

Qualitätssicherung im Bereich interkulturelles Dolmetschen

Schlussbericht zuhanden von INTERPRET

Martina Brägger

Dübendorf, 06.03.2018

Inhalt

1	Ausgangslage	2
2	Gegenstand, Zweck und Fragestellungen	3
3	Methodik	4
	3.1 Datenerhebung	4
	3.2 Aussagekraft der Ergebnisse	4
4	Ergebnisse	5
	4.1 Übersicht über die teilnehmenden Vermittlungsstellen.....	5
	4.2 Instrumente der Qualitätssicherung	6
	4.3 Angebote zur Weiterbildung und Weiterentwicklung der ikD.....	7
	4.3.1 Reguläres Angebot.....	7
	4.3.2 Einführung von neuen ikD	9
	4.4 Anforderungen an die ikD	9
	4.4.1 Neue ikD	9
	4.4.2 Ständige ikD.....	10
	4.5 Vermittlung von ikD.....	12
	4.6 Empfehlungen von INTERPRET.....	14
	4.6.1 Einsatz von qualifizierten ikD.....	14
	4.6.2 Weitere Empfehlungen.....	15
	4.7 Qualitätssicherung im Spannungsfeld zwischen Ideal und Möglichkeiten	16
	4.7.1 Prioritäten in der Qualitätssicherung	16
	4.7.2 Höchste Qualität des interkulturellen Dolmetschens	16
	4.7.3 Bedarf nach Ausbau der Qualitätssicherung	17
	4.7.4 Unterstützungsbedarf.....	18
	4.8 Gemeinsame Vermittlungsplattform	19
5	Diskussion und Schlussfolgerungen	21
	5.1 Höchste Qualität des interkulturellen Dolmetschens gewährleisten	21
	5.2 Empfehlungen von INTERPRET.....	23
	5.3 Gemeinsame Vermittlungsplattform	23
	Literatur	26
	Anhang	27
	A1 Vermittlungsstellen	27
	A2 Empfehlungen von INTERPRET zur Qualitätssicherung.....	28
	A3 Analyse Einsatz nach Qualifikation.....	30
	A4 Steuerungsmöglichkeiten zur Gewährleistung einer möglichst hohen Qualität	31

1 Ausgangslage

In seiner Funktion als Dach- und Berufsverband für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln ist INTERPRET in den Bereichen Qualifizierung, Qualitätssicherung und Öffentlichkeitsarbeit tätig. Er ist einerseits Träger des Ausbildungs- und Qualifizierungssystems zum Erlangen des Zertifikats INTERPRET für interkulturell Dolmetschende und des Eidgenössischen Fachausweises für Fachpersonen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln. Zu den weiteren Hauptaufgaben gehören andererseits Fachtagungen, Berichte und Projekte, Bereitstellung von Hilfsmitteln für die Praxis sowie Unterstützung und Interessensvertretung für die regionalen Vermittlungsstellen.

In der Schweiz sind 19 regionale VS für interkulturelles Dolmetschen sowie ein Nationaler Telefondolmetschdienst (NTDD) tätig (vgl. Anhang A1). Im vorliegenden Bericht wird der allgemeine Begriff Vermittlungsstelle (VS) verwendet. Diesen kommen neben einer reibungslosen Einsatzvermittlung wichtige Aufgaben in der Qualitätssicherung zu. INTERPRET hat 2012 im Zusammenhang mit der Neuregelung der Integrationsförderung ab 2014 (Start der Kantonalen Integrationsprogramme KIP) Qualitätskriterien für die VS formuliert (vgl. Anhang A2). Diese Kriterien haben empfehlenden Charakter und sind für die VS nicht bindend (anzustrebendes Ideal, Vision). Seit der Formulierung der Kriterien haben Entwicklungen stattgefunden, die teilweise einen Einfluss auf die geforderten Standards für die Einsatzvermittlung haben (u.a. Etablierung der Modullandschaft, starke Zunahme der Einsatzzahlen und Pilotierung einer gemeinsamen Vermittlungsplattform). INTERPRET hat darum im August 2017 Ergänzungen formuliert, die jedoch noch nicht publiziert wurden.

Um die Empfehlungen und Ergänzungen zu verifizieren sowie um grundsätzliche Kenntnisse zur Qualitätssicherung der VS zu erhalten, hat INTERPRET eine Studie in Auftrag gegeben. Neben einer Erfassung der angewendeten Instrumente soll den Fragen nachgegangen werden, an welche Grenzen bzw. Herausforderungen die VS stossen, welche Prioritäten sie setzen und welche Unterstützung sie benötigen, um eine wirksame Qualitätssicherung umsetzen zu können. In Hinblick auf die gemeinsame Vermittlungsplattform sollen zudem die Bedürfnisse der VS sowie ihr Verständnis abgeholt werden, worauf es bei der Auswahl von passenden interkulturell Dolmetschenden (ikD) zu achten gilt.

2 Gegenstand, Zweck und Fragestellungen

Im engeren Fokus des Untersuchungsgegenstandes stehen das Rekrutierungsverfahren von neuen Dolmetschenden, die Weiterbildung und Betreuung von langjährigen ikD sowie das Auswahlverfahren von ikD auf Kundenanfragen. Wie in der Ausgangslage beschrieben, soll erfasst werden, was die VS zur Qualitätssicherung tun (Instrumente, Prozesse) und inwiefern die Empfehlungen von INTERPRET (vgl. Anhang A2) in der Praxis umgesetzt werden (Ist-Soll-Vergleich). In einem zweiten Schritt sollen zudem Gründe für allfällige Abweichungen identifiziert werden, wobei auch die Empfehlungen von INTERPRET zur Diskussion gestellt werden. Idealerweise resultiert daraus ein gemeinsames Verständnis, was Qualität im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns bedeutet und wie die VS dies gewährleisten können, bzw. was sie dafür benötigen.

Der Untersuchung liegen folgende Fragestellungen zugrunde:

1. Wie gestalten die VS ihre Qualitätssicherung mit Fokus auf die Rekrutierung von ikD, die Betreuung ihrer ikD und die Einsatzvermittlung? Verfügen die VS über ein Qualitätszertifikat?
2. Welches Betreuungs-, Supervisions- und Weiterbildungsangebot richten die VS an ihre ikD?
3. Welche Kriterien erfassen die VS standardmässig in ihrer ikD-Datenbank? In welcher Form werden diese Daten zur Qualitätssicherung genutzt?
4. Welche minimalen Qualifikationen verlangen die VS von neuen ikD? Setzen sie Bedingungen, die innerhalb der ersten Anstellungsjahre (z.B. 3 Jahre) erlangt werden müssen? In welcher Form unterstützen sie neue ikD, um diese Bedingungen erfüllen zu können? Welche Konsequenzen folgen, wenn die geforderten Qualifikationen nicht erfüllt werden?
5. Welche minimalen Anforderungen verlangen die VS von langjährigen ikD? In welcher Form unterstützen sie die ikD? Welche Konsequenzen folgen, wenn die Anforderungen nicht befolgt werden? Gibt es ein Anreizsystem für eine stetige Weiterbildung?
6. Nach welchen Kriterien und Verfahren werden ikD auf Kundenanfragen ausgewählt und vermittelt? Welche Informationen werden von den Kunden eingefordert? Wird der Schwierigkeitsgrad des Einsatzes erfasst?
7. Wie gehen die VS mit negativem Kundenfeedback (bezüglich Qualität der Dienstleistung) um?
8. Befolgen die VS die Empfehlungen zur Qualitätssicherung von INTERPRET? Welche Prioritäten setzen sie bzw. wo weichen sie von den Empfehlungen ab? Weshalb?
9. Wie beurteilen die VS ausgewählte Empfehlungen von INTERPRET? Wird das Zertifikat INTERPRET als Mindestanforderung anerkannt?
10. Was verstehen die VS unter «höchste Qualität des Interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns»? Wie schätzen sie die Zielerreichung ein? Worauf begründet diese Einschätzung? Was sind die grössten Herausforderungen, um das Ideal zu erreichen? Wie orten sie die Ergebnisse der Studie Sleptsova et al. (2013) ein? Sehen sie Bedarf, die Qualitätssicherung auszubauen?
11. Gibt es einen Konsens, wie Qualität im Bereich des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns gewährleistet werden soll und was es hierfür braucht? Wie sieht dieser Konsens aus? Was sind die grössten Diskrepanzen?

3 Methodik

3.1 Datenerhebung

In einem ersten Schritt wurden die Leitenden aller 19 regionalen VS und die Leitende des NTDD per E-Mail zu einer Onlinebefragung (OB) eingeladen (Vollerhebung, Erhebungsdauer 31. Oktober bis 20. November 2017). Die Befragung wurde in einer Deutschen und Französischen Version durchgeführt. An der Onlinebefragung beteiligt haben sich 18 VS inkl. NTDD (Anhang A1). In einem zweiten Schritt wurden im Zeitraum Dezember 2017 bis Februar 2018 mit Ausnahme von zwei VS telefonische Interviews geführt (vgl. Anhang A1). Im Weiteren stellte INTERPRET statistische Kennzahlen zur Verfügung, die bei den VS jährlich erhoben werden.

3.2 Aussagekraft der Ergebnisse

Bei der Befragung handelt es sich nahezu um eine Vollerhebung. Die Ergebnisse sind daher von sehr hoher Aussagekraft. Allerdings folgte mit einer Ausnahme keine VS der Aufforderung, ihre Instrumente zur Qualitätssicherung einzureichen. Bei der Onlinebefragung gab es zudem teils widersprüchliche Antworten zu den Minimalanforderungen (mehrere Antwortmöglichkeiten wurden ausgewählt, z.B. zu den minimalen Sprachkenntnissen oder zur formellen Qualifizierung). Im Sinne von Minimalanforderungen wurde jeweils das tiefer einzustufende Kriterium für die Auswertung berücksichtigt. Bezüglich der geplanten gemeinsamen Vermittlungsplattform äusserten sich die Stellenleitenden zudem weniger zum Aspekt Qualitätssicherung. Vielmehr ging es um die grundsätzliche Frage, ob sie dem Vorhaben überhaupt zustimmen, bzw. welche Chancen und Risiken sie erkennen. Mehrfach entstand der Eindruck, dass seitens der VS grosse Wissenslücken über das Konzept der geplanten Plattform wie auch über die technischen Möglichkeiten bestehen.

4 Ergebnisse

4.1 Übersicht über die teilnehmenden Vermittlungsstellen

In Tabelle 1 sind alle 17 VS aufgeführt, die an der Onlinebefragung (OB) teilgenommen haben. Insgesamt repräsentieren diese rund 2'800 ikD, wobei zu berücksichtigen ist, dass einige ikD für mehr als eine VS arbeiten. Durchschnittlich handelt es sich bei 73% der angestellten ikD um aktive ikD (mindestens fünf Einsätze pro Jahr). Die Werte der einzelnen VS variieren zwischen 100% und 64% (bei zwei fehlenden Angaben). Durchschnittlich 44% der angestellten ikD verfügen über das Zertifikat INTERPRET, den Fachausweis oder äquivalente bzw. höhere formale Qualifikationen (Spannbreite 1% bis 73%, bei einer fehlenden Angabe). Über ein Attest der INTERPRET Module 1 und 2 (als höchste formale Qualifizierung) verfügen durchschnittlich weitere 18% (1% bis 44%, bei fünf fehlenden Angaben). Bei VS mit vollständigen Angaben variiert der Anteil von ikD ohne formale Qualifizierung zwischen 9 und 97% (durchschnittlich 39%).¹

Tabelle 1: VS nach absteigender Anzahl angestellter ikD (OB)

	Anzahl ikD
AOZ Medios	366
comprendi? Berner Fachstelle für interkulturelles Dolmetschen	328
AOZ Medios / NTDD	314
verdi Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz	252
Ausländerdienst BL	230
Dolmetschdienst Zentralschweiz	210
HEKS Linguadukt beider Basel	160
Appartenances	141
Connexion	140
Fachstelle Integrationsförderung Winterthur	123
SAH Schaffhausen	100
se comprendre Caritas Suisse	98
HEKS Linguadukt AG	97
Agenzia DERMAN	77
AVIC	66
HEKS Linguadukt SO	44
interunido	30
VS ikD FMO	25
Total	2801

¹ In der offiziellen Statistik von INTERPRET 2016 wiesen alle Vermittlungsstellen zusammen 2'706 ikD aus. Davon hatten 42% das Zertifikat oder eine höhere Qualifizierung. 23% befanden sich in Ausbildung und 27% verfügten über keine Qualifizierung. Bei 8% fehlten Angaben zur Qualifizierung.

