Grundlagenbericht für den Aufbau eines Telefondolmetschdienstes im Gesundheitsbereich

Im Auftrag des Bundesamts für Gesundheit BAG im Rahmen der Bundesstrategie «Migration und Gesundheit 2008 – 2013»
Herr Thomas Spang und Frau Michèle Baehler

Tobias Fritschi, Matthias Gehrig, Theres Egger
Markus Muggli, Cornelia Mellenberger

Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS
PricewaterhouseCoopers PwC

Bern, im April 2009

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis I

1 Einleitung 1

1.1 Grundlagen 1

1.2 Aufbau des Grundlagenberichts 2

2 Marktanalyse und mögliche Organisationsformen 3

2.1 Zusammenfassung der Marktanalyse 3

2.2 Mögliche Organisationsformen im heutigen Markt des interkulturellen Übersetzens 7

2.3 Angebotsanalyse 10
- 2.3.1 Marktangebot: Interkulturelles Übersetzen 10
- 2.3.2 Marktangebot: Preise 14
- 2.3.3 Marktangebot: Telefondolmetschen 15
- 2.3.4 Marktangebot: Kosten und Finanzierung 18

2.4 Nachfrageanalyse 21
- 2.4.1 Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen im Jahr 2007 21
- 2.4.2 Sprachenlandschaft in der Schweiz 24
- 2.4.3 Gesundheit und Migration 28

2.5 Bedarfsermittlung 32
- 2.5.1 Faktoren, die den Bedarf beeinflussen 32
- 2.5.2 Prognose Übersetzungsbedarf in den Jahren 2008 bis 2015 33

3 Anforderungen an einen nationalen Telefondolmetschdienst 38

3.1 Einsatzsituationen 38

3.2 Zu bearbeitender Markt 40

3.3 Verfügbarkeit 40

3.4 Sprachangebot 41

3.5 Kosten und Finanzierung 43
- 3.5.1 Kosten 43
- 3.5.2 Berechnung der Gewinnschwelle (Break Even) 46
- 3.5.3 Verrechnung 47
- 3.5.4 Ergebnisse in Abhängigkeit zu den Resultaten der Marktanalyse 48

3.6 Qualitätssicherung und –entwicklung 52
- 3.6.1 Generelle Bemerkungen 52
- 3.6.2 Instrumente Qualitätsmonitoring 52

3.7 Rechtliche Aspekte 54

4 Literaturverzeichnis 56

5 Glossar 58

1 Einleitung

Weshalb besteht im Gesundheitsbereich die Notwendigkeit von Dolmetschdiensten? Bischoff und Grossmann (2006) legen dar, dass es Dolmetschdienste erstens aus **Gerechtigkeitsüberlegungen** braucht: Die Verfügbarkeit von effektivem Dolmetschen ermöglicht einen adäquaten Zugang der allophonen Bevölkerung (⇨ Glossar) zur medizinischen Versorgung, welcher qualitativ und quantitativ mit dem Zugang der nicht-allophonen Bevölkerung vergleichbar ist. Den moralischen Aspekt der Gerechtigkeit formulieren Bischoff und Grossmann (2007) folgendermassen: «Aus ethischer Sicht ist somit das Vorenthalten eines Dolmetschers als ein Verstoss gegen die Prinzipien der Autonomie und der Non-Malefizienz (nicht schaden) zu bewerten.»

Zweitens braucht es effektives Dolmetschen im Gesundheitswesen aus **ökonomischen Effizienzüberlegungen hinsichtlich der Quantität** von erbrachten medizinischen Leistungen. Denn Sprachbarrieren können sowohl zu einer medizinischen Unterversorgung als auch zu einer medizinischen Überversorgung führen. Drittens braucht es effektives Dolmetschen im Gesundheitswesen aus **ökonomischen Effizienzüberlegungen hinsichtlich der Qualität** von erbrachten medizinischen Leistungen. Es ist davon auszugehen, dass Sprachbarrieren zu einer zu tiefen Qualität medizinischer Leistungen führen können. Gemäss Bischoff und Grossmann (2006) kann die Nicht-Verfügbarkeit von Dolmetschdiensten im Gesundheitsbereich zu folgenden negativen, effizienzmindernden Effekten hinsichtlich Qualität und Quantität der medizinischen Leistungen führen. Missverständnisse zwischen Pflegepersonal und allophonen Patienten/innen bzw. Mängel in der Kommunikation zwischen medizinischem Dienstleister und allophonen Patienten/innen führen

- zu Verzögerungen oder medizinischen Fehlentscheiden und damit zu Effizienzeinbussen im medizinischen Dienstleistungsprozess,
- zu einer grösseren Zahl an durchgeführten Untersuchungen an den allophonen Patienten/innen,
- zu einer höheren Zahl von teuren Spitaleinweisungen von allophonen Patienten/innen,
- zu einem tieferen Niveau hinsichtlich der Durchführung von Präventionsmassnahmen bei allophonen Patienten/innen,
- zu einer schlechteren Adherence (⇨ Glossar) bei den allophonen Patienten/innen.

1.1 Grundlagen

Für die Erarbeitung des Grundlagenberichts stützten wir uns auf verschiedene Informations- und Wissensgrundlagen.

Dokumente, Grundlagen und Literatur

- Datenbestände Bundesamt für Statistik BFS
- Datenbestände Bundesamt für Migration BFM und Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen EKM
- Dokumente Bundesamt für Gesundheit BAG
- Publizierte und graue Literatur
- Internetrecherche

Persönliche Gespräche mit Expert/innen

Mit folgenden Expert/innen wurden persönliche, leitfadengestützte Gespräche geführt:

■ **Bundesamt für Gesundheit (BAG):** Rahel Gall Azmat, Stv. Leiterin Programm Migration und Gesundheit bis Oktober 2008.
■ **Bundesamt für Migration (BFM):** Biljana Käser-Najzer, wissenschaftliche Mitarbeiterin der Sektion Integration im Direktionsbereich Bürgerrecht, Integration und Bundesbeiträge des BFM, interkulturelle Übersetzerin.
■ **Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen (EKM):** Ruth Tennenbaum, wissenschaftliche Mitarbeiterin im Sekretariat der EKM.
■ **Forschung**: PhD Alexander Bischoff, Universität Basel, Institut für Pflegewissenschaft / Service de médecine internationale et humanitaire des Hôpitaux Universitaires de Genève
■ **Interpret**: Nancy-Gaëlle Barras, Geschäftsleiterin.

Telefoninterviews mit Nutzer/innen

Mit folgenden Nutzer/innen bzw. Institutionen wurden telefonische Interviews geführt:

■ **Spitäler**: Universitätsspital Lausanne , Kantonsspital St. Gallen
■ **Psychiatrie**: Universitäre Psychiatrische Dienste Bern
■ **Ärzte**: Ärztenetz mediX Bern, Praxis Bubenberg
■ **Heime**: CURAVIVA, Pflegezentrum Chäferberg Zürich
■ **Spitex**: Spitex Basel
■ **Apotheken**: Bahnhof-Apotheke Zürich

1.2 Aufbau des Grundlagenberichts

Der Grundlagenbericht gliedert sich in die folgenden Teile:

Kapitel 2 stellt eine breite Marktanalyse dar. Dabei wird einerseits das heutige Angebot (Abschnitt 2.3), andererseits die heutige Nachfrage (Abschnitt 2.4) analysiert. Daraus wird der zukünftige Bedarf an interkulturellem Übersetzen insgesamt bzw. für das Telefondolmetschen im Gesundheitsbereich im Speziellen abgeleitet (Abschnitt 2.5). Im Kapitel befindet sich ebenfalls eine Zusammenfassung der Marktanalyse (Abschnitt 2.1) sowie eine Darstellung und ökonomische Bewertung möglicher Organisationsformen für den zukünftigen Telefondolmetschdienst (Abschnitt 2.2).

Kapitel 3 widmet sich den Anforderungen an einen nationalen Telefondolmetschdienst im Gesundheitsbereich. Dabei wird einerseits auf die möglichen Einsatzsituationen (Abschnitt 3.1), den zu bearbeitenden Markt (Abschnitt 3.2), die Verfügbarkeit des Dienstes (Abschnitt 3.3) sowie das Sprachangebot (Abschnitt 3.4) eingegangen. Andererseits werden auch beispielhaft die Kosten und die Finanzierung des Dienstes angesprochen (Abschnitt 3.5), und es wird eine modellhafte mittelfristige Rentabilitätsrechnung erstellt. Abschliessend werden auch Aspekte der Qualitätssicherung (Abschnitt 3.6) und des Rechts (Abschnitt 3.7) dargestellt.

Der Bericht wird ergänzt durch ein Literaturverzeichnis (Kapitel 4) und ein Glossar (Kapitel 5).

2 Marktanalyse und mögliche Organisationsformen

2.1 Zusammenfassung der Marktanalyse

Der Markt für interkulturelles Übersetzen spielt sich zwischen interkulturellen Übersetzern/innen bzw. Vermittlungsstellen, welche interkulturelle Übersetzer/innen vermitteln (Angebot), und Dienstleistungserbringern in den Bereichen Migration, Soziales, Gesundheit, Bildung, Justiz und Polizei (Nachfrager) ab.

☞ Im weiteren Text werden wir diese Dienstleistungserbringer **«institutionelle Kunden»** nennen. Da es in diesem Grundlagenbericht in erster Linie um den Gesundheitsbereich geht, werden wir von **«institutionellen Kunden des Gesundheitswesens»** sprechen, wenn nur die nachfragenden Institutionen aus dem Gesundheitswesen gemeint sind.

Abbildung 1 skizziert den Markt für interkulturelles Übersetzen bzw. die Organisation dieses Marktes unter besonderer Berücksichtigung des Gesundheitsbereichs. Im Markt für interkulturelles Übersetzen interagieren verschiedenste Akteursgruppen, welche nachfolgend aufgeführt werden.

Anbieter/innen

■ Schliesslich wird die Dienstleistung der interkulturellen Übersetzung durch die **interkulturellen Übersetzer/innen** erbracht.
■ Auf dem Markt werden deren Dienstleistungen allerdings zu einem grossen Teil über die Zwischenschaltung von **Vermittlungsstellen** angeboten.

Finanzierer/innen

■ Bundesamt für Migration BFM
■ Kantone
■ Endnachfrager/innen

Je nach Vermittlungsstelle gibt es evtl. noch weitere Finanzierende, z.B. die NGO selbst.

Nachfrager/innen

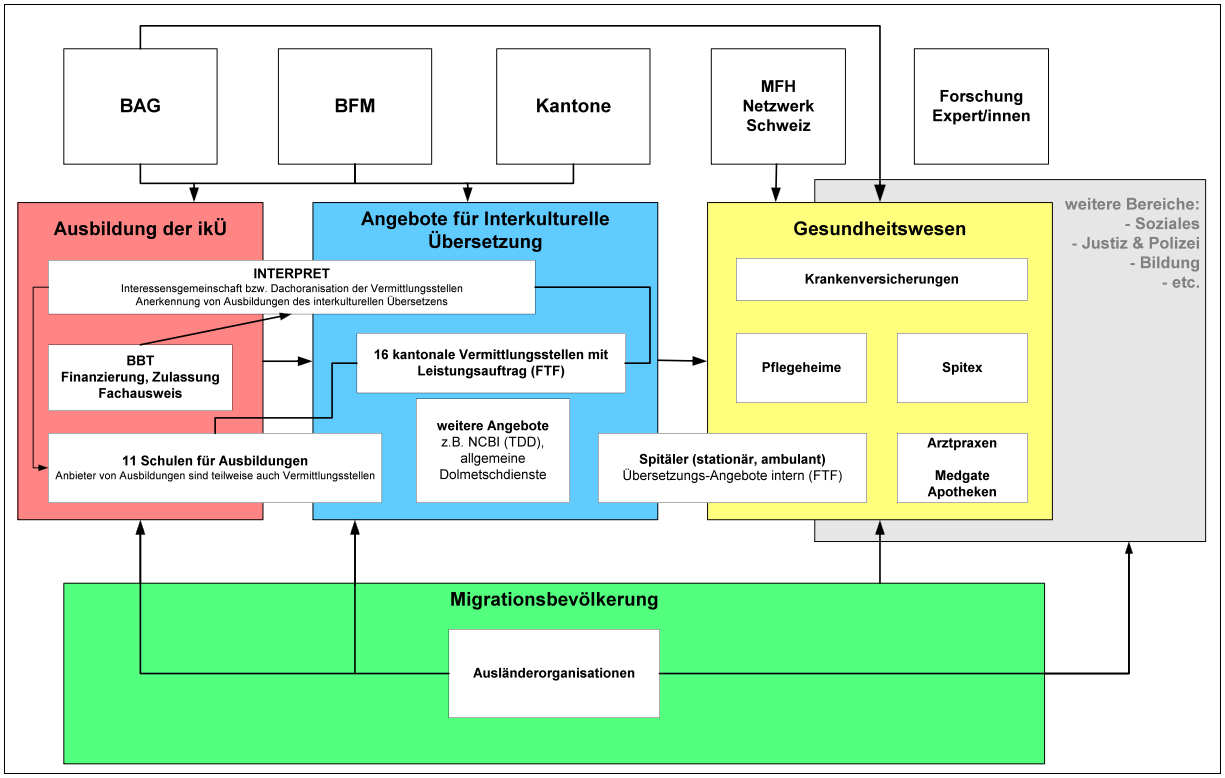
Folgende (potenzielle) Nachfrager, d.h. institutionelle Kunden können unterschieden werden:

■ **Gesundheitswesen**: Spitäler, Pflegeheime, Arztpraxen, Apotheken, Spitex, Medgate und Krankenversicherungen, weitere private Anbieter von Gesundheitsleistungen wie Hebammen, Physiotherapeut/innen, Naturheiler/innen u.a.m.
■ Behörden der **Justiz und der Polizei**, insbesondere Behörden aus dem Bereich der Migration
■ Institutionen aus dem Bereich der **Bildung**
■ Institutionen aus dem **Sozialbereich**, z.B. Fürsorgeämter

Ausbilder/innen

Die Ausbildung zum/zur interkulturellen Übersetzer/in wird heute durch die Interessengemeinschaft für interkulturelles Übersetzen und Vermitteln **INTERPRET** geregelt. Im Juni 2008 ist ein entsprechender Fachausweis vom Bundesamt für Berufsbildung und Technologie BBT bewilligt worden. Es existiert auch das nationale «Zertifikat INTERPRET» für interkulturelle Übersetzer/innen. Finanziert wird der Verein INTERPRET durch das BAG und das BBT sowie durch Mitgliederbeiträge.

Abbildung 1: Der Markt für interkulturelles Übersetzen



Abkürzungen: BAG = Bundesamt für Gesundheit, BFM = Bundesamt für Migration, MFH = Migrant friendly hospitals, BBT = Bundesamt für Berufsbildung und Technologie, NCBI = National coalition building institute, TDD = Telefondolmetschdienst, FTF = Face-to-face
Quelle: eigene Darstellung

Ausländerorganisationen

Die Ausländerorganisationen stellen ein Bindeglied zwischen der Migrationsbevölkerung und den verschiedenen genannten Institutionen dar. Sie stellen insbesondere ein wichtiges Potenzial zur Rekrutierung von interkulturellen Übersetzer/innen dar.

Weitere Akteur/innen

Migrant Friendly Hospitals MFH stellt in einem Netzwerk von Spitälern sicher, dass auch die Migrationsbevölkerung in den Schweizer Spitälern kompetent betreut werden kann. Im Sinne einer Anschubfinanzierung stellte das Bundesamt für Gesundheit die finanziellen Mittel zur Verfügung, um einzelne Projekte in Spitälern zu finanzieren. Das Netzwerk Migrant Friendly Hospitals ist an ein Netzwerk der world Health Organization WHO angeschlossen.

In der Schweiz sind verschiedene **Forscher/innen** im Bereich interkulturelle Übersetzung aktiv. Zudem sind in den bisher genannten Institutionen und in weiteren beratenden Institutionen **Expert/innen** auf diesem Gebiet tätig.

Überschneidungen

Die Vermittlungsstellen und INTERPRET sind vernetzt. Dies zeigt sich auch darin, dass einige Stellen sowohl einen Lehrgang zur interkulturellen Übersetzerin/zum interkulturellen Übersetzer anbieten als auch eine Vermittlungsstelle betreiben.

In grösseren Spitälern wird teilweise ein eigener Dolmetschdienst betrieben (Vermittlung von externen Dolmetscher/innen und internen Übersetzungshilfen). Hier ist das Spital sowohl Anbieter im Gesundheitswesen als auch in der interkulturellen Übersetzung. Dies kommt laut Aussagen der befragten Expert/innen sehr selten vor.

Marktstruktur und Marktangebot im Jahr 2007

■ **Teilmärkte:** Im Markt für interkulturelles Übersetzen können zwei Teilmärkte unterschieden werden: Ein «Vermittlermarkt» und ein «Direkter Markt». Im «Vermittlermarkt» vermitteln Vermittlungsstellen den institutionellen Kunden der Bereiche Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz und Polizei Einsatzstunden des interkulturellen Übersetzens bzw. interkulturelle Übersetzer/innen. Im «Direkten Markt» engagieren die institutionellen Kunden die interkulturellen Übersetzer/innen direkt – ohne Zwischenschaltung von Vermittlungsstellen.
■ **Regionale Monopole:** Der Vermittlermarkt wurde im Jahr 2007 von 16 Vermittlungsstellen dominiert, die vom BFM subventioniert sind. Die 16 Vermittlungsstellen bedienen regional festgelegte Gebiete und agieren deshalb als regionale Monopolistinnen.
■ **Verfügbare Angebote des Telefondolmetschens:** Die Mehrheit der Vermittlungsstellen bietet zurzeit nur Face-To-Face-Dolmetschen an. Einzig die beiden Vermittlungsstellen NCBI und medios haben ein im Markt sichtbares Angebot für Telefondolmetschen platziert.
■ **Heterogene Vermittlungsstellen:** Die Vermittlungsstellen sind bezüglich des vermittelten Auftragsvolumen äusserst heterogen. Die grösste Vermittlungsstelle vermittelte im Jahr 2007 rund 17'000 Einsatzstunden, die kleinste rund 550 Einsatzstunden.

Marktvolumen im Jahr 2007

■ **Allophone Personen:** Es kann davon ausgegangen werden, dass es in der Schweiz 150'000 (Untergrenze) bis 300'000 (Obergrenze) Personen gibt, die als allophon (⇨ Glossar) bezeichnet werden können.
■ **Übersetzungsbedarf bzw. maximales Marktpotential:** Gemäss unseren Schätzungen beträgt der jährliche Übersetzungsbedarf für 150'000 allophone Personen 556'017 Stunden, davon 278'008 Stunden im Gesundheitswesen. Bei 300'000 allophonen Personen beträgt der Übersetzungsbedarf gemäss den Berechnungen 1'112'034 Stunden, davon 556'017 im Gesundheitswesen. Diese Zahlen können als maximales Marktpotential interpretiert werden.
■ **Einsatzvolumen der subventionierten Vermittlungsstellen:** Der grösste Teil des Übersetzungsbedarfs wird heute durch Ad-Hoc-Dolmetscher/innen abgedeckt. Die 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen vermittelten im Jahr 2007 rund 80'000 Einsatzstunden interkulturellen Übersetzens, 63% davon für institutionelle Kunden des Gesundheitswesens, insbesondere für Spitäler.
■ **Einsatzvolumen Telefondolmetschen:** Zum Volumen von vermitteltem Telefondolmetschen liegen für das Jahr 2007 keine Daten vor. Die Experten/innen sind sich jedoch einig, dass das Volumen verschwindend und vernachlässigbar klein ist.
■ **Starke regionale Unterschiede hinsichtlich Marktentwicklung und Marktstadium:** Die Einsatzstunden interkulturellen Übersetzens pro allophone Person differieren regional sehr stark. In der französischen Schweiz ist die «Übersetzungsintensität» mehr als doppelt so hoch wie in der deutschen und der italienischen Schweiz. Die regional unterschiedlichen Stadien der Marktentwicklung können auf die unterschiedliche Sensibilisierung für Integrationsthemen und auf die unterschiedliche Bekanntheit der Dolmetsch-Angebote zurückgeführt werden. In alle Regionen ist der Markt erst im Stadium des Marktaufbaus, so dass in keiner Region Sättigungseffekte zu beobachten sind.

Markteffizienz 2007

■ **Skaleneffekte nicht ausgeschöpft:** Der Vermittlermarkt für interkulturelles Übersetzen ist äusserst starken Skaleneffekten (⇨ Glossar) unterworfen. Im Jahr 2007 war keine Vermittlungsstelle gross genug, um diese Skaleneffekte vollständig auszuschöpfen.
■ **Grosses Potential der Effizienzsteigerung:** Wenn im Jahr 2007 alle Einsatzstunden mit den Vermittlerkosten (Strukturkosten) der kosteneffizientesten Vermittlungsstelle hätten vermittelt werden können, hätten in diesem Jahr rund 2 Mio. Schweizer Franken eingespart werden können; diese Summe entspricht 87% der effektiven Strukturkosten im Jahr 2007. Aus Sicht der Kosteneffizienz muss die heutige Marktstruktur deshalb als ineffizient bezeichnet werden.
■ **Natürliches nationales Monopol:** Mit einem Gedankenexperiment kann gezeigt werden, dass die starken Skaleneffekte implizieren, dass der Vermittlermarkt für interkulturelles Übersetzen beim heutigen Marktvolumen (80'000 Einsatzstunden) ein natürliches nationales Monopol darstellt.
■ **Interesse der allophonen Bevölkerung nur ungenügend berücksichtigt:** In der heutigen Situationen wird das Interesse der allophonen Personen beim Entscheid für einen Einsatz von interkulturellen Übersetzer/innen nur ungenügend berücksichtigt. Der Entscheid wird stärker von finanziellen Restriktionen und vom administrativen Aufwand der Gesprächsorganisation beeinflusst.

