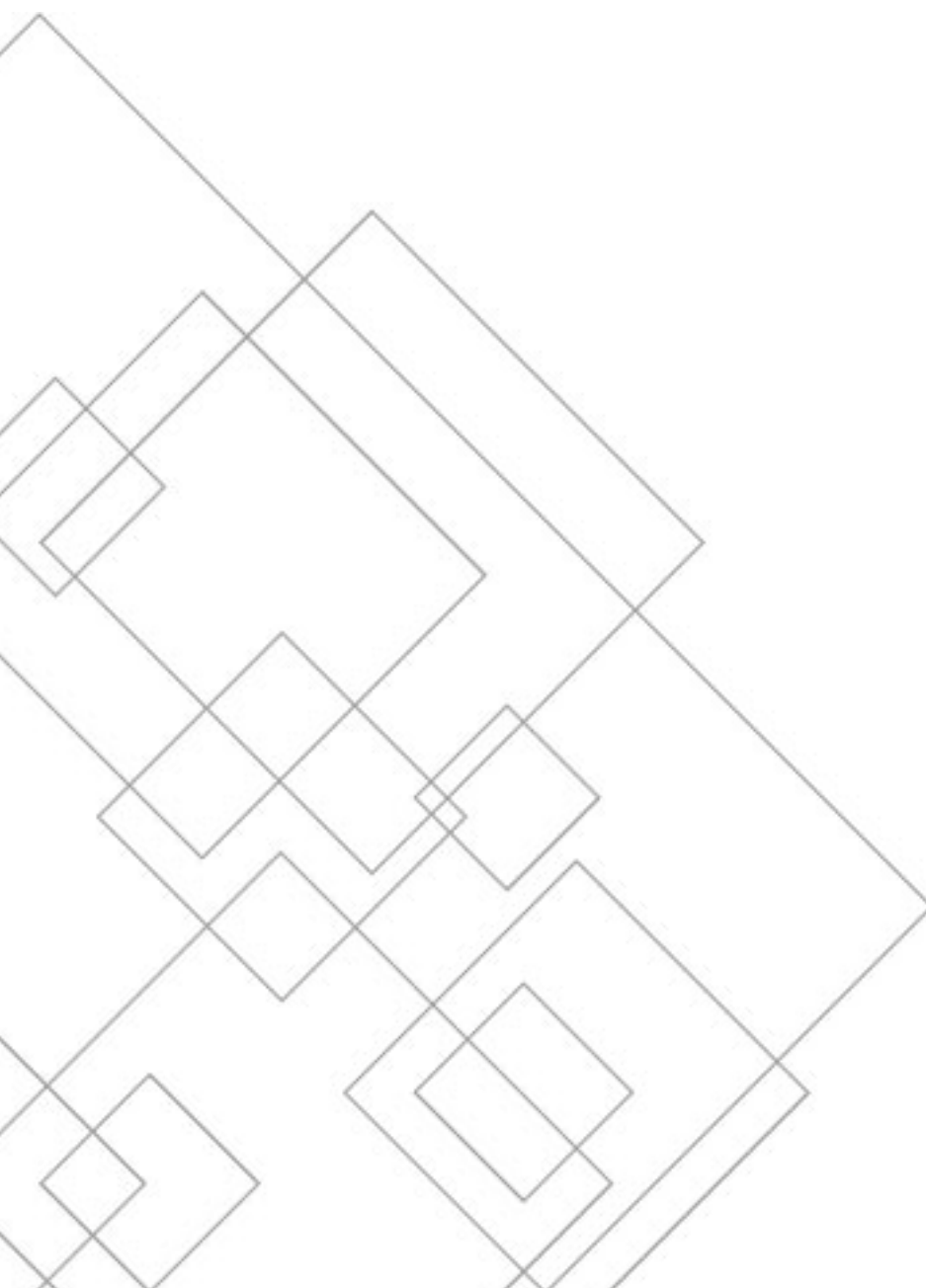


# Behovet for tolk i 2015

Rapport fra Integrerings- og mangfoldsdirektoratet



**IMDi**  
Integrerings- og  
mangfoldsdirektoratet

Rapporten utgitt i 2017

ISBN 978-82-8246-166-5

# Innhold

<b>Sammendrag</b> .....	<b>5</b>
<b>Innledning</b> .....	<b>10</b>
<b>Del 1: Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk</b> .....	<b>12</b>
1.1 Om undersøkelsen .....	12
1.2 Utfordringer ved selvrapportering .....	13
1.3 Om respondentene .....	14
1.3.1 Geografisk fordeling og rekkevidde .....	14
1.3.2 Antall tolker tilknyttet virksomhetene .....	16
1.3.3 Andel kvalifiserte tolker .....	17
1.3.4 Oppdragsvolum .....	18
1.3.5 Andel oppdrag levert med kvalifisert tolk .....	19
1.3.6 Antall språk formidlet .....	20
1.3.7 Tolkemetoder .....	21
1.4 Om behovet for tolk i ulike språk .....	23
1.4.1 Topp ti .....	24
1.4.2 Årsaker til at det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk .....	25
1.4.3 Endringer i topp ti de siste fem årene .....	26
1.5 Om fagsystemer og rapporteringsmuligheter .....	28
<b>Del 2: Annen statistikk som belyser behov for tolk</b> .....	<b>32</b>
2.1 Innvandringsstatistikk .....	32
2.2 Tolker i Norge .....	36
<b>Del 3: Undersøkelse om tolkekapasitet i asylspråkene</b> .....	<b>39</b>
3.1 Om respondentene .....	39
3.2 Opplevelse av økt etterspørsel .....	40
3.3 Hvor mye jobber tolkene? .....	42
3.4 Hvor jobber tolkene? .....	44
<b>Appendiks</b> .....	<b>45</b>
Vedlegg 1. Liste over respondenter .....	45
Vedlegg 2. Intervjuguide – forundersøkelse .....	46
Vedlegg 3. Invitasjon og spørreskjema .....	48
Vedlegg 4. Alle mest etterspurte språk hvor det var vanskelig / lett å få tak i tolk .....	55
Vedlegg 5. De mest etterspurte språkene de siste fem årene .....	56
Vedlegg 6. Språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i tolk de siste fem årene .....	57



# Sammendrag

Denne rapporten sammenstiller opplysninger for å beskrive tolkebehovet i offentlig sektor i 2015. Første delen redegjør for resultatene fra den årlige spørreundersøkelsen blant kommunale og private tolkeformidlere samt offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre. Den andre delen supplerer disse resultatene med tilgjengelig statistikk over innvandrere og tolker i Norge. Den tredje delen redegjør for resultatene fra en spørreundersøkelse blant tolker i de språkene som var mest etterspurt under de høye asylankomstene i 2015 – arabisk, dari, kurmanji, pashto og tigrinja.

## **Del 1: Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk**

Hvert år gjennomfører IMDi en spørreundersøkelse blant kommunale og private tolkeformidlere samt offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre, for å fange opp utviklinger i tolkemarkedet og behovet for ulike språk. Selv om denne undersøkelsen er den viktigste kilden til systematisk oversikt over behovet for tolk i ulike språk, byr den imidlertid på noen utfordringer. For det første har kun en tredjedel av private tolkeformidlere svart på årets undersøkelse. Dette gir en mulig skjevhet i resultatene. For det andre er en del av svarene i undersøkelsen basert på antagelser, og ikke verifiserbar statistikk. Mangelen på dokumentasjonen bak oppgitte opplysninger bekreftes av respondentenes svar på spørsmål om rapporteringsmuligheter. Her framkommer det at respondentene både har mangelfulle rutiner for registrering og utilstrekkelige fagsystemer. På tross av disse svakhetene, gir denne undersøkelsen det mest fullstendige bildet av tolkebehovet i 2015.

Virksomhetene som har svart på undersøkelsen er nokså forskjellige. Antallet tilknyttede tolker går fra 10 til 3000 tolker. Her er det også store variasjoner mellom de tre virksomhetstypene – gjennomsnittlig har kommunale tolkeformidlere 116 tilknyttede tolker, offentlige tolkebrukere med interne registre 419, og private tolkeformidlere 836. Halvparten av respondentene oppgir at mindre enn 40 prosent av tilknyttede tolker er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre skiller seg imidlertid ut ved å ha flere tolker oppført i registeret. Resultatene viser også at halvparten av oppdragene respondentene har levert, ble utført med tolker oppført i registeret. Også her skiller offentlige tolkebrukere seg positivt ut ved å ha levert 87 prosent av oppdragene med kvalifiserte tolker.

Tolkeutvalget har satt som mål at halvparten av alle tolkeoppdrag i offentlig sektor skal bli utført ved bruk av skjermtolking i 2023 (NOU 2014:8, s. 152). Resultatene fra spørreundersøkelsen viser at skjermtolking fortsatt er svært lite brukt, med et unntak av en offentlig tolkebruker, som har brukt skjermtolking i halvparten av oppdragene.

Resultatene fra spørsmålene om språkbehovet viser at de ti mest etterspurte språkene i 2015 har vært arabisk, somali, tigrinja, polsk, dari, persisk, russisk, engelsk, pashto og litauisk. Disse språkene har holdt seg stabilt på listen over de mest etterspurte språkene de siste fem årene. I denne perioden har somali og arabisk byttet mellom å være mest og nest mest etterspurt.

De ti språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk i 2015 er arabisk, tigrinja, pashto, kurmanji, tagalog, engelsk, albansk, somali, dari og oromo. Ifølge respondentene er årsaken til at det har vært vanskelig å få tak i kvalifiserte tolker først og fremst at det ikke er nok tolker i disse språkene i Nasjonalt tolkeregister, men også at tolker ikke godtar betingelsene for oppdraget og at oppdragsgivere er lite fleksible med å tilpasse tidspunkt eller bestiller kort tid i forveien. Hvis vi ser på resultatene fra de siste fem årene, ser vi at det er store variasjoner i listene over språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk. Det eneste språket som har holdt seg stabilt er tigrinja, som har vært det språket hvor det har vært vanskeligst eller nest vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, i hele femårsperioden.

De ti språkene hvor det har vært lettest å få tak i kvalifisert tolk i 2015 er russisk, fransk, engelsk, litauisk, spansk, arabisk, polsk, persisk, bosnisk-kroatisk-serbisk og rumensk. Det er interessant at arabisk og engelsk finnes på denne listen, til tross for at de også er på listen over de ti språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk. At disse språkene var lett å få tak i for noen og vanskelig for andre, kan ha å gjøre med tolkeformidlernes geografiske beliggenhet, arbeidsvilkår og lønn.

## **Del 2: Annen statistikk som belyser behov for tolk**

Sammenstilling av resultatene fra spørreundersøkelsen og innvandringsstatistikk, viser ikke uventet at innvandrere som har bodd i Norge i kort tid har størst behov for tolk. Dette gjelder spesielt for personer med fluktbakgrunn, som gjennom utlendingsloven har lovfestede rettigheter til bruk av tolk i møte med UDI, UNE og PU.

Per oktober 2016 var det 1574 tolker oppført i tolkeregisteret. Nesten halvparten bor i Oslo, hvor det også er flest innvandrere. Det er nokså godt samsvar mellom de ti språkene hvor det er flest tolker, og de ti mest etterspurte språkene i 2015. Åtte av de mest etterspurte språkene – arabisk, somali, polsk, dari, persisk, russisk, engelsk og litauisk er også blant de ti språkene hvor det er flest kvalifiserte tolker. Sammenstillingen av resultatene fra spørreundersøkelsen og oversikten over tolker i registeret viser også at det er relativt få tolker i registeret i noen av de språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i tolk i 2015. Dette gjelder spesielt for kurmanji (13 oppførte tolker), oromo (10) og tagalog (3).

### **Del 3: Undersøkelse om tolkekapasitet i asylspråkene**

De høye asylankomstene høsten 2015 førte til et akutt behov for flere tolker i arabisk, dari, kurmanji, pashto og tigrinja. Samtidig mottok IMDi tilbakemeldinger fra tolkene om at de fortsatt hadde ledig kapasitet, og at de ble forbigått til fordel for ukvalifiserte tolker. For å få en bedre oversikt over situasjonen gjennomførte IMDi høsten 2015 en spørreundersøkelse om kapasiteten til disse tolkene.

Tre fjerdedeler av alle tolkene oppga at de hadde opplevd økt etterspørsel som følge av asylankomstene. Til tross for den økte etterspørselen oppga over halvparten av tolkene at de hadde kapasitet til å påta seg flere oppdrag enn de hadde gjort. Hovedutfordringen for tolkene var at oppdragene, de fikk tilbud om, krasjet med hverandre. Dette indikerer at det finnes rom for bedre utnyttelse av tolker som allerede er oppført i registeret gjennom bedre samarbeid og planlegging.

## 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 bevilging som statsautorisert tolk. Bare personer som har bevilging, har rett til å kalle seg statsautorisert tolk.

**Tolkeutdanningen** – Høgskolen i Oslo og Akershus tilbyr nettbasert tolkeutdanning til ulike språk i form av en grunnmodul (30 studiepoeng over et år) og påbygningsmoduler (15 studiepoeng over et semester). Fra 2017 starter 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), Tospråkprøven (se under), translatørbevilging eller bestått fagoversetterutdanning.

**Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT)** – en skriftlig test som tar en stikkprøve av personens kjerneordforråd på norsk og på tolkespråket. ToSPoT brukes som opptaksprøve til TAO. Fra 2017 erstattes ToSPoT av Tospråkprøven som er en muntlig tospråklig prøve som tester kandidatens evne til å tolke sekvenser til og fra tolkespråket.

**Nasjonalt tolkeregister** – et landsdekkende innsynsregister over tolker. Tolkene står oppført i henhold til språk og fem ulike kvalifikasjonskategorier. Registeret eies og driftes av IMDi og er offentlig tilgjengelig på [www.tolkeportalen.no](http://www.tolkeportalen.no).

Kvalifikasjonskategorier for tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister er

- Kategori 1: Tolk med statsautorisasjon og tolkeutdanning
- Kategori 2: Tolk med statsautorisasjon
- Kategori 3: Tolk med tolkeutdanning
- Kategori 4: Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring (TAO)
- Kategori 5: Personer med bestått tospråklig test (ToSPoT) 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 tilleggskategoriene 4 og 5 for praktiserende tolker. I denne rapporten bruker vi for enkelhets skyld Tolkeutvalgets definisjon av kvalifisert tolk som en som er oppført i Nasjonalt tolkeregister.



## Liste over figurer

Figur 1. Virksomhetene fordelt på fylker og landsdeler (N=22). .....	14
Figur 2. Fylker private tolkeformidlere har levert oppdrag til i 2015 (N=9). .....	15
Figur 3. Gjennomsnittlig antall tolker per virksomhetskategori (N=18).....	16
Figur 4. Antallet virksomheter som har ulike andeler tilknyttede tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister (N=20). .....	17
Figur 5. Gjennomsnittlig antall oppdrag en tilknyttet tolk fikk i 2015 per virksomhetskategori (N=21).....	19
Figur 6. Gjennomsnittlig andel oppdrag som ble utført med kvalifisert tolk fordelt på virksomhetene (N=15). .....	20
Figur 7. Gjennomsnittlig andel oppdrag utført med ulike tolkemetoder (N=21).....	22
Figur 8. Gjennomsnittlig andel oppdrag utført med ulike tolkemetoder fordelt på virksomhetstype (N=21). .....	22
Tabell 1. Listen over de de ti språkene som er mest etterspurt, hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og hvor det er lettest å få tak i kvalifisert tolk. N=22. ....	24
Figur 9. De vanligste årsakene til at det i 2015 har vært vanskelig å skaffe kvalifisert tolk (N=21). .....	26
Graf 1. Språk som har vært mest etterspurt de siste fem årene. ....	27
Graf 2. Språk hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk de siste fem årene. ....	28
Figur 10. Antallet respondenter som registrerer alle henvendelser og bestillinger konsekvent (N=22). .....	29
Figur 11. Virksomheters rapporteringsmuligheter (N=22). .....	30
Figur 12. De femten største innvandrergroppene i Norge per 1.1.2016. ....	33
Figur 13. Oversikt over personer som har innvandret til Norge i løpet av de fire siste årene – femten største innvandrergropper. ....	34
Figur 14. De ti innvandrergroppene som leverte flest asylsøknader i 2015. ....	35
Figur 15. Antall tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister fordelt på fylker (N=1574). ....	36
Figur 16. De 20 språkene med flest aktive tolker i Nasjonalt tolkeregister. ....	37
Figur 17. Respondenter fordelt på språk (N=128). .....	40
Figur 18. Andel tolker som har opplevd økt etterspørsel som følge av asylankomstene fordelt på tolkespråkene. ....	41
Figur 19. Andelen tolker som har tolking som hovedinntektskilde. ....	42
Figur 20. Andel tolker som hadde hatt kapasitet til å påta seg flere oppdrag enn det de har utført de forutgående ukene. ....	43
Figur 21. Andel av oppdragene tolkene har gjort i ulike sektorer (N=96). ....	44

# 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. Tolkeutvalget har i NOU 2014: 8 foreslått at IMDi skal samle og sammenstille innvandrings- og språkstatistikk sammen med informasjon om antall tolkeoppdrag i ulike språk og utgifter til tolketjenester. I tillegg ble det foreslått å utgi en årlig publikasjon over behov for kvalifisering av tolker samt en vurdering av tolkebehovet i ulike språk. I tildelingsbrevet for 2016 har IMDi fått i oppdrag å kartlegge tolkebehovet i offentlig sektor.<sup>1</sup>

Denne rapporten sammenstiller opplysninger for å beskrive tolkebehovet i offentlig sektor i 2015. IMDi har gjennom flere år utarbeidet årlige analyser av hvilke språk som kan være aktuelle for utdanning og autorisasjon. Analysene baserer seg blant annet på en spørreundersøkelse blant kommunale og private formidlere samt store offentlige tolkebrukere om hvilke tolkespråk som er mest etterspurt. Analysene har stort sett vært til internt bruk. Bare to ganger tidligere, i 2007 og i 2014, er resultater fra spørreundersøkelsen publisert i en rapport<sup>2</sup>.

