

Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen

Kurzbericht

Martina Brägger

Dübendorf, 08.02.2019

1 Ausgangslage und Vorgehen

INTERPRET, die Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln, hat gemeinsam mit vier Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und mit der finanziellen Unterstützung des Bundesamts für Gesundheit das «Pilotprojekt Videodolmetschen» lanciert, um Erfahrungen mit dieser Form des Dolmetschens machen zu können. Als Partner konnte die SAVD Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien gewonnen werden, die einen etablierten Videodolmetsch-Dienst mit bewährter Technik anbietet. Das Pilotprojekt startete im Januar 2018. Der gemeinsame Teil des Pilotprojekts und damit auch das Verfolgen einer gemeinsamen Strategie wurden im September 2018 beendet.

Das Pilotprojekt wurde durch eine Begleitstudie evaluiert. Ziel der Studie war es, die Erfahrungen mit dem Videodolmetschen hinsichtlich Praktikabilität und Qualität systematisch zu erfassen sowie den Mehrwert und die Herausforderungen dieser Dolmetschform zu analysieren. Zudem sollten mögliche zukünftige Szenarien für den Aufbau eines Videodolmetschdienstes in der Schweiz geprüft werden.

Das Erhebungsdesign setzt sich aus einer Literaturrecherche zu den Erfahrungen mit Videodolmetschen im deutschsprachigen Raum, einer schriftliche Befragung von Fachpersonen, interkulturell Dolmetschenden (ikD) und Klienten nach jedem Videodolmetsch-Einsatz sowie aus Interviews mit den Beteiligten (Vermittlungsstellen, ikD, Kunden) am Ende des Pilotprojekts zusammen. Zu beachten sind die insgesamt kleinen Fallzahlen (Anzahl Kunden, ikD, Vermittlungsstellen und VD-Einsätze).

2 Erfahrungen mit dem Videodolmetschen

Im Pilotprojekt wurden deutlich weniger Videodolmetsch-Einsätze realisiert, als zu Beginn des Projekts angenommen. Eine Vermittlungsstelle konnte aufgrund einer Inkompatibilität der von SAVD eingesetzten Cisco Videokonferenzlösung mit ihrer IT-Umgebung gar keine Einsätze durchführen. Die anderen drei Vermittlungsstellen bekundeten zudem Mühe, Kunden für das Pilotprojekt zu gewinnen. Nur einer Vermittlungsstelle gelang es, externe, nicht zur eigenen Organisation gehörende Kunden für eine Teilnahme zu gewinnen. Schliesslich war die Nachfrage nach Videodolmetsch-Einsätzen gering. Insgesamt wurden seitens der Kunden 34 Einsätze nachgefragt, davon konnten 25 Einsätze realisiert werden. Drei Mal kam es aufgrund technischer Probleme zu einem Abbruch des Einsatzes. Sechs Einsätze wurden abgesagt oder von den ikD oder Fachpersonen verpasst.

In 28 Fällen waren sowohl auf Kunden- als auch auf Seiten der ikD alle Beteiligten für den Videodolmetsch-Einsatz bereit. In neun Fällen traten Verbindungsschwierigkeiten auf (davon mussten drei abgebrochen werden). Auch die Tonqualität wurde häufig (in rund jedem zweiten Einsatz) 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. 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 sepa-

rates 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 eine längere Vorbereitung, 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 beim Dolmetschen vor Ort aber besser erfassen. Das Videodolmetschen hat zudem einen Einfluss auf die Gesprächssituation. Zuweilen sind die Klienten stark auf den Bildschirm fokussiert, was den Aufbau einer Beziehung zwischen Fachperson und Klienten erschwert. Werden alle Aspekte berücksichtigt, ist die Qualität des Dolmetschens vor Ort klar höher zu beurteilen als beim Videodolmetschen. Vor allem in heiklen und sensiblen Gesprächen, wenn das Vertrauen zu den Klienten aufgebaut werden muss, oder wenn mehrere Personen am Gespräch teilnehmen, sind Dolmetschende 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, sind dem Videodolmetschen aber selten abgeneigt. Der Mehrwert des Videodolmetschens wird in erster Linie in einem potentiell flexibleren Zugang erkannt und somit darin, das bestehende Dolmetsch-Angebot zu ergänzen, die Auswahlmöglichkeiten der Kunden zu erhöhen (Kombination vor Ort – Video – Telefon) und potentiell neue Einsatzfelder zu erschliessen.

Ausblick

Die Vermittlungsstellen in der Schweiz gewährleisten eine hohe Versorgungsdichte für interkulturelles Dolmetschen (vor Ort). Darin besteht ein grosser Unterschied zu Deutschland oder Österreich, wo vergleichbare Vermittlungsangebote fehlen und der Videodolmetsch-Dienst von SAVD etabliert ist. Entsprechend wird es in der Schweiz schwieriger sein, einen Videodolmetsch-Dienst zu etablieren. Die Bedürfnisse der Kunden sprechen im Weiteren dafür, das Videodolmetschen in das Angebot der Vermittlungsstellen aufzunehmen. Daher ist das Szenario, dass ein kommerzieller Videodolmetschdienst unabhängig von den Vermittlungsstellen erfolgreich aufgebaut werden kann, als unwahrscheinlich einzustufen.

Was den Aufbau eines Videodolmetschdienstes in der Schweiz anbelangt, können aus den Erfahrungen im Pilotprojekt drei Schlüsselfragen abgeleitet werden:

1. In welchen Einsatzfeldern besteht Bedarf nach Videodolmetschen und wie ist dieser zu quantifizieren? Das Pilotprojekt und die Begleitstudie liefern hierzu lediglich Hinweise: So sehen die Beteiligten ein Potential für Kurzeinsätze, kurzfristige Einsätze sowie in Settings mit erschwertem Zugang (Randregion, Randzeiten, Justizvollzug). Ob es einen Bereitschaftsdienst braucht, wird kontrovers diskutiert. Die Erfahrungen aus dem Pilotprojekt lassen vermuten, dass neue Einsatzfelder nur unter grösseren Anstrengungen erschlossen werden können. Um die erste Schlüssel-

frage zu beantworten, bräuchte es letztlich eine umfassende Bedarfsanalyse. Dabei sollte auch geprüft werden, ob gewisse bestehende 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.

2. Gelingt es, einen niederschweligen Zugang zum Videodolmetschen zu gewährleisten? 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. 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 des Videodolmetschens häufig noch nicht entspricht. Die Technik entwickelt sich aber schnell. Mittel- bis langfristig ist davon auszugehen, dass die technischen Anforderungen immer besser erfüllt sein werden.
3. Kann das Videodolmetschen zu einem attraktiven Preis angeboten werden? 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. Die Begleitstudie liefert letztlich keine abschliessende Antwort auf die dritte Schlüsselfrage. Zuweilen wurden aber Zweifel laut, ob die Frage mit ja beantwortet werden kann. Neben den laufenden Kosten (Administration, Personal, Technik und Support) fallen auch hohe Investitionskosten an. 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, Eignung und Grenzen des Videodolmetschens, Preis und Nachfrage) dafür, eine gemeinsame Strategie zu verfolgen und bei einem ausgewiesenen Bedarf unter Kooperation der Vermittlungsstellen einen zentralen Videodolmetschdienst 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. Ein 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.