



2020/21

INNEHÅLL

DET HÄR ÄR SPRÅKSERVICE	4
VD HAR ORDET	6
ÅRET I SIFFROR	8
ÖVERSÄTTNINGÅRET 2020	10
HEMMA I TRE SPRÅK	12
VÅRT ERBJUDANDE: ÖVERSÄTTNINGSTJÄNSTER	13
NYA SPRÅKSERVICE - BÄTTRE, SNABBARE OCH I TEKNIKENS FRAMKANT!	14
TOLKEN ÄR EN FÖRUTSÄTTNING FÖR PATIENTSÄKERHETEN	18
VÅRT ERBJUDANDE: TOLKTJÄNSTER	19
EN FÖRMEDLING I FÖRÄNDRING	20
KOMPETENS OCH NÄRHET STYR	21
DIGITALA FRAMGÅNGAR	23
FINANSIELLA RAPPORTER	24
STYRELSE	30

VÅR BERÄTTELSE

Språkservice är ett familjeägt företag som levererar språktjänster till myndigheter och företag dygnet runt. Verksamheten startade 1995, och grundarna är själva auktoriserade tolkar och translatorer med lång branschfarenhet.

VI BRYTER

SPRÅKBARRIÄRER

I takt med att världen krymper ställs verksamheter, organisationer och företag inför nya utmaningar och möten där behovet av att kommunicera på andra språk blir en allt viktigare del av arbetsvardagen. Språkservice hjälper offentlig och privat sektor att kommunicera med kunder, konferensdeltagare, klienter och patienter genom att matcha språk, kompetens och tekniska lösningar efter behov.



Vi har
KUNSKAPEN

Vi finns här för att matcha språkbehov med en för uppdraget lämplig tolk eller översättare. Språkservice förmedlar dagligen tusentals förfrågningar till offentlig och privat sektor.



Vi gör det
ENKELT

För att underlätta bokningsförfarandet för våra kunder har vi lagt fokus på att skapa användarvänliga bokningskanaler som är tillgängliga dygnet runt.



Vi levererar
tjänster med
KVALITET

För oss är det viktigt att våra kunder har förtroende för oss och vi är därför noggranna med vår kvalitetssäkring. Vi är ett ISO-certifierat bolag enligt 9001:2015 och 14001:2015.



Och vi gör det
I TID

Med vår snabba service är vi tillgängliga dygnet runt, alla dagar på året.

JENS KOFOED HANSEN

VD HAR ORDET



En förflyttning till nya segment utanför myndighetsaffären inom ramen för översättning är värd att notera.

Under 2020 noterades en förflyttning av volymer från regioner och Migrationsverket till kommuner, Arbetsförmedlingen och domstolsväsende.

Covid-19 innebar att volymerna reducerades kraftigt från och med slutet av mars. Detta fick stora konsekvenser för i första hand företagets platstolkare som väldigt tidigt i pandemin fick sina uppdrag avbokade. För Språkservice innebar detta en stor omställning av personalresurser men också ett ökat fokus på digital omställning av system och arbetsprocesser. Andelen distanstolkning kommer troligtvis inte att gå tillbaka till tidigare nivåer utan här förväntas pandemin ha förändrat kundens beteende på ett varaktigt sätt.

Det råder fortsatt stor prispess i den offentliga affären. Dessutom urholkas företagets ambitioner att säkerställa rimliga villkor för tolkarna när förmedlingsavgiften närmar sig nollstrecket. Om det inte skapas förutsättningar och motivation för tolkar att vidareutbilda sig och stanna kvar i yrket kan det på sikt innebära ett samhällsproblem.

Utvecklingen av Språkservice digitala lösningar har under året intensifierats. Nämnas kan bland annat lanseringen av en ny app för bokning av tolk, något som fått ett varmt mottagande av både nya och befintliga kunder såväl utanför som inom de stora ramavtalen. Under året fattades även beslut om att ändra företagets grafiska varumärkesprofil med syftet att bättre spegla den dynamiska, moderna men också pålitliga kultur som vi vill ska präglade bolaget.

2020 började med något lägre volymer än 2019 men fortfarande med en jämn fördelning mellan distans- och platstolkning. Språkservice valde att inte lämna offert till Region Skåne, bolagets största kund, med anledning av att regionen var den första stora aktör som hade förordat kraftigt försämrade villkor för tolkarna. Årets utfall avseende nytecknade avtal har varit enligt plan och bland annat har ramavtal tecknats med Arbetsförmedlingen, Region Östergötland, Region Kalmar och 25 kommuner inom dessa regioner samt Malmö stad.

“Rätten till tolk såväl som att kunna erbjuda utbildade och auktoriserade tolkar och översättare är grunden för hela vår förmedlingsaffär. Det är också en förutsättning för att samhällets resurser utnyttjas på rätt sätt, att myndigheter kan ta rätt beslut och att rättssäkerheten för den enskilde kan upprätthållas. Vi är en verksamhet som vilar på en demokratisk princip som är avgörande för en framgångsrik integration.”

FÖRVÄNTAD FRAMTIDA UTVECKLING

Arbetet som förmedlingen utför kommer även fortsättningsvis att vara avgörande för kunder, tolkar och översättare. Det kommer att krävas ytterligare effektivisering, automatisering och utveckling med hjälp av ny teknik för att hantera bokningsflöden och översättning till en lägre kostnad utan att göra avkall på kvaliteten. Språkservice är väl rustat för att möta dessa utmaningar.

Jens Kofoed Hansen
VD på Språkservice Sverige AB

TRO PÅ DIN DRÖM

Språkservice har sedan starten 1995 arbetat med att bryta språkbarriärer och bidrar därigenom till ett inkluderande samhälle som främjar integration.

Genom samarbetet med FC Rosengård är Språkservice med och skapar förutsättningar för ett mer jämlikt Malmö, ett Malmö där alla barn och familjer vågar tro på sina drömmar och har mål för framtiden, både på och utanför planen.