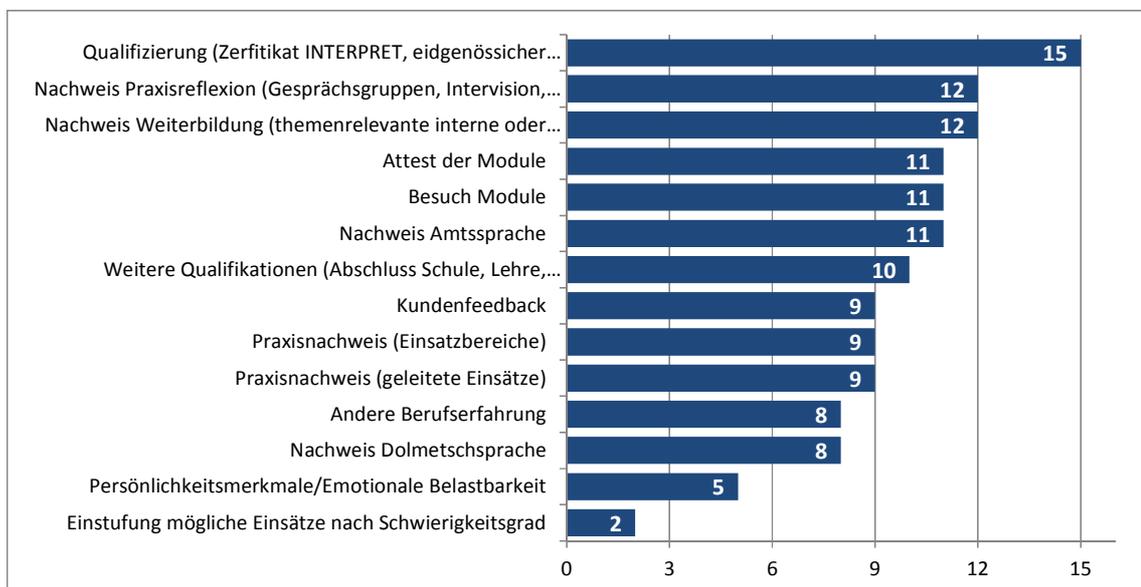
4.2 Instrumente der Qualitätssicherung

Alle befragten VS verfügen laut ihren Angaben in der Onlinebefragung über eine **ikD-Datenbank**, eine **Einsatzstatistik**, ein **Kunden-Feedback-System** sowie den **Berufskodex**. Bezüglich des Kunden-Feedback-Systems werden zwei Ansätze angewendet, wobei häufig beide Formen zum Einsatz kommen:

- Summatives Kundenfeedback: Bis auf eine VS führen alle in gewissen Abständen Kundenbefragungen durch oder holen eine Rückmeldung bei regelmässigen Kunden ein.
- Feedbackformular zu jedem ikD-Einsatz: Vier VS stellen den Kunden ein Feedbackformular zu jedem ikD-Einsatz zur Verfügung. Vier weitere stellen ein Feedbackformular auf ihrer Webseite zur Verfügung, ohne dass die Kunden einzeln darauf hingewiesen werden. Eine VS verzichtet bewusst und auf Wunsch ihrer Kunden auf das Einholen eines Feedbacks zu jedem ikD-Einsatz. Allgemein machen die Stellen die Erfahrung, dass die einzelnen Einsätze nur selten beurteilt werden (mit/ohne Aufforderung). Fünf VS holen ein gezieltes Kundenfeedback bei neuen ikD ein (erste Einsätze, während Probezeit).

Obschon es nicht explizit aufgeführt wurde, geht aus einzelnen Kommentaren hervor, dass auch auf spontanes Kundenfeedback eingegangen wird. Bei einem negativen Kundenfeedback suchen alle VS das Gespräch mit den betreffenden ikD, um deren Sicht einzuholen. Wie aus den offenen Kommentaren und Abbildung 1 hervorgeht, ist das Kunden-Feedback-System zuweilen in ein Beschwerdemanagementsystem integriert (individuelle Rückmeldungen werden im Personaldossier der ikD bzw. in der ikD-Datenbank abgelegt).

Abbildung 1: In der Datenbank erfasste Kriterien² (n=16, OB)



Wie aus Abbildung 1 zu entnehmen ist, werden in der ikD-Datenbank (neben Dolmetschsprache, Geschlecht und Nationalität) am häufigsten die Qualifizierung (inkl. Besuch/Attest von INTERPRET

² Von den 18 befragten Vermittlungsstellen gaben zwei erst auf Nachfrage Auskunft darüber, eine Datenbank zu verfügen, weshalb ihnen die Frage zu den erfassten Kriterien in der Online-Befragung nicht gestellt wurde.

Modulen 1 und 2 und Weiterbildungen), der Nachweis von Praxisreflexion sowie der Nachweis der Amtssprache erfasst. Kaum erfasst werden die Einsatzmöglichkeiten nach Schwierigkeitsgrad oder Persönlichkeitsmerkmale wie emotionale Belastbarkeit oder Zuverlässigkeit. Lediglich eine VS erfasst dies standardisiert, bei vier werden die Persönlichkeitsmerkmale in den offenen Kommentarfeldern erfasst.

Die ikD-Datenbank wird von zehn VS zur Einsatzvermittlung verwendet. Es handelt sich in diesen Fällen um tendenziell ausführlichere Datenbanken. Einzelne VS sind daran, ihre Datenbanken auszubauen bzw. zu aktualisieren, um bei der Einsatzvermittlung auf mehr Informationen der ikD zurückgreifen zu können. Im Übrigen dient die Datenbank zu folgenden Zwecken: Reporting und Statistik, Lohnverrechnung, zielgerichtete Personalentwicklung, zielgerichtete Rekrutierung sowie als Grundlage für Mitarbeitergespräch und Arbeitszeugnisse. In zwei Fällen handelt es sich um veraltete Datenbank-Systeme, wobei eine der betroffenen VS in nächster Zeit eine Überarbeitung plant. Eine VS weist zudem darauf hin, dass einzelne der abgefragten Kriterien ausserhalb der Datenbank (Excel-Listen) erfasst werden.

13 VS geben an, über ein **Betreuungskonzept** für ihre ikD zu verfügen. Bei den übrigen handelt es sich in vier Fällen um kleine VS. Laut Empfehlungen von INTERPRET kann unter dem Betreuungskonzept zwischen dem Gesamtkonzept und den Einzelelementen «Ansprechperson für ikD», «Feedbacksystem», «Debriefing nach belastenden Einsätzen» und «Erfahrungsaustausch oder Intervention» unterschieden werden. Werden nur die Einzelelemente betrachtet, so decken alle VS mindestens drei dieser vier Elemente ab (vgl. hierzu auch 4.3.1). Drei kleinere VS haben keine Austausch/Intervisionsgefässe, erfüllen aber die übrigen Empfehlungen. Zwei VS geben an, über keine Ansprechpersonen für die ikD zu verfügen. Was das Debriefing nach belastenden Einsätzen angeht, wird dies von den einen in der Verantwortung der VS und von anderen in der Verantwortung der Kunden gesehen. Werden auch Einzelberatung und Coaching berücksichtigt, bieten alle VS mindestens eine dieser Leistungen an (Debriefing, Einzelberatung, Coaching).

Im Weiteren verfügen neun VS über ein umfassendes **Konzept zur Qualitätssicherung**. Fünf VS sind durch ein bis zwei offizielle **Qualitätszertifikate** ausgezeichnet (ISO und Eduqua). Eine VS fügt zudem standardisierte Prozessabläufe als weitere Instrumente zur Qualitätssicherung auf.

4.3 Angebote zur Weiterbildung und Weiterentwicklung der ikD

4.3.1 Reguläres Angebot

In Hinblick auf die Weiterentwicklung ihrer ikD waren die VS in der Onlinebefragung aufgefordert, Angaben zu folgenden Angeboten zu machen:

- **Interne Weiterbildung:** Mit einer Ausnahme bieten alle VS interne Weiterbildungen an. Die Angaben reichen von 1 bis 15 Weiterbildungsveranstaltungen pro Jahr, wobei in den meisten Fällen 2-3 Veranstaltungen genannt wurden. Bei jener VS, die keine internen Weiterbildungen durchführt, handelt es sich um eine kleinere Stelle, wobei die Mehrheit ihrer ikD auch bei einer anderen, grösseren VS arbeitet und dort von Weiterbildungen profitiert, wie auch von Austausch- und Reflexionsgefässen. Absprachen diesbezüglich gibt es jedoch keine.

- **Supervision:** Mit zwei Ausnahmen gehören Supervisionen zum Angebot der VS. Vier VS bilden feste Gruppen, die sich 3-4 Mal pro Jahr zur Supervision treffen. Die Mehrheit gibt lediglich an, wie oft Supervisionen stattfinden, wobei dies von 1-3 Mal pro Jahr bis 1-2 Mal pro Monat (2 VS) streut. Um wie viele „Gruppengefässe“ es sich handelt, geht aus den Angaben nicht vollständig hervor. Eine VS setzt voraus, dass alle ikD mindestens an einer Supervision pro Jahr teilnehmen. Eine andere VS bietet Supervisionen nur „auf Verlangen der ikD oder in Bezug auf das Gleichwertigkeitsverfahren Zertifikat INTERPRET, Fachausweis“ an.
- **Gruppengespräche/Austausch:** Zehn VS führen dieses Angebot 1-6 Mal pro Jahr durch.
- **Intervision:** Intervisionen finden in sechs VS statt. Aus den teils lückenhaften Angaben geht hervor, dass diese in der Regel gruppenweise organisiert sind und 2-4 Mal pro Jahr stattfinden. Drei weitere VS führen Intervisionen auf Nachfrage von ikD durch. Zwei VS planen zudem Intervisionen ab 2018 einzuführen (10 pro Jahr).
- **Mitarbeitergespräch:** Mehrheitlich beschränken sich diese auf Standortgespräche mit neuen ikD (vgl. 4.3.2) oder auf Gespräche mit ikD nach negativem Kundenfeedback bzw. nach Bedarf. Aus den Telefoninterviews geht hervor, dass die VS nicht die Kapazitäten für regelmässige Mitarbeitergespräche ohne spezifischen Anlass haben. Lediglich eine VS plant, ab 2018 mindestens 20 Mitarbeitergespräche pro Jahr zu realisieren (ohne unmittelbaren Anlass). Eine Stellenleiterin gibt zudem an, so oft wie möglich die sich ergebenden Möglichkeiten für einen direkten Kontakt zu den ikD zu nutzen.

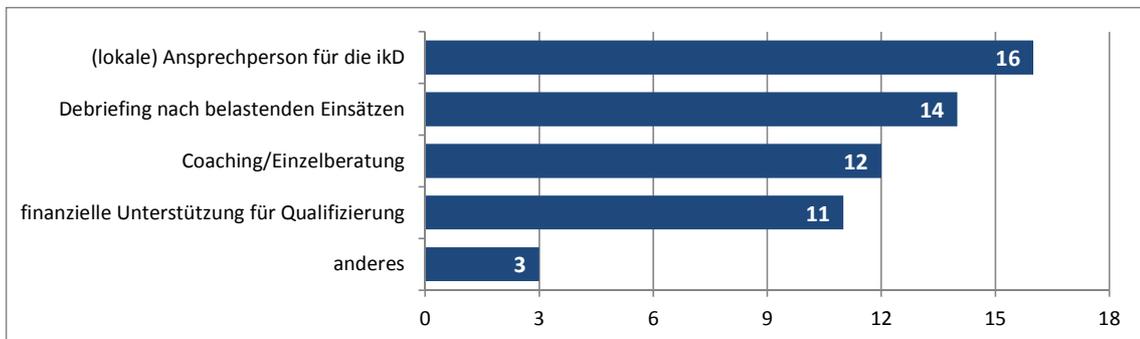
Werden die Angebote Austauschgefässe, Intervision und Supervision berücksichtigt, zeigt sich, dass mit einer Ausnahme alle VS mindestens eines dieser Angebote führen. Bei den meisten handelt es sich um eine Kombination von zwei dieser Angebote, zuweilen auch aller dreien. Mit einer Ausnahme ziehen die VS dabei **externe Fachpersonen** bei – mehrheitlich für interne Weiterbildungen (12) und die Supervision (11). Für die Supervisionen werden überwiegend anerkannte Supervisor/innen eingesetzt. Im Übrigen werden für interne Weiterbildungen Fachpersonen bzw. Fachreferenten beigezogen. Vier VS ziehen auch (grössere) Kunden für interne Weiterbildungsveranstaltungen mit ein (Austausch, Leistungen und Arbeitsweise vorstellen). Eine VS vergütet den ikD für die Teilnahme an der jährlichen internen Weiterbildung und Supervision eine Sitzungspauschale. Die übrigen VS gehen nicht auf dieses Thema ein. Aus den Telefoninterviews ist zuweilen bekannt, dass keine Entschädigung erstattet wird.

Die internen Weiterbildungen drehten sich in den letzten Jahren überwiegend um inhaltliche Fachthemen aus den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales sowie um Dolmetschtechniken. Rund die Hälfte der VS thematisierte auch Aspekte zur professionellen Rolle von ikD. Bei der Themenwahl orientieren sich die VS an den Rückmeldungen ihrer ikD und Kunden (Kundenfeedback, Einsatzgebiete), bzw. wo sie Probleme oder Herausforderungen orten. Dies ist insbesondere auch Gegenstand der Supervisionen.

