

# **Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2018**

## Einleitung

Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über die Einsatzzahlen der verschiedenen Angebote im Jahr 2018 und vermittelt einen Eindruck über Umfang, Akteure und Einsatzorte des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns sowie über Anzahl und Qualifikation der Ausübenden.

Grundlage für die Erfassung der Einsatzstatistiken bilden ein gemeinsam mit den regionalen Vermittlungsstellen ausgearbeitetes Excel-Formular und ein erläuterndes Dokument mit Hinweisen für die Erfassung und Zuteilung der Einsätze. Diese beiden Dokumente stehen auf der Webseite von INTERPRET unter "Statistiken" zum Download bereit.

Für die Auswertung der Zahlen des Jahres 2018 hat INTERPRET Datenblätter von 22 regionalen Vermittlungsstellen erhalten. Darunter befinden sich auch der nationale Telefondolmetschdienst NTDD, der Telefondolmetschdienst telducto sowie der Telefondolmetschdienst von se comprendre. Nicht erfasst werden in dieser Statistik die Einsätze von selbstständig tätigen interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden sowie Einsätze, welche innerhalb von Institutionen (Spitälern, Schulen etc.) über eigene Listen oder interne Vermittlungsdienste organisiert wurden.

Neu werden im Statistikbericht nur noch die Anzahl Einsätze und nicht mehr die Einsatzstunden ausgewiesen. Aufgrund einer weitverbreiteten Mindesteinsatzdauer von einer Stunde liegen die Angaben zu den Einsatzstunden tendenziell zu hoch, die in den Vorjahren erstellten Statistiken waren diesbezüglich nur beschränkt aussagekräftig.

Auch die Zahlen in diesem Bericht enthalten vereinzelte Ungenauigkeiten, die auf die Art der Erhebung zurückzuführen sind:

- Die Zuteilung zu einem Einsatzbereich erfolgt über die Rechnungsadresse eines Kunden. Die Angaben zum jeweiligen Ort bzw. Bereich des einzelnen Einsatzes ergeben sich ebenfalls aus dieser Zuteilung. Es ist für die Vermittlungsstelle nicht immer möglich, den Einsatzort genau zu differenzieren (z.B.: wenn Kunde und Rechnungsadresse eine Gesamtschule sind, kann der Einsatzort Primar- oder Oberstufe sein).
- Interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde, die für mehrere Stellen tätig sind (was relativ oft der Fall ist), werden mehrfach erfasst.

Die Angaben in diesem Bericht sind daher nur so genau, wie die Erfassung und Zuteilung der jeweiligen Einsatzzahlen für die Vermittlungsstellen überhaupt möglich ist.

Trotz diesen Einschränkungen vermittelt die vorliegende Zusammenstellung und Auswertung der zur Verfügung gestellten Daten einen guten Überblick über die Zahlen und Tendenzen und lässt auch Rückschlüsse auf Entwicklungen und Herausforderungen zu.

INTERPRET dankt an dieser Stelle den beteiligten Vermittlungsstellen herzlich für die Zusammenarbeit.

## Zusammenfassung und Einordnung durch INTERPRET

Zum ersten Mal seit der Erfassung der Einsatzstatistiken, haben 2018 die Einsatzzahlen nicht mehr zugenommen. Beim Dolmetschen vor Ort ist sogar ein leichter Rückgang zu verzeichnen, der durch eine Zunahme beim Telefondolmetschen aber praktisch ausgeglichen wird. Mit insgesamt rund 336'000 Einsatzstunden in 270'000 Einsätzen – oder über 900 Stunden / 730 Einsätzen pro Tag – bewegt sich die Nachfrage aber weiterhin auf sehr hohem Niveau.

55% der Einsätze haben im Gesundheitsbereich stattgefunden. Dieser Bereich steht somit weiterhin an der Spitze, gefolgt vom Sozialwesen (28%), dem Bildungsbereich (12%) und weiteren Einsatzorten (in erster Linie im Justiz- und Asylbereich; 5%).

Keine grösseren Veränderungen gab es auch bei den Einsatzsprachen: Die 12 am häufigsten eingesetzten Sprachen waren 2018 die gleichen wie im Vorjahr, unverändert an der Spitze liegt Tigrinya mit über 40'000 Einsätzen pro Jahr. Das Einsatzvolumen der 12 wichtigsten Sprachen macht rund 80% aller vermittelten Einsätze aus. Allein die 5 häufigsten Sprachen decken fast die Hälfte (49.5%) aller geleisteten Einsätze ab. Die einzige Sprache in dieser Gruppe mit einem kontinuierlichen Rückgang ist Bosnisch / Kroatisch / Serbisch (B/K/S), alle anderen Sprachen haben seit 2014 beinahe ebenso kontinuierlich zugelegt. 2018 markiert hier aber offenbar eine Trendwende, gingen doch beispielsweise die Einsätze in Tigrinya und Arabisch, welche in den letzten Jahren jeweils markant zugenommen hatten, erstmals zurück.

38% der aktiven interkulturell Dolmetschenden verfügten über das Zertifikat INTERPRET, 42% aller Einsätze wurde von ihnen geleistet. Ebenfalls positiv ist das Verhältnis bei den Inhaber\*innen des eidgenössischen Fachausweises: 4% der aktiven Dolmetschenden und Vermittelnden verfügen über diesen tertiären Berufsabschluss, der Anteil der von ihnen geleisteten Einsätze macht hingegen 9% aus. Mit durchschnittlich 175 Einsätzen pro Person im Jahr 2018 ist die Auslastung bei den Fachausweis-Inhaber\*innen am höchsten, wobei angemerkt werden muss, dass auch 175 Einsätze pro Jahr (3 – 4 pro Woche) immer noch relativ wenig sind.

Der Anteil der Dolmetschenden in Ausbildung liegt unverändert bei rund 30%, die Anzahl Personen hat allerdings gegenüber dem Vorjahr um 51 zugenommen. Die Anzahl Dolmetschender ohne Qualifikation ist gegenüber der Vorjahresstatistik praktisch unverändert (- 1). Mit 22%, also fast einem Viertel, ist der Anteil aber weiterhin sehr hoch.

Insgesamt liegt der Anteil der von qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden (Inhaber\*innen des Zertifikats INTERPRET, des eidgenössischen Fachausweises oder einer anderen einschlägigen Qualifikation im Dolmetschen) geleisteten Einsätze bei 53% und somit noch relativ weit von den Erwartungen und Zielen entfernt. Für INTERPRET stellt sich immer stärker die Frage, wie dieses Verhältnis verbessert werden kann. Die Bemühungen von INTERPRET im Bereich Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit reichen dazu offensichtlich nicht aus, die weitere Einflussnahme liegt aber ausserhalb der Kompetenzen von INTERPRET.

## Inhaltsübersicht

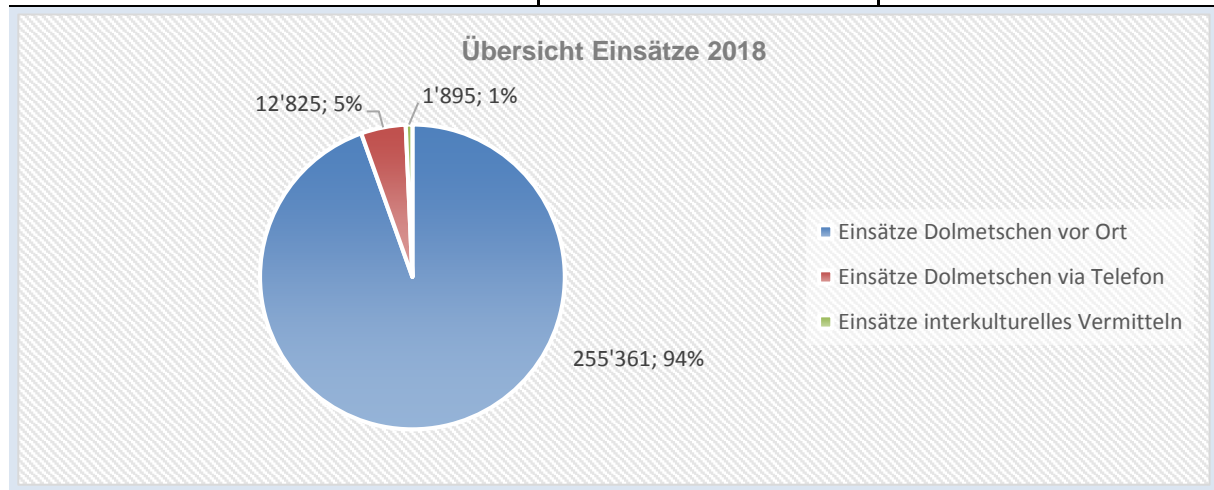
1. Vermittelte Einsätze – Überblick .....	1
1.1 Telefondolmetschen .....	2
1.2 Interkulturelles Vermitteln .....	2
1.3 Einsätze und Einsatzstunden über die Jahre .....	3
2. Vermittlungsstellen .....	6
2.1 Anteile der Vermittlungsstellen: Überblick .....	6
2.4 Zuwachs bei den Vermittlungsstellen .....	7
2.2 Vermittlungsstellen nach Amtssprachen .....	8
2.3 Vermittlungsstellen als Organisationseinheiten .....	8
3. Sprachen .....	10
3.1 Einsätze pro Sprache .....	10
3.2 Sprachen mit den meisten Einsätzen im Vorjahresvergleich .....	12
3.3 Regionale Unterschiede bei den am häufigsten eingesetzten Sprachen .....	14
4. Einsatzbereiche .....	15
5. Differenzierung in Unterbereiche .....	16
5.1 Bildungsbereich .....	16
5.2 Gesundheitsbereich .....	17
5.3 Sozialbereich .....	18
5.4 Andere Bereiche .....	19
6. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde .....	20
6.1 Einsätze in Relation zur Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden .....	22
6.2 Einsätze in Relation zur Qualifikation pro Vermittlungsstelle .....	24
Verzeichnis der regionalen Vermittlungsstellen .....	25
Abkürzungsverzeichnis .....	25
Tabellen- und Abbildungsverzeichnis .....	26

## 1. Vermittelte Einsätze – Überblick

2018 fanden rund 270'000 Einsätze im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln statt. Das Wachstum hat sich im Vergleich zum Vorjahr stark abgeschwächt und beträgt nur noch 0.1% (gegenüber 9% 2017). Dennoch ist das gesamte Volumen enorm gross: 2018 fanden in der ganzen Schweiz im Durchschnitt täglich über 730 Einsätze im interkulturellen Dolmetschen oder Vermitteln statt.

Die nachfolgende Tabelle enthält die Zahlen für die unterschiedlichen Angebote:

Vermittelte Einsätze	2018 (%)	2017 (%)
Dolmetschen vor Ort	255'361 (94)	259'204 (96)
Dolmetschen via Telefon	12'825 (5)	8'590 (3)
Interkulturelles Vermitteln	1'895 (1)	1'950 (1)
<b>Summe</b>	<b>270'081 (100)</b>	<b>269'747 (100)</b>



**Tabelle 1:** Vermittelte Einsätze 2018 und 2017;

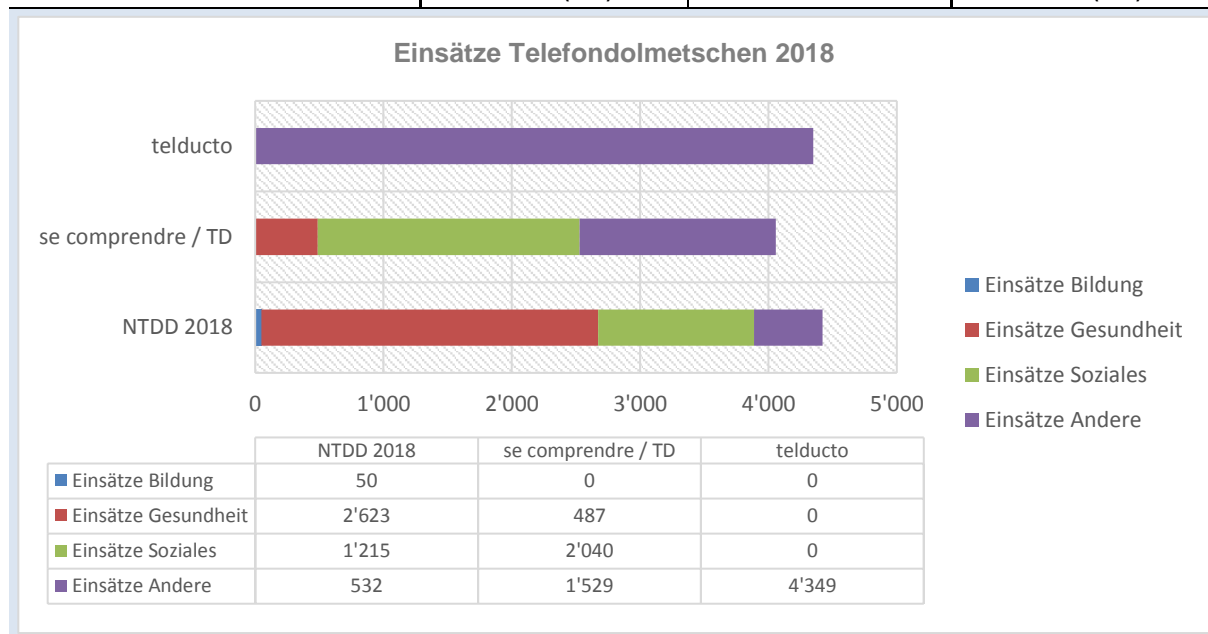
**Abbildung 1:** Übersicht über die Angebote 2018 nach Einsätzen

Die meisten Einsätze fanden auch 2018 im interkulturellen Dolmetschen vor Ort statt. Die Anteile des Dolmetschens via Telefon haben zugenommen von 3% im Jahr 2017 auf 5% im Jahr 2018.

## 1.1 Telefondolmetschen

Der Anteil für das Telefondolmetschen lag mit einem Total von 12'825 Einsätzen bei knapp 5% des Gesamtvolumens. Im Vergleich zum Vorjahr sind die Einsätze markant gestiegen. Das Wachstum in der Höhe von rund 4'000 Einsätzen ist in erster Linie dem neuen Telefondolmetschangebot der Freiburger Vermittlungsstelle se comprendre (im Folgenden als "se comprendre/TD" bezeichnet) zuzuschreiben. Dieses Wachstum kompensiert einen leichten Rückgang bei den Einsätzen vor Ort.

