

Folgen der Corona-Krise für die Vermittlungsstellen für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln:

Zusammenstellung und Interpretation der Umfrageresultate vom Mai 2020

1. Hintergrund, Zielgruppe und Umfragedesign

Der Ausbruch der Corona-Pandemie respektive die vom Bund angeordneten Massnahmen zu deren Eindämmung haben das interkulturelle Dolmetschen und Vermitteln stark getroffen. Kurz nach Inkrafttreten der Schutzmassnahmen wurden bei INTERPRET erste Stimmen laut, die von einem massiven Einbruch bei der Nachfrage berichteten und darauf hinwiesen, dass ein grosser Teil der noch stattfindenden Einsätze via Telefon durchgeführt wurde. Dolmetschende schilderten Erwerbsausfälle und Existenzängste, Vermittlungsstellen massenhafte Stornierungen von Aufträgen.

INTERPRET ist naturgemäss relativ weit von der konkreten Einsatzpraxis entfernt. Um sich ein detailliertes Bild von der Art und dem Umfang der effektiven Folgen zu verschaffen, lancierte die Geschäftsstelle Mitte Mai eine Umfrage unter den interkulturell Dolmetschenden einerseits sowie unter den Vermittlungsstellen andererseits. Nachfolgend werden die Ergebnisse der Umfrage unter den Vermittlungsstellen zusammengestellt und interpretiert.

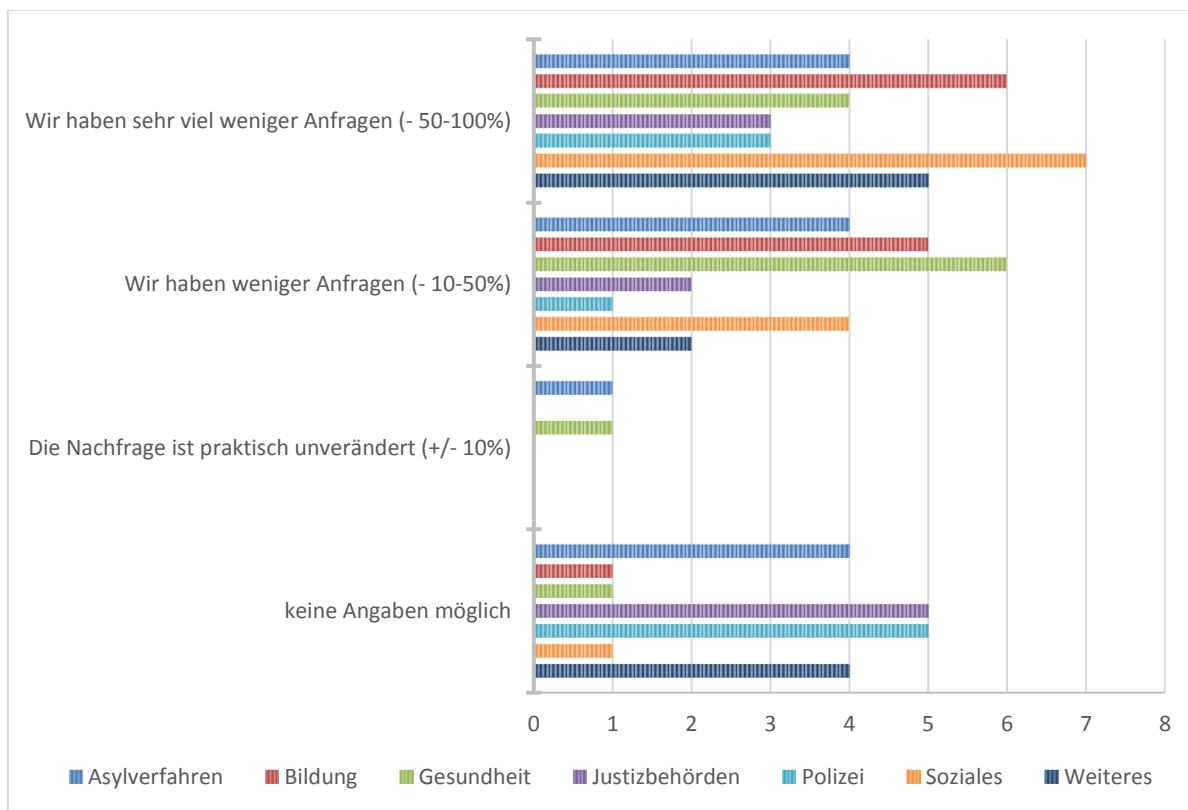
Zur Beantwortung eingeladen wurden alle regionalen Vermittlungsstellen aller drei Sprachregionen, welche im Netzwerk von INTERPRET als Vermittlungsstellen angesprochen werden – also alle Stellen, die auf der Homepage von INTERPRET als Vermittlungsstellen aufgeführt sind, Daten für die Veröffentlichung der jährlichen Einsatzstatistiken zur Verfügung stellen und sich am Austausch im Netzwerk beteiligen.

Die Zielgruppe umfasste somit insgesamt 21 Institutionen. Davon haben 13 Stellen den Link auf die deutschsprachige Umfrage erhalten, 7 denjenigen auf die französische Fassung und 1 (die Vermittlungsstelle aus dem Tessin) beide.