Die Mehrheit der VS verfügt im Weiteren über (lokale) **Ansprechpersonen**, an die sich ikD mit ihren Anliegen wenden können (Abbildung 2). Wie bereits erwähnt (4.2), bieten alle VS entweder ein **Debriefing nach belastenden Einsätzen** oder **Einzelberatungen/Coaching** an. Im Weiteren verfügen 11 VS über Mittel, um einen **finanziellen Beitrag** zur Weiterbildung zu leisten, wobei die Beiträge je

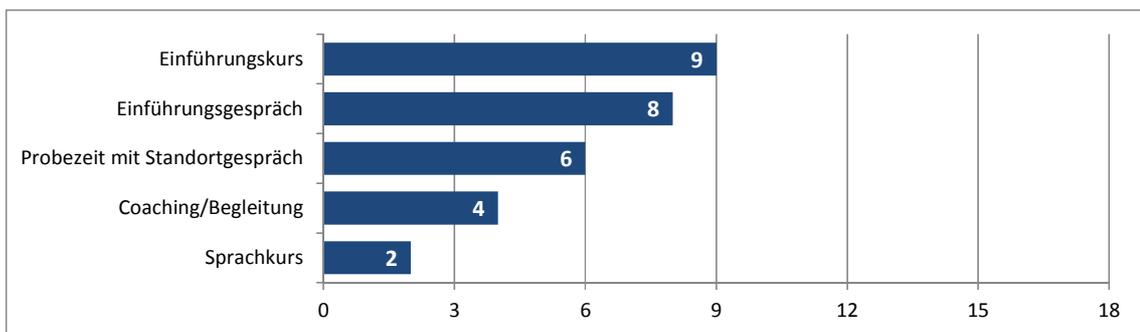
nach Stelle unterschiedlich eingesetzt werden (Pauschale an Module oder Zertifikat, Beitrag nach Bedarf). Als weitere Angebote werden Mediation und Orientierungshilfe für die Wahl geeigneter Weiterbildungsmodule aufgeführt.

Abbildung 2: Weitere Angebote zur Betreuung der ikD (n=18, OB)



4.3.2 Einführung von neuen ikD

Abbildung 3: Massnahmen und Angebote zur Einführung neuer ikD (OB, offene Antworten)



Zur Einarbeitung neuer ikD haben die VS unterschiedliche Verfahren gewählt. Wiederum wird meistens eine Kombination von 2-4 Massnahmen angewendet. Bis auf vier VS führen alle ein Einführungsgespräch oder verpflichten neue ikD zur Teilnahme an einem Einführungskurs (Abbildung 3). Eine VS plant in Zukunft Einführungskurse durchzuführen und neue ikD überdies zu internen Weiterbildungen und Supervision zu verpflichten. In allen übrigen VS steht das reguläre Angebot neuen ikD einfach offen. Rund ein Drittel der VS setzt auf eine Probezeit mit anschliessendem Standortgespräch. Ebenfalls rund ein Drittel der VS stellt neuen ikD eine/n Mentor/in zur Seite, die diese für ihre ersten Einsätze vorbereiten und zuweilen auch begleiten – wiederum eine VS plant dies einzuführen. Bei einer VS, die in eine übergeordnete Organisation eingebettet ist, können neue ikD in der institutionseigenen Beratungsstelle für Asylsuchende erste Erfahrungen als ikD sammeln. Wie bereits erwähnt, holen fünf VS bei neuen ikD ein gezieltes Kundenfeedback ein. Weitere fünf achten bei neuen ikD besonders auf Kundenfeedback, ohne dies aber aktiv einzuholen.

4.4 Anforderungen an die ikD

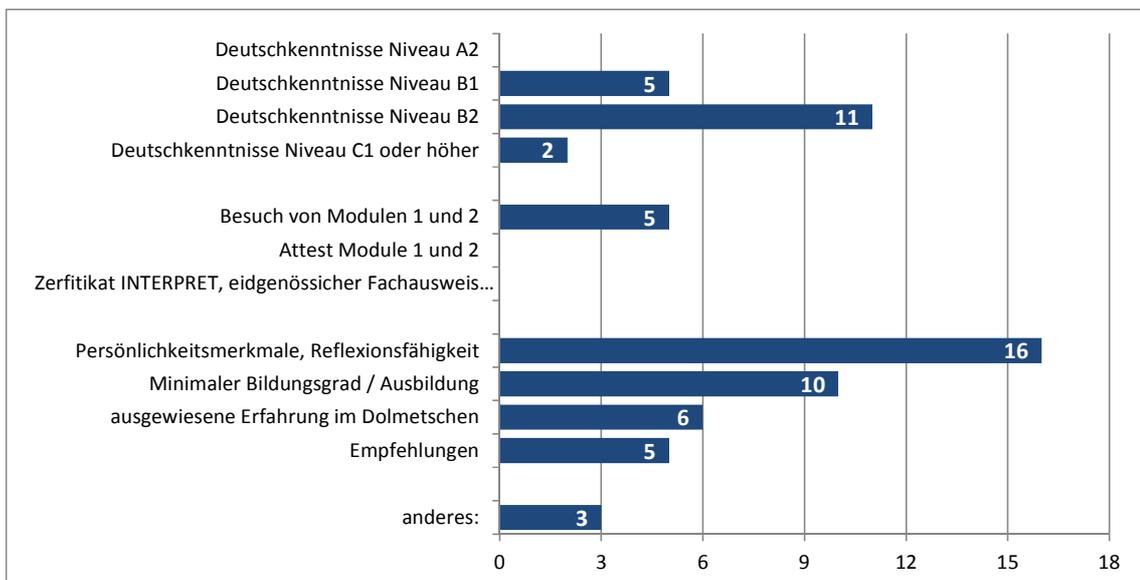
4.4.1 Neue ikD

In der Onlinebefragung sollten die VS die Minimalanforderungen für neue ikD angeben. Die Mehrheit fordert Kenntnisse der lokalen Amtssprache auf Niveau B2 (Abbildung 4). Bei fünf genügen Kenntnisse auf Niveau B1, bei zwei weiteren – darunter der NTDD – wird Niveau C1 vorausgesetzt.

Zwei Befragte wählten zwei Antwortmöglichkeiten (Niveau B2 / Niveau C1 oder höher), was dahingehend interpretiert werden kann, dass je nach Verfügbarkeit von Kandidaten/innen nach Dolmetschsprache auch höhere Anforderungen gesetzt werden. Dies wird in den Interviews auch bestätigt, wobei dies auch umgekehrt gilt, d.h. wenn die Auswahl an Kandidaten/innen klein ist, die Minimalanforderungen nicht eingehalten werden können. Sieben VS fordern in jedem Fall einen formellen Sprachstandnachweis. Fehlt ein solcher, verlassen sich die übrigen auf ihren Eindruck im Bewerbungsgespräch oder auf Empfehlungen. Eine VS überprüft den Sprachstand durch ein standardisiertes Verfahren.

Eine ausgewiesene Qualifizierung wird von keiner VS verlangt, um als ikD für sie tätig sein zu können. In fünf Fällen wird verlangt, dass die Kandidaten/innen die INTERPRET Module 1 und 2 besuchen. Aus den Interviews geht hervor, dass auch dies bei mangelnder Auswahl nicht immer eingehalten wird. Neben einem minimalen Bildungsgrad, ausgewiesener Erfahrung im Dolmetschen und Empfehlungen bilden Persönlichkeitsmerkmale und Reflexionsfähigkeit eine wichtige Anforderung. Um diese zu überprüfen, stellen die VS den Kandidaten/innen im Bewerbungsgespräch zuweilen mögliche Situationen bei ikD-Einsätzen vor und fragen, wie sie sich verhalten würden. Als weitere Anforderungen führt eine VS die Sozialisierung im Herkunftsland auf. Eine kleine lokale VS fordert zudem Kenntnisse der lokalen Gegebenheiten.

Abbildung 4: Minimalanforderungen für neue ikD (n=18, OB)



4.4.2 Ständige ikD

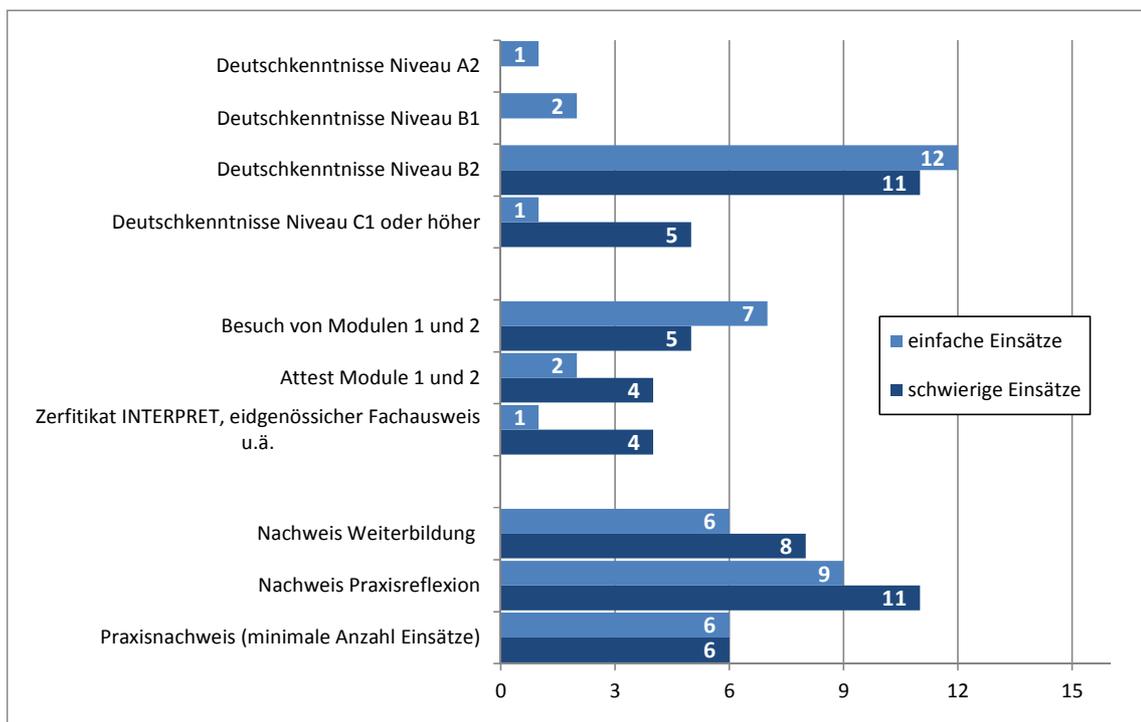
Die VS waren in der Onlinebefragung weiter aufgefordert, die Minimalanforderungen für einfache und komplexe Einsätze anzugeben bezogen auf ihre ständigen ikD (Abbildung 5). Damit ergeben sich sowohl Vergleichsmöglichkeiten zwischen einfachen und komplexen Einsätzen als auch mit den minimalen Anstellbedingungen neuer ikD (vgl. 4.4.1):

- Kenntnisse der lokalen Amtssprache: Fünf VS fordern für komplexe Einsätze höhere Sprachkenntnisse als für einfache. Die Anforderungen für einfache Einsätze stimmen mehrheitlich mit den Anstellbedingungen überein. Zwei VS stellen ikD mit Niveau B1 ein, fordern für den Einsatz

aber Niveau B2. ikD werden in diesem Fall aktiv unterstützt, um dieses Niveau zu erreichen. In drei Fällen sind die Anforderungen für einfache Einsätze (A1-B1) tiefer als die Anstellbedingungen (B2). Diese widersprüchlichen Angaben deuten darauf hin, dass die Anstellbedingungen jüngst verschärft wurden, was in einem Telefoninterview bestätigt wurde. Im Übrigen wurden auch bei der Frage nach den Anforderungen für einfache oder komplexe Einsätze zuweilen Doppelantworten gegeben (Niveau B2 / Niveau C1 oder höher), was wiederum darauf hindeutet, dass die Anforderungen von der sprachspezifischen Verfügbarkeit von Dolmetschenden abhängen.

- Formale Qualifizierung: Vier VS fordern für komplexe Einsätze eine höhere formale Qualifizierung als für einfache Einsätze. Insgesamt streuen die Anforderungen für komplexe Einsätze zwischen keine formale Qualifizierung, Besuch oder Attest von INTERPRET Module 1 und 2 bis zum Zertifikat INTERPRET (oder gleichwertige/höhere Qualifikation).
- Praxisnachweis und Nachweis Weiterbildung und Reflexion: Bis auf einzelne VS fordern alle von ihren ikD, dass sich diese an internen Weiterbildungsveranstaltungen oder Reflexionsgefässen (Austausch, Supervision, Intervision) beteiligen, wobei dies für komplexe Einsätze tendenziell häufiger gefordert wird. Rund ein Drittel fordert zudem auch minimale Einsatzzahlen, um weiterhin zum Einsatz zu kommen, unabhängig vom Schwierigkeitsgrad.

Abbildung 5: Mindestanforderungen für einfache und schwierige Einsätze (n=16, OB)³



³ Bis auf zwei Vermittlungsstellen kamen alle dieser Aufforderung nach.

Aus den offenen Antworten und Telefoninterviews geht hervor, dass die Anforderungen bezüglich Qualifizierung, Praxis- und Reflexionsnachweis und Weiterbildung meist nicht strikt eingefordert werden, weshalb die Angaben in Abbildung 5 mit einer gewissen Vorsicht gelesen werden müssen.⁴ Zuweilen beschränken sich die Anforderungen auf ikD, die häufig zum Einsatz kommen oder auf komplexe Einsätze. Aus den Telefoninterviews ist diesbezüglich weiter bekannt, dass die VS nicht systematisch zwischen einfachen und schwierigen/komplexen Einsätzen unterscheiden. Seitens der Kunden seien diese Informationen nur schwer zu erhalten, wie einige auf Nachfrage aussagen. Die Komplexität der Einsätze wird daher – wenn überhaupt – anhand von Fachgebieten (z.B. Psychiatrie, Justiz), Gesprächsanlässen (z.B. Gutachten) oder bei bestimmten Kunden (z.B. KESB) höher eingestuft, mit entsprechendem Einsatz von besser qualifizierten ikD.

