

Tolketjenester levert av private 2016

1. Behovet for tall og begrensninger i tallmaterialet

1.1 Totalmarkedet for tolketjenester

Utarbeidelsen av tallene på totalmarked for tolketjenester laget i samarbeid med Integrerings- og mangfoldsdirektoratet (IMDi). Totalmarkedet består i tillegg til de private også av offentlig formidlede tolker. Fra 2017 vil man etter gjensidig ønske mellom NHO Service og IMDi samarbeide enda tettere om statistikkinnsamlingen.

Det er usikkerhet tilknyttet tallene fordi det har vært nødvendig å gjøre anslag og fordi ikke alle som leverer tolketjenester er registrert på NACE 74.300. Tallene bør derfor anses som et første forsøk på å tallfeste bransjen og benyttes med varsomhet.

1.2 Statistikk for private tolketjenester – et nybrottsarbeid

Nettverket for språktjenester er nyetablert i NHO Service og et av nettverkets første prioriteringer var å etablere en bransjestatistikk og analyse.

NHO Service har laget denne sammenstillingen av den private tolkebransjen for å vise de private tolkeformidlernes samfunnsbidrag, samt gi kunnskap om de leverte oppdragene. Statistikken er nybrottsarbeid og søker å besvare og gi kunnskap om forhold som tidligere ikke er kartlagt.

1.3 Omsetning på tolk i aksjeselskap, felles næringskode for oversettelse og tolk

Tolketjenester og oversettelse deler næringskode (NACE) i Proff – 74.300 Oversettelse- og tolkevirkosomhet. Det har gjort det vanskelig å si noe om omsetningen i ikke-rapporterende selskap og enkeltmannsforetak.

NHO Service har innhentet informasjon våren 2017 om private tolketjenester i 2016 fra et utvalg bedrifter. Disse er: Semantix AS, Noricom Nord og – Vest AS, Hero Tolk AS, Tolk en AS, Amesto Tolk AS og Salita tolke- og transelatørtjeneste AS. De rapporterende bedriftene har med sin omsetning av 70 % av markedet for private AS som leverer tolketjenester. For øvrige private selskap registrert på NACEN har det vært nødvendig å gjøre anslag. Det er sammen med bransjenettverket for språktjenester i NHO Service og IMDi i separate runder gjort en skjønnsmessig vurdering av hvor stor andel av de private aktørene innen NACE 74.300 som kommer fra tolketjenester.

Svarene til bedriftene som har levert tall til NHO Service er oppskalert for omsetningen i de øvrige 30% av de private AS'ene som leverte tolketjenester. Dette for å kunne si noe disse bedriftenes antall oppdrag for å kunne estimere et totalt antall oppdrag for alle AS som leverte tolketjenester. For å fordele oppdragene og tolkene på kategorier, tidspunkter tjenesten ble levert og geografisk spredning, slik størstedelen av respondentene på undersøkelsen hadde gjort, oppskalerte vi fordelingen av de innrapporterte oppdragene. Dette utgjorde 239.000 oppdrag av en estimert total på 490.745 oppdrag. Vi antar med dette at halvparten av oppdragene levert av AS fordeler seg på samme måte som den halvparten vi har fått spesifisert fra respondentene.

1.4 Omsetning på tolk i enkeltmannsforetak (ENK)

I tillegg leveres en del av tjenestene fra enkeltmannsforetak som ikke er regnskapspliktige på samme måte som AS. Tall for disse er innhentet via Statistisk Sentralbyrå og viser at de i 2015 hadde en omsetning på 270 millioner kroner. Mesteparten av dette er vurdert til å være oversettelse. Andel omsetning fra tolk av enkeltmannsforetak registrert på NACE-koden er skjønnsmessig vurdert til 35% - tilsvarende en omsetning på 94,5 mill. kr. Enkeltmannsforetakene er sjelden underleverandører for de private tolkeleverandører – dette var viktig å få klarlagt, slik at man ikke teller den samme

omsetningen og oppdragene to ganger. Bedriftene som har svart på undersøkelsen anslår at bruken av enkeltmannsforetak begrenser seg til under 5% av oppdragene som leveres.