Die Umfrage wurde auf der Plattform SurveyMonkey realisiert. Die Beantwortung der 9 Fragen dauerte im Schnitt rund 15 Minuten. Mit einem Rücklauf von insgesamt 14 vollständigen Beantwortungen (9 für die deutsche Umfrage und 5 für die französischsprachige) liegt die Rücklaufquote bei exakt zwei Dritteln. Die Umfrage enthielt sowohl Fragen mit vorgegebenen Antwort-Optionen (multiple choice) als auch offene Fragen. Zur Auswertung von Letzteren wurden die Antworten mittels Tags einem Cluster zugeordnet.

2. Quantitative Auswertung der einzelnen Fragen

Frage 1: Wie hat sich die Nachfrage in den unterschiedlichen Bereichen seit Mitte März im Vergleich zur Vorjahresperiode entwickelt? (n = 14)



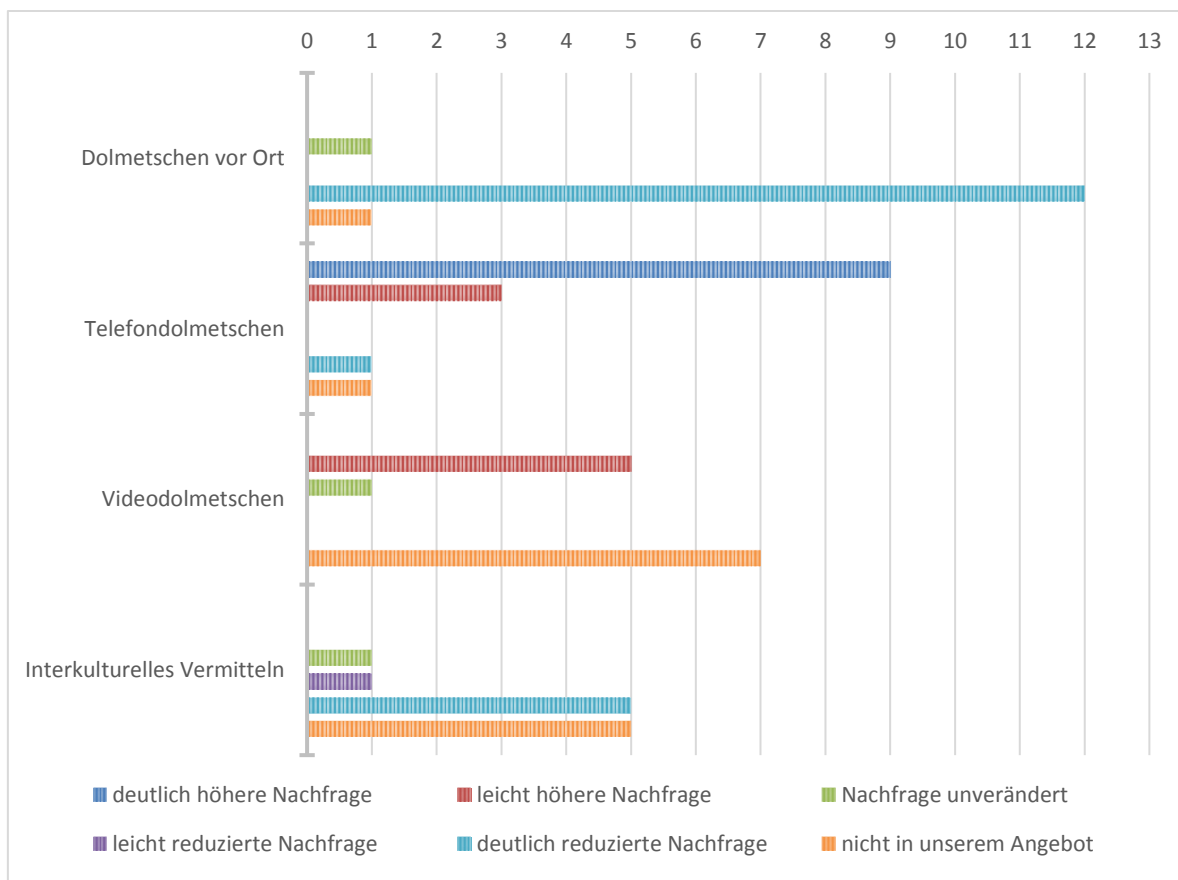
Die Antworten bestätigen einen deutlichen Rückgang bei den Aufträgen im Zusammenhang mit der Corona-Krise. Über alle Einsatzbereiche hinweg geben rund 40% der Antwortenden an, Einbussen von mehr als der Hälfte des normalen Volumens erlitten zu haben, bei 30% der Antwortenden liegt das Auftragsvolumen noch zwischen 50 und 90%. Mehrere Vermittlungsstellen (27% über alle Bereiche hinweg) geben allerdings an, dazu keine gesicherten Angaben machen zu können.

Zwischen den Einsatzbereichen sind grosse Unterschiede feststellbar. So scheinen im Sozial- und im Bildungsbereich die grössten Auftragseinbrüche stattgefunden zu haben, während der Rückgang im Gesundheitsbereich weniger stark spürbar gewesen war. Eine Zunahme der Einsätze wird aber von keiner einzigen Stelle angegeben.

In den Kommentaren präzisieren zwei Stellen das genauere Ausmass ihrer Auftragseinbussen: Sie wird in einem Fall auf 60%, im anderen Fall auf 34% beziffert. Um was für Einsätze es sich in der Kategorie "Weiteres" handeln könnte resp. gehandelt hätte, wurde nicht präzisiert.

Der Eindruck, dass der "Lockdown" zu einem teils massiven Einbruch bei der Nachfrage an Dolmetschleistungen geführt hat, wird also von den antwortenden Vermittlungsstellen bestätigt, wie dies auch von den interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden (siehe Auswertung der entsprechenden Umfrage) eindrücklich dargelegt wird.