Som samarbetspartner till FC Rosengård bidrar Språkservice till att föreningen kan bedriva nedanstående sociala verksamheter utöver fotbollen:

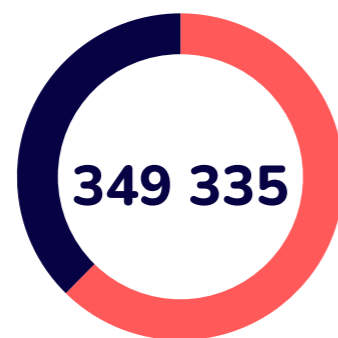
- *Boost by FC Rosengård:* En arbetsmarknadsverksamhet där arbetslösa unga vuxna i Malmöregionen erhåller ett förstärkt stöd för att de ska komma in på arbetsmarknaden och bli självförsörjande.
- *Football for life* i Sydafrika har bedrivits sedan 2008. FC Rosengård arbetar med fotbollen som verktyg för att stärka unga flickors självkänsla, självförtroende och sociala ställning i samhället. 2020 bildade föreningen, tillsammans med Malmö stad, Football for Life Sverige med start i Rosengård.
- *Hattrick by FC Rosengård:* Ett kunskapsprojekt där föreningen samarbetar med fotbollsföreningar runt om i Skåne för att höja kunskapsnivån och damfotbollens status.

ÅRET I SIFFROR



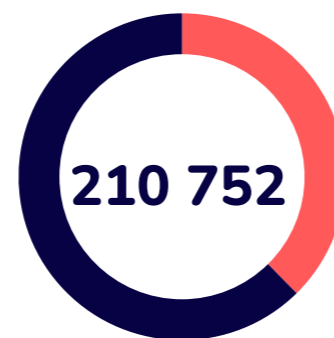
INKOMNA BOKNINGAR

Under 2020 inkom det totalt 560 087 bokningar från regioner, kommuner och privatägda bolag.



TOLKNING PÅ DISTANS

Av dessa 560 087 bokningar avsåg 349 335 tolkning via antingen telefon eller video.



TOLKNING PÅ PLATS

210 752 bokningar avsåg tolkning på plats, vilket är en sänkning på 15,1 % jämfört med föregående år, detta som en direkt följd av pandemin.

OMSÄTTNING

397 MSEK

ANDEL AVVIKELSER

0,38 %

ANDEL UPPDRAG UTFÖRDA AV UTBILDADE OCH AUKTORISERADE TOLKAR (INKL. SPECIALKOMPETENS)

82,44 %

VÅRT BOLAG

I fakta och siffror



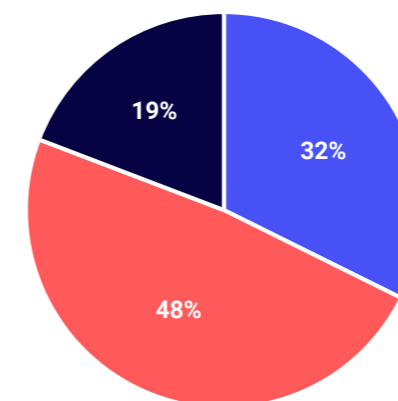
VÅRA MEDARBETARE PÅ FÖRMEDLINGEN



ANTAL MEDARBETARE PÅ FÖRMEDLINGEN

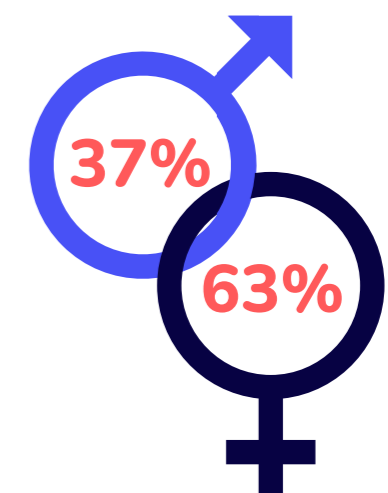


ANTAL SPRÅK SOM PERSONALSTYRKAN BEHÄRSKAR



ÅLDERSFÖRDELNING

■ <31 ■ 31-51 ■ >51



BJÖRN TOUQAN OM

ÖVERSÄTTNINGS- ÅRET 2020

2020 var ett speciellt år för hela världen, och så även för oss på översättningsavdelningen. Vi såg tidigt under pandemin att vi som språkbolag spelade en viktig roll i myndigheternas kommunikation mot invandrargrupperna.

För att kunna bistå myndigheterna i det viktiga arbetet att snabbt sprida information för att minska smittspridningen tog vi fram en "action plan", där vi bland annat avsatte översättarresurser samt prioriterade uppdrag som fokuserade på information om minskad smittspridning.

Vi tog även fram ett informationsblad om handhygien som vi översatte till flera språk och lade upp på vår hemsida för myndigheter och företag att ladda ner utan kostnad och fritt disponera i sina verksamheter. Ett litet bidrag i det stora hela, som dock visar kraften och behovet av flerspråkig kommunikation.

Att behovet av flerspråkig kommunikation är stort även under en pandemi visade sig också i siffrorna för 2020. Efter ett Q1 som var mycket påverkat av pandemin såg vi snabbt en ökning under Q2. Vi avslutade sedan året starkt och överträffade till och med 2019 års resultat. En av faktorerna som till stor del påverkade vårt resultat 2020 var det

arbete som lades ner under den tidigare delen av året. Vi arbetade då mycket med vår digitala marknadsföring och lade än mer fokus på vårt säljarbete. Detta resulterade i att vi välkomnade ett hundratal nya kunder till bolaget med höjdpunkter som att vi fick förtroendet att översätta barnens favorit Bamse till 12 språk på uppdrag av Egmont Publishing, och att vi välkomnade Coop Sverige som avtalskund. Översättningsbranschen visar på en fortsatt stark tillväxt och 2020 var inget undantag från den tillväxtkurva vi sett under de senaste åren.

På anbudssidan var året relativt lugnt på grund av pandemin. Trots detta har det kommit en del intressanta förfrågningar och Språkservice har bland annat tecknat ramavtal med BRÅ (Brottsförebyggande rådet), Umeå kommun och Stockholm stad, både huvudavtal för översättning samt separat avtal för översättning av Stockholm stads kollokatalog för fyra år framåt.

