

Notat 2003:15

# **Nasjonalt tolkeregister**

---

## Forord

Som ett av flere tiltak knyttet til en større engangsbevilgning, har Kommunal- og regionaldepartementet bedt Utlendingsdirektoratet (UDI) om å utrede opprettelse av et nasjonalt register over tolker. UDI har engasjert Statskonsult til å bistå med utredningen.

Hensikten med å opprette et nasjonalt tolkeregister er å øke tilgjengeligheten til kvalitetssikrede tolker over hele landet og gi oversikt over hvilken kompetanse den enkelte tolk besitter. Målsettingen med dette notatet er å skaffe UDI beslutningsgrunnlag for ulike problemstillinger i tilknytning til etableringen av et nasjonalt tolkeregister, slik som registerets funksjon, innhold og kvalitetssikring, brukere, ansvar, drift og finansiering.

Statskonsult forslår at et felles nasjonalt tolkeregister ses i sammenheng med en rekke andre tjenester i tolkemarkedet og anbefaler etableringen av en tolkeportal bygget rundt søkefunksjonalitet mot tolkeregisteret. Teknologien er velprøvd og bygger på standardløsninger og bør bygge på arbeidet som er gjort i UDIs TONe prosjekt. Én av hovedutfordringene er å fylle pådriverrollen for å sikre at tolkeportalen og registeret blir nyttige verktøy for tolkebrukere og bidrar til bedre tilgang til og ressursutnyttelse av offentlig kvalitetssikrede tolker.

Prosjektet har vært knyttet til avdeling for omstilling og organisasjonsformer. Avdelingsdirektør Svein Eriksen har vært prosjektansvarlig. Prosjektgruppen har bestått av Sissel Vemundvik som har vært prosjektleder, Maria Strøm, Olaug Hana Nesheim, Hans Fredrik Berg og Marianne Storrøsten, de tre sistnevnte fra avdeling for informasjonsteknologi. Tone Skarpsno og Beate Hertzberg har bistått i slutføringen av notatet.

Oslo, oktober 2003

Svein Eriksen  
Avdelingsdirektør

---

# Innholdsfortegnelse

<b>Forord</b> .....	<b>1</b>
<b>Sammendrag</b> .....	<b>4</b>
<b>1 Innledning</b> .....	<b>6</b>
1.1 Bakgrunn.....	6
1.2 Mål og metode.....	8
1.3 Innhold og avgrensninger.....	8
<b>2 Grunnleggende forutsetninger for registeret</b> .....	<b>9</b>
2.1 Forutsetninger for tolkeregisteret.....	9
2.2 Generelle krav til levende registre.....	10
<b>3 Gjennomgang av behov knyttet til registeret</b> .....	<b>12</b>
3.1 Overordnede behov på departements – og direktoratsnivå.....	12
3.2 Offentlige brukere.....	12
3.3 Formidlerleddet.....	13
3.4 Frittstående tolker.....	14
<b>4 Nasjonalt tolkeregister og tilgrensende tjenester</b> .....	<b>15</b>
4.1 Kort om modellen.....	15
4.2 Tolkeregisteret.....	17
4.2.1 Hvem skal inngå i tolkeregisteret?.....	17
4.2.2 Funksjonsdeling mellom registeret og portalen.....	18
4.2.3 Opplysninger og kodeverk i registeret.....	19
4.2.4 Tilgang til registerets innhold.....	20
4.2.5 Forhold til TONe.....	21
4.3 Tolkeportal.....	22
4.4 Reguleringsbehov.....	24
<b>5 Ansvar og oppgaver</b> .....	<b>25</b>
5.1 Overordnet nivå.....	25
5.1.1 Ansvarsfordeling.....	25
5.1.2 Oppgaver knyttet til generelt ansvar.....	25
5.1.3 Oppgaver knyttet til sektoransvar.....	26
5.2 Operativt ansvar for registeret.....	27
5.2.1 Systemeierskap.....	27
5.2.2 Oppgaver knyttet til registeretablering, faglig og teknisk drift.....	28
5.2.3 Plassering av oppgavene faglig og teknisk drift av registeret.....	28
5.3 Opprettelse av tolkeregisteret.....	29
5.3.1 Gradvis oppbygging med kvalitetssikrede tolker.....	29
5.3.2 Rask oppbygging med overgangsordning for tolker.....	29
5.3.3 Samkjøring av eksisterende registre.....	30
5.4 Faglig drift.....	31
5.4.1 Oppdatering – nye tolker.....	31
5.4.2 Vedlikehold av informasjon om tolken.....	31

---

<b>6</b>	<b>Finansiering .....</b>	<b>33</b>
6.1	Finansieringsmodell .....	33
6.2	Kostnader .....	34
6.3	Ressursbehov i forvaltningen .....	34
	<b>Litteraturliste.....</b>	<b>35</b>

---

## Sammendrag

Alle i Norge kommer i større eller mindre grad i kontakt med offentlige instanser. I situasjoner hvor den som har behov for kontakten ikke behersker norsk, vil den offentlige instansen ha behov for å bruke tolk. Dette for å sikre at den veiledings – og informasjonsplikt som forvaltningsloven krever blir ivare tatt på en tilfredsstillende måte. Den som ikke behersker norsk kan selv kreve å få tolk oppnevnt, men det er myndighetenes ansvar å skaffe tilveie en tolk med nødvendige kvalifikasjoner, samt å bære kostnadene.

Det er vedtatt å sette i gang flere ulike tiltak for å bedre norskkunnskapene hos minoritetspråklige i Norge. Selv om dette skulle gi gode resultater, vil det fortsatt i mange situasjoner være behov for tolk for å sikre forståelse av kompliserte og til dels kritiske forhold, i kontakt med myndighetene. Det vil også være slik at nyankomne personer, slik som f.eks. asylsøkere, vil komme i kontakt med myndighetene før de har hatt anledning til å benytte seg av språkopplæring etc. Ut fra hensynet til rettssikkerheten vil derfor offentlige instanser ha et varig behov for tilgang på tolker.

Tolkeområdet er i dag lite regulert, og det er mange uavklarte problemstillinger. Statskonsult er på oppdrag fra Utlendingsdirektoratet bedt om å utrede et forslag til opprettelse av et nasjonalt tolkeregister. Et slikt register skal gi bedret tilgjengelighet til tolker på landsbasis. For at et slikt register skal fungere optimalt, vil en rekke andre tiltak på tolkeområdet være påkrevd. Det ligger ikke innenfor rammen av dette prosjektet å gå inn i dybden av disse, men vi vil benytte anledningen til å påpeke behovet for en bred gjennomgang av tolkeområdet.

Statskonsult har lagt vekt på at den foreslåtte modellen for et nasjonalt tolkeregister ikke skal legge føringer i forhold til de øvrige avklaringer som må gjøres på feltet. Modellen som er foreslått for et nasjonalt tolkeregister er derfor gjort modulbasert og fleksibel for å kunne inngå i nye scenarier på tolkeområdet.

Det er etter vår vurdering også behov for en sterkere regulering av feltet. Dette vil kreve en annen innfallsvinkel, og langt bredere deltagelse fra både sektormyndigheter og brukere av tolketjenester, enn dette prosjektet har lagt opp til. Hovedsakelig bygger vårt forslag på frivillig deltagelse i registeret (tolkene) og frivillig benyttelse av registeret for tolkeformidlere og –brukere. Det er likevel skissert noen muligheter for ”hurtigregulering” i punkt 4.4.

Statskonsult foreslår å opprette en elektronisk møteplass, en portal. I denne portalen skal myndigheter og private kunne legge inn tjenester og informasjon for og om tolker og tolking, for eksempel bestillingstjenester og informasjon om hvordan man blir tolk. Herfra skal det være tilgang til et register over kvalitetssikrede tolker. Registerinnholdet (altså tolkene) skal være tilgjengelig for alle. Endringen fra dagens situasjon er at oversikt over tolkene finnes samlet ett sted, og at det legges opp til at tolkene i registeret skal være kvalitetssikret.

---

Vi foreslår at Kommunal- og regionaldepartementet fortsetter å ha et overordnet ansvar for tolkefeltet, noe som inkluderer ansvaret for et tolkeregister. Avhengigheten til andre sektordepartementer er mange, og for videreutviklingen av registeret (og tolkefeltet for øvrig), foreslår vi at det opprettes en ansvarsgruppe med deltakere fra alle berørte departementer. Opprettelse av register og portal gir både initieringsoppgaver og driftsoppgaver. Vi foreslår at UDI, som fagmyndighet på området, skal være systemeier for løsningen, og at både faglig og teknisk drift settes ut.

Det legges opp til offentlig finansiering av registeret som et rettssikkerhetstiltak. Tilleggstjenester i portalen kan være både offentlige og private, med ulike former for finansiering.

Det er av avgjørende betydning for vellykketheten av en slik løsning at den konkrete utformingen foretas sammen med de ønskede brukere og de berørte sektormyndigheter. Dette er en arbeidskrevende prosess, men etter vårt syn den eneste farbare vei, gitt forutsetningene over.

Et vilkår for at et nasjonalt tolkeregister skal bli et vellykket tiltak, er at det finnes kvalitetssikringsordninger og opplæringstilbud som sikrer at tilfanget av tolker til registeret er tilfredsstillende. Dagens ordninger er ikke dimensjonert for å dekke etterspørselen.

Oppsummering av konkrete tiltak i notatet:

- KRD fortsetter å ha det overordnede ansvar for tolking i offentlig sektor. UDI er delegert ansvar som fagmyndighet på tolkefeltet
- KRD tillegges et pådriver- og koordineringsansvar overfor de øvrige sektordepartementene
- Det opprettes et nasjonalt tolkeregister og en elektronisk møteplass, en portal. Det legges opp til en offentlig finansiering av registeret og portalen som et rettssikkerhetstiltak.
- Det nasjonale tolkeregisteret utformes som et innsynsregister. Bestillingsverktøy og andre tjenester kobles til innenfor portalen.
- UDI skal være systemeier for det nasjonale tolkeregistret og videreutvikle det gjennom arbeid med kravspesifikasjoner etc
- KRD oppretter et organ for samordning av sektorbehovene på tolkeområdet
- Drift av portal og register, faglig og teknisk, settes ut til eksterne aktører

---

# 1 Innledning

## 1.1 Bakgrunn

Tolking ved offentlig tjenesteyting bidrar til at fagfolk og offentlig ansatte kan overholde informasjons- og veiledningsplikten, og høre de som er part i en sak, på tross av språkbarrierer.

Andelen minoritetspråklige i det norske samfunnet er økende. Det er de siste årene planlagt flere større satsninger for å bedre integrering av innvandrere og flyktninger. Introduksjonsordningen for nyankomne flyktninger og innvandrere og pliktig norskopplæring er sentrale tiltak, med hovedvekt på forbedrede norskkunnskaper. Det vil allikevel fortsatt være bruk for tolk i mange situasjoner.

