



Utvärdering av Tolkprojektet

*- ny forskning tar helhetsgrepp om tolkfältet i Sverige
och skapar användbara förbättringsförslag.*

*Men vem tar stafettpinnen
för genomförandet?*

Orwén
Konsulting

Förord

Roger Orwén vid Orwén Konsulting ansvarar för utvärderingens slutsatser och genomför utvärderingen. Jag är fil.mag. i Sociologi och har examen från Arbetsvetenskapligt program vid Högskolan i Halmstad. Har genomfört diverse studier och utvärderingar sedan 1999. Däribland utvärdering av 17 EU-projekt, ofta med formativ eller annan lärande ansats. Några av dem är mångfaldssatsningarna TA TAG och Positiv framtid (2002-2006) på uppdrag av Studieförbundet Vuxenskolan i Mölndals kommun samt metodutvecklingsprojekt kring validering i Hässleholms kommun (2007). Totalt drygt 50 utvärderingar eller andra studier inom skilda områden som miljö, integration och jämställdhet. En del i firman, en del genom visstidsanställningar.

Exempel på kunder är Region Halland, Länsarbetsnämnden i Halland, Halmstads kommun, Svenska ESF-rådet, Högskolan i Halmstad, Studieförbundet Vuxenskolan i Mölndal, LRF, NBV, Hässleholms kommun och Länsstyrelsen i Hallands län.

Denna utvärdering av Tolkprojektet (2008-2011) genomförs sommaren 2011. Det är intressant att ta del av tolkfältets utmaningar, och förhoppningsvis kan denna utvärdering bli en del i att både lära mer om angelägna förbättringsförslag och att skapa nya möjligheter för förslagens genomförande.

Halmstad den 9 september 2011

Roger Orwén

SAMMANFATTNING

Kontakttolkning (språktolkning) är ett jämförelsevis smalt yrkesområde, men med stor betydelse för den enskilde klientens/patientens demokratiska rätt att förstå och uttrycka sig. Forskningsprojektet Tolkprojektet (2008-2011) har i dialog med aktörer på tolkfältet, som tolkutbildare, tolkanvändare, tolkbrukare, tolkar, tolkförmedlingar och tolkuppbyggare, tagit ett Sverige-unikt helhetsgrepp om tolkbranschen och dess utmaningar. Det undersöker också mottagandet av ensamkommande barn och unga, vilket bland annat ökar förståelsen för tolksituationens många aspekter. Det nära fyraåriga projektet har skapat flera användbara resultat som kan leda till förbättringar för tolkbranschen och i slutändan den enskilde klienten/patienten, men också för professionell personal.

Tolkprojektet är mycket uppskattat och framgångsrikt. Det genomförs av engagerade och nyfikna forskare enligt projektplanerna och dess resultat - kvalitetssäkrat i forskarsamhället - uppfattas som intressant och i hög grad användbart. Oklarheter kring redovisningen har tagit kraft från projektet, men det har ändå gått att genomföra på ett bra sätt. Det finns således all anledning att uppmärksamma Tolkprojektets resultat för vidare utvecklingsarbete, särskilt när två statliga utredningar (Stig Lundström, *"Tolkutbildning - nya former för nya krav"*, SOU 2005:37 och *"Tolkutbildning - nya former för nya krav"*, SOU 2005:37) redovisar flera förslag till förändring på tolkfältet - som till en del sammanfaller med Tolkprojektets resultat.

Samtliga intervjuade i utvärderingen menar att tillståndet på tolkfältet är mycket illa. Uttryck som används är att området förblöder och är diskriminerat, att det kan vara ett lotteri om klienten/patienten får en bra tolk eller inte. Det är angeläget med insatser - främst för den enskildes rättsäkerhet och demokratiska rätt att uttrycka sig och bli förstådd. Men också för personalens möjligheter att utföra sitt jobb. Några områden att utveckla är tolkens arbetsvillkor, upphandling och tillsyn av tolkförmedling, tolkanvändarens kunskap om tolkens kompetens, utbildning av kontakttolkar och möten med ensamkommande barn och unga.

Sannolikt krävs nu en nyorientering. Från fokus på Tolkprojektets resultat till att försöka genomföra de föreslagna förändringarna och uppnå långsiktiga effekter på tolkfältet. För detta behövs det sannolikt en ny strategi som involverar aktörer med mandat att fatta nödvändiga beslut.

Förutom att involvera aktörer på tolkfältet - att ta det helhetsgrepp som Tolkprojektet gör - och ha med personer/funktioner med mandat att fatta beslut, behöver den kommande strategin fokusera både på operativa förändringar - som tolkutbildningens kvalitet - och förändringar på system-/strukturnivå. Exempelvis upphandling av tolkförmedlingar, andelen auktoriserade tolkar och tolkarnas arbetsvillkor. Det kommer också att behövas en part som har en samordnande roll, där politiken spelar en viktig roll för att initiera, leda och följa upp.

Det bör skapas en organisation/projekt som i sin tur skapar en strategi för att genomföra förbättringsförslag på tolkfältet och långsiktigt driva och följa upp dessa. Den kunde också arbeta med forsknings- och utvecklingsfrågor kring tolkfältets utmaningar. Ett sätt att komma framåt är att skapa en nationell plattform för tolkfrågor på Lunds universitet. Men det finns säkert andra vägar. Frågan är: vem tar den heta stafettpippen för att samordna och genomföra Tolkprojektets förbättringsförslag?

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1. INLEDNING	5
1.1 TOLKPROJEKTET	6
1.2 ORGANISATION.....	8
2. UTVÄRDERINGENS METOD	10
3. DETTA GENOMFÖRS	13
3.1 NÅGRA RESULTAT FRÅN FORSKNINGEN	15
3.2 FORSKNINGRESULTAT FRÅN INTERVJUERNA.....	17
4. HUR VAR PROJEKTPROCESSEN?	20
4.1 KLIENTEN I CENTRUM	20
4.2 FORSKARNAS INSATS BERÖMS	21
4.3 ETT UNIKT HELHETSGREPP	22
4.4 EKONOMI OCH ADMINISTRATION TAR KRAFT.....	23
4.5 LÄRANDE OCH ERFARENHETSUTBYTE.....	25
4.6 ATT KUNNA ÄNDRA I PROJEKTPLANEN	26
4.7 SPRIDNING AV RESULTAT	27
5. KAN TOLKPROJEKTET FÅ LÅNGSIKTIGA EFFEKTER?	29
5.1 LÄRANDE OCH FÖRÄNDRING PÅ SYSTEMNIVÅ – FÖR ATT FÖRÄNDRA ETT SYSTEM KRÄVS ETT SYSTEM.....	31
5.2 KULTUR SOM MÖJLIGHET OCH HINDER FÖR SPRIDNING AV RESULTAT?	33
5.3 NATIONELL PLATTFORM FÖR UTVECKLING AV TOLKFÄLTET?	34
6. SLUTSATSER	35
REFERENSER	37
SKRIFTER, LITTERATUR.....	38
WEBBEN	38
BILAGA 1. AKTÖRER INOM TOLKPROJEKTET	39
BILAGA 2. REFERENSGRUPPERNA	42
BILAGA 3. FÖRTECKNING ÖVER MÖTEN MED STYRGRUPP OCH REFERENSGRUPPER	43
BILAGA 4. ALLA PRESENTATIONER	44
BILAGA 5. PUBLICERADE ARTIKLAR	47

1. Inledning

Kontakttolkning är ett jämförelsevis smalt yrkesområde, men med stor betydelse för den enskilde klientens/patientens demokratiska rätt att förstå och uttrycka sig. Forskningsprojektet Tolkprojektet (2008-2011) tar i dialog med aktörer på tolkfältet, som tolkutbildare, tolkanvändare, tolkbrukare, tolkar, tolkförmedlingar och tolkupphandlare, ett Sverige-unikt helhetsgrepp om tolkbranschen och dess utmaningar. Det undersöker också mottagandet av ensamkommande barn och unga, vilket skapar ökat lärande om tolksituationens många aspekter. Det nära fyraåriga projektet har skapat flera användbara resultat som kan leda till förbättringar för tolkbranschen, den professionelle handläggaren och i slutändan den enskilde klienten/patienten.

Tolkkategori i Tolkprojektet är kontakttolken. Kontakttolken tolkar mellan enskilda personer och representanter för svenska myndigheter. Tolkningen kan äga rum på Migrationsverket, socialkontor, arbetsförmedlingar, flyktingförläggningar, i skolan, hos polisen, inom sjukvården och rättsväsendet. Tolken måste behärska både svenska och sitt tolkspråk i sådan utsträckning att denne obehindrat kan tolka i bägge språkriktningarna¹. Där utbildning av kompetenta kontakttolkar är ett av samhällets främsta instrument för att se till att tolkservicen utförs av för uppdraget väl kvalificerade tolkar².

Tolkförmedlingarna för språkliga tjänster, utom teckenspråkstolkning, har utvecklats under de senaste femtio åren. Tidigare dominerades tolkförmedlingarna av kommunala enheter med uppgift att ta sig an frågor rörande invandrare och flyktingar - i första hand inom den egna kommunens socialtjänst. Efterhand mötte de kommunala tolkförmedlingarna förfrågningar om tolkservice från Arbetsmarknadsstyrelsen (AMS), som då svarade för mottagandet av flyktingar och även delvis från dåvarande Statens Invandrarverk, hälso- och sjukvården samt polis- och rättsväsendet. Tolkförmedlingar i privat regi har tillkommit under de senaste tjugo åren. Under 2002 fanns det drygt 40 kommunala och knappt 20 privata tolkförmedlingar. Marknaden för tolkar är koncentrerad till ett begränsat antal beställare, där Migrationsverket och landstingen 2002 svarade för över hälften av alla tolktimmar. Omsättningen var enligt en enkät samma år ungefär 400 miljoner kronor, varav de kommunala förmedlingarna svarade för ca 190 miljoner kronor och de privata för ca 180 miljoner kronor. Därtill kommer Domstolsverkets kostnader för anlitan av tolkar. Finansieringen sker nästan uteslutande med offentliga medel³.

Tolkcentralen i Göteborg - som ett exempel - får nästan 124 000 uppdrag varje år att skaffa tolk inför människors möten med det svenska samhället, exempelvis sjukvården, rättsväsendet, kommunen och migrationsmyndigheterna⁴. År 2004 beräknas att det totala antalet tolkade timmar inom den offentliga sektorn i Sverige uppgick till 650 000 i mer än 120 språk⁵.

¹ Från TÖI:s hemsida, <http://www.tolk.su.se>, juli 2011

² Uppger SOU-utredningen *"Tolkutbildning - nya former för nya krav"*, SOU 2005:37

³ Hämtat från *"Tolkförmedling - kvalitet registrering tillsyn"*, SOU 2004:15, sid 14

⁴ Från Tolkcentralens hemsida, 18 juli 2011, www.tolkcentralen.goteborg.se, samt uppdateringar från intervjuperson på Tolkcentralen

⁵ Hämtat från Tolkprojektets sammanfattande rapport inför avslutande konferens den 24-25 augusti 2011, som i sin tur refererar till SOU 2005:37.

Utän tvekan, menar forskarna i Tolkprojektet, har antalet tolkade timmar stigit sedan dess och de beräknar, på basis av siffror från Göteborg, att år 2009 tolkades det i hela landet mellan 1,2 och 1,5 miljoner timmar i omkring 170 språk. De största tolkspråken var 2010 arabiska, somaliska, dari och olika kurdiska språk.

Språken på Tolkcentralen i Göteborg är albanska, amarinja, arabiska, arameiska, armeniska, azari, baluchiska, badinani, bambara, bengaliska, berberiska, bini, bulgariska, chaochow, danska, dari, edo, engelska, estniska, feili, finska, franska, fula, georgiska, grekiska, gujarati, hausa, hebreiska, hindi, holländska, ibo, indonesiska, ishan, isländska, italienska, japanska, kambodjanska, kantoniska, kildani, kimeru, kirundi, koreanska, krio, kurmandji, laotiska, lettiska, lingala, litauiska, makedonska, malajiska, mandarin, mandinka, mongoliska, nordazari, oramo, pashtu, persiska, pigin, polska, portugisiska, punjabi, romani, rumänska, ryska, shanghai, serbiska, kroatiska, bosniska, singhalesiska, slovakiska, slovenska, somaliska, sorani, spanska, swahili, svenska, sydazari, tagalog, tamilska, thailändska, tigrinja, tjeckiska, tjetjenska, turkiska, turkmenska, tyska, twi, ukrainska, ungerska, urdu, vietnamesiska, wolof, västassyriska, yoruba, östassyriska, övriga.

Det finns således en stor mängd språk och kulturer. På nämnda Tolkcentralen finns i juli 2011 möjlighet till tolk för drygt 100 språk. Där finns 132 auktoriserade tolkar, varav 13 med sjukvårdskompetens och 28 med rättskompetens. I hela landet finns 824 auktoriserade tolkar, varav 124 med sjukvårdskompetens och 171 med rättskompetens⁶.

Tolfältet består av ett flertal aktörer och tolksituationer som kan beskrivas på många sätt. Denna utvärdering - på uppdrag av Tolkprojektet - riktar främst in sig på att beskriva och värdera erfarenheter från Tolkprojektet. Det handlar om hur arbetet har bedrivits och uppfattats, men den beskriver också en del av projektets resultat när det gäller sakförhållanden inom tolkbranschen. Utvärderingen skrivs främst för de som har viss kännedom om tolfältet, men också utomstående ska förhoppningsvis kunna ta till sig rapporten.

1.1 Tolkprojektet

Tolkprojektet är ett forskningsprojekt om språktolkar och om tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration, med inriktning på mottagandet av ensamkommande barn och unga.

Tolkprojektet består av två forskningsprojekt. De två kvalitativa studierna drivs integrerat och redovisas separat såväl som gemensamt. Det ena är *”Tolken - en kulturell mellanhand”* och det andra *”Bakom stängda dörrar - tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration med särskild inriktning på mottagandet av ensamkommande barn och unga”*.

