

Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2017

Bern, 5. Juli 2018

Einleitung

Seit 2014 ist INTERPRET für die Erfassung, Auswertung und Veröffentlichung der gesamtschweizerischen Zahlen zu den Einsätzen im Bereich interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln zuständig. Der vorliegende vierte Bericht gibt einen Überblick über die Einsatzzahlen der verschiedenen Angebote im Jahr 2017 und vermittelt einen Eindruck über Umfang, Akteure und Einsatzorte des interkulturellen Dolmetschens und Vermittelns.

Grundlage für die Erfassung und Auswertung 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 2017 hat INTERPRET Datenblätter von 19 regionalen Vermittlungsstellen erhalten. Darunter befinden sich auch der nationale Telefondolmetschdienst NTDD sowie der Telefondolmetschdienst teducto. Nicht erfasst werden in dieser Statistik die Einsatzstunden von selbstständig tätigen interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden sowie Einsatzstunden, welche innerhalb von Institutionen über eigene Listen oder Vermittlungsdienste organisiert wurden.

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

- Die Mehrheit der Vermittlungsstellen stellt ihren Kunden Rechnung für eine Mindesteinsatzdauer von jeweils einer Stunde und erfasst auch die Einsatzdauer entsprechend. Das bedeutet, dass die Angaben der Einsatzstunden und somit auch die Berechnung der durchschnittlichen Einsatzdauer tendenziell zu hoch liegen.
- 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 der Kunde und die Rechnungsadresse eine Gesamtschule ist, 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

Wie in allen vergangenen Jahren seit der Erfassung der Einsatzstatistiken, haben auch 2017 die Einsatzzahlen weiter zugenommen. Mit insgesamt 9% hat sich das Wachstum aber etwas abgeschwächt, in einzelnen Regionen ist sogar ein leichter Rückgang zu verzeichnen. Nichtsdestotrotz bestätigen die Zahlen einmal mehr, dass das professionelle Angebot zur Sicherstellung der Verständigung im interkulturellen Kontext einem grossen Bedarf entspricht. So wurden 2017 insgesamt rund 338'000 Einsatzstunden in knapp 270'000 Einsätzen geleistet – oder über 900 Stunden / 730 Einsätze pro Tag.

54% der Einsätze haben im Gesundheitsbereich stattgefunden. Dieser Bereich steht somit weiterhin an der Spitze, gefolgt vom Sozialwesen (30%), dem Bildungsbereich (12%) und weiteren Einsatzorten (4%).

Unverändert an der Spitze liegt auch Tigrinya als am häufigsten nachgefragte Dolmetschsprache: Mit über 56'000 geleisteten Einsatzstunden oder 17% aller Einsätze hat die Nachfrage nach Tigrinya-Verdolmetschungen ein enormes Volumen erreicht. Die Analyse der weiteren Einsatzsprachen zeigt ein interessantes Doppelbild: Einerseits widerspiegeln sich darin die aktuellen Migrationsbewegungen, mit den Dolmetschsprachen Arabisch und Farsi auf den Plätzen 2 und 3 und ihren stark zunehmenden Einsatzzahlen, andererseits ist aber auch eine erstaunliche Konstanz bei vielen "langjährigen" Dolmetschsprachen feststellbar. So befinden sich unter den wichtigsten zehn Dolmetschsprachen beispielsweise auch Albanisch, Tamil, Türkisch oder Bosnisch / Kroatisch / Serbisch. Die Gründe dafür dürften vielfältig sein, mit Sicherheit machen sie aber deutlich, dass allein der mehrjährige Aufenthalt in der Schweiz kein Garant dafür ist, dass die betreffenden Personen sich auch in komplexen Situationen in der jeweiligen Lokalsprache verständigen können. Dafür braucht es eine gezielte sprachliche Förderung über längere Zeit. Diese hat bei einer grossen Anzahl Personen mit den erwähnten Herkunftssprachen nicht stattgefunden, nicht zuletzt, weil das Bewusstsein dafür nicht vorhanden war. Die in den letzten Jahren massiv ausgebauten Investitionen in die (sprachliche und gesellschaftliche) Integration der ausländischen Bevölkerungsgruppen (Stichworte: Kantonale Integrationsprogramme, Integrationsagenda) scheinen auch vor diesem Hintergrund mehr als gerechtfertigt.

Mit leichter Verwunderung nimmt INTERPRET die Zahlen zu den interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden zur Kenntnis: Mit insgesamt 3'113 genannten Personen liegt die Anzahl der laut Vermittlungsstellen aktiven Dolmetschenden und Vermittelnden sehr viel höher als im vergangenen Jahr (+ 407 Personen) und weist mit einem Wachstum von rund 15% sogar eine deutlich höhere Zunahme aus als das Total der geleisteten Einsätze. Rein zahlenmässig bedeutet das, dass überproportional viele neue Dolmetschende und Vermittelnde rekrutiert und eingesetzt wurden. In Anbetracht der starken Zunahme bei den "neueren" Sprachen (Tigrinya, Arabisch, Farsi etc.) mag dies zu weiten Teilen gerechtfertigt bzw. notwendig sein. Es stellt sich aber trotzdem die Frage, inwiefern das Ziel von INTERPRET, den bestehenden qualifizierten Dolmetschenden zu mehr Einsätzen zu verhelfen, auch von den Vermittlungsstellen geteilt wird. Die Analyse der Einsatzzahlen in Relation zur Qualifizierung der eingesetzten Personen stimmt diesbezüglich jedenfalls nicht gerade zuversichtlich: Während sowohl die Anzahl Personen "in Ausbildung" als auch der Anteil der von diesen geleisteten Einsätze deutlich zugenommen haben, ist der Anteil der von qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden geleisteten Einsatzstunden rückläufig (50% im Jahr 2017). Dies widerspricht den Bemühungen von INTERPRET und offenbart Unstimmigkeiten, die es anzugehen gilt.

Inhaltsübersicht

1. Vermittelte Einsatzstunden – Überblick.....	1
1.1 Telefondolmetschen	2
1.2 Interkulturelles Vermitteln	2
1.3 Vermittelte Einsatzstunden seit 2008	3
2. Vermittlungsstellen	4
2.1 Anteile der Vermittlungsstellen	4
2.2 Zuwachs bei den Vermittlungsstellen	5
3. Sprachen	7
3.1 Einsatzstunden und Einsätze pro Sprache	7
3.2 Top Ten der Sprachen.....	9
3.1 Top Ten der Vermittlungsstellen	11
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	20
6.2 Einsätze in Relation zur Qualifikation pro Vermittlungsstelle	22
Verzeichnis der regionalen Vermittlungsstellen	24
Abkürzungsverzeichnis.....	24
Tabellen- und Abbildungsverzeichnis.....	25

1. Vermittelte Einsatzstunden – Überblick

2017 fanden knapp 270'000 Einsätze im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln statt, und die Summe der Einsatzstunden stieg auf beinahe 340'000 Stunden. Im Vergleich zum Vorjahr wurden fast 28'000 Einsatzstunden mehr geleistet. Dies entspricht einem Wachstum von 9%. Das gesamte Volumen ist enorm: 2017 fanden in der ganzen Schweiz im Durchschnitt täglich über 730 Einsätze im interkulturellen Dolmetschen oder Vermitteln statt, und es wurden täglich über 900 Einsatzstunden geleistet.

Die durchschnittliche Dauer aller Einsätze (inkl. Telefondolmetschen und interkulturelles Vermitteln) liegt bei 75 Minuten. In den Tabellen ist dieser Wert jeweils unter dem Zeichen Ø (Min.) zu finden. Die Durchschnittsangabe ist aufgrund der Praxis, für das interkulturelle Dolmetschen vor Ort mindestens eine Stunde zu verrechnen, nicht genau, resp. sie liegt aller Wahrscheinlichkeit nach zu hoch.

Die nachfolgende Tabelle enthält die Zahlen für die unterschiedlichen Angebote:

Vermittelte Einsatzstunden	2017			2016
	Std. (%)	Einsätze (%)	Ø (Min.)	Std. (%)
Interkulturelles Dolmetschen vor Ort	329'545 (97.5)	259'204 (96)	77	302'603 (97.5)
Telefondolmetschen	4'942 (1.5)	8'590 (3)	35	4'685 (1.5)
Interkulturelles Vermitteln	3'597 (1)	1'950 (1)	111	3'095 (1)
Summe	338'084 (100)	269'747 (100)	75	310'383 (100)

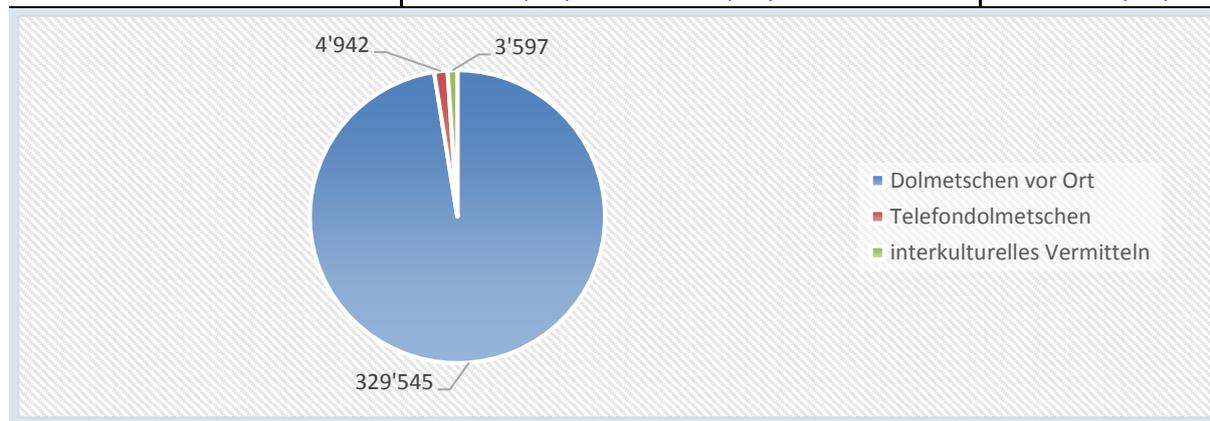


Tabelle 1: Übersicht über die Angebote 2017;

Abbildung 1: Übersicht über die Angebote 2017 nach Einsatzstunden

Die meisten Einsatzstunden fanden auch 2017 im interkulturellen Dolmetschen vor Ort statt. Die Anteile für die einzelnen Angebote variieren leicht, je nachdem, ob die Stunden oder die Einsätze betrachtet werden. Dies hängt auch mit der durchschnittlichen Dauer eines Einsatzes zusammen: Der durchschnittliche Einsatz beim Telefondolmetschen dauert 35 Minuten, beim interkulturellen Dolmetschen vor Ort 77 Minuten und beim interkulturellen Vermitteln 111 Minuten.

1.1 Telefondolmetschen

Der Anteil für das Telefondolmetschen lag mit 4'942 (+257) Einsatzstunden bei 1.5%.

Vermittlungsstelle	2017			2016
	Std. (%)	Einsätze (%)	Ø (Min.)	Std. (%)
NTDD	1'349 (27)	3'984 (46)	20.4	1'486 (32)
telducto	3'593 (73)	4'606 (54)	46.8	3'199 (68)
Total	4'942 (100)	8'590 (100)	34.8	4'685 (100)

Tabelle 2: Übersicht Einsatzstunden Telefondolmetschen

Die durchschnittliche Einsatzdauer bei den beiden Vermittlungsdiensten ist sehr unterschiedlich. Beim Nationalen Telefondolmetschendienst liegt sie bei rund 20 Minuten, während die durchschnittliche Dauer der Einsätze von telducto im Testzentrum für das Asylverfahren mehr als 45 Minuten beträgt. Die verdolmetschten Gespräche im Rechtsschutz dauerten also doppelt so lang wie die Einsätze beim NTDD, bei welchem 66% in den Gesundheitsbereich fielen (die Detailangaben zu jeder Stelle sind im separaten Anhang zu finden).