Myndighetenes plikt til å sørge for effektiv kommunikasjon med alle brukere er hjemlet i forvaltningsorganets veilednings- og informasjonsplikt, og i alminnelige rettsgrunnsetninger. Forvaltningslovens §§ 11 og 17 handler om generell veiledning av brukere og om å gjøre opplysninger kjent for parter i en sak, men nevner ikke tolkebehov direkte. Disse bestemmelsene gir derfor ingen klare regler for hvordan plikten skal oppfylles. På en del områder er retten til å benytte tolk presisert nærmere, eksempelvis forskrift om førerkort og førerprøve og i forskrift om meglings- og konfliktråd. På domstolens område er retten til tolk noe klarere (domstolslovens § 135), men viktige elementer som kvalitets-sikring av tolkens kvalifikasjoner er ikke klarere her enn på forvaltningslovens område.

Tilbudet av tolker er i dag varierende, både i forhold til kvalitet, geografisk spredning og hvilke språk som dekkes. Tolker formidles av kommunale eller interkommunale tolketjenester og av private formidlingsbyråer. Endel offentlige tolkebrukere har opprettet ulike ordninger for å dekke sine egne tolkebehov. Det er ikke gitt formelle kvalifikasjonskrav til tolker som benyttes i offentlig sektor.

Den eksisterende statsautorisasjonsordningen for tolker er på et høyt faglig nivå. Gruppen er liten, foreløpig ca. 80 personer, og dekker ikke i dag behovet samfunnet har. Øvrige tolker har ikke gjennomgått noen formell kvalitetssikring, men det finnes ulike tiltak for å sikre kompetanse, både hos offentlige og private tolkeformidlere. Tiltakene har imidlertid vist seg å ikke være tilstrekkelige.

Tilgangen på kvalifiserte tolker og tolkingens kvalitet er av avgjørende betydning for det å kunne ivareta rettssikkerheten til de to partene som benytter tolk. Kvalitetssikringen byr imidlertid på flere utfordringer: Det ligger i sakens natur at brukerne har liten mulighet til å foreta en direkte vurdering av den tjenesten som ytes. Det vil derfor være nødvendig med en kvalitetssikring på forhånd. Dette er i seg selv en krevende prosess som vanskelig lar seg standardisere. En

---

effektiv kvalitetssikring, som medfører utsiling av kandidater som ikke har de nødvendige kvalifikasjoner, vil kunne minske tilgangen på tolker, totalt sett. Dette kan videre skape spillerom for formidlere som ikke stiller de samme kvalifikasjonskrav.

Da UDI i juli 2000 overtok ansvaret for asyilhøringen fra politiet satte direktoratet i gang en egen kvalitetssikring av tolker som skulle brukes i denne sammenhengen. Det ble opprettet rekrutteringsrutiner som blant annet omfattet en ordforrådstest. Testen viste at mange aktive tolker manglet et grunnleggende ordforråd i de språkene på de opererte på. Foruten ordforrådstesten omfattet kvalitetssikringsprogrammet et eget rekrutteringsintervju, opplæring og oppfølging av tolken, samt evalueringsrutiner og mulighet for CD –opptak av asylintervju hvor tolken medvirket. Det gis også opplæring til de som skal bruke tolk.

UDIs program for kvalitetssikring har ikke bare skapt større sikkerhet for at de tolkene som brukes ved asylintervjuene har et visst kvalifikasjonsnivå. Det har også bidratt til å sette søkelyset på kompetansen hos de tolkene som tilbyr sine tjenester i markedet, rent generelt. Dette har blant annet medført at det er blitt innledet et samarbeid mellom UDI og domstolene, for å sikre kvaliteten på tolking under rettsforhandlinger.

Fram til juli 2000 lå ansvaret for kvalitetssikring av tolkene i alt vesentlig hos de som drev med tolkeformidling. Denne kvalitetssikringen synes å ha variert mye fra formidler til formidler. Rekrutterings- og kvalitetssikringsrutinene UDI har innført, og dokumentasjon gjennom forskning og utredninger (NOAS 1998, Andenæs, Gotaas, Nilsen, Papendorf 2000, UDI 2003) indikerer at den i mange tilfeller ikke var god nok. Kvalitetssikringen krever en spiskompetanse som det ikke uten videre er hensiktsmessig å legge til formidlingsleddet, som består av mange forskjellige aktører med ulike ressurser.

Den manglende tilgangen på kvalifiserte tolker i Norge har vist seg å skape problemer. Både praktiske og rettssikkerhetsmessige uhåndterlige situasjoner har oppstått. Kommunal- og regionaldepartementet har i 2003 bevilget midler til igangsetting av ulike tiltak for å bedre tolkesituasjonen i Norge. Ett av tiltakene er å utrede en nasjonal oversikt over kvalitetssikrede tolker. Et slikt register over kvalifiserte tolker kan ses som ett av flere virkemidler som vil kunne bedre kvaliteten på tolkingen i offentlig sektor, og dermed også øke rettssikkerheten. Én forutsetning for dette vil imidlertid være at registeret, gjennom testing og opplæring, fylles med et tilstrekkelig antall kvalifiserte tolker. En annen forutsetning for heving av kvaliteten på tolkingen vil være bevisstgjøring og opplæring av de som bestiller og benytter tolk.

Ansvaret for opprettelsen av tolkeregistret er lagt til UDI. Statskonsult er bedt om å bistå i arbeidet.



---

## 1.2 Mål og metode

Målet med prosjektet er å skaffe oppdragsgiver beslutningsgrunnlag for opprettelse av et nasjonalt tolkeregister.

Notatet bygger på tidligere erfaringer med etablering av nasjonale registre. Datainnsamling er foretatt ved hjelp av dokumentstudier av bakgrunnsmateriale. Det er også foretatt intervjuer med aktører og andre kompetansepersoner. Disse er dels gjennomført over telefon.

Det er allerede nedlagt mange penger og store lokale ressurser fra en gruppe kommunale tolketjenester i utviklingen av TONe, et bestillingssystem for tolker som åpner for utstrakt bruk av billedtelefon eller videostøttet tolking. Det er utviklet et mindre omfattende system enn det som brukerne i utgangspunktet spesifiserte, og systemet er ikke implementert. Vi har hatt god nytte av dokumentasjon av systemet og prosjektet i utarbeidelsen av dette notatet.

Innenfor de tidsrammene som er gitt for prosjektet, har det ikke latt seg gjøre å foreta vurderinger av registerløsninger i andre land.

## 1.3 Innhold og avgrensninger

Notatet omhandler et nasjonalt register som skal imøtekomme behov for kvalitetssikrede tolketjenester i offentlig sektor.

Det er lagt vekt på å beskrive omgivelsene til det foreslåtte registeret, slik at andre tiltak som er nødvendige for et fungerende register fremkommer.

Ansvars- og oppgavefordeling rundt registeret beskrives. Det skisseres en modell for registeret og dets omgivelser som skal ha funksjon av en møteplass for ulike aktører i tolkemarkedet. Et nasjonalt register vil være ett av flere nødvendige tiltak for å bedre tolketilgang og -kvalitet, og beslutninger tatt i forhold til registeret vil gi føringer i forhold til andre nødvendige tiltak. Det er forsøkt å ta høyde for dette, ved å legge til rette for fleksible løsninger, som senere kan justeres i tråd med fremtidige avklaringer.

Mulige funksjoner tilknyttet registeret, samt ulike brukergruppers tilgang, beskrives. Dette inkluderer en gjennomgang av opplysningsbehov, forslag til informasjonsinnhold, samt kriterier og rutiner for registrering og kvalitetssikring.

Det er skissert en finansieringsmodell og foretatt en grov kostnads- og ressursbruksanalyse.

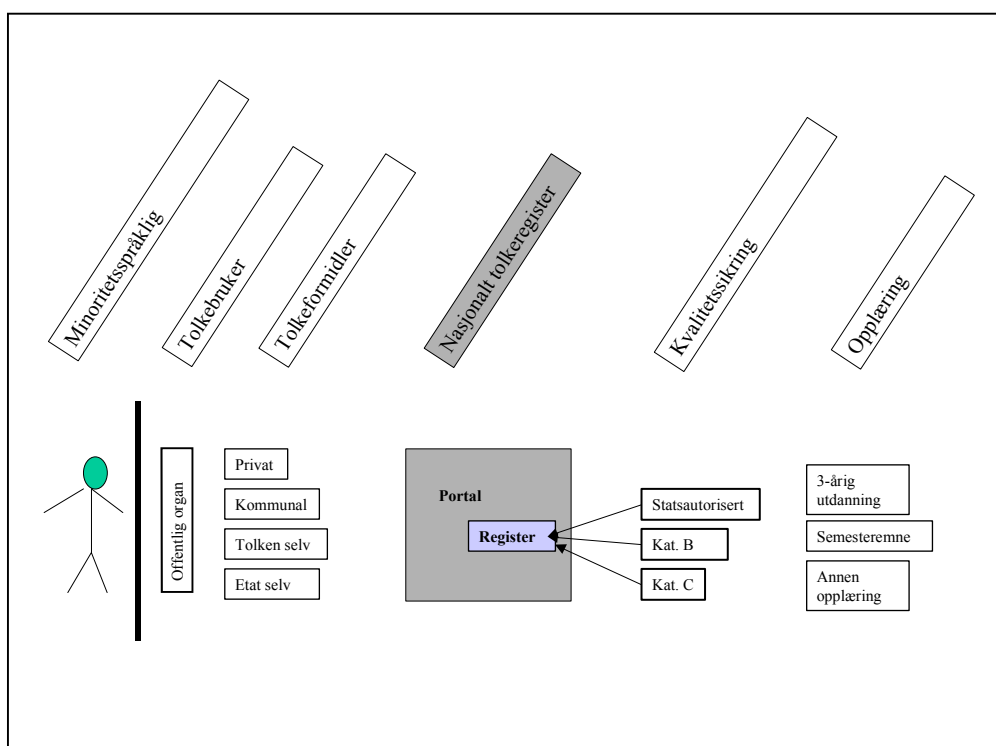
Det er ikke foretatt undersøkelse av behov i et eventuelt privat marked, men dette kan være en mulig utvidelse når offentlige grunnlagsdata er etablert.

## 2 Grunnleggende forutsetninger for registeret

### 2.1 Forutsetninger for tolkereregisteret

Et nasjonalt tolkeregister er bare ett av flere nødvendige ledd i en kjede for å sikre norske fagpersoner og myndigheter tilgang til kvalifiserte tolker. Det inngår ikke i dette arbeidet å utrede endringsbehov i hele kjeden, men en del av elementene er nødvendige for at et nasjonalt tolkeregister skal fungere etter hensikten. Kjeden beskrives grovt nedenfor.

Figur: Tolkekjeden



Utgangspunktet for figuren over er møtet mellom den minoritetsspråklige og den offentlige myndigheten / tjenesteyteren. Ansvaret for at kommunikasjonen fungerer ligger på den offentlige parten. Noen ganger er det da behov for å benytte tolk. Den offentlige parten trenger en trygg tilgang til kvalitetssikret tolk.