Studien *”Tolken - en kulturell mellanhand”* undersöker tolkens roll och tolkars erfarenheter av tolkade möten. Dagligen äger en mängd möten rum mellan myndighetspersoner och enskilda individer som inte talar svenska. Tolkanvändning är därmed en del av arbetet för många yrkeskategorier; socialarbetare, vårdpersonal, jurister och lärare. Kontakttolkens uppgift är att förmedla budskap vid dessa möten. Tolken får därmed mycket kunskap om hur

⁶ Hämtat från tolkcentralens hemsida 29 juli 2011 och uppdatering av intervjuperson från Tolkcentralen.

människor kommunicerar, hur makt hanteras, vilka lojalitetskonflikter som kan uppstå samt kunskap om frågor som rör den enskildes rättigheter. Studiens syfte är att undersöka vilka erfarenheter tolkar har av tolkade möten mellan enskilda som inte kan tala svenska och myndighetspersoner/vårdpersonal, att analysera den nyckelposition som tolkar har, att undersöka hur tolkyrket kan göras mer synligt och hur tolkars kunskap och erfarenheter kan bidra på ett konstruktivt sätt till pågående integrationsprocesser. Hösten 2007 beviljade Riksbankens Jubileumsfond medel för studien. Forskningshuvudman är Institutionen för kulturvetenskaper, etnologiska avdelningen, Lunds universitet⁷.

Studien *”Bakom stängda dörrar - tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration med särskild inriktning på mottagandet av ensamkommande barn och unga”* analyserar tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration i mottagandet och asylprövningen av ensamkommande barn och unga. Mottagande av ensamkommande barn och unga är en komplex och känslig process. Många olika parter spelar roll för den enskilde ungdomens mottagande och integration, både på ett övergripande plan och på ett lokalt plan.

Inom ramen för denna studie beskrivs och undersöks en rad olika och för tolkyrket centrala områden, såsom utbildning, förmedling, upphandling och tolkanvändning. Ett par grundläggande frågor skall besvaras. Särskilt viktig är frågan om barns erfarenheter av tolkars roll och tolkningens betydelse i initialskedet då all kommunikation i princip är avhängig tolk. De naturliga följdfrågorna gäller begreppet ”tolkens kompetens”, om hur barn och ungdomars särskilda behov kommer in i utbildning av tolkar, om hur tolkförmedlare tar hänsyn till om tolken har utbildning för att tolka för barn och unga, samt om hur upphandlare ser på både förmedlingarnas kompetens och deras kontroll av tolkens kompetens. Målet är att den kunskap som tas fram skall vara användbar för framtida planering, utbildning och problemlösning.

Hösten 2008 beviljade Europeiska Flyktingfonden III medel till studien. Projektet drivs av Medborgarskolan Syd i partnerskap med Institutionen för kulturvetenskaper, etnologiska avdelningen, Lunds universitet, Katrinebergs folkhögskola och Tolkcentralen Göteborg.

Två primära målgrupper – tolkar samt ensamkommande barn och unga

Enligt projektplanen för Flyktingfondsprojektet finns det två primära målgrupper i projektet, vilket gäller för Tolkprojektet som helhet. Den ena gruppen är tolkar. Det långsiktiga syftet är att få en klar och tydlig kunskap om tolkyrket, om hur tolkens professionalitet påverkar tolkade möten, vad som kan göras för att stärka yrket och fältet tolkning. Resultatet av projektet påverkar också andra aktörer på fältet, såsom tolkförmedlare, tolkutbildare, upphandlare och tolkanvändare. En klar och tydlig yrkesdefinition med konkreta förslag som bygger på forskningsresultaten, bidrar inte bara till rättssäkerhet och integration för asylsökande, flyktingar och andra invandrare, menar forskarna i projektplanen. Den förbättrar möjligheten för kommunala och statliga myndigheternas anställda, hälso- och sjukvård, skola och domstolar att genomföra sitt arbete på ett bra sätt.

Den andra primära målgruppen är *ensamkommande barn och unga*. Sedan 1 juli 2006 har kommuner runt om i landet ansvar för dessa barns boende. Det finns inte någon dokumentation av hur detta arbete utvecklats, uppger projektplanen från 2008. Vilket dock har ändrats sedan dess. Flera studier har genomförts, både i Sverige och internationellt.

⁷ Läs mer om Riksbankens Jubileumsfond och Lunds universitet i bilaga 1.

I projektplanen hävdas att en sammanställning av hur lagar och direktiv översatts till vardagliga praktiker skulle vara till hjälp för planering, enhetlighet, idéskapande på ett sätt som kan vara till nytta både för barn, unga och alla de vuxna som arbetar med och för dessa unga i kommuner, inom hälso- och sjukvård, hos Migrationsverket och Socialstyrelsen. Tolken har mycket stor betydelse för dessa barn och unga, särskilt i början av vistelsen i Sverige och under asylutredningen. Detta binder samman de två primära målgrupperna. Studiet av tolkar ger, fortsätter projektplanen, dessutom en ingång till de vardagliga praktikerna som annars skulle vara svår att få. Tolken är ett tyst vittne till utvecklingen av dessa praktiker.

Under 2007 beviljades således medel från Riksbankens Jubileumsfond och januari 2008 inleddes arbetet med forskningsprojektet *Tolken – en kulturell mellanhand*. Som också är huvudprojektet. Under 2008 söktes medfinansiering för att utöka forskningsfrågorna om tolkens yrkesroll och erfarenheter till att omfatta även tolkanvändare, klienter/patienter, tolkutbildning, tolkförmedling, auktorisation och mottagandet av ensamkommande barn och unga samt tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration.

Medfinansiering beviljades av Europeiska flyktingfonden III för forskningsprojektet *Bakom stängda dörrar – tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration, med särskild inriktning på ensamkommande barn och unga*. Arbetet i detta projekt inleddes den 1 september 2008. *Tolken - en kulturell mellanhand* godkändes av Etikprövningsnämnden i Lund under våren 2008. *Bakom stängda dörrar* godkändes våren 2009. Forskarna arbetar med de två projekten integrerat - under namnet *Tolkprojektet*⁸.

1.2 Organisation

De två forskningsprojekten har fem medarbetare, varav en projektledare. Det finns också en resurs på Medborgarskolan Syd i Malmö för ekonomi och administration. Tolkprojektet med dess två studier/projekt drivs vid Lunds universitet i samverkan med Katrinebergs folkhögskola och Tolkcentralen i Göteborg.

Det finns fem referensgrupper, som var och en träffar forskningsteamet två till tre gånger under projektiden⁹. På träffarna diskuteras dels gruppernas arbetsituation och erfarenheter och dels resultat från studierna. De fem referensgrupperna är tolkar, tolkanvändare, tolkförmedlare/-upphandlare, tolkutbildare och tolkbrukare¹⁰.

En styrgrupp träffas två till tre gånger per år. Denna består av Medborgarskolan Syd i Malmö, Lunds universitet och Institutionen för kulturvetenskaper, Tolkcentralen i Göteborg samt Katrinebergs folkhögskola utanför Falkenberg¹¹.

⁸ De två sista styckena är i stora drag hämtat från forskarnas rapport inför den avslutande konferensen 24-25 augusti.

⁹ Läs mer i bilaga hur ofta styrgrupp och referensgrupper träffas.

¹⁰ Se alla referensgrupper i bilaga 2.

¹¹ Läs mer i bilaga om de inblandade organisationerna.

Finansiering och förvaltning

Huvudprojektet ”*Tolken - en kulturell mellanhand*” och de medel som erhållits från Riksbankens jubileumsfond (RJ) förvaltas av Lunds universitet, medan medfinansieringen från Europeiska Flyktingfonden III förvaltas av Medborgarskolan Syd. Medlen från RJ redovisas av Lunds universitet direkt till RJ och till Migrationsverket, och består i huvudsak av löner¹². Tolkprojektets totala kostnader uppgår till drygt 5,1 miljoner kronor, varav maximalt EU-bidrag ger drygt 3,3 miljoner kronor¹³.

¹² Enligt uppgifter från flera intervjuade.

¹³ För mer detaljer kring finansieringen hänvisas till projektets egna redovisningar. Summorna är hämtade från ekonomirapport i Tolkprojektet 2011-08-09.

2. Utvärderingens metod

Utvärderingen är summativ¹⁴. Den beskriver och värderar projektets erfarenheter vid projektets slut och kan bli ett av flera verktyg för lärande om och spridning av projektets resultat. Det Tolkprojektets forskning genererar, som prövas i sitt vetenskapliga sammanhang utifrån forskarsamhällets kriterier, kommer inte i detalj att granskas i utvärderingen. Utvärderingen lyfter fram några av dess resultat, men betonar projektarbetets genomförande och hur resultaten kan tas tillvara. Utvärderingen ska ses som ett komplement till rapporter inom projektet, som mer i detalj bedömer projektet i förhållande till projektplanen och presenterar forskningsresultat.

Följande frågor ska besvaras:

- Vad har genomförts i projektet? Rapporter, artiklar, konferenser m.m.
- Hur har projektprocessen uppfattats? Något som varit bra, mindre bra? Kan lärdomar dras som kan användas för andra liknande projekt framöver?
- Vilka är, enligt forskningen, de viktigaste resultaten?
- Är resultat från forskningen användbara och för vilka? På vilket sätt är de användbara?
- Om resultaten är användbara, hur sker spridning och implementering?
- Kan denna spridning och implementering utvecklas?
- Hur har samarbetet med Migrationsverket uppfattats och vilka lärdomar kan dras av detta samarbete?

Utvärderingen beskriver och försöker förstå hur forskningsprocessen fungerar och hur forskningens resultat uppfattas av andra samt presenterar tankar om hur resultaten kan användas. Frågornas natur är av karaktären förståelse, inte kvantifierade antal i en population. Därför väljs kvalitativa metoder - främst intervjuer - för att försöka fånga in de komplexa samband som kan råda inom projektet.

På analysseminarium den 9 augusti 2011 diskuteras rapporten tillsammans med fem personer i projektteamet. Efter dessa diskussioner görs vissa tillägg i rapporten. Rapporten skickas också ut till övriga intervjuade för synpunkter, och några ändringar och tillägg har gjorts efter svar från dessa. Till stora delar upplever jag att intervjupersonerna tycker att utvärderingen beskriver Tolkprojektet på ett rimligt sätt.

¹⁴ I utvärderingslitteratur finns uppdelningen summativ och formativ utvärdering, där den summativa främst används vid en verksamhets avslutande för att bedöma erfarenheter inför kommande insatser. Den formativa betonar utvärderingar som genomförs under tiden som verksamheten pågår och kan påverka innevarande projekt/insats. Se exempelvis "Att utvärdera välfärdarbete" av Bengt G Eriksson och Per-Åke Karlsson (2008), sid 67 ff.

Informationsinsamling

Utvärderingens underlag är således främst intervjuer. Därutöver besök på styrgruppsmöte den 30 maj 2011 och vid samma tillfälle en intervju med styrgruppen, deltagande på sista dagen av den avslutande konferensen, två träffar med delar av projektteamet, samtal och e-post med projektledare, studier av olika dokument såsom publicerade artiklar i Tolkprojektet och hemsidan samt studier av relevant teori för analys av material. Följande 14 personer har personligen intervjuats¹⁵:

Projektteamet

Eva Norström
Kristina Gustafsson
Ingrid Fioretos
Anna Norberg
Marianne Palmgren

Lunds universitet

Ekonom Christel Anderberg
Prefekt Karin Salomonsson, Institutionen för kulturvetenskaper

Kontaktperson på Migrationsverkets fondenhet i Norrköping: Jonny Wigander

Referensgrupperna

Tolkutbildare, Renée Andersson, Medborgarskolan Syd och Carlos Diaz, RFSL
Tolk användare, Carl Olof Lindberg, advokat
Tolkar, Isabelle Mouchet
Tolkförmedlare, Dan Eve Johansson och Eva Bernbro, Tolkservicerådet, medlemmar i styrgruppen.

Om intervjuerna

Främst görs telefonintervjuer. Dessa genomförs med hjälp av en intervjuguide utifrån frågeställningarna, vilka anpassas utifrån intervjupersonens förutsättningar. Intervjufrågorna är halvstrukturerade - inte detaljfrågor utan teman - där det också lämnas öppet för andra tankar och funderingar som dyker upp. Guiden skickas ofta ut för förberedelse inför intervjun. Intervjun skrivs ner på dator i samband med intervjun, kompletteras direkt efter och har sedan skrivits ut på papper och analyserats. Intervjuerna tar mellan 30 minuter till en timme, ofta 45 minuter. Metod om den kommunikativa validiteten¹⁶ används för att säkra att jag uppfattar intervjupersonen på ett korrekt sätt, i meningen att jag och den intervjuade har en samsyn om samtalets innehåll. Det görs genom att med egna ord upprepa och sammanfatta vad intervjupersonen säger. För att ytterligare säkerställa att felaktigheter undviks skickas utvärderingen för påseende till alla intervjupersoner innan färdigställande.

¹⁵ Tillsammans med forskarna har vi kommit överens om att inte tillfråga referensgruppen med vuxna som kom till Sverige från annat land som ensamkommande barn. Detta för att utvärderingen är inriktad på resultatens användning inom offentliga organisationer, men också för att det är etiskt tveksamt att en ny person kommer och frågar de tre vuxna som är i referensgruppen. Alla intervjupersoner som nämns har godkänt att deras namn står med i rapporten.

¹⁶ Beskrivet i bland annat Steinar Kvaales (1998) "Den kvalitativa forskningsintervjun"

Analys av material

Analysen av insamlat material fokuserar forskningens användbarhet, hur processerna kring implementering ser ut och lärdomar av projektprocessen för framtida satsningar. I utvärderingen antas både forskar- och användarperspektiv. Där användare exempelvis kan vara domstolar, politiska partier, myndigheter samt kommuner och landsting. Forskarperspektivet handlar om processer - som organisation och uppfattning om forskningen - i Tolkprojektet.

Utvärderingen utgår främst ifrån personer nära projektet, såsom forskarna och övriga i projektteamet, och personer operativa på tolkfältet. Kärnan i utvärderingen utgörs därmed av dessa intressenters åsikter.

3. Detta genomförs

De tre forskarna arbetar ungefär 50-75 % med forskning inom Tolkprojektet¹⁷. De delar upp arbetet mellan sig, där projektledaren både forskar och har helhetsansvar. Forskningen utgår ifrån och arbetar med de problemformuleringar och frågor som ställs i projektplanerna. Ofta jobbar forskarna två och två med definierade områden för att kunna stötta varandra och reflektera kring händelser på fältet. De har haft sex ansvarsområden: tolkar, tolkanvändare, tolkförmedlare, tolkutbildare, upphandling av tolkförmedling och mottagandet av ensamkommande barn och unga.

En tolk deltar i projektarbetet från start, men slutar under första året. En person på Medborgarskolan Syd är hela projektet, till ungefär 50 %, behjälplig med ekonomi, resor och annan administration. I januari 2010 tillkommer en projektassistent som hjälper till med diverse, exempelvis utskick inför den avslutande konferensen i augusti 2011, hemsida, layout, hantering av enkät, tryck av skrifter m.m.