Statt Mindestanforderungen strikt einzufordern, setzen die VS auf Anreize: Einerseits werden besser qualifizierte ikD (inkl. Teilnahme an Reflexions- und Austauschgefässen) bei der Einsatzvermittlung bevorzugt (vgl. 4.5). Einzelne VS setzen auch beim Lohn Anreize oder beteiligen sich finanziell an den Weiterbildungskosten (wie bereits erwähnt). Auch der direkte Kontakt zu den ikD und eine gezielte Personalentwicklung werden vereinzelt als Anreize genannt. Dem Beschwerdemanagement bzw. Kundenfeedback-System kommt zudem eine hohe Bedeutung zu. Bei wiederkehrenden oder schwerwiegenden Beschwerden werden Vereinbarungen getroffen, Warnungen ausgesprochen und ikD letztlich auch von den Listen gestrichen, wie aus einzelnen Antworten und Aussagen in den Telefoninterviews hervorgeht. Dort wo die VS nicht ausreichend gut qualifizierte ikD haben, sind sie zudem bemüht, neue ikD zu rekrutieren, damit das Anreizsystem greifen kann. Diesbezüglich beobachtet eine Stellenleiterin zunehmend bessere Rahmenbedingungen, indem auch bei früheren „Problemsprachen“ qualifizierte ikD häufiger rekrutiert werden können.

Da die Anforderungen für einfache Einsätze mit den Anstellbedingungen weitgehend übereinstimmen, weisen neue ikD kaum Qualifikationslücken aus. Mit Ausnahme des Einführungskurses sind den VS zudem quasi die Hände gebunden, eine Teilnahme an internen Weiterbildungen und Austauschgefässen vorzuschreiben, da sie einerseits auf die Verfügbarkeit von ausreichend ikD angewiesen sind und diesen umgekehrt kein gesichertes Einkommen garantieren können. Auch bei neuen ikD setzten die VS daher auf Anreize sowie das Kundenfeedback. Wie bereits erwähnt, holen fünf VS bei neuen ikD aktiv ein Kundenfeedback ein. Neue ikD, die wegen fehlender Bereitschaft zur Weiterbildung und Weiterentwicklung längere Zeit nie oder kaum eingesetzt werden, werden laut Angaben einzelner VS auch zurückgestuft oder die Zusammenarbeit wird beendet.

4.5 Vermittlung von ikD

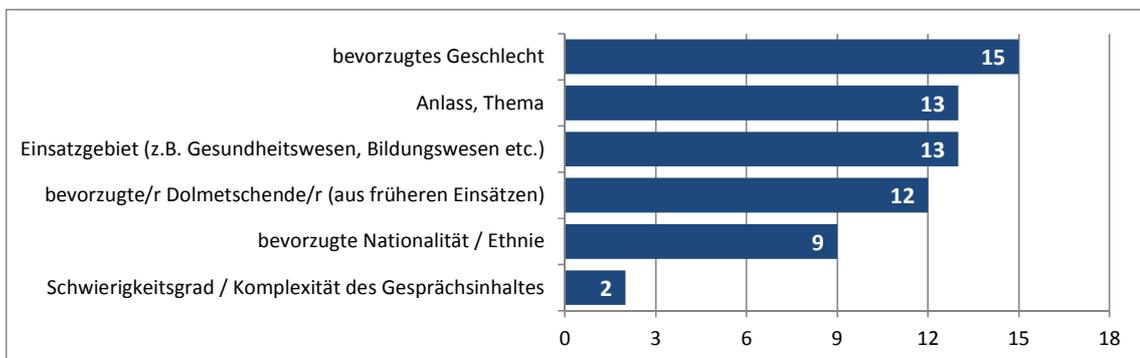
Die VS nehmen Bestellungen von ikD telefonisch, per Mail oder per Online-Bestellformular entgegen. Die Mehrheit bietet 2-3 Möglichkeiten an. In drei VS erfolgen die Bestellungen ausschliesslich über ein Online-Formular. Aus den Interviews ist bekannt, dass mehrere VS eine Onlinebefragung bevorzugen, sie verfügen aber nicht immer über die hierfür nötigen IT-Systeme. Die Online-Bestellformulare sind zudem nicht überall mit dem IT-System für das Auftragsmanagement ver-

⁴ Dies dürfte auch die Unterschiede zwischen den Vermittlungsstellen erklären, da „Minimalanforderungen“ offenbar unterschiedlich ausgelegt wurde. Die Daten konnten nicht vollständig plausibilisiert werden und müssen daher mit einer gewissen Vorsicht gelesen werden. Trotzdem sollte nicht auf die Darstellung der Angaben verzichtet werden, da sie Hinweise auf Unterschiede bezüglich einfacher und schwieriger Einsätze liefern.

bunden, weshalb die Angaben aus dem Bestellformular manuell in das System übertragen werden müssen. Bei einer VS wenden sich die Kunden direkt telefonisch an die ikD (Liste mit Kontaktangaben).⁵ Beim NTDD werden Bestellungen nur telefonisch entgegengenommen, wobei ausschliesslich das Einsatzgebiet und der Gesprächsanlass erfasst werden.

Neben der Dolmetschsprache werden bei der Bestellung am häufigsten Angaben zum bevorzugten Geschlecht, dem Gesprächsanlass oder dem Einsatzgebiet (in der Regel mindestens eines von beiden) sowie der Wunsch nach einem/r bestimmten ikD bei den Kunden erhoben (Abbildung 6). Die Hälfte der VS erfasst auch die bevorzugte Nationalität oder Ethnie. Zwei VS geben an, nach dem Schwierigkeitsgrad des Einsatzes zu fragen, wobei diese Angaben unsicher sind, da sich bei zwei anderen Stellen diese Angabe auf Nachfrage als falsch erwies (vgl. 4.4.2). Aus den offenen Antworten geht weiter hervor, dass den Kunden meist auch ein offenes Feld für Bemerkungen zur Verfügung steht.

Abbildung 6: Bei Bestellungen erfasste Kriterien (n=18, OB)



Beim NTDD verfolgt die Vermittlung sofort nach Verfügbarkeit von ikD in einer bestimmten Sprache und Einsatzgebiet. Wie bereits erwähnt, wenden sich die Kunden im Falle einer VS direkt an die ikD. Die übrigen VS treffen eine aktive Auswahl der ikD nach verschiedenen Kriterien: So weit wie möglich werden die Kundenwünsche berücksichtigt. Wie bereits erläutert (4.4.2), werden ikD mit ausgewiesenen Qualifikationen bevorzugt, sofern diese Informationen lückenlos vorliegen (vgl. hierzu auch 4.6.1). Eine umfassende und aktualisierte ikD-Datenbank ist hierfür ein hilfreiches Instrument. Auch der Erfahrungshintergrund, Persönlichkeitsmerkmale und die Zuverlässigkeit der ikD werden bei der Einsatzvermittlung häufig berücksichtigt. Die VS scheuen sich jedoch meist davor, die ikD nach den beiden zuletzt genannten Kriterien formell einzustufen (nur eine VS macht dies, vgl. 4.2). Vielmehr handelt es sich um Kenntnisse der Mitarbeitenden, die für die Vermittlung und Betreuung der ikD und zuweilen auch das Beschwerdemanagement zuständig sind.⁶ Die VS achten bei der Vermittlung im Weiteren auf die Verfügbarkeit von ikD in der Nähe des Einsatzortes. Eine Stellenleitende erwähnt in diesem Zusammenhang, dass auch darauf geachtet werde, ob sich Synergien mit bereits vereinbarten Einsätzen ergeben. Entsprechend greift diese VS bei der Einsatzvermittlung auf eine interne Einsatzagenda zurück.

⁵ Direktnummer nur von qualifizierten ikD, die in allen Bereichen eingesetzt werden können. Ansonsten ist die Nummer der Vermittlungsstelle aufgeführt, z.B. bei wenig erfahrenen ikD.

⁶ Weitere Einzelrückmeldungen zur Einsatzvermittlung betreffen das Vermeiden von Einsätzen, wenn sich ikD und Klienten persönlich kennen und das Berücksichtigen der Wünsche seitens der ikD selber.

Ob die ikD durch anderweitige Termine besetzt sind, wissen die VS nicht. Für einen Einsatz ausgewählte ikD werden daher aktiv angefragt, meist per Mail oder SMS, selten auch telefonisch.⁷ In der Regel geben die VS den angefragten ikD eine Frist von 24 Stunden, um auf die Anfrage zu antworten. Läuft diese Frist ab oder sagen die angefragten ikD ab, wird der/die nächste geeignete ikD angefragt. Die VS fragen folglich nicht gleichzeitig mehrere ikD für einen Auftrag an, da sie vermeiden möchten, dass diese ständig auf Anfragen achten müssen. In dringenden Fällen geben die VS jedoch kürzere Antwortfristen, schreiben mehrere ikD gleichzeitig an oder kontaktieren die ikD telefonisch der Reihe nach, bis jemand zusagt.

Rund zwei Drittel der VS schlagen ihren Kunden alternative Termine vor, um passende ikD vermitteln zu können. Ebenfalls rund zwei Drittel der VS machen ihre Kunden darauf aufmerksam, wenn der/die vermittelte ikD für einen bestimmten Einsatz grundsätzlich geeignet ist aber minimale Qualifizierungslücken ausweisen (z.B. noch wenig Erfahrung in einem Fachgebiet). Alle VS mussten Kundenanfragen auch schon absagen.

4.6 Empfehlungen von INTERPRET

4.6.1 Einsatz von qualifizierten ikD

Laut Empfehlung von INTERPRET sollen **75% der Einsätze von zertifizierten ikD oder ikD in Ausbildung geleistet werden**. In Ausbildung bedeutet, dass die ikD mindestens ein Modul von INTERPRET angefangen oder absolviert haben oder einen Gleichwertigkeitsantrag gestellt haben. Aus der offiziellen Statistik von INTERPRET 2016 geht hervor, dass 12 VS diese Zielvorgabe erfüllen (81%- 99%, vgl. Anhang A3). Drei VS verfehlen das Ziel nur knapp (70%-73%). Demgegenüber weichen zwei Stellen deutlich von der Empfehlung ab (23% bzw. 54%). Von einer VS fehlen die Angaben. Werden nur die Einsätze berücksichtigt, die von zertifizierten (plus höhere Qualifikation) ikD geleistet werden, weisen sieben VS einen Anteil von 60%-70% aus, darunter auch der NTDD. Bei sechs VS liegt dieser Anteil zwischen 46% und 54%. Bei den übrigen liegt der Anteil unter 40%.

Aus den Interviews geht hervor, dass die Zielvorgabe von INTERPRET häufig falsch verstanden wird, indem ein 75%-Anteil der Einsätze durch zertifizierte (und höhere Qualifizierung) ikD angestrebt wird (also ohne ikD in Ausbildung). Diese Zielvorgabe wird als schwierig zu erreichen eingestuft, was sich in der Statistik ja auch bestätigt. Wie im letzten Abschnitt dargestellt, erreichen sieben VS dieses Ziel aber fast. Das zugrundeliegende Missverständnis dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die VS das Zertifikat INTERPRET als sehr erstrebenswert und oftmals auch als Idealvoraussetzung betrachten. Gleichzeitig wird mehrfach darauf hingewiesen, dass die Anforderungen an das Zertifikat hoch seien, wobei vor allem die Kosten und der formale Sprachnachweis B2 als Gründe aufgeführt werden. Mündlich würden viele das Niveau B2 erreichen, nicht aber unbedingt schriftlich. Mehrfach bekräftigen die Stellenleitenden zudem, dass auch ikD ohne Zertifikat sehr gute Arbeit leisten. Je eine Person fordert in diesem Zusammenhang, dass für den Sprachnachweis ein anderes Verfahren angewendet und Äquivalente zum Zertifikat grosszügiger anerkannt werden müssten.

⁷ Je nach Auftragsvolumen verfügen die Vermittlungsstellen hierfür über technische Hilfsmittel, z.B. SMS-Versand über ein Computerprogramm.

Aus der offiziellen Statistik von INTERPRET 2016 geht im Weiteren hervor, dass der Anteil Einsätze nach Qualifikation zu einem hohen Grad mit dem Anteil an ikD mit den entsprechenden Qualifikationen korreliert. Bezogen auf das Zertifikat INTERPRET und höhere Qualifikationen beträgt die Korrelation 79%, bezogen auf ikD ohne Qualifizierung 77%. Dass die Korrelation nicht 100% beträgt ist ein Beleg dafür, dass qualifizierte ikD bei der Einsatzvermittlung bevorzugt werden (vgl. 4.5). So werden qualifizierte ikD überproportional häufig eingesetzt, bzw. nicht qualifizierte unterproportional (vgl. Anhang A3). Die VS unterscheiden sich allerdings beträchtlich: Bei neun VS ist die gezielte Bevorzugung von qualifizierten ikD sehr gut sichtbar (sechs davon nutzen die Dolmetsch-Datenbank gezielt zur Einsatzvermittlung). Bei den übrigen zeigt sich ein deutlich schwächerer Effekt. Bei einer VS kommen zertifizierte ikD gar unterproportional und nicht qualifizierte ikD überproportional häufig zum Einsatz.