Enkelte tolker engasjeres direkte av tolkebrukeren. Noen offentlige organer har egne lister over tolker de benytter. I tillegg er det kommunale og private aktører som har tolkeformidling som hovedoppgave. Formidleraktørene har egne oversikter / registre over tolker.

Hensikten med opprettelse av et nasjonalt tolkeregister er å sikre tolkebrukernes *tilgang* til kvalitetssikrede tolker. Opprettelse av registeret i seg selv har ingen

---

innvirkning på antall tolker i markedet eller kvaliteten på dem. Registerets funksjon er avhengig av at opplæring og kvalitetssikring av tolker prioriteres fra sentralt offentlig hold. Registeret kan inneholde det antall kategorier som man finner hensiktsmessig. Det er ikke nødvendig å definere kategoriene før i kravspesifikasjonsfasen.

Som supplement til statsautorisasjonsordningen må det opprettes sentrale opplærings- og godkjenningsordninger på lavere nivå. Utforming av disse må skje i samarbeid med tolkebrukerne og deres sektoransvarlige. Ordningene må tilpasses de tolkene som fungerer i markedet, slik at disse når et ønsket kvalitetsnivå, eventuelt statsautorisert nivå.

Dagens situasjon er preget av mangel på regulering. Opprettelse av et tolke-register endrer ikke denne situasjonen. Selv om det er tilgjengelige kvalitetssikrede tolker i registeret, har ikke tolkebrukerne noen plikt til å benytte disse. Formidlerne har ingen plikt til å sørge for at tolkene de formidler fyller visse kvalitetskrav. De kvalitetssikrede tolkene har heller ingen plikt til å la seg registrere i registeret. Når markedet er preget av større etterspørsel enn tilbud, kan dette fort gå utover rettssikkerheten til den minoritetsspråklige.

For alle leddene i kjeden kreves tilpasning til skiftende behov for ulike språk, hvor mange tolker som er nødvendig på de ulike språkene og ulike regionale forhold. Dette krever klar ansvars plassering og god planleggingsinformasjon.

I rammen av dette arbeidet tar vi ikke mål av oss til å gi løsninger på disse, til dels komplekse, problemområdene. Tolkefeltet trenger en grundig gjennomgang for å gi beslutningsgrunnlag for nødvendige regulatoriske og strukturelle forbedringer.

Dagens rammebetingelser gir kun rom for et register basert på frivillige løsninger. Dette vil alene i liten grad bidra til å løse problemene i tolkefeltet. Det er derfor viktig at et nasjonalt tolkeregister etableres med enkle og standardiserte løsninger som gir mulighet for fleksibilitet i forhold til organisatorisk og faglig utvikling på feltet.

## **2.2 Generelle krav til levende registre**

Det er noen viktige forutsetninger som gjør at et register av typen Tolke-registeret blir tatt i bruk og blir et nyttig redskap for aktørene. Fellesnevneren for dem alle er brukervennlighet. For øvrig kan de deles inn i tre:

- Tilgjengelighet
- Fullstendighet
- Oppdaterthet

Tilgjengelighet relaterer seg både til teknisk tilgjengelighet og organisatorisk tilgjengelighet. Først må de tekniske løsningene gjøre det enkelt å få tilgang til søkefunksjoner og hjelpemidler for oppdatering av registeret. Den organisatoriske tilgjengeligheten betyr at brukere av tolketjenester vet om registeret og

---

oppfatter registeret som nyttig til sine behov. Videre omfatter dette også at registeret betraktes som så nyttig av tolker og andre aktører innenfor tolkefeltet at de har egeninteresse i å bidra til oppdateringen.

Fullstendig betyr at registeret må ha så fullstendig oversikt over kvalifiserte tolker som mulig for at brukeren skal få et best mulig tilbud. Strategien er feilslått hvis andre aktører i tolke markedet finner det hensiktsmessig å opprette konkurrerende registre. Fullstendig betyr også at informasjonen som finnes om den enkelte tolk er tilstrekkelig for ulike brukere.

Oppdatert betyr at nye tolker fortløpende innlemmes i registeret, at ikke-aktive tolker deaktiveres (skjermes for søk) og at informasjonen om tolkene i registeret til enhver tid er oppdatert.

Oppfyllelse av de tre forutsetningene er ikke tilstrekkelig for å sikre et levende register. For at tolkere registeret skal komme i aktiv bruk og være en foretrukket informasjonskilde for alle parter, må registeret med tilknyttede tjenester gi merverdi til alle aktørene i markedet. Det vil si at registeret må være attraktivt å bruke både for tolkene selv og tolkebrukerne.

---

## 3 Gjennomgang av behov knyttet til registeret

Gjennomgangen nedenfor viser en del viktige forhold som må vurderes i forhold til opprettelse av et nasjonalt tolkeregister. Feltet er stort og problemstillingene mange, og vi har forsøkt å gjøre et utvalg som er tett knyttet til registeropprettelsen. Momentene her ligger til grunn for utforming av modell for registeret i neste kapittel.

### 3.1 Overordnede behov på departements – og direktoratsnivå

På departements – og direktoratsnivå vil det være behov for lett tilgjengelig kunnskap om tolkefeltet, som grunnlag for utforming av politikk og foreslag til hensiktsmessige tiltak. I dag er det ingen enkel sak å få tak i statistiske data og andre opplysninger om de faktorene som har betydning, og som bør vektlegges når beslutninger skal tas. Dette skyldes både at det ikke finnes kontinuerlig innsamling av slike data og at det er mange ulike faktorer å ta hensyn til. Et nasjonalt tolkeregister vil kunne bedre denne situasjonen. Det vil på en enkel måte gi oversikt over antallet aktive tolker, hvilke språk de tolker på, hvilken utdanning de har, kvalifikasjonsnivå, sektorspesifikk kompetanse og andre opplysninger som man måtte velge å legge inn i registret. Registret vil imidlertid ikke kunne uttømme behovet for planleggingsdata. Her vil det fortsatt være bruk for å supplere med data fra andre kilder, samt foreta egne utredninger.

### 3.2 Offentlige brukere

Det finnes ulike typer offentlige brukere og de har til dels ulike behov, selv om alle kan sies å ha et overordnet behov for rask og rimelig tilgang på kompetente tolker i de språk det til enhver tid måtte være bruk for.

Etterspørselen etter tolker er større enn tilbudet. Dette går både på effektiviteten og rettssikkerheten løs. Saksbehandling utsettes eller man tar sjansen på å klare seg uten tolk. Det er ikke nok kunnskap hos de ulike offentlige brukerne om når tolk bør og skal benyttes og om hvordan man legger til rette for tolkens arbeid. Manglende kvalitetssikring av tolkene, og det metodisk vanskelige i å avgjøre om tolkingen faktisk er god nok, representerer en ukontrollerbar risiko for svekket rettssikkerhet. Det er med andre ord bruk både for flere tolker, kvalitetssikring av tolkene og opplæring om tolkebruk.

Behovet for tolk finnes over hele landet, men tilgjengeligheten varierer. Det er behov for systemer for geografisk uavhengige tolketjenester, slik som telefon – og skjermtolking. Dette kan effektivisere utnyttelsen av tolkene, samme hvor de måtte bo, og redusere ventetid og reisevirksomhet. Slike systemer vil også kunne bidra til bedret tilgang til tolker som er nøytrale i den forstand at de ikke har tilknytning til samme lokalmiljø som den minoritetsspråklige.

---

Ulike sektorer har behov for tolker med spesialisert kompetanse. Rettstolking er et område som har spesiell oppmerksomhet både nasjonalt og internasjonalt, men også innefor andre sektorer, slik som sosial –og helsevesen er det behov for tolker som kjenner godt til hvordan systemene virker, og som har det nødvendige vokabular.

Et nasjonalt tolkeregister vil måtte møte de ulike behovene til de offentlige brukerne, både ved at det legges inn i registret opplysninger om tolkene som gjør det lett å finne fram til de spesifikke kvalifikasjonene man måtte trenge, og ved at det legges inn tilleggstjenester i portalen hvor registret plasseres, slik som f.eks. formidling av fjerntolking. Kompetansen til de offentlige brukerne må dessuten utvikles både med hensyn på nødvendigheten av å bruke tolk og når det gjelder tilrettelegging for tolkens arbeid.

### **3.3 Formidlerleddet**

Formidlingsaktørene er sentrale i dagens tolkemarked. Lite kunnskap om tolking hos mange av brukerne og mangel på tolker, gir formidlingsleddet stort spillerom, både i forhold til hvilke produkter som tilbys, hvem de tilbys til og i prissettingen av dem. Det er store ulikheter mellom aktørene, både når det gjelder formål, rammebetingelser og arbeidsform.

De offentlige formidlerne er i dag på kommunalt nivå. Det er 18 kommunale tolkeformidlere, bygget på ulike organisatoriske modeller. Deres formål er primært å dekke de aktuelle kommunenes interne behov.

I større kommuner eller kommunesammenslutninger kan tolketjenesten være en godt utviklet organisasjon, med fagkompetanse, opplæringstilbud til tolker og brukere, kvalitetssikring av tolker og effektiv formidling til definerte brukergrupper. Andre tolketjenester er til dels preget av lav fagkompetanse og mindre profesjonelt tjenestespekter. Behovene knyttet til et nasjonalt register vil følge- lig variere i denne gruppen aktører.

Det er også stor variasjon mellom de private aktørene. Det finnes mange små og enkelte store landsdekkende byråer. De kan i mange tilfeller levere tjenester raskere enn de kommunale tolketjenestene. De har derfor hatt et økende marked også i det offentlige. De har imidlertid et problem med kvalitetssikringen.

Alle formidlerne har et felles behov for å få oversikt over kvalitetssikrede tolker som er operative i det aktuelle geografiske området. Noen formidlere har utviklet egne elektroniske oversikter over ”sine” tolker. Samlet sett er likevel dette en mangelvare for de kommunale aktørene. Registerets oversikt over kvalitetssikrede tolker, kan erstatte disse lite tilfredstillende løsninger.

Gjennom et sentralt register kan gruppen aktuelle tolker utvides for mange brukere. Dette gjelder ikke minst dersom det er tilgang til nødvendig teknisk utstyr for nett-, billedtelefon- eller videokonferansetolkning og registret inneholder opplysninger om hvorvidt den enkelte tolk vil kunne benytte slikt utstyr.

---

Kalenderfunksjoner etc. som gir oversikt over tilgjengelig tid og adgang til å bestille tolk bør ikke ligge i selve registret, men legges til formidlerleddet. (Se diskusjon om dette i kapittel 4.3)

### **3.4 Frittstående tolker**

De fleste tolkene har en forbindelse til en eller flere formidlere, men de tar i ulik utstrekning også oppdrag direkte fra brukerne. Et nasjonalt register vil gi en samlet oversikt over tilbyderne i markedet, og vil være et nyttig kontaktsted direkte mellom tolk og bruker. Frittstående tolker vil i større grad enn tolker som får sine oppdrag gjennom en formidler, ha behov for utfyllende kontaktinformasjon i registeret. Dette inkludere god tilgang til oppdatering av slik informasjon.

