

Fjerntolking for døve, hørselshemmede og døvblinde – Undersøkelse av skjerm- og videotolking under koronapandemien

Kristian Skedsmo og Hilde Hauland



- Rapporten er utarbeidet på oppdrag av Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AID)
- NAV bisto med å sende ut spørreundersøkelsen til deres register over brukere med vedtak på rett til tolketjenester og til deres register over tolker på vegne av OsloMet. Dette var viktig for innhenting av informanter.
- OsloMet benyttet Kantar Public som underleverandør i forbindelse med utvikling og design av spørreundersøkelsene og bistod med enkle rapporter på tallmaterialet og takker Roar Hind for samarbeidet.

Innhold

Sammendrag	4
1 Innledning	5
1.1 Bakgrunn.....	5
1.2 Generelle utfordringer ved bruk av videoteknologi	6
1.3 Begreper	8
1.4 Bruk av Bildetolk og Videotolk før, under og etter pandemien.....	9
2 Metode	12
2.1 De digitale spørreundersøkelsene	13
2.2 Intervjuer med rettighetshavere og tolker.....	14
2.3 Etikk	15
3 Rettighetshavernes erfaringer med fjerntolking	15
3.1 Spørreundersøkelsen	15
3.2 Vurdering av de ulike plattformene.....	18
3.3 Tekniske løsninger.....	25
4 Tolkenes erfaringer	27
4.1 Spørreundersøkelsen	27
4.2 Intervjuer med tolker	31
4.3 Navs vurderinger av hvilke oppdrag som kan dekkes med fjerntolking.....	38
5 Diskusjon og konklusjoner	39
5.1 Forbedringspotensialer for fjerntolking	40
5.2 Psykososialt og fysisk arbeidsmiljø for tolkene	41
5.3 Hvilke oppdragstyper er egnet for fjerntolking?.....	42
Litteraturliste/Referanser	44

Figurer

Figur 1 Antall besvarte samtaler over Bildetolk 2008-2022 (Tall fra Nav.)	10
Figur 2 Fordeling mellom oppmøtetolking og skjermtolking i 2020 og 2022 (Tall fra Nav.) ...	11
Figur 3 Fordelingen av områder dekket med videotolking (inkl. f.eks. Zoom og Teams) i 2021 og 2022. (Tall fra Nav.).....	12
Figur 4 Oppgitte årsaker til å ikke ha benyttet seg av fjerntolking	15
Figur 5 Kjennskap til og erfaring med Bildetolk.....	16
Figur 6 Kjennskap til og erfaring med Videotolk	17
Figur 7 Kjennskap til og erfaring med tolking på Zoom	17
Figur 8 Kjennskap til og erfaringer med tolking på Teams	18
Figur 9 Kjennskap til og erfaringer med tolking på andre digitale løsninger.....	18
Figur 10 Rettighetshaveres preferanser ved hybride møter	21
Figur 11 Rettighetshaveres preferanser ved møte på jobb eller forening	21
Figur 12 Rettighetshaveres preferanser for tolking i butikken	22
Figur 13 Rettighetshaveres preferanser hos legen.....	22
Figur 14 Rettighetshaveres preferanser i digitalt møte der alle deltar på skjerm.....	23
Figur 15 Rettighetshaveres preferanser ved webinar.....	23
Figur 16 Rettighetshaveres preferanser for korte telefonsamtaler under 5 min.....	24
Figur 17 Rettighetshaveres preferanser for lengre telefonsamtaler	24
Figur 18 Tolkenes vurdering av hva som fungerer best for tolking av en legetime.....	30

Tabeller

Tabell 1 Rettighetshavere som sier seg enig eller helt enig påstandene om de ulike plattformene.....	19
Tabell 2 Prosentvis antall som oppgir at oppmøtetolking fungerer bedre enn fjerntolking.....	19
Tabell 3 Bruk av digitale plattformer blant tolkene	28
Tabell 4 Prosentvis antall tolker som svarere at de er «ganske enig» eller «helt enig» påstander om de ulike digitale plattformene	29
Tabell 5 Prosentvis antall som svarte at oppmøtetolking var best egnet til å ivareta ni ulike parametere for en vellykket tolkesituasjon.....	29
Tabell 6 Tolkenes vurdering av hva som fungerer best for 16 ulike typer tolkesituasjoner.....	31

Sammendrag

Denne rapporten er resultatet av en undersøkelse av erfaringene med tolking via videoteknologi der tolken ikke er fysisk til stede, men har kontakt med partene i samtalen gjennom lyd og bilde.

Formålet med å undersøke disse erfaringene nærmere er å bidra til et kunnskapsgrunnlag for vurdering av hvordan økt bruk av fjerntolking kan inngå i fremtidens tolketjeneste og hva som er forutsetningene og potensialet for økt bruk av fjerntolking.

Undersøkelsen består av spørreskjemaundersøkelser til rettighetshavere (døve/hørselshemmede) og tolker (tegnspråktolker/skrivetolker) som har utført fjerntolking over tjenestene Bildetolk, Videotolk eller andre digitale plattformer i løpet av Covid-19-pandemien.

Det var 251 rettighetshavere og 103 tolker som responderte på spørreskjemaene i februar 2023. I tillegg er det utført semistrukturerte intervjuer med åtte rettighetshavere og fem tolker i februar og mars samme år, og det er samlet erfaringer fra andre undersøkelser av fjerntolking i Norge og utlandet. Kort oppsummert viser undersøkelsen at fjerntolking er et nyttig supplement til oppmøtetolking når det gjelder telefonsamtaler, spontane samtaler der det er umulig eller uhensiktsmessig å skaffe oppmøtetolk (for eksempel i butikk) og til heldigitale møter og webinarer.

Med unntak av disse oppdragstypene svarer både tolker og rettighetshavere klart at oppmøtetolking er å foretrekke, og det er noe bekymring i begge grupper for at det offentlige skal bygge ned mulighetene for oppmøtetolking til fordel for fjerntolking. Årsakene til at rettighetshavere foretrekker oppmøtetolk handler først og fremst om erfaringer med tekniske problemer og vanskeligheter med å delta i samtalen, og for tolker handler det også om en økt arbeidsbelastning, lavere kvalitet på tolketjenesten og et forverret fysisk og psykososialt arbeidsmiljø ved overgang til fjerntolking.

1 Innledning

Det da hetende Arbeids- og sosialdepartementet (ASD), nå Arbeids- og inkluderingsdepartementet (AiD) sendte i september 2021 ut invitasjon til å søke på et utlyst tilbud om Skjerm- tolking for døve, hørselshemmede og døvblinde – Undersøkelse av skjerm- og videotolking under koronapandemien. Dette var interessant for oss ved Seksjon for tegnspråk og tolking på Institutt for internasjonale studier og tolkeutdanning av flere årsaker. For det første representerer vi et fagmiljø med forskere som har forsket på fjern- og videotolking i et aktørperspektiv, og tolkede samtaler. Videre utdanner vi tegnspråk- og skrive- og skrivetolker hvor det å praktisere fjern- og videotolking er en del av utdanningsløpet. I dagens digitaliserte samfunn er det naturlig å forvente at fjern- og videotolking vil være en naturlig del av studentenes arbeidshverdag etter endt utdanning. I tillegg gjorde seksjonen seg mange erfaringer med tolkede møter via ulike plattformer under pandemien. Vår interesse for dette prosjektet er med andre ord både faglig og praktisk interessant.

Med disse erfaringene, og en faglig interesse for hvordan andre opplever samtaler med tolk uten å være fysisk samlet, enten de er tolker eller primærdeltakere i disse situasjonene, valgte vi å svare på den utlyste konkurransen i samarbeid med underleverandør Kantar Public for å styrke kompetansen på spørreundersøkelser. Tilbudet ble sendt innen fristen 1. nov. og etter vurdering hos ASD fikk vi tilslaget på oppdraget. Avtale ble signert i desember 2021 og prosjektet hadde oppstart i januar 2022 med avtalt innleveringsfrist for endelig rapport i september 2022.

Prosjektet ble imidlertid forsinket av flere grunner. Det har vært flere tilfeller av sykdom blant de involverte på OsloMet, blant annet Covid-19. Videre viste det seg at det tekniske arbeidet med å koble den norskspråklige teksten sammen med tegnspråklige videoer til de ulike spørsmålene i spørreskjema-løsningen til Kantar var mer utfordrende enn ventet. Å få til en god løsning tok hele vårsemesteret i 2022. Når det gjaldt å sende ut spørreundersøkelsen via NAV viste det seg at det var noe ulik forståelse av regler om GDPR og samtykke til deltakelse mellom partene. NAV hadde en forholdsvis streng tolkning som OsloMet og Kantar mente ville ha innvirkning på svarprosenten av undersøkelsen. Det tok noen runder å få klarhet rundt disse spørsmålene høsten 2022 og spørreundersøkelsen ble først sendt ut vinter 2023. Spørreundersøkelsen, intervjuer, analyse og skriving av rapport har derfor i all hovedsak blitt utført vinter og vår 2023. Vi vurderer at forsinkelsen kan ha ført til at skjerm- og videotolkings- erfaringene under koronapandemien bleknet noe hos respondentene og ikke er så umiddelbar som ønsket. Til tross for forsinkelsen mener vi at det kildematerialet vi til slutt fikk inn gir noen tydelige signaler om erfaringene med tolking via videoteknologi under koronapandemien.

1.1 Bakgrunn

I takt med den gradvise digitaliseringen av kommunikasjonstjenester og den økte kvaliteten på samtaler via digital videoteknologi har det i mange land blitt etablert tjenester der tolketjenester utføres via skjerm, både for tolking mellom talte språk og for tolking mellom tegn- og talespråk. (Braun et al., 2018; Hansen, 2020; Hansen, 2023; Hualand, 2012b; Turner et al., 2016; Vogler et al., 2011; Warnicke, 2019; Warnicke & Plejert, 2012). Bruken av allerede

etablert teknologi og tjenester skjøt fart med koronasituasjonen også i Norge (jf. utlysning av denne undersøkelsen fra ASD)¹. Denne rapporten er resultatet av en undersøkelse av erfaringene med tolking via videoteknologi der tolken ikke er fysisk til stede, men har kontakt med partene i samtalen gjennom lyd og bilde. Informasjonen er hentet inn fra både personer med rett til tolketjenester og tolker som leverer tolketjenester.

Tolking via videoteknologi og skrivetolking som foregår uten at tolken er fysisk til stede, vil heretter betegnes «fjerntolking» (Hansen, 2023) uansett hvilken teknologisk plattform som brukes og om det er tegnspråk, tegn som støtte eller skrivetolking det gjelder. (Se avsnitt 1.4 for en avklaring av begrepene som brukes i rapporten.)

Koronapandemien førte til endringer i måten tolkeoppdrag utføres på. Som følge av kravene til avstand ble det nødvendig å prøve ut og innføre annen teknologi enn kun det som ble levert gjennom den etablerte tjenesten Bildetolk. I utlysningen nevner ASD videotolking som et eksempel på en annen teknologi det ble nødvendig å prøve ut. Fjerntolking var allerede i bruk før pandemien, men bruken fikk da et oppsving. Man må anta at fjerntolking vil være en viktig del av fremtidens tolketjenester, og det er behov for å undersøke forutsetningene og potensialet for fjerntolking

1.1.1 Kort om utvikling av fjerntolking i Norge

Tolking mellom to talespråk har blitt gjort over telefon siden 70-tallet og er fremdeles veldig vanlig (Hansen, 2023). Da hørselshemmede i Norge fikk teksttelefoner på 80-tallet, ble også teksttelefonsentralen 149 opprettet for samtaler mellom en som brukte teksttelefon og en som brukte vanlig telefon (norsk-dovemuseum.no). Tegnspråktolking via videoteknologi har blitt utprøvd siden 90-tallet, og Bildetolktjenesten hos Nav ble opprettet i 2007 (Agenda Kaupang, 2016). Denne tjenesten brukes mest til korte oppringninger på telefon og korte, spontane samtaler, for eksempel for å spørre om noe i en butikk.

Under koronapandemien, ble det behov for også å kunne utføre planlagte og lengre oppdrag uten fysisk oppmøte og da etablerte Nav tjenesten Videotolk (Hansen, 2023). Tall fra NAV forteller at tjenesten Videotolk utgjorde 19% av alle dekkede oppdrag i 2021², da det fremdeles var omfattende pandemirestriksjoner. Fra januar til april i 2023, dekket Videotolk bare 6% av oppdragene.

1.2 Generelle utfordringer ved bruk av videoteknologi

Samtaleforskning og forskning på tolkede samtaler viser at deltakerne, så vel som tolker, tar i bruk auditive og visuelle ressurser og signaler fra alle deltakere for å kunne samhandle. For en tolk er tilgang til slike signaler ofte en viktig forutsetning for å gjøre en tilfredsstillende jobb. Da den sosiologisk baserte samtaleanalysen vokste fram på 70-tallet (Se f.eks. Sacks et al., 1974; Schegloff, 1967; Schegloff & Sacks, 1973) startet undersøkelser av hvordan samtaler faktisk utspiller seg; hvordan folk for eksempel bytter på å snakke, hvordan vi introduserer temaer, utøver høflighet, viser forståelse og ordner opp i misforståelser osv. utgjorde denne

¹ Arbeids- og sosialdepartementet. Navnet ble endret til Arbeids og Inkluderingsdepartementet (AID) 1. januar 2022.

² Dette er målt i antall oppdrag, og tar ikke hensyn til oppdragenes varighet.

vitenskapen en kontrast til det etablerte språkvitenskapelige fokuset på skriftlige tekster, men fokuserte likevel nesten utelukkende på selve de talespråklige ytringene. Dette kan delvis tilskrives at utstyr for lydopptak var blitt tilgjengelig, mens videoopptak fremdeles lå et stykke unna. Seinere samtaleanalyse av talespråklige samtaler er i vesentlig større grad multimodalt orientert, altså at forskningen også undersøker gester, ansiktsuttrykk, blikkretninger, referanser, artefakter og ikke minst kommunikative lyder som ikke nødvendigvis assosieres med ord (Se f.eks. Allwood, 2002; Edlund et al., 2014; Goodwin, 2007; Gudmundsen & Svennevig, 2020; Hansen, 2022; Mondada, 2018, 2019; Nota et al., 2021; Oloff, 2013; Pasquandrea, 2011).

Mange har deltatt på store antall digitale møter på Zoom og Teams under pandemien og opplevd at dette kan fungere hensiktsmessig, selv uten full tilgang til auditive eller visuelle signaler fra de andre deltakerne. Det er likevel en del forhold som endrer seg når møtet er digitalt. Mangelfulle ferdigheter i bruk av teknologien, sviktende nettf forbindelser og utstyr med varierende kvalitet påvirker samtalen. Det har antakelig også utviklet seg en viss aksept for å ikke få med seg alt som blir sagt i et digitalt møte. Slike møter gjennomføres ofte også med stram ordstyring, der en og en person må snakke uten overlapping, og uten å høre tilbakekoblingssignaler som «Ja» og «mhm» mens andre prater.

Hansen (2023, p. 104) skriver, med referanse til Seuren et al. (2021), at videomedierte omgivelser generelt «foster turtakingsproblemer³». Undersøkelser viser at den begrensede visuelle tilgangen til de andre deltakerne og små forsinkelser av lyd og bildeoverføring oftere fører til problemer med at tolker og deltakere snakker samtidig (Boe, 2021; Hansen, 2020). Tolkene, som har som jobb å tolke alt som blir sagt kan ikke ta lett på hvorvidt de oppfatter og forstår alt som blir sagt, og er avhengige av umiddelbar tilgang til å bryte inn og spørre dersom noe forsvinner eller blir uklart. Slike raske og overlappende turskifter vanskeliggjøres av teknologien, og den som snakker hører gjerne ikke at tolken prøver å spørre om noe.

Et stort antall av tegnspråktolkene i Norge hadde før pandemien så å si utelukkende erfaring fra oppmøtetolking med umiddelbar tilgang til både den situasjonskonteksten samtalen foregår i og til de samtaleregulerende signalene som fungerer som bekreftelser på forståelse, varsler initiering av bidrag, antyder enighet/uenighet osv. som f.eks. (visuelt) blikk-bruk, ansiktsmimikk, bevegelser, gester osv., og (auditivt), hørbar innpust, kremting, nøling etc. Bruken av, og tilgjengeligheten til, slike signaler endres ved overgang til en situasjon der én, noen eller alle deltakerne i samtalen befinner seg et annet sted og deltar digitalt. Visuelle signaler blir mindre tilgjengelige, både fordi noen deltakere sitter vendt vekk fra kameraet, eller pga. små bilder av deltakerne og tidvise forstyrrelser i bildeoverføringen, og generelt av at synsinntrykket er i 2D og ikke 3D som i et fysisk møte. Auditive signaler fra deltakerne i samtalen er mindre tilgjengelige fordi mikrofoner ofte er avstengt utenom dedikert taletid og fordi overlappende/samtidig lyd fra ulike deltakere filtreres vekk av programvaren og utstyret (Hansen, 2023). Forsinkelser i overføring av lyd og bilde har også innvirkning på samtalen. Gjennomsnittlig tid mellom to samtalepartners bidrag i en samtale (for eksempel et spørsmål og et svar) er gjennom et antall metriske studier funnet å være 100-300 ms (Kendrick, 2015; Robinson, 2006). Seine responser (700ms og seinere) er typisk responser som uttrykker uenighet, ber om oppklaring av forrige ytring eller på annen måte bærer preg av ikke-foretrukkethet (Schegloff, 2007; Stokoe et al., 2020). Slike forsinkede responser oppstår i digitale samtaler pga. tidsforsinkelser i lyd- og bildeoverføringen og pga. tekniske prosedyrer

³ Problemer med at folk snakker samtidig, at det blir lange pauser der ingen sier noe osv.

som å skru av og på mikronen og vil, sammen med den reduserte tilgjengeligheten til auditive og visuelle samtaleregulerende signaler følgelig påvirke deltakernes (også tolkens) innstilling til og oppfatning av hverandres ytringer. Tekniske undersøker av overføringshastighet og samtaleanalytiske nærstudier av fjerntolkede samtaler ligger utenfor rammene av denne undersøkelsen, men kunnskapen vi allerede har om samtale på talte og tegnede språk hjelper oss mot en forståelse av hva tolker og brukere av fjerntolktjenester opplever som uvant eller utfordrende.

1.3 Begreper

Denne undersøkelsen retter seg mot erfaringer med tegnspråktolking og skriveolking der tolken ikke er fysisk til stede sammen med de andre som deltar i samtalen/situasjonen. «Tolk» i denne rapporten refererer dermed til en som utfører tolking til og fra norsk tegnspråk, til tegn som støtte (TSS) eller skriveolking. Noen av tolkene i undersøkelsen har erfaring fra alle disse tolkeformene, mens andre er mer spesialisert. Tolking mellom to talespråk er ikke en del av mandatet, og er følgelig ikke undersøkt. Døve eller hørselshemmede som bestiller og bruker disse tolketjenestene kalles her oftest «rettighetshavere», siden retten til tolk i Norge er individuelle rettigheter knyttet til hørselshemming (Lov om folketrygd § 10 – 7 f.). Disse, og de andre som deltar i samtalen og som ikke er tolker, kaller vi «primærdeltakere» (Haualand et al., 2018; Wadensjö, 1998). Noen ganger, der det er relevant, kalles de også «døve» eller «hørende»

Det har blitt brukt og brukes flere ulike benevnelser på tolking via teknologi som telefoner, datamaskiner etc. «Fjerntolking» har vært brukt både om telefontolking (mellom to talespråk) og om tolking via videokonferanseutstyr eller annen videosamtaleutstyr som overfører lyd og bilde på mer eller mindre samme måte som for eksempel applikasjonene Zoom, Teams, Skype, FaceTime osv. Uttrykket «skjermtolking» har vært brukt eksklusivt om tolking mellom talte og tegnede språk, og om tolking mellom to talte språk på disse overnevnte og liknende digitale plattformer.

