

Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen

Schlussbericht zuhanden von INTERPRET

Martina Brägger

Dübendorf, 08.02.2019

Inhalt

1	Ausgangslage	2
2	Gegenstand, Zweck und Fragestellung	2
2.1	Die Eckwerte des Pilotprojekts.....	2
2.2	Szenarien für ein zukünftiges Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz.....	3
2.3	Zweck und Fragestellung.....	3
3	Methodik	4
3.1	Erhebungsdesign	4
3.2	Stichprobe und Aussagekraft der Ergebnisse.....	5
4	Ergebnisse	6
4.1	Vorarbeiten	6
4.1.1	Organisation und Konzeption	6
4.1.2	Investitionskosten.....	7
4.1.3	Akquise der Kunden.....	7
4.1.4	Akquise und Schulung der Dolmetschenden	8
4.2	Realisierte Videodolmetsch-Einsätze	9
4.2.1	Übersicht über die geplanten und realisierten Einsätze	9
4.2.2	Weitere Informationen über die realisierten Einsätze	10
4.3	Praktische Umsetzung und Erfahrungen	11
4.3.1	Eingesetzte Infrastruktur	11
4.3.2	Platzierung der Anwesenden.....	12
4.3.3	Beurteilung der Videodolmetsch-Einsätze	13
4.3.4	Akzeptanz und Eignung	15
4.4	Ausblick	18
4.4.1	Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz: Bedarf, Mehrwert und Bedürfnisse	18
4.4.2	Herausforderungen	19
4.4.3	Beurteilung der Szenarien	20
4.5	Abschluss des Pilotprojekts	22
5	Analyse und Schlussfolgerungen	22
5.1	Erfahrungen mit Videodolmetschen im Rahmen des Pilotprojekts	22
5.2	Ausblick	23
Anhang	27
A1	Weitere Erfahrungsberichte über Videodolmetschen	27
A2	Im Pilotprojekt ausgewählte Dolmetschsprachen	30
A3	Zuordnung der ausgefüllten Fragebogen zu den Videodolmetsch-Einsätzen.....	31
A4	Platzierung der Anwesenden	32

1 Ausgangslage

Das interkulturelle Dolmetschen ist aus dem Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen nicht mehr wegzudenken. Die rasante technologische Entwicklung der vergangenen Jahre hat vor dem interkulturellen Dolmetschen nicht haltgemacht. Insbesondere das Dolmetschen per Video eröffnet den Vermittlungsstellen, ihren Kundinnen und Kunden aber auch den Dolmetschenden neue Möglichkeiten. Um diese auszuloten, hat INTERPRET, die Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, gemeinsam mit vier Vermittlungsstellen und mit der finanziellen Unterstützung des Bundesamts für Gesundheit, ein Pilotprojekt ins Leben gerufen. Als Partner konnte die SAVD Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien gewonnen werden, die einen etablierten Videodolmetsch-Dienst mit bewährter Technik anbietet.

Mit dem Pilotprojekt sollten konkrete Erfahrungen mit dem Dolmetschen via Video gesammelt werden. Dabei wurde ein Erkenntnisgewinn sowohl in operativen Belangen (Technik, punktuelle Zusammenarbeit unter den Partnern, Kosten, Praxistauglichkeit) als auch auf übergeordneter Ebene (Qualität und Qualitätssicherung, langfristige Kooperation, Strategien, etc.) angestrebt. Es ist Aufgabe der Begleitevaluation, die Erfahrungen systematisch zu erfassen und hinsichtlich des Mehrwerts, der Herausforderungen und der Qualität des Videodolmetschens aus den verschiedenen Perspektiven (Vermittlungsdienste, interkulturell Dolmetschende, Kunden, Migrant*innen) zu analysieren.

2 Gegenstand, Zweck und Fragestellung

2.1 Die Eckwerte des Pilotprojekts¹

Im Rahmen des Pilotprojekts sollten vier regionale Videodolmetsch-Dienste aufgebaut werden. Die beteiligten Vermittlungsstellen – AÖZ Medios, verdi, HEKS Linguadukt beider Basel und der Dolmetschdienst Comprendi der Caritas Bern – brachten je eigene interkulturell Dolmetschende (ikD) in das Pilotprojekt ein. Diese sollten über minimale Qualifikationen (Zertifikat INTERPRET oder eidgenössischer Fachausweis, Deutschkenntnisse Niveau C1) verfügen, um eine hohe Qualität des Dolmetschens zu sichern. Zudem wurde eine projektinterne Schulung für die ikD über die Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) und den deutschen Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) organisiert. Am Pilotprojekt sollten im Weiteren Kunden teilnehmen, mit denen die regionalen Vermittlungsstellen über eine etablierte Zusammenarbeit verfügen. Gemeinsam mit diesen sollten die Vermittlungsstellen die Sprachen für das Videodolmetschen festlegen. Auch für die Kunden war eine Einführung zur Nutzung der Vermittlungsplattform und Software für das Videodolmetschen vorgesehen.

Die Videodolmetsch-Software wurde von der SAVD Videodolmetschen GmbH zur Verfügung gestellt. SAVD wurde 2014 gegründet und bietet heute in Österreich und Deutschland einen Videodolmetsch-Dienst an, der rund um die Uhr auf Abruf in mehr als 50 Sprachen verfügbar ist.² SAVD erhält auch Anfragen von Schweizer Institutionen. Während des Pilotprojekts wurden diese an die

¹ Quelle: INTERPRET (2017). Pilotprojekt Videodolmetschen in der Schweiz. Factsheet.

² Quelle: www.videodolmetschen.com

teilnehmenden Vermittlungsstellen verwiesen. Um die Dienstleistung der SAVD nutzen zu können, ist die Installation des Cisco Jabber Guest (Browser-Plug-In) notwendig, über die eine Videoverbindung zu den Dolmetschenden aufgebaut wird. Als minimale technische Voraussetzung benötigen die Kunden einen PC oder ein portables Gerät (Laptop, Tablett, Smartphone) mit integrierter Kamera und Mikrofon und eine ausreichend leistungsstarke Internetverbindung.

Anders als beim Angebot der SAVD stand das Videodolmetschen im Rahmen des Pilotprojekts nur auf Vorbestellung zur Verfügung, da die Kosten dafür zu hoch gewesen wären (kein Bereitschaftsdienst).

2.2 Szenarien für ein zukünftiges Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz

Hinsichtlich der Erarbeitung einer Strategie zum Videodolmetschen in der Schweiz sind verschiedene Szenarien vorstellbar, die es im Rahmen der Begleitstudie zu prüfen galt:

Szenario 1: Videodolmetschen wird in der Schweiz ohne die regionalen Vermittlungsstellen angeboten, indem beispielsweise SAVD (o.a.) dieses Angebot eigenständig mit der entsprechenden Technologie aufbaut. Dabei werden bei Variante 1a Dolmetschende vom jeweiligen Anbieter eingesetzt (im Fall von SAVD also Dolmetschende aus Österreich und Deutschland), bei Variante 1b kommen (auch) Dolmetschende aus der Schweiz zum Einsatz, die also auch für eine Vermittlungsstelle arbeiten.

Szenario 2: Es wird ein schweizweites zentrales Videoangebot aufgebaut unter Kooperation der Vermittlungsstellen. Dabei kann die Technologie von SAVD zum Zug kommen, oder auch eine andere. In Variante 2a handelt es strukturell um einen Ableger oder "Franchise-Partner" von SAVD, in Variante 2b werden eigenständige Strukturen aufgebaut.

Szenario 3: In jeder Region wird ein separates Videoangebot aufgebaut, angehängt jeweils bei einer Vermittlungsstelle. In Variante 3a handelt es sich dabei um getrennte Dolmetscherpools, bei Variante 3b sind die ikD fürs Video in einem gemeinsamen Pool.

2.3 Zweck und Fragestellung

Wie bereits erläutert, stehen die Praxistauglichkeit, die Qualität sowie der Mehrwert und die Herausforderungen des Videodolmetschens im Fokus der Begleitstudie. Zudem sollen Erkenntnisse gewonnen werden, die für die Erarbeitung einer Strategie zum Videodolmetschen in der Schweiz genutzt werden können. Dazu sind einerseits die Einschätzung des Bedarfs und der Bedürfnisse bei den verschiedenen Beteiligten in Erfahrung zu bringen. Andererseits sollen auch die Vor- und Nachteile der unter 2.2 ausgeführten drei Szenarien erfasst werden.

Der Begleitstudie liegen entsprechend folgende Fragestellungen zugrunde:

1. Über welche minimale technische Infrastruktur müssen die Vermittlungsdienste bzw. Dolmetschenden und die Kunden verfügen, damit das Videodolmetschen über die SAVD-Technik einwandfrei funktioniert?
2. Wie beurteilen die Kunden, die Vermittlungsstellen und die ikD das Handling des Videodolmetschens (Vorbereitung, Aufbau der Videoverbindung, laufende „Videokonferenz“)?

3. Wie muss das Setting (Standort der Dolmetschenden, Hintergrund, Positionierung der Infrastruktur, Sitzpositionen der Anwesenden) gestaltet sein, damit die Qualität der Verdolmetschung gesichert ist?
4. Wie kommen die Kunden und deren Klienten mit dem Videodolmetschen zurecht? Wie hoch ist die Akzeptanz gegenüber dieser Form des Dolmetschens im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort?
5. Gibt es Situationen, in denen sich das Videodolmetschen besonders gut oder schlecht eignet?
6. Inwiefern unterscheidet sich das Videodolmetschen vom Dolmetschen vor Ort? Welcher Mehrwert entsteht? Welche Herausforderungen und Risiken birgt diese Art des Dolmetschens? Wie können diese umgangen werden? Auf welche Aspekte müssen Dolmetschende und Nutzende gezielt vorbereitet werden?
7. Wie zufrieden zeigen sich die Vermittlungsdienste und die ikD mit der projektinternen Schulung? Wie zufrieden sind die Kunden mit der Einführung in die Technik?
8. Entspricht Videodolmetschen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen einem Bedarf? Welche Bedürfnisse richten die Kunden an das Videodolmetschen? Was sind die Kunden bereit, für Videodolmetschen zu zahlen (inkl. Investitionen)?
9. Welche Vor- und Nachteile erkennen die Beteiligten in den Szenarien für ein zukünftiges Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz? Wie sind die Aufgaben in den Bereichen Administration, Technik, Rekrutierung, Schulung, Qualitätssicherung, Feedbackkultur etc. unter den jeweiligen Szenarien zu organisieren? Ist eine Steuerung sinnvoll und möglich?

3 Methodik

3.1 Erhebungsdesign

Das Erhebungsdesign setzt sich aus drei Erhebungsschritten zusammen:

- Literaturrecherche zu den Erfahrungen mit Videodolmetschen im deutschsprachigen Raum
- Schriftliche Befragung von Fachpersonen, ikD und Klienten nach jedem Videodolmetsch-Einsatz
- Interview mit den Beteiligten (Vermittlungsstellen, ikD, Kunden) am Ende des Pilotprojekts

Die Literaturrecherche fokussierte auf die Erfahrungen von SAVD sowie auf ein früheres Pilotprojekt, das AOZ Medios mit den Solothurner Spitälern durchführte. Da der Schlussbericht zu diesem Projekt im Erhebungszeitraum noch nicht vorlag, zeigte sich die Projektleiterin seitens der Solothurner Spitäler bereit für ein telefonisches Interview. Die Ergebnisse dieses Erhebungsteils sind im Anhang A1 dargestellt. Kurzfristig wurde auch eine Publikation der ZHAW in Bezug auf Ihre Schulungen der ikD in die Literaturanalyse aufgenommen. Im Bericht wird unter 4.1.3 darauf Bezug genommen.

Die schriftliche Befragung nach jedem Videodolmetsch-Einsatz diente dazu, die konkreten Erfahrungen mit dieser Form des Dolmetschens zu erfassen. Die Erfahrungen der Fachpersonen und ikD wurden mittels einer Onlinebefragung eingeholt. Diese war über einen Link auf der Webseite von INTERPRET aufrufbar. Damit die eingehenden Fragebogen den jeweiligen Videodolmetsch-Einsätzen zugeordnet werden konnten, waren die Befragten gebeten, den Einsatzort (Institution), das Datum, die Dolmetschsprache sowie den Namen der Fachperson und ikD anzugeben. Während des Pilot-

projekts wurde sporadisch überprüft, ob die Fachpersonen und ikD der Aufforderung nachkamen und die Onlinebefragung nach jedem Einsatz ausfüllten. Bei grösseren Lücken wurden die betreffenden Vermittlungsstellen informiert, damit diese ihre ikD oder Kunden an die Befragung erinnern konnten.

Auch die Sicht der Klienten wurde durch eine schriftliche Befragung in Erfahrung gebracht. Dazu teilten die Fachpersonen einen gedruckten Fragebogen mitsamt einem adressierten und frankierten Couvert aus. Die Fragebogen standen in mehreren Sprachversionen zur Verfügung (vgl. Anhang A2). Für die Übersetzung und Verteilung der Fragebogen an die Vermittlungsstellen war INTERPRET zuständig. Diese wiederum verteilten die Fragebogen an ihre Kunden. Das Antwortcouvert war an INTERPRET adressiert, die Erfassung der Daten erfolgte durch Büro Brägger.

In den Interviews gegen Ende des Pilotprojekts wurden die übergeordneten Fragen vertieft und eine Gesamtbeurteilung des Pilotprojekts eingeholt. Befragt wurden die Zuständigen seitens der Vermittlungsstellen, die Projektleitenden auf Kundenseite sowie die ikD, die Videodolmetsch-Einsätze durchführten. Die Gespräche erfolgten bei einer Vermittlungsstelle vor Ort: Die ikD wurden in einem Gruppeninterview befragt und im Anschluss daran fand das Gespräch mit den Projektverantwortlichen der Vermittlungsstelle statt. Die übrigen Gespräche erfolgten telefonisch.

Schliesslich nahm die Evaluatorin am Treffen von INTERPRET, den beteiligten Vermittlungsstellen und SAVD am 20. September 2018 in Zürich teil. Das Treffen diente dem Erfahrungsaustausch und der Diskussion über mögliche Strategien.

3.2 Stichprobe und Aussagekraft der Ergebnisse

Wie im Ergebnisteil differenziert ausgeführt wird, konnten deutlich weniger Videodolmetsch-Einsätze realisiert werden, als zu Beginn des Projekts angenommen wurde. AOZ-Medios konnte aufgrund einer Inkompatibilität der von SAVD eingesetzten Cisco Videokonferenzlösung mit der von ihr genutzten IT-Umgebung gar keine Einsätze durchführen. Die anderen drei Vermittlungsstellen bekundeten zudem Mühe, Kunden für das Pilotprojekt zu gewinnen. Schliesslich war die Nachfrage nach Videodolmetsch-Einsätzen insgesamt klein und nicht alle ikD, die am Pilotprojekt teilnahmen, kamen zum Einsatz.