4.6.2 Weitere Empfehlungen

Die weiteren Empfehlungen stossen bei den VS auf grundsätzliche Zustimmung. In den Interviews werden dazu jedoch selten konkrete Aussagen gemacht. Einzelne legen offen, dass sie die Empfehlungen nicht im Detail kennen (darunter eine Person, die erst seit kurzem die Stellenleitung innehat). Werden die weiteren Ergebnisse berücksichtigt, lässt sich die Umsetzung der Empfehlungen folgendermassen beschreiben und beurteilen:⁸

- **Einsatzvermittlung im direkten Kontakt mit den Kunden:** Die VS sind bemüht, die Kundenwünsche bei der Einsatzvermittlung zu erfüllen (vgl. 4.5). Besonders grosse VS bevorzugen dabei ein Bestellverfahren mittels Online-Formular. Der direkte Kontakt hat daher an Bedeutung verloren, bleibt bei Spezialanfragen aber wichtig (vgl. 4.8).
- **Ausgearbeitetes Betreuungskonzept:** Zum Betreuungskonzept äussert sich niemand in den Interviews. Vereinzelt wird gefragt, was unter Betreuungskonzept zu verstehen sei oder es wird auf das Weiterbildungsangebot oder die Supervision hingewiesen. Das Ergebnis aus der Onlinebefragung (vgl. 4.2), wonach 13 VS über ein Betreuungskonzept verfügen, ist daher zu relativieren. Die weiteren Ergebnisse aus der Onlinebefragung zeigen aber (vgl. 4.2 und 4.3.1), dass die Mehrheit der VS die empfohlenen Komponenten (Ansprechperson, Feedback-System, Debriefing nach belastenden Einsätzen oder Erfahrungsaustausch/Intervision) anbieten.
- **Regelmässiges Supervisionsangebot:** Bis auf zwei VS führen alle Supervisionen durch (vgl. 4.3.1). Wie oft diese durchgeführt werden, geht aus der Onlinebefragung oftmals nicht genau hervor. Dort, wo genaue Angaben gemacht wurden, zeigt sich, dass die Anzahl durchgeführter Supervisionen meist deutlich unter dem Richtwert von INTERPRET (ein Supervisionstreffen pro Jahr für alle aktiven ikD mit je fünf Teilnehmenden) liegen. Wie unter 4.4.2 ausgeführt, fällt es den VS schwer, die Teilnahme an der Supervision als Mindestanforderung einzufordern.
- **Regelmässiges Weiterbildungsangebot:** Mit einer Ausnahme führen alle VS interne Weiterbildungen durch (vgl. 4.3.1). Bei den kleineren VS stimmt die Anzahl Veranstaltungen häufig mit dem Richtwert von INTERPRET überein (ein halber Tag pro Jahr für alle aktiven ikD mit je fünfzehn Teilnehmenden). Die grossen VS müssten laut dieser Richtlinie bis zu rund 20 Weiterbildungsveranstaltungen durchführen. Je grösser die VS, desto stärker weicht ihr Weiterbildungsangebot vom Richtwert ab. Zwei grössere VS, die jährlich 10 bzw. 10-15 Weiterbildungsver-

⁸ Die Zusammenarbeit auf überregionaler und nationaler Ebene wurde in der Erhebung nicht vertieft.

staltungen durchführen, bilden löbliche Ausnahme. Eine VS verweist auf die INTERPRET-Module, welche es bei der Formulierung des Richtwertes noch nicht gab. Mehrfach wird in den Interviews erwähnt, dass auch der Besuch von externen Weiterbildungen berücksichtigt werde. Wie bei der Supervision besteht die Schwierigkeit, den Besuch von Weiterbildungen als Mindestanforderung einzufordern (vgl. 4.4.2).

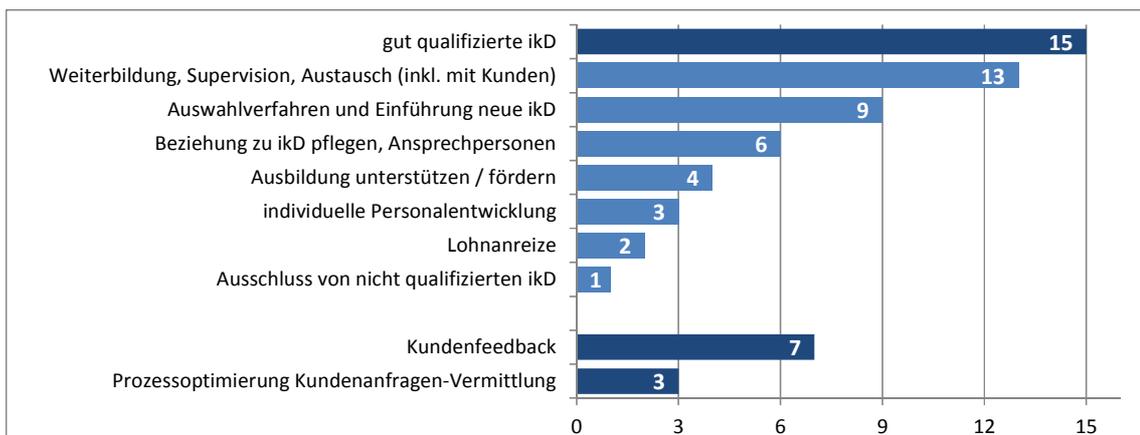
4.7 Qualitätssicherung im Spannungsfeld zwischen Ideal und Möglichkeiten

In den Interviews wurde eingehend vertieft, wie die VS ihre Qualitätssicherung im Spannungsfeld zwischen Ideal und Möglichkeiten ausrichten. In den folgenden Unterkapitel werden die Ergebnisse dazu darstellt, wobei gewisse Redundanzen zu den vorangehenden Ergebniskapiteln nicht auszuschliessen sind.

4.7.1 Prioritäten in der Qualitätssicherung

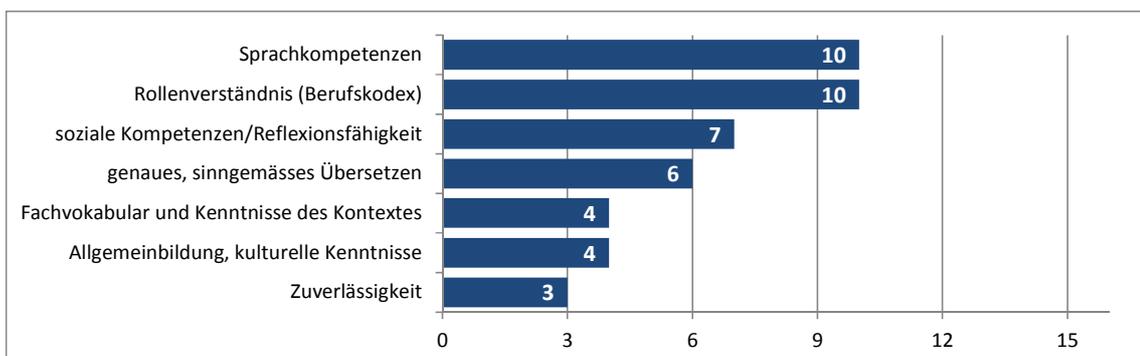
Die VS setzen ihre Prioritäten der Qualitätssicherung klar bei der Qualifikation der ikD (Abbildung 7). Mit einer Ausnahme geben dies alle zur Antwort. Einen zweiten Schwerpunkt bildet die Kundenzufriedenheit (Kunden-Feedback, Beschwerdemanagement). Drei VS erwähnen auch die Prozessoptimierung bei der Entgegennahme von Kundenbestellungen und der Einsatzvermittlung als ein wichtiges Instrument zur Qualitätssicherung.

Abbildung 7: Genannte Prioritäten zur Qualitätssicherung (n=16, Interviews)



4.7.2 Höchste Qualität des interkulturellen Dolmetschens

Abbildung 8: Kriterien zur Erfüllung von höchster Qualität des ikD (n=16, Interviews)



Um ein interkulturelles Dolmetschen in höchster Qualität gewährleisten zu können, müssen ikD aus Sicht der Stellenleitenden die in Abbildung 8 aufgeführten Kriterien und Kompetenzen erfüllen. Die grösste Wichtigkeit wird den Sprachkompetenzen und einem ausgeprägten Rollenverständnis zugesprochen. Sieben Stellenleitende streichen in diesem Zusammenhang (nochmals) die Wichtigkeit der Aus- und Weiterbildung hervor. Jemand setzt auch den Besuch der Supervision als Bedingung, um von einem/r guten ikD sprechen zu können.

4.7.3 Bedarf nach Ausbau der Qualitätssicherung

Die Frage, in welchem Ausmass die VS höchste Qualität gewährleisten, wird von den Stellenleitenden unterschiedlich beantwortet, wobei sich zwei Antwortmuster beobachten lassen:

- Die einen beurteilt die Zielerreichung und damit das Qualitätsniveau als hoch und verweist dabei auf das gute Kundenfeedback bzw. die seltenen Reklamationen oder ihre ISO-Zertifizierung.
- Die anderen äussern sich ebenfalls zufrieden mit dem Qualitätsniveau, wenn auch zurückhaltender: Zwar investiere man viel in die Qualitätssicherung. Die Arbeit der ikD bleibe letztlich aber eine „Blackbox“, wobei nicht ausgeschlossen werden kann, dass einzelne ikD einzelne Qualitätsaspekte nicht erfüllen. Vereinzelt wird auch bemerkt, dass die Kunden nicht alle Qualitätskriterien beurteilen können. Negative Rückmeldungen betreffen so auch meist ein mangelndes Rollenverständnis und Zuverlässigkeit, selten aber die Dolmetschleistung selber.

Auf die Studie Slepsova angesprochen, anerkennen mit einer Ausnahme alle Stellenleitenden, dass Fehler im interkulturellen Dolmetschen passieren und nicht zu 100% vermeidbar sind. Nur jemand führt das Studienergebnis einzig auf mangelnde Sprachkompetenzen und macht den Umkehrschluss, dass keine Fehler passieren, wenn ausschliesslich ikD mit ausreichend Sprachkenntnissen eingesetzt werden (selber wird ein Niveau B1/B2 für einfache/schwierige Einsätze vorausgesetzt). Dem widersprechen andere Stellenleitende. Auch den erfahrensten und sprachlich gut qualifizierten ikD können Fehler unterlaufen. Neben den allgemeinen Sprachkenntnissen seien auch ein spezifischer Wortschatz sowie ein ausgeprägtes Rollenverständnis nötig. So sollten ikD von sich aus nachfragen, wenn sie etwas nicht verstehen. Auf der anderen Seite seien die Studienergebnisse auch dahingehend zu relativieren, dass «korrektes» nicht mit «wortwörtlichem» Dolmetschen gleichgesetzt werden dürfe. Auch diesbezüglich sei es eine Frage des Rollenbewusstseins, wann z.B. eine Zusammenfassung oder weitere Ausführungen (unter entsprechender Kennzeichnung) angebracht sind. Ein sinngemäss-korrektes Dolmetschen setze aber auch eine hohe Achtsamkeit voraus, wie einzelne Stellenleitende betonen. Mittels einfachen Übungen liesse sich zeigen, wie schwierig dies sei und wie schnell vor allem Ergänzungen gemacht werden.⁹ Die Studienergebnisse sprechen aus Sicht von elf Stellenleitenden daher auch für die Notwendigkeit einer guten Ausbildung und steten Weiterbildung. Man müsse immer dran bleiben, wie zwei Befragte betonen. Fünf Stellenleitende sehen insbesondere Bedarf, inhaltliche Weiterbildungen anzubieten (Glossar, Kontextwissen), wobei idealerweise auch ein Austausch mit Kunden stattfindet. Vier Stellenleitende sehen auch die Kunden in der Pflicht für eine gute Gesprächsführung und Verwendung einer einfachen

⁹ Die Übung geht folgendermassen: Person A verlässt den Raum. Von den Anwesenden stellt sich Person B vor inkl. einiger Angaben wie Beruf, Hobby und z.B. was ihr daran gefällt. Nachdem Person A wieder zurückkommt, teilt Person C (zuvor bestimmt) an Person A mit, was Person B gesagt hat.

und klaren Sprache. Auch sei der Kunde in der Pflicht sich bei den Klienten zu vergewissern, dass diese alles verstanden haben.

Fünf VS erachten die aktuellen Investitionen in die Qualitätssicherung für ausreichend. Die übrigen sehen vielfältige Möglichkeiten, ihre Qualitätssicherung auszubauen und damit die Qualität des interkulturellen Dolmetschens zu verbessern. Vier VS sind aktuell daran, einige dieser Massnahmen umzusetzen (Verbesserung des Beschwerdemanagements, gezielte Personalentwicklung, technische Hilfsmittel für die Einsatzvermittlung, Glossar erarbeiten nach Fachgebieten). Bei den übrigen fehlt es in der Regel an den Ressourcen, um die Qualitätssicherung weiter auszubauen. Die dabei geäusserten Massnahmen entsprechen zu einem hohen Grad den genannten Prioritäten zur Qualitätssicherung, wobei dies auch im Sinne von «mehr wäre immer gut» geäussert wird, insbesondere was Weiterbildung, Supervision und den Austausch (auch mit Kunden) betrifft wie auch die individuelle Betreuung und gezielte Personalentwicklung.

4.7.4 Unterstützungsbedarf

Die VS richten Anregungen und Wünsche in erster Linie an INTERPRET (unsortierte Liste, je 1-3 Nennungen):

- Glossar mit Fachbegriffen erstellen (verschiedene Einsatzgebiete und Sprachen)
- Leitfaden für Kunden und ikD ergänzen mit der Wichtigkeit des Nachfragens, ob die Klienten alles verstanden haben
- Leitfaden für den Einsatz von ikD bei „Runden Tischen“, Elternabend etc. (mehrere Anwesende)
- Der Berufskodex in Kürze im Visitenkarten-Format zum Abgeben an Kunden und Klienten (um professionellen Auftrag der ikD zu betonen)
- Praktische Empfehlungen, z.B. Lohnabstufungen nach Qualifikation
- Online-Tool für Kunden- und ikD-Befragungen
- Kriterien für das Zertifikat INTERPRET überdenken, mehr Äquivalente zulassen, Re-Zertifizierung prüfen (z.B. abhängig vom Besuch der Supervision)
- Mehr praktische Vorgaben zur Qualitätssicherung (Vorlage Konzept z.B.)

