

Begleitstudie zur Promotion Interkulturelles Dolmetschen des Fachbereichs Integration Kanton Basel-Landschaft

Schlussbericht

Martina Brägger

Zürich, 29. Mai 2015

Inhalt

1 Ausgangslage und Zweck der Studie	3
2 Hintergrund und Ziele der Promotionsaktion	4
3 Methodik.....	5
3.1 Erhebungsdesign	5
3.2 Beschreibung der Befragungs-Stichprobe.....	5
3.2.1 Mündliche Erst- und Zweitbefragung	5
3.2.1 Onlinebefragung	6
3.3 Aussagekraft der Ergebnisse	7
4 Ergebnisse	8
4.1 Auswertung der Nutzungsstatistik	8
4.1.1 Teilnahme an der Promotionsaktion durch die Institutionen	8
4.1.2 Vergleich der ikD Einsätze innerhalb und ausserhalb der Promotionsaktion.....	9
4.1.3 Nutzung nach Sprachen	10
4.2 Ergebnisse aus den Befragungen	11
4.2.1 Bedarf und Beanspruchung von ikD.....	11
4.2.2 Nutzung von ikD vor der Promotionsaktion	12
4.2.3 Nutzung weiterer Übersetzungsleistungen	12
4.2.4 Auswahl der verschiedenen Übersetzungsleistungen	13
4.2.5 Gründe für den Beizug einer ikD.....	14
4.2.6 Beurteilung des Angebots Interkulturelles Übersetzen.....	15
4.2.7 Stelleninterne Strukturen zur Nutzung von ikD	17
4.2.8 Kenntnisse von Angeboten und Instrumenten bezüglich ikD.....	19
4.2.9 Umsetzung und Wirkungen der Promotionsaktion	19
5 Analyse und Schlussfolgerungen.....	22
Literatur	26
Anhang	27
A1 Stelleninterne Sprachkenntnisse.....	27
A2 Nutzung und Auswahl von verschiedenen Übersetzungsleistungen	28
A3 Interne Strukturen.....	30
A4 Ergebnisse zur Promotionsaktion.....	30

1 Ausgangslage und Zweck der Studie

Der Fachbereich Integration des Kantons Basel Landschaft (FIBL) lancierte von August 2014 bis Juni 2015 die Promotionsaktion interkulturelles Dolmetschen (ikD). Im Rahmen der Promotionsaktion konnten die kommunalen Sozialdienste, die Primarschulen (inkl. Kindergarten) sowie die Mütter- und Väterberatungen (MVB) kostenlos ikD über den Ausländerdienst Baselland (ald) beziehen. Der FIBL beauftragte Landert Brägger Partner mit der Durchführung einer Begleitstudie. Diese dient zu folgenden Zwecken:

- Die Begleitstudie soll die Wirksamkeit der Promotionsaktion überprüfen, insbesondere ob die Sensibilität für den bedarfsgerechten Einsatz einer ikD gesteigert und Schritte hin zu einer nachhaltigen Implementierung ausgelöst werden konnten.
- Die Begleitstudie soll den Nutzen durch den Beizug einer ikD aufzeigen. Da der generelle Nutzen der ikD bereits mehrfach nachgewiesen wurde (Brägger 2012, Gerig und Graf 2009, Redmann 2009), dient dieser Fokus weniger der Wissensgenerierung, als vielmehr der Auseinandersetzung über Nutzungsaspekte der an der Promotionsaktion beteiligten Verwaltungsmitarbeitenden.
- Die Begleitstudie soll Erkenntnisse liefern, in welchen Situationen die institutionellen Fachpersonen den Beizug einer ikD als notwendig erachten.
- Die Begleitstudie soll Erkenntnisse liefern, welche weiteren Faktoren den fachgerechten Beizug einer ikD fördern.
- Die Begleitstudie soll aufzeigen, ob das Angebot des ald qualitativ den Ansprüchen der kommunalen und kantonalen Verwaltung(en) entspricht.

Die Ergebnisse dienen im Weiteren als Entscheidungsgrundlage, ob die Promotionsaktion verlängert werden soll.

Mit vorliegendem Dokument reichen wir den Schlussbericht ein. Für die Begleitstudie verantwortlich zeichnen *Martina Brägger* (Projektleitung) und *Daniela Eberli* (Interviews, Zwischenauswertung). Für ihre Teilnahmebereitschaft und Unterstützung gebührt allen Befragten, dem ald sowie dem Statistischen Amt des Kantons Basel-Landschaft aufrichtiger Dank.

2 Hintergrund und Ziele der Promotionsaktion

Der Promotionsaktion ging eine SWOT-Analyse voraus, in welcher folgende Schwächen bezüglich der Nutzung von ikD identifiziert wurden (FIBL 2014):

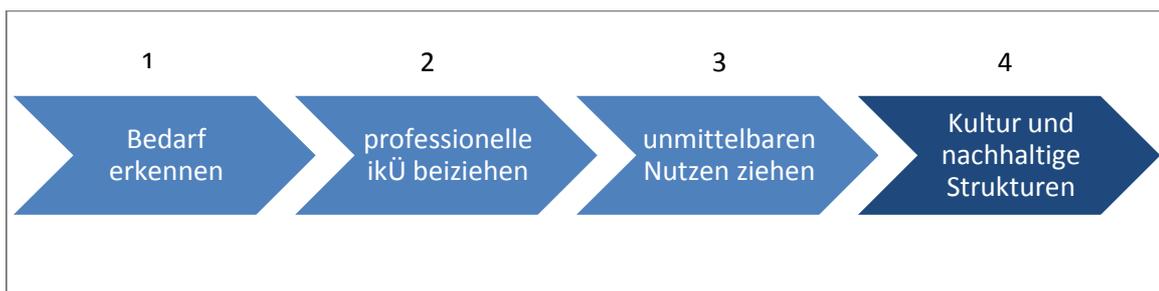
- Der Einsatz und die Finanzierung ist Sache der jeweiligen Dienststellen.
- Die Kosten sind in den Regelstrukturen meistens nicht budgetiert.
- Nicht alle öffentlichen Auftraggeber sind bereit oder in der Lage, die relativ hohen Overhead-Kosten, die durch die Vermittlung und Qualitätssicherung entstehen, zu zahlen.
- Nur wenige Gemeinden kennen dieses Arbeitsinstrument und verfügen auch über entsprechende Budgetposten.

Als Chance wurde der Umstand identifiziert, dass einige kantonale und kommunale Stellen bereits für die Dienstleistung sensibilisiert sind (zwei kommunale Sozialdienste sind namentlich aufgeführt). Nach ursprünglicher Planung des FIBL sollten jene Organisationen im Bildungs- und Sozialbereich von der Promotionsaktion profitieren, die noch selten oder noch nie interkulturell Dolmetschende eingesetzt hatten. Um alle Organisationen gleich zu behandeln, wurde diese Einschränkung aber fallen gelassen. Somit konnten alle kommunalen Sozialdienste, Primarschulen (inkl. Kindergarten) sowie die MVB an der Promotionsaktion teilnehmen.

Die Promotionsaktion verfolgt das Ziel, durch die finanziellen Anreize die Nutzung des Angebots ikD zu fördern. Für den Zeitraum August 2014 bis Juli 2015 steht ein Kredit von CHF 65'000 zur Verfügung. Ziel ist es, diesen Kredit aufzubreuchen. Letztlich sollen die einzelnen Stellen dazu bewegt werden, ikD auch in Zukunft (ohne Finanzierung durch die Promotionsaktion) vermehrt zu nutzen.

Bereits in der Offerte stellten wir folgendes Wirkungsmodell auf, das der Promotionsaktion zugrunde liegt: Zuerst muss eine Fachperson erkennen, dass in der konkreten Fallarbeit Bedarf nach einer ikD besteht. (2) In einem zweiten Schritt muss sie eine ikD beziehen können, möglichst ohne grossen Aufwand. (3) Erfährt die Fachperson einen unmittelbaren Nutzen durch die ikD, wird sie auch in Zukunft eher auf eine ikD zurückgreifen (wollen). (4) Im Idealfall etabliert sich verwaltungs- oder amtsintern eine Kultur, dass der bedarfsgerechte Bezug einer ikD als Arbeitsinstrument zur Selbstverständlichkeit und strukturell implementiert wird. Letzteres entspricht dem im Kantonalen Integrationsprogramm festgelegten Wirkungsziel.

Abbildung 1: Einfaches Modell der Handlungs- und Wirkungskette für den Bezug einer ikD



3 Methodik

3.1 Erhebungsdesign

Um die Wirkungen der Promotionsaktion untersuchen zu können, ist die Begleitstudie als Vorher-Nachher-Befragung konzipiert. In der Erstbefragung (Zeitpunkt 1) stehen der Bedarf nach ikD und die bisherigen Erfahrungen mit Übersetzungsleistungen im Vordergrund. Die Zweitbefragung (Zeitpunkt 2) fokussiert auf den Nutzen durch die ikD sowie die Wirkungen der Promotionsaktion. Das Erhebungsdesign setzt sich aus folgenden Erhebungsschritten zusammen:

- Dokumentenanalyse (Konzept Promotionsaktion)
- mündliche Erst- und Zweitbefragung von Stellenleitenden der teilnehmenden Institutionen (insgesamt 30)
- Onlinebefragung der teilnehmenden Fachpersonen (Erst- und Zweitbefragung)
- Auswertung der Anzahl realisierter ikD-Einsätze unter Berücksichtigung statistischer Kennzahlen

Bei der Formulierung der Fragen in der Onlinebefragung orientierten wir uns einerseits am Fragebogen, der in der Begleitstudie zu einer ähnlichen Promotionsaktion im Kanton St. Gallen verwendet wurde. Weitere Orientierung boten die Instrumente von INTERPRET, insbesondere der Flyer «Entscheidungshilfen zur Zusammenarbeit mit interkulturell Dolmetschenden».

3.2 Beschreibung der Befragungs-Stichprobe

3.2.1 Mündliche Erst- und Zweitbefragung

Die Promotion konnte von allen Sozialdiensten, Primarschulen und MVB ohne Voranmeldung genutzt werden. Diese bzw. deren Mitarbeitenden machten nach und nach von der Aktion Gebrauch. In die Stichprobe der mündlichen Befragungen sollten daher je die ersten 10 Sozialdienste, Primarschulen und MVB aufgenommen, die von Anfang August bis Ende November 2014 an der Promotionsaktion teilnahmen. Der Zeitraum wurde eingeschränkt, damit bis zur Zweitbefragung genügend Zeit verstreichen würde, um allfällige Effekte der Promotionsaktion messen zu können. Bei den Sozialdiensten und Primarschulen konnte die angestrebte Zielgruppe (fast) erreicht werden (Tabelle 1). Bis Ende 2014 beteiligten sich aber nur 3 MVB an der Promotionsaktion. Vier Schulleitende wurden nicht befragt, weil sie selber bereits an der Onlinebefragung teilnahmen, von einer Befragung absahen oder nicht auf unsere Kontaktaufnahme reagierten.

Tabelle 1: Stichprobe für die Erstbefragung (Zeitpunkt 1)

	Sozialdienste	Primarschulen	MVB	Total
Stichprobe / realisierte Befragung	12 / 10	12 / 8	3 / 3	27 / 21

Da in der Erstbefragung weniger Gespräche als geplant realisiert werden konnten, bestand bei Befragung zum zweiten Zeitpunkt die Möglichkeit, auch die Leitenden von Sozialdiensten und Primarschulen zu befragen, die sich nicht an der Promotionsaktion beteiligten, obschon aufgrund der Zielgruppengrösse damit zu rechnen gewesen wäre. Zudem wurden die MVB, die seit Dezember 2014 erstmals von der Promotionsaktion Gebrauch machten, in die Stichprobe aufgenommen. Die Stichprobe für die Zweitbefragung setzte sich daher wie in Tabelle 2 dargestellt zusammen. Insgesamt konnten 30 Personen telefonisch befragt werden.

Tabelle 2: Stichprobe für die Zweitbefragung (Zeitpunkt 2) (angefragt / realisiert)

	Sozialdienst	Primarschule	MVB
Teilnahme Erstbefragung (angefragt / realisiert)	10 / 8	8 / 8	3 / 3
Neu Hinzugekommene			2 / 2
Keine Teilnahme an Promotionsaktion	7 / 6	2 / 2	1 / 1
Total	17 / 14	10 / 10	6 / 6

Zwei Leitende kommunaler Sozialdienste konnten nicht erreicht werden und reagierten auch nicht auf hinterlassene Nachrichten (Telefonbeantworter oder Email). Eine dieser beiden war auch Leitender eines kommunalen Sozialdiensts, der nicht an der Promotionsaktion teilnahm.

