

## Bericht über die Betriebsjahre 2011 – 2017 des Nationalen Telefondolmetschdienstes (Zusammenfassung)

Der Nationale Telefondolmetschdienst (NTDD) wurde 2011 vom Bundesamt für Gesundheit (BAG) ins Leben gerufen und wird seither mit Unterstützung des BAG von Medios, dem Dolmetschdienst der AÖZ (Asyl-Organisation Zürich), betrieben.

Zweck der Unterstützung durch das BAG war der Aufbau eines bedarfsorientierten landesweiten Telefondolmetsch-Angebots, welches sich mittelfristig selbst würde tragen können. Letzteres Ziel hat sich als unrealistisch herausgestellt. Aus diesem Grund entschied das BAG, das Jahr 2018 dafür zu nutzen, eine Neuausrichtung des NTDD bzw. des Telefondolmetschens in der Schweiz ins Auge zu fassen.

Um eine Basis für die Neuausrichtung zu haben, beauftragte das BAG die AÖZ mit der Erstellung eines Berichts über die bisherigen Betriebsjahre des NTDD. Der Bericht wurde im Juni 2018 fertiggestellt und erbrachte im Wesentlichen folgende Ergebnisse:

- **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 Telefondolmetschens bilden.
- **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 Spitälern des „Swiss Hospitals for Equity“-Netzwerks, 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.
- **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. 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.
- **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 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 hält der Bericht fest, 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.

Auf der Grundlage der oben aufgeführten Ergebnisse skizziert der Bericht folgende Optionen für die Zukunft des Telefondolmetschens in der Schweiz:

- **Automatisierung / Digitalisierung.** Das gegenwärtig beim NTDD praktizierte Vermittlungsverfahren über eine bediente Zentrale ist mit relativ hohen Kosten verbunden und dauert verhältnismässig lang. Eine Automatisierung des Vermittlungsprozesses hätte wesentliche Vorteile für den Betrieb des NTDD: Vermittlungskosten könnten gespart, und der Vermittlungsprozess könnte beschleunigt werden. Des Weiteren liesse sich das Telefondolmetsch-Angebot mit digitalen Mitteln zu einem Ferndolmetsch-Angebot ausbauen, welches dem Kunden, der Kundin die Möglichkeit bietet, je nach Bedarf zwischen einer blossen Ton-Übersetzung (= Telefondolmetschen) und einer Übersetzung mit Bild und Ton (= Videodolmetschen) zu wählen.
- **Nutzung von Synergien (zwischen den Dolmetschmethoden).** Die Erfahrung der vergangenen Jahre hat gezeigt, dass das Telefondolmetschen von den Kundinnen und Kunden grossmehrheitlich als Ergänzung zum Vor-Ort-Dolmetschen 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.
- **Zentralisierung / Angebotskonzentration.** In der Schweiz teilen sich 19 Vermittlungsstellen den vergleichsweise kleinen Markt für interkulturelle Dolmetschdienstleistungen. Würden sämtliche Dolmetschdienstleistungen stattdessen von einer einzigen oder einigen wenigen grossen Vermittlungsstellen erbracht, liessen sich die oben aufgelisteten Synergieeffekte verstärken und erweitern.

Als realistische Zukunftsperspektive für den NTDD bzw. für das Telefondolmetschen in der Schweiz bietet sich nach Meinung der Autor/innen des Berichts am ehesten das Modell einer sprachregionalen Aufteilung des Dienstes.

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.