I denne rapporten er resultatene fra spørreundersøkelsen supplert med tilgjengelig statistikk over innvandrere og tolker i Norge samt resultater fra undersøkelsen om tolkekapasiteten i asylspråkene. Rapporten har tre deler. Del 1 viser resultater fra kartleggingen av tolkebehovet i 2015 og utgjør hoveddelen av rapporten. Respondentene i undersøkelsen er offentlige og private tolkeformidlere og offentlige tolkebrukere med egne registre. I undersøkelsen blir de spurt blant annet om hvor mange tolker som er tilknyttet dem, hvor mange av dem som er kvalifiserte, hvor stor oppdragsmengde de hadde i 2015, og i hvor mange språk de har formidlet oppdrag. De blir også spurt om hvilke språk som har vært mest etterspurt, i hvilke språk det var vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og i hvilke det var lettest. I årets kartlegging av tolkebehovet i offentlig sektor ble respondentene også spurt om hvilke data og rapporteringsmuligheter de har tilgjengelig i sine fagsystemer.

---

1 Tildelingsbrev til Integrerings- og mangfoldsdirektoratet 2016 fra Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet.

2 Dette er *Kartlegging av språkbehov (2014)*, og *Tolkeformidling i offentlig sektor: Etterspørsel og tilbud (2007)*. Begge er tilgjengelige på tolkeportalen.no.

Del 2 presenterer ulike bakgrunnstall som kan belyse utviklingen av behovet for tolk fremover. Først gis det en fremstilling av tilgjengelig statistikk over innvandrere i Norge, med spesielt fokus på de største gruppene, de største gruppene som ikke har bodd lenge i Norge, og de største gruppene som har søkt asyl i 2015. Innvandringsstatistikken blir deretter sammenstilt med listene over de mest etterspurte språkene og de språkene hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk. Deretter gis det en redegjørelse for tolker i Norge, som i sin tur også blir sett opp mot de to språklistene.

Del 3 handler om utfordringer på tolkefeltet i 2015 som fulgte i kjølvannet av de høye asylankomstene. Høsten 2015 var det akutt behov for flere tolker i arabisk, dari, kurmanji, pashto og tigrinja. Samtidig mottok IMDi tilbakemeldinger fra tolkene selv om at de fortsatt hadde ledig kapasitet, og at de ble forbigått til fordel for ukvalifiserte tolker. For å få en bedre oversikt over situasjonen gjennomførte IMDi høsten 2015 en spørreundersøkelse om kapasiteten til disse tolkene. Del 3 presenterer resultatene fra denne spørreundersøkelsen om kapasiteten hos tolker i de mest aktuelle asylspråkene i 2015.

# Del 1:

## Kartlegging av behovet for tolk i ulike språk

For å innhente oppdatert kunnskap om samfunnets behov for tolk i ulike språk gjennomfører IMDi hvert år en spørreundersøkelse blant tolkeformidlere og offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre. Hovedformålet med undersøkelsen er å kartlegge de mest etterspurte språkene i offentlig sektor, samt hvilke språk som det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk i. Undersøkelsen skal også bidra med relevant kunnskap om sentrale aktører som formidler tolker i offentlig sektor, herunder kunnskap om oppdragsmengde og andel kvalifiserte tolker. Dette er kunnskap som ikke bare er nødvendig for IMDi, men som også er nyttig for andre aktører på feltet, både for dem som leverer, og dem som bruker tolketjenester.

### 1.1 Om undersøkelsen

Årets kartlegging ble gjennomført våren 2016. Relevante respondenter er kommunale og private tolkeformidlere samt offentlige etater med interne tolkereregistre. Tolkeformidlere som kun formidler tolker på et svært begrenset antall språk, ble utelukket fra utvalget. Det samme gjelder foretak som primært formidler oversettelsestjenester, men som har tolkeformidling som en liten del av sitt virke. Enkelte formidlingsbyråer har dessuten flere avdelinger og regionale kontorer. Det ble derfor foretatt en telefonrunde i forkant for å undersøke om disse byråene ønsket å svare individuelt per avdeling, eller kun fra sentralt hold. Til slutt ble det laget et utvalg på 40 mottakere. Disse 40 mottakere består av 25 private og 8 kommunale tolkeformidlere, samt 7 store offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre.

I tidligere undersøkelser har svarene fra respondentene i stor grad vært basert på erfaringsbaserte anslag. For å sikre bedre kvalitet på dataene ønsket IMDi at besvarelsene i år så langt som mulig skulle være basert på dokumenterbare tall fra respondentens fagsystemer, herunder booking- og fakturasystemer. Ettersom ulike virksomheter opererer med ulike systemer, er det imidlertid ikke sikkert at tall og data samles inn konsekvent og på samme måte. For å sikre at vi stilte treffsikre spørsmål, ble det derfor fore-

tatt en ringerunde før undersøkelsen.<sup>3</sup> I telefonintervjuet ba vi blant annet om informasjon om hva vi kunne forvente å få dokumenterte svar på, hvilke muligheter som ligger i fagsystemene de opererer med, samt hvilke spørsmål som gir best mening for respondentene, for eksempel om det gir mest mening å spørre om antall *tolkeoppdrag* eller antall *tolketimer* (se vedlegg 2 for intervjuguiden). Tilbakemeldingene ble deretter inkorporert i den endelige versjonen av spørreskjemaet, som finnes i vedlegg 3.

## 1.2 utfordringer ved selvrapporing

Spørreundersøkelser kjennetegnes ved å være en standardisert datainnsamlingsmetode som gjør det mulig å lett nå ut til mange respondenter. De er baserte på selvrapporing, og ansvaret for å oppgi riktig informasjon ligger hos respondentene. Vi vil her se på noen utfordringer med selvrapporing i denne undersøkelsen.

En del av svarene i undersøkelsen kan indikere at opplysningene ikke er nøyaktige, men omtrentlige. Når respondentene blir spurt om å oppgi antallet tilknyttede tolker eller antallet tolkeoppdrag utført i 2015, svarer oppsiktsvekkende mange med runde tall. Av 21 respondenter som kunne svare på spørsmålet om antallet gjennomførte oppdrag, svarte hele åtte respondenter med runde tall. Når respondentene blir spurt om å oppgi eksakte prosentandeler, svarer de også ofte i runde tall – noe som kan indikere at det ikke er snakk om tall hentet fra bestillingssystemer, men anslag. I spørsmålet om ulike tolkemotoder ser vi også en indikasjon på at enkelte av svarene ikke er pålitelige. For eksempel svarer en respondent at de leverte 100 prosent av oppdragene ved fremmøte-tolking, 25 prosent telefontolking og 25 prosent skjermtolking – som til sammen gir 150 prosent. Dette gjelder flere – svarene til hele åtte av 21 respondenter gir ikke til sammen 100 prosent når man summerer prosentandelene til de tre tolkemotodene. Problemet kunne vært unngått ved en annen utforming av spørreskjemaet. I fremtidige kartlegginger vil spørsmålet formuleres annerledes.

Noen av disse utfordringene vil bli kommentert underveis i rapporten. Likevel er det slik at så lenge kartleggingen er basert på egenrapportering, vil det ikke være noen kontrollmekanismer for å sikre at dataene som oppgis, faktisk er dokumenterbare og hentet ut fra fagsystemene.

---

<sup>3</sup> Det var primært kommunale tolkeformidlere og noen offentlige tolkebrukere som hadde mulighet til å svare på intervju spørsmålene. Vi fikk ikke svar fra noen private tolkeformidlere fordi ingen av dem hadde tid til telefonsamtalen.

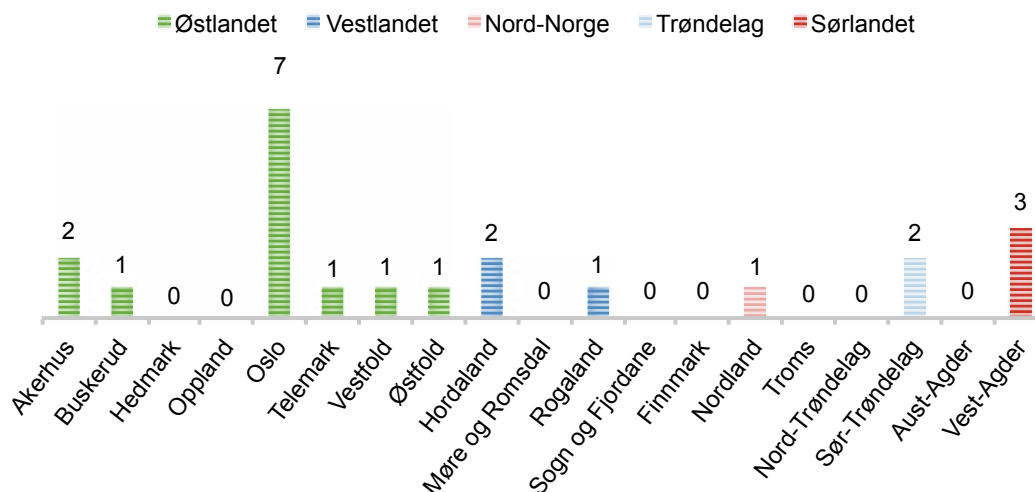
## 1.3 Om respondentene

Av de 40 virksomhetene som mottok undersøkelsen, var det 22 som svarte. Samlet utgjør dette en svarprosent på 55 prosent. Alle de 8 kommunale tolkeformidlerne svarte på undersøkelsen, noe som gir en svarprosent på 100 prosent. Blant de offentlige tolkebrukerne svarte 5 av 7 respondenter, noe som gir en tilfredsstillende svarprosent på 71 prosent. Kun 9 av 25 private formidlere besvarte undersøkelsen, noe som gir en ganske lav svarprosent på kun 36 prosent. Den lave svarprosenten øker faren for at utvalget av private formidlere ikke er representativt, men skjev. Skjevhet oppstår når frafallet ikke er tilfeldig, men korrelert med faktorer som er betydningsfulle i undersøkelsen. Hvis det for eksempel er slik at kun små tolkeformidlere svarer på undersøkelsen, vil disse ikke være representative for alle de private tolkeformidlerne. Det at så mange private tolkeformidlere ikke har svart på undersøkelsen, gjør at denne rapporten ikke fremstiller et helhetlig bilde av tolkefeltet i 2015, men bare et bilde basert på de svarene vi har fått. Dette er viktig å ha i mente når man leser rapporten. Hvilke respondenter som har svart på undersøkelsen, fremgår av vedlegg 1. I dette delkapitlet redegjøres det for virksomhetenes geografiske fordeling, omfang, oppdragsmengde, antall språk formidlet, bruk av ulike tolkemetoder og rapporteringsmuligheter. Det vil pekes på likheter og forskjeller mellom de tre ulike virksomhetstypene – kommunale formidlere, private formidlere og offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre, der dette er relevant.

### 1.3.1 Geografisk fordeling og rekkevidde

Respondentene som har svart på undersøkelsen, holder til i elleve av landets fylker. Over halvparten av virksomhetene er lokalisert i fylker på Østlandet, og en tredjedel er lokalisert i Oslo. Ingen av respondentene er lokalisert i Aust-Agder, Finnmark, Hedmark, Møre og Romsdal, Nord-Trøndelag, Oppland, Sogn og Fjordane og Troms.

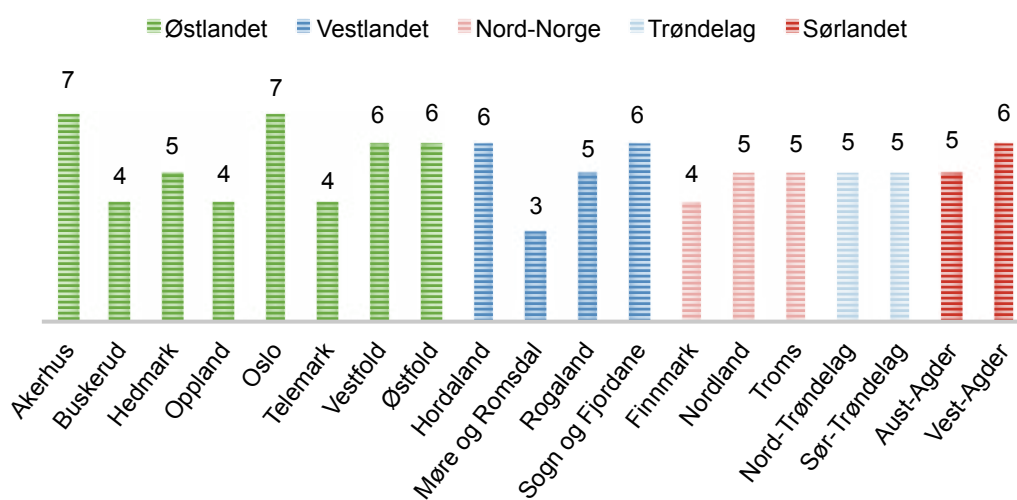
**Figur 1. Virksomhetene fordelt på fylker og landsdeler (N=22).**



Når det kommer til rekkevidden for hvor den enkelte virksomhet kan levere tolkeoppdrag, varierer det med type av virksomhet. Mens kommunale tolketjenester og offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre hovedsakelig dekker bestillinger innenfor egen enhet eller kommune, dekker de private formidlerne ofte flere fylker og noen også hele landet. Spørsmålet om hvilke fylker virksomhetene leverer oppdrag i, ble derfor kun rettet til de private formidlerne. I stedet for å spørre om hvor virksomhetene *kan* levere oppdrag, slik man har gjort tidligere år, ble det stilt spørsmål om hvor virksomhetene *har* levert oppdrag i 2015, basert på data fra deres fagsystemer.

Av figur 2 ser vi at det ble levert oppdrag i alle fylker. Det er færrest av virksomhetene som har levert tolketjenester i Møre og Romsdal (3 av 9), og flest som har levert tolketjenester i Oslo og Akershus (7 av 9).

**Figur 2. Fylker private tolkeformidlere har levert oppdrag til i 2015 (N=9).**

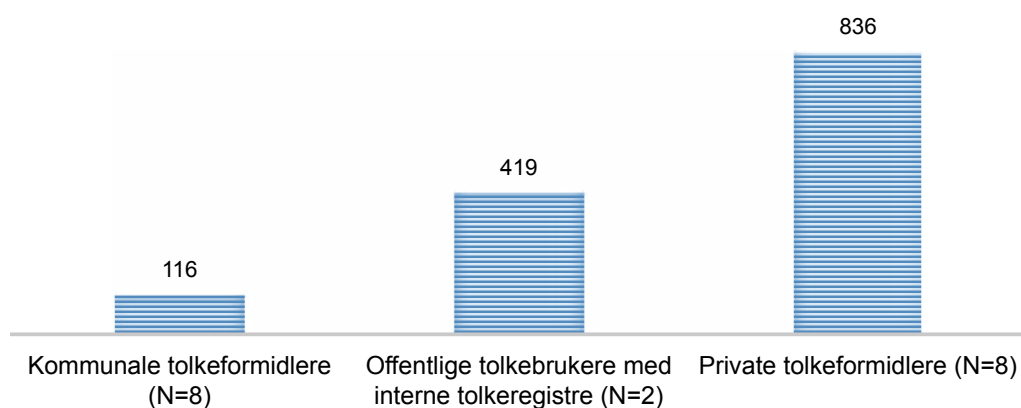


Siden spørsmålet om hvilke fylker det leveres oppdrag til, er mindre relevant for de kommunale formidlerne, fikk de i stedet spørsmål om hvorvidt de tilbyr tolketjenester utenfor egen kommune, og i så fall hvor stor andel av tolkeoppdragene i 2015 dette utgjorde. Hele 7 av 8 kommunale tolkeformidlere oppgir at de tilbyr oppdrag utenfor egen kommune, men andelen av utførte oppdrag utenfor egen kommune varierer stort fra virksomhet til virksomhet – fra 0,9 prosent til et anslag på ca. 40 prosent. Sistnevnte anslag kommer fra en interkommunal tolketjeneste som dekker tre kommuner. Gjennomsnittlig leverer de kommunale tolketjenestene om lag 12 prosent av den totale oppdragsmengden til andre kommuner.

### 1.3.2 Antall tolker tilknyttet virksomhetene

Det er stor variasjon i antallet tilknyttede tolker hos de tre virksomhetstypene. Figur 3 viser at kommunale tolkeformidlere har gjennomsnittlig 116 tilknyttede tolker, offentlige tolkebrukere med interne tolkereregistre 419 og private tolkeformidlere 836.<sup>4</sup>

**Figur 3. Gjennomsnittlig antall tolker per virksomhetskategori (N=18).**



Til sammen har kommunale tolkeformidlere 925 tilknyttede tolker, som er 114 færre enn hva de hadde i 2014.<sup>5</sup> Kommunale tolkeformidlere har ikke så stor variasjon i antallet tilknyttede tolker – den som hadde færrest, hadde ca. 60, og den som hadde flest, hadde 184 tolker. Av fem store offentlige tolkebrukere er det bare to som kunne svare på spørsmålet om antallet tilknyttede tolker. Selv om dette gjør at utvalget blir svært lite, er det interessant at så mange ikke har informasjon om antall tilknyttede tolker. Private formidlere oppgir å være tilknyttet et langt høyere antall tolker enn både de kommunale og offentlige virksomhetene – private oppgir om lag dobbelt så mange som de store offentlige tolkebrukerne med interne registre, og over syv ganger så mange tolker som de kommunale formidlerne. Det er også mye større variasjon blant de private formidlerne, som oppgir å være tilknyttet alt fra 10 til 3000 tolker.

