

## TOLKDIREKT® HJÄLPER MIGRATIONSVERKET 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 Migrationsverket arbetar löpande med tjänsten.

**Natalie Gridell,  
Asylmottagningen Norrköping,  
Migrationsverket**

### **Vad tycker du är bra med TolkDirekt?**

- Tillgängligheten är väldigt bra, framförallt på arabiska som jag främst är i behov av. Man kan ringa 1 minut före samtalet och ni ger direkt numret till en ledig TolkDirekt-tolk.

### **Hur fungerar det tekniskt?**

- Vi alla har bra förutsättningar att utföra telefontolkningar. Bra utrustning finns i varje rum på enheten.

### **När lämpar sig TolkDirekt?**

- Det är ju olika typer av verksamheter, men återvändare har troligtvis ett större behov av tjänsten, då deras besök är mer oförutsedda. Vi som arbetar på mottagningen delger beslut och så vidare, och kan många gånger boka ärendena i god tid, men jag tycker TolkDirekt är bra och uppskattar som sagt verkligen tillgänglighet och snabb service.

### **TolkDirekt v/s traditionell hemtelefontolkning?**

- Som jag sa tidigare handlar det främst om tillgänglighet.

### **Hur upplever du kvaliteten på TolkDirekt-tolkarna?**

- De har en hög kvalitet och ett bra arbetssätt. Mina sökanden får tack vare tolkarna bra koll på läget, och det är inga konstiga ljud i bakgrunden. Vid vanlig tolkning kan det ibland höras skrammel, eller kanske att någon surplar (dricker något). Det förekommer inte på TolkDirekt.

### **Fakta TolkDirekt**



TolkDirekt erbjuds utan förbokning på följande språk:

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