“Översättningsbranschen visar på en fortsatt stark tillväxt och 2020 var inget undantag från den tillväxtkurva vi sett under de senaste åren.”



Under året har vi även arbetat hårt med att anpassa och förbereda våra tekniska plattformar med ny teknik som kommer att skapa ännu mer kostnadseffektiva lösningar och tjänster för våra kunder, vilket med all tydlighet kommer att märkas under 2021 då vi kommer att presentera flera nya digitala lösningar.

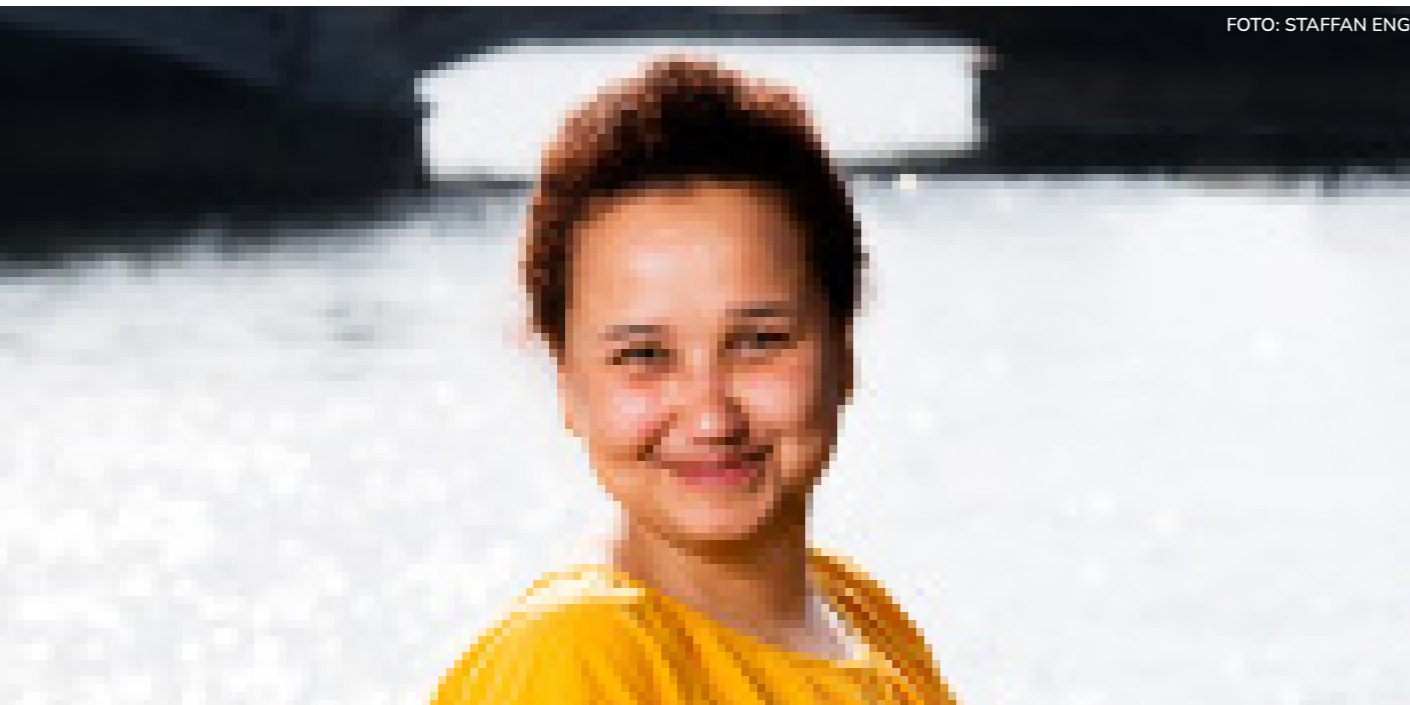
Vi på översättningsavdelningen ser fram emot att

fortsätta att utveckla och bredda vårt erbjudande i vår strävan att bli Sveriges bästa förmedling av språktjänster, och hoppas på ett lika framgångsrikt 2021 tillsammans med våra kunder, nya som gamla, och självklart alla våra duktiga och hårt arbetande medarbetare.

Björn Touqan
Chef Översättning



För oss på Språkservice är det viktigt att våra kunder har förtroende för oss och vi är noggranna med vår kvalitetssäkring. Vi är ISO-certifierade via Intertek och företagsmedlemmar hos SFÖ, Sveriges facköversättarförening. År 2021 blev Språkservice även tilldelade plats 40 i Nimdzis lista över de största språkförmedlingarna i världen.



IDA GURE HEMMA I TRE SPRÅK

Översättaryrket är fritt och roligt, och ger inblick i hur samhället fungerar. Det menar Ida Gure, som arbetat som tolk och översättare i många år.

Vad är det för skillnad på att arbeta som tolk respektive översättare?

– I tolkningen gäller det främst att få fram budskapet, det får vara lite "mindre fint" språkligt. Det viktiga är att inte förlora någon information och att göra det så snabbt som möjligt. Det är fascinerande att se när de begriper och bara skiner – i den stunden bidrar jag till en förståelse mellan två helt olika personer.

Ida är en nyfiken person som gärna utvecklas, vilket efter en tid som tolk fick henne att söka sig till översättaryrket.

– Jag märkte att det fanns ord och uttryck som jag slirade lite på. Jag hade inte riktigt den skärpa jag vill ha och jag hade aldrig tid att sätta mig ner och söka. Översättningen blev ett tillfälle att göra det. När man får texten framför sig, det är ofta

myndighetsinformation, då går det inte att slira, då måste man sätta saker på pränt och många ska läsa. Det blev ett sätt för mig att undersöka och äntligen få göra research. Och när jag påbörjar något kan jag inte lämna det halvvägs. Så då auktoriserade jag mig också.

