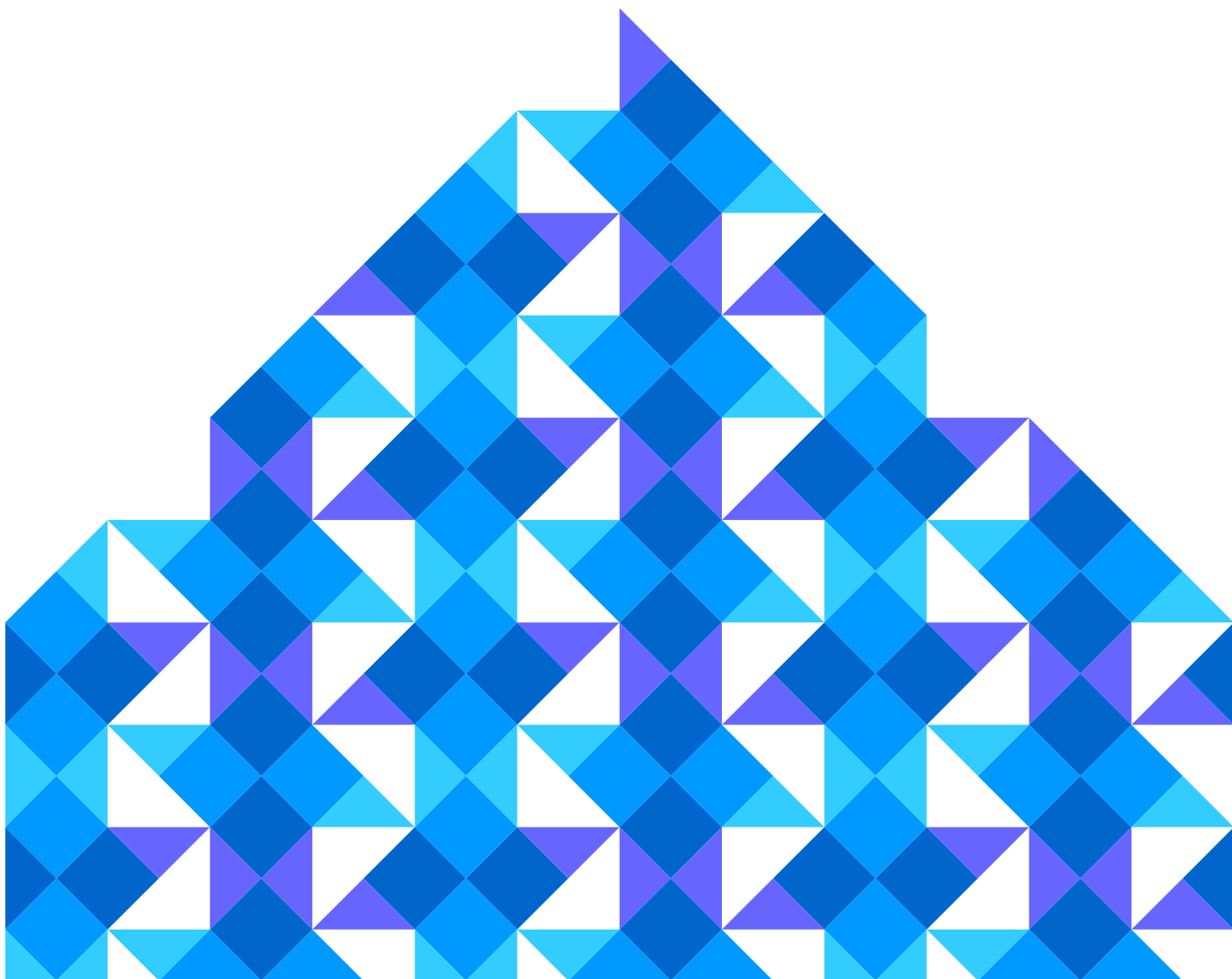


Information om tolktjänst i arbetslivet

Andra delrapporteringen av ett regeringsuppdrag



Myndigheten för delaktighet är en kunskapsmyndighet som arbetar inom funktionshindersområdet. Vi arbetar för att alla, oavsett funktionsförmåga, ska kunna vara fullt delaktiga i samhället.

Myndigheten för delaktighet, 2020
Information om tolktjänst i arbetslivet

Nummer 2020:19
ISBN: 978-91-87883-72-9 (pdf)

Publikationen finns att ladda ner från myndighetens webbplats www.mfd.se.
Alternativa format kan beställas från Myndigheten för delaktighet.

Postadress: Myndigheten för delaktighet, Box 1210, 172 24 Sundbyberg
E-post: info@mfd.se
Telefon: 08-600 84 00

Innehåll

Förord.....	4
Inledning.....	5
Utgångspunkter för genomförandet av uppdraget	7
Uppdragets syfte.....	7
Förutsättningar.....	8
Innovation	8
Fokus på kommunikation	9
Dialog och förankring	9
Arbetet i uppdraget 2020	10
Sammanställning av goda exempel	10
Kartläggning av innovation.....	10
Kommunikationsarbete	21
Reflektioner	22
Tolktjänstfrågan	22
Innovation under coronapandemin.....	22
Information om tolktjänst i arbetslivet	25

Förord

Att ha ett arbete och kunna försörja sig är grundläggande för de flesta människor. Det är också en central fråga i arbetet med att nå det nationella funktionshinderspolitiska målet och att leva upp till FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning.