3.2.1 Onlinebefragung

Die Online-Erstbefragung wurde auf jene Fachpersonen beschränkt, die bis Ende 2014 an der Promotionsaktion teilnahmen (Stichprobe 1). Die Einladung zur Onlinebefragung erfolgte jeweils Anfang jeden Monats. Die teilnehmenden Personen wurden zum zweiten Befragungszeitpunkt von Mitte April bis Mitte Mai 2015 erneut befragt. Jene Personen, die erst ab 2015 an der Promotionsaktion teilnahmen (Stichprobe 2), wurden in einer separaten Befragung einmalig befragt (Zeitpunkt 2). Auch wer aus der Stichprobe 1 nicht an der Erstbefragung teilgenommen hatte, wurde zur Stichprobe 2 gezählt. Einzelne Emailadressen erwiesen sich als fehlerhaft. Der Rücklauf liegt über alle angeschriebenen Personen (142) bei hervorragenden 72%. Total wurden 100 Personen befragt, davon 37 Personen zweimal. Letztere bieten bezüglich ausgewählter Fragen eine Grundlage für einen Vergleich zu den beiden Erhebungszeitpunkten. Insgesamt haben somit 100 Personen zum Bedarf und zur Auswahl von verschiedenen Übersetzungsleistungen Antwort gegeben sowie 93 Personen über die Erfahrungen mit ikD und über die Promotionsaktion.

Tabelle 3: Stichprobe und Rücklauf für die Onlinebefragungen

	Zeitpunkt 1 (Sep.-Dez.2014)			Zeitpunkt 2 (April/Mai 2015)		
	eingeladen	teilgenommen	Anteil	eingeladen	teilgenommen	Anteil
Stichprobe 1	56	44	79 %	43	37	86 %
Stichprobe 2				86	56	67 %

3.3 Aussagekraft der Ergebnisse

Eine Schwierigkeit für die Begleitstudie besteht darin, dass der objektive Bedarf nach ikD bzw. die Zielgruppengrösse unbekannt sind. Um dennoch eine Referenzgrösse zu haben, um die Nutzung von ikD beurteilen zu können, wurden die Einwohnerzahlen nach Herkunftsland herangezogen.¹ Wie hoch der Anteil an Personen ist, die über keine oder nur geringe Deutschkenntnisse verfügen, ist dabei aber unbekannt. Diese Referenzgrösse bildet die Zielgruppe zudem je nach Institutionsart unterschiedlich genau ab: Während alle Kinder schulpflichtig sind, kommt nur ein Teil der (fremdsprachigen) Bevölkerung mit den Sozialdiensten in Kontakt. Die MVB wiederum ist ein freiwilliges Angebot. Es kann aber davon ausgegangen werden, dass die Anzahl fremdsprachiger EinwohnerInnen bzw. SchülerInnen eine gute Referenzgrösse darstellt für Vergleiche innerhalb einer Institutionsart.

Da die Teilnahme an der Promotionsaktion freiwillig ist, darf die Beanspruchung der ikD einer Stelle im Rahmen der Promotionsaktion nicht mit der tatsächlichen Beanspruchung verwechselt werden. Von einer Primarschule ist bekannt, dass sie ikD ausschliesslich nicht im Rahmen der Promotionsaktion genutzt haben (der ald lieferte zu ausgewählten kommunalen Sozialdiensten und Primarschulgemeinden die realen Nutzungswerte von 2012 bis 2014, vgl. 4.1.2). Bei anderen Stellen haben nicht alle Mitarbeitenden der entsprechenden Stelle an der Promotionsaktion teilgenommen, aber dennoch ikD im Zeitraum der Aktion genutzt.

Im Weiteren ist nicht bekannt, weshalb sich kommunale Sozialdienste, Primarschulen oder MVB nicht an der Promotionsaktion beteiligten. Bei kleinen Gemeinden kann lediglich angenommen werden, dass im Zeitraum der Promotionsaktion kein Bedarf bestand. Bei den grösseren Gemeinden, bei denen ein Bedarf zu erwarten gewesen wäre, fragten wir nach (vgl. Tabelle 2 und 4), ebenso bei einer MVB.

Was die Beurteilung des Bedarfs und der Nutzung anbelangt, besteht folglich eine gewisse Unschärfe. Dennoch sind Aussagen von hoher Aussagekraft möglich betreffend der Wirkung der Promotionsaktion, des resultierenden Nutzens durch die ikD und der Qualität des Dienstleistungsangebots des ald. Vergleiche zwischen den Teilgruppen sind jedoch als Trends zu verstehen, da aufgrund der teilweise kleinen Unterstichproben keine statistisch repräsentativen Auswertungen möglich sind.

¹ Für die Primarschule wurde die Altersgruppe 4-12 Jahre nach Herkunftsland als Referenzgrösse herangezogen.

4 Ergebnisse

4.1 Auswertung der Nutzungsstatistik

4.1.1 Teilnahme an der Promotionsaktion durch die Institutionen

Die Auswertung der Nutzungsstatistik bezieht sich auf den Zeitraum August 2014 bis März 2015. In diesem Zeitraum wurde 352 Mal ikD bezogen. Insgesamt nahmen bis dahin 47 Institutionen an der Promotionsaktion teil, rund die Hälfte davon Primarschulen. Auf die einzelnen Institutionen fallen zwischen 1 und 50 ikD-Einsätze. Insgesamt ist jede dritte Primarschulgemeinde vertreten, während es bei den Sozialdiensten knapp jeder fünfte ist.

Tabelle 4: Übersicht über die Teilnahme an der Promotionsaktion

	Institutionen	Einsätze ikD	Mittelwert	Minimum	Maximum
Sozialdienst	16	165	10	1	50
Primarschule	25	167	7.0	1	40
MVB	6	20	3.3	1	12
Total	47	352	7.7	1	50

Bei den teilnehmenden Sozialdiensten und Primarschulgemeinden handelt es sich überwiegend um solche mit einer hohen Anzahl fremdsprachiger EinwohnerInnen oder SchülerInnen. Zusammen decken die Sozialdienste rund zwei Drittel der fremdsprachigen Kantonsbevölkerung ab, die Primarschulen rund drei Viertel der fremdsprachigen SchülerInnen bzw. deren Erziehungsberechtigten. Die Sozialdienste und Primarschulen wurden anhand der fremdsprachigen Einwohner- und Schülerzahlen in drei Gruppen unterteilt. In Tabelle 5 sind die Anzahl Institutionen pro Gruppe angegeben (schwarz). Die grünen und roten Werte zeigen das Verhältnis zwischen teilnehmenden und nicht teilnehmenden Institutionen. Im Kanton Basel-Landschaft gibt es beispielsweise 9 Sozialdienste, deren Gemeinden mehr als 2'000 fremdsprachigen EinwohnerInnen zählen. Von diesen 9 Sozialdiensten nahmen 7 Sozialdienste an der Aktion teil (grün), 2 nahmen nicht daran teil (rot). Von den 19 Sozialdiensten mit hohem Potential (hellblau unterlegt) haben 12 an der Aktion teilgenommen, bei den Primarschulen sind es 14 von 16. Aufgrund der Zielgruppengrösse wäre daher zu erwarten gewesen, dass 7 weitere Sozialdienste sowie 2 weitere Primarschulen an der Promotionsaktion teilgenommen haben.

Tabelle 5: Unterteilung der Institutionen anhand der Grösse der Zielgruppen

	Anzahl fremdspr. EinwohnerInnen / SchülerInnen			total
	>2000 / > 150	>800 / > 50	weniger	
Sozialdienst	9 7:2	10 5:5	67 4:63	86 16:72
Primarschule	4 4:0	12 10:2	61 12:49	77 26:51

Nimmt man die Anzahl Einsätze pro 1000 fremdsprachiger EinwohnerInnen bzw. 100 SchülerInnen als Indikator, ergeben sich grosse Unterschiede zwischen den Institutionen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass pro KlientIn oder SchülerIn mehr als ein Gespräch unter Beizug von ikD stattfinden kann. In den Primarschulen wurde im Zeitraum August 2014 bis März 2015 durchschnittlich pro 100 fremdsprachige SchülerInnen 5.8 mal ikD beizogen, wobei die Werte pro Primarschulgemeinde zwischen 0 und 21 variieren.² In den Sozialdiensten wurde im gleichen Zeitraum durchschnittlich pro 1000 fremdsprachiger EinwohnerInnen 3.4 mal ikD beizogen mit einer Spannbreite von 0 bis 22. Trotz dieser individuellen Unterschiede korreliert die Anzahl ikD Einsätze signifikant mit der Anzahl fremdsprachiger EinwohnerInnen bzw. SchülerInnen.³ Die Korrelation ist aber insbesondere bei den Sozialdiensten nicht stark.

Die MVB sind unterschiedlich organisiert: Zum Teil führt eine Beraterin die MVB im Auftrag von mehreren Gemeinden (Verbund). Andere Beraterinnen arbeiten in verschiedenen Gemeinden, die sich aber nicht zusammengeschlossen haben. Insgesamt arbeiten im Kanton Basel-Landschaft aktuell 23 Beraterinnen in der MVB.⁴ Sechs davon haben ikD im Rahmen der Promotionsaktion genutzt, wobei in einem Fall der einzige geplante Einsatz kurzfristig abgesagt werden musste.

4.1.2 Vergleich der ikD Einsätze innerhalb und ausserhalb der Promotionsaktion

Der ald stellte für ausgewählte Dienststellen die Nutzungsstatistiken der Jahre 2012, 2013 und 2014 zur Verfügung. Dabei handelte es sich um alle Stellen, die an der Promotionsaktion teilgenommen haben, sowie um jene Stellen, die trotz vergleichbarer Zielgruppengrösse keine ikD über die Promotionsaktion beizogen. Die beiden entsprechenden Primarschulgemeinden sowie zwei kommunale Sozialdienste (mit je über 2000 Mitglieder der Zielgruppe) haben im Zeitraum der Promotionsaktion ikD beim ald beizogen, die Rechnung dafür aber selber beglichen. Bei sechs Primarschulgemeinden und bei zwei kommunalen Sozialdiensten deuten die Nutzungswerte zudem darauf hin, dass nicht alle ikD Einsätze über die Promotionsaktion gebucht wurden. Die grossen Unterschiede in der Beanspruchung der Dienstleistung bleiben aber auch unter Berücksichtigung der Gesamtnutzungszahlen bestehen. Vor allem fünf Primarschulen und drei kommunale Sozialdienste weisen überdurchschnittlich viele ikD Einsätze aus.

Die Gesamt-Nutzungsstatistik belegt zudem, dass die meisten an der Promotionsaktion beteiligten kommunalen Sozialdienste und Primarschulgemeinden bereits zuvor die Dienstleistung des ald nutzten. Ausnahme hiervon bilden ein Sozialdienst und vier Primarschulen, die im Zeitraum 2012 bis 2014 keine ikD über den ald bestellten. Ob zuvor oder über einen anderen Anbieter ikD bezogen wurden, ist nicht bekannt. Seit 2012 sind die Nutzungswerte überdies steigend: Bei den kommunalen Sozialdiensten ist zwischen 2012 und 2014 eine Steigerung von 40% zu beobachten,

² Kleine Primarschulgemeinden, die ikD beziehen, können deutlich höhere Werte ausweisen. Diese sind aufgrund der kleinen Fallzahlen aber nicht repräsentativ. Gleiches gilt bei den Sozialdiensten.

³ Pearson Korrelation: Sozialdienste: $p < 0.001$, $R^2 = 0.23$, Primarschule: $p < 0.001$, $R^2 = 0.47$

⁴ Quelle: <http://www.muetterberatung-bl-bs.ch/index.php/beratungsstellen-bl> (Mai 2015)

wobei die Einsätze 2013 gegenüber 2012 leicht sanken. Letzteres dürfte darauf zurückzuführen sein, dass der Vormundschafsbereich am 1. Januar 2013 von den Gemeinden an die regionalen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden übergeben wurden. Wird dies berücksichtigt, stiegen die ikD Einsätze auch von 2012 auf 2013. Bei den Primarschulen stiegen die Einsätze von 2012 auf 2013 um 22% und von 2012 auf 2014 um insgesamt 52%. Bei den Sozialdiensten ist der Anstieg vor allem auf sieben Gemeinden zurückzuführen, bei den Primarschulen auf ebenfalls sieben Gemeinden (starker Anstieg seit 2012).

4.1.3 Nutzung nach Sprachen

Im Beobachtungszeitraum kamen ikD in 27 Sprachen zum Einsatz. Sieben Sprachen machen rund zwei Drittel der ikD Einsätze aus (Tabelle 6), darunter Tigrinya, das alleine bei rund jedem fünften ikD-Einsatz nachgefragt wird. In rund jedem siebten Fall werden Französisch, Englisch, Italienisch und Spanisch nachgefragt, wobei es sich um jene Sprachen handelt, die in der Schweiz am häufigsten als Fremdsprache erlernt werden. Die übrigen 16 Sprachen machen zusammen rund einen Fünftel der ikD Einsätze aus. Die Nachfrage unterscheidet sich je nach Institutionsart nur gering: Tamil wird überwiegend von den Primarschulen nachgefragt. Auch Italienisch und Englisch kommen vor allem hier zum Einsatz, während Arabisch nur selten benötigt wird. Die MVB beanspruchten bis auf zwei Ausnahmen ikD in Arabisch, Türkisch und Tigrinya.