Ettersom en og samme tolk kan være registrert hos flere formidlere og tolkebrukere samtidig, kan dette tallet imidlertid ikke si noe om det reelle antallet personer som tar oppdrag for virksomhetene. Tilknytningen mellom virksomhetene og tolkene varierer dessuten i type kontrakter og ansettelsesforhold. De fleste tolker jobber som frilansere, og det er hovedsakelig bare kommunale tolketjenester som har enkelte fast ansatte

<sup>4</sup> Fire av respondentene har svart «vet ikke» på spørsmålet eller at de ikke kan hente ut data på dette spørsmålet slik at det bare var 18 av de 22 respondentene som oppga antall tilknyttede tolker. I tillegg er tre av besvarelsene basert på omtrentlige tall, f.eks. har en respondent svart med «om lag 60 personer».

<sup>5</sup> NOU 2014:8, s. 124.

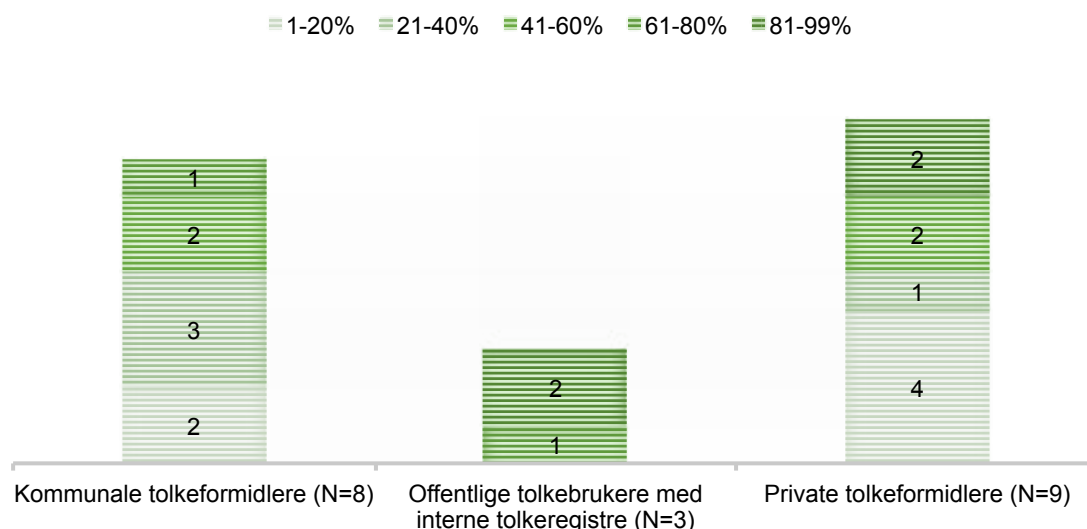


tolker.<sup>6</sup> Tolkesentralen på Oslo universitetssykehus har rammeavtaler om frilansoppdrag med sine tolker. I språk hvor det er stor etterspørsel, avtales faste dager for oppdrag.

### 1.3.3 Andel kvalifiserte tolker

IMDis målsetting er at alle som tar oppdrag som tolk i offentlig sektor, skal være oppført i Nasjonalt tolkeregister. Det er derfor interessant å vite hvor stor andel av tolkene som de ulike formidlerne har knyttet til seg, som er oppført i registeret. Grafen under viser at det er store variasjoner mellom de ulike virksomhetene. Hele seks respondenter svarer at 20 prosent eller færre av deres tolker er oppført i registeret. Fire virksomheter oppgir at 21–40 prosent av deres tolker er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Dette betyr at hele 10 virksomheter har mindre enn 40 prosent tilknyttede tolker som er oppført i registeret. Disse utgjør halvparten av alle virksomhetene som har svart. Den andre halvparten har over 41 prosent tolker i registeret, og av dem er det bare fire som oppgir andel tolker i registeret på mellom 81 og 100 prosent.

**Figur 4. Antallet virksomheter som har ulike andeler tilknyttede tolker som er registrert i Nasjonalt tolkeregister (N=20).**



Figuren over viser også at det er store forskjeller mellom ulike typer virksomheter. Kommunale tolkeformidlere svarer oftest at de har 21–40 prosent tolker som står oppført i registeret, og ingen av dem har 81–99 prosent. Store offentlige forbrukere har

6 Ibid.

mye høyere andeler av tolker i Nasjonalt tolkeregister – to virksomheter har mellom 81 og 99 prosent, og en har mellom 61 og 80 prosent. Blant de private tolkeformidlerne er det stor variasjon. Der finnes det både virksomheter som har mellom 1 og 20 prosent tolker i registeret (4 virksomheter), og virksomheter som har mellom 81 og 99 prosent (2 virksomheter).

Det er viktig å presisere at andelen tilknyttede tolker i registeret ikke sier noe om hvor utbredt bruken av disse tolkene er. Det kan for eksempel tenkes at virksomhetene har tilknyttet en rekke tolker oppført i registeret som de sjelden eller aldri benytter til oppdrag. I så fall kan dette gi et feilaktig bilde. I delen under skal vi se nærmere på respondentenes oppdragsvolum i 2015, og hvor stor andel av oppdragene som ble utført med tolker fra registeret.

### 1.3.4 Oppdragsvolum

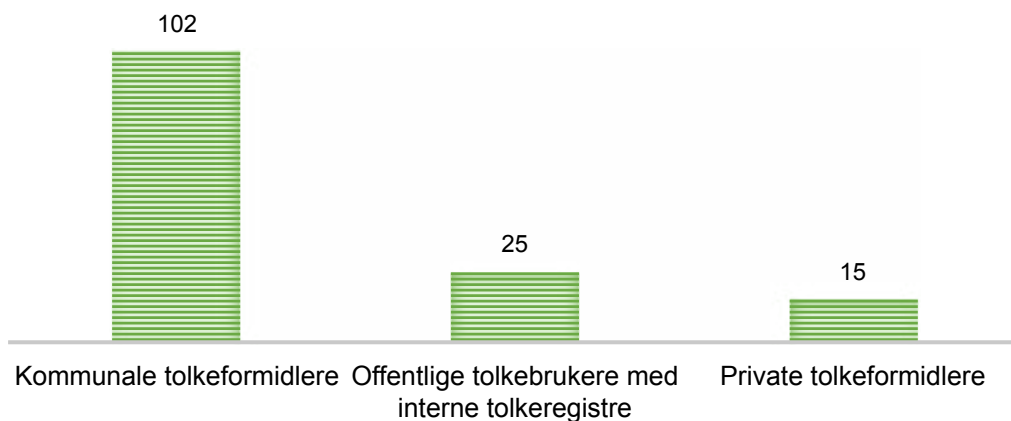
Totalt oppgir respondentene å ha fått utført eller formidlet 251 393 oppdrag i 2015 (N=21). Det er interessant å se på gjennomsnittlig oppdragsmengde hos ulike typer virksomheter. De kommunale formidlere leverte gjennomsnittlig 11 783 oppdrag per virksomhet (N=8), de private 12 708 oppdrag (N=9) og de offentlige tolkebrukerne 10 687 (N=4).<sup>7</sup> Dette viser at det ikke er så stor forskjell i gjennomsnittlig antall utførte oppdrag for de kommunale og de private tolkeformidlere som har svart på undersøkelsen. Det som skiller kommunale fra private, er at kommunale formidlere har liten variasjon i oppdragsmengde. Oppdragsvolumet hos private varierer imidlertid betraktelig per virksomhet – fra kun 38 oppdrag til hele 60 000 oppdrag på det meste.

Om vi ser oppdragsmengde opp mot antall tilknyttede tolker per virksomhetskategori (jf. punkt 1.3.2), ser vi at de kommunale formidlerne utførte omtrent like mange tolkeoppdrag som de private og de offentlige tolkebrukere, men ved hjelp av langt færre tolker. Figur 5 viser gjennomsnittlig antall oppdrag en tolk fikk i 2015 per virksomhetskategori. Hos kommunale tolkeformidlere utførte en tolk gjennomsnittlig 102 oppdrag i 2015. Hos private derimot utførte han eller hun gjennomsnittlig 15 oppdrag i 2015. Kommunale virksomhetene formidler altså betydelig flere oppdrag per tolk, i snitt nesten syv ganger så mange oppdrag per tolk som de private formidlerne. En mulig forklaring kan være at private formidlere etterstreber å ha kortere responstid. De offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre formidler heller ikke mange oppdrag per tolk – gjennomsnittlig 25 i 2015.

---

<sup>7</sup> En av respondentene (offentlig tolkebruker med internt register) har ikke svart på spørsmålet. I tillegg opererer to av respondentene med omtrentlige tall, og mange respondenter har oppgitt runde tall (for eksempel 8000, 2000, 3500), som kan indikere at tallene ikke er eksakte. Derfor er det viktig å ha i mente at tallene inneholder en viss feilmargin.

**Figur 5. Gjennomsnittlig antall oppdrag en tilknyttet tolk fikk i 2015 per virksomhetskategori (N=21).**



### 1.3.5 Andel oppdrag levert med kvalifisert tolk

Respondentene ble også spurt om hvor stor andel av oppdragene i 2015 som faktisk ble utført med kvalifisert tolk. For enkelhets skyld ble kvalifisert tolk i denne sammenhengen definert som «en som er oppført i Nasjonalt tolkeregister».<sup>8</sup> For å sikre at vi fikk dokumenterbare tall på dette spørsmålet, ble respondentene bedt spesifikt om å velge alternativet «kan ikke svare» dersom de ikke kan hente ut tall på dette fra sine fagsystemer. 6 av 22 respondenter svarte ikke på spørsmålet. Dette etterlater oss med bare 16 respondenter som har svart på spørsmålet om hvor stor andel av oppdragene som ble levert med kvalifisert tolk.<sup>9</sup> Den lave svarprosenten forteller oss noe vesentlig om respondentenes fagsystemer og rutiner for å registrere kvalifikasjoner på tolkene de formidler. Det er spesielt urovekkende at kun halvparten av de kommunale tolketjenestene (4 av 8) kunne rapportere på andel oppdrag levert med kvalifisert tolk. Av de respondentene som har svart, er det flere som oppgir runde og omtrentlige prosentandeler, som kan indikere at tallene ikke er hentet fra bestillingssystemer, men heller er omtrentlige tall.

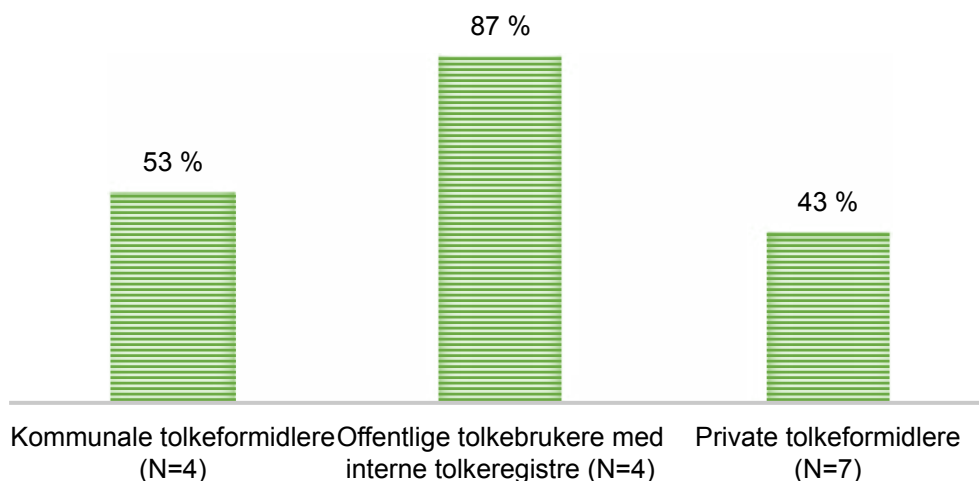
Dersom vi ser på den gjennomsnittlige andelen oppdrag levert med kvalifisert tolk, ligger den på 56 prosent for utvalget som helhet (N=15), 53 prosent for kommunale formidlere (N=4), 87 prosent for de offentlige tolkebrukerne med egne tolkeregistre (N=4) og 43 prosent for private formidlere (N=7).<sup>10</sup>

<sup>8</sup> Jf. NOU 2014:8 side 13.

<sup>9</sup> En respondent svarte med «mer enn 80 prosent» og en annen «80–85 prosent». For begge satt vi verdien 80 prosent for å unngå å spekulere.

<sup>10</sup> Dette er vektet gjennomsnitt som tar høyde for antall leverte oppdrag. På denne måten teller andelen leverte oppdrag hos formidlere som har levert flere oppdrag, forholdsvis mer enn for dem som har levert få. Grunnen til at det er 15 respondenter, er at en respondent ikke har svart på spørsmålet om antall formidlede oppdrag, som gjør at vi ikke kunne vekte svarene til denne respondenten.

**Figur 6. Gjennomsnittlig andel oppdrag som ble utført med kvalifisert tolk fordelt på virksomhetene (N=15).**



### 1.3.6 Antall språk formidlet

I tidligere undersøkelser har virksomhetene blitt spurt om hvor mange språk de *kan* tilby tolketjenester i. I årets undersøkelse har vi i stedet spurt om antall språk som det har blitt *levert* oppdrag i, i det foregående året, med utgangspunkt i data hentet ut fra respondentenes fagsystemer. Dette fordi flere av virksomhetene reklamerer med at de kan levere tjenester i et stort antall språk, hvorav mange av disse kan tenkes å være språk som sjelden eller aldri er etterspurt. Resultater fra undersøkelsen viser at hver virksomhet har i snitt formidlet eller fått utført oppdrag på 57 språk (N=21). Gjennomsnittlig er det ikke store forskjeller i antallet formidlede språk mellom de ulike virksomhetstypene, bortsett fra at private tolkeformidlere leverer gjennomsnittlig tolketjenester i flere språk. Dette skyldes to respondenter som henholdsvis har levert tolketjenester i 122 og 133 språk.

I 2009 var det registrert behov for tolk i 109 språk.<sup>11</sup> For å undersøke om behovet har økt, ble de to private tolkeformidlerne bedt om å sende listen over de 122 og 133 språkene. Det viste seg at disse listene ikke var basert på det standardiserte kodeverket over språk. Dette gjorde at mange språk ble registrert flere ganger, og noen språk som ikke finnes, også ble registrert. For eksempel ble bengali både registrert som «bengali» og «bengalli», og språk som ikke finnes, så som «nigeriansk» var med. Dette eksempelet viser hvor stor fare det er for skrivefeil og feil registreringer når man ikke anvender et

<sup>11</sup> Integrerings- og mangfoldsdirektoratet. (2009). *Bedre forvaltningspraksis for bruk og bestilling av tolk – forslag til tiltak fra tverretattlig arbeidsgruppe.*

standardisert kodeverk<sup>12</sup>. Bruk av samme kodeverk hadde også bidratt til lettere sammenstilling av dataene over behov for tolk i ulike språk. På den andre siden er det utfordrende å føre en standardisert registrering av språkbestillinger. En respondent oppga at mange bestillinger er altfor vide – det blir bare bestilt en tolk i kurdisk uten å oppgi hvilken dialekt, og ofte får man bare informasjon om hvor personen kommer fra, og ikke hvilket språk vedkommende snakker. På den andre siden er mange bestillinger veldig spesifikke, hvor man for eksempel vil ha en tolk som kommer fra samme byen eller regionen. Alt dette gjør systematisk registrering av språkbestillinger utfordrende, men det er ikke desto mindre viktig å etterstrebe en konsekvent og pålitelig registrering.

### 1.3.7 Tolkemetoder

Respondentene ble også spurt om hvor stor andel av tolkeoppdragene de leverte i 2015 som var fordelt på ulike tolkemeter, herunder fremmøtetolking, telefontolking og skjermtolking. Her ble de bedt om å vurdere oppdragsmengden etter ca. andel av alle tolkeoppdrag med følgende svaralternativer – «ingen», «25 prosent», «50 prosent», «75 prosent» eller «alle». Det viste seg at disse svaralternativene ikke var hensiktsmessige. Seks respondenter oppga eksakte prosentandeler i kommentarfeltet. På den andre siden oppga en del virksomheter prosentandeler som samlet sett ikke kan stemme. For eksempel svarte en respondent at de leverte 100 prosent av oppdragene ved fremmøtetolking og 75 prosent telefontolking – som til sammen gir 175 prosent. Dette gjelder flere – svarene til hele 4 av 21 respondenter gir ikke til sammen 100 prosent når man summerer prosentandelene til de tre tolkemeterne.