Chancen und Gefahren eines Telefondolmetschdienstes

■ **Grosses Marktpotential:** Angesichts des Übersetzungsbedarfs, der ein Vielfaches der im Jahr 2007 vermittelten Einsatzstunden beträgt, ist grundsätzlich ein genügendes Marktpotential vorhanden.
■ **Substitution von Ad-Hoc-Dolmetschen durch Telefondolmetschen:** Die Marktchancen eines Telefondolmetschdienstes speisen sich in erster Linie aus der Tatsache, dass ein grosser Teil des Übersetzungsbedarfs auf eine schnelle Verfügbarkeit von Dolmetschern/innen angewiesen ist, wie die Befragung der Nutzer/innen bestätigt (Notfallsituationen, mangelnde Ex-Ante-Planbarkeit von Trialogsituationen aufgrund eines hektischen, von Zufällen geprägten Arbeitsalltags in Spitälern).
■ **Telefondolmetschen als Ergänzung zu Face-To-Face-Dolmetschen:** Telefondolmetschen dürfte deshalb in Zukunft in erster Linie Ad-Hoc-Dolmetschen substituieren. Die Substitution von Face-To-Face-Dolmetschen dürfte indes nur in beschränktem Ausmass stattfinden, da Telefondolmetschen und Face-To-Face-Dolmetschen qualitativ unterschiedliche Übersetzungsbedürfnisse befriedigen.
■ **Relevanz der Finanzierungsfrage:** Der Übersetzungsbedarf von Arztpraxen kann nur dann in eine substantielle Nachfrage nach professionell vermitteltem interkulturellen Übersetzen übergeführt werden, wenn die Finanzierungsfrage gelöst wird. Denn im Vergleich zum finanziellen Spielraum der Spitäler ist der finanzielle Spielraum von Arztpraxen (wie auch von Spitex-Diensten, Apotheken oder Institutionen im Bereich Bildung oder Soziales) eng.
■ **Einsatzvolumen als entscheidendes Erfolgskriterium:** Das zukünftige Einsatzvolumen stellt das alles entscheidende Erfolgskriterium eines zukünftigen Telefondolmetschdienstes dar. Daraus lässt sich ableiten, dass ein zukünftiger Telefondolmetschdienst grundsätzlich einen möglichst breiten Markt (alle möglichen Nachfragergruppen) bedienen soll.

2.2 Mögliche Organisationsformen im heutigen Markt des interkulturellen Übersetzens

Grundsätzlich sind fünf Varianten denkbar, wie ein zukünftiger Telefondolmetschdienst in den (Anbieter-)Markt des interkulturellen Übersetzens eingebunden ist. Die möglichen Organisationsstrukturen des Marktes sind in **Abbildung 2** grafisch dargestellt.

■ **Organisationsstruktur I.1 «Neuer Anbieter TD»:** Für die Schweiz gibt es einen einzigen Telefondolmetschdienst, welcher auf einen eigenen Pool von interkulturellen Übersetzer/innen für die Befriedigung der Nachfrage zurückgreifen kann. Allenfalls verfügt der Telefondolmetschdienst über drei sprachregionale Zentren. Der Telefondolmetschdienst vermittelt nur Telefondolmetschen, jedoch kein Face-To-Face-Dolmetschen. Face-To-Face-Dolmetschen wird weiterhin von den heute bestehenden regionalen Vermittlungsstellen im Markt angeboten.

■ **Organisationsstruktur I.2 «Neuer Anbieter TD & FTFD»:** Analoge Organisationsstruktur wie unter I.1. Der Vermittlungsdienst bietet jedoch nicht nur Telefondolmetschen, sondern basierend auf einem eigenen Pool an interkulturellen Übersetzern/innen auch Face-To-Face-Dolmetschen an.

■ **Organisationsstruktur II.1 «Kooperation»:** Für die Schweiz gibt es einen einzigen Telefondolmetschdienst, welcher auf einen eigenen Pool von interkulturellen Übersetzer/innen für die Befriedigung der Nachfrage zurückgreifen kann. Allenfalls verfügt dieser Telefondolmetschdienst über drei sprachregionale Zentren. Anfragen für Face-To-Face-Dolmetschen können auch an den Telefondolmetschdienst gestellt werden. In diesem Fall verweist der Telefondolmetschdienst auf den regional geeigneten der heute im Markt bestehenden subventionierten und nicht-subventionierten Vermittler von FTFD.

■ **Organisationsstruktur II.2 «Kooperation Ausland»:** Analoge Organisationsstruktur wie unter II.1. Im Gegensatz zu II.1 kauft der Telefondolmetschdienst die Telefondolmetsch-Leistungen jedoch ganz oder zum Teil im Ausland ein. Falls sämtliche Telefondolmetschdienste im Ausland eingekauft werden, hätte der Dienst nur noch die Aufgabe, eine Triage zwischen FTFD von regionalen Vermittlungsstellen und TD des ausländischen Anbieters vorzunehmen.

■ **Organisationsstruktur III «Status Quo»:** Diese Variante baut fast ausschliesslich auf den im Markt bestehenden Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen auf. Einige oder alle bestehenden Vermittlungsstellen würden das bestehende TD-Angebot ausbauen bzw. das zurzeit nicht-existente TD-Angebot aufbauen. Dem neuen Anbieter käme einzig die Funktion einer Triagestelle zwischen den einzelnen Vermittlungsstellen zu. Es wäre den Vermittlungsstellen freigestellt, ihr TD-Angebot zu koordinieren.

Ökonomische Bewertung

Grundsätzlich soll diejenige Organisationsform umgesetzt werden, die am besten geeignet ist, die allophone Bevölkerung mit Dolmetschdiensten zu versorgen und dies in zweckmässiger, d.h. auch ressourcengerechter Weise ermöglicht. Aus ökonomischer Sicht sind zur Marktstruktur folgende Überlegungen zu machen:

■ Es kann nachgewiesen werden, dass im bestehenden Vermittlermarkt die existierenden **Skaleneffekte** bei weitem nicht ausgeschöpft sind. Die Marktanalyse zeigt, dass in der Schweiz keine Vermittlungsstelle die existierenden Skaleneffekte vollständig abschöpft (vgl. Abschnitt 2.3.4). Vor diesem

Hintergrund wäre eine Marktbereinigung im Sinne einer Reduktion der Anzahl regionaler Vermittlungsstellen anzustreben.

■ Aus ökonomischer Sicht ergeben sich keine zwingenden Gründe, weshalb der Markt für interkulturelles Vermitteln **regional strukturiert** sein sollte. Aktivitäten, welche heute regional strukturiert sind wie Supervision, Akquisition etc. können auch bei einer national oder sprachregional operierenden Vermittlungsstelle weiterhin regional strukturiert bleiben.

Bezüglich der Akquisition stellt sich die Frage, ob eine regionale Strukturierung des Angebots überhaupt Sinn macht. Allenfalls könnte es sinnvoller sein, die Akquisition **nach homogenen Kundengruppen** und nicht regional zu strukturieren. Dies vor dem Hintergrund, dass bspw. ein grosses Spital im Kanton Zürich hinsichtlich der Abläufe mehr mit einem grossen Spital im Kanton Bern gemein hat als mit einem kleinen Spital im eigenen Kanton.

■ Die **Organisationsform I.1** «Neuer Anbieter TD» halten wir ökonomisch für suboptimal. Einerseits weil die Synergieeffekte und Skaleneffekte beim gleichzeitigen Angebot von Face-To-Face-Dolmetschen und Telefondolmetschen nicht genutzt werden. Andererseits weil eine solche Lösung dazu führen würde, dass die Kunden für Telefondolmetschen und Face-To-Face-Dolmetschen unterschiedliche Ansprechpersonen hätten («one customer – one face») und unterschiedlichen Abwicklungsprozessen ausgesetzt wären (bspw. im Bereich der Fakturierung).

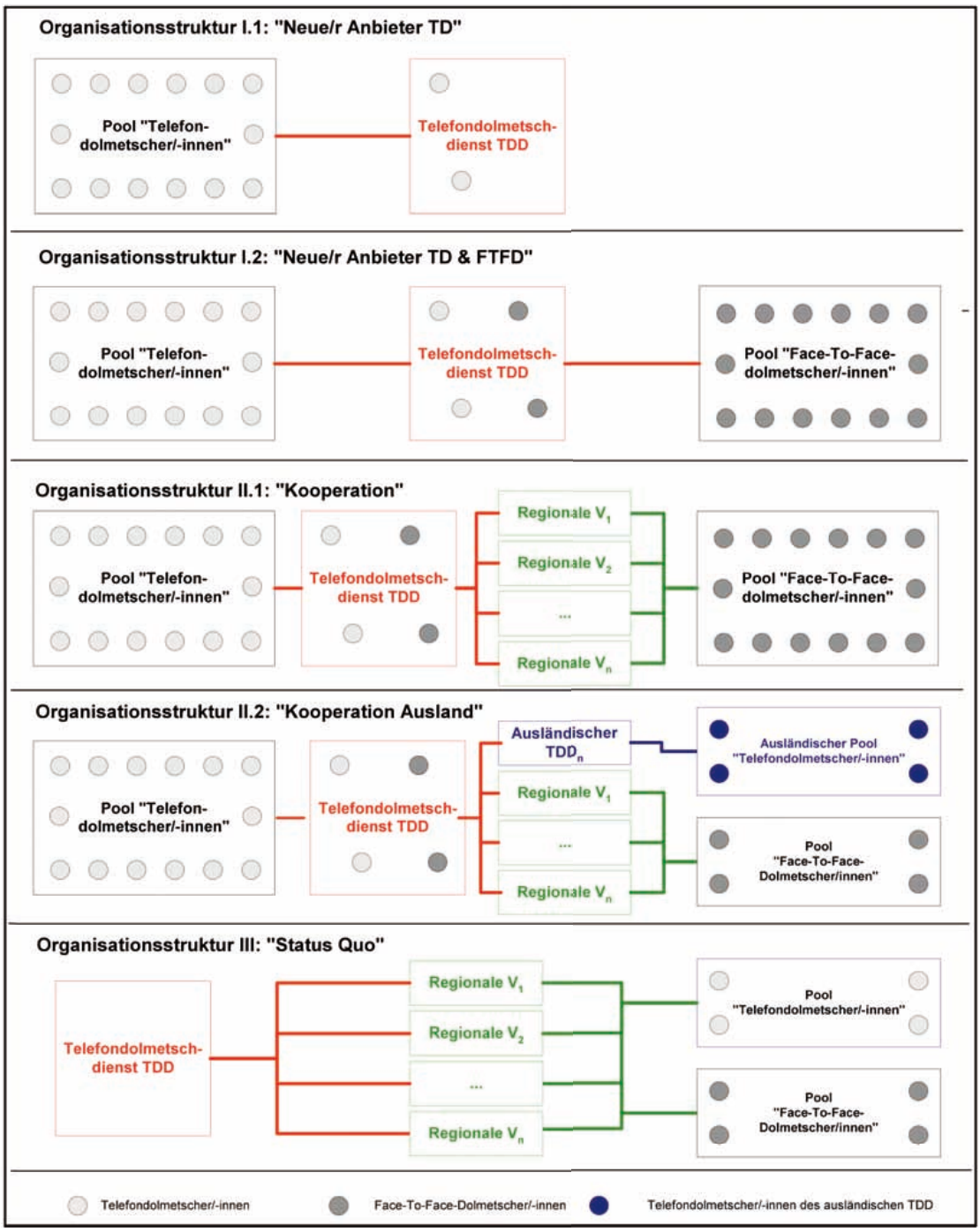
■ Die ökonomische Analyse zeigt, dass das heutige Volumen des interkulturellen Übersetzens am effizientesten über ein nationales Monopol oder aber drei sprachregionale Monopole bearbeitet werden kann. Diese Sicht impliziert insofern eine ökonomische Optimalität der **Organisationsform I.2** «Neuer Anbieter TD & FTFD». Die Umsetzung einer solchen Marktstrategie birgt allerdings Gefahren: a) Die Organisationsform «Neuer Anbieter TD & FTFD» führt zu einem Konkurrenzverhältnis mit den existierenden, zurzeit vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen. b) Eine Umsetzung der Organisationsform I.2 «Neuer Anbieter TD & FTFD» macht nur Sinn, wenn sich das BAG, das BFM und die Kantone auf eine gemeinsame Strategie bezüglich interkulturelles Übersetzen einigen. Eine Situation, in welcher ein nationaler Dienst subventioniert wird, der regionale Dienste, die ebenfalls subventioniert sind, aktiv konkurrenziert, wäre ordnungspolitisch unwünschbar. c) Es ist möglich, dass der Markt für interkulturelles Übersetzen in Zukunft so gross ist, dass aus Optimalitätsüberlegungen ein oligopolistischer Wettbewerb möglich wäre. Es dürfte in der Zukunft schwierig sein, ein nationales Monopol in einen oligopolistischen Wettbewerb zu überführen. Es dürfte einfacher sein, eine Situation bestehend aus einigen regionalen Monopolen in eine Wettbewerbsstruktur zu überführen, da die regionalen Monopolisten nur das Marktgebiet ausweiten müssten.

■ Bezüglich der Einbindung des Telefondolmetschdienstes in die bestehende Marktstruktur bestehen gewisse Vorteile der **Organisationsform II.1 «Kooperation»**: a) Einzig mit der Organisationsstruktur II.1 werden die bestehenden Strukturen genutzt., b) Viele Aktivitäten (z.B. Supervision) und Geschäftsprozesse (z.B. Akquisition) finden regional statt, und in dieser Organisationsform würde der Markt weiterhin regional strukturiert., c) Diese Organisationsstruktur hat das Potenzial, dass eine Win-Win-Situation geschaffen wird für die bestehenden und den neuen Anbieter von interkulturellem Übersetzen.

■ Die Organisationsform **II.2 «Kooperation Ausland»** ist eine Variante, welche keine grossen Vorteile gegenüber II.1 mit sich bringt. Es könnte zwar einerseits das Angebot für seltene Sprachen in ausländischen Telefondolmetschdiensten eingekauft werden, andererseits würde aber wohl aufgrund der kulturellen Unterschiede sowie der Verschiedenheiten im Gesundheitswesen Qualitätseinbussen ergeben.

■ Die Organisationsform **III «Status Quo»** besteht in einer reinen Koordinationslösung unter den bestehenden Vermittlungsstellen für das gemeinsame Angebot eines Telefondolmetschdienstes. Aufgrund der Heterogenität des heutigen Angebots und des bestehenden Konkurrenzverhältnisses ist allerdings eine solche Variante unter Einbezug von vielen Vermittlungsstellen nicht realistisch. Mögliche Varianten in dieser Richtung wäre ein Angebot durch eine Dachorganisation, welche bereits heute mehrere regionale Vermittlungsstellen betreibt, oder die Gründung einer Trägerschaft für den Telefondolmetschdienst durch mehrere bestehende Vermittlungsstellen.

Abbildung 2: Mögliche Varianten hinsichtlich Organisationsstruktur und Angebot.



Abkürzungen: TD = Telefondolmetschen, FTFD = Face-to-face-Dolmetschen, TDD = Telefondolmetschdienst, V = regionale Vermittlungsstelle für interkulturelles Übersetzen
Quelle: eigene Darstellung

2.3 Angebotsanalyse

2.3.1 Marktangebot: Interkulturelles Übersetzen

Interkulturelles Übersetzen kann im Markt über zwei unterschiedliche Mechanismen angeboten und erbracht werden. In diesem Grundlagenbericht befassen wir uns nur mit dem Teilmarkt I, dem Vermittlermarkt. Folgende zwei Typen von Vermittlungsstellen können unterschieden werden.

■ **Subventionierte Vermittlungsstellen:** Im Jahr 2007 wurden vom BFM 16 regional tätige Vermittlungsstellen subventioniert.

■ **Private Vermittlungsstellen:** Im Jahr 2007 gab es überdies 5 Vermittlungsstellen, die nicht durch Gelder des BFM mitfinanziert wurden.[1]

Vergleichbare Daten zu dem in den Jahren 2006 und 2007 erbrachten Leistungsumfang (Einsatzstunden, Anzahl Einsätze) etc. liegen nur für die 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen vor. Die nachfolgend präsentierten Marktdaten beziehen sich deshalb nur auf das Angebot der vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen. Wir haben die Einschätzung, dass die zusätzlich von nicht subventionierten Vermittlungsstellen geleisteten Übersetzungsstunden vernachlässigbar sind (vgl. a. Fussnote 1).

Vermittlungsstellen: Inventar und Kennzahlen

Der **Tabelle 1** kann entnommen werden, dass es gemäss Interpret (2007) in der Schweiz 21 Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen gibt, wobei 16 der 21 Vermittler Subventionen des BFM erhalten. In der deutschen Schweiz gibt es 14 Vermittlungsstellen (davon 11 vom BFM subventionierte), in der französischen Schweiz 6 Vermittlungsstellen (4 subventionierte) und in der italienischen Schweiz 1 subventionierte Vermittlungsstelle. Organisatorisch sind die Vermittlungsstellen zum grössten Teil in bestehende Strukturen von Non-Profit-Organisationen (z.B. Heks, Caritas) oder von Kantonsbehörden (z.B. Kanton Solothurn, Amt für Ausländerfragen) eingebettet. Einige Vermittlungsstellen werden von gemeinnützigen Vereinen getragen (z.B. medios), wobei die Träger dieser Vereine wiederum kantonale und kommunale Behörden sowie Non-Profit-Organisationen sind. Tabelle 1 verdeutlicht, dass der Markt für interkulturelles Übersetzen in der Schweiz grösstenteils im Rahmen von

[1] Die Angaben beziehen sich auf die Liste von Interpret, Stand September 2007 (vgl. Interpret 2007). Nach Durchführung der Marktanalyse wurde uns von Interpret eine aktualisierte Liste zur Verfügung gestellt (Interpret 2008). Gemäss dieser Liste (Stand: August 2008) gibt es in der Schweiz 17 vom BFM subventionierte Vermittlungsstellen (neu kam NCBI – Telelingua dazu) sowie 16 nicht vom BFM subventionierte Vermittlungsstellen. Allerdings haben unsere Abklärungen ergeben, dass die 11 zusätzlich aufgeführten vom BFM nicht subventionierten Institutionen nicht als Vermittlungsstellen im eigentlichen Sinn bezeichnet werden können. Bei 8 der 11 Stellen konnte auf dem Internet kein Angebot des interkulturellen Übersetzens gefunden werden. Auch über eine Google-Suche konnte kein Zusammenhang dieser Institutionen mit interkulturellem Übersetzen hergestellt werden. Für 3 der neu aufgeführten Institutionen konnte ein Zusammenhang mit dem Thema interkulturelles Übersetzen hergestellt werden (Kantonsspital Baden, Amt für Berufsbildung und Mittelschulen des Kantons Uri und Antenne Zürcher Oberland, Fachstelle für interkulturelle Fragen). Das Kantonsspital Baden bietet zwar interkulturelles Übersetzen an. Allerdings ist kein tarifliches Angebot publiziert, so dass davon ausgegangen werden muss, dass das Kantonsspital Baden zwar interkulturelle Übersetzer/innen einsetzt, aber (zumindest nicht im Rahmen einer aktiven Marktbearbeitung) nicht an Dritte vermittelt. Das Amt für Berufsbildung und Mittelschulen des Kantons Uri vermittelt keine interkulturellen Übersetzer/innen; vielmehr arbeitet die Kantonsstelle mit dem Dolmetschdienst Zentralschweiz zusammen. Das gleiche gilt für Antenne Zürcher Oberland, Fachstelle für interkulturelle Fragen, welche mit medios zusammenarbeitet. Demnach kann Liste gemäss Interpret (2007) für unsere Marktanalyse als relevant betrachtet werden.

regionalen Monopolen[2] organisiert ist. In den Kantonen Aargau, Baselland, Baselstadt, Solothurn und Wallis können Duopole beobachtet werden.

Tabelle 1: Regionale Marktabdeckung durch die 21 Vermittlungsstellen

Kanton	Gebiet	Vermittlungsstellen
Deutsche Schweiz		
D-CH	Ganze D-CH	NCBI TeleLingua
AG	Ganzer Kanton	HEKS, Regionalstelle AG/SO
		Ausländerdienst Baselland
	AG-Ost	Stadt Baden, Fachstelle Integration
AI	Ganzer Kanton	ARGE Integration Ostschweiz Verdi
AR	Ganzer Kanton	ARGE Integration Ostschweiz Verdi
BE	Ganzer Kanton	Vermittlunsstelle «comprendi?»
	Langenthal, Oberaargau	Interunido
	Französischsprachige Region	Caritas Suisse
BL	Ganzer Kanton	Ausländerdienst Baselland
		HEKS, Regionalstelle BS/BL
BS	Ganzer Kanton	Ausländerdienst Baselland
		HEKS, Regionalstelle BS/BL
GL	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
GR	Ganzer Kanton	Caritas Schweiz, Fachstelle Integration
LU	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
OW	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
NW	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
SO	Ganzer Kanton	Ausländerdienst Baselland
		Kanton SO, Ausländerfragen
	SO-Ost	HEKS, Regionalstelle AG/SO
SG	Ganzer Kanton	ARGE Integration Ostschweiz Verdi
SH	Ganzer Kanton	DERMAN (SAH)
SZ	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
TG	Ganzer Kanton	Caritas Thurgau
UR	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
ZG	Ganzer Kanton	Dolmetschdienst Zentralschweiz
ZH	Ganzer Kanton	medios
Französische Schweiz		
FR	Ganzer Kanton	Caritas Suisse
GE	Ganzer Kanton	Croix-Rouge genevoise
JU	Ganzer Kanton	Caritas Suisse
NE	Ganzer Kanton	Centre d'interprètes communautaires (CCI)
VD	Ganzer Kanton	Appartenances Vaud
VS	Ganzer Kanton	Centre Suisse-Immigrés Valais central
	Französischsprachige Region	AVIC
Italienische Schweiz		
TI	Ganzer Kanton	Progetto DERMAN (SOS Ticino)

Anmerkungen: grau eingefärbt: vom BFM nicht subventionierte Vermittlungsstellen
Quelle: http://inter-pret.ch/contenus/shtml/acteurs-centresplacement-dt.shtml [Stand: 15. August 2008]

[2] Der Zusammenschluss von konkurrenzierenden Angeboten in einer Region und damit implizit die Bildung von regionalen Monopolen war eine Auflage des BFM für den Empfang von Subventionen.

