

TOLKDIREKT® HJÄLPER KALMAR KOMMUN TILL EFFEKTIVARE HANDLÄGGNING

TolkDirekt är en distanstolktjänst som erbjuder telefontolkning omgående – on-demand. Utan förbokning eller ledtider har du språkassistent på de vanligaste förekommande språken för närvarande.

Till skillnad från vanlig traditionell telefontolkning, som sker av uppdragstagare i hemmiljö, erbjuder TolkDirekt anställd tolkpersonal, speciellt tränad i distanstolkning. De arbetar i professionell call-centermiljö med stöd av den senaste tekniken och löpande coaching, handledning och kompetensutveckling.

Handläggare inom Invandrarservice i Kalmar Kommun använder tjänsten löpande och uttrycker stor uppskattning.

Ola Andersson, Introduktionshandläggare, Invandrarservice Kalmar Kommun

- Det som är oerhört bra med TolkDirekt är att vi på senare år tagit emot många nyanlända som kommer direkt till väntrummet. Då är det skönt att veta att man kan ringa och få tolk direkt. Det tycker jag är suveränt.

- Alla är välkomna till mig och jag säger att jag tar emot när jag kan. När de väntat in mig kan vi boka in ett möte. De får service från oss direkt i och med den hjälp vi får från TolkDirekt, förstärker Ola.

Hur fungerar det tekniskt?

- Vi är sju handläggare och sedan vi skaffade in två högtalartelefoner fungerar det bra. Det kommer att bli ännu bättre eftersom alla ska få varsin högtalartelefon.

TolkDirekt v/s traditionell hemtelefontolkning?

- Det är proffsigare med TolkDirekt. Generellt mycket proffsigare. När vi sitter i möte ringer vi upp och får en automatisk röst och blir kopplad till ledig tolk. Det formaliseras, vilket jag tycker är något positivt. Det är inte svårt, det blir rutin.

Hur upplever du kvaliteten på TolkDirekt-tolkarna?

- Jag tycker att de är mycket bra. Proffsiga.

Har ni på Invandrarservice många ärenden som lämpar sig för TolkDirekt?

- Oh ja. Både för planerade och spontana besök på kontoret. Det fungerar ypperligt, jag är jättenöjd. Jag jobbar helst med distanstolkning. Tolken får ofta en stor roll i samtalet på gott och ont, men när man använder TolkDirekt har man en neutral person och då är det lättare att ha svårare samtal.

Fakta TolkDirekt



TolkDirekt erbjuds utan förbokning på följande språk:

- Arabiska
- Persiska
- Somaliska
- Spanska
- Ryska
- Kurdiska
- Turkiska
- Bosniska, kroatiska, serbiska