NAVs tolketjeneste opererer med hovedkategorien «skjermtolk» og de to tilbudene «Bildetolk» og «videotolk»⁴. I spørreundersøkelsen og delvis i intervjuene med tolker og rettighetshavere ble uttrykket «skjermtolk» brukt.

Under intervjudelen av denne undersøkelsen ble det avdekket at også skriveolking, som i prinsippet alltid utføres på en dataskjerm, enten tolken er fysisk til stede eller ikke, også ble omtalt som «skjermtolking». Vi vurderer det derfor dithen at «fjerntolking» er en mer presis fellesbetegnelse for all tolking via teknologi der tolken befinner seg et annet sted enn (noen av) de primære samtaledeltakerne. Dette til tross for at en slik paraplybetegnelse også i prinsippet vil inkludere tolking mellom to talte språk over telefon. Denne rapporten vil også bruke uttrykkene «Bildetolk» og «Videotolk» om Navs spesifikke tjenester som bærer disse navnene.

Tjenesten Bildetolk brukes til tolking av spontane samtaler og utføres fra tolkestudio ved tre ulike hjelpemiddelsentraler i Norge. Bildetolk benytter programmet T-meeting til tolking. Man kan delta i en tolket samtale gjennom denne applikasjon på datamaskin, mobiltelefon eller tablet, eller delta via en vanlig nettleser. Tjenesten Videotolk brukes til planlagt tolking, både

⁴ <https://www.Nav.no/no/person/hjelpemidler/hjelpemidler-og-tilrettelegging/tolketjenesten/skjermtolk>

utført av ansatte tolker og av frilanstolker. Denne løsningen benytter plattformen Kinly Cloudroom (Tolkerommet), men det kalles også Videotolk dersom tolken inviteres inn i et digitalt arrangement på plattformer som Zoom eller Teams. Når denne rapporten bruker uttrykket Videotolk, refereres det til bruken av Tolkerommet.

Hybride situasjoner, der tolken er fysisk på samme sted som en rettighetshaver(e), som ellers følger eller deltar i et digitalt møte, regnes ikke som fjerntolking i denne rapporten.

1.3.1 Detaljer om plattformene

Bildetolk forstås som tolketjenester som leveres ved at tjenesten blir ringt opp via programmet T-meeting eller en nettleser. Slik tolking er bare unntaksvis planlagt. Tjenesten er åpen fra 8-20 på hverdager. Bildetolking er tjenesten som har eksistert lengst, og er tilgjengelig for personer som har søkt og fått vedtak om dette. Tjenesten Bildetolk leveres fra egne studioer som er fysisk plassert hos noen få hjelpemiddelsentraler i Norge.

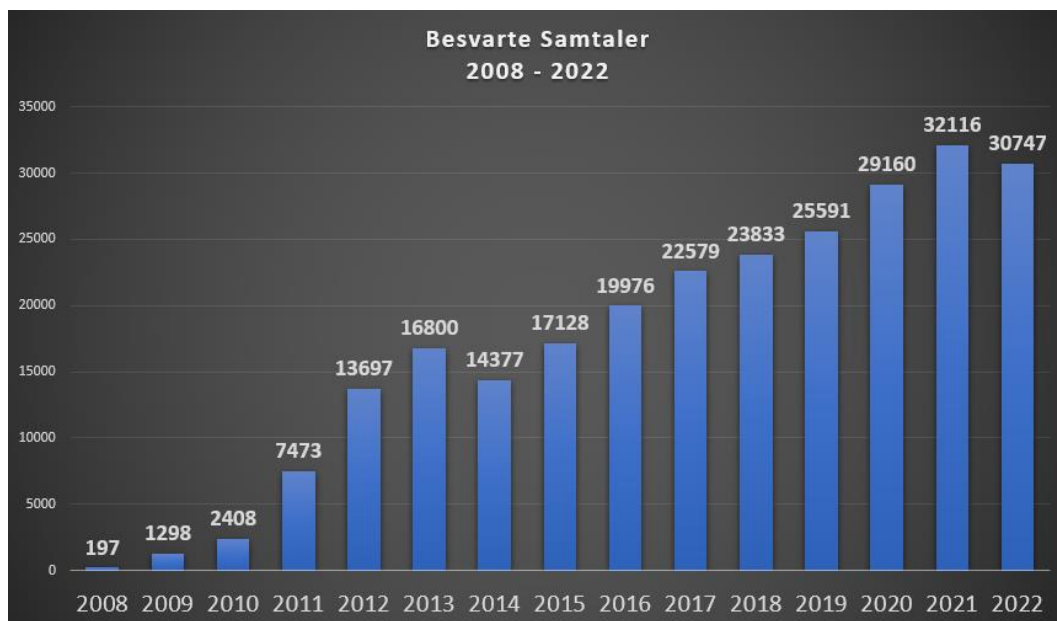
Videotolk forstås som planlagt tolking som utføres av både ansatte og frilanstolker, der deltakerne får en lenke til Tolkerommet fra Nav på forhånd, og hvor samtaledeltakere og tolker møtes på nett. Videotolk krever ikke dedikert programvare eller studio og kan derfor benyttes og leveres av flere personer enn Bildetolk. Tolk bestilles som vanlig, og tolk og bestiller får sendt en lenke som skal benyttes i tolkesituasjonen. Denne løsningen ble tatt i bruk i 2020, og er fremdeles under utprøving. Siden det må settes opp et videomøte av Navs formidlings-tjeneste, egner løsningen seg kun til planlagte oppdrag.

Digitale møter forstås her som møter som foregår via Teams, Zoom eller annen plattform laget for møter der deltakerne ikke møtes fysisk. Man kan anta at slik form for skjermtolking økte kraftig som konsekvens av pandemien og økt bruk av digitale møter. For å skille dette fra hhv Bildetolk og Videotolk refererer vi til dette som *tolking via Zoom, Teams* eller *andre plattformer*. Her bestilles også tolk som vanlig (jf. Videotolk), men tolken får en lenke til arrangørens foretrukne plattform, og logger seg på der på lik linje med de andre deltakerne.

Fra tolke- og rettighetshaverperspektiv er det ikke gitt at inndelingen mellom ulike former for fjerntolking basert på hvilken plattform tolken bruker er meningsfull, og det vil dermed være et mål med undersøkelsen å også kartlegge erfaringer med skjermtolking uavhengig av hvilken plattform tolken jobber fra, men kartleggingen peker også på at plattformene også oppleves som forskjellige.

1.4 Bruk av Bildetolk og Videotolk før, under og etter pandemien

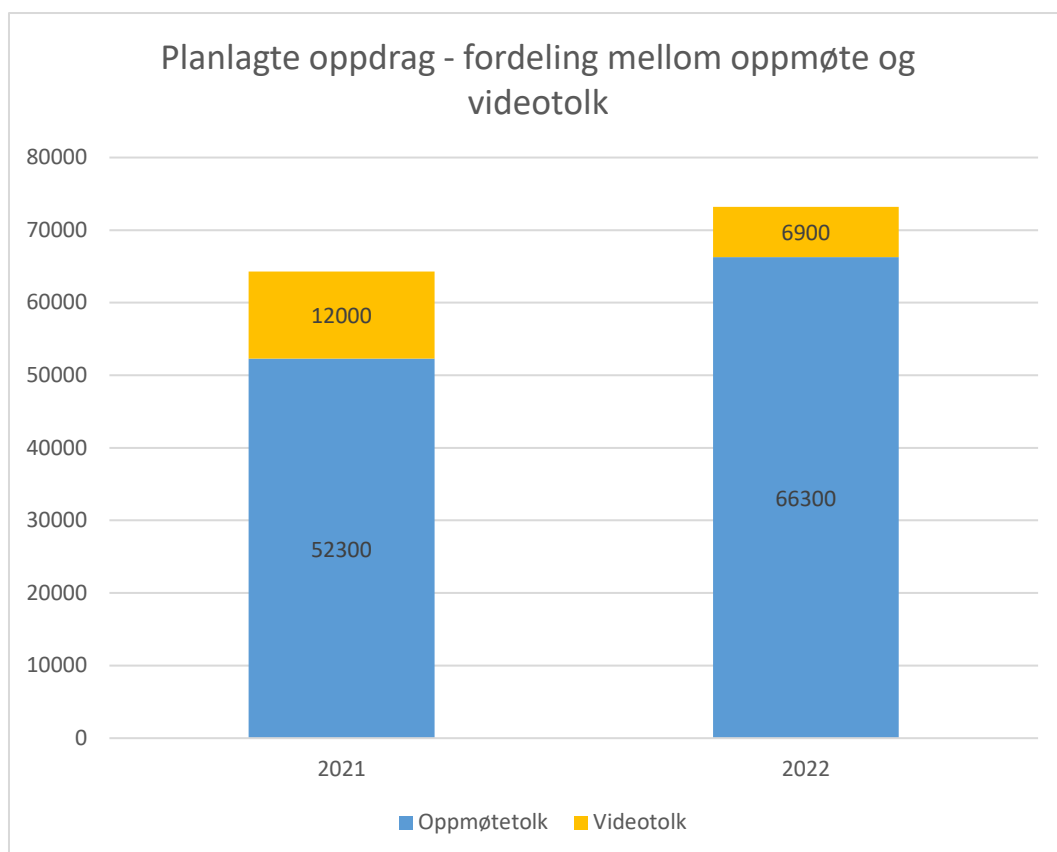
Når det gjelder tjenesten Bildetolk, hadde de 32 116 besvarte anrop i 2021, og 30 747 besvarte samtaler i 2022 (tall fra Nav). Selv om det er en nedgang sammenliknet med 2021, er det likevel flere samtaler enn i 2020 (29 160), og etterspørselen etter bildetolking har vært jevnt økende siden oppstarten i 2008. Samtidig kan diagrammet i figur 1, under, tyde på at det har vært en større økning fra 2019-2021 enn årene før, og en nedgang i 2022. Dette er en utvikling det er nærliggende å tenke at pandemien har påvirket.



Figur 1 Antall besvarte samtaler over Bildetolk 2008-2022 (Tall fra Nav.)

Tall fra Nav for 2021 viser at av de 32 116 besvarte samtalene til Bildetolk, var 28 600 tolking til og fra tegnspråk. For 2022 var 27 200 av de 30747 besvarte anropene tolking til og fra tegnspråk.

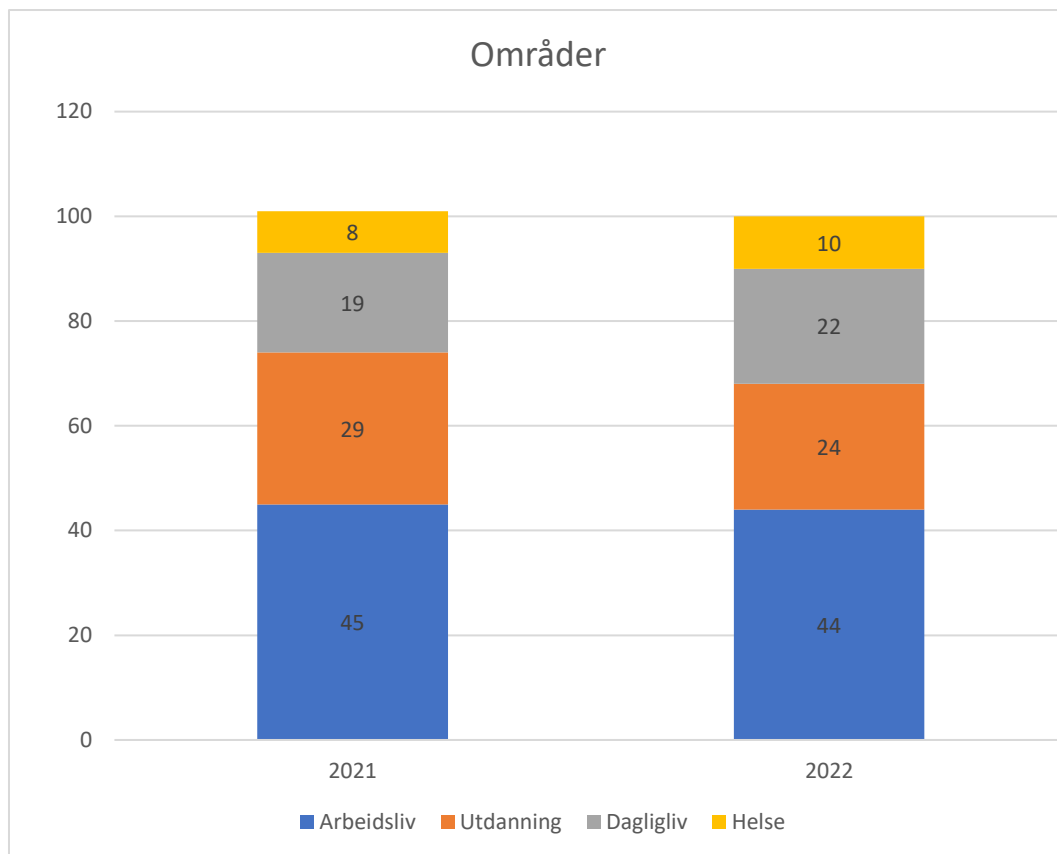
Nav oppgir at de dekket 64 000 planlagte oppdrag i 2021, og 73 200 planlagte oppdrag i 2022. I 2021 ble 19 % av oppdragene dekket via Videotolk, dvs. 12 000 oppdrag. I 2022 ble 73 200 planlagte oppdrag dekket, hvorav 6900, eller 10,4% ble dekket med Videotolk.



Figur 2 Fordeling mellom oppmøtetolking og skjermtolking i 2020 og 2022 (Tall fra Nav.)

Disse tallene avspeiler med stor sannsynlighet forskjellen på situasjonen under og etter pandemien, og etterpå. I 2020 og 2021 ble en rekke aktiviteter innstilt eller flyttet over på digitale møteplasser på grunn av restriksjoner med hensyn til hvor mange som kunne møtes. I 2022 var disse restriksjonene i stor grad opphevet. Flere arrangementer og møter ble gjennomført, og flere fant også sted som fysisk møte mellom deltakerne. Det totale antallet oppdrag økte fra 2021 til 2022, og andelen planlagte oppdrag med tolk via en digital løsning gikk ned i samme periode. Disse oppdragene ble utført ved bruk av Videotolk (Tolkerommet), eller ved at tolken ble invitert inn i eksisterende møter, blant annet på arbeidsplasser (ofte Teams) eller på studier (ofte Zoom).

Figur 3 viser hvordan det totale antallet oppdrag som ble dekket med tolk via Videotolk eller tolking via Teams, Zoom eller annen løsning, fordelte seg på ulike områder, her med fordelingen oppgitt i prosentandel av det totale antallet oppdrag (12000 i 2021, 6900 i 2022).



Figur 3 Fordelingen av områder dekket med videotolkning (inkl. f.eks. Zoom og Teams) i 2021 og 2022. (Tall fra Nav.)

Sett bort fra det totale nedgangen i antall planlagte oppdrag formidlet via fjerntolkning (altså ikke Bildetolk), ser det ut til at nedgangen var størst for undervisningstolkning. For de andre områdene har fordelingen vært relativt stabil.

2 Metode

Undersøkelsen tar for seg tolker og rettighetshaveres erfaringer med fjerntolkning under pandemien. Disse to gruppene ble invitert til å delta i spørreundersøkelser og intervjuer for å innhente data. I forkant av utarbeidelsen av spørreskjemaene, i februar 2022, inviterte vi til to nettmøter for å hente inn perspektiver og erfaringer. Representanter fra tegnspråk- og skrive- tolker ble kontaktet gjennom fagforbundet Tolkene i Akademikerforbundet, mens rettighetshavere ble kontaktet gjennom Norges Døveforbund, Hørselshemmedes landsforbund, Foreningen Norges Døvblinde og Landsforbundet for kombinert syns- og hørselshemmede / døvblinde. Vi inviterte også begge gruppene til å bidra med meninger, erfaringer og perspektiver på en «padlet» - en digital oppslagstavle for idemyldring, der de som ville kunne føre opp sine bidrag anonymt i forhåndsdefinerte kategorier eller under «annet»⁵.

⁵ Padlet for primærdeltakere: https://oslomet.padlet.org/hilde_haualand/erfaringer-med-fjerntolkning-mhoiblj492mar02h

Padlet for tolker: https://oslomet.padlet.org/hilde_haualand/erfaringer-med-fjerntolkning-trxty6251fpxfye1

Inspirert av det som kom opp på padletene og i nettmøtene, ble spørsmålene til den digitale spørreundersøkelsen utarbeidet, i samarbeid med Kantar Public, som designet og gjennomførte undersøkelsen for oss.

I tillegg ble det hentet inn tall fra Nav over antall oppdrag utført med fjerntolking, også sammenliknet med det totale antallet oppdrag.

Det har vært vesentlig å ivareta kommunikasjonen med alle deltakere i undersøkelsen, også de som ikke behersker norsk godt. Alle invitasjoner, informasjon om undersøkelsen og spørsmål i spørreundersøkelsen rettet mot rettighetshavere ble presentert på skriftlig norsk og på norsk tegnspråk i videoklipp.

2.1 De digitale spørreundersøkelsene

For å kunne vurdere kvaliteten på utførte tjenester ble det gjennomført en spørreundersøkelse blant både tolker og rettighetshavere (hørselshemmede) av fjerntolketjenester. Spørreundersøkelsen ble laget i to varianter, der én variant ble laget til tolker og én til rettighetshavere. Strukturen og spørsmålene var i stor grad like, men med forskjellig vinkling ut fra et tjenestetilbyderperspektiv og et tjenestebrukerperspektiv. Undersøkelsen tok for seg de ulike teknologiske plattformene, og i hvilke grader respondentene hadde erfaring med disse.

Spørreundersøkelsen rettet mot *rettighetshavere* inneholdt spørsmål om;

- Hvilke fjerntolkings-løsninger de har erfaring med, både i omfang og varighet
- Opplevelse av mulighet til å delta aktivt i møter (der dette er forventet av dem) i møter med fjerntolking
- Bildekvalitet
- Opplevelse av brukergrensesnitt⁶ og hvordan tekniske funksjoner i de ulike plattformene påvirker tilgangen til og kvaliteten på tolketjenesten
- Vurdering av preferanser og erfaringer med fjerntolking (Bildetolk, Videotolk, tolking via plattformer som Teams og Zoom) versus oppmøtetolk for ulike typer tolkeoppdrag

Spørreundersøkelsen rettet mot *tolker* inneholdt spørsmål om:

- Hvilke fjerntolkings-løsninger de har levert tolketjenester gjennom, både i omfang og varighet
- Opplevelse av mulighet til å utføre samtaleregulerende arbeid og be om oppklaringer (jf. beskrivelse av tolkingens begrensninger og muligheter under fjerntolking)
- Lyd- og bildekvalitet
- Opplevelse av brukergrensesnitt og hvordan tekniske funksjoner i de ulike plattformene påvirker muligheten til å levere tolketjenester
- Vurdering av preferanser og erfaringer med fjerntolking (Bildetolk, Videotolk, tolking via plattformer som Teams og Zoom) versus oppmøtetolk for ulike typer tolkeoppdrag

De som svarte at de hadde erfaring med de ulike plattformene ble ledet videre til mer detaljerte spørsmål om opplevd kvalitet, brukervennlighet og egnethet til ulike tolkesituasjoner. Neste del i undersøkelsen tok for seg et stort utvalg tolkesituasjoner (fysisk møte på

⁶ Hvordan programmet ser ut på skjermen, og hvordan man bruker det.

arbeidsplass, foreldremøte på skole, korte og lange telefonsamtaler osv.) og hvilke former for fjerntolking eller oppmøtetolking som ble opplevd som mest egnet.