1.2 Interkulturelles Vermitteln

Der Anteil für interkulturelles Vermitteln lag mit insgesamt 3'597 (+502) Einsatzstunden wie 2016 bei 1% der total vermittelten Einsatzstunden. Das interkulturelle Vermitteln nimmt damit in der Gesamtbetrachtung einen marginalen Stellenwert ein.

2017 haben sieben Vermittlungsstellen Stunden im interkulturellen Vermitteln ausgewiesen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt:

Vermittlungsstelle	2017				2016
	Std. (%)	Einsätze	Ø (Min.)	Anteil am Total Std. / VSt	Std. (%)
DD Zentralschweiz	1'002 (28)	633 (32)	95	3.8 %	1'055 (34)
DERMAN TI	831 (23)	429 (22)	116	15 %	943 (30)
DERMAN SH	658 (18)	316 (16)	125	13.2 %	671 (22)
HEKS AG / SO	488 (14)	309 (16)	95	4.5 %	31 (1)
HEKS b. Basel	379 (11)	124 (6)	183	1.9 %	295 (2)
Appartenances	169 (5)	69 (4)	147	0.3 %	72 (1)
COSM	70 (2)	70 (4)	60	1 %	28 (1)
Total	3'597 (100)	1'950 (100)	111	1.1 %	3'095 (100)

Tabelle 3: Übersicht interkulturelles Vermitteln

Für die einzelnen Vermittlungsstellen ist die Bedeutung des interkulturellen Vermittelns jedoch unterschiedlich gross. DERMAN Ticino und Schaffhausen weisen über 13% ihrer Einsatzstunden im interkulturellen Vermitteln aus. Bei den anderen Stellen bewegt sich der Anteil zwischen 0.3% und 4.5%.¹

¹ Der Statistikbericht 2016 weist viel kleinere Anteile ikV am Stundentotal der Vermittlungsstellen aus. Hier handelt es sich aber nicht um ein Wachstum: Bei der Berechnung der Anteile hat sich 2016 ein Fehler eingeschlichen. Wir entschuldigen uns dafür.

1.3 Vermittelte Einsatzstunden seit 2008

Der Blick auf die letzten zehn Jahre zeigt, wie stark das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln zahlenmässig gewachsen ist. Im Schnitt betrug der jährliche Zuwachs mehr als 30'000 Stunden.

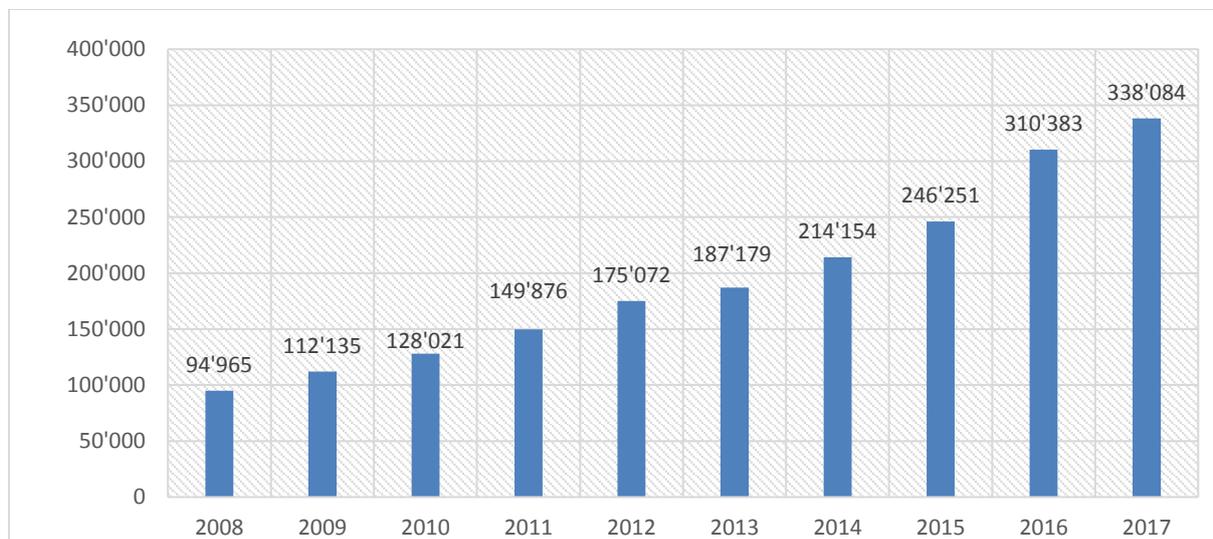


Abbildung 2: Einsatzstunden 2008 bis 2017

Die Angaben zu den Jahren 2008 bis 2013 stammen aus den Jahresberichten zur Integrationsförderung des Bundesamts für Migration BFM (heute SEM).² Die Daten basierten nicht immer auf derselben Grundlage (es waren unterschiedlich viele Vermittlungsstellen involviert). Die Zahlen zum Telefondolmetschen und interkulturellen Vermitteln sind zudem erst seit 2015 berücksichtigt.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die Entwicklung der Einsatzstunden über die letzten sieben Jahre, aufgeschlüsselt nach den Einsatzbereichen.

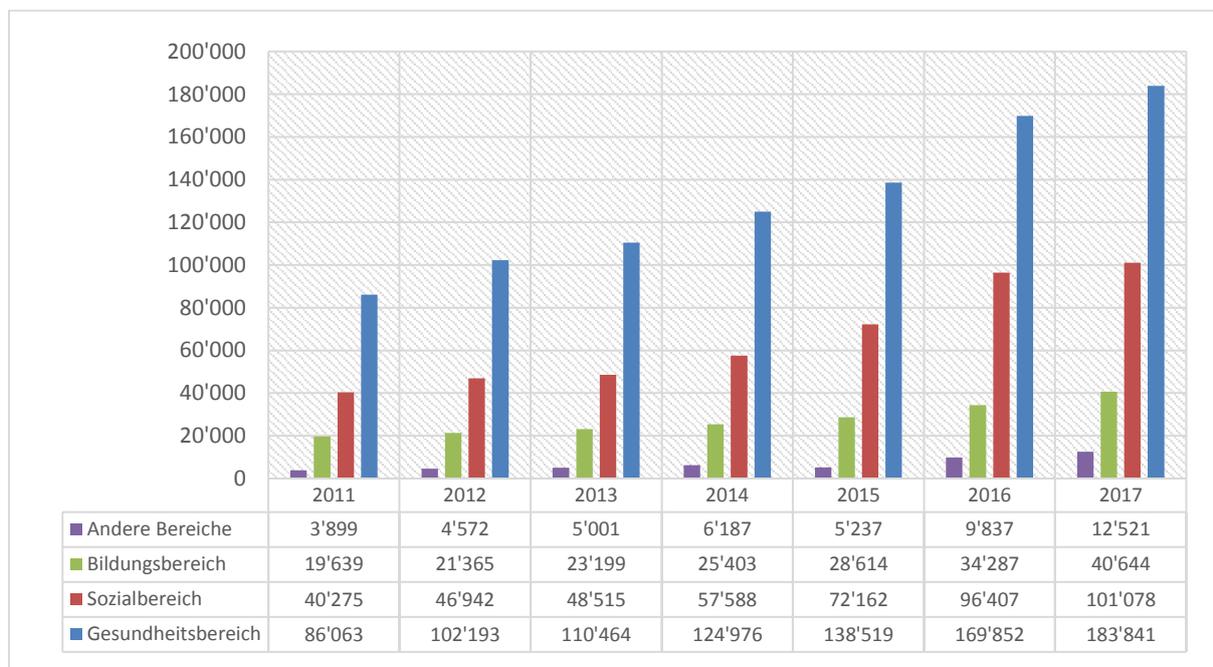


Abbildung 3: Einsatzstunden pro Bereich 2011 bis 2017

² Jahresberichte „Integrationsförderung des Bundes“, zu finden unter:
<https://www.sem.admin.ch/sem/de/home/publiservice/berichte/integration.html>

2. Vermittlungsstellen

Von den 20 bei INTERPRET erfassten regionalen Vermittlungsstellen haben 19 Stellen ihre Zahlen für den Statistikbericht zur Verfügung gestellt³. In diesem Bericht nicht berücksichtigt sind die Statistiken der Vermittlungsstelle Interkulturelles Dolmetschen Oberwallis FMO.

2.1 Anteile der Vermittlungsstellen

In Bezug auf das Volumen der vermittelten Einsätze und Stunden gibt es grosse Unterschiede zwischen den regionalen Vermittlungsstellen, wie die nachfolgende Tabelle zeigt. Wie schon 2016 ist Appartenances mit einem Total von 61'019 vermittelten Einsatzstunden zahlenmässig die grösste Vermittlungsstelle; interunido demgegenüber hat im Berichtsjahr 708 Stunden vermittelt und ist damit die kleinste Stelle.

Vermittlungsstelle	Std. 2017	Einsätze 2017	Ø (Min.)	Anteil am Total Std. in %	Anzahl Kunden
Appartenances	61'018.75	53'306.00	68.7	18%	1'452 (17.2)
AOZ Medios	43'304.00	31'777.00	81.8	13%	1'292 (15.3)
CRG	38'763.00	32'171.00	72.3	11%	136 (1.6)
comprendi	29'089.15	21'759.00	80.2	9%	917 (10.9)
connexion	26'498.00	22'648.00	70.2	8%	15 (0.2)
DD Zentralschweiz	26'348.50	20'260.00	78	8%	550 (6.5)
verdi	24'836.00	17'285.00	86.2	7%	1'293 (15.4)
HEKS b. Basel	20'465.35	15'393.00	79.8	6%	261 (3.1)
se comprendre	17'442.75	14'599.00	71.7	5%	404 (4.8)
HEKS AG / SO	10'965.80	7'352.00	89.5	3%	571 (6.8)
COSM	7'334.58	5'291.00	83.2	2%	184 (2.2)
ald	6'655.00	4'392.00	90.9	2%	371 (4.4)
DERMAN TI	5'551.00	4'195.00	79.4	2%	139 (1.7)
AVIC	5'216.05	3'891.00	80.4	2%	138 (1.6)
DERMAN SH	4'998.00	3'071.00	97.7	1%	170 (2)
Winterthur	3'948.25	3'225.00	73.5	1%	148 (1.8)
Telducto	3'593.00	4'606.00	46.8	1%	1 (>0)
NTDD	1'348.85	3'984.00	20.3	0%	308 (3.7)
interunido	708	539	78.8	0%	68 (0.8)
Total	338'084.03	269'747.00	75.2	100%	8'418 (100)

Tabelle 4: Übersicht Einsatzstunden pro Vermittlungsstelle

Die durchschnittliche Dauer der Einsätze variiert pro Vermittlungsstelle zwischen 20.3 Minuten (NTDD) und 97.7 Minuten (DERMAN SH). Verschiedene Faktoren beeinflussen die Dauer. Beim Dolmetschen über das Telefon dauern die Einsätze grundsätzlich weniger lang, sowohl finanzielle als auch qualitative Argumente sprechen für eine kurze Gesprächsdauer. Einsätze im interkulturellen Vermitteln sind hingegen in der Regel länger als Dolmetschen vor Ort und heben damit die durchschnittliche Dauer. DERMAN SH weist einen Anteil iKV von 13% aus, was wohl zu einem grossen Teil die hohe durchschnittliche Dauer von 97.7 Minuten erklärt.