Frage 2: Gab es Veränderungen bei der Nachfrage in Bezug auf das Format der Dolmetschleistung? (n = 14)



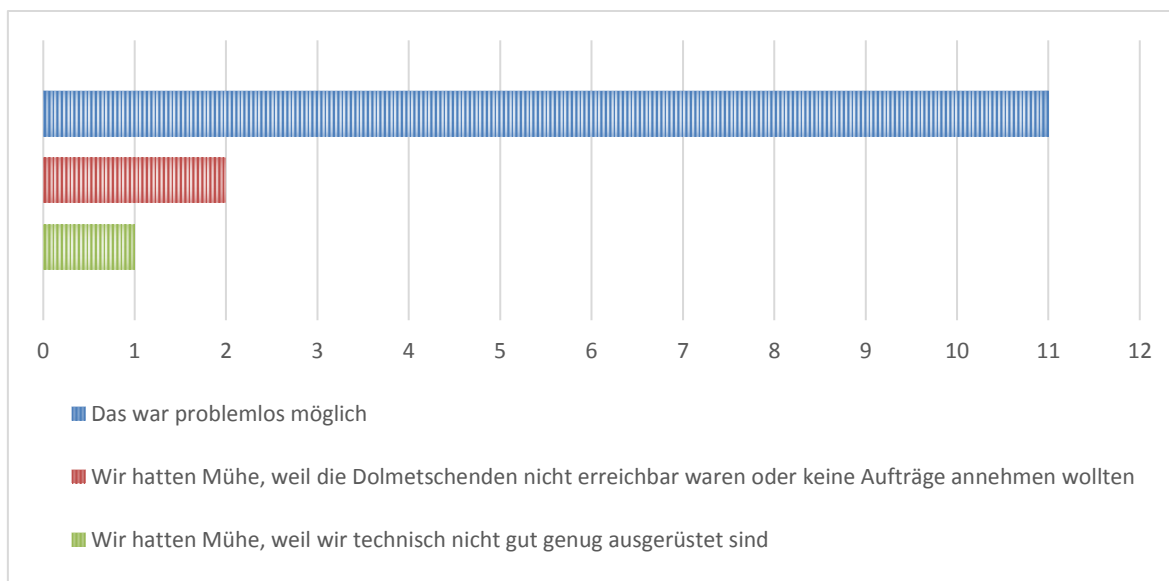
Frage 2 untersucht die These, wonach während den "Corona-Monaten" die Einsätze mehrheitlich auf Distanz (per Telefon oder Video) stattgefunden haben. Die Antworten bestätigen eine Verschiebung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Telefondolmetschen: Von 14 Antwortenden stellen 12 beim Dolmetschen vor Ort eine deutlich reduzierte Nachfrage und 9 beim Telefondolmetschen eine deutlich höhere Nachfrage fest.

Eine gesteigerte Nachfrage nach Videodolmetschen ist nicht in gleichem Masse feststellbar – nur gut ein Drittel der Antwortenden gibt eine lediglich leichte Zunahme an. Dies mag auch damit zusammenhängen, dass die Hälfte der antwortenden Vermittlungsstellen dieses Format ganz explizit nicht in ihrem Angebot hat.

5 von 14 Antwortenden geben an, auch das interkulturelle Vermitteln nicht im Angebot zu haben. Diejenigen, die interkulturelles Vermitteln anbieten, stellen aber auch hier eine deutlich reduzierte Nachfrage fest.

Insgesamt zeigen die Antworten der Vermittlungsstellen, dass die Corona-Krise bei den Nutzer*innen von Dolmetschleistungen tatsächlich zu einer Verschiebung des Interesses vom Dolmetschen vor Ort hin zum Telefondolmetschen geführt hat. Ob es sich dabei um ein punktuell, direkt mit der ausserordentlichen Situation bzw. den Schutzmassnahmen im Zusammenhang stehendes Phänomen oder einen darüber hinausgehenden, nachhaltigen Trend handelt, lässt sich im Moment nicht abschätzen.

Frage 3: Inwiefern konnten Sie in den vergangenen Wochen die Nachfrage bedienen? (n = 14)