Aus der Romandie wird zudem mehrfach auf das zunehmend angespannte Klima und die zunehmende Konkurrenz hingewiesen, nachdem private, gewinnorientierte Anbieter auf den Markt getreten sind. Man müsse sich überlegen, ob interkulturelles Dolmetschen ein service public sein soll oder wie ein freier Markt funktionieren soll. INTERPRET soll bei diesen Überlegungen mithelfen. Jemand wünscht sich auch mehr Aufklärungsarbeit von INTERPRET um auf die Unterschiede von «Schlüsselpersonen» und ikD hinzuweisen.

Seitens der kantonalen Behörden und zuweilen auch dem Bund erwarten die VS in erster Linie finanzielle Unterstützung (Subventionen und Beiträge an die Aus- und Weiterbildung der ikD) und Unterstützung zur Bekanntmachung des Angebots und seines Nutzens.

4.8 Gemeinsame Vermittlungsplattform

Die gemeinsame Vermittlungsplattform wurde von den Stellenleitenden in zweifacher Hinsicht beurteilt: Die Plattform wurde einerseits unter dem Aspekt «national» beurteilt, wonach jeder Kunde über die Plattform theoretisch Zugriff auf alle ikD erhält. Andererseits wurde die Plattform unter dem Aspekt «Automatisierung» beurteilt, wonach ikD direkt durch die Plattform an Kunden vermittelt werden. Nicht alle Stellenleitenden äusserten sich zu beiden Aspekten. So stellte sich im Verlauf der Erhebungsphase auch heraus, dass sich einzelne VS dem Aspekt «national» gar nicht bewusst sind. Einzelne verstehen unter der Vermittlungsplattform zudem eine gemeinsame Bestellsoftware, die von den VS aber individuell eingesetzt wird (z.T. ohne Zweck zur Automatisierung). Mehrfach entstand der Eindruck, dass seitens der VS grosse Wissenslücken über das Konzept der geplanten Plattform wie auch über die technischen Möglichkeiten bestehen. Je vertiefter sich die Stellenleitenden mit der Plattform auseinandergesetzt haben, desto offener sind sie der Plattform gegenüber.

Tabelle 2 gibt eine Übersicht, wie sich die Stellenleitenden gegenüber der nationalen Vermittlungsplattform positionieren. Dies stellt eine Momentaufnahme dar vor dem Hintergrund der teils fehlenden Informationen. So äusserten sich Befürworter und Zweifler zuweilen zu den gleichen Themen – von den Befürwortern als Bedingung, von den Zweiflern als Schwierigkeit oder offene Frage dargestellt. Insgesamt wird mehr Offenheit gegenüber dem Aspekt «Automatisierung» gezeigt als gegenüber dem Aspekt «national»

Tabelle 2: Positionierung zur nationalen Vermittlungsplattform (n=16, Interviews)

	Positiv/offen	Zweifel/Fragen	ablehnend
«national»	4	6	3
«Automatisierung»	8	6	1

Hinsichtlich des Aspekts «national» sehen drei Stellenleitende einen Vorteil für die Kunden, die dadurch eine grössere Auswahl an ikD erhalten. Auf der anderen Seite werden vielfältige Forderungen bzw. Bedenken geäussert: Die VS sind sich einig, dass sie weiterhin unabhängige Stellen bleiben wollen mit ihren angestellten ikD und eigenen Tarifsystemen. Daher besteht Klärungsbedarf bezüglich der Zuteilung Kunde-VS-ikD. Heute schon arbeiten viele ikD für mehrere VS. Vor diesem Hintergrund erachtet jemand exklusive Anstellungen als unrealistisch, da dies dem Wunsch der Kunden widersprechen würde.¹⁰ Insbesondere für jene, die sich in einer Konkurrenzsituation mit anderen VS sehen, ist diese Zuteilung (Kunde-VS-ikD) von grösster Wichtigkeit, bzw. ein Hinderungsgrund. Eine befragte Person hält es für möglich, dass die kleinen VS aufgrund der Plattform verschwinden könnten. Eine Klärung der Zuteilung wird auch im Hinblick auf die Tarife und kantonalen Subventionen als nötig erachtet. Im Weiteren muss für die Kunden klar sein, an wen sie sich mit allfälligen Beschwerden wenden können.

Sechs Stellenleitende sehen eine Chance in der Automatisierung der Einsatzvermittlung und der damit einhergehenden zeitlichen Entlastung. Dadurch würden mehr Ressourcen für die Qualitätssicherung frei (wie zwei Stellenleitende ergänzen). Umgekehrt würden die VS noch seltener in direk-

¹⁰ Im Projektkonzept ist explizit aufgeführt, dass ikD mehreren VS zugeteilt sein können.

tem Kontakt zu den Kunden stehen. Mehrfach wird daher auch gefordert, dass die Bestellung von ikD nicht exklusiv über die Vermittlungsplattform erfolgen soll, sondern dass Kunden weiterhin auch telefonisch oder per Mail bestellen können. Insbesondere bei Spezialanfragen müsse dies gewährleistet werden, um die Kunden beraten zu können. Die weiteren Rückmeldungen hinsichtlich «Automatisierung» betreffen folgende Themen:

- Matching: Fünf Stellenleitende befürchten, dass durch eine automatische Vermittlung die Qualität des Matchings sinkt, dass die Auswahl durch Mitarbeitende folglich nicht durch ein IT-System ersetzt werden kann. Bedenken wird vor allem bezüglich den Kriterien wie Persönlichkeit, Soft-Skills oder Zuverlässigkeit geäußert, deren standardisierter Erfassung die VS mehrheitlich kritisch gegenüber stehen (vgl. 4.2). Um eine passende Auswahl sicherstellen zu können, schlägt jemand vor, die automatisch generierte Auswahl durch die VS bestätigen zu lassen. Drei Stellenleitende zweifeln demgegenüber nicht, dass ein passendes Matching durch die Plattform möglich ist - womöglich sogar besser/neutraler als durch Mitarbeitende, wie jemand ergänzt. Voraussetzung hierfür sind vollständige Profile der ikD. Diesbezüglich wird die Herausforderung erkannt, dass sich die VS auf dieselben Kriterien (inkl. Qualitätsanforderungen an die ikD) einigen müssten. Idealerweise berücksichtigt das Matching auch die Wegzeiten (inkl. bestehender Einsätze, Synergien) und den Preis. Im Weiteren sollen Kunden angeben können, wenn sie mit bestimmten ikD zusammenarbeiten möchten.
- Vermittlung: Vereinzelt werden Bedenken geäußert, dass die Vermittlungsplattform weniger flexibel ist und mehr Zeit beansprucht, bis eine Terminanfrage bestätigt werden kann (bis eine/r der angefragten ikD zusagt).
- Diverses: Die weiteren Rückmeldungen betreffen den Datenschutz, die Schnittstellen zu den verschiedenen, von den VS bereits heute eingesetzten IT-Systemen sowie die Angst, als VS weg-rationalisiert zu werden (Uberisierung).

5 Diskussion und Schlussfolgerungen

5.1 Höchste Qualität des interkulturellen Dolmetschens gewährleisten

Bezüglich der Qualität des interkulturellen Dolmetschens kann zwischen der Qualifizierung der ikD und dem eigentlichen Vermittlungsprozess unterschieden werden. Als Ziel sollen möglichst gut qualifizierte ikD entsprechend den Kundenanforderungen möglichst schnell vermittelt werden. Diesbezüglich besteht Einigkeit unter den VS wie auch seitens INTERPRET. Trotz des Konsenses setzen die VS aber unterschiedliche Prioritäten, um das übergeordnete Ziel zu erreichen. Auch verstehen sie unter Qualität nicht immer dieselben Kriterien bzw. gewichten auch diese unterschiedlich, was aus den Einzelrückmeldungen ersichtlich ist. Dabei ist zu berücksichtigen, dass sich die VS in einem Spannungsfeld zwischen Ideal und Machbarem befinden. Auch war es im Rahmen der Studie nicht möglich, alle Qualitätsaspekte bei den VS lückenlos zu erfassen. So war es auch nicht Ziel, die Qualitätssicherung der einzelnen VS zu beurteilen.

Was macht eine/n gute/n ikD aus? Zusammenfassend lassen sich drei Hauptanforderungen identifizieren, die anhand der weiteren Ergebnisse überprüft werden können:

- Der/die ikD kann sich sicher in beiden Sprachen verständigen. Mehrheitlich wird hierfür ein Niveau B2 oder höher als Ideal betrachtet. In der Praxis werden aber auch ikD mit tieferen Sprachkenntnissen (Niveau B1 oder gar A2) eingesetzt. Laut Angaben der VS werden diese ikD zwar nur bei einfachen Einsätzen vermittelt. Da der Schwierigkeitsgrad des Einsatzes meist nicht bekannt ist, kann aber nicht ausgeschlossen werden, dass ikD mit Sprachkenntnissen A2/B1 in sehr anspruchsvollen Einsätzen dolmetschen müssen. Bei seltenen Sprachen haben die VS zuweilen keine oder kaum Auswahlmöglichkeiten. Da nicht alle VS dies als Anstellbedingungen verlangen, verfügen zudem nicht alle ikD über einen formalen Sprachstandnachweis – wie viele, bzw. wie hoch dieser Anteil ist, ist nicht bekannt, es dürften aber nicht wenige sein. So stellt das Fehlen eines Sprachstandnachweises laut mehrfacher Aussage immer wieder eine Hürde dar, um das Zertifikat INTERPRET zu erlangen.
- Der/die ikD beherrscht das Handwerk des Dolmetschens und übersetzt sinngemäss korrekt. Auch wenn die Studie Sleptsova nicht unumstritten ist, stimmen die VS mehrheitlich zu, dass Fehler im Dolmetschen nicht ausgeschlossen werden können. Die Dolmetschleistung der ikD bleibt für die VS aber weitgehend eine „Blackbox“. Auch die Kunden haben nur beschränkt die Möglichkeit zur Überprüfung, sie können durch ihre Gesprächsleitung aber einen Beitrag leisten. Die Gefahr, dass Fehler passieren, hängt nicht nur von den allgemeinen Sprachkenntnissen der ikD ab (inkl. Kenntnissen des nach Einsatzgebiet spezifischen Fachglossars). Es bedarf auch einer hohen Achtsamkeit seitens der ikD und einer guten Allgemeinbildung. «Korrektes Dolmetschen» lässt sich zudem abhängig vom Einsatz, der Situation und den Bedürfnissen des Kunden unterschiedlich definieren. Dies wiederum erfordert, dass der/die ikD die Erwartungen an sich möglichst gut erfasst bzw. dies zusammen mit dem Kunden klärt.
- Der/die ikD hat ein ausgeprägtes Rollenverständnis und hält den Berufskodex ein: Wenn Kunden Beschwerden einreichen, betrifft dies mehrheitlich Rollenverstösse der ikD (neben Un-

pünktlichkeit).¹¹ Das Kundenfeedback stellt für die VS daher ein sehr wichtiges Instrument dar. Längst nicht alle Kunden geben aber eine Rückmeldung, insbesondere zu den einzelnen Einsätzen.¹² Somit besteht auch bezüglich der Rollenausübung ein toter Winkel.

Während der Sprachstand der ikD grundsätzlich objektiv eingestuft und damit – mit Ausnahme von seltenen Sprachen – auch das Niveau B2 eingefordert werden könnte, bleiben die anderen zwei Qualitätskriterien und insbesondere die Dolmetschleistungen für die VS zu einem höheren Grad unkontrollierbar («Blackbox»). Um Rollenverstössen und Fehlern vorzubeugen, wird der Aus- und Weiterbildung, dem Erfahrungsaustausch, der Supervision mehrheitlich eine hohe Wichtigkeit zugesprochen. Dennoch sind die VS zurückhaltend, um die Teilnahme an diesen Angeboten zur Weiterentwicklung einzufordern. Vielmehr setzen sie auf das Schaffen von Anreizen, wobei vor allem zwei Ansätze verfolgt werden: Finanzielle Anreize (finanzielle Unterstützung für Aus- und Weiterbildung, Lohnabstufung nach Qualifizierung) und Bevorzugung von besser qualifizierten ikD bei der Einsatzvermittlung. Insbesondere letzteres greift jedoch nur, wenn die Auswahl an ikD ausreichend gross ist. Wie wirksam das Anreizsystem der VS ist, zeigt sich ganz konkret aus ihrer Einsatzstatistik (vgl. 4.6.1).¹³ Aus der differenzierten Analyse lassen sich weitere förderliche Faktoren für die Wirksamkeit dieses Anreizsystems identifizieren: Klare Kommunikation der Erwartungen an die ikD, Transparenz über die Vermittlungskriterien (und wie die ikD eingestuft sind), möglichst umfassende und aktualisierte Daten über die ikD sowie Nutzung dieser Informationen bei der Einsatzvermittlung. Letzteres wird durch gute IT-Lösungen begünstigt.