³ Eine Zusammenstellung sämtlicher regionalen Vermittlungsstellen findet sich unter folgendem Link: <https://www.inter-pret.ch/de/angebote/die-regionalen-vermittlungstellen-44.html>

Die Vermittlungsstellen waren insgesamt für 8'418 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, 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.

2.2 Zuwachs bei den Vermittlungsstellen

Von 2015 auf 2016 sind mit Ausnahme von CRG und telducto alle Vermittlungsstellen (15 Stellen) gewachsen, bei drei Stellen betrug der Zuwachs über 70%, bei zehn mehr als 10%. Von 2016 auf 2017 hat sich dieser Trend nicht ganz in gleichem Ausmass fortgesetzt. Es wachsen nur noch 11 Stellen, wobei connexion um beeindruckende 137% zugelegt hat. connexion hat einen grossen Teil der Dolmetscheinsätze beim HUG (Hôpitaux Universitaires de Genève) vom CRG übernommen. Ebenfalls beträchtlich gewachsen (44%) ist interunido als kleinste Vermittlungsstelle. Im Vergleich zum Vorjahr verzeichnen aber mehr Stellen einen Rückgang an Einsatzstunden: 2016 waren es zwei, 2017 waren es sechs Stellen.

Insgesamt zeigt sich bei den Einsatzstunden aber nach wie vor ein Wachstum von 9 Prozentpunkten.

Vermittlungsstelle	Std. 2017	Std. 2016	Zuwachs Std. 2016/2017	Zuwachs % 2016/2017	Zuwachs % 2015/2016
connexion	26'498	11'200	15'298	137 %	2016 gegründet
interunido	708	493	215	44 %	6 %
se comprendre	17'443	14'316	3'127	22 %	70 %
AOZ Medios	43'304	37'185	6'119	16 %	28 %
HEKS AG / SO	10'966	9'675	1'291	13 %	79 %
telducto	3'593	3'199	394	12 %	-10 %
verdi	24'836	22'765	2'071	9 %	19 %
HEKS b. Basel	20'465	18'982	1'483	8 %	8 %
COSM	7'335	7'144	191	3 %	102 % ⁴
DD Zentralschweiz	26'349	25'691	658	3 %	13 %
AVIC	5'216	5'098	118	2 %	34 %
comprendi	29'089	28'979	110	0 %	19 %
Appartenances	61'019	61'450	-431	-1 %	15 %
ald	6'655	6'930	-275	-4 %	15 %
NTDD	1'349	1'486	-137	-9 %	46 %
CRG	38'763	43'725	-4'962	-11 %	-3 %
DERMAN TI	5'551	6'320	-769	-12 %	26 %
DERMAN SH	4'998	5'745	-747	-13 %	37 %
Winterthur	3'948	Für 2016 und 2015 sind keine Angaben vorhanden.			
Total	338'084	310'383	27'701	9%	24 %

Tabelle 5: Zuwachs pro Vermittlungsstelle 2015/16/17

⁴ Die Zahlen 2015 von COSM fehlen, es wurden die Zahlen von 2014 berücksichtigt.

Die folgende Grafik macht die Entwicklung der Einsatzstunden pro Vermittlungsstelle in den Jahren 2015 bis 2017 deutlich.

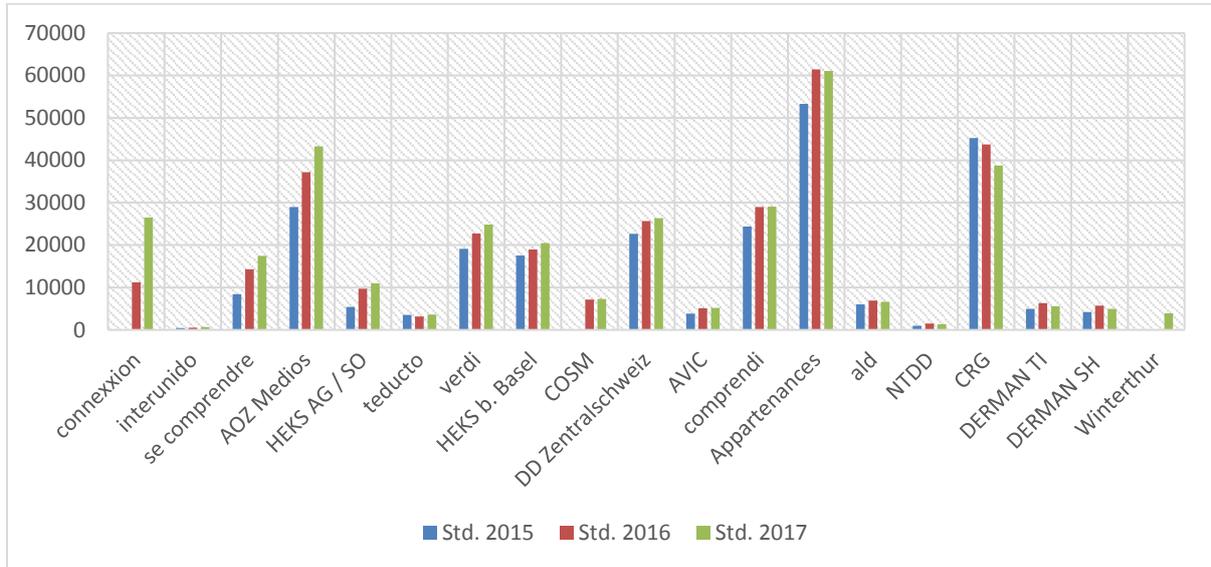


Abbildung 4: Einsatzstunden pro Vermittlungsstelle 2015 bis 2017, absteigend nach prozentualem Zuwachs 2017

Die Vermittlungsstellen sind nach prozentualem Zuwachs 2017 absteigend geordnet. connexion steht mit plus 137% an erster Stelle. An letzter Stelle steht DERMAN SH mit einem Verlust von 13%. Bei Winterthur sind nur Zahlen von 2017 verfügbar.

3. Sprachen

Die Anzahl der durch die regionalen Vermittlungsstellen erfassten Sprachen beträgt 84, davon sind 78 Zertifikatssprachen. Einzig für die Sprachen Berber, Gurani, Malayalam, Malinka, Moldawisch, Pular und Twi wurden bisher noch keine INTERPRET-Zertifikate ausgestellt.

Die Zuteilung zu einer der Zertifikatssprachen ist nicht immer eindeutig. Schwierig erweist sie sich, wie bereits in den Vorjahren, bei „Arabisch“ und „Arabisch maghrebinisch“, sowie bei „Farsi (Persisch)“ und „Dari“. Einsatzzahlen für Arabisch maghrebinisch wurden nur von sechs Stellen ausgewiesen. Die Unterscheidung von „Arabisch maghrebinisch“ als separate Zertifikatssprache erfolgte im Sinne einer Einschränkung. Interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde mit dieser Zertifikatssprache sollten nur für Migrantinnen und Migrantinnen Dolmetschen/Vermitteln, die aus den Ländern des Maghreb stammen. Die Vermittlungspraxis scheint diese Unterscheidung nicht konsequent zu berücksichtigen, es sei denn, die regionale Zusammensetzung der Migrantinnen und Migranten ist dafür verantwortlich, dass gewisse Stellen keine Stunden in „Arabisch maghrebinisch“ ausgewiesen haben. Für manche Vermittlungsstellen ist auch die Unterscheidung zwischen Dari und Farsi schwierig; in der Praxis wird häufiger Farsi (Persisch) erfasst.

3.1 Einsatzstunden und Einsätze pro Sprache

Die Betrachtung der Prozentanteile (sowohl in Bezug auf die Einsatzstunden als auch bezüglich der Einsätze) verdeutlicht, dass zwar in sehr vielen verschiedenen Sprachen Einsätze erfolgten, die Anteile aber schon ab der 11. Sprache auf unter 4% sinken. 70 Sprachen erreichen nur einen Anteil von 1% und weniger. Bei den unterstrichenen Sprachen handelt es sich um diejenigen, für die bisher noch kein Zertifikat ausgestellt worden ist.

Inwiefern die durchschnittliche Dauer pro Einsatz von der jeweiligen Sprache beeinflusst wird, lässt sich nicht bestimmen. Eine grössere Rolle dürften hingegen der konkrete Einsatz (Einsatzort, inhaltliche Komplexität) und die Art des Auftrags (Telefondolmetschen, interkulturelles Dolmetschen vor Ort oder interkulturelles Vermitteln) spielen.

Sprache	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)
1 Tigrinya	56'302	17%	45'856	17%	73.7
2 Arabisch	37'868	11%	29'744	11%	76.4
3 Farsi (Persisch)	28'005	8%	22'952	9%	73.2
4 Albanisch	25'728	8%	20'219	7%	76.3
5 Tamil	23'820	7%	19'734	7%	72.4
6 Portugiesisch	21'826	6%	16'618	6%	78.8
7 Türkisch	18'977	6%	14'297	5%	79.6
8 Bosnisch / Kroatisch / Serbisch	14'124	4%	11'105	4%	76.3
9 Somali	13'406	4%	10'964	4%	73.4
10 Kurdisch Kurmanci	12'542	4%	9'930	4%	75.8
11 Spanisch	11'650	3%	9'150	3%	76.4
12 Dari	9'139	3%	7'267	3%	75.5
13 Italienisch	7'937	2%	5'699	2%	83.6
14 Russisch	6'260	2%	5'255	2%	71.5
15 Kurdisch Sorani	5'047	1%	4'241	2%	71.4
16 Französisch	3'727	1%	2'647	1%	84.5
17 Georgisch	3'518	1%	3'262	1%	64.7
18 Tibetisch	3'268	1%	2'548	1%	77

	Sprache	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)
19	Englisch	3'206	1%	2'357	1%	81.6
20	Arabisch maghrebinisch	3'020	1%	2'822	1%	64.2
21	Amharisch	2'809	1%	2'361	1%	71.4
22	Thai	2'463	1%	1'899	1%	77.8
23	Mongolisch	2'134	1%	1'968	1%	65.1
24	Kurdisch Badini	1'906	1%	1'578	1%	72.5
25	Armenisch	1'615	<1%	1'339	<1%	72.3
26	Rumänisch	1'607	<1%	1'260	<1%	76.5
27	Pashto	1'536	<1%	1'269	<1%	72.6
28	Chinesisch Mandarin	1'437	<1%	1'195	<1%	72.1
29	Mazedonisch	1'322	<1%	1'037	<1%	76.5
30	Vietnamesisch	1'297	<1%	971	<1%	80.2
31	Polnisch	1'096	<1%	813	<1%	80.9
32	Ungarisch	1'067	<1%	796	<1%	80.5
33	Fulah - Peul - Dioula	895	<1%	793	<1%	67.7
34	Bengali	753	<1%	557	<1%	81.1
35	Romani /Rom	722	<1%	598	<1%	72.5
36	Urdu	646	<1%	514	<1%	75.3
37	Kurmanci (Türkei)	522	<1%	366	<1%	85.6
38	Andere	474	<1%	365	<1%	77.8
39	Lingala	427	<1%	340	<1%	75.3
40	Tagalog (Philippinisch)	397	<1%	327	<1%	72.7
41	Deutsch	384	<1%	273	<1%	84.3
42	Hindi	353	<1%	293	<1%	72.3
43	Bulgarisch	321	<1%	249	<1%	77.6
44	Griechisch	308	<1%	231	<1%	80
45	Slowakisch	266	<1%	192	<1%	83.1
46	Singalesisch	248	<1%	188	<1%	79.3
47	Japanisch	223	<1%	158	<1%	84.5
48	Oromo	218	<1%	176	<1%	74.3
49	Chinesisch Kantonesisch	209	<1%	147	<1%	85.2
50	Tschechisch	189	<1%	122	<1%	93
51	Panjabi	129	<1%	99	<1%	78.1
52	Khmer (Kambodschanisch)	73	<1%	46	<1%	95.4
53	Ukrainisch	71	<1%	63	<1%	67.6
54	Aserbaidshanisch	68	<1%	46	<1%	88.7
55	Macédonian gorenski	63	<1%	62	<1%	61
56	Swahili	58	<1%	46	<1%	76
57	Tigre	57	<1%	46	<1%	74.3