Et nasjonalt tolkeregister kan medføre at flere tolker får oppdrag utenom tolkeformidlerne. Dette behøver ikke å være problematisk så lenge de offentlige instansene får en tilfredsstillende dekning av sine tolkebehov.

---

## 4 Nasjonalt tolkeregister og tilgrensende tjenester

### 4.1 Kort om modellen

Et nasjonalt tolkeregister skal gi en oversikt over kvalitetssikrede tolker til offentlige tolkebrukere og være et verktøy for effektiv utnyttelse av tolkeressursene.

Det er to aktuelle hovedmodeller. En todelt modell, der registerfunksjonen rendyrkes, og tjenester (deriblant bestillerfunksjonalitet) legges som tilleggsverktøy ved siden av, eller et system der registerfunksjonen og tjenestene integreres, og systemet vil fremstå som et samlet bestillerverktøy.

I tråd med Regjeringens mål om å tydeliggjøre det offentliges roller som forvalter og tjenesteyter, er det ønskelig å skille mellom selve tolkeregisteret som det offentlige må ha ansvaret for, og tjenestene som utgjør viktige deler av møteplassen og som kan tilbys med støtte av dette registeret både av offentlige og private aktører. Et slikt skille vil også være bedre tilpasset dagens tolkemarked, med et tilnærmet uregulert marked og med både kommunale og private tolkeformidlere.

Statskonsult tar ikke stilling til hvilken løsning som er best for tolkebrukerne, men påpeker at en delt løsning er fleksibel og kan tilpasses nye strukturelle forhold og strammere regulering på et senere tidspunkt, jf. påpekningen tidligere om at det etter vårt syn er nødvendig med en helhetlig gjennomgang av tolkefeltet av hensyn til den minoritetsspråkliges rettssikkerhet.

Statskonsult foreslår å etablere en møteplass hvor alle aktører i tolkemarkedet kan finne informasjon og tjenester tilknyttet tolking. Hvilke tjenester som er aktuelle og attraktive for brukerne er det vanskelig å bestemme på forhånd. IT er en muliggjørende teknologi, og kan åpne for ny utvikling. Og møteplassen må kunne utvikle i tråd med brukernes behov.

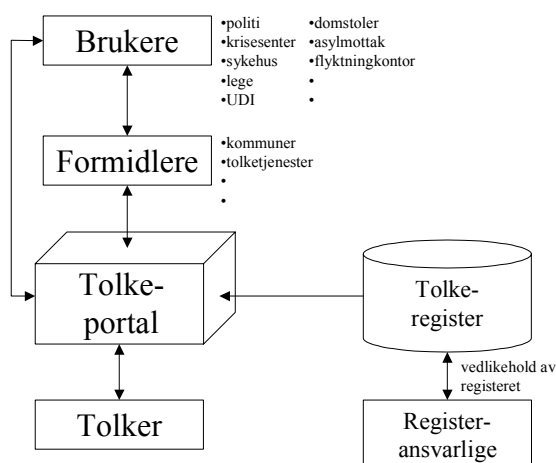




Modellen består av to atskilte elementer: et register (kapittel 4.2) og en portal (kapittel 4.3). Registeret skal primært inneholde opplysninger om hver enkelt tolk, som personalia, språk, kvalifikasjoner og kontaktinformasjon. Dette er den informasjonen som skal til for å dekke det offentlige behov for kvalitets-sikring. Med slike basisopplysninger kan man for eksempel finne telefon-numrene til best kvalifiserte kvinnelige tolker for urdu i Drammen med gitte kvalifikasjoner.

I portalen samles tilleggstenester til registeret. Til sammen utgjør disse et møtepunkt for aktørene i tolkemarkedet. Registeret og portalen eies av det offentlige. Tjenestene i portalen kan være offentlige eller private.

## Aktører/roller



Figuren over illustrerer den foreslåtte modellen, med registeransvarlige som har direkte adgang til oppdatering av databasen, mens de andre aktørene har adgang til dataene i registeret via en portal. Det vil være naturlig å gi tolkene adgang til å oppdatere noe av sin egen kontaktinformasjon i registeret via portalen.

I kapittel 2 beskrives forutsetninger for denne møteplassen som består av en register/portalløsning til å være i aktiv bruk. Det kan i tillegg være aktuelt å forsterke dette med rettslig regulering. Dette tas opp nedenfor i kapittel 4.4.

## 4.2 Tolkeregisteret

### 4.2.1 Hvem skal inngå i tolkeregisteret?

Registeret skal bestå av kvalitetssikrede tolker og opplysninger om dem. I utgangspunktet bør alle tolker som er kvalitetssikret legges inn i registeret, for å oppnå en samlet oversikt. For operativt bruk av registeret er det bare aktive tolker som er aktuelle. Det vil derfor være nødvendig med funksjonalitet som skjerner ikke-aktive fra aktive tolker. Ett krav til registret bør være at det etableres søke – og sorteringsmuligheter som gjør det enkelt å få oversikt over de best kvalifiserte, f eks ved at de best kvalifiserte kommer opp som de første valg når man søker tolk på et bestemt språk.

Departementet har ansvaret for at det føres et offentlig register over de personene som har fått bevilling som statsautorisert tolk, og for offentliggjøring av informasjon om registeret. Dette ansvaret er delegert til UDI.

Etter forskriften om statsautoriserte tolker, skal KRD (UDI) vedlikeholde et slikt register. Formålet med plikten er dobbel: Registeret skal være en oversikt over alle som innehar denne bevillingen og dette skal være offentlig tilgjengelig

---

informasjon slik at tolken kan benytte informasjonen som en garanti for egen fagkunnskap. Registeret har også en funksjon i forhold til oversikt over gruppen, enten ved klager der bevilling kan mistes og for rene statistiske behov. Offentliggjøring av registeret er i dag en åpen liste med navn, aktuelt språk og kontaktinformasjon på UDI og KRDs hjemmesider.

Det er etter vår oppfatning intet rettslig hinder for at registeret over de stats- autoriserte tolkene inngår i et nasjonalt tolkeregister. De statsautoriserte tolkene er de best kvalifiserte, og registeret ville ha atskillig mindre verdi om denne gruppen ikke var inkludert. Om tolken tilhører denne gruppen vil gå frem av opplysninger om kvalifikasjoner.

De neste trinn på kvalitetsstigen vil være tolker som har gjennomgått høyskole eller universitetsutdanning for tolker, men ikke har avlagt autorisasjonsprøven, og deretter tolker som har gjennomgått en opplæring /testing som etter de til enhver tid gjeldende bestemmelser kvalifiserer for å stå på dette nivået i registret. Kvalitetssikring av tolker på lavere nivå enn de statsautoriserte vil kreve utarbeidelse av ”godt nok” kriterier som ligger til grunn for utforming både av opplæring, testing eller andre former for prøver. Disse kriteriene må utarbeides sammen med tolkebrukere og sektormyndigheter, (se kapittel 5) Dette vil kreve tolkefaglig innsikt, og vi forutsetter at det trekkes på de miljøer som har denne kompetansen i utarbeidelsen.

I dagens situasjon, med mangel på tolker generelt sett, kan det være aktuelt å gi plass også for tolker som kun har gjennomgått enklere språktester. Dette er ingen ideell løsning, men muligens en nødvendighet for å få bredt nok nedslagsfelt for tolker til registeret, i alle fall inntil kvalitetssikringsordningene har virket lenge nok til at markedet er mer mettet.

Nedenfor har vi vurdert hvilke tolkegrupper som kan legges inn i (eller få tilbud om å bli lagt inn i) registeret i en overgangsfase.

Vi har vurdert om det er hensiktsmessig å ha translatørene representert i samme register som tolkene. Tjenestene har likhetspunkter, som språkferdigheter og brukergrupper, men også store ulikhet. Sammenblanding av tjenestene fra brukergruppene kan bli et problem. Vårt forslag er at translatørene inviteres til å opprette en lenke til sin egen base i portalen.

#### **4.2.2 Funksjonsdeling mellom registeret og portalen**

Et eksempel på en felles tjeneste som er avhengig av tilleggsinformasjon i registeret er funksjoner for å reservere ressurser. På samme måte som ulike reisebyråer reserverer flyseter, kan man tenke seg at formidlere av tolker, eller brukerne selv, reserverer tid med en tolk. En betingelse for å få til dette, er at det finnes en sentral oversikt over tolkenes reserveringer i øyeblikket, som oppdateres umiddelbart ved en ny reservering. En slik funksjonalitet forutsetter at alle reserveringer av de tolkene som finnes i registeret må skje via denne tjenesten. En reservering kan i prinsippet like gjerne dreie seg om utstyr for

---

skjermtolking eller andre begrensede ressurser. Det er allikevel viktig å være klar over den ekstra utfordringen som ligger i det å lage et bookingsystem for mennesker, og at det å skulle holde en slik tjeneste oppdatert vil kunne være svært krevende.

Selv om det rent teknisk kan være effektivt å legge inn tilleggsinformasjon i tolkeregisteret, vil Statskonsult likevel anbefale å opprette et tolkeregister med det minimum av opplysninger som må til for å ivareta kvalitetsaspektet, for å rendyrke det offentliges ansvar. Det er likevel fullt mulig å opprette en reservasjonstjeneste som beskrevet ovenfor i portalen, men atskilt fra tolkeregisteret, bare tjenesten har tilgang til de nødvendige opplysningene fra selve tolkeregisteret.

En bestillingstjeneste kan være et redskap for formidlerleddet (slik TONe er planlagt), eller kan også tilbys direkte til tolkebrukerne etter modell av reservasjon og kjøp av kinobilletter via Internett i dag. Automatisert bestilling krever imidlertid stor grad av disiplin ved at den enkelte tolk eller tolkeformidler må tilgjengeliggjøre og oppdatere tolkens kalender slik at ledig tid kan reserveres med sikkerhet.

Et alternativ til automatisert bestilling kan være en etterspørselstjeneste etter modell av et anbud. Tolkebrukere kan ved hjelp av en slik tjeneste rette en forespørsel om tolk til planlagte tolkeoppdrag. Tjenesten kan hjelpe til å rette forespørselen til et utvalg tolker som tilfredsstiller kravene til språk, fagområde og ledig tid. Ledige tolker kan da legge inn et tilbud på forespørselen. Ulike kriterier for utvelgelse kan legges inn, for eksempel ”først til mølla”, ”beste kvalitet” eller lignende.

### 4.2.3 Opplysninger og kodeverk i registeret

Registeret inneholder et sett opplysninger om hver tolk. Nedenfor har vi listet opp slike aktuelle opplysningstyper. Hvilke opplysninger som velges, vil styre hvilke søk i basen som er mulige, hva det kan hentes ut statistikk om etc.