Tabelle 2 klassifiziert die (vom BFM subventionierten) Vermittlungsstellen nach geleisteten Einsatzstunden sowie der Anzahl institutioneller Kunden im Jahr 2007. Die Übersicht verdeutlicht, dass die Vermittlungsstellen hinsichtlich ihrer Marktrelevanz sehr heterogen sind. Beispielsweise vermittelten 4 Vermittlungsstellen im Jahr 2007 weniger als 1'000 Einsatzstunden, 7 Vermittlungsstellen hingegen mehr als 4'000 Einsatzstunden. Auch bezüglich der Kundenzahl im Jahr 2007 unterscheiden sich die Vermittlungsstellen stark.

Tabelle 2: Anzahl Vermittlungsstellen nach Einsatzstunden und Kundenzahl im Jahr 2007

	Vermittlungsstellen	
	Anzahl	in %
Total	**16**	**100.0**
nach Einsatzstunden im 2007		
≤ 1000 EH	4	25.0
1001 - 2000 EH	3	18.8
2001 - 3000 EH	2	12.5
3001 - 4000 EH	0	0.0
> 4000 EH	7	43.8
nach Kundenzahl im 2007		
≤ 100 Kunden	6	37.5
101 - 200 Kunden	4	25.0
201 - 300 Kunden	2	12.5
> 300 Kunden	4	25.0

Abkürzung: EH = Einsatzstunden
Quelle: BFM (2008b)

Die Heterogenität der 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen wird auch durch die **Tabelle 3** illustriert. Sie dokumentiert für die einzelnen Vermittlungsstellen die vom BFM erhaltenen Subventionen (2007 und 2008) und die vermittelten Einsatzstunden (2007). Die grösste Vermittlungsstelle («Appartenances Vaud») vermittelte im Jahr 2007 17'023 Einsatzstunden, die kleinste Stelle (Vermittlungsstelle «Stadt Baden, Fachstelle Integration») nur gerade 543 Einsatzstunden. Tabelle 3 verweist insbesondere auch darauf, dass der Markt für interkulturelles Übersetzen in der französischen Schweiz weiter entwickelt ist als in der deutschen und italienischen Schweiz.

In der französischen Schweiz lebten gemäss einer Analyse der Daten der Volkszählung 2000 (vgl. Abschnitt 2.4.2) 23.6% aller in der Schweiz wohnhaften allophonen Personen, in der deutschen Schweiz 72.1%. und in der italienischen Schweiz 4.3%. Demgegenüber wurden in der französischen Schweiz 41.6% aller Einsatzstunden des interkulturellen Übersetzens vermittelt, in der deutschen Schweiz 56.7% und in der italienischen Schweiz 1.8%. Dies impliziert, dass in der französischen Schweiz pro allophone Person mehr Einsatzminuten als in der deutschen und italienischen Schweiz geleistet werden. Würden in der deutschen und in der italienischen Schweiz gleich viel Einsatzminuten pro allophone Person wie in der französischen Schweiz geleistet, wären im Jahr 2007 in der deutschen Schweiz 104'578 (2007 effektiv: 46'726), in der italienischen Schweiz 6'271 (2007 effektiv: 1'455) und damit in der gesamten Schweiz 145'142 (2007 effektiv: 82'474) Einsatzstunden geleistet worden. Die **145'142 Einsatzstunden**, die im 2007 geleistet worden wären, wenn es in der deutschen und italienischen Schweiz eine identische «Intensität» hinsichtlich professionellem interkulturellem Übersetzen wie in der französischen Schweiz geben würde, kann als **minimales Potential** des Marktes für vermitteltes interkulturelles Übersetzen interpretiert werden. Minimal deshalb, weil diese Berechnungen davon ausgehen, dass das Potential in der französischen Schweiz ausgeschöpft ist, was allerdings in der Realität nicht der Fall sein dürfte.

Tabelle 3: Vermittlungsstellen ikÜ, Subventionen und Leistungen 2007, alle institutionellen Kunden

			BFM Subventionen			Einsatzstunden im 2007			Anzahl Einsätze im 2007		Anzahl aktive Kunden im 2007	
			2007	2008	Total	Soz.	Ges.	Bld.	Total	Ges.	Total	Ges.
			CHF	CHF	abs.	in %	in %	in %	abs.	in %	abs.	in %
Nr.	**Total Schweiz**	**CH**	**1'281'500**	**1'267'247**	**82'474**	**20.5**	**63.1**	**12.8**	**63'670**	**66.0**	**2'760**	**22.2**
1	Stadt Baden, Fachstelle Integration	AG	21'000	27'583	542	29.3	26.9	37.6	321	34.6	68	17.6
2	HEKS, Regionalstelle AG/SO	AG	40'000	22'745	870	12.8	61.0	22.3	465	58.9	73	27.4
3	Vermittlunsstelle «comprendi?»	BE	150'000	150'183	9'337	20.0	73.2	4.6	6'572	71.0	413	33.2
4	Ausländerdienst Baselland	BL	40'000	24'454	1'973	33.7	28.5	32.2	1'317	27.6	234	9.4
5	HEKS, Regionalstelle BS/BL	BS/ BL	110'000	165'614	10'716	7.1	87.4	1.9	5'500	86.5	104	45.2
6	Caritas Schweiz, Fachstelle Integration	GR	40'000	8'665	613	12.2	47.6	24.8	428	44.2	70	18.6
7	Dolmetschdienst Zentralschweiz	LU	122'500	165'821	9'253	45.7	20.9	28.1	6'629	23.5	368	10.3
8	ARGE Integration Ostschweiz Verdi	SG	80'000	84'283	4'167	29.9	33.5	34.8	2'951	32.1	313	11.2
9	DERMAN (SAH)	SH	68'000	55'464	2'976	41.1	31.1	27.8	1'491	30.9	161	15.5
10	Caritas Thurgau	TG	40'000	16'926	631	16.3	62.3	20.6	527	63.4	101	16.8
11	medios	ZH	125'000	138'290	5'648	30.9	60.5	6.1	5'648	58.3	323	25.4
12	Interunido	BE	0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
13	Kanton SO, Ausländerfragen	SO	0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
14	NCBI	ZH	0	5'000	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Total Deutsche Schweiz	**D-CH**	**836'500**	**865'026**	**46'726**	**26.1**	**55.2**	**15.4**	**31'849**	**53.2**	**2'228**	**20.1**
15	Caritas Suisse	JU/FR/BE(f)	45'000	15'245	1'047	35.6	26.4	33.2	809	27.2	147	29.3
16	Croix-Rouge genevoise	GE	150'000	142'145	13'904	3.4	88.4	8.0	13'904	88.4	44	40.9
17	Centre d'interprètes communautaires (CCI)	NE	50'000	34'077	2'319	31.2	19.5	8.1	828	41.4	74	29.7
18	Appartenances Vaud	VD	150'000	185'720	17'023	15.5	74.5	9.1	15'262	77.9	241	29.9
19	Centre Suisse-Immigrés Valais central	VS	0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
20	AVIC	VS	0	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
	Total Französische Schweiz	**F-CH**	**395'000**	**377'186**	**34'293**	**12.3**	**74.9**	**9.3**	**30'803**	**80.3**	**506**	**30.6**
21	Progetto DERMAN (SOS Ticino)	TI	50'000	25'035	1'455	37.9	39.1	9.6	1'017	31.2	26	34.6
	Total Italienische Schweiz	**I-CH**	**50'000**	**25'035**	**1'455**	**37.9**	**39.1**	**9.6**	**1'017**	**31.2**	**26**	**34.6**

Abkürzungen: Ges = Gesundheit, Soz. = Soziales, Bld. = Bildung
Anmerkungen: Grau hinterlegte Vermittlungsstellen: nicht vom BFM subventionierte Vermittlungsstellen (NCBI: im Jahr 2008 subventioniert)
Quelle: BFM (2008a), BFM (2008b), Interpret (2007)

Pool der interkulturellen Übersetzer/innen

Tabelle 4 zeigt die relevanten Kennzahlen zum Pool der interkulturellen Übersetzer/innen der 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen. Sie zeigt, dass die 16 Vermittlungsstellen zusammen über einen Pool von 1'552 interkulturellen Übersetzer/innen verfügt, wobei 457 bzw. knapp 30 Prozent von ihnen Interpret-zertifiziert sind. Im Jahr 2007 wurden insgesamt 1'381 Übersetzer/innen eingesetzt, wobei 710 davon weniger als 20 Einsatzstunden leisteten. 208 Übersetzer/innen konnten mehr als 100 Einsatzstunden leisten. Bemisst man diese Zahlen an einem Vollzeitpensum (230 Tage und 6 Stunden pro Tag), so entsprechen 100 Einsatzstunden einem Pensum von 7.2%, 20 Einsatzstunden einem Pensum von 1.4%. Daraus folgt unmittelbar die wichtige Erkenntnis, **dass die interkulturellen Übersetzer/innen in der Schweiz bei weitem nicht ausgelastet sind; sie können jede noch so hohe realistische Nachfrage bedienen. Eine Mengenbeschränkung des Angebots gibt es nicht.** Allenfalls kann es für sehr seltene Sprachen eine Angebotsknappheit im dem Sinne geben, dass für diese seltenen Sprachen ein Mangel an qualifizierten Übersetzenden herrscht. Volumenmässig fallen diese Sprachen jedoch nicht ins Gewicht. **Der Markt für interkulturelles Übersetzen stellt insofern einen ausgeprägten Nachfragermarkt dar: Die Nachfrage limitiert das Marktvolumen.** Für das Angebot kann davon ausgegangen werden, dass es keine Mengenbeschränkungen gibt. Aus diesem Grund brauchen wir bei unserer Bedarfsermittlung (siehe Abschnitt 2.5) keine Mengenbeschränkung des Angebots zu berücksichtigen.

Tabelle 4: Dolmetscher-Pool der 16 subventionierten Vermittlungsstellen im Jahr 2007

	Übersetzende	
	Anzahl	in %
nach Qualifikation		
Interpret Zertifizierte	457	29.4
Nicht Interpet Zertifizierte aber mit Qualifikation	860	55.4
Nicht zertifiziert und nicht qualifiziert	235	15.1
Total	1'552	100.0
nach Einsatzhäufigkeit im 2007		
Übersetzende mit ≤ 20 EH	710	51.4
Übersetzende mit > 20 und ≤ 50 EH	262	19.0
Übersetzende mit > 50 und ≤ 100 EH	186	13.5
Übersetzende mit > 100 EH	208	15.1
Fehlende Angaben	15	1.1
Total	1'381	100.0

Abkürzung: EH = Einsatzstunden
Quelle: BFM (2008b)

2.3.2 Marktangebot: Preise

Tabelle 5 vergleicht die (tariflichen) Konditionen von fünf der sechs grössten vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen. Sie zeigt, dass die preisliche Ausgestaltung der Angebote sehr ähnlich ist. Bei allen Vermittlungsstellen basieren die Preise auf stündlichen Tarifen sowie Regelungen zu Reisespesen und Reisezeitkosten. Für alle Vermittlungsstellen gilt eine minimale Verrechnung von einer Einsatzstunde, wobei nach (angebrochenen) Viertelstunden abgerechnet wird. Alle fünf dargestellten Vermittlungsstellen unterscheiden zwischen Normaltarifen und Extratarifen, wobei Extratarife einheitlich in der Nacht, an Wochenende und Feiertagen zur Anwendung kommen und durchwegs 150% des Normaltarifs betragen. Die Normaltarife variieren zwischen CHF 60.-/h (Caritas - Dolmetschdienst Zentralschweiz) und CHF 82.50.- (HEKS - Linguadukt). Auch die Regelungen bezüglich Reisespesen und Reisezeitkosten sind unterschiedlich, so dass ein effektiver Preisvergleich nur aufgrund von Beispielen möglich ist. In **Tabelle 6** haben wir einen solchen Vergleich anhand folgender vier Beispiele angestellt:

■ Beispiel 1: Der 90-minütige Dolmetsch-Einsatz findet zum **Normaltarif** im Hauptort statt, so dass **minimale Reisespesen** in der Höhe von CHF 5.- und **minimale Reisezeitkosten** (0.5 Stunden hin und zurück) resultieren.

■ Beispiel 2: Der 90-minütige Dolmetsch-Einsatz findet zum **Extratarif** im Hauptort statt, so dass **minimale Reisespesen** in der Höhe von CHF 5.- und **minimale Reisezeitkosten** (0.5 Stunden hin und zurück) resultieren.

■ Beispiel 3: Der 90-minütige Dolmetsch-Einsatz findet zum **Normaltarif** ausserhalb des Hauptortes statt, so dass **hohe Reisespesen** in der Höhe von CHF 30.- und **hohe Reisezeitkosten** (1.5 Stunden hin und zurück) resultieren.

■ Beispiel 4: Der 90-minütige Dolmetsch-Einsatz findet zum **Extratarif** ausserhalb des Hauptortes statt, so dass **hohe Reisespesen** in der Höhe von CHF 30.- und **hohe Reisezeitkosten** (1.5 Stunden hin und zurück) resultieren.

Der Vergleich anhand von Beispielen zeigt, dass sich die effektiven Kosten, welche von den institutionellen Kunden für den 90-minütigen Dolmetsch-Einsatz bezahlt werden müssen, zwischen den Vermittlungsstellen in einem Standardsetting (Beispiel 1) kaum unterscheiden, in aufwändigeren Settings (insbesondere Beispiel 4) hingegen substantiell unterscheiden.

Tabelle 5: Vergleich der Konditionen von ausgewählten Vermittlungsstellen

Vermittler	Normaltarif	Extratarif	MwSt	Transportspesen	Reisezeitkosten	Bemerkungen
Appartenances	CHF 75.-/h	CHF 90.-/h bei: Wochenenden, Feiertagen, 20-08 Uhr	exkl.	nur ausserhalb der Städte und Agglomerationen Lausanne, Vevey, Yverdon: effektive ÖV-Kosten	Städte Lausanne, Vevey, Yverdon: CHF 10.- Pauschale, Agglomeration Lausanne: CHF 20.- Pauschale, Agglomerationen Vevey/Yverdon: CHF 15.- Pauschale, Sonst: CHF 25.-/h	Normaltarif: CHF 70.-/h, IV und Gesundheitsbereich: CHF 75.-
HEKS Linguadukt	CHF 82.50/h	+ CHF 10.- Pauschale bei Expressaufträgen (<24h), +50%/h bei: Wochenenden, Feiertagen, 20-07 Uhr	inkl.	Stadt Basel: keine Reisespesen, Riehen/Bettingen/ausserhalb Kanton BS: effektive ÖV-Kosten 2. Kl.	Stadt Basel: CHF 12.- Pauschale, Riehen/Bettingen/ausserhalb Kanton BS: CHF 50.-/h	Erhöhte Tarife für profitorientierte Unternehmen
comprendi?	CHF 75.-/h	+ CHF 37.50/h bzw + 50%/h bei: Notfalleinsatz (< 24h), Sonn- und Feiertag, Abendeinsatz ab 20 Uhr	inkl.	ÖV Retour, Halbtax, 2. Klasse	Stadt Bern, Zone 10: 15 Min. pauschal, Städte: Haltestelle Wohnort - Haltestelle Einsatzort Retour minus 30 Minuten, übriges Kantonsgebiet: Bahnhof zu Bahnhof Retour. Basis: CHF 42.-/h, max CHF 90.-/h	Subventionierte Tarife für Stadtverwaltung Bern sowie für Privatpersonen mit Wohnsitz in der Stadt Bern
Dolmetschdienst Zentralschweiz	CHF 60.-/h	+ 70%/h bei Notfalleinsätzen (<24h), +50%/h bei: Wochenenden, 22-07 Uhr	exkl.	Pauschale für Reisezeit und Reisespesen (s. Reisezeitkosten)	Wegpauschale: Kanton Luzern: CHF 22.-, Kantone NW, OW, SZ, UR, ZG: CHF 30.-	
medios	CHF 80.-/h	CHF 120.-/h bei: Wochenenden, Feiertagen, 20-07 Uhr	exkl.	Kanton Zürich: CHF 10.- pauschal, ausserhalb Kanton Zürich: effektive Fahrkosten (2. Kl)	nur, wenn lokal kein/e Dolmetscher/-in verfügbar: CHF 20.-/h, max. 40.- pro Auftrag im Kanton Zürich	Erhöhte Tarife für profitorientierte Unternehmen

Quelle: http://www.appartenances.ch, http://linguadukt-basel.heks.ch, http://www.comprendi.ch, http://www.dolmetschdienst.ch, http://www.medios.ch

Tabelle 6: Vergleich der Tarife ausgewählter Vermittlungsstellen anhand von Beispielen

	Beispiel 1	**Beispiel 2**	**Beispiel 3**	**Beispiel 4**
Ort	Hauptort	Hauptort	weiter Weg	weiter Weg
Reisespesen 2 Kl. Retour Halbtax	CHF 5.-	CHF 5.-	CHF 30.-	CHF 30.-
Reisezeit retour	0.5h	0.5h	1.5h	1.5h
Wochentag	Mo-Fr	So	Mo-Fr	So
Uhrzeit	08-20 Uhr	08-20 Uhr	08-20 Uhr	08-20 Uhr
Einsatzdauer	1.5h	1.5h	1.5h	1.5h
Appartenances	CHF 132	CHF 156	CHF 194	CHF 218
Linguadukt - HEKS	CHF 136	CHF 198	CHF 229	CHF 291
comprendi?	CHF 128	CHF 184	CHF 206	CHF 262
Dolmetschdienst Zentralschweiz	CHF 121	CHF 169	CHF 129	CHF 178
medios	CHF 140	CHF 204	CHF 194	CHF 258

Quelle: eigene Berechnungen, http://www.appartenances.ch, http://linguadukt-basel.heks.ch, http://www.comprendi.ch, http://www.dolmetschdienst.ch, http://www.medios.ch

2.3.3 Marktangebot: Telefondolmetschen

Es wurde in Abschnitt 2.3.1 bereits festgestellt, dass Telefondolmetschen in der Schweiz noch wenig verbreitet ist. Die dort dargestellten Zahlen zu den im Jahr 2007 geleisteten Einsatzstunden des Telefondolmetschens gehen auf die beiden Vermittlungsstellen medios[3] und National Coalition Building Institute (NCBI) Schweiz[4] zurück, da nur diese beiden Vermittlungsstellen ein im Markt sichtbares

[3] http://www.medios.ch
[4] http://www.telelingua.ch

Angebot für Telefondolmetschen platziert haben.[5] **Tabelle 7** zeigt die wichtigsten Merkmale der beiden Angebote, welche bereits heute im Markt verfügbar sind.

In der Tabelle 7 sind die Kosten für einen 90-minütigen Telefondolmetscheinsatz aufgeführt. Interessant ist ein preislicher Vergleich der Telefondolmetschangebote von medios und Telelingua mit den Face-To-Face-Dolmetschangeboten (vgl. Tabelle 6 im Abschnitt 2.3.2, Beispiele 3 und 4):

■ Die Kosten für einen 90-minütigen FTFD-Einsatz mit einem langen Anfahrtsweg zum Normaltarif (Beispiel 3) sind für alle untersuchten Vermittlungsstellen tiefer als die Kosten für einen 90-minütigen TD-Einsatz zu den Normaltarifen von medios und Telelingua.

■ Die Kosten für einen 90-minütigen FTFD-Einsatz mit einem langen Anfahrtsweg zum Extratarif (Beispiel 4) sind für alle untersuchten Vermittlungsstellen tiefer als die Kosten für einen 90-minütigen TD-Einsatz zu den Extratarifen von medios.

Wenn man voraussetzt, dass ein 90-minütiger TD-Einsatz mit einem 90-minütigen FTFD-Einsatz mit einer Reisezeit von 1.5 Stunden preislich konkurrenzfähig sein sollte, kommt man zum Schluss, dass die Tarife für Telefondolmetschen von medios und Telelingua ab einer gewissen Gesprächsdauer nicht mehr wettbewerbsfähig sind.