Flera intervjupersoner menar att projektet präglats en del av tidsoptimism. Det genomförs vad som planeras, men att ambitionerna är höga och ibland svåra att hinna med. Bland annat har två etikprövningar, som görs vid all forskning som går in i människors liv, tagit mycket tid, tillsammans med svårigheten att hitta folk och tider.

Forskarna arbetar under hela projektperioden med främst intervjuer, observationer, seminarier och skriver löpande på artiklar och föredrag för att kunna presentera tankar och reflektioner från Tolkprojektet. Ett skrivande de har stor nytta av när de i slutet av projektperioden skriver de avslutande rapporterna. Vid flera tillfällen genomförs seminarier på universitetet för reflektion och granskning av andra forskarkollegor.

Referensgrupperna¹⁸, menar flera intervjupersoner, är en betydelsefull del av projektprocessen. Det är värdefullt att både träffa dem var för sig och tillsammans med andra referensgrupper. Forskarna skickar dem underlag och får respons, och genom att föra ihop referensgrupper diskuteras gemensamma frågor. Det hjälper, menar en forskare, dem inför intervjuerna och är en del i kunskapsfördjupningen. En forskare upplever att det inte blivit samma kunskap utan dem.

Besök i landet

Forskarna besöker ett flertal orter i hela landet och utökar sitt kontaktnät inom tolkfältet. Via besöken skapas också kunskap om hur aktörer på besöksorten upplever tolkbranschen. Enligt projektledaren besöks 33 orter - från norr till söder - för intervjuer och/eller observationer. I bokstavsordning: Alvesta, Boden, Bollnäs, Botkyrka, Eslöv, Göteborg, Helsingborg, Härnösand, Jönköping, Kiruna, Lessebo, Linköping, Luleå, Lund, Malmö, Mariestad, Nordingrå, Norrköping, Norsjö, Skellefteå, Skärholmen, Sködinge, Skövde, Sollefteå, Stockholm, Södertälje, Umeå, Uppsala, Vessigebo, Västerås, Växjö, Ängelholm, Örebro.

¹⁷ Ingrid Fioretos arbetar 50 % sedan våren 2009, Eva Norström arbetar 60-65 % sedan hösten 2008 och Kristina Gustafsson 75 % sedan januari 2009.

¹⁸ Se referensgrupperna i bilaga 2.

Artiklar, konferenser och bok

Forskarna genomför drygt 30 presentationer/föreläsningar om Tolkprojektet¹⁹ och sex artiklar är publicerade/antagna för publicering i forskningsgranskade böcker och tidskrifter, varav fyra i internationella fora, en nordisk och en svensk²⁰. Förutom de avslutande rapporterna för redovisning till finansörerna, finns det även planer på att skriva en bok utifrån nyvunna kunskaper i projektet.

En broschyr som presenterar projektets studier och organisation tas också fram. Denna finns att ladda ner på www.tolkprojektet.se

Informationsspridning under projektiden

Information om Tolkprojektet sprids under hela projektiden. Bland annat på nationella och internationella konferenser för anställda inom olika offentliga organ, tolkförmedlingar, tolkanvändare, tolkutbildare och tolkar själva. Vid ett flertal konferenser har beslutsfattare närvarat, dvs. personer från myndigheter och andra offentliga organ, personer i ledningen i regioner och kommuner, och även politiker, berättar en av forskarna. I samband med konferensutskick kontaktas samtliga kommuner, landsting, regioner och länsstyrelser.

Forskarna kontakter också de politiska partiernas kontor, riksdagsledamöter, politiker aktiva i Sveriges kommuner och landsting, ofta kommunalråd. Även informationsspridning till Försäkringskassor, Arbetsförmedlingar, fackliga organisationer och tolkarnas yrkesföreningar. Dessutom till arbetsmarknadsdepartementet, utbildningsdepartementet, TÖI, Kammarkollegiet och Statskontoret. Andra mottagare är folkhögskolor, studieförbund, Sveriges Television och enskilda journalister.

Ensamkommande barn- och unga

Den ena primära målgruppen i Tolkprojektet är således tolkarna, den andra är ensamkommande barn- och unga. I projektet *Bakom stängda dörrar – tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration med särskilt fokus på mottagandet av ensamkommande barn och unga*, är frågan om tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration central. Studien sätter, enligt underlag från forskarna, tolkningen i ett sammanhang och undersöker hur mottagandet är organiserat i Sverige, samt berättar om hur vardagen inom mottagandet i en kommun ter sig. Sammantaget intervjuas 60 personer fördelat på arton kommuner. Det är ensamkommande ungdomar, tolkar, socialsekreterare, föreståndare och personal vid gruppboenden för asylsökande ungdomar och ungdomar med uppehållstillstånd, gode män, lärare, poliser och sjuksköterskor. I samband med intervjuer görs observationer och studiebesök.

I nuläget - uppger forskarna - finns ett omfattande material som delvis är bearbetat, främst genom fyra artiklar. Målet med studien är att beskriva mottagandet av de ensamkommande barnen utifrån olika aktörers perspektiv, som sammantaget ger mer kunskap om vardaglig praktik i mottagandet. Denna kunskap förvaltas av fältarbetare, men har tidigare inte dokumenterats eller forskats om.

¹⁹ Se lista på alla presentationer/föreläsningar i bilaga 3.

²⁰ Se alla publicerade artiklar i bilaga 4.

3.1 Några resultat från forskningen

När större delen av denna utvärdering skrivs, i juli 2011, återstår en del av forskarnas analys. De avslutande slutsatserna presenteras vid projektslut och en bit efter projektet avslutats. Några preliminära slutsatser kan redovisas²¹, men för en detaljerad beskrivning och fler slutsatser hänvisas till Tolkprojektets rapporter.

Några viktiga resultat så här långt:

- Resultaten visar att dagens hantering av tolkfrågorna innebär medicinsk, juridisk och social rättsosäkerhet för den som inte kan svenska och professionell osäkerhet för de offentliganställda.
- Sverige är ett mångfaldsland, men det märks inte i utbildningar till offentliga arbeten och inte heller i hanteringen av tolkfrågorna.
- Kontakttolkar arbetar under mycket rättsosäkra förhållanden.
- Vid en jämförelse med andra tolkgrupper än kontakttolkar i talade språk visar det sig att kontakttolkarna missgynnas i fråga om utbildnings- och fortbildningsmöjligheter.
- Det är vanligt att offentliganställda inte vet hur man använder tolk, inte känner till tolkens mandat, och inte kan bedöma om en tolkning fungerar.
- Upphandling av tolkförmedlingar lämnar det mesta i övrigt att önska. Dessa har hittills skett på ett mycket oprofessionellt sätt och det är tydligt att upphandlare har mycket att lära om vad det innebär att upphandla förmedling. Tolkar ligger inte på en lagerhylla och de bestämmer själva vem de arbetar för.
- Aktörerna på fältet samverkar inte över områdesgränser, t ex förmedlare – utbildare, utbildare – användare, tolkar – upphandlare osv.

Ensamkommande barn- och unga

- Mottagandet av ensamkommande barn och unga präglas av ambitioner och mycket bra logistik, menar forskarna. På övriga mänskliga områden saknas allt för ofta en klar pedagogik. Personalen på grupphem får inte alltid handledning och fortbildning i den utsträckning som behövs, de överges kan man gott säga, uppger forskarna. Ungdomarna får inte komma till tals i den utsträckning de har rätt till eftersom det är vanligt att tolk endast kallas för information och tillrättavisanden. Arbetet präglas av ”här och nu” i stället för med långsiktighet och med helande metoder. Ungdomarna tappar kunskaper i den modell för den första skoltiden som används i de flesta kommuner.

²¹ Resultaten nedan är presenterade av forskarna i Tolkprojektet.

- En problematisk tolksituation framträder i kommunerna där ingen av parterna, eller sällan, har fullt förtroende för tolkarnas kompetens: barnen vittnar om att de inte vågar säga allt de vill och att tolkar antingen överdriver eller inte tolkar det de berättar. Tolkanvändare vittnar om att tolkar ofta - när det gäller barn - lägger sig i, tar mer ansvar än de borde samt att de som tolkanvändare känner sig begränsade av tolkens kompetens. De kan inte göra mer än vad tolken klarar av.
- Tolkar å sin sida är kritiska till tolkanvändares okunskap om att tala med flyktingar och barn och att de hamnar i situationer där de (mot sin vilja) får ta större ansvar än de bör - med tanke på tolkrollen. Tolkar uppfattar att barnen har ett stort behov av att få tala och uttrycka sina tankar och känslor på sitt eget språk, men att de främst kallas in för att ge information eller för att tillrättavisa barnen.

Forskarna menar att resultatet kan användas på flera sätt. Exempelvis:

- Av politiker för att ta ansvar när det gäller styrning och tilldelning av medel, främst för auktorisation av tolkar och för utbildning av tolkar, tolkanvändare och upphandlare av tolkförmedling.
- Av ansvariga hos myndigheter, landsting och kommuner för att planera för verksamheter, upphandling och ekonomiskt hållbara beslut.
- Av offentliganställda för att få bättre tillgång till kvalificerade tolktjänster och därmed bättre säkerhet för sig själva och sina beslut.
- Av tolkar som arbetar fackligt.
- Av klienter och patienter som engagerar sig i sina rättigheter och för frivilligorganisationer som arbetar för dessa målgruppers rättigheter.
- Av förmedlingar som kämpar för att tolkförmedling skall handla om kvalitet och att det inte är tolkarnas arvoden konkurrensen skall handla om utan övrig förmedlingsverksamhet.
- Av de som utbildar tolkar och arbetar för att tolkar ska få en utbildning som leder till ett yrke på samma sätt som utbildningen till teckenspråkstolk gör idag.
- Studien om ensamkommande barn- och unga pekar på många användningsområden. Främst, menar forskarna, samtalens betydelse för dessa barns möjligheter att integreras i samhället. Att utgå från, se, förstå och ta vara på *barns erfarenheter*. Att ge dem möjlighet att bli sedd och bli en person. Dessa processer är sannolikt centrala för att bidra till eller minska ett kommande utanförskap. Forskarna lyfter särskilt fram vikten av tolkning i vardaglig kommunikation; exempelvis på boenden, inom skola och socialtjänst:

”Ett tolkat möte kan även ses som viktigt för deltagarnas integrationsprocess. Ofta handlar det om vardaglig kommunikation mellan människor i olika roller, samtalet hjälper till att utreda problem och fatta beslut samtidigt som ömsesidig kunskap och förståelse har möjlighet att utvecklas. Utifrån mötet med olika tolkanvändare drar den som inte kan svenska slutsatser om det svenska samhället och via tolken förmedlar ensamkommande barn sin egen syn på världen och vem man är. Detta ömsesidiga samtal är viktigt för integrationsprocessen.”

Ur forskarnas rapport inför den avslutande konferensen

3.2 Forskningsresultat från intervjuerna

”I allra högsta grad användbart - mycket efterlängtat forskning! Viktigt med kunniga tolkar, ha bra arbetsvillkor för professionella tolkar, arvodesnivån sänkts, området håller på att förblöda, vill Sverige ha bra tolkar måste förbättra arbetsvillkor, timpriset är löjligt lågt för de med utbildning”

Ur en intervju

I detta avsnitt beskrivs forskningsresultat som flera av intervjupersonerna betonar. Det ger en bild av forskningsresultatets betydelse för intervjupersonerna, och stärker till viss del de resultat forskarna själva lyfter fram²². Samtliga intervjupersoner menar att Tolkprojektets resultat i hög grad är intressanta, viktiga och användbara för vidare diskussioner om förändring i tolkbranschen.

Upphandling bör utvecklas?

Ett återkommande tema är upphandling av tolkförmedlingar. Flera intervjupersoner menar att krav på och tillsyn av kvaliteten på förmedlade tolktjänster måste förbättras. Ett av de viktigaste problemen verkar vara att upphandling av tolkförmedlare, som i sin tur anlitar en tolk, alltför mycket betonar lägsta pris. Konsekvenserna är flera. För en tolkförmedlare som vinner ett anbud med ett pressat pris, kan det ligga nära till hands att använda tolkar med lägre lön. I en situation där det även är ont om auktoriserade tolkar, kan utbildade tolkar användas. Som kan språket, men som kanske inte behärskar saker som svenskt rättssystem, asylrätten, medicinska termer etc. Eller andra områden där det behövs kunskap om det sociala sammanhanget, inte enbart att översätta ett ord till ett annat. Om (när) kraven på kvalitet i upphandlingen minskar, kan det på sikt leda till att marknaden för auktoriserade tolkar minskar. Lönen blir för låg, och de får söka sig till andra yrken. Om (när) kraven på tolkarnas kvalitet minskar, är det också risk för den enskildes rättssäkerhet i skilda situationer.

²² Det kan upprepas att Tolkprojektets forskning kvalitetssäkras inom forskarsamhället, till exempel via forskarseminarier och granskning av artiklar vid publicering. Det som presenteras här är intervjupersonernas uppfattning, som delvis kan sammanfalla med Tolkprojektets resultat, men delvis inte. Men det ger en bild av att flertalet tillmäter Tolkprojektets resultat stor betydelse för att utveckla tolkbranschen. Det ska också uppmärksammas att i utvärderingen ställs inte några specifika frågor om mottagandet av ensamkommande barn och unga.

Tolkning – en icke-fråga bland politiker?

Flera intervjupersoner återkommer till att frågor om tolkbranschen är en icke-fråga bland politiker. Intervjupersonerna menar att flera av de angelägna åtgärderna för att utveckla tolkbranschen kräver politiska beslut på nationell nivå, riksdag och/eller regering. Men också på landstings- och kommunal nivå. Det kan exempelvis handla om krav i upphandling, nationella tariffer för arvoden, tillsyn av förmedlingsverksamhet, resurser för utbildning av tolkar och tolkanvändare. Flertalet intervjupersoner betonar att det bör tas ett ökat statligt ansvar för tolkbranschen. Att det behövs en part som tar ett samlat ansvar och har mandat att fatta beslut.

Det har tidigare tillsatts utredningar²³ som landar i liknande slutsatser som i Tolkprojektets forskning och de korta delarna i denna utvärdering. Analys och förslag som exempelvis rör upphandling, tillsyn av tolkförmedlingar, kontakttolkutbildning m.m. Men det verkar vara så, enligt flera intervjupersoner, att de politiska förslagen och dess genomförande uteblir. Trots – enligt min uppfattning – stor samstämmighet om tolkbranschens utmaningar, som framställs i tidigare SOU-rapporter och i Tolkprojektet. I den drygt 200 sidor långa utredningen (SOU 2004:15) ”*Tolförmedling – kvalitet registrering tillsyn*” görs analyser som väl belyser flera av resultaten i denna utvärdering. Nedan sammanfattas argument från utredningen²⁴ för att införa en lag om registrering av och tillsyn över tolkförmedlingar. Argument som flera av intervjupersonerna i denna utvärdering återkommer till.