Damit stand der Begleitstudie eine eingeschränkte Datengrundlage zur Verfügung. Eine Übersicht über die am Pilotprojekt Beteiligten, die Videodolmetsch-Einsätze und realisierten Befragungen findet sich in Tabelle 1. Aufgrund der kleinen Fallzahlen wurde eine Vollerhebung angestrebt. In Absprache mit einer Vermittlungsstelle wurde allerdings auf die mündliche Befragung von zwei Kunden verzichtet, die den Onlinefragebogen sehr differenziert ausfüllten. Ebenfalls in Absprache mit der Vermittlungsstelle wurde auf die mündliche Befragung einer ikD verzichtet. Beim Gruppeninterview konnten zudem aus terminlichen Gründen nicht alle am Pilotprojekt beteiligten ikD teilnehmen von der entsprechenden Vermittlungsstelle.

Unter Anhang A3 findet sich im Weiteren eine Übersicht, zu welchen Videodolmetsch-Einsätzen ausgefüllte Fragebogen seitens Klienten, Fachpersonen und ikD gingen. Zu acht der 30 Einsätze liegen komplette Rückmeldungen vor (Klient/in, Fachperson und ikD haben Fragebogen ausgefüllt).

In weiteren sieben Fällen haben die Fachpersonen und ikD eine Rückmeldung gegeben. Somit basiert der Vergleich der Rückmeldungen seitens Fachpersonen und ikD auf 15 Einsätzen.

Tabelle 1: Übersicht über die Stichprobe

Schriftliche Befragung	ausgefüllte Fragebogen			
	Total VD-Einsätze	Klienten	Fachpersonen	ikD
	30	14	21	19
Interviews	Vermittlungsstellen		Kunden	ikD
	Beteiligte	4	7	11 ³
	Befragte	4	5	8

Da es sich fast um eine Vollerhebung handelte, ist die Aussagekraft der Ergebnisse als hoch zu beurteilen. Dabei ist allerdings zu berücksichtigen, dass nur die am Pilotprojekt beteiligten Akteure befragt wurden. Die Ergebnisse, insbesondere zum Bedarf nach einem Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz, sind nicht repräsentativ. Die kleinen Fallzahlen erlaubten es zudem nur sehr eingeschränkt, nach Antwortmustern bzw. Zusammenhänge zu suchen (z.B. von welchen Faktoren die Gesamtbeurteilung des Videodolmetsch-Einsatzes abhängig). Aufgrund der kleinen Fallzahlen erhalten Einzelnennungen zudem zwangsläufig ein grösseres Gewicht als bei grossen Fallzahlen. Oder anders gesagt, Einzel- und Mehrheitsmeinungen lassen sich bei den vorliegenden Fallzahlen kaum auseinanderhalten. Allerdings wurden nur wenige Fragen kontrovers beantwortet. Insgesamt geben die Ergebnisse ein stimmiges Bild wider.

4 Ergebnisse

4.1 Vorarbeiten

4.1.1 Organisation und Konzeption

INTERPRET und die vier beteiligten Vermittlungsstellen bildeten eine Steuergruppe zur Umsetzung des Pilotprojekts unter Vertretung der operativen Leitungen. Die Arbeitsgruppe traf sich sechs Mal. SAVD war an drei dieser Treffen beteiligt. Dazwischen fanden sowohl zwischen SAVD und INTERPRET als auch bilateral zwischen SAVD und den beteiligten Vermittlungsstellen verschiedene Telefonkonferenzen statt. INTERPRET fungierte als Projektleitung und zeichnete für die Koordinationsaufgaben und die Projektadministration auf übergeordneter Ebene zuständig.

Mit dem Ziel, die Erfahrungen mit dem Format Videodolmetschen möglichst nicht durch technische Schwierigkeiten zu verfälschen, fiel die Wahl auf die etablierte und erprobte SAVD-Technik. Zu Beginn war auch angedacht, im Rahmen des Pilotprojekts einen gemeinsamen Videodolmetsch-Dienst mit einem Dolmetscherpool aufzubauen. Früh zeigte sich jedoch, dass ein Bereitschaftsdienst nicht finanzierbar war, da die Kosten für ein Pikett zu hoch gewesen wären. Da Videodol-

³ Anzahl ikD, die im Rahmen des Pilotprojekts Videodolmetsch-Einsätze durchführten.

metschen somit nur auf Bestellung angeboten werden konnte, zogen es die Vermittlungsstellen vor, vier regionale Videodolmetsch-Dienste aufzubauen. Das Pilotprojekt wurde schliesslich wie unter 2.1 beschrieben umgesetzt. Da AOZ Medios die von SAVD eingesetzte Cisco Videokonferenzlösung wegen mangelnder Kompatibilität nicht nutzen konnte, konnten letztlich aber nur drei Vermittlungsdienste im Pilotprojekt aufgebaut werden. Zuweilen passten die Vermittlungsstellen das Vorgehen auch leicht an (längere Laufzeit des Pilotprojekts, Auswahl der Dolmetschsprachen ohne direkten Einbezug der Kunden).

4.1.2 Investitionskosten

Auf übergeordneter Ebene fielen Kosten für die Integration der SAVD-Technik sowie für die Schulungsunterlagen an. Beides wurde von INTERPRET übernommen. Die weiteren Kosten wurden von den Vermittlungsstellen getragen.

Um die Technik von SAVD nutzen zu können, fielen pro Kunde monatliche Gebühren an.⁴ Diese wurden von den Vermittlungsstellen übernommen. Pro Endpunkt (pro Kunde mindestens einer) fielen zusätzliche Kosten an, wobei eine Vermittlungsstelle diese Kosten den Kunden verrechnete. Die Kosten pro Minute Videodolmetschen wurden zu Beginn einheitlich auf CHF 3.00 festgelegt mit einer Mindestdauer von 15 Minuten. Später wurde es den Vermittlungsstellen frei gestellt, welchen Tarif sie den Kunden verrechnen wollten. Eine Vermittlungsstelle bezahlte daraufhin den Minutentarif selber (und stellte das Angebot ihren Kunden somit kostenlos zur Verfügung), während eine Vermittlungsstellen den Minutentarif leicht nach unten anpasste. Pro Einsatzminute auch ein gewisser Betrag an SAVD zu vergüten. Zudem war eine monatliche Lizenzgebühr pro ikD zu entrichten.

Neben den finanziellen Aufwänden fiel bei den Vermittlungsstellen auch ein personeller Aufwand an. Diese konnten im Rahmen der vorliegenden Studie nicht vollständig quantifiziert werden. Sie wurden von allen Vermittlungsstellen als sehr hoch eingestuft. Vor allem die Kundenakquisition und der technische Support generierten viel Aufwand. Im Weiteren stellten die Vermittlungsstellen den ikD auch Infrastruktur zu Verfügung (Laptops und/oder Headsets).

4.1.3 Akquise der Kunden

Alle drei Vermittlungsdienste, die Videodolmetsch-Einsätze während des Pilotprojekts realisieren konnten, versuchten, externe Kunden für die Teilnahme am Projekt zu gewinnen. Schliesslich gelang dies nur einer Vermittlungsstelle. Alle Vermittlungsstellen gingen bei der Kundenakquise gezielt vor und fragten nur ausgewählte Kunden an. Absagen seitens Kunden seien häufig aus organisatorischen Gründen erfolgt, so die Aussage der Vermittlungsstellen. Dabei hätte es an Ressourcen gefehlt, um sich mit der Thematik auseinanderzusetzen und die nötigen Vorbereitungen zu treffen. Auch auf Seiten der Vermittlungsstellen fehlten zuweilen Kapazitäten, um die Kundenakquise zu verstärken. Ob auch der Preis einen Grund darstellte, um von einer Teilnahme am Pilotprojekt abzusehen, lässt sich nicht abschliessend beantworten. Seitens einer Vermittlungsstelle wird aber vermutet, dass dem so war, insbesondere als der Preis noch einheitlich auf CHF 3.00/min festgelegt

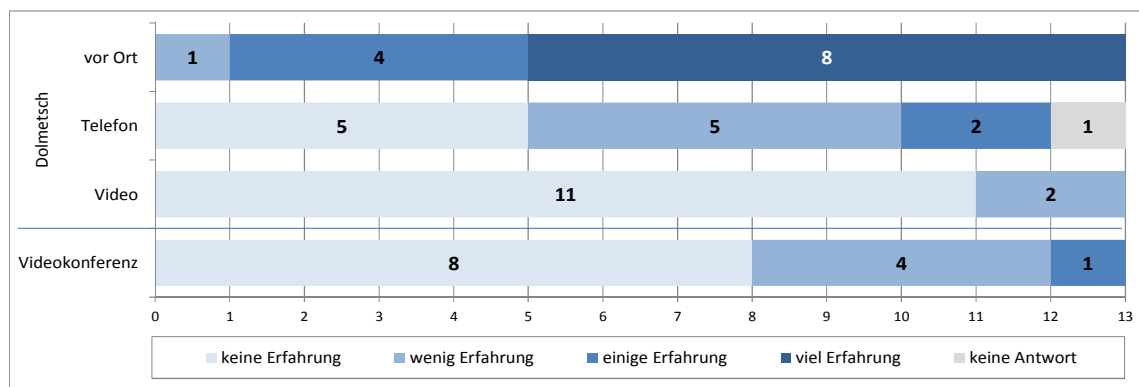
⁴ Quelle: Factsheet Pilotprojekt

war. Ein weiterer Grund für eine Nichtteilnahme wurde zudem in einer sogenannten „*technischen Hürde*“ gesehen. Demnach lag die Bereitschaft, das Videodolmetschen auszuprobieren, häufig unter dem spontan geäußerten Interesse an der neuen Technologie. Nachdem zwei Vermittlungsstellen keinen Erfolg bei den externen Kunden hatten, suchten sie intern nach Projektpartnern. Für das Pilotprojekt konnten schliesslich sieben Kunden gewonnen werden, wobei es sich in zwei Fällen um externe Kunden und in fünf Fällen um interne Angebote innerhalb derselben Institutionen handelte, denen auch die Vermittlungsstellen zugehören.

Aus zeitlichen Gründen musste die Schulung der Fachpersonen auf Kundenseite zuweilen auf das Minimum beschränkt werden. Die Internetverbindungen wurden in allen Fällen geprüft, wobei in einem Fall bereits bei diesem Test Schwierigkeiten geortet wurden. Diese konnten erst gegen Ende des Pilotprojekts behoben werden (Installation Glasfaseranschluss).

Eine Übersicht, wie viele Fachpersonen am Pilotprojekt teilnahmen, fehlt. Am Beispiel einer Vermittlungsstelle und ihren Kunden zeigt sich, dass letztlich nur ein Teil der Fachpersonen die Möglichkeit nutzte, Erfahrungen mit Videodolmetschen zu machen. Die ausgefüllten Fragebogen stammen von insgesamt 13 Fachpersonen. Diese hatten alle schon vor dem Pilotprojekt Erfahrung mit Dolmetschen vor Ort, 8 davon viel (Abbildung 1). Auch Telefondolmetschen war sieben Fachpersonen bekannt, während lediglich zwei Personen aus dem Bereich Gesundheit angeben, bereits schon vor dem Pilotprojekt mit Videodolmetschen in Kontakt gekommen zu sein (nähere Angaben dazu fehlen). Fünf Fachpersonen hatten zudem Erfahrung mit Videokonferenzen.

Abbildung 1: Erfahrung der Fachpersonen mit Dolmetschformen und Videokonferenzen (n=13)



4.1.4 Akquise und Schulung der Dolmetschenden

Eine Übersicht, welche Sprachen die Vermittlungsstellen für das Pilotprojekt auswählten, findet sich unter Anhang A2. Je nach Vermittlungsstelle waren es 5 bis 14 Sprachen (total 14 Sprachen).

Bei der Gewinnung von ikD für das Pilotprojekt gingen die Vermittlungsstellen ebenfalls gezielt vor. So wurden nach Aussagen der Leitenden ausschliesslich ikD angefragt, die die Anforderungen erfüllten (ausgewählte Sprachen, Zertifikat Interpret, Deutschkenntnisse auf GER Niveau C1). Aufgrund der hohen Nachfrage nach Tigrinya wurde eine Ausnahme gemacht und ein ikD in das Projekt aufgenommen, obschon sich dieser noch in Ausbildung befand. Letztlich kam dieser ikD am häufigsten zum Einsatz, wobei sich alle Kunden mit seiner Dolmetschleistung zufrieden zeigten (vgl. hierzu auch 4.3.3). Die Vermittlungsstellen machten die Erfahrung, dass das Pilotprojekt bei den

angefragten ikD auf hohes Interesse stiess, obschon letztlich nur ein Teil der Angefragten zur Teilnahme am Projekt zusagten (die Gründe für Absagen sind nicht systematisch erfasst worden).

Die ikD beurteilen die Schulung insgesamt positiv, auch wenn ihnen der Praxisteil und das Üben und Ausprobieren des Videodolmetschens mehrheitlich zu kurz kam. Als hilfreich wurden die Tipps zum Einrichten des Arbeitsplatzes gewertet. Die Verantwortlichen der Vermittlungsstellen beurteilen die Schulung ähnlich. Einstimmig waren sie der Meinung, dass die Weiterbildung ein zu starkes Gewicht auf die Rolle von ikD im Allgemeinen legte, da dies den erfahrenen ikD bereits bekannt war. Zwar sei in der Theorie ausreichend auf die Besonderheiten des Videodolmetschens eingegangen (z.B. Einrichten des Arbeitsplatzes), der praktische Teil sei aber unzureichend gewesen.

Wie aus dem Artikel der ZHAW und der BDÜ zu entnehmen ist, sei bei der Schulung berücksichtigt worden, dass die Dolmetschenden aus der Schweiz bereits über eine fundierte Ausbildung und praktische Erfahrung verfügen (vgl. widersprüchliche Wahrnehmung der Vermittlungsstellen und ikD). Der Fokus der Weiterbildung sei entsprechend auf das Videodolmetschen gelegt worden. Im Vordergrund standen dabei das Einrichten des Arbeitsplatzes (geschlossener Raum, neutraler Hintergrund, LAN-Internetverbindung), der Ablauf eines Videodolmetsch-Einsatzes, Unterschiede zum Dolmetschen vor Ort und technische Aspekte.

Die Teilnehmenden wurden im Anschluss an die Weiterbildung zu den Vor- und Nachteilen des Videodolmetschens befragt. Bei den Vorteilen überwogen organisatorische Aspekte (Effizienz, keine Reisezeiten, Flexibilität). Bei den Nachteilen wurden technische Herausforderungen, eingeschränktes Lesen der nonverbalen Kommunikation und eine unnatürliche Atmosphäre am häufigsten genannt. Weiter äusserten sich die ikD dem Videodolmetschen sehr offen gegenüber.