Tabelle 7: Das Telefondolmetschdienst-Angebot in der Schweiz im August 2008

			medios	Telelingua von NCBI
TD-Angebot	Sprachen			Albanisch, Türkisch, Italienisch, Tamilisch, Portugiesisch, Brasilianisch, Serbisch, Kroatisch, Bosnisch
	Öffnungszeiten			Mo - Fr: 08:00-16:00 Uhr, ohne Feiertage
	Tarif	Tarif	Normaltarif: CHF 2.50/Minute, Abend-, Nacht-, Wochenend- und Feiertagstarif: CHF 3.50/Minuten	1. Und 2. Minute kostenlos, Albanisch/Türkisch: CHF 3.-/Min., Brasilienisch / Portugiesisch / Serbisch / Kroatisch / Bosnisch /Tamilisch / Italienisch: CHF 4.-/Min.
		Rabatt		15% auf Folgeminuten ab 200 Minuten monatlich
	Beispiel 1: tiefster Tarif, 1.5h		CHF 225.-	CHF 264.-
	Beispiel 2: höchster Tarif, 1.5h		CHF 315.-	CHF 352.-
	Dauer bis Einsatz			wenige Sekunden
	Anmeldung			Voranmeldung nicht erforderlich
	Bemerkungen			Eine 0900-Nummer pro Sprache; Patient, Arzt und Dolmetscher können physisch an 3 unterschiedlichen Orten sein

Quelle: http://www.medios.ch, http://www.telelingua.ch, Gespräche mit Vertretern von NCBI und medios

Allerdings kann man auch den Standpunkt vertreten, dass Telefondolmetschen mit Face-To-Face-Dolmetschen bezüglich einem 90-minütigem Einsatz gar nicht konkurrenzfähig sein muss, da bei einer solchen Einsatzlänge grundsätzlich Face-To-Face-Dolmetschen eingesetzt werden soll. Aus diesem Grund ist angezeigt, die Kosten für Telefondolmetschen und Face-To-Face-Dolmetschen in Abhängigkeit der Einsatzdauer zu analysieren.

Einen solchen Vergleich haben wir in der **Abbildung 3** für den Vermittlungsdienst medios angestellt, der sowohl Telefondolmetschen als auch Face-To-Face-Dolmetschen anbietet. Der Vergleich wird für den Normaltarif (Mo-Fr, 07-20 Uhr) sowie den Extratarif (Wochenende, Feiertage, 20-07 Uhr) vorgenommen. Für das Face-To-Face-Dolmetschen werden jeweils zwei unterschiedliche Varianten dargestellt (schwarze Linie: Reiskosten in der Höhe von CHF 60.-, CHF 30.- Reisespesen plus CHF 30.- Reisezeitkosten; graue Linie: Reisekosten in der Höhe von CHF 10.-). Anhand der Abbildung 3 kann

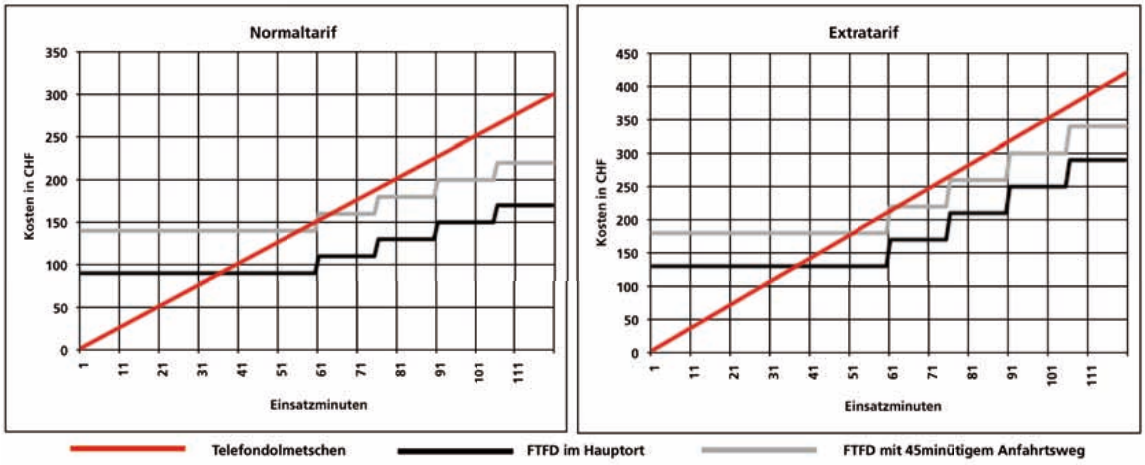
[5] Auch das Spital Baden bietet Telefondolmetschen an (siehe http://www.ksb.ch/099kab_0111_de.htm). Caritas hat einen Pilotversuch für Telefondolmetschen unternommen und prüft nun, ob und wie ein dementsprechendes Projekt aufgesetzt werden soll. Die Vermittlungsstelle comprendi? hat im Jahr 2007 ebenso einen Pilotversuch durchgeführt (siehe http://www.comprendi.ch/02_angebot_dolm.html).

abgeleitet werden, für welche Intervalle der Einsatzdauer Telefondolmetschen bei medios günstiger ist als Face-To-Face-Dolmetschen (vgl. **Tabelle 8**). Folgende Beobachtungen sind wichtig:

- Bei tiefen Reisekosten ist Telefondolmetschen dann günstiger, wenn die Einsatzdauer zwischen 0 und 37 Minuten beträgt.
- Bei hohen Reisekosten ist Telefondolmetschen dann günstiger, wenn die Einsatzdauer zwischen 0 und 51 Minuten beträgt.
- Für Einsätze ab 52 Minuten ist Face-To-Face-Dolmetschen immer günstiger.

Das Pricing von medios erachten wir dahingehend als sinnvoll, als dass Telefondolmetschen für kurze Einsätze von kurzer Dauer günstiger ist als Face-To-Face-Dolmetschen. Bei Situationen, bei denen weite Anfahrtswege und damit hohe Reisekosten gegeben sind, halten wir das Pricing für nicht optimal. Wir sind der Meinung, dass in solchen Situationen Telefondolmetschen auch für längere Gespräch kompetitiv sein sollte. Aus der Literatur (bspw. Bischoff und Grossmann 2006) geht hervor, dass solche Situationen für den Einsatz von Telefondolmetschen geeignet sind (institutionelle Kunden in entlegenen Gebieten, seltene Sprachen.

Abbildung 3: Kosten für TD und FTFD in Abhängigkeit der Einsatzdauer, Vermittlungsstelle medios



Anmerkungen zur Grafik «Normaltarif»: **FTFD im Hauptort:** CHF 80.-/h, Mindesteinsatzdauer 1h, Reisespesen pauschal CHF 10.-; **FTFD mit 45 minütigem Anfahrtweg:** CHF 80.-/h, Mindesteinsatzdauer 1h, Reisespesen CHF 30.-, Reisezeitspesen CHF 30.-;
Anmerkungen zur Grafik «Extratarif»: **FTFD im Hauptort:** CHF 120.-/h, Mindesteinsatzdauer 1h, Reisespesen pauschal CHF 10.-, **FTFD mit 45 minütigem Anfahrtweg:** CHF 120.-/h, Mindesteinsatzdauer 1h, Reisespesen CHF 30.-, Reisezeitspesen CHF 30.-;
Anmerkungen zum Telefondolmetschen: Telefondolmetschen **Normaltarif**: CHF 2.50/Minute; Telefondolmetschen **Extratarif**: CHF 3.50 pro Minute
Quelle: www.medios.ch, eigene Berechnungen

Tabelle 8: Preisliche Konkurrenzfähigkeit von Telefondolmetschen (TD) nach Einsatzdauer, medios 2008

		TD	FTFD
Normaltarif	Reisekosten CHF 10.-	1 - 36 Minuten	≥ 36 Minuten
	Reisekosten CHF 60.-	1 - 56 Minuten	≥ 56 Minuten
Extatarif	Reisekosten CHF 10.-	1 - 37 Minuten	≥ 37 Minuten
	Reisekosten CHF 60.-	1 - 51 Minuten	≥ 52 Minuten

Abkürzungen: FTFD = Face-to-face-Dolmetschen; TD = Telefondolmetschen
Quelle: www.medios.ch, eigene Berechnungen

2.3.4 Marktangebot: Kosten und Finanzierung

Für das Jahr 2006 liegen uns verschiedene Kennzahlen zu den Kosten und zur Finanzierung der vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen vor: Vermittelte Einsatzstunden (EH), Vollkosten pro vermittelter Einsatzstunde, Vermittlerkosten pro vermittelter Einsatzstunde (Strukturkosten),[6] Lohn der interkulturellen Übersetzer/innen pro geleisteter Einsatzstunde, (Einsatz-)Spesen, Anzahl Stellenprozente der Vermittlungsstelle und Kundenbeiträge.[7] Basierend auf diesen verfügbaren Daten können die relevanten Kennzahlen zu Kosten, Finanzierung und Kosteneffizienz berechnet werden. Es ist davon auszugehen, dass nur ein Teil der Vermittlungsstellen über eine eigentliche Vollkostenrechnung verfügt. Dies ist bei der Interpretation der Kennzahlen zu berücksichtigen. Folgende Beobachtungen sind herauszustreichen:

■ Die Vollkosten (ohne Spesen) pro vermittelte Einsatzstunde variieren zwischen den einzelnen Vermittlungsstellen sehr stark; sie liegen zwischen 71 und 253 Franken.

■ Die Vermittlerkosten (Strukturkosten) pro vermittelter Einsatzstunde variieren ebenfalls stark und liegen zwischen 18 und 211 Franken.

■ Die Vermittlerkosten pro Einsatzstunde betragen über alle Vermittlungsstellen gesehen 48% der Vollkosten pro vermittelter Einsatzstunde (ohne Spesen). Der Anteil der Vermittlerkosten an den Vollkosten einer geleisteten Einsatzstunde bewegt sich nach Vermittlungsstellen zwischen 26% und 84%.

■ Die Kundenbeiträge (ohne Spesen) übersteigen – mit Ausnahme von zwei Vermittlungsstellen – die Lohnkosten der interkulturellen Übersetzer/innen markant. Dies bedeutet zum Einen, dass die Kunden nicht nur die Leistung der interkulturellen Übersetzer/innen abgelten, sondern auch einen Teil der Vermittlerkosten. Zum Anderen heisst dies, dass die Subventionen von Bund, Kantonen, Gemeinden und NGO's die Vermittlerkosten nicht vollständig decken.

■ Durchschnittlich benötigen die Vermittlungsstellen eine halbe Stunde Arbeit, um einen einstündigen Einsatz zu disponieren. Die Arbeitszeit, die ein Vermittler für eine vermittelte Einsatzstunde aufwendet, schwankt zwischen den verschiedenen Vermittlungsstellen sehr stark, sie beträgt zwischen 13 Minuten und 134 Minuten.

Die Vollkosten, Vermittlerkosten und Vermittlungszeit pro vermittelter Einsatzstunde korrelieren sehr stark mit der Anzahl jährlich geleisteter Einsatzstunden: Je mehr Einsatzstunden eine Vermittlungsstelle pro Jahr vermittelt, umso tiefer sind die Vollkosten, die Vermittlerkosten und die Vermittlungszeit für eine vermittelte Einsatzstunde. Dies bedeutet, dass die Geschäftstätigkeit der Vermittlungsstellen ausgeprägten Skaleneffekten (⇨ Glossar) unterworfen ist. Illustriert wird dies durch **Abbildung 4**. Sie zeigt auch, dass keine der Vermittlungsstellen gross genug ist, um die Skaleneffekte vollständig auszunutzen. Am meisten Einsatzstunden vermittelten im 2006 die Vermittlungsstellen «Appartenances» und «Croix Rouge Genevoise». Die beiden Vermittlungsstellen nehmen bezüglich allen Effizienzkriterien (Vollkosten pro EH, Vermittlerkosten pro EH, Anzahl vermittelte EH pro Vermittler-Arbeitstag und Vermittlerarbeitsaufwand in Minuten pro EH) die beste Position ein. Es kann davon ausgegangen werden, dass eine weitere Erhöhung der pro Jahr geleisteten Einsatzstunden zu weiteren Effizienz-

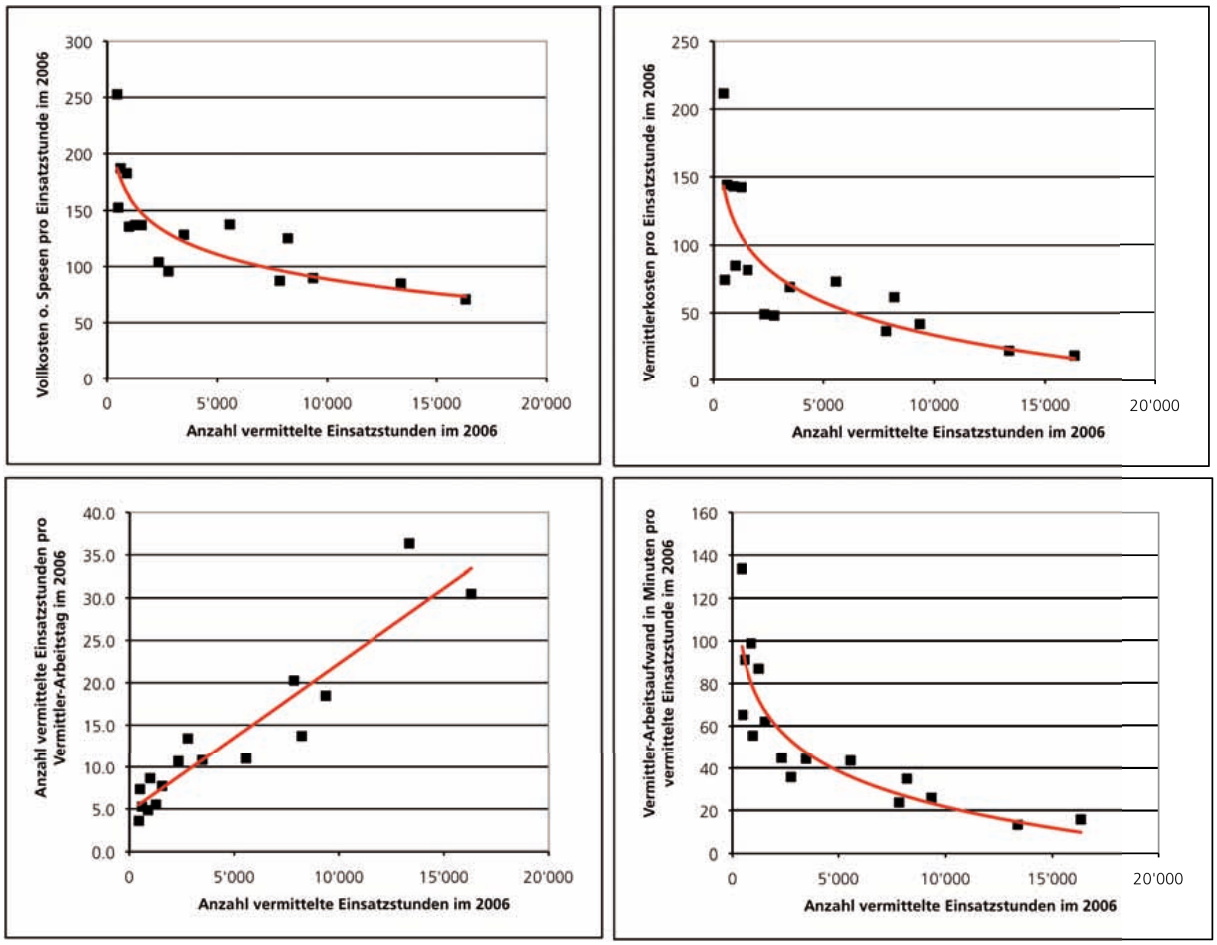
---

[6] Bei den Vermittlerkosten (Strukturkosten) handelt es sich um die Kosten, welche für die Vermittlung von interkulturellem Übersetzen entstehen. Folgende Kostenarten der Vermittlerkosten können unterschieden werden: Personalkosten, Sozialleistungen Personal, Spesen und Weiterbildung Personal, Weiterbildung der interkulturellen Übersetzer/innen, Infrastruktur (Miete, Telefon etc.), Investitionen, Externe Kosten (Produktion, Mandate etc.) und interne Dienstleistungen bzw. interne Verrechnungen. Die Einsatzkosten der interkulturellen Übersetzer/innen (Lohnkosten, Spesen und Sozialleistungen) sind nicht in den Vermittlerkosten enthalten.

[7] Summe der verrechneten Einsatzkosten, ohne Einsatzspesen.

steigerungen führen wird. Vermittlerkosten von unter 10 Franken pro vermittelter Einsatzstunde und ein Arbeitsaufwand von unter 10 Minuten pro vermittelter Einsatzstunde sollten vor diesem Hintergrund erreicht werden können. Zurzeit liegen diese Kennzahlen bei durchschnittlich 45 Franken bzw. 30 Minuten. Die Voraussetzung für eine Effizienzsteigerung ist, dass das jährlich abgewickelte Einsatzvolumen pro Vermittlungsstelle substantiell erhöht werden kann – was neben einer Marktausweitung wohl eine Marktbereinigung voraussetzt. Angesichts der beobachteten Skaleneffekte stellt sich die Frage, ob der (zumindest sprachregionale) Markt für Vermittlung von interkulturellem Übersetzen nicht ein natürliches Monopol darstellt.

Abbildung 4: Illustration der Skaleneffekte, welchen die Vermittlungsstellen unterworfen sind.



Quelle: BFM (2007), eigene Berechnungen

Basierend auf den oben präsentierten Kostendaten kann berechnet werden, welche Vollkosten (ohne Spesen) und welche Vermittlerkosten anfällen würden, wenn alle Vermittlungsstellen auf dem Effizienzniveau der Vermittlungsstelle Appartenances (Durchschnittliche Vollkosten ohne Spesen pro Einsatzstunde: CHF 71.-, Durchschnittliche Vermittlerkosten pro Einsatzstunde: CHF 18.-) ihre Dolmetsch-Einsätze vermitteln würden. Ein Vergleich mit den effektiv angefallenen resp. von den Vermittlungsstellen ausgewiesenen Kosten zeigt, welches minimale Einsparungspotential im Schweizer Markt der Vermittlung von interkulturellem Übersetzen identifiziert werden kann[8]:

[8] Minimal deshalb, weil davon ausgegangen werden kann, dass auch Appartenances die Skaleneffekte nicht vollständig ausschöpft und eine noch kosteneffizientere Vermittlung von interkulturellem Übersetzen möglich scheint.

■ Die Vollkosten ohne Spesen für die 75'530 im 2006 vermittelten Einsatzstunden betrugen CHF 7’556'576.-. Wären alle diese Einsatzstunden zu den durchschnittlichen Einsatzkosten pro Einsatzstunde in der Höhe von CHF 71.- produziert worden, wären Vollkosten ohne Spesen in der Höhe von CHF 5'347'524.- angefallen. Daraus ergibt sich ein minimales **Einsparungspotential von CHF 2'209'052**.-, was gut 40% der effektiven Vollkosten im 2006 entspricht.

■ Für die im 2006 75'530 vermittelten Einsatzstunden sind Vermittlerkosten (Strukturkosten) in der Höhe von CHF 3'414'048.- angefallen. Wären all diese Einsatzstunden zu durchschnittlichen Vermittlerkosten pro Einsatzstunde in der Höhe von CHF 18.- vermittelt worden, wären im 2006 Vermittlerkosten in der Höhe von CHF 1'388'997.- angefallen. Daraus resultiert bei den Vermittlerkosten ein minimales **Einsparungspotential in der Höhe von CHF 2'025'052.-**; mindestens 87% der effektiven Vermittlerkosten im 2006 könnten also eingespart werden. Der Vergleich des Sparpotentials bezüglich der Vollkosten und der Vermittlerkosten zeigt, dass ein Sparpotential bei der Vermittlung, nicht aber beim Einsatz von interkulturellem Übersetzen liegt.

2.4 Nachfrageanalyse

2.4.1 Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen im Jahr 2007

Die in diesem Abschnitt präsentierten Zahlen beziehen sich durchwegs auf die 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen. Streng genommen handelt es sich bei den von den Vermittlungsstellen im Jahr 2007 geleisteten Einsatzstunden um das Resultat des Zusammenspiels von Angebot und Nachfrage.

Das Angebot ist hinsichtlich dem Preis für interkulturelles Übersetzen zu einem gegebenen Zeitpunkt komplett inelastisch: Die regionalen Vermittlungsstellen geben fixe Preise vor und beobachten dann die Nachfrage der institutionellen Kunden, welche sich zu diesem Preis einstellt. Aus diesem Grund kann die im Marktgleichgewicht umgesetzte Menge, d.h. die geleisteten Einsatzstunden interkulturellen Übersetzens, als Nachfrage zu den gegebenen Preisen interpretiert werden.[9]

Tabelle 9 zeigt die im Jahr 2007 geleisteten Einsatzstunden und die Anzahl Einsätze nach Einsatzart, Einsatzmethode, Nachfragergruppen, Nachfragergruppen bezüglich Neukunden im Jahr 2007 sowie nach den verbreitetsten Sprachen, Qualifikation der interkulturellen Übersetzer/innen sowie nach Kunden(grösse). Folgende Beobachtungen sind dabei bemerkenswert:

■ Die vom BFM subventionierten 16 Vermittlungsstellen vermittelten im Jahr 2007 insgesamt 82'475 Einsatzstunden im Rahmen von 55'735 Einsätzen[10]. Der durchschnittliche Einsatz dauerte rund 1.5 Stunden.

■ Die institutionellen Kunden des Gesundheitswesens fragten im Jahr 2007 52'074 Einsatzstunden des interkulturellen Übersetzens nach. Dies entspricht 63.1% aller geleisteten Einsatzstunden, was im internationalen Vergleich ein hoher Wert darstellt.

■ Betrachtet man nur die Einsatzstunden, welche für die **Neukunden** im Jahr 2007 erbracht wurden, so beträgt der Anteil der institutionellen Kunden des Gesundheitswesens nur noch 28.9%.