Spørreundersøkelsen ble gjennomført i samarbeid med Kantar Public. Arbeids- og velferdsdirektoratets kunnskapsavdeling og Nav var behjelpelig med å formidle spørreundersøkelsen til både rettighetshavere, fast ansatte tolker og frilanstolker. Det ble sendt ut invitasjon til spørreundersøkelse til 2412 rettighetshavere og 772 tolker. Det var 251 rettighetshavere og 103 tolker som responderte på spørreskjemaene. Siden spørreundersøkelsen var digital, er det sannsynlig at det var færre av de med minst digital kompetanse som gikk inn og besvarte undersøkelsen. Det kan også være at de som allerede hadde erfaring med fjerntolking antok de ville kunne svare på undersøkelsen. Dette kan ha ført til at andelen respondenter som har svart at de er komfortable med å bruke tolk via videoteknologi er større enn hva som kan regnes for representativt for hele gruppa.

2.2 Intervjuer med rettighetshavere og tolker

I siste del av spørreundersøkelsen ble respondentene spurt om de var interessert i å stille til en samtale med forskerne, for å innhente mer utførlige beskrivelser enn det som kom fram i spørreundersøkelsen. De som ville stille til intervju ble bedt om å gå ut av spørreskjemaet og sende en e-post direkte til forskerne, slik at det ikke fantes noen mulighet til å koble denne kontakten til de anonyme svarene på spørreundersøkelsen. Det var åtte rettighetshavere og syv tolker som meldte seg til intervju. Alle rettighetshaverne som tok kontakt, ble intervjuet. To av tolkene vi gjorde avtale med møtte ikke til intervjuet, slik at totalt fem intervjuer av tolker ble gjennomført.

Disse intervjuene ble gjennomført digitalt via Zoom, og varte i inntil en halv time. Seks av intervjuene med rettighetshaverne ble gjort på norsk tegnspråk, to av rettighetshaverne som bare hadde erfaring med bruk av skrive-tolk gjennomførte intervjuene via talespråk og en kombinasjon av talespråk og skriving i chatfunksjonen til Zoom. Etter informert samtykke ble det gjort videoopptak av samtalene. Da intervjuet var avsluttet, ble det umiddelbart laget en anonymisert skriftlig oppsummering av samtalen som ble sendt til respondenten for gjennomsyn og kvalitetskontroll. Når disse ble bekreftet godkjent, ble videoopptakene slettet. Se kapittel 3 og avsnitt 4.2.

Basert på svarene fra spørreundersøkelse og de semistrukturerte intervjuene med et lite utvalg rettighetshavere og tolker, samt den kunnskapen man i dag har om tolkens arbeid i oppmøtetolking versus arbeid i digitale møter, har det vært mulig å si noe om hvilke situasjoner/oppdrag som skiller seg ut som særlig egnet/uegnet for fjerntolking.

For å kunne svare på spørsmålet om vurderinger som gjøres for å avgjøre om fysisk tilstedeværelse er nødvendig tok vi kontakt med Navs «koordinerende team på tolkeområdet» og etterspurte hvilke retningslinjer formidlerne følger for å avgjøre hvilke oppdrag som kan dekkes med fjerntolking og hvilke oppdrag eller oppdragstyper som er mindre egnet. Denne informasjonen ble formidlet på e-post og i et digitalt møte i mai 2023.

2.3 Etikk

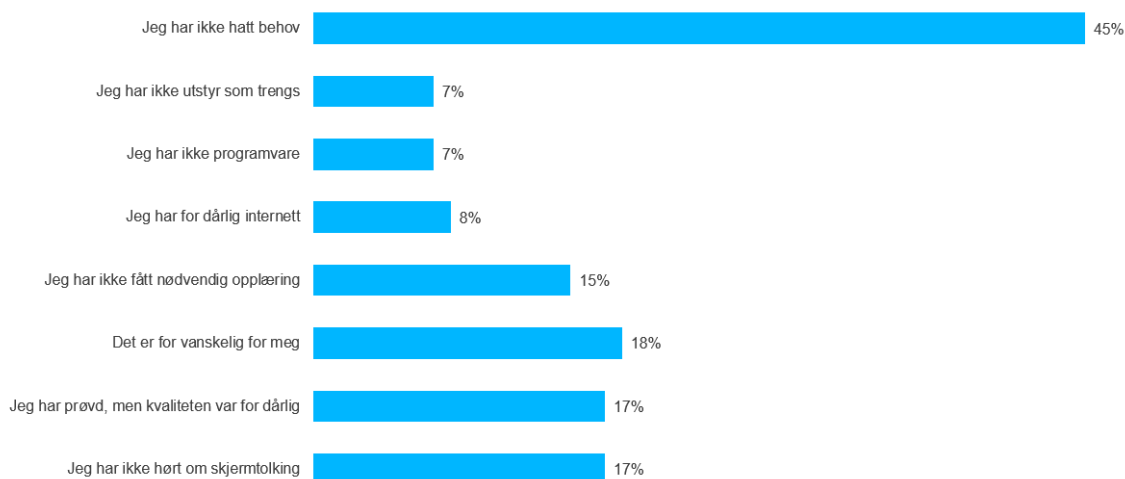
Prosjektet er meldt til Norsk senter for forskningsdata, NSD, i henhold til lov om personvern, og gjennomført i tråd med de forskningsetiske retningslinjene fra Den nasjonale forskningsetiske komité for samfunnsvitenskap og humaniora (NESH). Begge spørreundersøkelsene ble gjennomført som anonyme undersøkelser. Nav sendte ut åpne lenker, tilrettelagt av Kantar Public, til alle rettighetshavere og tolker i deres system. Åpne lenker medfører at det ikke er mulig å identifisere hvem som har respondert, så lenge de ikke blir gitt mulighet til å skrive inn navn eller annen personidentifiserende data i undersøkelsen. Intervjudataene er anonymisert, og presentert på en slik måte at det ikke skal være mulig å identifisere informantene.

3 Rettighetshavernes erfaringer med fjerntolking

3.1 Spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen samlet inn svar fra totalt 251 rettighetshavere. 94 (37,5%) av disse oppgir at de jobber heltid, 25 (10%) jobber deltid, mens 16 (6,4%) er studenter eller elever. 46 av respondentene (18,3%) er pensjonister og 42 (16,7%) lever av annen type trygd. Resten oppgir at de er selvstendig næringsdrivende, arbeidsledige, hjemmeværende eller «annet». Hovedbasen av respondenter var i aldersgruppene 45-59 år ($n=76$), over 60 år ($n=71$) og 30-44 år ($n=67$). Bare 22 var under 30 år. 62 personer (24,6%) oppgir at de sjelden eller aldri har brukt fjerntolk. Den hyppigste oppgitte årsaken er som figur 4 viser, «Jeg har ikke hatt behov».

-Hvorfor har du sjelden eller aldri brukt skjermtolk?



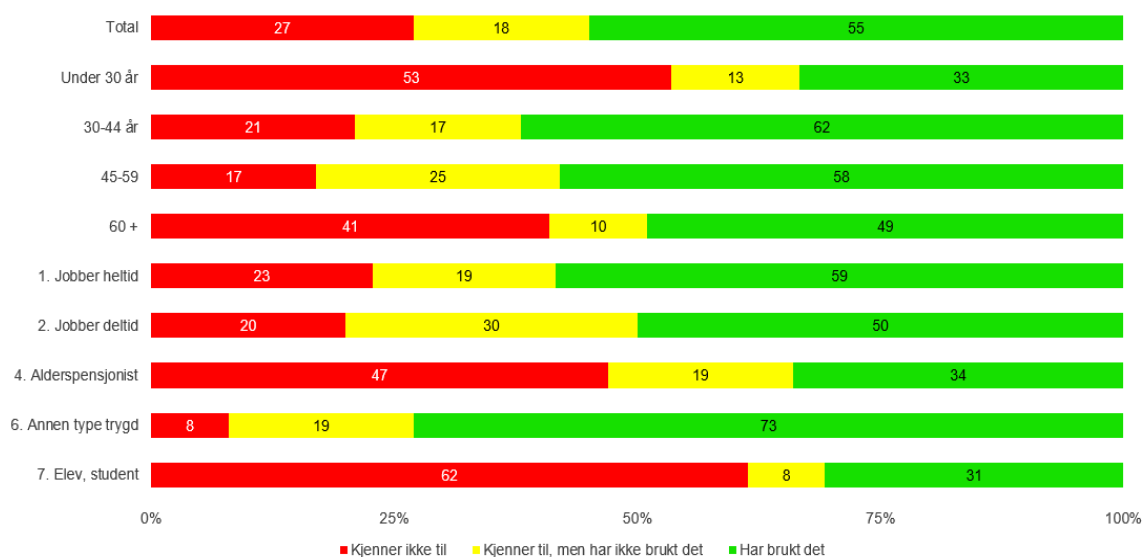
Figur 4 Oppgitte årsaker til å ikke ha benyttet seg av fjerntolking

Denne fordelingen av begrunnelser går igjen, relativt jevnt på tvers av aldersgrupper og livsopphold. Vi ser likevel i undersøkelsen at 7 av de 21 over 60 som sier at de sjelden eller aldri har benyttet seg av fjerntolking svarer «Jeg har ikke hørt om skjermtolking».

Den første delen av spørreundersøkelsen tok for seg rettighetshavernes erfaringer med de ulike plattformene for fjerntolkning. Resultatene er noe uventede gitt anakelsen om at de fleste respondentene antakeligvis har erfaring med fjerntolkning. Det kan også være at skillene mellom de ulike plattformene framstår som uklare for mange av rettighetshaverne. Det er ikke gitt at respondentene er klar over forskjellen mellom Bildetolk og Videotolk, og de kan også ha blandet sammen disse plattformene i sine svar. For eksempel oppgir hele 27% av de ikke kjenner til tjenesten Bildetolk. Det er her viktig å minne om at alle respondentene er digitalt kompetente nok til å velge å delta i den digitale spørreundersøkelsen. Det virker kanskje forutsigbart at 41% av de over 60 år og 47% av alderspensjonistene ikke kjenner til tjenesten, men mer overraskende at 53% av de under 30 år og 62% av de som er elever/studenter ikke kjenner til Bildetolk.

- Det finnes ulike løsninger for skjermtolkning. Hvilke av disse kjenner du til?

Bildetolk (appen T-meeting på eller nettleser)

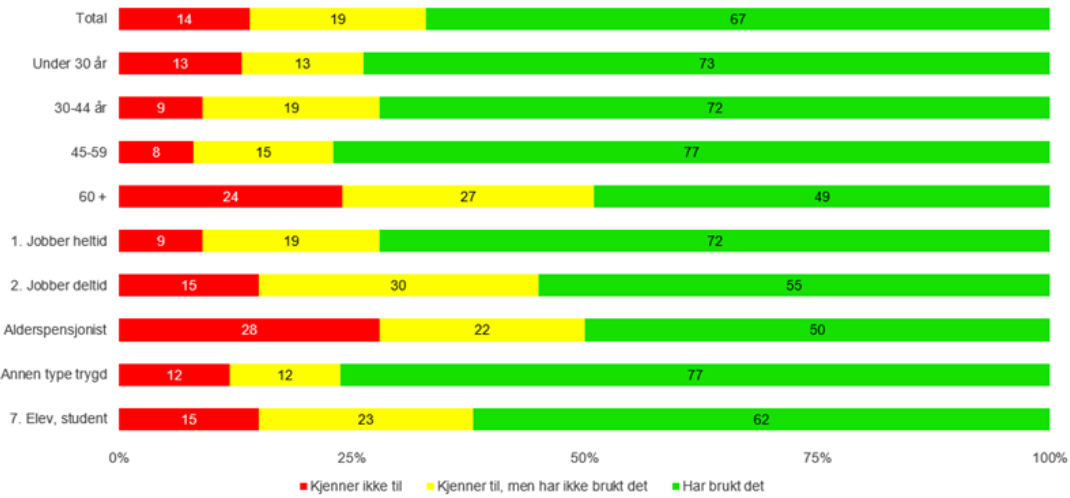


Figur 5 Kjennskap til og erfaring med Bildetolk

Videotolk er tilsynelatende noe mer kjent blant respondentene. Bare 14% av totalen oppgir at de ikke kjenner til tjenesten, og her er tallene høyest blant pensjonister (28%) og de over 60 år (24%), mens her, som for Bildetolk, er det de mellom 30 og 59 år som kjenner tjenesten best, med unntak av kategorien av respondenter som lever av «annen type trygd», som utgjør 16% av respondentene.

- Det finnes ulike løsninger for skjermtolking. Hvilke av disse kjenner du til?

Videotolk (Du bestiller tolk og får lenke fra Nav Tolketjenesten)

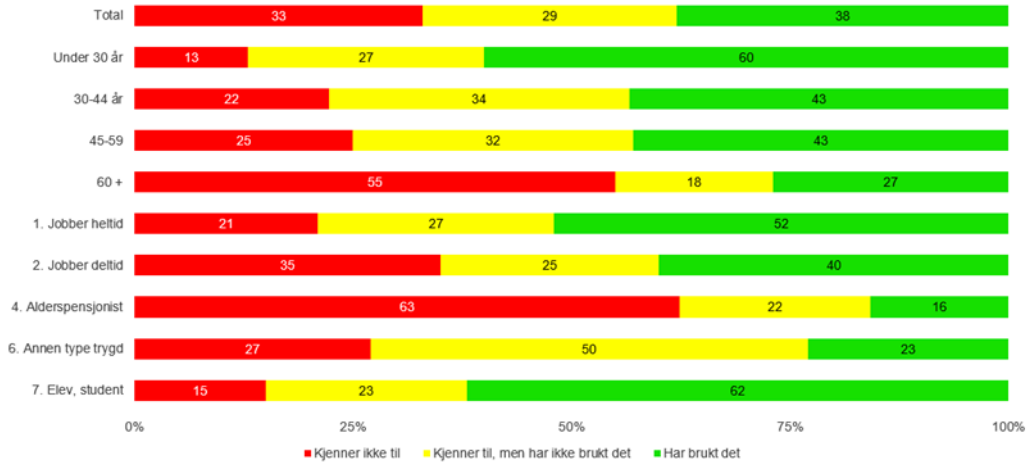


Figur 6 Kjennskap til og erfaring med Videotolk

Når det gjelder tolking i digitalt møte der alle deltar digitalt på Zoom eller Teams er kjennskapen relativt sammenfallende, men noen flere kjenner til og har erfaring med Teams, da det har blitt brukt av svært mange arbeidsplasser og utdanningsinstitusjoner.

- Det finnes ulike løsninger for skjermtolking. Hvilke av disse kjenner du til?

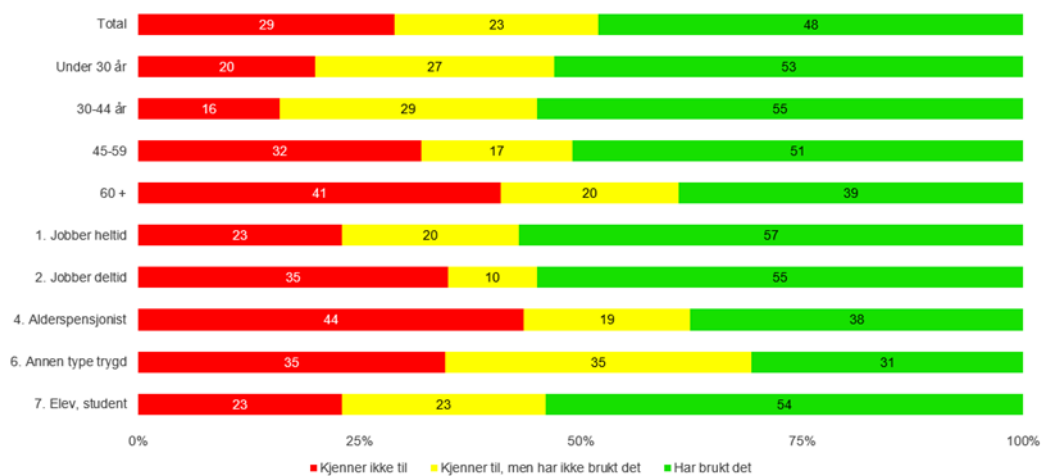
Tolking i digitalt møte der alle deltar digitalt på Zoom



Figur 7 Kjennskap til og erfaring med tolking på Zoom

- Det finnes ulike løsninger for skjermtolking. Hvilke av disse kjenner du til?

Tolking i digitalt møte der alle deltar digitalt på Teams

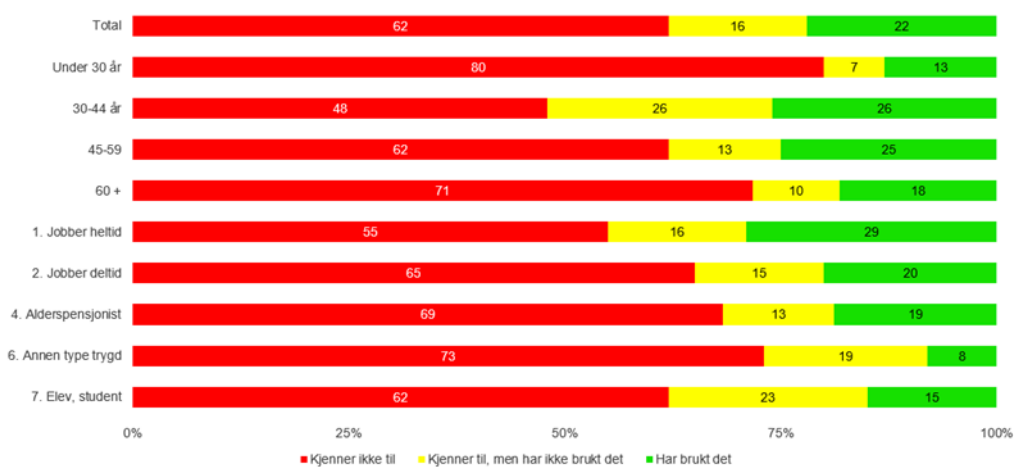


Figur 8 Kjennskap til og erfaringer med tolking på Teams

Tolking i digitale møter på andre plattformer enn Zoom og Teams er det få som har nevneverdig kjennskap til eller erfaring med. Litt overraskende er det de under 30 som i størst grad oppgir at de ikke kjenner til slike løsninger.

- Det finnes ulike løsninger for skjermtolking. Hvilke av disse kjenner du til?

Tolking i digitalt møte der alle deltar digitalt på annen løsning



Figur 9 Kjennskap til og erfaringer med tolking på andre digitale løsninger

3.2 Vurdering av de ulike plattformene

De rettighetshaverne som krysset av at de hadde erfaring med de ulike plattformene, ble sendt videre til mer detaljerte spørsmål om de enkelte løsningene. Plattformene skulle individuelt vurderes ved å krysse av for om de var 1) helt uenig, 2) ganske uenig, 3) verken eller, 4) ganske enig, 5) helt enig følgende påstander (Det var også mulig å svare «vet ikke»):

- Jeg synes denne løsningen er lett å bruke
- Bildekvaliteten er vanligvis god
- Det er lett å oppfatte tolken

- Tolken forstår hva jeg sier
- Denne løsningen er bra for skriveolking
- Det er lett å delta aktivt i samtalen
- Jeg kan samarbeide med tolkene underveis i samtalen
- Det er en løsning som dekker mitt behov

I denne delen av undersøkelsen er det altså færre respondenter på hvert spørsmål og de interne forskjellene mellom alder, yrkesstatus osv. kan lett bli misvisende på grunn av små tall. I tabell 1 ser vi hvor mange prosent som krysset av for «enig» «helt enig» for de ulike påstandene for hver av de fire plattformene.