Tabelle 6: ikD-Einsätze nach Sprache

Sprache	Anzahl Einsätze	Anteil in %	Anteil kumuliert
Tigrinya	65	19.0	
Albanisch	34	9.9	
Türkisch	28	8.2	
Arabisch	27	7.9	66.1
Kurdisch-Kurmanchi	27	7.9	
Tamil	25	7.3	
Portugiesisch	20	5.8	
Französisch	15	4.4	
Englisch	13	3.8	14.3
Italienisch	11	3.2	
Spanisch	10	2.9	
Übrige (16 Sprachen)	67		19.6
Total	342		100.0

Bei den am meisten nachgefragten Sprachen handelt es sich um die Sprachen in jenen Herkunftsländern, aus denen in den letzten Jahren am meisten AsylbewerberInnen und anerkannte Flüchtlinge ursprünglich herkommen (rund 80%, vgl. jährliche Asylstatistik⁵).

⁵ <https://www.bfm.admin.ch/bfm/de/home/publiservice/statistik/asylstatistik/jahresstatistiken.html>

4.2 Ergebnisse aus den Befragungen

4.2.1 Bedarf und Beanspruchung von ikD

Die mündlich befragten Schulleitenden gaben an, dass die sprachliche Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern oft ein Hindernis ist, besonders in Kleinklassen und den unteren Stufen. Eltern mit Kindern, die erst relativ neu eingeschult wurden, seien in der Regel weniger bekannt mit dem Schulsystem, zudem könne auch Organisatorisches nicht über die Kinder kommuniziert werden. Den Bedarf an ikD schätzen die meisten Schulen auf 1-5%, selten 5-10% der Lernenden ein. Dies deckt sich mit der realen Nutzung.⁶ Zwar kann bei Klein- und Integrationsklassen der Bedarf 100% betragen, wie die Ergebnisse der Onlinebefragung zeigen. In den Regelklassen sind hingegen im Schnitt 0 bis 4 Kinder (0-20%) betroffen. Über alle Stufen und Klassen hinweg und gemessen an der Gesamtschülerzahl kommt der Bedarf daher auf rund 2-3% zu liegen (der Bedarf nach ikD dürfte daher in den unteren Stufen bei 3-6% betragen).

Die mündlich befragten Leitenden der kommunalen Sozialdienste bekunden unterschiedlich oft Mühe mit der mündlichen Kommunikation mit fremdsprachigen KlientInnen. Je nach Diensten und der Anzahl fremdsprachiger KlientInnen aus bestimmten Herkunftsländern bezeichnen die Befragten die hindernisfreie Kommunikation als ein tägliches bis zu einem sehr seltenen Problem. Wie die Schulen schätzen die befragten Stellenleitenden, dass sie in etwa 1-5% der Dossiers (regelmässig) ikD beanspruchen müssen. Zwei Sozialdienstleitende gaben an, aufgrund der hohen Anzahl KlientInnen aus Eritrea in 15-20% der Fälle ikD zu beanspruchen. Die einzelnen SozialarbeiterInnen schätzen den Bedarf auf 5% bis 60% ein.

Bei den MVB bestehen laut Aussage der befragten Beraterinnen hingegen selten Probleme bezüglich einer hindernisfreien Kommunikation mit fremdsprachigen Eltern (1-2%). Sie vermuteten jedoch, dass dies vor allem mit der mangelnden Bekanntheit bzw. der Nicht-Nutzung ihres Dienstes der entsprechenden Zielgruppe zusammenhänge.

Darauf angesprochen, wie oft die eigene Stelle im Vergleich zu den anderen Stellen ikD nutzen (generell und im Rahmen der Aktion), wussten die meisten Befragten eine plausible Erklärung: Wer ikD überdurchschnittlich häufig nutzt, führt dies darauf zurück, dass sich die Nutzung von ikD etabliert hat, die Mitarbeitenden aktiv darauf hingewiesen werden und finanzielle Mittel zur Verfügung stehen (vgl. 4.2.7). Je nach Herkunftsländern der den Gemeinden zugewiesenen Asylbewerber steige zudem der Bedarf nach ikD. Entsprechend sei die externe Vergabe der Betreuung der Asylbewerber (ORS, ABS) bei den kommunalen Sozialdiensten ein Grund, weshalb ikD im Vergleich deutlich seltener genutzt wird. Für die vergleichsweise seltene Nutzung führen die Befragten zudem folgende weitere Gründe auf: Durch Mitarbeitende abgedeckte Sprachen oder eigene Übersetzungskräfte. Zu wenig finanzielle Mittel hätten – so die Aussage einzelner Befragter – in der Vergangenheit zudem dazu geführt, dass ikD nur in äusserst dringenden Fällen genutzt wurde, weshalb die Dienstleistung zu wenig in den Köpfen der Mitarbeitenden sei. Trotz Information über

⁶ In der Onlinebefragung wird der Bedarf auf 5 bis 30% eingeschätzt.

die Promotionsaktion würden als Folge nicht alle Mitarbeitenden gleichermaßen davon Gebrauch machen. Vier befragte Sozialdienste nahmen nicht an der Promotionsaktion teil, weil sie keinen Bedarf an ikD hatten während dieser Zeit. Eine MVB sagte zudem aus, nicht an der Promotionsaktion teilgenommen zu haben, weil einerseits kein Bedarf bestand. Da die Mütter und Väter unangemeldet zur MVB kämen, sei der Beizug einer ikD andererseits meist gar nicht möglich („wir müssten sofort jemanden haben“).

4.2.2 Nutzung von ikD vor der Promotionsaktion

Die Mehrheit der kommunalen Sozialdienste und Primarschulen, die sich an der Promotionsaktion beteiligen, haben auch schon zuvor auf das Angebot ikD zurückgegriffen (vgl. 4.1.2). Von den 32 befragten Stellenleitenden (inkl. von Stellen, die nicht an der Promotionsaktion teilnahmen) sagten nur vier aus, sie hätten zuvor noch nie ikD genutzt. Es handelt sich dabei um einen kommunalen Sozialdienst sowie um drei MVB. Entsprechend hat die Mehrheit der befragten Fachpersonen ebenfalls bereits Erfahrungen mit ikD ausserhalb der Promotionsaktion sammeln können. Fast jede dritte Fachperson hat erstmals im Rahmen der Aktion ikD genutzt, wobei rund die Hälfte davon ihre Stelle im Verlaufe des Jahres 2014 antrat.

Tabelle 7: Erstmalige Nutzung von ikD durch die Dienststellen (mündliche Befragung)

	Primarschulen	Sozialdienste	MVB	Total
vor Aktion	10	15	2	27
während Aktion		1	3	4
noch gar nie			1	1
Total	10	16	6	32

4.2.3 Nutzung weiterer Übersetzungsleistungen

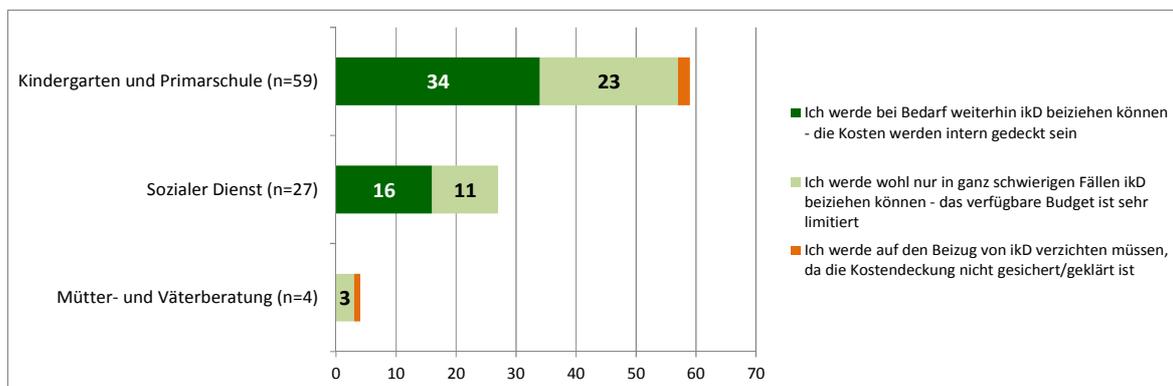
Neben ikD nimmt die Mehrheit der befragten Fachpersonen Übersetzungen durch Bekannte und Angehörige in Anspruch, wenn die eigenen Sprachkenntnisse nicht ausreichen (vgl. Anhang A1 und A2). Häufig bringen die Gesprächspartner diese auch selber mit, so die Aussage von verschiedenen Befragten. Weniger als die Hälfte greift fallweise auf KollegInnen zurück. Nur eine Minderheit arbeitet mit freischaffenden ÜbersetzerInnen oder dem Telefondolmetschdienst zusammen. Ersteres beschränkt sich meist auf Sprachen, die der ald oder HEKS nicht abdecken, oder wenn bereits ein Vertrauensverhältnis zu freischaffenden Übersetzenden besteht. Die reale Nutzung verschiedener Übersetzungsleistungen während des ersten Halbjahrs 2014 bzw. ersten Quartals 2015 bestätigt dies (vgl. Anhang A2). Der Vergleich zwischen den Institutionsarten zeigt überdies, dass in den Primarschulen deutlich seltener Angehörige und Bekannte als Übersetzende zugezogen werden. Im ersten Quartal 2015 haben knapp 40% Angehörige und Bekannte beigezogen, während der Anteil bei den Sozialdiensten bei 80% liegt.

4.2.4 Auswahl der verschiedenen Übersetzungsleistungen

Bei Hindernissen in der Kommunikation versuchen die Fachpersonen drei verschiedene Möglichkeiten: Der Einsatz eigener Fremdsprachenkenntnisse, die Übersetzung durch Bekannte oder Verwandte der Gesprächspartner oder die Beanspruchung von ikD (vgl. 4.2.3). Viele Befragte äussern aber Vorbehalte gegenüber der Übersetzung durch Bekannte oder Verwandte (vgl. Anhang A2): Einerseits können sie sich nicht sicher sein, ob korrekt übersetzt wurde. Andererseits besteht bei Angehörigen und Bekannten oftmals ein Problem der Abgrenzung und Neutralität. Zudem sind gewisse Gesprächsinhalte nicht geeignet, durch Angehörige (insbesondere Kinder) und Bekannte übersetzt zu werden. Vor allem bei wichtigen, komplexen und heiklen Themen ist aus Sicht vieler Befragter daher der Beizug einer ikD nötig, da diese die genannten Anforderungen zu einem hohen Grad erfüllen (vgl. 4.2.6). Einfachere Gesprächsinhalte könnten hingegen gut durch Angehörige und Bekannte übersetzt werden. Einzelne Befragte führen auch interkulturelle Aspekte als Kriterium für den Beizug einer ikD auf. Einzelne Befragte ziehen ikD zudem bei, um ihr Gegenüber von Beginn an über die Rechten und Pflichten, bzw. das Schweizer System informieren zu können.

Laut den Aussagen der Stellenleitenden der Sozialdienste und Primarschulen spielen die Kosten bei der Kombination «akute Verständigungsprobleme und wichtige/heikle Inhalte» höchst selten ein Hinderungsgrund, um ikD beizuziehen. Wenn es um weniger problematische Inhalte geht, gibt es jedoch Unterschiede zwischen den einzelnen Dienststellen. In mehreren Stellen haben die Mitarbeitenden die Erlaubnis bzw. die Weisung, im Zweifelsfall eher ikD beizuziehen, als sich auf die Übersetzung von Angehörigen und Bekannten zu verlassen. Bei anderen Stellen ist es genau umgekehrt, da die verfügbaren Mittel begrenzt sind.