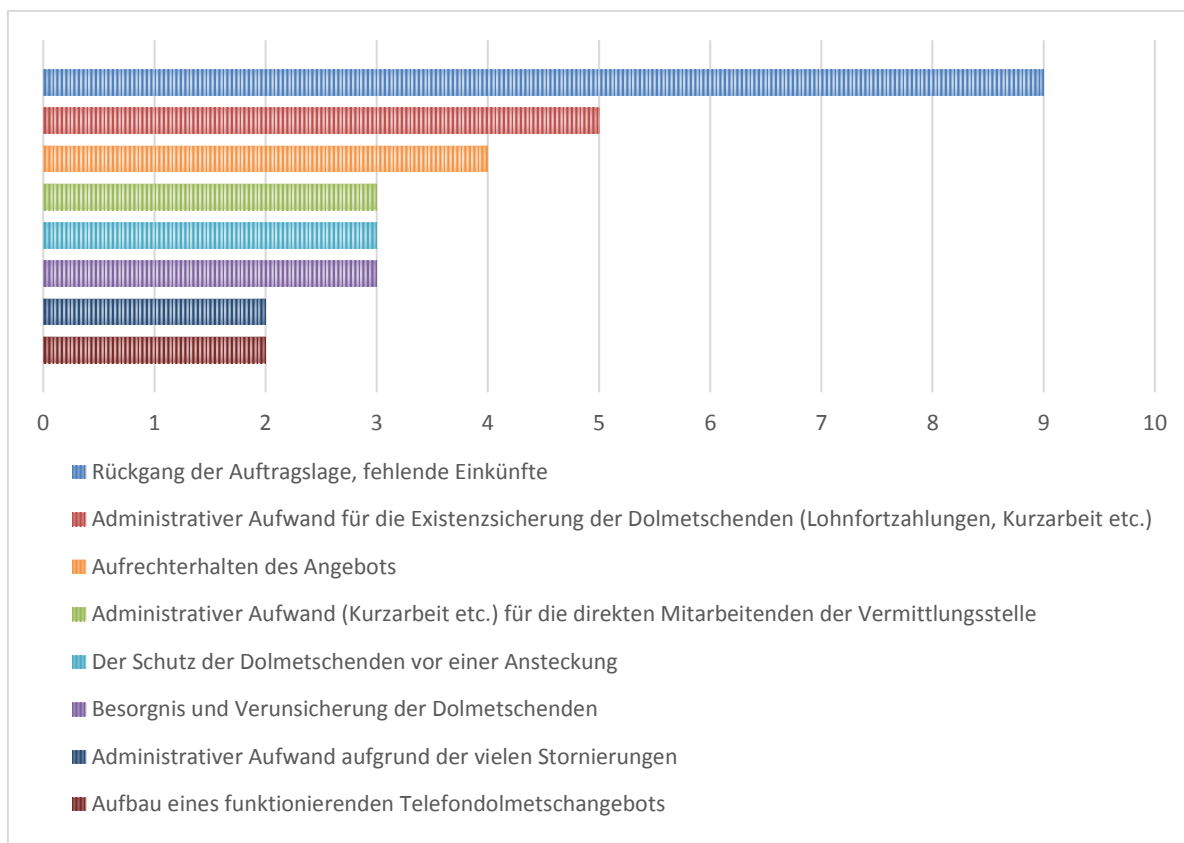
Die grosse Mehrheit der Antwortenden gibt an, dass trotz der Krise die Nachfrage problemlos bedient werden konnte. Lediglich zwei Vermittlungsstellen geben an, Mühe gehabt zu haben, Dolmetschende zu finden für die Einsätze, eine dieser Stellen gibt ebenfalls an, auf Grund mangelnder technischer Ausrüstung nur mit Mühe in der Lage gewesen zu sein, die Aufträge abzuwickeln.

In drei von vier Kommentaren betonen die Vertreter*innen der jeweiligen Vermittlungsstellen zudem, dass sie kurzfristig ein Telefondolmetschangebot aufgebaut haben, welches massgeblich dazu beigetragen hat, die Anfragen bedienen zu können.

Zu beachten ist allerdings, dass die Nachfrage sehr viel tiefer ausgefallen ist als gewöhnlich (siehe Antworten auf Frage 1).

Frage 4: Was sind für Ihre Vermittlungsstelle die grössten Herausforderungen in der aktuellen Situation? (n = 14)

Die Antworten auf diese offene Frage wurden zu folgenden Clustern zusammengefasst und quantifiziert:



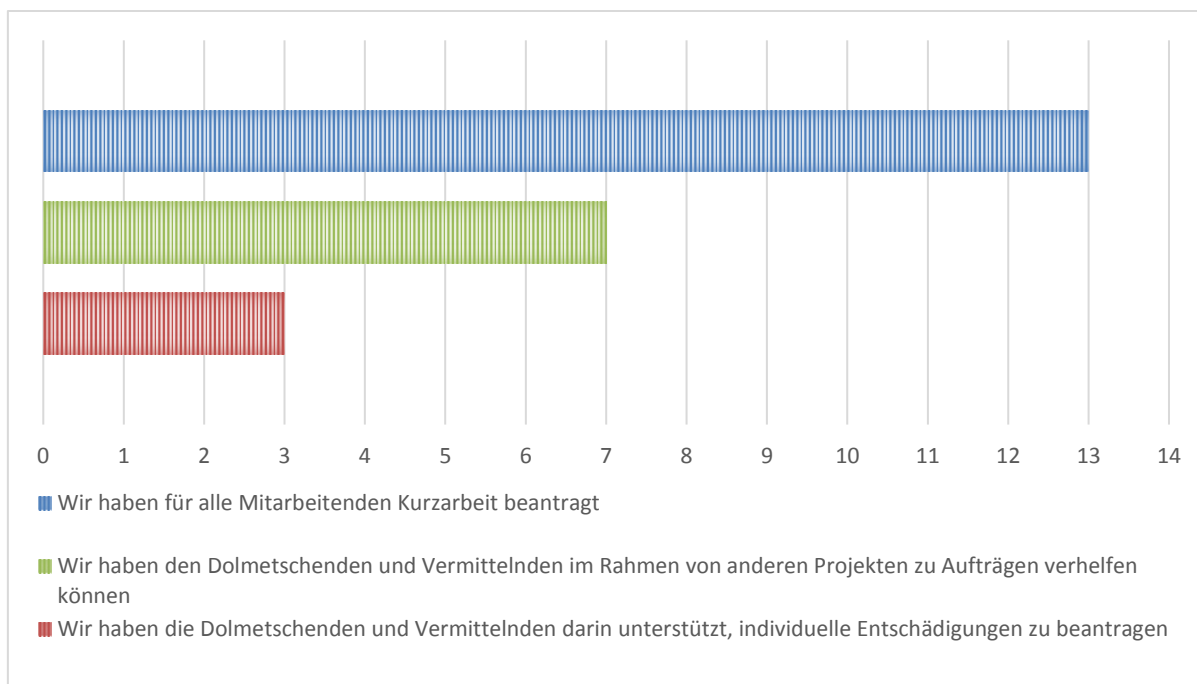
Wie bei den Dolmetschenden und Vermittelnden, stehen auch bei den Vermittlungsstellen die (finanziellen) Folgen des Auftragsrückgangs an erster Stelle bei den Herausforderungen der Corona-Situation.

