

**Bericht über die Betriebsjahre 2011 – 2017 des
Nationalen Telefondolmetschdienstes
(mit Schwerpunkt 2014 – 2017)**

Juni 2018

AOZ Medios

Albisriederstrasse 164

8003 Zürich

Tel.: 044 415 66 90

E-Mail: medios@aoz.ch

Homepage: www.medios.ch

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	2
1. Einleitung.....	3
2. Entwicklung Einsätze / Einsatzstunden	3
2.1. Einsätze / Einsatzstunden Total und nach Regionen	3
2.2. Einsätze / Einsatzstunden nach Swiss Hospitals for Equity (SH4E)	4
3. Entwicklung übrige Kennzahlen	6
3.1. Sprachangebot und Sprachnachfrage	6
3.2. Nutzungszeitpunkt.....	7
3.3. Vermittlungsdauer	7
3.4. Gesprächsdauer.....	7
3.5. Vermittlungserfolg	8
4. Dolmetschende	8
5. Kundinnen und Kunden.....	9
5.1. Kundenstamm und Kundennachfrage	9
5.2. Kundenzufriedenheit	9
6. Marketing.....	10
7. Betriebsmodell.....	11
8. Lessons Learned.....	12
9. Optionen für die Zukunft.....	13
9.1. Automatisierung / Digitalisierung	13
9.2. Nutzung von Synergien (zwischen den Dolmetschmethoden)	14
9.3. Zentralisierung / Angebotskonzentration	15
9.4. Ausblick	16

1. Einleitung

Der Nationale Telefondolmetschdienst (NTDD) besteht mittlerweile seit etwas mehr als sieben Jahren. Er wurde 2011 vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) ins Leben gerufen und wird seither mit Unterstützung des BAG von AOZ Medios¹ betrieben.

Zweck der Unterstützung durch das BAG war der Aufbau eines bedarfsorientierten landesweiten Telefondolmetsch-Angebots – mit speziellem Fokus auf das Gesundheitswesen –, welches sich mittelfristig selbst würde tragen können. Letzteres Ziel hat sich als unrealistisch herausgestellt, zumindest was den Telefondolmetschdienst in seiner momentanen Form betrifft. Aus diesem Grund hat das BAG entschieden, das laufende Betriebsjahr 2018 dafür zu nutzen, eine Neuausrichtung des NTDD bzw. des Telefondolmetschens in der Schweiz ins Auge zu fassen und zu eruieren, wie das Angebot kostengünstiger erbracht werden könnte.

Als Basis für weitere Schritte dient der vorliegende Bericht, mit dessen Erarbeitung das BAG AOZ Medios beauftragt hat. Der Bericht analysiert die NTDD-Historie, gibt einen Überblick über die Entwicklung der relevanten Kennzahlen und fasst die wichtigsten Lessons Learned der bisherigen Betriebszeit zusammen. Im Schlusskapitel werden Optionen aufgezeigt, die sich für die erwähnte Neuausrichtung des NTDD bzw. des Telefondolmetschens in der Schweiz bieten.

2. Entwicklung Einsätze / Einsatzstunden

2.1. Einsätze / Einsatzstunden Total und nach Regionen

Aus den Abbildungen 1a und 1b ist ersichtlich, wie sich die Einsatz- bzw. Einsatzstundenzahlen des NTDD über die Jahre entwickelt haben (insgesamt und nach Sprachregionen).

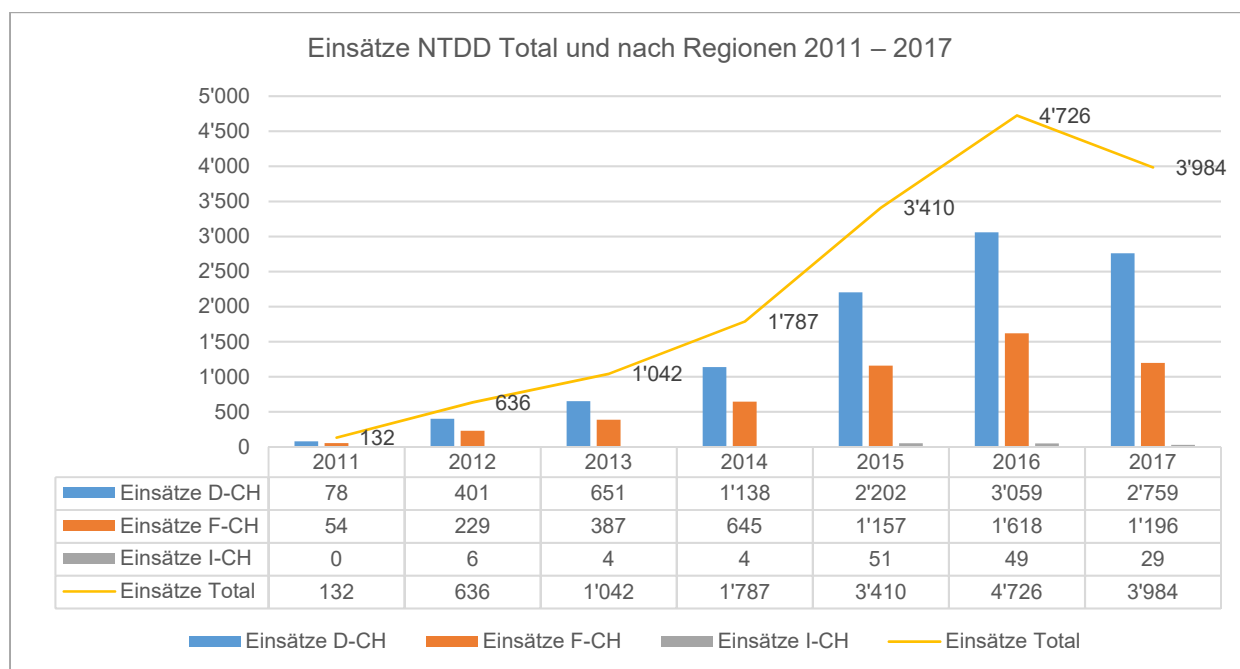


Abbildung 1a: Entwicklung Einsätze NTDD 2011 – 2017

¹ Medios ist ein Fachdienst der AOZ (Asyl-Organisation Zürich).