Tillgång till tolk och teknik för kommunikation är grundläggande förutsättningar för att personer som är döva, hörselskadade eller har dövblindhet ska kunna utnyttja sin rätt att arbeta på inkluderande och tillgängliga arbetsplatser, visa sin kompetens och utvecklas professionellt.

För två år sedan gav regeringen MFD i uppdrag att informera om tolktjänster i arbetslivet. I uppdraget har MFD valt att fokusera på de möjligheter som finns inom området. Därför lyfter vi fram innovation, teknik och goda exempel i den här rapporten.

Detta år kommer alltid att förknippas med covid-19. Pandemin har i grunden förändrat vårt förhållande till arbetsplatsen och tvingat oss att tänka nytt. Detta har också förändrat förutsättningarna för tolktjänster, när det inte längre har varit självklart att vistas på sin arbetsplats eller att ha tillgång till tolkar på plats. Vi har tvingats att samarbeta och kommunicera på distans. Vi har bekantat oss med nya verktyg och testat nya arbetssätt. Vi har sett nya möjligheter och utmaningar. Behovet av tillgängliga lösningar för kommunikation har varit större än någonsin och det gäller naturligtvis även för tolktjänster.

Detta är MFD:s delrapport för 2020.

Sundbyberg i oktober 2020

Malin Ekman Aldén
Generaldirektör

Inledning

I juni 2018 fick Myndigheten för delaktighet (MFD) i uppdrag av regeringen att informera arbetsgivare samt andra berörda aktörer om ansvar och insatser för att tillhandahålla tolk och andra stöd (regeringsbeslut II:6, 2018-06-20, dnr S2016/02162/FST, S2018/03798/FST). I uppdraget ingår även att informera om teknik och tjänster, främja utveckling och innovation samt redovisa goda exempel.

Uppdraget löper under åren 2018–2020 och ska delrapporteras senast den 1 november 2019 och den 1 november 2020. Uppdraget ska slutredovisas senast den 24 juni 2021. Detta är MFD:s rapportering för 2020.

Inom ramen för uppdraget ska MFD inhämta synpunkter från Socialstyrelsen, Arbetsförmedlingen, Post- och telestyrelsen (PTS), Vinnova, Sveriges Kommuner och Regioner (SKR), Svenskt Näringsliv samt organisationer som representerar personer som är döva, har nedsatt hörsel eller dövblindhet.

Sedan MFD fick sitt uppdrag har en del förändrats, både i omvärlden och vad gäller tolktjänster:

- Intresseorganisationerna har publicerat sin rapport *Rätt till tolk – ingen tolkningsfråga*¹, där de ger sin syn på hur samhällets tolktjänst bör vara utformad.
- Regeringen har utsett en särskild utredare med uppdrag att göra en fördjupad analys av tidigare förslag om tolktjänsten. Utredaren ska också ta fram en handlingsplan för en långsiktig utveckling av tolktjänsten.
- Sist men inte minst har covid-19-pandemin haft en stor påverkan på tolktjänster och arbetsmiljö i stort.

¹ Skuggutredningen (2019), Rätt till tolk – ingen tolkningsfråga! Rapport av Sveriges dövas riksförbund, Sveriges dövas ungdomsförbund, Förbundet Sveriges dövblinda och Riksförbundet DHB.

MFD har valt att undersöka hur förändringarna ovan har påverkat förutsättningarna för tolktjänster i arbetslivet. Vi redovisar våra slutsatser i den här delrapporten, inom ramen för regeringsuppdraget.

Utgångspunkter för genomförandet av uppdraget

Uppdragets syfte

MFD vill informera arbetsgivare om vilka möjligheter som finns att förbättra förutsättningarna i arbetslivet för personer som är döva, hörselskadade eller har dövblindhet. Inom ramen för det här uppdraget lyfter vi vikten av tolktjänster, tillgång till och användning av relevant teknologi samt ett genomtänkt arbetsmiljöarbete.

Målet för detta uppdrag är att öka kunskapen hos främst chefer och personal som arbetar med HR-frågor eller arbetsmiljö. MFD:s insatser fokuserar på följande områden:

- Informera om tolktjänster och insatser som finns tillgängliga via regioner och Arbetsförmedlingen samt om Post- och telestyrelsens förmedlingstjänster.
- Informera om teknologi som möjliggör kommunikation och samarbete.
- Informera om hur arbetsgivare kan planera och utforma en tillgänglig arbetsplats.
- Förmedla goda exempel på hur arbetsgivare kan skapa en tillgänglig arbetsmiljö för målgruppen döva och hörselskadade personer.
- Kartlägga och analysera hur innovativa lösningar bidrar till en mer effektiv tolktjänst och utökad tillgänglighet på arbetsplatser.

Förutsättningar

MFD har i uppgift att verka för full delaktighet i samhällslivet för personer med funktionsnedsättning och för jämlikhet i levnadsvillkor. Det gör vi bland annat genom att utveckla och sprida kunskap om vilka hinder för delaktighet som finns. MFD:s primära målgrupper är de offentliga aktörerna, det vill säga statliga myndigheter, kommuner och regioner. Näringslivet och privata aktörer utgör också en målgrupp i sin roll som arbetsgivare.