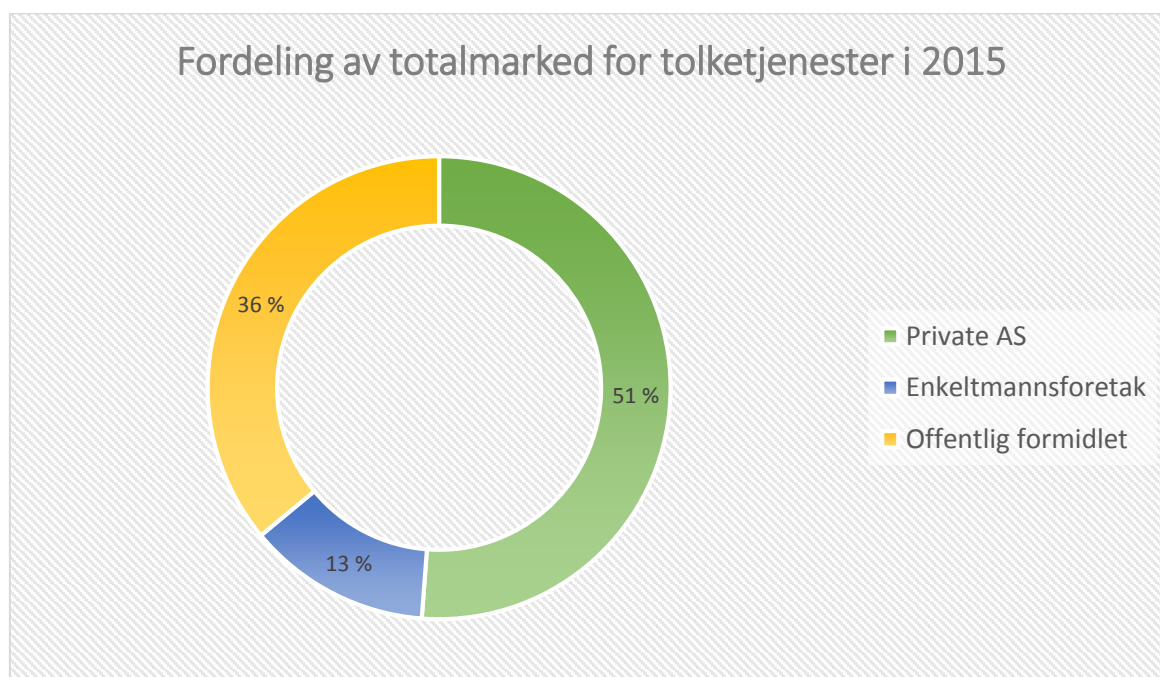
1.5 Tolketjenester i det offentlige

Med offentlige tolketjenester mener man en tolk som er formidlet fra og mottar honorar direkte fra oppdragsgiver på samme måte som de private leverandørene av tolketjenester. Her inngår ikke tolketjenester kjøpt fra enkeltmannsforetak eller andre private tolkeleverandører, siden disse er skilt ut for seg i statistikken. IMDi har gjort arbeidet med å tallfeste det offentlige tolkemarkedet. De har innhentet kostnader til direkteformidlet tolk fra Oslo Universitetssykehus (OUS), Domstoler, Politiets Utlendingsenhet, Oslo Politidistrikt og Utlendingsnemnda (UNE) Ifølge rapporten *Behovet for tolk i 2015*, har kommunale tolkeformidlere levert 94 264 oppdrag i 2015 (s. 18) dette er anslått å tilsvare en omsetning i kommunal regi på 76 millioner kroner, altså en snittkostnad pr. oppdrag på rett over 800 kr.

2. De private tolkeselskaperes virksomhet

2.1 Totalmarkedet for tolk 2015 – private AS står for halvparten av omsetningen i tolkemarkedet, men en større andel av oppdragene.

Totalmarkedet for tolk for 2015 ble av IMDi og NHO Service i fellesskap anslått til å utgjøre 739 millioner kroner og fordele seg som følger mellom de ulike aktørene:



Figur 2.1 Private aksjeselskap hadde 51% av tolkemarkedet i 2015, etter anslag fra NHO Service og IMDi (2017).

Ser man derimot på alle de private innen tolkemarkedet inkluderer dette enkeltmannsforetakene. Ser man alle de private leverandørene under ett, har disse 64 % av markedsomsetningen og 83 % av de formidlede oppdragene. Hovedårsaken til at de private har en større andel av oppdrag enn omsetning er at oppdragene gjerne er kortere og dermed levert til en lavere gjennomsnittskostnad pr oppdrag enn sitt offentlige motstykke.