Tabell 1 Rettighetshavere som sier seg enig eller helt enig påstandene om de ulike plattformene

Vurderingskriterier	Bildetolk	Videotolk	Zoom	Teams
Jeg synes denne løsningen er lett å bruke	75 %	65 %	65 %	65 %
Bildekvaliteten er vanligvis god	73 %	63 %	63 %	51 %
Det er lett å oppfatte tolken	73 %	72 %	62 %	57 %
Tolken forstår hva jeg sier	74 %	69 %	58 %	56 %
Denne løsningen er bra for skriveolking	36 %	30 %	21 %	25 %
Det er lett å delta aktivt i samtalen	67 %	52 %	45 %	43 %
Jeg kan samarbeide med tolkene underveis i samtalen	62 %	57 %	46 %	47 %
Det er en løsning som dekker mitt behov	72 %	61 %	48 %	47 %

Tabellen viser ingen store forskjeller mellom plattformene på noe punkt, men generelt en noe høyere vurdering av Bildetolk. Det gjennomgående lave tallet på påstanden «Denne løsningen er bra for skriveolking» henger sammen med at mange krysset av for «vet ikke» på dette punktet, siden mange av respondentene ikke benytter seg av skriveolking. Disse tallene gir inntrykk av at de fleste synes fjernolking, og spesielt Bildetolk fungerer bra. Når informantene skulle holde fjernolking (generelt) opp mot oppmøtetolking ble imidlertid ikke bildet av fjernolking like positivt.

3.2.1 Fjernolking eller oppmøtetolking?

Neste seksjon i spørreundersøkelsen ba respondentene gå gjennom noen påstander og vurdere deres sannhet på en gradert skala fra 1) «Mest sant ved fjernolking» til 5) «Mest sant ved oppmøtetolking». Også her var det mulig å krysse av for «vet ikke». Tabell 2, under, viser prosentvis antall som svarte 4 eller 5, altså at påstandene i størst grad var sanne ved oppmøtetolking.

Tabell 2 Prosentvis antall som oppgir at oppmøtetolking fungerer bedre enn fjernolking

Vurderingskriterier	Mest sant ved oppmøtetolking
Det er lett å oppfatte tolken	79 %
Det går greit å følge med på hvem som snakker	72 %
Det er greit å holde konsentrasjonen	70 %
Jeg kan delta aktivt i samtalen	73 %
Jeg kan samarbeide med tolkene	71 %

Som tabell 2 viser, oppgir et stort flertall at oppmøtetolking er bedre enn fjernolking på alle de fem vurderingskriteriene. Dette kan tyde på at fjernolking blir sett på av rettighetshaverne som nyttig og funksjonelt, men kvalitetsmessig en langt fra like god tjeneste som

oppmøtetolkning. Det kan også tyde på at fjerntolking blir vurdert som funksjonelt i de situasjonene der det er egnet. Neste del skal ta for seg hvilke situasjoner rettighetshaverne regner skjermtolkning som egnet og uegnet.

3.2.2 Når er fjerntolking egnet?

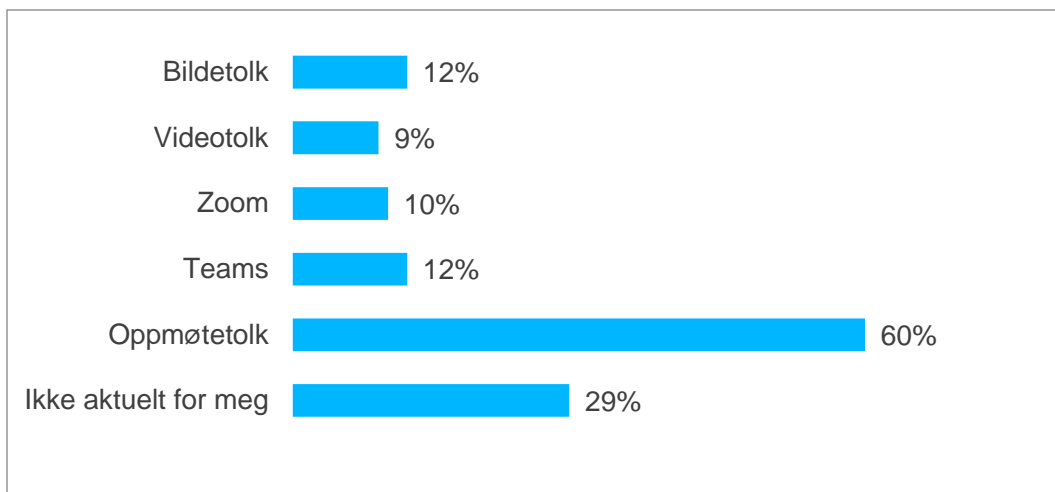
I spørreundersøkelsen ble rettighetshaverne bedt om å vurdere i hvilke situasjoner fjerntolking var egnet. I spørreskjemaet ble de forelagt en rekke situasjoner der de ble bedt om å vurdere hvilke løsninger som passet best. Det overordnede spørsmålet var hva slags tolking som passer best til de ulike situasjonene, og deltakerne kunne velge mellom svaralternativene Bildetolk, Videotolk, Zoom, Teams, oppmøtetolkning eller svare at det ikke var aktuelt for dem å benytte tolketjeneste i en slik situasjon. Situasjonene deltakerne kunne vurdere var;

- Legetime
- Møte (jobb/forening)
- Forelesning
- Gruppearbeid
- Telefonsamtale kort 5 min.
- Telefonsamtale lang
- Webinar
- Digitalt møte (alle deltar på skjerm)
- Hybrid møte (noen deltar på skjerm, andre fysisk)
- På sykehus
- Foreldremøte i skole
- Utviklingssamtale skole
- I butikk
- Kurs
- Familieselskap
- Teater

Disse alternativene er selvsagt ikke uttømmende for de mange ulike situasjonene hvor det er behov for tolk. De spiller likevel ulike situasjoner med mange eller få deltakere, både på digitale og fysiske møter, og med ulik grad av ordstyring. For alle situasjoner kunne respondene indikere flere løsninger som kunne passe.

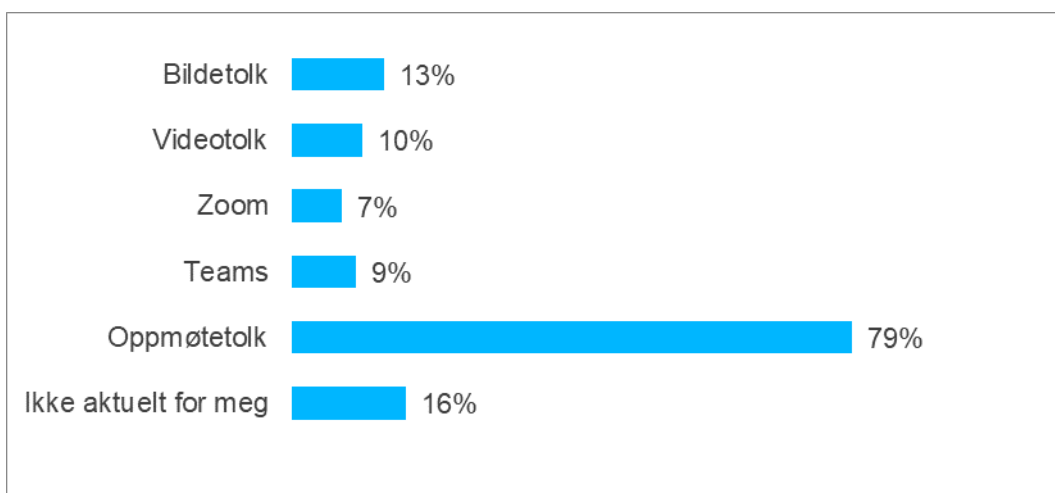
Svarene fra spørreundersøkelsen viste at for møter og hendelser der deltakerne var samlet fysisk, var det også en klar preferanse for at tolken også var til stede fysisk. For forelesninger i auditorium, gruppearbeid på jobb eller i studier, sykehusbesøk, foreldremøter, utviklingssamtale på skole, familieselskaper og teaterbesøk var det 10% eller færre (for hver digital plattform) som mente at en av de digitale løsningene passet.

For hybride møter, der noen av deltakerne deltar fysisk, og andre deltar via skjerm, er det litt flere som sier at en skjermbasert tolkeløsning kan være egnet, men det er likevel en klar preferanse for oppmøtetolk.



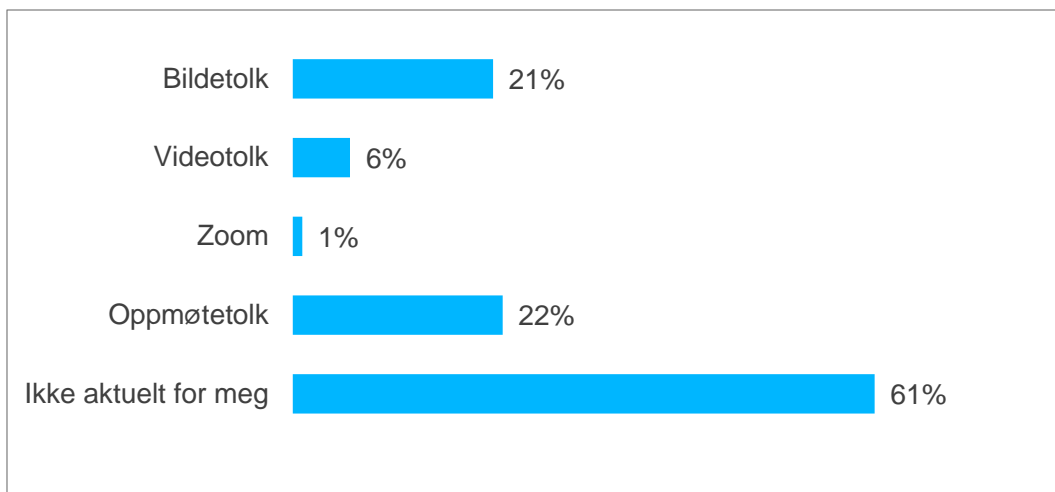
Figur 10 Rettighetshaveres preferanser ved hybride møter

En annen situasjon der respondentene var noe mer positive til fjerntolking var møter på jobb eller i foreninger. Dette er situasjoner som ofte preges av en viss ordstyring, og hvor man kan forvente at det er mulig for en tolk å tolke én deltaker av gangen.



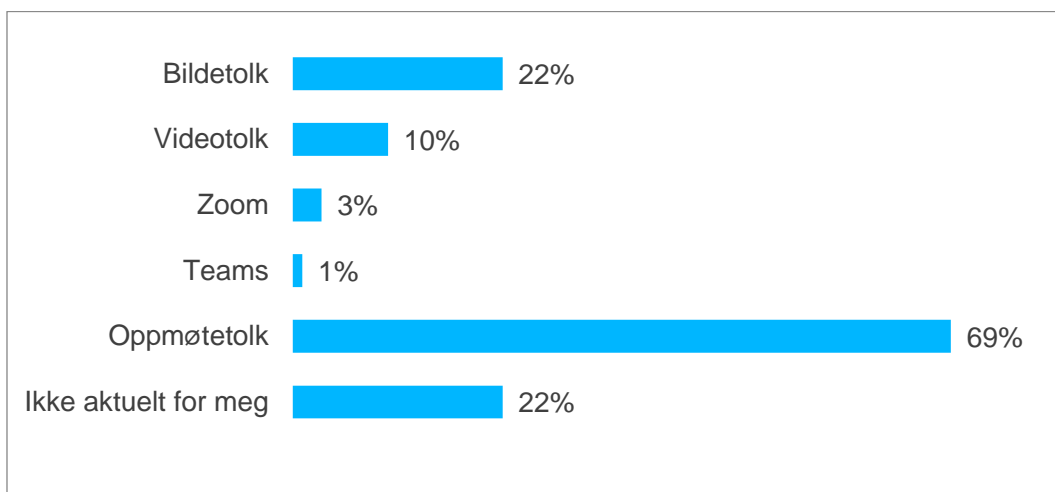
Figur 11 Rettighetshaveres preferanser ved møte på jobb eller forening

Av andre fysiske møter, var det også flere som pekte på bildetolkløsningen som egnet for butikksamtaler og besøk hos legen. Dette er også samtaler som ofte kjennetegnes av spontanitet, få deltakere (kanskje bare to primærdeltakere), og samtalene er som oftest kortvarige.



Figur 12 Rettighetshaveres preferanser for tolking i butikken

Det er samtidig få som oppgir at det er aktuelt å ha tolk i butikken, enten dette er en oppmøtetolk eller tolk via skjerm. Av de som ønsker tolk i butikken, er det en ganske jevn fordeling mellom Bildetolk og oppmøtetolk, noe som indikerer at begge løsningene kan fungere. Buttikksamtaler er nok vanligvis mindre planlagt enn mange andre situasjoner, og å bestille en oppmøtetolk til en slik spontan samtale ville normalt ikke være gjennomførbart. Muligheten til å skaffe tolk umiddelbart er dermed en relevant faktor.



Figur 13 Rettighetshaveres preferanser hos legen

Selv om flere oppgir at bildetolk kan være egnet for legebesøk enn for mange andre situasjoner, er det også her en klar preferanse for oppmøtetolk. Det ser også ut til å være flere som ønsker tolk hos legen enn f.eks. i butikkbesøk.

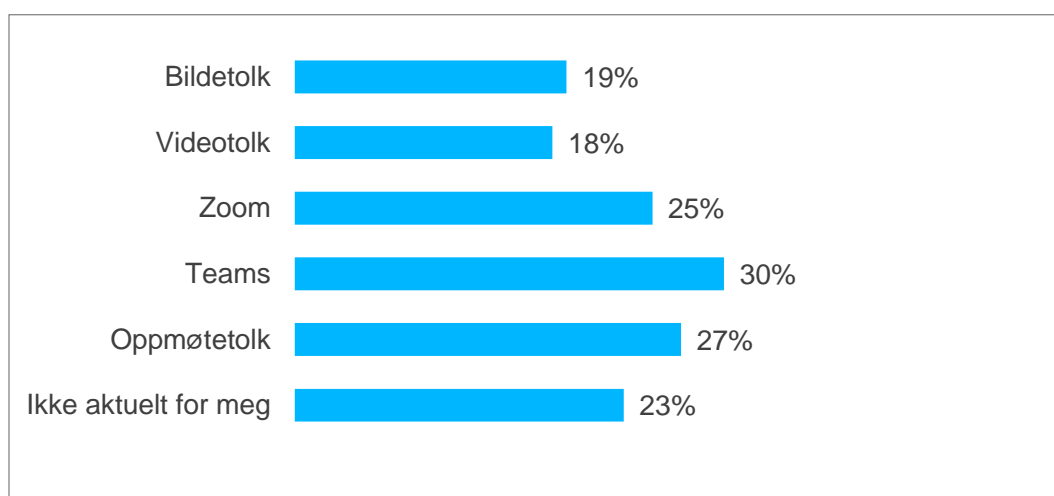
Bildetolk ved legebesøk trekkes også frem uoppfordret som foretrukket løsning hos to av de intervjuede informantene som oppgir at de bruker fjerntolking mye.

Jeg liker best Bildetolk hos legen. Det sparer tid, og jeg får tolk der og da. Hvis jeg skal bestille på forhånd blir jeg så usikker på om tolken kommer. (Mann, 35)

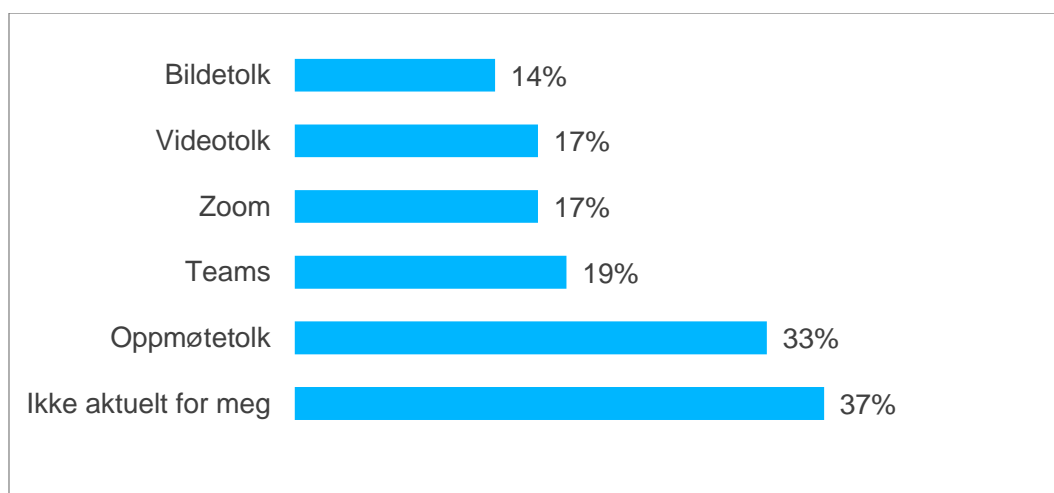
Når jeg går til legen, bruker jeg Bildetolk. Med Videotolk er det ofte tolker jeg har sett før, mens på bildetolk er det helt ukjente tolker, og da kan jeg egentlig prate om alt mulig. (Mann, 30)

For den ene informanten ser det ut til at han i større grad stoler på at det er en tilgjengelig tolk når han skal til legen dersom han benytter Bildetolk, og at det er mindre usikkerhet enn ved prosedyren med å bestille tolk på forhånd, og en opplevd usikkerhet om tolken finner frem eller kommer i tide hvis det er oppmøtetolk. For den andre informanten ser anonymiteten ved en tilfeldig tolk på skjerm ut til å ha en betydning for å foretrekke Bildetolk over f.eks. Videotolk, som er en planlagt, ikke spontan løsning.

For webinarer og digitale møter der alle deltar på skjerm, er det også mange som oppgir at tolk via en digital plattform er egnet, selv om det også for slike møter er flere som oppgir at oppmøtetolk er like godt egnet som fjerntolk.