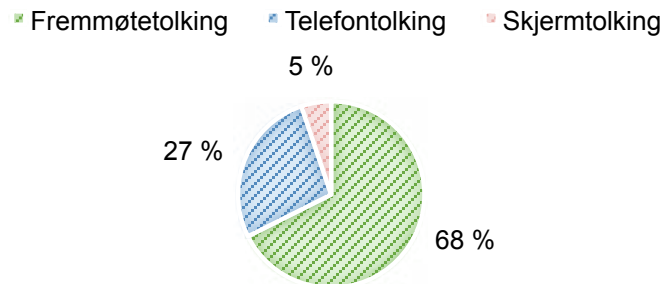
Den dårlige kvaliteten på svaralternativene og svarene gjør det vanskelig å estimere hvor mye ulike tolkemeter blir brukt. Likevel har vi prøvd å forbedre dataene ved å bruke de eksakte tallene der hvor vi fikk dem, og ved å justere prosentandelene slik at de ulike tolkemeterne til sammen gir 100 prosent.<sup>13</sup> Figurene under viser fordeling av oppdrag på ulike tolkemeter for de tre typer virksomheter og totalt. Det er viktig å ha i mente at dette er et estimat som kan gi et bilde av bruken av ulike tolkemeter, men at man burde ha hatt bedre data for å kunne fastslå den faktiske fordelingen.

---

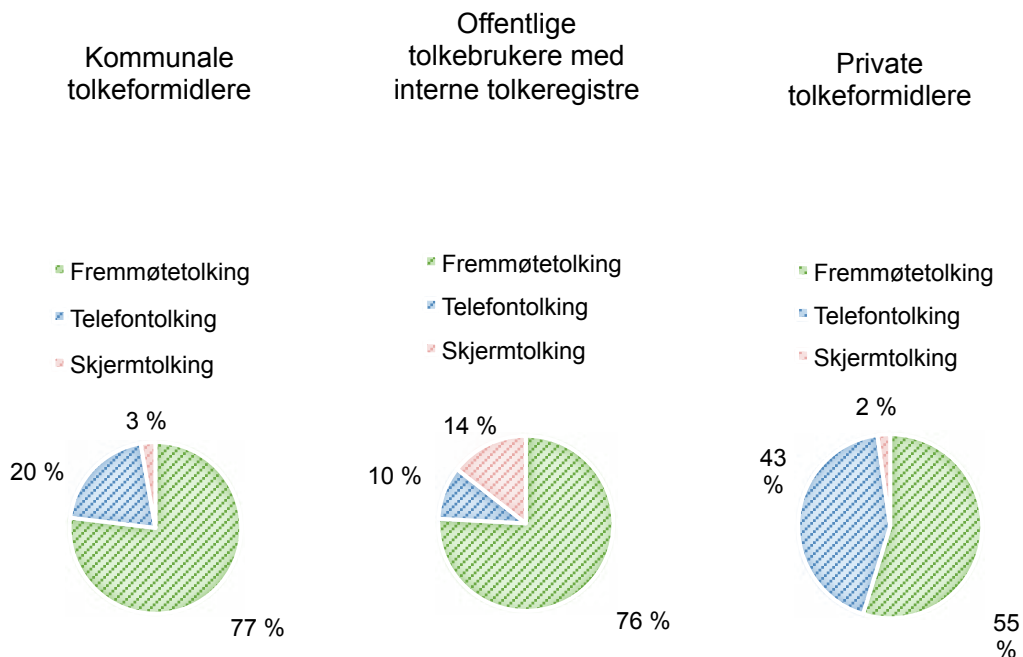
12 Det foreligger per i dag ikke et nasjonalt standardisert kodeverk som benyttes på tvers av ulike registre. UDI har imidlertid et standardisert kodeverk som, på tross av sine mangler, hadde lettet språkregistreringen.

13 Hos respondenten som har oppgitt at de leverte 100 prosent av oppdragene ved fremmøtetolking og 75 prosent telefontolking, justerte vi resultatene slik at det ble 57 % fremmøtetolking og 43 % telefontolking. Disse prosentandelene avspeiler forholdet mellom fremmøte- og telefontolking respondenten har avgitt, og gir til sammen 100 %.

**Figur 7. Gjennomsnittlig andel oppdrag utført med ulike tolkemetoder (N=21).**



**Figur 8. Gjennomsnittlig andel oppdrag utført med ulike tolkemetoder fordelt på virksomhetstype (N=21).**



Som for tidligere år var det store flertallet av oppdrag som ble levert i 2015, basert på fremmøtetolking. Deretter kom telefontolking, som private formidlere brukte noe mer enn de andre virksomhetene. Når det gjelder skjermtolking, er det fortsatt de færreste tolketjenestene som benytter seg av det i nevneverdig grad.

Tolkeutvalget har fremhevet at behovet for kvalifiserte tolker i over 100 språk ikke kan dekkes lokalt.<sup>14</sup> Derfor vil fjerntolking ofte være en nødvendig løsning. Telefontolking har en del kvalitetsmessige begrensninger, som delvis kan unngås ved bruk av skjerm i stedet for telefon. Mye av kommunikasjonen er ikke-verbal, og bruk av skjerm kan bidra til at også denne formen for kommunikasjon blir videreformidlet. Skjermtolking kan også gi en rekke andre nyttevirkninger – det er tidsbesparende, øker tilgangen på kvalifiserte tolker og bidrar til bedre ressursutnyttelse av tolker (for å se andre nyttevirkninger, se s. 181 i NOU 2014:8). Derfor har Tolkeutvalget satt som mål at halvparten av alle tolkeoppdrag i offentlig sektor skal bli utført ved bruk av skjermtolking i 2023.

Det er interessant å se på svarene til de seks respondentene som har oppgitt eksakte prosentandeler om bruk av skjermtolking. Andelene de oppgir, er svært lave – de går fra 0,001 prosent til 0,23 prosent til 2 prosent. Dette tyder på at en del tolkeformidlere har utstyr til skjermtolking, men at utstyret brukes i liten grad. Ulike årsaker kan blant annet være manglende utstyr hos tolkebrukere eller uvilje til å bruke ny teknologi. På den andre siden er det blant respondentene en offentlig tolkebruker med internt tolke-register som oppgir at de har brukt skjermtolking i 47 prosent av tolkeoppdragene i 2015, og dermed oppnådd Tolkeutvalgets mål om bruk av skjermtolking. Det er denne respondenten som gjør at offentlige tolkebrukere har større andel av skjermtolking sammenlignet med kommunale og offentlige tolkeformidlere. For alle de andre respondentene er det fortsatt en lang vei å gå til å oppnå Tolkeutvalgets mål. Likevel viser resultatene at en del tolkeformidlere har mulighet til å tilby skjermtolking. Imidlertid er det ikke bare tolkeformidlere alene som kan bidra til økt bruk av skjermtolking. Tolkeutvalget fremhevet at en bevisst satsing, og en solid forankring på ledelsesnivå i de ulike sektorene som bruker tolk, er avgjørende for at skjermtolking skal bli vellykket.<sup>15</sup>

## 1.4 Om behovet for tolk i ulike språk

Det primære formålet med den årlige spørreundersøkelsen om tolkebehovet i offentlig sektor er å dokumentere i hvilke tolkespråk det er mest behov for tolker. I denne delen gjennomgås respondentenes svar på spørsmålene om språketerspørselen i 2015, herunder i hvilke språk det er størst etterspørsel, i hvilke språk det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, samt i hvilke språk det er lett å få tak i kvalifisert tolk. Det er også stilt spørsmål om årsaker til at det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk.

For å få et mest mulig nøyaktig bilde av språketerspørselen var det i utgangspunktet ønskelig at respondentene skulle svare på bakgrunn av alle henvendelser, også henvend-

---

<sup>14</sup> NOU 2014:8, s. 16.

<sup>15</sup> NOU 2014:8, s. 152.

dels som er avvist på grunn av manglende språkdekning. Dette forutsetter imidlertid at virksomhetene har rutiner for å registrere slike henvendelser i fagsystemet. I den innledende intervjurunden ble det tydelig at de færreste av virksomhetene registrerer slike henvendelser konsekvent, og flertallet ønsket derfor å kunne besvare spørsmålene basert på erfaringer, slik de har gjort i tidligere år. Likevel ble det i veiledningen til spørsmålene presisert at respondentene, så langt det er mulig, skulle ta utgangspunkt i data fra sine fagsystemer.

### 1.4.1 Topp ti

I denne delen skal vi redegjøre for de ti mest etterspurte språkene, de ti språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og de ti språkene hvor det er lettest å få tak i kvalifisert tolk. I undersøkelsen ble respondentene bedt om å rangere de ti språkene som det, i 2015, har vært størst etterspørsel etter på en skala fra 1 til 10, der det språket som har vært mest etterspurt, står øverst som nummer 1. Det samme gjaldt for de ti språkene hvor det var vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og de ti språkene hvor det var lettest å få tak i kvalifisert tolk. Gjennom å vekte<sup>16</sup> svarfordelingen av de ulike språkene basert på hvilken plassering de har fått fra hver respondent, får vi følgende liste over de mest etterspurte språkene, de hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og de hvor det er lettest å få kvalifisert tolk.

**Tabell 1. Listen over de de ti språkene som er mest etterspurt, hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og hvor det er lettest å få tak i kvalifisert tolk. N=22.**

	<b>Mest etterspurt</b>	<b>Vanskeligst å få tak i</b>	<b>Lettest å få tak i</b>
1.	arabisk	arabisk	russisk
2.	somali	tigrinja	fransk
3.	tigrinja	pashto	engelsk
4.	polsk	kurmanji	litauisk
5.	dari	tagalog	spansk
6.	persisk	engelsk	arabisk
7.	russisk	albansk	polsk
8.	engelsk	somali	persisk
9.	pashto	dari	bosnisk-kroatisk-serbisk
10.	litauisk	oromo	rumensk

16 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.



Arabisk topper listen over språkene som er mest etterspurt. Det er over halvparten (13 av 22) av respondentene som setter arabisk på første plass over språkene som har vært mest etterspurt i 2015. De andre høyt etterspurte språkene er somali, tigrinja, polsk og dari. At et språk er blant de mest etterspurte, innebærer imidlertid ikke nødvendigvis at det er *mangel* på tolker i språket og følgelig behov for å kvalifisere flere. De mest etterspurte språkene må ses opp imot tilgjengeligheten av tolker i det aktuelle språket, og hvorvidt det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk. For å sikre at kvalifiseringstiltakene iverksettes der det er mangel på kvalifiserte tolker, stiller undersøkelsen spørsmål ved hvilke språk det har vært *vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk* i det foregående året. Arabisk topper også listen over språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk. De andre språkene som ligger høyt på listen over språkene hvor det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk, er tigrinja, pashto, kurmanji og tagalog. Det er mange flere språk som blir nevnt under språk hvor det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk, enn de som er mest etterspurt. Grunnen til det er at det er mange små språk hvor det alltid vil være vanskelig å få tak i tolk.

Til slutt kommer språkene hvor det er lettest å få tak i kvalifisert tolk. Russisk topper denne listen og etterfølges av fransk, engelsk, litauisk og spansk. Det er interessant å se at arabisk og engelsk finnes på denne listen, på tross av at de også er med på listen over de ti språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk. Dette betyr at mens det var lett for noen å få tak i tolker i arabisk og engelsk, var det vanskelig for andre. Denne uoverensstemmelsen i tilgangen på kvalifiserte tolker i arabisk passer godt med situasjonen i 2015 da det kom mange arabisktalende asylsøkere, samtidig som arabisk er det språket som har nest flest tolker i Nasjonalt tolkeregister (se figur 16 for oversikten over språk med flest aktive tolker i Nasjonalt tolkeregister). Ulike faktorer, så som tolkeformidlernes geografiske beliggenhet samt faktorer som arbeidsvilkår og lønn, har sannsynligvis spilt en rolle i hvor krevende det har vært å få tak i tolker i arabisk. Listen over alle språkene som blir nevnt som mest etterspurt, hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og hvor det er lettest å få tak i kvalifisert tolk, fremgår av vedlegg 4.

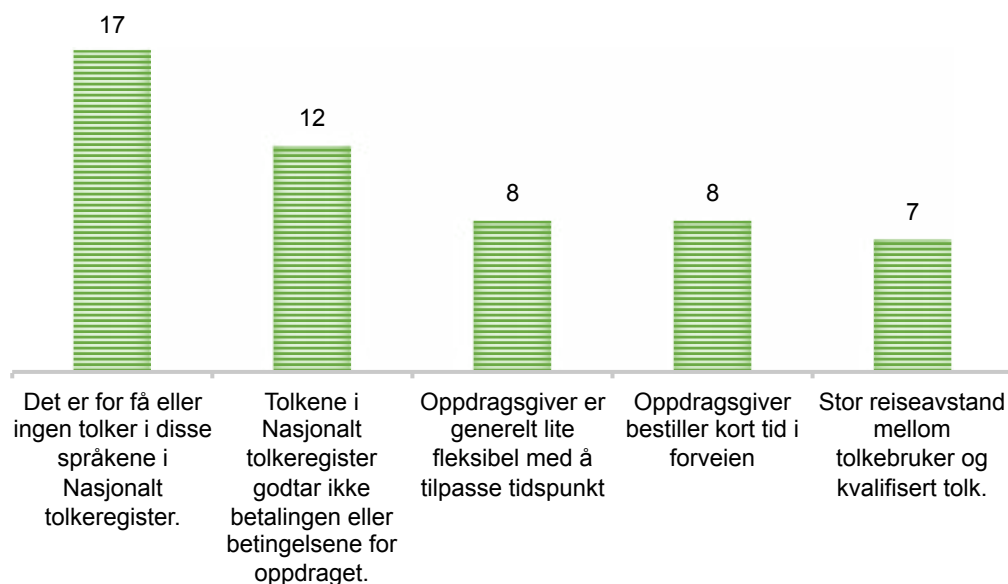
#### **1.4.2 Årsaker til at det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk**

Respondentene fikk også spørsmål om årsakene til at det har vært vanskelig å skaffe kvalifiserte tolker i de språkene de selv oppga. Mens det ved tidligere undersøkelser har vært gitt tre svaralternativer til dette spørsmålet, har vi i år utvidet svaralternativene etter tilbakemeldinger fra respondentene innhentet via telefonintervjuene i forkant av undersøkelsen. Det gis også mulighet for åpent svar i tilknytning til svaralternativet «annet»<sup>17</sup>. Respondentene kan også krysse av for flere svaralternativer.

---

17 Andre begrunnelser var at det var «stor etterspørsel etter noen av nevnte språk», og det at «mange tolker er opptatt med andre/store oppdrag og er fullbooket lang tid i forveien».

**Figur 9. De vanligste årsakene til at det i 2015 har vært vanskelig å skaffe kvalifisert tolk (N=21).**



Vi ser av figuren over at hovedårsaken til at det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk, som oppgitt av respondentene, fortsatt er mangel på kvalifiserte tolker. Samtidig ser vi at det er en rekke andre årsaker som også fremstår som sentrale. Tolv respondenter oppgir at tolkene i Nasjonalt tolkeregister ikke godtar betalingen eller betingelsene for oppdraget. Det er også en del respondenter som knytter utfordringer til bestillersiden. Åtte oppgir at oppdragsgivere er generelt lite fleksible med å tilpasse tidspunkt, og like mange oppgir at oppdragsgiver bestiller kort tid i forveien. «Stor reiseavstand mellom tolkebruker og kvalifisert tolk» oppgis også av syv respondenter som årsak til at det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk. Mange av disse utfordringene er i større grad knyttet til utfordringer ved bestilling og betaling for tolketjenester enn utfordringer direkte knyttet til mangel på tolker. Derfor kan bedre organisering av bestillinger – for eksempel at oppdragsgivere bestiller i god tid i forveien, eller at de er mer fleksible med å bidra til å lette tilgang på kvalifiserte tolker. Dessuten kan også økt bruk av telefon og skjerm være med på å løse utfordringen med store reiseavstander. Resultatene her viser at utfordringer ved å få tak i kvalifiserte tolker er sammensatte – noen av dem skyldes mangelen på tolker, mens andre skyldes også svake bestillingsrutiner og dårlige betalingsvilkår.

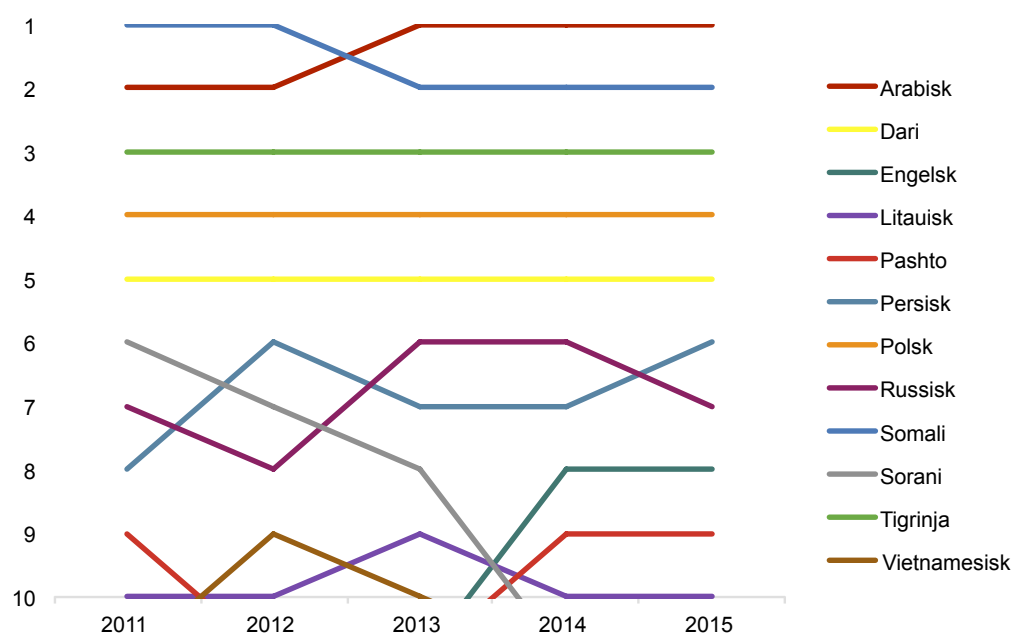
### **1.4.3 Endringer i topp ti de siste fem årene**

Behovet for tolk i ulike språk er i stadig endring. Nye innvandrergupper kommer til Norge, mens mange av dem som har vært her lenge, lærer seg norsk. Det er derfor interessant å se endringer og vedvarende etterspørsel etter tolk i ulike språk de siste

årene. I denne delen sammenstiller vi lister over de ti språkene som er mest etterspurt, og de ti språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk for de siste fem årene. Vi har her konsentrert oss om de språkene som enten topper lister gjennomgående eller er spesielt interessante for 2015. Fullstendig liste over de ti mest etterspurte språkene og de ti språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk for de siste fem årene, finnes i vedleggene 5 og 6.