Vermittelte Einsätze	2018 (%)		2017 (%)
		Ø Einsatzdauer	
telducto	4'349 (34)	45 Minuten	4'606 (54)
se comprendre/TD	4'056 (32)	62 Minuten	0
NTDD	4'420 (34)	20 Minuten	3'984 (46)
<b>Summe</b>	<b>12'825 (100)</b>		<b>8'590 (100)</b>



**Tabelle 2:** Vermittelte Einsätze Telefondolmetschen 2018 und 2017;

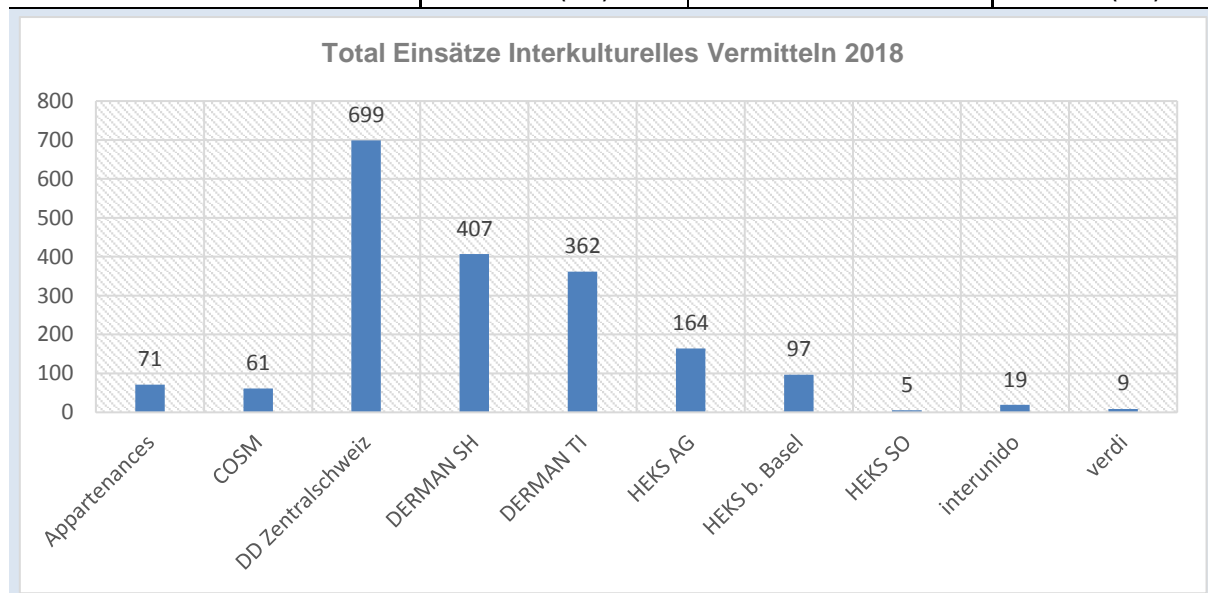
**Abbildung 2:** Vermittelte Einsätze Telefondolmetschen 2018 nach Bereichen

Die durchschnittliche Einsatzdauer bei den drei Telefondolmetschdiensten ist sehr unterschiedlich. Beim Nationalen Telefondolmetschdienst liegt sie bei rund 20 Minuten, bei telducto und se comprendre/TD liegt sie deutlich höher. Die Einsätze von telducto und se comprendre/TD fanden in den Testzentren des neuen Asylverfahrens statt. Se comprendre/TD hat lediglich eine andere Zuteilung der Bereiche vorgenommen: Bei den Einsätzen im Sozialen handelt es sich mehrheitlich um Beratungsgespräche für die ORS Service AG, welche für die Betreuung der Asylbewerbenden zuständig ist. Die verdolmetschten Gespräche im Asylbereich (inkl. Rechtsschutz) dauerten also doppelt bis dreimal so lang wie die Einsätze beim NTDD, bei welchem 66% in den Gesundheitsbereich fallen (Detailangaben zu jeder Stelle sind im separaten Anhang zu finden).

## 1.2 Interkulturelles Vermitteln

Der Anteil für interkulturelles Vermitteln lag mit insgesamt 1'894 (-56) Einsätzen auch 2018 bei unter 1% aller vermittelten Einsätze. Das interkulturelle Vermitteln nimmt damit in der Gesamtbetrachtung nach wie vor einen marginalen Stellenwert ein. 2018 haben zehn Vermittlungsstellen Einsätze im interkulturellen Vermitteln ausgewiesen, im Jahr 2018 neu hinzugekommen sind interunido mit 19 Einsätzen und verdi mit deren 9. Die nachfolgende Tabelle und Abbildung zeigt diese Entwicklungen sowie den Anteil ikV am Total der Einsätze pro Vermittlungsstelle auf:

Vermittlungsstelle	Einsätze 2018 (%)	Anteil am Total / VSt. 2018	Einsätze 2017 (%)
Appartenances	71 (4)	0.2%	69 (4)
COSM	61 (3)	1%	70 (4)
DD Zentralschweiz	699 (37)	3.5%	633 (32)
DERMAN SH	407 (21)	7.8%	316 (16)
DERMAN TI	362 (19)	11.3%	429 (22)
HEKS AG	164 (9)	3.1%	294 (15)
HEKS b. Basel	97 (5)	0.6%	124 (6)
HEKS SO	5 (>1)	0.2%	15 (1)
interunido	19 (1)	3.1%	--
verdi	9 (>1)	0.1%	--
<b>Summe</b>	<b>1'894 (100)</b>		<b>1'950 (100)</b>



**Tabelle 3:** Einsätze Interkulturelles Vermitteln 2018 und 2017

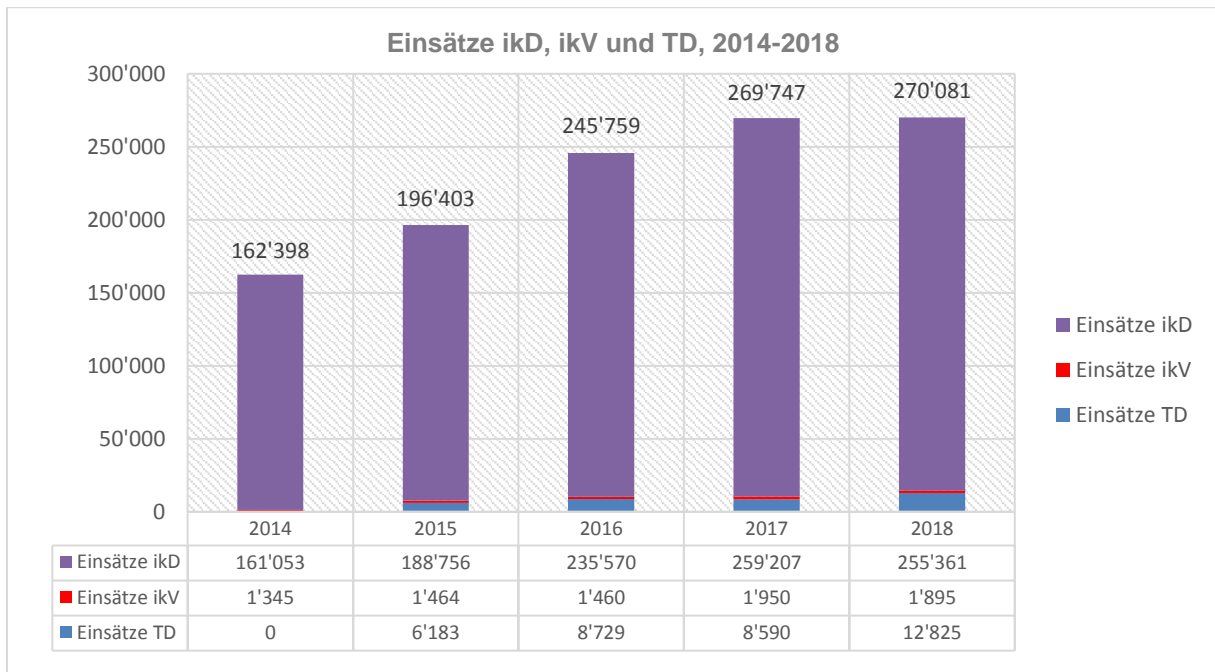
**Abbildung 3:** Einsätze Interkulturelles Vermitteln 2018

Für die einzelnen Vermittlungsstellen ist die Bedeutung des interkulturellen Vermitteln unterschiedlich gross. DERMAN Ticino mit 11% und Schaffhausen mit 8% weisen den grössten Anteil im interkulturellen Vermitteln aus. Bei den anderen Stellen bewegt sich der Anteil zwischen 0.1% und 3.5%.

### 1.3 Einsätze und Einsatzstunden über die Jahre

INTERPRET erhebt und analysiert die Einsatzstatistiken seit 2014. Ein Jahresvergleich der Einsätze nach Art der Einsätze (ikD, ikV und TD) und Bereichen (Bildung, Gesundheit, Soziales und Anderes) ist seit 2014 möglich.

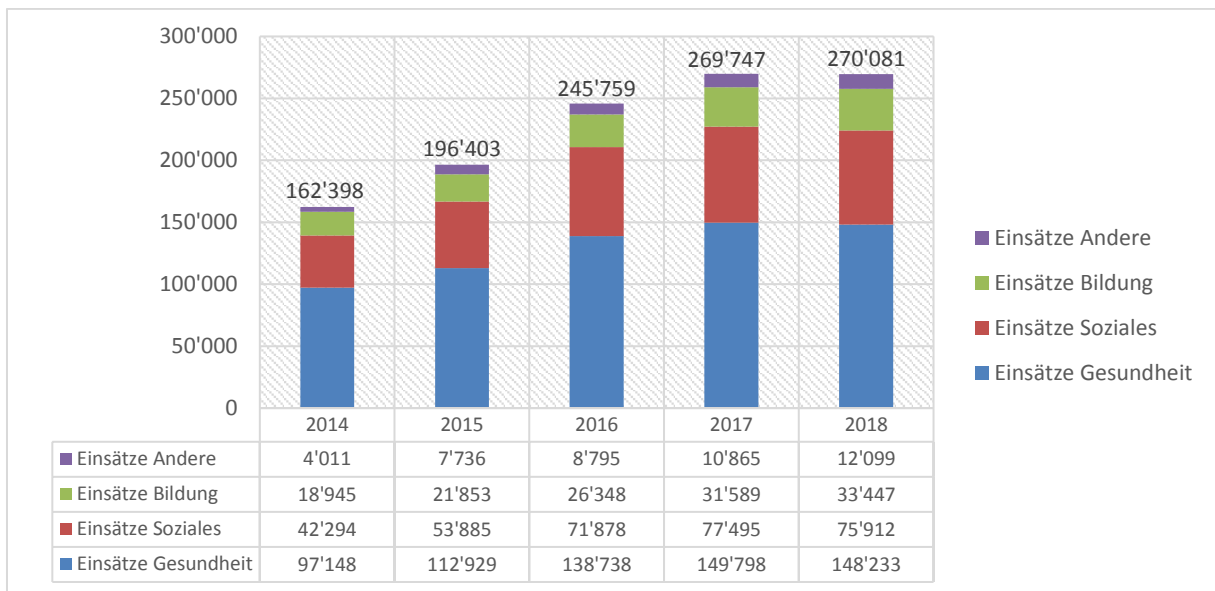
Die folgende Abbildung zeigt das Total der Einsätze unterteilt nach den Angeboten interkulturelles Dolmetschen vor Ort (Einsätze ikD), via Telefon (Einsätze TD) und interkulturelles Vermitteln (Einsätze ikV).



**Abbildung 4: Einsätze 2014-2018 nach Angeboten**

Die Einsätze vor Ort haben von 2017 auf 2018 leicht abgenommen, für das gesamthaft dennoch resultierende minimale Wachstum ist das Dolmetschen via Telefon verantwortlich, welches vor allem im Bereich Anderes (Asylwesen) zu verorten ist. Die Zahlen des interkulturellen Vermitteln stagnieren unter 2'000 Einsätzen pro Jahr.

Das Total der Einsätze von 2014 bis 2018 lässt sich auch nach den Bereichen Bildung, Gesundheit, Soziales und Anderes aufschlüsseln:



**Abbildung 5: Einsätze 2014-2018 nach Bereichen**

Insbesondere der Bereich Anderes fällt mit einem Wachstum von 11% auf. Der Bereich Bildung verzeichnet immerhin ein Wachstum von 6%. Die Einsätze in den Bereichen Soziales und Gesundheit nehmen minim ab (-2% resp. -1%). Insgesamt stagnieren die Einsätze bei rund 270'000.



Betrachtet man die Einsatzstunden, lässt sich die Entwicklung über die letzten elf Jahre verfolgen. Die Angaben zu den Einsatzstunden der Jahre 2008 bis 2013 stammen aus den Jahresberichten zur Integrationsförderung des Bundesamts für Migration BFM (heute SEM).<sup>1</sup> Die Daten basierten nicht immer auf derselben Grundlage (es waren unterschiedlich viele Vermittlungsstellen involviert). Aufgrund einer Mindesteinsatzdauer von einer Stunde liegen die Angaben der Einsatzstunden tendenziell immer zu hoch, weshalb INTERPRET die Auswertung der Einsätze gegenüber dem Vergleich der Einsatzstunden vorzieht.

Das Total der Einsätze hat von 2017 auf 2018 noch leicht zugenommen, die Einsatzstunden jedoch haben leicht abgenommen. Es ist davon auszugehen, dass dieser Rückgang mit der anteilmässigen Zunahme des Telefondolmetschens zusammenhängt, weil dort die effektive Einsatzdauer erfasst wird. Insgesamt scheint sich seit dem Jahr 2016 aber eine Nivellierung abzuzeichnen.