Ida Gure är rättstolk i ryska och somaliska och numera även Sveriges första, och enda, auktoriserade översättare från svenska till somaliska. Ida berättar om några av utmaningarna i att arbeta med just somaliska:

– Somaliskan är ett ungt språk med en stark muntlig tradition. Det blev skriftspråk först 1972. Det finns begrepp som inte existerar i språket. Den somaliska texten blir alltid runt 25 procent längre än den svenska eftersom jag måste förklara och beskriva abstrakta begrepp som inte finns på

somaliska. Ta ett ord som "biorytm" som jag skulle översätta häromdagen. "Bio" blev ungefär "liv" – man får försöka få fram associationer. Sedan får jag testa på folk, se om de förstår vad jag menar. Det är jobbigt men fascinerande, jag är fri att hitta lösningar som inte är traditionella.

Ida är född tvåspråkig: hennes pappa kommer från Somalia och hennes mamma från Ryssland. Nu bor hon i Stockholm och talar även flytande svenska. Hon bjuder på en unik inblick i hur tre så olika språk skiljer sig från varandra:

– Ryskan är som motsatsen till somaliskan, med massor av variationer, nivåer och nyanser man måste räkna med. På ryska räcker det inte att göra sig förstådd, det är så mycket mer att ta hänsyn till, för att man ska bli tagen på allvar.

Svenskan är kort och koncis, man kan förmedla saker väldigt snabbt och man kan bygga ord genom att sätta ihop dem - det finns varken på ryska eller somaliska.

I ryskan är det många bisatser som går in i varandra, ibland är det "pyssligt" att läsa och förstå. På det viset älskar jag svenskan, det är väldigt begripliga budskap även om det kan kännas hackigt ibland.

VÅRT ERBJUDANDE

Översättningstjänster

Vi erbjuder professionella översättningstjänster i de flesta språkkombinationer och fackområden. Våra översättningar utförs av erfarna facköversättare eller auktoriserade translatorer. Vi garanterar att din text hamnar hos den mest lämpade översättaren.

FACK- ÖVERSÄTTNINGAR

Översättningar gjorda av professionella översättare.

BESTYRKTA ÖVERSÄTTNINGAR

Översättning utförd av auktoriserad translator som stämplar den översatta texten och intygar att den stämmer överens med originalhandlingen

KORREKTUR- LÄSNING

Kontroll av grammatik, stavning och avstavning.

SPRÅK- GRANSKNING

Kontroll av texter på svenska samt översatt text med hänsyn till ursprungstexten och målgrupp.

TEXT- REDIGERING

Grundlig bearbetning och målgruppsanpassning av manus på svenska eller främmande språk.

GRAFISKT ARBETE AV ÖVERSATT MATERIAL

Översatt text läggs in i en grafisk mall med bilder och textanpassning.

ZIYENE MELKI NYA SPRÅKSERVICE - BÄTTRE, SNABBARE OCH I TEKNIKENS FRAMKANT!



“I december 2020 hade nästan 83 % av alla utförda tolkningar skett på distans jämfört med tidigare år där andelen har legat strax under 50 %.”

tyvärr inte gjorde. Men det finns inget ont som inte för något gott med sig. Samma år tilldelades Språkservice kontrakt i nästan alla upphandlingar där vi valde att lämna anbud och tilldelningsgrunden för flertalet av dessa avtal var kvalitet.

Under det senaste året har Språkservice med nya digitala möjligheter utvecklat nya tjänster, funktioner och verktyg för kunder, tolkar och översättare. Mycket är utbytt eller uppgraderat och vi har därför valt att även förnya vår varumärkesprofil. Vår vision om att vara Sveriges bästa språkförmedling har inte ändrats men vi hoppas att vår nya varumärkesprofil bättre speglar den dynamiska, varma och moderna kultur som vi vill ska präglade bolaget.

Språkservice, som är grundat av tolkar, har sedan starten 1995 arbetat för att tolkar ska få sjysta villkor. När vår största kund under våren 2020 annonserade en ny upphandling med betydligt försämrade villkor för tolkar valde vi att inte lämna anbud. Beslutet togs med förhoppningen att våra branschkollegor skulle göra samma ställningstagande, vilket de

Som en direkt effekt av den rådande pandemin och ledorden “ställ inte in, ställ om” skedde allt fler möten på distans. Det medförde att allt fler tolkningar utfördes per telefon. I december 2020 hade nästan 83 % av alla utförda tolkningar skett på distans jämfört med tidigare år där andelen legat strax under 50 %. Förskjutningen är mer kostnads- och resurseffektiv för våra kunder samtidigt som våra tjänster får en mindre negativ miljöpåverkan. Jag tror att trenden med den höga andelen telefontolkningar kommer att hålla i sig.

För att tillgodose våra kunders önskan om ökad tillgänglighet har vi utvecklat en bokningsapp, Boka tolk hos Språkservice. I den kan våra kunder snabbt och enkelt boka tolk direkt i sin mobila enhet oavsett var de befinner sig. Tolkens nummer dyker

upp på skärmen bara sekunder efter att kunden har bekräftat bokningen. Vår förhoppning är att under det kommande året och tillsammans med våra kunder uppdatera vår webbportal, Språkservice Online, med ny layout och nya funktioner.

Vi förväntar oss fortsatta förändringar i språkbranschen och i de digitala lösningar som existerar idag. Vi kommer att möta detta genom att fortsätta lyssna på, anpassa oss till och tillgodose marknadens behov. Jag ser på 2021 med förväntan och hoppfullhet. Vi har kommit långt men vi nöjer oss inte, vi ska bli ännu bättre.

Ziyene Melki
Chef Marknad- & försäljning

RÄTTSTOLKEN ZORAN JOJIC: “MAN FÅR SE OCH HÖRA MYCKET”

Innan pandemin bröt ut för tolken Zoran Jojic kors och tvärs mellan tolkuppdragen. Idag arbetar han som många andra hemifrån, och de flesta tolkningarna görs via telefon.