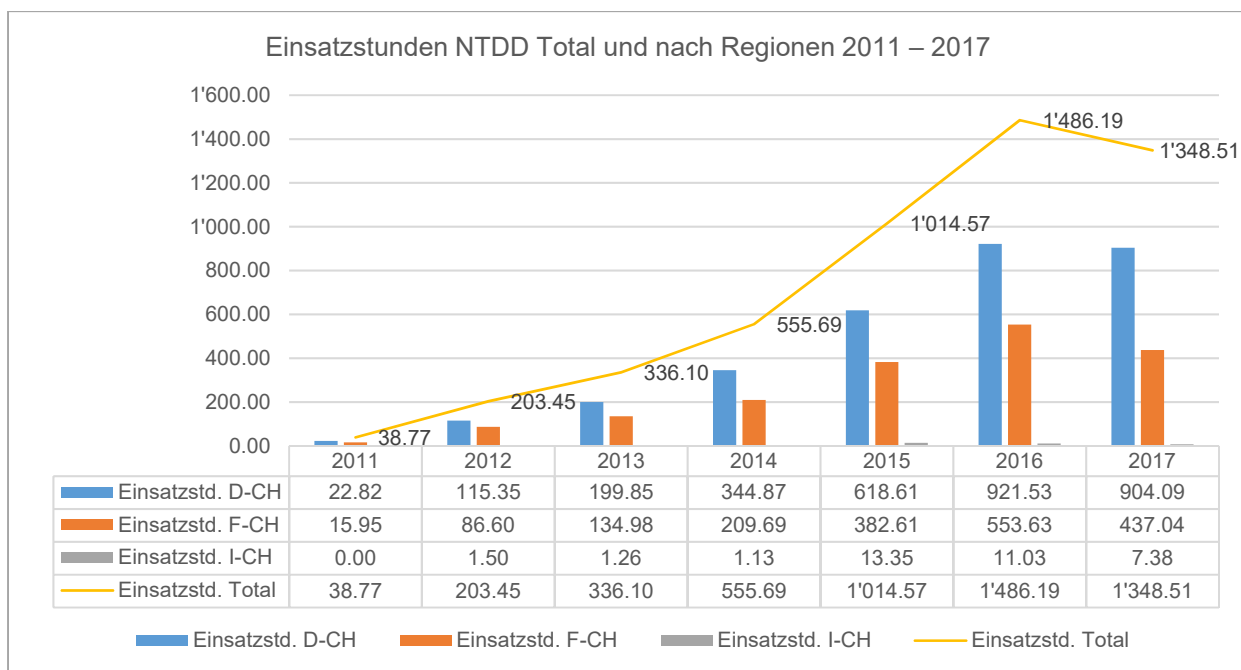


Abbildung 1b: Entwicklung Einsatzstunden NTDD 2011 – 2017

Die höchsten Wachstumsraten (in absoluten Zahlen) hatte der NTDD 2015 und 2016 zu verzeichnen, als überdurchschnittlich viele Asylsuchende in die Schweiz kamen. Mit dem Abebben der „Flüchtlingswelle“ 2017 ging auch die Zahl der Einsätze beim NTDD zurück. Zum Rückgang des Einsatzvolumens hat überdies das Auftreten eines Konkurrenten in der Romandie beigetragen, dessen Tarife günstiger sind als diejenigen des NTDD.

2.2. Einsätze / Einsatzstunden nach Swiss Hospitals for Equity (SH4E)

Die Abbildungen 2a und 2b geben Aufschluss über die Auftragsentwicklung bei den Swiss Hospitals for Equity (SH4E) seit Beginn ihrer Erfassung 2013 – 2017 (insgesamt und nach Sprachregionen).

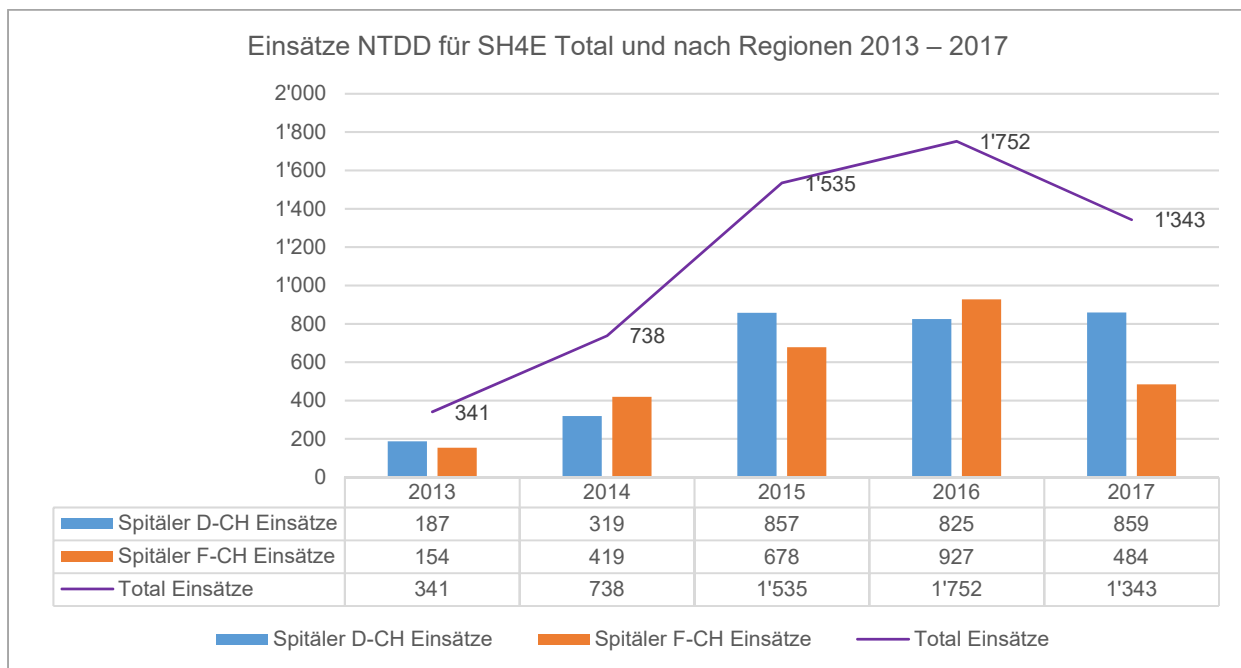


Abbildung 2a: Entwicklung Einsätze NTDD für SH4E 2013 – 2017

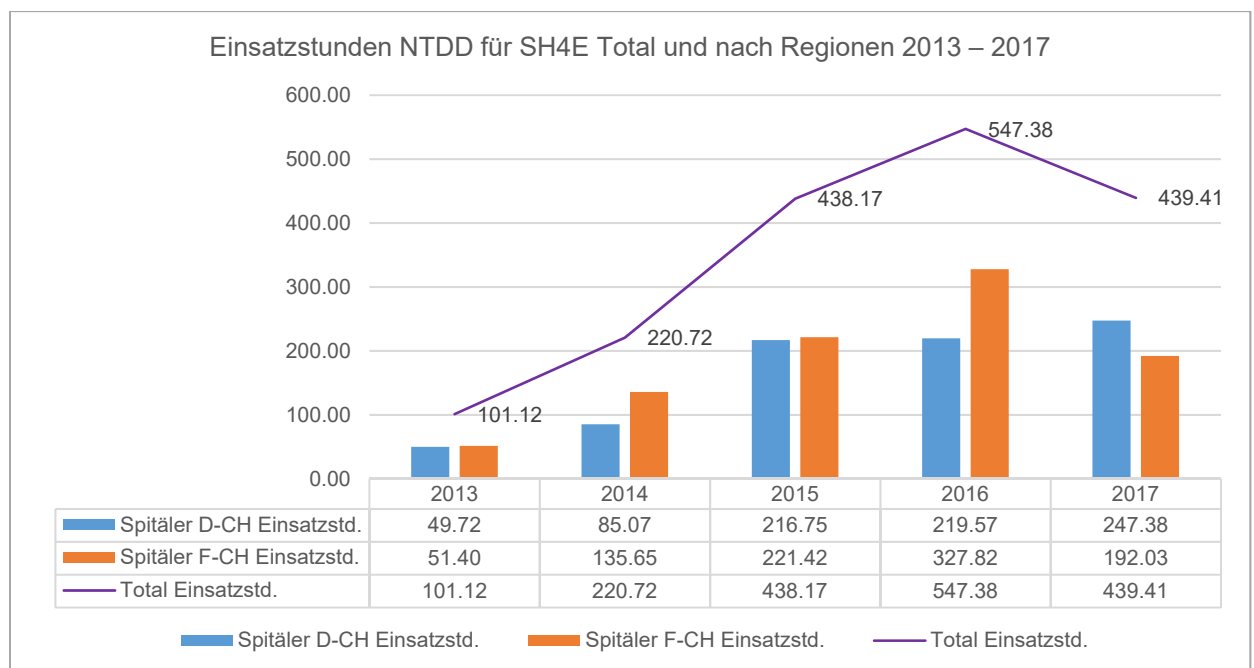


Abbildung 2b: Entwicklung Einsatzstunden NTDD für SH4E 2013 – 2017

Wie in Abbildung 2b ersichtlich, lagen die Spitäler des SH4E-Netzwerks in der französischen Schweiz hinsichtlich der Einsatzstundenzahl bis 2017 stets vor den SH4E-Spitälern in der Deutschschweiz. Im vergangenen Jahr änderte sich das Bild, dies wohl primär aufgrund der oben erwähnten Konkurrenzsituation in der Romandie.

Die SH4E bildeten über die Jahre die wichtigste Kundengruppe des NTDD. Ihr Anteil am Auftragstotal lag jeweils zwischen knapp einem Drittel und gut zwei Fünfteln (vgl. Tabelle 1).