■ 72.3% der Einsatzstunden im 2007 wurden für die sieben wichtigsten Sprachen geleistet. Die restlichen Sprachen machen lediglich 27.7% der Einsatzstunden aus. Die sieben wichtigsten Sprachen decken rund 75% der allophonen Personen ab (vgl. Abschnitt 2.4.2). Es kann also eine ausgeprägte Konsistenz zwischen erbrachten Einsatzstunden und Anzahl allophoner Personen nach Sprachen festgestellt werden.

■ 41.4% aller Einsatzstunden wurden durch interkulturelle Übersetzer/innen erbracht, die Interpret- zertifiziert sind.

■ Der grösste institutionelle Kunde beanspruchte 38% aller erbrachten Einsatzstunden, die drei grössten Kunden 57.4% und die acht grössten Kunden 69.1% der Einsatzstunden.

---

[9] Aus diesem Grund können die geleisteten Einsatzstunden in diesem Abschnitt zur Nachfrage abhandelt werden, obwohl diese streng genommen das Resultat von Angebot und Nachfrage sind. Oder anders formuliert: In diesem Abschnitt analysieren wir die Nachfrage zu gegebenen Preisen und verzichten auf eine Beschreibung der Nachfrage in Abhängigkeit der Preise, denn eine solche Analyse ist aufgrund des verfügbaren Datenmaterials nicht möglich.

[10] Die Daten (BFM 2008b) beziehen sich nicht nur auf das interkulturelle Übersetzen, sondern auch auf das interkulturelle Vermitteln. Tabelle 9 kann entnommen werden, dass interkulturelles Vermitteln lediglich 4.6% bzw. 3'765 Einsatzstunden der insgesamt 82'475 Einsatzstunden ausmachte. Aufgrund der marginalen Bedeutung des interkulturellen Vermittelns stellt diese Unschärfe in den Daten für unser Analysezwecke kein Problem dar.

Tabelle 9: Anzahl Einsätze und Einsatzstunden der 16 subventionierten Vermittlungsstellen im Jahr 2007

	Einsatzstunden		Anzahl Einsätze		Ø Dauer
	abs.	in %	abs.	in %	Stunden
Total	**82'475**	**100.0**	**63'670**	**100.0**	**1.30**
nach Einsatzart					
Interkulturelles Übersetzen	78'711	95.4	n.a.	n.a.	n.a.
Interkulturelles Vermitteln	3'765	4.6	n.a.	n.a.	n.a.
nach der Methode					
Face-To-Face Dolmetschen	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Telefondolmetschen	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
nach Nachfragergruppen (alle Kunden)					
Soziales	16'936	20.5	12'040	18.9	1.41
Gesundheit	52'074	63.1	42'019	66.0	1.24
Bildung	10'520	12.8	7'934	12.5	1.33
Andere Bereiche	2'945	3.6	1'677	2.6	1.76
nach Nachfragergruppen (nur Neukunden 2007)					
Soziales	1'737	33.5	n.a.	n.a.	n.a.
Gesundheit	1'502	28.9	n.a.	n.a.	n.a.
Bildung	956	18.4	n.a.	n.a.	n.a.
Andere Bereiche	997	19.2	n.a.	n.a.	n.a.
Total Neukunden	5'191	100.0	n.a.	n.a.	n.a.
nach Sprachen					
Albanisch	17'343	21.0	n.a.	n.a.	n.a.
Italienisch	1'498	1.8	n.a.	n.a.	n.a.
Portugiesisch	5'664	6.9	n.a.	n.a.	n.a.
Russisch	2'235	2.7	n.a.	n.a.	n.a.
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	12'330	14.9	n.a.	n.a.	n.a.
Tamilisch	6'863	8.3	n.a.	n.a.	n.a.
Türkisch	13'705	16.6	n.a.	n.a.	n.a.
Andere	22'836	27.7	n.a.	n.a.	n.a.
nach Qualifikation					
Interpret Zertifizierte	34'124	41.4	n.a.	n.a.	n.a.
Nicht Interpret Zertifizierte	48'348	58.6	n.a.	n.a.	n.a.
nach Kunden					
Grösster Kunde	31'330	38.0	n.a.	n.a.	n.a.
3 grössten Kunden	47'352	57.4	n.a.	n.a.	n.a.
8 grössten Kunden	56'969	69.1	n.a.	n.a.	n.a.
Restliche Kunden	25'506	30.9	n.a.	n.a.	n.a.

Quelle: BFM (2008b)

Tabelle 10 zeigt detaillierte Informationen zur Kundenstruktur der 16 subventionierten Vermittlungsstellen. Folgende Beobachtungen sind erwähnenswert:

■ Der Kundenstock der subventionierten Vermittlungsstellen umfasst 4'976 institutionelle Kunden. Von diesen fragten 3'183 Kunden im Jahr 2007 interkulturelles Übersetzen nach. 1'088 Kunden konnten im Jahr 2007 dazu gewonnen werden. 1'793 Kunden fragten im Jahr 2007 keine Leistungen nach.

■ 20.3% der 3'183 Kunden im Jahr 2007 waren institutionelle Kunden aus dem Gesundheitswesen. Weiter oben wurde festgestellt, dass die institutionellen Kunden des Gesundheitswesens im Jahr 2007 insgesamt 63.1% der geleisteten Einsatzstunden nachfragten. Dies zeigt, dass es sich bei den institutionellen Kunden des Gesundheitswesens um überdurchschnittlich grosse Kunden handelt. Ein institutioneller Kunde des Gesundheitswesens hat im Jahr 2007 im Schnitt 91.6 Stunden nachgefragt. Dieser Wert ist im Vergleich zu den institutionellen Kunden aus den Bereichen Soziales und Bildung sehr hoch.

Tabelle 10: Kundenstruktur der 16 subventionierten Vermittlungsstellen im 2007

	Kunden		Einsatzstunden pro Kunde im 2007			
	Anzahl	in %	Ø	Median	Min.	Max.
Kundenstock Total	4'976	100.0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Anzahl Kunden im 2007	3'183	64.0%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Neukunden 2007	1'088	21.9%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Kunden 2007 nach Nachfragegruppen						
Soziales	864	27.1	25.6	17.0	4.0	131.7
Gesundheit	646	20.3	91.1	31.8	6.4	683.0
Bildung	1'269	39.9	19.6	9.0	2.5	123.9
Andere Bereiche	404	12.7	16.7	4.9	0.0	106.0
Total	3'183	100.0	44.8	18.0	5.7	316.0
Neukunden 2007 nach Nachfragegruppen						
Soziales	281	25.8	12.6	4.6	1.0	62.0
Gesundheit	205	18.8	10.0	5.5	0.6	62.8
Bildung	374	34.4	3.0	2.5	0.7	9.4
Andere Bereiche	228	21.0	8.0	2.8	1.1	47.8
Total	1'088	100.0	10.3	4.4	1.2	70.9

Quelle: BFM (2008b)

■ Bezogen auf die Anzahl der Neukunden im Jahr 2007 ist der Anteil des Gesundheitswesens mit 18.8% substantiell tiefer als die Anteile der Bereiche Soziales (25.8%) und Bildung (34.4%).

■ Die subventionierten Vermittlungsstellen haben im Bereich Bildung am meisten Kunden. Diese Kunden sind im Mittel aber sehr klein: Der durchschnittliche institutionelle Kunde aus dem Bildungsbereich fragte im Jahr 2007 lediglich 3 Einsatzstunden nach.

Vor dem Hintergrund der bisher dargestellten Kennzahlen zur Marktnachfrage im Jahr 2007 können folgende Schlussfolgerungen gezogen werden, welche uns im Hinblick auf die Bedarfsermittlung als relevant erscheinen:

■ Erstens: Die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen wird **von grossen Kunden dominiert**: Der Anteil der drei grössten von insgesamt 3'183 Kunden an allen geleisteten Einsatzstunden betrug im Jahr 2007 allein 57.4%. 0.1% der Kunden generieren also 57.4% des Umsatzes.

■ Zweitens: Im Jahr 2007 konnten 1'088 Neukunden hinzugewonnen werden. Bezogen auf das Total der Kunden im 2007 (3'183) und auf den gesamten Kundenstock (4'976) ist das eine sehr grosse Zahl. Der Schluss liegt nahe, dass der **Markt noch nicht ausgeschöpft ist** und eine relevante Marktausweitung unter anderem durch Neuakquisitionen auch in der nahen Zukunft möglich ist.

■ Drittens: Die 1'088 Neukunden machten 34.2% der aktiven Kunden im 2007 aus. Sie generierten jedoch nur 6.3% der geleisteten Einsatzstunden und damit des Umsatzes. Dies lässt den Schluss zu, dass konsistent mit dem ersten Punkt **zumindest ein Teil der grössten Kunden bereits akquiriert**

ist und in naher Zukunft **vor allem eine Neuakquisition von kleineren Kunden möglich** ist. Dies zeigt sich auch darin, dass die durchschnittlichen Einsatzstunden pro Neukunde im Jahr 2007 lediglich bei 10.3 Stunden lagen, gegenüber 44.8 Stunden bezogen auf alle Kunden. Dieser Sachverhalt könnte allerdings auch darauf zurückzuführen sein, dass neue institutionelle Kunden interkulturelles Übersetzen weniger nutzen, da das Angebot beim Personal noch nicht entsprechend bekannt ist. Daraus würde resultieren, dass ein Kunde «entwickelt» werden muss, damit bei diesem eine Nachfrageausweitung über die Zeit realisiert werden kann. Alles in Allem ist mit verhältnismässig **hohen Akquisitionskosten** zu rechnen, wenn der Markt über eine Verbreiterung der Kundenbasis ausgeweitet werden soll.

■ Viertens: Auf dem Hintergrund der bisher aufgeführten Punkte ist aus Effizienzüberlegungen eine **Marktausweitung im Rahmen einer volumenmässig intensivierten Nachfrage der bestehenden, insbesondere der grossen Kunden anzustreben**. Neben der Akquisition neuer Kunden ist deshalb ein besonderes Augenmerk auf die **Pflege bestehender Kunden** zu richten. Dies auch vor dem Hintergrund, dass vom Stock der 4'976 Kunden im Jahr 2007 insgesamt 1'793 Kunden im Jahr keine Leistungen nachfragten – diese **Anzahl inaktiver Kunden** erscheint uns als **recht hoch**.

■ Fünftens: Der **Fokus bei der Neuakquisition von Kunden ist – sofern die Zielgruppe alle Nachfragergruppen umfasst – auf die Nachfragergruppe «Soziales» zu richten**. Denn die durchschnittlichen Einsatzstunden pro Neukunde fiel dort mit 12.6 Stunden deutlich höher aus als in den Bereichen «Bildung» (3.0 Stunden) oder «Andere» (8.0 Stunden). In dieser Sichtweise ist zwar auch der Bereich «Gesundheit» attraktiv (10.0 Stunden), allerdings ist dieser Markt hinsichtlich der Anzahl potentieller Neukunden am kleinsten.

■ Sechstens: Angaben zur Aufteilung der bestehenden Nachfrage nach den Methoden «Telefondolmetschen» und «Face-to-face-Dolmetschen» fehlen noch. Für die dargestellten Szenarien der Nachfrageentwicklung gehen wir vorläufig davon aus, dass der Anteil heute gering ist (2008:1.5%).

2.4.2 Sprachenlandschaft in der Schweiz

Die aktuellsten Zahlen zur Sprachenlandschaft Schweiz beruhen auf der Volkszählung 2000. Darin wurden drei Sprachvariablen erfasst:

■ Hauptsprache: Angabe obligatorisch
■ Umgangsprache zu Hause: Angabe nicht obligatorisch, Mehrfachantworten möglich
■ Umgangssprache auf der Arbeit/in der Schule: Angabe nicht obligatorisch, Mehrfachantworten möglich

In Kombination dieser Variablen kann das theoretische Konstrukt «allophone Bevölkerung» auf unterschiedliche Art und Weise definiert werden. Wir richten das Augenmerk im Folgenden auf zwei Definitionen. Im ersten Fall können die Angaben als Obergrenze interpretiert werden, im zweiten Fall als konservative Untergrenze der «wahren» Grösse der allophonen Bevölkerung in der Schweiz.

Definition I (Obergrenze)

Die **Hauptsprache** ist die Sprache, in welcher eine Person denkt. Die **Regionalsprache** einer Sprachregion ist die Sprache, welche die Hauptsprache einer Mehrheit der Bevölkerung darstellt (D-CH: Deutsch, F-CH: Französisch, I-CH: Italienisch).

Eine Person nennen wir fremdsprachig, wenn:

■ ihre Hauptsprache nicht die Regionalsprache ist.

Eine Person nennen wir allophon bzw. nicht sprachassimiliert, wenn:

■ ihre Hauptsprache nicht die Regionalsprache ist (d.h. wenn sie fremdsprachig ist) **UND** sie

■ in der Volkszählung 2000 mindestens eine Angabe zur Umgangssprache zu Hause oder zur Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule gemacht hat **UND**

■ die Umgangssprache zu Hause **UND** die Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule dieser Person nicht die Regionalsprache sind.

Gemäss der Definition I, die als Obergrenze ausgelegt werden kann, lebten im Jahr 2000 in der Schweiz 293'061 allophone Personen (Quelle: Volkszählung 2000). Da die ausländische Wohnbevölkerung zwischen 2000 und 2007 um 11.5% zugenommen hat, kann gemäss der Definition I von **rund 300’000 allophonen Personen** im Jahr 2007 ausgegangen werden.

Definition II (Untergrenze)

Die **Hauptsprache** ist die Sprache, in welcher eine Person denkt. Als **Landessprachen** bezeichnen wir die Deutsche, die Französische, Italienische und Rätoromanische Sprache.

Eine Person nennen wir fremdsprachig, wenn:

■ ihre Hauptsprache nicht eine Landessprache oder Englisch ist.

Eine Person nennen wir allophon bzw. nicht sprachassimiliert, wenn:

■ ihre Hauptsprache nicht eine Landessprache oder Englisch ist (d.h. wenn sie fremdsprachig ist) **UND** sie

■ in der Volkszählung 2000 mindestens eine Angabe zur Umgangssprache zu Hause oder zur Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule gemacht hat **UND**

■ die Umgangssprache zu Hause **UND** die Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule dieser Person nicht eine Landessprache oder Englisch sind.

Gemäss der Definition II, die im Sinne einer konservativen Untergrenze interpretiert werden kann, lebten im Jahr 2000 in der Schweiz 139'836 allophone Personen (Quelle: Volkszählung 2000). Entsprechend der Zunahme der ausländischen Bevölkerung um 11.5% zwischen 2000 und 2007, kann gemäss der Definition II von **rund 150'000 allophonen Personen** im Jahr 2007 ausgegangen werden.

Tabelle 11: Die allophone Bevölkerung in der Schweiz gemäss unterschiedlichen Definitionen

Hauptsprache	Umgangssprache	CH	D-CH	F-CH	I-CH
Hauptsprache ≠ Regionalsprache	-	1'070'934	701'534	315'883	53'517
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Regionalsprache UND zu Hause ≠ Regionalsprache	**293'061**	**211'157**	**69'242**	**12'662**
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache UND zu Hause ≠ Landessprache	171'862	123'411	44'321	4'130
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache ODER Englisch UND zu Hause ≠ Landessprache ODER Englisch	139'322	106'167	29'662	3'492
Hauptsprache ≠ Landessprache	-	655'519	455'913	178'376	21'230
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache UND zu Hause ≠ Landessprache	173'205	123'645	45'495	4'065
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache ODER Englisch UND zu Hause ≠ Landessprache ODER Englisch	140'244	106'325	30'462	3'456
Hauptsprache ≠ Landessprache ODER Englisch	-	582'146	416'305	146'156	19'685
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache UND zu Hause ≠ Landessprache	152'222	112'796	35'742	3'683
	auf der Arbeit / in der Schule ≠ Landessprache ODER Englisch UND zu Hause ≠ Landessprache ODER Englisch	**139'836**	**106'287**	**30'107**	**3'442**

Quelle: Volkszählung 2000, eigene Berechnungen

Zu den oben dargestellten «technischen» Definitionen fremdsprachiger und allophoner Personen sind grundsätzlich folgende Anmerkungen wichtig:

■ Die in Tabelle 11 dargestellten Daten basieren auf der Annahme, dass die fremdsprachigen Personen, die in der Volkszählung keine Angaben zu ihrer Umgangssprachen zu Hause oder ihrer Umgangssprache auf der Arbeit / in der Schule gemacht haben (rund 10% der fremdsprachigen Personen) identische Umgangssprachen wie die fremdsprachigen Personen haben, welche mindestens eine Angabe zu den Umgangssprachen zu Hause resp. auf der Arbeit / in der Schule gemacht haben.

■ Zur Gruppe der fremdsprachigen Personen, die mangels Angaben weder der allophonen noch der nicht-allophonen Bevölkerung zugeordnet werden können, gehören unter anderem die noch nicht-sprechenden Kleinkinder fremdsprachiger Mütter.

Der Umfang der allophonen Bevölkerung beinflusst die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen auf direkte Weise: Je mehr allophone Personen es gibt, desto grösser ist die Nachfrage nach interkulturellem Übersetzen. Unsere Bedarfsschätzung im Kapitel 2.5 wird die konservative Schätzung von 150'000 Personen (Definition II) als auch die eher progressive Schätzung von 300'000 Personen (Definition I) berücksichtigen.

In **Tabelle 12** wird – gestützt auf die konservative Definition II - die allophone Bevölkerung im Jahr 2000 nach Sprachen ausgewiesen. Folgendes ist dabei hervorzuheben:

■ Im Jahr 2000 lebten gemäss konservativer Definition 122'949 allophone Personen in der Schweiz. Dies entspricht 1.7 Prozent der gesamten Wohnbevölkerung (7'288'010 Personen) und 21.0 Prozent der fremdsprachigen Bevölkerung (584'382 Personen).
■ 88.3% der allophonen Personen verteilen sich auf 10 Sprachen, 94.9 % auf 20 Sprachen und 99.2% auf 50 Sprachen. Die restlichen 113 Sprachen machen nur noch 0.8% der allophonen Personen aus.
■ Betrachtet man die Anzahl allophoner Personen nach Herkunftssprache, so gibt es für 40 Sprachen mehr als 100 allophone Personen und für 53 Sprachen mehr als 50 allophone Personen in der Schweiz.

Tabelle 12: Die allophone Bevölkerung der Schweiz im Jahr 2000, nach Hauptsprachen