Quelle: Albl-Mikase, Michaele, Eingrieber, Monika (2018). Training Video Interpreters for refugee languages in the German-speaking DACH Countries: The SAVD Initiativ. ZHAW Zurich University of Applied Sciences, BDÜ (German Federal Association of Translators and Interpreters.)

4.2 Realisierte Videodolmetsch-Einsätze

4.2.1 Übersicht über die geplanten und realisierten Einsätze

Insgesamt konnten 25 Einsätze des Videodolmetschens durchgeführt werden (Tabelle 2). Drei Mal kam es aufgrund technischer Probleme zu einem Abbruch des Einsatzes. In einem dieser Fälle wurde während des laufenden störungsanfälligen Einsatzes auf ein Telefondolmetschen umgestellt. In den anderen zwei Fällen wurde der gesamte Einsatz abgebrochen, obschon alle Beteiligten anwesend gewesen wären. Im Weiteren wurden drei Einsätze seitens der Kunden abgesagt. Zwei Einsätze wurden seitens der ikD verpasst. Bei einem auf lange Sicht geplanten Einsatz kam es zudem zu einem Missverständnis: Der Kunde erwartete die ikD vor Ort, während diese zu Hause auf den Videodolmetsch-Einsatz wartete. Schliesslich realisierte Linguadukt beider Basel einen Versuch mit einem Bereitschaftsdienst, wobei während der drei Zeitfenster ein Einsatz realisiert werden konnte (bereits unter den 25 realisierten Einsätzen mitgezählt). Die meisten Einsätze wurden seitens Linguadukt beider Basel gemeldet (21 Einsätze, davon 14 realisiert). Der Dolmetschdienst Comprendi meldete 10 Einsätze (davon 6 realisiert) und verdi 5 Einsätze (davon 4 realisiert).

Von den 14 verfügbaren Sprachen wurden lediglich 5 nachgefragt: Tigrinya, Kurmanci, Arabisch, Dari/Farsi und Portugiesisch (vgl. Anhang A3). Von den ikD, die sich am Pilotprojekt beteiligten, kamen elf zum Einsatz. Diese realisierten zwischen einem und sieben Videodolmetsch-Einsätzen (störungsbedingte und verpasste Abbrüche mitgezählt). Von den störungsbedingten Abbrüchen zw. verpassten Einsätzen waren drei ikD betroffen.

Tabelle 2: Übersicht geplanter und realisierte Videodolmetsch-Einsätze

Realisierte Einsätze (davon ein Einsatz während Bereitschaftsdienst)	25
Störungsbedingter Abbruch des Einsatzes	3
Abgesagter Termin	3
Verpasste Einsätze	2
Ungenutzter Bereitschaftsdienst	2
Abbruch aufgrund organisatorischer Missverständnisse	1
Total	36

Von den sieben Kunden, die für das Pilotprojekt gewonnen werden konnten, führten sechs Kunden zwischen zwei und zehn Videodolmetsch-Einsätzen durch. Von den störungsbedingten Abbrüchen waren zwei Kunden und von den verpassten Einsätzen ein Kunde betroffen. Seitens der Kunden konnten insgesamt 13 Fachpersonen Erfahrung mit Videodolmetschen machen (1-3 Einsätze), wobei zu sieben Einsätzen keine Informationen über die Fachperson vorliegen. Von den störungsbedingten Abbrüchen und verpassten Einsätzen waren mindestens 3 Fachpersonen betroffen.

4.2.2 Weitere Informationen über die realisierten Einsätze

Die meisten Einsätze dauerten zwischen 30 und 60 Minuten. Ein Einsatz dauerte laut Auskunft des ikD 15 Minuten. Mit einer Ausnahme war seitens der Kunden eine Fachperson anwesend (einmal zwei Fachpersonen) sowie ein bis drei Klienten.⁵

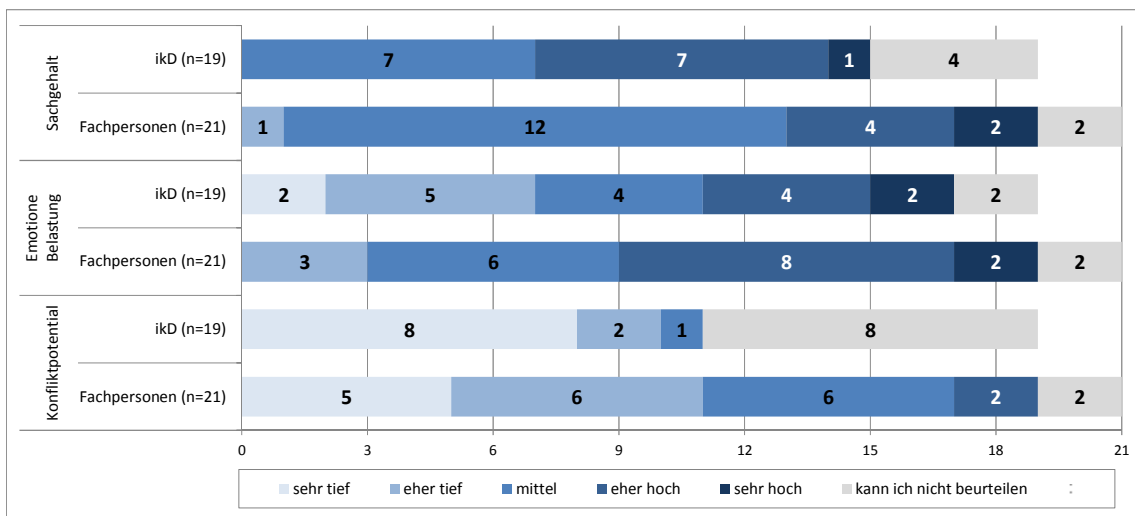
Mit Ausnahme von fünf Einsätzen (davon 4 realisiert) im Bereich Gesundheit fanden alle Videodolmetsch-Einsätze im Rahmen von Beratungs- und Unterstützungsangeboten für Asylsuchende und Flüchtlinge statt. Bei den medizinischen Einsätzen standen Verlaufskontrollen von Krankheiten im Vordergrund. Bei den Angeboten für Asylsuchende und Flüchtlinge ging es häufig um das Asylverfahren und Asylentscheide, den Familiennachzug, Wohnungssuche, Eheschliessung und Vaterschaftsanerkennung. Dort, wo ein Vergleich möglich ist, stimmen die Angaben der ikD gut mit den Angaben der Fachpersonen überein, wobei die Antwort im Einzelfall sehr global ausfällt.

Die Fachpersonen und die ikD schätzten den Komplexitätsgrad der jeweiligen Gespräche insgesamt ähnlich hoch ein (Abbildung 2). Erst bei der differenzierten Betrachtung der abgefragten Kriterien werden Unterschiede sichtbar: Der *Sachgehalt* wurde mehrheitlich als «mittel» bis «eher hoch»

⁵ Vereinzelt weichen die Angaben der ikD und Fachpersonen voneinander ab, wobei dies darauf zurückzuführen sein könnte, ob Kleinkinder mitgezählt wurden oder nicht.

eingestuft, wobei die ikD den Komplexitätsgrad tendenziell höher einstufen. Die Fachpersonen stufen den Komplexitätsgrad auch hinsichtlich der *emotionalen Belastung für die Klienten* mehrheitlich «mittel» bis «eher hoch» ein, während die ikD dies etwas tiefer wahrnahmen. Sie stufen auch das *Konfliktpotential* in den realisierten Einsätzen tiefer ein als die Fachpersonen, wobei sie häufig Mühe hatten, dies überhaupt abzuschätzen. Gegenüber den anderen zwei Kriterien schätzten die Fachpersonen den Komplexitätsgrad aufgrund des *Konfliktpotentials* deutlich tiefer ein. Sowohl die Fachpersonen wie auch die ikD beurteilten pro Gespräch mindestens eines der drei Komplexitätskriterien als «mittel», «eher hoch» oder «sehr hoch».

Abbildung 2: Einstufung des Komplexitätsgrads⁶



4.3 Praktische Umsetzung und Erfahrungen

4.3.1 Eingesetzte Infrastruktur

Als minimale technische Voraussetzung mussten sowohl die Kunden als auch die ikD über einen PC oder ein portables Gerät (Laptop, Tablett, Smartphone) mit integrierter Kamera und Mikrofon sowie über eine ausreichend leistungsstarke Internetverbindung verfügen. Mittels zusätzlicher technischer Infrastruktur (grosser/leistungsstarker Bildschirm, Headsets, leistungsstarke Kamera, Mikrofon und Lautsprecher, Weitwinkelkamera) liess sich die Ton- und Bildqualität verbessern.

Alle ikD haben von zu Hause aus die Videodolmetsch-Einsätze getätigt. 10 ikD beantworteten die Frage zur eingesetzten Infrastruktur. Als Hauptgerät nutzten sieben ikD einen Laptop, jemand nutzte einen PC (von zwei weiteren ist nicht gekannt, welches Hauptgerät sie einsetzen). Sieben ikD nutzten separate Zusatzgeräte, wobei drei auf eine vorinstallierte Infrastruktur zurückgreifen konnten:

- Alle diese sieben ikD nutzten ein Headset (3) oder ein zusätzliches Mikrofon (4).
- Eine ikD (ohne Headset) nutzte einen separaten Lautsprecher.
- Fünf ikD nutzten eine separate Kamera (ohne Weitwinkel).

⁶ Bei den Fachpersonen beziehen sich die Antworten «kann ich nicht beurteilen» auf abgebrochene Einsätze. Bei den ikD bezieht sich diese Antwortkategorie demgegenüber auf realisierte Einsätze.

Seitens der Fachpersonen beantworteten zwölf die Frage zur eingesetzten technische Ausstattung für das Videodolmetschen. Neun Fachpersonen nutzten einen Laptop als Hauptgerät (die restlichen drei gaben nicht an, ob Sie einen PC oder einen Laptop nutzten). Insgesamt sieben Fachpersonen nutzten separate Zusatzgeräte, dabei konnten vier auf eine fix eingerichtete Installation zurückgreifen:

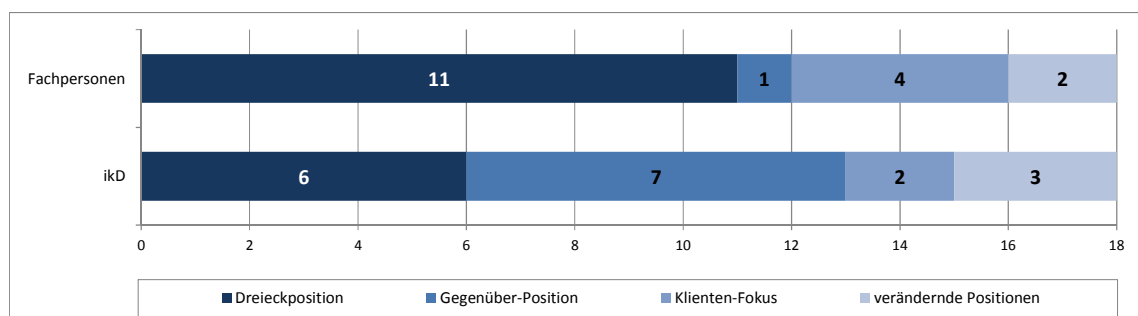
- Sechs Fachpersonen nutzten eine separate Kamera (ohne Breitwinkel).
- Zwei Fachpersonen nutzten einen separaten, grossen Bildschirm.
- Eine Fachperson nutzte einen separaten Lautsprecher
- Niemand nutzte separate Mikrofone oder Headsets.

Angaben über die Internetverbindung konnten im Rahmen der Begleitstudie nicht systematisch erfasst werden. Es musste auf die Aussagen der Beteiligten vertraut werden. Die Internetverbindung auf Seiten der ikD sollte nach Aussage der Vermittlungsstellen ausreichend stark gewesen sein. Verbindungsstörungen wurden somit eher auf Kundenseite gesehen. Eine genaue Ursache konnte jedoch nicht gefunden werden. Verbindungsstörungen traten sowohl bei einem WLAN- wie auch bei einem LAN-Anschluss auf. Zudem war es möglich, dass innerhalb derselben Institution sowohl Einsätze mit als auch ohne Verbindungsprobleme erfolgten. Einzig bei einem Kunden wurde bei der Prüfung der Internetverbindung festgestellt, dass diese von Raum zu Raum variierte, wobei auch hier die zugrunde liegende Ursache nicht identifiziert werden konnte.

4.3.2 Platzierung der Anwesenden

Bei den realisierten Videodolmetsch-Einsätzen wählten die Fachpersonen nach eigenen Angaben mehrheitlich die «Dreieck-Position» (Abbildung 3). In vier Gesprächen wurde die Platzierung so gewählt, dass die Klienten Sicht auf den Bildschirm hatten, bzw. die ikD die Klienten im Kamerawinkel hatten («Klienten-Fokus», vgl. Anhang A4). In einem Gespräch sassen die Fachperson und der/die Klient/in nebeneinander dem Bildschirm gegenüber («Gegenüber-Position»). In zwei weiteren Fällen veränderte sich die Anordnung der Personen während des Gesprächs («verändernde Positionen»), wobei in einem Fall der/die Klient/in eine liegende Position einnehmen musste (Bereich Gesundheit). Im anderen Fall wechselten die Anwesenden laufend den Platz, sodass die sprechende Person optimal von der Kamera und dem Mikrofon erfasst wurde (vgl. 4.3.3).