	2013	2014	2015	2016	2017
Anteil SH4E an Einsätzen D-CH	28.73%	28.03%	38.92%	26.97%	31.13%
Anteil SH4E an Einsätzen F-CH	39.79%	64.96%	58.60%	57.29%	40.47%
Anteil SH4E an Einsätzen Total	32.73%	41.30%	45.01%	37.07%	33.71%

Tabelle 1: Anteil Einsätze für SH4E am Total der Einsätze 2013 – 2017

Die Zahlen zeigen, dass der NTDD in den SH4E gut verankert ist. Sie machen aber auch deutlich, wie stark die Auftragslage des Telefondolmetschdienstes von der Nachfrage dieser Kundengruppe abhängt. In der französischen Schweiz ist die Abhängigkeit dabei noch grösser als in der Deutschschweiz. So kamen die SH4E-Spitäler in der Romandie 2014, 2015 und 2016 für deutlich über die Hälfte aller NTDD-Einsätze in der Region auf, während der Anteil der SH4E-Spitäler in der Deutschschweiz an den NTDD-Einsätzen stets unter 40% (meist sogar unter 30%) lag.

Betrachtet man die Auftragszahlen der einzelnen SH4E-Spitäler im Detail, fallen zwei Dinge auf:

- (1) Die Einsatzzahlen schwanken von Monat zu Monat stark.
- (2) Sie sind im Vergleich zur Zahl der Vor-Ort-Aufträge, welche diese Spitäler (mutmasslich oder uns bekanntermassen) erteilen, sehr klein.

Dasselbe lässt sich auch für andere Medios-Kunden aus dem Spitalbereich konstatieren, wobei die Diskrepanz zwischen dem Einsatzvolumen des Vor-Ort-Dolmetschens und der Nutzung des Telefondolmetschdienstes bei ihnen tendenziell noch grösser ist als bei den Spitälern des SH4E-Netzwerks.

3. Entwicklung übrige Kennzahlen

3.1. Sprachangebot und Sprachnachfrage

Das Sprachangebot des NTDD ist über die Jahre stetig gewachsen und liegt bei der Amtssprache Deutsch mittlerweile bei deutlich mehr als den öffentlich kommunizierten 50+ Sprachen.² Bei der Amtssprache Französisch entspricht das vorhandene Sprachangebot mit 36 Dolmetschsprachen (2017) den kommunizierten 30+ Sprachen. Nur bei der Amtssprache Italienisch (2017: 17 Dolmetschsprachen) haben wir weniger Dolmetschsprachen im Angebot als die kommunizierten 20+.

Die Top-Ten der Dolmetschsprachen wird seit 2011 ununterbrochen von Tigrinya angeführt, der Landessprache Eritreas, welches seit Jahren die grösste Gruppe Asylsuchender in der Schweiz stellt. Seit 2012 nimmt Arabisch unverändert den zweiten Rang ein, wobei auch hier ein enger Zusammenhang mit der Asylstatistik besteht, in welcher Herkunftsländer mit Arabisch als Landessprache in der jüngeren Vergangenheit prominent vertreten waren (Maghreb-Staaten) und sind (Syrien).

Die ursprünglich festgelegten zwölf Dolmetschsprachen, bei denen der Bedarf in der Schweiz als am höchsten eingeschätzt wurde, erwiesen sich insgesamt als gute Wahl. Zehn dieser zwölf Sprachen tauchten in den vergangenen vier Jahren mindestens einmal unter den zehn meistverlangten Dolmetschsprachen auf (vgl. Tabelle 2). Nur Italienisch und Spanisch schafften es nie in die „Bestenliste“.

		2014		2015		2016		2017
1	Tigrinya	428	Tigrinya	842	Tigrinya	1136	Tigrinya	762
2	Arabisch	246	Arabisch	510	Arabisch	689	Arabisch	569
3	Russisch	136	Farsi (Persisch)	240	Farsi (Persisch)	646	Farsi (Persisch)	364
4	Albanisch	101	Kurdisch*	207	Somalisch	294	Georgisch	261
5	Rumänisch	81	Russisch	187	Kurdisch*	261	Russisch	228
6	Kurdisch*	74	Tamilisch	130	Russisch	203	Kurdisch*	222
7	Somalisch	72	Albanisch	119	Tamilisch	161	Somalisch	205
8	Portugiesisch	61	Somalisch	105	Albanisch	149	Türkisch	167
9	Türkisch	61	Georgisch	94	Türkisch	141	Albanisch	164
10	Georgisch	59	Türkisch	91	Georgisch	113	B/K/S	158

*) Kurmanci, Sorany, Badiny

Tabelle 2: Top-Ten-Dolmetschsprachen nach Anzahl Einsätzen 2014 – 2017

Dafür gibt es zwei Sprachen, die wiederholt darin zu finden waren, jedoch nicht zu den ursprünglichen zwölf zählen: Farsi (Persisch) und Georgisch. In beiden Fällen handelt es sich um Sprachen aus Ländern (Iran und Afghanistan bzw. Georgien³), aus denen in den vergangenen Jahren regelmässig eine grössere Zahl von Asylsuchenden in die Schweiz kam. Das Auftauchen dieser Sprachen in den Top-Ten unterstreicht, wie stark die Auftragslage des NTDD von der Entwicklung im Asylbereich abhängig ist.

Wie Tabelle 3 deutlich macht, entfielen in den vergangenen vier Jahren jeweils rund drei Viertel bis vier Fünftel aller erfolgreich vermittelten Aufträge auf die Top-Ten-Dolmetschsprachen, wobei Tigrinya jeweils mit grossem Vorsprung an der Spitze stand.

² Das Wachstum in der Amtssprache Deutsch geht im Wesentlichen darauf zurück, dass immer mehr Vor-Ort-Dolmetschende für die Tätigkeit beim NTDD gewonnen werden konnten. Es hatte daher kaum Strukturkostenfolgen für den NTDD.

³ Seit März 2017 besteht für Personen aus Georgien, welche in die Schweiz reisen wollen, keine Visumpflicht mehr, was die Zahl der Asylgesuche aus diesem Land zusätzlich erhöht haben dürfte.

	2014	2015	2016	2017
Total Einsätze Top-Ten-Sprachen	1319	2525	3793	3100
Total Einsätze alle Sprachen	1787	3410	4726	3984
Anteil Top Ten an allen Einsätzen	73.81%	74.05%	80.26%	77.81%

Tabelle 3: Anteil Top-Ten-Dolmetschsprachen am Total der Einsätze 2014 – 2017

Ähnliche Verhältnisse kennt man aus dem Vor-Ort-Dolmetschen, wo die am meisten nachgefragten Dolmetschsprachen ebenfalls einen Grossteil des Auftragsvolumens ausmachen. Sie decken sich im Übrigen mehr oder weniger mit den Top-Ten-Sprachen des NTDD.⁴

3.2. Nutzungszeitpunkt

Der NTDD wurde von Beginn weg grossmehrerheitlich während der Bürozeiten, d. h. von Montag bis Freitag zwischen 07.00 und 19.00 Uhr genutzt. Der Anteil der Anrufe ausserhalb der Bürozeiten, d. h. in der Nacht und am Wochenende bzw. an Feiertagen, nahm zwischen 2014 und 2017 zu (2014: 8.73%), lag in den vergangenen zwei Jahren jedoch fast unverändert bei 15.47% (2016) bzw. 15.56% (2017), wobei gut die Hälfte dieser Anrufe (etwas mehr als 8% des Totals) auf die Nächte entfielen.

3.3. Vermittlungsdauer

Die Vermittlungsdauer sank von gut 6 Minuten im Jahr 2012 auf rund 4 Minuten im Jahr 2017, wobei der Wert in den letzten zwei Jahren nahezu der gleiche war (2016: 4.12 Minuten; 2017: 4.08 Minuten). Aufgrund der bisherigen Erfahrungen gehen wir davon aus, dass sich die Vermittlungsdauer mit dem gegenwärtigen Betriebsmodell kaum mehr wesentlich vermindern lässt.

Und zwar aus folgenden Gründen:

- Die im Rahmenvertrag angestellten Telefondolmetschenden sind nicht verpflichtet, Anrufe anzunehmen oder zu bestimmten Zeiten für den NTDD verfügbar zu sein.⁵ Dies hat zur Folge, dass die Telefonagent/innen Aufträge oft nicht im ersten Anlauf vermitteln können, sondern mehrere Anrufe tätigen müssen, bevor sie eine freie Dolmetschperson gefunden haben.⁶
- Die Vermittlung über eine bediente Telefonzentrale hat Vorteile (z. B. Eingehen auf spezifische Kundenwünsche, Einholen von Informationen für den Dolmetscher oder die Dolmetscherin, Erfragen von Angaben für die Rechnungstellung), lässt sich jedoch nur bis zu einem bestimmten Punkt verkürzen. Denn selbst im besten Fall (i. e. wenn sofort eine geeignete Dolmetschperson erreichbar ist) müssen die relevanten Fragen gestellt bzw. die relevanten Informationen eingeholt werden.