Jämställdhet är en given utgångspunkt i MFD:s verksamhet och uppdrag och även viktig utgångspunkt i detta uppdrag. Det gäller främst arbetet med kartläggning och urvalet av goda exempel.

Innovation

År 2015 gav regeringen MFD i uppdrag att skapa en nationell digital plattform för information, kunskapsutveckling, erfarenhetsutbyte och innovation för berörda aktörer och användare inom området kommunikation för döva, hörselskadade och personer med dövblindhet (dnr S2015/08135/RS).

Inom ramen för det tidigare uppdraget uppmärksammade MFD de nya kommunikationsmöjligheter och utmaningar som innovation och ny teknik innebär för döva personer och personer med hörselskada eller dövblindhet². MFD konstaterade då att den pågående digitaliseringen och floran av nya digitala verktyg ger nya möjligheter för kommunikation och delaktighet i samhället. Detta gäller fortfarande och har varit utgångspunkten för det nuvarande uppdraget.

² MFD (2016), Nationell digital plattform till stöd för innovation – delrapport.

Fokus på kommunikation

Under 2018 och 2019 har MFD främst arbetat med att kartlägga och ta fram informations- och stödmaterial om tolktjänst. Under 2020 har vi kompletterat arbetet genom att sammanställa goda exempel och innovation inom tolktjänsten. Fokus har främst legat på att kommunicera och sprida materialet till de identifierade målgrupperna.

Dialog och förankring

Under 2020 har MFD haft fortsatt dialog med organisationer som representerar personer som är döva, har nedsatt hörsel eller dövblindhet. via samråd och en referensgrupp.

Arbetet i uppdraget 2020

Sammanställning av goda exempel

MFD har sökt i hela landet efter goda exempel på hur man kan arbeta med tolktjänst i arbetslivet. I arbetet har vi tagit hjälp av intresseorganisationer, Arbetsförmedlingen (främst SIUS-konsulenter³ och specialister som arbetar med syn/döv/hörsel), regionernas tolkcentraler, sociala medier och andra informella kanaler. I urvalet av goda exempel har MFD tagit hänsyn till flera perspektiv, t.ex. jämställdhet och ålder. Vi har också sett till att samla in exempel från olika sektorer och branscher, vilket har bidragit till en mångfald i vår sammanställning.

Den röda tråden i arbetet har varit att hitta och lyfta arbetsplatser som ser möjligheterna och riggar arbetsmiljön utifrån medarbetarnas kompetens – inte utifrån funktionsnedsättningar. Ett resultat av arbetet är fyra webbartiklar och en kort film som lyfter fram arbetsplatser inom privat och offentlig sektor där man har lyckats skapa tillgängliga arbetsmiljöer. En tillgänglig arbetsmiljö ger alla medarbetare möjlighet att visa sin kompetens och att utvecklas. Artiklarna och filmen finns publicerade på <https://www.mfd.se/inspiration/larande-exempel/>

Kartläggning av innovation

Övergripande frågeställningar

Det primära målet med kartläggningen har varit att sammanställa information om relevanta innovationer som kan vara intressanta för arbetsgivare att känna till. Det handlar om konkreta och innovativa lösningar som bidrar till ett mer tillgängligt och inkluderande arbetsliv. Ambitionen är att ge arbetsgivarna en överblick inom alla områden som kan vara relevanta, framför allt inom informations- och kommunikationsteknik.

³ SIUS står för Särskilt Introduktions- och Uppföljningsstöd för funktionshindrade i arbetslivet. Källa: Arbetsförmedlingen.

I vår sammanställning lyfter vi fram innovationer som bidrar till

- fler universellt utformade eller anpassade arbetsplatser
- tillgänglig kommunikation och information på arbetsplatsen.

Ett annat mål har varit att undersöka trender inom innovation som kan påverka och förbättra tolktjänster på systemnivå. Vi har även undersökt hur covid-19 har påverkat aktörerna inom tolktjänst, i och med det ökade behovet av att arbeta och kommunicera på distans.

Datainsamling

Datainsamling har skett genom kontakt och diskussioner med aktörer som arbetar inom forskning, eller har koppling till innovation och teknologi, samt aktörer inom tolktjänst. Vi har också använt oss av så kallad deskresearch, vilket innebär att vi har utgått från befintlig forskning inom området. Dessutom har MFD deltagit i ett flertal workshops^{4 5} och skickat ut en webbenkät till tolkcentraler och tolkbolag.

Relevanta områden inom innovation

Det finns ett brett spektrum av relevanta områden inom innovation, som inkluderar såväl informations- och kommunikationsteknik (IKT), IT/telekom och artificiell intelligens. MFD har främst fokuserat på följande områden:

- samarbetsteknologi⁶
- hörselteknologi
- språk- och talteknologi
- tolkningsteknologi.

⁴ Workshop om innovation i arbetslivet, anordnad av Nordens välfärdscenter, KTH och Begripsam, 7/9 2020.

⁵ Workshop om tal-till-text för svenska företag, myndigheter och organisationer, anordnad av Språkbanken Tal, 6/10 2020.

⁶ Samarbetsteknologi: digitala system för samarbete och samskapande. Det kan till exempel handla om digitala mötesplattformar.

Vi har bland annat kartlagt konsumentteknik i form av produkter och tjänster (t.ex. appar) samt andra hjälpmedel. Det är viktigt att poängtera att samtliga teknologier som redovisas här ofta samverkar och integreras med varandra.