	Sprache	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)
58	Tschetschenisch	56	<1%	44	<1%	76
59	Mandin(g/k)a / Mandingue	35	<1%	44	<1%	48
60	Koreanisch	30	<1%	24	<1%	75.1
61	Kurdisch (Türkisch)	29	<1%	21	<1%	82.9
62	Bilen	23	<1%	18	<1%	76.7
63	Kurdisch Zazaki	21	<1%	21	<1%	59.7
64	Igbo	19	<1%	14	<1%	82.2
65	Slowenisch	19	<1%	12	<1%	96.3
66	<u>Twi</u>	18	<1%	15	<1%	72
67	<u>Malinka / Malinké</u>	16	<1%	14	<1%	69.3
68	Turkmenisch	13	<1%	11	<1%	69.5
69	Niederländisch	13	<1%	5	<1%	152.8
70	Aramäisch	11	<1%	7	<1%	94.3
71	Azeri	9	<1%	7	<1%	77.1
72	<u>Malayalam</u>	8	<1%	8	<1%	60
73	Bambara	7	<1%	7	<1%	60
74	Laotisch	5	<1%	3	<1%	100
75	Kinyarwanda	4	<1%	4	<1%	63.8
76	Usbekisch	3	<1%	3	<1%	60
77	<u>Moldawisch</u>	2	<1%	2	<1%	67.5
78	<u>Berber</u>	2	<1%	1	<1%	120
79	Hebräisch	2	<1%	1	<1%	90
80	<u>Pular</u>	2	<1%	1	<1%	90
81	Wolof	1	<1%	2	<1%	36.6
82	Lettisch	1	<1%	1	<1%	59.6
83	Kikongo	1	<1%	1	<1%	60
84	<u>Gurani (Kurdisch)</u>	1	<1%	1	<1%	30
	Total	338'084	100%	269'747	100%	75.2

Tabelle 6: Die 84 Sprachen mit Einsatzstunden 2017

3.2 Top Ten der Sprachen

In der folgenden Tabelle sind die zehn Dolmetschsprachen mit den meisten Einsatzstunden aufgelistet.

Sprache	2017		2016		Rang
	Std. (%)	Einsätze (%)	Std. (%)	Einsätze (%)	
Tigrinya	56'302 (17)	45'856 (17)	50'652 (16)	40'417 (14)	1
Arabisch	37'868 (11)	29'744 (11)	34'752 (11)	27'257 (9)	2
Farsi (Persisch)	28'005 (8)	22'952 (9)	24'951 (8)	20'050 (7)	4
Albanisch	25'728 (8)	20'219 (7)	26'861 (9)	21'096 (7)	3

Tamil	23'820 (7)	19'734 (7)	21'781 (7)	18'152 (6)	5
Portugiesisch	21'826 (6)	16'618 (6)	20'070 (6)	15'504 (5)	6
Türkisch	18'977 (6)	14'297 (5)	17'595 (6)	12'933 (4)	7
B / K / S	14'124 (4)	11'105 (4)	14'343 (5)	11'395 (4)	8
Somali	13'406 (4)	10'964 (4)	11'768 (4)	9'630 (3)	9
Kurdisch Kurmanci	12'542 (4)	9'930 (4)	11'716 (4)	8'971 (3)	10

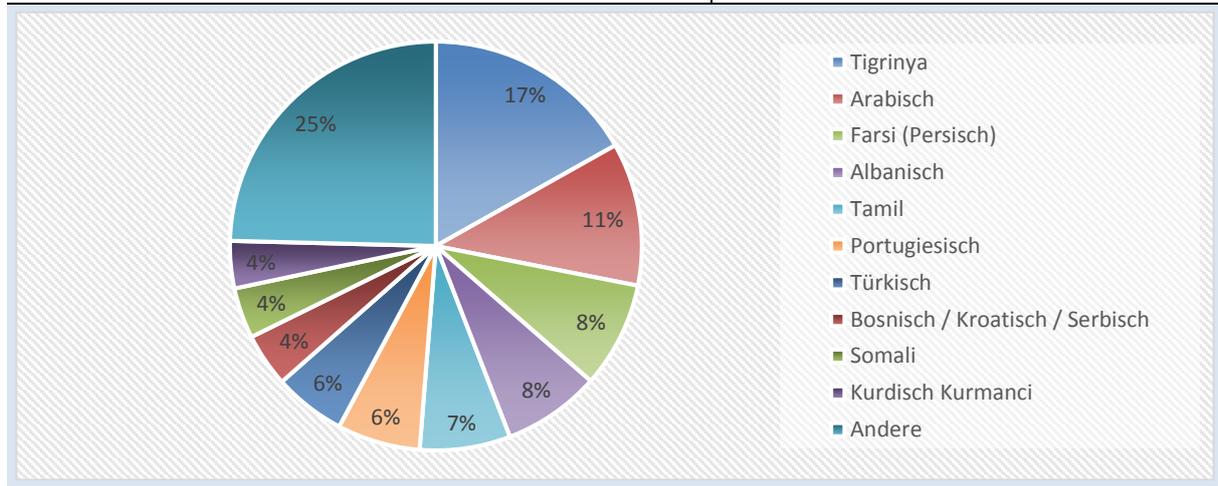


Tabelle 7: Die zehn Dolmetschsprachen mit den meisten Einsatzstunden (2017);
 Abbildung 5: Die zehn Dolmetschsprachen nach Einsatzstunden in Prozent

Die zehn am häufigsten eingesetzten Sprachen 2017 waren dieselben wie 2016. Die einzige Änderung ergab sich bei den Sprachen Farsi und Albanisch, welche die Plätze 3 und 4 getauscht haben. Die Einsatzstunden der zehn gefragtesten Dolmetschsprachen machen 75% aller vermittelten Einsatzstunden aus. Die fünf häufigsten Sprachen decken gar über die Hälfte (51%) aller vermittelten Stunden ab.

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

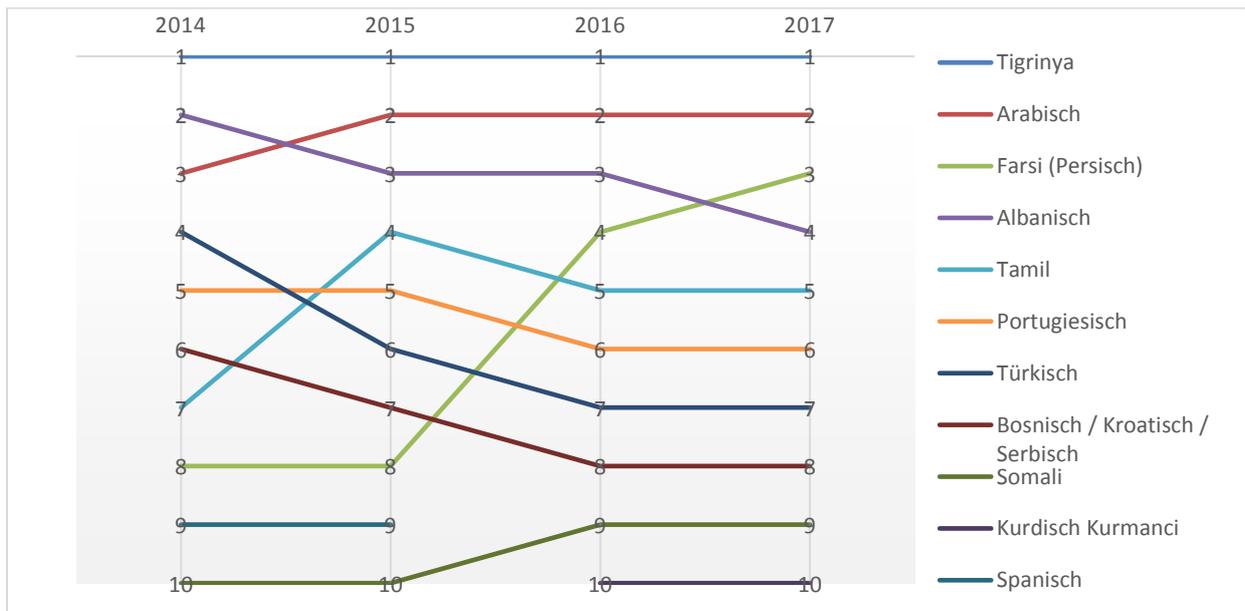


Abbildung 6: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2017 nach Rängen

Unter den ersten zehn Sprachen sind mit Tigrinya, Arabisch, Farsi (Persisch), Somali und Kurdisch Kurmanci fünf Sprachen, die einen Zusammenhang zu aktuellen Migrations- und

Flüchtlingsbewegungen ersichtlich machen. Diese fünf Sprachen haben in den letzten vier Jahren an Bedeutung gewonnen, allen voran Farsi, welches von Platz 8 auf Platz 3 vorgerückt ist. Tigrinya liegt seit 2014 auf Platz eins, Kurdisch Kurmanci ist seit 2016 neu auf Rang 10 der Top Ten.

Die anderen fünf Sprachen (Albanisch, Bosnisch / Kroatisch / Serbisch, Portugiesisch, Tamil und Türkisch) waren über die letzten zehn Jahre konstant bedeutsam. Spanisch liegt seit 2016 auf Platz 11 und hat Kurdisch Kurmanci in den Top Ten Platz gemacht.