3.4. Gesprächsdauer

Die durchschnittliche Dauer der vermittelten Gespräche veränderte sich über die Jahre nur geringfügig. Sie pendelte zwischen etwas mehr und etwas weniger als 20 Minuten (2011: 21 Min., 2012: 19.19 Min., 2013: 19.10 Min., 2014: 19.86, 2015: 17.87 Min., 2016: 18.87 Min., 2017: 20.28).

Die Werte entsprechen dem, was bei der Einführung des NTDD erwartet worden war (Gespräche zwischen 15 und 30 Minuten), sind möglicherweise aber auch ein Ergebnis der gewählten Tarifstruktur: Ab

⁴ Ausnahmen bilden Russisch und Georgisch, welche 2014 – 2016 beide nicht in den von INTERPRET veröffentlichten Listen der zehn am meisten gebuchten Dolmetschsprachen zu finden waren.

⁵ Im Gegenzug sind wir aber auch nicht verpflichtet, den Dolmetschenden einen fixen Lohn oder eine Entschädigung für einen Pickett-Dienst zu zahlen.

⁶ Das gleichzeitige Anwählen mehrerer Nummern ist mit dem beim NTDD genutzten Vermittlungsverfahren nicht möglich.

30 Minuten liegt der Preis für das Telefondolmetschen in etwa gleich hoch wie für das Vor-Ort-Dolmetschen (ohne Arbeitswegentschädigung und Spesen).⁷

3.5. Vermittlungserfolg

Die Quote der erfolgreich vermittelten Anfragen lag seit 2012 jeweils in der Nähe der 90%-Marke, einmal sogar darüber (vgl. Tabelle 4). Allerdings wichen die Werte in der französischen Schweiz mit Ausnahme des Jahres 2013 immer deutlich von dieser Marke ab, während sie in der Deutschschweiz mit Ausnahme des ersten Betriebsjahres stets über 90% lagen.

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
D-CH	89.7%	91.8%	92.4%	92.4%	90.1%	91.4%	92.5%
F-CH	72.0%	83.9%	87.3%	82.9%	80.4%	77.9%	82.0%
I-CH	0.0%	100.0%	33.3%	100.0%	81.0%	67.1%	67.4%
Ganze Schweiz	81.5%	88.8%	90.2%	88.7%	86.4%	86.0%	88.8%

Tabelle 4: Vermittlungsquoten regional und ganze Schweiz 2011 – 2017

Dass der Vermittlungserfolg in der Deutschschweiz höher ist als in der Romandie, erklärt sich im Wesentlichen aus der höheren Zahl und folglich auch besseren Verfügbarkeit von Telefondolmetschenden mit Amtssprache Deutsch gegenüber denjenigen mit Amtssprache Französisch, speziell in den häufig nachgefragten Sprachen. Die niedrige Vermittlungsquote in der Romandie hat mit dazu beigetragen, dass sich ein lokaler Konkurrent auf dem Markt etablieren konnte.

Zur Einordnung der Zahlen interessant ist ein Vergleich mit dem österreichischen Videodolmetsch-Anbieter SAVD: Laut Auskunft des Geschäftsleiters F. Smajlovic vom 29.03.18 erreicht das Unternehmen bei den ohne Vorbestellung nutzbaren, so genannten „Ad-Hoc-Sprachen“, die ca. 90% aller Verdolmetschungen ausmachen, eine Vermittlungsquote von etwas mehr als 97%.⁸ Allerdings arbeitet die SAVD mit einem Modell, bei welchem die meisten Dolmetschenden im Schichtbetrieb angestellt sind, sodass die Kundinnen und Kunden sofort auf sie zugreifen können.

4. Dolmetschende

Per Ende 2017 hatte der NTDD 317 Telefondolmetschende unter Vertrag; 2016 waren es 232 gewesen, 2015 174. Für die Landessprache Deutsch waren 2017 225, für die Landessprache Französisch 88 und für Italienisch 19 Dolmetschende verfügbar. Insgesamt besaßen 212 der für den Telefondolmetschendienst tätigen Dolmetschpersonen das Zertifikat INTERPRET, von denen 34 zusätzlich den eidg. Fachausweis für interkulturelles Dolmetschen vorweisen konnten.

Das seit 2015 angebotene Modul 3 „Dolmetschen über das Telefon“ haben 81 der aktuell für den NTDD tätigen Dolmetschenden besucht.⁹ Das Modul ist von der schweizerischen Interessengemeinschaft für

⁷ Um ein Rechenbeispiel zu machen: Ein Vor-Ort-Auftrag von 1 Std. kostet einen Kunden aus dem Gesundheitswesen im Kanton Zürich aktuell 115 Franken (ohne MWST, aber inkl. Arbeitswegentschädigung und Spesen), was knapp 40 Minuten Telefondolmetschen entspricht. Nimmt man den reinen Stundentarif des Vor-Ort-Dolmetschens von 89 Franken zum Massstab (wie es wahrscheinlich die meisten Auftraggebenden intuitiv tun), lohnt es sich bereits ab 30 Minuten, einen Dolmetscher/eine Dolmetscherin vor Ort zu bestellen, statt das Gespräch am Telefon zu führen.

⁸ Bei den restlichen Sprachen, die auf Bestellung vermittelt werden, liegt die SAVD bei einer noch höheren Vermittlungsquote.

⁹ AOZ Medios hat das Modul 3 von 2015 bis Anfang 2018 9 Mal durchgeführt, wobei insgesamt 132 Personen an den Kursen teilnahmen. Bevor es das Modul 3 gab, wurde den angehenden Telefondolmetschenden ein 2-tägiger Einführungskurs angeboten, um sie auf ihre Aufgabe vorzubereiten. Diese Einführungskurse wurden von insgesamt 191 Dolmetschpersonen besucht.

interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln INTERPRET anerkannt und kann an den Erwerb des eidg. Fachausweises angerechnet werden.

5. Kundinnen und Kunden

5.1. Kundenstamm und Kundennachfrage

Der Kundenstamm wuchs zwischen Ende 2011 und Ende 2017 von 99 auf 554 registrierte Kundinnen und Kunden¹⁰, die grosse Mehrheit von ihnen gehört zum Gesundheitswesen.

Stellt man die per Ende 2017 erreichte Kundenzahl ins Verhältnis zur Zahl der im selben Jahr erfolgreich vermittelten Einsätze, erhält man einen Durchschnitt von 7.2 Einsätzen pro Kundin oder Kunde. Tatsächlich dürfte ein bedeutender Teil der registrierten Kundschaft den NTDD das Jahr hindurch noch seltener (oder gar nicht) genutzt haben, da der Löwenanteil der Aufträge für die Grosskunden (insbes. für die Spitäler des SH4E-Netzwerks und andere grosse Krankenhäuser) erbracht wurde.

Da wir kaum Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden erhalten (vgl. unten, 5.2.), können wir über die Gründe für die Wenig- bzw. Nicht-Nutzung des Angebots nur Vermutungen anstellen. Am plausibelsten scheint die Annahme, dass die grosse Mehrheit der Kundschaft ihren Bedarf vorzugsweise über andere Angebote deckt, primär über das Vor-Ort-Dolmetschen, ggf. auch mittels interner Dolmetscher-Pools, wie sie in vielen grösseren Spitälern vorhanden sind.

Des Weiteren ist es natürlich möglich, dass eine Institution zwar zu unseren Kunden zählt, die Mitarbeitenden derselben dies jedoch nicht wissen bzw. den NTDD selbst nicht kennen und ihn folglich auch nicht nutzen. Das Wissen über den NTDD innerhalb der Institutionen zu streuen, die zum NTDD-Kundenstamm gehören, ist für Medios nur bedingt möglich; der Fachdienst ist dabei auf die Unterstützung der jeweiligen Führung angewiesen bzw. auf Schlüsselpersonen, welche innerhalb ihrer Institutionen für den NTDD werben.