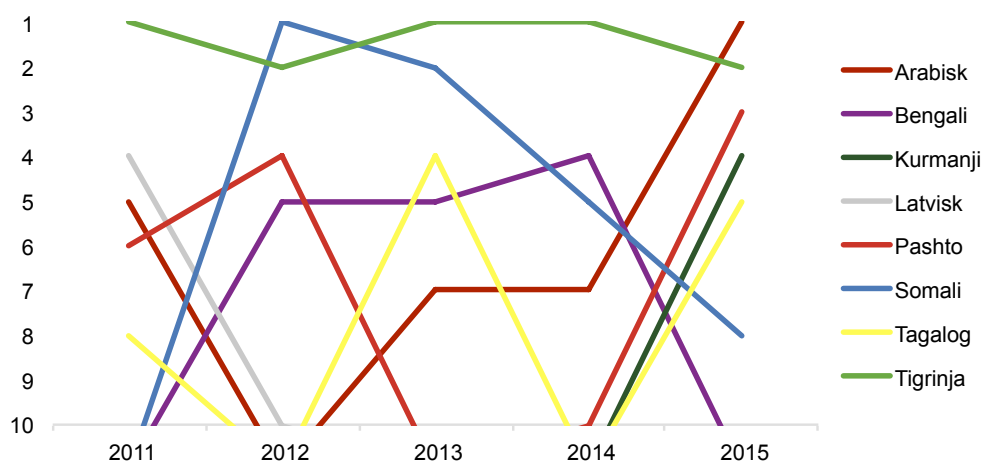
Graf 1 viser språkene som har vært på listen over de ti mest etterspurte språk de siste fem årene. Disse språkene har holdt seg stabilt i iøynefallende stor grad. Somali og arabisk har vært de to språkene som har toppet listene de siste fem årene. Deretter kommer tigrinja, polsk og dari, som holder seg stabilt på henholdsvis tredje, fjerde og femte plass. Under dem er det sorani, persisk, russisk, pashto og litauisk som bytter på plassene.

**Graf 1. Språk som har vært mest etterspurt de siste fem årene.**



Det at det er stor etterspørsel etter noen språk, betyr ikke at det ikke er nok kvalifiserte tolker som er villige til å ta oppdrag i disse språkene. Derfor er listen over språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, viktig for å kunne forstå tolkefeltets dynamikk.

**Graf 2. Språk hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk de siste fem årene.**



Det er mange flere språk hvor det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk, og plasseringen deres på listene varierer kraftig fra år til år. Graf 2 viser variasjonen for de språkene som hyppigst forekommer på listen over språk hvor det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk. I grafen er også kurmanji tatt med, et språk som har hatt en kraftig økning i 2015. Det eneste språket som har holdt seg stabilt, er tigrinja. Det har vært på første- eller andreplassen i hele femårsperioden. Alle de andre språkene viser store variasjoner. Arabisk går fra å være plassert midt på til å forsvinne fra listen i 2012, for så å holde seg stabilt på midten av listen i 2013 og 2014, for til slutt å toppe listen i 2015. Pashto har også forsvunnet fra listene i 2013 og 2014 for å dukke opp igjen ganske høyt i 2015. På den andre siden har somali, bengali, latvisk og tagalog hatt en nedgang. For å forenkle grafen ble mange språk som har vært på listene, utelukket. Dette er språk som dukker opp sporadisk og som regel står ganske lavt på listene. For å se alle språkene hvor det har vært vanskelig å få tak i kvalifisert tolk de siste fem årene, se vedlegg 4.

## 1.5 Om fagsystemer og rapporteringsmuligheter

Det er utfordrende at dagens rapporteringsrutiner på bruk av tolk i stor grad er manglende. Mange sektorer har hverken rapporteringsrutiner for tolkebehov i ulike språk eller statistikk over utgifter til tolking. Dette vanskeliggjør IMDis muligheter til å sammenstille og systematisere oversikt over behovet for kvalifisering av tolker i ulike språk og utarbeide en oversikt over tolkebehovet fremover. Besvarelsene i undersøkelsen tyder

imidlertid på at det er store variasjoner i respondentenes opplysninger om formidlede tolkeoppdrag. På flere av spørsmålene ser vi at respondentene tyr til omtrentlige tall eller at de ikke kan eller vil svare på spørsmålene. Dette kan indikere mangelfulle rutiner for registrering av opplysninger, eller at fagsystemene og rapporteringsmulighetene disse innehar, rett og slett ikke er gode nok. Bedre fagsystemer og rutiner for registrering av data vil kunne gi mulighet for bedre rapportering og mer presis informasjon om tolkebehovet og tolkebruken i offentlig sektor.

For å evaluere kvaliteten på dataene samt innhente kunnskap om respondentenes fagsystemer og hvilke data som er tilgjengelige, ble undersøkelsen avsluttet med spørsmål knyttet til respondentenes fagsystemer, herunder systemer for bestilling og betaling av tolkeoppdrag. Hensikten var å innhente mer informasjon om respondentenes rapporteringsmuligheter for å kunne stille mer relevante spørsmål i fremtidige undersøkelser og slik forbedre IMDis kartlegging av tolkebehovet. Samtidig var tanken at det å stille spørsmål ved respondentenes fagsystemer i seg selv kan, som en respondent selv var inne på, virke bevisstgjørende og stimulere virksomhetene til å forbedre sine rutiner for registrering av data, samt videreutvikle sine fagsystemer og dermed sine rapporteringsmuligheter.

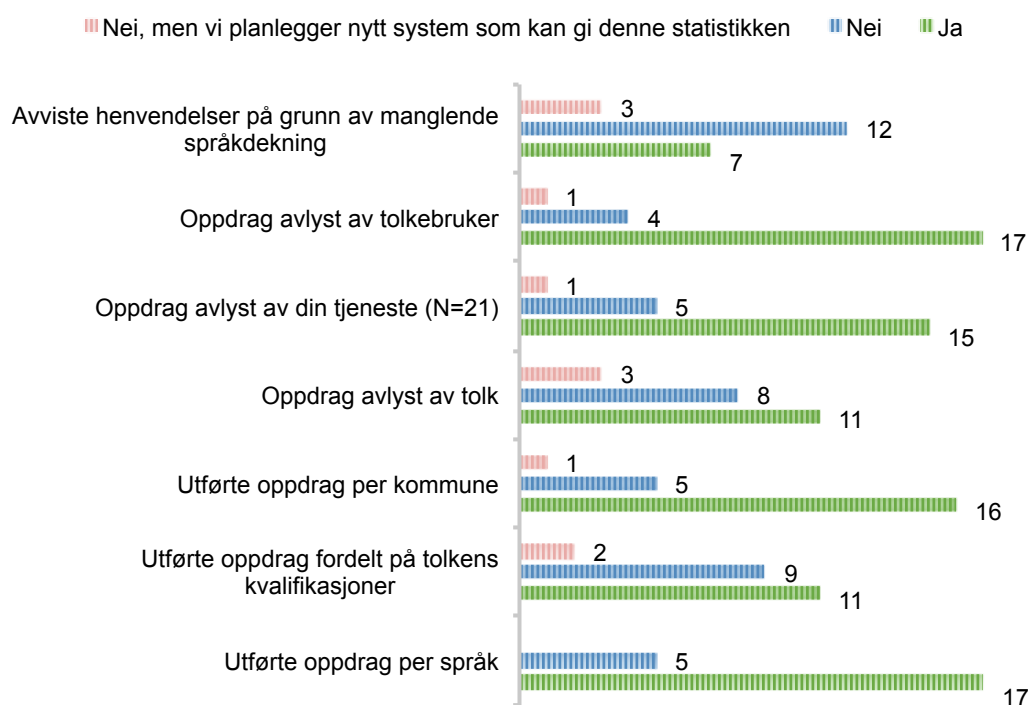
Respondentene ble spurt om de registrerte alle henvendelser og bestillinger konsekvent, også i språk de ikke kan levere tolk i. 14 av 22 respondentene svarte *ja*, mens resterende 8 svarte *nei*.

**Figur 10. Antallet respondenter som registrerer alle henvendelser og bestillinger konsekvent (N=22).**



Det ble også stilt mer konkrete spørsmål om hvorvidt respondentenes fagsystemer kan produsere statistikk som gir oversikt over utførte oppdrag per språk og per tolks kvalifikasjoner, så vel som informasjon om avvik, oppdrag avlyst av tolkebruker eller oppdrag avvist på grunn av manglende språkdekning. I tillegg til svaralternativene «ja» og «nei» ble det gitt mulighet for å svare «nei, men vi planlegger et nytt system som kan gi denne statistikken». Årsaken til dette var at flere av respondentene som deltok i den innledende intervjuundersøkelsen, oppga at de var i gang med å utvikle eller gå til innkjøp av nytt fagsystem med forbedrede rapporteringsmuligheter.

**Figur 11. Virksomheters rapporteringsmuligheter (N=22).**



Som det også ble avdekket i den innledende intervjurunden per telefon, ser vi at det er stor variasjon i hvilke data de ulike fagsystemene dekker, og dermed hvor gode systemer de ulike virksomhetene har for å registrere de data som vi etterspør. Dataene de fleste respondentene (17 av 22) kunne rapportere på, var utførte oppdrag per språk og oppdrag avlyst av tolkebruker. Likevel er det oppsiktsvekkende at 5 virksomheter ikke har oversikt over oppdragene de har utført fordelt på språk. Virksomhetene hadde dårligst rapporteringsmuligheter på avviste henvendelser på grunn av manglende språkdekning – det er kun 7 av 22 respondenter som registrerte disse henvendelsene. At to tredjedeler av virksomhetene per i dag ikke registrerer henvendelser som blir avvist på grunn av manglende språkdekning, gjør at de ikke kan rapportere dokumentbaserte opplysninger om hvilke språk det er vanskelig å skaffe tolk i, til IMDis årlige kartlegging av språk og tolkebehov. Dessuten er det bekymringsfullt at halvparten av respondentene (11 av 22) oppgir at de ikke kan rapportere på utførte oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjoner i Nasjonalt tolkeregister, noe som innebærer at tolketjenesten de selger, er av ukjent kvalitet.

Den store variasjonen i hva virksomhetene kan rapportere på, og mangelfulle rutiner for registrering av opplysninger, kan ses i sammenheng med manglende kvalitetskrav hos offentlige etater som bestiller tolketjenester. Så lenge det offentlige ikke etterspør disse opplysningene fra formidlere, vil insentivene for å lage gode rapporteringssystemer hos formidlere være svake.

# Del 2:

## Annen statistikk som belyser behov for tolk

I denne delen av rapporten presenteres andre tall og statistikk som også kan bidra til å belyse behovet for tolk i ulike språk. I den første delen sammenstilles kartleggingens resultater av behovet for tolk med innvandringsstatistikken, og i den andre delen med statistikken over tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister.

### 2.1 Innvandringsstatistikk

Siden 1970-tallet har flere og flere utenlandske borgere bosatt seg i Norge av ulike årsaker – for å ta arbeid eller utdanning, for å gjenforenes med familie og for å få beskyttelse fra krig og forfølgelse. Ved årsskiftet 2015/2016 utgjorde innvandrere 13,4 prosent av befolkningen i Norge.<sup>18</sup> Innvandrere bor i alle landets kommuner, men det er en tendens at de bosetter seg i mer sentrale strøk enn personer uten innvandrerbakgrunn. Flest innvandrere er bosatt i Oslo, hvor 33 prosent av innbyggerne er innvandrere eller norskfødte med innvandrerforeldre.

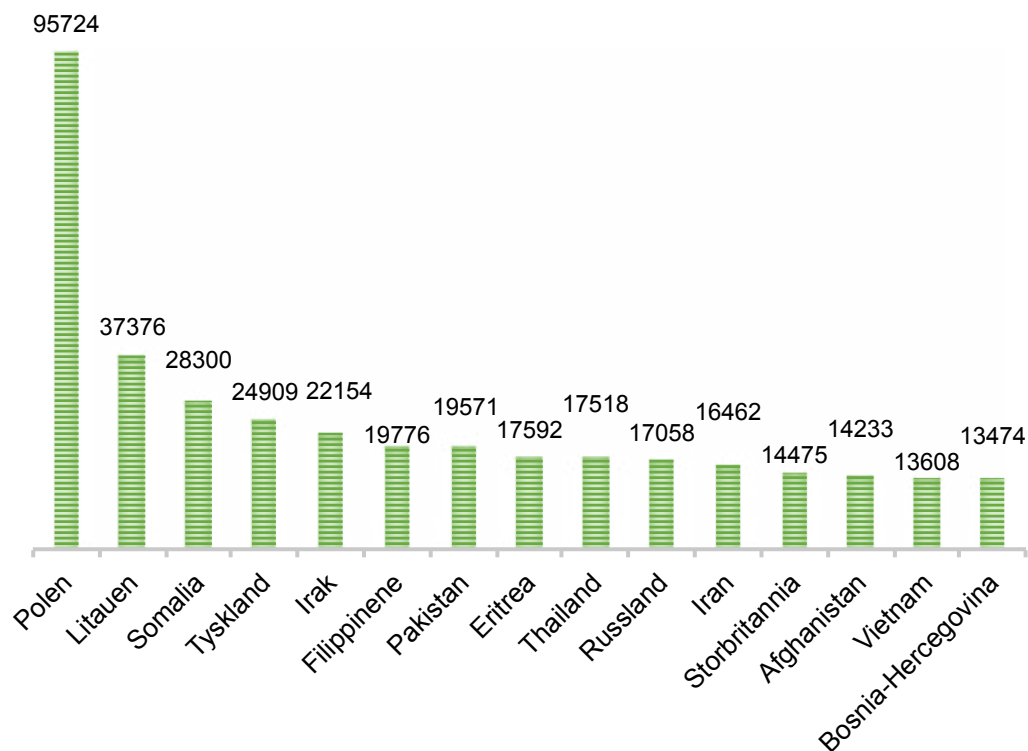
Innvandrere i Norge har bakgrunn fra 223 land og selvstyrte områder. Per januar 2016 var innvandrere fra Polen den klart største innvandrergruppen i Norge – med 95 700 bosatte utgjorde polakker nesten 14 prosent av alle innvandrere. Den nest største gruppen innvandrere var litauere, og deretter somaliere. Figuren under viser de femten største innvandrergrupper i Norge. Selv om svensk og dansk omfattes av Nordisk språkkonvensjon, vil behovet for tolk blant innvandrere fra Sverige og Danmark være minimalt. Derfor er disse to landene fjernet fra figuren.

---

<sup>18</sup> All innvandringsstatistikk er hentet fra <http://ssb.no/befolkning/statistikker/innvbef>.



**Figur 12. De femten største innvandrergroppene i Norge per 1.1.2016.<sup>19</sup>**

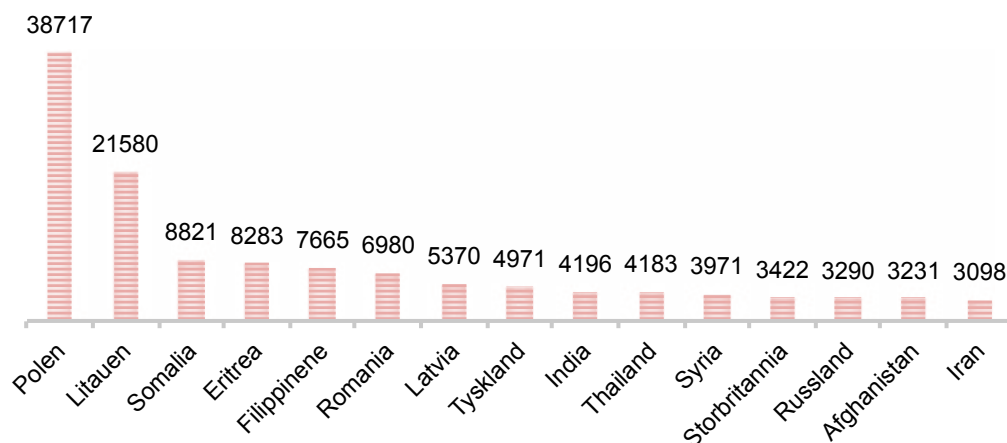


Ut ifra de innvandrergroppene som er størst i Norge, kan man anta at det trolig finnes stor etterspørsel etter polsk, litauisk, somali, arabisk, kurdisk, engelsk, tagalog, urdu, tigrinja, thai, russisk, persisk, vietnamesisk og bosnisk-kroatisk-serbisk. Hvis vi ser på listen over de ti mest etterspurte språkene i 2015, viser det seg at dette stemmer bare delvis. Selv om polakker er desidert den største innvandrergroppen, er polsk bare på fjerde plass over de mest etterspurte språkene. På samme måten er litauere den neststørste gruppen, mens litauisk er på tiende plass over de mest etterspurte språkene. Det samme gjelder for tyskere. Selv om de er den fjerde største gruppen av innvandrere, er ikke tysk på listen over de mest etterspurte språkene. På den andre siden er somaliere og irakere store innvandringsgrupper, og det er stor etterspørsel etter somali, og arabisk, som er det språket flesteparten av dem som har innvandret fra Irak, snakker.