AKTØRER I TOLKEMARKEDET	ESTIMERT OMSETNING 2015	ANDEL AV TOTALMARKED
PRIVATE AKSJESELSKAP	378 400 000	51 %
ENKELTMANNSFORETAK	94 500 000	13 %
OFFENTLIG FORMIDLET	266 200 000	36 %
SUM ALLE	739 100 000	100 %

Tabell 2.1 Fordeling av omsetning i totalmarkedet 2015. Estimert utviklet av IMDi og NHO Service i fellesskap.

2.2 Private tolketjenester levert av aksjeselskaper i 2016 – omsetning, oppdragsmengde og fordeling av tolker

Samlet omsetning i private tolketjenester organisert som aksjeselskap i 2016 er anslått å være 383 millioner kroner. Sammenlikner man dette med 2015-omsetningstallet ser det ut som det har vært lite utvikling i omsetningen til de private fra 2015-2016. Årsaken til at det blir slik er at på det tidspunktet rapporten ble lansert (mai 2017) forelå det ikke regnskapstall for private aktører som ikke har rapportert inn til NHO Service, derfor har man brukt 2015-tall for disse. Rapporten vil bli oppdatert i september når regnskapstall foreligger for alle private aktører.

– tilsvarende litt i overkant av halve det totale estimerte tolkemarkedet, som i tillegg til de private selskapene inkluderer enkeltmannsforetak og tolk levert av det offentlige.

Årsaken til at enkeltmannsforetak ikke er beregnet sammen med øvrige private selskaper er at det ikke finnes en tilsvarende fordeling av oppdragsmengde for disse, og at vi anslår fordelingen ikke vil være lik som i aksjeselskapene.

De private selskapene leverte 490.740 oppdrag i 2016. Dette er et anslag som baserer seg på at de 30 % av aksjeselskapene vi ikke har tall fra har hatt samme snittomsetning pr.oppdrag – 780 kr, som de private aktørene vi har mottatt data fra. De 490.740 oppdragene fordelte seg på følgende måte geografisk:

	andel av oppdragene	antall oppdrag
Østfold	7 %	34 994
Akershus	10 %	49 060
Oslo	10 %	48 032
Hedemark	7 %	35 774
Oppland	8 %	41 394
Buskerud	5 %	26 284
Vestfold	0 %	1 460
Telemark	2 %	7 783
Aust-Agder	3 %	13 228
Vest-Agder	0 %	2 378
Rogaland	9 %	45 206
Hordaland	6 %	29 161
Sogn og Fjordande	4 %	19 963
Møre og Romsdal	5 %	25 196
Sør-Trøndelag	5 %	24 448
Nord-Trøndelag	6 %	31 366
Nordland	6 %	30 230
Troms	4 %	20 890
Finnmark	1 %	3 893

Tabell 2.2 estimert geografisk fordeling av oppdragene i 2016 i private selskap eks. enkeltmannsforetak Estimater baserer seg på en fordeling av 239.000 innrapporterte oppdrag til NHO Service.

Legger man sammen alle tolkene de innrapporterende bedriftene oppgir å ha benyttet får man 6.100 tolker. Det er sannsynlig å anta at flere av tolkeselskapene har benyttet de samme tolkene, og at flere derfor er talt to eller flere ganger. I NOU 2014:8 ble det anslått at det var 4.000 unike tolker som leverte tjenester i Norge. Vi legger til grunn at det har vært en vekst på 10 % og anslår at det i 2016 kan være snakk om ca 4.400 unike tolker i 2016. Av tolkene bedriftene har tatt i bruk oppgir de at det er om lag like mange kvinner som menn.

2.3 Fordeling av oppdrag på ulike nivå i henhold til Nasjonalt tolkeregister

Kvalifikasjonskategoriene i Nasjonalt tolkeregister er klassifisert i fem nivåer, tolker som ikke oppfyller de formelle kravene i nivå fem er hos oss gruppert i kategori seks. Kategoriene er knyttet til et enkelt språk, det finnes en del språk der det ennå ikke har vært tilbud om autorisasjon og/eller utdanning.