Abbildung 3: Angaben zur Sitzposition aus Sicht der Fachpersonen und ikD (ja n=18)



Aus der Wahrnehmung der ikD wurde häufig eine andere Position gewählt, als dass die Fachpersonen angaben (Abbildung 3). Dies geht aus den 15 Fällen hervor, die einen direkten Vergleich er-

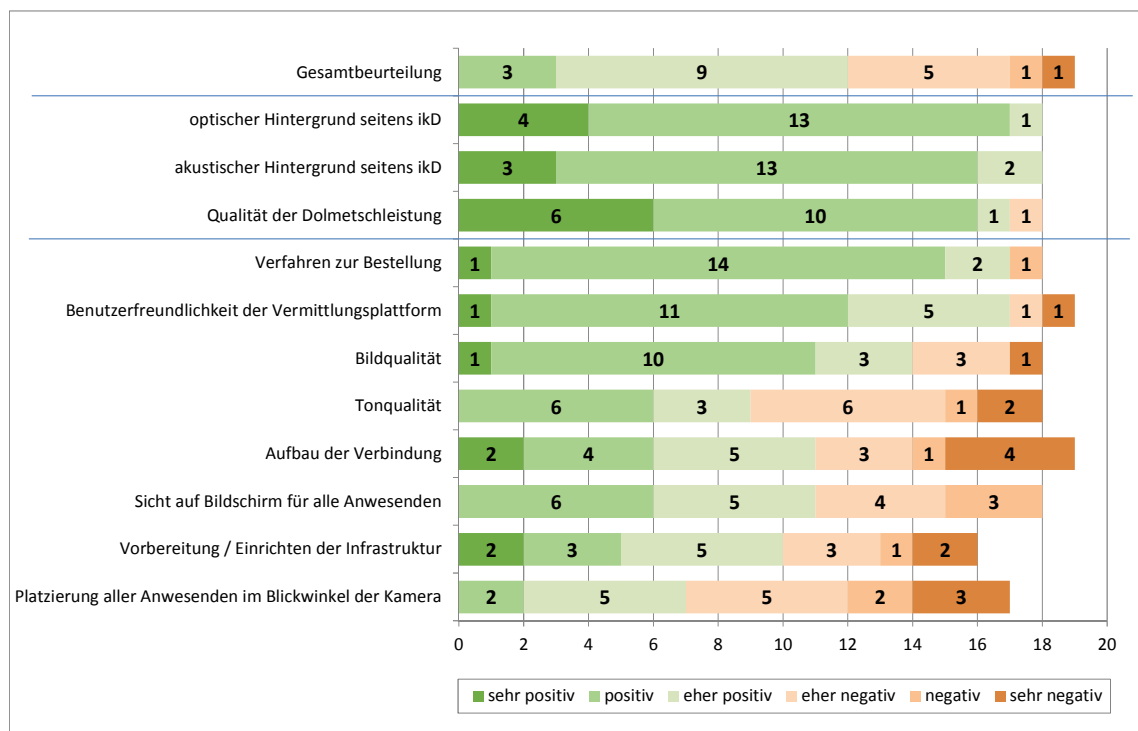
möglichen. Am häufigsten wurde eine vermeintliche «Dreieck-Position» als «Gegenüber-Position» wahrgenommen. Dieser Unterschied könnte Ausdruck einer anderen Perspektive der ikD sein. Es könnte aber auch Ausdruck dessen sein, dass die Fachpersonen Mühe bekundeten, die Anwesenden in der angestrebten «Dreieck-Position» zu platzieren (vgl. 4.3.3).

4.3.3 Beurteilung der Videodolmetsch-Einsätze

Die Fachpersonen äusserten sich insgesamt zufrieden mit der Dolmetschleistung (Abbildung 4). Nur in einem Fall wurde die Dolmetschleistung als «eher negativ» beurteilt. Dieselbe ikD wurde von einer anderen Fachperson aber sehr positiv beurteilt. Zudem verzögerte sich der entsprechende Einsatz aufgrund technischer Schwierigkeiten, wobei die ikD den Einsatz schliesslich aufgrund eines anderen Termins vorzeitig abbrechen musste. Es ist daher anzunehmen, dass sich dies auf die Beurteilung der Dolmetschleistung auswirkte. Die Fachpersonen zeigen sich im Weiteren auch zufrieden mit dem optischen und akustischen Hintergrund bei den ikD. Die ikD bestätigen in diesem Zusammenhang, sich jeweils alleine im Raum befunden zu haben. Auch setzten sie die Ratschläge zur Gestaltung des Arbeitsplatzes, wie es in der Schulung thematisiert wurde, um.

Ebenfalls mehrheitlich zufrieden waren die Fachpersonen mit dem Verfahren zur Bestellung und der Benutzerfreundlichkeit der Vermittlungsplattform (SAVD-Technik). Aus den Rückmeldungen geht nicht genau hervor, worauf eine negative Beurteilung zurückzuführen war.

Abbildung 4: Beurteilung des Videodolmetsch-Einsatzes durch die Fachpersonen (n=20)



* Differenz zum n entspricht der Antwort «kann ich nicht beurteilen» oder die Frage blieb unbeantwortet.

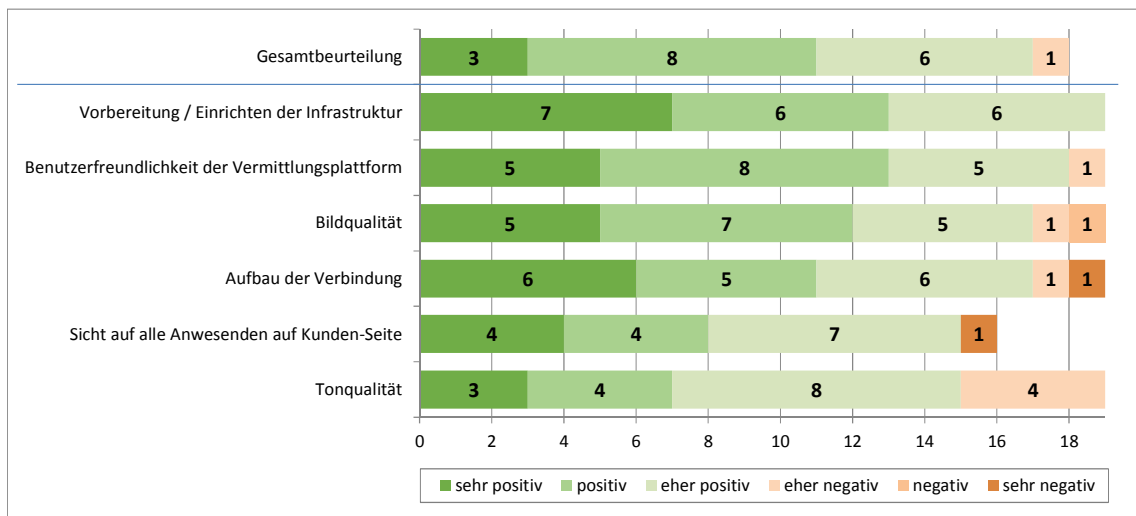
Während der eigentlichen Videodolmetsch-Einsätze kam es demgegenüber vermehrt zu Schwierigkeiten. Als am schwierigsten erwies sich für die Fachpersonen das Platzieren der Anwesenden. So war auch die Sicht auf den Bildschirm nicht in allen Fällen befriedigend. Die Gespräche mit mehr als

einer Person auf Klientenseite sind davon vermehrt betroffen. In acht Fällen zeigten sich die Fachpersonen auch mit dem Verbindungsaufbau unzufrieden. Darunter sind zwei Einsätze, die aufgrund der Verbindungsschwierigkeiten abgebrochen werden mussten (eins davon im Verlaufe des Einsatzes). In den anderen sechs Fällen war es demnach möglich, nach anfänglichen Verbindungsproblemen das Gespräch unter Einsatz des Videodolmetschens doch noch zu führen (zum Teil mit weiteren Unterbrüchen, wie aus den offenen Kommentaren zu entnehmen ist). In rund der Hälfte der Einsätze beurteilten die Fachpersonen die Tonqualität als ungenügend. Die Bildqualität wurde demgegenüber bis auf vier Fälle positiv beurteilt. Auch die Vorbereitung und das Einrichten der Infrastruktur bereiteten zuweilen Probleme, wobei hier die Fachpersonen übervertreten sind, die die Infrastruktur bei jedem Einsatz neu einrichten mussten. Die Gesamtbeurteilung seitens der Fachpersonen fällt in 12 Fällen verhalten positiv und in 7 Fällen negativ aus. In jenen drei Fällen, in denen die Gesamtbeurteilung «positiv» ausfällt, wurden alle weiteren Kriterien positiv («eher positiv» bis «sehr positiv») beurteilt.

In den offenen Kommentaren wurde neunmal der hohe Zeitfaktor zur Vorbereitung des Videodolmetsch-Einsatzes oder auch Verzögerungen aufgrund von Verbindungsproblemen kritisiert. Aus vier Kommentaren ist zu entnehmen, dass die schlechte Tonqualität die Schwierigkeit verstärkte, die Anwesenden optimal zu platzieren. So mussten die Anwesenden in mehreren Fällen so nahe an das Gerät heran rücken, dass wiederum die Sicht auf den Bildschirm erschwert wurde oder der Kamerawinkel nicht alle Anwesende erfasste. Eine Fachperson meinte diesbezüglich während des Interviews, der technische Aspekt sei von ihrer Seite her unterschätzt worden. Mit einer besseren Infrastruktur hätten mehrere der erwähnten Herausforderungen vermutlich vermieden werden können. Fünf Fachpersonen fanden es zudem störend, dass die Klienten (und zuweilen sie selber) auf den Bildschirm fixiert waren und dadurch der Blickkontakt zu den Klienten nicht richtig hergestellt werden konnte. In einem Gespräch mussten zudem Dokumente besprochen werden, was über Video schwierig war. In den Kommentaren wurde schliesslich auch Unmut über geplante Einsätze geäussert, die aufgrund technischer Probleme oder Abwesenheit der ikD nicht zustande kamen.

Die ikD beurteilen die Videodolmetsch-Einsätze sehr viel positiver als die Fachpersonen (Abbildung 5). Keines der abgefragten Kriterien wird von mehr als vier ikD negativ beurteilt. Insbesondere werden der Verbindungsaufbau, die Sicht auf die Anwesenden und die Tonqualität mehrheitlich positiv bewertet - ganz im Gegensatz zu den Fachpersonen. Die Gesamtbeurteilung fällt mit einer Ausnahme positiv aus. Trotz der insgesamt positiven Bewertung äusserten die ikD in den offenen Kommentaren durchaus Herausforderungen des Videodolmetschens: Verbindungsstörungen, ungenügende Ton- und Bildqualität und mangelnde Sicht auf alle Anwesenden (meist entspricht dies auch der entsprechenden Rückmeldung der Fachpersonen). Offenbar bewerten sie diese Herausforderungen aber als weniger störend als die Fachpersonen.

Abbildung 5: Beurteilung des Videodolmetsch-Einsatzes durch die ikD (n=19)*



* Differenz zum n entspricht der Antwort «kann ich nicht beurteilen» oder die Frage blieb unbeantwortet.

4.3.4 Akzeptanz und Eignung

Die Klienten beurteilten das Videodolmetschen im jeweiligen Einsatzkontext ohne Ausnahme als «hilfreich» bis «sehr hilfreich». Alle gaben an, dank des Videodolmetschens die Aussagen der Fachperson vollumfänglich verstanden zu haben. Bis auf eine Person gaben zudem alle an, dass sie dank des Videodolmetschens selber uneingeschränkt am Gespräch teilnehmen konnten. Jene Person, die dies verneinte, fand es sehr irritierend, dass die dolmetschende Person nicht im Raum anwesend war. Die Rückmeldung der Fachperson zeigt zudem, dass es sich um den Videodolmetsch-Einsatz handelte, der seitens der ikD frühzeitig beendet wurde. Alle anderen Klienten beurteilten die räumliche Abwesenheit der ikD als gar nicht irritierend.⁷ Die Fachpersonen beurteilten dies demgegenüber deutlich häufiger als irritierend: In 18 Antworten äusserten sich die Fachpersonen sechsmal «eher irritiert» und dreimal «sehr irritiert». Darunter sind Einsätze mit und ohne Anwendungsschwierigkeiten (Verbindungsprobleme, Bild- und Tonqualität). Im Weiteren stufen die Fachpersonen und ikD die Akzeptanz seitens der Klienten mehrheitlich als gegeben ein, was mit deren Rückmeldungen übereinstimmt.

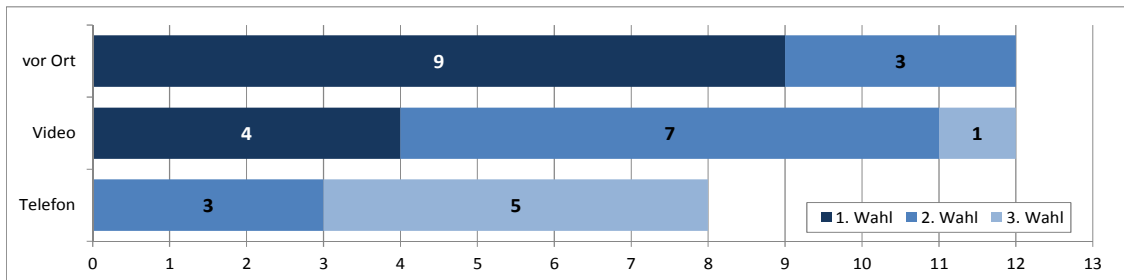
Trotz der positiven Beurteilung des Videodolmetschens bevorzugten 9 von 13 Klienten, die die Frage beantworteten, das Dolmetschen vor Ort (Abbildung 6). Für vier Klienten ist das Videodolmetschen die erste Wahl und für sieben die zweite Wahl. Nur jene Person, die die Abwesenheit der dolmetschenden Person als sehr irritierend beurteilte, bevorzugt das Dolmetschen vor Ort und das Telefondolmetschen vor dem Videodolmetschen. Von jenen, die das Videodolmetschen bevorzugten, kennt eine Person die anderen Einsatzformen nicht.⁸ Die drei weiteren Klienten/innen, die ausser dem Videodolmetschen mit keiner anderen Einsatzform in Kontakt kamen, bevorzugten trotz fehlender Erfahrung das Dolmetschen vor Ort. Diese Form des Dolmetschens ist für niemanden die

⁷ 4er Skala: sehr irritierend, eher irritierend, wenig irritierend, gar nicht irritierend

⁸ Bis auf drei kamen alle Klienten zum ersten Mal mit Videodolmetschen in Kontakt. 10 bzw. 2 Klienten hatten schon Erfahrung mit Dolmetschen vor Ort oder am Telefon. Für insgesamt drei Klienten war der Videodolmetsch-Einsatz, auf den sich der Fragebogen bezog, das erste Mal, dass sie mit Dolmetschen in Kontakt kamen.

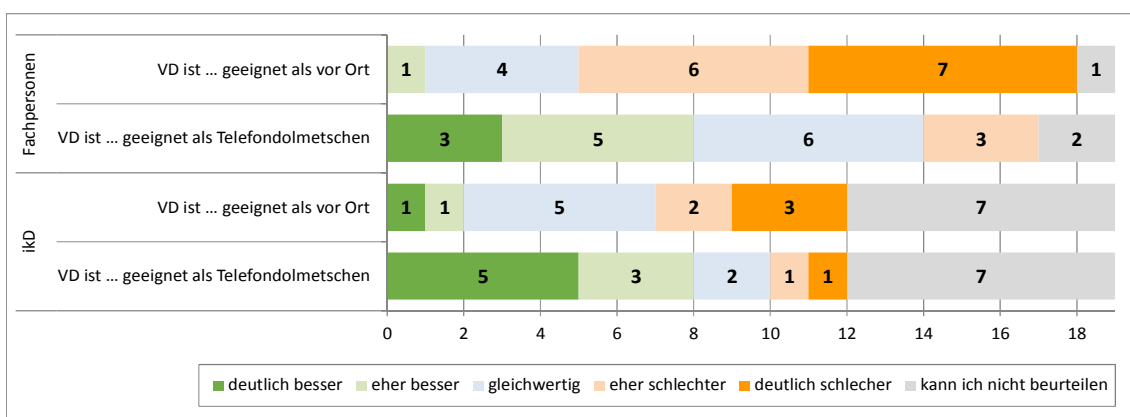
dritte Wahl. Demgegenüber wird das Telefondolmetschen von keiner/m Klienten/in bevorzugt. Der Vergleich mit den Rückmeldungen der Fachpersonen zu den jeweiligen Videodolmetsch-Einsätzen zeigt, dass Anwendungsschwierigkeiten (Ton- oder Bildqualität, Verbindungsaufbau, Platzierung der Anwesenden vor dem Bildschirm) nicht direkt damit in Verbindung steht, ob das Videodolmetschen seitens der Klienten als erste oder zweite Wahl bezeichnet wird. So wird das Videodolmetschen in zwei Fällen trotz auftretenden Schwierigkeiten bevorzugt, während in zwei anderen Fällen, wo keine Probleme auftraten, das Dolmetschen vor Ort priorisiert wird.