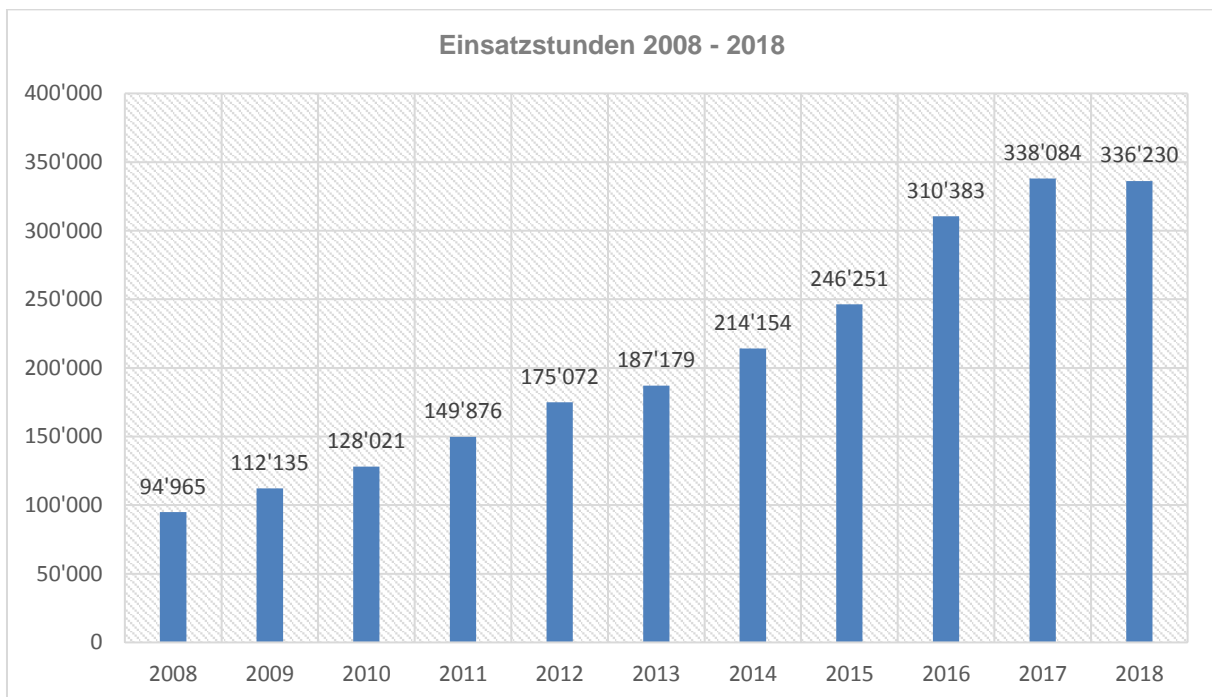


Abbildung 6: Einsatzstunden 2008 bis 2018

<sup>1</sup> Jahresberichte „Integrationsförderung des Bundes“, zu finden unter:  
<https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/berichte/integration.html>

## 2. Vermittlungsstellen

Für das Jahr 2018 erhielt INTERPRET Zahlen von 22 regionalen Vermittlungsstellen, neu dabei ist die Vermittlungsstelle Interkulturelles Dolmetschen des Forums für Migration Oberwallis (FMO) sowie der Telefondolmetschdienst von se comprendre (se comprendre/TD). Die Angebote der Standorte Aargau und Solothurn vom HEKS Linguadukt AG /SO werden in diesem Kapitel zu einer Vermittlungsstelle zusammengefasst.

### 2.1 Anteile der Vermittlungsstellen: Überblick

In Bezug auf das Volumen der vermittelten Einsätze gibt es grosse Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt. Appartenances ist mit einem Total von 48'470 vermittelten Einsätzen zahlenmässig die grösste Vermittlungsstelle. interunido demgegenüber hat im Berichtsjahr 612 Einsätze vermittelt und ist damit die kleinste Stelle.

Vermittlungsstelle	Einsätze 2018	Anteil 2018 am Total in %	Einsätze 2017	Zuwachs in % 2017 / 18	Anzahl Kunden 2018
Appartenances	48'470	18%	53'306	- 10%	1'392
AOZ Medios	32'202	12%	31'777	1%	1'310
CRG	31'687	12%	32'171	- 2%	148
Connexion	22'712	8%	22'648	< 1%	36
comprendi	20'791	8%	21'759	- 4%	944
DD Zentralschweiz	20'101	7%	20'260	< - 1%	548
verdi	17'826	7%	17'285	< 1%	1'319
HEKS b. Basel	15'416	6%	15'393	< 1%	247
se comprendre	12'085	4%	14'599	- 17%	459
HEKS AG / SO	8'065	3%	7'352	10%	609
COSM	6'141	2%	5'291	16%	85
DERMAN TI	4'620	2%	4'195	10%	147
ald	4'424	2%	4'392	< 1%	362
NTDD	4'420	2%	3'984	11%	319
Telducto	4'349	2%	4'606	- 6%	1
AVIC	4'133	2%	3'891	6%	178
se comprendre/TD	4'056	2%	---	---	3
Winterthur	3'559	1%	3'225	10%	160
DERMAN SH	3'216	1%	3'071	5%	213
FMO	1'196	>1%	---	---	40
interunido	612	>1%	539	14%	67
<b>Total</b>	<b>270'081</b>	<b>100%</b>	<b>269'747</b>	<b>&lt; 1%</b>	<b>8'587</b>

Tabelle 4: Übersicht Einsätze pro Vermittlungsstelle

 Amtssprache Deutsch  Amtssprache Französisch  Amtssprache Italienisch  Amtssprache D/F/I

Die Vermittlungsstellen waren insgesamt für 8'587 Kunden tätig. Auch hier sind aber grosse Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen feststellbar. Die Anzahl Kunden pro Vermittlungsstelle ist von verschiedenen Faktoren abhängig: Die regionale Grösse einer Vermittlungsstelle spielt ebenso eine Rolle wie die internen Organisationsstrukturen der Kunden und ihre Handhabung bei der Rechnungsstellung. Auch vertragliche Bedingungen (wie zum Beispiel Leistungsverträge und

Ausschreibungen) führen dazu, dass die Kundenanzahl stark variiert: Eine Vermittlungsstelle mit grossem Volumen kann relativ viele Kunden haben (z.B. Appartenances) oder aber sehr wenige (z.B. Connexion). telducto schliesslich wurde als Telefondolmetschdienst für den Testbetrieb in Zürich für das neue, beschleunigte Asylverfahren aufgebaut und weist deshalb nur einen Kunden aus. Auch se comprendre/TD vermittelt hauptsächlich Dolmetschende für das Verfahrenszentrum in Boudry und gibt insgesamt nur gerade drei Kunden an.

## 2.4 Zuwachs bei den Vermittlungsstellen

Von 2017 auf 2018 sind die kleinen Vermittlungsstellen (weniger als 3% Anteil am Einsatztotal) gewachsen. Allen voran ist dies bei COSM und interunido der Fall. Die grossen Stellen haben ihr Einsatzvolumen mehr oder weniger gehalten. Appartenances, die grösste Vermittlungsstelle, bildet die Ausnahme: ihr Einsatzvolumen ist 2018 um 10% zurückgegangen. Den grössten Rückgang verzeichnet das Angebot im Vor-Ort-Dolmetschen von se comprendre, was sich aber mit dem neuen, hier separat ausgewiesenen Telefondolmetschangebot von se comprendre/TD erklären lässt. Fasst man die beiden Angebote zusammen, ergibt sich für se comprendre gesamthaft ein Wachstum von knapp 11%.

Vermittlungsstelle	Einsätze 2018	Anteil 2018 am Total in %	Zuwachs in % 2017 / 18
COSM	6'141	2%	16%
interunido	612	< 1%	14%
NTDD	4'420	2%	11%
HEKS AG / SO	8'065	3%	10%
DERMAN TI	4'620	2%	10%
Winterthur	3'559	1%	10%
AVIC	4'133	2%	6%
DERMAN SH	3'216	1%	5%
AOZ Medios	32'202	12%	1%
Connexion	22'712	8%	< 1%
verdi	17'826	7%	< 1%
HEKS b. Basel	15'416	6%	< 1%
ald	4'424	2%	< 1%
DD Zentralschweiz	20'101	7%	< - 1%
Telducto	4'349	2%	-6%
Appartenances	48'470	18%	-10%
se comprendre	12'085	4%	-17%
se comprendre/TD	4'056	2%	---
FMO	1'196	< 1%	---
<b>Total</b>	<b>270'081</b>	<b>100%</b>	<b>&lt; 1%</b>

**Tabelle 5:** Zuwachs pro Vermittlungsstelle 2017 / 18

Die folgende Grafik macht die Entwicklung der Einsätze pro Vermittlungsstelle in den Jahren 2014 bis 2018 deutlich.

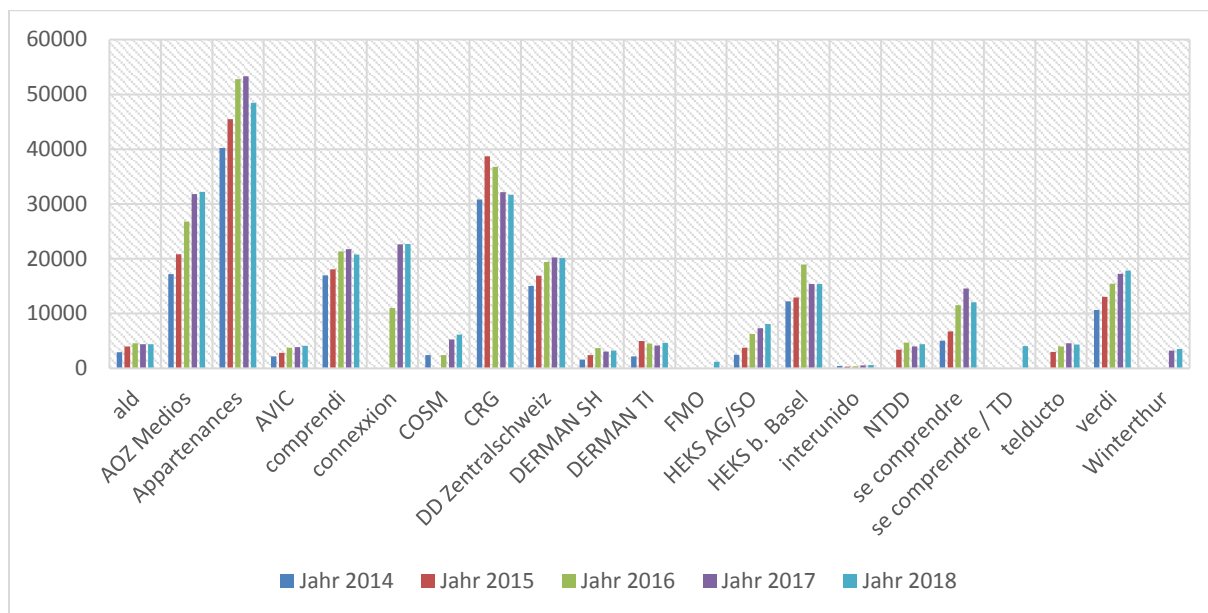


Abbildung 7: Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle 2014 bis 2018

Die Lücken bei einigen Vermittlungsstellen rühren daher, dass sie erst kürzlich gegründet wurden (Connexion, NTDD, se comprendre/TD und telducto) oder dass INTERPRET nicht über alle Jahreseinsatzzahlen verfügt.

## 2.2 Vermittlungsstellen nach Amtssprachen

Es fällt auf, dass unter den vier grössten Vermittlungsstellen drei Stellen mit Amtssprache Französisch aufgeführt sind. Die Fachpersonen der Romandie scheinen öfter mit interkulturell Dolmetschenden zusammenzuarbeiten als im Rest der Schweiz: Während nur 23% der Wohnbevölkerung Französisch als Hauptsprache angibt<sup>2</sup>, werden 48% aller Einsätze von einer Herkunftssprache in die Amtssprache Französisch verdolmetscht, wie die folgende Abbildung zeigt.