	Sprache	Anz.	%Fs.	kum. %		Sprache	Anz.	%Fs.	kum. %		Sprache	Anz.	%Fs.	kum. %
1	Albanisch	30'378	32.0	24.7	58	Mongolisch	36	13.6	99.47	115	Zulu	3	16.7	99.94
2	Bosn./Kroat./Serb.	23'706	22.9	44.0	59	Galizisch	32	19.8	99.50	116	Yoruba	3	5.4	99.94
3	Portugiesisch	16'319	18.2	57.3	60	And. afro-asiatische Spr.	32	7.2	99.52	117	Aja Gbe	3	8.1	99.94
4	Türkisch	12'906	29.0	67.8	61	Afrikaans	28	8.3	99.54	118	Konkani	3	14.3	99.95
5	Spanisch	12'059	15.7	77.6	62	Suaheli	26	5.9	99.57	119	Chin	3	25.0	99.95
6	Tamil	5'954	27.3	82.4	63	And. Pidgin- und Kreolspr.	25	5.2	99.59	120	Batak	3	33.3	99.95
7	Kurdisch	2'297	30.5	84.3	64	Sorbisch	21	26.6	99.60	121	Butonesisch	3	21.4	99.95
8	Arabisch	1'948	13.6	85.9	65	Bangala	19	14.1	99.62	122	Lateinisch	2	6.3	99.96
9	Makedonisch	1'634	25.5	87.2	66	Litauisch	17	8.0	99.63	123	Tatarisch	2	20.0	99.96
10	Chinesisch	1'339	16.2	88.3	67	n.z. afrikanische Spr.	17	13.5	99.65	124	Ron	2	28.6	99.96
11	Vietnamesisch	1'177	27.9	89.2	68	Isländisch	16	11.5	99.66	125	And. nilo-saharanische Spr.	2	18.2	99.96
12	Niederländisch	1'067	9.0	90.1	69	Nepali	16	7.4	99.67	126	Kamba	2	8.3	99.96
13	Ungarisch	880	14.2	90.8	70	Lettisch	14	8.8	99.68	127	Rundi	2	4.7	99.96
14	Russisch	871	10.2	91.5	71	Rwanda	14	8.3	99.69	128	More	2	10.5	99.97
15	Somali	834	31.3	92.2	72	Malaiisch	14	8.7	99.71	129	Bambara	2	8.7	99.97
16	Tschechisch	795	14.6	92.9	73	Turkmenisch	13	30.2	99.72	130	Sindhi	2	22.2	99.97
17	Farsi	732	21.1	93.5	74	Mandinka	13	6.7	99.73	131	Maledivisch	2	9.5	99.97
18	Griechisch	691	14.4	94.0	75	And. Niger-Kongo Spr.	13	14.3	99.74	132	And. austronesische Spr.	2	14.3	99.97
19	Schwedisch	578	10.4	94.5	76	Gudscharati	13	15.3	99.75	133	Krio	2	10.5	99.97
20	Thai	502	6.6	94.9	77	Tahitisch	12	30.0	99.76	134	Jamaican Creole	2	15.4	99.98
21	Japanisch	474	11.6	95.3	78	And. Turk-Sprachen	11	29.7	99.77	135	Morisyen	2	10.0	99.98
22	Polnisch	469	9.0	95.7	79	Lesgisch	11	29.7	99.78	136	Bielorussisch	1	4.8	99.98
23	Rumänisch	420	12.4	96.0	80	Oromo	10	21.3	99.78	137	And. keltische Spr.	1	33.3	99.98
24	Aramäisch	323	24.2	96.3	81	Kirgisisch	9	33.3	99.79	138	Lappisch	1	100.0	99.98
25	Tibetisch	290	26.2	96.5	82	Juba Arabic	9	10.8	99.80	139	Alaba	1	100.0	99.98
26	Dänisch	239	8.7	96.7	83	Crioulo	9	14.1	99.81	140	Bilin	1	25.0	99.98
27	Urdu	237	16.8	96.9	84	And. romanische Spr.	8	25.0	99.81	141	Tigre	1	6.7	99.98
28	Slowakisch	231	11.4	97.1	85	Aserbeidschanisch	7	25.9	99.82	142	Luo	1	7.7	99.98
29	Khmer	198	22.6	97.2	86	Bisa	7	24.1	99.82	143	Acoli	1	50.0	99.98
30	Finnisch	190	7.2	97.4	87	Telugu	7	11.9	99.83	144	Bulu	1	25.0	99.98
31	Romani	190	37.5	97.5	88	Kannada	7	21.9	99.84	145	Lamba	1	100.0	99.99
32	Armenisch	181	18.5	97.7	89	Estnisch	6	5.7	99.84	146	Matengo	1	100.0	99.99
33	Singhalesisch	167	18.6	97.8	90	Usbekisch	6	17.1	99.85	147	Konde	1	100.0	99.99
34	Slowenisch	154	9.6	98.0	91	Berbersprache	6	4.1	99.85	148	Xhosa	1	9.1	99.99
35	Amharisch	126	13.4	98.1	92	Wolof	6	2.7	99.86	149	Shona	1	7.7	99.99
36	Koreanisch	122	10.1	98.2	93	Akan	6	3.4	99.86	150	Zande	1	25.0	99.99
37	Bulgarisch	114	7.2	98.2	94	Maninka	6	9.4	99.86	151	And. kaukasische Spr.	1	5.6	99.99
38	Hebräisch	114	9.7	98.3	95	Birmanisch	6	10.7	99.87	152	Orija	1	20.0	99.99
39	Malyalam	109	14.7	98.4	96	And. slawische Spr.	5	14.3	99.87	153	Rajastani	1	33.3	99.99
40	Tigrinya	103	16.6	98.5	97	Komi	5	41.7	99.88	154	Tamang	1	100.0	99.99
41	Bengalisch	100	15.4	98.6	98	Kasachisch	5	11.4	99.88	155	Sasak	1	20.0	99.99
42	And. iranische Spr.	91	24.6	98.7	99	Iraqw	5	71.4	99.89	156	Baluga	1	33.3	99.99
43	Tagalog	89	2.9	98.7	100	Tiv	5	3.6	99.89	157	Sangiresisch	1	100.0	100.00
44	Paschto	88	25.3	98.8	101	Tschetschenisch	5	18.5	99.89	158	Waray	1	6.7	100.00
45	Norwegisch	86	6.3	98.9	102	Marathi	5	9.1	99.90	159	Tonganisch	1	20.0	100.00
46	Hindi	82	11.8	98.9	103	Cebuano	5	1.6	99.90	160	Kechua	1	14.3	100.00
47	Pandschabi	69	14.0	99.0	104	Trukesisch	5	27.8	99.91	161	Nigerian Pidgin	1	25.0	100.00
48	Laotisch	65	20.4	99.1	105	Sardisch	4	10.5	99.91	162	Papiamento	1	12.5	100.00
49	Katalanisch	64	10.8	99.1	106	Uigurisch	4	28.6	99.91	163	Hiri Motu	1	100.0	100.00
50	Fulfulde	64	16.4	99.2	107	Haussa	4	13.8	99.92					
51	Lingala	62	8.6	99.2	108	Luba	4	17.4	99.92					
52	And. indoarische Spr.	58	16.7	99.3	109	Ewe	4	4.7	99.92		**Total Bevölkerung abs.**			7'288'010
53	Ukrainisch	51	12.4	99.3	110	Dogon	4	8.9	99.93		**Total Fremdsprachige abs.**			584'382
54	Georgisch	48	18.1	99.3	111	Bassa	4	15.4	99.93		**Total Fremdsprachige in % der Bev.**			8.0
55	Indonesisch	45	4.8	99.4	112	Madegassisch	4	2.5	99.93		**Total allophone Personen abs.**			122'949
56	Talisch	41	28.3	99.4	113	Themne	3	18.8	99.93		**Allophone in % der Fremsprachigen**			21.0
57	Kongo	40	19.0	99.4	114	Kikuyu	3	4.8	99.94		**Allophone in % der Bevölkerung**			1.7

Abkürzungen: Spr. = Sprache(n), Bev. = Bevölkerung, And. = Andere, n.z. = nicht zuteilbar, Fs. = Fremdsprachige Personen
Quelle: Volkszählung 2000[11]

In der **Tabelle 13** wird die Zahl der allophonen Personen im Jahr 2000 (konservative Definition II) in Bezug zu den im Jahr 2007 geleisteten Einsatzstunden für interkulturelles Übersetzen der 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen gesetzt. Die Aussagekraft der Einsatzminuten für interkulturelles Übersetzen pro allophone Person und nach Sprache ist insofern beschränkt, als sich zwischen 2000 und 2007 die Zahl und die Verteilung nach einzelnen Sprachen verändert haben kann. Wenn anstelle der konservativen Definition II (150'000 allophone Personen) die Definition I (300'000 allophone Personen) verwendet wird, so halbiert sich (über alle Sprachen gesehen) die Anzahl Minuten für interkulturelles Übersetzen pro allophone Person und Jahr.

[11] Basis: Gesamte Bevölkerung ohne Touristen, Grenzgänger und Sans Papiers (Asylbewerber sind in der Volkszählung 2000 also auch enthalten). Longchamps et al. (2005) schätzten basierend auf einer Befragung im September und Oktober 2004, dass in der Schweiz rund 90'000 Sans Papier lebten.

Trotz dieser Unzulänglichkeiten möchten wir folgende Beobachtungen hervorheben:

- Pro allophone Person (konservative Definition II) wurden im Jahr 2007 rund **33 Minuten** interkulturelles Übersetzen geleistet.
- Davon wurden **21 Minuten** im Bereich **Gesundheit** erbracht.

Tabelle 13: Einsatzminuten interkulturelles Übersetzen pro allophone Person (Def. II) und pro Jahr

	Albanisch	Italienisch[1]	Portugiesisch	Russisch[2]	Bosnisch / Kroatisch / Serbisch	Tamilisch	Türkisch	Andere	Total
Alle Nachfragergruppen									
Einsatzstunden ikÜ im 2007	17'343	1'498	5'664	2'235	12'330	6'863	13'705	22'836	82'474
Anzahl allophone Personen (Def. I)	37'062	0	19'909	1'063	28'922	7'264	15'746	40'035	150'000
Einsatzminuten pro Person	28	n.a.	17	126	26	57	52	34	33
Gesundheitswesen									
Einsatzstunden ikÜ im 2007	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	52'074
Anzahl allophone Personen (Def. I)	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	150'000
Einsatzminuten pro Person	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	21

Quelle: Volkszählung 2000, BFM (2008b), Anzahl allophone Personen gemäss der konservativen Definition II; ikÜ: interkulturelles Übersetzen
Fussnoten: [1]Gemäss unserer Definition II einer allophonen Person gibt es in der Schweiz keine italienisch sprechenden allophonen Personen. [2] Hypothese: Der hohe Wert für Russisch dürfte darauf zurückzuführen sein, dass «Russisch» in der Volkszählung 2000 anders definiert ist als bei den Vermittlungsstellen

2.4.3 Gesundheit und Migration

Dieser Abschnitt hat nicht den Anspruch, einen Überblick über gesundheitsspezifische Aspekte der Migration zu geben. Wir verweisen hierfür auf Rommel et al. (2006). Hervorzuheben ist Folgendes: Rommel et al. (2006) befragten ausländische Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien, Kosovo, Portugal, Türkei und Sri Lanka zu deren Sprachkenntnissen, so dass für diese Bevölkerungsgruppe der Anteil der Personen bekannt ist, welche nur über sehr schlechte oder schlechte passive und aktive Kenntnisse einer Schweizer Landessprache verfügen. Multipliziert man diesen Anteil mit der Anzahl ausländischer Personen gemäss der Statistik der ausländischen Bevölkerung PETRA, erhält man eine Kennzahl, welche als allophone Bevölkerung interpretiert werden kann.

Auf diese Weise kann errechnet werden, dass im Jahr 2006 **122'098 allophone Personen** in der Schweiz gelebt haben.[12] Dieser Wert entspricht etwa den **122'949 allophonen Personen**, welche wir gemäss der konservativen Definition II basierend auf den Daten der Volkszählung 2000 errechnet haben (vgl. Abschnitt 2.4.2.[13] Die gestützt auf Rommel et al. (2006) abgeleitete Anzahl allophoner Personen beruht auf der Annahme, dass diejenigen ausländischen Personen allophon sind, die über eine schlechte oder sehr schlechte aktive Sprachkenntnis verfügen. Insofern muss auch die gestützt auf Rommel et al. (2006) implizierte Anzahl allophoner Personen als konservative Untergrenze interpretiert werden. Es muss davon ausgegangen werden, dass ein Teil der ausländischen Personen, die angeben, über mittelmässige Sprachkenntnisse zur verfügen, in der Realität nicht in der Lage sind, ein Gespräch mit den institutionellen Kunden (z.B. des Gesundheitswesens) zu führen.

[12] Dies ist eine Schätzung aufgrund einer Stichprobenerhebung mit einer gewissen statistischen Unschärfe.
[13] Die Volkszählung ist eine Vollerhebung und daher der ermittelte Wert nur mit wenig statistischer Unschärfe behaftet.

Basierend auf den Angaben zur Beanspruchung der Gesundheitswesens durch die (allophone) Bevölkerung aus Rommel et al. (2006) und unter vier Annahmen kann für den Gesundheitsbereich geschätzt werden, mit welchem Potential-Bedarf für interkulturelles Übersetzen im Sinne von Einsatzstunden pro Jahr gerechnet werden darf. **Dieser Potential-Bedarf kann auch als die unsichtbare Nachfrage der allophonen Bevölkerung nach interkulturellem Übersetzen interpretiert werden**. Die vier Annahmen sind dabei die folgenden:

■ **Annahme 1:** Pro Arztbesuch einer allophonen Person gibt es einen Dolmetschbedarf von 15 Minuten.
■ **Annahme 2:** Pro ambulantem Spitalbesuch einer allophonen Person gibt es einen Dolmetschbedarf von 20 Minuten.
■ **Annahme 3:** Pro stationärem Spitaltag einer allophonen Personen gibt es einen Dolmetschbedarf von 30 Minuten.
■ **Annahme 4:** Die Beanspruchung von medizinischen Dienstleistungen ist bei der allophonen ausländischen Bevölkerung die selbe wie bei der nicht-allophonen ausländischen Bevölkerung. Diese Annahme führt zu einer konservativen Schätzung, denn gestützt auf die Forschung ist davon auszugehen, dass der Gesundheitszustand der allophonen Bevölkerung schlechter ist als derjenige der nicht-allophonen ausländischen Bevölkerung.

Basierend auf diesen Annahme resultiert für die allophone Bevölkerung im Gesundheitsbereich ein Bedarf für interkulturelles Übersetzen, wie er in **Tabelle 14** dargestellt ist:

■ Gemäss unseren Berechnungen gibt es im Rahmen von ambulanten und stationären Spitalbesuchen sowie Arztbesuchen einen Bedarf von 278'008 Einsatzstunden (Def. II) bzw. 556'017 Einsatzstunden (Def. I) interkulturellen Übersetzens.
■ Geht man davon aus, dass die rund 50'000 Einsatzstunden der 16 vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen im Jahr 2007 im Gesundheitsbereich nur im Rahmen von stationären Spitalaufenthalten, also nicht im Rahmen von ambulanten Spitalbesuchen und Arztbesuchen geleistet wurden, so stehen diese 50'000 Einsatzstunden einem Potential von 87'087 Einsatzstunden (Def. II) bzw. 174'173 (Def. I) Einsatzstunden gegenüber. Geht man zusätzlich davon aus, dass der Markt im Sinne von stationären Spitalaufenthalten bereits heute abgeschöpft ist, würde dies bedeuten, dass im Jahr 2007 60% (Def. II) bzw. 30% (Def. I) des interkulturellen Übersetzens durch professionelle interkulturelle Übersetzer/innen und 40% (Def. II) bzw. 70% (Def. I) durch Ad Hoc Dolmetscher/innen geleistet wurden.
■ Das grösste Nachfragepotential für interkulturelles Übersetzen entsteht durch Arztbesuche, nicht durch Spitalbesuche.

Tabelle 14: Bedarf an interkulturellem Übersetzen im Gesundheitsbereich

	300'000 allophone Personen (Def. I)	150'000 allophone Personen (Def. II)
Ständige ausländische Bevölkerung		
Anzahl allophone Personen	281'908	140'954
Übersetzungsbedarf Arztbesuch in h	343'832	171'916
Übersetzungsbedarf ambulanter Spitalbesuch in h	17'039	8'519
Übersetzungsbedarf stationärer Spitalbesuch in h	156'596	78'298
Übersetzungsbedarf Total im Gesundheitswesen in h p.a.	517'467	258'734
Ausländische Bevölkerung im Asylbereich		
Anzahl allophone Personen	18'092	9'046
Übersetzungsbedarf Arztbesuch in h	19'523	9'761
Übersetzungsbedarf ambulanter Spitalbesuch in h	1'450	725
Übersetzungsbedarf stationärer Spitalbesuch in h	17'577	8'788
Übersetzungsbedarf Total im Gesundheitswesen in h p.a.	38'550	19'275
Total		
Anzahl allophone Personen	300'000	150'000
Übersetzungsbedarf Arztbesuch in h	363'355	181'677
Übersetzungsbedarf ambulanter Spitalbesuch in h	18'489	9'244
Übersetzungsbedarf stationärer Spitalbesuch in h	174'173	87'087
Übersetzungsbedarf Total im Gesundheitswesen in h p.a.	556'017	278'008

Quelle: eigene Berechnungen. Den Berechnungen liegen Daten aus Rommel et al. (2006), aus der Volkszählung 2000 und der Statistik der ausländischen Bevölkerung PETRA zugrunde

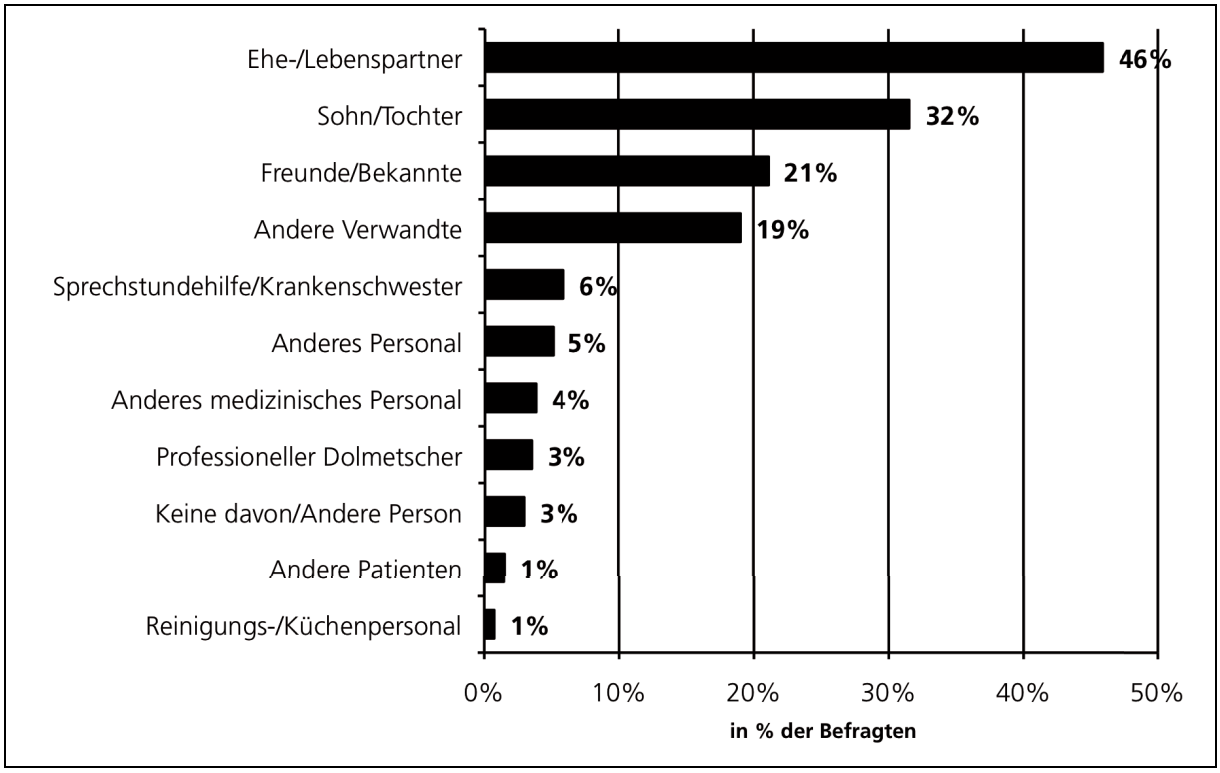
Im Zusammenhang mit der Differenz zwischen dem errechneten Bedarf an Einsatzstunden des interkulturellen Übersetzens und den erbrachten Einsatzstunden im Jahr 2007 erscheinen uns folgende Anmerkungen wichtig:

■ Erstens ist der Markt für professionelles interkulturelles Übersetzen im Gesundheitswesen noch nicht vollständig abgeschöpft. Das grosse verbleibende **Marktpotential entsteht durch Arztbesuche**. Der Markt, welcher durch Spitalbesuche entsteht, scheint – je nach Annahme über die Anzahl allophone Personen in der Schweiz - mehr oder weniger abgeschöpft zu sein.

■ Zweitens zeigt **Abbildung 5**, dass im Jahr 2005 lediglich 3% der befragten Personen mit Übersetzungsbedarf[14] bereits mindestens einmal die Dienste eines professionellen Dolmetschers beansprucht haben. Vor diesem Hintergrund erscheint es uns plausibler, dass es in der Schweiz nicht 150'000 (Def. II), sondern 300'000 (Def. I) allophone Personen gibt. Die Annahme von 150'000 allopohonen Personen impliziert, dass bereits heute im Markt von stationären Spitalaufenthalten 60% des interkulturellen Übersetzens durch vermittelte professionelle interkulturelle Übersetzer/innen erbracht werden. Dies erscheint uns vor dem Hintergrund von Abbildung 5 als unrealistisch.

[14] Definiert als Personen, die bereits mindestens einmal auf die Hilfe einer übersetzenden Person zurückgegriffen haben.

Abbildung 5: Einsatz der verschiedenen Sprachmittler gemäss Rommel et al. (2006)



Quelle: eigene Berechnungen (gewichtetes Mittel) basierend auf Rommel et al. (2006), Basis: Befragte, welche bereits mindestens einmal auf die Hilfe einer übersetzenden Person zurückgegriffen haben, Frage: Welche Personengruppe war bereits mindestens einmal als Sprachmittler für Sie aktiv?, Mehrfachantworten

2.5 Bedarfsermittlung

2.5.1 Faktoren, die den Bedarf beeinflussen

In diesem Kapitel werden wir eine Bedarfsermittlung, d.h. eine Abschätzung der zukünftigen Nachfrage nach Telefondolmetschdiensten vornehmen. Die Prognose der zukünftigen Nachfrage ist alles andere als trivial, weil sie von einer Vielzahl von Faktoren abhängig ist, welche die dezentralen Entscheidungen der Wirtschaftsubjekte im Markt für interkulturelles Übersetzen beeinflussen. Diese dezentral durch die einzelnen Marktsubjekte getroffenen Entscheidungen determinieren schlussendlich das Marktangebot und die Marktnachfrage – und damit das in der Zukunft umgesetzte Volumen des interkulturellen Übersetzen. Wenn wir von «Bedarf» sprechen, meinen wir genau dieses in der Zukunft umgesetzte Volumen des interkulturellen Übersetzens.

Einige Faktoren, welche die Entscheidungen der Wirtschaftssubjekte beeinflussen, sind nicht quantifizierbar (z.B. Sensibilisierung für integrationspolitische Anliegen). Andere Faktoren wiederum sind zwar quantifizierbar, deren quantitativer oder sogar qualitativer Einfluss auf die Wirtschaftssubjekte hingegen nicht (z.B. kann die Preiselastizität der Nachfrage nicht quantifiziert werden). Schliesslich kommt dazu, dass die verschiedenen Einflussfaktoren nicht unabhängig voneinander sind, sondern sich gegenseitig beeinflussen (bspw. beeinflusst die Politik zur Finanzierung des interkulturellen Übersetzens u.a. den Preis für interkulturelles Übersetzen), so dass die Wirkung der entscheidenden Faktoren nicht als die Summe der Einzelwirkungen der verschiedenen Faktoren begriffen werden kann

Ein Prognosemodell kann diese Komplexität der Fragestellung nicht abbilden, so dass vereinfachende Annahmen bezüglich der relevanten Einflussfaktoren getroffen werden müssen. Die folgenden Faktoren werden wir in unserem Prognosemodell detailliert berücksichtigen:

■ **Anzahl allophone Personen:** Die Bedarfsermittlung wird einerseits unter der Annahme durchgeführt, dass es in der Schweiz a) 150'000 allophone Personen, b) 300'000 allophone Personen gibt (vgl. Abschnitt 2.4.2).
■ **Zielgruppe:** Der Bedarf wird gesondert für den Bereich «Gesundheitswesen» (bestehend aus Spitälern, Kliniken und Arztpraxen) sowie den Bereich «Andere Bereiche» prognostiziert. Der Bereich «Andere Bereiche» setzt sich zusammen aus den Bereichen «Soziales», «Bildung» sowie «Anderes», wie sie in BFM (2008b) definiert sind.
■ **Methodenangebot:** Der Bedarf wird gesondert für Face-To-Face-Dolmetschen und Telefondolmetschen prognostiziert.

