjansk			5													2
assyrisk			1													1
baluchi																
bambara				1												
bengali			1	1											2	1
berbisk				1				5							3	12
bete																
bilin				3												
bisaya																2
bosnisk/kroatisk/ serbisk	6	1			2	3	1	1	2	1		1	1		2	16
bulgarsk					1				1		1	1			1	7
burmesisk		1	1				1			2	1	1		1	1	6
chin																2
dari		14				4		7		1		7			2	35
engelsk	9	1	4		2		2		2		2	2				1
estisk																2
farsi (persisk)	3	6			2	3	1	4		2	1	3		4		31
finsk						1								1		
fransk	5	5	1		1	3		1	1	2		3		1	1	17
fulfulde (fullah/pulaar)				1												1
georgisk			2													1
gresk			1				2				1					
hausa				1												1
hindi						1		2			1	9		1		10
ibo			2				1									
indonesisk																
islandsk																
italiensk						1								1	1	2
japansk																
kantonesisk								1							3	6
karen								1						1		3
khmer																3
kikuyu																
kirundi/kinyarwanda/ kinyamulenge		1		2			1	1								5
koreansk		1		1										1		
krio				1												
kurmanji/badini (nordkurdisk)		7	2	2		4	1	3		2	1	1		4		12
laotisk																
latvisk														1		2
lingala				3												4
litauisk						1	1	1						3	3	7

Språk	Antall tolker UDI				Antall tolker Lovisenberg				Antall tolker Oslo kommune				Antall tolker OUS/Ahus/Sunnaas			
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
luganda																1
maay				1												
makedonsk				1				3			1				1	2
mandarin	2				1			2		2	1	1		2	1	10
mandingo				2												1
masalit				1												
mongolsk			3					1								2
nederlandsk						1					1			1		
nepalesisk		2	1											1		1
nordsamisk																
oromo		2					2					1			2	4
pashto		7	1			1		2		3		2		5		13
polsk					3	2		2	1	7	1	6		3	3	20
portugisisk	1	1	1		1	1		1		1	1	1		2	2	8
punjabi		2		1		3		5		5		11		1		15
rohingya																
romani																
rumensk						3				2				3	2	7
russisk	13				5	2	2	3	1	2	2	3	1	1	4	19
saho				1												
singalesisk							1									2
slovakisk								1		1		1			1	3
slovensk																1
somali	8	17	6		2	5		7		6	3	10		1	2	69
sorani (sørkurdisk)	2	10	3		1	3	1	6		5	2	4		3	2	23
spansk	6				6	4		3	3	3		2	1	2	1	17
swahili		4		1				1						1		10
tadsjikisk				1												
tagalog												1				8
tamil	2	2				1	2		1	1	2	3		1	2	18
thai		1				4				2		1		4	1	10
tigre				1												2
tigrinja	1	8	4			2		4			1	4		1	4	28
tsjekkisk									1	1		1				2
tsjetsjensk		3						2								5
tyrkisk	5				2	2		1	5	2			1	2	2	17
tysk										2						3
uighur		1		1								2			1	3
ukrainsk			2													1
ungarsk								1								1
urdu	2	3	1		2	4		6	4	5		8	1	3		23
uzbekisk			2	1				1								
vietnamesisk	1					4		1		5	1	1		5		24
wollof		1		1			1							1		
Totalt antall tolker	77	126	49	32	36	77	23	90	22	75	27	116	7	65	45	661
	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre	Kat 1+2	kat3	Kat 4+5	andre
	Antall tolker UDI				Antall tolker Lovisenberg				Antall tolker Oslo kommune				Antall tolker OUS/Ahus/Sunnaas			