Das Beispiel der SH4E zeigt allerdings, dass es selbst bei Einrichtungen, deren Management dem interkulturellen Dolmetschen aufgeschlossen gegenüber steht und die nachweislich viel dafür tun, ihre Mitarbeitenden für das interkulturelle Dolmetschen zu sensibilisieren, sehr schwierig ist, den NTDD nachhaltig zu verankern. Dies lässt den Schluss zu, dass die Nachfrage nach Telefondolmetschen schlicht nicht in dem Masse vorhanden ist, wie bei Inbetriebnahme des Dienstes angenommen wurde.

Dies gilt zumindest für das Angebot in der heutigen Form und zum heutigen Preis. Darüber, ob ein Angebot zu deutlich günstigeren Preisen die Nachfrage erheblich stimulieren würde, kann nur spekuliert werden. Ein 2012 gemachtes Einführungsangebot, bei welchem die Kundinnen und Kunden 500 Gratisminuten erhielten, die innerhalb von 3 Monaten zu verbrauchen waren, scheint keine erkennbare Wirkung auf die Nachfrage gehabt zu haben. Aber es ist natürlich nicht auszuschliessen, dass der Dienst bei einer starken Senkung des Minutentarifes (z. B. auf das Niveau der Vor-Ort-Tarife) manche Kundinnen und Kunden dazu bewegen würde, vom Vor-Ort-Dolmetschen auf das Telefondolmetschen umzusteigen.

5.2. Kundenzufriedenheit

Wie erwähnt erhalten wir nur sporadisch Feedback von Kundinnen und Kunden zu unserem Telefondolmetschangebot. Kundenbefragungen im grossen Stil wurden aus Rücksicht auf die Kundschaft – insbes. auf die Spitäler –, welche solchen Befragungen wegen des damit verbundenen Zeitaufwands für ihre Mitarbeitenden eher distanziert gegenüber stehen, nicht gemacht. Auf das Abhören von Gesprächen zu Qualitätssicherungszwecken, wie es z. B. die Swisscom bei ihrer Kunden-Hotline praktiziert, muss beim NTDD aus Datenschutzgründen verzichtet werden.

¹⁰ Bei Grosskunden werden oftmals auch einzelne Abteilungen als eigenständige Kunden erfasst. Die hier angegebenen Zahlen enthalten daher Mehrfachzählungen.

Dagegen holen wir in den jährlichen Kundengesprächen mit unseren Grosskunden (i. e. unseren Leistungsvereinbarungskunden) regelmässig Rückmeldungen zum NTDD ein. Weitere Anhaltspunkte zur Kundenzufriedenheit gaben und geben uns Live-Demonstrationen bei Kundinnen und Kunden, welche den NTDD bereits nutzten, oder bei Institutionen, die an einer Nutzung interessiert sind. Und schliesslich wurde im Rahmen der Studie „Barrierefreie Kommunikation in der geburtshilflichen Versorgung allophoner Migrantinnen – BRIDGE“¹¹ die Zufriedenheit der in diesem Bereich tätigen Fachpersonen mit dem NTDD eruiert.

Allen Quellen gemeinsam ist, dass in ihnen kaum Kritik am NTDD geäussert wird. Am ehesten bemängelt wird die Verbindungsqualität (die allerdings auch stark von den technischen Begebenheiten beim Kunden abhängt). Überraschenderweise scheint die verhältnismässig lange Vermittlungsdauer bei den Kundinnen und Kunden kaum ein Thema zu sein.¹²

6. Marketing

Die Bewerbung des NTDD durch AOZ Medios lief in den vergangenen Jahren primär über drei Kanäle:

- (1) über Mailings an (potenzielle) Kundinnen und Kunden;
- (2) über Live-Demonstrationen bei interessierten Institutionen bzw. Kunden und
- (3) über Auftritte an „einschlägigen“ Veranstaltungen (z. B. SH4E-Tagungen).

Als Ausgangsbasis für das Marketing diente die Marketing-Strategie, die 2012 in Zusammenarbeit mit einer Werbeagentur entwickelt wurde, um den NTDD schweizweit bekannt zu machen. Überdies wurden in der Romandie und im Tessin 2015 spezielle Marketing-Kampagnen mit externen Partnern durchgeführt. In der Deutschschweiz wurde Ähnliches 2017 versucht.

Die Massnahmen zeitigten insgesamt weniger Erfolg als erhofft. Die Mehrheit der angeschriebenen Institutionen (potenzielle oder bereits registrierte Kundinnen und Kunden) zeigte kein Interesse am Angebot. Doch selbst dort, wo Live-Demonstrationen durchgeführt wurden, kam es kaum je zu einer nachhaltigen Steigerung der NTDD-Nutzung.

Zur Bewerbung des NTDD wurden über die Jahre zahlreiche Informationsmaterialien entwickelt, darunter verschiedene Printprodukte (z. B. Informationsbroschüre, Leporello, Factsheet) sowie ein Lernfilm, welcher das Funktionieren des NTDD auf eingängige Art und Weise erklärt. Von wenigen Ausnahmen abgesehen, wurden die Informationsmaterialien in allen drei Amtssprachen (Deutsch, Französisch und Italienisch) produziert. Von dem Lernfilm existieren überdies mehrere Kurzfassungen mit jeweils eigenem Schwerpunkt (z. B. die Clips „So einfach funktioniert’s“ und „Tipps bei Dienstnutzung“).

Neben ihrer Verwendung für Mailings, an Live-Demonstrationen und Veranstaltungen werden diese Informationsmaterialien (potenziellen) Kundinnen, Kunden und anderen Interessierten auf der Angebotswebsite zur Verfügung gestellt. Wie Tabelle 5 zeigt, hielt sich die Nutzung der Website über die Jahre jedoch in Grenzen.

	2013/2014	2014/2015	2015/2016	2016/2017
Anzahl Besuche ¹³ der NTDD-Homepage (von April bis März des Folgejahres gezählt)	2'626	2'404	2'098	2'486

Tabelle 5: Besuche der NTDD-Homepage 2013 – 2017

¹¹ Die Studie ist auf der Website des Bundesamtes für Gesundheit zugänglich. Siehe: www.miges.admin.ch (> Chancengleichheit in der Gesundheitsversorgung > Mutter-Kind-Gesundheit in der Migrationsbevölkerung).

¹² Bei manchen Institutionen, die den NTDD nur selten einsetzen, widerspiegelt der Mangel an Kritik vermutlich auch einen Mangel an Vertrautheit mit und ggf. auch ein gewisses Desinteresse an dem Angebot.

¹³ Die Zahlen umfassen auch Zugriffe, die von Medios selbst ausgehen.

7. Betriebsmodell

Im Betriebsmodell des NTDD werden die Kundinnen und Kunden über eine bediente Vermittlungszentrale ad hoc mit geeigneten Dolmetschenden verbunden. Dies ermöglicht ein optimales Matching zwischen dem Bedarf der Kundschaft und den verfügbaren Dolmetschpersonen. Auf diese Weise können nicht nur Kundenwünsche betreffend Sprache, sondern auch betreffend Herkunftsland oder Geschlecht des/der Dolmetscher/in berücksichtigt werden. Ausserdem erhalten die Dolmetschenden von den Telefonagent/innen wichtige Informationen zum Gesprächsthema und haben dank der Vermittlung über die Zentrale einen Moment Zeit, sich auf den Dolmetscheinsatz vorzubereiten.

Der Betrieb des NTDD in dieser Form zeichnet sich durch relativ (d. h. gemessen an der Nachfrage) hohe Strukturkosten aus. Sie setzen sich im Wesentlichen aus zwei Kostenblöcken zusammen, namentlich aus

- den Kosten für den Betrieb der Vermittlungszentrale (= Personalkosten) – wobei die Kosten für die Besetzung der Zentrale ausserhalb der Bürozeiten im Verhältnis zur Anzahl Anrufe, die in diesem Zeitraum eingehen, besonders ins Gewicht fallen – sowie
- den Kosten für die Betreuung des Dolmetscherpools durch die Personalverantwortliche von Medios und durch das Personal der Zentralen Dienste der AOZ.

Während sich bei den Kosten für die Vermittlungszentrale ein gewisses Reduktionspotenzial durch Automatisierung bzw. Digitalisierung des Vermittlungsprozesses orten lässt, ist dies bei den Kosten für die Betreuung des Dolmetscherpools kaum möglich.