Von den nachfolgenden Faktoren ist zu erwarten, dass diese den zukünftigen Bedarf beeinflussen. Bezüglich dieser Faktoren geht unser Prognosemodell von den untenstehend formulierten Annahmen aus:

■ **Politik zur Finanzierung des interkulturellen Übersetzens:** Wir gehen davon aus, dass sich an der aktuellen Finanzierungssystematik bis ins Jahr 2013 grundlegend nichts ändert. Insbesondere gehen wir davon aus, dass keine finanzpolitische Lösung zustande kommt, so dass sich die institutionellen Kunden einem Preis von Null für interkulturelles Übersetzen ausgesetzt sehen würden (z.B. Krankenkassen-Lösung).
■ **Finanzielle Mittel und Restriktionen der institutionellen Kunden:** Zahlreiche Institutionen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich (Arztpraxen, Sozialberatungsstellen, Schulen etc.) haben bis ins Jahr 2013 nur einen engen finanziellen Spielraum, was den Einsatz von interkulturellen Über-

setzer/innen anbelangt. Wir gehen jedoch davon aus, dass die institutionellen Kunden, insbesondere die Spitäler in der Lage sind, die notwendigen finanziellen Mittel bereitzustellen, die sich aus dem prognostizierten Bedarf ergeben.

■ **Preis des interkulturellen Übersetzens**, dem sich die institutionellen Kunden ausgesetzt sehen: Wir gehen davon aus, dass dieser Preis ungefähr dem Preis entspricht, der heute zu beobachten ist. Allenfalls können die Preise leicht sinken, da die Anbieter in der Zukunft zusätzliche Skaleneffekte ausnutzen können und so die Durchschnittskosten pro Einsatzstunde fallen.

■ **Einfachheit des Zugangs und der Handhabung der Dolmetschdienste**, insbesondere des Telefondolmetschdienstes: Wir gehen davon aus, dass der Zugang und die Handhabung des zukünftigen Telefondolmetschdienstes für die institutionellen Kunden sehr einfach und und vorteilhaft ist. Auch bezüglich Face-To-Face-Dolmetschen können in Zukunft Vereinfachungen in der Geschäftsabwicklung realisiert werden.

■ **Bekanntheit der Dolmetschdienste** bei denjenigen Mitarbeiter/innen der institutionellen Kunden, die einen Einsatz des interkulturellen Übersetzens entscheiden können («Entscheidträger/innen») und bei der allophonen Bevölkerung: Wir gehen davon aus, dass durch den Markteintritt eines neuen, vom BAG subventionierten Anbieters die Bekanntheit der Möglichkeit des interkulturellen Übersetzens bis ins Jahr 2013 markant gesteigert werden kann.

■ **Sensibilisierung** der Gesellschaft, der institutionellen Kunden und deren Entscheidträger/innen für integrationspolitische Anliegen: Wir gehen davon aus, dass die Sensibilisierung insbesondere in der Deutschen und Italienischen Schweiz durch Kommunikationsmassnahmen substantiell verbessert wird.

■ Kenntnis des **Nutzens des interkulturellen Übersetzens** bei den Entscheidträger/innen der institutionellen Kunden: Wir gehen davon aus, dass infolge geeigneter Kommunikationsmassnahmen den institutionellen Kunden der Nutzen von interkulturellem Übersetzen zunehmend verständlich wird und die Entscheidträger/innen diesen zunehmend internalisieren.

■ Zukünftige **Struktur des Marktes** für interkulturelles Übersetzen (Oligopol, nationales Monopol, sprachregionales Monopol, regionale Monopole): Wir gehen davon aus, dass die Struktur des Marktes für interkulturelles Übersetzen keinen Einfluss auf den Bedarf hat.

■ **Marktstrategie und -bearbeitung der zukünftigen Anbieter:** Wir gehen davon aus, dass insbesondere der zukünftige Telefondolmetschdienst den Markt mit Verkaufs- und Kommunikationsaktivitäten professionell und nachhaltig bearbeiten wird.

2.5.2 Prognose Übersetzungsbedarf in den Jahren 2008 bis 2015

Das methodische Vorgehen, dass uns zu einer Prognose des zukünftigen Bedarfs für interkulturelles Übersetzen führt, kann in drei Teilschritten erklärt werden:

Erster Schritt: Übersetzungsbedarf im Jahr 2013

Wir gehen davon aus, dass sich ab 2013 ein neues Gleichgewicht auf dem Markt für interkulturelles Übersetzen einstellen wird. Zur Ermittlung des Übersetzungsbedarfs heute in der Schweiz verwenden wir Informationen zur Nutzungsintensität der allophonen Bevölkerung (vgl. Abschnitt 2.4.3). Zudem arbeiten wir mit Annahmen bezüglich des Übersetzungsbedarfs während einem ambulanten Spitalaufenthalt, einem stationären Spitalaufenthalt und einer Konsultation in einer Arztpraxis. Um den Übersetzungsbedarf für die Zielgruppe «Andere Bereiche» berechnen zu können, treffen wir die (aufgrund internationaler Vergleichen plausible) Annahme, dass der Übersetzungsbedarf im Gesund-

heitswesens gleich gross ist wie derjenige aller anderen Bereiche. Diese Annahmen sind in **Tabelle 15** ausgewiesen.

Tabelle 15: Szenario-unabhängige Grundannahmen

Übersetzungbedarf pro Arzbesuch in Minuten		15
Übersetzungbedarf pro ambulantem Spitalbesuch in Minuten		20
Übersetzungbedarf pro stationärem Spitalbesuch in Minuten		30
Langristiger Anteil des Gesundheitswesens am gesamten Übersetzungsbedarf (Ad-Hoc-D, FTFD und TD)		50.0%
	Ständige ausländische Wohnbevölkerung	Ausländische Bevölkerung im Asylbereich
Anteil mit schlechten oder sehr schlechten aktiven Kenntnissen einer Regionalsprache	7.5%	16.4%
Arztbesuchsquote in letzten 12 Monaten	74.4%	65.6%
Spitalbesuchsquote ambulant in letzten 12 Monaten	18.1%	24.0%
Spitalbesuchsquote stationär in letzten 12 Monaten	15.6%	22.5%
Anzahl Arztbesuche in letzten 12 Monaten	4.9	4.3
Anzahl Spitaltage in letzten 12 Monaten	1.1	1.9

Abkürzungen: ad-hoc-D = ad-hoc-Dolmetschen, FTFD = Face-to-face-Dolmetschen, TD = Telefondolmetschen
Quelle: Rommel et al. (2006), eigene Berechnungen, eigene Darstellung

Den Übersetzungsbedarf im Gesundheitsbereich berechnen wir einerseits unter der Annahme, dass es in der Schweiz a) 150'000 allophone Personen, b) 300'000 allophone Personen gibt. Für 150'000 allophone Personen ergibt sich ein Übersetzungsbedarf von **278'008 Stunden pro Jahr**, für 300'000 allophone Personen ein Übersetzungsbedarf von **556'017 Stunden pro Jahr.** Der Übersetzungsbedarf insgesamt für alle Bereiche (Gesundheit, Soziales, Bildung und weiteres) liegt doppelt so hoch. Wir treffen die Annahme, dass dieser Übersetzungsbedarf auch den Bedarf im Jahr 2013 darstellt. Zu den Annahmen, die in Tabelle 15 dargestellt sind, möchten wir folgende Anmerkungen anbringen:

■ Die Annahmen zum Übersetzungsbedarf pro Arztbesuch, pro ambulantem Spitalbesuch und pro stationärem Spitalbesuch sind empirisch nicht gesichert und beruhen auf Plausibilitätsüberlegungen.
■ Die restlichen Annahmen in Tabelle 15 können als empirisch gesichert bezeichnet werden, da sie auf Rommel et al. (2006) beruhen.

Zweiter Schritt: Verteilung des Übersetzungsbedarfs auf Dolmetschmethoden

Wir treffen Annahmen darüber, wie sich der im Schritt 1 berechnete Übersetzungsbedarf im Jahr 2013 auf die verschiedenen Dolmetsch-Methoden (Ad-Hoc-Dolmetschen, Face-To-Face-Dolmetschen, Telefondolmetschen) verteilen wird. Dabei definieren wir zwei unterschiedliche Szenarien: Im Szenario «Offensiv 300'000 Allophone» wird ein höherer Anteil des Übersetzungsbedarfs im Jahr 2013 durch professionelles, vermitteltes Dolmetschen geleistet als in den beiden Szenarien «Pragmatisch 150'000 Allophone» und «Pragmatisch 300'000 Allophone». Die detaillierten Szenario-abhängigen Annahmen können der **Tabelle 16** entnommen werden. Zu den Annahmen sind folgende Bemerkungen wichtig:

■ Es ist davon auszugehen, dass die Arztpraxen und die Kundengruppe «Andere Bereiche», darunter insbesondere der Bereich «Bildung», hinsichtlich dem Einsatz von interkulturellen Übersetzer/innen engen finanziellen Restriktionen ausgesetzt sind. Aus diesem Grund gehen wir davon aus, dass ohne

eine grundlegende finanzpolitische Änderung bei diesen potentiellen Kunden auch in Zukunft in erster Linie Ad-Hoc-Dolmetscher (oder gar keine Dolmetscher) eingesetzt werden.

■ Den durchschnittlichen Übersetzungsbedarf pro Arztbesuch bzw. pro ambulantem Spitalbesuch haben wir auf 15 bzw. 20 Minuten geschätzt. Diese Annahmen implizieren, dass in Arztpraxen und während ambulanten Spitalbesuchen aus ökonomischen Gründen in erster Linie Telefondolmetschen eingesetzt werden dürfte.

■ In den Bereichen Soziales und Bildung, welche dem Bereich «Andere Bereich» subsumiert sind, können Gespräche mit allophonen Personen besser geplant werden als in einem Spital, da es in diesen Bereichen kaum Notfälle geben dürfte und der Arbeitsalltag weniger von Hektik und nicht planbaren Ereignissen geprägt ist. Aus diesem Grund dürfte der Anteil von Face-To-Face-Dolmetschen in diesen Bereichen markant über dem Anteil von Telefondolmetschen liegen.

Tabelle 16: Szenario-abhängige Annahmen zur Verteilung des Übersetzungsbedarfs auf Dolmetschmethoden

Modellspezifische Annahmen

		Modell 1.1 «Pragmatisch 150'000 Allophone» und **Modell 1.2** «Pragmatisch 300'000 Allophone»		**Modell 2.2** «Offensiv 300'000 Allophone»	
		Ad-Hoc-Dolmetschen	Interkulturelles Übersetzen	Ad-Hoc-Dolmetschen	Interkulturelles Übersetzen
Aufteilung des Übersetzungsbedarfs ab dem Jahr 2013 auf Ad-Hoc-Dolmetschen und professionelles, interkulturelles Übersetzen	Arztbesuche	97%	3%	90%	10%
	Ambulante Spitalbesuche	60%	40%	30%	70%
	Stationäre Spitalbesuche	40%	60%	20%	80%
	Andere Bereiche	80%	20%	50%	50%
		Telefon-dolmetschen	Face-To-Face-Dolmetschen	Telefon-dolmetschen	Face-To-Face-Dolmetschen
Aufteilung des vermittelten interkulturellen Übersetzens ab dem Jahr 2013 auf Telefondolmetschen und Face-To-Face-Dolmetschen	Arztbesuche	80%	20%	80%	20%
	Ambulante Spitalbesuche	80%	20%	80%	20%
	Stationäre Spitalbesuche	40%	60%	40%	60%
	Andere Bereiche	20%	80%	20%	80%

Quelle: eigene Berechnungen, eigene Darstellung

Wir wissen nun, wieviele Einsatzstunden Ad-Hoc-Dolmetschen, Telefondolmetschen und Face-To-Face-Dolmetschen im Jahr 2013 von den verschiedenen Zielgruppen nachgefragt werden (vgl. **Tabelle 17**). In der letzten Spalte der Tabelle werden zum Vergleich die Einsatzstunden interkulturellen Übersetzens im Jahr 2007 gemäss BFM (2008b) ausgewiesen. Wir erachten folgende Aspekte als wichtig:

■ Unsere Annahmen implizieren, dass ab dem Jahr 2013 über alle Kundengruppe bzw. Bereiche gesehen 21% (Pragmatische Szenarien 1.1 und 1.2) bzw. 42% (Offensives Szenario 2.2) des gesamten Übersetzungsbedarf über professionelle vermittelte interkulturelle Übersetzer (FTFD und TD) erbracht werden. Betreffend die institutionellen Kunden des Gesundheitswesens liegen diese Anteile etwas höher, nämlich bei 22% bzw. 51%.

■ Das Szenario «Pragmatisch 150'000 Allophone» stellt das konservativste Modell dar. In diesem Modell würde Face-To-Face-Dolmetschen auf dem heutigen Niveau stagnieren (rund 80'000 Einsatzstunden). Der Gesamtmarkt würde von 80'000 auf 117'000 Einsatzstunden steigen, wobei das Wachstum fast vollständig ein Wachstum des Telefondolmetschens wäre. Wir beurteilen dieses Szenario als zu konservativ. Denn im Abschnitt 2.3.1 konnten wir darlegen, dass Face-To-Face-Dolmetschen ein «minimales Potential» von 145'142 Stunden aufweist – dieses Volumen würde sich ergeben, wenn in der Deutschen und Italienischen Schweiz die Übersetzungsintensität gleich gross wäre wie in der

Französischen Schweiz. Die Modelle 1.2 und 2.2 implizieren 155'000 und 189'000 Einsatzstunden Face-To-Face-Dolmetschen, was etwas über diesem minimalen Potential liegt.

Tabelle 17: Verteilung der Einsatzstunden auf Zielgruppen und Dolmetschmethoden im Jahr 2013

Modellnummer		Modell 1.1		Modell 1.2		Modell 2.2		Benchmark
Modellname		«Pragmatisch 150'000 Allophone»		«Pragmatisch 300'000 Allophone»		«Offensiv 300'000 Allophone»		«Effektive Einsatzstunden 2007»
Kennzahl		in h	in %	in h	in %	in h	in %	in h
Verteilung Übersetzungsvolumen auf Märkte nach Dolmetschmethoden								
Alle Methoden	Gesamtmarkt	556'017	100.0%	1'112'034	100.0%	1'112'034	100.0%	
	Gesundheitswesen	278'008	50.0%	556'017	50.0%	556'017	50.0%	
	Andere Bereiche	278'008	50.0%	556'017	50.0%	556'017	50.0%	
Ad-Hoc-Dolmetschen	Gesamtmarkt	439'015	100.0%	878'030	100.0%	645'409	100.0%	
	Gesundheitswesen	216'608	49.3%	433'217	49.3%	367'401	56.9%	
	Andere Bereiche	222'407	50.7%	444'814	50.7%	278'008	43.1%	
TD	Gesamtmarkt	39'340	100.0%	78'679	100.0%	150'759	100.0%	
	Gesundheitswesen	28'219	71.7%	56'439	71.7%	95'158	63.1%	
	Andere Bereiche	11'120	28.3%	22'241	28.3%	55'602	36.9%	
FTFD	Gesamtmarkt	77'662	100.0%	155'324	100.0%	315'865	100.0%	78'711
	Gesundheitswesen	33'181	42.7%	66'362	42.7%	93'459	29.6%	49'698
	Andere Bereiche	44'481	57.3%	88'963	57.3%	222'407	70.4%	29'013
TD+FTFD	Gesamtmarkt	117'002	100.0%	234'003	100.0%	466'625	100.0%	
	Gesundheitswesen	61'400	52.5%	122'801	52.5%	188'617	40.4%	
	Andere Bereiche	55'602	47.5%	111'203	47.5%	278'008	59.6%	

Abkürzungen: FTFD = Face-to-face-Dolmetschen, TD = Telefondolmetschen
Quelle: Eigene Berechnungen, eigene Darstellung

Dritter Schritt: Annahmen zum dynamischen Übergang zum neuen Gleichgewicht ab dem Jahr 2013

Wir treffen Annahmen zum dynamischen Übergang des Jahres 2007 ins Jahr 2013, so dass im Jahr 2013 die Einsatzstunden resultieren, die im dritten Schritt berechnet wurde. Diese Annahmen zum Wachstumsverlauf können für die vier verschiedenen Szenarien den Ergebnis-Tabellen auf den nachfolgenden Seiten entnommen werden. **Tabelle 18** zeigt die Ergebnisse zum Modell «Pragmatisch 150'000 Allophone»

Tabelle 18: Ergebnisse zum Modell 1.1 «Pragmatisch 150'000 Allophone»

Szenario "Pragmatisch 150'000 Allophone"												
			2006	**2007**	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Alle institutionellen Kunden												
Total	EH	h	**72'561**	**78'711**	85'382	92'619	103'912	111'514	115'593	117'002	117'002	117'002
		Δ VJ %	**n.a.**	**8.5**	8.5	8.5	12.2	7.3	3.7	1.2	0.0	0.0
FTFD	EH	h	72'561	77'924	84'102	90'767	94'983	85'530	79'682	77'662	77'662	77'662
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	91.4	76.7	68.9	66.4	66.4	66.4
		Δ VJ %	n.a.	7.4	7.9	7.9	4.6	-10.0	-6.8	-2.5	0.0	0.0
TD	EH	h	0	787	1'281	1'852	8'929	25'984	35'910	39'340	39'340	39'340
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	8.6	23.3	31.1	33.6	33.6	33.6
		Δ VJ %	**n.a.**	**n.a.**	62.7	44.6	382.0	191.0	38.2	9.6	0.0	0.0
Institutionelle Kunden des Gesundheitswesens												
Total	EH	h	**47'673**	**49'697**	51'806	54'005	57'553	59'821	60'999	61'400	61'400	61'400
		in % A.K.	**65.7**	**63.1**	60.7	58.3	55.4	53.6	52.8	52.5	52.5	52.5
		Δ VJ %	**n.a.**	**4.2**	4.2	4.2	6.6	3.9	2.0	0.7	0.0	0.0
FTFD	EH	h	47'673	49'200	51'029	52'925	51'857	41'958	35'504	33'181	33'181	33'181
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	90.1	70.1	58.2	54.0	54.0	54.0
		in % A.K.	65.7	63.1	60.7	58.3	54.6	49.1	44.6	42.7	42.7	42.7
		Δ VJ %	**n.a.**	3.2	3.7	3.7	-2.0	-19.1	-15.4	-6.5	0.0	0.0
TD	EH	h	0	497	777	1'080	5'695	17'863	25'496	28'219	28'219	28'219
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	9.9	29.9	41.8	46.0	46.0	46.0
		in % A.K.	**n.a.**	63.1	60.7	58.3	63.8	68.7	71.0	71.7	71.7	71.7
		Δ VJ %	**n.a.**	**n.a.**	56.4	39.0	427.3	213.6	42.7	10.7	0.0	0.0

Anmerkungen: grau: Annahmen; fett: effektive Daten, normal; aus Annahmen und effektiven Daten resultierende Kennzahlen
Abkürzungen: EH = Einsatzstunden, A.K. = Aller Kunden, Meth. = Dolmetschmethode (FTFD, TD), FTFD = Face-To-Face-Dolmetschen, TD = Telefondolmetschen, Δ = Differenz, VJ = Vorjahr
Quelle: eigene Berechnungen, eigene Darstellung

Tabelle 19 zeigt die Ergebnisse zum Szenario bzw. Modell «Pragmatisch 300'000 Allophone»

Tabelle 19: Ergebnisse zum Modell 1.2 «Pragmatisch 300'000 Allophone»

Szenario "Pragmatisch 300'000 Allophone"												
			2006	**2007**	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Alle institutionellen Kunden												
Total	EH	h	**72'561**	**78'711**	85'382	92'619	143'377	190'522	221'846	234'004	234'004	234'004
		Δ VJ %	**n.a.**	**8.5**	8.5	8.5	54.8	32.9	16.4	5.5	0.0	0.0
FTFD	EH	h	72'561	77'924	84'102	90'767	131'395	145'776	152'630	155'325	155'325	155'325
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	91.6	76.5	68.8	66.4	66.4	66.4
		Δ VJ %	n.a.	7.4	7.9	7.9	44.8	10.9	4.7	1.8	0.0	0.0
TD	EH	h	0	787	1'281	1'852	11'982	44'746	69'216	78'679	78'679	78'679
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	8.4	23.5	31.2	33.6	33.6	33.6
		Δ VJ %	**n.a.**	**n.a.**	62.7	44.6	546.9	273.4	54.7	13.7	0.0	0.0
Institutionelle Kunden des Gesundheitswesens												
Total	EH	h	**47'673**	**49'697**	51'806	54'005	79'745	102'550	117'213	122'800	122'800	122'800
		in % A.K.	**65.7**	**63.1**	60.7	58.3	55.6	53.8	52.8	52.5	52.5	52.5
		Δ VJ %	**n.a.**	**4.2**	4.2	4.2	47.7	28.6	14.3	4.8	0.0	0.0
FTFD	EH	h	47'673	49'200	51'029	52'925	72'141	71'980	68'179	66'361	66'361	66'361
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	90.5	70.2	58.2	54.0	54.0	54.0
		in % A.K.	65.7	63.1	60.7	58.3	54.9	49.4	44.7	42.7	42.7	42.7
		Δ VJ %	**n.a.**	3.2	3.7	3.7	36.3	-0.2	-5.3	-2.7	0.0	0.0
TD	EH	h	0	497	777	1'080	7'604	30'570	49'035	56'439	56'439	56'439
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	9.5	29.8	41.8	46.0	46.0	46.0
		in % A.K.	**n.a.**	63.1	60.7	58.3	63.5	68.3	70.8	71.7	71.7	71.7
		Δ VJ %	**n.a.**	**n.a.**	56.4	39.0	604.0	302.0	60.4	15.1	0.0	0.0