”Vi föreslår en lag för registrering av och tillsyn över tolkförmedlingar. Det tyngsta argumentet för att införa en lag är att kvalitetssäkra kontakttolkningen, dvs. den språkliga tolkningen mellan en sökande i något ärende hos en myndighet eller annan statlig eller kommunal verksamhet och en person inom den verksamheten. Tillsyn och kvalitetskontroll kan medföra att kompetensen bland tolkarna höjs, att myndigheterna kan lita på att de får kvalitet i tolkningen och att den enskilde kan känna att hon eller han får adekvat stöd i form av kompetenta tolkar. En central del i förslaget är kravet på att förmedlingarna skall arbeta för att auktoriserade tolkar anlitas”.

²³ I utredningen ”*Tolförmedling – kvalitet registrering tillsyn (SOU 2004:15)*” läggs bland annat fram förslag om införande av en lag om obligatorisk registrering av och statlig tillsyn över tolkförmedlingar, att tillsynsmyndigheten ges ansvar för att det utvecklas en god tolkförmedlingssed, att regeringen tar initiativ till att information om upphandlingsregler och utbildning av upphandlare av tolktjänster förbättras och att en översyn av tolkarnas arbetsmarknadsvillkor genomförs. En annan statlig utredning, ”*Tolkutbildning – nya former för nya krav (SOU 2005:37)*” analyserar bland annat behovet att nationellt styra utbildningen dels i kvantitativa former genom statsbidrag, dels i kvalitativa former genom nationellt fastställda måldokument, kursplaner, utvärdering, dokumentation av kunskaper efter slutförd utbildning samt tillsyn av utbildningen (sid 13).

²⁴ Hämtat från sid. 17 ff.

Tolkens arbetsvillkor oroar

Tolkens arbetsvillkor är ett annat återkommande område bland intervjupersonerna. Ofta uttrycks stor frustration och oro över utvecklingen för tolkarna. Det handlar om löner som pressas nedåt, om allt fler utbildade tolkar som tar uppdrag på de utbildades bekostnad, om nästintill obefintliga möjligheter att påverka sin arbetssituation. I avsaknad av trovärdig (facklig) organisation för tolkar blir enda möjligheten att "rösta med fötterna", att ta eller inte ta ett uppdrag.

Den sociala situationen för en tolk är många gånger inte synliggjord. Flera intervjuade tar med sig en insikt från Tolkprojektet om att tolken ofta befinner sig i en tuff situation. Där en enskild - som en flykting i polis eller asylärende - kanske ser tolken som en hjälpare ur ett knivigt läge. Men tolken ska bara vara mellanhand, inte ta ställning. Gränssättningar kan vara ytterst svåra. Att vara tolk för familjer i ibland generande situationer, som besök hos polis, gynekolog eller liknande, kan också leda till svåra sociala situationer när tolken möter dessa familjer vid olika tillställningar, som middagar eller religiösa sammankomster. Flertalet intervjupersoner menar att tolkens arbetsvillkor är ett mycket angeläget område som inte är tillräckligt uppmärksammat och där det krävs insatser²⁵.

²⁵ Tolkens arbetsvillkor uppmärksammas också i SOU 2004:15, bland annat i sammanfattningen på sid 16 ff

4. Hur var projektprocessen?

Forskningsprocessen pågår från starten i januari 2008. Det formuleras frågor, problemställningar fördjupas, intervjupersoner hittas och bokas, intervjuer skrivs ut och analyseras, reflektion över nya frågor m.m. I en betydande del av projektet administreras träffar med referensgrupper, förberedelser inför dessa och hur grupperna bäst kan hanteras, inbokning av lämpliga informationstillfällen och förberedelse för deltagande på konferenser. I denna pågående och ständigt föränderliga process träffar forskarna ett flertal aktörer som på skilda sätt är inblandade i tolkvärlden.

Berättelser i intervjuerna är ofta samstämmiga och pekar på ett väl genomfört och angeläget projekt. Där resultat framkommer som i hög grad är användbara för att utveckla och förbättra tolkbranschen. En förbättring som, menar flera intervjupersoner, bör komma flera aktörer till del, där kundens-/klientens rätt till bra tolkar för sin demokratiska rätt att yttra sig och bli förstådd, står i centrum. I följande avsnitt presenteras delar från intervjuerna som betonas av flera intervjupersoner.

4.1 Klienten i centrum

”Det är viktigt att se varför det finns tolkar, att se individen, dennes perspektiv, denne kommer i kläm. Måste finnas bra tolkar, förfärligt när bara ganska bra tolk, räcker inte, de måste vara bra. Det kan till exempel handla om livsviktiga beslut i asylutredning. Vi säger att alla ska ha rätt att uttrycka sig på ett rättssäkert sätt, idag är det inte så, det är som ett lotteri vilken tolk du får, inte ens vid utredning om ensamkommande barn fungerar det.”

Ur en intervju

Ett av de tyngre resultaten från Tolkprojektets forskning är att dagens hantering av tolkfrågorna innebär medicinsk, juridisk och social rättsosäkerhet för den som inte kan svenska och professionell osäkerhet för de offentliganställda. Något som flertalet intervjupersoner återkommer till. Det verkar ofta uppstå situationer som bör undvikas. Hur branschen - exempelvis - kan skapa förutsättningar för ökad kvalitet hos tolkarna och bättre kunskap hos tolkanvändare om tolkarnas utbildning och situation, är enligt flera intervjupersoner mycket angeläget. Flera uttrycker det med starka ord, exempelvis att området förblöder eller är diskriminerat. Det anses inte acceptabelt att de som är beroende av tolkar inom till exempel sjukvården, domstol och asylärenden alltför ofta inte får den möjlighet att uttrycka sig och bli förstådd, och själv förstå, vilket de har rätt till.

4.2 Forskarnas insats beröms

”Känts fritt, alla tre har brunnit för det här, vi har varit ambitiösa. Vi sitter på stort material och rört oss över hela Sverige, och byggt upp kontaktnät inom olika områden, där vi har referensgrupper. Vi har haft högt tempo, varit roligt, aldrig jobbigt, täta möten med referensgrupper, rest mycket inom Sverige, kunnat hålla på tre år till... svårt stoppa nu...”

Ur intervju med en forskare

Forskarna i Tolkprojektet upplever att arbetet fungerar mycket bra, både i forskargruppen och i projektet som helhet. Med ett gott samarbete, ett förtroendefullt klimat och tillit till varandras egenskaper och kompetenser. Där en bidragande orsak verkar vara att några av forskarna kände varandra sedan tidigare och har arbetat tillsammans. De kommunicerar kontinuerligt under projekttiden, bland annat via Skype, för att stämma av och dela erfarenheter från fältet. Erfarenheter och upplevelser på fältet som många gånger kan vara starka, exempelvis nya möten med utsatta människor.

Forskarna menar att Tolkprojektet är mycket givande, intressant, lärorikt och roligt! De upplever också mycket respons från aktörer på tolkfältet, vilket ger inspiration för vidare forskning. Projektledaren både forskar och har helhetsgrepp på projektet, medan övriga i forskarteamet inriktar sig på forskning inom vissa delar. Alla har hjälpts åt med administration av intervjuer m.m. Forskningen verkar präglas av frihet under ansvar, både från projektledaren och från ansvarig på Institutionen för kulturvetenskaper vid Lunds universitet. Där forskningen ska genomföras enligt projektplanen, men att frihet finns inom dessa ramar. Ett arbetssätt som verkar fungera mycket bra. Forskarna uppvisar alla ett stort engagemang och intresse för området, något som intervjupersoner på fältet vittnar om.

Det verkar finnas spänningar på tolkfältet mellan en del aktörer, med skilda uppfattningar om tillstånd som behöver förändras. Exempelvis mellan kommunala och privata tolkförmedlingar, upphandlare och tolkförmedlare, tolkar och tolkanvändare. Det krävs därför en kompetens i att driva träffar där flera av dessa aktörer är inblandade, för att skapa en konstruktiv samtalston och hitta fram till lösningar. Detta verkar forskarna hantera på ett bra sätt.

”De har varit duktiga på att skriva och har kommunicerat bra, också bra på att hantera oss, vilket betytt mycket då det ibland varit spänningar på gemensamma möten med andra referensgrupper. Det har varit spännande och upplyftande, jag har varit med i trettio år i branschen, första gången så konstruktivt arbete!”

Ur en intervju

”Forskarna har fått oerhört gott renommé. Tolkar säger att äntligen är det någon som lyssnar på oss, tolkförmedlingarna tycker att det är bra att kolla hur marknaden fungerar. Kan vi tränga in med resultat till både regional och riksdagsnivå? Viktigt att slutresultat görs användarvänligt. De har gjort ett fantastiskt bra jobb, är respekterade, tror av alla inblandade. Viktigt att det de kommit fram till sprids på ett sätt som är lätt att ta till sig, inte för mycket information på samma gång, är rätt komplicerad verklighet”

Ur en annan intervju

Alla intervjupersoner ger mycket beröm åt forskarnas insats. Flera upplever det som mycket, mycket viktigt att för första gången träffa andra grupper på tolkfältet. Det är angelägen forskning, och flertalet upplever att forskarna själva är mycket engagerade, intresserade och vill lära sig mer och förstå mer. Många intervjupersoner är mycket positiva till deras inlyssnande sätt, där de är neutrala och inte tar ställning. Flera lyfter också fram deras förmåga att skapa trevliga möten och konstruktiva samtal.

Oberoende ger trovärdighet

Flera intervjupersoner betonar det värdefulla med forskarnas oberoende. Då det i tolkbranschen finns skilda intressen, är det lätt att en intressents åsikt ses som en partsinlaga och inte leder vidare till en diskussion som kan förändra. Forskarnas oberoende, i den meningen att de inte tar ställning till någon aktör och istället försöker förstå och beskriva de skilda intressenternas situation, har gett en annan utgångspunkt för att problematisera och hitta lösningar. Användningen av vetenskapliga metoder skapar också, menar flera intervjupersoner, en trovärdighet för forskarnas resultat.

4.3 Ett unikt helhetsgrepp

”Genom att man har skrivit om t ex upphandling som påverkar kvalitet och tolkarnas arbetssituation, och är belyst i ett sammanhang, ingen som gjort det innan, ger aha-upplevelser. Man kan hänvisa till studien, vilket ger mer tyngd, ofta talas för döva öron, men med denna studie kan man få in liten kil i kompakt icke-lyssnande, och ta hänsyn till det”.

Ur en intervju

Helhetsgreppet om tolkbranschen är - för många av intervjupersonerna - det unika och speciella med Tolkprojektet. Helhetsgreppet innebär att belysa och träffa de aktörer som utgör det operativa tolkfältet. Alltså tolkutbildare, tolkupphandlare-/tolkförmedlare, tolkanvändare och tolkbrukare. Att beskriva deras uppfattningar om situationen och förbättringsförslag utifrån den verklighet de befinner sig i. Genom att lyfta fram varje enskild intressent och bedöma hur den förhåller sig till helheten, går det att angripa problemet på ett annat sätt, vilket omdefinierar eller omformulerar problemen och nya lösningar kan identifieras. Arbetssättet har lett till en ökad förståelse hos forskarna om aktörernas situation och hur

beroende tolkbranschen är av att se den som en helhet där alla inblandade är beroende av varandra, istället för att se varje aktör som en egen fristående enhet. Det har också gett de medverkande aktörerna, främst via samtal med gemensamma träffar mellan referensgrupperna, en ökad förståelse för varandras situation. Det verkar också ha blivit tydligt för de inblandade att lösningar på tolkbranschens problem inte går att finna i den enskilde aktören, en del går kanske att lösa mellan varandra, men att flertalet lösningar finns på ytterligare en annan nivå, exempelvis hos Kammarkollegiet eller Tolk- och översättarinstitutet. Den ökade förståelsen hos forskarna och många kontakter i stora delar av landet, har lett till en Sverige-unik kunskap om branschen, menar flera av de intervjuade.

Ett exempel på kunskap som uppstår genom kontakter mellan aktörerna är tolkanvändarens kunskap om tolkarnas utbildning och kompetens. Där användaren fått mer insikt i att en tolks kompetens handlar om betydligt mer än att bara språkligt tolka ett ord, det handlar även om kulturella skillnader, kunskap om svenskt rättssystem, kunskap om precis terminologi inom polis och domstol m.m. För att finna passande ord, är det av stor vikt att kunna kontexten, sammanhanget där det används. Finns inte denna kunskap, är det stor risk att översättningen blir något fel. Vilket kan bli förödande i till exempel asylärende eller sjukvård. Ett annat exempel är att tolkanvändare fått mer insikt i svårigheten för en tolk att hantera de sociala situationer som kan uppstå när, till exempel, en flyktingfamilj ser tolken som enda vägen för att få stanna kvar. Tolken ska bara vara mellanhand, får inte ta ställning. Denna kunskap om en tolks kompetens, tar även tolkutbildare med sig för utveckling av utbildningar.

Ytterligare ett exempel är kunskap om upphandlingarnas betydelse för att få en tolk med rätt kompetens som kan hjälpa en klient/patient på ett rättsäkert sätt. En upphandling som fokuserar på pris framför kvalitet kan i sin förlängning få betydande negativa konsekvenser för tolkanvändare och framförallt för tolkbrukaren. Detta var några exempel där helhetsgreppet kring tolkbranschens sammanflätade delar synliggör och problematiserar. Ett helhetsgrepp många intervjuade upplever mycket värdefullt.

4.4 Ekonomi och administration tar kraft

”Positivt få pengar till denna typ av projekt, bra huvudmodell, men för mycket tid går åt till detaljkontroll med tidsredovisning, vilket motverkar syftet med projektet. Denna detaljstyrning måste inte till. De vill kontrollera allmännas medel, ej fel, men skjuter förbi målet med vad man vill med forskningen. Denna projektsjuka: rapporter för allt, till vilken nytta?”

Ur en intervju

”Hur förenkla rutiner för projekt? Hemskt med folk som blir frustrerade och arga, varför inte sitta ner och lära av varandra? Antar att Migrationsverket är mycket bundet vid EUs regler, men det vet inte vi, det behövs mer dialog”.

Ur en intervju

Något som bör uppmärksammas är administrationen och särskilt rapporteringen till Migrationsverket. Det tar mycket tid och kraft från forskningen och skapar frustration och oro. Det skapas också stora frågetecken för en del intervjupersoner om att delta i denna typ av projekt igen. Detta trots ett i övrigt lyckat arbete. Flera menar dock - även om det till och från upplevs mycket frustrerande - att frågor kring administrationen ändå är på marginalen. Det finns mycket positivt i projektet som väger över.