Wie sich die Top-Ten-Sprachen in den letzten vier Jahren absolut nach Einsatzstunden entwickelt haben, zeigt die folgende Grafik:

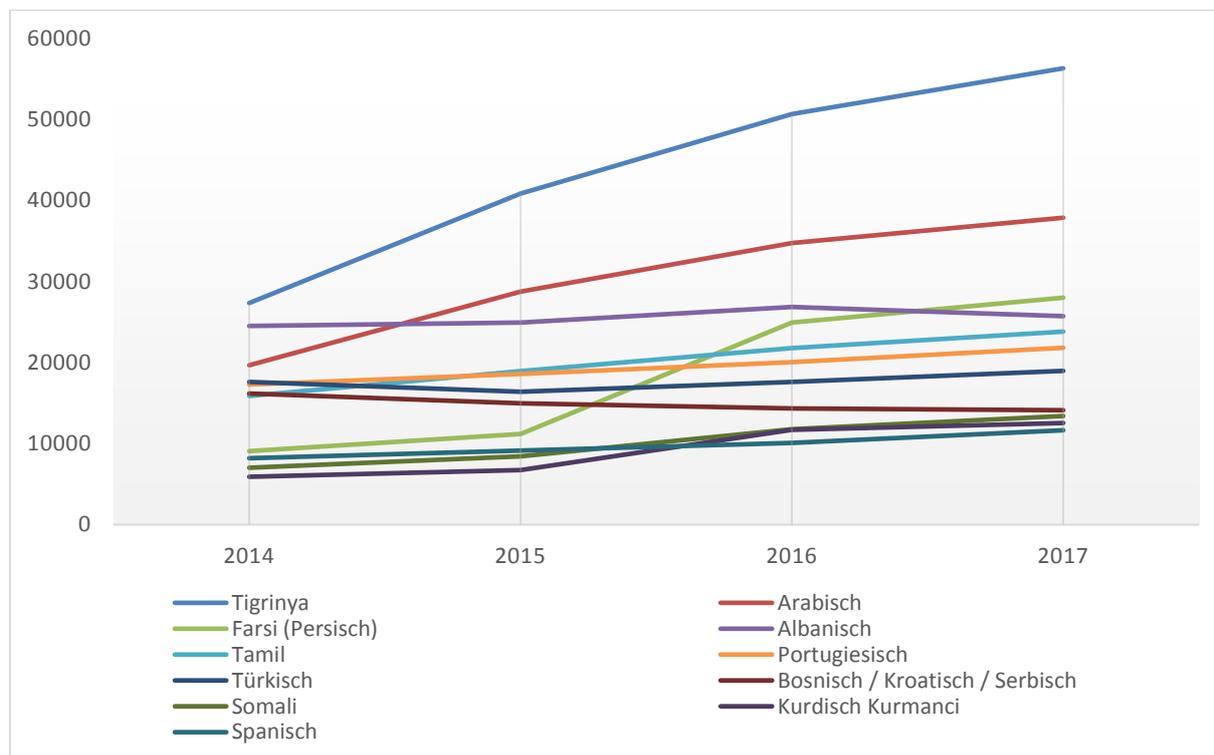


Abbildung 7: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2017 nach Einsatzstunden

Tigrinya ist nicht nur seit 2014 auf Platz eins, sondern die Einsatzstunden haben sich beinahe verdoppelt. Ebenfalls stark zugenommen haben die Einsatzstunden in den Sprachen Arabisch und Farsi (Persisch). Bosnisch / Kroatisch / Serbisch ist die einzige Top-Ten-Sprache, bei welcher die Einsatzstunden absolut abgenommen haben (von 16'183 auf 14'124 Einsatzstunden). Die Einsatzstunden in Albanisch nahmen 2016 leicht zu und 2017 wieder minim ab, sie liegen über die vier Jahre aber konstant bei rund 25'000.

3.1 Top Ten der Vermittlungsstellen

In der Übersicht der zehn Sprachen mit den meisten Einsatzstunden pro Vermittlungsstelle fallen Unterschiede auf. Die regional unterschiedliche Zusammensetzung der Migrationsbevölkerung zeigt sich naturgemäss auch in den wichtigsten Sprachen der jeweiligen Vermittlungsstelle:

- Tigrinya steht bei allen Vermittlungsstellen in den höchsten Rängen: 11 Mal an erster Stelle, 2 Mal an zweiter, 4 Mal an dritter sowie jeweils einmal an vierter und fünfter Stelle.
- Bei Arabisch (der insgesamt zweitwichtigsten Sprache) ist das Bild weniger klar: Arabisch ist zwar bei allen Stellen ausser bei COSM unter den ersten zehn Sprachen, aber nur 2 Mal an erster und 6 Mal an zweiter Stelle. Beim CRG, bei COSM und teducto ist Arabisch maghrebisch zudem in den Top Ten. Die Unterscheidung dieser Sprachen ist, wie eingangs Kapitel 3 beschrieben, problematisch, da anzunehmen ist, dass sie nicht von allen Vermittlungsstellen gleichermassen umgesetzt wird.

- Aus gleichem Grund ist ebenfalls mit einer Unschärfe bei den Sprachen Farsi (Persisch) und Dari zu rechnen. Farsi steht seit 2017 insgesamt an dritter Stelle. Einzig der ald führt weder Farsi noch Dari in der Liste der Top-Ten-Sprachen. Farsi ist bei 18 von 19 Vermittlungsstellen in den Top Ten. Dari liegt insgesamt auf Platz 12 mit 9'139 Einsatzstunden und ist bei acht Vermittlungsstellen in den Top Ten vertreten.
- Bei AVIC und interunido nimmt – wie auch im Jahr 2016 – Portugiesisch den Spitzenplatz ein.
- Türkisch macht bei HEKS b. Basel und ald den grössten Anteil aus.
- Das COSM führt Kurdisch Kurmanci an erster Stelle auf.

	Std.	%		Std.	%		Std.	%
DERMAN TI	4195	100	AOZ Medios	31777	100	Appartenances	53309	100
Tigrinya	1055	25	Tigrinya	4743	15	Tigrinya	8516	16
Arabisch	1047	25	Arabisch	3567	11	Arabisch	6836	13
Farsi (Persisch)	738	18	Portugiesisch	2606	8	Albanisch	6176	12
Somali	247	6	Tamil	2511	8	B / K / S	4717	9
Rumänisch	227	5	Albanisch	1854	6	Farsi (Persisch)	4141	8
Russisch	183	4	Türkisch	1785	6	Tamil	3138	6
Tamil	137	3	Farsi (Persisch)	1582	5	Somali	2824	5
Spanisch	128	3	Spanisch	1481	5	Portugiesisch	2475	5
Türkisch	119	3	Italienisch	1403	4	Türkisch	2416	5
Albanisch	60	1	Somali	1390	4	Russisch	1840	3
	Std.	%		Std.	%		Std.	%
ald	4392	100	AVIC	3891	100	COSM	5291	100
Türkisch	554	13	Portugiesisch	837	22	Kurdisch Kurmanci	1198	23
Albanisch	550	13	Albanisch	515	13	Farsi (Persisch)	747	14
Tamil	537	12	Tigrinya	370	10	Tigrinya	694	13
Tigrinya	443	10	Arabisch	357	9	Türkisch	480	9
B / K / S	385	9	B / K / S	343	9	Tamil	252	5
Portugiesisch	347	8	Farsi (Persisch)	236	6	Arabisch maghrebinisch	247	5
Italienisch	306	7	Türkisch	215	6	Portugiesisch	228	4
Arabisch	232	5	Italienisch	185	5	Somali	179	3
Spanisch	196	4	Spanisch	164	4	Albanisch	175	3
Französisch	137	3	Russisch	158	4	Dari	166	3

	Std.	%		Std.	%		Std.	%
comprendi	21759	100	DERMAN SH	3071	100	DD Zentralschweiz	20260	100
Tigrinya	4855	22	Arabisch	799	26	Tigrinya	3517	17
Arabisch	2664	12	Tigrinya	595	19	Arabisch	2620	13
Tamil	2018	9	Dari	299	10	Tamil	1937	10
Kurdisch Kurmanci	1411	6	Albanisch	199	6	Farsi (Persisch)	1730	9
Portugiesisch	1218	6	Kurdisch Kurmanci	174	6	Portugiesisch	1643	8
Türkisch	1133	5	Türkisch	172	6	Dari	1205	6
Albanisch	1104	5	Tamil	148	5	Albanisch	1179	6
Dari	876	4	Somali	111	4	Türkisch	893	4
Somali	767	4	Portugiesisch	101	3	Kurdisch Kurmanci	807	4
Farsi (Persisch)	764	4	Farsi (Persisch)	84	3	B / K / S	720	4
	Std.	%		Std.	%		Std.	%
connexion	22648	100	HESK AG/SO	7352	100	HEKS b. Basel	15393	100
Tigrinya	4530	20	Tigrinya	1087	15	Türkisch	2545	17
Farsi (Persisch)	3552	16	Albanisch	709	10	Albanisch	1419	9
Tamil	2233	10	Italienisch	640	9	Tigrinya	1363	9
Arabisch	2224	10	Portugiesisch	633	9	Arabisch	1252	8
Kurdisch Kurmanci	1073	5	Arabisch	581	8	Tamil	1250	8
Albanisch	958	4	Türkisch	507	7	Portugiesisch	934	6
Somali	818	4	Spanisch	401	5	Spanisch	834	5
Portugiesisch	802	4	Dari	362	5	Französisch	761	5
Kurdisch Sorani	705	3	Tamil	348	5	Farsi (Persisch)	710	5
Mongolisch	630	3	Farsi (Persisch)	247	3	Italienisch	629	4
	Std.	%		Std.	%		Std.	%
interunido	539	100	se comprendre	14599	100	CRG	32171	100
Portugiesisch	115	21	Tigrinya	3537	24	Tigrinya	6498	20
Tamil	92	17	Farsi (Persisch)	3518	24	Tamil	2794	9
Arabisch	53	10	Arabisch	2157	15	Farsi (Persisch)	2657	8
Albanisch	41	8	Portugiesisch	702	5	Albanisch	2521	8
Tigrinya	38	7	Tamil	671	5	Arabisch	2158	7
Russisch	34	6	Dari	586	4	Spanisch	2006	6
Türkisch	32	6	Kurdisch Sorani	582	4	Somali	1751	5
Farsi (Persisch)	24	4	Somali	484	3	Portugiesisch	1429	4
Kurdisch Kurmanci	24	4	Türkisch	477	3	Arabisch maghrebinisch	1370	4
Spanisch	17	3	Kurdisch Kurmanci	396	3	Dari	1204	4

	Std.	%		Std.	%		Std.	%
verdi	17285	100	Winterthur	3225	100	NTDD	3984	100
Tigrinya	2250	13	Arabisch	468	15	Tigrinya	762	19
Portugiesisch	2182	13	Albanisch	432	13	Arabisch	569	14
Albanisch	1841	11	Tigrinya	360	11	Farsi (Persisch)	364	9
Arabisch	1667	10	Türkisch	292	9	Georgisch	261	7
Farsi (Persisch)	1387	8	Portugiesisch	237	7	Russisch	228	6
Türkisch	1156	7	Farsi (Persisch)	212	7	Somali	205	5
B / K / S	924	5	Italienisch	196	6	Türkisch	167	4
Tamil	910	5	Spanisch	127	4	Albanisch	164	4
Italienisch	836	5	B / K / S	106	3	B / K / S	158	4
Somali	547	3	Tamil	79	2	Tamil	151	4
	Std.	%						
telducto	4606	100						
Arabisch maghrebinisch	773	17						
Tigrinya	643	14						
Tamil	487	11						
Arabisch	472	10						
Dari	458	10						
Türkisch	345	7						
Kurdisch Kurmanci	314	7						
Somali	246	5						
Farsi (Persisch)	185	4						
Georgisch	182	4						

Tabelle 8: Top-Ten-Sprachen pro Vermittlungsstelle

Die Angaben zu allen Sprachen pro Vermittlungsstelle sind im separaten Anhang aufgeführt.

4. Einsatzbereiche

2017 fanden 54% aller Einsatzstunden im Gesundheitsbereich statt, der Anteil sank damit um einen Prozentpunkt, obwohl die absolute Anzahl Stunden anstieg. Auch im Sozialbereich liegt der Anteil mit 30% um 1% tiefer als im Vorjahr. Im Bildungsbereich fanden neu 12% der Einsatzstunden statt, 4% aller Einsatzstunden betrafen andere Bereiche.

Damit haben sich die prozentualen Anteile nur leicht verschoben. Die trotzdem sichtbaren Verschiebungen haben mit verschiedenen Entwicklungen zu tun. Eine starke Dynamik zeichnet sich im Asylbereich ab, wo durch die neuen beschleunigten Asylverfahren (mit dem kostenlosen Rechtsschutz in den Bundesasylzentren ab 2019) ein neuer Einsatzbereich entsteht. Dies dürfte in den nächsten Jahresstatistiken mit einem Anstieg im Bereich „Andere“ sichtbar werden.