- Kategori 1: Tolker med statsautorisasjon og tolkeutdanning
- Kategori 2: Tolker med statsautorisasjon
- Kategori 3: Tolker med tolkeutdanning - minst 30 studiepoeng og/eller 10 vektall i tolking fra universitet og/eller høgskole.
- Kategori 4: Oversettere med grunnleggende tolkeopplæring - statsautoriserte translatører og/eller fagoversettere som har kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO).
- Kategori 5: Personer med bestått tospråklig test og grunnleggende tolkeopplæring: Personer som har tilfredsstillende resultat på Tospråklig sjekk for potensielle tolker (ToSPoT), samt kurs i Tolkens ansvarsområde (TAO). Fra og med januar 2017 erstattes ToSPoT av den nye Tospråktesten. (Kilde: Tolkeportalen.no 2017).

I denne rapporten opererer vi i tillegg med kategori 6:

- Kategori 6: Personer som ikke er registrert i norsk tolkeregister og/eller oppfyller kravene ovenfor, men som etter bedriftsintern test og opplæring arbeider som tolk.

De private bedriftene leverer overveldende tyngde av oppdrag i kategori 6. Hele 86 % tilsvarende 424.630 oppdrag er levert på dette nivået i 2016. Dette er oppdrag utført av tolk som ikke er oppført i nasjonalt tolkeregister. Til sammenlikning utgjør kategori 1-3 mellom seks og syv prosent av de totale formidlingene fra private.

Hovedforklaringene på at en så stor andel av oppdragene leveres på kategori 6 er at private selskap får forespørsler om flere oppdrag enn det som kan dekkes av tolker oppført i nasjonalt tolkeregister. Fordi oppdragene ofte er korte i varighet, har kort varsel ved bestilling, gjennomføres via telefon, og risen (og dermed honoraret) ofte er satt via offentlig anbud – velger en del tolker oppført i nasjonalt tolkeregister å ikke ta oppdrag fra private selskap.

Tallene tar utgangspunkt i antall oppdrag. Hadde man vurdert forholdet mellom oppdragslengde og antall oppdrag, ville sannsynligvis oppdrag i kategori 6 utgjort en mindre andel. Dette fordi oppdrag innen høyere kategorier normalt har lengre varighet.

Dette endrer imidlertid ikke at en overveldende andel av det totale omfanget av tolking foregår på kategori 6. Det gjør det klart at det ikke er et alternativ å begrense tolk til tolker som er oppført i det nasjonale tolkeregisteret. I stedet bør man se på opplæring og kvalifiserende tiltak for disse tolkene.

OPPDRAG LEVERT AV PRIVATE SELSKAP ETTER KATEGORI	ANTALL OPPDRAG	ANDEL AV OPPDRAGENE
TOTALT ANTALL OPPDRAG LEVERT	490 745	
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 1	4 305	1 %
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 2	1 770	0,4 %
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 3	25 000	5 %
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 4	1 680	0,3 %
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 5	33 630	7 %
ANTALL OPPDRAG KATEGORI 6	424 360	86 %

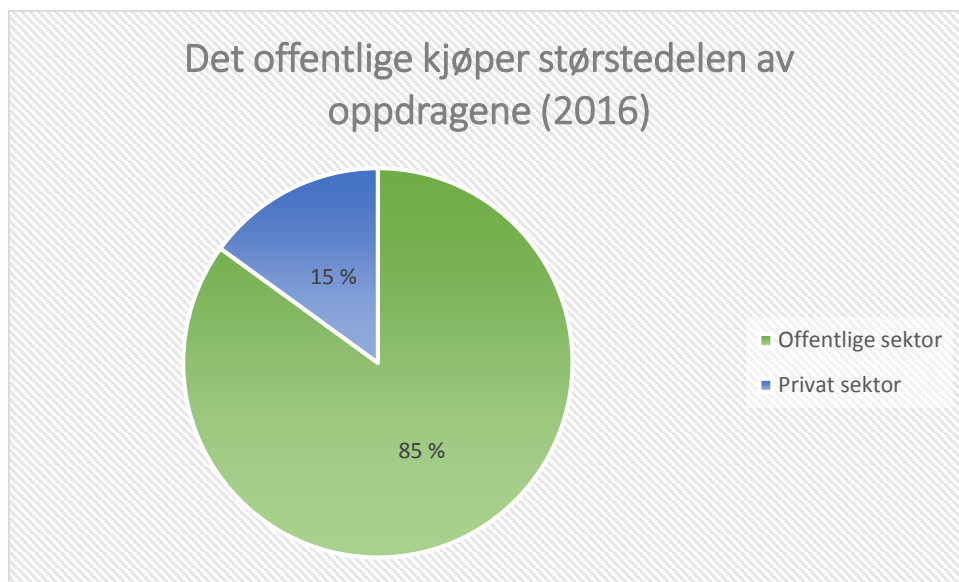
Figur 2.3 Fordeling av private selskapers oppdrag i 2016, sortert etter kategori. Estimert basert på innrapportert fordeling for 239.000 oppdrag.