Abbildung 6: Rangierung der Dolmetschformen durch die Klienten (n=13)⁹



Die Fachpersonen und ikD wurden gebeten, die Eignung des Videodolmetschens im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort und zum Telefondolmetschen zu beurteilen. Dabei sollten sie sich auf das jeweilige Setting beziehen, in dem der Videodolmetsch-Einsatz stattfand. Die Fachpersonen bevorzugten klar das Dolmetschen vor Ort, bzw. halten das Videodolmetschen in den jeweiligen Settings als weniger gut geeignet (Abbildung 7). Vier Fachpersonen beurteilen das Videodolmetschen bezogen auf das Einsatz-Setting als gleichwertig. Lediglich eine Fachperson bevorzugt das Videodolmetschen. Der Vergleich mit dem Telefondolmetschen fällt demgegenüber deutlich zugunsten des Videodolmetschens aus. Bis auf drei Fälle wird das Videodolmetschen von den Fachpersonen als gleichwertig oder besser geeignet beurteilt.

Abbildung 7: Eignung des Videodolmetschens aus Sicht der Fachpersonen und ikD (je n=19)



⁹ Insgesamt haben 13 Klienten die Frage beantwortet, zuweilen aber nicht alle drei Dolmetschformen einem Rang zugeordnet.

Die ikD schätzen die Eignung ähnlich ein wie die Fachpersonen. Auffallend ist, dass die ikD in sieben Einsätzen keine Beurteilung vornehmen. Aus den Kommentaren geht hervor, dass sie für eine Einschätzung mehr Erfahrung mit Videodolmetschen benötigen. Im Vergleich zu den Fachpersonen sehen sie das Videodolmetschen insgesamt gegenüber dem Dolmetschen vor Ort häufiger als gleichwertig oder besser geeignet.

In den offenen Kommentaren verweisen die Fachpersonen und ikD häufig auf zuvor gemachte Kommentare (vgl. 4.3.3) oder machen nochmals auf die Herausforderungen des Videodolmetschens aufmerksam. Das Bevorzugen des Dolmetschens vor Ort wird somit häufig damit begründet, dass die spezifischen Herausforderungen des Videodolmetschens nicht auftreten (Verbindungsprobleme, mangelnde Ton- und Bildqualität, schwierige Platzierung der Anwesenden, Fokussierung auf Bildschirm). Einzelne ikD führen weiter aus, die Gesamtsituation und die nonverbale Kommunikation vor Ort besser erfassen zu können. Ein Vorteil des Videodolmetschens wird demgegenüber darin gesehen, dass der Einsatz von zu Hause aus erfolgt, was zwei ikD als entspannender wahrnehmen. Die weiteren Kommentare beziehen sich auf den Vergleich mit dem Telefondolmetschen. Dabei wird die Verfügbarkeit eines Bildes häufig als Vorteil hervorgehoben, wodurch die ikD die nonverbale Kommunikation lesen können. Die Fachpersonen schätzen die Verfügbarkeit eines Bildes zudem, um das Vertrauen zu den Klienten festigen zu können. Einzelne sehen im Bild aber auch eine Ablenkungsquelle.

In den Interviews mit den ikD wurden die Vor- und Nachteile gegenüber dem Dolmetschen vor Ort ebenfalls vertieft. Dabei wurde nochmals bestätigt, dass die Gesamtsituation beim Dolmetschen vor Ort am besten erfasst werden kann und die Platzierung der Anwesenden auf Kundenseite beim Videodolmetschen eine Herausforderung darstellen kann. In den Gesprächen wurden zudem folgende Ergänzungen gemacht:

- Die Qualität des Dolmetschens per Video wurde seitens der ikD als gleichwertig eingeschätzt wie vor Ort. Nur eine ikD meinte, die Qualität entspreche 80% von der Qualität vor Ort.
- Durch das Videodolmetschen fallen die Wegzeiten weg, wobei dies nur zum Tragen kommt, wenn die ikD vor und nach dem Einsatz keine anderen Einsätze vor Ort haben. Jemand macht zudem darauf aufmerksam, dass mindestens 15 Minuten für die Vorbereitung eingerechnet und entsprechend auch entschädigt werden müssen.
- Die ikD machen häufig die Erfahrung, dass ein Gespräch später als geplant startet. Beim Videodolmetschen müssen die ikD auf die Verbindung mit den Kunden warten, ohne zu wissen, weshalb es zu Verzögerungen kommt (Verspätung oder technische Schwierigkeit). Da sie noch kaum Erfahrung mit dem Videodolmetschen haben, führte dies zuweilen zu einer Verunsicherung, ob selber alles richtig gemacht wurde. Allgemein fühlten sich die ikD durch die technischen Schwierigkeiten gestresst.
- Beim Einsatz von zu Hause aus kann es zu Ablenkungen kommen, die vor Ort auszuschliessen sind. Eine ikD erzählte, dass es während des Einsatzes an der Tür klingelte. Da sie kleine Kinder hat, konnte sie sich nicht vom Gedanken lösen, dass das Klingeln etwas mit ihren Kindern zu tun haben könnte, wodurch sie sich nicht gleichermassen auf das Gespräch konzentrieren konnte.

- Das Videodolmetschen erlaubt ein schnelles Zu- und Wegschalten, wodurch sich die ikD in der Regel besser abgrenzen können. Jemand kann sich demgegenüber vor Ort viel besser abgrenzen, wenn besonders belastende Inhalte übersetzt werden müssen. Vor Ort sei es möglich, den Blick auch einmal abzuwenden und dadurch etwas Distanz zu schaffen, was bei Videodolmetschen als fehlendes Mitwirken ausgelegt werden könnte. Im Weiteren kann das schnelle Zu- und Wegschalten dazu führen, dass die ikD sehr unvermittelt mitten im Gespräch sind und in-nerst sehr kurzer Zeit die Situation erfassen müssen. Bei Einsätzen vor Ort können zuweilen hilfreiche Informationen, z.B. aus welcher Stadt die Klienten kommen und welchen Dialekt sie sprechen, im nicht formellen Teil vor dem eigentlichen Gespräch erfasst werden.
- Einzelne ikD machten zudem die Erfahrung, dass die Kunden beim Videodolmetschen kein Vor-gespräch führten (wobei nicht auszuschliessen ist, dass dies auch vor Ort ausgefallen wäre). Die ikD sind beim Videodolmetschen zudem stärker davon abhängig, welche Informationen ihnen die Fachpersonen weitergeben. Jemand bemerkte z.B. erst im Verlaufe des Gesprächs, dass auch ein Baby anwesend war.

4.4 Ausblick

4.4.1 Videodolmetsch-Angebot in der Schweiz: Bedarf, Mehrwert und Bedürfnisse

Die fünf interviewten Kunden sehen alle ein Potential im Videodolmetschen. Das Potential wird überwiegend ausserhalb von „Standardsituationen“ gesehen, für die bereits heute auf Dolmetschen vor Ort zurückgegriffen wird. Auch wenn es gelingen sollte, eine einwandfreie Technik zu gewährleisten, bringe das Videodolmetschen in diesen Situationen keinen unmittelbaren Mehrwert. Aufgrund der natürlicheren Gesprächsatmosphäre werden ikD vor Ort klar bevorzugt. Das Potential von Videodolmetschen wird somit in einem ergänzenden Angebot zum Dolmetschen vor Ort erkannt. Entsprechend wird das Potential in Einsatzfeldern erkannt, für die bislang auf professionelle ikD vor Ort verzichtet wurde oder aufgrund fehlender Verfügbarkeit verzichtet werden musste: Eher kürzere Einsätze, kurzfristige Einsätze sowie Einsätze mit langen Wegzeiten (hohe Wegpauschale). Der Mehrwert des Videodolmetschens wird somit in erster Linie darin gesehen, dass das Videodolmetschen theoretisch flexibler eingesetzt werden kann und keine Wegpauschalen anfallen. Damit das Angebot aus Kundensicht attraktiv ist, muss es störungsfrei funktionieren, einfach zu nutzen sein (ohne lange Vorbereitung) und für die potentiellen Einsatzfelder tiefere Kosten als das Dolmetschen vor Ort generieren. Aus Sicht von zwei Kunden müsste das Angebot auch mobil, ausserhalb der Institutionsräumlichkeiten auf einem Tablet genutzt werden können. Ebenfalls zwei Kunden sehen Bedarf nach einem Angebot auf Abruf, während die anderen dies nicht als zwingend notwendig erachten (zwei halten es für unrealistisch, dass ein Bereitschaftsdienst finanzierbar wäre). Ihr Bedürfnis wäre es, Videodolmetsch-Einsätze einen halben bis einen ganzen Tag im Voraus buchen zu können.

Grenzen des Videodolmetschens sehen die Kunden bei Gesprächen, in deren Verlauf Dokumente mit den Klienten besprochen werden müssen. Auch wenn heikle Gespräche anstehen oder das Vertrauen zu den Klienten erst gewonnen werden muss, wird Videodolmetschen als wenig geeignet beurteilt. Bezogen auf den Inhalt sehen die Kunden grundsätzlich keine Grenzen – auch sehr komplexe Sachverhalte könnten per Video übersetzt werden, solange allerdings keine weiteren erschwerenden Faktoren hinzukämen.

Die Einschätzung der Vermittlungsstellen zu Bedarf und Grenzen des Videodolmetschens entspricht weitgehend der Kundensicht. Alle vier Vermittlungsstellen erkennen einen mittel- bis langfristigen Bedarf, wobei sie das Potential in einem ergänzenden Angebot zum Dolmetschen vor Ort erkennen. Wie die Kunden sehen sie damit das Videodolmetschen geeignet für Einsatzfelder, in denen das Dolmetschen vor Ort heute nicht oder nur unter erschwerenden Bedingungen eingesetzt wird: Kürzere Einsätze, kurzfristige Einsätze sowie Einsatzorte mit erschwertem Zugang, wie Randregionen oder auch bestimmte Settings (z.B. Justizvollzug). Aus Sicht der Vermittlungsdienste müsste zudem mittel- bis langfristig ein Bereitschaftsdienst angestrebt werden, um neue Einsatzfelder erschliessen zu können. Die Grenzen erkennen die Vermittlungsstellen bei Einsätzen mit vielen anwesenden Personen und bei besonders sensiblen Gesprächen. Jemand geht auch davon aus, dass das Videodolmetschen in Institution mit komplexen Prozessen – insbesondere Spitäler – besonders schwierig zu etablieren sein dürfte. Über die Eignung in bestimmten Settings (z.B. Psychiatrie) gehen die Meinungen zuweilen auseinander.

Auch die ikD sehen ein Potential im Videodolmetschen. Aus Kundensicht erkennen sie eine erhöhte Flexibilität und je nach Einsatzort und Dauer tiefere Kosten. Das Videodolmetschen bietet ihnen selber eine interessante berufliche Erweiterung. Falls mehrere Einsätze hintereinander erfolgen würden, wäre das Videodolmetschen besonders interessant für sie, da sie dadurch stärker ausgelastet wären. Per Video würden sie zudem auch eher Aufträge zu Randzeiten annehmen, was sie heute teils ablehnen, insbesondere spät abends. Im Weiteren decken sich ihre Einschätzungen zu den Grenzen des Videodolmetschens mit der Sicht der Kunden und Vermittlungsstellen.

4.4.2 Herausforderungen

Aus den Erfahrungen im Pilotprojekt erkennen die Vermittlungsstellen eine ganze Reihe von Herausforderungen. Allen voran zeigte sich, dass die eingesetzte Technik (Hardware und Internetverbindung) störungsanfällig ist bzw. den Anforderungen an das Videodolmetschen nicht optimal entspricht (vgl. 4.3.1). Eine einwandfrei funktionierende Technik ist aber eine Grundvoraussetzung, um ein Videodolmetsch-Angebot erfolgreich aufbauen zu können. *„Ansonsten ist das Akzeptanzproblem gleich ein doppeltes“*, wie jemand diesbezüglich anfügte und damit gleich zur zweiten Herausforderung überleitet: Die Etablierung des Videodolmetschens. Eine erste Schwierigkeit bestand darin, Kunden zur Teilnahme am Projekt zu gewinnen (vgl. 4.1.2). Zwei Vermittlungsstellen gehen aufgrund dieser Erfahrung davon aus, dass viel in die Kundenakquise investiert werden müsste, sollte ein Videodolmetsch-Dienst aufgebaut werden. Die zweite Schwierigkeit bestand darin, dass die teilnehmenden Kunden das Videodolmetschen kaum nutzten (vgl. 4.2). Die Beteiligten führten dies zuweilen auf eine sogenannte „technische Hürde“ zurück (vgl. 4.1.3). Demnach haben die Fachpersonen häufig auf alt Bewährtes zurückgegriffen und die neuen Technologien gemieden.¹⁰ Dass technische Störungen auftraten und auch einzelne Einsätze verpasst wurden, dürfte dies noch verstärkt haben. Andererseits wurde auch in Frage gestellt, ob dem Pilotprojekt hinsichtlich des Bedarfs die richtige Annahme zugrunde lag. Aufgrund der bisher genannten Herausforderungen erwies sich der Aufwand für die Vermittlungsstellen als aufwändiger als zu Beginn gedacht. Insbesondere war ein enges Begleiten der Einsätze erforderlich, was die Notwendigkeit eines techni-

¹⁰ Dies deckt sich mit einem der Schlüsse aus dem Pilotprojekt an den Solothurner Spitälern (vgl. Anhang A1).

schen Supports (*first/second level Support*) aufzeigte, sollte ein Videodolmetsch-Dienst aufgebaut werden. Schliesslich wuchsen im Verlaufe des Pilotprojekts die Zweifel, ob das Videodolmetschen günstiger angeboten werden kann als Dolmetschen vor Ort.¹¹ Die Erfahrungen mit der Schulung zeigen, dass die technische Handhabung zudem stärker mit den ikD geprobt werden sollte. Neben den Aufwänden der Vermittlungsstellen hat auch eine gute Software für das Videodolmetschen, die Datenschutz gewährleisten muss, seinen Preis. Die Kosten bzw. das Preismodell stellt somit eine weitere Herausforderung dar, was bei einem Bereitschaftsdienst besonders ins Gewicht fallen würde. Die Vermittlungsstellen sind sich einig, dass minimale Einsatzzahlen notwendig sind, um attraktive Preise gewährleisten zu können. Ob solche Einsatzzahlen je erreicht werden können, wird aber kontrovers eingeschätzt.