	2017			2016	Zuwachs Std. (%)
	Einsätze (%)	Std. (%)	Ø (Min.)	Std. (%)	
Gesundheitsbereich	149'035 (55)	183'841 (54)	74	169'852 (55)	13'898 (8)
Sozialbereich	77'495 (29)	101'078 (30)	78	96'407 (31)	4671 (5)
Bildungsbereich	31'589 (12)	40'644 (12)	77	34'287 (11)	6357 (19)
Andere Bereiche	10'865 (4)	12'521 (4)	69	9'837 (3)	2684 (27)
Total	269'747 (100)	338'084 (100)	75	310'383 (100)	27'701 (9)

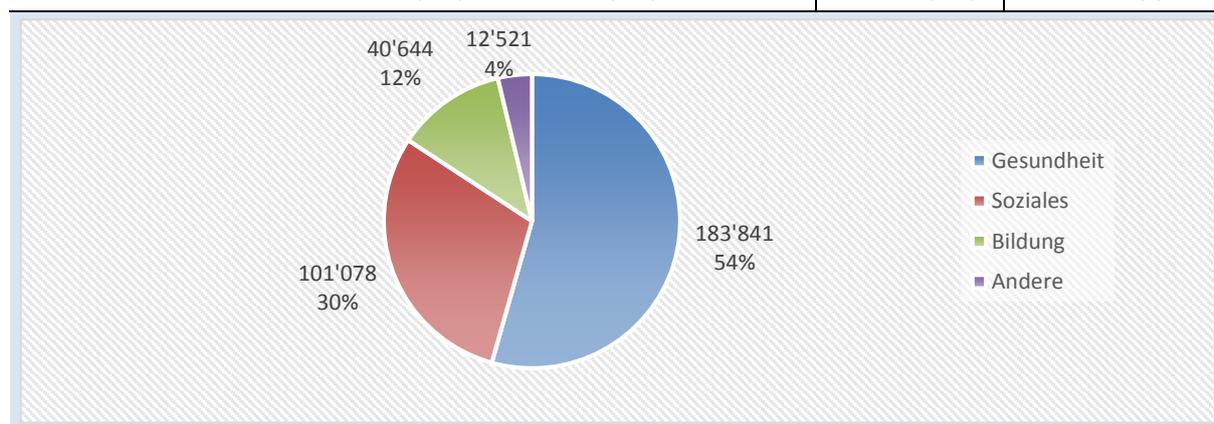


Tabelle 9: Einsatzstunden und Einsätze nach Einsatzbereichen;
 Abbildung 8: Einsatzstunden nach Einsatzbereichen

Der Gesundheitsbereich macht bei elf Vermittlungsstellen das wichtigste Einsatzgebiet aus. Bei connexion hat der Gesundheitsbereich mit 95% Anteil die grösste, bei Winterthur mit 9% die geringste Bedeutung.

Bei drei Stellen ist der Sozialbereich das wichtigste Einsatzgebiet. DERMAN SH und DD Zentralschweiz haben einen Anteil von 50%, comprendi einen Anteil von 38%.

Praktisch gleich gross sind die Anteile bei den Stellen DERMAN TI und AOZ Medios in den Bereichen Gesundheit und Soziales sowie bei den Stellen interunido und Winterthur in den Bereichen Bildung und Gesundheit.

Telducto hatte nur Einsatzstunden im Asylverfahren, also 100% unter "andere Bereiche". Beim NTDD und bei COSM fallen 12% in andere Bereiche; bei allen weiteren Stellen liegen diese Anteile unter 6%.

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 lassen sich die Einsatzstunden und Einsätze wie folgt auf Unterbereiche verteilen:

	2017			2016			
	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)	Std. (%)	%
Primarstufe	14'993	37%	12'202	39%	74	10'695 (37)	37%
Psychosoziale Angebote	6'715	17%	5'212	16%	77	4'766 (17)	17%
Sonderschulisches	5'901	15%	4'485	14%	79	4'890 (17)	17%
Oberstufe	3'586	9%	2'929	9%	73	2'330 (8)	8%
Vorschule	2'584	6%	2'068	7%	75	1'719 (6)	6%
Berufsbildung	2'005	5%	1'351	4%	89	888 (3)	3%
Andere (Bildung)	4'860	12%	3'342	11%	87	3'327 (12)	12%
Total	40'644	100%	31'589	100%	77	26'351	100%

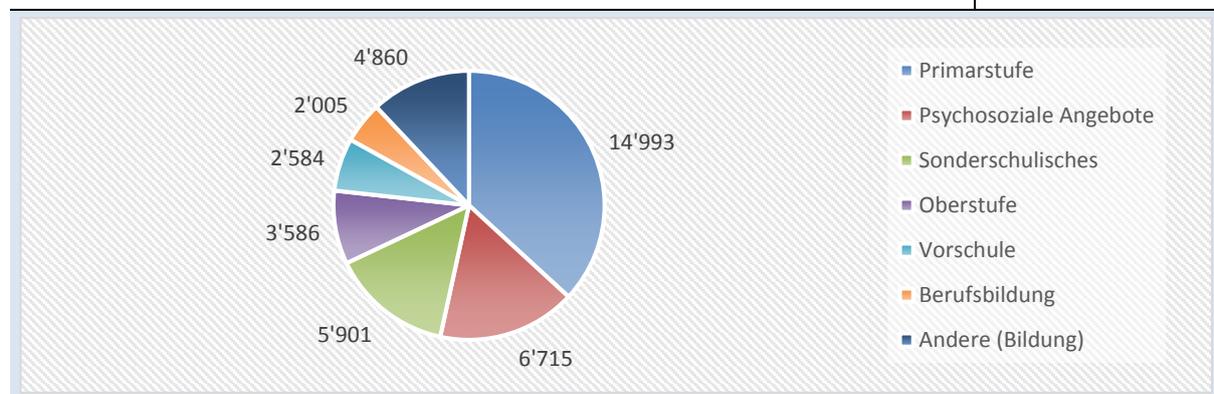


Tabelle 10: Einsatzstunden und Einsätze im Bildungsbereich;
 Abbildung 9: Einsatzstunden im Bildungsbereich

2017 fanden, wie im Vorjahr, die meisten Einsatzstunden im Bildungsbereich auf der Primarstufe statt. Bei neun Vermittlungsstellen wurden am meisten Einsätze auf dieser Stufe geleistet.

Psychosoziale Angebote (Schulsozialarbeit, Schulpsychologischer Dienst) stellen in Bezug auf die Einsatzstunden bei comprendi, connexion, CRG und verdi den wichtigsten Unterbereich dar. Bei Appartenances wurden die meisten Einsatzstunden im Unterbereich Sonderschulisches (Logopädie, Stützunterricht) geleistet. HEKS b. Basel verzeichnet am meisten Einsatzstunden im Bereich Vorschule.

5.2 Gesundheitsbereich

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

	2017		2016		Ø (Min.)	2016	
	Std.	%	Einsätze	%		Std.	%
Spitalinterner Bereich	83'994	46%	69'578	46%	72	70'871	42%
Psychiatrie / Psychotherapie	43'492	24%	37'907	25%	69	44'548	26%
Spitalexterner Bereich	32'601	18%	27'272	18%	72	33'087	20%
Gutachten	11'703	6%	6'177	4%	114	12'247	7%
Rehabilitation / Therapie	3'855	2%	2'991	2%	77	3'314	2%
Andere (Gesundheit)	8'197	4%	5'875	4%	84	5'785	3%
Total	183'841	100%	149'798	100%	74	169'852	100%

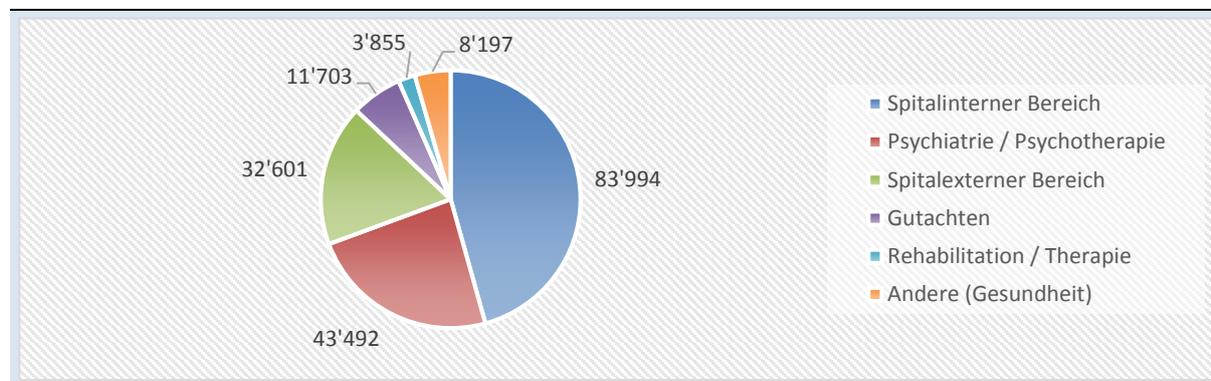


Tabelle 11: Einsatzstunden und Einsätze im Gesundheitsbereich;
 Abbildung 10: Einsatzstunden im Gesundheitsbereich

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 46% aller Einsatzstunden im Gesundheitswesen. Bei sieben Vermittlungsstellen steht dieser Unterbereich an erster Stelle (DERMAN TI, AOZ Medios, compendi, connexion, CRG, verdi, NTDD). Die gewichtigen Kunden sind die Universitäts- und Kantonsspitäler der jeweiligen Region.

24% aller Einsatzstunden finden im Unterbereich Psychiatrie / Psychotherapie statt. Bei fünf Vermittlungsstellen steht dieser Unterbereich an erster Stelle (Appartenances, DD Zentralschweiz, HEKS AG/SO, interunido, Winterthur). HEKS b. Basel und se comprendre weisen am meisten Stunden im Spitalexternen Bereich aus. AVIC führt als wichtigster Unterbereich die Rehabilitation / Therapie auf – dafür verantwortlich ist die Suvaklinik in Sion (Clinique romande de réadaptation, CRR). Beim ald fällt (wie in den Vorjahren) der grösste Anteil auf den Unterbereich Gutachten. DERMAN SH verzeichnet am meisten Einsatzstunden bei der Mütter- und Väterberatung. Diese ist im Unterbereich "Anderes" enthalten.

5.3 Sozialbereich

Im Sozialen sind die Einsatzstunden und Einsätze wie folgt auf die Unterbereiche verteilt:

	2017			2016			
	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)	Std.	%
Soziale Dienste	73'344	73%	57'540	74%	76	67'430	72
Beratungsstellen	8'257	8%	5'869	8%	84	7'384	8%
Kindes- und Erwachsenenschutz	7'254	7%	5'350	7%	81	6'516	7%
Behörden und Ämter	6'816	7%	4'977	6%	82	3'902	7%
Regionale Arbeitsvermittlungsstelle RAV	140	< 1%	115	< 1%	73	126	< 1%
Andere (Soziales)	5'267	5%	3'645	5%	87	5'761	6%
Total	101'078	100%	77'495	100%	78	96'407	100%

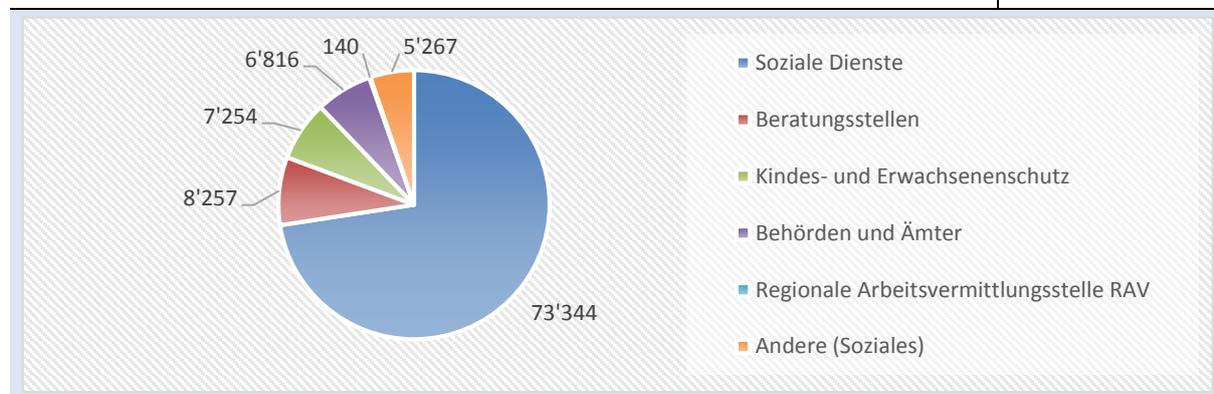


Tabelle 12: Einsatzstunden und Einsätze im Sozialbereich;
 Abbildung 11: Einsatzstunden im Sozialbereich

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. Dieser Unterbereich steht bei allen Vermittlungsstellen auf dem ersten Rang.