Abbildung 2: Möglichkeit zum Beizug von ikD ausserhalb der Promotionsaktion

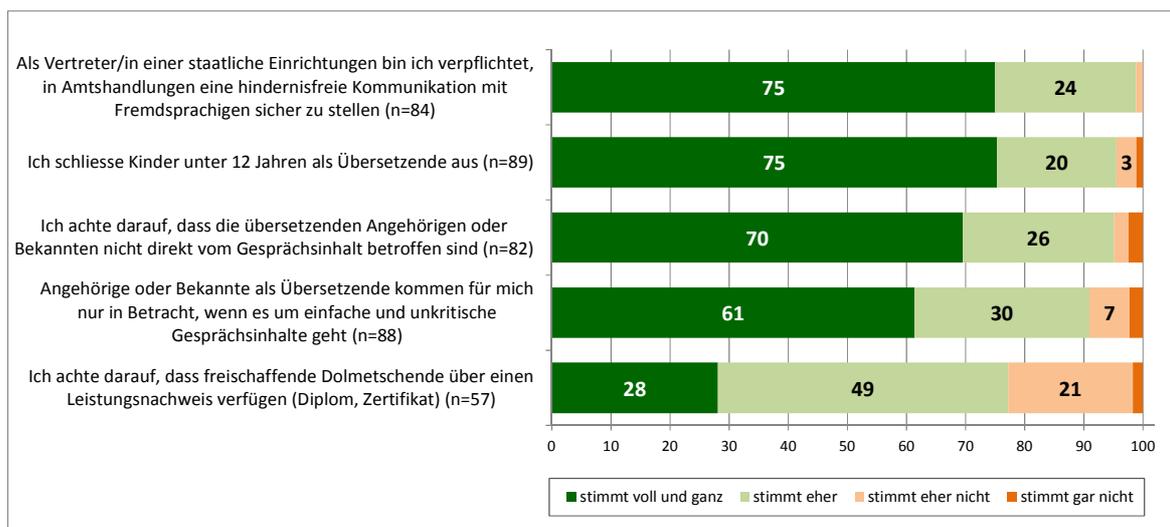


Entsprechend können nahezu alle Befragten auch ohne Promotionsaktion ikD in dringenden Fällen beiziehen (Abbildung 2), rund die Hälfte, sobald sie Bedarf erkennen. Die widersprüchliche Beantwortung dieser Frage in mehreren Primarschulen zeugt aber davon, dass viele Lehrpersonen nicht ausreichend über den Beizug von ikD informiert sein dürften. Der Anteil befragter Personen aus den Primarschulen, die ikD bei Bedarf beiziehen können, dürfte in der Realität rund vier Fünftel statt drei Fünfteln liegen. Auch die Antworten der MVB stehen teilweise im Widerspruch zu den mündlichen Aussagen. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die Finanzierung in keiner

der befragten MVB geregelt ist. Daher ist vor jedem Einsatz einer ikD die Finanzierung zu klären (bei der zuständigen Gemeinde), falls überhaupt Aussicht auf eine solche besteht.

Die Ergebnisse zu abgefragten Auswahlkriterien (Abbildung 3) decken sich mit den bisherigen Ergebnissen zur Auswahl der verschiedenen Übersetzungsleistungen. Die Ergebnisse zeugen einerseits davon, dass die Mehrheit der Befragten eine hohe Sensibilisierung bezüglich ikD ausweist und in der Praxis differenziert abwägt, wann eine professionelle ikD beizuziehen ist. Dennoch werden (oder können) diese von Interpret definierten Grundsätze in der Praxis aber nicht immer vollumfänglich umgesetzt. Die differenzierte Analyse zeigt, dass die Finanzierung einen nachweislichen Einfluss auf die Praxis hat, aber nicht alleine dafür verantwortlich ist, dass die empfohlenen Kriterien nicht vollumfänglich angewendet werden (vgl. Anhang A2). Die Haltung, ob staatliche Einrichtungen eine hindernisfreie Kommunikation mit Fremdsprachigen sicherstellen sollen, hat keinen nennenswerten Einfluss, da die grosse Mehrzahl der Befragten diese Haltung vertritt. Laut den mündlichen Aussagen der Stellenleitenden geht der Einsatz von ikD zuweilen aber unter. Über die weiteren Gründe kann nur spekuliert werden. Letztlich dürfte das Ergebnis aber auch Ausdruck davon sein, dass keine objektive Definition besteht, welche Gesprächsinhalte als wichtig oder kritisch gelten, welche Inhalte Kindern zum Übersetzen zugemutet werden können und bei welchen Inhalten eine übersetzende Drittperson von Nöten ist.

Abbildung 3: Ergebnisse zu abgefragten Auswahlkriterien (N=100)

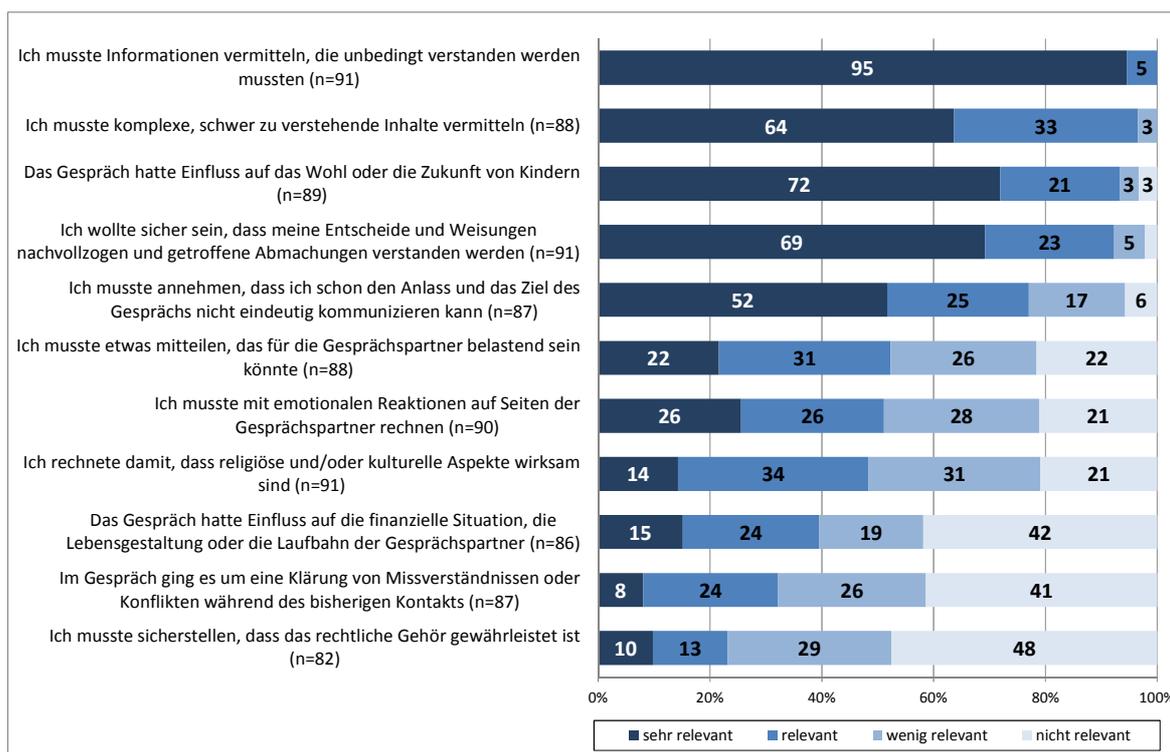


4.2.5 Gründe für den Beizug einer ikD

Die Befragten wurden in Bezug auf die ikD-Einsätze im Rahmen der Promotionsaktion danach gefragt, wie relevant verschiedene Aspekte des Gesprächsinhalts waren. Die Ergebnisse (Abbildung 4) decken sich zu einem hohen Grad mit den Aussagen zur Auswahl der verschiedenen Übersetzungsleistungen. Demnach geht es in den allermeisten Gesprächen, in denen ikD einbezogen werden, um die Vermittlung von wichtigen und komplexen Inhalten, um das Wohl von Kindern oder um wichtige Entscheide, die das Gegenüber nachvollziehen sollen kann. Die anderen Aspekte sind deutlich weniger relevant, wobei dies die Praxis widerspiegeln dürfte, wie oft die

Fachpersonen mit entsprechenden Situationen konfrontiert sind. Die Ergebnisse nach Instituti-
onsart zeigen, dass die Fachpersonen aus den Sozialdiensten tendenziell häufiger belastende In-
halte vermitteln müssen oder mit Konflikten und Missverständnissen konfrontiert werden. Zudem
müssen sie eher das rechtliche Gehör sicherstellen. Weiter drehen sich Gespräche in den kommu-
nalen Sozialdiensten eher um die finanzielle Situation oder die Lebensgestaltung der Gesprächs-
partner als in den Primarschulen und den MVB. Bei diesen ist entsprechend ihres Klientels das
Wohl von Kindern tendenziell häufiger im Mittelpunkt.

Abbildung 4: Relevanz der Gründe für den Beizug einer ikD (N=93)

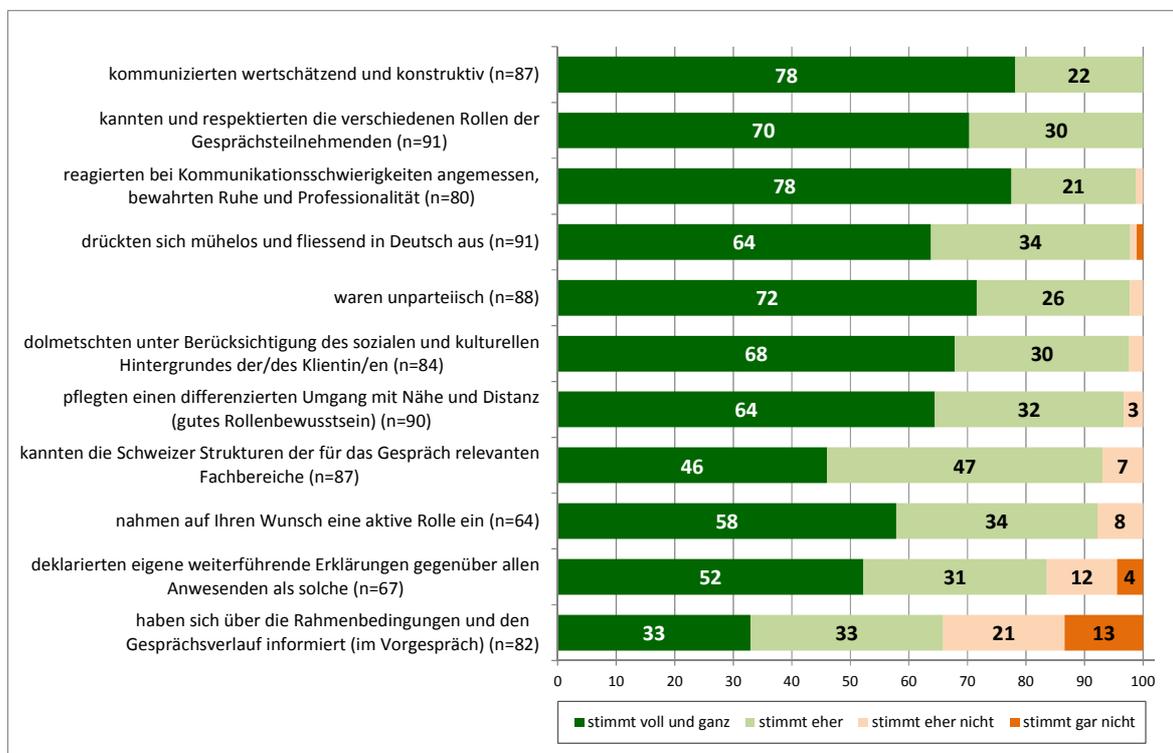


4.2.6 Beurteilung des Angebots Interkulturelles Übersetzen

Neben ausreichend guten Sprachkenntnissen erwarten die Fachpersonen von einer Übersetzung vor allem Neutralität, Professionalität und Kenntnisse über das Schweizer Schul- oder Sozialsystem (vgl. 4.2.4). Diese drei Erwartungen werden in der Praxis überwiegend erfüllt (Abbildung 5). Auch bezüglich der weiteren Kompetenzen schneiden die ikD bei den Befragten (sehr) gut ab. Mehrere mündlich Befragte wissen aber von Einzelfällen zu berichten, in denen die Erwartungen nicht erfüllt wurden. Insbesondere wenn sich die ikD selber noch nicht lange in der Schweiz aufhalten, seien die Deutschkenntnisse sowie die Kenntnisse über das hiesige System zuweilen ungenügend (dies wird mehrfach bezüglich Tigrinya ausgesagt). Einzelne ikD würden sich zudem zu stark mit dem Gegenüber verbünden oder sich persönlich einbringen. Die Ergebnisse der Onlinebefragung belegen, dass Letzteres ab und zu vorkommt. Zudem informiert sich laut den Befragten nur ein Teil der ikD im Vorfeld des Gesprächs über die Rahmenbedingungen und den Gesprächs-

verlauf. Alles in Allem zeigen sich 77% mit den Kompetenzen der ikD sehr zufrieden und 23% eher zufrieden.

Abbildung 5: Beurteilung der Kompetenzen der ikD. *Die ikD...*



Die Beurteilung der Kompetenzen korreliert signifikant mit der Beurteilung des Gesamtnutzens. 79% der Befragten beurteilen den Gesamtnutzen als sehr hoch, 21% als hoch. In nahezu allen Fällen konnten dank der ikD die sprachlichen Barrieren überbrückt werden, was dazu führte, dass die gegenseitigen Erwartungen, offene Fragen und das gegenseitige Verständnis spürbar verbessert werden konnten (Abbildung 6). Auch die Gesprächsatmosphäre verbessert sich durch die ikD spürbar. In sehr vielen Fällen helfe die ikD zudem, das Vertrauen der Gesprächspartner zu gewinnen, kulturelle Erwartungen oder Vorstellungen einander näher zu bringen oder Missverständnisse bzw. Konflikte zu lösen. Dass dies nicht in jedem Fall gelingt, kann den ikD nicht angelastet werden, da in erster Linie die KlientInnen einen Beitrag daran leisten müssen bzw. gewisse Differenzen in der Wertvorstellungen unüberbrückbar sein dürften. Vor diesem Hintergrund ist der spürbare Nutzen aus Sicht der Befragten umso höher zu bewerten.