Samarbetsteknologi

Coronapandemin har påskyndat den digitala omställningen i samhället, bland annat i arbetslivet. För många har det blivit en ny verklighet att arbeta på distans, med stöd av digital kommunikation och andra verktyg för samarbete och samskapande.

Det finns numera en mängd digitala produkter för att bedriva projektsamarbete på distans. Samarbetet kan t.ex. handla om så kallad brainstorming och mindmapping, eller gemensamt arbete med dokument. Men arbete på distans handlar framför allt om att kunna genomföra möten digitalt med hjälp av verktyg för videomöten och skärmdelning. För att vara tillgängliga ska sådana digitala mötesplattformar vara multimodala och möjliggöra kommunikation simultant via ljud, realtidstext och rörlig bild. Ett exempel är applikationer för digitala möten som gör det möjligt för skrivtolkar att ansluta och direkttexta under videomöten.

I coronakrisens spår har verktyg för digitala möten uppmärksammats ur ett döva och hörselskadades perspektiv. I många forum på internet har man diskuterat applikationer, strategier, möjligheter och utmaningar för personer som är döva och hörselskadade att delta i digitala möten. Några appar ligger i framkant eftersom de erbjuder funktioner som gör det lättare för teckenspråkiga att delta i samtalet på lika villkor. En app erbjuder till exempel möjligheten för användaren att fästa flera deltagare i bild samtidigt⁷, medan en annan app automatiskt känner igen en person som tecknar och fäster den bilden⁸. Dessa funktioner är viktiga när man behöver se vad som sägs.

⁷ <https://mashable.com/article/zoom-video-accessibility-features/?europa=true>

⁸ <https://heartbeat.fritz.ai/wwdc20-whats-changed-in-accessibility-on-ios-33e0f144e075>

När allt fler använder samarbetsteknologier och arbetar på distans är det viktigt att sprida information om tillgänglighet. Parallellt med detta uppdrag har MFD därför tagit fram en checklista för tillgängliga digitala möten⁹, som kan spridas till arbetsgivare.

Hörselteknologi

Hörapparatstekniken har utvecklats snabbt de senaste åren. Hörapparater och hörselimplantat innehåller numera kraftfulla signalprocessorer som styrs av algoritmer. Detta innebär större möjligheter att analysera ljudmiljöer och justera ljudbilden. Dagens hörapparater har också kapacitet via streamingteknik att agera som nav för andra digitala enheter såsom mobiltelefoner, datorer, konferenshjälpmedel, tv eller molntjänster.

MFD:s kartläggning visar att konsumentprodukter innehåller allt fler hörselfrämjande lösningar. Ett exempel är operativsystem i nya mobiltelefoner som har inställningar särskilt för hörsel. Ett annat exempel är appar som använder artificiell intelligens för att reducera brus och fokusera på mänskligt tal.

Ytterligare en innovation är den nya bluetoothstandarden LE Audio som lanserades i januari 2020. Standarden ger stöd för hörapparater och hörselimplantat och möjliggör högre ljudkvalitet, lägre strömförbrukning och ljudledning till flera enheter samtidigt. Kompatibla produkter väntas komma på marknaden inom de närmaste åren. En intresseorganisation ser standarden som ett av de viktigaste genombrotten för hörselskadade sedan teleslingan.¹⁰

Språk- och talteknologi

Språkrådet definierar språkteknologi som en vetenskap med fokus på att förstå hur människans språk är uppbyggt och hur datateknik kan känna igen, förstå, tolka och generera mänskligt språk i alla dessa former. Många områden inom språkteknologi har stor betydelse för en ökad

⁹ <https://www.mfd.se/verktyg/vagledning-for-en-tillganglig-verksamhet/checklista-for-tillgangliga-digitala-moten/>

¹⁰ <https://hrf.se/ny-bluetooth-standard-ett-genombrott-for-horselskadade/>

tillgänglighet. Ett av dessa områden är teknologin för automatiserad taligenkänning, som bland annat möjliggör konvertering av tal till text i realtid. Automatiserad taligenkänning anses nu vara en mogen teknologi som används kommersiellt med framgång.¹¹

Verktyg för konvertering av tal till text är användbara för olika ändamål och situationer. Det kan handla om konvertering till text av

- samtal på plats
- telefonsamtal
- samtal via digitala kanaler
- en utsändning av ljud eller bild.

Två typer av teknik är relevanta: talarberoende respektive talaroberoende taligenkänningssystem.¹² De har bland annat följande kännetecken:

- Ett talarberoende taligenkänningssystem är anpassat efter en eller ett fåtal personer, i syfte att maximera precisionen och minska fördröjningen. Ett sådant system används med fördel i media när man vill texta program och sändningar.
- Ett talaroberoende taligenkänningssystem är inte anpassat efter en individ. Alla taligenkänningsapplikationer som finns i våra mobiltelefoner, datorer och surfplattor för personlig assistans eller konvertering av tal till text använder sig av ett talaroberoende system. Dessa system kräver mycket större resurser och data.

Det finns ett flertal program och appar för tal-till-text tillgängliga på marknaden. För att ett verktyg ska vara användbart på en arbetsplats måste dess gränssnitt och API¹³ ha vissa egenskaper. Det ska till exempel vara möjligt för den som läser texten att särskilja vem som pratar. Det är också en fördel om samtalsdeltagare kan koppla upp sig till programvaran via sin mobiltelefon/surfplatta/dator.