#### Faste opplysninger

- Identifikasjon
  - Navn
  - Personnummer
- Kjønn
- Nasjonalitet (opprinnelsesland)
- Morsmål
- Språk
- Emneområde
- Kompetansenivå

#### Opplysninger som kan endres

- Geografisk arbeidsområde
- Kontaktmåte
- Tolkeform

- 
- Tolketjeneste
  - Ansettelse: ansatt i firma/freelanser

For å fungere må tolkedatabasen etablere et felles sett med standardkoder for språk, nasjonalitet osv. som alle brukere må forholde seg til ved bruk og oppdatering av tolker. Dette gjelder blant annet:

- Språkkoder
- Kompetansenivå
- Geografiske områder
- Nasjonalitet
- Kjønn
- Emneområder
- Tolkeformer
- Tolketjenestetyper
- Kontaktmåter

Disse opplysningene og kodene harmoniserer med grunndataene i TONe og bør sjekkes med DUF hvis dette ikke er gjort tidligere. Med dette forbeholdet anbefaler vi kodene fra TONe gjenbrukes<sup>1</sup>.

#### **4.2.4 Tilgang til registerets innhold**

Det er viktig at registeret dekker de ulike brukergruppens behov. Med en minimumsløsning som anbefalt er det særdeles viktig at det finnes gode tilgangsmekanismer til registeret.

Tolkene bør kunne gå inn og kontrollere den informasjonen som er registrert om vedkommende og ha muligheter for selv å rette opp opplysninger om adresse og telefonnummer og annen kontaktinformasjon.

Brukere av tolketjenester kan få tilgang til søkefunksjonalitet mot generelt registerinnhold med opplysninger om registrerte tolker og deres kvalifikasjoner og tilgjengelig tid. Søkefunksjonaliteten kan gjøres fleksibel med ulike sorteringsalgoritmer som rangerer tolker etter kompetansenivå, tilgjengelighet, geografisk avstand o.l.

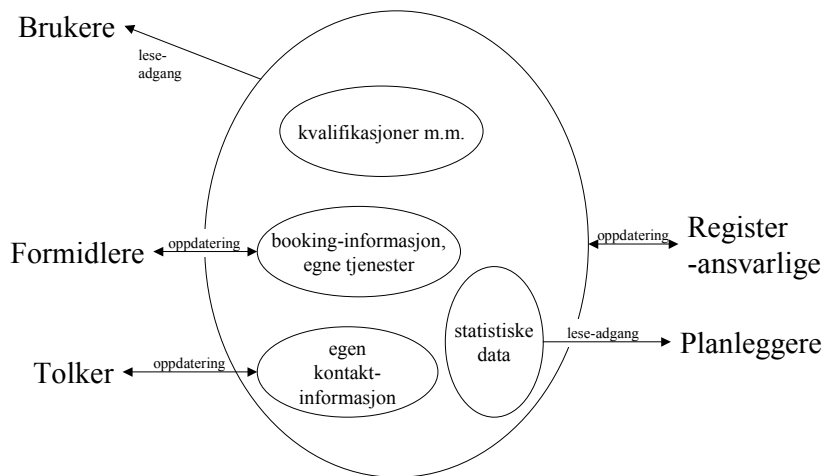
I Statskonsults forslag ligger etablering av en nettportal med informasjon og tjenester rundt tolkeregisteret. Registeret må derfor være tilgjengelig for en slik portal. I tillegg er det viktig at registeret er tilgjengelig for ulike fagsystemer hvor det naturlig vil kunne oppstå behov for informasjon om tolker. Bestilling av tolketjenester vil sannsynligvis inngå i flere saksbehandlingsprosesser i det offentlige, og dermed i elektroniske saksbehandlingssystemer som understøtter disse.

Figuren under illustrerer differensiert adgangskontroll til registeret (hvordan ulike sentrale brukergrupper kan få tilgang til ulike typer informasjon).

---

<sup>1</sup> TONe systemdokumentasjon, Ecosoft Norge AS, 10/08-2002

## Differensiert adgangskontroll



I denne figuren er det fire kategorier brukere: Registeransvarlige, som har adgang til å oppdatere alle data i registeret; tolker, som har adgang til å lese alle relevante data og til å oppdatere kontaktinformasjon om seg selv; brukere som har adgang til å lese alle relevante data, men ikke oppdatere. Dersom vi utvider perspektivet til også å ta med tilleggstjenester som formidles via portalen, vil det være naturlig at formidlere eller tjenesteleverandører får anledning til å oppdatere data knyttet til sine egne tjenester.

En differensiert adgang kan for eksempel styres av passord likt det vi kjenner fra dagens nettbanktjenester. Det vil være registeransvarligs ansvar å administrere dette og styre hva de ulike gruppene skal få tilgang til.

Det er ulike tekniske løsninger for tilgang til sentrale databaser. For øyeblikket er det slik Statskonsult ser det mest naturlig å tilby tilgang til registeret gjennom "Web Services", som kan nås via standard web-protokollene http (HyperText Transfer Protocol) og SOAP (Simple Object Access Protocol) med informasjonen beskrevet i XML (eXtensible Markup Language), men dette må vurderes ved den tekniske spesifikasjonen av registeret.

### 4.2.5 Forhold til TONe

UDIs Tolke- og oversetternettverk (TONe) ble utviklet i forlengelsen av Tolke & Telematikk-prosjektet. Dette prosjektet hadde som et mål å prøve ut skjermtolking i et samarbeid mellom de offentlige tolketjenestene. Skjermtolking er et supplement til fjerntolking via telefon og kan i noen tilfeller erstatte tolking ved fram møte. TONe er ferdig utviklet, men det er oss bekjent ikke implementert.

Både TONe og det planlagte tolkeregistret har en felles målsetting: Å ivareta rettssikkerhet ved å gi oversikt over, og tilgang til, kvalitetssikrede tolker i situasjoner hvor offentlige myndigheter må bruke tolk i møte med

---

minoritetsspråklige, men det er ulike funksjoner som vektlegges. TONe er konstruert som et bestillingsverktøy for tolking og oversettelse, og er tenkt å fungere som et nasjonalt nettverk der tolkeformidlerne deler ressurser. Det nasjonale tolkereregisteret vil være et innsynsregister som gir oversikt over kvalitetssikrede tolker, uten bestillerfunksjon. For at TONe skal kunne fungere må det imidlertid være tilknyttet en navneliste eller et register over de tolkene som skal formidles. For det nasjonale tolkereregisteret kan det etableres en formidlingsfunksjon som en tilleggstjeneste i en tolkeportal. I begge tilfeller kan nytten bli den samme, men ved valg av en modell hvor registret og bestillerfunksjonen skilles kan ulike formidlere benytte seg av registret uten å knytte seg sammen i et nettverk.

Slik Statskonsult vurderer det, er TONe implementert i kurant teknologi både på database- og webserver-siden, og kan slik sett gjerne benyttes i en fremtidig portalløsning. Dersom TONe skal benyttes som utgangspunkt for en fremtidig tolkeportal, bør data og funksjoner knyttet til vedlikehold av basisdataene, altså det som utgjør tolkereregisteret, skilles ut slik at det etableres to atskilte moduler. De to modulene kan underlegges forskjellige regimer med hensyn til egenskaper som driftsstabilitet, ansvarsforhold, organisering og finansiering.

Vi har ikke undersøkt i detalj hvor mye arbeid det ligger i å foreta en slik oppdeling, men anser det som overveiende sannsynlig at TONe kan benyttes som utgangspunkt for en tolkeportal atskilt fra registret, slik den er vist i modellen i kapittel 4.1.

Ved design av en tolkeportal bør det legges vekt på å implementere en omgivelse for forskjellige leverandørers tjenester, slik at flere tjenesteytere kan tilby sine tjenester gjennom samme portal. TONe er så vidt vi kan se ikke designet for å være en slik omgivelse, hvilket vil føre til mindre fleksibilitet dersom TONe benyttes som utgangspunkt for en tolkeportal. Det er på den annen side usikkert i hvilken grad det er behov for noe særlig mer enn lenker til andre tjenester fra portalen.

I TONe-prosjektet er det gjort godt grunnlagsarbeid med standardisering av informasjon om tolker og tolketjenester som tolkereregisteret kan bygge på. Det er blant annet utviklet felles standarder for

- Språkkode med alternative språknavn og landkode
- Registrering av tolker
- Emneområder for tolkene mht. typer av oppdrag

Prosjektet utviklet også forslag til felles rutiner, kategorisering av tolker i forhold til dokumenterte kvalifikasjoner og for testing og opplæring av tolker.

### **4.3 Tolkeportal**

Vi foreslår at det opprettes en nettportal med informasjon og tjenester rundt tolkereregisteret. Dette for å gjøre informasjon om tolker og tjenester tilknyttet tolkeoppdrag og tolkeutdanning enkelt tilgjengelig for alle brukere uavhengig

---

av tid og sted. Web-baserte portalløsninger er etter hvert blitt en vanlig måte for å formidle tjenester både i offentlig og privat sammenheng. Å etablere en portal støtter opp om de grunnleggende forutsetningene (se kapittel 2.1) for registeretablering, ved at det skapes aktivitet og tilleggstjenester rundt tolke-registeret og dermed god tilgjengelighet. God tilgjengelighet er videre en viktig forutsetning for å skape et fullstendig register som oppdateres og dermed oppfattes som pålitelig.

En portal er definert av Statens informasjonstjeneste som et nettsted som skal være *”et samlende utgangspunkt/innfallsport for videre søking”* og *”hovedhensikten er å samle og systematisere kilder på nettet, og dermed gjøre det lettere for brukerne å søke seg fram til ønsket informasjon”*.<sup>2</sup>

En annen definisjon som også er relevant i denne sammenhengen, er laget av Gisle Hannemyr: *”En ”portal” er en webbasert tjeneste som fungerer som en inngangsport til samlinger av nettbasert informasjon, og som i tillegg tilbyr ulike verdiøkende tjenester bygget opp med utgangspunkt i den informasjonen portalen administrerer adgangen til. En portal kan både være en inngangsport til informasjon som lagres på portalens vertsmaskin (hosted information), og informasjon som befinner seg på andre vertsmaskiner (non-hosted information)”*<sup>3</sup>

En tolkeportal kan blant annet inneholde følgende elementer:

- Søk i tolkeregiesteret
  - standardsøk
  - forhåndsdefinerte søk
- Bestilling av tolker
- Veiledning i bruk av tolk
- E-læring
- Bestilling av eller påmelding til tolkerelaterte kurs
- Informasjon om
  - rettigheter til bruk av tolk
  - kvalitetssikringsordninger
  - tolkeutdanning
- Fjerntolketjenester
- Nyhetstjenester
- Faglig forum (bl a diskusjonsgrupper)
- Regionale tjenester
- Brukerstøtte
- Lenker til firmaer som formidler tolketjenester

Målgruppen for en tolkeportal er aktørene i tolkemarkedet. Hensikten er at dette skal bli det sentrale møtestedet for alt som har med offentlig kvalitetssikrede tolker å gjøre her i landet. Her skal det være mulig å finne informasjon og

---

<sup>2</sup> Statens informasjonstjeneste: Verdensveven – formidling av offentlig informasjon. Oslo 1999, s. 49.