Dies aus folgenden Gründen:

- Die Kosten für die Betreuung des Dolmetscherpools (i. e. Personalgewinnung und Personaladministration) fallen auch dann an, wenn die im Pool befindlichen Dolmetschenden nur selten oder gar nicht zum Einsatz kommen und folglich nur wenig bis keinen Umsatz erwirtschaften. Im Extremfall kosten Dolmetschpersonen somit mehr, als sie einbringen.
- Zugleich ist mit dem gegenwärtigen Anstellungsmodell eine gewisse Mindestanzahl von Dolmetschenden pro Sprachenpaar nötig¹⁴, um im Falle eines Anrufs eine angemessene Vermittlungsquote sicherzustellen. Der Pool kann also nicht beliebig reduziert werden.

Die geschilderte Herausforderung besteht grundsätzlich auch beim Vor-Ort-Dolmetschen. Beim NTDD ist sie jedoch umso grösser, als die Nachfrage nach dieser Dienstleistung generell geringer ist und ein grosser Teil der im Pool befindlichen Dolmetscherinnen und Dolmetscher von Medios ausschliesslich für das Telefondolmetschen eingesetzt werden kann. Dies gilt insbesondere für die Dolmetschenden mit Amtssprache Französisch oder Italienisch, aber auch für solche mit Amtssprache Deutsch¹⁵, die nicht in der Region Zürich wohnen und von Medios daher nicht zusätzlich für Vor-Ort-Aufträge angefragt werden können. Das Auslastungsproblem stellt sich überdies stärker bei Personen, die in wenig nachgefragten Sprachen dolmetschen, als bei solchen, die in häufig gebrauchten Dolmetschsprachen zuhause sind.

¹⁴ Das ursprüngliche Konzept ging von 8 Personen pro Sprachenpaar aus. Dies würde allein für die 12 Pflichtsprachen in allen drei Amtssprachen einen Pool von 288 Personen ergeben. Realiter stehen in den meisten Sprachen deutlich weniger Personen zur Verfügung, wobei die Nachfrage auch sehr viel kleiner ist, als im Ursprungskonzept prognostiziert.

¹⁵ Bei diesen Personen handelt es sich unter anderem um Absolventinnen und Absolventen des Moduls 3 „Dolmetschen über das Telefon“, welche in den Pool aufgenommen werden, damit sie die 5 Telefondolmetsch-Aufträge ausführen können, die zur Erlangung des Modulabschlusses vorgeschrieben sind.

8. Lessons Learned

Aus der bisherigen Erfahrung und den vorhandenen Kennzahlen, wie sie oben dargestellt wurden, können folgende Lehren gezogen werden:

- **Der NTDD ist stark von der Entwicklung im Asylbereich abhängig.** Steigen die Flüchtlingszahlen an, wie dies 2015/16 der Fall war, wirkt sich dies praktisch sofort auf den Dienst aus. Umgekehrt ist es jedoch auch rasch spürbar, wenn die Zahl der Asylsuchenden sinkt, wie 2017 geschehen. Dieses Phänomen zeigt sich dabei nicht nur bei den Institutionen des Asylbereichs wie z. B. den Asylzentren, sondern auch bei NTDD-Kunden, die nicht auf Asylsuchende und Flüchtlinge spezialisiert sind, wie z. B. die Spitäler. Dies deutet darauf hin, dass Asylsuchende auch bei letzteren eine Hauptzielgruppe des Telefondometschens bilden.¹⁶
- **Der NTDD wird primär als Ergänzung zum Vor-Ort-Dolmetschen genutzt.** Dabei ist die Zahl der vermittelten Telefondolmetsch-Aufträge sowohl absolut gesehen als auch im Vergleich zur Anzahl geleisteter Vor-Ort-Einsätze bei den allermeisten Kunden-Institutionen sehr klein, was den „Ergänzungscharakter“ des Telefondolmetschens unterstreicht. Eine Stimulierung der Nachfrage über diesen (im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen) marginalen Bedarf hinaus ist nirgends gelungen, nicht einmal in den SH4E-Spitälern, die sich über die Jahre stark für den Dienst eingesetzt haben. Dies lässt darauf schliessen, dass der Bedarf an der Dienstleistung Telefondolmetschen generell weniger gross ist, als ursprünglich angenommen.
- **Der NTDD wird grossmehrheitlich zu Bürozeiten (MO – FR, 07.00 – 19.00 Uhr) genutzt.** Anders als man hätte vermuten können, hielt sich die Nutzung des NTDD ausserhalb der Bürozeiten in Grenzen. Die aus Marketing-Sicht attraktive 24/7-Verfügbarkeit des NTDD wurde in der Realität viel weniger gebraucht als angenommen, wobei der Nachtbetrieb das mit Abstand ungünstigste Aufwand-Ertragsverhältnis aufwies, weshalb er per 01.01.2018 eingestellt werden musste.
- **Der NTDD wird vor allem für kurze Gespräche (von plus/minus 20 Minuten) eingesetzt.** Dies widerspiegelt die Präferenz der Kundinnen und Kunden für das Vor-Ort-Dolmetschen, sobald es um längere (planbare) Gespräche geht.¹⁷ Die relativ kurze Durchschnittsdauer der Telefondolmetsch-Aufträge hängt aber vermutlich auch mit der Tarifstruktur zusammen, die dazu führt, dass längere Telefondolmetsch-Gespräche ähnlich teuer oder sogar teurer sind als Vor-Ort-Aufträge. Eine Veränderung des Nutzungsverhaltens hin zu längeren Gesprächen wäre wohl nur zu erwarten, wenn das Telefondolmetschen deutlich günstiger wäre als das (von den Kundinnen und Kunden ohnehin präferierte) Vor-Ort-Dolmetschen.¹⁸

¹⁶ Warum dies so ist, wissen wir nicht. Eine Vermutung geht dahin, dass Asylsuchende sich weniger gut mit unserem Gesundheitssystem auskennen und daher häufiger unangemeldet in Spitalern erscheinen (z. B. auf dem Notfall) als Einheimische. Überdies haben Asylsuchende wahrscheinlich weniger oft Angehörige oder Freund/innen, welche für sie übersetzen können, als Fremdsprachige, die schon länger in der Schweiz sind.

¹⁷ Diese Präferenz ist nicht immer zum Vorteil der Patientinnen und Patienten. So hat eine vom BAG in Auftrag gegebene Studie ergeben, dass bei Gesprächen mit Dolmetschenden vor Ort im Unterschied zu Gesprächen mit Dolmetschenden am Telefon die Tendenz zu beobachten war, „dass viele Informationen in kurzer Zeit vermittelt wurden. Dies konnte dazu führen, dass die Nutzerinnen überfordert waren und die Informationen kaum genutzt werden konnten. Diese vermeintlich bestmögliche Nutzung von Dolmetschenden verfehlte somit ihr Ziel.“ Siehe die Studie „Barrierefreie Kommunikation in der geburtshilflichen Versorgung allophoner Migrantinnen – BRIDGE“, S. 11. Die BRIDGE-Studie kann auf der Website des BAG heruntergeladen werden (Link siehe Fussnote 11).

¹⁸ Interessanterweise beträgt die Durchschnittsdauer der von der österreichischen Videodolmetschfirma SAVD vermittelten Calls ebenfalls rund 20 Minuten. Dies könnte ein Indiz dafür sein, dass das „Remote Dolmetschen“ (d. h. das Dolmetschen auf Distanz) von den Kundinnen und Kunden generell nicht gern für planbare längere Gespräche eingesetzt wird.