Die Befragten zeigen sich auch mit der Vermittlung über den ald (sehr) zufrieden (87% sehr zufrieden, 13% eher zufrieden). Verbesserungsbedarf orten sie bezüglich Pünktlichkeit der ikD, was auch in den mündlichen Gesprächen öfters erwähnt wurde (Abbildung 7). Entsprechend der hohen Zufriedenheitswerte geben die Befragten kaum weitere Anregungen, wie das Angebot ikD verbessert werden kann. In den mündlichen Gesprächen zeigten die Befragten auch Verständnis dafür, dass im Falle von neueren Flüchtlingswellen die Rekrutierung von qualifizierten ikD schwierig ist. Dennoch regen sie dazu an, diesbezüglich eine Verbesserung anzustreben (Schulung, mehr Anreize für qualifizierte Leute). Die Befragten sehen den ald im Allgemeinen gefordert, die ikD

immer wieder bezüglich Abgrenzung und Verständnis des Schweizer Sozial- bzw. Bildungssystems zu schulen. Im Falle, dass Termine kurzfristig abgesagt werden müssen, erhoffen sich Einzelne mehr Kulanz seitens des ald.

Abbildung 6: Beurteilung des Nutzens durch die ikD: **Die ikD trugen massgeblich dazu bei...**

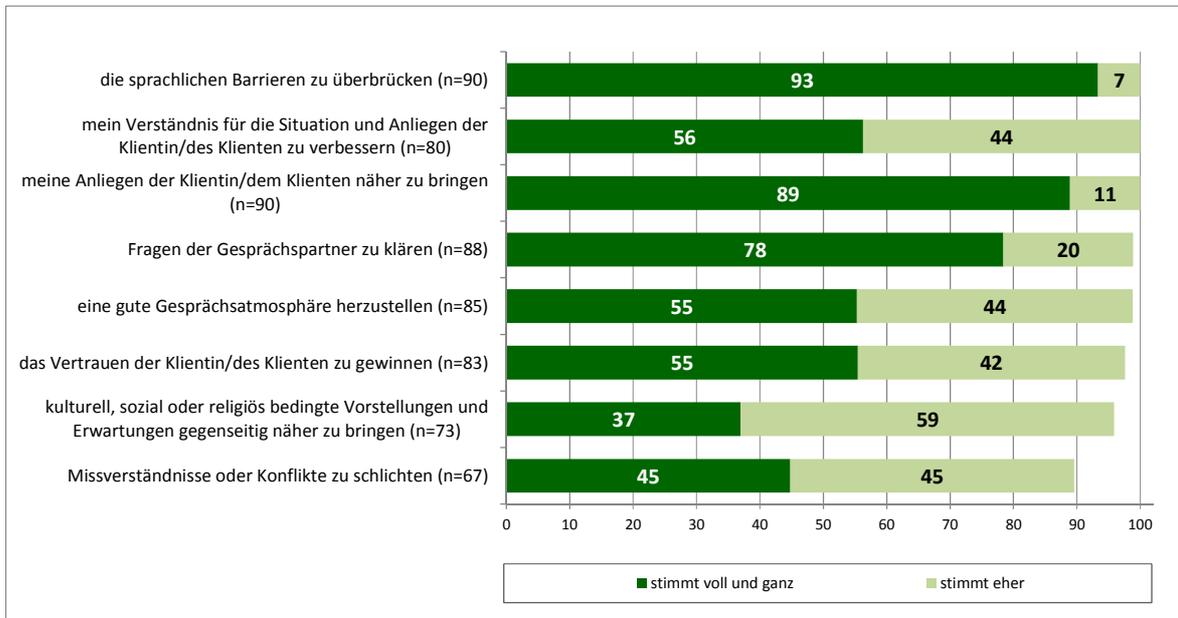
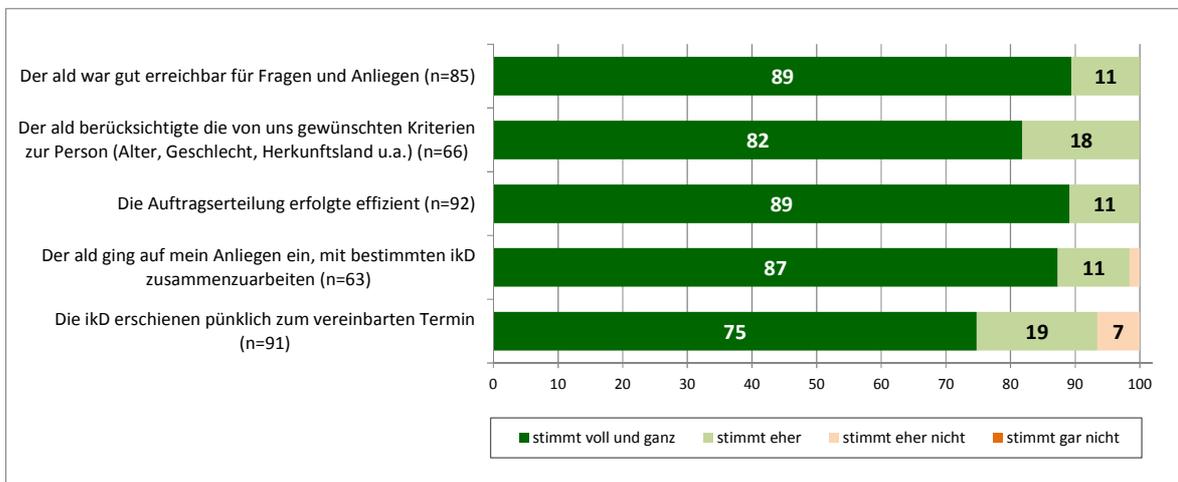


Abbildung 7: Beurteilung der Vermittlung durch den ald (N=93)



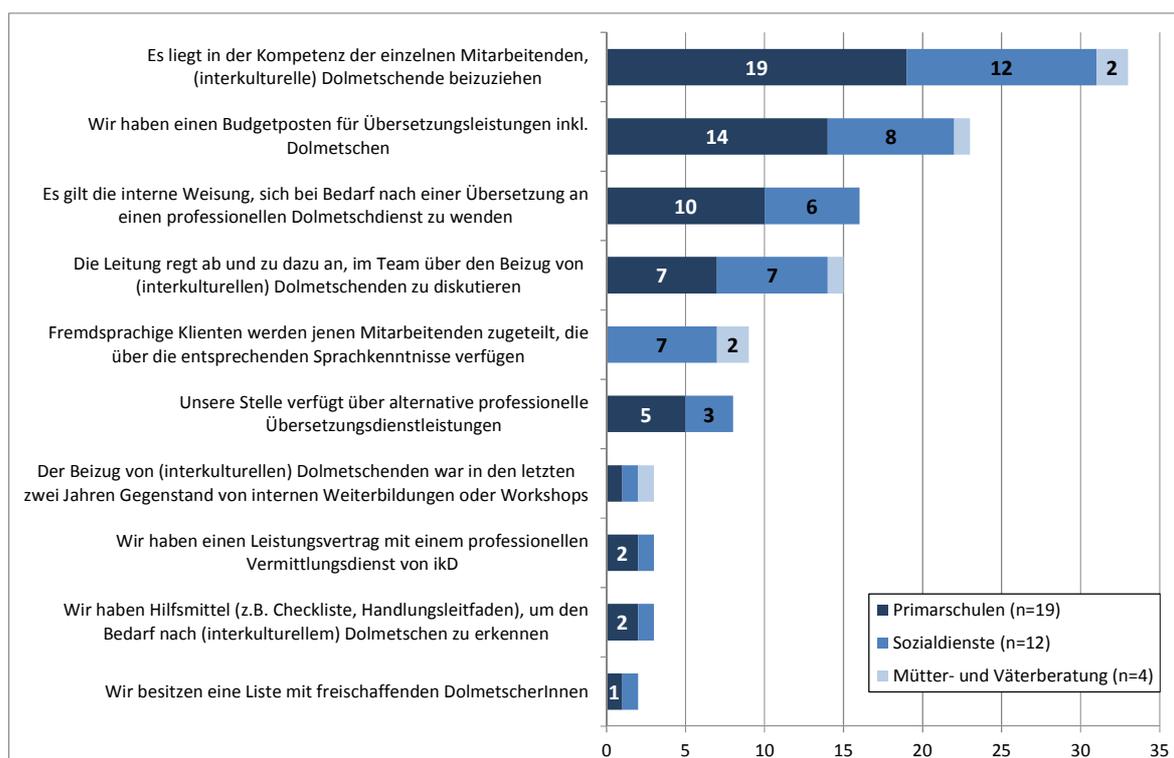
4.2.7 Stelleninterne Strukturen zur Nutzung von ikD

Die Fachpersonen wurden in der Onlinebefragung nach dem Vorhandensein von internen Strukturen und Regelungen zur Nutzung von ikD gefragt. Mehrere Fachpersonen konnten nicht alle Fragen beantworten, bzw. wussten nicht, ob ihre Stellen über die entsprechenden Strukturen verfügen (vgl. Anhang A3). Überdies widersprechen sich die Antworten der Fachpersonen einer Dienststelle beträchtlich, was den Schluss zulässt, dass die Mitarbeitenden zuweilen schlecht über die internen Konditionen bezüglich ikD informiert sind, bzw. diese nur für einzelne Abteilungen

gelten oder Weisungen seitens Leitung nicht explizit gemacht wurden. Abbildung 8 zeigt die Anzahl der in der Befragung repräsentierten Dienststellen, bei denen mindestens eine Fachperson aussagte, über die jeweilige Struktur zu verfügen.

Bis auf zwei MVB können die Mitarbeitenden demnach selber entscheiden, ob ikD beizuziehen sind. Zwei Drittel verfügen über einen Budgetposten für Übersetzungsleistungen. Laut mündlichen Aussagen der Stellenleitenden bedeutet ein fehlender Budgetposten aber nicht, dass keine Übersetzungsleistungen beansprucht werden können (vgl. 4.2.4). Meist handelt es sich dabei um kleinere Gemeinden, die einen kleinen Bedarf an ikD ausweisen. In jeder zweiten Primarschule und jedem zweiten kommunalen Sozialdienst gilt überdies die Weisung der Leitung, bei Bedarf professionelle ikD beizuziehen. Fast ebenso häufig regt die Leitung ab und zu dazu an, über den Einsatz von ikD zu diskutieren. In rund jedem zweiten kommunalen Sozialdienst und jeder zweiten MVB werden die KlientInnen zudem nach Möglichkeit den Mitarbeitenden mit entsprechenden Sprachkenntnissen zugeteilt (was bei der Klassenzuteilung in der Primarschule nicht möglich ist). Eine Minderheit der Dienststellen verfügt über alternative Übersetzungsleistungen, wobei diese nicht spezifiziert wurden. Leistungsvereinbarungen, Checklisten und Listen von Freischaffenden ÜbersetzerInnen sind nur in einzelnen Dienststellen anzutreffen.

Abbildung 8: Strukturen in den einzelnen Dienststellen (N=93)



Die Stellenleitenden bestätigen dieses Ergebnis. Insbesondere sagen alle Leitenden der Sozialdienste und Primarschulen aus, dass die Kosten zumindest in dringenden Fällen kein Hindernis darstellen, um ikD beizuziehen, auch wenn zuweilen ein expliziter Budgetposten fehlt. In einer Primarschule müssen die Lehrpersonen die Nutzung von ikD von der Schulleitung bewilligen lassen. In den übrigen Sozialdiensten und Primarschulen können die Fachpersonen selber entschei-

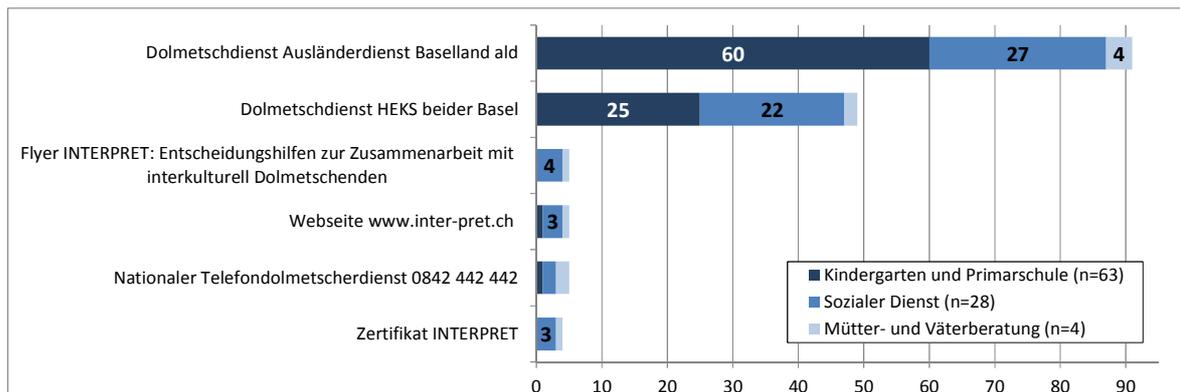
den. In mehreren Dienststellen (etwas häufiger in Primarschulen) gilt die Weisung, ikD bei Bedarf zu nutzen und nicht Angehörige oder Bekannte beizuziehen. In einer Primarschule ist diese Weisung explizit im Qualitätshandbuch festgehalten. Auf Kantonaler Ebene empfiehlt das Volksschulamt bei wichtigen Gesprächen mit Eltern von fremdsprachigen SchülerInnen den Beizug von professionellen Übersetzenden (Volksschulamt Kanton Basel-Landschaft 2010).