Mittels IT-Lösungen kann auch die Effizienz des Vermittlungsprozesses gesteigert werden (Online-Bestellformular generiert Auftrag im Auftragsmanagementsystem ohne manuelle Erfassung, Kontaktierung der ausgewählten ikD).

Die VS schätzen die Qualität ihrer Dienstleistung insgesamt als gut bis sehr gut ein und erachten auch ihre Bemühungen zur Qualitätssicherung als ausreichend, insbesondere wenn die begrenzten Kapazitäten berücksichtigt werden. Wie bereits erwähnt, war es nicht Ziel dieser Studie, die Qualitätssicherung der einzelnen VS zu beurteilen. Insgesamt entstand der Eindruck, dass die VS sehr um eine hohe Qualität ihrer Dienstleistung bemüht sind. Vereinzelt entstand aber auch der Eindruck, dass es blinde Flecken gibt bzw. dass vor gewissen Herausforderungen die Augen verschlossen werden. Um das übergeordnete Ziel optimal zu erreichen, besteht Verbesserungspotential, wie die Ausführungen in diesem Kapitel zeigen. Die begrenzten Ressourcen der VS sind dabei sicherlich zu berücksichtigen. Im Sinne von Best-Practice findet sich unter Anhang A4 eine Übersicht über Steuerungsmöglichkeiten (nicht abschliessend), die je nach VS in der Praxis bereits angewendet werden.

¹¹ Dies zeigt sich auch im Rahmen des Pilotprojekts «Zugänge schaffen» des Staatssekretariats für Migration. Die Rollenverstösse betreffen in erster Linie den Umgang mit Nähe und Distanz sowie unaufgefordertes Eingreifen in den Gesprächsverlauf (ikD stellt von sich aus Fragen an Klient oder bringt eigene Erfahrungen in das Gespräch ein).

¹² Wiederum aus dem Pilotprojekt «Zugänge schaffen» ist bekannt, dass die Kunden sich zuweilen auch vor dem Einreichen von Beschwerden scheuen. Einerseits wollen sie den ikD keine Probleme machen. Andererseits möchten sie die zukünftige Zusammenarbeit mit den ikD auch nicht gefährden, insbesondere wenn sie nicht einfach auf andere ausweichen können.

¹³ Als Referenz diente dabei das Zertifikat INTERPRET. Man könnte genauso gut andere Kriterien nehmen, nur können diese mangels Daten nicht hinsichtlich «Bevorzugung» überprüft werden.

5.2 Empfehlungen von INTERPRET

Zwar stimmen die VS mit den Empfehlungen von INTERPRET mehrheitlich überein. Die Empfehlungen sind aber selten im Detail bekannt und dürften den VS damit lediglich als grobe Orientierung dienen. Der Vergleich der Empfehlungen bzw. den darin formulierten Richtwerten und der Umsetzung in der Praxis legt zudem grössere Diskrepanzen offen:

- Bemerkenswert ist der Umstand, dass mehrere VS die Zielvorgabe zum **Einsatz von qualifizierten ikD** falsch auslegen und sich damit an einem höheren Referenzwert orientieren (75% durch qualifizierte ikD ohne ikD in Ausbildung), als die Empfehlung tatsächlich vorgibt.
- Die Einsatzvermittlung findet bereits heute in vielen VS nicht mehr im **direkten Kundenkontakt** statt. Für eine effiziente Einsatzvermittlung ist die Online-Bestellung vor allem bei den grösseren VS nicht wegzudenken. Um mit den Kunden in Kontakt zu bleiben, rücken das Beschwerdemanagement und der gezielte Austausch mit (Gross-)Kunden verstärkt in den Vordergrund.
- Zwar erfüllen die meisten VS die empfohlenen Komponenten des **Betreuungskonzepts**. Das Betreuungskonzept als Ganzes ist für einige VS aber schwer greifbar. Auch die Komponente «Debriefing» wird nicht gleich ausgelegt (Aufgabe Kunde oder VS). Oftmals werden auch die interne Weiterbildung und die Supervision unter das Betreuungskonzept subsummiert.
- Die Richtwerte zur Anzahl **Supervisionen** und **internen Weiterbildungen** sind vor allem für grössere VS kaum erreichbar. Vor allem bei der Supervision bestimmt letztlich die Nachfrage seitens der ikD, wie viele Gefässe angeboten werden müssen. Mit Blick auf das Weiterbildungsangebot sind seit 2012 die Module von INTERPRET geschaffen worden. Weiter ist zu berücksichtigen, dass mehrere ikD für mehrere VS arbeiten, wobei selten Absprachen bestehen, wer für deren Supervision und Weiterbildung zuständig ist.

Die Ergebnisse legen nahe, die Empfehlungen grundsätzlich zu überarbeiten. Dabei soll auch eine Neustrukturierung und Erweiterung der Empfehlungen in Betracht gezogen werden. Aus «Einsatzvermittlung in direktem Kundenkontakt» könnten beispielsweise zwei Empfehlungen hervorgehen: «Effiziente Einsatzvermittlung» und «Pflege des Kundenkontakts». Statt die quantitativen Richtwerte zur Anzahl Supervisionen und Weiterbildungen auf die VS zu beziehen, könnten diese auch auf die ikD bezogen werden. Den VS käme dann die Aufgabe zu, ein ausreichend grosses Angebot zu schaffen, um der Nachfrage seitens der ikD zu entsprechen. Beim Einsatz von qualifizierten ikD könnten neben der formalen Qualifikation (Zertifikat/Module INTERPRET, Fachausweis) auch weitere Bedingungen aufgestellt werden, insbesondere Teilnahme an Supervision und Weiterbildung. Es liegt letztlich in der Verantwortung von INTERPRET, die Empfehlungen zu überarbeiten, wobei die VS möglichst einbezogen werden sollten, um ein möglichst hohes Commitment zu erzielen.

5.3 Gemeinsame Vermittlungsplattform

Gegenüber der Vermittlungsplattform überwiegen seitens der VS Zweifel und offene Fragen. Dies ist als Momentaufnahme zu verstehen und vor dem Hintergrund zu sehen, dass das Konzept der geplanten Plattform und die technischen Möglichkeiten zu wenig bekannt sind. Um die Zweifel beseitigen zu können, müssen die VS daher detaillierte Informationen erhalten. Einerseits muss klar verständlich sein, dass die VS zentrale Akteure bleiben, dass die heutigen Strukturen und Aufgaben

erhalten bleiben (Anstellung ikD, Lohn- und Rechnungswesen, Qualitätssicherung und Beschwerdemanagement, Kontakt mit Kunden). Andererseits benötigen die VS Informationen, wie die Vermittlungsplattform hinsichtlich der beiden diskutierten Aspekte «national» und «Automatisierung» funktioniert. Bezüglich beider Aspekte ist zu empfehlen, die Vermittlungsplattform möglichst an der heutigen Praxis auszurichten, um die Akzeptanz der Plattform zu erhöhen.

Unter dem Aspekt «national» werden viele Herausforderungen oder Probleme betreffend der Zuteilung Kunde-VS-ikD, den unterschiedlichen Tarifsyste men und Subventionen gesehen. Diese können im Grunde aber unabhängig von der Vermittlungsplattform betrachtet werden. Heute gibt es bereits ikD, die bei unterschiedlichen VS angestellt sind. Die VS haben zudem sehr heterogene Einzugsgebiete: So gibt es Vermittlungsstellen, die für mehrere Kantone zuständig sind und zuweilen mit unterschiedlichen Tarifen arbeiten müssen, umgekehrt gibt es Kantone mit mehreren VS. Auch sind Leistungsvereinbarungen zwischen Kunden und VS möglich, auch über die „eigene“ Region hinaus. Die Auseinandersetzung mit der Vermittlungsplattform legt diese bestehenden Ungereimtheiten lediglich offen, die bis anhin mehr recht als schlecht geduldet wurden (so der Eindruck). In dem Sinne könnte man die Vermittlungsplattform auch als Chance betrachten, um diese Ungereimtheiten zu klären. Selbst wenn dies gelingt, bleibt das Abbilden der heterogenen Landschaft aber eine Herausforderung in der Umsetzung der Vermittlungsplattform und insbesondere für das Matching-Verfahren.

Was den Aspekt «Automatisierung» betrifft, wird seitens der VS häufiger mit einer Qualitätseinbusse als mit einer Qualitätssteigerung gerechnet. Entsprechend gilt es aufzuzeigen, wie die Qualität der Einsatzvermittlung sichergestellt werden kann. Um die heutigen Prozesse möglichst zu imitieren, müssen neben dem Matching-Verfahren auch der Ablauf zur Anfrage der ausgewählten ikD betrachtet werden:

- Um das heutige Matching-Verfahren zu imitieren, sind neben den heute schon mehrheitlich erfassten Kriterien weitere Kriterien in den ikD-Profilen zu erfassen. Darunter gibt es objektiv einfach zu kategorisierende Kriterien, wie Einsatzgebiete, Grundbildung, Erfahrung. Eine Herausforderung stellen demgegenüber Kriterien wie Zuverlässigkeit, Soft-Skills oder Belastbarkeit dar, da sie mit Blick auf den Datenschutz als heikel, für die Auswahl aber als wichtig eingestuft werden. Als Alternative könnte eine übergeordnete Kategorie gebildet werden, anhand derer die VS die ikD im Sinne einer Priorisierung einstufen können. Über diese Kategorie wäre es auch möglich, einzelne ikD vorübergehend zu sperren. Die Gründe für die Einstufung der ikD bezüglich dieser Kategorie müssten transparent sein (auch gegenüber den ikD), es genügt aber, diese VS-intern zu dokumentieren. Für das Matching-Verfahren müssten zudem die Kundeninformationen mit den ikD-Profilen und weiteren zugrundeliegenden Informationen wie zu den Tarifen, Wegzeiten und bestehenden Terminen abgeglichen werden, wozu ein Algorithmus notwendig ist. Dieser Algorithmus ist technisch anspruchsvoll zu generieren, weshalb auf einzelne VS angepasste Variationen wohl kaum möglich sein dürften. Da die VS heute sowohl bei den Kunden als auch bei den ikD unterschiedliche Kriterien erfassen, dürfte es daher schwierig sein, die heutige Praxis 1:1 zu imitieren.
- Auch der Ablauf zum Einholen einer Terminbestätigung bei den ausgewählten ikD (vgl. 4.5) lässt sich durch die Vermittlungsplattform zu einem hohen Grad imitieren. Dies setzt voraus, dass die

Kunden oder die Plattform eine Auswahl von mehreren ikD mit absteigendem Rang treffen (ausser die Kunden möchten mit einer/m bestimmten ikD zusammenarbeiten, hier ist ein anderer Ablauf sinnvoll). Die Plattform generiert daraus z.B. eine SMS an den/die ikD auf dem ersten Rang und wartet auf eine Bestätigung oder Absage. Spätestens nach Ablauf der Antwortfrist generiert die Plattform eine SMS an den/die ikD auf dem zweiten Rang usw. (entsprechendes Verfahren bei kurzfristigen/dringenden Terminanfragen). Bei einer Zusage generiert die Plattform eine Auftragsbestätigung an den Kunden, die ikD sowie an die VS. In Fällen, in denen durch die Vermittlungsplattform keine Terminbestätigung erzielt wird (z.B. alle fünf ausgewählten ikD absagen), ergibt sich die Möglichkeit, die Anfrage zur „herkömmlichen“ Bearbeitung an die VS weiterzuleiten oder die Kunden werden aufgefordert, Parameter zu ändern (z.B. Termin, Einzugsgebiet der ikD erweitern). Wird die heutige Praxis imitiert, ändert sich für die ikD nichts Grundsätzliches und auch ein Abgleich mit ihrem Terminkalender ist nicht zwingend nötig.¹⁴ Auch für die Kunden ändert sich nichts Grundsätzliches, ausser, dass sie evt. mehr Informationen eingeben müssen als sie es heute tun.

Die gemeinsame Vermittlungspraxis setzt von allen Beteiligten eine hohe Kompromissbereitschaft voraus. Die Kooperation der VS dürfte nur zu gewinnen sein, wenn die Zweifel und allfällige Ängste beseitigt werden und die VS ein positives Kosten-Nutzen-Verhältnis erkennen. Einerseits muss eine hohe Datensicherheit gewährleistet und die Verwendung der Daten transparent geregelt werden. Im Weiteren müssen die VS auch über die Kosten bzw. die Finanzierung der Vermittlungsplattform informiert sein und mit welchen Aufwänden sie rechnen müssen, um Schnittstellen zu ihren IT-Systemen herstellen zu können (z.B. zur ikD-Datenbank oder zum Buchhaltungssystem). Dabei muss langfristig gedacht und die Entwicklungskosten der Plattform als Investition für die Zukunft betrachtet werden. Der Nutzen für die VS besteht in erster Linie darin, die Effizienz der Einsatzvermittlung deutlich zu erhöhen und dadurch Ressourcen für andere Aufgaben der Qualitätssicherung zu gewinnen. Auch durch das Festlegen der Qualitätskriterien, die letztlich dem Matching-Algorithmus unterliegen, kann auf übergeordneter Ebene als Beitrag zur Qualitätsförderung betrachtet werden, da dadurch eine einheitliche Praxis und die Bevorzugung von besser qualifizierten ikD systematisch gefördert würden. Nicht zu vergessen sind schliesslich der Nutzen auf Seiten der Kunden und ikD.