Ett av de större problemen, enligt flera intervjupersoner²⁶, är de s.k. over-head kostnaderna som ofta är standard vid universiteten. Over-head är en kostnadsschablon för till exempel posthantering, administrativ personal, vaktmästare, städning och lokaler. OH är numera ett vedertaget system inom universitetsvärlden, framräknad med faktiska kostnader i grunden. Kostnaderna är inte specifika för en viss institution eller utbildning, utan många delar på dem. Då dessa kostnader är stora och omfattande, är det ett mycket krävande jobb att bryta ner vad enskilda delar egentligen kostar per timme, till exempel för en viss lärare, projekt eller institution. Till exempel en lönekörning, förhandling med facket eller enskilda bokföringsposter. Lunds universitet har en OH-schablon för alla omkostnader på ca 80-90 %. Riksbankens Jubileumsfond godkände 36 % OH som medfinansiering i Tolkprojektet, medan det i förhållande till Migrationsverket är stora oklarheter runt projektets omkostnader, och därmed också kring hur mycket medfinansiering som till slut kan beviljas.

Medlen från Riksbankens Jubileumsfond (RJ) utgör basen i Tolkprojektet och redovisas av Lunds universitet direkt till RJ och Migrationsverket, och består i huvudsak av löner. Kostnaderna utgörs dock inte bara av löner utan även av arbetsrum, tillgång till möteslokaler, kök, toalett, städning, dator, telefon, kopianator, papper, kuvert, porton, IT-support, ekonomisk redovisning, löneutbetalningar osv. RJ tillåter således att 36 % av beviljade medel tas för att täcka dessa kostnader, medan Migrationsverket i nuläget inte gör det. Migrationsverket menar att varje kostnad skall specificeras exakt. Men med tanke på universitets system med OH-schablon är detta i dagsläget inte möjligt. Forskarna har inga ordinarie anställningar vid universitetet, utan finns där nästan enbart för Tolkprojektet och har efter den 1 september 2011 ingen rätt till allt det som nu ingår i projektet. Därmed, hävdar projektgruppen, har omkostnaderna huvudsakligen belastat projektet, inte annan undervisning eller forskning.

Det finns således omkostnader som godkänns av RJ, men inte av Migrationsverket. Projektet skrev till Migrationsverket om detta på ett tidigt stadium (2009). Om dessa omkostnader inte antas som grund för medfinansiering, får således Medborgarskolan/Universitetet stå för en stor del av kostnaderna för administrationen under nära fyra års projektarbete, vilket det inte är kalkylerat med. Något som skapar mycket oro i projektgruppen.

Ett annat problem är frågan om flytt av medel från första projektperioden till den andra. Frågan ställdes i slutet av 2009, men svar kom från Migrationsverket maj 2011. Detta innebär att projektet inte vågar använda en del medel, utan de finns kvar, oanvända, inom projektet. Mycket tid och kraft läggs på denna fråga.

²⁶ Observera att detta är intervjupersonernas upplevelse, det finns säkert flera möjliga sätt att se på de uppkomna problemen med redovisningen. Följande stycken om redovisning i förhållande till Migrationsverket utgår ifrån flera intervjuer med projektgruppen.

Dialogen med Migrationsverket upplevs således bristfällig. Migrationsverkets fondenhet har i juli 2011 cirka 130 projekt, vilket kan vara en anledning till dröjsmål. Migrationsverket har en vilja till ökad dialog, men av olika anledningar uppstår det oklarheter. Flera intervjupersoner betonar dock den goda dialogen med kontaktpersonen från Migrationsverket, men konstaterar samtidigt att han inte har beslutsmandat för nödvändiga förändringar.

Annat som påverkar administrationen är den interna förankringen på universitetet. En större omorganisation²⁷ vid projektstart påverkar projektet. När pengar söks var det en liten institution - nu är det istället för flera mindre institutioner en stor. I omorganisationen slutade en ekonom och det blev ingen överföring till den nya institutionen. Exempelvis om vad institutionen åtagit i relation till Tolkprojektet, hur rapportera, rutiner, överenskommelser m.m. Förankring gällande överföring, menar en intervjuperson, var förankrat på övergripande nivå, men inte förankrat på praktisk nivå. Konsekvenser av detta, enligt flera intervjupersoner, är att projektledaren fick arbeta mycket extra med regler kring medfinansiering, rapportering m.m.

Behov av att utveckla redovisningen

Det finns - hos flera av de intervjuade - dock en vilja till ökad förståelse för varandras situation, så att redovisningen kan fungera bättre för eventuella kommande projekt. Migrationsverket vill till exempel uppdatera den s.k. Fondhjälpredan med instruktioner om redovisning och skapa fler interaktiva kanaler, exempelvis informationsfilmer på hemsidan.

Flera intervjupersoner uppger att projektledaren i perioder varit tungt belastad med administrativa frågor, vilket tagit tid och kraft från forskningen. Flera uttrycker oro för att det är för tungt. För att undvika överbelastning - menar flera intervjupersoner - bör det i forskningsprojekt finnas mer administrativt stöd för projektledaren. Några intervjupersoner menar också att det vid projektstart bör finnas tillfällen för ekonomer att prata med ekonomer, för att undvika missförstånd och oklarheter om redovisningen.

4.5 Lärande och erfarenhetsutbyte

”En fantastisk erfarenhet att ha varit med, viktigt att någon tagit samlat grepp om tolkning, allt från upphandling till tolkutbildning, alltihop varit föremål för undersökning. För mig personligen otroligt roligt utbyta tankar och jobba med frågorna, chans att reflektera, en möjlighet att titta och fundera över saker, varit oerhört bra”.

Ur en intervju

²⁷ Den 1 januari 2009 bildades Institutionen för kulturvetenskaper av de tre tidigare institutionerna Etnologiska institutionen, Konst- och musikvetenskapliga institutionen samt Institutionen för kulturvetenskaper. Det är denna omorganisation som hänvisas till här.

”Varit intressant att lyssna och själv delta i grupperna, man lär sig hela tiden i nya situationer, fått djupare förståelse för tolkyrket, svårt för tolkarna i sig att få erkännande, finns egentligen inget yrke, har ingen certifiering på att de är utbildade (om inte auktoriserade), är ingen skyddad titel eller yrkesgrupp, som att bli civilingenjör. Fått mer kunskap genom träffarna, tidigare inte träffat tolkar som verkligen håller på med tolkning, och dela deras erfarenheter”.

Ur en intervju

Samtliga intervjupersoner upplever Tolkprojektet givande och lärorikt. Flera arbetar med tolkfrågor sedan många år och projektet ger en efterlängtd möjlighet att reflektera över sina erfarenheter. De forum som skapas, både inom referensgrupperna och mellan dem, upplever flera intervjupersoner mycket värdefullt. Beroende på bakgrund och kanske intresse, skiljer det sig åt vad som i dessa forum upplevs lärorikt och givande. Återkommande är att intervjupersonerna upplever helhetsgreppet som mycket intressant, där de får mer insikt i tolkbranschens olika delar och situationer.

Flera erhåller nya insikter och kunskaper att föra med sig till respektive verksamheter. Exempelvis tolkanvändares om krav på kvalitet gällande tolkens kompetens, nya områden för en tolkutbildning, ökad förståelse för tolkens sociala situation som kan underlätta samarbetet med tolkar m.m.

Tolkprojektets nya arenor för dialog betyder också mycket för forskarnas lärande om tolkbranschen. Dessa samtal är en betydelsefull del av forskningsprocessen. Där nya frågor föds och därpå nya reflektioner förs tillbaka till nästa referensgrupp, som ger upphov till nya diskussioner etc.

4.6 Att kunna ändra i projektplanen

”Det händer alltid saker i projekt, blir aldrig som man tror, det vet dock inte de som betalar ut pengar... de tar aldrig till sig att det finns ett jättestort problem med medfinansiering. Den ska redovisas i form av timmar, men funkar nästan aldrig då universitet och kommuner redovisar inte timmar. Kan ställa till stora problem för människor och organisationer, är en allmän synpunkt. Finns inget utrymme att planera om, eller om man inte uppfyller målen till hundra procent för att det inte funkar”.

Ur en intervju

Flera intervjupersoner bland projektarbetarna betonar vikten av att kunna förändra projektplanen. I ett forskningsprojekt, men även i andra projekt, är resultaten svåra att förutse. Både dess innehåll och dess konsekvenser. Även arbetssättet kan på förhand se lovande ut, men det kan efterhand visa sig vara ogörligt, eller behöva en mindre justering. Ofta, menar flera intervjupersoner, är det mer regel än undantag att verkligheten förändras, eller att den verklighet som uppfattades på ett sätt vid projektstart, tolkas på ett annat sätt i ett senare skede.

Projektplanen följs och fungerar i huvudsak bra, men det finns delar som kunde gjorts annorlunda och gjort att projektet - utifrån nya erfarenheter - kunde arbetat på ett annat sätt och lett till effekter som mer speglar den ”nya verkligheten”. Ett område där flera gärna sett ett annat tillvägagångssätt är de beskrivna problemen om redovisningen. Ett annat är spridningen av resultat. Utgångspunkten var att spridning av resultat skulle ske vid projektslut, med grundtanken att först forska, publicera resultat och sedan sprida dessa. Men tidigt i projektet var nyfikenheten och intresset från olika aktörer stort, och för att skapa medvetenhet om Tolkprojektet och preliminära resultat, sprids ny kunskap kontinuerligt under projektperioden. Samtidigt blir det ett tillfälle för forskarna att träffa intresserade för att lära mer om olika frågeställningar.

Den sammanfattande bedömningen av forskningen presenteras i två avslutande rapporter. Spridningen av dessa sker främst via en avslutande konferens i slutet av augusti 2011. Men det finns fler konferenser och många andra sätt projektteamet och flera andra intervjupersoner vill sprida Tolkprojektets kunskap. Det finns dock inga möjligheter till detta efter projektperioden. Intervjupersonerna är ofta medvetna om att det finns ett regelverk och bestämmelser att följa, men att dessa kunde vara mer flexibla när det uppstår ett behov/möjlighet som var svårt att förutse när planerna skrevs tre år tidigare.

4.7 Spridning av resultat

”Det har nog funnits massa lärdomar att dra, rent faktamässigt, om tolksituationer och utbildning t ex, men kommer det att uppskattas? Kommer det att bli förändring? Stor koloss att ändra om förändring, massa partier och massa tyckanden. Tolkyrket varit väldigt utsatt alltid, ingen som riktigt har brytt sig, känns det som. Det är ett dolt yrke, ett yrke som få vet något om, folk tror något som översätter, men få som känner till vad det egentligen innebär, att det är så mycket mer än orden”.

Ur en intervju

Samtliga intervjuade menar att Tolkprojektet visar intressanta, viktiga och användbara resultat som bör leda till förändring. Resultaten sprids av forskarna under projekttiden på ett flertal olika sätt. Det sker exempelvis via referensgrupperna, via publicerade artiklar i tidskrifter, deltagande på konferenser, egen hemsida, utskick och annan informations-spridning till ett flertal aktörer på tolkfältet.

Forskarna gör intervjuer och observationer på drygt 30 olika orter i landet, där de i samband med dessa besök även talat om Tolkprojektet. Spridning kommer också att ske efter projektslut av Migrationsverket, via exempelvis hemsida och presskonferens.

Andra planerade spridningsinsatser är de två avslutande rapporterna om varje delprojekt, avslutande spridningskonferens för Tolkprojektet och deltagande med föredrag på internationell konferens vid projektets slut. Då projektmedel inte kan användas för vidare spridning av resultat, är det oklart i vilken omfattning vidare spridning kan ske. Det finns dock vissa planer på och förhoppningar om att exempelvis skriva en bok, att arbeta in resultaten i högskoleutbildningar och annan utbildning samt att föreläsa. Men finansieringen är till vissa delar oklar.

Flera intervjupersoner betonar således spridningen och att ta vara på projektets resultat. Flera intervjupersoner menar att behov finns av en särskild spridningsmodul eller liknande, med fokus på att än mer föra vidare erfarenheterna. För att förändring verkligen ska ske, menar flera av forskarna, behövs det politiska beslut om strukturella förändringar och/eller att aktörerna på tolkfältet går tillsammans för att finna lösningar, och/eller att forskarna i Tolkprojektet tillsammans med Lunds universitet (eller annan huvudman) arbetar vidare med att utveckla, sprida och implementera resultat från tolkfältet. Kanske behövs alla delar. Huvudspåret för forskarna är att de analyserar och arbetar fram kunskap, andra aktörer på tolkfältet måste nu ta ansvar för att genomföra åtgärder.

5. Kan Tolkprojektet få långsiktiga effekter?

”Projekthysteri, varför projekt? Vetat i många år att det finns problem på fältet, förstår inte trögheten. Miljoner av skattemedel går åt till att upptäcka igen och igen, varför görs inget? Det är inget sunt användande av skattemedel. Vi ska skriva bok och artiklar, men vet faktiskt inte hur nå ut, om det räcker. Det krävs beslut på ledningsnivå för att skapa plattformar för långsiktig utveckling”.

Ur intervju med en forskare i projektteamet

Det finns i flera avseenden samsyn bland aktörerna på tolkfältet om angelägna utmaningar för tolkbranschen. Tidigare nämnda SOU-utredningar och forskningsresultat från Tolkprojektet visar på flera liknande resultat och förslag till åtgärder. Detta avsnitt kommer att ägnas åt frågan: Hur kan denna kunskap användas? Hur kan dessa insatser få långsiktiga effekter?

En trovärdig grund att stå på

Mitt bestående intryck av Tolkprojektet är att det är mycket uppskattat och framgångsrikt. Det genomförs av engagerade och nyfikna forskare enligt projektplanen och dess resultat - kvalitetssäkrat i forskarsamhället - uppfattas som intressant och i hög grad användbart av samtliga intervjupersoner. Oklarheter kring redovisningen tar kraft från projektet, men det går ändå att genomföra på ett bra sätt. Det finns således all anledning att uppmärksamma Tolkprojektets resultat för vidare utvecklingsarbete, särskilt när två statliga utredningar tidigare har redovisat flera förslag till förändring på tolkfältet - som till en del sammanfaller med Tolkprojektets resultat²⁸. Forskarna visar också på en vilja att förändra, inte bara att beskriva. Man kan hävda att Tolkprojektet - tillsammans med andra studier och annat utvecklingsarbete - ger en trovärdig grund att stå på för att ta kliven vidare till att också genomföra föreslagna förbättringsinsatser.