Bei den MVB sind die Rahmenbedingungen komplizierter, da sie meist einem Verein oder einer Gemeinde unterstellt sind, ohne dass eine eigentliche Führung durch diese stattfindet. Eine Beraterin sagt aus, dass die Gemeinden auf Anfrage die Kosten für ikD übernehmen. Bei den anderen ist dies nicht gesichert.

4.2.8 Kenntnisse von Angeboten und Instrumenten bezüglich ikD

Während der ald als Vermittler von ikD nahezu allen Befragten bekannt ist, ist der Dolmetschdienst HEKS beider Basel nur rund jeder zweiten Fachperson bekannt. In den Sozialdiensten ist Letzteres gemessen an der Stichprobe häufiger der Fall. Der Nationale Telefondolmetschdienst sowie die Angebote von INTERPRET sind hingegen nur einzelnen Befragten bekannt.

Abbildung 9: Kenntnisse von Angeboten und Instrumenten (N=93)



4.2.9 Umsetzung und Wirkungen der Promotionsaktion

Die Mehrheit der Fachpersonen, die sich an der Promotionsaktion beteiligten, sind entweder direkt durch den FIBL über die Promotionsaktion informiert worden oder haben von ihren Vorgesetzten davon erfahren (vgl. Anhang A4). Einige wurden auch von ArbeitskollegInnen darauf hingewiesen. Einzelne wurden direkt über die Webseite des ald oder über Dritte auf die Aktion aufmerksam. Im Falle von drei kommunalen Sozialdiensten, drei Primarschulen und einer MVB deuten die Antworten der entsprechenden Fachpersonen darauf hin, dass der Informationskanal über die Vorgesetzten nicht funktioniert hat. Die Nachfrage bei neun Institutionen, die sich nicht an der Promotionsaktion beteiligt haben, belegt überdies, dass die Informationen nicht bis zu allen anvisierten Dienststellen durchgedrungen sind (in vier der befragten neun Fälle).

Die Promotionsaktion wurde bei allen Stellenleitenden (sehr) geschätzt, da die Aktion auch Dienststellen mit einem ausreichend grossen Budget für Übersetzungsleistungen entlastete. Nur in einer angefragten Primarschule fiel der Entscheid gegen die Teilnahme an der Promotionsakti-

on, um nicht an der Begleitstudie teilnehmen zu müssen.⁷ Abgesehen von der Entlastung des eigenen Budgets sehen die Stellenleitenden unterschiedliche Wirkungen der Promotionsaktion:

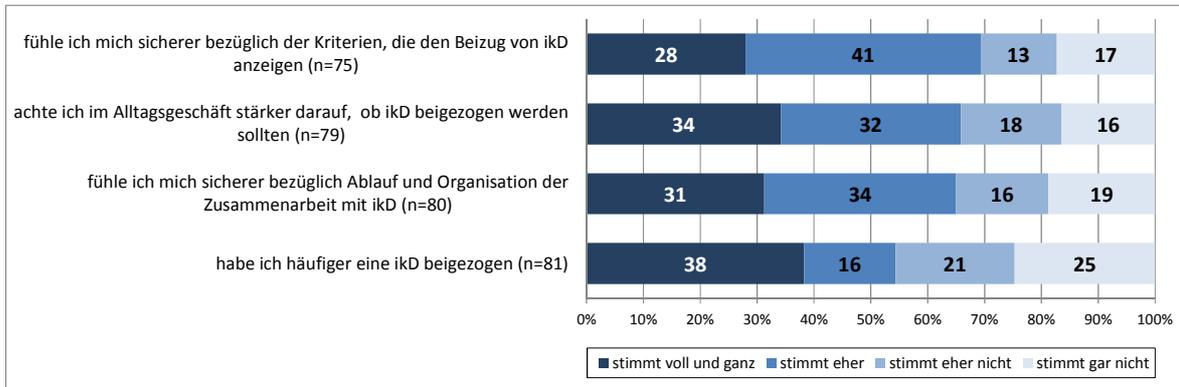
- Wer vor der Promotionsaktion noch nie ikD nutzte, konnte erste Erfahrungen sammeln und den Nutzen des Angebots erkennen (3 MVB, 1 Sozialdienst).
- Vor allem Dienststellen mit einem engen finanziellen Spielraum für Übersetzungsleistungen konnten dank der Promotionsaktion ikD häufiger und somit auch in weniger dringenden Fällen nutzen als sonst. Eine Befragte gewann dadurch ein ganz neues Bild des ikD, da im eingesetzten Fall die interkulturelle Vermittlung im Vordergrund stand.
- Auch Dienststellen, bei denen die Kosten für ikD nicht zur Diskussion stehen, haben während der Promotionsaktion tendenziell häufiger ikD genutzt als zuvor.
- Unabhängig vom eigenen Budget sagen mehrere Befragte aus, die Promotionsaktion habe das Angebot ikD stärker ins Bewusstsein gerückt, die Hemmschwelle zur Beanspruchung gesenkt und zuweilen zu einer Auseinandersetzung mit der Thematik geführt. Einige Stellenleitende unterstützten diesen Prozess, indem sie zu einer Diskussion über den Beizug von ikD während der Promotionsaktion anregten, bzw. ihre Mitarbeitenden aufforderten, von der Promotionsaktion zu profitieren. Lediglich zwei Leitende von kommunalen Sozialdiensten sehen keine Wirkungen oder Veränderungen aufgrund der Promotionsaktion.
- Zwei MVB konnten dank der Promotionsaktion erstmals sprachhomogene Gruppenberatungen durchführen. Die Erfahrungen sprechen dafür, Gruppenberatungen auch in Zukunft anzubieten, vorausgesetzt, die Kosten für die ikD werden gedeckt (vgl. nächster Abschnitt).

Auf struktureller Ebene wirkte sich die Promotionsaktion dahingehend aus, dass eine Primarschule das Budget für Übersetzungsleistungen für das kommende Schuljahr erhöhen wird. Eine Schulleiterin und zwei MVB möchten bei der jeweiligen Gemeinde beantragen, dass das Budget erhöht bzw. überhaupt ein Budget für Übersetzungsleistungen eingeführt wird. Bereits sei dank der Promotionsaktion eine Diskussion mit den Gemeinden in Gange gekommen, so die Aussage der beiden MVB. Ein kommunaler Sozialdienst hat während der Promotionsaktion bei allen Erstgesprächen mit Fremdsprachigen ikD beigezogen und will dies in Zukunft beibehalten. In einer Primarschule wurde zudem eine halbtägige schulinterne Weiterbildung über ikD durchgeführt.

Die Fachpersonen bestätigen die Aussagen der Stellenleitenden zu den Wirkungen der Promotionsaktion (Abbildung 10): Rund die Hälfte der Befragten sagt aus, häufiger ikD beigezogen zu haben als zuvor. Dies dürfte darauf zurückzuführen sein, dass rund zwei von drei Teilnehmenden während der Promotionsaktion stärker darauf achteten, ob eine Übersetzung nötig ist. Auch wenn viele der Befragten bereits vor der Promotionsaktion Erfahrungen mit ikD sammeln konnten, führte die Promotionsaktion bei rund zwei von drei Teilnehmenden dazu, dass diese mehr Sicherheit bezüglich dem Beizug von ikD gewinnen konnten.

⁷ Es handelt sich dabei um eine Primarschule, die regelmässig ikD über den ald bezieht.

Abbildung 10: Wirkungen der Promotionsaktion: **Dank der Promotionsaktion...**



Die Antworten von 37 Fachpersonen, die zweimal an der Onlinebefragung teilgenommen haben, bieten zu ausgewählten Fragen Vergleichsmöglichkeiten bezüglich der Praxis vor und während der Promotionsaktion. Einerseits gibt der Vergleich der realen Nutzungswerte Hinweise, dass die Fachpersonen während der Promotionsaktion vor allem „auf Kosten“ von Angehörige und Bekannte vermehrt auf ikD zurückgegriffen haben. Da die beiden abgefragten Zeiträume nicht identisch sind, sind diese Ergebnisse allerdings nicht 1:1 miteinander vergleichbar. Der Vergleich der abgefragten Auswahlkriterien bestätigt dieses Ergebnis aber und zeigt, dass während der Promotionsaktion stärker darauf geachtet wurde, dass nicht Kinder unter 12 Jahren und nicht Personen als Übersetzende hinzugezogen werden, die selber vom Gesprächsinhalt betroffen sind. Was die internen Strukturen und die Kenntnisse weiterer Angebote (HEKS, Telefondolmetschdienst, Angebote von INTERPRET) anbelangt, hat sich hingegen nicht viel verändert (vgl. Aussage der Stellenleitenden). Die Ergebnisse zeigen aber, dass mehreren Fachpersonen während der Promotionsaktion Klarheit darüber gewonnen haben, ob ihre Stelle über die verschiedenen Strukturen verfügt. Insbesondere erfolgte eine Klärung, ob eine interne Weisung gilt, bei Bedarf ikD beizuziehen. Bezüglich mehrerer abgefragter Strukturen bleiben aber bis zu fast die Hälfte der Befragten diesbezüglich im Unklaren (vgl. Anhang A3).

5 Analyse und Schlussfolgerungen

Die Promotionsaktion interkulturelles Dolmetschen stiess bei den anvisierten Dienststellen auf eine gute Resonanz. Das Ziel, den verfügbaren Kredit aufzubauchen, konnte vollumfänglich erfüllt werden. Vor allem die Sozialdienste und Primarschulen der grösseren Gemeinden, bei denen ein minimaler Bedarf an ikD zu erwarten ist, haben an der Promotionsaktion teilgenommen. Ausnahme hiervon bilden einzelne Dienststellen, die entweder nicht von der Promotionsaktion gehört haben oder die sich gegen eine Teilnahme entschieden haben (und die Kosten für ikD selber tragen). Zudem haben sich auch einzelne Sozialdienste und Primarschulen aus kleineren Gemeinden an der Aktion beteiligt, die aufgrund der Demografie seltener mit unüberbrückbaren Kommunikationshindernissen konfrontiert sind. Die teilnehmenden Sozialdienste decken zusammen rund zwei Drittel der fremdsprachigen Kantonsbevölkerung ab, die Primarschulen rund drei Viertel der fremdsprachigen SchülerInnen.

Demgegenüber hat nur eine Minderheit der MVB von der Promotionsaktion profitiert (sechs Gemeinden). Dies dürfte vor allem darauf zurückzuführen sein, dass das freiwillige Angebot MVB selten von Personen genutzt wird, die sich nicht auf Deutsch verständigen können. Anders als bei den Sozialdiensten und der Primarschule wird das Angebot MVB zudem in der Regel ohne Voranmeldung genutzt. Um ikD beiziehen zu können, müsste daher ein Termin abgemacht werden. Die Rückmeldung einer befragten Beraterin deutet darauf hin, dass dies ein Hindernis sein kann, bzw. dass zuweilen der einfachen Verständigung mit Händen und Füßen der Vorrang gegeben wird. Trotz der tiefen Teilnahmequote hat die Promotionsaktion ihre Ziele aber nicht verfehlt. Da die Kosten für die ikD ohne die Aktion in den seltensten Fällen gedeckt sind, ermöglichte diese den teilnehmenden MVB, (mehr) Erfahrungen mit ikD zu gewinnen und mit den Gruppenberatungen sogar ein neues Angebot aufzubauen. Dadurch kam letztlich auch eine Diskussion in Gange, um in Zukunft die Finanzierung von ikD zu sichern. Die tiefe Teilnahmequote zeigt letztlich aber, dass die Promotionsaktion in Form von finanziellen Anreizen alleine nicht genügt, um das Angebot MVB für mehr fremdsprachige Eltern zugänglich zu machen, bzw. die Beratungsqualität flächendeckend zu erhöhen. Die Ergebnisse sprechen dafür, dass im Rahmen der Promotionsaktion nicht nur die Kosten übernommen werden sollten, sondern auch der Austausch unter den Beraterinnen und die Auseinandersetzung über die Thematik gefördert werden müssten. Letztlich müsste auch die Zielgruppe informiert werden, dass die MVB unter Beizug einer ikD genutzt werden kann. Dies wiederum setzt aber Finanzierungssicherheit voraus, weshalb auch die zuständigen Stellen einbezogen werden müssten.