Figur 14 Rettighetshaveres preferanser i digitalt møte der alle deltar på skjerm

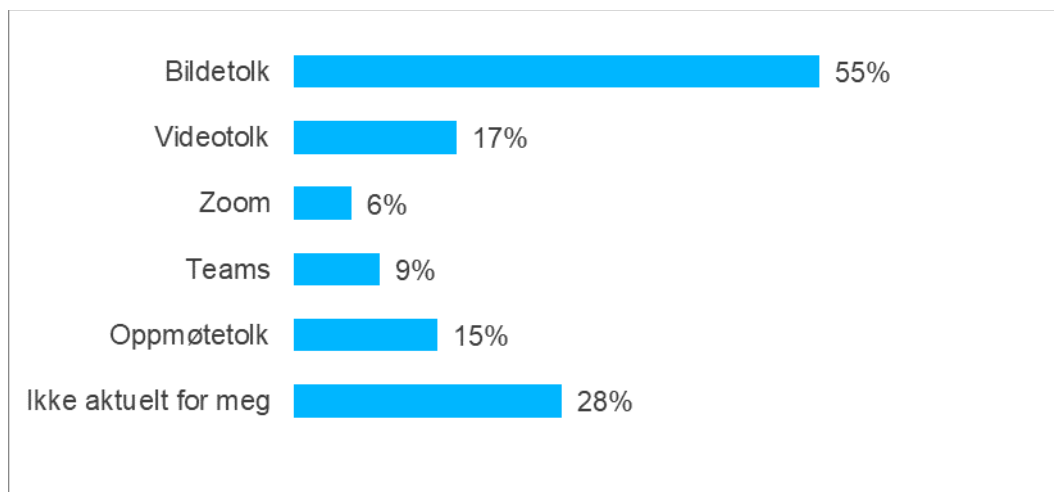


Figur 15 Rettighetshaveres preferanser ved webinar

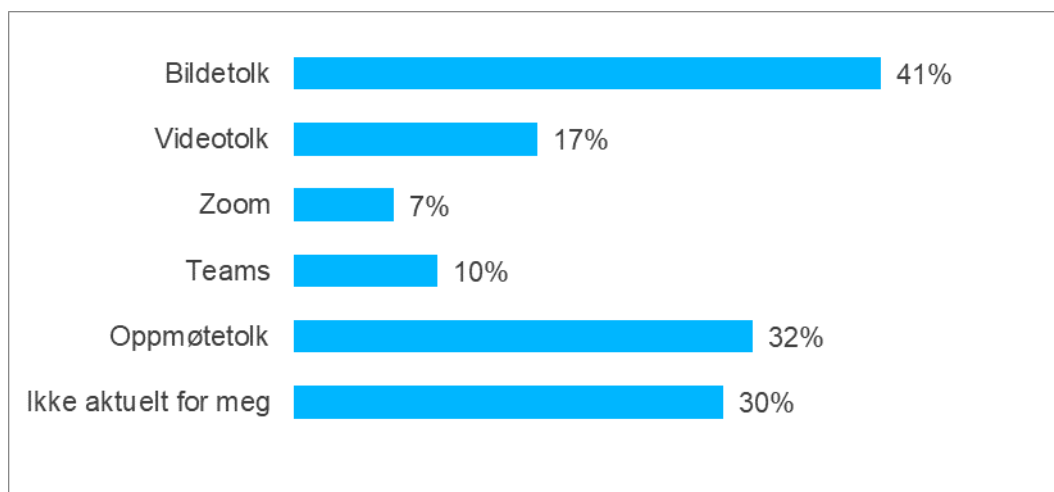
Forskjellene mellom disse to situasjonene (digitale møter der deltakerne samhandler, og webinarer som preges av få personer som presenterer noe, mens de fleste kun følger med) er så små at det ikke er grunnlag for å konkludere med at noen av de tekniske plattformene fremstår som bedre egnet enn andre for de ulike møteformene. De ulike løsningene spiller antakeligvis i like stor grad hva som er mest brukt generelt. Men oversikten viser at også

andre løsninger enn Navs egne (Bildetolk eller Videotolk) er viktige plattformer, og at det er avgjørende at tolkene også kan tolke på disse plattformene.

Den typen tolking som skiller seg mest ut som egnet for fjerntolking er korte og lange telefonsamtaler.



Figur 16 Rettighetshaveres preferanser for korte telefonsamtaler under 5 min.



Figur 17 Rettighetshaveres preferanser for lengre telefonsamtaler

Telefonsamtaler er de eneste situasjonene der fjerntolking er den foretrukne plattformen for å få tolketjenester, og hvor fjerntolk er oppgitt som best egnet sammenliknet med oppmøtetolk. Likevel ser man at for lengre telefonsamtaler er det en betydelig større andel som foretrekker oppmøtetolk, noe som indikerer at det kan være krevende å se en tolk på skjerm over lengre tid.

En av intervjuinformantene sammenlikner dog ikke tolking av telefonsamtaler med Bildetolk-plattformen med oppmøtetolk, men med teksttelefonformidlingen.

Før brukte jeg mest teksttelefon, og formidleren kunne formidle de ordene jeg skrev. Med Bildetolk er det mye bedre. Tolken kan høre om den hørende er stresset i stemmen, eller hva som skjer bak. Med teksttelefon, skjedde dette aldri. Med tolk kan jeg få mye mer informasjon, og det er lettere for hørende å avbryte meg hvis jeg snakker for lenge. De kan avbryte og oppklare. Med

tekst-telefon var dette umulig. Så med Bildetolk føles det som om jeg har direkte kontakt med hørende. (Kvinne, 30)

At også respondentene i denne undersøkelsen peker på telefonsamtaler som den situasjonen der fjerntolking er mest egnet, bekrefter også en generell forståelse av at fjerntolking er den mest intuitive formen for tolking av telefonsamtaler, gitt at de teknologiske løsningene fungerer godt nok. Det er relativt mange som oppgir at andre løsninger enn Bildetolk også kan fungere for tolking av telefonsamtaler, og i intervjuene kommer det frem at noen opplever at programvaren/appen for bildetolking er lite brukervennlig eller fleksibel:

Skulle ønske Nav var mer fleksible med hensyn til valg av kommunikasjons-type, FaceTime, Zoom, eller annet. WhatsApp eller noe sånt. Men de fokuserer på én type kommunikasjon, og det liker jeg ikke. Det gir meg ikke muligheten til å selv velge hvordan jeg skal komme i kontakt med andre. (Mann, 55)

Noen informanter peker på at appen T-meeting, som brukes for bildetolking er lite brukervennlig:

Jeg skjønner at de har kjøpt det inn og sånn, men det fungerer ikke. Det er litt bedre på laptop, litt større skjerm og kamera peker riktig sted. Men fremdeles ofte dårlig kvalitet på bilde. Det er veldig følsomt for nettforsbindelse, i motsetning til Zoom som har innstillinger som tar høyde for varierende kvalitet på nettforsbindelsen, og justerer underveis. Navs teknologi bare fryser eller stopper opp. Da må jeg ringe opp igjen, og får en annen tolk midt i samtalen, så jeg må starte om igjen, det er.. nei. (Kvinne, 35)

En annen informant, som også er i en stilling hvor han også veileder andre i bruk av ulike tekniske hjelpemidler, forteller at han opplever at spesielt eldre har problemer med å bruke appen når de blir fortalt av Nav at de har fått fjerntolk i stedet for oppmøtetolk.

Det virker som folk tror de ikke har noe valg. Så klarer de ikke å logge inn eller få tolken på skjermen, og så gir de opp, og får ikke tolk i det hele tatt. (Mann, 60).

Fjerntolking av telefonsamtaler er nok også den mest brukte formen for fjerntolking, også internasjonalt. I USA skiller det skarpt mellom fjerntolking av telefonsamtaler og fjerntolking der deltakerne ellers befinner seg på samme sted (Haualand, 2011, 2012a, 2012b)). I slike samtaler har tolken det meste av kontrollen over samtalekoordineringen (Warnicke & Plejert, 2012), og deltakerne (inkludert tolken) er mer likestilt med hensyn til tilgang til de språklige og de andre kommunikative ressursene i samtalen.

3.3 Tekniske løsninger

3.3.1 Hvilke løsninger passer til ulike situasjoner?

I intervjuene er det flere av rettighetshaverne som peker på at de ulike tekniske plattformene har både for- og ulemper.

En som var student gjennom perioden med nedstenginger fortalte at det tidlig i pandemien var vanskelig å få aksept hos Nav for at hun måtte ha tolkene på Teams, ikke på en av Navs egne løsninger.

Tolketjenesten ønsket ikke at jeg skulle bruke andre løsninger enn deres egen. Til slutt sa tolkene også at de ikke brydde seg om hva Nav sa. De kunne ikke tolke direkte i zoom, med 300 andre studenter i det digitale rommet. En annen ting var at jeg trengte å ha tolkene på separat skjerm, siden jeg bare har laptopen ellers. Jeg kunne ikke ha tolken inne i skjermen på laptopen. Så jeg hadde etter hvert tre skjermer, en laptop, en ekstern monitor og en iPad. Dette til sammen fungerte, og jeg hadde da en sikker kanal mot tolkene, vi fikk rutiner, hadde alt på plass. Med all kommunikasjon i Teams, trengte vi ikke unødvendige og gjentatte beskjeder til foreleseren eller tolketjenesten. Jeg kunne ikke være avhengig av Navs plattform for å ha kontakt med tolken. For tolking er ikke bare selve tolkinga. Det er også kommunikasjon. For eksempel hvis den ene tolken tolket aktivt, kunne jeg chatte med den andre om begreper som dukket opp, avtale andre tegn for disse, samarbeide og samordne med tolkene. Det kunne jeg ikke med Navs løsning, men det fungerte på Teams. Der vi også hadde en oversikt over hva som hadde blitt diskutert tidligere. Dette fungerer ikke i Navs løsning. (Kvinne, 30)

Den samme kvinnen tror at dersom hun ikke hadde kunnet etablere en slik løsning på Teams på egen hånd, ville hun ikke kunnet gjennomføre utdanningen sin under pandemien. Selv om forelesningen ble gitt via universitetets løsning Zoom, ble tolkingen utført på Teams, der studenten og tolkene kunne samarbeide om andre forhold som er vesentlige for at tolkingen skulle bli god nok. En annen informant peker også på Navs løsninger som krevende, spesielt om det er flere deltakere;

Jeg ser at på Navs plattform er det vanskelig å få til gruppediskusjoner. Det skal være lett, men er det ikke. Det er for avhengig av hva slags datakunnskaper man har på forhånd. (Mann, 60)

Teams ser ut til å fungere best for mindre møter og få deltakere. Andre informanter forteller om betydelige utfordringer med å bruke Teams til møter der både tegnspråk og tolker er involvert.

Teams er det verste, fungerer ikke. Jeg vet noen liker det, men det fungerer ikke med tolk, det er ikke mulig å finne tolken og kvaliteten er dårlig. En gang måtte vi bare avslutte møtet i Teams, og jeg måtte opprette et nytt møte i Zoom, før vi kunne flytte over dit. (Mann, 60)

Kommunen har mye Teams-møter. Men da har jeg tolken ved siden av meg, ikke i møtet. Hvis tolken er i selve Teams-møtet, altså på skjermen, flytter bildet av tolken seg bare rundt. Da er det vanskelig å få se tolken. Så jeg har tolken ved siden av meg her. (Mann, 55)

Begge disse informantene peker på at det kan være vanskelig å styre eller låse bildene i Teams slik at f.eks. tolken festes til et bestemt vindu, uten at man også har gode tekniske ferdigheter. Også en informant som arbeider med IT til daglig peker på at Teams kan by på slike utfordringer;

Et annet stort problem med fjerntolk på Teams er at programvaren ofte bare viser den som prater, mens tolkebildet blir veldig lite, og dette ikke er mulig å overstyre selv. (Mann 30)

Slik festing av bildet ble opplevd som lettere i Zoom.

4 Tolkenes erfaringer

Tolketjenesten er ikke til for tolker, men for at hørende og døve, tegnspråklige og talespråklige skal få gjennomført sine samtaler på en trygg og funksjonell måte. Tolkene er likevel en viktig faginstans å lytte til når vi vil finne ut av hvordan fjerntolking fungerer. De oppdager fordeler og ulemper som ikke nødvendigvis primærdeltakerne har kontroll over. Vi går her først gjennom hvordan 103 tolker svarte på spørreskjemaet, og deretter ser vi på hva fem tolker som meldte seg til intervju fortalte om sine opplevelser omkring fjerntolking.

4.1 Spørreundersøkelsen

Spørreundersøkelsen samlet inn svar fra totalt 103 tolker. 71⁷ av disse var ansatt ved NAV tolketjeneste, 25 var frilanstolker og 7 var ansatt et annet sted. Hovedbasen av respondenter (55) var i alderen 30-44 år, mens 15 var under 30 og 32 var 45 år eller mer. 96 av de 103 hadde utført tegnspråk eller TSS-tolking, og 51 hadde utført skrivetolking. Siden antallet respondenter er lavere for tolker enn for døve primærdeltakere, blir noen tall for små til å bli behandlet som tydelige funn. Det er for eksempel bare syv tolker i undersøkelsen som er «ansatt annet sted» og bare to som er over 60 år. Også for denne delen av undersøkelsen er det nærliggende å anta at det er en overvekt av tolker som har erfaring med fjerntolking som har svart.

4.1.1 Tolkenes erfaringer med ulike typer plattformer

Det er ganske stor variasjon i hvor ofte tolkene oppgir å ha utført fjerntolking siden mars 2020. Kun fire av respondentene oppga at de sjelden eller aldri hadde utført fjerntolking, mens hele 48 sa de hadde gjort det 1-2 ganger i måneden eller sjeldnere. Det var 34 som oppga at de utførte fjerntolking ca. hver uke, og 16 gjorde det nesten daglig. Siden bildetolktjenesten betjenes av tolker ansatt i Nav kunne en tenke seg at disse tolkene ville rapportere vesentlig høyere frekvens av utført fjerntolking, men det er de som er «ansatt annet sted» som prosentvis fjerntolket mest, men siden tallene er små tillegges ikke dette særlig betydning i denne undersøkelsen.

Når det gjelder hvilke plattformer tolkene har kjennskap til og har erfaring med, avspeiler det delvis arbeidstakertilknytningen deres. Tabell 3 viser at tjenesten Bildetolk er kjent for og brukt av 41% av Nav-tolkene, 33% av frilanstolkene og ingen av de som er ansatt annet sted (Bildetolk gjøres bare i studioer på noen av Navs tolketjenester). Videotolk var brukt av 97% av Nav -tolkene, 52% av frilanstolkene og 29% av tolkene som var ansatt annet sted. Tallene er høye og ganske like når det gjelder erfaringer med å tolke i møter på Zoom, hhv 86% på Nav, 91% blant frilanserne og 86% blant tolkene ansatt annet sted, og Teams ser ut til å være den plattformen flest har erfaring med; 97% på Nav, 95% for av frilanserne og 100% av tolkene ansatt annet sted. Over halvparten av alle tolkene hadde også erfaringer med tolking over «andre plattformer».

⁷ Siden antallet var 103 vil numerisk antall og prosentvis størrelse være så samsvarende at vi her benytter antall tolker istedenfor prosenter, så lenge det er snakk om andelen av alle 103 tolkene.

Tabell 3 Bruk av digitale plattformer blant tolkene

Hvilke digitale plattformer har du brukt?	Bildetolk	Videotolk	Zoom	Teams	Andre plattformer
Nav- ansatt	41 %	97 %	86 %	97 %	66 %
Frilans	33 %	52 %	91 %	95 %	52 %
Ansatt annet sted	0 %	29 %	86 %	100 %	57 %

4.1.2 Kjennskap til, og vurdering av ulike digitale plattformer

Når det gjelder tolkenes kjennskap til ulike plattformer for fjerntolking henger svarene ganske forutsigbart sammen med ansettelsesforholdene deres. Mens for eksempel 29% av frilanstolkene sier at de ikke kjenner til Bildetolk-tjenesten er dette tallet bare 3% blant de ansatte på Navs tolketjeneste. De aller fleste frilanstolkene (95%) kjenner derimot til løsningen Videotolk (Tolkerommet) men også her er det store forskjeller mellom frilanstolkene og de Nav-ansatte. Mens 97% av Nav-tolkene har brukt det, er det bare 52% av frilanstolkene som har brukt det. Alle kjenner til løsninger der alle i samtalen deltar digitalt via Teams og Zoom.

Undersøkelsen viser også at 17% av totalen ikke kjenner til tilsvarende digitale møter på andre plattformer. Her er frilanstolkene høyst representert med 33%, mens bare 11% av NAV-tolkene ikke kjenner til slike løsninger. Vi kan også se noen forskjeller knyttet til tolkenes alder. Blant tolkene over 45 år er det noe flere som svarer at de ikke kjenner til de ulike digitale plattformene og det er også noe færre som generelt vurderer plattformene som lette å bruke enn hva vi finner i de andre aldersgruppene. Siden respondentene bare har vurdert de enkelte plattformene de selv har oppgitt å ha erfaring med blir imidlertid tallene så lave at det ikke tjener noen hensikt å skille på aldersgrupper eller ansettelsesforhold. Når vi nå går gjennom tolkenes vurdering av de ulike plattformenes brukervennlighet, ser vi derfor bare på totalen av de som oppgir å ha erfaring med dem.

4.1.3 Tolkenes vurdering av de ulike digitale løsningene

For hver plattform som tolkene har svart at de har erfaring med framstilles det 5 påstander som tolkene skal si seg enig eller uenig i langs en skala bestående av 1) helt uenig, 2) ganske uenig, 3) verken eller, 4) ganske enig og 5) helt enig. De 5 påstandene var følgende:

1. Jeg synes denne løsningen er lett å bruke.
2. Denne plattformen fungerer bra med det utstyret jeg har tilgjengelig (headset, kamera, datamaskin, skjerm, etc.).
3. Denne plattformen har de nødvendige funksjonene (fleste vinduer, chat, samarbeid med medtolk, etc.).
4. Denne plattformen lar seg greit integrere med andre programmer/plattformer (for eksempel til skrivevolkning).
5. Denne plattformen fungerer bra for skrivevolkning.

Tabell 4. viser i hvor mange prosent av tolkene som svarer «ganske enig» eller «helt enig» på påstandene om de ulike plattformene. Her er det et poeng å huske på at 70% av respondentene er ansatt på Nav, og at tjenesten Bildetolk bare utføres derfra.

Tabell 4 Prosentvis antall tolker som svarere at de er «ganske enig» eller «helt enig» påstander om de ulike digitale plattformene

	Bildetolk	Videotolk	Zoom	Teams	Annet
Jeg synes denne løsningen er lett å bruke	83 %	51 %	78 %	80 %	53 %
Denne plattformen fungerer bra med det utstyret jeg har tilgjengelig	64 %	54 %	85 %	83 %	71 %
Denne plattformen har de nødvendige funksjonene	44 %	45 %	56 %	59 %	36 %
Denne plattformen lar seg greit integrere med andre programmer/plattformer	22 %	22 %	12 %	23 %	21 %
Denne plattformen fungerer bra for skriveolking	29 %	18 %	9 %	16 %	21 %

Som tabell 4 viser, er tolkene omtrent like positive til brukervennligheten til Bildetolk, Zoom og Teams, mens færre er fornøyd med Videotolk og kategorien «annet». Når det gjelder påstanden om at plattformene fungerer bra med tilgjengelig utstyr er det også Videotolk som kommer dårligst ut, fulgt av Bildetolk. På dette punktet kommer de kommersielle løsningene Teams og Zoom best ut, sammen med kategorien «Annet». Ingen av tjenestene skårer særlig høyt på hvorvidt de lar seg integrere med andre plattformer eller hvor bra de oppleves å fungere til skriveolking.

Selv om det er noe variasjon på tallene gir ikke undersøkelsen noe tydelig inntrykk av tolkenes preferanser av plattform. Når det gjelder tolkenes vurderinger av hva som fungerer best og hvilke situasjoner som er best egnet for fjerntolking eller oppmøtetolking er derimot tallene langt klarere og mer samstemt.

4.1.4 Tolkenes vurderinger av fjerntolkingplattformenes ivaretagelse av ulike behov i en tolkesituasjon

I denne delen av undersøkelsen skulle tolkene forholde seg til ni ulike parametere som er avgjørende i en tolkesituasjon, som for eksempel det å oppfatte de talespråklige deltakerne. Så skulle de markere på en skala fra 1 til 5 (eller «vet ikke») der verdien 1 representerte «fjerntolking er best», verdien 3 representerte «begge er like gode» og verdien 5 representerte «oppmøtetolking er best». Her var det lite variasjon mellom aldersgruppene, hvor ofte de oppga å ha tolket via digitale plattformer og hvilket ansettelsesforhold de hadde.