MFD:s kunskapssammanställning visar att mycket innovation inom språk- och talteknologi är engelskspråkig eller anpassad till andra stora och

¹¹ PTS (2017), Regeringsuppdrag att främja utveckling av en nationell språkinfrastruktur för talbaserade tjänster.

¹² Stelacon (2014), Språkresursbank – teknik och omvärld.

¹³ API: Application Programming Interface.

utbredda internationella språk. Det gäller inte minst inom automatiserad taligenkänning och konvertering till text. De appar som är populära för realtidstranskribering finns inte tillgängliga på svenska¹⁴.

Samtal med berörda aktörer visar att taligenkänningsteknologi börjar implementeras på arbetsplatser, i synnerhet verktyg för konvertering av tal till text. Audionomer som arbetar som specialister på Arbetsförmedlingen rekommenderar och förskriver sådana verktyg.

MFD har också varit i kontakt med RISE¹⁵, som under åren 2019–2021 koordinerar ett innovationsprojekt kallat Tal-till-text. I projektet används så kallad Augmented Reality-teknik som verktyg för personer med nedsatt hörsel (STAR¹⁶). I projektet studerar man visuella, optiska och ergonomiska förutsättningar för tal-till-text-system, som med hjälp av Augmented Reality (AR)¹⁷ presenterar text via speciella glasögon. Projektets mål är att skapa en demonstrator, implementera en experimentell uppställning och undersöka grundläggande visuella, optiska och ergonomiska principer för presentation av text i AR för personer med nedsatt hörsel.

Tolkningsteknologi

Det finns teknik som gör det möjligt att omvandla olika nationella teckenspråk till text och tal eller omvandla tal till olika nationella teckenspråk (SSLIS¹⁸). De verktygen är dock ännu inte mogna för att implementeras i vardagslivet eller i arbetslivet.

Skrivtolkning är däremot ett område där det finns innovativa lösningar som är mogna för eller nära implementering. Det gäller framför allt skrivtolkning online och på distans för möten, konferenser och andra

¹⁴ Till exempel Otter:ai eller Ava.

¹⁵ Research Institutes of Sweden (RISE) är Sveriges forskningsinstitut och innovationspartner.

¹⁶ STAR: Speech-to-Text System using Augmented Reality.

¹⁷ Augmented Reality (*förstärkt verklighet* på svenska) gör att vi kan uppleva sådant som inte finns i verkligheten, utan bara digitalt. Det kan vara saker, effekter eller texter. Upplevelsen möjliggörs av en kamera eller speciella glasögon anslutna till ett AR-program Källa: UR.

¹⁸ SSIL: Speech to Sign Language Interpreter System.

typer av evenemang. Det finns t.ex. verktyg för digitala möten som gör det möjligt att ansluta en skrivtolk. Om evenemanget livesänds finns också tekniska möjligheter för producenten att erbjuda skrivtolkning online. Skrivtolkning är dock ett krävande arbete ur ett kognitivt perspektiv, och resurserna för skrivtolkar är begränsade. Därför studerar forskare möjligheten att ta fram ett system baserat på taligenkänning, där skrivtolken dikterar till mjukvaran det som precis har sagts. En sådan innovation skulle kunna leda till att fler kan utbildas till skrivtolkar på kortare tid. Forskningen bedrivs vid Tolk- och översättarinstitutet och på KTH, inom ramen för ett pågående projekt¹⁹ som finansieras av PTS.

Exempel på innovation i arbetslivet

En döv person som MFD har intervjuat summerar och exemplifierar hur ovannämnda teknologier integreras i arbetsmiljön och skapar delaktighet på arbetsplatsen:

Jag använder en app som konverterar tal till text mest när vi är i personalrummet och fikar eller äter lunch, då är det mer ett vardagssamtal. Jag upplever att konversationen går smidigt om alla är uppkopplade till appen.

Jag tycker att appen funkar enbart i korta samtal, t.ex. om man går till en kollega och frågar något, eller kortare samtal under fikat. Fördelen med appen är att jag kan formulera mina svar själv, och att mina kollegor pratar på som vanligt. Med appen kan jag ha en dialog med flera kollegor samtidigt.

Det funkar dock inte i längre möten, där i princip alla av mina möten sker digitalt. Däremot, som nu under coronapandemin, använder jag teckenspråkstolk digitalt en hel del, genom att tolken bjuds in till Zoom-möten. Med Zoom kan jag välja att enbart se tolk och på samma gång se andra deltagare i mindre rutor. Det gör att min valfrihet blir större och jag blir inte lika platsbunden när jag ska utföra mina arbetsuppgifter. Till exempel kan jag jobba hemifrån eller på kontoret med Zoom-möten, och möjligheten att få tolk till olika möten blir större när tolken kan "sitta" varsomhelst.

¹⁹ <https://www.tolk.su.se/forskning/forskningsprojekt/%C3%B6kad-tillg%C3%A4nglighet-f%C3%B6r-studenter-m-funktionsneds%C3%A4ttning-genom-taligenk%C3%A4nning-3-milj-2018-2020-1.396295>

Tolktjänster under coronapandemin.