In den kommunalen Sozialdiensten und Primarschulen hat die Promotionsaktion vor allem bewirkt, dass das Angebot ikD bei den Fachpersonen in Erinnerung gerufen wurde und eine Auseinandersetzung mit der Thematik ausgelöst wurde. Als Folge davon wurde tendenziell häufiger auf das Angebot zurückgegriffen als vor der Promotionsaktion. Insbesondere in jenen Sozialdiensten und Primarschulen, die ikD bislang aufgrund der Kosten nur in dringenden Fällen einsetzten, dürfte die Schwelle zum Beizug einer ikD während der Promotionsaktion gesunken sein. Entsprechend konnte das Ziel erreicht werden, die Nutzung von ikD zu fördern. In welchem Ausmass dies ge-

schah, ist schwierig abzuschätzen. Da der Beizug von ikD in mehreren Sozialdiensten und Primarschulen etabliert und die Finanzierung gesichert ist, dürfte die Promotionsaktion zu einer Steigerung von 10% bis maximal 20% geführt haben. Hingegen konnten nur einzelnen kommunalen Sozialdiensten, die zuvor noch nie professionelle ikD genutzt haben, einen Zugang zu diesem Angebot geschaffen werden. Die meisten Sozialdienste und alle teilnehmenden Primarschulen – insbesondere in einwohnerstarken Gemeinden – haben bereits zuvor ikD bezogen, wobei schon vor der Promotionsaktion ein Anstieg der Einsatzzahlen zu beobachten ist. Letzteres, die vielen differenzierten Antworten bezüglich der Kriterien für den Beizug einer ikD sowie das häufige Vorhandensein eines Budgets für Übersetzungen sprechen dafür, dass ikD in vielen kommunalen Sozialdiensten und vor allem in den Primarschulen als ein Arbeitsinstrument anerkannt und zunehmend etabliert ist, wobei einzelne Dienststellen positiv hervorstechen. Zumindest in dringenden Fällen ist die Finanzierung überall gesichert. Dass auf struktureller Ebene nur im Einzelfall Entwicklungen ausgelöst werden konnten, dürfte in erster Linie auf diesen Umstand zurückzuführen sein.

Zwar legen die Ergebnisse eine Schwachstelle der SWOT-Analyse offen, die der Promotionsaktion zugrunde liegt (vgl. 2 Hintergrund und Ziele der Promotionsaktion). Die Ergebnisse legitimieren die Promotionsaktion für kommunale Sozialdienste und Primarschulen aber dennoch. So hat die Promotionsaktion neben einer gesteigerten Nutzung nachweislich die Diskussion unter den Fachpersonen über ikD angeregt und zu mehr Klarheit bezüglich den internen Strukturen und Weisungen gesorgt. Die Ergebnisse belegen diesbezüglich, dass weiteres Verbesserungspotential besteht – auch in Dienststellen, in denen der Beizug von ikD laut den Stellenleitenden etabliert sei. Die teils sehr differenzierten Antworten widerspiegeln daher in erster Linie die Meinung der einzelnen Fachpersonen (inkl. Stellenleitenden) und sind weniger als Ausdruck einer stelleninternen Kultur oder einheitlichen Praxis zu verstehen. Zwar besteht ein gewisser Konsens, dass bei der Kombination «akute Verständigungsprobleme und wichtige/heikle Inhalte» ikD beizuziehen sind. Darüber hinaus liegt der Beizug einer ikD letztlich aber überwiegend im subjektiven Ermessen der einzelnen Fachpersonen.

Statt primär nur die Nutzung von ikD fördern zu wollen, sollte bei einer Weiterführung der Promotionsaktion daher die Frage stärker ins Zentrum gerückt werden, wie der stelleninterne Dialog über den bedarfsgerechten Beizug einer ikD gefördert und die internen Strukturen gefestigt werden können (vor allem interne Weisung). Die Übernahme der Kosten vermag diesen Prozess zwar anregen. In Anbetracht des hohen Mitnahmeeffekt - mindestens vier von fünf durch die Promotionsaktion finanzierten ikD-Einsätze wären auch ohne diese von den Sozialdiensten oder Primarschulen beansprucht und finanziert worden – ist das Vorgehen aber kritisch zu überdenken. Grundsätzlich ergeben sich die in Tabelle 8 aufgeführten Optionen mit den jeweiligen Vor- und Nachteilen. Ganz ohne finanzielle Anreize dürfte es kaum gelingen, eine nachhaltige Auseinandersetzung mit der Thematik ikD in den kommunalen Sozialdiensten und Primarschulen aufrecht zu erhalten bzw. anzuregen. Letzteres dürfte wiederum eher durch eine temporäre Übernahme der Kosten erreicht werden, als wenn die Tarife durch eine direkte Objektfinanzierung an den ald

Tabelle 8: Optionen zur Promotionsaktion für kommunale Sozialdienste und Primarschulen

	Finanzierung	Vorteile	Nachteile
Weiterführung	•	Aktion ist bekannt, Diskussion und Nutzung von ikD wird angeregt, Dienststellen mit beschränktem Budget wird erleichteter Zugang ermöglicht, im Einzelfall auch nachhaltige Wirkungen	hoher Mitnahmeeffekt (schlechtes Kosten-Nutzen-Verhältnis), Wirkungen gehen nur selten über die individuelle Ebene hinaus
Strengere Teilnahmebedingungen: Teilnahme an flankierenden Massnahmen ist obligatorisch	•	Verstärkung der nachhaltigen Wirkungen bei den teilnehmenden Dienststellen (Effizienzsteigerung), Durch Selektion wird Mitnahmeeffekt gegenüber Szenario «Weiterführung» reduziert	Kann abschreckend wirken, letzteres auch bei Dienststellen mit wenig Erfahrung mit ikD oder geringem Bedarf, entsprechend keine Wirkungen in diesen Dienststellen, Mehraufwand für flankierende Massnahmen
Substitution: Objektfinanzierung ald, Reduktion der Preise für ikD	•	Dienststellen mit beschränktem Budget wird erleichteter Zugang ermöglicht, Mitnahmeeffekt wird gegenüber dem Szenario «Weiterführung» deutlich reduziert	Aktion lässt sich weniger gut vermarkten, kaum vertiefte Diskussion um bedarfsgerechten Einsatz
Abbruch		Die steigende Nachfrage nach ikD in den letzten Jahren dürfte sich auch ohne Investition seitens FIBL fortsetzen	Entwicklung hängt stark von den einzelnen Dienststellen ab, kaum vertiefte Diskussion um bedarfsgerechten Einsatz, Gefahr dass Abbruch der Promotionsaktion falsch interpretiert wird
Alternative Massnahmen: Informationskampagnen, Workshops, Beratung		Die steigende Nachfrage nach ikD in den letzten Jahren dürfte sich auch ohne finanzielle Investition seitens FIBL fortsetzen. Diskussion um Thematik ikD wird aufrechterhalten	Ohne Anreize besteht die Gefahr, dass sich die Dienststellen nicht auf die Auseinandersetzung mit Thematik ikD einlassen, geringe Wirkungen zu erwarten

reduziert werden. Zudem besteht bei einer «Gutscheinaktion» die Möglichkeit, durch strengere Teilnahmebedingungen die Kosteneffizienz zu erhöhen, indem eine Selektion oder eine Steigerung der nachhaltigen Wirkungen angestrebt wird. Aus unserer Sicht bietet sich hierzu eine obligatorische Teilnahme an flankierenden Massnahmen wie Workshops, interne Weiterbildung oder Beratung an. Dies setzt die Bereitschaft voraus, sich mit der Thematik vertieft auseinander zusetzen, was zu einer positiven Selektion und somit auch einer Stärkung der Wirkungen führen sollte. Die Herausforderung dabei ist aber, den Bedürfnissen der teilnehmenden Dienststellen gerecht zu werden und deren Erfahrungen und interne Strukturen zu berücksichtigen. Unabhängig davon, ob und in welcher Form die Promotionsaktion für die kommunalen Sozialdienste und Primarschulen weitergeführt wird, kann die Diskussion über den bedarfsgerechten Einsatz von ikD mittels Workshops oder Informationskampagnen gefördert werden. Mit den Arbeitsinstrumenten von INTERPRET, die einen sehr geringen Bekanntheitsgrad geniessen, stehen entsprechende Materialien bereit. Auch die Ergebnisse der vorliegenden Studie können hierfür genutzt werden.

Generell lassen sich für die Durchführung einer vergleichbaren Promotionsaktion folgende weitere Schlussfolgerungen und Empfehlungen aus den Ergebnissen ziehen:

- Die Auswahl der Dienststellen soll auf einer sorgfältigen Analyse der IST-Situation basieren. Insbesondere ist die Nutzungsstatistik von ikD der vergangenen Jahre beizuziehen. Die Anbieter von ikD können dies unterstützen, indem sie Zugang zu diesen Statistiken gewähren⁸ und diese auch mit dem hierfür nötigen Differenzierungsgrad führen.
- Die Ziele der Promotionsaktion sind ausgehend von dieser IST-Analyse festzulegen.
- Der Bekanntmachung der Promotionsaktion ist ein hohes Gewicht beizumessen.

⁸ Falls dies aus Datenschutzgründen nicht möglich ist, können auch anonymisierte Daten einen Eindruck davon geben, wie stark ikD genutzt werden, bzw. welche Unterschiede zwischen Dienststellen auftreten.

Literatur

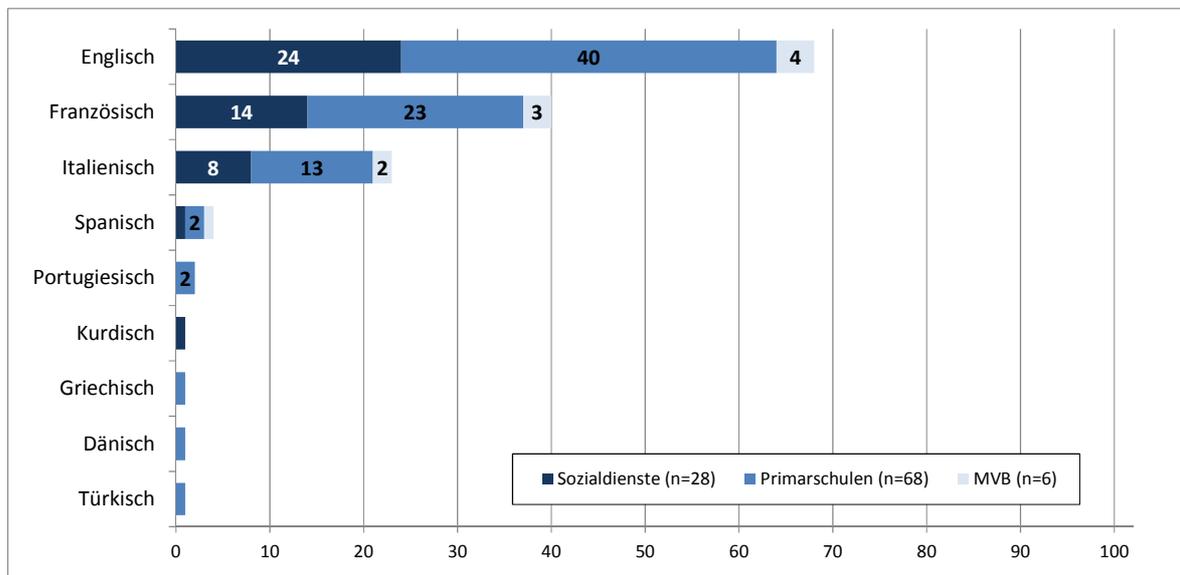
- Brägger, Martina (2012). *Nutzen der interkulturellen Übersetzung für Sozialämter und regionale Arbeitsvermittlungsstellen*. Begleitstudie zum EKIM-Pilotprojekt «Dolmetschervermittlung» des Kantons St. Gallen, Departement des Innern
- FIBL (2014). *Interkulturelles Dolmetschen. Promotionskonzept 2014 / 2015. Grobkonzept zur Implementierung einer Promotionsaktion für die kantonale und kommunale Verwaltung im Kanton Basel-Landschaft*. Sicherheitsdirektion Kanton Basel-Landschaft, Fachbereich Integration
- FIBL (2013). *Informationskonzept und Massnahmenplan 2013-2014 zur Umsetzung des Informationsauftrages gemäss Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer*. Sicherheitsdirektion Kanton Basel-Landschaft, Fachbereich Integration
- Gehrig, Matthias; Graf, Iris (2009). *Kosten und Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen. Teilbericht I (Hauptbericht): Darstellung der medizinischen Wirkungsketten, die dem Nutzen des interkulturellen Übersetzens im Gesundheitswesen zugrunde liegen*. Bern: Büro BASS.
- INTERPRET. *Entscheidungshilfe zur Zusammenarbeit mit interkulturell Übersetzenden: Wann ist das sinnvoll?*
- INTERPRET. *Factsheet: Interkulturelles Dolmetschen vor Ort*.
- INTERPRET. *MUSTER: Richtlinien für den Beizug von interkulturell Dolmetschenden im Sozialbereich*.
- Künzli, Jörg; Achermann, Alberto (2009). *Übersetzen in der Sozialhilfe. Ansprüche Fremdsprachiger und Verpflichtungen des Staates*. Gutachten zuhanden der Schweizerischen Konferenz der Integrationsdelegierten (KID).
- Volksschulamt Kanton Basel-Landschaft (2010). *Aufnahmeverfahren neu zugezogener Schülerinnen und Schüler ohne Deutschkenntnisse*. Handbuch für Schulräte und Schulleitende. Interkulturelle Pädagogik.