I tabell 5 er parametere listet opp, og prosenten som svarte med verdiene 4 eller 5, altså at «oppmøtetolking er best» er angitt samlet.

Tabell 5 Prosentvis antall som svarte at oppmøtetolking var best egnet til å ivareta ni ulike parametere for en vellykket tolkesituasjon

	"Oppmøtetolking er best"
For å oppfatte de talespråklige deltakerne	83 %
For å oppfatte de tegnspråklige deltakerne	99 %
For å koordinere samtalen	93 %
For å kunne holde konsentrasjonen	81 %
For at talespråklige behersker tolkesituasjonen	75 %
For at tegnspråklige behersker tolkesituasjonen	82 %
For at tegnspråklige primærdeltakere kan delta aktivt i samtalen	84 %
For at talespråklige primærdeltakere kan delta aktivt i samtalen	62 %
For at jeg kan samarbeide effektivt med med-tolken	88 %

Tabell 5 viser en klar preferanse av oppmøtetolking som best egnet medium til å ivareta alle de opplistede behovene. Denne delen av undersøkelsen svarer til de spørsmålene

rettighetshaverne svarte på om opplevd kvalitet på fjerntolking og oppmøtetolking, sett fra sitt ståsted (se 3.2.1), selv om spørsmålene naturlig nok er noe annerledes. Det er to punkter som har lavere score enn de andre. Det ene er «For at talespråklige behersker tolkesituasjonen» (75%). Her er det én som oppgir verdien 1, altså at «fjerntolking er best», én oppgir verdien 2, 16 som mener at de er like gode og syv krysser av på «vet ikke». Den laveste scoren finner vi på parameteren «For at talespråklige primærdeltakere kan delta aktivt i samtalen» (62%). For å oppnå dette, mener tre tolker at fjerntolking er best. 32 tolker svarer at «begge er like gode», mens fem svarer «vet ikke».

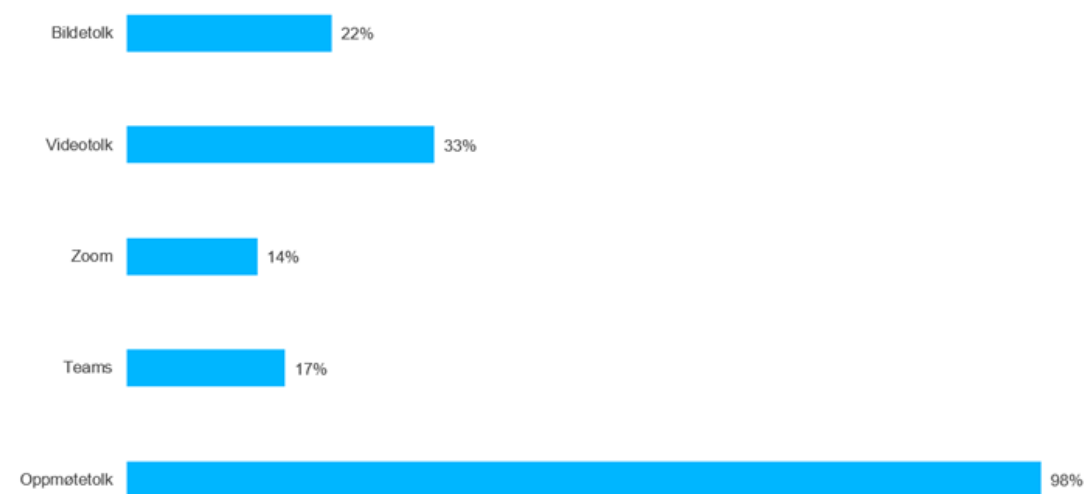
Undersøkelsen viser altså at oppmøtetolking blir vurdert som klart best på alle punkter, men at når det gjelder de talespråklige primærdeltakernes behov, er det noe mindre opplagt hva som fungerer best.

4.1.5 Når er fjerntolking egnet ifølge tolkene?

Den neste delen av undersøkelsen tok for seg ulike typer tolkeoppdrag, og hva slags tolkeplattform, eller oppmøtetolking tolkene vurderte som best egnet. Her kunne tolkene krysse av på Bildetolk, Videotolk, Zoom, Teams eller oppmøtetolk. Flere avkryssninger var mulig, slik at prosenten sammenlagt ble over 100. Figur 18 viser tolkenes vurdering av hva som passer best til en legetime.

- Hva slags tolking passer best til:

Legetime



Figur 18 Tolkenes vurdering av hva som fungerer best for tolking av en legetime

Tabell 6 viser alle eksemplene på tolkesituasjoner som tolkene ble forelagt, og hvor mange prosent som krysset av for de ulike digitale plattformene og oppmøtetolking som best egnet.

Tabell 6 Tolkenes vurdering av hva som fungerer best for 16 ulike typer tolkesituasjoner

Hva slags tolking passer best til:	Bildetolk	Videotolk	Zoom	Teams	oppmøtetolk
Legetime	22 %	33 %	14 %	17 %	98 %
Møte (jobb/forening)	8 %	20 %	20 %	34 %	99 %
Forelesning	4 %	26 %	30 %	27 %	99 %
Gruppearbeid	2 %	8 %	10 %	16 %	100 %
Telefonsamtale kort 5 min.	79 %	30 %	26 %	27 %	36 %
Telefonsamtale lang	56 %	39 %	21 %	24 %	58 %
Webinar	6 %	54 %	55 %	56 %	52 %
Digalt møte (alle deltar digitalt)	12 %	60 %	58 %	66 %	24 %
Hybrid møte (noen deltar fysisk, noen digitalt)	6 %	21 %	17 %	24 %	97 %
På sykehus	10 %	14 %	3 %	6 %	100 %
Foreldremøte i skole	4 %	10 %	6 %	8 %	100 %
Utviklingsamtale i skole	11 %	23 %	10 %	18 %	100 %
I butikk	46 %	18 %	7 %	7 %	80 %
Kurs	6 %	20 %	19 %	20 %	100 %
Familieselskap	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
Teater	0 %	4 %	1 %	1 %	99 %

Som tabellen viser, er tolkenes meninger samstemte og klare når det gjelder hva de regner som best av oppmøtetolking og de digitale løsningene. På 11 av de 16 tolkesituasjonene scorer oppmøtetolking mellom 97 og 100%. Dette gjelder også hybride møter, der noen av deltakerne er samlet fysisk, mens andre deltar digitalt. (Se avsnitt 4.2.3) Tabellen viser også nesten motsatte tendenser for noen typer oppdrag. På punktet «Telefonsamtale kort 5 min.» får oppmøtetolk bare 36%, mens Bildetolk får hele 79%. Dette er den eneste situasjonstypen der Bildetolk får markert høy prosent. På neste punkt; «telefonsamtale lang» har Bildetolk gått ned til 56% og oppmøtetolk får 58%. Den tolkesituasjonen hvor færrest tolker oppgir at oppmøtetolking fungerer best, er «digitalt møte (alle deltar digitalt)». Her velger bare 24% Oppmøtetolking som beste løsning. Det er selvfølgelig mulig at noen av respondentene forsto det i lys av pandemisituasjonen, og at «alle deltar digitalt» nødvendigvis også innebar tolkene, men her favoriserte de fleste Videotolk, Zoom og Teams. På oppdragstypen «Webinar», som også normalt innebærer at alle deltar digitalt, ble det en jevn fordeling mellom Videotolk, Zoom, Teams og oppmøtetolk. I tillegg til telefonsamtalene (kort og lang) vurderte respondentene oppdragstypen «I butikk» som relativt egnet for Bildetolk (46%), men oppmøtetolk fikk likevel en score på 80%.

Oppsummert viser tabell 6 at tolkene mener bildetolktjenesten er egnet til korte og (delvis til) lange telefonsamtaler og at den kan egne seg for spontane samtaler som må gjøres i en butikk, og at både Videotolk, Zoom og Teams egnert seg for digitale møter og webinarer. På alle andre områder er det oppmøtetolk som hevdes å være best fungerende. Den mest ekstreme poengfordelingen finner vi på «Familieselskap», der ingenting annet enn oppmøtetolk vurderes som aktuelt av noen av de 103 tolkene. Dette sier kanskje noe om hvordan tolkene opplever behovet for sosial tilpasning og oversikt over situasjonen som vanskelig på digitale plattformer. Slike faglige vurderinger kommer i liten grad fram av spørreundersøkelsen, men trer tydeligere fram i de kvalitative intervjuene vi hadde med fem tolker.

4.2 Intervjuer med tolker

Intervjuene med tolker forteller ikke bare om hvordan tolkene selv som profesjonsutøvere opplever forskjeller på oppmøtetolking og fjerntolking, men også hvordan de erfarer at de

tegnspråklige og talespråklige primærdeltakerne opplever det. Det ble gjennomført semi-strukturerte intervjuer med fem tolker fra ulike steder i landet. Tre av disse hadde erfaring fra fjerntolking til og fra tegnspråk og TSS. En av dem hadde bare jobbet med TSS og skrivetolking, mens en bare hadde jobbet med skrivetolking. Det ble tatt utgangspunkt i følgende enkle intervjuguide:

- Har du utført fjerntolking?
- (Hvis nei/nesten aldri; hvorfor ikke?)
- Hvordan opplever du fjerntolking, kontra oppmøtetolk?
- Hvilke forskjeller opplever du mellom ulike digitale plattformer?
- Hva slags situasjoner synes du er egnet/uegnet for fjerntolking?

Intervjuene ble gjennomført som en relativt ustrukturert samtale der tolkene ble gitt anledning til å snakke om det de var opptatt av, mens intervjueren sørget for at alle spørsmålene i intervjuguiden ble besvart, om enn i noe ulik rekkefølge. Alle de fem tolkene som hadde meldt seg frivillig til intervju hadde, som forventet, erfaringer med fjerntolking. Gjennomgående hadde alle fem mye å fortelle om hvordan de opplevde fjerntolking generelt, og hvordan de opplevde at tjenestene fungerte for primærdeltakerne. De hadde lite å si om de ulike digitale plattformene. Noen, fordi de hadde erfaring fra et begrenset antall plattformer, mens andre hadde benyttet mange ulike plattformer, men uten å merke seg tydelige eller vesentlige forskjeller mellom dem. Sammenlikninger av ulike plattformer som Zoom, Teams, Bildetolk, Videotolk etc. ble med andre ord gitt lite oppmerksomhet av tolkene som ble intervjuet.

Det er ikke bare i Norge at fjerntolking benyttes, og under pandemien fikk det et globalt oppsving (se f.eks. Roman et al., 2022a, 2022b; Schafer et al., 2021; Tufar & Anicescu, 2022; Warnicke & Granberg, 2022). En rapport fra en større, internasjonal undersøkelse av fjerntolking til og fra tegnede språk under pandemien (De Meulder et al., 2021) gir nyttige sammenlikningspunkter til denne norske undersøkelsen. Maartje De Meulder, Oliver Pouliot og Karolien Gebruers rapporterer fra tre internasjonale spørreundersøkelser, med til sammen 2634 deltakende tegnspråktolker fra (etter antall deltakere) USA, Storbritannia, Nederland, Tyskland, Finland og Belgia og 19 andre land, inkludert Norge. Selv om organisatoriske forhold varierer mellom ulike land, samsvarer funnene i påfallende stor grad med hva de norske tolkene svarer, både på den digitale spørreundersøkelsen og i intervjuene. Sammenlikninger til den internasjonale undersøkelsen (De Meulder et al., 2021) vil bli gjort underveis i gjengivelsen av tolkenes uttalelser, men likhetene er for mange til å kunne pekes på hver gang.

4.2.1 Fjerntolking eller oppmøtetolking?

På spørsmålet om hvordan de opplevde fjerntolking som alternativ til oppmøtetolking var tolkene, i motsetning til de døve primærdeltakerne, klare og enstemmige. Én tolk, som bare hadde drevet med skrivetolking av undervisning trakk parentetisk fram at det var at det kunne være fint å få sove lenger, siden reisen til studiestedet uteble. Den samme tolken fortalte også at pandemien ga økte muligheter til å kunne ta oppdrag vedkommende ellers ikke ville fått på grunn av geografisk avstand, og kunne ikke lenger leve av tolking lenger etter pandemien. Flere av tolkene nevnte også at det var positivt at primærdeltakere kunne få tolk også når det var umulig å møtes fysisk (pga. pandemien). Dette samsvarer med De Meulder et al. (2021) som de eneste to punktene som blir vurdert som positivt ved fjerntolking. Det som ellers går igjen, er at tolkene beskriver fjerntolking som et veldig mye dårligere alternativ enn oppmøtetolking i alle situasjoner der (noen av) primærdeltakerne møtes fysisk.

Telefonsamtaler mellom to personer som ikke ser hverandre beskriver de som greiere. (Se avsnitt 4.2.3). De negative opplevelsene av fjerntolkningen kan sies å fordele seg på følgende hovedområder:

- Svekkede muligheter til å forstå hva som foregår i rommet/samtalen og interagere effektivt med primærdeltakerne og medtolk.
- Manglende ferdigheter i å bruke teknologien
- Fysiske og psykososiale arbeidsforhold (fysisk og psykisk merbelastning for tolkene)

Viktigheten av det multimodale kommer tydelig fram når tolkene beskriver hvordan den videomedierte fjerntolkningen ikke gir samme muligheter for samhandling som i et fysisk møte, til tross for at både lyd og bilde i de fleste situasjoner i prinsippet skal være ivaretatt. De største problemene oppstår ifølge tolkene vi intervjuet i samtaler der noen er fysisk til stede, men ikke alle – og ikke tolken. Såkalte «hybridmøter», der to eller flere av deltakerne i en samtale er fysisk sammen, mens andre er digitalt til stede beskrives av alle de fem tolkene som det aller vanskeligste. Noen problemer kommer av sviktende teknologi (dårlig utstyr, lav internettkapasitet osv.) eller feilaktig bruk av teknologien (folk som ikke snakker i mikrofonen eller glemmer å skru den på, at ikke alle synes (godt) i bildet osv.), men også fordi teknologien er laget for å optimalisere en type samtale der alle snakker talespråk én og én. Autofokusfunksjoner som gjør videobildet uklart når det er bevegelse, som for eksempel når noen snakker tegnspråk, filtre som fjerner lyd fra andre mikrofoner når én snakker talespråk, slik at tolken ikke får med seg kommentarer til det som blir sagt eller at tolkens forsøk på å stille et spørsmål eller be om en oppklaring ikke blir hørt osv. Mange av disse tekniske detaljene er mulig å gjøre noe med, men ofter kjenner verken tolker eller primærdeltakere plattformene og utstyret godt nok til å kunne optimalisere samtalesituasjonen.

Typiske problemer som tolkene nevner er at de går glipp av temaskifter, blir usikre på om ytringer er ment humoristiske, ironiske, alvorlige, kritiske osv. og at de ikke får med seg hvem som henvender seg til hvem og hva de refererer til når de for eksempel sier «denne her». En av tolkene som ble intervjuet fremhever at det er disse faktorene som lager problemer, og ikke det at det ellers tredimensjonale tegnspråket blir todimensjonalt på skjermen.

4.2.2 «Folk tar ikke ansvar»

Noe som kommer tydelig fram i intervjuene er at tolkene primært er bekymret for konsekvensene fjerntolkning har for døve primærdeltakere. Tolkene uttrykker bekymring for at døve arbeidstakere skal gå glipp av informasjon, misforstå og framstå som usikre og uselvstendige arbeidstakere. Tolkene forteller også om at (fortrinnsvis hørende, talespråklige) primærdeltakere ofte avstår fra å svare på oppklaringsspørsmål etc. fordi de vurderer det som uviktig for samtalen. En av tolkene med erfaring fra digital tegnspråktolkning hadde en klar opplevelse av at det er avgjørende med en dedikert møteleder som tar ansvar for at samtalen fungerer for alle. Denne tolken hadde erfart at når det var en tegnspråklig primærdeltaker som ledet møtet, gikk det mye lettere, da disse hadde mer fokus på å gjennomføre samtalen slik at alt skulle være tilgjengelig for alle. Dersom det var hørende, talespråklige som ledet møtet skjedde det oftere at tolkens forsøk på å skape klarhet ble ignorert eller avvist. Den samme tolken trekker fram pasient/lege-samtaler som ofte velfungerende og uttrykker mild overraskelse over dette. Tolken antar at dette har noe med at disse legene er opptatt av at de og pasienten må forstå hverandre godt, og at det ikke oppstår uklarheter eller misforståelser, da det kan ha alvorlige helsemessige konsekvenser. En annen tolk trekker fram

utviklingssamtaler i skolen som velfungerende, og tilskriver det at læreren tar ansvar for at kommunikasjonen fungerer, og sier fra dersom noe oppleves som uklart. Gjennomgående, forteller tolkene om situasjoner der mange innlegg og kommentarer forsvinner pga. teknisk eller menneskelig svikt og det ikke blir oppklart fordi folk ikke får med seg at tolken prøver å be om oppklaring eller fordi de vurderer det til å ikke være viktig nok for møtet, for tolken eller for den tolken tolker til. Flere av tolkene opplever at de mye oftere må gripe inn og forklare, veilede og av og til «være strenge» i de fjerntolkede samtalene enn hva de er vant til fra oppmøtetolksituasjoner.

4.2.3 Oppdrag som passer og ikke passer til fjerntolking

Tolkene vi snakket med hadde flere innspill om hva slags oppdrag som er egnet og uegnet til å dekke med fjerntolking. Som sagt fortalte to av tolkene om (overraskende) positive erfaringer med hhv. legekonsultasjoner og utviklingssamtaler og forklarer dette med at det er primærdeltakere til stede som aktivt tar ansvar for at kommunikasjonen fungerer. Når det gjelder fysiske rammer eller samtalekonstellasjoner, sier alle at telefonsamtaler, der partene ikke ser hverandre i utgangspunktet, kan være greie å tolke. Alle uttrykker også at dersom alle deltakerne deltar digitalt (for eksempel møte på Zoom eller Teams, webinar etc.) kan fjerntolking også fungere bra, så lenge deltakerne er teknisk kompetente og det er noen (gjerne en tegnspråklig döv møteleder) som tar ansvar for samtalen, men at slike løsninger er sensitive ift. Internettforbindelse, og at det er vanskelig å nå gjennom til primærdeltakerne dersom noe må oppklares. Tolkene opplever at det er tekniske faktorer som hindrer dette, men også at deltakerne lar være å gjenta eller forklare når de blir bedt om det og heller avfeier det som mindre viktig. Såkalte hybridmøter, der noen er fysisk samlet og andre (inkludert tolken) ikke er det, beskrives av alle som det absolutt vanskeligste. I slike tilfeller opplever tolkene at deltakerne sitter vendt vekk fra kameraet, snakker uten å bruke mikrofonen, snakker samtidig, slik at bare én av dem blir prioritert av programvaren, at de ikke oppfatter eller responderer på spørsmål fra tolken, og at det ikke blir tatt ansvar for at kommunikasjonen fungerer for alle. En av tolkene var helt klar på at hvis noen skal møtes fysisk må tolken også møte opp fysisk.