In den Bereich Behörden und Ämter fallen Einsätze beim Jugendamt, bei den Einwohnerbehörden oder beim Migrationsamt. Der Unterbereich "Andere" ist vor allem wegen den nicht nach Unterbereichen ausgewiesenen Einsatzstunden von COSM so hoch. Das Total der im Sozialwesen geleisteten Einsatzstunden von COSM (2'724 Stunden) macht über 50% des Unterbereichs "Anderes" aus.

5.4 Andere Bereiche

12'521 Einsatzstunden fielen in andere Bereiche. Die nachfolgende Tabelle zeigt auf, dass es sich dabei zu mehr als 40% um Einsatzstunden im Asylverfahren handelte:

	2017					2016	
	Std.	%	Einsätze	%	Ø (Min.)	Std.	%
Asylverfahren	5'446	43%	5'465	50%	60	4'831	49%
Justiz / Gericht	1'962	16%	1'424	13%	83	1'641	17%
Zivilstandsamt	979	8%	1'899	17%	31	1'064	11%
Polizei	94	1%	298	3%	19	141	1%
Anderes	4'040	32%	1'779	16%	136	2'160	22%
Total	12'521	100%	10'865	100%	69	9'837	100%

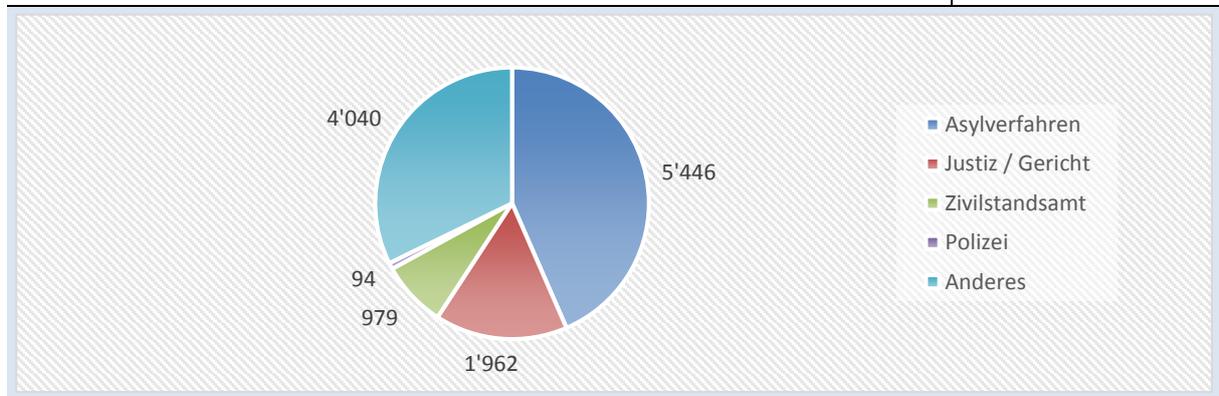


Tabelle 13: Einsatzstunden und Einsätze in anderen Bereichen;
 Abbildung 12: Einsatzstunden in anderen Bereichen

Bei sechs Stellen ist das Asylverfahren wichtigster Unterbereich (DERMAN TI, COSM, DERMANN SH, verdi, NTDD und telducto). Bei telducto beträgt der Anteil 100%. Der Unterbereich Justiz/Gericht hat bei den Vermittlungsstellen ald, AVIC, HEKS b. Basel, se comprendre und CRG den grössten Anteil an Einsatzstunden. Beim DD Zentralschweiz fallen 76% aller Einsatzstunden in den Unterbereich Zivilstandsamt. Der Unterbereich "Anderes" ist mit 32% hoch, wurde von den Vermittlungsstellen jedoch nicht weiter präzisiert.

6. Aktive interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde

2017 zählten die Vermittlungsstellen insgesamt 3'113 interkulturell Dolmetschende und Vermittelnde. 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 145 Personen aus, tatsächlich wurden bis Ende 2017 jedoch erst 123 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 wie folgt aus:

	2017		2016	
	Personen	%	Personen	%
ikD mit Zertifikat INTERPRET	1'067	34%	978	36%
ikD in Ausbildung	912	29%	616	23%
ikD ohne Qualifikation	717	23%	721	27%
IDV mit Eidg. Fachausweis	145	5%	138	5%
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	58	2%	39	1%
keine Angabe	214	7%	214	8%
Total	3'113	100%	2'706	100%

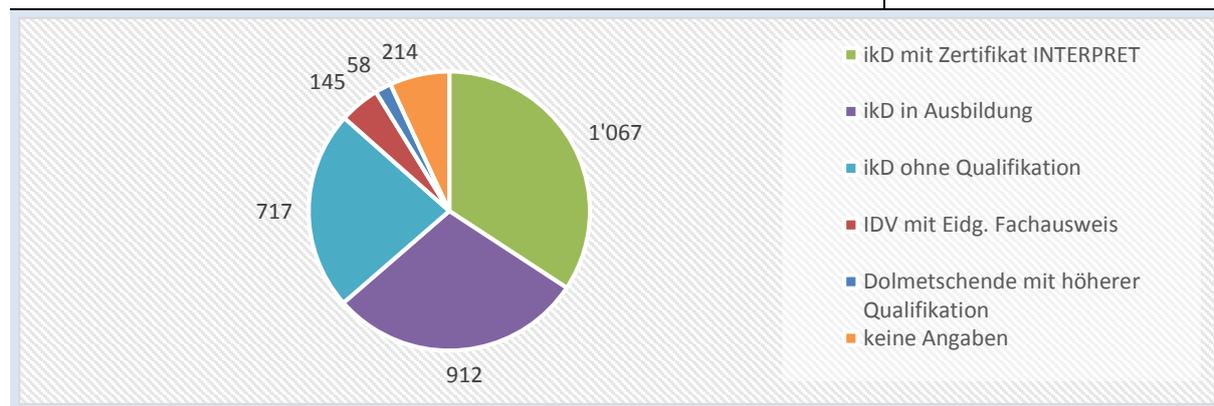


Tabelle 14: Qualifikationen der aktiven ikDV;
 Abbildung 13: Qualifikationen der aktiven ikDV

6.1 Einsätze in Relation zur Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden

Aussagekräftiger als das Total der durch die Vermittlungsstellen gezählten aktiven interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden (ikDV) sind hingegen die 2017 geleisteten Einsätze in Relation zur Qualifikation der interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.

Die folgende Tabelle zeigt die geleisteten Einsätze und Einsatzstunden nach Qualifikation der Ausübenden. Die Abbildung darunter bezieht sich nur auf die Anzahl Einsätze:

	Einsätze nach Qualifikation		Einsatzstunden nach Qualifikation	
	Einsätze	%	Std.	%
ikD mit Zertifikat INTERPRET	105'459	39%	133'599	40%
ikD in Ausbildung	99'611	37%	123'820	37%
ikD ohne Qualifikation	35'955	13%	45'715	14%
IDV mit Eidg. Fachausweis	26'148	10%	31'577	9%
Dolmetschende mit höherer Qualifikation	2'574	1%	3'374	1%
Total	269'747	100%	338'085	100%

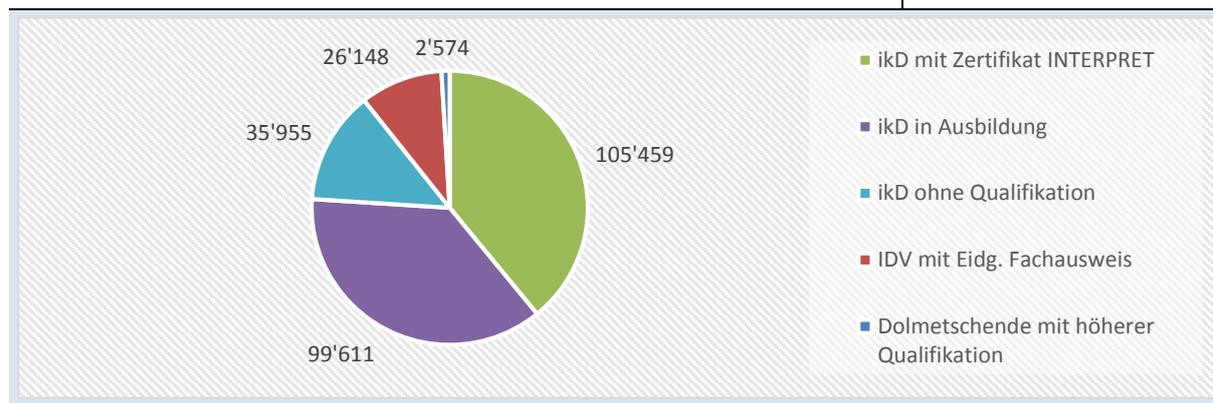


Tabelle 15: Einsatzstunden und Einsätze nach Qualifikation der ikVD;
 Abbildung 14: Einsätze nach Qualifikation der ikVD

39% aller Einsätze wurden 2017 von interkulturell Dolmetschenden mit dem Zertifikat INTERPRET geleistet. Die Fachausweisinhaber*innen (etwa 5% aller aktiven ikDV, resp. eher etwas weniger, denn auch hier sind die Mehrfachnennungen zu berücksichtigen) nehmen 10% aller Aufträge wahr. Insgesamt wurden 50% 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 2017:

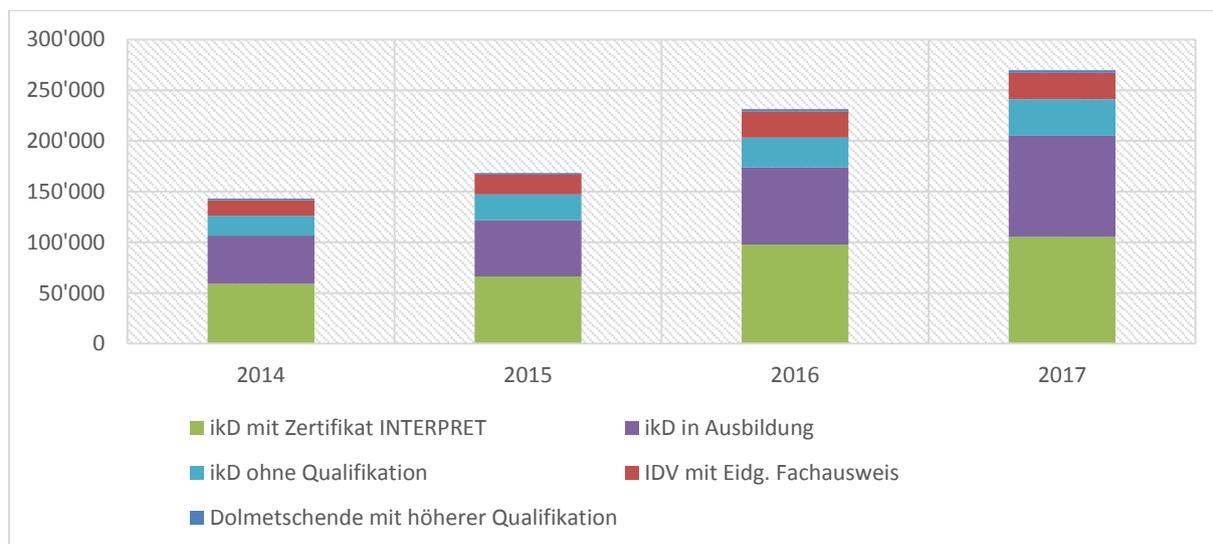


Abbildung 15: Einsätze nach Qualifikation in den Jahren 2014 bis 2017

Die Einsätze haben in den letzten vier Jahren stark zugenommen (Verdoppelung in vier Jahren). Die Anteile der Einsätze nach Qualifikationen haben sich jedoch kaum verändert: Interkulturell Dolmetschende mit Zertifikat INTERPRET leisteten in den Jahren 2014 bis 2017 immer rund 40% der Einsätze (zwischen 39% und 42%); die durch interkulturell Dolmetschende in Ausbildung geleisteten Einsätze sind 2017 von 33% auf 37% gestiegen; Einsätze durch Personen ohne Qualifikation bewegen sich zwischen 13% und 15%; die Einsätze von Fachausweisinhaber*innen machen zwischen 10% und 12% aus, jene von Dolmetschenden mit höherer Qualifikation bleiben bei 1% stabil.

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 2017 auf:

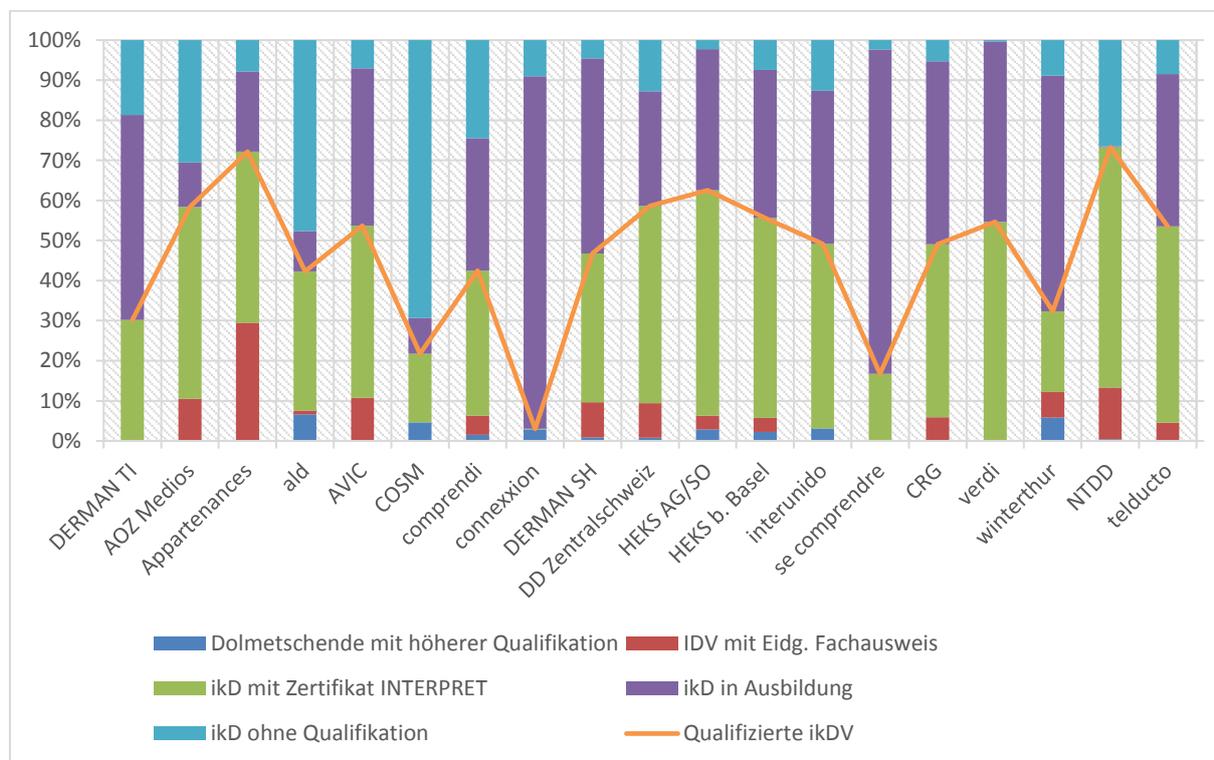


Abbildung 16: Einsätze nach Qualifikation der ikDV in Prozenten pro Vermittlungsstelle

INTERPRET betrachtet jene Personen als qualifiziert, die mindestens über ein Zertifikat INTERPRET verfügen. Die orange Linie ("qualifizierte ikDV") zeigt diese Grenze an und macht den Anteil an qualifizierten bzw. nicht qualifizierten Dolmetschenden und Vermittelnden pro Vermittlungsstelle deutlich.

Die Unterschiede in Bezug auf die Qualifikation der ikDV pro Vermittlungsstelle sind beträchtlich. Der NTDD und Appartenances führen die Rangliste mit über 70% Einsätze, die durch qualifizierte ikDV geleistet wurden, an. Appartenances verfügt zudem über den höchsten Anteil an Einsätzen von Fachausweisinhaber*innen (beinahe 30%). Die Schlusslichter in dieser Rangliste bilden die 2016 gegründete Vermittlungsstelle connexion mit 3%, se comprendre mit 17% und COSM mit 22% durch qualifizierte ikDV geleistete Einsätze. Bei connexion und se comprendre ist der Anteil "ikD in Ausbildung" mit über 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. Dies ist insbesondere deshalb von Bedeutung, weil die Vermittlungsstellen connexion und se comprendre bezüglich Zuwachs des Einsatzvolumens ist an erster und dritter Stelle stehen (vgl. dazu Kapitel 2.2 Zuwachs bei den Vermittlungsstellen).

Die Kategorie "ikD in Ausbildung" ist aber allgemein sehr hoch. Eine Ausnahme sind der NTDD (0%) sowie AOZ Medios, ald und COSM (rund je 10%). Laut den Erläuterungen zur Erhebung und den Klärungen vom Winter 2017 sollten folgende Personen dieser Kategorie zugeordnet werden:

- Interkulturell Dolmetschende, welche Modul 1 und 2 absolviert haben aber noch nicht über das Zertifikat verfügen (Modulbesuch innerhalb der letzten 6 Jahre),
- Interkulturell Dolmetschende, die aktuell Modul 1 oder 2 besuchen,
- Interkulturell Dolmetschende, welche mindestens einen Einführungskurs und mindestens eine interne Weiterbildung bei einer Vermittlungsstelle absolviert haben (nicht länger als zwei Jahre zurückliegend) und aller Voraussicht nach mittelfristig das Zertifikat INTERPRET anstreben.

Da sich der Anteil der von "ikD in Ausbildung" geleisteten Einsätze über die letzten vier Jahre kaum verändert hat, zweifelt INTERPRET daran, ob diese Kategorie konsequent in obigem Sinne gehandhabt wird. Es muss wohl davon ausgegangen werden, dass diese Kategorie auch als "Sammelbecken" gebraucht wird für Personen, die seit Jahren für die Vermittlungsstellen tätig sind, allenfalls auch regelmässig Weiterbildungen besuchen, sich aber nicht unbedingt um eine formelle Qualifizierung bemühen. 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.

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 <i>comprendi?</i> Berner Vermittlungsstelle für interkulturelles Dolmetschen, Caritas Bern	<i>comprendi</i>
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 <i>telducto</i> , Telefondolmetschdienst im Testbetrieb des Asyl-Verfahrenszentrums Zürich, DERMAN Schaffhausen	<i>telducto</i>
11 Dolmetschdienst Zentralschweiz, Caritas Luzern	DD Zentralschweiz
12 HEKS Linguadukt AG / SO	HEKS AG/SO
13 HEKS Linguadukt beider Basel	HEKS b. Basel
14 <i>interunido</i>	<i>interunido</i>
15 Nationaler Telefondolmetschdienst, AOZ Medios	NTDD
16 « <i>se comprendre</i> », Caritas Suisse	<i>se comprendre</i>
17 Service interprétariat communautaire, Croix-Rouge genevoise	CRG
18 <i>verdi</i> – Interkulturelles Dolmetschen in der Ostschweiz, ARGE Integration Ostschweiz	<i>verdi</i>
19 Fachstelle Integrationsförderung, Dolmetschdienst, Stadt Winterthur	Winterthur

Weitere Angaben zu den Vermittlungsstellen finden Sie unter: 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: Übersicht über die Angebote 2017	1
Tabelle 2: Übersicht Einsatzstunden Telefondolmetschen	2
Tabelle 3: Übersicht interkulturelles Vermitteln	2
Tabelle 4: Übersicht pro Vermittlungsstelle	4
Tabelle 5: Einsatzstunden pro Vermittlungsstelle 2015/16/17, absteigend nach prozentualem Zuwachs 2017	5
Tabelle 6: Die 84 Sprachen mit Einsatzstunden 2017	9
Tabelle 7: Die zehn Dolmetschsprachen mit den meisten Einsatzstunden (2017)	10
Tabelle 8: Top-Ten-Sprachen pro Vermittlungsstelle	14
Tabelle 9: Einsatzstunden und Einsätze nach Einsatzbereichen	15
Tabelle 10: Einsatzstunden und Einsätze im Bildungsbereich	16
Tabelle 11: Einsatzstunden und Einsätze im Gesundheitsbereich	17
Tabelle 12: Einsatzstunden und Einsätze im Sozialbereich	18
Tabelle 13: Einsatzstunden und Einsätze in anderen Bereichen	19
Tabelle 14: Qualifikationen der aktiven ikDV	20
Tabelle 15: Einsatzstunden und Einsätze nach Qualifikation der ikVD	21
Abbildung 1: Übersicht über die Angebote 2017 nach Einsatzstunden	1
Abbildung 2: Einsatzstunden 2008 bis 2017	3
Abbildung 3: Einsatzstunden pro Bereich 2011 bis 2017	3
Abbildung 4: Zuwachs pro Vermittlungsstelle 2015 bis 2017	6
Abbildung 5: Die zehn Dolmetschsprachen nach Einsatzstunden in Prozent	10
Abbildung 6: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2017 nach Rängen	10
Abbildung 7: Verlauf der Top-Ten-Sprachen 2014 bis 2017 nach Einsatzstunden	11
Abbildung 8: Einsatzstunden nach Einsatzbereichen	15
Abbildung 9: Einsatzstunden im Bildungsbereich	16
Abbildung 10: Einsatzstunden im Gesundheitsbereich	17
Abbildung 11: Einsatzstunden im Sozialbereich	18
Abbildung 12: Einsatzstunden in anderen Bereichen	19
Abbildung 13: Qualifikationen der aktiven ikDV	20
Abbildung 14: Einsätze nach Qualifikation der ikVD	21
Abbildung 15: Einsätze nach Qualifikation in den Jahren 2014 bis 2017	21
Abbildung 16: Einsätze nach Qualifikation der ikDV in Prozenten pro Vermittlungsstelle	22