En årsak til at de mest etterspurte tolkespråkene bare delvis samsvarer med figuren over de største innvandrergroppene, er at mange av personene i gruppene nevnt ovenfor, har bodd lenge i Norge og trolig ikke vil trenge tolk så ofte. Behovet for tolk vil sannsynligvis være størst de første årene etter innvandring, derfor er det interessant å se på oversikten over personer som ikke har bodd i Norge så lenge.

<sup>19</sup> Sverige og Danmark er fjernet fra listen, fordi de snakker skandinaviske språk og trolig vil gjøre seg forstått i Norge.

**Figur 13. Oversikt over personer som har innvandret til Norge i løpet av de fire siste årene – femten største innvandrergupper.<sup>20</sup>**



Mange av de samme landene går igjen i begge oversiktene. Polen, Litauen og Somalia topper begge listene, og Eritrea, Filippinene, Tyskland og Thailand er høyt plassert. På den andre siden er Pakistan, Irak, Vietnam og Bosnia-Hercegovina på listen over de største innvandrergruppene, men er ikke med i figur 13. Dette kan indikere at behov for tolk i urdu, vietnamesisk og bosnisk-kroatisk-serbisk har vært avtakende. Sett opp mot resultater fra kartleggingen av behov for tolk i ulike språk, stemmer dette. Urdu, vietnamesisk og bosnisk-kroatisk-serbisk har vært etterspurte før, men dukker hverken opp på listen over de mest etterspurte språkene i 2015, eller på listen over språk hvor det har vært vanskelig å få tak i kvalifisert tolk i 2015.

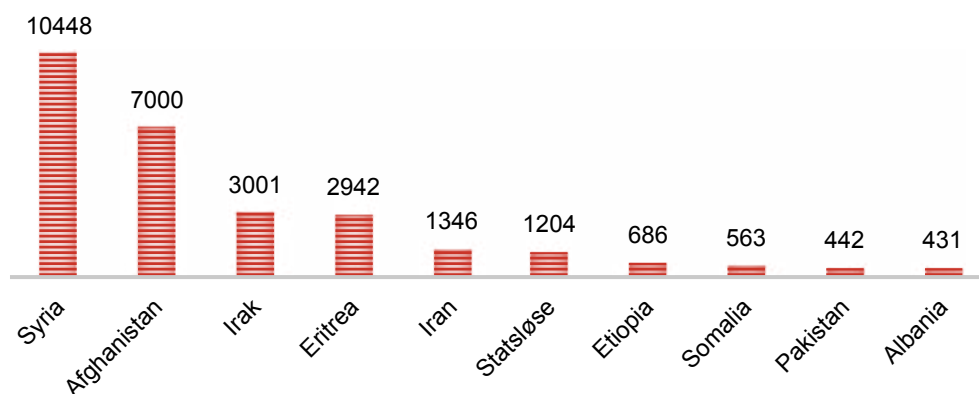
2015 var et spesielt år med usedvanlig høye asylankomster. Antallet asylankomster til Norge har før det holdt seg stabilt fra 2007 til 2014, med gjennomsnittlig 11 319 ankomster årlig.<sup>21</sup> I 2015 ble dette antallet tredoblet, og det totale antallet asylankomster ble 31 150.<sup>22</sup>

<sup>20</sup> <https://www.ssb.no/befolkning?de=Innvandrere>

<sup>21</sup> <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/asylsoknader-etter-statsborgerskap-og-ar-2007-2014/>

<sup>22</sup> <https://www.udi.no/statistikk-og-analyse/statistikk/asylsoknader-etter-statsborgerskap-aldersgruppe-og-kjonn/>

**Figur 14. De ti innvandrergroppene som leverte flest asylsøknader i 2015.**



Hvis vi ser på språkene som har vært mest etterspurt – arabisk, somali, tigrinja, dari, persisk og pashto – er det ganske høy grad av samsvar mellom disse språkene og sammensetning av asylsøkere i 2015. Det økte behovet for arabisk og kurmanji er en tydelig følge av de økte ankomstene av syriske asylsøkere, og det samme gjelder for dari og pashto og afghanske asylsøkere, tigrinja og eritreiske asylsøkere og persisk og iranske asylsøkere. Listene over språkene hvor det er størst behov for tolk, avspeiler ganske godt innvandrergroppene som har bodd i Norge i kort tid. Dette gjelder spesielt for asylsøkere, som trolig oftere møter den offentlige sektoren enn innvandrere for øvrig. Likevel vil også innvandrere med andre innvandringsgrunner ha behov for tolk i ulike møter med norske myndigheter, men antakelig i mindre stor grad enn asylsøkere og flyktninger.

Det er imidlertid viktig å ta forbehold når man skal estimere behov for tolk i ulike språk ut ifra innvandringsstatistikk alene. For det første er det ikke et én-til-én-forhold mellom land og språk. Selv om arabisk er det offisielle språket i Syria, er det også en del fra Syria som snakker kurmanji, arameisk, armensk, assyrisk og azeri. I Eritrea snakkes det ni språk og på Filippinene hele 105 språk. Derfor er landbakgrunn ofte ikke nok til å si noe om språkene man behersker. For det andre vil mange faktorer så som botid, innvandringsårsak, grad av sysselsetting, utdanningsnivå og deltakelse i samfunnet påvirke hvor raskt ulike innvandrergropper lærer seg norsk. Avstanden mellom norsk og morsmålet vil også spille en vesentlig rolle, sammen med individuelle egenskaper som den enkeltes språkkunnskaper og motivasjonen til å lære seg et nytt språk. Per i dag finnes det lite kunnskap om hvilken rolle slike faktorer spiller når det kommer til behovet for tolk, eller når språkkompetansen blir «god nok» til at tolkebehovet blir overflødig.<sup>23</sup> Til slutt er behovet for tolk ofte situasjonsbetinget slik at en person som behersker «godt nok norsk» i det daglige, ikke nødvendigvis har tilstrekkelig norskerferdigheter til å tale sin sak fremfor en domstol eller i møtet med spesialisthelsetjenesten. Alle disse faktorene gjør at innvandringsstatistikk aldri vil kunne forutsi nøyaktige tolkebehov i ulike språk, men som vi har sett, kan denne statistikken likevel gi noen indikasjoner.

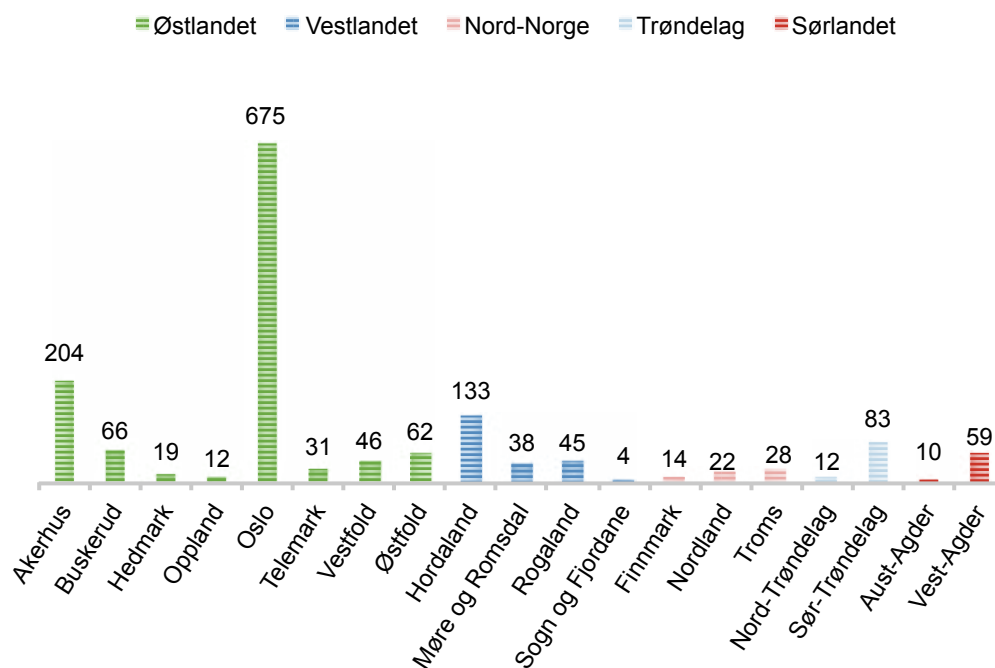
23 NOU s. 84.

## 2.2 Tolker i Norge

Ved valg av språk til tolkeutdanning og autorisasjonsprøven er det viktig ikke bare å se på hvilke språk som er etterspurt eller vanskelig å skaffe tolk i, men også hvor mange tolker med utdanning og autorisasjon som allerede finnes. Denne delen presenterer statistikk over hvor tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister bor, og over språkene hvor det finnes flest tolker. Til slutt ser vi på forholdet mellom resultater av kartleggingen av språk hvor det er behov for tolk, og tolker oppført i registeret.

Per 25. oktober 2016 finnes det 1574 tolker som er oppført i registeret. Det regionale perspektivet er viktig for tilgang på kvalifiserte tolker. Noen steder kan man ha altfor mange tolker som ikke får oppdrag, mens det andre steder ikke finnes nok tolker. Figur 15 viser hvor tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister bor. Oslo skiller seg vesentlig fra andre fylker med hele 675 tolker i registeret. Samtidig er Oslo det fylket som har flest innvandrere, og hvor behovet for tolk høyst sannsynlig er størst. Det fylket som har færrest tolker, er Sogn og Fjordane – der er det bare fire tolker som er oppført i registeret. Disse ulikhetene i fordelingen av tolker på fylker viser at det er nødvendig å bruke telefon- og skjermtolking for å kunne få tak i tolker fra registeret, og for å kunne utnytte kapasiteten til de tolkene som er bosatt sentralt.

**Figur 15. Antall tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister fordelt på fylker (N=1574).<sup>24</sup>**

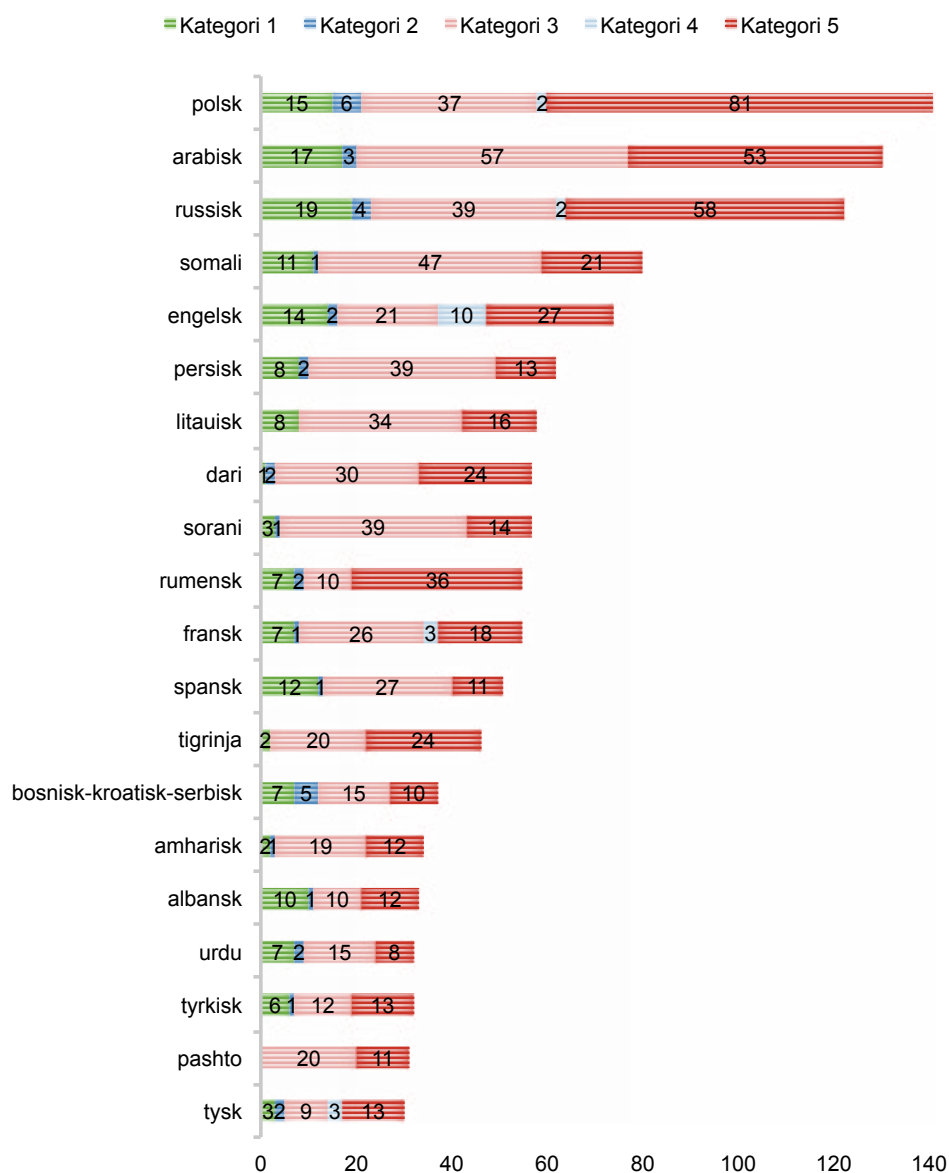


<sup>24</sup> I tillegg er det 11 tolker som er bosatt i utlandet.

Alle tolker i registeret er fordelt på fem kvalifikasjonskategorier der tolkene som har statsautorisasjon eller tolkeutdanning, utgjør kategori 1–3. For IMDi er det en målsetting at personer som skal tolke i offentlig sektor, har tolkeutdanning og statsautorisasjon. Fordi det foreløpig ikke er et tilstrekkelig antall tolker med disse kvalifikasjonene i Norge til å dekke behovet for tolking i offentlig sektor, inneholder registeret også to tilleggskategorier (4 og 5) for praktiserende tolker. Kategori 4 er for statsautoriserte translatører og fagoversettere med gjennomført tre dagers innføringskurs i tolkens ansvarsområde (TAO). Kategori 5 i Nasjonalt tolkeregister gir en oversikt over personer som har bestått en tospråklig opptaksprøve (ToSPoT) og gjennomført TAO.

Tolkene i Nasjonalt tolkeregister dekker 65 ulike språk. Figur 16 viser de 20 språkene med flest aktive tolker i registeret, og kategoriene tolkene er oppført i.

**Figur 16. De 20 språkene med flest aktive tolker i Nasjonalt tolkeregister.**



Det er interessant å se på figuren over i sammenheng med de ti mest etterspurte språkene i 2015. Det er ganske godt samsvar mellom de ti språkene hvor det er flest tolker, og de ti mest etterspurte språkene i 2015. Åtte av de mest etterspurte språkene – arabisk, somali, polsk, dari, persisk, russisk, engelsk og litauisk er også blant de ti språkene hvor det er flest kvalifiserte tolker. Det er bare tigrinja og pashto som er etterspurt, men som ikke har like mange tolker – 46 i tigrinja og 31 i pashto. Når det gjelder språk hvor det har vært vanskeligst å få tak i tolk i 2015, er bildet litt annerledes. På denne listen finnes det noen språk som har veldig få tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Dette gjelder spesielt for kurmanji (13 oppførte tolker), oromo (10 oppførte tolker) og tagalog (3 oppførte tolker). Dette er en indikasjon på at IMDi burde igangsette tiltak for å imøtekomme behovet for tolker i disse språkene.

# Del 3: Undersøkelse om tolkekapasitet i asylspråkene

Høsten 2015 var ikke en vanlig høst for utlendingsforvaltningen. Asylankomstene høsten 2015 var usedvanlig høye, og de utfordret hele forvaltningen. IMDi fikk tilbakemeldinger om at etterspørselen etter kvalifiserte tolker økte kraftig, og spesielt etter tolker i arabisk, dari, kurmanji<sup>25</sup>, pashto og tigrinja. Samtidig mottok IMDi tilbakemeldinger fra tolkene selv om at de fortsatt hadde ledig kapasitet, og at de ble forbigått til fordel for ukvalifiserte tolker. Denne diskrepansen reiste spørsmål om hvorvidt dårlig tilgang på kvalifiserte tolker skyldtes mangelen på tolker, eller om årsaken også lå i dårlig organisering av tolkebruken.

På bakgrunn av disse varierende tilbakemeldingene gjennomførte IMDi en undersøkelse for å kunne skaffe til veie et øyeblikksbilde av tolkenes kapasitet i de fem asylspråkene. Dette kapitlet redegjør kort for hvem som er respondentene som har svart på undersøkelsen, deres opplevelse av økt etterspørsel som følge av asylankomstene, hvor mye de jobbet, og hvor de jobbet.