Bakgrund

Inom ramen för detta uppdrag har vi undersökt hur relevanta aktörer (myndigheter, tolkcentraler och tolkbolag) har påverkats av covid-19 i förhållande till tolktjänster och annan digital teknik. MFD:s hypotes är att digitala verktyg och distanstolkning nu används i större utsträckning. Detta har lett till nya vanor och påverkat synen på de möjligheter som digitalisering erbjuder, både hos tolkanvändare och hos aktörerna som utvecklar eller implementerar tjänster för tillgänglig kommunikation.

För att få veta mer om hur tolkaktörerna påverkades av covid-19 skickade MFD ut en webbenkät i maj 2020. Enkäten utgjordes av en kvalitativ undersökning och riktade sig till samtliga tolkcentraler och några privata tolkbolag. I webbenkäten valde vi att inte begränsa oss till arbetslivet utan inkluderade samtliga samhällsområden. Respondenterna ombads att beskriva följande:

1. Hur den rådande pandemin har påverkat deras tolkverksamhet.
2. Om verksamheten erbjuder alternativa lösningar till tolkning på plats. Om ja, vilka verktyg och rutiner verksamheten har implementerat.
3. Vilka erfarenheter som har dragits: vad har varit utmanande och vad har fungerat särskilt bra?
4. Hur man har upplevt efterfrågan av tolkning på distans och andra digitala verktyg.

Tolv tolkcentraler och två privata tolkbolag besvarade denna enkät.

Resultat

Majoriteten av tolkcentralerna²⁰ och båda tolkbolagen redovisade en signifikant minskning av tolkuppdrag på plats och en generell ökning av distanstolkning under perioden mars–juni 2020. Två tolkcentraler

²⁰ För mindre tolkcentraler (t.ex. Gotland) som tar hand om en liten population har efterfrågan och behov av distanstolkning inte varit särskilt märkbart, inte heller under våren 2020.

redovisar även en något märkbar ökning av skrivtolkning på distans. Några tolkcentraler har i sina svar illustrerat ökningen av distanstolkning med siffror:

- Tolkcentralen i Västernorrland rapporterade tre distanstolkningsuppdrag under 2019 och 107 sådana uppdrag mellan mars och maj 2020. Centralen har cirka 320 tolkanvändare.
- Tolkcentralen i Örebro rapporterade 24 distanstolkningsuppdrag under 2019 och 132 sådana uppdrag mellan januari och september 2020. Centralen har cirka 1 200 tolkanvändare.
- Tolkcentralen i Västerbotten hade utfört 148 distanstolkningsuppdrag mellan januari och september 2019 och 291 sådana uppdrag²¹ mellan januari och september 2020. Centralen som har cirka 550 tolkanvändare.

Ett uttalande från en tolkcentral summerar vad de flesta aktörer inom tolktjänst har upplevt under våren 2020: ”man har tvingats till ett snabbare införande av digitala tolklösningar”.

Enkäten visar att tolkcentralerna har olika förutsättningar när det gäller att implementera och använda tolkning på distans. Några tolkcentraler kunde utan större problem utöka sin verksamhet och uppmuntra brukarna att använda distanstolkning. De centralerna hade sedan tidigare erfarenhet av att arbeta med distanstolkning. Andra tolkcentraler upplevde större utmaningar med att implementera eller använda distanstolkning. Åtta av tolv tolkcentraler beskriver bland annat utmaningar i själva processen med att utöka tolkning på distans såsom bristfälligt IT-stöd, begränsad IT-infrastruktur, låg digital kompetens hos slutanvändaren (tolkar, kunder eller vårdpersonal) eller problem med internetutkoppling.

²¹ I dessa 291 uppdrag ingår både teckenspråkstolkning och skrivtolkning på distans.

Enkätsvaren visar också att en majoritet av tolkcentralerna implementerar tolkning på distans via vanlig konsumentteknik²², av pragmatiska skäl för att möta kundernas önskemål. Denna valfrihet har inneburit en del utmaningar för tolkarna, som då förväntas behärska ett flertal verktyg. En minoritet av tolkcentralerna har utvecklat egna verktyg för distanstolkning eller skrivtolkning. En tolkcentral påpekar behovet av riktlinjer och rekommendationer kring att implementera och använda digitala verktyg, inte minst av säkerhetsskäl. Det är alltså något som hittills har saknats.

Sammanfattningsvis visar svaren från tolkcentralerna att efterfrågan på distanstolkning och andra digitala verktyg har ökat kraftigt i och med covid-19. Många tolkanvändare är nyfikna och har fått nya insikter om de möjligheter som tekniken erbjuder. Undersökningen visar också att samtliga tolkcentraler har utvecklat och utökat erbjudandet av distanstolkning och digitala kanaler, utifrån sina egna förutsättningar och behov. En konsekvens av detta är att distanstolkning och digitalisering av tolktjänster har kommit i ett nytt ljus.

Enkätsvaren visar även att många regioner och andra organisationer som verkar för ökad samverkan av tolktjänster arbetar aktivt med frågor som rör distanstolkning och ökad digitalisering. Föreningen Talför, som är tolkcentralernas arbetsledarförening, har meddelat att frågan om ett samarbete kring en gemensam utveckling av system för distanstolkning kommer att tas upp under hösten 2020.