Resultat och effekter

Det finns således ett flertal resultat som - om de genomförs - skulle kunna få långsiktiga och efterlängtade effekter för flera aktörer på tolkfältet²⁹. Denna åtskillnad mellan resultat och effekter är viktig att göra³⁰. Resultat i Tolkprojektet är saker som artiklar, hemsida, föredrag, seminarier, nya samarbetsformer. Men också forskningsresultat om tolkens arbetsvillkor, upphandling, behov av utbildning av tolkar, behov av nationella beslut om tillsyn m.m. Ett av projektets syften är att dess resultat kan bli underlag för exempelvis planering och utbildning inom tolkbranschen. Frågan är hur resultaten kan bli effekter.

²⁸ Det ligger utanför denna utvärdering att i detalj jämföra forskningen i Tolkprojektet och SOU-utredningarna, men i flera avseenden, som exempelvis behovet av tillsyn gällande tolkförmedlingar, problem kring upphandling av tolktjänster, tolkarnas arbetsvillkor, behov av utbildning för både tolkar och tolkanvändare, finns det samsyn mellan utredningarna och resultat i Tolkprojektet.

²⁹ Se bilaga med olika aktörer på tolkfältet, främst i förhållande till Tolkprojektet.

³⁰ Flera metoder för projektarbete och utvärdering gör tydligt denna uppdelning mellan resultat och effekter, för att särskilja dess olika syfte. Exempelvis LFA-metoden, ”Logical Framework Approach”, en målstyrd projektplaneringsmetod som ofta används inom FN och EU. Boken av Lennart Svensson m.fl., se nedan, har denna uppdelning som en av utgångspunkterna för analysen av långsiktig hållbarhet av bedömda projekt. Uppdelningen för att beskriva utvärderingsmetoder, t ex resultatutvärdering och effektutvärdering, beskrivs t ex av Eriksson, Bengt G och Karlsson, Per-Åke i boken ”Att utvärdera välfärdsarbete” (2008).

Effekter är det som blir verklighet, det som kan mätas och bedömas. Att till exempel tolkutbildningen förändras, krav på kvalitet i upphandling ökas, en tillsynsmyndighet för tolkförmedlingar tillsätts etc. Men för att gå från resultat till effekter, krävs det någon form av förmedlande insats³¹, någon form av organisation eller liknande som blir en brygga mellan identifierade problem och lösningarna.

Orientering till effekterna

Kanske krävs det en nyorientering, från resultatorienteringen till effektorientering, från fokus på Tolkprojektets resultat till fokus på att tolkfältets aktörer genomför förändringar. Kanske krävs det en ny satsning, en ny strategi som involverar de aktörer som kan förändra. Ett nytt initiativ för nya samtal - med de identifierade och överenskomna problemen som fond - som kan skapa nya strategier för långsiktiga effekter, för förändringar som kan bli verklighet.

En förändring på tolkfältet har dock flera utmaningar framför sig. En är att det är flera intressenter iblandade som var och en har olika utgångspunkter, som har med sig sina behov och syften. Det finns också beslut att ta på skilda nivåer och av skilda aktörer. Till exempel Finansdepartementet, kommunala upphandlare och tolkanvändare, med flera. Tolkprojektets helhetsgrepp på tolkbranschen var efterlängtad och öppnar upp för nya möjligheter, samtidigt som det visar på områdets komplexitet.

Utvecklings logik eller produktionens logik?

En annan utmaning är synen på lärande och utveckling. Tillsammans med delaktighet, förankring och effektiv projektorganisation är lärande och reflektion sannolikt viktiga delar av att skapa långsiktig hållbarhet³². Sannolikt är det så att komplexa och sammansatta insatser behöver ett lärande med en karaktär av att vara utvecklingsinriktad istället för - exempelvis - en traditionell planeringsstrategi. Kännetecknande för den senare är att det är ett konkret projekt, resultatutriktat med beprövade metoder, där projektledningen har en stark roll. I tekniska och administrativa miljöer är planering och resultatuppföljning något naturligt och nödvändigt. Men för ett komplext problem kan denna typ av produktionslogik leda fel.

Ellström³³ beskriver skillnaden mellan utvecklings logik och produktionens logik. Utvecklings logik betonar saker som ny kunskap utifrån existerande praktik, att det finns utrymme för alternativtänkande och kritisk reflektion, att det finns en tolerans för olikhet, osäkerhet och felhandlingar. Produktionslogiken betonar effektivitet, enhetlighet, utförande enligt givna regler/instruktioner, stabilitet och säkerhet. Tolkfältet är ett område där nya lösningar är efterlängtade, men där komplexiteten är hög och de färdiga svaren är få. Det behövs därför - sannolikt - ett klimat för lärande där det tillåts att pröva, ta risker, lära mer av det och pröva på nytt. Att lärandet kan ske i dialog med inblandade aktörer, där det finns problem att utgå ifrån och förslag till förbättringsåtgärder, men där inget är klart på förhand. Utan kan skapas under tiden arbetet pågår, att förslagen kan växa, förändras och utvecklas.

³¹ Begreppet förmedlande insats använder Svensson m.fl. i boken *"Projekt som gästspel eller strategi i hållbar utveckling"*. Boken utgår ifrån 18 utvecklingsprojekt, finansierade av Näringsdepartementet 2001-2002, för att minska ohälsan i offentlig sektor. En av bokens utgångspunkter är att - utifrån dessa projekt - undersöka vilka betingelserna är för att dessa enskilda satsningar även leder till långsiktiga effekter.

³² Betonar bland annat Svensson m.fl., se ovan, på ett flertal ställen i boken.

³³ Hämtat från artikeln *"Användningar och nytta av utvärderingar – ett lärandeperspektiv"*, av Per-Erik Ellström. Artikeln finns med i boken *"Lärande utvärdering – genom följeforskning"* av Lennart Svensson m.fl.

5.1 Lärande och förändring på systemnivå – för att förändra ett system krävs ett system

En del förhållanden kan ett enskilt projekt förändra, men en del kan endast andra delar i den egna organisationen eller andra organisationer förändra. Tolkprojektet befinner sig i ett system av skilda organisationer och nivåer inom dessa.

Exempelvis kan hanteringsfrågor gällande redovisning, som OH-kostnader och medfinansiering, ofta inte lösas på projektnivå när det är två regelverk - som Migrationsverkets fondenhet med EU-regler och Lunds universitet med sina procedurer - som står mot varandra. Här bör det föras diskussioner på ledningsnivå. Kanske går det att hitta fram till lösningar som båda parter kan godta, men i dessa diskussioner bör det delta personer med mandat att kunna förändra en procedur, en regel eller liknande, tillsammans med de som har detaljkunskap om befintlig hantering och dess problem. Kanske kan denna dialog öka möjligheterna att undvika flaskhalsar kring exempelvis redovisning.

Tolkprojektet identifierar utmaningar och informerar om dessa till ett stort antal aktörer i tolkbranschen. Men Tolkprojektet kan inte själva besluta om förändringarna. Förändringsaktörerna är beroende av vilken fråga som är aktuell. Några av dem är Finansdepartmentet, Kammarkollegiet, Tolk- och översättarinstitutet, tolkförmedlingar, universitet och folkhögskolor m.fl. Frågorna kan handla om tillsyn av tolkförmedlingar, tolkarnas arbetssituation, resurser för tolkutbildning, tolkens kompetens, tolkanvändarens kunskap om tolkens arbetssituation m.m. Ett av Tolkprojektets större bidrag är att det tar ett helhetsgrepp om tolkfältet och synliggör att enskilda delar, som tolkutbildning eller tolkförmedling, är beroende av och påverkas i hög grad av andra delar på tolkfältet, som tolkanvändarens kunskap om tolken eller krav på kvalitet i upphandlingar. Flera av de mest betydelsefulla förbättringsförslagen från Tolkprojektet är beroende av beslut på ledningsnivå, det handlar om beslut av mer strukturell art. Men för att nå långsiktiga effekter är samverkan mellan förändringsaktörerna av stor betydelse. Det går antagligen inte att förändra i ett enskilt projekt, inte heller på ledningsnivå inom organisationen, utan det behövs samverkan mellan ledningsnivåer mellan organisationerna.

I Svenssons m.fl. bok om projekt som gästspel eller strategi i hållbar utveckling betonas ett flertal gånger³⁴ att - för att åstadkomma långsiktiga effekter - kraven på delaktighet bör kompletteras med ett representativt inflytande som är mindre resurskrävande och mer strategiskt. Det betyder att samverkan med de olika intressenterna blir något viktigt. Och, menar Svensson vidare³⁵, för att uppnå mer långsiktiga effekter krävs samtidigt en systempåverkan - i form av ändrade regler, arbetssätt, attityder, prioriteringar m.m. - något som dessutom förutsätter en representativ delaktighet. Jag tror det är avgörande - för om projektets resultat kan användas eller inte - i vilken omfattning det blir dialog mellan organisationer på tolkfältet med personer med förändringsmandat.

³⁴ Bland annat sid 45 ff.

³⁵ Bland annat sid 41 ff.

Användarsammanhang

Det är också viktigt - för att nå en förändring - att förstå aktörernas enskilda utgångspunkter och sammanhang. Det kan finnas partipolitiska skiljelinjer, tolkförmedlingar kan ha sin agenda, tolkanvändare och tolkar sin etc. Det räcker därför sannolikt inte med ett eller flera informationstillfällen där resultaten kommuniceras eller läggs ut på en hemsida. Det behövs någon form av utvecklingsinriktat lärande där fokus är reflektion och dialog, för att en bestående förändring ska kunna komma till stånd.

Tolkrummets olika perspektiv

Forskarna i Tolkprojektet synliggör tolkfältets skilda användarsammanhang³⁶ genom att, bland annat, utgå ifrån tolkrummet. I rummet kommer alla delar kring tolken samman - i en rörlig process mellan den professionelle, klienten/patienten och tolken, och kanske andra. Det är denna process i rummet som systemen runtom tolken syftar till att stödja. Det är saker utanför och före uppkomsten av tolsituationen som avgör kvaliteten inne i tolkrummet.

Några av dessa systemdelar är upphandling av tolkförmedling (bör fokus ändras från pris till kvalitet?), tolkutbildning (behövs fler auktoriserade tolkar?), utbildning av tolkanvändare (finns kunskap om vad som är god kvalitet i tolkning?), politiskt ansvarstagande (är tolkningen rättssäker?) och tolkens arbetsvillkor (är arbetsmiljön och lönenivån godtagbar?). Förändringsförslagen för att utveckla tolkfältet beror därmed på det antagna perspektivet. Men även om perspektiven och användarna är olika är de alla delar av en helhet, vilka kommer samman i tolkrummet.

Det behövs en ny satsning efter Tolkprojektets slut

Sannolikt behövs en ny satsning efter Tolkprojektets slut för att de nya förslagen ska kunna bli till konkreta åtgärder. Det räcker troligen inte att resultat presenteras i olika forum - även om det är en viktig del - det bör skapas ett organiserat lärande med inblandade aktörer utifrån en strategi för att Tolkprojektet ska kunna få långsiktiga effekter. Där det skapas en organisation med konkreta förslag till förändring och ansvarig utförare.

På paneldebatten vid Tolkprojektets avslutande konferens i augusti 2011 - med bland annat representanter för Migrationsverket, för tolkar vid SKTF, SKL, Finansdepartementet, Kammarkollegiet och TÖI - framträder olika problembilder och möjligheter för tolkbranschens framtida utveckling. Där flera av utmaningarna sammanfaller med beskrivningar tidigare i denna utvärdering och Tolkprojektets rapport inför den avslutande konferensen. På debatten diskuterar till exempel Kammarkollegiet om auktorisationens kvalitet, TÖI utmaningar om utbildning och tolk vid SKTF om tolkens arbetsförhållanden och kunskaper hos tolkarna som kan tas till vara på andra sätt än idag. Några av paneldeltagarna betonar vikten av att se tolkfältet som en helhet och att kommande utvecklingsarbete kopplas till en nationell strategi.

³⁶ Presentation på den avslutande konferensens andra dag, den 25 augusti 2011 samt i den sammanfattande rapporten av forskarna inför konferensen.

Denna avslutande debatt - som också blev slutpunkten för Tolkprojektet - förstärkte min uppfattning om behovet av ett samlat grepp om förändringsförslag från Tolkprojektet, men även från andra utredningar. Ett samlat grepp som innefattar samtal med involverade aktörer, men också en strategi med förslag till förändring. Där organisationer deltar med mandat att fatta nödvändiga beslut. Frågan kan ställas: - Vilken myndighet tar stafettpinnen för att se till att nationella och strukturella systemförändringar på tolkfältet blir genomförda?

5.2 Kultur som möjlighet och hinder för spridning av resultat?

Många gånger - är min uppfattning - tror vi ofta att "bara vi ritar upp organisations-schemat med boxar och pilar är förändringen nära". Vi tror att organisationsstruktur är svaret på arbetets framgångsrika organisering. Men - av egna erfarenheter från utvecklingsarbete och tidigare utvärderingar - är de framgångsrika organisationerna de som också betonar processen, de mer mjuka delarna som binder ihop och kittar samman boxarna. Det är nog här den stora utmaningen ligger. Det handlar om att förstå organisationskulturen, de tankar och värderingar som genomsyrar samtal och aktiviteter. Det kan vara bemötande, meningsskapande, personliga mål med arbetet, hälsa, förväntningar, kommunikationssätt, mått av delaktighet, mått av hierarki m.m. Vi består av ett myller av tankar och känslor som ofta är irrationella - även om vi så gärna vill tro att vi är rationella! - och som påverkas av en mängd olika förhållanden.

Ett exempel på kulturskillnader är Migrationsverkets regel och procedurstyrda verksamhet kontra universitetets friare inställning till uppläggning av arbetet. Utan att säga rätt eller fel, betonar kulturerna olika saker och mötet dem emellan kan skapa oklarheter. Den ena har mer av produktionslogik, den andra mer av utvecklingens logik. Ökad förståelse för varandras kulturskillnader kan vara ett sätt att förbättra hanteringen av administrativa oklarheter. Men det är viktigt att ha respekt för olika kulturer, då alla inblandade är en del i sitt system av värderingar, attityder och arbetssätt, som har vuxit fram under lång tid.

Ett annat exempel på skilda verklighetsuppfattningar och möjliga kulturskillnader är spänningar mellan en del aktörer på tolkfältet, vilket flera intervjupersoner vittnar om. Till exempel mellan privata och kommunala tolkförmedlingar. Dessa spänningar har forskarna mött och hanterat, men med ovarsamhet kan det leda till icke-konstruktiva konflikter.