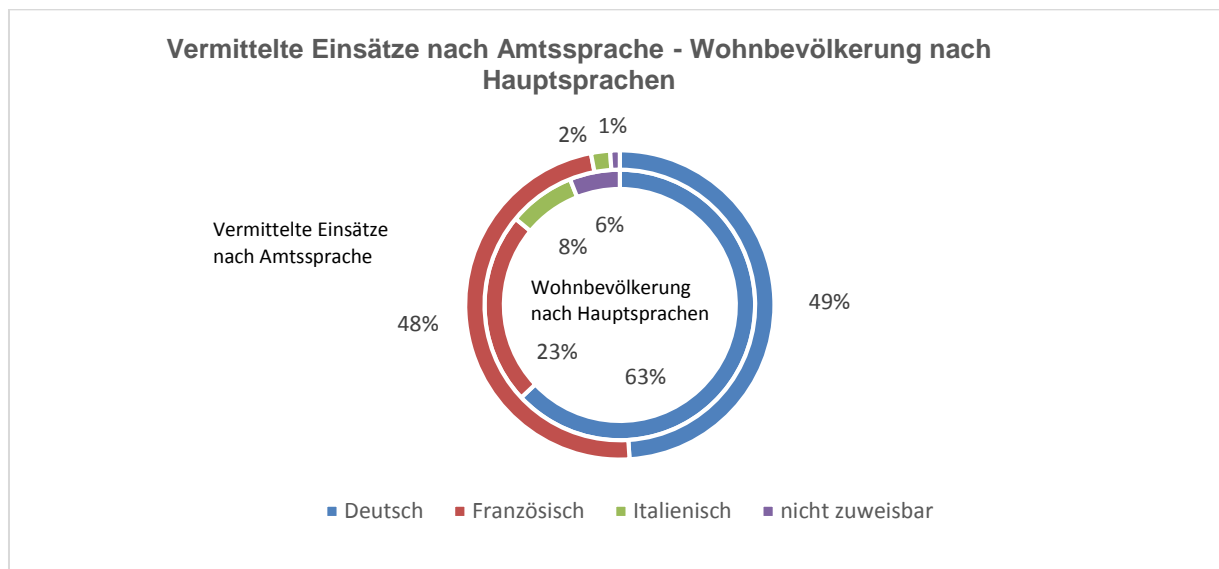


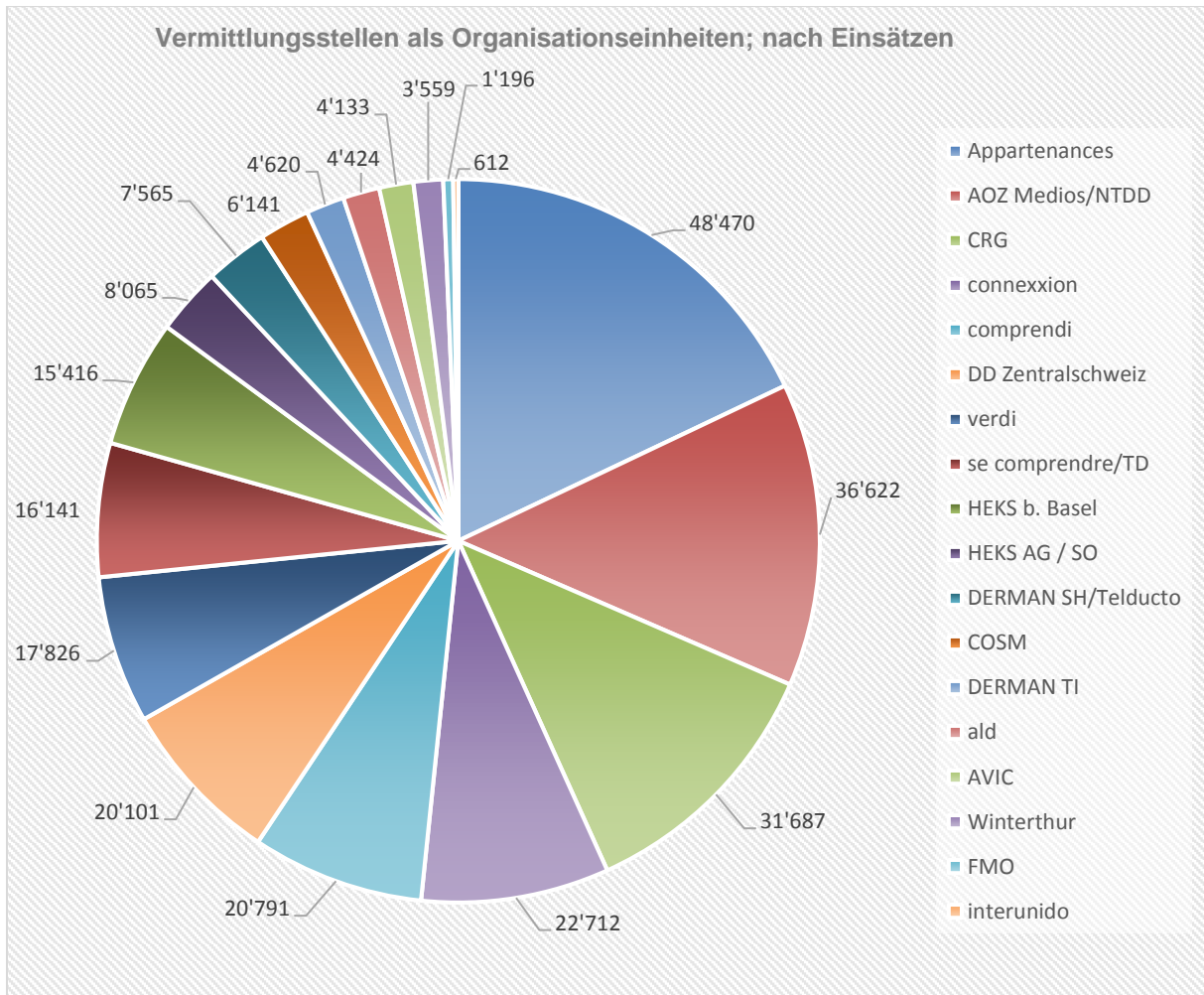
Abbildung 8: Vermittelte Einsätze nach Amtssprache vs. Wohnbevölkerung nach Hauptsprachen

<sup>2</sup> Hauptsprachen in der Schweiz von 2017 gemäss Bundesamt für Statistik:

<https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.html>

## 2.3 Vermittlungsstellen als Organisationseinheiten

Betrachtet man die Vermittlungsstellen als Organisationseinheiten, können die Stellen AOZ Medios und NTDD, se comprendre und se comprendre/TD sowie DERMAN SH und telducto zusammengerechnet werden. Diese Vermittlungsstellen verfügen über dieselbe Administration. Die geleisteten Einsätze im Jahr 2018 verteilen sich dann wie folgt auf die Vermittlungsstellen:



**Abbildung 9:** Vermittlungsstellen als Organisationseinheiten; nach Einsätzen

Dieses Bild zeigt eine bemerkenswerte Konzentration der Einsätze auf einige wenige Vermittlungsstellen: Die vier grössten Stellen (Appartenances, AOZ Medios/NTDD, CRG und Connexion) leisten mehr als die Hälfte aller Einsätze (139'491 bzw. 52%). Neun, d.h. die Hälfte aller Vermittlungsstellen sind für 86% aller Einsätze verantwortlich.

## 3. Sprachen

2018 wurden von den regionalen Vermittlungsstellen Einsätze in 70 Sprachen ausgewiesen, wobei Sprachen mit tiefen Einsatzzahlen zum Teil unter "andere" zusammengefasst sind.

Die Zuteilung der Einsätze zu einer Zertifikatssprache ist nicht immer ganz eindeutig. Schwierig erweist sie sich, wie bereits in den Vorjahren, bei Arabisch und Arabisch maghrebisch sowie bei Farsi (Persisch) und Dari. Einsatzzahlen für Arabisch maghrebisch wurden nur von 8 Stellen ausgewiesen. Für manche Vermittlungsstellen ist auch die Unterscheidung zwischen Dari und Farsi schwierig; im Zweifelsfall wird der Einsatz tendenziell der Sprache Farsi (Persisch) zugeteilt.

### 3.1 Einsätze pro Sprache

Die Betrachtung der Einsätze pro Sprache verdeutlicht, dass zwar in vielen verschiedenen Sprachen Einsätze erfolgten, die Anteile aber schon ab der 8. Sprache auf unter 4% sinken. 53 Sprachen erreichen nur einen Anteil von 1% und weniger.

Rang	Sprache	Einsätze 2018	%
1	Tigrinya	40'690	15.1
2	Arabisch	30'524	11.3
3	Albanisch	20'835	7.7
4	Tamil	20'758	7.7
5	Farsi (Persisch)	20'692	7.7
6	Portugiesisch	17'641	6.5
7	Türkisch	15'198	5.6
8	Kurdisch Kurmanci	10'245	3.8
9	Somali	9'961	3.7
10	Spanisch	9'960	3.7
11	BKS	9'469	3.5
12	Dari	7'620	2.8
13	Italienisch	6'446	2.4
14	Russisch	5'805	2.2
15	Georgisch	4'757	1.8
16	Kurdisch Sorani	4'042	1.5
17	Englisch	2'819	1.0
18	Französisch	2'710	1.0
19	Amharisch	2'467	0.9
20	Arabisch maghrebisch	2'417	0.9
21	Thai	2'300	0.9
22	Tibetisch	2'160	0.8
23	Kurdisch Badini	1'965	0.7
24	Mongolisch	1'829	0.7
25	Armenisch	1'487	0.6
26	Pashto	1'429	0.5
27	Mazedonisch	1'267	0.5
28	Rumänisch	1'241	0.5
29	Chinesisch Mandarin	1'232	0.5
30	Vietnamesisch	1'037	0.4

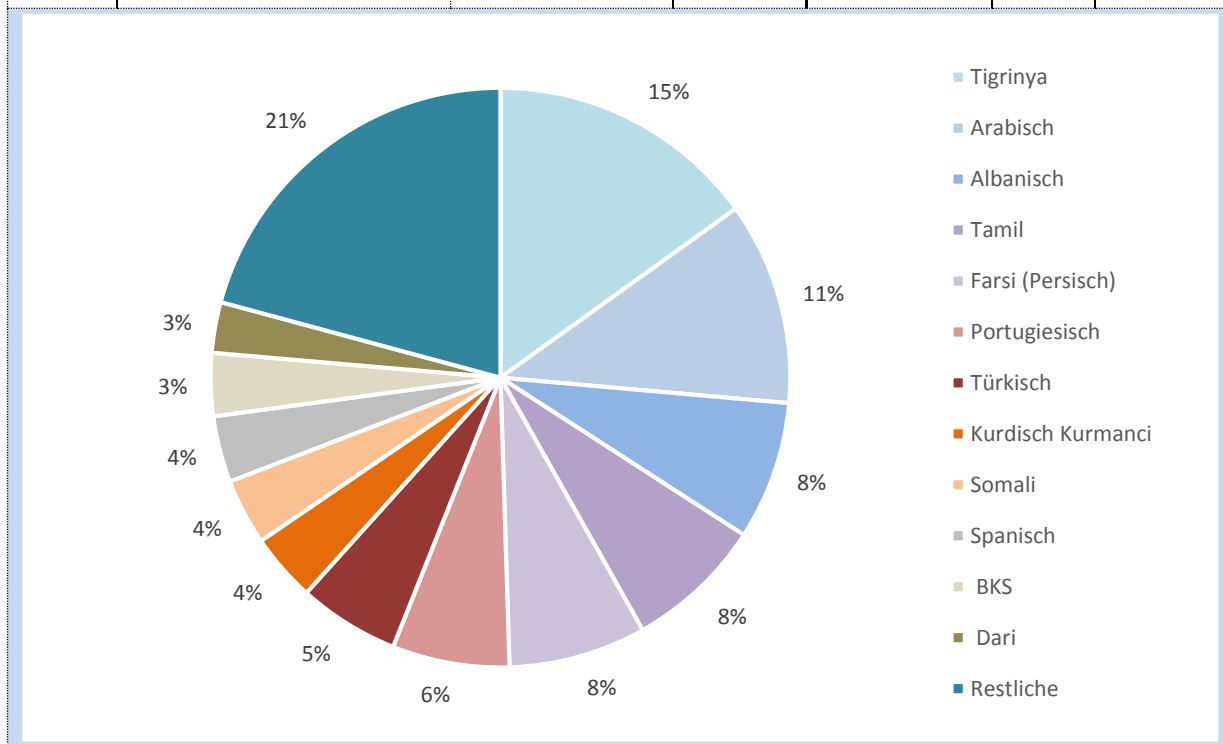
Rang	Sprache (Fortsetzung)	Einsätze 2018	%
31	Polnisch	957	0.4
32	Urdu	789	0.3
33	Ungarisch	775	0.3
34	Bengali	533	0.2
35	Tagalog (Philippinisch)	473	0.2
36	Peul	439	0.2
37	Deutsch	430	0.2
38	Lingala	368	0.1
39	Paschtu	301	0.1
40	Bulgarisch	291	0.1
41	Hindi	286	0.1
42	Griechisch	237	0.1
43	Chinesisch Kantonesisch	230	0.1
44	Slowakisch	198	0.1
45	Mazedonisch Goranski	192	0.1
46	Japanisch	186	0.1
47	Romani / Rom	178	0.1
48	Singalesisch	165	0.1
49	Tschechisch	138	0.1
50	Oromo	119	< 0.1
51	Panjabi	106	< 0.1
52	Azeri	81	< 0.1
53	Ukrainisch	78	< 0.1
54	Khmer	70	< 0.1
55	Swahili	60	< 0.1
56	Tschetschenisch	56	< 0.1
57	Tigre	50	< 0.1
58	Slowenisch	39	< 0.1
59	Tagalog	36	< 0.1
60	Bilen	32	< 0.1
61	Mandinga	28	< 0.1
62	Koreanisch	27	< 0.1
63	Igbo	19	< 0.1
64	Kurdisch Zazaki	17	< 0.1
65	Moldawisch	16	< 0.1
66	Twi	15	< 0.1
67	Niederländisch	5	< 0.1
68	Turkmenisch	5	< 0.1
69	Lettisch	1	< 0.1
	Andere	662	0.2
	<b>Total</b>	<b>269'691</b>	<b>100</b>

Tabelle 6: Sprachen nach Anzahl Einsätzen 2018

### 3.2 Sprachen mit den meisten Einsätzen im Vorjahresvergleich

In der folgenden Tabelle sind die 12 Dolmetschsprachen mit den meisten Einsätzen 2018 und 2017 aufgelistet.

2018				2017		
Rang	Sprache	Einsätze	%	Einsätze	%	Rang
1	Tigrinya	40'690	15.1	45'856	17.0	1
2	Arabisch	30'524	11.3	29'744	11.0	2
3	Albanisch	20'835	7.7	20'219	7.5	4
4	Tamil	20'758	7.7	19'734	7.3	5
5	Farsi (Persisch)	20'692	7.7	22'952	8.5	3
6	Portugiesisch	17'641	6.5	16'618	6.2	6
7	Türkisch	15'198	5.6	14'297	5.3	7
8	Kurdisch Kurmanci	10'245	3.8	9'930	3.7	10
9	Somali	9'961	3.7	10'964	4.1	9
10	Spanisch	9'960	3.7	9'150	3.4	11
11	BKS	9'469	3.5	11'105	4.1	8
12	Dari	7'620	2.8	7'267	2.7	12



**Tabelle 7:** Die 12 Dolmetschsprachen mit den meisten Einsätzen 2018 und 2017;

**Abbildung 10:** Die 12 Dolmetschsprachen nach Einsätzen 2018 in Prozent

Die 12 am häufigsten eingesetzten Sprachen waren 2018 dieselben wie im Vorjahr. In der Rangabfolge gab es allerdings ein paar Verschiebungen: Farsi ist vom 3. auf den 5. Rang gerutscht, während Kurdisch Kurmanci vom 10. auf den 8. Platz gesprungen ist. Spanisch belegt neu den 10. Platz, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch (BKS) hingegen ist vom 8. auf den 11. Rang gerückt.

Das Einsatzvolumen dieser 12 Sprachen macht fast 80% aller vermittelten Einsätze aus. Allein die fünf häufigsten Sprachen decken fast die Hälfte (49.5%) aller geleisteten Einsätze ab.