For å sikre fremtidig behov for kvalifisert tolk bør det offentlige satse på bedre utdanningstilbud med flere språk og på flere lokasjoner.

Fra bransjens side ønsker vi et tett og nært samarbeid med både IMDi og HiOA med felles mål om god kvalitet på tolketjenester, bedre rekruttering til bransjen og at flere gjennomfører formalisert utdanning ved HiOA. Vi tror at et fagråd for språktjenester vil ha stor betydning for utviklingen av språktjenester både vedrørende utdanningen, prioritering av språk, tolking som fag og ikke minst rekrutteringen til utdanningen.

2.4 Kunder

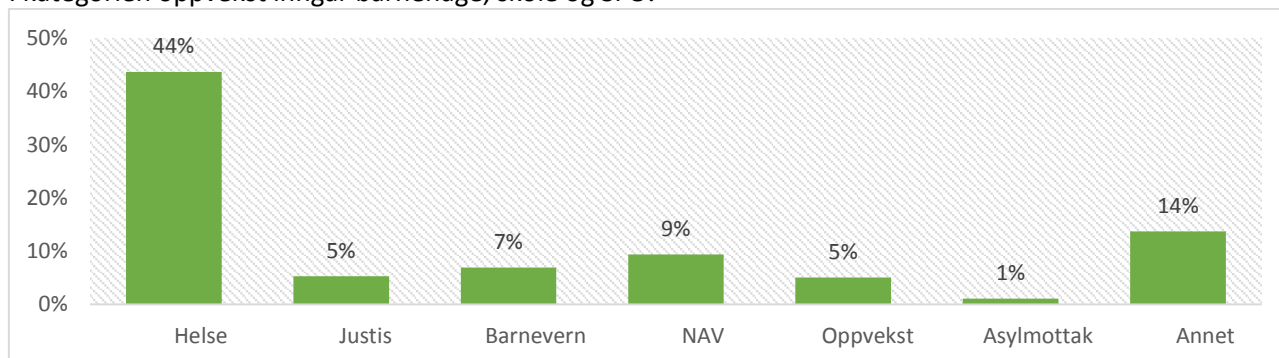
I 85 % av oppdragene oppga de private selskapene at leveransene skjedde til offentlige kunder. Dette utgjorde totalt 418.080 oppdrag for alle de private selskapene eks. enkeltmannsforetakene. Hvordan enkeltmannsforetakenes estimerte antall oppdrag fordelte seg på ulike kunder har vi ikke kunnskap om.



Figur 2.4.a Offentlig sektor kjøpte 85% av oppdragene formidlet av private selskap eks. enkeltmannsforetak i 2016.

Størstedelen av de offentlige oppdragene var innen offentlig helse, som utgjorde 44 % av alle leverte oppdrag i 2016 – tilsvarende 214.270 oppdrag. Av disse ble anslagsvis 79.000 levert til spesialisthelsetjenesten. Andre store offentlige kunder var NAV, barnevern og annet. I kategorien

annet er alle offentlige oppdrag som ikke er fanget opp i øvrige spesifiserte kategorier, herunder: bestillinger fra andre offentlige tolketjenester for å dekke behov de selv ikke kan levere, kommunale flyktningetjenester, integrering og voksenopplæring, krisesenter, Bofellesskap/familie-/spedbarn senter, sosialtjenester, uspesifiserte bestillinger foretatt av kommunen (avdeling ikke oppgitt). I kategorien justis inngår oppdrag til politi, UDI, domstol og nemd. I kategorien oppvekst inngår barnehage, skole og SFO.