## 3.1 Om respondentene

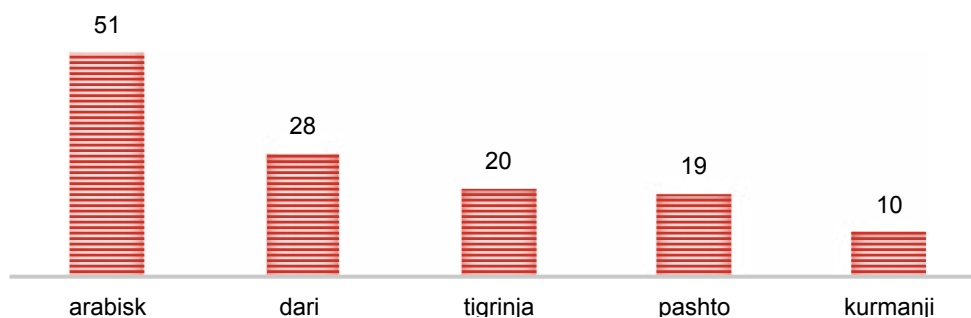
Spørreundersøkelsen ble sendt til alle tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister i ett eller flere av de nevnte språkene høsten 2015. Dette var totalt 181 tolker. Vi mottok 109 svar, noe som gir en svarprosent på 60 prosent. Innenfor hvert av de fem språkene fordeler svarprosenten seg noe ulikt – fra en svært høy svarprosent for kurmanji på 91 prosent (10 av totalt 11 kurmanji-tolker) til en lavere svarprosent i tigrinja på 54 prosent, (20 av totalt 37 tolker i tigrinja svarte).<sup>26</sup> For resten av språkene ligger svarprosenten på 60–70 prosent, noe som er å anse for en tilfredsstillende svarprosent.

Grafen under viser antall respondenter innenfor hvert språk. Arabisk er det «største» språket med så mange som 51 respondenter, og utgjør dermed nesten halvparten av utvalget i undersøkelsen. 28 respondenter er oppført i dari og utgjør dermed ca. en fjerdedel av utvalget. Tigrinja har 20 respondenter og pashto har 19. Kurmanji teller kun 10 respondenter, og utgjør dermed den minste andelen av utvalget.

<sup>25</sup> Tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister i kurmanji, er også oppført i badini.

<sup>26</sup> Antallet registrerte tolker gjelder for datoen da undersøkelsen ble foretatt. Siden da har antallet kurmanji-tolker eksempelvis steget fra 11 til 13, og tigrinja fra 37 til 46.

**Figur 17. Respondenter fordelt på språk (N=128).<sup>27</sup>**



Hvis vi ser på respondentene fordelt per kvalifikasjoner, ser vi at flertallet (61 prosent) av respondentene er oppført i kategori 3. De andre kategoriene har betydelig færre respondenter, henholdsvis 18 og 6 tolker i kategoriene 1 og 2, og 4 og 23 tolker i kategoriene 4 og 5. Denne fordelingen avspeiler noenlunde godt fordelingen i registeret, bortsett fra at tolker i de høyeste kategoriene 1 og 2 er litt overrepresentert.

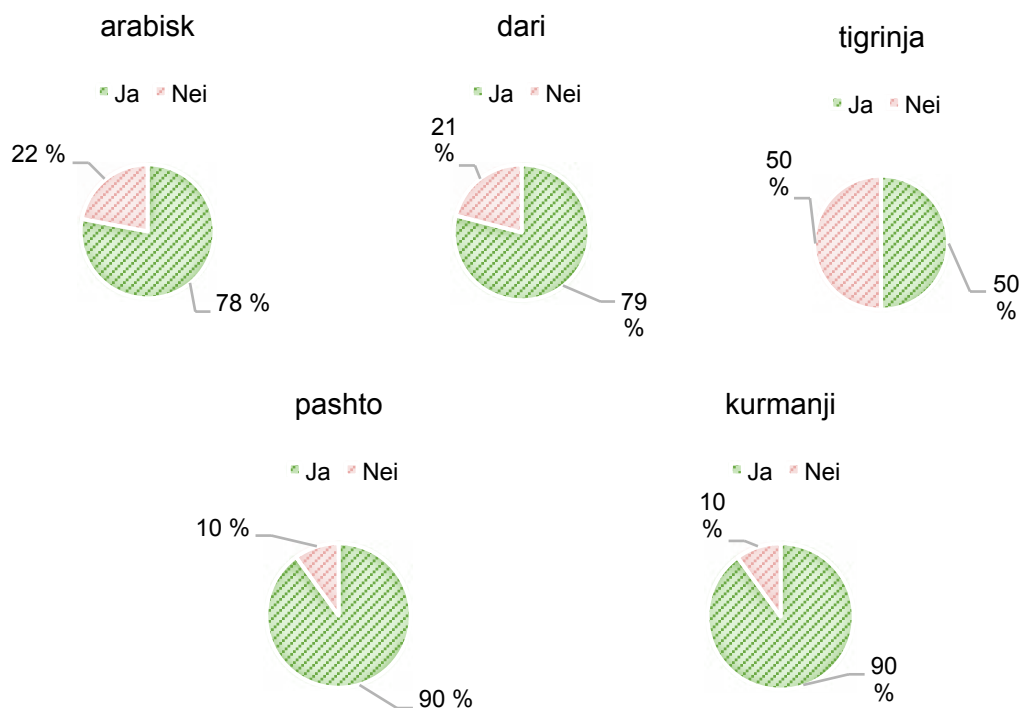
## 3.2 Opplevelse av økt etterspørsel

På spørsmålet om hvorvidt tolkene har opplevd økt etterspørsel som følge av asyl-ankomstene, svarer det store flertallet «ja» (72 prosent). Om vi ser på de enkelte språkene, er det en viss variasjon i opplevd etterspørsel. Tolkene i kurmanji og pashto er de som oftest oppgir at de har opplevd økt etterspørsel som følge av asylankomstene, hele 90 prosent i begge språkene. 79 prosent av tolkene i dari har opplevd økt etterspørsel, 78 prosent i arabisk og kun 50 prosent i tigrinja.

<sup>27</sup> Selv om det er 109 personer i utvalget, blir antallet tolker 128, fordi enkelte respondenter er oppført i flere språk i Nasjonalt tolkeregister. Av samme årsak kan en og samme respondent være oppført i flere kategorier.



**Figur 18. Andel tolker som har opplevd økt etterspørsel som følge av asylankomstene fordelt på tolkespråkene.**



Tolkene ble også spurt om hvor stor andel av deres tolkeoppdrag fra de to forutgående uker var tilknyttet de økte asylankomstene. 40 prosent av respondentene svarte at det var enten en «stor del» eller «alle» oppdragene som kunne tilskrives de økte asylankomstene. Mens respondentene som tolker i arabisk, dari og pashto, har gjennomsnittlige verdier for dette spørsmålet, skiller tolkene i kurmanji og tigrinja seg ut. Det var 80 prosent av tolkene i kurmanji som oppga at en «stor andel» eller «alle» tolkeoppdragene de siste 14 dagene har vært knyttet til asylankomstene. På den andre siden var det bare 20 prosent av tolkene i tigrinja som oppga at en «stor andel» eller «alle» tolkeoppdragene har vært knyttet til asylankomstene. Dette kan ha sin årsak i at asylsøkere fra Eritrea og Etiopia har hatt jevnere ankomstrater, og at det først og fremst er asylsøkere fra Syria (arabisk og kurmanji) og Afghanistan (dari og pashto) som sto for den store økningen i ankomstene høsten 2015.

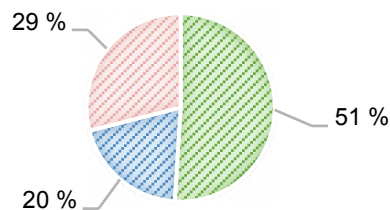
### 3.3 Hvor mye jobber tolkene?

Det er dokumentert at ikke alle tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister jobber fulltid som tolk. Kun én av tre tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister har tolking som hovedinntekt, mens to av tre oppgir at de hadde annet arbeid/aktivitet ved siden av tolkingen.<sup>28</sup> Derfor ønsket vi mer konkrete data på hvor mye tolkene i asylspråkene faktisk jobber.

I undersøkelsen ble det stilt spørsmål om respondenten har tolking som hovedjobb eller som bijobb og ekstra inntektskilde. Omtrent halvparten av tolkene i utvalget svarer at de kun jobber som tolk, og det er derfor grunn for å tro at tolking utgjør deres eneste inntektskilde. 20 prosent oppgir at de har andre jobber eller studerer ved siden av, men at tolking er deres hovedjobb/primære inntektskilde. 29 prosent oppgir at tolking kun er en bijobb. Dette betyr at så mange som 71 prosent av tolkene i utvalget har tolking som primær inntektskilde. Disse resultatene viser at tolkene i asylspråkene var mer aktive i tolkeyrket enn tolker generelt. Dette kan skyldes at de får flere oppdrag, siden språkene de tolker i, er mer etterspurt, og det er vanskeligere å få tak i kvalifisert tolk i disse språkene.

**Figur 19. Andelen tolker som har tolking som hovedinntektskilde.**

- ▣ tolking er hovedinntekt
- ▣ tolking er hovedinntekt, men har også andre jobber eller studier ved siden av
- ▣ tolking er kun biinntekt

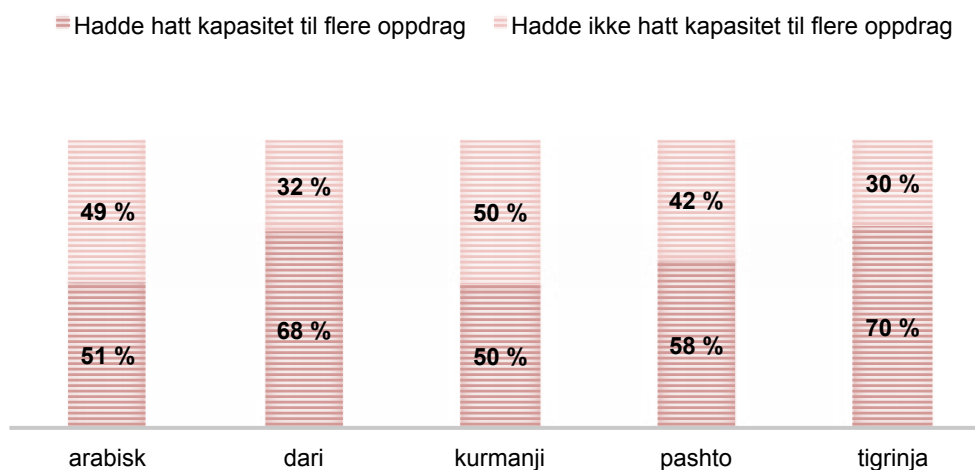


På spørsmål om *hvor ofte* den enkelte tolken jobber, svarer i underkant av 70 prosent av respondentene at de tolker daglig. 21 prosent svarer at de tolker ukentlig, mens i underkant av 10 prosent svarer at de tolker månedlig eller sjeldnere. Når det gjelder svarfordelingen per språk, skiller tolkene i kurmanji seg igjen ut ved at hele 90 prosent av utvalget oppgir at de tolker daglig. Også tolkene i pashto oppgir noe oftere at de tolker daglig (79 prosent) enn utvalget som helhet, mens det blant tolkene i dari er færrest (64 prosent) som oppgir at de tolker daglig.

<sup>28</sup> NOU 2014:8, s. 117.

Selv om 72 prosent av tolkene har opplevd økt etterspørsel som følge av asyl-ankomstene, og det er nesten 70 prosent av tolker som tolker daglig, vet vi ikke i hvilken grad tolkenes kapasitet blir utnyttet. For å undersøke tolkenes kapasitet nærmere ble det derfor stilt et spørsmål om tolkene hadde kapasitet til å påta seg flere oppdrag enn dem de utførte de siste ukene. Resultatene viser at hele 60 prosent oppgir å ha hatt mer kapasitet, mens 40 prosent oppgir at de ikke har hatt kapasitet til å påta seg flere oppdrag enn de har gjort.

**Figur 20. Andel tolker som hadde hatt kapasitet til å påta seg flere oppdrag enn det de har utført de forutgående ukene.**



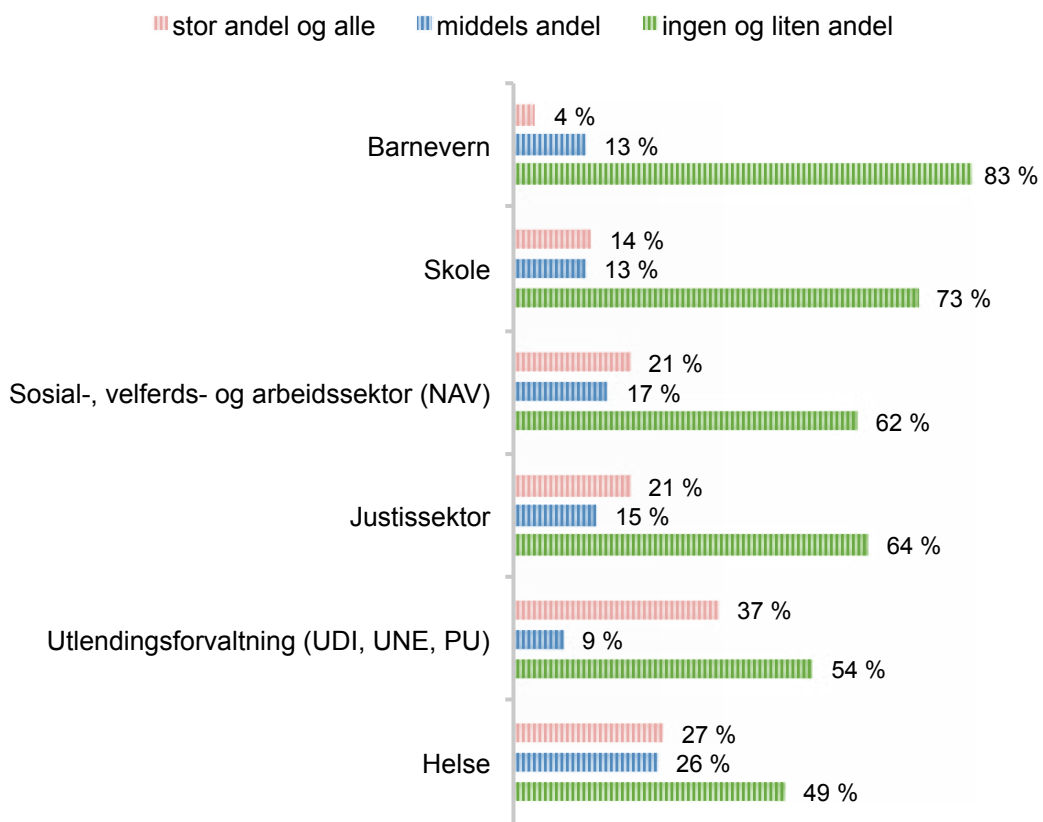
Hvis vi ser på resultatene fordelt på tolkespråkene, ser vi av figur 20 at det finnes en viss variasjon. Det er omtrent halvparten av tolkene i arabisk og kurmanji som hadde mer kapasitet. Det er litt flere tolker i dari og pashto som hadde mer kapasitet – henholdsvis 68 prosent og 58 prosent. Til slutt hadde hele 70 prosent av tolkene i tigrinja mer kapasitet, noe som er oppsiktsvekkende hvis man ser på listen over språkene hvor det er vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, hvor tigrinja har vært høyt plassert de siste fem årene.

En annen indikasjon på kapasitet er om tolkene som har mer kapasitet, har takket nei til oppdrag. Vi stilte derfor også spørsmål om hvorvidt tolkene som hadde mer kapasitet, hadde takket nei til oppdrag de siste to ukene, og i så fall *hvorfor* de har takket nei til oppdraget. Hele 70 prosent har takket nei til oppdrag i denne tidsperioden, hovedårsaker er at oppdraget krasjet med et annet oppdrag (ca. 54 prosent), og at vilkårene ikke var gode nok (17 prosent).

### 3.4 Hvor jobber tolkene?

Til sist ønsket vi også å undersøke i hvilke sektorer tolkene arbeider mest. Sektorene respondentene kunne velge mellom, var helse, utlendingsforvaltningen (UDI, UNE, PU), justissektoren, sosial-, velferds- og arbeidssektoren (NAV), skole og barnevern.

**Figur 21. Andel av oppdragene tolkene har gjort i ulike sektorer (N=96).**



Av figuren over ser vi at utlendingsforvaltningen er den sektoren hvor de fleste av respondentene (37 prosent) oppgir at de har tatt alle eller stor andel av oppdragene. Deretter følger, i synkende rekkefølge, helse- (27 prosent), justis- (22 prosent), sosial-, velferds- og arbeidssektoren (21 prosent), skole (14 prosent) og barnevern (4 prosent). Det er interessant at det er så mange tolker i asylspråkene som ikke har tatt oppdrag, eller bare tatt en liten andel oppdrag for barnevern (83 prosent) og skole (73 prosent).

# Appendiks

## Vedlegg 1. Liste over respondenter

### **Kommunale tolkeformidlere**

Tolketjenesten for Rælingen, Skedsmo og Lørenskog  
Tolketjenesten i Drammen  
Tolketjenesten i Grenland  
Tolketjenesten i Bergen  
Tolketjenesten Trondheim kommune  
Tolketjenesten i Larvik  
Tolk-Sør, Kristiansand kommune  
Tolketjenesten i Oslo

### **Offentlige tolkebrukere med interne tolkeregistre**

Tolkesentralen, Oslo universitetssykehus  
Politiets utlendingsenhet  
Utlendingsdirektoratet  
Oslo tingrett  
Domstoladministrasjonen

### **Private tolkeformidlere**

Tolk 24 Norge  
Tolk Info Service  
Tolketjenesten AS  
NORD Tolk AS  
Lovisenberg Tolketjenesten  
TOLK-EN  
Salita tolke- og translatørtjeneste AS  
Semantix AS  
Noricom Vest AS

## Vedlegg 2.

### Intervjuguide – forundersøkelse

1. Topp 10-språkene. I undersøkelsen for å kartlegge tolkebehov i offentlig sektor spør vi om 10 mest etterspurte språk, 10 vanskeligst å få tak i, og 10 lite etterspørsel/enkelt å få tak i. Hva tar dere utgangspunkt i når dere svarer på disse spørsmålene over?