- **Gemessen am vorhandenen Bedarf weist das Betriebsmodell des NTDD sehr hohe Strukturkosten auf.** Dafür sind primär zwei Faktoren verantwortlich:
 - **Die Besetzung der Zentrale mit Telefonagent/innen ist zu teuer.** Dies gilt insbesondere (aber nicht nur) für die Zeiträume ausserhalb der Bürozeiten (d. h. an Wochenenden und Feiertagen sowie bis Ende 2017 auch nachts), in denen vergleichsweise wenige Anrufe eingehen und zu denen Telefonagent/innen eingesetzt werden, die während der Wartezeiten kaum andere Aufgaben für Medios übernehmen können.
 - **Die Auslastung der Telefondolmetschenden ist zu gering.** Die Mehrheit der beim NTDD tätigen Telefondolmetschenden kann nur ungenügend mit Telefondolmetsch-Aufträgen beschäftigt werden. Ihre Anstellung (= Kosten für Personalrekrutierung und -administration) rentiert in der Regel erst, wenn sie zusätzlich zum NTDD auch für Vor-Ort-Einsätze aufgeboden werden können. Diese Möglichkeit besteht für AOZ Medios jedoch nur bei Dolmetschpersonen mit Deutscher Amtssprache, die in der Region Zürich wohnen, nicht aber bei solchen aus entfernteren Regionen und/oder mit Amtssprache Französisch oder Italienisch. Bei Letzteren ist das Risiko daher besonders gross, dass die administrativen Kosten, welche ihre Anstellung verursacht, höher sind, als die Erträge, die sie für den NTDD bzw. für Medios erwirtschaften können.

Als Fazit aus den Lessons Learned ist festzuhalten, dass der NTDD bei dem in der Schweiz vorhandenen Nachfragepotenzial in seiner gegenwärtigen Breite (i. e. als nationales Angebot mit mehreren Dutzend Dolmetschsprachen) und mit seinem hohen Qualitätsanspruch an Vermittlung und Verdolmetschung nur mit erheblicher finanzieller Unterstützung durch den Bund betrieben werden kann. Im abschliessenden Kapitel „Optionen für die Zukunft“ gehen wir der Frage nach, wie das Angebot „Telefondolmetschen“ in der Schweiz mit geringeren Mitteln sichergestellt werden könnte.

9. Optionen für die Zukunft

Die in diesem Kapitel diskutierten Optionen für die Neuausrichtung des NTDD bzw. des Telefondolmetschens in der Schweiz, lassen sich mit den Schlagworten „Automatisierung / Digitalisierung“ (Abschnitt 9.1.), „Nutzung von Synergien (zwischen den Dolmetschmethoden)“ (Abschnitt 9.2.) sowie Zentralisierung / Angebotskonzentration“ (Abschnitt 9.3.) umschreiben. Sie sind nicht als einander ausschliessende Möglichkeiten zu betrachten, sondern als Aspekte eines Prozesses, der schrittweise zu mehr Effizienz und damit zu einer günstigeren Leistungserbringung führen soll. Wie ein solches Modell aussehen könnte, skizzieren wir im abschliessenden „Ausblick“ (Abschnitt 9.4.).

9.1. Automatisierung / Digitalisierung

Das gegenwärtig beim NTDD praktizierte Vermittlungsverfahren über eine bediente Zentrale ist mit relativ hohen Kosten verbunden (insbesondere zu Randzeiten) und dauert verhältnismässig lang. Eine Automatisierung des Vermittlungsprozesses könnte diesbezüglich Abhilfe schaffen.

Denkbar wären beispielsweise

- die Einrichtung eines Mechanismus im bestehenden System, mithilfe dessen Kundinnen und Kunden zu bestimmten Zeiten und bei gewissen, häufig nachgefragten Sprachen direkt mit einem geeigneten Dolmetscher oder einer geeigneten Dolmetscherin verbunden würden¹⁹;
- die Anschaffung eines neuen digitalen Vermittlungssystems, bei welchem der Kunde, die Kundin den Bestellprozess selbstständig durchführt (z. B. über ein Webportal oder über eine App) und anschliessend automatisch mit einer verfügbaren Dolmetscherin oder einem verfügbaren Dolmetscher verbunden wird.

¹⁹ Abklärungen bei Organisation und Informatik (OIZ) der Stadt Zürich haben ergeben, dass dies zu relativ günstigen Konditionen möglich ist. AOZ Medios beabsichtigt daher, in der zweiten Jahreshälfte 2018 für Anrufe während der Nacht einen Test mit einem solchen automatischen Vermittlungssystem durchzuführen.

Eine Automatisierung bzw. Digitalisierung des Vermittlungsprozesses hätte wesentliche Vorteile für den Betrieb des NTDD: Vermittlungskosten könnten gespart (bzw. an den Kunden/die Kundin „ausgelagert“), und der Vermittlungsprozess könnte beschleunigt werden, z. B. indem mehrere Dolmetschende zeitgleich angerufen werden und der Auftrag an den-/diejenige geht, der oder die am Schnellsten reagiert. Des Weiteren liesse sich das Telefondolmetsch-Angebot mit digitalen Mitteln zu einem Ferndolmetsch- bzw. Remote-Dolmetsch-Angebot ausbauen, welches dem Kunden, der Kundin die Möglichkeit bietet, einen Anruf mit oder ohne Bild zu tätigen, also auf Telefon- oder Videodolmetschen zu setzen.

Sofern es gelingt, die damit zusammenhängenden technischen Herausforderungen zu meistern, hätte ein (günstiges) Remote-Dolmetsch-Angebot unserer Einschätzung nach die besseren Chancen, sich längerfristig am Markt zu etablieren als das „reine“ Telefondolmetschen. Diese Einschätzung beruht auf der Annahme, dass das Videodolmetschen dank der Verfügbarkeit eines Bildes eher geeignet ist, das Vor-Ort-Dolmetschen in gewissen Fällen zu ersetzen als das Telefondolmetschen, bei dem die Distanz zum Dolmetscher, zur Dolmetscherin für den Kunden/die Kundin (noch) grösser ist. Damit liessen sich wahrscheinlich grössere Marktanteile gewinnen und höhere Erträge erwirtschaften als mit dem Telefondolmetschen allein.

Bei allen Vorteilen, welche die Automatisierung bzw. Digitalisierung unbestreitbar bietet, gibt es auch Nachteile oder zumindest Risiken, die bedacht werden müssen:

- Technische Systeme kosten Geld, nicht nur in der Anschaffung, sondern auch im Unterhalt; dies insbesondere dann, wenn sie extra für unsere Zwecke entwickelt werden müssen. Beim Videodolmetschen fallen überdies auch bei der Kundschaft Installationsaufwände an, die sie beim Telefondolmetschen in der heutigen Form nicht hat.
- Automatisierung bedeutet bis zu einem gewissen Grad immer auch Standardisierung; ein automatisiertes System, das möglichst günstig und möglichst schnell sein soll, kann spezifische Kundenwünsche tendenziell weniger gut abbilden als eines, das auf persönliche Beratung setzt.
- Die Verfügbarkeit der Dolmetschenden lässt sich mittels technischer Verbesserungen nicht beeinflussen. Auch in einem vollautomatischen System können wir dem Kunden, der Kundin keine Garantie geben, dass er oder sie sofort (bzw. überhaupt) mit einem passenden Dolmetscher, einer passenden Dolmetscherin verbunden wird, solange wir diese nicht im Schicht- oder Pickett-Dienst anstellen und somit zur Annahme von Anrufen verpflichten können.²⁰

9.2. Nutzung von Synergien (zwischen den Dolmetschmethoden)

Wie die Zahlen in diesem Bericht belegen, ist die Nachfrage nach Telefondolmetschen in der Schweiz insgesamt zu gering, als dass sich die relativ hohen Strukturkosten des Angebots – insbes. die Kosten für die Anstellung und Administration der Telefondolmetschenden – damit decken lassen.

Die Erfahrung der vergangenen Jahre hat gezeigt, dass das Telefondolmetschen von den Kundinnen und Kunden grossmehrheitlich als Ergänzung zum Vor-Ort-Dolmetschen gesehen und eingesetzt wird. Entsprechend sollte es auch von den Anbietern (den Vermittlungsstellen) nicht als separates Angebot betrachtet werden, sondern als Teil einer Angebotspalette, die verschiedene Dolmetschdienstleistungen umfasst. Auf diese Weise könnten Synergien zwischen den Dolmetschmethoden genutzt und die Kosten für das Telefondolmetschen in einem vernünftigen Verhältnis zum Aufwand gehalten werden.

²⁰ Die Einführung eines solchen Dienstes wäre mit sehr hohen Kosten verbunden, da die Dolmetschenden für die „Stand-By-Zeit“ entschädigt werden müssten. Um diese Kosten zu rechtfertigen, müssten die Dolmetschpersonen sehr viel besser ausgelastet werden können, als dies mit der gegenwärtigen Auftragslage möglich ist.