Zoran Jojic har arbetat som tolk i många år. Hans språk är bosniska, kroatiska, serbiska och serbokroatiska och han arbetar huvudsakligen med tolkuppdrag hos polis, arbetsförmedling och sjukhus. Under 2020 har han arbetat hemifrån via telefon och dator. Det har gjort hans arbetsdagar lugnare samtidigt som han kunnat ta fler uppdrag då restiderna bortfallit.

Hur tror du att din arbetssituation kommer att se ut när pandemin är över?

– Jag tror att det blir fifty-fifty. Jag tar gärna uppdrag på telefon, men inte alltid. Jag vill gärna komma ut och träffa folk ibland också.

Vad tycker du om att jobba som tolk?

– Det är mycket varierande. I början blev jag ofta personligt berörd, man får se och höra mycket. Nu har jag vant mig. Jag tycker att det är intressant. Man får lära sig nya saker hela tiden och man får veta vad som händer i samhället.

HALLO PËRSHËNDETJE MARHÁBA

HEJ PRIVET ZDRAVSTVUYTE

ZDRAVO OLÁ XIN CHÀO MOI

HELLO KAMUSTA HOLA NI HẢO

BONJOUR CZEŚĆ GUTEN TAG

ALOHA MERHABA HEI CIAO

KON'NICHIIWA SHLOMO SALAM



TOLKEN ÄR EN FÖRUTSÄTTNING FÖR PATIENTSÄKERHETEN

I receptionen på akutmottagningen på Mälarsjukhuset i Eskilstuna möter Johanna Lindgren människor som har ont, är oroliga och ibland inte pratar svenska.

Minst en gång varje dag loggar den medicinska sekreteraren Johanna Lindgren in på Språkservice Online. Här använder hon sig av tjänsten TolKNu som omgående sätter henne i kontakt med en telefontolk. Det är ofta bråttom, det ligger i sakens natur på en akutmottagning; tolken behöver vara tillgänglig inom en halvtimme. Johanna kontrollerar först om det finns någon i personalen som pratar språket i fråga, och finns inte det måste en tolk kallas in för att dialogen med vårdpersonalen ska bli säker.

– Ibland har patienten anhöriga med sig som talar svenska, men anhöriga ska inte tolka. De har en relation med patienten som gör att de kanske inte vill översätta allt läkaren säger. Och kanske vill inte patienten berätta om intima och personliga detaljer för sin anhörige som kan vara en son eller dotter.

Att vara akut sjuk är en utsatt situation. Man kanske har varit med om en olycka, utsatts för våld eller plötsligt insjuknat med svåra smärtor. Sjukhusmiljön kan upplevas stressande, och förstår man dessutom inte språket är det lätt för vem som helst att inse att det är en påfrestande situation. Då blir tolken extra viktig, att få tala med någon som pratar ens eget modersmål skapar stor trygghet.

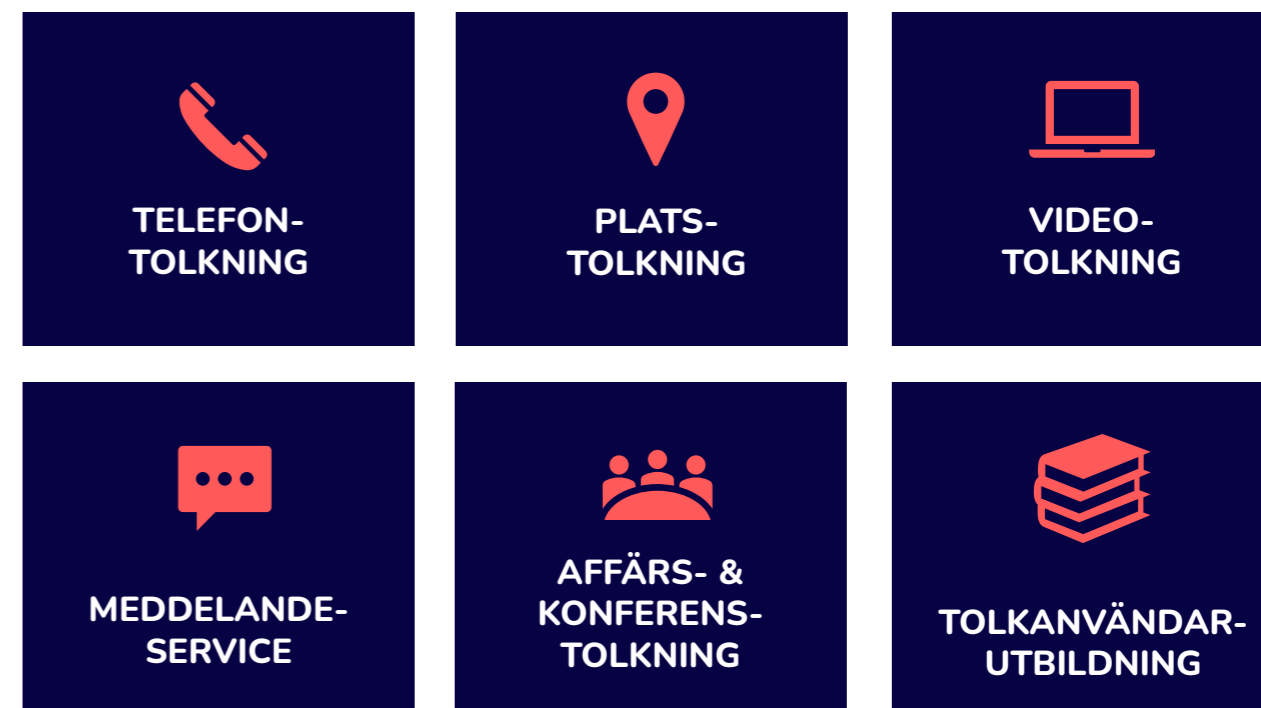
Johanna har märkt att det finns ett ord de flesta förstår, i de flesta lägen.

– Frågar jag om de vill ha en tolk säger de ofta JA och jag ser att de blir lugna. Sedan funkar det väldigt smidigt att boka via Språkservices tjänst TolKNu, jag får en tid och ett telefonnummer att lämna över till läkaren eller sköterskan med en gång.