- Har dere tilgjengelige data for å svare på dette i deres fagsystemer, eller blir det mer basert på «erfaring»? Hva slags fagsystemer har dere/vil dere kunne hente ut tall på oppdrag levert, og se data opp mot språk og kvalifikasjoner (skille tolker som er registrert i NTREG, fra ikke-registrert i NTREG)?
- Hvordan registrerer dere avbestillinger (avvik): Skilles det på avvik som er tolkebrukers feil, avvik som er tolkens feil, og avvik som er tolkeformidlers feil?

Tidligere undersøkelser har spurt om erfaringsbaserte tall. I år ønsker vi dokumenterte tall (hentet ut fra fagsystemene dere bruker).

2. Språkdekning. Vi har endret spørsmålet (om språk dere dekker) fra hvor mange språk *kan* dere levere i, til: Hvor mange språk *har* dere (faktisk) levert tolketjenester i (2015)?

- Er dette tall dere kan hente ut av fagsystemer?

3. Leveranse til andre fylker/kommuner. Vi har endret spørsmålet fra hvilke fylker tilbyr din virksomhet tolking til per i dag, til å spørre om virksomheten din *har levert* tolketjenester til andre fylker i 2015.

- Er dette tall dere kan hente ut av fagsystemer?
- Hvilke konkrete kommuner har virksomheten din levert til? (Tillegg: I hvor stor grad leverer virksomheten til andre fylker? (Prosent som leveres til andre fylker – lett for dere å frembringe tall på dette?))
- Har dere et formalisert samarbeid med kommuner om å levere tolketjenester?

4. Kvalifikasjoner. Tidligere har vi spurt om andel kvalifiserte tolker tilknyttet tjenesten. Ny formulering: Hvor stor andel av oppdragene i 2015 ble utført av tolker som er oppført i Nasjonalt tolkeregister?

- Er dette tall dere kan hente ut av fagsystemer? Hva tenker dere om endringen?
- Er det lettere å si noe om antall tolker tilknyttet tjenesten enn andel oppdrag som er utført av tolker oppført i Nasjonalt tolkeregister?

5. Årsaker til dårlig tilgang på kvalifiserte tolker. Vi ønsker å vite noe om årsak til hvorfor det er vanskelig å skaffe kvalifisert tolk. I fjor hadde dette spørsmålet tre svaralternativer:

- få tolker i NTREG
- store reiseavstander
- tolker godtar ikke betingelsene

- Hva tenker du om disse svaralternativer? Er de dekkende? Er det i det hele tatt et godt spørsmål?
- Har dere et system for å fange opp «avvik»?

6. «Oppdrag» vs. «timer».

- Hva tenker dere om begrepet «oppdrag»? Er det for din virksomhet mer naturlig å snakke om antall timer?
- Hvordan registreres det i fagsystemer? Hva er lettest å hente ut tall på?

7. Andre praktiske spørsmål.

- Ønsker du at vi sender undersøkelsen til det elektroniske postmottaket i virksomheten, eller til en bestemt kontaktperson?

## **Vedlegg 3.**

### **Invitasjon og spørreskjema**

#### **Kartlegging av språk og tolkebehov i 2015**

I tidligere undersøkelser har vi lagt opp til at dere svarer erfaringsbasert. I år ønsker vi at dere i større grad svarer på bakgrunn av dokumenterte data fra deres fagsystemer.

Tilgang til dokumenterte data er likevel ikke et krav for å kunne å gi tilfredsstillende svar på spørsmålene i undersøkelsen. Hvis ditt fagsystem har begrensede rapporteringsmuligheter, forstår vi at ditt svar må være erfaringsbasert. Noen spørsmål vil også måtte være en skjønnsvurdering. Les introduksjonsteksten til hvert spørsmål nøye.

Til slutt har vi lagt inn et spørsmål om hvilke rapporteringsmuligheter som ligger i ditt fagsystem. Dette vil hjelpe oss til å tilpasse undersøkelsen enda bedre neste år.

Alle opplysninger blir behandlet konfidensielt.

På forhånd takk for at du svarer!

#### **1) Virksomhetens navn**

#### **2) Virksomhet:**

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

#### **3) Skjemaet er utfylt av:**

- 4) Ditt navn
- 5) Din stilling

#### **6) Hvilket fylke er din virksomhet lokalisert i?**

#### **7) Hvor mange tolker tar tolkeoppdrag for deres virksomhet?**



**8) Hvor stor andel av tolkene som tar tolkeoppdrag for deres virksomhet, står oppført i Nasjonalt tolkeregister?**

- Ingen
- 20 %
- 21–40 %
- 41–60 %
- 61–80 %
- 81–99 %
- Alle
- Vet ikke

Bruk dokumenterte tall for å angi svaret, altså tall hentet ut fra fagsystemer.

**9) Hvor mange tolkeoppdrag ble utført/formidlet av deres virksomhet i 2015?**

Nedenfor er vi interessert i å vite hvor mange språk det *faktisk* ble levert eller utført oppdrag i i 2015, ikke hvor mange språk dere *kan* levere. Bruk dokumenterte tall for å angi svaret.

**10) Av tolkeoppdragene som ble utført/formidlet i 2015, hvor mange språk utgjorde disse?**

Med kvalifisert tolk mener vi at tolken er oppført i Nasjonalt tolkeregister. Bruk dokumenterte data for å angi svaret, og angi svaret i prosent. Dersom ditt fagsystem ikke tillater å rapportere på totalt antall oppdrag fordelt på kvalifikasjoner, eller du ikke har annen mulighet for å sammenstille data, så ønsker vi at du svarer «kan ikke svare».

**11) Hvor stor prosentandel av utførte oppdrag i 2015 var med kvalifisert tolk?**

Dersom du er usikker på nøyaktig fordeling, kan du skrive det du tror blir mest riktig.

**12) Hvor stor andel av tolkeoppdragene dere leverte i 2015, var**

<b>Fremmøtetolking</b>	<b>Telefontolking</b>	<b>Skjermtolking</b>
Ingen	Ingen	Ingen
ca. 1/4	ca. 1/4	ca. 1/4
ca. 2/4	ca. 2/4	ca. 2/4
ca. 3/4	ca. 3/4	ca. 3/4
Alle	Alle	Alle

**13) Hvilke fylker leverte dere tolkeoppdrag til i 2015?<sup>29</sup>**

---

<sup>29</sup> Dette spørsmålet ble bare stilt til private tolkeformidlere.

**14) Hvor stor andel av tolkeoppdragene dere leverer, går til andre kommuner? Skriv inn i prosentandel.<sup>30</sup>**

**15) Hvilke ti språk har det vært mest etterspørsel etter i din virksomhet i 2015?**

Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket som er mest etterspurt, står øverst som nummer én. Så langt det lar seg gjøre, ønsker vi at dere tar utgangspunkt i data fra deres fagsystemer.

**16) Hvilke ti språk har det vært vanskeligst å skaffe kvalifisert tolk i, i 2015?**

Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket det er vanskeligst å finne kvalifisert tolk i, står øverst som nummer én. Så langt det lar seg gjøre, ønsker vi at dere tar utgangspunkt i data fra deres fagsystemer.

Nedenfor spør vi om årsakene til at det er vanskelig å få tak i kvalifisert tolk. Du kan krysse av for flere svar.

**17) Hva er de vanligste årsakene til at det i 2015 har vært vanskelig å skaffe kvalifisert tolk i disse språkene?**

- Oppdragsgiver er generelt lite fleksibel med å tilpasse tidspunkt.
- Det er for få eller ingen tolker i disse språkene i Nasjonalt tolkeregister.
- Stor reiseavstand mellom tolkebruker og kvalifisert tolk.
- Oppdragsgiver bestiller kort tid i forveien.
- Tolkene i Nasjonalt tolkeregister godtar ikke betalingen eller betingelsene for oppdraget.
- Annet.

Nedenfor vil vi at du skal angi inntil ti språk der deres virksomhet har tilknyttede tolker, men hvor disse har lav oppdragsmengde på grunn av lav etterspørsel. Ranger språkene på en skala fra én til ti, der det språket som er lettest å få tak i, står øverst. Så langt som mulig ønsker vi at du tar utgangspunkt i data fra deres fagsystemer.

**18) Hvilke ti språk har vært lettest å skaffe kvalifisert tolk i, i 2015?**

Nedenfor har vi et spørsmål om hvilke rapporteringsmuligheter som ligger i virksomhetens fagsystem(er).

---

<sup>30</sup> Dette spørsmålet ble bare stilt til kommunale tolkeformidlere.

### 19) Kan fagsystemet din virksomhet benytter gi statistikk på følgende:

	Ja	Nei	Nei, men vi planlegger nytt system som kan gi denne statistikken
Utførte oppdrag per språk	•	•	•
Utførte oppdrag fordelt på tolkens kvalifikasjoner	•	•	•
Utførte oppdrag per kommune	•	•	•
Oppdrag avlyst av tolk	•	•	•
Oppdrag avlyst av din tjeneste	•	•	•
Oppdrag avlyst av tolkebruker	•	•	•
Avviste henvendelser på grunn av manglende språkdekning	•	•	•

### 20) Ta stilling til følgende:

Vi registrerer alle henvendelser/bestillinger konsekvent i systemet, også i språk vi ikke kan dekke/levere tolk i.

- Ja
- Nei

### 21) Kommentarer til undersøkelsen

## Undersøkelse om tolkekapasitet

I lys av den økte asylankomsten følger IMDi nøye med på tolkebehovet hos utlendingsmyndighetene og kommunene. I den sammenheng har vi behov for mer kunnskap om tolkenes kapasitet i de mest aktuelle asylspråkene, herunder arabisk, kurmanji, dari, pashto og tigrinja. Vi sender derfor ut en kort undersøkelse til deg som er oppført i Nasjonalt tolkeregister i disse språkene. Spørsmålene omhandler hvor ofte du tolker, i hvilken grad asylankomstene har påvirket mengde av tolkeoppdrag, hvilke sektorer du jobber i, samt om du har kapasitet til å tolke mer enn du gjør i dag.

Undersøkelsen er ikke anonym, og du kan bli kontaktet som følge av en beredskaps-situasjon.

Vi ber deg svare så ærlig som mulig. Undersøkelsen vil ta 3–5 minutter å svare på.

Svarfrist er 11. desember.

Vi setter stor pris på din deltakelse i undersøkelsen.

Hilsen IMDi

### 1) Hvilke språk og kategorier er du oppført i?

	Kategori 1	Kategori 2	Kategori 3	Kategori 4	Kategori 5
Arabisk	•	•	•	•	•
Tigrinja	•	•	•	•	•
Kurmanji	•	•	•	•	•
Dari	•	•	•	•	•
Pashto	•	•	•	•	•

### 2) Tolker du i andre språk enn i de fem som er listet opp over?

- Ja
- Nei

### 3) Kjønn:

- Mann
- Kvinne

#### **4) Bostedsfylke**

#### **5) Hvor ofte tolker du?**

- Daglig
- Ukentlig
- Månedlig
- Sjeldnere enn månedlig
- Jeg tolker ikke lenger

#### **6) Er tolking hovedjobben din?**

- Ja, jeg jobber bare som tolk
- Ja, tolking er hovedjobben min, men jeg har også andre jobber/er student ved siden av
- Nei, tolking er kun en ekstrajobb/biinntekt

#### **7) De siste to ukene (14 dagene), hvor mange fulle dager jobbet du som tolk?**

#### **8) De siste to ukene (14 dagene), hvor mange halve dager jobbet du som tolk?**

Med «halve dager» menes arbeidsdag hvor du har hatt oppdrag, men kapasitet til å påta deg flere oppdrag.

#### **9) De siste to ukene (14 dagene), hvor mange dager hadde du ingen oppdrag?**

#### **10) De siste ukene, hadde du hatt kapasitet til å påta deg flere oppdrag enn du utførte?**

- Ja
- Nei

#### **11) Har du takket nei til oppdrag de siste to ukene, og i så fall hvorfor?<sup>31</sup>**

- Fordi vilkårene ikke var gode nok
- Fordi det krasjet med et annet oppdrag
- Annet
- Jeg har ikke takket nei til oppdrag

#### **12) Har du opplevd økt etterspørsel som følge av de økte asylankomstene?**

- Ja
- Nei

De økte asylankomstene har ført til økt behov for tolk. Dette gjelder både hos politi og utlendingsmyndigheter (PU, UDI, mottak osv.), men også i andre sektorer som f.eks. skole og helse, som kan ha asylsøkere som brukere.

---

<sup>31</sup> Dette spørsmålet ble stilt bare til respondenter som svarte at de har hatt kapasitet til å påta seg flere oppdrag de siste to ukene.

**13) De to siste ukene, hvor stor andel av tolkeoppdragene dine har vært knyttet til de økte asylankomstene?**

- Ingen
- Liten andel
- Middels andel
- Stor andel
- Alle

**14) De siste to ukene, hvor stor andel av tolkeoppdragene dine har vært i følgende sektorer:**

	Ingen	Liten andel	Middels andel	Stor andel	Alle
Helse	•	•	•	•	•
Utlendingsforvaltningen (UDI, UNE, PU)	•	•	•	•	•
Justissektoren (politi, domstoler, kriminalomsorg)	•	•	•	•	•
Sosial-, velferd og arbeidssektor (NAV)	•	•	•	•	•
Skole	•	•	•	•	•
Barnevernet	•	•	•	•	•
Annet	•	•	•	•	•

**15) Dersom du har andre innspill, kan du gi oss utfyllende tilbakemelding her:**

## **Vedlegg 4.**

### **Alle språk som har vært mest etterspurt, hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk, og hvor det har vært lettest å få tak i kvalifisert tolk i 2015.**

Språkene kommer i alfabetisk rekkefølge.

#### **Språk som har vært mest etterspurt i 2015**

albansk, amharisk, arabisk, badini, bosnisk-kroatisk-serbisk, bulgarsk, dari, engelsk, fransk, kurmanji, latvisk, litauisk, mandingo, nederlandsk, nepalsk, pashto, persisk, polsk, portugisisk, rumensk, russisk, somali, sorani, spansk, swahili, tamil, thai, tigrinja, tyrkisk, uigurisk, ukrainsk, urdu, vietnamesisk

#### **Språk hvor det har vært vanskeligst å få tak i kvalifisert tolk i 2015**

afrikaans, albansk, amharisk, arabisk, armensk, aserbajdsjansk, badini, balutsji, bengali, berbisk, bilin, bosnisk-kroatisk-serbisk, bulgarsk, burmesisk, cebuano, dari, dinka, engelsk, estisk, finsk, fulah, ga, gammelgresk, gresk, hazaragi, hindi, igbo, islandsk, kantonesisk (yue), karen, khmer, kinesisk (mandarin), kinyarwanda, koreansk, kurmanji, litauisk, makedonsk, mende, nepalsk, oriya, oromo, pashto, persisk, polsk, portugisisk, rumensk, russisk, singalesisk, slovakisk, somali, sorani, swahili, tagalog, tamil, thai, tigre, tigrinja, tshiluba, tsjekkisk, tsjetsjensk, tyrkisk, tysk, uigurisk, ungarsk, urdu, usbekisk, vietnamesisk

#### **Språk hvor det har vært lettest å få tak i kvalifisert tolk i 2015**

albansk, amharisk, arabisk, armensk, aserbajdsjansk, badini, bengali, bosnisk-kroatisk-serbisk, bulgarsk, burmesisk, dari, engelsk, fransk, georgisk, indonesisk, italiensk, kinesisk (mandarin), kurmanji, latvisk, litauisk, nepalsk, oromo, panjabi, pashto, persisk, polsk, portugisisk, rumensk, russisk, somali, sorani, spansk, tagalog, tamil, tigrinja, tsjekkisk, tsjetsjensk, tyrkisk, tysk, ukrainsk, ungarsk, urdu, vietnamesisk

## **Vedlegg 5.**

### **Språkene som har vært mest etterspurt de siste fem årene.**

	2011	2012	2013	2014	2015
1	somali	somali	arabisk	arabisk	arabisk
2	arabisk	arabisk	somali	somali	somali
3	tigrinja	tigrinja	tigrinja	tigrinja	tigrinja
4	polsk	polsk	polsk	polsk	polsk
5	dari	dari	dari	dari	dari
6	sorani	persisk	russisk	russisk	persisk
7	russisk	sorani	persisk	persisk	russisk
8	persisk	russisk	sorani	engelsk	engelsk
9	pashto	vietnamesisk	litauisk	pashto	pashto
10	litauisk	litauisk	vietnamesisk	litauisk	litauisk



**Vedlegg 6.**  
**Språkene hvor det har vært vanskeligst**  
**å skaffe kvalifisert tolk de siste fem årene.**

	2011	2012	2013	2014	2015
1	tigrinja	somali	tigrinja	tigrinja	arabisk
2	amharisk	tigrinja	somali	vietnamesisk	tigrinja
3	oromo	karen	thai	thai	pashto
4	latvisk	pashto	tagalog	bengali	kurmanji
5	arabisk	bengali	bengali	somali	tagalog
6	pashto	amharisk	chin	albansk	engelsk
7	litauisk	berbisk	arabisk	arabisk	albansk
8	tagalog	litauisk	vietnamesisk	burmesisk	somali
9	karen	igbo	litauisk	nepalsk	dari
10	tamil	latvisk	oromo	pashto	oromo



## 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, Horda-  
land 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  
Telefax 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)