Auffällig viele Vermittlungsstellen erwähnen den administrativen Aufwand auf verschiedenen Ebenen als Herausforderung: Die Massnahmen zur Existenzsicherung der Dolmetschenden sowie der direkt in der Vermittlungsstelle tätigen Mitarbeitenden (in erster Linie der Aufwand im Zusammenhang mit der Kurzarbeitsentschädigung) einerseits, aber auch die vielen Auftragsstornierungen andererseits brachten einen grossen Mehraufwand mit sich.

Die Sorge um die gesundheitliche Situation der Dolmetschenden äussert sich in zwei Antwort-Clustern: Zum einen ganz direkt im Schutz der Dolmetschenden vor einer Ansteckung mit dem Corona-Virus, zum anderen indirekt in der Feststellung ihrer grossen Verunsicherung und damit einhergehend letztlich wohl auch im Wunsch, sie möglichst gut zu begleiten und zu unterstützen.

Die Herausforderungen, die in einem direkten Zusammenhang mit der Erbringung der Dienstleistung stehen, werden von den Antwortenden als weniger prägend beurteilt: 4 Vermittlungsstellen erlebten die Aufrechterhaltung ihres Angebots als herausfordernd, 2 Stellen erwähnen den Aufbau eines Telefondolmetschangebots als grosse Herausforderung. Eine Stelle erwähnt ausserdem explizit die Kommunikation mit den Dolmetschenden als zusätzliche Schwierigkeit.

Frage 5: Welche Massnahmen zur Unterstützung der Dolmetschenden und Vermittelnden in dieser schwierigen Zeit konnten Sie umsetzen? (n = 14)



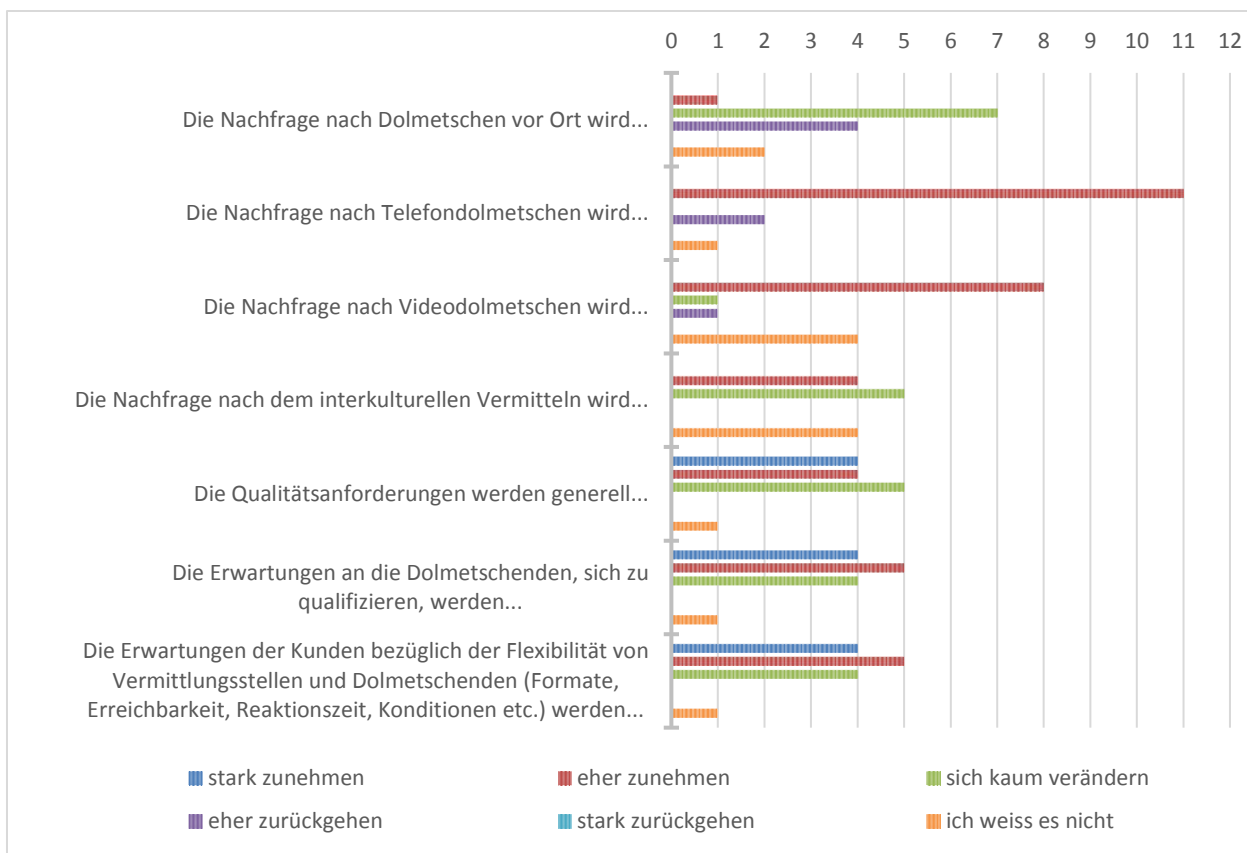
13 von 14 Vermittlungsstellen geben an, Kurzarbeit beantragt zu haben. Einzelne präzisieren in den Kommentaren, dass die entsprechenden Beiträge auch bereits ausbezahlt werden konnten. Das ist eine überaus erfreuliche Tatsache und dürfte die teilweise existenzbedrohende Situation der Dolmetschenden und Vermittelnden entschärfen.