Die folgende Grafik zeigt den Volumenverlauf der Top-Ten-Sprachen seit 2014:



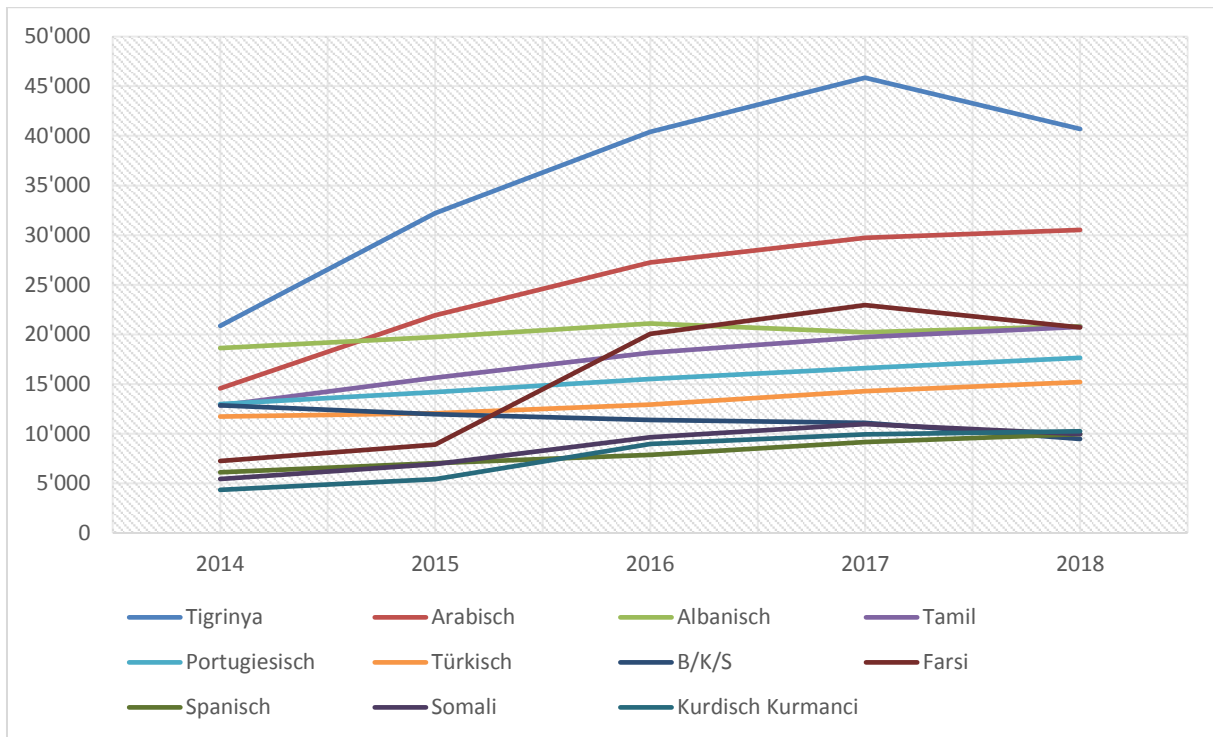


Abbildung 11: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2018 nach Einsätzen

Die einzige Sprache in der Gruppe der am häufigsten nachgefragten Dolmetschsprachen mit einem kontinuierlichen Rückgang ist B/K/S, alle anderen Sprachen haben seit 2014 beinahe ebenso kontinuierlich zugelegt. 2018 markiert hier aber offenbar eine Trendwende, gingen doch beispielsweise die Einsätze in Tigrinya und Arabisch, welche in den letzten Jahren jeweils markant zugenommen hatten, erstmals zurück.

Interessant ist auch der Vergleich der Rangfolge innerhalb der wichtigsten Sprachen:

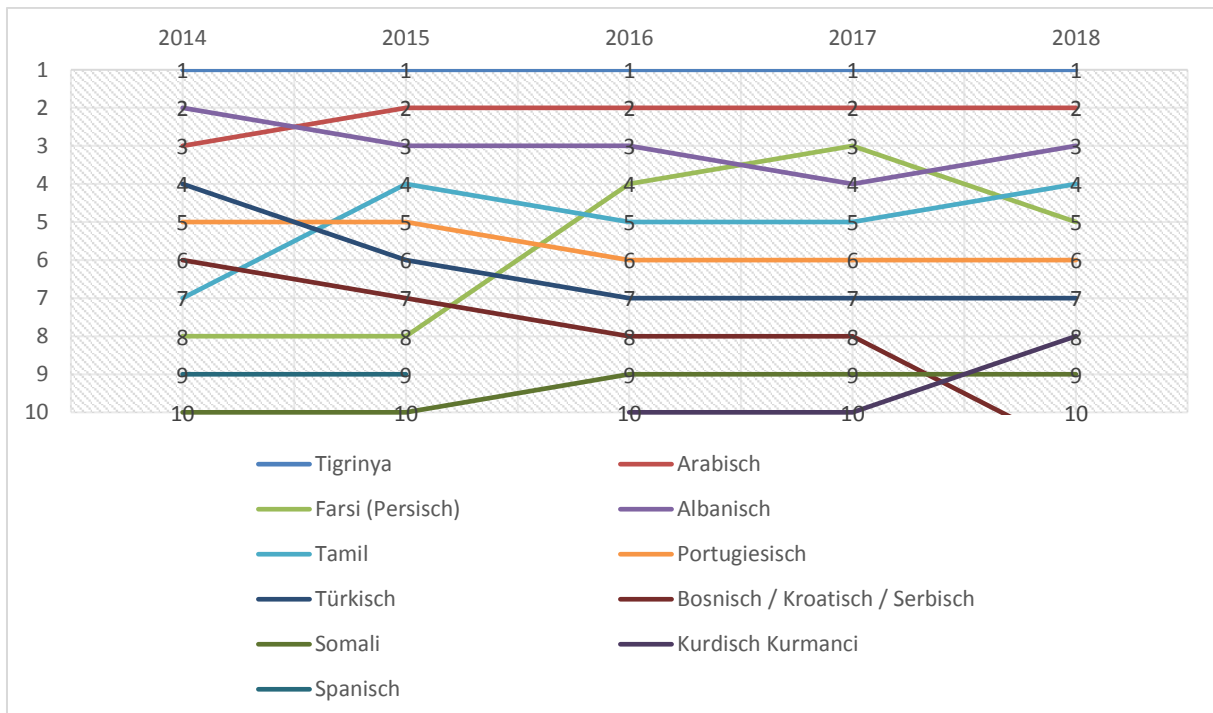


Abbildung 12: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2018 nach Rängen

Unter den ersten zehn Sprachen sind mit Tigrinya, Arabisch, Farsi (Persisch), Somali und Kurdisch Kurmanci fünf Sprachen, die den direkten Zusammenhang mit den aktuellen Migrations- und Flüchtlingsbewegungen ersichtlich machen. Diese fünf Sprachen haben in den letzten Jahren an Bedeutung gewonnen, wobei Farsi zwischen 2014 und 2017 den grössten Sprung gemacht hatte, nun aber wieder rückgängig zu sein scheint. Auf den ersten beiden Plätzen liegen seit 2015 unverändert Tigrinya und Arabisch. Der Rückgang bei den Asylgesuchen dürfte auch eine Ursache sein für das Ausbleiben einer erneuten Zunahme der Einsatzzahlen.

Die anderen Sprachen (Albanisch, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch, Portugiesisch, Tamil, Türkisch und Spanisch) waren über die letzten zehn Jahre konstant bedeutsam, wenn auch in unterschiedlicher Rangierung.

### 3.3 Regionale Unterschiede bei den am häufigsten eingesetzten Sprachen

Die Analyse der am häufigsten eingesetzten Sprachen bei den einzelnen Vermittlungsstellen (siehe Anhang) bringt einzelne Unterschiede zutage:

- Tigrinya steht bei allen Vermittlungsstellen in den Top-Ten: 10 Mal an erster Stelle, 6 Mal an zweiter, 1 Mal an dritter, 2 Mal an fünfter Stelle sowie je einmal an 6., 8. und 10. Stelle.
- Auch Arabisch, die insgesamt zweitwichtigste Sprache 2018, ist in allen Regionen unter den 10 am häufigsten nachgefragten Einsatzsprachen: 4 Mal an erster Stelle, 9 Mal an zweiter, je 4 Mal an dritter und vierter und einmal an achter Stelle. In zwei Fällen handelt es sich gemäss den Angaben der Vermittlungsstellen um Arabisch maghrebinisch, was allerdings keine gesicherte Angabe ist: Die Unterscheidung dieser Sprachen ist, wie eingangs Kapitel 3 beschrieben, problematisch, da anzunehmen ist, dass sie nicht von allen Vermittlungsstellen gleichermaßen umgesetzt wird.
- Albanisch, gesamthaft an dritter Stelle, ist bereits bei 4 Vermittlungsstellen nicht mehr in den Top-Ten enthalten. Es steht je 2 Mal auf dem ersten resp. zweiten Platz, je 4 Mal auf dem dritten resp. vierten, 3 Mal auf dem siebten und je einmal auf dem 6. 9. und 10. Platz.
- Tamil wiederum (insgesamt an vierter Stelle) ist bei einer Vermittlungsstelle die am häufigsten eingesetzte Sprache, erscheint ansonsten 7 Mal auf dem dritten, 3 Mal auf dem vierten, 2 Mal auf dem fünften, 3 Mal auf dem sechsten, 1 Mal auf dem 8. und 2 Mal auf dem neunten Platz. Bei 3 Vermittlungsstellen ist Tamil nicht unter den Top Ten.
- Farsi (Persisch) erscheint bei einer Vermittlungsstelle nicht unter den Top Ten und ist hauptsächlich auf den Rängen 5, 6, 7 und 8 zu finden. Bei einer einzigen Vermittlungsstelle führt es allerdings die Rangliste an, je zwei Mal steht es auf dem zweiten und dritten Platz. Durch die Unsicherheit in der Abgrenzung zwischen Farsi und Dari (siehe eingangs Kapitel 3) sind diese Angaben allerdings mit Unsicherheiten behaftet.
- Portugiesisch nimmt nur noch bei einer Vermittlungsstelle (AVIC) den Spitzenplatz ein. Bei 5 Vermittlungsstellen erscheint es nicht unter den Top Ten.
- Türkisch macht ebenfalls nur bei einer Vermittlungsstelle (HEKS b. Basel) den grössten Anteil aus, daneben liegt es mehrheitlich auf den Rängen 5 und 6. Bei fünf Vermittlungsstellen ist es nicht in den Top Ten enthalten.
- COSM und der Telefondienst telducto führen Kurdisch Kurmanci an erster Stelle auf, während es bei 12 Vermittlungsstellen nicht unter den 10 wichtigsten Sprachen erscheint.

Inwiefern sich in diesen Differenzen eine regional unterschiedliche Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung manifestiert, ist nicht klar. Am ehesten scheint dies beim Portugiesischen der Fall zu sein, bei welchem sich ein deutlicher Unterschied zwischen der Romandie und der Deutschschweiz zeigt. Bei den anderen Sprachen ist kein vergleichbar deutliches Muster feststellbar. Welche weiteren Faktoren die Unterschiede bei der Wichtigkeit der einzelnen Sprachen bestimmen, ist unklar.

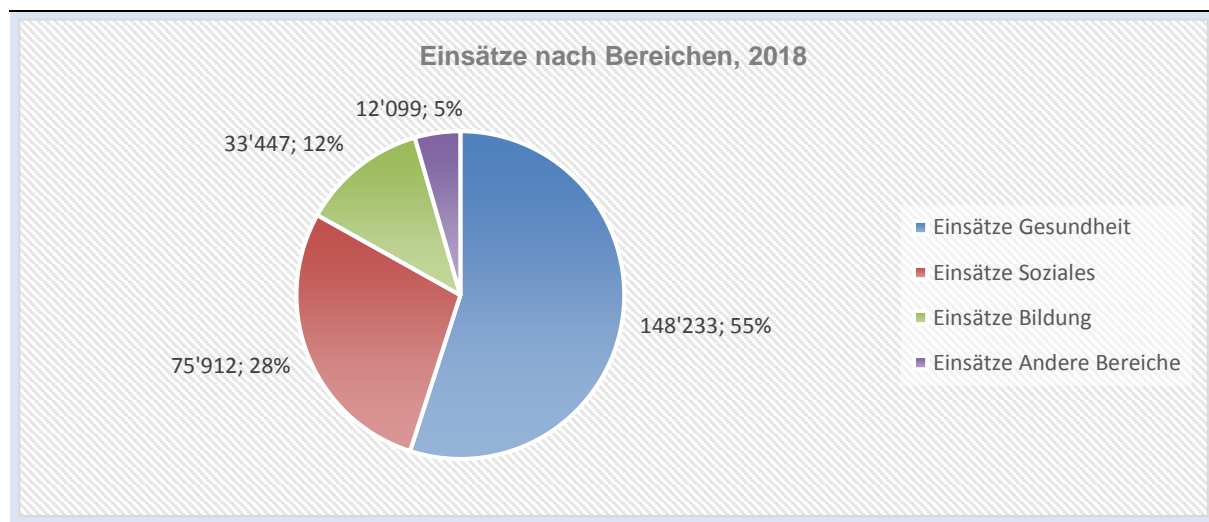
Die separaten Auswertungen mit allen Sprachen pro Vermittlungsstelle sind im separaten Anhang aufgeführt.

## 4. Einsatzbereiche

Die prozentualen Anteile der Einsatzbereiche haben sich, wie in den letzten Jahren, nur marginal verschoben. 2018 fanden 55% aller Einsätze im Gesundheitsbereich statt, der Anteil im Sozialbereich beläuft sich auf 28%, jener im Bildungsbereich auf 12%. Der Anteil "Andere Bereiche" liegt 2018 bei 5%. Dieser Bereich wird voraussichtlich im Jahr 2019 weiter zunehmen, da mit einem beachtlichen Einsatzvolumen des interkulturellen Dolmetschens in der Beratung und Rechtsvertretung des neuen Asylverfahrens zu rechnen ist.

Das im Folgenden ausgewiesene Total der Einsätze nach Bereichen weist gegenüber dem im Kapitel 1 aufgeführten Einsatztotal von 270'081 eine Differenz von 390 Einsätzen auf. Diese Differenz kommt aufgrund Datenbank-technischer Probleme bei einer Vermittlungsstelle zustande. In den Kapiteln 4, 5 und 6 wird daher mit einem Total (100%) von 269'691 gerechnet.