VÅRT ERBJUDANDE

Tolktjänster

Behovet av att kommunicera på andra språk blir en allt viktigare del av arbetsvardagen. Oavsett om arbetet sker i offentlig eller privat sektor behövs kommunikation mellan människor och vi matchar språk, kompetens och tekniska lösningar efter behov.



SPRÅKSERVICENS BOKNINGSSAPP

Vår bokningsapp "Boka tolk hos Språkservice" möjliggör bokning av tolk direkt i mobila enheter. Den kostnadsfria bokningsappen är tillgänglig i App Store för iOS samt i Google Play för Android.

Välj mellan att boka tolk omgående i TolKNu-flödet eller att boka tolk för ett tillfälle längre fram i "Boka tolk"-flödet. I det sistnämnda kan bokningsförfrågan anpassas efter behov och önskemål.



TOLKNU - TELEFONTOLK UTAN FÖRBOKNING

Ibland uppstår ett plötsligt behov av att komma i kontakt med en tolk. Vår tjänst TolKNu har utvecklats för att tillgodose just det behovet.

På webbportalen Språkservice Online och bokningsappens startsida finns TolKNu. Välj mellan att boka en telefontolk direkt eller senare samma dag. Telefonumret till tolken syns på skärmen bara sekunder efter att bokningen har bekräftats.

HENRIK NÄVSTRAND

EN FÖRMEDLING I FÖRÄNDRING



“Med hjälp av våra digitala verktyg följer vi dagligen upp vår förmedlingsprocess och säkerställer att processen fungerar som önskat.”

Utmaningen i digitaliseringsresan var att behålla varumärkets styrka att alltid förmedla uppdrag med hög kvalitet utan undantag från kompetensprincipen och närhetsprincipen. Språkservice kan stolt meddela att automatiseringen systematiskt förmedlar enligt våra avtal och värderingar och håller en fortsatt hög kvalitet. Med hjälp av våra digitala verktyg följer vi dagligen upp vår förmedlingsprocess och säkerställer att processen fungerar som önskat. Uppföljningen ger oss möjlighet att dagligen förbättra processen och vid behov vidta de åtgärder som krävs.

I slutet av 2020 automatiserades upp till 60 % av de inkomna förfrågningarna vilket visar på ett lyckat resultat, men vi på Språkservice ser gärna resan som en start på något mycket större.

Henrik Nävstrand
Chef Förmedling & kundtjänst

Språkservice digitaliseringsresa fick en lysande start under 2020. Språkservice identifierade att en ökad automatisering i förmedlingsprocessen var nödvändig för att fortsatt vara konkurrenskraftiga på marknaden.

Ett uttalat behov från våra beställare var snabb återkoppling på tillsatt tolk, vilket automatiseringen kunde bistå med. Automatiseringen har gett oss möjligheten att omgående fråga en tolk när beställaren avropar sin beställning vilket gör det möjligt att bekräfta beställningen strax efter att den är mottagen.



SAMORDNAREN JESSICA HANSSON KOMPETENS OCH NÄRHET STYR

När Språkservice får en förfrågan om en tolkförmedling tillämpas kompetensprincipen. Den innebär att den tolk som har högsta möjliga kompetens, och är tillgänglig, får uppdragsförfrågan.

– Det är viktigt att vi upprätthåller kvaliteten och har nöjda kunder, men det här är också vårt sätt att bidra till kunskapsutvecklingen i branschen, förklarar Jessica Hansson, samordnare och erfaren tolkförmedlare på Språkservice.

I Språkservices bokningssystem ser tolkförmedlaren snabbt aktuellt schema med samtliga bokningar och vet vilka tolkar som är tillgängliga. Här syns också var tolkarna har sina uppdrag, vilket är viktigt för en annan princip: den om närhet. I de avtal vi har med våra uppdragsgivare finns reglerat hur långa restider som är godkända, där olika restider gäller för olika avtal.

Språkservice tillhandahåller kompetenta och

professionella tolkar för alla sammanhang. I de största språken finns oftast alla specialkompetenser att tillgå.

– Vi följer alltid kompetensprincipen. I de fall där högsta kompetens inte är tillgänglig, till exempel i de mindre språken, finns ändå tolkar med 20–30 års erfarenhet från branschen tillgängliga.

Under 2020 har pandemin påverkat uppdragen. Av de som tidigare gjorts på plats har fler nu genomförts via video och telefon, och av de som tidigare genomfördes via telefon har fler resulterat i videosamtal.

Jessica Hansson tror att detta kommer att hålla i sig även efter pandemin.

– Många tycker att det är trevligt att man ser tolken. Och vi kan lättare hitta högsta kompetens när avståndet inte längre är någon begränsning.

VEDRAN SIMICIC DIGITALA FRAMGÅNGAR

Språkservice digitala framgångar bygger på flera strategier:

- en verksamhetsnära utvecklingsavdelning,
- skalbarhet,
- kortare och kontinuerliga utvecklingscykler som effektiviserar och underlättar förändringar i digitala tjänster utifrån kundens behov.

Språkservice har under en lång period tillämpat och fortsatt att förbättra utvecklingsprocessen med kontinuerlig integration (CI) och kontinuerlig leverans (CD). Applikationer byggs, testas, paketeras och släpps automatiskt (CI/CD) för att säkerställa korta utvecklingscykler med hög leveranssäkerhet. Språkservice kan därför enkelt skala upp utvecklingskapaciteten genom att tillföra nya resurser. Detta säkerställer en kort time to market (TTM) vid utveckling av nya tjänster, funktioner och verktyg för användare.

Utvecklingsavdelningen driver en gedigen kvalitetssäkringsprocess för att identifiera potentiella problem. Våra tjänster har en hög tillgänglighet på grund av vår satsning på redundans.

Vi letar ständigt efter nya meningsfulla tillämpningsområden för att implementera AI där tolk- och översättningstjänster generellt är huvudspåret, med maskinöversättning som ett av flera fokusområden. Flera stora integrationer har utvecklats och driftsatts både kostnadseffektivt och snabbt.