7 Vermittlungsstellen geben an, darüber hinaus punktuelle zusätzliche Einsatzmöglichkeiten gefunden zu haben, 3 Vermittlungsstellen haben ihre Dolmetschenden und Vermittelnden darin unterstützt, individuelle Entschädigungen zu beantragen.

Mehrere Vermittlungsstellen präzisieren in ihren Kommentaren die getroffenen Massnahmen. So wird deutlich, dass mindestens eine Stelle direkte finanzielle Hilfe an die Dolmetschenden geleistet hat, während in anderen Fällen ein Härtefallfonds eingerichtet wurde, um solche Unterstützungen zu ermöglichen. Zudem wurden viele Einzelgespräche geführt und generell die Erreichbarkeit von Ansprechpersonen für die Dolmetschenden sichergestellt. Eine Stelle berichtet von der Erarbeitung einer Sammlung häufiger Fragen und Antworten zwecks Unterstützung der Dolmetschenden.

Was sich bereits in den Antworten auf Frage 4 in der Sorge um die Dolmetschenden und Vermittelnden und in Form des administrativen Aufwands zu deren Existenzsicherung zeigt, wird hier noch deutlicher: Die Vermittlungsstellen nehmen sich in der Krise als Arbeitgeber mit einer Verantwortung ihren Dolmetschenden und Vermittelnden gegenüber wahr und handeln entsprechend. Das ändert an den per se prekären Anstellungsverhältnissen der Dolmetschenden und Vermittelnden zwar nichts, macht aber deutlich, dass diese im Falle von besonders kritischen Situationen nicht allein gelassen werden.

Frage 6: Was werden Ihrer Ansicht nach die mittel- und langfristigen Entwicklungen im interkulturellen Dolmetschen und Vermitteln sein? (n = 14)



Die Antworten auf die Frage nach den Zukunftsperspektiven zeichnen kein eindeutiges Bild. Am deutlichsten kommt die Annahme zum Ausdruck, dass die Nachfrage nach dem Dolmetschen auf Distanz eher zunehmen wird. Auch da gibt es aber vereinzelte Stellen, die eher wieder einen Rückgang der Nachfrage erwarten.

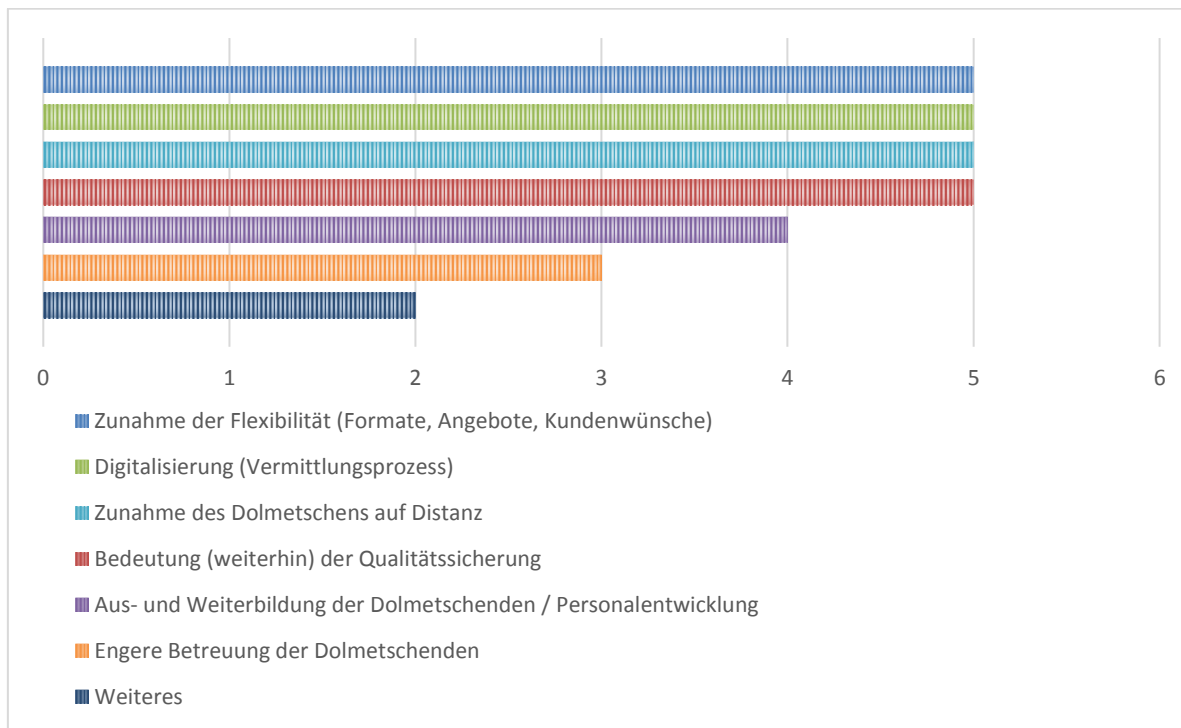
Eine Zunahme wird tendenziell auch bei den generellen Qualitätsanforderungen, den Erwartungen an die Dolmetschenden bezüglich Qualifizierung und den Kundenerwartungen hinsichtlich Flexibilität von Vermittlungsstellen und Dolmetschenden erwartet.