4.4.3 Beurteilung der Szenarien

Welche Vor- und Nachteile der drei Szenarien (vgl. 2.2 Seite 3) seitens der Verantwortlichen der Vermittlungsstellen geäussert wurden, ist in Tabelle 3 aufgeführt. Unabhängig von den Vor- und Nachteilen wird aktuell das Szenario 3 (separate Videodolmetschdienste der Vermittlungsstellen) als am realistischsten eingestuft, bzw. es wird erkannt, dass die Entwicklung aktuell in diese Richtung läuft. Eine Vermittlungsstelle hat so auch konkret vor, ein eigenes Angebot aufzubauen. Ob Szenario 3 erfolgsversprechend ist, wird von einer Vermittlungsstelle allerdings stark bezweifelt; dies insbesondere deshalb, da unter diesem Szenario ein Präsenzdienst nicht finanzierbar sei und entsprechend keine neuen Einsatzfelder erschlossen und die Nachfrage kaum gesteigert werden könnten. Im Grundsatz erkennen alle Vermittlungsstellen in einem gemeinsamen Angebot (Szenario 2) die meisten Vorteile. Ein Bereitschaftsdienst wird am ehesten unter diesem Szenario für möglich gehalten. Jedoch scheitert dieses Szenario aus Sicht der Befragten an den bestehenden Rahmenbedingungen: Einerseits ist die Subventionierung der Vermittlungsstellen kantonal organisiert. Andererseits zeigte bereits das gemeinsame, in der Zwischenzeit jedoch sistierte Projekt zur Erarbeitung einer gemeinsamen Vermittlungsplattform, wie schwierig es ist, die verschiedenen Tarifsysteme, bereits eingesetzten IT-Systeme und Interessen der Vermittlungsstellen (bzw. deren übergeordneten Institutionen) auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen. Was das Eintreffen von Szenario 1 (kommerzieller Videodolmetschdienst unabhängig von den Vermittlungsstellen) angeht, gehen die Meinungen auseinander: Während es eine Vermittlungsstelle für realistisch hält, dass SAVD den Markteintritt in die Schweiz in naher Zukunft wagen wird, halten zwei andere dies für eher unwahrscheinlich. Zwar überzeuge die Dienstleistung der SAVD hinsichtlich Benutzerfreundlichkeit und auch Qualität der Dolmetschenden. Der SAVD oder jedem anderen Anbieter stellten sich aber dieselben Herausforderungen, die das Pilotprojekt deutlich aufzeigte (vgl. 4.4.2). Die Schweiz dürfte für kommerzielle Anbieter, die einzig auf das Videodolmetschen setzen, daher wenig attraktiv sein. Bei den Szenarien 2 und 3 wird entsprechend auch ein Vorteil gesehen, dass das Angebot der etablierten Vermittlungsstellen ausgebaut wird und den Kunden somit in den bestehenden Strukturen zur Qualitätssicherung ein Kombinationsangebot bestehend aus Dolmetschen vor Ort, Video oder Telefon gemacht werden kann.

Ob bei Szenario 2 die Kooperation mit SAVD angestrebt werden soll (2a) oder eigene Strukturen aufgebaut werden sollen (2b), kann von den Vermittlungsstellen nur wage beantwortet werden,

¹¹ Auch dies deckt sich mit den Schlüssen aus dem Pilotprojekt an den Solothurner Spitälern (vgl. Anhang A1).

wobei sich diese Frage auch bei Szenario 3 stellt. Das SAVD-Paket (Cisco-Videokonferenzlösung und Verrechnungssystem) überzeuge zwar zur Durchführung von Videodolmetsch-Einsätzen, mache aber Schnittstellen zum eigenen IT-System notwendig, wobei diesbezüglich Zweifel von den Vermittlungsstellen geäussert werden, dass alle nötigen Parameter verfügbar sind. Zudem wird die Grundpauschale pro Kunde als viel zu hoch eingestuft. Die Vermittlungsstellen bevorzugen zudem eine Software, über die Bestellungen für das Dolmetschen vor Ort, per Video und Telefon abgewickelt werden könnten. Als Alternative zu SAVD wird in den Interviews einzig Bhaasha namentlich erwähnt.

Tabelle 3: Geäusserte Vor- und Nachteile und Zweifel zu den drei Szenarien¹²

	Vorteile	Nachteile	Zweifel
Szenario 1	SAVD überzeugt qualitativ und gewährleistet einen Bereitschaftsdienst	Fehlende Kenntnisse der Schweizer Strukturen (1a) oder Doppelanstellung der ikD (1b), Konkurrenz für die regionalen Vermittlungsstellen	Schweiz attraktiv genug?
Szenario 2	Kombinationsangebot durch etablierte Vermittlungsstellen, ökonomisch am sinnvollsten, Synergien nutzen, Bereitschaftsdienst am ehesten möglich	Gemeinsame Strategieentwicklung würde aufgrund der nötigen Absprachen und Findungsprozesse lange dauern	Ist unter den bestehenden Rahmenbedingungen ein Konsens möglich?
Szenario 3	Kombinationsangebot durch etablierte Vermittlungsstellen, Vermittlungsstellen können Strategie nach den eigenen Bedürfnissen vorantreiben	Effizienzverluste, Bereitschaftsdienst nicht realisierbar, Konkurrenz unter Vermittlungsstellen nimmt zu	Alleingang aus betriebswirtschaftlicher Sicht machbar?

Beschrieb der Szenarien auf Seite 3.

Ob unter Szenario 3 ein gemeinsamer Pool an ikD gebildet werden soll (3b), wurde in den Interviews nicht vertieft. Jemand machte diesbezüglich aber die Bemerkung, dass grundsätzlich eine ähnliche Struktur wie beim Telefondolmetschdienst vorstellbar sei und eine Vermittlungsstelle für das Videodolmetschen in der Schweiz zuständig sein könnte, wobei es dann zu Doppelanstellungen der ikD käme. Die ikD selber äusserten sich grundsätzlich offen einer regionalen oder zentralen Organisation des Videodolmetschens gegenüber, solange ihre Arbeit die nötige Wertschätzung erhält. Mit Blick auf eine bessere Auslastung ist es in ihrem Interesse, ein möglichst grosses Einzugsgebiet bedienen zu können.

¹² Mindestens eine Nennung, Nennungen in zusammengefasster Form dargestellt.

Die Kunden wurden nicht vertieft zu den Szenarien befragt. Grundsätzlich würden sie es bevorzugen, wenn sie das Videodolmetschen bei den jeweiligen Vermittlungsstellen beziehen könnten, um Videodolmetschen und Dolmetschen vor Ort aus einer Hand beziehen zu können. Einem zentralen Angebot gegenüber wären sie aber nicht abgeneigt, zumal zuweilen bezweifelt wird, dass eigenständige regionale Angebote überhaupt finanzierbar sind. Gegenüber einem ausländischen Angebot werden demgegenüber klar mehr Vorbehalte laut. Dabei geht es den Kunden je nach Einsatzgebiet in erster Linie darum, dass die ikD über minimale Kenntnisse der hiesigen Strukturen verfügen. Je nach Gesprächsinhalt sei dies aber nicht immer notwendig.

4.5 Abschluss des Pilotprojekts

Die Vermittlungsstellen ziehen gegen Ende des Pilotprojekts ein durchgezogenes Fazit. Einerseits konnten wertvolle Erfahrungen gesammelt und der Austausch mit den anderen Vermittlungsstellen gestärkt werden. Andererseits blieb aufgrund der tiefen Einsatzzahlen, der teils auftretenden technischen Schwierigkeiten und divergierenden Interessen der Vermittlungsstellen zuweilen auch ein Gefühl der Ernüchterung und Enttäuschung zurück. Beim Treffen vom 20. September 2018 fiel schliesslich der Entscheid, den gemeinsamen Teil des Pilotprojekts zu beenden und somit auch das Verfolgen einer gemeinsamen Strategie. Wie bereits unter 4.4.3 aufgeführt, will eine Vermittlungsstelle den Aufbau eines eigenen Videodolmetsch-Diensts unter Kooperation mit Bhaasha vorantreiben. Die anderen drei Vermittlungsstellen zeigen sich weiter interessiert, am Thema dran zu bleiben, ohne aber bereits konkrete nächste Schritte beschlossen zu haben.

5 Analyse und Schlussfolgerungen

5.1 Erfahrungen mit Videodolmetschen im Rahmen des Pilotprojekts

Ein Ziel der Begleitstudie war es, die Praxistauglichkeit und die Qualität des Videodolmetschens sowie den Mehrwert – insbesondere gegenüber dem Dolmetschen vor Ort – zu beurteilen.

In 28 Fällen waren sowohl auf Kunden- als auch auf Seiten der ikD alle Beteiligten für den Videodolmetsch-Einsatz bereit. In neun Fällen – was jedem dritten Einsatz entspricht – traten Verbindungsschwierigkeiten auf, wobei drei dieser Einsätze abgebrochen werden mussten. In neun bzw. vier Fällen wurde zudem die Tonqualität oder die Bildqualität als ungenügend beurteilt. Aufgrund des hohen Anteils an Einsätzen, die von technischen Schwierigkeiten überschattet wurden, ist die Praxistauglichkeit des Videodolmetschens im Pilotprojekt als ungenügend zu bezeichnen. Worauf die technischen Schwierigkeiten zurückzuführen sind, lässt sich nicht abschliessend beantworten. Es gibt Hinweise, dass vor allem eine ungenügend starke Internetverbindung die Probleme verursachte. Eine mangelnde Tonqualität dürfte zudem auch auf die eingesetzten Geräte auf Kundenseite zurückzuführen sein. Insbesondere nutzte keiner der Kunden ein separates Mikrofon. Dies führte auch dazu, dass die Kunden vermehrt Mühe bekundeten, die Anwesenden optimal zu platzieren. Eine bessere Infrastruktur hätte eine grössere Distanz zum PC/Laptop und somit mehr Bewegungsfreiheit erlaubt. Aus dieser Beobachtung lässt sich schlussfolgern, dass ein Hauptgerät (PC, Laptop, Tablet) mit integrierter Kamera, Mikrofon und Lautsprecher den Anforderungen des Videodolmetschens nicht genügt. Zudem benötigt das Videodolmetschen sowohl bei den ikD als auch den Fach-

personen eine längere Vorbereitung, wofür die Zeit bei den Kunden oftmals fehlt und was die Praxistauglichkeit ebenfalls mindert.

Das Dolmetschen im engeren Sinne wurde von den Beteiligten per Video gleichwertig beurteilt wie vor Ort. Die Dolmetschenden können die Gesamtsituation und nonverbale Signale vor Ort aber besser erfassen. Beim Videodolmetschen müssen sie die Gesamtsituation zudem innert kürzester Zeit erfassen und sind aufgrund des eingeschränkten Blickwinkels darauf angewiesen, dass die Fachpersonen ihnen das Setting vollständig erläutert. Das Videodolmetschen hat zudem einen Einfluss auf die Gesprächssituation. Die Atmosphäre wird als weniger natürlich wahrgenommen. Zuweilen sind die Klienten stark auf den Bildschirm fokussiert, was den Aufbau einer Beziehung zwischen Fachperson und Klienten erschwert. Beim Videodolmetschen von zu Hause der ikD aus kann es zudem zu unkontrollierbaren Störungen und Ablenkungen kommen. Werden alle diese Aspekte berücksichtigt, ist die Qualität des Dolmetschens vor Ort klar höher zu beurteilen als beim Videodolmetschen.¹³ Vor allem in heiklen und sensiblen Gesprächen, wenn das Vertrauen zu den Klienten aufgebaut werden muss, oder wenn mehrere Personen am Gespräch teilnehmen, sind ikD vor Ort unverzichtbar. Im Vergleich zum Telefondolmetschen bringt das Videodolmetschen aus qualitativer Sicht klar den Vorteil der Bildübertragung.

Aufgrund der ungenügenden Praxistauglichkeit und Qualitätseinbussen bevorzugen die Fachpersonen und Klienten das Dolmetschen vor Ort deutlich. Die ikD bevorzugen das Dolmetschen vor Ort ebenfalls, stehen aber auch dem Videodolmetschen insgesamt sehr positiv gegenüber. Persönliche Faktoren und der Umgang mit Nähe und Distanz scheinen einen Einfluss darauf zu haben, ob sich die ikD beim Dolmetschen vor Ort oder per Video wohler bzw. sicherer fühlen. Die ikD erkennen im Videodolmetschen zudem auch organisatorische Vorteile (keine Anreise, höhere Auslastung, erhöhte Flexibilität). Auch die Kunden erkennen ein Potential, das Videodolmetschen flexibler einzusetzen. Somit ist das Videodolmetschen für die Kunden vor allem für Gesprächssituationen interessant, in denen auf ikD vor Ort verzichtet werden muss oder die überproportional hohe Kosten generieren. Der Mehrwert des Videodolmetschens liegt somit in erster Linie darin, dass es das bestehende Dolmetsch-Angebot ergänzt, die Auswahlmöglichkeiten der Kunden erhöht (Kombination vor Ort – Video – Telefon) und potentiell neue Einsatzfelder erschliesst.

5.2 Ausblick

Gemäss INTERPRET vermitteln aktuell 19 regionale, professionelle Vermittlungsstellen täglich rund 730 Dolmetscheinsätze vor Ort.¹⁴ Der Pool an qualifizierten ikD wurde in den letzten Jahren ausgebaut, um der steigenden Nachfrage gerecht zu werden. Damit gewährleisten die Vermittlungsstellen eine hohe Versorgungsdichte. Darin besteht ein grosser Unterschied zu Deutschland oder Österreich, wo der Videodolmetsch-Dienst von SAVD etabliert ist. In Deutschland wird seit einigen Jahren unter dem Konzept für professionelle Sprach- und Integrationsmittlung SprInt und unter

¹³ Der Deutsche Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer kommt in Übereinstimmung dazu in seinem Positionspapier «Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen» zum Schluss, dass per Video *„der Zugang der Gesprächsbeteiligten zueinander oder gar die Kommunikation unter Umständen nicht vollständig gewährleistet werden [kann]“*.

¹⁴ Quelle: INTERPRET (2018). Einsatzstatistiken zum interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln 2017.