<sup>3</sup> Gisle Hannemyr: IN-INT 7. Case study: Design av portal. 19.10.1998 URL: [www.ifi.uio.no/inint/emne07.html](http://www.ifi.uio.no/inint/emne07.html)



---

tjenester enten man er tolk og ønsker videreutdanning, er offentlig tolkebruker, driver tolkeformidling til forvaltningen, eller bare er interessert. Det at tolkeportalen blir et naturlig sted for søking etter informasjon om tolkefeltet, vil kunne bidra til økt bruk og dermed kvalitetssikring av det offentlige tolkeregi-steret. Tilgangen til portalen må være åpen for alle aktørene i tolkemarkedet enten de er offentlige eller private.

Som definisjonene ovenfor indikerer kan portalen også fungere som ”vindu” mot tjenester og informasjon som ligger andre steder på nettet. Dette kan f eks være regionale tjenester eller relevant informasjon fra andre land.

En sentral tjeneste vil være bestilling av tolk, som vil kunne bidra til å gjøre registeret attraktivt å bruke.

#### **4.4 Reguleringsbehov**

Forutsatt at et nasjonalt tolkeregi-ster skal opprettes før det er tatt stilling til det generelle reguleringsbehovet på området, kan det være hensiktsmessig å foregripe dette på noen områder.

Utgangspunktet for tolkeregi-steret er at det skal baseres på frivillighet, både i bruk og deltagelse. Det er i kapittel 2 gjort rede for generelle forutsetninger for å få et slikt register inn i aktiv bruk. Hvis man vil være noe sikrere på at de kvalitetssikrede tolkene skal ha forrang ved bestilling av tolkeoppdrag, kan de offentlige tolkebrukerne forpliktes til å prioritere disse dersom det er slike tolker tilgjengelig. Denne forpliktelsen kan eventuelt forsterkes når/om tolke-merketet består av et tilstrekkelig antall kvalifiserte tolker.

I mangel av en egen ”lov om bruk av tolk”, vil forvaltningsloven og domstollsloven være aktuelle steder å plassere en slik plikt. Forvaltningslovens § 11 (veiledningsplikten) har en forskriftshjemmel for ”måten veiledning skal gis på”. Veiledningsplikten er generell nok til at behovet her ligger innenfor en rimelig tolkning av paragrafen. På domstolsområdet er det ingen tilsvarende forskriftshjemmel, men her er brukerne mer oversiktlige og instruksjonsadgangen kan gjøre samme nytten.

Et annet reguleringsbehov av tilsvarende art er at de kvalitetssikrede tolkene forpliktes til å la seg registrere i tolkeregi-steret. Disse vil ikke være omfattet av noen passende generell lovgivning, og det er vanskelig å se noe naturlig sted å hjemle et slikt krav. En mulig løsning er å knytte forpliktelsen til å inngå i registeret til avleggelse av kvalitetssikringstest (statsautorisasjon, godkjenning eller annen test); med andre ord bruke avtale i stedet for lovhjemmel. En annen er å opprette registeret ved lov, og legge deltagelsesforpliktelsen hit. Dette vil imidlertid kreve et omfattende lovarbeid, og da er det kanskje like greit å avvente en større lovutredning.

---

## 5 Ansvar og oppgaver

Hovedansvaret for utviklingen av tolkefeltet ligger i dag i KRD. Flere sektordepartementer har ansvar for samfunnsområder hvor det er stort behov for tilgang på kvalifiserte tolker, uten at de har noe direkte ansvar for å være med på å sikre dette. I det følgende er det skissert en ansvarsklargjøring i tilknytning til opprettelse av tolkeregisteret. Det er imidlertid så tett sammenheng mellom registeroppsett og resten av tolkefeltet at innfallsvinkelen er gjort noe bredere enn det som strengt tatt er registerrelevant.

### 5.1 Overordnet nivå

#### 5.1.1 Ansvarsfordeling

Kommunal- og regionaldepartementet (KRD) har det overordnede ansvaret for utforming og samordning av statens politikk i forhold til flyktninger og innvandrere. Det synes naturlig å se ansvaret for opprettelse av et register over kvalitetssikrede tolker som en del av dette generelle ansvaret, slik KRD selv har gjort ved å igangsette et slikt arbeid. Oppmerksomhet og noe kompetanse på dette området finnes allerede i departementet i dag som en integrert del av departementets øvrige oppgaver. Ved plassering av det generelle ansvaret for tolkefeltet i andre departementer vil det måtte bygges opp tilsvarende kompetanse. Oppmerksomhet og innsats på feltet vil kunne vanskeliggjøres ved at temaet ligger utenfor departementets kjerneområde.

KRDs generelle ansvar må imidlertid avgrenses mot de ulike sektordepartementenes områder, der ulike faglige hensyn kan gi behov for særlige løsninger/kvalitetskrav til tolketjenestene. Dette vil gjelde for eksempel Justisdepartementet i forhold til domstolene og politiet og Helsedepartementet i forhold til helsetjenesten. KRD har selv sektoransvaret for asyl- og flyktningepolitikken. På dette området er Utlendingsdirektoratet (UDI) en stor bruker av tolketjenester.

#### 5.1.2 Oppgaver knyttet til generelt ansvar

Det generelle ansvaret for et tolkeregister på overordnet nivå, vil inneholde en rekke oppgaver. Dette vil i første rekke være politikkutforming og oppfølging av tiltak knyttet til registeret. I og med at behovet for bruk av tolker er spredt over store deler av offentlig sektor, vil koordineringsansvaret være synlig og viktig. Den foreslåtte modellen, med tydelig sektoransvar, vil kreve at KRD påtar seg en samordnings- og pådriverrolle overfor de øvrige sektordepartementene. Dette vil også ha en økonomisk side, med bevilgningsbehov både til selve registeret, portaletablering og samordningstiltak. Da tolkeyrket innen offentlig tjenesteyting er en profesjon under utvikling, men foreløpig med lav status, er det behov for en samlende kraft, som holder i trådene og driver den videre utviklingen framover.

---

UDI, som siden 1988 har vært nasjonal fagmyndighet på tolkefeltet, og blant annet vært hovedpådriver for opprettelsen av tolkeutdanning på universitets- og høyskolenivå og statsautorisasjonsordningen, arbeider aktivt med bevisstgjøring av tolkebrukerne i offentlig sektor og påvirkning i forhold til de aktuelle sektormyndighetene, men tolkefeltet står fortsatt overfor store utfordringer. Det er i flere omganger tatt til orde for en samlet gjennomgang av feltet for å utrede forbedrede løsninger. Det nasjonale registerets videre skjebne vil være nært knyttet til en slik gjennomgang, selv om man velger å igangsette arbeidet med selve registret umiddelbart.

Problem med at det er for få kvalitetssikrede tolker kan bare løses gjennom bedre utdanningstilbud og bedre arbeidsforhold for tolkene. KRD vil måtte samarbeide med Utdannings- og forskningsdepartement (UFD) for å sikre et kontinuerlig utdanningstilbud tilpasset. KRD har i 2003 bevilget midler til en krisepakke, som i stor grad har vært brukt til å opprette et tidsbegrenset opplæringstilbud. Ansvar for opplæring på tolkefeltet kan imidlertid på sikt ikke gjøres avhengig av engangsbevilgninger. Ansvar, både for kostnader og faglig innhold må plasseres klart og det må utvikles et samarbeid om innholdet i opplæringen slik at det tilpasses hele bredden av tolkebehov. UFD har det generelle ansvaret for utdanning her i landet og må forutsettes å ha nødvendig kompetanse til å ta på seg en slik oppgave, både i eget departement og underliggende enheter (Vox og læringscenteret, eventuelt et nyopprettet undervisningsdirektorat). KRD / UDI har kompetanse på den tolkefaglige siden, og vi anbefaler et tett samarbeid for å få frem gode og stabile tiltak.

Finansiering og oppfølging av registerløsningen vil etter dette forslaget være KRDs ansvar. Det vil imidlertid være elementer som krever deltagelse fra flere sektorer både for å få registeret til å fungere, og for å få portalen til å bli et nyttig hjelpemiddel på tolkefeltet. Vi foreslår at det opprettes en fast ansvarsgruppe med deltakere fra de berørte departementer for å koordinere utviklingen av tolkeområdet. Dette for å tydeliggjøre sektorenes eget ansvar og for å sikre en arena for KRDs pådriverfunksjon.

### **5.1.3 Oppgaver knyttet til sektoransvar**

På alle berørte sektorområder må departementene vurdere sektorens behov, og iverksette eller tilpasse tiltak for å dekke disse. Dette vil være tilpassede opplæringstiltak, registerkriterier for kunnskapstype- eller nivå, formidlingstjenester, informasjonstilbud etc. de sektorhjemlede reguleringer som finnes i dag er spredte og tilfeldige. Her kan sektorene med fordel foreta en gjennomgang av sine ansvarsområder, og sammen med hverandre og KRD komme frem til en bedre løsning enn dagens, også innenfor de rammer som er gitt av at et nasjonalt register skal opprettes før en gjennomgang av tolkefeltet. Eventuelle stimuleringsiltak eller reguleringsinitiativ for å sørge for en tilstrekkelig ivaretagelse av praktiske eller rettsikkerhetsmessige sektorhensyn, kommer også i denne kategorien oppgaver, sammen med nødvendige bevilgninger. Ansvar / oppgaver på sektornivå må fordeles mellom ulike nivåer (departement / direktorat / region- eller lokalt nivå). Eksempelvis vil

---

Domstolsadministrasjonens tiltak for å sikre kunnskapsnivå og kapasitet for tolker i rettsvesenet, kan for eksempel samordnes med det nasjonale tolke-registeret ved bruk av registerløsningen og portalen.

Det er viktig at sentrale aktører involveres i videre detaljspesifikasjon av registerløsning, for eksempel i en prosjektgruppe. Se også over om en fast ansvarsgruppe (kapittel 5.1.2).

## **5.2 Operativt ansvar for registeret**

Det operative ansvaret for registeret og portalen bør plasseres i en forvaltnings-enhet som har konkret fagkunnskap på tolkefeltet, slik at registeret etableres og videreutvikles i tråd med øvrig arbeid på feltet.

### **5.2.1 Systemeierskap**

UDI har siden 1988 vært fagmyndighet for tolkespørsmål. Det er bygget opp et fagmiljø i Integreringsavdelingen som driver utviklings- og påvirkningsarbeid knyttet til utvikling av profesjonen tolk og bruken av den. Dette miljøet har tette bånd til tolkefagmiljøet ved Universitet i Oslo. Ordningen med statsautorisasjon av tolker er initiert og følges opp fra dette miljøet.