5.3 Nationell plattform för utveckling av tolkfältet?

Det finns genom Tolkprojektet samlad kunskap om tolkfältet och en samsyn bland många aktörer om förbättringsförslag. Sannolikt behövs det en ny strategi för att förslagen ska bli verklighet. Arbetet är dock komplext och består av ett flertal organisationer och nivåer, både nationellt, regionalt och lokalt. Det är strukturella frågor som behöver politiska beslut - exempelvis en tillsynsmyndighet med ökade befogenheter - eller frågor om tolkutbildning som är både strukturella och operativa.

En nationell plattform kunde bli ett nav för tolkfrågor med ett flertal grenar. Där en gren kan vara utbildning med högskoleutbildning och folkhögskoleutbildning (både tolkutbildningen och införande av tolkkunskap i annan utbildning), en andra gren remissinstans för regeringen, en tredje gren utveckling av ny kunskap inom tolkområdet, en fjärde gren samordning av operativa aktörer på tolkfältet etc. Det skulle kunna vara en plattform som - utifrån utvecklingens logik - kontinuerligt skapas och utvecklas. En lämplig plats för denna plattform kunde vara Lunds universitet, där de medverkande forskarna kunde bli delaktiga/ansvariga. Viktigt är att plattformen blir på nationell systemnivå, med möjlighet att föra dialog med organisationer/funktioner med mandat att förändra på just systemnivån.

Lunds universitet bidrar via Tolkprojektet till att ny kunskap skapas om utmaningar för tolkfältets aktörer och tolkningens betydelse för integrationsprocesser. Denna kunskap bör förvaltas, och en plattform skulle kunna vara ett av flera sätt.

6. Slutsatser

Tolkprojektet tar ett unikt helhetsgrepp på tolkfältet för kontakttolkar, där ny kunskap skapas om angelägna förbättringsförslag. Bristande kvalitet i tolksituationen drabbar den enskildes rättsäkerhet och möjligheter till integration, vilket förutom mänskligt lidande även kostar samhället pengar. Ett nytt kliv bör tas så att förbättringsförslagen från Tolkprojektet också kan bli verklighet. Men vem eller vilken organisation tar stafettpippen och ser till att förslagen bli genomförda?

Nedan presenteras fler av utvärderingens slutsatser. Utvärderingen utgår ifrån personer nära Tolkprojektet och på operativ nivå inom tolkfältet, och ska ses som en del i lärandet av projektet och som komplement till andra rapporter och skrifter.

Om projektprocessen

- Det upplevs mycket positivt att finansiärerna Migrationsverket och Riksbankens Jubileumsfond skapar möjligheter för denna typ av projekt.
- Forskarna får mycket beröm. De upplevs bland annat som neutrala, inlyssnande, kunniga och intresserade. Forskningens oberoende betonas, där de inte representerar ett särintresse utan kan se på branschen utifrån.
- Forskningsarbetet genomförs självständigt och i stora drag enligt planer skapade vid projektstart.
- Tolkprojektet tar ett Sverige-unikt helhetsgrepp om tolkbranschen, vilket synliggör de olika delarnas beroende av varandra. Som exempelvis krav i upphandlingar och tolkarnas arbetssituation.
- Det sker mycket lärande inom projektet, med bland annat uppskattade forum för erfarenhetsutbyte inom forskarnas sex ansvarsområden; tolkar, tolkanvändare, tolkförmedlare, tolkutbildare, upphandling av tolkförmedling och mottagandet av ensamkommande barn och unga. Referensgrupper inom ansvarsområdena betyder mycket för lärandet, både för deltagarna själva och för forskarna.

Administrationn av projekt kan uppmärksammas

- Oklarheter kring redovisning tar mycket kraft från forskningen, särskilt för projektledaren. Framst gällande Migrationsverkets krav på detaljerad redovisning, vilket lett till problem i förhållande till universitetets overhead kostnader, vilka är schabloner. Ofta finns problem som inte går att lösa på projektnivå, och mer dialog eftersöks mellan ledningsnivåer.

- Det bör i forskningsprojekt finnas en projektledare med helhetsansvar och ansvar för de ekonomiska samt administrativa uppgifterna. Och att detta är en särskild uppgift, inte att både forska och projektleda.
- Vid projektstart sker en omorganisation på Lunds universitet, där Institutionen för kulturvetenskaper är en de nybildade institutionerna. När ekonom slutade blev överföring av överenskommelser m.m. lidande. Vikten av internförankring tydliggörs.
- Gällande administration i förhållande till Migrationsverket, bland annat medfinansiering, tolkning av indirekta kostnader, överföring av medel från första till andra projektperioden och möjligheten till spridning efter projektperiodens slut har det från forskarnas sida funnits behov av mer dialog. De har velat göra förändringar som inte har godkänts. Det bör öppnas upp för mer dialog och en annan flexibilitet för förändringar som är svåra att förutse vid projektstart. Utan dialog om förändring av administrationen, finns det risk för att flera inblandade aktörer tvekar inför att delta i nya projekt.

Användbara resultat

- Tolkprojektet presenterar flera trovärdiga, intressanta och användbara resultat för att utveckla tolkbranschen. De presenterar kunskap och verktyg, det är nu upp till aktörerna själva på tolkfältet att gå vidare med förbättringsförslag.
- Några exempel på områden att utveckla är tolkens arbetsvillkor, upphandling och tillsyn av tolkförmedling, tolkanvändarens kunskap om tolkens kompetens och utbildning av kontakttolkar. I flera avseenden diskuterar två statliga utredningar av Stig Lundström, *"Tolkförmedling - kvalitet registrering tillsyn"*, SOU 2004:15 samt *"Tolkutbildning - nya former för nya krav"*, SOU 2005:37, liknande problem som Tolkprojektet belyser, vilket ytterligare stärker dess trovärdighet. Forskningsresultat presenteras av forskarna i avslutande rapporter.
- Studien om ensamkommande barn har flera användningsområden. Bland annat visar den nya forskningen på samtalens betydelse för barnens möjligheter att integreras i samhället. Den betonar vikten av att se, förstå och tillvarata barns erfarenheter. Tolkning i vardaglig kommunikation; exempelvis på boenden, inom skola och socialtjänst, betyder mycket för de ensamkommande barnens framtid. En tolkning som i flera avseenden är problematisk och behöver utvecklas.

Systemansvar för långsiktiga effekter

- En eller flera aktörer med systemansvar behöver ta fram en strategi för att genomföra förbättringsförslag inom tolkbranschen. Ett förslag för att nå förändring är att skapa en *nationell plattform* för tolkfrågor, med exempelvis de intresserade forskarna vid Lunds universitet.

- Finansiärer, som Migrationsverket, bör ställa krav på strategier för långsiktiga effekter i projekt, inte enbart omedelbara resultatkrav inom projektet.
- Projekt med systempåverkande ansats behöver förankring och delaktighet på ledningsnivå, med mandat att förändra systemstrukturer. Det har inte varit fallet i Tolkprojektet.
- Kultur som både hinder och möjlighet. Tolkprojektet vittnar om flera intressenter med sin kultur, värderingar, attityder och arbetssätt. När dessa intressenter möts kan det uppstå svårigheter att förstå varandra. Exempelvis Migrationsverkets och universitetets skilda procedurer och synsätt samt privata och kommunala tolkförmedlingar. Kulturell förståelse är antagligen lika viktig för förändring, om inte viktigare, som att hitta fram till en tydlig organisationsstruktur.

Referenser

Skrifter, litteratur

Ekonomirapport i Tolkprojektet 2011-08-09

Eriksson, Bengt G och Karlsson, Per-Åke (2008) *"Att utvärdera välfärdsarbete"*, Gothia förlag, Stockholm

Fondhjälpredan, din guide till Europeiska flyktingfonden III (2008-2013), version 1.0 2008-03-07, Migrationsverket

Kvale, Steinar (1997) *"Den kvalitativa forskningsintervjun"*, Studentlitteratur, Lund

Lundström Stig, *"Tolkförmedling - kvalitet registrering tillsyn"*, SOU 2004:15

Lundström Stig, *"Tolkutbildning - nya former för nya krav"*, SOU 2005:37

Projektplan för projektet *"Bakom stängda dörrar – tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration"*, Europeiska Flyktingfonden III, 2008

Sammanfattning av resultat från Tolkprojektet inför avslutande konferens den 24-25 augusti 2011 (ca 60 sidor).

Svensson Lennart, Aronsson Gunnar, Randle Hanne, Eklund Jörgen (2007) *"Hållbart arbetsliv – projekt som gästspel eller strategi i hållbar utveckling"*, Gleerups Utbildnings AB, Malmö

Svensson Lennart, Brulin Göran, Jansson Sven, Sjöberg Karin (2009) *"Lärande utvärdering - genom följeforskning"*, Studentlitteratur AB, Lund

Örtengren Kari (2003) *"Logical Framework Approach - en sammanfattning av LFA-teorin"*, Sidas metodenhet, Elanders Novum AB

Webben

Kammarkollegiet, www.kammarkollegiet.se, den 21 juli 2011

Tolk- och översättarinstitutet, www.tolk.su.se, den 20 juli 2011

Migrationsverket, www.migrationsverket.se, den 21 juli 2011

Lunds universitet och institutionen för kulturvetenskaper, www.kultur.lu.se, den 21 juli 2011

Medborgarskolan, www.medborgarskolan.se, den 21 juli 2011

Region Halland och folkhögskolan i Katrineberg, www.regionhalland.se, den 21 juli 2011

Riksbankens Jubileumsfond, www.rj.se, den 22 juli 2011

Tolkcentralen i Göteborg, www.tolkcentralen.goteborg.se,

Tolkprojektet, www.tolkprojektet.se

Bilaga 1. Aktörer inom Tolkprojektet

Detta avsnitt sammanfattar några betydelsefulla aktörer för Tolkprojektet, men också för tolkfältet i stort. Aktörerna är sorterade i bokstavsordning.

Europeiska Flyktingfonden III

Flyktingfonden stöder projekt som vänder sig till asylsökande, flyktingar och skyddsbehövande. Flyktingfonden III startade under 2008 och pågår till 2013. Fonden disponerar årligen drygt 100 miljoner kronor som kan användas till att medfinansiera utvecklingsprojekt. Fonden finansierar projekt inom mottagning av asylsökande, asylprövning, introduktion av flyktingar, skyddsbehövande och deras anhöriga, utveckling, övervakning och utvärdering av asylopolitiken samt vidarebosättning av kvotuttagna. Projekt som får medfinansiering från Flyktingfonden ska förbättra förhållanden för asylsökande, flyktingar, skyddsbehövande och deras anhöriga, vidarebosätta som tas emot inom flyktingkvoten samt personer som har beviljats tillfälligt skydd.

Europeiska unionens råd och Europaparlamentet har inrättat Flyktingfonden för att underlätta för EU-länderna att ta emot asylsökande och flyktingar. Syftet är också att verka för en gemensam solidarisk politik mellan EU:s medlemsländer och att bidra till uppbyggnaden av ett gemensamt asylsystem³⁷.

I juli 2011 pågick 51 projekt inom Flyktingfonden III i Sverige³⁸, och totalt var cirka 130 projekt igång på fondenheten i Norrköping³⁹.

Folkhögskolan i Katrineberg

Katrinebergs folkhögskola ligger i ett naturlandskap i Ätrاندalen utanför Falkenberg. Här erbjuds flertalet utbildningar från gymnasienivå till yrkesutbildning inom hälsa, kultur, media och turism. Det går också att komplettera sin gymnasieutbildning. Här finns även olika former av utbildningar för kontakttolkar⁴⁰. En representant från folkhögskolan har deltagit i styrgruppen för Tolkprojektet.

Kammarkollegiet

Kammarkollegiet är en statlig myndighet med över trettio olika arbetsuppgifter. Dess främsta målgrupp är andra statliga myndigheter som de genom dagliga kontakter stödjer genom att erbjuda stordriftsfördelar samt expertkunskap inom främst juridik, ekonomi, upphandling, riskhantering och administration. Verksamheten riktar sig också mot allmänheten som tolkautorisation, miljö rätt, vigselrätt och resegarantier. Kammarkollegiet är en myndighet under regeringen med cirka 280 medarbetare och sorterar under finansdepartementet⁴¹.

³⁷ Från www.migrationsverket.se den 21 juli 2011.

³⁸ Från sammanställning på hemsidan, migrationsverket.se

³⁹ Enligt intervju person på Migrationsverket i juli 2011

⁴⁰ www.regionhalland.se, den 21 juli 2011

⁴¹ Hämtat från www.kammarkollegiet.se, den 21 juli 2011

Lunds universitet

Tolkprojektet har främst drivits av forskare knutna till Lunds universitet och Institutionen för kulturvetenskaper. Den 1 januari 2009 bildades Institutionen för kulturvetenskaper av de tre tidigare institutionerna Etnologiska institutionen, Konst- och musikvetenskapliga institutionen samt Institutionen för kulturvetenskaper. Här erbjuds studenter och forskare möjligheter att kombinera flera olika ämnen och samarbeta över disciplingränserna. Institutionen vill genom sin forskning och breda utbildningsutbud, medverka till en dynamisk teori- och ämnesutveckling inom det kulturvetenskapliga fältet⁴².

Medborgarskolan Syd

Medborgarskolan finns över hela landet där kurser och kulturaktiviteter varje år engagerar närmare en miljon deltagare. Deras verksamhet är öppen för alla. Medborgarskolan har förutom kurser och kulturaktiviteter även skolverksamhet som sträcker sig från förskola till kvalificerade eftergymnasiala utbildningar. Medborgarskolan är uppdelad i åtta regioner, där varje region består av ett regionkontor och ett antal lokalkontor. Verksamhet bedrivs i 229 av 290 kommuner landet över och drygt 8 000 ledare genomför varje år utbildningar i hundratals olika ämnen. Medborgarskolans huvudkontor ligger i Uppsala. Medborgarskolan Syd i Malmö (som, bland mycket annat, arrangerar tolkutbildningar) och dess regionkontor är projektägare för Tolkprojektet och ordförande för styrgruppen⁴³.

Migrationsverket

I Sverige är Migrationsverket den myndighet som prövar ansökningar från personer som vill flytta hit eller komma på besök som till exempel turister. Migrationsverket skriver på sin hemsida att de är stolta över att kunna välkomna människor till Sverige och vill skapa förutsättningar för att förverkliga visionen om ett Sverige som med öppenhet tar tillvara den globala migrationens möjligheter. Migrationsverket deltar aktivt i EU-samarbetet och har ett nära samarbete med flera internationella organisationer som FN:s flyktingorgan (UNHCR) och International Organisation for Migration (IOM). Verket deltar också i flera olika internationella nätverk och bedriver internationella projekt⁴⁴.

Migrationsverket är ansvarig myndighet för Europeiska Flyktingfonden och även för Europeiska återvändandefonden i Sverige. Fondenheten i Norrköping har till uppgift att förvalta fonderna och det är hit projekten ska vända sig med frågor⁴⁵.