Einbindung von lokalen Projekten ein bundesweites Netzwerk an Vermittlungsstellen mit einheitlichen Qualitätsstandards aufgebaut (aktuell 20, davon 10 in Aufbau).¹⁵ Die Initiative umfasst auch die Entwicklung der Sprint Qualifizierung (18 Monate Vollzeitqualifizierung). Im Weiteren stellt der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) eine Datenbank mit ihren Mitgliedern zur Verfügung, vermittelt aber keine Einsätze. Werden die zehn 2018 am häufigsten eingesetzten Sprachen von SAVD¹⁶ als Referenz genommen, finden sich auf der BDÜ-Datenbank je nach Sprache bundesweit zudem lediglich zwischen 2 und 303 Dolmetschende (ohne Russisch 2-67).¹⁷ In Österreich forderte der Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen «Universitas Austria» 2009 in einem Positionspapier eine Professionalisierung des Kommunaldolmetschens (≙ interkulturelles Dolmetschen). Darin fordern sie dauerhaft etablierte und finanzierte Einrichtungen zur Ausbildung und Vermittlung von qualifizierten Dolmetschenden. Seit einigen Jahren können Weiterbildungen für Kommunaldolmetschen an der Universität Wien, Universität Graz und Universität Innsbruck absolviert werden. Sowohl Universitas Austria als auch der Österreichische Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (ÖVGD) bieten eine Datenbank mit qualifizierten Dolmetschenden, vermitteln diese aber nicht aktiv. Werden wiederum die zehn bei SAVD am häufigsten nachgefragten Sprachen als Referenz genommen, werden zwischen einem und 81 Einträgen pro Sprache aufgelistet, wobei wiederum Russisch deutlich stärker vertreten ist als die weiteren Sprachen.¹⁸ Koordinierte und qualitativ vereinheitlichte Vermittlungsangebote fehlen in Österreich.

Unter den geschilderten Voraussetzungen in Deutschland und Österreich ist das Videodolmetschen ein attraktives Angebot. In der Schweiz sind die Voraussetzungen mit den etablierten Vermittlungsstellen anders. Wie im Unterkapitel 5.1 diskutiert, besteht der Mehrwert des Videodolmetschens in erster Linie darin, das bestehende Dolmetsch-Angebot zu ergänzen und Versorgungslücken zu schliessen. Es wird das Dolmetschen vor Ort nicht ersetzen – dieses ist qualitativ besser und wird von den Kunden und Klienten klar bevorzugt. Entsprechend wird es in der Schweiz schwieriger sein als in Deutschland oder Österreich, einen Videodolmetsch-Dienst zu etablieren. Die Bedürfnisse der Kunden sprechen im Weiteren dafür, das Videodolmetschen in das Angebot der Vermittlungsstellen aufzunehmen, was neben der Kundenanbindung auch hinsichtlich der Qualitätssicherung Vorteile bringt.

Aus dem Befund, dass das Videodolmetschen als Ergänzung zum bestehenden Angebot zu positionieren ist, lässt sich eine erste Schlüsselfrage ableiten: 1. In welchen Einsatzfeldern besteht Bedarf nach Videodolmetschen und wie ist dieser zu quantifizieren? Das Pilotprojekt und die Begleitstudie liefern Hinweise hierzu: So sehen die Beteiligten ein Potential für Kurzeinsätze, kurzfristige Einsätze sowie in Settings mit erschwertem Zugang (Randregion, Randzeiten, Justizvollzug). Ob es einen

¹⁵ www.sprachundintegrationsmittler.org

¹⁶ Die zehn häufigsten nachgefragten Sprachen bei SAVD (Einsätze 2018): Arabisch, Farsi/Persisch, Kurdisch, Russisch, Rumänisch, Bulgarisch, Tigrinya, Dari, Türkisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

¹⁷ Russisch 303, Arabisch 67, Türkisch 42, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch 30/42/40, Rumänisch 33, Bulgarisch 31, Persisch 23, Kurdisch 11, Tigrinja 2 (Stand 07.01.2018)

¹⁸ Universitas Austria: Russisch 15, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch 4/4/5, Rumänisch 4, Bulgarisch 2, Türkisch 2; ÖVGD: Russisch 81, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch 56/56/58, Türkisch 29, Rumänisch 23, Persisch 14, Arabisch 14, Bulgarisch 7, Kurdisch 2, Dari 1 (Stand 07.01.2018)

Bereitschaftsdienst braucht, wird kontrovers diskutiert. Um die erste Schlüsselfrage zu beantworten, bräuchte es eine umfassende Bedarfsanalyse, wobei jeder Bedarfsanalyse auch Grenzen gesetzt sind. So zeigte sich auch im Rahmen des Pilotprojekts, dass das Videodolmetschen spontan bei Kunden auf Interesse stiess, letztlich aber keine Nutzungsabsichten bestanden. Auch wurde das Videodolmetschen nicht in neuen Einsatzfeldern genutzt, obschon zwei Kunden aussagen, dass sie dies eingangs beabsichtigt hatten. Dies zeigt auch, dass neue Einsatzfelder nicht einfach so erschlossen werden, wobei dies im Pilotprojekt zu einem gewissen Grad auch auf die mangelnde Praxistauglichkeit zurückzuführen sein dürfte. Dass das Videodolmetschen während des Pilotprojekts nicht für kurze Einsätze genutzt wurde, sagt somit aber nichts über das Potential aus. Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt lassen aber vermuten, dass grössere Anstrengungen notwendig sein werden, um mit dem Videodolmetsch-Dienst neue Einsatzfelder zu erschliessen. Zur Beantwortung der ersten Schlüsselfrage sollte zudem auch geprüft werden, ob gewisse Einsatzlücken nicht durch eine angepasste Preisstruktur des Dolmetschens vor Ort oder des Telefondolmetschens günstiger erschlossen werden könnten als mit dem Aufbau eines Videodolmetsch-Angebots. Der umgekehrte Fall, das Dolmetschen vor Ort in gewissen „Standardsituationen“ durch das Videodolmetschen zu ersetzen, muss mit Blick auf die Qualität sehr sorgfältig geprüft werden.

Damit sich das Videodolmetschen etablieren kann, muss es im Weiteren zwei Bedingungen erfüllen: Es muss einen niederschweligen Zugang bieten und preislich attraktiv sein. Daraus leiten sich die nächsten zwei Schlüsselfragen ab:

- 2. Gelingt es, einen niederschweligen Zugang zum Videodolmetschen zu gewährleisten? Niederschwellig definiert sich nicht nur über die technische Praktikabilität. Neben einer einwandfreien Verbindung, einer hohen Ton- und Bildqualität und einer benutzerfreundlichen Oberfläche sollte das Angebot auch ohne grosse Vorbereitung und Zeitaufwand genutzt werden können (letzteres ist insbesondere bei Kurzeinsätzen wichtig, da die Vorbereitungszeit im Verhältnis zum Einsatz stehen muss). Idealerweise kann das Angebot auch mobil und unter Verwendung eines Geräts (PC, Laptop, Tablet) ohne Zusatzgeräte (Mikrofon, Kamera, Lautsprecher) benutzt werden. Das Pilotprojekt lässt vermuten, dass die heute in der Praxis genutzte technische Infrastruktur den Anforderungen es Videodolmetschens häufig noch nicht entspricht. Die Technik entwickelt sich aber schnell: Glasfaseranschlüsse nehmen zu und das Mobilnetz soll in den nächsten Jahren auf G5-Standard gehoben werden. Auch die integrierte Hardware wird immer besser. Mittel- bis langfristig ist daher davon auszugehen, dass die technischen Anforderungen immer besser erfüllt sein werden.
- 3. Kann das Videodolmetschen zu einem attraktiven Preis angeboten werden? Die Attraktivität des Preises bemisst sich letztlich am Preis für das Dolmetschen vor Ort und den Telefondolmetschdienst. Zu hohe Abweichungen von diesen Referenzpreisen dürften bei den Kunden zur Ablehnung führen. Im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort und bei einer Vorbestellung des Einsatzes kann die Faustregel aufgestellt werden, dass der Videoeinsatz günstiger ausfallen muss (inkl. Berücksichtigung wegfallende Wegpauschale). Bei einem Bereitschaftsdienst dürfte ein geringfügig höherer Minutentarif als beim Telefondolmetschdienst akzeptiert werden, da das Videodolmetschen mit der Bildübertragung einen Mehrwert liefert. Eine Grundpauschale wie

bei SAVD dürfte demgegenüber schwierig zu verkaufen sein. Die Begleitstudie liefert letztlich keine abschliessende Antwort auf die dritte Schlüsselfrage. Zuweilen wurden aber Zweifel laut, ob die Frage mit ja beantwortet werden kann. Bei den laufenden Kosten müssen neben dem Einsatz der ikD auch Kosten für die Videodolmetsch-Software¹⁹ und eine Hotline miteinberechnet werden. Zudem dürften hohe Investitionskosten anfallen, von der Konzeption, der technischen Umsetzung (inkl. Schnittstellen zum bereits eingesetzten IT-System), der Schulung der ikD, der Anschaffung von Infrastruktur bis hin zur Bekanntmachung und Kundenakquise.²⁰ Schliesslich muss eine ausreichend grosse Nachfrage generiert werden, um attraktive Preise bieten zu können, was vor allem für einen Bereitschaftsdienst massgebend sein wird.

Aus objektiver Sicht sprechen die bestehenden Herausforderungen (Etablierung des Angebots, Praxistauglichkeit, Preis und Nachfrage, Sensibilisierung der Kunden und ikD hinsichtlich Besonderheiten, Eignung und Grenzen des Videodolmetschens) dafür, eine gemeinsame Strategie zu verfolgen und bei einem ausgewiesenen Bedarf unter Kooperation der Vermittlungsstellen ein zentrales Angebot mit einer technischen Lösung und einem gemeinsamen Dolmetscherpool aufzubauen. So könnten Synergien optimal genutzt werden. Damit die Kunden die verschiedenen Dolmetschformen aus einer Hand beziehen können, müssten die Vermittlungsstellen aber in diese zentralen Strukturen eingebunden werden. Die Vermittlungsplattform, die in einem anderen gemeinsamen Projekt angedacht war, würde eine optimale Ausgangslage bieten, um dies zu gewährleisten. Das Projekt wurde in der Zwischenzeit aber sistiert und auch das Pilotprojekt Videodolmetschen endet mit dem Beschluss, keine gemeinsame Strategie zu verfolgen. Szenario 3 – der Alleingang der Vermittlungsstellen – ist also bereits im Entstehen. Darüber, wie sich die individuellen Lösungen in der Praxis bewähren, ob es den einzelnen Vermittlungsstellen gelingen wird, das Videodolmetschen zu etablieren und einen Bereitschaftsdienst anzubieten, und welche Dynamik diese Alleingänge auslösen werden, dürfte in ein-zwei Jahren mehr zu wissen sein.

¹⁹ Laut Aussage beim Treffen vom 20. September 2018 investiert SAVD jährlich mehrere Hunderttausend Euro in die IT.

²⁰ ikD und Fachpersonen müssen neben einer technischen Einführung in erster Linie auf die Besonderheiten sowie auf die Eignung und Grenzen des Videodolmetschens sensibilisiert werden.

Anhang

A1 Weitere Erfahrungsberichte über Videodolmetschen

A.1.1 Erfahrungen mit der Dienstleistung von SAVD

Auf der Webseite und dem Twitteraccount von SAVD finden sich zahlreiche Referenzen. Oftmals handelt es sich dabei um Medien- und Erfahrungsberichte. Diese sind sehr positiv. Die Verfügbarkeit von professionellen Dolmetschenden und der daraus resultierende Nutzen stehen dabei häufig im Vordergrund. Auch die Niederschwelligkeit des Angebots wird hervorgehoben, indem die Dienstleistung von SAVD rund um die Uhr auf Abruf verfügbar ist. Dies sei insbesondere in Situationen, in denen schnell eine Dolmetschung nötig ist, von Nutzen. Auch könne ein mühsameres Organisieren von Dolmetschenden vor Ort umgangen werden. Mehrere der Referenzen stammen zudem aus dem Strafvollzug (z.B. Quelle 1a). Die Videodolmetsch-Oberfläche (Software) wird als einfach dargestellt, es gibt keine kritischen Rückmeldungen betreffend technischer Aspekte (Verbindungsaufbau, Ton- und Bildqualität). Im Weiteren wird zuweilen auch auf die sichere Verbindung und den Datenschutz hingewiesen. Nur vereinzelt finden sich Hinweise, dass dem Videodolmetschen auch Grenzen gesetzt sind und ein Dolmetschen vor Ort nicht in allen Situationen ersetzen kann (z.B. Klienten mit Behinderung, schwerwiegende Diagnosen, Sterben und Tod, Quelle 1b).

Eine differenziertere Analysen liefert der Endbericht des Pilotprojekts «Qualitätssicherheit in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen», die von der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien durchgeführt wurde (Quelle 1c).²¹ In der Analyse kommen die Autoren zum Schluss, dass Videodolmetschen *„ein enormes Potential im Gesundheitswesen aufweist und grundsätzlich eine sehr gute Möglichkeit zur qualitätsgesicherten Überwindung von Kommunikationsbarrieren darstellt.“*²² Videodolmetschen sei aber nicht für jedes Setting das geeignetste Mittel: *„In bestimmten Settings, vor allem bei planbaren Behandlungen, sind und bleiben sicherlich professionelle Dolmetschende vor Ort die ideale Lösung.“* Als besonders gut geeignet sei das Videodolmetschen demgegenüber *„in jenen Settings, wo das Fehlen von verfügbaren Lösungsstrategien aufgrund besonderer Dringlichkeit [...] zu enormen organisatorischen Verzögerungen oder sogar zum Behandlungsabbruch geführt hätte.“* Für die Mediziner stellt die schnelle Verfügbarkeit von Dolmetschenden ein wichtiger Aspekt dar. Die Analyse legt im Weiteren einige Unterschiede zwischen dem Dolmetschen per Video und vor Ort offen: Einerseits ändert sich für die Dolmetschenden das Nähe-Distanz-Verhältnis, was diese begrüßen (einfachere Abgrenzung). Nonverbales ist für die Dolmetschenden jedoch schwieriger zu lesen und es kann zu Gesprächsüberlappungen führen. Die Mediziner nahmen das Videodolmetschen den Aufbau einer intimen Gesprächsatmosphäre zu den Klienten als eher erschwerend wahr. Dafür sei eine Person weniger im Raum und die Videodolmetschenden können ohne Rücksichtnahme auf Höflichkeiten unkompliziert zu- und weggeschaltet werden. 30% der Patienten/innen gaben an, dass ihnen ein physisch anwesender Dolmetscher lieber gewesen wäre.

²¹ Beide Institutionen waren bei der Konzeption des Pilotprojekts beteiligt, zusammen mit dem ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und dem Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien. Aus dem Pilotprojekt ging schliesslich auch die Gründung der SAVD Videodolmetsch GmbH hervor.