Anhang (weitere Ergebnisse)

A1 Stelleninterne Sprachkenntnisse

Zwei Drittel der Befragten fühlen sich bezüglich Englisch verhandlungssicher (Abbildung 11). Bezüglich Französisch und Italienisch sind es vier bzw. zwei von zehn. Einzelnen Fachpersonen (1-4) sprechen auch genügend gut Spanisch, Portugiesisch, Türkisch, Kurdisch, Griechisch oder Dänisch. Die genannten Sprachen sowie Sprachen aus Ex-Jugoslawien sind auch eher durch interne KollegInnen abgedeckt, wobei dies bei den Sozialdiensten tendenziell eher der Fall ist.⁹ Hier sind vor allem Italienisch, Französisch und Englisch stellenintern gut verfügbar. Insgesamt decken die Stellen folglich aber nur eine kleine Auswahl an Sprachen selber ab. Mehrere Befragte gaben entsprechend an, dass den eigenen Fremdsprachenkenntnissen oft Grenzen gesetzt sind, da die relevanten Sprachen (Arabisch, Tigrinya, Türkisch usw.) nicht gesprochen werden.

Abbildung 11: Sprachkenntnisse der befragten Fachpersonen (N=100)



⁹ Lehrpersonen gaben zur Auskunft, ihre KollegInnen ungern für Übersetzungen anzufragen, da die zeitliche Belastung allgemein hoch ist.

A2 Nutzung und Auswahl von verschiedenen Übersetzungsleistungen

Abbildung 12: Erfahrungen mit alternativen Übersetzungen (Anteil in %)

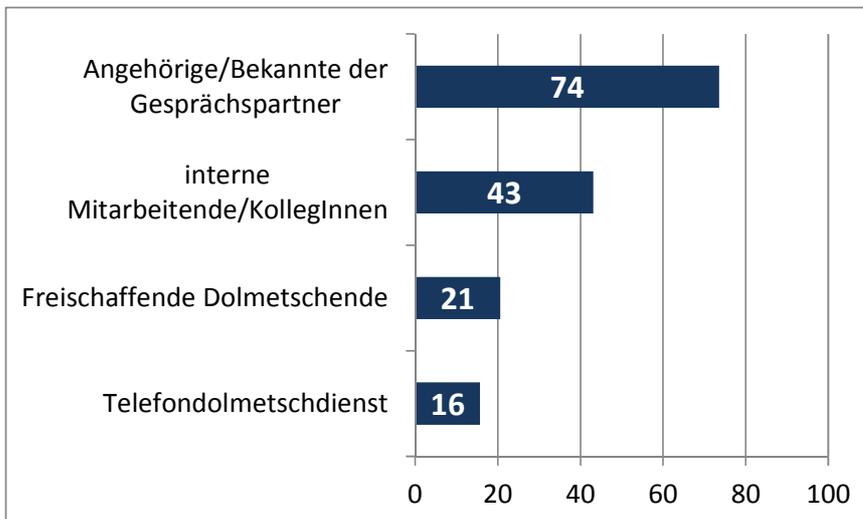
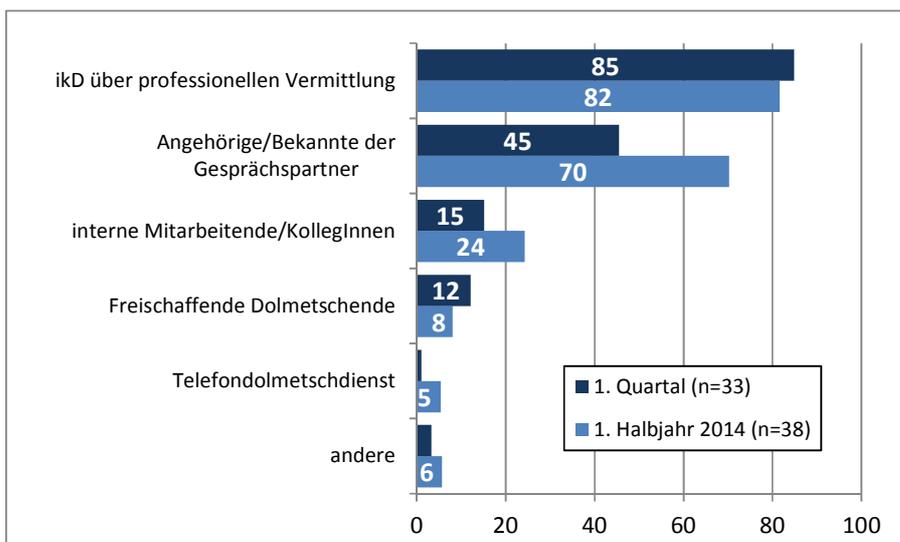


Abbildung 13: Nutzung in begrenzten Zeiträumen (Anteil in %)*



* Aufgrund der unterschiedlichen Dauer der Zeiträume können die Ergebnisse nicht 1:1 miteinander verglichen werden.

Abbildung 14: Zufriedenheit mit den verschiedenen Übersetzungsleistungen (N=100)

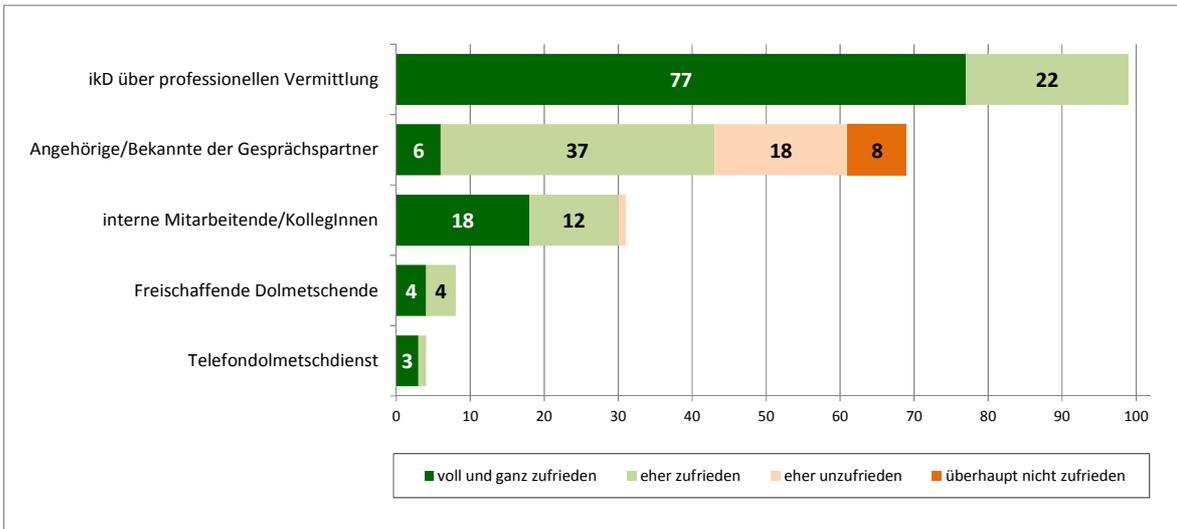
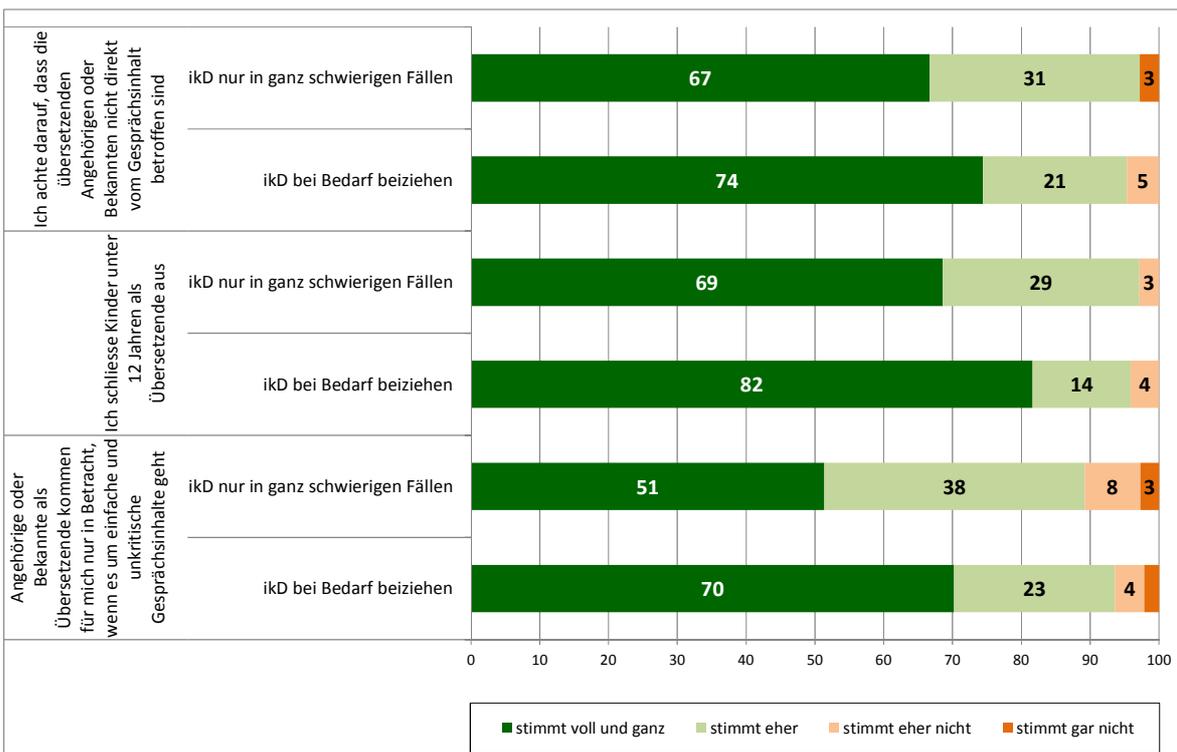


Abbildung 15: Einhaltung von Auswahlkriterien in Abhängigkeit der Finanzierung



A3 Interne Strukturen

Tabelle 9: Kenntnisse über interne Strukturen (Zweitbefragung)

	ja	nein	weiss nicht	keine Antwort
Es liegt in der Kompetenz der einzelnen Mitarbeitenden, (interkulturelle) Dolmetschende beizuziehen	80	7	5	3
Wir haben einen Budgetposten für Übersetzungsleistungen inkl. Dolmetschen	49	14	29	3
Es gilt die interne Weisung, sich bei Bedarf nach einer Übersetzung an einen professionellen Dolmetschdienst zu wenden	30	27	34	4
Fremdsprachige Klienten werden jenen Mitarbeitenden zugeteilt, die über die entsprechenden Sprachkenntnisse verfügen	14	19	10	52
Die Leitung regt ab und zu dazu an, im Team über den Beizug von (interkulturellen) Dolmetschenden zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen	22	53	17	3
Unsere Stelle verfügt über alternative professionelle Übersetzungsdienstleistungen	8	63	21	3
Wir haben einen Leistungsvertrag mit einem professionellen Vermittlungsdienst von ikD	4	36	50	5
Der Beizug von (interkulturellen) Dolmetschenden war in den letzten zwei Jahren Gegenstand von internen Weiterbildungen oder Workshops	3	75	13	4
Wir haben Hilfsmittel (z.B. Checkliste, Handlungsleitfaden), um den Bedarf nach (interkulturellem) Dolmetschen zu erkennen	3	58	31	3
Wir besitzen eine Liste mit freischaffenden DolmetscherInnen	2	60	28	5

A4 Ergebnisse zur Promotionsaktion

Tabelle 10: Von der Promotionsaktion gehört von...

	Anzahl	in %
Informationen vom Fachbereich Integration (Schreiben, Info-Veranstaltung)	19	20.2
Von Vorgesetzten	46	48.9
Von ArbeitskollegInnen innerhalb meiner Institution	14	14.9
Von Dritten aus einer anderen Institution (z.B. andere Schule, Sozialdienst)	3	3.2
Von der Webseite des ald	9	9.6
Ich weiss es nicht mehr	2	2.1
anderes	1	1.1
Total	94	