Synergieeffekte zwischen den Dolmetschmethoden lassen sich insbesondere dadurch erzielen, dass

- alle²¹ bei einer Vermittlungsstelle angestellten Dolmetschenden für alle Dolmetschmethoden eingesetzt werden können, also für das Vor-Ort-Dolmetschen ebenso wie für das Telefondolmetschen (und zukünftig natürlich auch für das Videodolmetschen). Die Folgen wären eine bessere Auslastung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher und eine Senkung der Strukturkosten pro Auftrag.
- die technischen Hilfsmittel, welche von einer Vermittlungsstelle genutzt werden (Kundendatenbank, Call-Center-Software, Videodolmetsch-Software etc.), alle Dolmetschmethoden abdecken können oder zumindest so gut aufeinander abgestimmt sind, dass keine Reibungsverluste entstehen. Investitionen in neue Technologien würden sich so eher lohnen und der Vermittlungsprozess könnte effizienter gestaltet werden.
- den Kundinnen und Kunden Verträge angeboten werden können, die es ihnen erlauben, bei Bedarf einfach diejenige Dolmetschmethode aus der Palette auszuwählen, welche sie im konkreten Fall gerade brauchen. Das würde das Gesamtangebot der Vermittlungsstelle für die Kundschaft attraktiver machen und die Abrechnung vereinfachen.

Vor dem Hintergrund dieser Überlegungen sollte der NTDD bzw. das Telefondolmetschen in der Schweiz künftig stärker mit anderen Dolmetschmethoden verflochten werden und zwar nicht nur mit dem technisch verwandten Videodolmetschen (siehe oben, 9.1.), sondern auch mit dem Vor-Ort-Dolmetschen, welches von denselben Kundinnen und Kunden genutzt und von denselben Dolmetschenden erbracht wird.

9.3. Zentralisierung / Angebotskonzentration

In der Schweiz teilen sich 19 Vermittlungsstellen den vergleichsweise kleinen Markt für interkulturelle Dolmetschdienstleistungen, wobei die allermeisten von ihnen nur Vor-Ort-Dolmetschen anbieten. Würden sämtliche Dolmetschdienstleistungen stattdessen von einer einzigen oder einigen wenigen grossen Vermittlungsstellen erbracht, liessen sich die oben aufgelisteten Synergieeffekte verstärken und erweitern: So könnten die Dolmetschenden von grossen, überregionalen Vermittlungsstellen, welche Vor-Ort-, Telefon- und ggf. auch Videodolmetschen anbieten, nicht nur besser ausgelastet werden, sondern müssten auch nicht mehr von zwei oder drei verschiedenen Vermittlungsstellen angestellt werden, wenn sie über regionale Grenzen hinweg Aufträge annehmen möchten.

Die Frage ist, ob und wie eine solche Zentralisierung oder zumindest stärkere Konzentration der Leistungserbringung erreicht werden könnte. Die einzelnen Vermittlungsstellen haben aus nachvollziehbaren Gründen wenig Interesse an einer „Flurbereinigung“, und die Vorteile der Zusammenarbeit sind in der Praxis oft geringer als in der Theorie, da jede Vermittlungsstelle ihre eigenen spezifischen Herausforderungen kennt. Schliesslich trägt auch die Steuerung des Vermittlungsstellenangebots durch die Kantonalen Fachstellen für Integrationsfragen auf der Basis der mit dem Bund vereinbarten Kantonalen Integrationsprogramme (KIP) dazu bei, dass die föderalistische Organisation der Leistungserbringung erhalten bleibt.

Eine stärkere Zentralisierung des Dolmetschangebotes in der Schweiz liesse sich wohl nur erreichen, wenn der Bund diese übergeordnet steuern würde bzw. wenn die finanzielle Unterstützung des interkulturellen Dolmetschens durch den Bund zentral erfolgen würde. Ob ein solches Finanzierungsmodell realistisch ist und wie und von wem (BAG? Staatssekretariat für Migration, SEM?) die geforderten Leistungen ausgeschrieben werden müssten, muss an dieser Stelle offen bleiben. Zweifellos liessen sich auf diesem Weg aber Kosten senken.

²¹ In der Realität wird man natürlich auch auf die Präferenzen und spezifischen Eignungen der Dolmetschenden eingehen müssen. Nicht alle Dolmetschpersonen beherrschen alle Dolmetschmethoden gleich gut oder fühlen sich in allen gleichermassen zuhause.

9.4. Ausblick

Will man aus den dargelegten Optionen eine realistische Zukunftsperspektive für den NTDD bzw. für das Telefondolmetschen in der Schweiz ableiten, bietet sich aus unserer Sicht am ehesten das Modell einer sprachregionalen Aufteilung des Dienstes bzw. einer sprachregionalen Neuausrichtung des Telefondolmetschens an. In einem solchen Modell würde eine Vermittlungsstelle pro Sprachregion die Dienstleistung Telefondolmetschen für „ihre“ Region bzw. Amtssprache erbringen, zusätzlich zum Vor-Ort-Angebot und unter Nutzung eines digitalen Vermittlungssystems, welches eine weitgehende Automatisierung des Vermittlungsprozesses erlaubt. Die finanzielle Unterstützung eines nationalen Angebots durch das BAG würde sich in einem solchen Modell wohl erübrigen.

Neben einer besseren Auslastung der Dolmetschenden und einer weniger personalintensiven Vermittlung (ergo geringeren Strukturkosten pro Auftrag), hätte dieses Modell den Vorteil, dass sowohl die Rekrutierung von Dolmetschpersonen als auch die Kundenbindung erleichtert würden, weil die sprachlichen Hürden wegfallen und eine grössere Nähe zur Kundschaft besteht, die bei der betreffenden Vermittlungsstelle Vor-Ort-Leistungen bezieht. Der grösste Nachteil einer solchen Strategie läge wohl darin, dass das „gemeinsame Dach“, welches der NTDD dem Telefondolmetschen heute bietet, wegfallen würde. Des Weiteren gäbe es in dem Modell immer noch Kundinnen und Kunden, welche ihre Vor-Ort-Leistungen bei anderen Vermittlungsstellen beziehen als die Telefondolmetschleistungen; die Synergieeffekte zwischen dem Dolmetschmethoden kämen also nur teilweise zum Tragen.

Eine sprachregionale Strategie, welche die Vorteile der Digitalisierung nutzt, liesse sich mit dem Hinweis rechtfertigen, dass sie die laufende Entwicklung aufnimmt, also zeitgemäss ist. Denn wie ein Blick auf die aktuelle Situation des interkulturellen Dolmetschens in der Schweiz zeigt, spiegeln die skizzierten Optionen Prozesse wider, welche bereits im Gang sind. Die Automatisierung bzw. Digitalisierung der Dolmetschvermittlung schreitet immer schneller voran, und 2017 ist dem NTDD in der französischen Schweiz erstmals ein regionaler Konkurrent erwachsen, welcher günstiger und für die dort ansässigen Institutionen kundennäher ist.²²

Die Einführung des Videodolmetschens, die inzwischen von diversen Vermittlungsstellen in der Romandie und in der Deutschschweiz ins Auge gefasst worden ist, sowie die Entwicklung einer gemeinsamen Vermittlungsplattform bzw. einer gemeinsam genutzten Vermittlungssoftware, wie sie von mehreren Vermittlungsstellen unter der Führung von INTERPRET angestrebt wird, werden beide Prozesse beschleunigen. Umso zentraler ist es, den NTDD bzw. das Telefondolmetschen in der Schweiz als Teil der gesamten Landschaft von interkulturellen Dolmetschdienstleistungen zu betrachten und nicht als für sich allein stehendes Angebot.

²² Die Konkurrenzsituation ist für den NTDD zwar problematisch, für die Kundinnen und Kunden in der Romandie aber durchaus ein Gewinn, haben sie nun doch die Möglichkeit, aus zwei Angeboten das passende auszuwählen. Das BAG hat mit dem Aufbau des NTDD damit indirekt auch einen Beitrag dazu geleistet, das „Produkt“ Telefondolmetschen zu lancieren und andere Vermittlungsstellen zur Nachahmung zu animieren.