	Einsätze 2018 (%)	Einsätze 2017 (%)
Gesundheitsbereich	148'233 (55)	149'035 (55)
Sozialbereich	75'912 (28)	77'495 (29)
Bildungsbereich	33'447 (12)	31'589 (12)
Andere Bereiche	12'099 (5)	10'865 (4)
<b>Total</b>	<b>269'691 (100)</b>	<b>269'747 (100)</b>



**Tabelle 8:** Einsätze nach Einsatzbereichen, 2017 und 2018;

**Abbildung 13:** Einsätze nach Bereichen, 2018

Der Gesundheitsbereich macht bei 13 Vermittlungsstellen das wichtigste Einsatzgebiet aus (AOZ Medios, Appartenances, ald, AVIC, COSM, compendi, Connexion, HEKS AG, HEKS b. Basel, NTDD, se comprendre, CRG, verdi). Bei Connexion hat der Gesundheitsbereich mit 92% Anteil die grösste Bedeutung. Bei 6 Stellen ist der Sozialbereich das wichtigste Einsatzgebiet (DERMAN TI, DERMAN SH, DD Zentralschweiz, HEKS SO, interunido, FMO). Einzig die Winterthurer Vermittlungsstelle leistet mit einem Anteil von 49% am meisten Einsätze im Bildungsbereich.

Telducto hatte nur Einsatzstunden im Asylverfahren, also 100% unter "andere Bereiche". Der Telefondolmetschendienst von se comprendre (se comprendre/TD) vermittelt ebenfalls mehrheitlich Einsätze im Asylverfahren, auch wenn die meisten Einsätze für diesen Bericht anders zugeordnet wurden. Bei den Einsätzen von se comprendre/TD im Sozialen (50%) handelt es sich mehrheitlich um Beratungsgespräche für die ORS Service AG, welche in der Betreuung der Asylsuchenden tätig ist

## 5. Differenzierung in Unterbereiche

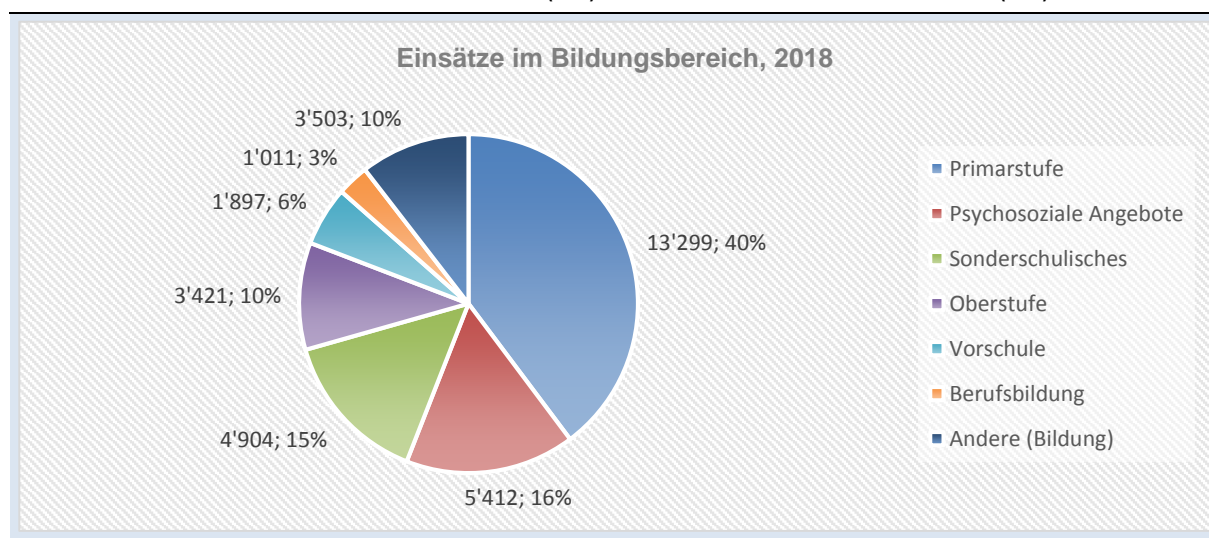
Die statistischen Zahlen zu den Unterbereichen beruhen auf den durch die Vermittlungsstellen einem Bereich zugeordneten Kunden. Die Zuteilung gestaltet sich je nach den internen Organisationsstrukturen dieser Kunden schwierig. Die folgenden Angaben sind daher unterschiedlich präzise; wo möglich wird auf Fehlerquellen hingewiesen.

COSM präzisiert in seinen Erhebungen die Unterbereiche nicht. Das bedeutet, dass das Total der Bereiche Bildung, Gesundheit, Soziales und Anderes in den Statistiken zu den Unterbereichen jeweils in der Unterkategorie "Andere" erscheint.

### 5.1 Bildungsbereich

Im Bereich Bildung sieht die Verteilung der Einsätze auf Unterbereiche folgendermassen aus:

	Einsätze 2018 (%)	Einsätze 2017 (%)
Primarstufe	13'299 (40)	12'202 (39)
Psychosoziale Angebote	5'412 (16)	5'212 (16)
Sonderschulisches	4'904 (15)	4'485 (14)
Oberstufe	3'421 (10)	2'929 (9)
Vorschule	1'897 (6)	2'068 (7)
Berufsbildung	1'011 (3)	1'351 (4)
Andere (Bildung)	3'503 (10)	3'342 (11)
<b>Total</b>	<b>33'447 (100)</b>	<b>31'589 (100)</b>



**Tabelle 9:** Einsätze im Bildungsbereich, 2017 und 2018;

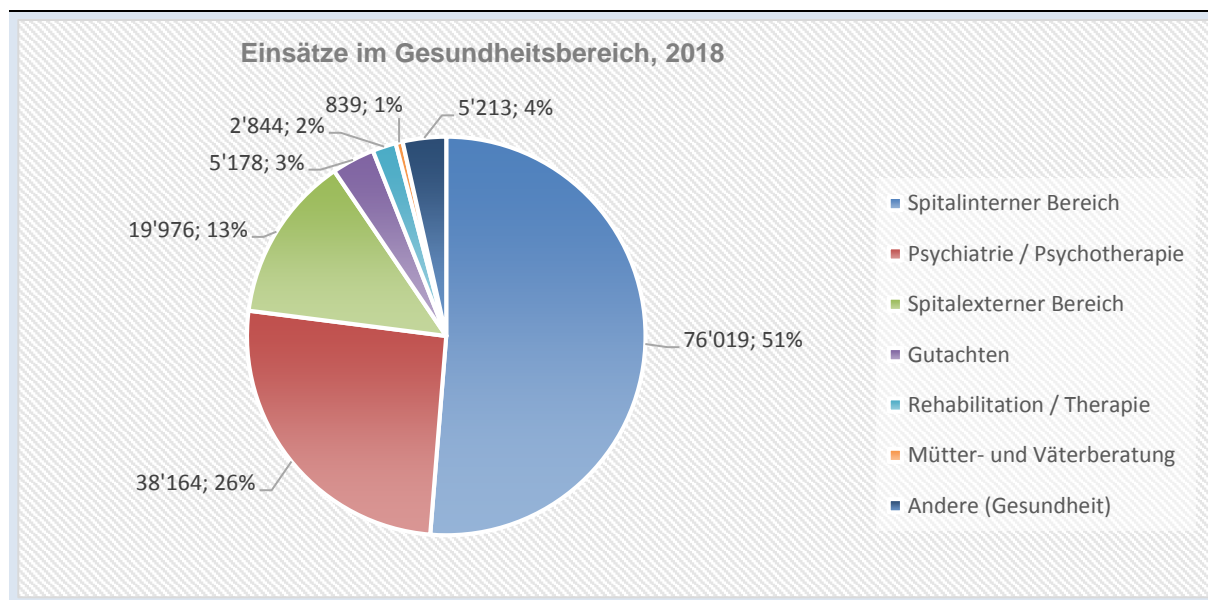
**Abbildung 14:** Einsätze im Bildungsbereich, 2018

Die prozentualen Anteile der Unterbereiche haben sich von 2017 auf 2018 kaum verändert. 2018 fanden, wie im Vorjahr, die meisten Einsätze im Bildungsbereich auf der Primarstufe statt, gefolgt von Dolmetscheinsätzen für psychosoziale Angebote (Schulsozialarbeit, Schulpsychologischer Dienst). Der Unterbereich Sonderschulisches beinhaltet die Einsatzgebiete Logopädie und Stützunterricht, dieser Unterbereich ist mit 15% ebenfalls von beachtlicher Bedeutung.

## 5.2 Gesundheitsbereich

Die Verteilung der Einsatzstunden und Einsätze in die definierten Unterkategorien des Gesundheitsbereichs sieht folgendermassen aus:

	Einsätze 2018 (%)	Einsätze 2017 (%)
Spitalinterner Bereich	76'019 (51)	69'578 (46)
Psychiatrie / Psychotherapie	38'164 (26)	37'907 (25)
Spitalexterner Bereich	19'976 (13)	27'272 (18)
Gutachten	5'178 (3)	6'177 (4)
Rehabilitation / Therapie	2'844 (2)	2'991 (2)
Mütter- und Väterberatung	839 (1)	Nicht separat ausgewiesen
Andere (Gesundheit)	5'213 (4)	5'875 (4)
<b>Total</b>	<b>148'233 (100)</b>	<b>149'798</b>



**Tabelle 10:** Einsätze im Gesundheitsbereich, 2017 und 2018;

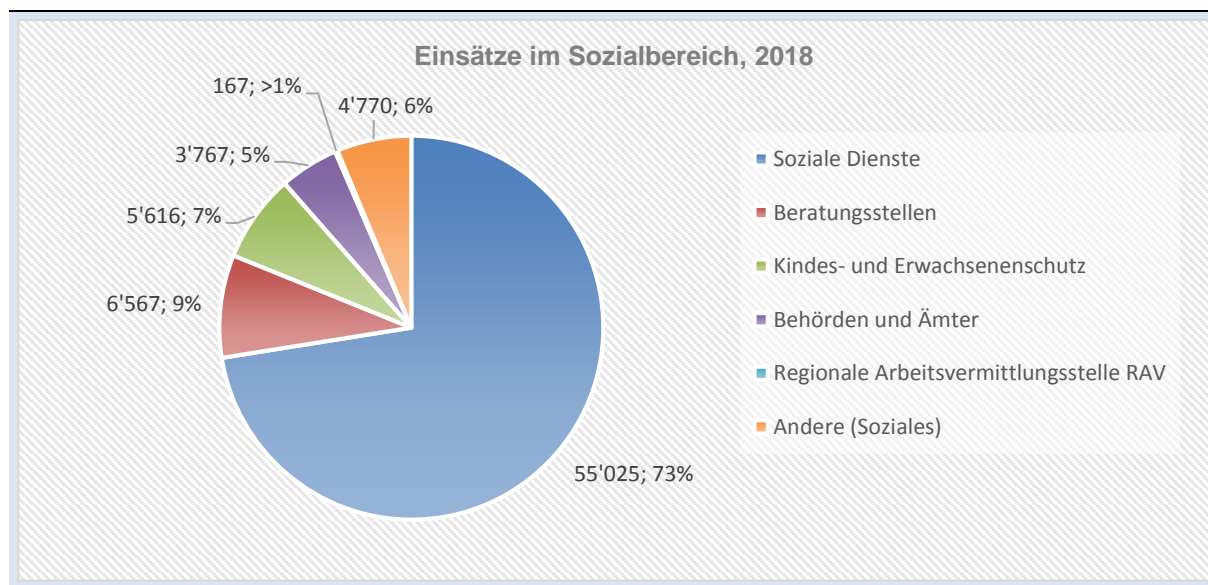
**Abbildung 15:** Einsätze im Gesundheitsbereich, 2018

Die Unterteilung nach spitalintern (eher stationär) und spitalextern (eher ambulant) ist nicht trennscharf, weil es innerhalb von Spitälern ambulante Behandlungen gibt; das trifft auch für einen Teil des Bereichs Psychiatrie / Psychotherapie zu.

Der spitalinterne Bereich ist der mit Abstand wichtigste Unterbereich mit insgesamt 51% aller Einsätze im Gesundheitswesen. 26% aller Einsätze finden im Unterbereich Psychiatrie / Psychotherapie statt.

### 5.3 Sozialbereich

	Einsätze 2018 (%)	Einsätze 2017 (%)
Soziale Dienste	55'025 (73)	57'540 (74)
Beratungsstellen	6'567 (9)	5'869 (8)
Kindes- und Erwachsenenschutz	5'616 (7)	5'350 (7)
Behörden und Ämter	3'767 (5)	4'977 (6)
Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV	167 (< 1)	115 (< 1)
Andere (Soziales)	4'770 (6)	3'645 (5)
<b>Total</b>	<b>75'912 (100)</b>	<b>77'495 (100)</b>



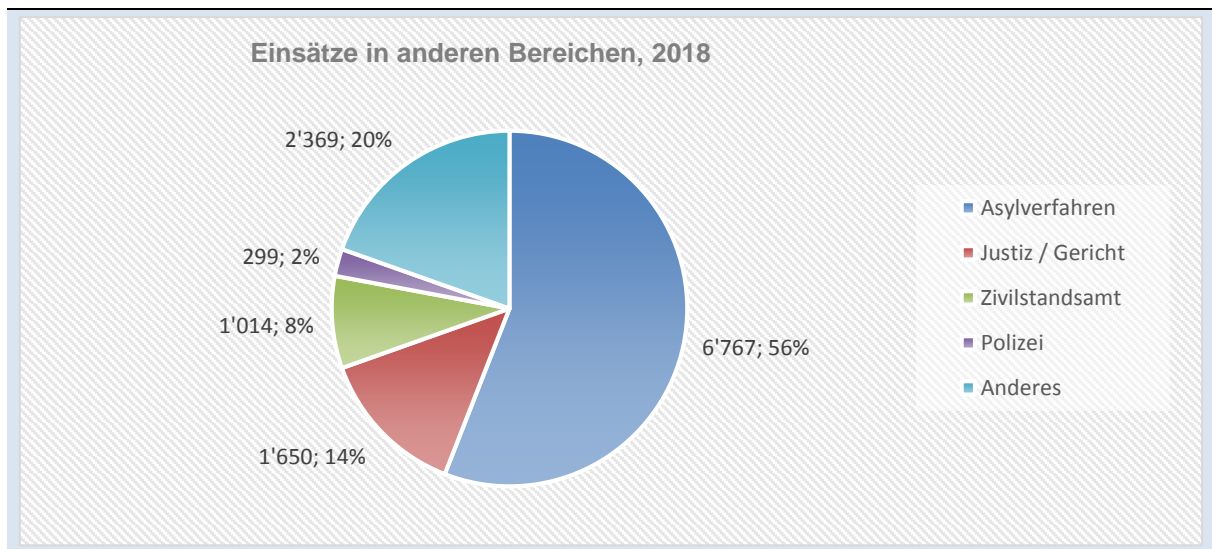
**Tabelle 11:** Einsätze im Sozialbereich, 2017 und 2018;  
**Abbildung 16:** Einsätze im Sozialbereich, 2018

Die meisten Einsatzstunden im Sozialbereich fanden in der umfassenden Kategorie Soziale Dienste statt (73%). In diesen Unterbereich fallen Einsätze beim Sozialamt, bei der Asyl- und Flüchtlingshilfe, in Heimen und bei der Opferhilfe. Mit Ausnahme von verdi und HEKS SO steht dieser Unterbereich bei allen Vermittlungsstellen auf dem ersten Rang. verdi und HEKS SO leisten am meisten Einsätze im Sozialbereich bei Behörden und Ämtern (Jugendamt, Einwohnerbehörden oder Migrationsamt). Der Unterbereich "Andere" ist vor allem wegen den nicht nach Unterbereichen ausgewiesenen Einsatzstunden von COSM und FMO so hoch.