Einen starken Rückgang erwartet niemand, weder bei der Nachfrage der einzelnen Formate noch bei den Erwartungen an die Dienstleistungen. Die Vermittlungsstellen gehen insgesamt also eher nicht davon aus, dass der Auftragseinbruch von längerer Dauer sein wird respektive dazu führt, dass sich die Kunden anderen (sprich: nicht-professionellen) Lösungen zuwenden. In den Kommentaren werden allerdings von mehreren Vermittlungsstellen trotz dem dahingehende Befürchtungen geäußert, z.B. mit Hinweisen auf den Spardruck im Gesundheitswesen sowie ganz allgemein auf die wirtschaftlichen Folgen der Corona-Krise. Längerfristig negative Folgen für die Nachfrage nach interkulturellem Dolmetschen und Vermitteln werden also doch nicht völlig ausgeschlossen.

In den Kommentaren wird mehrfach hervorgehoben, dass die Digitalisierung voranschreitet und damit einhergehend die Anforderungen an die Dolmetschenden (Technikaffinität, Organisation/Administration, eigene Infrastruktur, Sorgfalt) aber auch an die Vermittlungsstellen (Geschwindigkeit, Flexibilität, Effizienz) zunehmen werden.

Frage 7: Welche Chancen und Möglichkeiten sehen Sie für die Zukunft?
(n = 14)

Wie bei Frage 5, wurden auch hier die Antworten mittels Tags gruppiert. Sie lassen sich wie folgt darstellen:



Fragen 6 und 7 stehen natürlich in einem relativ direkten Zusammenhang, eine Beeinflussung der Antworten auf Frage 7 durch die Antwortoptionen in Frage 6 ist wohl nicht ganz von der Hand zu weisen. Insofern ist interessant, welche Aspekte zusätzlich genannt wurden.

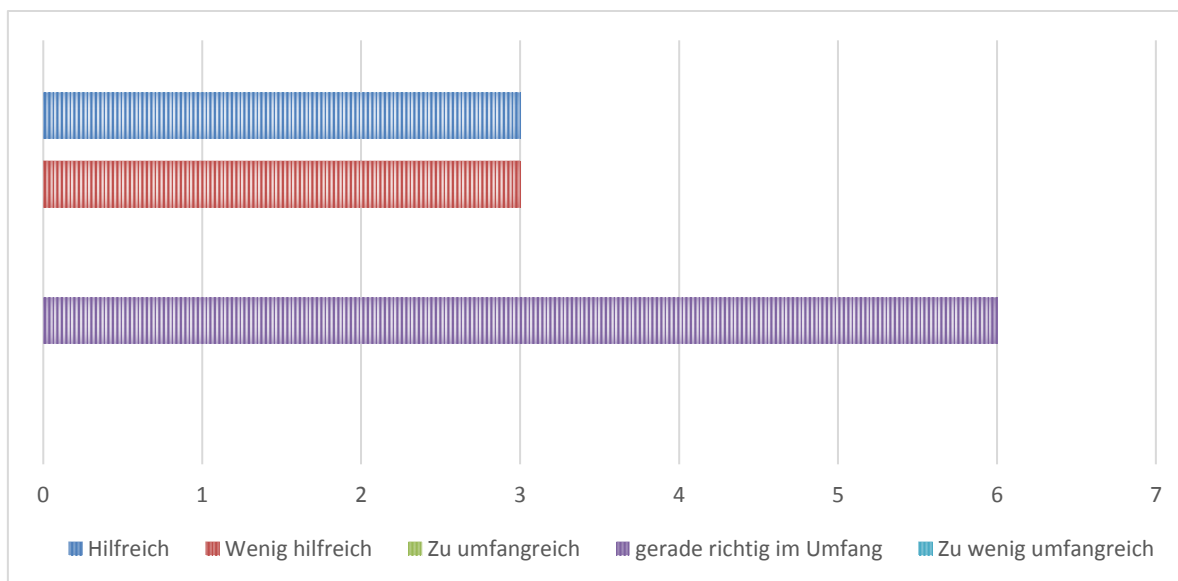
4 Vermittlungsstellen erwähnen die Personalentwicklung der Dolmetschenden und Vermittelnden und separat dazu deren Betreuung und Begleitung. Beide Bereiche sind in obiger Grafik als getrennte Aspekte aufgeführt, wobei Personalentwicklung mit Nennungen zur Aus- und Weiterbildung zusammengeführt wurde.

Ein Teil der Antworten, in denen die Qualitätssicherung erwähnt wird, betonen deren unveränderte Bedeutung – es scheint den betreffenden Stellen also wichtig zu sein, hier nicht nachlässig zu werden. Ob die anderen Antworten gleich zu interpretieren sind oder ob sie vielmehr zum Ausdruck bringen, dass die Anstrengungen zur Qualitätssicherung verstärkt werden können (oder sollten?), wird nicht klar.

Eindeutige Referenzen auf den Entwicklungsaspekt werden in den Bereichen Digitalisierung, Flexibilisierung und Zunahme des Distanzdolmetschens gemacht, in denen aus den Antworten klar wird, dass diese als anzunehmende Tendenz in der Zukunft wahrgenommen werden.