Også på andre områder enn på tolkefeltet tillegges denne avdelingen stadig større ansvar for IT-systemer, og kompetanse på dette feltet er i ferd med å bli styrket generelt sett. Dette kan komme tolkefeltet til gode ved gode rutiner for kompetansedeling.

UDI er også en stor tolkebruker. Det kan etter vårt syn ikke være noe større problem ved plassering av systemeierskap for tolkeregisteret enn ved intern funksjonsdelingen generelt sett. Ansvaret for de to oppgavene er plassert i ulike avdelinger, og nærheten til de øvrige fagfelt i integreringsavdelingen er viktig for helhetlig utvikling av tolkefeltet og utvikling av et nasjonalt register. Dette problemet vil dessuten kunne komme til å løse seg av seg selv, dersom den foreslåtte delingen av UDI blir gjennomført.

Statskonsult mener at systemeierskapet til registeret bør være forankret i en forvaltningsenhet. Det finnes ikke andre generelle tolkefaglige miljøer enn dette i UDI. Andre forvaltningsorganers sammenlignbare miljøer er kun knyttet til bruk av tolk, eller direkte knyttet til en undervisningsinstitusjon. Å opprette en egen enhet for systemeierskapet, vil fjerne styring av drift og utvikling fra forvaltningslinjen, fra politisk styring, og vil kunne vanskeliggjøre opparbeidelsen av det ansvarsfelleskapet sektorene må ha for å oppnå en heldig utvikling av tolkefeltet.

---

## 5.2.2 Oppgaver knyttet til registeretablering, faglig og teknisk drift

Å være systemeier for et register og en portal medfører ikke nødvendigvis at man utfører oppgavene selv. Det viktige er at oppfølgingen av registeret og portalen følger en strategi, blir styrt godt nok, budsjetter følges opp, det tas initiativ til at evalueringer blir gjennomført og fulgt opp etc. Også kontakt med Datatilsynet for avklaring av konsesjons- eller meldeplikt for registeret etter personopplysningsloven (pol) inngår i dette ansvaret, sammen med oppfølging av internkontroll etter pol og eventuelle vilkår i driftsfasen.

Ved etablering av register /portal vil oppgaver som kravspesifikasjon, eventuelle anbudsrunder, involvering av de berørte aktører og oppfølging av den økonomiske siden være viktig. Et nasjonalt tolkeregister og en tolkeportal er etter forslaget her en offentlig oppgave, og ivaretagelse av de hensyn som ligger bak opprettelse, bør være styrende for utøvelsen av systemeierskapet, eller forvaltningsansvaret.

Vi tar ikke her stilling til teknologivalg i drift av portaler. Det finnes en rekke standardverktøy for å utvikle grunnstrukturen i portalen og informasjonsinnholdet. Det kritiske for en vellykket løsning vil først og fremst være at det gjennomføres en god planleggingsprosess med involvering av sentrale brukergrupper.

Når registeret er etablert, vil systemeieransvaret klarere fremstå som et bestilleransvar overfor operatørene, enten de er interne eller eksterne.

## 5.2.3 Plassering av oppgavene faglig og teknisk drift av registeret

For den faglig driften av portalen og registeret kreves entusiasme, som for alt annet utviklingsarbeid. Det kreves også rom for å gjennomføre oppgaven. Det vil være en fordel med nærhet til et fagmiljø, og forholdsvis inngående IT-kunnskap. Det er mange aktuelle miljøer for å få gjennomført disse oppgavene, ikke nødvendigvis knyttet til tolkefeltet. Vi foreslår at den faglige driften: vedlikehold av register og utvikling av innholdet i portalen legges ut på et bredt anlagt anbud, for en tidsavgrenset periode.

Driftstjenestene bør helt eller delvis settes ut til profesjonelle miljøer, og erfaringene viser at det er få problemer knyttet til å sette ut den tekniske driften<sup>4</sup>. Det må avsettes ressurser til administrasjon og oppfølging av ekstern driftsoperatør.

---

<sup>4</sup> Statskonsult notat 2002:1 Portalar i Praksis

---

## 5.3 Opprettelse av tolkeregisteret

Vi ser for oss to ulike tilnærminger til å bygge opp tolkeregisteret:

- gradvis oppbygging av tolkeregisteret med kun offentlig kvalitetssikrede tolker
- en overgangsordning som samkjører registre fra offentlige tolkebrukere og formidlere av tolketjenester

Etter hvert som felles kvalitetssikringsordning(er) for tolker kommer i funksjon, vil tolkene med offentlig godkjenning innlemmes i tolkeregisteret. Hvor raskt tolkeregisteret kan bli et nyttig redskap i planleggingen av tolkeoppdrag, avhenger av hvor raskt kvalitetssikringsordninger og opplæringstiltak etableres og uteksaminerer et tilstrekkelig antall godkjente tolker. Det er kun de stats- autoriserte tolkene som nå har en offentlig godkjenning. For å fylle formålet med et nasjonalt tolkeregister må denne gruppen inngå i registeret.

### 5.3.1 Gradvis oppbygging med kvalitetssikrede tolker

En gradvis oppbygging av tolkeregisteret i takt med offentlig godkjenningsordning vil ta tid, og registeret vil i en tidlig fase kun bestå av de statsautoriserte tolkene. Med denne tilnærmingen anbefaler Statskonsult at man venter med å åpne registeret for bruk til det er et tilstrekkelig antall godkjente tolker å legge inn, det vil si til etter at den nye godkjenningsordningen for tolker har vært i drift en tid. Det er viktig at tolkeregisteret oppleves som nyttig fra starten av.

I dag har store offentlige tolkebrukere og tolketjenester etablert egne registre og lister over tolker de benytter. Disse registrene består av tolker med ulike kompetansebakgrunn og kvalitet da det ikke er etablert felles kategorier for tolker og kompetansenivåer. Hvis tolkeregisteret bygges gradvis opp i takt med en kommende offentlig godkjenningsordning, vil de eksisterende registrene fortsatt bli benyttet inntil tolkeregisteret innehar et tilfredsstillende antall tolker.

### 5.3.2 Rask oppbygging med overgangsordning for tolker

En annen tilnærming er å innlemme de eksisterende registrene i tolkeregisteret fra starten av og med de tolkene som disse innehar. Det må da skilles klart mellom statsautoriserte tolker og tolker med og uten offentlig godkjenning. Det må opplyses om hvilke typer kurs og tester tolkene har gjennomgått (for eksempel UDIs kvalitetstesting).

Dette vil være en overgangsordning fordi det skal kun være midlertidig at tolker som ikke har offentlig godkjenning står i registeret. Alle tolkene som ikke har offentlig godkjenning må få et tilbud om testing og en frist til å la seg godkjenne når ordningen er etablert. Etter at fristen er utløpt, vil de ikke-godkjente tolkene inaktiveres i registeret

---

Oppbyggingen av tolkeregisteret med en overgangsordning har fordelene at registeret raskt kan settes i aktiv bruk. Allerede fra starten av vil tolkebrukerne få tilgang til et større antall tolker enn de har i sine egne registre i dag. Det blir ikke flere tolker totalt, men det kan gi et bredere tilbud av tolker til brukerne når det gjelder språk og geografisk område, og tolkene kan få nye oppdragsgivere.

Andre fordeler er at man raskt oppnår en standardisering av informasjon og kategorisering av språk og tjenester som alle offentlige brukere kan dra nytte av. Samtidig vil den tekniske og faglige driften av registeret sentraliseres, noe som frigjør ressurser hos den enkelte aktør som nå vedlikeholder sine egne registre.

En rask oppbygging av et aktivt register muliggjør påbygging med en rekke tilliggende tjenester i en portalløsning allerede fra starten av.

Statskonsult anbefaler alternativet med en overgangsordning og legger dette alternativet til grunn i følgende framstilling av aktiviteter knyttet til etableringen av tolkeregisteret.

### **5.3.3 Samkjøring av eksisterende registre**

De registrene over tolker som de ulike offentlige tolkebrukerne og tolkeformidlerne har i dag bruker ulik teknologi (papirbaserte lister, elektroniske lister i form av regneark eller tekstdokumenter, databaser). Innholdet og organiseringen av disse del - registrene er også ulikt og lite standardisert.

Ved opprettelsen av tolkeregisteret må det gjøres et arbeid for å motivere eiere av aktuell registre og lister over godkjente og benyttede tolker som finnes, dvs. UDI, domstolene, kommunale tolketjenester og andre, til å samkjøre og legge disse inn i tolkeregisteret etter samme mal/standard. Det vil være en betydelig oversettings- og registreringsjobb forbundet med å legge inn tolkeinformasjonen fra disse ulike del - registrene. For hver av de eksisterende registrene, enten de er elektroniske eller papirbaserte, må informasjonen organiseres og kodes i henhold til de valgte standardene i tolkeregisteret. Man vil antakelig også finne overlappende informasjon i noen av registrene, det vil si at en tolk nå er registrert hos to eller flere av tolkebrukerne/formidlerne.

Når informasjon fra ulike registre er samkjørt og lagt inn i tolkeregisteret, må denne kvalitetssikres før informasjonen tilgjengeliggjøres. Kvalitetssikring av informasjonselementene i tolkebasen er ikke en engangsføretelse, men en kontinuerlig oppgave. Derfor må det utvikles rutiner for å kvalitetssikre all informasjon. I kapitlet nedenfor om faglig drift av tolkeregisteret skisseres en modell for kvalitetssikring.

---

## 5.4 Faglig drift

For at registeret og portalen skal få en tilstrekkelig utbredelse blant brukere av tolketjenester forutsettes det at det settes av ressurser til kundepleie, markedsføring og brukerevalueringer. Seminarer, brukerfora etc. kan også være et virkemiddel i denne sammenheng.

Selve portalen og aktiviteter som etableres rundt portalen kan være et viktig bidrag til å heve kompetansen omkring tolketjenester (læringsnettverk).

### 5.4.1 Oppdatering – nye tolker

Godkjennings- og statsautoriseringsordningene for tolker vil bli de viktigste kildene til nye kvalitetssikrede tolker og opplysninger om disse. Statskonsult foreslår at institusjonene som utdanner og tester tolker gis et ansvar for å avgi lister/data over tolker som har bestått testene umiddelbart etter at de er uteksaminert slik at de registreres i tolkeregisteret. Det må utarbeides konkrete rutiner og verktøy for å avgi opplysninger til tolkeregisteret.

Tolken må gi samtykke om at registerbrukere gis tilgang til opplysningene om tolken. Alle tolker må til enhver tid ha rett til å reservere seg mot søkbarhet, noe som også vil bety at de ikke er aktive og derved utilgjengelige for offentlige tolkebrukere.

Det må etableres en rutine hvor den enkelte tolk forelegges et forslag til personlige registeropplysninger før den kan gjøres søkbar i tolkeregisteret. Tolken må aktivt verifisere, eventuelt korrigere og legge til informasjon. Dette kan for eksempel gjøre i forbindelse med oppmelding til kvalitetssikringstest, hvor det allerede vil måtte være en viss opplysningsavgivelse.