## 5.4 Andere Bereiche

12'099 Einsätze fielen in andere Bereiche. Die nachfolgende Tabelle zeigt auf, dass es sich dabei zu mehr als 50% um Einsätze im Asylverfahren handelte:

	Einsätze 2018 (%)	Einsätze 2017 (%)
Asylverfahren	6'767 (56)	5'465 (50)
Justiz / Gericht	1'650 (14)	1'424 (13)
Zivilstandsamt	1'014 (8)	1'899 (17)
Polizei	299 (2)	298 (3)
Anderes	2'369 (20)	1'779 (16)
<b>Total</b>	<b>12'099 (100)</b>	<b>10'865</b>



**Tabelle 12:** Einsätze in anderen Bereichen, 2017 und 2018;  
**Abbildung 17:** Einsätze in anderen Bereichen, 2018

Bei drei Stellen ist das Asylverfahren wichtigster Unterbereich (se comprendre/TD, telducto, verdi). Bei telducto beträgt der Anteil 100%. Der Unterbereich "Anderes" ist mit 20% eher hoch, wurde von den Vermittlungsstellen jedoch nicht weiter präzisiert. Connexion weist alle Einsätze des Bereichs dem Unterbereich "Anderes" zu.

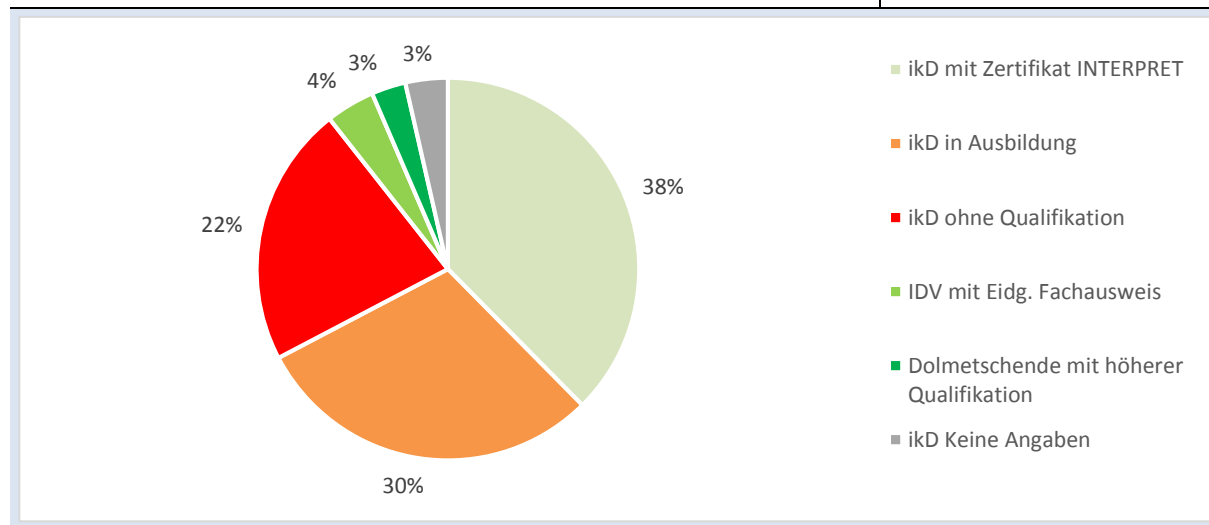
## 6. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde

2018 zählten die Vermittlungsstellen insgesamt 3'240 aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde (ikDV). Diese Zahl wird allerdings durch Mehrfachzählungen verfälscht. Personen, die für mehr als eine Vermittlungsstelle tätig sind, werden im Zusammenzug doppelt oder mehrfach gezählt. Augenfällig wird dies bei der Anzahl Personen mit Eidgenössischem Fachausweis: die Tabelle weist 134 Personen aus, tatsächlich wurden bis Ende 2018 jedoch erst 128 Fachausweise ausgestellt.

Wie in den Vorjahren liegt der Anteil Frauen (71%) deutlich höher als derjenige der Männer (29%).

Die Zahlen zu den Qualifikationen der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden (nach Anteilen geordnet) sehen folgendermassen aus:

	2018		2017	
	Personen	%	Personen	%
ikD mit Zertifikat INTERPRET	1'218	37.6%	1'067	34%
ikD in Ausbildung	963	29.7%	912	29%
ikD ohne Qualifikation	715	22.1%	717	23%
IDV mit Eidg. Fachausweis	134	4.1%	145	5%
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	94	2.9%	58	2%
keine Angabe	116	3.6%	214	7%
<b>Total</b>	<b>3'240</b>	<b>100%</b>	<b>3'113</b>	<b>100%</b>



**Tabelle 13:** Qualifikationen der aktiven ikDV;

**Abbildung 18:** Qualifikationen der aktiven ikDV

Folgende Veränderungen fallen auf bzw. verdienen eine genauere Betrachtung:

- Die Zunahme bei den Dolmetschenden mit Zertifikat INTERPRET (+ 151) entspricht den Erwartungen, konnten doch im Jahr 2018 fast 100 Zertifikate neu ausgestellt werden. Ziemlich viele der neu zertifizierten Personen sind aber offenbar bei mehreren Vermittlungsstellen tätig, was die Differenz zwischen der Anzahl neuer Zertifikatsinhaber\*innen (96) und dem Zuwachs gemäss den obigen Angaben (+ 151) erklärt. Die anteilmässige Zunahme von 34% auf knapp 38% ist erfreulich, stellt das Zertifikat aus Sicht von INTERPRET doch die Grundqualifizierung dar.
- Der Anteil der Dolmetschenden in Ausbildung liegt unverändert bei knapp 30%, die Anzahl Personen hat allerdings gegenüber dem Vorjahr um 51 zugenommen. Auch diese Zunahme ist zumindest teilweise aus den Qualifizierungsstatistiken erklärbar, konnten 2018 doch fast



140 Atteste des Moduls 1 ausgestellt werden. Dieses Modul steht in der Regel am Anfang der Ausbildung. INTERPRET bezweifelt aber trotzdem, dass die hohe Anzahl der Personen in dieser Kategorie der Realität entspricht: Mehrere Vermittlungsstellen dürften langjährige Dolmetschende, welche zwar über eine Einführung, allfällige interne Schulungen und Weiterbildungen und viel Praxiserfahrung aber noch über keinen Abschluss verfügen (und diesen unter Umständen auch gar nicht anstreben) in dieser Kategorie einteilen. Dass die Vermittlungsstellen Personen mit viel Erfahrung nicht unbedingt der Kategorie "ohne Qualifikation" zuordnen wollen, ist nachvollziehbar. Es zeigt sich hier aber nicht nur eine statistische Schwierigkeit, sondern allenfalls auch ein Problem bei der Durchsetzung von Mindestqualifikationen.

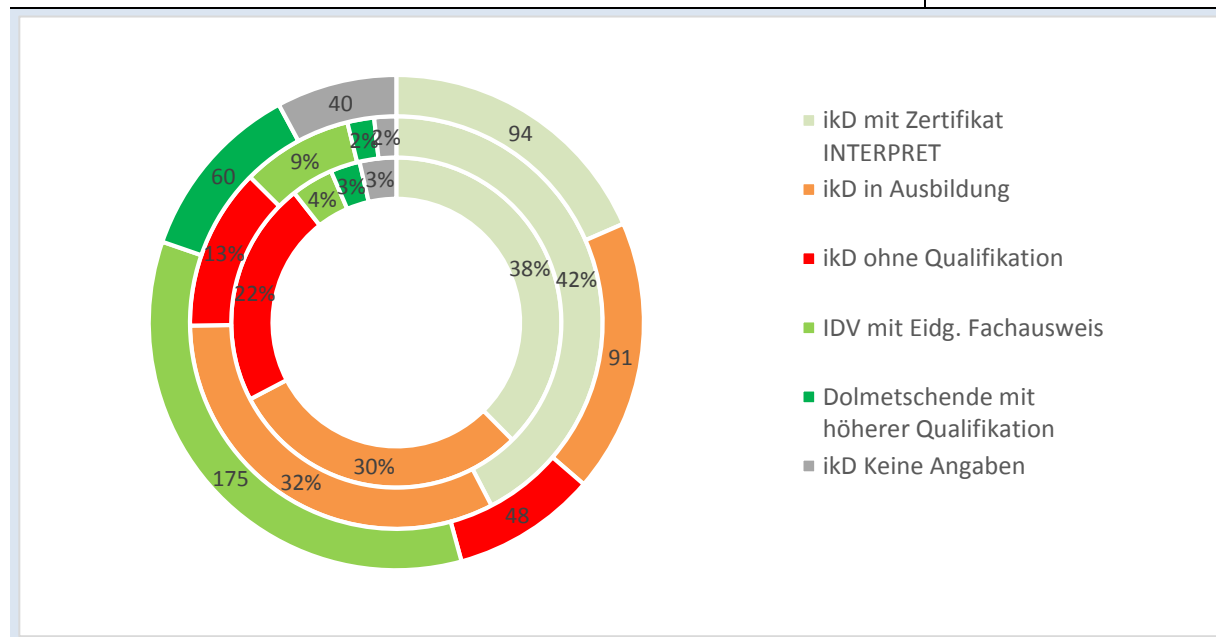
- Die Anzahl Dolmetschender ohne Qualifikation ist gegenüber der Vorjahresstatistik praktisch unverändert (- 2). Mit 22%, also fast einem Viertel, ist der Anteil aber weiterhin sehr hoch.
- Der Rückgang bei den Inhaber\*innen des eidgenössischen Fachausweises (- 11) dürfte fast ausschliesslich auf einer Bereinigung beruhen: Bei dieser Kategorie sind die Mehrfachnennungen offensichtlich, sie scheinen 2018 etwas weniger häufig zu sein als 2017.
- Die markante Zunahme bei der Kategorie "mit höherer Qualifikation" (+ 36) ist aus Sicht von INTERPRET nicht nachvollziehbar. Es besteht der Verdacht, dass die Kategorie falsch angewendet wird: Berücksichtigt werden sollten nur höhere Qualifikationen im Bereich Dolmetschen / Vermitteln, also beispielsweise universitäre Abschlüsse im Konferenzdolmetschen. In Anbetracht der häufigsten Dolmetschsprachen scheint eine Verdoppelung in dieser Kategorie nicht realistisch.
- Der Rückgang der nicht zugeordneten Dolmetschenden (- 98) ist erfreulich, die Statistiken gewinnen dadurch gesamthaft an Zuverlässigkeit.

## 6.1 Einsätze in Relation zur Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden

Aussagekräftiger als die Anzahl der aktiven interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden (Personen) sind die 2018 geleisteten Einsätze in Relation zur Qualifikation der eingesetzten interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.

Die folgende Tabelle zeigt die geleisteten Einsätze nach Qualifikation der Ausübenden. Die Abbildung darunter zeigt den Anteil Personen pro Qualifikationsniveau (innerster Ring), die von dieser "Kategorie" geleisteten Einsätze (mittlerer Ring) sowie die durchschnittliche Anzahl Einsätze pro Person der jeweiligen Kategorie (äusserster Ring). Dabei werden die Relationen deutlich sichtbar:

Einsätze nach Qualifikation 2018			
	Einsätze	%	Einsätze pro Person
ikD mit Zertifikat INTERPRET	114'259	42%	94
ikD in Ausbildung	87'380	32%	91
ikD ohne Qualifikation	34'252	13%	48
IDV mit Eidg. Fachausweis	23'511	9%	175
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	5'651	2%	60
ikD ohne Angaben	4'638	2%	40
<b>Total</b>	<b>269'691</b>	<b>100%</b>	<b>Ø 82.2</b>



**Tabelle 14:** Einsätze nach Qualifikation der ikVD 2018;

**Abbildung 19:** Anteil Personen, Anteil Einsätze und Einsätze pro Person nach Qualifikation der ikVD

38% der aktiven interkulturell Dolmetschenden verfügen über das Zertifikat INTERPRET, 2018 wurden von ihnen 42% aller Einsätze geleistet. Ebenfalls positiv ist das Verhältnis bei den Inhaber\*innen des eidgenössischen Fachausweises: 4% der aktiven Dolmetschenden und Vermittelnden verfügen über diesen tertiären Abschluss, der Anteil der von ihnen geleisteten Einsätze macht hingegen 9% aus.

Mit durchschnittlich 175 Einsätzen pro Person im Jahr 2018 ist die Auslastung bei den Fachausweis-Inhaber\*innen am höchsten. Dies ist erfreulich, repräsentiert doch diese Kategorie aus Sicht von INTERPRET das Bild der "wirklich professionellen" Dolmetschenden und Vermittelnden; die vergleichsweise hohe Auslastung entspricht diesem Ideal. Dazu muss allerdings angemerkt werden, dass sie mit 175 Einsätze pro Jahr (3 – 4 pro Woche) immer noch relativ tief ist.