²² Zu berücksichtigen ist, dass zum Zeitpunkt des Pilotprojekts *„der Einsatz professioneller DolmetscherInnen zur qualitätsgesicherten Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen [...] nach wie vor nicht zum Standard im österreichischen Gesundheitswesen [gehört].“*

Im Österreichischen Pilotprojekt wurde im Weiteren die Erfahrung gemacht, dass es bei manchen Geräten zu Tonausfällen oder Verzögerungen bei der Übertragung von Bild oder Ton gekommen war, wobei dies massgeblich mit der Internetbandbreite der Endpunkte abhing. Im Pilotprojekt wurde seitens der Kunden eine vorinstallierte Infrastruktur eingesetzt, welche mit einem Raummikrofon und einer Videokamera ausgestattet war (dies erlaubte einen 3-Meter-Arbeitsradius). Eine ideale Positionierung des «E-Dolmetschers» (Dreieck-Position) war jedoch nicht immer möglich. Die Mediziner mussten zuweilen auch die gewohnte Sitzkonstellation ändern, um den «E-Dolmetscher» optimal zu platzieren, bzw. die Dolmetschenden mussten um eine bessere Platzierung beten.

In der Follow-Up-Studie (1d) konnten verschiedene förderliche und hinderliche Faktoren identifiziert werden, um Videodolmetschen (innerhalb einer Organisation) zu etablieren. Viele dieser Faktoren beziehen sich allgemein auf das Bewusstsein, dass professionelle Dolmetschende eingesetzt werden sollten, wozu das Commitment des Managements notwendig ist. Bezogen auf das Videodolmetschen bestätigt sich, dass neben einer geeigneten Hardware und Internetverbindung die Infrastruktur auch einfach und schnell verfügbar sein soll. Im Weiteren wird das Videodolmetschen als eine sehr gute Lösung beurteilt, insbesondere wenn finanzierbare, professionelle Dolmetschende vor Ort nur schwer verfügbar sind.

Quellen:

- 1a Bayerisches Staatsministerium der Justiz, FOCUS Online vom 23.02.2018
https://www.focus.de/regional/muenchen/bayerisches-staatsministerium-der-justiz-meldung-vom-23-02-2018_id_8517629.html
- 1b Erfahrungsbericht Klinikum Klagenfurt. 2017 <https://kaernten.orf.at/news/stories/2880426/>
- 1c Endbericht Pilotprojekts «Qualitätssicherheit in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen. Videodolmetschen im Gesundheitswesen». Plattform Patientensicherheit und Universität Wien. 2015 https://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf
- 1d Aktueller Stand der Forschung zum Thema Videodolmetschen. Universität Wien. Medizinische Universität Wien. 31.01.2019

A1.2 Erfahrungen im Pilotprojekt von AOZ Medios und den Solothurner Spitälern

Als Erweiterung des Nationalen Telefondolmetschdienst führten AOZ Medios und die Solothurner Spitäler im Zeitraum Mai 2016 bis Dezember 2018 ein gemeinsame Pilotprojekt durch (Quelle 2a und 2b), wobei der Bezug von Videodolmetschen ab September 2016 möglich war. Ab Februar bis Juni 2017 stand zu den Werkzeiten (7.00 – 17.00 Uhr, Montag-Freitag) Videodolmetschen in drei Sprachen auf Abruf zur Verfügung (zuvor nur mit Terminvereinbarung). Das Pilotprojekt wurde durch die Fachhochschule Nordwestschweiz evaluativ begleitet.

Die Kosten betragen CHF 5.40 pro Minute, gegenüber CHF 3.24 für den Telefondolmetschdienst (Quelle 2a). Dank einer getrennten Ton- und Bildübertragung sollte eine hohe Datensicherheit gewährleistet werden. Eine einwandfrei funktionierende Verbindung konnte jedoch anfangs nicht sichergestellt werden (insbesondere ungenügende Bildqualität) und die technische Handhabung erwies sich für die Fachpersonen als aufwändig. Trotz positiver Einschätzung der Testpersonen und der geäußerten Bereitschaft seitens der Fachpersonen wurde das Videodolmetschen nur zurückhaltend eingesetzt.

Trotz der technischen Herausforderungen und der tiefen Nachfrage wurde im Videodolmetschen seitens der Spitäler Solothurn ein Potential erkannt (Quelle 2a): Gegenüber dem Telefondolmetschen besteht eine Bildübertragung, was das Ablesen von Mimik und Gestik ermöglichen würde. Auch der Vertrauensaufbau und die Gesprächsführung werden durch das Bild positiv beeinflusst. Das Videodolmetschen kann im Vergleich zu Einsätzen vor Ort spontaner eingesetzt werden. Bei kurzen Einsätzen (<20 Minuten) oder Nicht-Erscheinen der Patienten/innen fallen geringere Kosten an, als wenn Dolmetschende vor Ort aufgeboten worden wären. Durch den Wegfall des Arbeitswegs ergibt sich theoretisch eine bessere Verfügbarkeit und höhere potentielle Auslastung der Dolmetschenden (attraktivere Arbeitsbedingungen). Diese können sich durch die räumliche Distanz zudem besser abgrenzen, was auch zu weniger Rollenkonflikten führt. Die Distanz kann in Einzelfällen aber auch ein Problem sein. In Gruppengesprächen stösst das Videodolmetschen zudem an seine Grenzen. Die Mobilität der Anwesenden wird durch das Videodolmetschen allgemein eingeschränkt. Die Technik absorbierte viel Aufmerksamkeit. Bei folgenden Einsatz-Charakteristika wurde das Videodolmetschen seitens der Solothurner Spitäler als ungeeignet eingestuft: Erforderliche Mobilität der Patienten/innen oder Fachpersonen (allenfalls durch bessere Infrastruktur zu bewältigen), sensible oder heikle Gesprächsinhalte, viele anwesenden Personen, enge Platzverhältnisse und besonders vulnerable Patienten (verletzte, entstellte, bettlägerige). Aufgrund der komplizierten Prozesse im Spital wurde das Videodolmetschen in planbaren Sprechstunden bis 20 Minuten Dauer als am besten geeignet beurteilt. Entsprechend wurde Videodolmetschen als ein zusätzliches Angebot zu den bereits bestehenden Dolmetsch-Angeboten eingestuft. Grundsätzlich wurde das Dolmetschen vor Ort priorisiert; bei sehr kurzfristigen Einsätzen wurde ein Potential des Telefondolmetschens erkannt. Eine der Schlussfolgerungen im Rahmen der Evaluation war es entsprechend, Entscheidungsgrundlagen und Richtlinien für Fachpersonen zu erarbeiten, welche Dolmetsch-Angebote in welchen Anwendungsfeldern am besten geeignet sind.

Im Gespräch vom 13. September 2018 äusserte sich die Projektleiterin seitens der Solothurner Spitäler skeptisch, ob sich das Videodolmetschen unter den gegebenen Voraussetzungen in ihrer Institution jemals etablieren würde. Grundvoraussetzungen wären eine einwandfrei funktionierende Technik, eine einfache Handhabung und attraktive Preise. Aufgrund der Erfahrungen im Pilotprojekt betrachtet sie einen Bereitschaftsdienst nicht als zwingend notwendig (Einsatz in ambulanten Beratungen bis 20 Minuten Dauer). Ein Schweizer Videodolmetsch-Dienst würde bevorzugt. Statt hohe Summen in den Aufbau eines solchen Dienstes zu investieren, sieht die Projektleiterin aber ein fast grösseres Potential, den Einsatz von Dolmetschenden vor Ort besser an den Bedürfnissen der Spitäler auszurichten (Plattform welche es den Spitälern ermöglicht, mehrere Einsätze zu koordinieren; einfachere direkte Vermittlung, kurze Einsätze zu attraktiveren Preisen).

Quellen:

2a Informationsveranstaltung vom 21. November 2017. Videodolmetschen – eine Technik der Zukunft? Präsentation Solothurner Spitäler

2b Medienbericht zum Pilotprojekt

www.solothurnerzeitung.ch/solothurn/kanton-solothurn/videodolmetschen-im-spital-ist-kein-flop-aber-auch-kein-durchbruch-131935304

2c Telefonisches Gespräch mit der Projektleiterin seitens der Solothurner Spitäler vom 13.10.2018

A2 Im Pilotprojekt ausgewählte Dolmetschsprachen

Tabelle 5: Übersicht über die im Pilotprojekt ausgewählten Sprachen

Sprachen	Anzahl Vermittlungsstellen	Fragebogen für Klienten
Arabisch	3	•
Kurmanci (Türkei)	3	•
Sorani	2	•
Tamil	2	•
Türkisch	2	•
Tigrinya	2	•
Dari/Farsi	2	•
Albanisch	1	•
Badini	1	•
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	1	•
Kurmanci (Syrien, Irak, Iran)	1	
Portugiesisch	1	•
Spanisch	1	•
Italienisch	1	
Mazedonisch	1	

A3 Zuordnung der ausgefüllten Fragebogen zu den Videodolmetsch-Einsätzen

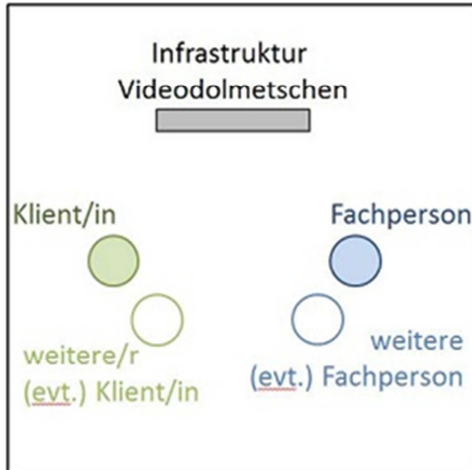
In Tabelle 4 sind alle geplanten Videodolmetsch-Einsätze aufgeführt, die nicht von Seiten der Kunden abgesagt wurden. Somit sind alle realisierten Einsätze sowie Einsätze, die verpasst wurden oder aufgrund von technischen Problemen abgebrochen werden mussten, aufgeführt. Zu einem Einsatz (Comprendi 8) ging kein Fragebogen ein. Zum Einsatz Comprendi 5 haben beide Klienten einen Fragebogen ausgefüllt. Zu den Einsätzen HEKS beider Basel 9 bis 10 gingen drei Klienten-Rückmeldungen ein, die jedoch nicht eindeutig den einzelnen Gesprächen zugeordnet werden konnten. Dies ist aber nicht weiter von Belang, da zu diesen Einsätzen keine weiteren ausgefüllten Fragebogen eingingen. Schliesslich bezog sich ein ikD im ausgefüllten Fragebogen auf zwei Einsätze (HEKS BB 5 und 6).

Tabelle 4: Zuordnung der ausgefüllten Fragebogen zu den Videodolmetsch-Einsätzen

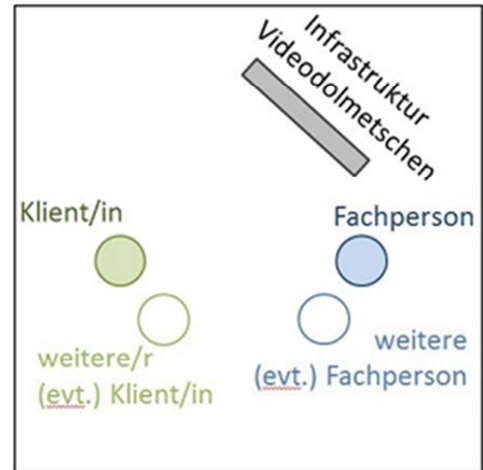
	Fachperson	ikD	Klient/in	Bemerkung	Sprache
verdi 1	•	•			Portugisisch
verdi 2		•		Gleiche Fachperson wie verdi 1	Portugisisch
verdi 3	•	•			Kurdisch
verdi 4	•	•			Kurdisch
HEKS BB 0		•		Störung, Einsatz fand nicht statt	Tigrinya
HEKS BB 1	•	•	•		Tigrinya
HEKS BB 2	•	•	•		Tigrinya
HEKS BB 3	•	•			Kurdisch
HEKS BB 4	•	•			Dari/Farsi
HEKS BB 5	•	•	•		Dari/Farsi
HEKS BB 6	•		•		Tigrinya
HEKS BB 7	•	•	•		Paschtu (Dari/Farsi)
HEKS BB 8	•				Dari/Farsi
HEKS BB 9			•••		Kurdisch
HEKS BB 10				Kurdisch	
HEKS BB 11				Kurdisch	
HEKS BB 12	•			Störung, Einsatz fand nicht statt	Dari/Farsi
HEKS BB 13	•	•	•	Einsatz während Pikett	Tigrinya
HEKS BB 14		•		Störung, telefonisch fortgesetzt	Tigrinya
HEKS BB 15	•	•			Kurdisch
HEKS BB 16	•	•	•		Dari/Farsi
HEKS BB 21		•	•		Dari/Farsi
Comprendi 1	•				Arabisch
Comprendi 2	•	•			Tigrinya
Comprendi 3	•	•	•		Tigrinya
Comprendi 4	•			Einsatz verpasst	Tigrinya
Comprendi 5	•		••		Tigrinya
Comprendi 6		•			Tigrinya
Comprendi 7	•			Einsatz verpasst	Tigrinya
Comprendi 8					Tigrinya

A4 Platzierung der Anwesenden

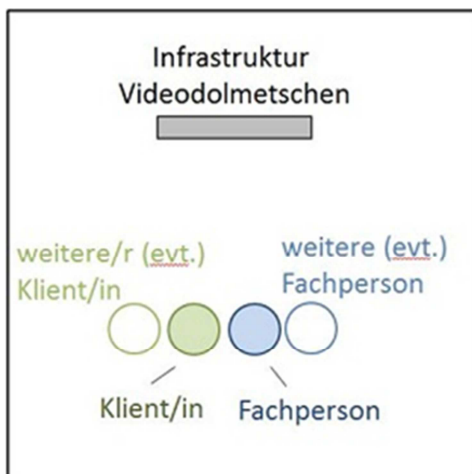
In den Onlinebefragungen wurden die schematisch dargestellten Platzierungsvarianten als Antwortmöglichkeiten zur Verfügung gestellt:



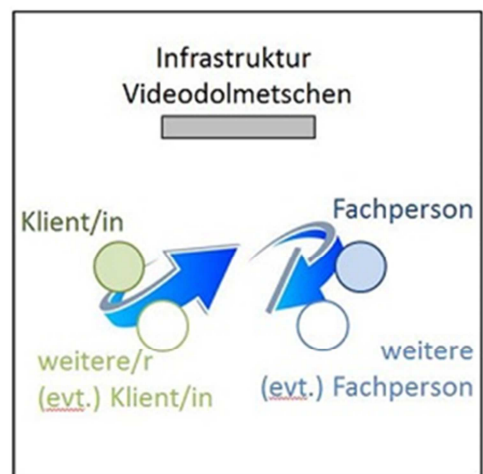
Dreieck-Position



Klienten-Fokus



Gegenüber-Position



verändernde Positionen