Verifisering og oppdatering av personopplysninger kan eventuelt skje ved at tolken har tilgang til beskyttet område i tolkeportalen hvor han/hun kan se all registrert informasjon om seg selv. Tolken må selv kunne oppdatere opplysninger som kontaktinformasjon og tilgjengelighet (kalender).

Ansvar for og oppgaven med å oppdatere tolkens informasjonen må kunne overføres til en eventuell arbeidsgiver eller formidler av tolketjenester etter fullmakt fra tolken.

### 5.4.2 Vedlikehold av informasjon om tolken

Tolker utvider sine arbeidsområder, endrer arbeidsgiver, flytter, er utilgjengelig i perioder, eller slutter som tolk. For at tolkeregisteret skal være nyttig for brukerne må informasjonen om den enkelte tolk til enhver tid være oppdatert.



---

Tolkene må selv ha et ansvar og en interesse for at informasjonen om egen rolle som tolk er oppdatert i registeret. All erfaring tilsier at dette ikke skjer automatisk, og det må derfor etableres gode oppdateringsrutiner. Det er frivillig å være søkbar i registeret, og man kan tenke seg at det innføres årlige gebyrer for denne tilgjengeligheten. Hensikten med gebyret blir da ikke finansiering av registeret, men å sikre datakvaliteten i registeret. Det er sannsynligvis færre som vil betale for å være tilgjengelige med gale opplysninger.

Et minimum må være at tolken mottar en årlig påminnelse og oversikt over registrert informasjon som kan gå ut sammen med gebyrinnkrevingen. Tolker som ikke betaler årsgebyret, vil da etter en gitt frist deaktiveres i registeret.

Det må også utvikles rutiner for at brukere av tolketjenestene skal kunne sende tilbakemelding til tolkeregisteret hvis opplysninger ikke stemmer.

Hvis tolken bryter vilkårene for godkjenning må det være rutiner for å miste denne og bli deaktivert i tolkeregisteret.

---

## 6 Finansiering

### 6.1 Finansieringsmodell

Finansieringsmodellen for et nasjonalt tolkeregister bør følge ansvarlinjer og behov. Det nasjonale tolkeregisteret er et offentlig ansvar og fyller et offentlig behov. Dette taler for en løsning med fast bevilgningsfinansiering av det nasjonale tolkeregisteret og en basisfinansiering for drift av tolkeportalen, men med brukerbetaling på visse tjenester.

Det vil imidlertid ta tid før registeret har et tilfredsstillende antall kvalitets-sikrede tolker og at det kan oppfylle målene registeret er ment å nå. Det er viktig i denne oppbyggingsperioden å gjennomføre aktiviteter som gjør registeret og tolkeportalen til nyttige verktøy (tjenester) i tolkemarkedet, og å hente inn erfaringer om interesse og mulig betalingsvilje for ulike tjenester. Pådriverrollen er viktig for at det nasjonale tolkeregisteret skal få et fotfeste i markedet, spesielt blant de offentlige brukerne av tolketjenester.

I en oppbyggingsfase må både tolkeregisteret og tolkeportalen finansieres over statsbudsjettet. For tolkeportalen bør det etter en startfase på ett til to år vurderes å innføre en gradvis opptrapping til en større andel av brukerfinansiering.

Brukerfinansiering kan skje ved en kombinasjon av gebyrer for bruk av felles-tjenester og egenfinansiering av eventuelle bestillingstjenester som gjør bruk av registeret. Det er imidlertid viktig at gebyrene på tjenester ikke settes så høyt at man priser seg ut av et marked som ennå ikke fungerer. Det er også viktig at prisingsmodellen ikke gir en konkurransevridende effekt. Alle brukere av tolkeportalen må ha like vilkår uavhengig av om de er fra offentlig eller privat sektor.

Når bruk av tolkeregisteret og portaltjenestene er innarbeidet i markedet, kan følgende inntektsmuligheter vurderes:

- Årlige gebyrer fra tolker i registeret. Det kan pålegges tolken et årlig gebyr for å stå som søkbar i registeret. Det vil blant annet forhindre at kvalitetssikrede tolker som ikke er aktive forblir synlige i registeret. Gebyret vil kunne dekke noen av meromkostningene med oppdatering og vedlikehold av informasjonen og grensesnittet mot tolken.
- Tilknytningsgebyr for tolkebrukere.
- Salg av annonse- og profileringsplass for tjenesteytere i tolkemarkedet til
  - Tolkeformidlere
  - Utdannings- og kvalitetssikringsinstitusjoner
  - Skjermtolkingsstudioer
- Avgifter for å knytte betalbare tjenester til portalen

---

## 6.2 Kostnader

### Engangskostnader

Etablering av register	300 000 kr
Etablering av portal	400 000 kr
Sum	700 000 kr

### Årlige kostnader

Teknisk drift av register	50 000 kr
Faglig drift av register, jf. kapittel 5.4	700 000 kr
Teknisk drift av portal	50 000 kr
Faglig drift av portal, jf. kapittel 5.4 (årlig)	450 000 kr
Sum	1 250 000 kr

En tolkeportal som foreslått her inneholder stort sett standard funksjonalitet og kan realiseres med standard verktøy. Prisen på en slik portal ligger på ca 100 000–150 000 kroner. I tillegg kommer ca ett månedsverk, omlag 150 000 kroner, med konsulenttenester for å realisere den konkrete tolkeportalen. Om vi tar høyde for at kommunikasjonen med tolkeregisteret går litt ut over standard funksjonalitet er det fremdeles rimelig å anta at tolkeportalen kan etableres for under 500 000 kroner. Typiske kostnader for tekniske drift av slike løsninger er 10 000–30 000 kroner i året.

## 6.3 Ressursbehov i forvaltningen

Opprettelse av et nasjonalt tolkeregister og en tolkeportal gir ikke bare eksterne kostnader, men også ressursbehov internt i forvaltningen.

Statskonsult har foreslått UDI som systemeier for tolkeregisteret og tolkeportalen. Vi har også foreslått å sette ut både den faglige og den tekniske driften. Å sette ut slike løsninger er ikke det samme som at det ikke blir arbeidsoppgaver internt.

Opprettelse av løsningen vil kreve ressursinnsats primært fra systemeier, men også fra andre organer i forvaltningen og ved domstolene for å som brukere av tolkeregisteret og forhåpentligvis portalen. Det er viktig for å skape en vellykket løsning at bredden av brukere representeres i utviklingen, selv om bred deltagelse er kostbart, både i forhold bruk av intern tid og reisekostnader. Omfanget av disse kostnadene bør estimeres i en prosjektplan.

Det vil også påløpe kostnader, enten interne eller eksterne, til den foreslåtte konverteringen av eksisterende, spredte registerløsninger av ymse slag.

Løpende oppfølging av registeret og portalen blir en varig kilde til ressursbruk. Både kompetansebehovet og ressursbehovet bør vurderes, i den avdelingen som tillegges systemeieransvaret og i IT-seksjonen dersom det er behov for å planlegge med bruk av ressurser derfra.. Dette er det vanskelig for oss å ta stilling til uten å gå nærmere inn i den konkrete situasjonen.

---

## Litteraturliste

Andenæs, Gotaas, Nilsen, Papendorf, *Kommunikasjon og rettssikkerhet*, Unipub forlag, Oslo 2000

Hannemyr, Gisle: IN-INT 7. Case study: *Design av portal*. 19.10.1998  
URL: [www.ifi.uio.no/inint/emne07.html](http://www.ifi.uio.no/inint/emne07.html)

### Publikasjoner fra UDI

*Tolkevirkosomhet i offentlig sektor*. Statusrapport, UDI 2000

*Tospråklig sjekk for potensielle tolker*. Evalueringsrapport, UDI 2003

*Bruk av tolk ved mottak og bosetting av flyktninger og asylsøkere*, UDI 2000

*Skjermtolking*. Sluttrapport fra prosjektet Tolk og telematikk, UDI 2003

Notat saksnr. 1541-2, UDI

### Andre publikasjoner

Sluttrapport fra systemtest TONe for UDI, ECsoft Norge AS, 10.10.2002

TONe systemdokumentasjon for UDI, ECsoft Norge AS, 10.08. 2002

Statskonsultnotat 2002:1 *Portalar i praksis: Erfaringar frå portaletablering og drift av portalar*

Statens informasjonstjeneste: *Verdensveven – formidling av offentlig informasjon*, Oslo 1999

St.meld. nr. 17, 2000–2001, *Asyl- og flyktningpolitikken i Norge*

Rundskriv H-16/02 – *Midlertidig advokatvaktordning for asylsaker*, Kommunal- og regionaldepartementet, 2002

NOAS, *Politirapporten i asylsaker – en trussel mot rettssikkerheten*, 1998

NORICOM, *Hva gjør en tolkeformidler?*, notat 2003

<http://www.naati.com.au>

<http://tolkonline.no>

---

## REFERANSER

<b>Tittel:</b>	Nasjonalt tolkeregister
<b>Forfatter(e):</b>	Maria Strøm, Olaug Hana Nesheim, Hans Fredrik Berg, Marianne Storrøsten og Sissel Vemundvik
<b>Statskonsults notatnummer:</b>	2003/15
<b>Prosjektnummer:</b>	905
<b>Prosjektnavn:</b>	Opprettelse av nasjonalt tolkeregister
<b>Prosjektleder:</b>	Sissel Vemundvik
<b>Oppdragsgiver(e):</b>	Utlendingsdirektoratet
<b>Resymé:</b>	<p>Hovedsakelig grunnet økt tilstrømming av asylsøkere de senere år er det mangel på kvalitets-sikrede tolker. Tilgjengeligheten varierer i landet som helhet. Ulike former for kvalitetssikring pågår og det opprettes lister over tolker på grunnlag av dette. Kommunal – og regionaldepartementet har besluttet å få opprettet et nasjonalt tolkeregister for å sikre kvalitet og tilgjengelighet.</p> <p>Statskonsult foreslår at opprettelsen av nasjonalt tolkeregister ses i sammenheng med behovet for andre tjenester i tolkemarkedet og at det opprettes en Internettportal hvor dette tas hensyn til. Det anbefales også en rask utvikling av felles kvalitetssikring for tolker som tas inn i registret.</p>
<b>Arbeidsområde:</b>	<input type="checkbox"/> Styring og resultatorientering <input checked="" type="checkbox"/> Omstilling og organisasjonsformer <input type="checkbox"/> Informasjonsteknologi <input type="checkbox"/> Kommunikasjonsutvikling <input type="checkbox"/> Internasjonalisering <input type="checkbox"/> Lederskapsutvikling
<b>Emneord:</b>	Tolkeregister, kvalitetssikring, rettssikkerhet, reguleringsbehov, ansvarsfordeling, bestillerfunksjon, portal
<b>Dato:</b>	Oktober 2003
<b>Sider:</b>	36
<b>Utgiver:</b>	Statskonsult Postboks 8115 Dep 0032 OSLO