¹⁴ Laut Konzept ist es vorgesehen, Kalender sämtlicher ikD zu hinterlegen. Zwei VS, die sich dazu äussern, halten es allerdings für unrealistisch, dass sämtliche ikD ihren Kalender immer aktuell führen. Grundsätzlich können Kalender hinterlegt werden, es muss aber damit gerechnet werden, dass die Angaben darin nicht aktualisiert sind. Je nachdem, ob die ikD freie Zeitfenster oder besetzte Zeitfenster eingeben müssen, wird bei einer fehlenden Aktualisierung entweder die Auswahl an verfügbare ikD unnötig eingeschränkt oder aber es ist damit zu rechnen, dass die ikD entgegen den Angaben im Kalender besetzt sind.

Literatur

- INTERPRET (2017a). Liste der regionalen Vermittlungsstellen
- INTERPRET (2017b). Qualitätskriterien für Vermittlungsstellen: Ergänzungen 2017
- INTERPRET (2017c). Zentrale Vermittlungsplattform für das interkulturelle Dolmetschen. Detailkonzept.
- INTERPRET (2016). ISO 13611: „Dolmetschen – Richtlinien für das Dolmetschen im Gemeinwesen“. Zusammenstellung der Kernelemente aus Sicht von INTERPRET.
- INTERPRET (2012). Qualitätskriterien für Vermittlungsstellen
- Sleptsova (2013). Anforderungs- und Rollenprofil für Dolmetschende im medizinischen Bereich. KTI Projekt Nr. 11424.2;6 PFES-ES

Anhang

A1 Vermittlungsstellen

	Online- Befragung	Telefon- befragung
HEKS Regionalstelle Aargau/Solothurn, Linguadukt – interkultureller Dolmetschdienst – Standort Aarau (AG)	•	
HEKS Regionalstelle Aargau/Solothurn, Linguadukt – interkultureller Dolmetschdienst – Standort Solothurn (SO)	•	•
HEKS Linguadukt beider Basel	•	•
ald / Ausländerdienst Baselland, Dolmetschdienst (BL, BS, AG, SO)	•	•
Caritas Bern, Fachstelle „comprendi?“ (BE)	•	•
Interunido, Interkulturelles Dolmetschen (Langenthal und Oberaargau)	•	•
Caritas Luzern, Dolmetschdienst Zentralschweiz (LU, OW, NW, UR, SZ, ZG)	•	•
AOZ Medios, Interkulturelles Dolmetschen (ZH)	•	•
AOZ Medios, Nationaler Telefondolmetschdienst	•	
Fachstelle Integrationsförderung Winterthur, Interkulturelles Dolmetschen (Winterthur)	•	•
SAH Schaffhausen, DERMAN Interkulturelles Dolmetschen (SH, TG, ZH)	•	•
VS interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO (VS)	•	
AVIC - Service d'interprétariat Valais (VS)	•	•
Croix Rouge genevoise, Service interprétariat communautaire (GE)		•
CONNEXION (GE, VD)	•	•
Appartenances Vaud, Interprétariat communautaire, Service Intermedia (VD)	•	•
Service de la cohésion multiculturelle (COSM), Centre d'interprétariat communautaire et de traduction (NE)		
ARGE Integration Ostschweiz, verdi – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz (SG, TG, AR, AI, GR, GL)	•	•
Caritas Suisse Département Fribourg, « se comprendre » Service d'interprétariat communautaire (FR, JU, BE)	•	•
Agenzia DERMAN di interpretariato interculturale (TI)	•	•

A2 Empfehlungen von INTERPRET zur Qualitätssicherung

Kriterium	Indikatoren
1. Einsatz von qualifizierten interkulturell Übersetzenden	75% der Einsätze müssen von zertifizierten oder in Ausbildung befindlichen interkulturell Übersetzenden (ikÜ) geleistet werden. Als in Ausbildung befindlich gelten Personen, welche aktuell ein Ausbildungsmodul besuchen oder bereits ein oder zwei Ausbildungsmodule absolviert haben, oder Personen, welche einen Gleichwertigkeitsantrag eingereicht haben.
2. Einsatzvermittlung im direkten Kontakt mit den Kunden	Die Vermittlung der interkulturell Übersetzenden geschieht mit direktem Kundenkontakt und basiert so weit als möglich auf den Wünschen der Kunden betreffend dem Profil der Übersetzenden, beispielsweise in Bezug auf <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sprache, inkl. regionaler Varianten ✓ Gender ✓ beruflicher Hintergrund ✓ Kenntnis der lokalen / institutionellen Gegebenheiten ✓ Kenntnis der spezifischen Einsatzsituation
3. Ausgearbeitetes Betreuungskonzept	Das Konzept enthält die folgenden Komponenten: <ul style="list-style-type: none"> ✓ (Lokale) Ansprechpersonen für ikÜ ✓ Feedbacksystem zwischen NutzerInnen, ikÜ und Vermittlungsstelle ✓ Möglichkeit für ikÜ zum Debriefing nach belastenden Einsätzen ✓ Möglichkeit für ikÜ zum Erfahrungsaustausch oder Intervention
4. Regelmässiges Supervisionsangebot	Als Richtgrösse für den Umfang des Angebots gilt ein Verhältnis von einem Supervisionstreffen pro Jahr für alle aktiven ikÜ. Als aktiv werden diejenigen ikÜ bezeichnet, die mindestens 5-mal im Jahr zum Einsatz kommen (das Supervisionsangebot ist gerade auch für ikÜ wichtig, die nicht oft zum Einsatz kommen). Beispiel: Die Vermittlungsstelle X verfügt über rund 100 aktive ikÜ. Die Grösse der Supervisionsgruppen beträgt im Durchschnitt 5 Personen. Das Supervisionsangebot sollte demnach rund 20 Supervisionstreffen à 2-3 Std. pro Jahr umfassen.
5. Regelmässiges Weiterbildungsangebot	Als Richtgrösse für den Umfang des Angebots gilt ein Verhältnis von einem halben Weiterbildungstag pro Jahr und aktive ikÜ. Beispiel: Die Vermittlungsstelle Y verfügt über rund 75 aktive ikÜ. Die Grösse der Teilnehmergruppen für die Weiterbildungsveranstaltungen beträgt im Durchschnitt 15 Personen. Das Weiterbildungsangebot sollte demnach rund 5 Halbtage pro Jahr umfassen.
6. Zusammenarbeit auf überregionaler / nationaler Ebene	Die Vermittlungsstelle arbeitet mit anderen Vermittlungsstellen sowie der nationalen Interessengemeinschaft zusammen, beteiligt sich aktiv am Erfahrungsaustausch, stellt Informationen zur Verfügung (Dokumentation, statistische Erhebungen, Qualitätssicherung) und engagiert sich in der Weiterentwicklung.

Quelle: INTERPRET 2012

Aufgrund von folgenden Entwicklungen hat INTERPRET 2017 Ergänzungen oder Anpassungen zu den Qualitätskriterien formuliert (INTERPRET 2017b):

Entwicklungen seit 2012	Ergänzungen/Anpassungen
<p>Etablierung der Modullandschaft: Seit 2015 existiert eine breite Palette an Weiterbildungsmodulen, die als individuelle Weiterbildung besucht oder für den eidgenössischen Fachausweis absolviert werden können. Diese hochstehenden Weiterbildungsangebote ergänzen die «internen» Angebote der VS.</p>	<p>Die Richtgrösse an Weiterbildungsangeboten pro VS (5. Kriterium) ist anzupassen. Neben internen Angeboten ist auch der Besuch dieser formalisierten Weiterbildungsmodule anzuerkennen und zu fördern.</p>
<p>Starke Zunahme der Einsatzzahlen: Innerhalb von fünf Jahren haben sich die Einsatzzahlen fast verdoppelt. Um den Aufwand für die Einsatzvermittlung tief zu halten, kommen vermehrt online-Bestellformulare zum Einsatz. Damit trägt die Ausgestaltung des Bestellformulars massgeblich dazu bei, die relevanten Informationen für den bevorstehenden Einsatz in der erforderlichen Qualität abzuholen. Standardisierte Dolmetscherprofile gewinnen zudem an Bedeutung.</p>	<p>Die Forderung nach dem direkten Kundenkontakt (2. Kriterium) muss relativiert werden. Stattdessen gewinnen die Qualifizierung der Dolmetschenden und technische Vermittlungstools an Bedeutung. Im Hinblick auf das zunehmende Einsatzvolumen sind dem Nachweis von erforderlichen Kompetenzen wie auch Aspekten zur Auslastung und Anzahl Einsätze in Zukunft vermehrt Achtung zu schenken.</p>

A3 Analyse Einsatz nach Qualifikation

Tabelle 3: Analyse der Einsätze nach Qualifikation (offizielle Statistik INTERPRET 2016)

	ikD in Ausbildung +			ikD mit Zertifikat +			ikD ohne Qualifikation		
	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz	Anteil ikD	Anteil Einsätze	Differenz
DERMAN TI	67.5	82.2	14.66	23.4	31.9	8.55	32.5	17.8	-14.7
AOZ Medios	59.8	70.2	10.38	57.3	69.4	12.08	40.2	29.8	-10.4
Appartenances	71.5	90.5	19.01	51.4	62.7	11.30	28.5	9.5	-19.0
ald	48.1	54.1	5.97	35.5	39.2	3.70	51.9	45.9	-6.0
AVIC	69.6	89.3	19.66	39.3	54.0	14.76	30.4	10.7	-19.7
COSM	-	22.5	-	-	20.4	-	-	77.5	-
comprendi	72.2	81.2	8.99	43.7	50.1	6.35	27.8	18.8	-9.0
connexxion	5.4	-	-	2.7	-	-	94.6	-	-
DERMAN SH	79.2	97.0	17.83	35.1	52.9	17.84	20.8	3.0	-17.8
DD Zentralschweiz	86.3	96.1	9.84	48.5	60.0	11.45	13.7	3.9	-9.8
HEKS AG/SO	98.1	98.9	0.85	59.1	69.3	10.16	1.9	1.1	-0.8
HEKS b. Basel	86.0	95.3	9.30	48.7	51.7	2.98	14.0	4.7	-9.3
interunido	-	73.0	-	-	49.9	-	-	27.0	-
se comprendre	86.0	83.3	-2.69	20.4	13.5	-6.93	14.0	16.7	2.7
CRG	93.0	98.4	5.40	34.1	46.3	12.20	7.0	1.6	-5.4
verdi	96.4	100.0	3.62	38.3	61.6	23.30	3.6	0	-3.6
NTDD	66.4	70.1	3.68	65.7	69.9	4.13	33.6	29.9	-3.7
telducto	-	98.1	-	-	59.6	-	-	1.9	1.9

Grün=Empfehlung INTERPRET erfüllt (ikD in Ausbildung +), überdurchschnittlich hoher Anteil ikD mit Zertifizierung +, Empfehlung 75% wird beinahe mit Zertifikat + erreicht, Bevorzugung von besser qualifizierten ikD in Einsatzvermittlung ist wirksam (Differenz)

Rot= Empfehlung INTERPRET deutlich nicht erfüllt, besser qualifizierte ikD kommen unterdurchschnittlich häufig zum Einsatz, bzw. ikD ohne Qualifizierung kommen überdurchschnittlich häufig zum Einsatz.

A4 Steuerungsmöglichkeiten zur Gewährleistung einer möglichst hohen Qualität

Auswahlverfahren und Einarbeitung neuer ikD

- Personalmanagement zur gezielten Rekrutierung neuer ikD
- Professionelles Rekrutierungsverfahren (Ausschreibung, Bewerbungsgespräch etc.)
- Sprachstandnachweis einfordern
- (finanzielle) Unterstützung von Sprachkursen/Sprachstandmessungen
- Einführungskurs
- Coaching während der ersten Einsätze
- Erste Einsätze gezielt vermitteln (Standardsituationen)
- Probezeit mit anschliessendem Standortgespräch

Betreuung und Weiterentwicklung der ikD

- Individuelle Personalentwicklung
- (finanzielle) Unterstützung an externe Aus- und Weiterbildungen (inkl. Module/Zertifikat INTERPRET)
- Lohnabstufungen nach Qualifizierung
- Interne Weiterbildungen in Ergänzung zu den Modulen von INTERPRET (insbes. inhaltliche Weiterbildung inkl. Wortschatztraining, kundenspezifische Weiterbildungen)
- Ansprechpersonen, Debriefing nach schwierigen Einsätzen, Einzelcoaching
- Austauschgefässe, Intervision, Supervision
- Persönliche Beziehung zu ikD aufbauen, Identifizierung fördern

Einsatzvermittlung

- Definition von Einsatzgebieten, die nach besonderen Anforderungen verlangen
- Bevorzugung besser qualifizierter ikD bei der Einsatzvermittlung
- Erfassen aller relevanten Informationen bei den Kunden
- Erfassen und Aktualisieren der relevanten Vermittlungskriterien seitens der ikD
- Moderne IT-Systeme für ein effizientes Auftragsmanagement (Bestellsystem ist mit Auftragsmanagementsystem verbunden, keine manuelle Erfassung nötig)
- Moderne IT-Systeme zur Unterstützung des Matchings und der Einsatzvermittlung

Kundenfeedback, Beschwerdemanagement

- Kundenfeedback bei neuen ikD gezielt einholen
- Gezieltes Einholen von Kundenfeedback durch regelmässige Befragungen (summativ), direkten Austausch mit regelmässigen Kunden und Grosskunden suchen
- Professionelles Beschwerdemanagement inkl. IT-Schnittstellen zur ikD-Datenbank