4.2.4 Må være kjent med menneskene og konteksten.

Flere tolker snakket om at korte samtaler på arbeidsplasser mellom kollegaer etc. kan gjøres gjennom fjerntolking, men bare dersom tolken har vært fysisk på arbeidsplassen og møtt deltakerne tidligere. Alle tolkene beskriver det å «dumpe inn» i en samtale med temaer og mennesker de ikke er kjent med, fungerer svært dårlig. De forstår ikke hva som blir snakket om, de får ikke noe klart inntrykk av hva de ulike deltakerne holder på med. De forstår ikke bakgrunnen eller motivasjonen for samtalene. En av deltakerne sammenlikner disse jobbmøtene med tolking i studiesituasjoner og sier at når konteksten og menneskene er kjente, kan fjerntolking være et greit supplement innimellom. I De Meulder et al. (2021) oppgir 61% av tolkene at de bare vil fjerntolke for tegnspråklige primærdeltakere de kjenner fra før. Det at tolkingen, og dermed kommunikasjonen, blir usikker og famlende gjør også at tolkene trekker fram noen typer samtalsituasjoner som spesielt lite egnet. Psykologtimer blir beskrevet som alt for avhengig av god forståelse, og jobbintervju blir ikke anbefalt å gjøre via fjerntolking siden risikoen er stor for at en tegnspråklig jobbsøker framstår som mindre kompetent, og samtalsituasjonen som langt mer anstrengende og usikker enn den ville gjort dersom det var oppmøtetolking.

4.2.5 Psykososiale og fysiske arbeidsforhold.

Mens flere av tolkene vi intervjuet trekker fram at de synes det er positivt at primærdeltakere kan få tolk også når det er korte oppdrag langt fra nærmeste tolk eller tolketjeneste, er alle bekymret for tolkenes psykiske og fysiske helse ved utstrakt fjerntolking.

De rapporterte bekymringene knyttet til fysisk helse dreier seg delvis om pandemisituasjonen der de arbeidet hjemmefra, som for eksempel små rom med dårlig luft, kontormøbler som gir ufordelaktige sittestillinger. Andre er mer uavhengige av sted, og handler om statiske arbeidsposisjoner som gir belastninger og smerter i rygg, nakke og øyne, pga. høy konsentrasjon. Flere forteller at det at de ikke kan stole på at de får med seg alt eller at teknologien og internettforbindelsen kommer til å være stabil gjør dem anspent gjennom hele oppdraget. Det at de ikke har en medtolk tilgjengelig på samme måte som ved oppmøtetolking gjør også at de i større grad føler seg alene og eneansvarlig for tolkingen. Tolkene i De Meulder et al. (2021) forteller også om at denne uforutsigbarheten og opplevelsen av å være alene gjør det mer slitsomt, og beskriver tolkesamarbeid som å skifte mellom 100% av og 100% på.

Det som allikevel får mest plass i intervjuene er de psykiske belastningene. De har utdannet seg til, og arbeidet som oppmøtetolker og har blitt i den jobben fordi opplever mestring og fordi de trives med å reise rundt og møte mennesker i ulike situasjoner. De opplever fjerntolkingen som radikalt annerledes og som en ensom og lite attraktiv arbeidssituasjon. Å føle seg som en «maskin», og at arbeidet blir «kaldt og mekanisk» er en metafor som går igjen i intervjusamtalen. Tolkene som bare jobbet med skriveolking og ikke hadde videobilde av den som avleste tolkingen fortalte om en stadig mistenksomhet mot at ingen egentlig leste det som ble skrevet. Skriveolken beskrev en undervisningstolkesituasjon uten kontakt med verken lærer, studenter eller medtolk. Mens det å ikke «ha publikum» på en måte var beroligende, følte jobben mindre ekte, mindre verdifull og viktig. Ingen smilte når det ble pause og ingen frustrasjon ble kommunisert når noe gikk galt.

Tolkene er vant til å møte mennesker og være sosiale, men ved fjerntolking ble til og med pausene preget av ensomhet. Tolkene opplever at arbeidskapasiteten går ned ved fjerntolking og ikke opp, fordi det er slitsomt og stressende. I De Meulder et al. (2021) kan vi lese at 67% er «enig» eller «helt enig» i at det er mer stressende. På spørsmål om det er en tyngre kognitiv belastning enn oppmøtetolking sier 77% at de er «enig» eller «helt enig». Flere av tolkene vi intervjuet uttrykte bekymring for det de opplevde som et ønske og et press fra ledelsen i Nav om at en stadig større andel av tolkingen skal gjøres som fjerntolking – også når tolkesituasjonen foregår i samme by som tolketjenestens lokaler. De beskriver en ledelse som ikke er faglig kompetente på tolking, og som ikke vil høre på faglige innspill fra tolkene, men som vil spare penger ved å kutte i reising og øke effektiviteten. Tolkene opplever derimot at de leverer mindre tolking per dag når det er fjerntolking enn når det er oppmøtetolking, og at de pga. usikkerheten og belastningen, må være to tolker også på oppdrag der de ved oppmøtetolking bare ville vært én tolk, og at de har større behov for betalt forberedelsestid. På denne måten kan det hende at fjerntolking sparer det offentlige for noen penger pga. fraværet av reiseutgifter og reisetid, men tolkene opplever altså at selve tolkekapasiteten går ned. (Økonomiske beregninger er utenfor mandatet til denne undersøkelsen.) En av tolkene i materialet til De Meulder et al. (2021) hevder at en time fjerntolking er like utmattende som seks timer tolking to dager etter hverandre.

En av tolkene vi intervjuet forteller at hen sluttet i jobben sin på Tolketjenesten i Nav og ble frilans for å slippe å fjerntolke mer enn nødvendig. Denne tolken fortalte om lang erfaring med oppmøtetolking, trivsel i arbeidet og opplevd mestring som ble snudd til ensomhet og

manglende opplevd mestring ved overgangen til fjerntolking. I De Meulder et al. (2021) kan vi lese at overgangen til fjerntolking var mindre for de nyutdannede og uerfarne tolkene, og større for de erfarne tolkene, og en av tolkene i deres spørreundersøkelse oppga fjerntolking alene som grunn til karriereskifte.

4.2.6 Særskilte erfaringer fra skrivetolking

Mens tolkene som leverer tegnspråktolking og TSS-tolking gjerne kan se de døve primærdeltakerne på sin egen skjerm, og får noe feedback på den måten, sitter skrivetolkene ofte med bare en lydkilde fra en mikrofon (Roger-penn) og får på den måten ikke noe inntrykk av hva som ellers foregår i rommet. En av skrivetolkene vi intervjuet fortalte om undervisningstolkoppdrag som tidligere innebar reising og overnatting, som under pandemien ble utført hjemme fra leiligheten. Mens det (som tidligere nevnt) ble beskrevet som fint å kunne sove lenger, fortalte tolken også om trivsel med den fysiske reisingen og om utfordringer med fjerntolkingen. De største problemene med å ikke være fysisk til stede der de andre deltakerne var fysisk samlet, handlet om mangel på kontakt med både den talespråklige læreren og den døve som leste det som ble skrevet, samt manglende oversikt over hva som foregikk i rommet. Ofte ble en mikrofon bare lagt foran hos læreren, og disse oppdragene ble beskrevet som «katastrofeoppdrag». Noe ble sagt i mikrofonen, noe ikke. Spørsmål og innspill fra salen kunne ikke høres og ble ikke gjentatt av læreren, til tross for instruksjon. Referanser som «her», «denne» osv. ble uforståelige for tolken. (De kan ha vært forståelige for den døve primærdeltakeren som var fysisk til stede, men tidsforskjellen mellom lærerens «denne» og tolkens «denne» vanskeliggjør dette.) Mangelen på kontakt med den som leser skrivetolkingen gjorde at tolken ikke visste om det som ble sagt var relevant eller ikke. Det kunne hende studentene hadde gått i gruppearbeid og at det som ble sagt var rettet til noen andre, og det kunne hende at de hadde gått til pause og at det tolken hørte læreren si var rettet til en annen lærer.

4.2.7 Ulike digitale plattformer

Som tidligere nevnt framkom det lite spesifikt om de ulike plattformene (T-meeting, videotolk, Zoom, Teams osv.) Det var ingen av de tolkene vi snakket med som hadde klare preferanser eller dispreferanser, selv om de kjente noen verktøy bedre enn andre. En av tolkene opplevde at Videotolk-programvaren var veldig sensitiv på båndbredde og hadde hatt litt problemer med det, og flere sa at tolking over mobiltelefon vanligvis fungerte dårlig, bortsett fra noen tilfeller der den døve primærdeltakeren hadde spesielt bra utstyr og abonnement med båndbredde. En av tolkene uttrykte misnøye med at primærdeltakerne med det dyreste utstyret og de dyreste abonnementsløsningene (og den høyeste it-kompetansen) fikk en bedre tjeneste enn andre, og påpekte at tolking jo i utgangspunktet skal være en gratis tjeneste for alle. Når det gjelder tolkenes eget it-utstyr, forteller 39% av dem at de (blant annet) har brukt privat utstyr til å utføre fjerntolking. En av tolkene fortalte at Nav sitt utlånsutstyr var tungvint å skaffe og returnere, og at det ikke var noen garanti for at det fungerte.

4.2.8 Flere plattformer samtidig er nødvendig

Flere av tolkene vi intervjuet sa at én kommunikasjonsplattform ofte ikke var nok. Ved for eksempel tolking av digital undervisning eller digitale møter måtte tolkene ofte delta i videokonferansen og bruke denne som lydkilde, og i tillegg bruke for eksempel Videotolk-løsningen (Tolkerommet) ved siden av, til selve tolkingen, for å sikre at tolkingen var synlig for de døve

primærdeltakerne. I tillegg fortalte flere at de hadde en tredje kanal der de kommuniserte med medtolken, for at dette ikke skulle ses av / forstyrre de andre deltakerne

Tolken vi snakket med som bare hadde erfaring fra skriveolking beskrev spesielle utfordringer i samarbeidet med medtolk. Siden skriveolkene ikke deltar i videosamtalen annet enn gjennom at de ser en av de hørende primærdeltakerne og hører hva som blir sagt i mikrofonen, har de heller ingen kontakt seg imellom i mediet. Skriveolken fortalte at tolkene raskt hadde etablert en praksis med å ha en Messenger-chat seg imellom, ved siden av den videomedierte undervisningen og den egne kanalen for skriveolkingen. Messenger ble brukt til å varsle om feil i tolkingen, at den andre tolken skulle overta, og til sosial prat i pausene (som ifølge tolken oftest handlet om det kjedelige og ensomme livet som fjerntolk). Samarbeid og støtte underveis i tolkingen var vanskelig, så den aktive tolken var oftest eneansvarlig for tolkingen i sin økt (Dette fortalte også flere av de andre tolkene om, og blir også, som nevnt, beskrevet i den internasjonale undersøkelsen). Skriveolken fortalte at vanskene med å ha kontakt med medtolken underveis i tolkingen gjorde at bytte av tolk ikke ble gjort på passende punkter, slik som er vanlig, men etter nøyaktig fastsatte tidsintervaller.

4.2.9 Frykt og håp for framtiden

Som avslutning på intervjuet ble tolkene spurt hva de håpet eller fryktet for framtiden. Responsen på dette var blandet. Tolken som bare jobbet med skriveolking, og som ikke lenger hadde nok oppdrag nå som geografisk avstand igjen har blitt en faktor, håpet at fjerntolking ikke ville bli gitt opp, og så for eksempel for seg at tolkepar med én fjerntolk og én oppmøtetolk som kunne minne læreren på å bruke mikrofonen, gjenta spørsmålene fra salen og ellers holde fjerntolken oppdatert på hva som foregikk i rommet⁸.

Mens én av tolkene uttrykte tillit til at Tolketjenesten viste skjønn og ville lytte til tolkene angående hva slags oppdrag som passer til fjerntolking og ikke, uttrykte andre bekymring for nettopp dette. De var redd for å ikke bli hørt som fagekspert, og for at Nav skal presse på med mer fjerntolking for å spare penger. En av dem uttrykte også bekymring for at hørende arbeidsgivere til døve ansatte skal tro at fjerntolk fungerer like bra som oppmøtetolking og tro at de gjør det som trengs for den døve ansatte så lenge de har fjerntolk til møter og samtaler, og at kommunikasjonsproblemene dette medfører gjør at lederne får et dårlig inntrykk av den døve ansatte.

4.2.10 Oppsummering

Som vi ser, anerkjenner tolkene vi intervjuet fordeler ved fjerntolking. Det gir døve mulighet til å få tolk til kortere samtaler på tross av store geografiske avstander, der gir mulighet for tolking under pandemirestriksjoner og det gir også arbeidsmuligheter over hele landet for tolkene. Tolkene er tydelige på at de situasjonene hvor alle deltakere (også tolken) har samsvarende tilgang til samtalen fungerer best. Telefonsamtaler der primærdeltakerne ikke er på samme sted og ikke ser hverandre og digitale møter der alle deltar digitalt kan fungere. Det som blir trukket fram som dårligst fungerende er hybride situasjoner der noen er sammen i et fysisk rom, mens tolkene og ev. andre deltakere deltar digitalt. Likevel blir slike tolkesituasjoner også beskrevet som potensielt akseptable dersom a) tolken er kjent med deltakerne og den fysiske og organisatoriske konteksten samtalen foregår i, og b) at det er noen (andre

⁸ Denne løsningen har ifølge Navs koordinerende team på tolkeområdet (samtale, mai 2023) blitt foreslått av Hørselshemmedes Landsforbund gjentatte ganger også.

enn tolkene) som tar tydelig ansvar for at samtalen fungerer. Tolkenes beskrivelser av fjern-
tolking er likevel grunnleggende negativ. De opplever det som vesentlig mer anstrengende,
hovedsakelig pga. ustabil nettforbindelse, og fordi det er vanskeligere å oppfatte hva folk
sier, vanskeligere å få folk til å respondere på spørsmål om oppklaring, og at deltakere ikke
bruker teknologien riktig eller forholder seg aktivt til teknologiens affordanser. Tolkene beskri-
ver somatiske plager som følge av stillesitting, anspenhet og stress, og bruker uttrykk som
«kjedelig», «kaldt og mekanisk», «maskin» etc., noe som står i kontrast til hvordan de opple-
ver oppmøtetolking. En av tolkene vi snakket med sluttet i jobben ved Nav tolketjeneste for å
slippe å gjøre mer fjerntolking enn høyst nødvendig. De beskriver fjerntolking som et nyttig
supplement til oppmøtetolking, og det varierer i hvilken grad de har tillit til at lederne i Nav vil
lytte til deres erfaringer og prioritere oppmøtetolking der det er mest hensiktsmessig. Angå-
ende en potensiell innsparing ved mer utstrakt bruk av fjerntolking, forteller tolkene at opp-
dragsmengden de klarer å ta per dag går ned og ikke opp ved fjerntolking, at det i større
grad må benyttes to tolker sammen, og at det må innrømmes mer forberedelsestid til opp-
drag som ved oppmøtetolking ville bli sett på som enklere.

4.3 Navs vurderinger av hvilke oppdrag som kan dekkes med fjerntolking

Vi har spurt Navs «koordinerende team på tolkeområdet» om det har blitt utarbeidet noen generelle retningslinjer tolkeformidlerne kan følge for å avgjøre hvilke oppdrag som kan dekkes med fjerntolking og hvilke oppdrag eller oppdragstyper som er mindre egnet. Svaret vi fikk tyder på at det ikke er laget noe rundskriv, eller annet type sett av generelle retningslinjer, men heller at blir vurdert fortløpende og individuelt, med bakgrunn i de enkelte tolketjenestenes erfaringer og i det koordinerende teamets samarbeidsmøter med brukerorganisasjonene.

Navs koordinerende team på tolkeområdet forteller at de har erfaring med fjerntolking («fjern-
tolking») fra tjenesten Bildetolk ble etablert i 2008, og med Videotolk fra 2020. Når det ikke er pandemi og sosial nedstenging blir en oppringing til Bildetolk forstått som at rettighetshaveren ønsker fjerntolking. I andre tilfeller, der tolk bestilles på forhånd gjøres det vurderinger om oppdraget skal utføres via Videotolk eller med oppmøtetolking. Erfaringene med fjerntolking i ulike sammenhenger og rettighetshavernes ønsker danner grunnlag for en vurdering av hva som vil være mest egnet. Nav oppgir følgende punkter som relevante for en slik vurdering:

- Ønske om fjerntolk fra bestiller
- Lengde på oppdraget
- Digital kompetanse hos deltakerne
- Serieoppdrag kontra enkeltoppdrag
- Heldigitale møter kontra hybride møter
- Antall deltakere
- Bruk av fjerntolking til å gjennomføre telefonsamtaler
- Deltakere som er nye for hverandre kontra deltakere som har god kjennskap til hverandre fra før
- Tolkenes kjennskap til deltakerne
- Møtetolking kontra sosialtolking

- Lydforhold
- Nett-tilgang
- Bevissthet rundt turtaking
- Tilgang på skjermer/størrelse på skjerm
- Deltakere i sårbare posisjoner

Som vi ser av listen over eksempler på hva som spiller inn i vurderingen om et oppdrag skal dekket med oppmøtetolkning eller fjerntolkning er det metriske faktorer som varighet, antall deltakere, utstyr, lydforhold og internettforbindelse. Andre faktorer er av mer kvalitativ art, som for eksempel en vurdering av den digitale kompetansen til primærdeltakerne og samtalen art. Møter, med en viss grad av formalitet, regnes som mer egnet for fjerntolkning enn de mer uformelle, sosiale samtaler. Tolkenes kjennskap til primærdeltakerne og hvorvidt situasjonen er enkeltstående eller del av en serie hendelser trekkes også fram som en faktor. Dette kjenner vi igjen fra intervjuene med tolkene (se avsnitt 4.2.4)

Nav presiserer også at det gjøres ekstra vurderinger i de tilfeller der de ser at de ikke har mulighet til å tilby oppmøtetolk på grunn av manglende ressurser.

5 Diskusjon og konklusjoner

Gode og effektive tolketjenester er en viktig del av tjenesteytingen rettet mot døve og hørselshemmede, og har ikke blitt mindre viktig med Språkloven og Tolkelovens ikrafttredelse i hhv. 1.1.2021 og 1.1. 2022. Språkloven gir alle offentlige organer ansvar for å verne og fremme norsk tegnspråk, og det vil være et uttalt mål at tilgangen til tegnspråk skal økes. Tolkeloven forplikter tjenesteutbydere i offentlig sektor å bruke kvalifisert tolk når det er behov for dette. Dette tilsier at Navs tolketjenester må utformes og organiseres på en måte som gir brukerne god tilgang til tolketjenester.

Gjennomgående viser undersøkelsen at tolkene opplever oppmøtetolkning som vesentlig mer egnet enn fjerntolkning i alle situasjoner, med unntak av korte telefonsamtaler og heldigitale arrangementer som for eksempel webinarer. Rettighetshavernes meninger er noe mer variert, og enkelte foretrekker fjerntolkning i situasjoner der de helst ikke vil ha med seg en ekstra person, som for eksempel ved legebesøk. Fjerntolkning omtales av de fleste som «et fint supplement» og «bedre enn ingenting», og både tolker og rettighetshavere uttrykker bekymring for at tilgangen til oppmøtetolk skal reduseres.

Covid-pandemien ga store deler av befolkningen erfaringer med å møtes på digitale plattformer for samtaler vi ellers var vant til å ha fysisk. Både rettighetshavere og tolker ble tvunget til å forholde seg til fjerntolkning under nedstengningen og læringskurven var bratt for begge gruppene.

Antallet tolkeoppdrag som ble utført via tjenesten Videotolk gikk ned fra 19% i 2021 til 9% i 2022, og i januar-april 2023 ligger på 6%. Dette må ses som et tydelig signal om at oppmøtetolk er foretrukket av de fleste, men selv om prosentene er relativt små og synkende, representerer de likevel tusenvis av oppdrag. Bildetolk hadde 30 747 besvarte anrop i 2022 og det ble utført 6 900 oppdrag gjennom Videotolk. Det er derfor viktig å presisere at kvaliteten på disse tjenestene må forbedres. Dels handler dette om tekniske aspekter ved utstyret, programvaren og internettilgangen, dels dreier det seg om kompetansen til de som skal tilby og benytte seg av tjenestene.