Systemutveckling sker löpande genom att användarbehov med UX (*user experience*) i centrum identifieras. Språkservice har även lanserat en ny telefonväxellösning som automatiserar och kvalitetssäkrar ett stort antal viktiga processer, något som samtliga konkurrenter arbetar med



“Språkservices tjänster har hög tillgänglighet på grund av vår satsning på redundans.”

manuellt. Version 1.0 av växellösningen/kontaktcenter har överträffat alla förväntade mål som berör interna och externa användare. Senare i år kommer även en ny tolkapp att lanseras utifrån användarfokuserade krav.

En ständig förbättring är nödvändig för att kunna fortsätta att leverera användarvänliga digitala lösningar för framtiden.

Vedran Simicic
CTO

EGET KAPITAL OCH ÅRETS RESULTAT

Förändring i eget kapital

Koncernen	Aktiekapital	Övrigt tillskjutet kapital	Annat eget kapital inkl. årets resultat	Minoritets-intresse	Summa
Ingående balans	500 000	20 000	62 246 561		62 766 561
Utdelningar			- 13 000 000		
Årets resultat			12 708 827		
Utgående balans	500 000	20 000	61 955 388		62 475 388

Moderbolaget	Aktiekapital	Reservfond	Balanserat resultat	Årets resultat	Summa
Ingående balans	500 000	20 000	40 874 408	7 986 016	49 380 424
Beslut enligt årsstämma: Omföring			-13 000 000	-7 986 016	-
Årets resultat			7 986 016	10 539 534	10 539 534
Utgående balans	500 000	20 000	35 860 424	10 539 534	46 919 958

Flerårsjämförelse moderbolag

	2020	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning	tkr 393 587	460 417	419 997	508 956	505 038
Resultat efter fin poster	tkr 16 217	10 858	5 614	12 314	13 593
Balansomslutning	tkr 119 009	121 731	104 008	115 075	135 896
Antal anställda	st 71	85	86	82	120
Soliditet	% 52%	51%	51%	46%	41%

Flerårsjämförelse koncern

	2020	2019	2018	2017	2016
Nettoomsättning	tkr 393 587	460 417	419 997	508 956	505 038
Resultat efter fin poster	tkr 16 229	11 531	5 663	12 759	13 614
Balansomslutning	tkr 122 337	125 088	106 982	117 912	135 266
Antal anställda	st 114	137	149	140	125
Soliditet	% 50%	50%	50%	45%	41%

Resultatdisposition

Följande balanserad vinst ska behandlas av årsstämman:

Balanserad vinst från föregående år	35 860 423
Årets resultat	10 539 535
	<u>46 399 958</u>

Styrelsen föreslår att den balanserade vinsten behandlas så

att i ny räkning balanseras	46 919 958
	<u>46 919 958</u>

RESULTATRÄKNING

RESULTATRÄKNING

kr	Net	Koncernen		Moderföretaget	
		2020-01-01 2020-12-31	2019-01-01 2019-12-31	2020-01-01 2020-12-31	2019-01-01 2019-12-31
<i>Rörelsens intäkter m.m.</i>					
Nettoomsättning	3	393 587 074	460 416 774	393 587 074	460 416 774
Aktiverat arbete för egen räkning		308 628	238 647	308 628	238 647
Övriga rörelseintäkter	4	2 795 851	423 665	484 560	
Summa rörelsens intäkter m.m.		<u>396 691 553</u>	<u>461 079 086</u>	<u>394 380 262</u>	<u>460 655 421</u>
<i>Rörelsens kostnader</i>					
Råvaror och förmödenheter		-154 197 626	-141 731 888	-164 994 385	-160 850 288
Övriga externa kostnader	5, 6	-11 967 595	-13 331 491	-11 897 782	-13 197 358
Personalkostnader	7	-213 136 259	-292 871 937	-200 109 144	-274 137 094
Av- och nedskrivningar av materiella och immateriella anläggningstillgångar		-1 056 012	-1 600 777	-1 056 012	-1 600 777
Summa rörelsens kostnader		<u>-380 357 492</u>	<u>-449 536 093</u>	<u>-378 057 323</u>	<u>-449 785 517</u>
Rörelseresultat		16 334 061	11 542 993	16 322 939	10 869 904
<i>Resultat från finansiella poster</i>					
Övriga ränteintäkter och liknande resultatposter	8	265	278	265	278
Räntekostnader och liknande resultatposter	9	-105 813	-12 280	-105 813	-12 280
Resultat efter finansiella poster		16 228 513	11 530 991	16 217 391	10 857 902
Bokslutsdispositioner	10	0	0	-2 745 438	-568 665
Skatt årets resultat	11	-3 519 686	-2 562 112	-2 932 419	-2 303 221
Årets resultat		12 708 827	8 968 879	10 539 534	7 986 016

BALANSRÄKNING

BALANSRÄKNING

kr	Not	Koncernen		Moderföretaget	
		2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
TILLGÅNGAR					
Anläggningstillgångar					
Immateriella anläggningstillgångar					
Balanserade utgifter för utvecklingsarbeten och liknande arbeten	12	597 605	723 555	597 605	723 555
Summa immateriella anläggningstillgångar		597 605	723 555	597 605	723 555
Materiella anläggningstillgångar					
Inventarier, verktyg och installationer	13	436 478	778 180	436 478	778 180
Summa materiella anläggningstillgångar		436 478	778 180	436 478	778 180
Finansiella anläggningstillgångar					
Andelar i koncernföretag	14	–	–	50 000	50 000
Summa finansiella anläggningstillgångar		0	0	50 000	50 000
Summa anläggningstillgångar		1 034 083	1 501 735	1 084 083	1 551 735
Omsättningstillgångar					
Kortfristiga fordringar					
Kundfordringar		23 088 404	64 242 590	23 088 404	64 242 590
Fordringar hos koncernföretag		15 044 561	–	15 044 561	–
Aktuell skattefordran		1 455 039	2 000 230	1 116 060	2 113 327
Övriga fordringar		667 818	801 194	280 007	591 741
Förutbetalda kostnader och upplupna intäkter	15	25 916 733	35 663 061	25 916 733	35 663 061
Summa kortfristiga fordringar		66 173 555	102 707 075	65 446 785	102 610 719
Kassa och bank		55 129 861	20 879 471	52 478 380	17 568 600
Summa omsättningstillgångar		121 303 416	123 586 546	117 925 165	120 179 319
SUMMA TILLGÅNGAR		122 337 499	125 088 281	119 009 248	121 731 054