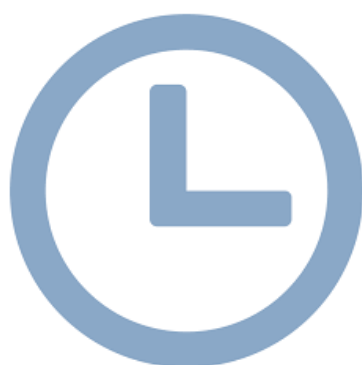
Figur 2.4.b: Andel av alle levete oppdrag i 2016 som ble kjøpt av offentlige kunder, spesifisert (Kilde NHO Service)

De private kundene stod for resterende 15% av total oppdragsmengde tilsvarende 57.780 oppdrag. 12 % var privatdrevne asylmottak. De resterende 3 prosentene fordelte seg mellom advokat (1%), private helsetilbud (2%) og annet (1%).

2.5 Tid for tolk: fordeling av oppdrag etter varighet og tid gjennomført

Bedriftene rapporterer at tiden fra man bestiller til man ønsker tolk stadig blir kortere. Vi har innhentet tall på hvor lang tid i forveien tolketjenesten er bestilt fra kunden. Over halvparten av tolkeoppdragene ble bestilt med mindre enn 48 timers varsel. 16 % av disse igjen ble bestilt med 8 timers varsel eller mindre.

Bedriftene som har innrapportert melder at ett av fire oppdrag varer i en halvtime eller mindre, og at det er akkurat disse korte oppdragene de merker sterkest vekst i etterspørsel på. Et innspill til statistikken var således at det var ønske om å måle andel av oppdragene med 15 minutters varighet eller kortere for å få frem utviklingen av etterspørsel og leveranser på korte oppdrag. Litt over halvparten av oppdragene levert av private selskap varer mellom en halv og en hel time. Den siste andelen oppdrag, tilsvarende 21% er alle leverte oppdrag med varighet over en time. 79 % av oppdragene varer altså en time eller kortere.



25 % av oppdragene varte 30 minutter eller mindre
 54% av oppdragene varte mellom 30 og 60 minutter
 21% av oppdragene varte mer enn 60 minutter

Figur 2.5: Fordeling av oppdragenes varighet hos private selskap som leverer tolk i 2016 (Kilde: NHO Service).

Det er også interessant å se på når oppdragene er levert, for å si noe om når på døgnet det er størst behov for tolk. Hele 62% av oppdragene ble levert i tidsintervallet 10-14 på hverdager, dette viser at man er avhengig av mange tolker for å dekke kravet til fleksibilitet og at tolker ansatt i ordinær fulltidsstilling som hovedregel ville vært en ineffektiv tilnærming. Den totale fordelingen av oppdragene var som følger:

- 08-10 (hverdag) – 16%
- 10-12 (hverdag) – 28%
- 12-14 (hverdag) – 34 %
- 14-16 (hverdag) – 17 %
- 16-08 (hverdag) - 4%
- 00-24 (helg og røde dager) – 1%

2.6 Hvordan leveres de private tolkeoppdragene?

Private tolkeselskaper leverer sine oppdrag via fremmøte, videoppdrag, telefon og konferanse. De innrapporterende tolkeselskapene anga at 25% av oppdragene ble utført ved fremmøte og at 74% av oppdragene ble utført over telefon. Den resterende prosenten fordeler seg på video-oppdrag og konferanse.



" 3 av 4 oppdrag de private leverte i 2016 foregikk over telefon"

Figur 2.6: 74% av tolkeoppdragene private selskap leverte i 2016 foregikk over telefon. (Kilde: NHO Service).

4. TYPE OPPDRAG	Antall	
videoppdrag	841	0,2 %
fremmøte	124 251	25 %
telefon	365 313	74 %
konferanse	337	0,1 %

Tabell 2.6: Fordeling av de privates tolkeoppdrag i 2016. Tall for alle privatleverte oppdrag beregnet på bakgrunn av innrapportering av 239.000 spesifiserte oppdrag.