5.1 Forbedringspotensialer for fjerntolking

Selv om etterspørselen etter fjerntolking har falt markant etter at samværsrestriksjonene under pandemien ble opphevet, er det fremdeles viktig å kunne tilby fjerntolking av god kvalitet til de typene tolkeoppdrag der dette er regnet av tolker og rettighetshavere som egnet. Det er avgjørende å kunne skaffe tolk til spontane samtaler, enten dette er telefonsamtaler eller i fysiske møter mellom rettighetshavere til tolketjeneste og andre.

Dataene samlet inn i spørreundersøkelsen og intervjuene peker mot at Navs arbeid med videreutvikling av fjerntolking bør fokusere på spontane samtaler, som for eksempel i butikk, der det ikke lar seg gjøre å skaffe oppmøtetolk, telefonsamtaler av begrenset varighet og møter der alle primærdeltakere deltar digitalt.

5.1.1 Tekniske løsninger og nødvendige forbedringer

Både tolker og rettighetshavere opplever at teknologien stadig svikter. Flere av tolkene beskriver dette som en ekstra stressfaktor som gjør fjerntolkingsoppdrag mye mer belastende enn oppmøtetolking. Både tolker og rettighetshavere beskriver problemer med dårlig lyd og bilde, at overføringen stopper opp slik at bildet fryser (og lyden forsvinner for tolkene). Forsinkelser i overføringer og automatisk støykansellering gjør at raske turskifter og overlappende snakk (f.eks. ved oppklarings spørsmål fra tolkene) ikke kan høres av den som har ordet, slik at tolken ikke når gjennom. Navs innkjøpte programvare Kinly Cloudroom (Tolkerommet) nevnes av noen av tolkene som spesielt sensitiv for varierende internettforbindelse, mens de mer etablerte plattformene som Teams og Zoom håndterer dette noe bedre. Både rettighetshavere og tolker oppga at de av og til måtte bruke flere plattformer parallelt for å kunne gjennomføre tolkeoppdraget.

Det må vurderes i hvilken grad Navs digitale plattformer skal videreutvikles, om det heller skal satses på anerkjente plattformer for videokommunikasjon, som for eksempel Teams eller Zoom, eller om det bør fokuseres på integrering av Navs plattformer med andre kommersielle og etablerte plattformer. Ifølge Navs koordinerende team på tolkeområdet (samtale, mai 2023) handler slike valg ofte om personvern og GDPR. Hvis en plattform har servere utenfor EU, kan de gjerne ikke brukes.

5.1.2 Opplæring av rettighetshavere og andre primærdeltakere i tolkesituasjoner

Mange av de problemene tolker og rettighetshavere opplever i fjerntolking kan reduseres eller unngås dersom de som bruker det har mer kompetanse på de tekniske løsningene og hvordan disse kan brukes. Ved store arrangementer med dedikert it-personale, og i tilfeller der tolkene, rettighetshaverne eller andre deltakere er spesielt kompetente går det bedre. Det kan ofte handle om så enkle ting som å plassere seg slik at man blir fanget opp av kameraet, huske å skru mikrofonene av og på osv. Selv om mange har fått erfaring med å delta i digitale møter og samtaler gjennom pandemiens nedstengninger, men det kan virke som det er store variasjoner i hvordan deltakere i slike møter tar ansvar for at kommunikasjonen skal fungere. Tolkene forteller om mange tilfeller der folk snakker vekk fra mikrofoner og kamera, glemmer å skru på mikrofoner etc., og når dette blir påpekt avstår deltakerne fra å gjenta eller oppklare. Slike problemer er aller størst ved hybride møter, der noen er fysisk samlet, men ikke alle, og tolken er et annet sted. I intervjuene av tolker kom det fram erfaringer med at de situasjonene som fungerte best i dette henseendet var samtaler der det var

en døv møteleder eller at den hørende primærdeltakeren tok spesielt ansvar for at kommunikasjonen fungerte godt. Her ble legesamtaler og utviklingssamtaler trukket fram som eksempler på situasjoner der den hørende fagpersonen var opptatt av at primærdeltakerne skulle forstå og bli forstått gjennom hele samtalen.

5.1.3 Opplæring av tolker

Det å utføre tolketjenester gjennom videoteknologi er annerledes og mer krevende enn oppmøtetolking på mange måter. Dette oppleves frustrerende, for eksempel for tolker som har mange års erfaring med oppmøtetolking og erfarer et stort fall i opplevd mestring av situasjonen. Muligheten til å oppfatte språklige og ikke-språklige (men kommunikative) lyder reduseres kraftig. Bildet som overføres er todimensjonalt og ikke tredimensjonalt som vi er vant til ved fysiske møter. Dette gjør at tegn og gester som har bevegelser forover eller bakover er vanskeligere å oppfatte enn ellers. Utfordringer med at deltakere ikke snakker i mikrofonen eller glemmer å skru den av og på, deltakere som ikke er i kamera, at det refereres til «dette» eller «denne» som ikke fanges opp av kameraet osv. skaper ekstra stress og belastning for tolkene da de opplever å ikke være i stand til å gjøre en god nok jobb. Under intervjuene kom det fram at tolker opplever at de oftere må gripe inn i samtalene og «være strenge» med de andre deltakerne for at de skal ta ansvar for kommunikasjonen.

Det er naturlig å tenke seg at fjerntolking må bli en større del av utdanningen for tolker, slik at nyutdannede tolker står bedre rustet til å håndtere både teknologiske plattformer og de mer sosiale utfordringene slike samtaler byr på. Samtidig ser vi i Storbritannia at det i utgangspunktet kreves noen års erfaring fra oppmøtetolking før tolkene gir seg i kast med fjerntolking og de ekstra utfordringene dette bringer med seg. Dette kan virke hensiktsmessig både fordi tolkene da har opparbeidet større faglig dyktighet og kapasitet til å håndtere de digitale omgivelsene, og fordi de gjennom sin erfaring fra oppmøtetolking har erfaring med hvor godt det kan fungere dersom de er fysisk til stede i situasjonen og har dette som rettesnor for hvordan det bør fungere også under fjerntolking.

Den digitale verden endrer seg imidlertid raskt. En ordning der tolkene har noen års praksis med oppmøtetolking før de begynner med fjerntolking ville sannsynligvis føre til at den opplæringen de har hatt og den teknologien de har lært seg å beherske ville være utdatert innen den skal settes i bruk. Det virker derfor hensiktsmessig å tilby slik opplæring i fjerntolking som videreutdanning for allerede erfarne tolker som ønsker dette.

5.2 Psykososialt og fysisk arbeidsmiljø for tolkene

Et klart funn fra intervjuene med tolker er fortellinger om en svært belastende arbeidsform under pandemien. Statistiske sittestillinger i små rom med mangelfull ventilasjon ga plager i rygg og nakke. Dette kombinert med det ekstra stresset pga. dårlig lyd- og bildeoverføring utgjorde en tilleggsbelastning som resulterte i lavere arbeidskapasitet, til tross for at de slapp å reise til og fra oppdrag. Enda mer iøynefallende er imidlertid fortellingene om ensomhet og mistriksel. Flere av tolkene forteller om kontrasten mellom å komme ut og møte primærdeltakere og medtolker og det å sitte alene foran en skjerm og føle seg som en maskin. Ensomheten, kombinert med opplevelse av å levere tolketjenester av dårlig kvalitet oppleves som svært belastende. Flere frykter at mer og mer av tolkingen skal flyttes over på digitale plattformer for å spare reiseutgifter og at det vil gjøre tolkeyrket helt annerledes enn det yrket de

utdannet seg til og har vært glad i. En av tolkene vi snakket med sa opp sin stilling og gikk over til å arbeide som frilanstolk, for å slippe å jobbe med fjerntolking.

5.3 Hvilke oppdragstyper er egnet for fjerntolking?

Som nevnt er den prosentvise andelen av planlagte tolkeoppdrag som utføres som fjerntolking lav og fallende. Likevel er antallet fjerntolkingsoppdrag stort. Det er derfor avgjørende at kvaliteten på disse er så god som mulig, at det er de mest egnede typene av tolkeoppdrag som utføres som fjerntolking og at brukervennlige tekniske løsninger som håndterer varierende nettforbindelser blir brukt.

Rettighetshaverne svarer litt forskjellig fra tolkene på noen spørsmål i spørreundersøkelsen. Mens tolkene svarer at oppmøtetolking er klart best egnet for så å si alle tolkeoppdrag, svarer rettighetshaverne noe mer nyansert og de ulike fjerntolkingsplattformene har en noe høyere score i enkelte situasjoner. For oppdragskategorien «familieselskap» svarer for eksempel alle 103 tolkene at oppmøtetolking er det eneste som er egnet, mens blant rettighetshaverne svarer 4% at Bildetolk kan være egnet og 3% at Videotolk kan brukes, samtidig som 63% mener oppmøtetolking er best og 35% svarer at det ikke er aktuelt for dem å bruke tolk i familieselskap. For oppdragstypen «i butikken» svarer 46% av tolkene at bildetolking er egnet og 80% av dem svarer at oppmøtetolking er egnet. Blant rettighetshaverne er det bare 21% som svarer at bildetolking er egnet, bare 22% som svarer at oppmøtetolking er egnet og hele 61% som sier at det å kommunisere via tolk i butikken ikke er aktuelt for dem⁹. Tolkene regner oppmøtetolk som mer egnet for lengre telefonsamtaler (over fem minutter), mens rettighetshaverne mener at Bildetolk er best egnet for dette.

En slik forskjell kan forstås som at noen av rettighetshaverne i større grad enn tolkene ser fordelene med å slippe å ha med seg et ekstra menneske inn i private situasjoner. Mange av problemene tolkene forteller om, handler også om at de ikke oppfatter alt og at det dermed er deler som forsvinner fra samtalen, og det er ikke sikkert at rettighetshaverne alltid identifiserer disse bortfallene eller problemene.

Ved tolking i digitale møter, bør det tas høyde for at det kan være hensiktsmessig å opprette en parallell forbindelse mellom tolkene og de døve/hørselshemmede primærdeltakerne, siden det rapporteres at det ofte oppstår vanskeligheter når tolkingen skal foregå inne i det digitale møtet. Hybride møter der noen er fysisk samlet, mens andre (inkludert tolken) ikke er det framholdes, spesielt av tolkene, som noe av det aller minst egnede for fjerntolking, og bør derfor dekket med oppmøtetolk.

Jevnt over er det stort samsvar mellom hvilke oppdragstyper tolker og rettighetshavere regner som egnet og uegnet for fjerntolking. Telefonsamtaler, heldigitale møter og webinarer regnes av begge gruppene som relativt egnet for fjerntolking, selv om rettighetshaverne regner oppmøtetolking som noe mer egnet også for webinarer. Tolkene vi intervjuet forteller om negative opplevelser der rettighetshavere ikke har fått oppmøtetolk til fysiske møter på arbeidsplass, foreldremøter og til og med jobbintervjuer, og dermed tvinges til å benytte Bildetolk eller Videotolk. Verken tolker eller rettighetshavere regner fjerntolking som særlig egnet for slike oppdrag.

⁹ Tolkene hadde ikke svarkategorien «ikke aktuelt for meg» i sin spørreundersøkelse.

Under intervjuene med tolker kom det imidlertid fram at også korte møter og samtaler på arbeidsplass og flere andre situasjoner kan være egnet for fjerntolking forutsatt at tolken kjenner deltakerne og konteksten fra før, altså som et supplement til oppmøtetolking i en allerede kjent samtalekontekst.

Litteraturliste/Referanser

Allwood, J. (2002). Bodily communication dimensions of expression and content. In B. Granström, D. House, & I. Karlson (Eds.), *Multimodality in Language and Speech Systems* (pp. 7-26). Kluwer Academic Publishers. https://doi.org/10.1007/978-94-017-2367-1_2

Braun, S., Skinner, R., & Napier, J. (Eds.). (2018). *Here or there : research on interpreting via video link*. Gallaudet University Press.

De Meulder, M., Pouliot, O., & Gebruers, K. (2021). *Remote sign language interpreting in times of COVID-19*.

Edlund, J., Heldner, M., & Włodarczak, M. (2014, May 26-31). *Catching wind of multiparty conversation* LREC 2014 - Ninth international conference on language resources and evaluation, Reykjavik, Iceland.

Folketrygdsloven. (1997). *Lov om folketrygd* (LOV-1997-02-28-19). Lovdata. <https://lovdata.no/lov/1997-02-28-19>

Goodwin, C. (2007). Participation, stance and affect in the organization of activities. *Discourse & Society*, 18(1), 53-73. <https://doi.org/10.1177/0957926507069457>

Gudmundsen, J., & Svennevig, J. (2020). Multimodal displays of understanding in vocabulary-oriented sequences. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*, 3(2). <https://doi.org/10.7146/si.v3i2.114992>

Hansen, J. (2020). Video-mediated interpreting. The interactional accomplishment of interpreting in video-mediated environments University of Oslo]. Oslo.

Hansen, J. P. B. (2022). Recruiting repair: Making sense of interpreters' embodied actions in a video-mediated environment. *Discourse Studies, OnlineFirst*, 22. <https://doi.org/10.1177/14614456221112261>

Hansen, J. P. B. (2023). *Fjerntolking: En bok om meningsdannelse* (1. utgave. ed.). Fagbokforlaget.

Haualand, H. (2011). Interpreted Ideals and Relayed Rights - Video Interpreting Services as Objects of Politics. *Disability Studies Quarterly*, 31.

Haualand, H. (2012a). Fortolkning og formidling: En komparativ studie av bildetolktjenester. *Norsk antropologisk tidsskrift*, 23, 287-301.

Haualand, H. (2012b). Interpreting Ideals and Relaying Rights - A comparative Study of Video Interpreting Services in Norway, Sweden and the United States University of Oslo]. Oslo.

Haualand, H., Haualand, H. M., Nilsson, A.-L., & Raanes, E. (2018). *Tolking: Språkarbeid og profesjonsutøvelse [Interpreting: Language work and professionalism]*. Gyldendal.

Kaupang, A. (2016). *Helhetlig gjennomgang av tolkeområdet*. <https://www.regjeringen.no/no/dokumenter/helhetlig-gjennomgang-av-tolkeområdet/id2483538/>

Kendrick, K. H. (2015). The intersection of turn-taking and repair: The timing of other-initiations of repair in conversation. *Frontiers in Psychology*, 6. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00250>

Mondada, L. (2018). Multiple temporalities of language and body in interaction: Challenges for transcribing multimodality. *Research on Language and Social Interaction*, 51(1), 85-106. <https://doi.org/10.1080/08351813.2018.1413878>

Mondada, L. (2019). Transcribing silent actions: Multimodal approach of sequence organization. *Social Interaction. Video-Based Studies of Human Sociality*, 2(1). <https://doi.org/10.7146/si.v2i1.113150>

norsk-dovemuseum.no. *Hjelpemidler*. Retrieved 08.05.23 from <https://norsk-dovemuseum.no/hjelpemidler>

Nota, N., Trujillo, J. P., & Holler, J. A. M. (2021). Facial signals and social actions in multimodal face-to-face interaction. *Brain sciences*, 11(8), 1017. <https://doi.org/10.3390/brainsci11081017>

Oloff, F. (2013). Embodied withdrawal after overlap resolution. *Journal of Pragmatics*, 46(1), 139-156. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.07.005>

Pasquandrea, S. (2011). Managing multiple actions through multimodality: Doctors' involvement in interpreter-mediated interactions. *Language in Society*, 40(4), 455-481. <https://doi.org/10.1017/S0047404511000479>

Robinson, J. D. (2006). Managing trouble responsibility and relationships during conversational repair. *Communication Monographs*, 73(2), 137-161. <https://doi.org/10.1080/03637750600581206>

Roman, G., Samar, V., Ossip, D., McKee, M., Barnett, S., & Yousefi-Nooraie, R. (2022a). Ditching the Driving: A Cross-Sectional Study on the Determinants of Remote Work From Home for Sign

Language Interpreters. *Front Health Serv*, 2. <https://doi.org/10.3389/frhs.2022.882615>

Roman, G., Samar, V., Ossip, D., McKee, M., Barnett, S., & Yousefi-Nooraie, R. (2022b). The Occupational Health and Safety of Sign Language Interpreters Working Remotely During the COVID-19 Pandemic. *Prev Chronic Dis*, 19, E30-E30. <https://doi.org/10.5888/pcd19.210462> (Peer Reviewed)

Sacks, H., Schegloff, E. A., & Jefferson, G. (1974). A simplest systematics for the organization of turn taking for conversation. *Language*, 50, 696-735. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-623550-0.50008-2>

Schafer, E. C., Dunn, A., & Lavi, A. (2021). Educational challenges during the pandemic for students who have hearing loss. *Language, speech & hearing services in schools*, 52(3), 889-898. https://doi.org/10.1044/2021_LSHSS-21-00027

Schegloff, E. A. (1967). The first five seconds: The order of conversational opening (Unpublished thesis) University of California].

Schegloff, E. A. (2007). *Sequence organization in interaction: A primer in conversation analysis*. Cambridge : Cambridge University Press.
<https://doi.org/10.1017/CBO9780511791208>

Schegloff, E. A., & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, VIII(4), 289-327.
<https://web.stanford.edu/~eckert/PDF/schegloffOpeningUpClosings.pdf>

Seuren, L. M., Wherton, J., Greenhalgh, T., & Shaw, S. E. (2021). Whose turn is it anyway? Latency and the organization of turn-taking in video-mediated interaction. *J Pragmat*, 172, 63-78. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2020.11.005>

Stokoe, E., Humă, B., Sikveland, R. O., & Kevoe-Feldman, H. (2020). When delayed responses are productive: Being persuaded following resistance in conversation. *Journal of Pragmatics*, 155, 70-82. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2019.10.001>

Tufar, I., & Anicescu, B. (2022). Remote interpreting of Romanian Sign Language in the pandemic context. *Revista Română de Terapie Tulburărilor de Limbaj și Comunicare*, VIII(1), 28-38. <https://doi.org/10.26744/rtrtlc.2022.8.1.05>

Turner, G. H., Napier, J., Skinner, R., & Wheatley, M. (2016). Telecommunication relay services as a tool for deaf political participation and citizenship. *Information, Communication & Society*, 20(10), 1521-1538. <https://doi.org/10.1080/1369118x.2016.1234633>

Vogler, C., McWhinney, J., Harper, P., Raike, A., Hellström, G., & Vanderheiden, G. (2011). *Video Relay Service Practices and Politics Around The World* 2nd International AEGIS Conference and Final Workshop, Brussels.

Wadensjö, C. (1998). Kontakt genom tolk [Contact through interpreter]. *Dialogos*.

Warnicke, C. (2019). Equal Access to Make Emergency Calls: A Case for Equal Rights for Deaf Citizens in Norway and Sweden. *Social Inclusion*, 7(1), 173-179.
<https://doi.org/10.17645/si.v7i1.1594>

Warnicke, C., & Granberg, S. (2022). Interpreter-mediated interactions between people using a signed respective spoken language across distances in real time: a scoping review. *BMC Health Serv Res*, 22(1), 387-387. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07776-y>

Warnicke, C., & Plejert, C. (2012). Turn-organisation in mediated phone interaction using Video Relay Service (VRS). *Journal of Pragmatics*, 44(10), 1313-1334.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.pragma.2012.06.004>