BALANSRÄKNING

BALANSRÄKNING

kr	Not	Koncernen		Moderföretaget	
		2020-12-31	2019-12-31	2020-12-31	2019-12-31
EBET KAPITAL OCH SKULDER					
Eget kapital					
Mindre eget kapital					
Aktiekapital		500 000	500 000	500 000	500 000
Reservfond		20 000	20 000	20 000	20 000
Summa bundet eget kapital		520 000	520 000	520 000	520 000
Annat eget kapital inklusive direkta resultat					
Annat eget kapital inklusive indirekta resultat		61 955 368	62 246 561		
Balanserat resultat				35 860 423	40 874 408
Årets resultat				10 539 535	7 955 013
Summa fritt eget kapital	16	61 955 368	62 246 561	46 399 958	48 860 424
Summa eget kapital		62 475 368	62 766 561	46 910 958	49 380 424
Obeskattade reserver					
Periodiseringsfonder	17			18 700 000	15 700 000
Akkumulerade reservskattefordringar				1 691	255 258
Summa obeskattade reserver		0	0	18 701 691	15 955 258
Avsättningar					
Uppskjutna skatteskulder	18	4 067 571	3 490 576		
Summa avsättningar		4 067 571	3 490 576	0	0
Långfristiga skulder					
Övriga skulder till kreditinstitut	19, 21	6 975 000		6 975 000	
Summa långfristiga skulder		6 975 000	0	6 975 000	0
Kortfristiga skulder					
Skulder till kreditinstitut		4 020 000		4 020 000	
Leverantörsskulder		2 115 396	2 557 154	1 979 610	2 422 847
Skulder till koncernföretag				1 000 000	1 315 345
Övriga skulder		17 255 725	14 552 310	11 150 920	18 104 775
Upplupna kostnader och förutbetalda intäkter	20	30 423 419	35 721 680	28 262 069	34 553 808
Summa kortfristiga skulder		48 819 540	58 831 144	46 412 609	56 394 377
SUMMA EGET KAPITAL OCH SKULDER		122 337 499	125 088 281	119 009 248	121 731 054

FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL

FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL

Koncernen	Övrigt tillskjutet kapital		Annat eget kapital inkl. årets resultat	Moderföretagets aktieägare	Totalt eget kapital
	Aktiekapital				
Ingående balans 2020-01-01	500 000	20 000	62 246 561		62 766 561
Omföringar			-13 000 000		-13 000 000
Årets resultat			12 708 827		12 708 827
Utgående balans 2020-12-31	500 000	20 000	61 955 388	0	62 475 388

FÖRÄNDRING AV EGET KAPITAL

Moderföretaget	Reservfond		Balanserat resultat	Årets resultat	Totalt eget kapital
	Aktiekapital				
Ingående balans 2020-01-01	500 000	20 000	40 874 408	7 986 016	49 380 424
Utdelningar			-13 000 000		-13 000 000
Omföring av föregående års resultat			7 986 016	-7 986 016	-
Årets resultat				10 539 534	10 539 534
Utgående balans 2020-12-31	500 000	20 000	35 860 424	10 539 534	46 919 958

KASSAFLÖDESANALYS

KASSAFLÖDESANALYS

	kr	Not	Koncernen		Moderföretaget	
			2020-01-01 2020-12-31	2019-01-01 2019-12-31	2020-01-01 2020-12-31	2019-01-01 2019-12-31
Den löpande verksamheten						
Resultat efter finansiella poster			16 323 963	11 530 991	16 312 841	10 857 902
Justering för poster som inte ingår i kassaflödet, m.m.	27		1 056 012	1 600 777	1 056 012	1 600 777
Erhållen ränta			265		265	
Erlagd ränta			-96 690		-96 690	
Betald inkomstskatt			-2 279 377	-2 174 332	-1 935 172	-1 793 151
Kassaflöde från den löpande verksamheten före förändringar i rörelsekapitalet			15 004 173	10 957 436	15 337 256	10 665 528
Förändringar av rörelsekapitalet:						
Förändring av kundfordringar och andra fordringar			36 305 992	-25 638 970	36 167 904	-26 207 705
Förändring av leverantörsskulder och andra skulder			-14 466 764	9 029 109	-14 002 020	9 168 448
Kassaflöde från den löpande verksamheten			36 843 401	-5 652 425	37 503 140	-6 373 729
Investeringsverksamheten						
Förvärv av immateriella anläggningstillgångar			-308 279	-238 647	-308 628	-238 647
Förvärv av materiella anläggningstillgångar			-279 732	-78 276	-279 732	-78 276
Kassaflöde från investeringsverksamheten			-588 011	-316 923	-588 360	-316 923
Finansieringsverksamheten						
Utbetald utdelning			-13 000 000	-	-13 000 000	-
Upptagna lån			12 000 000		12 000 000	
Amortering av lån			-1 005 000		-1 005 000	
Kassaflöde från finansieringsverksamheten			-2 005 000	0	-2 005 000	0
Årets kassaflöde			34 250 390	-5 969 348	34 909 780	-6 690 652
Likvida medel vid årets början			20 879 471	26 848 819	17 568 600	24 259 252
Likvida medel vid årets slut			55 129 861	20 879 471	52 478 380	17 568 600

STYRELSE



Marita Jönsson
Styrelseordförande



Pirkko T. Kyllönen
Ägare & styrelseledamot



Antonijo Trpevski
Ägare & styrelseledamot



Bodil Rosvall Jönsson
Styrelseledamot