Unter "Weiteres" sind Antworten subsummiert, die zum Ausdruck bringen, dass die weiteren Entwicklungen unsicher und Aussagen dazu kaum möglich sind.

Frage 8: Wie schätzen Sie die Informationen von INTERPRET bisher während der Corona-Krise ein? (n = 11)



INTERPRET hat versucht, die Vermittlungsstellen wie auch die Dolmetschenden und Vermittelnden mit aktuellen Informationen im Zusammenhang mit der Corona-Krise, beispielsweise mit Empfehlungen und Hinweisen für Entschädigungsmöglichkeiten oder einer Vorlage für ein generelles Schutzkonzept, zu unterstützen. Die Umfrage unter den Vermittlungsstellen wurde darum auch genutzt, um eine Rückmeldung auf diese Informationen zu erhalten. Diese Frage wurde nur von 11 Vermittlungsstellen (mit einer Mehrfachbeantwortung) bearbeitet.

Ausser in Bezug auf den Umfang (gerade richtig) sind die Antworten nicht sehr eindeutig. Die Beurteilung der Informationen als hilfreich oder wenig hilfreich halten sich die Waage.

Aus den Kommentaren wird deutlich, dass die Informationen von INTERPRET teilweise zu spät erfolgt sind und inhaltlich dem entsprachen, was die Vermittlungsstellen selber bereits herausgefunden hatten. Mindestens ein Kommentar verdeutlicht aber auch den Bedarf einer Informations- und Ansprechstelle für die Dolmetschenden und Vermittelnden, also eine (gewerkschaftliche) Vertretung oder ein Berufsverband.

3. Interpretation

Auswirkungen auf die Auftragslage der Vermittlungsstellen

Die Umfrageergebnisse bestätigen die teils massiven Auftragseinbussen der Vermittlungsstellen. Auch wenn die meisten davon auszugehen scheinen, dass sich der Markt zeitnah wieder erholen wird, ist eine gewisse Verunsicherung spürbar. Das Wort "Normalisierung", welches bei den Dolmetschenden und Vermittelnden mehrfach gebraucht wird, taucht in den Antworten der Vermittlungsstellen nicht auf. Viele betonen, dass es für eine Bilanzierung der Auswirkungen noch zu früh ist. Es bleibt also abzuwarten, inwiefern die Corona-Krise die Nachfrage nach Dolmetschleistungen im interkulturellen Bereich nachhaltig beeinflusst.

Verschiebung vom Dolmetschen vor Ort hin zum Dolmetschen auf Distanz

Auch die These, dass die Schutzmassnahmen dem Dolmetschen auf Distanz zu einer grösseren Akzeptanz verholfen haben, wird durch die Umfrageresultate bestätigt.

Der grosse Unterschied zwischen Telefon- und Videodolmetschen dürfte hauptsächlich darauf zurückzuführen sein, dass für Letzteres die technischen wie auch die rechtlichen Voraussetzungen (Datenschutz) in aller Regel nicht gegeben sind. Viele Vermittlungsstellen bieten daher Videodolmetschen auch gar nicht an. Als das "Format der Stunde" stellte sich das vom technischen Aufwand her einfach zu bewerkstelligende Telefondolmetschen dar. Mehrere Vermittlungsstellen haben eigens für die Zeit der Corona-Krise ein Telefondolmetschangebot aufgebaut. Für eine fundierte Beurteilung müssten die Einsätze jedoch genauer analysiert und vor allem hinsichtlich Inhalt und Dauer untersucht werden. Zumindest für die Dauer der Corona-Schutzmassnahmen scheint sich Telefondolmetschen als Alternative zum Dolmetschen vor Ort insofern bewährt zu haben, als dass in vielen Situationen nur dadurch überhaupt Einsätze stattfinden konnten.

Bei der Interpretation der Ergebnisse darf aber nicht vergessen werden, dass der weitaus grösste Teil der Einsätze wohl gar nicht stattgefunden hat. Ein Vergleich der Einsatzstatistiken für den vergleichbaren Zeitraum des Vorjahrs lässt den Schluss zu, dass die Verschiebung hin zum Ferndolmetschen zweitrangig ist: Die wichtigste Folge der Schutzmassnahmen war der grundsätzliche Verzicht auf verdolmetschte Gespräche bzw. auf Termine mit Migrant*innen, bei denen eine Dolmetscherin / ein Dolmetscher beigezogen worden wäre.

Herausforderungen und Chancen

Bei den Herausforderungen steht bei den Vermittlungsstellen, neben dem Auftragseinbruch, der administrative Aufwand im Zusammenhang mit der direkten Krisenbewältigung im Vordergrund. Darin zeigt sich auch, dass die Vermittlungsstellen ihre Rolle als Arbeitgebende ernst genommen und sich zugunsten ihrer Dolmetschenden und Vermittelnden eingesetzt haben.

Die vermehrten Einsätze im Distanzdolmetschen sowie die zunehmende Digitalisierung und Flexibilisierung werden sowohl als Herausforderung als auch als Chance verstanden. Die antwortenden Vermittlungsstellen scheinen darin durchaus Möglichkeiten für die zukünftige positive Entwicklung zu sehen, sind sich aber auch bewusst, dass dadurch die Anforderungen an die eigenen Angebote und Arbeitsweisen wie auch an die Kompetenzen der Dolmetschenden tendenziell steigen.