De privata tolkbolag som har besvarat webbenkäten beskriver att pandemin påverkat deras verksamhet på ett signifikant sätt. Företagen har tvingats investera i utrustning och infrastruktur (studio) samtidigt som beställningar och inkomstkällor har minskat. Ett tolkbolag uppskattar att 80 procent av tolkbeställningarna har avbokats under våren 2020. Korttidsarbete har i många fall varit nödvändigt. Detta har haft stora konsekvenser för bolagens ekonomi.

²² Konsumentprodukter som används av tolkcentraler: Cisco, Team, Skype, Zoom, Facetime, WhatsApp, Joinme, Messenger, Visiba Care, VMR (Virtuella mötesrum), Alltid öppet, o.s.v.

De privata tolkbolagen beskriver också utökade krav på samordning inför varje uppdrag på distans, där man lägger mycket tid på att stämma av vilka plattformar och vilken teknik som ska användas vid uppdragen. Samtidigt förväntar sig och efterfrågar kunderna deras expertis kring tekniska lösningar. De privata aktörerna tar också upp följande faktorer som försvårar tolkarnas arbetsmiljö:

- Det är svårare att avläsa tvådimensionellt teckenspråk på skärm (när man är van vid att tolka tredimensionellt).
- Dålig teknik (ljud och bild) gör det svårare för tolkarna att kunna höra vad som sägs.
- Turtagning är svårare att upprätthålla.

Aktörerna inom tolktjänst beskriver ett ansträngt läge för tolkprofessionen, framför allt för frilansare som har tvingats söka sig till andra arbeten när tolkuppdragen försvann under våren 2020. Enligt en verksamhetschef finns det risk att tolkar inte är tillgängliga när efterfrågan ökar igen.

Bildtelefoni.net och Arbetsförmedlingen

MFD har haft kontakt med följande aktörer för att ta reda på hur deras tjänster har påverkats av covid-19: Post- och telestyrelsen (PTS), Arbetsförmedlingen och Evantia AB, som ansvarar för att erbjuda förmedlingstjänsten bildtelefoni på uppdrag av PTS.

Evantia AB och PTS bekräftar att förmedlingstjänsten Bildtelefoni.net har haft en ökning av trafiken under perioden mars–augusti 2020. Statistik visar också att antalet unika användare av tjänsten har ökat signifikant under perioden mars–juni 2020²³.

Arbetsförmedlingen har utvecklat egna verktyg och tjänster för distansmöten inom sin strategi för digitalisering och service.²⁴ Detta innebär att myndigheten under de senaste åren har vidareutvecklat sin IT-infrastruktur

²³ PTS, Bildtelefoni.net – Statistik augusti 2020.

²⁴ Arbetsförmedlingens årsredovisning 2019, s. 9.

så att de numera kan möta kraven för realtidskommunikation och service på distans i en stor skala.

Flera digitala tjänster för realtidskommunikation har nyligen implementerats inom Arbetsförmedlingen. Tvär av tjänsterna är Bokade webbmöten och Videomöten. Tjänsten Videomöten erbjuder möjligheten till flerpartssamtal mellan handläggare, kunder (arbetssökande eller arbetsgivare) och en tredje part vid behov. Både kunden och den tredje parten legitimerar sig via Bank-ID och deltagarna kan ansluta från valfri enhet (dator, surfplatta eller mobil) via en webbläsare.

Tjänsten Videomöten är särskilt intressant ur ett tillgänglighetsperspektiv eftersom den tillåter anslutning av teckenspråkstolk eller skrivtolk på distans. Tjänsten innehåller också en chattfunktion. Till en början (under år 2019) har videomötestjänsten använts som en pilotverksamhet av specialister och SIUS-handläggare. I mars 2020 tog Arbetsförmedlingen beslutet att generalisera videomöten för hela myndigheten.²⁵ Specialister, SIUS-handläggare samt samordnare och produktägare, som ansvarar för tjänsten, bekräftar att tjänsten används regelbundet för samtal med arbetssökande och arbetsgivare. Vid behov deltar även teckenspråkstolkar eller skrivtolkar i samtalet. Videotjänst med möjlighet till teckenspråkstolkning och skrivtolkning erbjuds både för bokade och obokade möten.

Kommunikationsarbete

MFD har valt att nå målgruppen för regeringsuppdraget via en riktad kampanj i sociala medier (Linkedin och Facebook). I kampanjen uppmärksammar vi tolktjänstfrågan med hjälp av en film, flera artiklar och ett informationsmaterial som finns på MFD:s webbplats. MFD planerar också att genomföra webinarier och seminarier under hösten 2020 – vinter 2021 i syfte att belysa frågan om tolktjänster i ett tillgängligt arbetsliv.

²⁵ Från cirka 100 videosamtal per månad under 2019 har användningen av tjänsten ökat till cirka 1 200–1 300 möten per månad. Källa: Arbetsförmedlingen.

Reflektioner

Tolktjänstfrågan

Inom detta uppdrag har MFD under 2020 haft fortsatt dialog med huvudmän, relevanta aktörer och civilsamhället. Dialogen är en förutsättning i vårt arbete med att samla in genomföra sin kunskap och kartlägga utvecklingen av tolktjänster.