2.7 De mest etterspurte språkene i 2016

De private tolkeformidlerne oppga at følgende språk var de mest etterspurte i året som gikk:

5.SPRÅK: De 20 mest etterspurte språk i 2016 i % .			
Rangering	andel	antall	KODE
1 Arabisk	31,46 %	66 422	ARB
2 Tigrinja	13,53 %	28 578	TIR
3 Somali	11,08 %	23 408	SOM
4 Pashto	7,44 %	15 714	PBT
5 Dari	9,32 %	19 690	PRS
6 Polsk	6,03 %	12 741	POL
7 Farsi	4,34 %	9 156	PES
8 Kurmanji (Kurdisk)	3,13 %	6 616	KRM
9 Russisk	2,16 %	4 569	RUS
10 Sorani	1,68 %	3 547	CKB
11 Vietnamesisk	1,50 %	3 176	VIE
12 Thai	1,31 %	2 769	THA
13 Albansk	1,19 %	2 512	ALN
14 Amharisk	1,19 %	2 511	AMH
15 Spansk	1,01 %	2 128	SPA
16 Urdu	0,97 %	2 040	URD
17 Badini (Kurdisk)	0,92 %	1 949	BDF
18 Tyrkisk	0,69 %	1 465	TUR
19 Oromo	0,56 %	1 177	ORM
20 Tamil	0,47 %	998	TAM
		211 166	

211.166 oppdrag som var rapportert inn på de 20 mest etterspurte språkene, andelene og tallene i skjemaet over baserer seg på fordelingen av disse – vi har ikke oppskalert for alle private selskap. Det vil naturlig nok være flere språk levert i 2016 enn de 20 som inngår på listen over.

Anbefaling

Bransjenettverket for språktjenester i NHO Service påpeker gjennom denne rapporten at de private aktørene innen tolkeformidling er en stor aktør som leverer over halvparten av oppdragene i markedet for tolketjenester. 86 % av oppdragene leveres av tolk som ikke er oppført i nasjonalt tolkeregister, på det vi kaller kategori 6. Vi mener man må se på løsninger for å kvalifisere disse tolkene tilstrekkelig da man er avhengig av å ta i bruk deres kapasitet og kompetanse for at mangel på tolk ikke skal bli en utfordring i tiden fremover. Skulle man velge å ikke bruke tolk fra kategori 6 får man en estimert underdekning på i overkant av 425.000 oppdrag som vil øke ventetidene for de som ønsker tolketjenester. Å redusere eller stoppe bruk av tolk som ikke er oppført i tolkeregisteret vil føre til treghet i helsesektor, UDI og NAV for å nevne noe. 85 % av oppdragene de private selskapene formidler er det offentlige sektor som kjøper.

For å sikre fremtidig behov for kvalifisert tolk foreslår vi følgende tiltak:

- 1) Standardisering og godkjenning av bransjemessige opplæringstiltak for tolkene i kategori 6.
- 2) Opprettelse av et fagråd for tolk med HiOA, IMDi, UDI, Tolkeforeningen, NHO og analyseressurser. Vi tror at et fagråd for språktjenester vil ha stor betydning for utviklingen av språktjenester både vedrørende utdanningen, prioritering av språk, tolking som fag og ikke minst rekrutteringen til utdanningen.
- 3) Anerkjennelse realkompetansen til tolker som har vært lenge i yrket og godkjenne annen type relevant kompetanse.
- 4) I tillegg bør det utarbeides en felles sats for tolker som tar oppdrag i det offentlige, evt. basert på nivået til tolken (sett i forhold til utdanningsmuligheter på tolkespråket).

Kilder

Tolkeportalen 2017. Kvalifikasjonskategorier. Tilgjengelig fra URL:

<https://www.tolkeportalen.no/no/For-tolker/Tolk-i-Nasjonalt-tolkeregister/Kvalifikasjonskategorier/>

NOU 2014:8 Bufdir. Tolking i offentlig sektor. Tilgjengelig fra URL

<https://www.tolkeportalen.no/Global/tolking/Tolkeportalen/SeminarNOU/Bufdir%20innlegg%20tolketjenester.pdf>

NHO Service 2017. Regneark som viser beregninger av estimater, markeder og oppdrag. Oppgis på forespørsel til epost. Linn.pettersen@nhoservice.no

IMDi 2016. 2015 rapport tilgjengelig for URL.

<https://www.imdi.no/contentassets/4c827aa6fbc54cc79f098600846af1bd/behovet-for-tolk-i-2015.pdf>