Nicht so erfreulich sind die nach wie vor sehr hohen Anteile der Einsätze von Dolmetschenden in Ausbildung oder ohne Qualifikation. Dies entspricht weiterhin nicht dem Ziel von INTERPRET, dass ein möglichst hoher Anteil durch qualifizierte Dolmetschende und Vermittelnde geleistet wird. Insgesamt wurden nur 53% aller Einsätze von Personen geleistet, die mindestens über das Zertifikat INTERPRET verfügen (ikD mit Zertifikat, IDV mit Eidg. Fachausweis, Dolmetschende mit höherer Qualifikation).

Die folgende Grafik zeigt die Entwicklung der Anzahl Einsätze nach Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden in den Jahren 2014 bis 2018:

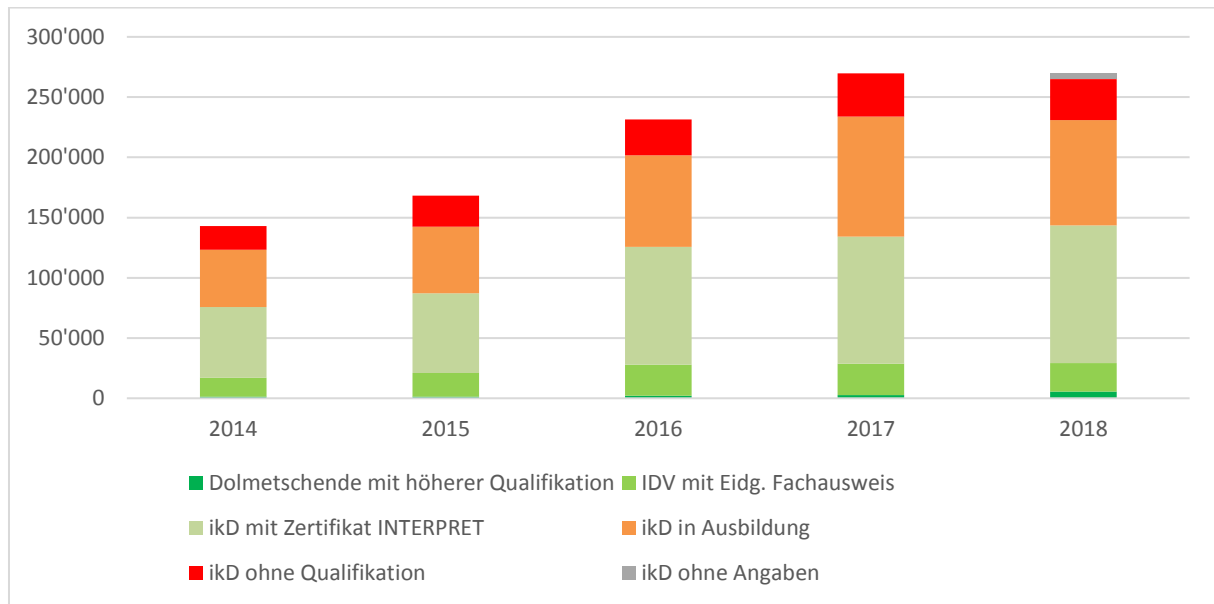
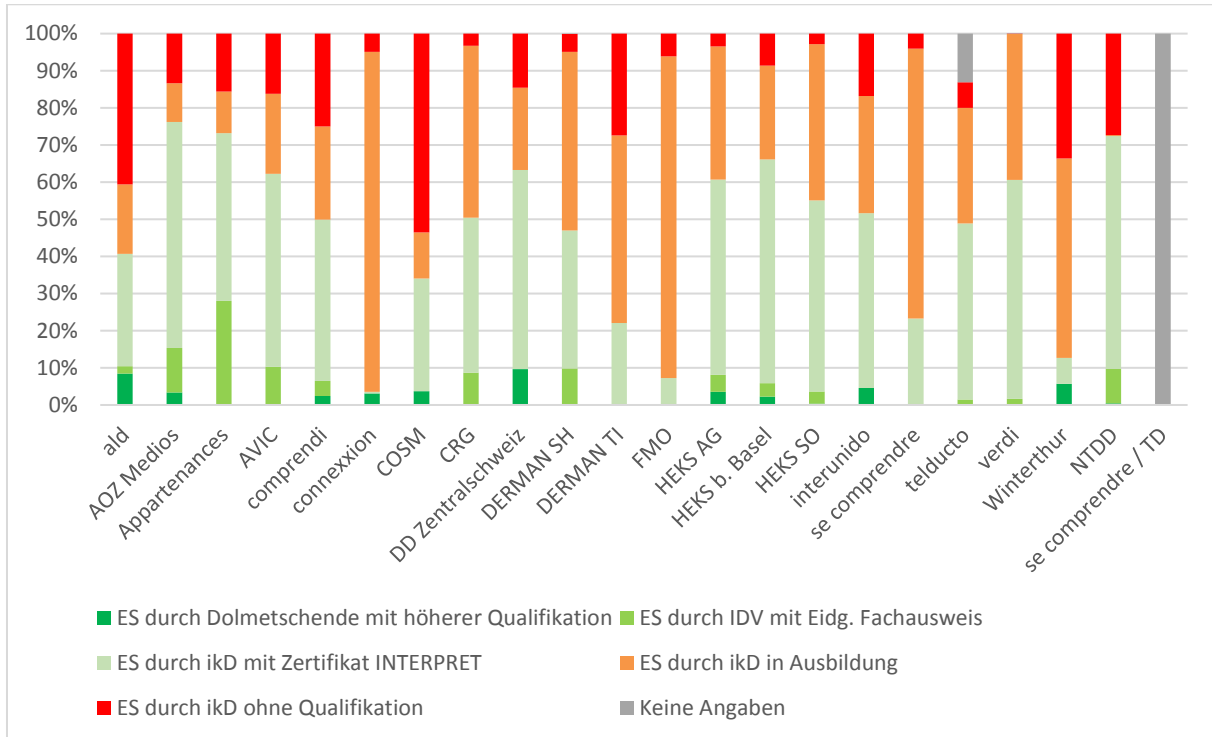


Abbildung 20: Einsätze nach Qualifikation in den Jahren 2014 bis 2018

Die Einsätze haben in den vergangenen Jahren jeweils stark zugenommen (Verdoppelung in vier Jahren). 2018 sind die Einsatzzahlen erstmals nicht mehr gestiegen. Die Anteile der Einsätze nach Qualifikationen haben sich jedoch kaum verändert, weder in den Jahren mit massivem Zuwachs noch im letzten Jahr mit stagnierenden Einsatzzahlen: Interkulturell Dolmetschende mit Zertifikat INTERPRET leisteten in den Jahren 2014 bis 2018 immer rund 40% der Einsätze; die durch interkulturell Dolmetschende in Ausbildung geleisteten Einsätze liegen bei rund 33%; Einsätze durch Personen ohne Qualifikation bewegen sich zwischen 13% und 15%; die Einsätze von Fachausweisinhaber\*innen liegen bei rund 10%; jene von Dolmetschenden mit höherer Qualifikation bleiben bei 1 – 2% stabil. Für INTERPRET stellt sich immer stärker die Frage, wie dieses Verhältnis verbessert werden kann. Die Bemühungen von INTERPRET im Bereich Qualifizierung und Öffentlichkeitsarbeit reichen dazu offensichtlich nicht aus, eine weitere Einflussnahme liegt aber ausserhalb der Kompetenzen von INTERPRET.

## 6.2 Einsätze in Relation zur Qualifikation pro Vermittlungsstelle

Die folgende Grafik zeigt die prozentualen Anteile der Einsätze nach Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden pro Vermittlungsstelle im Jahr 2018:



**Abbildung 21:** Einsätze nach Qualifikation der ikDV in Prozenten pro Vermittlungsstelle, 2018

INTERPRET betrachtet jene Personen als qualifiziert, die mindestens über ein Zertifikat INTERPRET verfügen. Der Wechsel zwischen den grünen Farbtönen (qualifiziert) und den orange-roten Farben (nicht qualifiziert) markiert diese Grenze und macht den Anteil an qualifizierten bzw. nicht qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden pro Vermittlungsstelle deutlich.

Die Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen sind gross. AOZ Medios, der nationale Telefondolmetschendienst NTDD und Appartenances führen die Rangliste mit über 70% durch qualifizierte ikDV geleistete Einsätze an. Dabei verzeichnet AOZ Medios mit einem Sprung von 58% auf 76% einen weiteren markanten Professionalisierungsschritt. Appartenances verfügt über den höchsten Anteil an Einsätzen von Fachausweisinhaber\*innen (beinahe 30%).

Die Schlusslichter in dieser Rangliste bilden die 2016 gegründete private Vermittlungsstelle Connexion mit 4%, die Vermittlungsstelle des Forum Migration Oberwallis (7%), der Vermittlungsdienst der Fachstelle Integrationsförderung der Stadt Winterthur (13%), die Tessiner Vermittlungsstelle DERMAN (22%) und se comprendre mit 23% Einsätzen, die von qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden geleistet wurden. Bei all diesen Vermittlungsstellen ist der Anteil "ikD in Ausbildung" (60 - 80%) besonders hoch. Die statistischen Auswertungen der nächsten Jahre werden zeigen, ob die betreffenden interkulturell Dolmetschenden die offenbar in Angriff genommene Ausbildung abschliessen und sich damit die Quote der qualifizierten Einsätze verbessert.

## Verzeichnis der regionalen Vermittlungsstellen

Die Vermittlungsstellen werden in diesem Bericht wie folgt aufgeführt:

	Vermittlungsstelle (VSt)	Bezeichnung
1	Agenzia DERMAN Ticino di SOS Ticino	DERMAN TI
2	AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen	AOZ Medios
3	Appartenances Vaud, Service Intermedia	Appartenances
4	Ausländerdienst Baselland (ald), Dolmetschdienst	ald
5	AVIC – Association valaisanne pour l'interprétariat communautaire	AVIC
6	comprendi? Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	comprendi
7	Centre d'interprétariat communautaire et de traduction, Service de la cohésion multiculturelle (COSM)	COSM
8	Connexion sarl	Connexion
9	DERMAN Schaffhausen, Schweizerisches Arbeiterhilfswerk Schaffhausen	DERMAN SH
10	telducto, Telefondolmetschdienst im Testbetrieb des Asyl-Verfahrenszentrums Zürich, DERMAN Schaffhausen	telducto
11	Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz
12	Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur
13	HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO
14	HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel
15	interunido	interunido
16	Nationaler Telefondolmetschdienst, AOZ Medios	NTDD
17	« se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre
18	Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG
19	Telefondolmetschdienst von « se comprendre », Caritas Suisse	se comprendre/TD
20	verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	verdi
21	Vermittlungsstelle interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO	FMO

Weitere Angaben zu den Vermittlungsstellen finden Sie unter: [http://www.inter-pret.ch/de/angebote/die-regionalen-vermittlungsstellen\\_0-44.html](http://www.inter-pret.ch/de/angebote/die-regionalen-vermittlungsstellen_0-44.html).

## Abkürzungsverzeichnis

B / K / S .....	Bosnisch / Kroatisch / Serbisch
IDV .....	Fachmann / Fachfrau für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln (eidg. Fauchausweis)
ikD .....	interkulturell Dolmetschende
ikDV .....	interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde
ikV .....	interkulturell Vermittelnde
VSt .....	Vermittlungsstelle

## Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

Tabelle 1: Vermittelte Einsätze 2018 und 2017;.....	1
Tabelle 2: Vermittelte Einsätze Telefondolmetschen 2018 und 2017;.....	2
Tabelle 3: Einsätze Interkulturelles Vermitteln 2018 und 2017.....	3
Tabelle 4: Übersicht Einsätze pro Vermittlungsstelle.....	6
Tabelle 5: Zuwachs pro Vermittlungsstelle 2017 / 18.....	7
Tabelle 6: Sprachen nach Anzahl Einsätzen 2018.....	11
Tabelle 7: Die 12 Dolmetschsprachen mit den meisten Einsätzen 2018 und 2017;.....	12
Tabelle 8: Einsätze nach Einsatzbereichen, 2017 und 2018;.....	15
Tabelle 9: Einsätze im Bildungsbereich, 2017 und 2018;.....	16
Tabelle 10: Einsätze im Gesundheitsbereich, 2017 und 2018;.....	17
Tabelle 11: Einsätze im Sozialbereich, 2017 und 2018;.....	18
Tabelle 12: Einsätze in anderen Bereichen, 2017 und 2018;.....	19
Tabelle 13: Qualifikationen der aktiven ikDV;.....	20
Tabelle 14: Einsätze nach Qualifikation der ikVD 2018;.....	22
Abbildung 1: Übersicht über die Angebote 2018 nach Einsätzen.....	1
Abbildung 2: Vermittelte Einsätze Telefondolmetschen 2018 nach Bereichen.....	2
Abbildung 3: Einsätze Interkulturelles Vermitteln 2018.....	3
Abbildung 4: Einsätze 2014-2018 nach Angeboten.....	4
Abbildung 5: Einsätze 2014-2018 nach Bereichen.....	4
Abbildung 6: Einsatzstunden 2008 bis 2018.....	5
Abbildung 7: Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle 2014 bis 2018.....	8
Abbildung 8: Vermittelte Einsätze nach Amtssprache vs. Wohnbevölkerung nach Hauptsprachen.....	8
Abbildung 9: Vermittlungsstellen als Organisationseinheiten; nach Einsätzen.....	9
Abbildung 10: Die 12 Dolmetschsprachen nach Einsätzen 2018 in Prozent.....	12
Abbildung 11: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2018 nach Einsätzen.....	13
Abbildung 12: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2018 nach Rängen.....	13
Abbildung 13: Einsätze nach Bereichen, 2018.....	15
Abbildung 14: Einsätze im Bildungsbereich, 2018.....	16
Abbildung 15: Einsätze im Gesundheitsbereich, 2018.....	17
Abbildung 16: Einsätze im Sozialbereich, 2018.....	18
Abbildung 17: Einsätze in anderen Bereichen, 2018.....	19
Abbildung 18: Qualifikationen der aktiven ikDV.....	20
Abbildung 19: Anteil Personen, Anteil Einsätze und Einsätze pro Person nach Qualifikation der ikVD.....	22
Abbildung 20: Einsätze nach Qualifikation in den Jahren 2014 bis 2018.....	23
Abbildung 21: Einsätze nach Qualifikation der ikDV in Prozenten pro Vermittlungsstelle, 2018.....	24