Frågan om tolktjänst har nu kommit i en ny fas. Detta efter att utredningen om en förstärkt tolktjänst för jämlikhet och delaktighet (Dir. 2020:79) har fått regeringens uppdrag att göra en fördjupad analys av förslagen från tidigare utredningar. I uppdraget ingår också att ta fram en handlingsplan för den långsiktiga utvecklingen av tolktjänsten. Diskussionen om innovativa lösningar i spåren av utbrottet av covid-19 kommer att vara av stort vikt i det arbetet, i dialog med olika huvudmän, myndigheter, civilsamhället och andra relevanta aktörer inom tolktjänst. Det blir även viktigt att göra en sammanställning av erfarenheter från covid-19-tiden.

Innovation under coronapandemin

Tillgång till tillgänglig och användbar teknologi

Digital teknik som implementeras och används i arbetslivet måste vara robust, tillgänglig och användbar. Det krävs för att tolkning på distans och andra digitala verktyg ska ses som självklara möjligheter på arbetsplatserna. Vad gäller tolktjänster handlar det om IT-infrastruktur, internetuppkoppling och tillgång till bra ljud- och bildkvalitet. Den återkoppling MFD har fått från tolktjänstaktörerna visar att dessa frågor är ständigt aktuella.

I floran av digitala lösningar som i dag används på arbetsplatser finns det verktyg som är mer eller mindre tillgängliga för personer som är döva, hörselskadade eller har dövblindhet. Inte sällan har mainstreamteknik för digitala möten utvecklats ur ett hörandeperspektiv. Det kan innebära att det saknas grundläggande funktioner som är avgörande när man

kommunicerar via teckenspråk, eller att de funktioner som finns är begränsade. Det handlar t.ex. om möjligheten att fästa bilden av personer som tecknar och att ha visuell översyn av vad som sägs när flera personer medverkar i ett samtal.

MFD:s uppfattning är att allt fler känner till möjligheten att använda samarbetsteknologi, genom att t.ex. erbjuda textning i realtid. För att åstadkomma tillgängliga digitala möten och tillgängligt arbete på distans krävs dock ytterligare informationsinsatser och vägledning.

Distanstolkning och andra digitala verktyg får en ökad visibilitet

Inom ramen för detta regeringsuppdrag gav MFD 2018 ett konsultföretag i uppdrag att undersöka i vilken utsträckning distanstolkning och andra lösningar används, hur väl dessa fungerar och i vilka situationer de används.²⁶ En av studiens slutsatser var att det finns potential i distanstolkning och att många tolktjänstanvändare skulle kunna ha nytta av digitala tjänster i fler situationer, bland annat i arbetslivet. En annan slutsats var att en del potentiella användare troligtvis behöver ta sig över tröskeln och ”helt enkelt börja använda tjänsten”.²⁷

Coronapandemin har lett till en ökad implementering av digital teknik och tillgängliga innovationer, när aktörerna inom tolktjänst har tvingats att satsa mer på digitalisering. Det framgår av dialogen som MFD har haft med olika aktörer inom tolktjänst.

Pandemin har också tvingat eller gett möjlighet för fler slutanvändare att prova olika digitala verktyg i sin kommunikation. Som en tolkchef uttrycker det i sitt enkätsvar: ”Det handlar mer om att vi ridit på vågen att fler i vår omgivning förstått att distanstolkning är ett sätt att arbeta. Men covid har ju också gjort att vi kunnat fortsatt se mer lösningar än hinder, lånat ut datorer till vårdgrannar som gärna velat arbeta med en

²⁶ Stelacon (2019) Distanstolkning – nuläge & framtid, Dnr 2018/0194/000011.

²⁷ Ibid., s. 14.

distanstolk och i högre grad instruerat tolkanvändare för att de ska prova tekniken”.

Den ökade digitaliseringen av tolktjänsten under coronapandemin har en tydlig konsekvens: Distanstolkning och andra tekniska lösningar har länge betraktats som ett komplement till tolkning på plats. I dag värderas och skissas det på nya sätt att kombinera tolkning på plats, distanstolkning, andra tekniska lösningar och innovationer för en mer effektiv tolktjänst – tack vare de insamlade erfarenheterna hos tolktjänstanvändarna och aktörerna inom tolktjänst. I detta sammanhang bör man dock också fundera över tolkanvändarens behov samt tolkarnas roll och arbetsmiljö.

Arbetslivet efter pandemin

Många artiklar och studier vittnar om att covid-19-pandemin och nya krav på distansering har förändrat vårt arbetsliv. Omställningen till ett flexiblare arbetsliv kan vara positiv för döva och personer med hörselskada eller dövblindhet, under förutsättning att arbetsplatsen har tillgängliga verktyg och rutiner för kommunikation och arbete på distans. Detta belyste Nordens välfärdscenter i juni 2020 när de informerade om sitt pågående projekt ”Framtidens arbetsliv – teknik och digitalisering för ökad inkludering”²⁸. Samtidigt är det viktigt att inse att nya krav på distansarbete för vissa kan innebära en ökad risk för isolering och en ohållbar arbetssituation.

²⁸ <https://nordicwelfare.org/nyheter/teknik-och-digitalisering-kan-ge-nya-jobbmogligheter-for-personer-med-funktionsnedsattning/>

Information om tolktjänst i arbetslivet

Andra delrapporteringen av ett regeringsuppdrag

Myndigheten för delaktighet
Box 1210, 172 24 Sundbyberg
08-600 84 00
info@mfd.se
www.mfd.se
Nummer: 2020:19