Riksbankens Jubileumsfond

Stiftelsen Riksbankens Jubileumsfond är en av finansierarna för Tolkprojektet. Stiftelsen stödjer forskning inom humaniora och samhällsvetenskap, inklusive teologi och juridik. Från och med år 2005 finansieras forskningen genom engångsanslag till program, projekt, postdoktorala satsningar, infrastrukturellt stöd samt forskningsinitiering. Styrelsen består av personer med ekonomisk och politisk sakkunskap och en stor andel är professorer och riksdagsledamöter. RJ är ett allsidigt nätverk i forskarsamhället, med förgreningar både mellan forskningsområden och mellan forskning och andra centrala samhällsintressen⁴⁶.

⁴² Från intervjuer samt www.kultur.lu.se, den 21 juli 2011

⁴³ www.medborgarskolan.se, den 21 juli 2011

⁴⁴ www.migrationsverket.se

⁴⁵ Från Fondhjälpredan, en guide från Migrationsverket om Europeiska flyktingfonden III (2008-2013)

⁴⁶ www.rj.se

Tolkcentralen i Göteborg

Tolkcentralen är en del av Göteborgs stad som förmedlar tolkar och översättare till självkostnadspris. De har öppet dygnet runt och tolkförmedlare ser till att kunden får en tolk med rätt kunskaper för uppdraget. Tolkcentralens uppgift är att se till att kunden får de tolkar de behöver. Över 500 tolkar behärskar tillsammans allt från amarinja och krio till tagalog och wolof - vissa är flerspråkiga⁴⁷. Två representanter från Tolkcentralen i Göteborg deltar i Tolkprojektets styrgrupp.

Tolk- och översättarinstitutet

Tolk- och översättarinstitutet (TÖI) bildades 1986 och har ett övergripande ansvar för tolk- och översättarutbildning i Sverige. Institutet har i uppdrag att anordna tolk- och översättarutbildning för samhällets behov. Utbildningar ges inom högskolan, på folkhögskolor och hos studieförbund⁴⁸.

⁴⁷ www.tolkcentralen.goteborg.se, den 21 juli 2011

⁴⁸ Hämtat från www.tolk.su.se den 20 juli 2011

Bilaga 2. Referensgrupperna

Tolkutbildare

Renée Andersson	Medborgarskolan Syd, Malmö
Anders Malm	Katrinebergs folkhögskola
Olga Lysova,	Härnösands folkhögskola
Eva Entrena	Tolkutbildare och auktoriserad tolk
Morena Azbel Schmidt	TÖI
Carlos Diaz	RFSL

Tolkanvändare

Pär Stihl	Polisen, Malmö
Bengt-Erik Ginsburg	Hälso- och sjukvården, Stockholm
Jane Magnerot	Migrationsverket, Alvesta
Kennet Johansson	Kommunal flyktingmottagning (ebu), Norsjö kommun
Carl Olof Lindberg	Advokat, Lund
Monica Andersson	Socketbruksskolan, Ängelholm

Tolkar

Mahmoud Khader	Helsingborg
Isabelle Mouchet	Stockholm
Katarina Slonje	Göteborg
Gualberto Teran	Tolkcentralen, Göteborg

Tolkförmedlingar och upphandlare

Dan-Eve Johansson	Tolkservicerådet
Eva Bernbro	Tolkcentralen, Göteborg
Raija Metso Korpela	Västerås tolkservice
Riitta Eklind	Mariestads tolkförmedling
Pirkko T. Kyllönen	Språkservice Sverige AB, Malmö
Laila Linnér	Upphandlare Migrationsverket

Bilaga 3. Förteckning över möten med styrgrupp och referensgrupper

Sammanställning från projektledaren om tillfällen för träffar med styrgruppen och referensgrupper.

Styrgruppen träffades totalt vid sex tillfällen. Den 21/1 -09, 5/6 -09, 26/10 -09, 29/3 -10, 14/12 -10, 30/5 -11.

Referensgrupper

Tolkar, träffas vid tre tillfällen. Den 18/12 -08, 8/12 -10 och 16/2 -10

Tolkanvändare, träffas vid tre tillfällen. Den 24/9 -08, 10/3 -09, 2-3/2 -10

Tolkar och tolkanvändare tillsammans, den 9-10/3 -11

Tolkförmedlare och upphandlare, träffas vid tre tillfällen. Den 11/2 -09, 18/2 -10 och 25-26/5 -10

Tolkutbildare, träffas vid två tillfällen. Den 27/3 -09 och 18/3 -10

Tolkutbildare, tolkförmedlare och upphandlare tillsammans, den 9-10/5 -11:

Ensamkommande barn vid två tillfällen. Den 27/10 -09 och 30/3 -10.

Gemensamma seminarier med alla referensgrupper vid två tillfällen. Den 22-23/9 -09 och 22-23/9 -10: (utökad med inbjudna från två departement, privata förmedlingar, tolkar, TÖI m fl.)

Övrigt - referensgruppen med tolkar har tre seminarier utvidgade med andra tolkar:

25/3 2010: Seminarium om upphandling med auktoriserade tolkar, Stockholm

30/3 -11: Seminarium med tolkar som tolkat mycket för barn - deltagare från hela Sverige utom Skåne

24/5-11: Seminarium med tolkar som tolkat mycket för barn - deltagare från Skåne

Bilaga 4. Presentationer/föreläsningar i konferenser, seminarier

Forskarna har sammanställt en lista på presentationer/föreläsningar i konferenser, seminarier och på möten där information sprids om Tolkprojektets framväxande resultat. Stjärnan (*) är exempel på tillfällen där forskarna är deltagare och aktiva i erfarenhetsutbyte.

2011

- 24-25 augusti 2011: *Tolkprojektets slutkonferens med inbjudna från hela det tolkade fältet.*
- 30 maj 2011: Konferens om valideringstolkning: *Föreläsning* om tolkens roll och kompetenser.
- 26 maj 2011: *Presentation* och diskussion om utbildning och auktorisation av tolkar på Kammarkollegiet.
- * 5 maj 2011: Seminarium i Stockholm - *erfarenhetsutbyte* om ERF projekt om ensamkommande barn
- 6 april 2011: *Föreläsning* på TSR 15 årsjubileum i Stockholm "Tolkningens betydelse för rättssäkerhet och integration"
- 17 mars 2011: *Forskarseminarium* på Kulturanatomen "Tolkningens Praktik"

2010

- 25 november 2010: *Erfarenhetsutbyte* mellan flyktingfondsprojekt, Fondenheten, Migrationsverket
- 22-23 november 2010: TÖI Samråds och planeringskonferens den *Presentation*: Intryck från grundutbildning till kontakttolk, PP
- * 2-3 november 2009: Kurs hos Migrationsverket
- 5 oktober 2010: Forskarseminarium i Lund. *Presentation* av texter med opposition och diskussion.
- 25-27 august 2010: 15th Nordic Migration Research Conference.
<http://www.mah.se/english/research/Our-research/Centers/Malmo-Institute-for-Studies-of-Migration-Diversity-and-Welfare/Events/Nordic-IMER-conference-2010/Abstracts-and-workshops/> Theme: Global Challenges, Local Responses
Workshop: "Childhood and Migration", *Paper*: Separated Minors in Sweden
- 26-30 juli 2010: Konferens i Birmingham: Critical Link 6 Interpreting in a changing landscape <http://www1.aston.ac.uk/lss/news-events/conferences-seminars/2010-archive/july-2010/critical-link/>. Fem *presentationer*: 1. The community interpreter – a cultural broker? 2. Working conditions for interpreters and the responsibility of the government. 3. Behind closed doors – the significance of interpreting for guaranteeing

legal and medical security. 4. Educational programs for interpreters and 5. Working with combined methods.

- * 10/5 -10: Högskolan i Örebro – seminarium om analysmetoder för berättelser.
- 7 maj 2010: Västmanlands tolkcentral – årsstämma: Presentation av läget i forskningsprojektet.
- 16-17 april 2010 Konferens i Lund: Humanist- och teologidagarna, Lunds universitet
Presentation: Ensamkommande flyktingbarn
- 14 april 2010: *Presentation: ”Tolkförmedlingarna i centrum”* TSRs årsstämma
- 30 mars 2010: Presentation av projektet för tolkmöte hos Helsingborgs stads tolkförmedling (ca 20 tolkar närvarande)
- 5 mars 2010: Seminarium hos Migrationsverket, Göteborg. *Presentation* av vårt projekt samt diskussion av frågor. Deltagare: handläggare hos Migrationsverket.

2009

- 9 december 2009: Tema Barn, Linköpings universitet: seminarium om eventuellt samarbete, inventering av deltagarnas olika projekt och planer, uppföljning av Metropoliskonferensen.
- * 8 december 2009: Metod. Centrum för tvåspråkighet och Kammarkollegiet.
- 27-28 november 2009: Konferens i Stockholm: Childhood and Migration. Children, Families and Transnational Relations. A Nordic IMER Symposium in Collaboration with Stockholm University, Department of Child and Youth studies, and Department of Social Anthropology. *Presentation: Behind closed doors - the impact of community interpreting according to legal security and integration with a special focus on the reception of separated asylum seeking children*
- 25 november 2009: Forskarseminarium, Stockholms universitet. *Presentation: ”Att göra tyst kunskap synlig” – om tolkens tysta kunskap*
- 20 november 2009: Ämneskonferens i etnologi, Stockholm
Presentation om forskningsprojektet.
- 5 november 2009: SOLID- konferens “Kunskaps- och erfarenhetsutbyte”.
Presentation: ”Tolkens roll i Integrationsprocessen”
- 27.10 2009: *Föreläsning* på socialhögskolan i Malmö
- * 2 oktober 2009: Temadag på TÖI och bokrelease Olga Keselmans avhandling (ensamkommande barn)
- 14-18 september 2009: 14th International Metropolis Conference, Copenhagen, http://international.metropolis.net/events/14th_copenhagen_2009/index.html
Theme: Migration and mobility. National responses to cultural diversity.
Workshop: Implementing asylum-seeking minor’s human rights in diverse national contexts. Paper: To receive with grace – The philosophy behind the municipality’s reception of unaccompanied asylum seeking minors.
- 2-3 september 2009: Konferens i Stockholm: Cultural diversity, Multilingualism and Ethnic minorities in Sweden (Kulturell mångfald, Flerspråkighet och Etniska

minoriteter i Sverige). *Presentation och artikel se:*

<http://www.sens-public.org/spip.php?article762>

(Sens Public "à la Une": <http://www.sens-public.org/>)

- 15 maj 2009: Västmanlands tolkcentral – årsstämma: *Presentation* av läget i forskningsprojektet.
- 24 april 2009: Humanist- och teologidagarna, Lunds universitet
Presentation: Rätten att tala, gråta och skratta - Tolken en emotionell mellanhand

2008

- 4 december 2008: Forskarseminarium på Etnologen om etikaspekterna av vår och andras forskning vid institutionen.
- 27-28 november 2008: EMN (European Migration Network) konferens i Helsingborg. *Presentation* av projekten Tolken en kulturell mellanhand och Bakom stängda dörrar.
- * 20/11 -08: Konferens om migration och hälsa (Socialfondsprojekt)
- * 11 -12/ 11 2008: Nordisk forskarkonferens inom ramen för IMER. Tema ensamkommande barn.

Forskarna presenterar Tolkprojektet även i andra möten/aktiviteter. Nedan följer några exempel.

4/9-09: Presentation för representanter för både Danmarks och Österrikes parlament, där kontakter knyts med ansvariga för mottagandet av ensamkommande barn och unga.

15/6 -09. Deltar i referensgrupp för tolkutbildning i HBT-frågor inom Migrationsverkets HBT-nätverk.

Referensgruppsmöten RFSL:s tolkutbildningsprojekt: 1/9 -09, 19/10 -09, 11/12 -09, 25/3 -10.

Bilaga 5. Publicerade artiklar

Publicerade/antagna artiklar

Sex artiklar publicerade/antagna för publicering i forskningsgranskade böcker och tidskrifter (fyra i internationella fora, en nordisk och en svensk)⁴⁹.

Invandrare och Minoriteter, Nr 5-6 2010 s 48-51 (tidskrift).

Artikel: ”Att få vara en person”. Fioretos Ingrid, Gustafsson Kristina och Norström Eva 2010.
<http://www.iochm.com> och Pressmeddelande nr 5-6/2010 - Tema flyktingbarn
<http://www.iochm.com/mag/iochm.com/files/Pressmedd5610II.pdf>

Sens Public, 4 oktober 2010 (tidskrift).

Artikel : ”Community interpreting in Sweden and its significance to guaranteeing legal and medical security”. Norström Eva 2010.
<http://www.sens-public.org/spip.php?article781>

Diskurs Kindheits- und Jugendforschung Nr. 2 2010 s 159-167 (tidskrift).

Artikel: ”To Receive With Grace – The Reception of Separated Asylum-Seeking Minors Arriving in Sweden”. Norström Eva och Gustafsson Kristina 2010.
www.diskurs-kindheits-und-jugendforschung.de och <http://www.budrich-journals.de/>

Critical Link Publications (Benjamins förlag):

Artikel: ”The interpreter - a cultural broker?” (kommer i november 2011). Kristina Gustafsson, Eva Norström och Ingrid Fioretos.

IMER (Borea förlag):

Artikel ”Ensamkommande barn och unga – att få vara den man är”. Ingår i en antologi med arbetsnamnet Barndom och migration i nordisk (kommer i november 2011). Kristina Gustafsson, Ingrid Fioretos och Eva Norström

Gramma, Journal of Theory and Criticism (nättidskrift):

Artikel: ”Interpreters in Sweden – a tool for equal rights?” Eva Norström, Kristina Gustafsson och Ingrid Fioretos.
www.enl.auth.gr/gramma/index.html

⁴⁹ Alla uppgifter i bilagan är från forskarna i Tolprojektet.

Artiklar publicerade i övriga media

Dagens Arena 30 augusti 2011

”Bristfällig tolkservice – hot mot rättssäkerhet”, Eva Norström, Kristina Gustafsson och Ingrid Fioretos.

www.dagensarena.se/debatt/forskare-bristfallig-tolkservice-hot-mot-rattssakerheten/

Dagens medicin 30 augusti 2011

”Brister i tolkning hotar rättssäkerheten”. Ingrid Fioretos, Kristina Gustafsson och Eva Norström.

<http://www.dagensmedicin.se/asikter/debatt/2011/08/30/brister-i-tolkning-hotar-p/index.xml#.Tlziphua8AI.email>

För övrig mediebevakning, se hemsidan www.tolkprojektet.se