Anmerkungen: grau: Annahmen; fett: effektive Daten, normal; aus Annahmen und effektiven Daten resultierende Kennzahlen
Abkürzungen: EH = Einsatzstunden, A.K. = Aller Kunden, Meth. = Dolmetschmethode (FTFD, TD), FTFD = Face-To-Face-Dolmetschen, TD = Telefondol-metschen, D = Differenz, VJ = Vorjahr
Quelle: eigene Berechnungen, eigene Darstellung

Tabelle 20 zeigt die Ergebnisse zum Szenario bzw. Modell «Offensiv 300'000 Allophone»

Tabelle 20: Ergebnisse zum Modell 2.2 «Offensiv 300'000 Allophone»

Szenario "Offensiv 300'000 Allophone"												
			2006	**2007**	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Alle institutionellen Kunden												
Total	EH	h	**72'561**	**78'711**	85'382	92'619	192'798	317'919	421'080	466'625	466'625	466'625
		D VJ %	**n.a.**	**8.5**	8.5	8.5	108.2	64.9	32.4	10.8	0.0	0.0
FTFD	EH	h	72'561	77'924	84'102	90'767	177'239	244'799	293'855	315'866	315'866	315'866
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	91.9	77.0	69.8	67.7	67.7	67.7
		D VJ %	n.a.	7.4	7.9	7.9	95.3	38.1	20.0	7.5	0.0	0.0
TD	EH	h	0	787	1'281	1'852	15'559	73'121	127'225	150'759	150'759	150'759
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	8.1	23.0	30.2	32.3	32.3	32.3
		D VJ %	**n.a.**	**n.a.**	62.7	44.6	739.9	370.0	74.0	18.5	0.0	0.0
Institutionelle Kunden des Gesundheitswesens												
Total	EH	h	**47'673**	**49'697**	51'806	54'005	96'326	141'617	174'909	188'616	188'616	188'616
		in % A.K.	**65.7**	**63.1**	60.7	58.3	50.0	44.5	41.5	40.4	40.4	40.4
		D VJ %	**n.a.**	**4.2**	4.2	4.2	78.4	47.0	23.5	7.8	0.0	0.0
FTFD	EH	h	47'673	49'200	51'029	52'925	86'969	96'405	95'051	93'458	93'458	93'458
		in % Meth.	100.0	99.0	98.5	98.0	90.3	68.1	54.3	49.5	49.5	49.5
		in % A.K.	65.7	63.1	60.7	58.3	49.1	39.4	32.3	29.6	29.6	29.6
		D VJ %	**n.a.**	3.2	3.7	3.7	64.3	10.9	-1.4	-1.7	0.0	0.0
TD	EH	h	0	497	777	1'080	9'357	45'211	79'858	95'158	95'158	95'158
		in % Meth.	0.0	1.0	1.5	2.0	9.7	31.9	45.7	50.5	50.5	50.5
		in % A.K.	**n.a.**	63.1	60.7	58.3	60.1	61.8	62.8	63.1	63.1	63.1
		D VJ %	**n.a.**	**n.a.**	56.4	39.0	766.3	383.2	76.6	19.2	0.0	0.0

Anmerkungen: grau: Annahmen; fett: effektive Daten, normal; aus Annahmen und effektiven Daten resultierende Kennzahlen
Abkürzungen: EH = Einsatzstunden, A.K. = Aller Kunden, Meth. = Dolmetschmethode (FTFD, TD), FTFD = Face-To-Face-Dolmetschen, TD = Telefondol-metschen, D = Differenz, VJ = Vorjahr
Quelle: eigene Berechnungen, eigene Darstellung

3 Anforderungen an einen nationalen Telefondolmetschdienst

Dieses Kapitel gibt Aufschluss darüber, welchen Anforderungen ein zukünftiger Telefondolmetschdienst zu genügen hat. Die formulierten Anforderungen basieren auf Erkenntnissen der durchgeführten Marktanalyse, auf der gesichteten Literatur sowie den Gesprächen mit Expert/innen und Nutzer/innen.

3.1 Einsatzsituationen

Ad-Hoc-Dolmetscher/innen vs. Übersetzungshilfen vs. professionelle Dolmetscher/innen

Forschung und Expert/innen sind sich weitgehend einig, dass Ad-Hoc-Dolmetschen im Gesundheitswesen in vielerlei Hinsicht problematisch ist und grundsätzlich vermieden werden sollte. Die Gründe werden insbesondere in der Unvereinbarkeit mit «Quality of Care» und der Überforderung der Ad-hoc-Dolmetscher/innen (Bekannte, Familienangehörige oder fremdsprachige Mitarbeiter/innen) gesehen. Dies bedeutet nicht a priori, dass in gewissen Bereichen nicht auch künftig Ad-hoc-Dolmetscher/innen eingesetzt werden können, etwa bei administrativen Kurzgesprächen (organisatorische Fragen, Terminvereinbarungen etc.). Unter gewissen Voraussetzungen und in bestimmten Situationen können auch Übersetzungshilfen eingesetzt werden, d.h. medizinische Mitarbeiter/innen, die spezifisch im Übersetzen geschult worden sind. Auch dort ist u.a. der Aspekt der Überforderung zu beachten, wenn der Einsatz zur Zusatzbelastung wird.

Interkulturelle Übersetzer/innen vs. an Dolmetschschulen ausgebildete Dolmetscher/innen

Nach dem Verständnis von BFM/EKM und BAG grenzt sich interkulturelles Übersetzen vom herkömmlichen Wort-für-Wort-Übersetzen dadurch ab, dass interkulturelle Übersetzer/innen Persönlichkeit, Wissen und Erfahrungen in eine Trialogsituation einbringen. In diesem Sinne enthalte interkulturelles Übersetzen auch ein interkulturelles Vermitteln. Der Experte aus der Forschung sieht zwischen interkulturellem Übersetzen und Wort-für-Wort-Übersetzen keinen grundsätzlichen Gegensatz, da es Wort-für-Wort-Übersetzen gar nicht gebe und immer ein Sinn übermittelt werde. Der Sinn aber enthalte Kultur per definitionem. Insofern wird nicht ausgeschlossen, dass beim interkulturellen Übersetzen in den Bereichen Gesundheit, Soziales, Bildung, Justiz & Polizei auch Dolmetscher/innen eingesetzt werden können, die an Dolmetschschulen ausgebildet worden sind.

Professionelles Dolmetschen: Face-To-Face-Dolmetschen vs. Telefondolmetschen

Insbesondere im Gesundheitswesen ist in vielen Situationen diesbezüglich gar kein Entscheidungsspielraum gegeben: Nämlich dann, wenn ein Gespräch nicht geplant werden kann (Notfallsituation) oder nicht geplant wurde, obwohl es möglich gewesen wäre (organisatorisches Versagen). In solchen Situationen kommt grundsätzlich nur Telefondolmetschen (oder der Einsatz von Übersetzungshilfen) in Frage. Gerade im Gesundheitswesen muss laut BAG davon ausgegangen werden, dass der Anteil solcher Situationen hoch ist. Nicht zuletzt deshalb, weil der Spitalalltag hektisch und oft unplanbar und der Arbeitshergang von Zufälligkeiten und Notfällen geprägt ist.

Ob in planbaren Situationen Face-To-Face-Dolmetschen oder Telefondolmetschen eingesetzt werden sollte, hängt von verschiedenen Kriterien ab: Dauer des Gesprächs, Komplexität, Emotionalität, Tragweite/Konsequenzen für die Patient/innen, einmalige oder mehrmalige Behandlungen etc. Die Expert/innen und die befragten Nutzer/innen sehen den Einsatz von Telefondolmetschen primär bei kürzeren Gesprächen sowie bei einmaligen Gesprächen. Für planbare längere Gespräche und bei län-

gerfristig angelegten Behandlungen und Therapien mit wiederholten Sitzungen sollte Face-To-Face-Dolmetschen eingesetzt werden.

Forschung und Expert/innen führen verschiedene Vor- und Nachteile von Telefondolmetschen auf. Aus der Optik der interkulturellen Übersetzer/innen ist die Präsenz vor Ort wichtig, da die Patient/innen ihre Gefühle nicht nur über das Wort, sondern auch über die Mimik kommunizieren. Darüber hinaus kann bei physischer Präsenz durch entsprechende Reaktionen (z.B. Kommunikation von Mitgefühl) besser ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden. Demgegenüber können die «Unpersönlichkeit» und «Anonymität» des Telefondolmetschens auch als Vorteil gesehen werden und kann sich die Abwesenheit einer dritten Person stärkend auf das Verhältnis zwischen Ärzt/in und allophoner Person auswirken. Ob Telefondolmetschen hinsichtlich der Quality of Care zu einem schlechteren Ergebnis führt als Face-To-Face-Dolmetschen, ist wissenschaftlich nicht belegt bzw. umstritten (vgl. Bischoff 2006).

Unbestritten ist der Einsatz von Telefondolmetschen grundsätzlich in folgenden Situationen: Erstens wenn es sich um seltene Sprachen handelt, für die es nur wenige Dolmetscher/innen gibt und diese in der Regel regional nicht verfügbar sind. Zweitens wenn es sich um dezentral gelegene medizinische Institutionen handelt und die Anfahrtszeit in keinem angemessenen Aufwandsverhältnis steht. Einig sind sich die Expert/innen, dass beim Telefondolmetschen nur Konsekutivdolmetschen, nicht aber Simultandolmetschen angewendet werden sollte.

3.2 Zu bearbeitender Markt

Die befragten Experten/innen sind sich einig, dass ein zukünftiger Telefondolmetschdienst seine Dienstleistungen **nicht nur im Gesundheitswesen, sondern auch in den Bereichen Soziales und Bildung,** in denen ebenfalls Übersetzungsbedarf verortet wird, anbieten soll. Im Gegensatz zum Gesundheitsbereich sind Notfallsituationen im Sozial- oder Bildungsbereich vermutlich weniger häufig, wodurch stärker mit Face-To-Face-Dolmetschern/innen gearbeitet werden kann. Zu bedenken sind zudem die finanziellen Restriktionen, denen bspw. der Bildungsbereich unterworfen ist. Auch die in der Marktanalyse identifizierten starken Skaleneffekte, denen das Vermittlungsgeschäft ausgesetzt ist, favorisieren grundsätzlich eine breite Marktdefinition. Zusätzliche Märkte bedeuten eine grössere Nachfrage, wodurch die existierenden Skaleneffekte stärker ausgeschöpft werden können.

Nach einhelliger Auffassung der Expert/innen soll der zukünftige Telefondolmetschdienst innerhalb des Gesundheitswesens grundsätzlich **alle Subgruppen bedienen**, d.h. Spitäler, Kliniken, freipraktizierende Ärzt/innen und Therapeut/innen, Apotheken, Pflegeheime, Krankenkassen etc. Die Kernzielgruppe eines künftigen Telefondolmetschdienstes bilden dabei die **Spitäler**, da diese zum einen einen vergleichsweise grossen finanziellen Spielraum haben und zum andern der Spitalalltag von nicht planbaren Notfallsituationen geprägt ist, in denen Face-To-Face-Dolmetschen nicht in Frage kommt. Der grösste Bedarf an interkulturellem Übersetzen wird in Frauenspitälern, Polykliniken, Psychiatrischen Kliniken und in Kinderkliniken sowie den Notfalldiensten der Spitäler gesehen. Nach BFM/EKM soll Telefondolmetschen in Notfalldiensten zu einem Standard werden. BFM/EKM und BAG sind sich einig, dass auch die Arztpraxen ein immenses Nachfragepotential aufweisen, wobei es schwierig sein dürfte, dieses Nachfragepotential zu aktivieren, solange es politisch keine finanzielle Lösung des Problems gibt.

Neben den Bereichen «Gesundheit», «Bildung», «Soziales» und «Justiz und Polizei», die von einer starken staatlichen Durchdringung gekennzeichnet sind, wären grundsätzlich auch privatwirtschaftliche Nachfragergruppen denkbar: Privatwirtschaftliche Unternehmen, die im Rahmen ihrer Geschäftstätigkeit einen Dolmetsch-Bedarf haben; Schweizer/innen, welche im Ausland (bspw. während der Ferien) in eine Situation geraten, in der sie auf Dolmetschen angewiesen sind.

Da es in Deutschland offenbar keinen Telefondolmetschdienst gibt, der sich durchsetzen konnte, wäre eine Expansion nach Deutschland gegebenenfalls zu prüfen.

3.3 Verfügbarkeit

Ein gewichtiger Vorteil von Telefondolmetschen ist die rasche Verfügbarkeit und die Verfügbarkeit ausserhalb von regulären Arbeitszeiten (Abends, Nachts, an Feiertagen und Wochenenden), wie auch die befragten Nutzer/innen hervorstreichen. Mit Blick auf die Erfahrungen im Ausland gehen die Expert/innen einig, dass in die Verfügbarkeit des Dienstes investiert werden muss, damit der Dienst zum Erfolg geführt werden kann. In diesem Sinne ist eine Verfügbarkeit während 365 Tagen pro Jahr und 24 Stunden am Tag anzustreben. Dass dies für alle Sprachen möglich ist, dürfte – auch aus Kostengründen - unrealistisch sein.

3.4 Sprachangebot

Gemäss Abschnitt 2.4.3 lebten im Jahr 2000 122'949 allophone Personen in der Schweiz. Dies entspricht 1.7 Prozent der gesamten Wohnbevölkerung (7'288'010 Personen) und 21 Prozent der fremdsprachigen Bevölkerung (584'382 Personen).

Wie die Tabelle 12 in Abschnitt 2.4.2, Seite 28 zeigt, verteilten sich 88.3% dieser allophonen Personen auf zehn Sprachen, 94.9 % auf 20 Sprachen und 99.2% auf 50 Sprachen. Die restlichen 113 Sprachen mache n bloss noch 0.8% der allophonen Personen aus.

Eine eher breite Abdeckung des Sprachenangebots wird von Expertenseite empfohlen:

- Die beim interkulturellen Übersetzen am **häufigsten nachgefragten Sprachen** müssen angeboten werden, weil hier das grösste Nachfragepotenzial und somit die ökonomische Grundlage für den zukünftigen TDD liegt. Dies sind die Sprachen: Albanisch, Türkisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Tamilisch und Portugiesisch (vgl. Tabelle 13). Diese Sprachen decken sich mit den grössten Gruppen von allophonen Personen gemäss der restriktiven Definition (Haupt- und Umgangssprache weder eine Landessprache noch Englisch). Weitere häufig nachgefragte Sprachen sind (vgl. Tabelle 13): Russisch und Italienisch.
  Im Weiteren ist darauf hinzuweisen, dass im Jahr 2007 ein gutes Viertel der vermittelten Dolmetschstunden in anderen als den hier aufgezählten 7 Sprachen geleistet wurden.
- Der TDD sollte aber auch ein Angebot von **weniger häufig nachgefragten Sprachen** aufweisen, da er als Ergänzung zu den bestehenden Face-to-Face-Angeboten hier eine Nische besetzen könnte. Zudem hat der TDD den Vorteil, dass er mit einer/einem IkÜ für eine Sprache die ganze Schweiz bzw. eine ganze Sprachregion abdecken kann, während die regionalen Vermittlungsstellen jeweils auf die Bearbeitung ihres Einzugsgebiets beschränkt sind. Insofern ist das Angebot der Sprachen des zukünftigen TDD auf die nächstgrösseren Gruppen von allophonen Personen in der Schweiz (gemäss restriktiver Definition) auszudehnen. Dies sind die Sprachen: Spanisch, Kurdisch, Arabisch, Makedonisch und Chinesisch (vgl. Tabelle 12).

Mit den genannten 12 Sprachen ist eine Abdeckung von rund **90% der allophonen Bevölkerung in der Schweiz** (gemäss restriktiver Definition, vgl. oben) gewährleistet. Der zukünftige TDD kann allerdings auch für noch seltenere Sprachen eine Lösung anstreben.

Die angestrebte Verfügbarkeit während 365 Tagen pro Jahr und 24 Stunden pro Tag ist aus ökonomischer Sicht nicht für alle Sprachen anzustreben. Damit den beiden Zielen der einerseits möglichst hohen Abdeckung der verschiedenen Sprachen der allopohen Bevölkerung sowie andererseits der mittelfristigen wirtschaftlichen Eigenständigkeit des Telefondolmetschdienstes Rechnung getragen werden kann, ist eine Kompromisslösung anzustreben. Als eine sinnvolle Variante erscheint ein Angebot von **ca. 12 Sprachen, die ca. 90% der allophonen Bevölkerung** abdecken. Die genaue Auswahl der Sprachen ist entsprechend der Überlegungen weiter unten durch das BAG zu treffen. Sind dabei Übersetzungen in jeweils **drei Zielsprachen** erwünscht (ausser im Italienischen), ergibt dies **35 „Sprachpaare“**, die angeboten werden müssen. Dabei braucht es für jedes „Sprachpaar“ mehrere Übersetzer/innen, um die verschiedenen Einsatzzeiten abdecken zu können.

Gemäss Aussagen eines heute aktiven Telefon-Übersetzungsdienstes wird in der Praxis oft mit ungefähr acht Übersetzer/innen pro Sprachpaar gerechnet. Gehen wir von diesen Annahmen aus, bedarf ein Angebot von 12 Sprachen à je drei Zielsprachen rund 280 Übersetzer/innen. Strebt der Telefondolmetschdienst wie weiter oben definiert einen **24h Service** während sieben Tagen die Woche an, ist

die entsprechende Anzahl notwendiger Übersetzer/innen zu erhöhen. Abzudecken sind bei dieser Variante rund 8'760 Stunden (365 Tage à 24h). Bei einem Sprachangebot von 12 Sprachen, d.h. 35 „Sprachpaaren“, ergibt dies **insgesamt rund 306'600 notwendige Pikettstunden von Übersetzer/innen.**

Auf Grund der hohen Anzahl an Sprachen erscheint die Einteilung in **Sprachgruppen** eine Möglichkeit zur möglichst breiten Abdeckung bei gleichzeitiger Berücksichtigung von ökonomischen Zielgrössen. Dabei wird eine Gruppe von „Sprachpaaren“ nur während den Bürozeiten, die andere auch nachts und an Wochenenden angeboten. Eine weitere Möglichkeit ist das schrittweise Erweitern der angebotenen Sprachpaare im Verlaufe der Entwicklung des Telefondolmetschdienstes.

Allgemein ist bei der Auswahl der angebotenen Sprachen zu berücksichtigen, dass sich die Abdeckungsquote von Sprachen für die allophone Bevölkerung durchaus im Verlaufe der Zeit verändern kann. Deshalb muss die Anzahl und Auswahl der Sprachpaare sowie die daraus abgeleitete Anzahl notwendiger Übersetzer/innen abhängig von den **aktuellen Entwicklungen** bestimmt werden.

3.5 Kosten und Finanzierung

3.5.1 Kosten

Im folgenden werden die Berechnungen zu den Kosten widergegeben, welche für die Abschätzung der Rentabilität als Grundlage notwendig sind. Diese sind als Beispiel zu verstehen. Bei den angegebenen Werten zu den Löhnen und zur Pikettentschädigung handelt es sich um Annahmen für die Berechnung und nicht um Vorgaben an einen möglichen Anbieter. Unter Berücksichtigung der gesetzlichen Grundlagen soll der Anbieter frei sein, wie er sein Entschädigungssystem ausgestalten will.

I. Fixe Strukturkosten

In den nachfolgenden Berechnungen zu den fixen Strukturkosten (Fixkosten) sind sowohl die Lohnkosten für die Leitungsstelle, das Back Office wie auch die fixen Pikettkosten für die Übersetzer/innen enthalten. Nicht enthalten sind die Kosten für den Telefondienst (siehe II. variable Strukturkosten). Diese sowie die variablen Lohnkosten für die Übersetzer/innen (siehe III. Einsatzkosten für Übersetzer/innen) sind in Abhängigkeit der gewählten Szenarios zur Marktentwicklung und entsprechend zu den Einsatzstunden unterschiedlich.

Die nachfolgende Tabelle stellt die Berechnung der fixen Lohnkosten pro Variante (ohne variable Kosten für den Telefondienst und variable Übersetzungskosten) dar. Bei den Angaben zum Bruttolohn pro FTE (Full Time Employment) ist jeweils ein Anteil von 20% für Sozialabgaben auf Seite Arbeitgeber einberechnet. Ferner gehen wir von marktgängien Lohnsummen für die verschiedenen Funktionen aus (Leitungsstelle: 120'000 Franken / Jahr; Back Office 90'000 Franken pro Jahr). Bei der Angabe zu den Pikettkosten gehen wir von den in Abschnitt 3.4) gemachten Annahmen von 525'600 Einsatzstunden und einer Vergütung von 1.50 Franken pro Pikettstunde aus. Ein Vergleich mit andernorts üblichen Ansätzen für Pikettleistungen hat gezeigt, dass dieser Ansatz eher am unteren Rand der beobachteten Bandbreite liegt.

Fixe Lohnkosten (ohne Telefondienst)**:**

Tabelle 21: Fixe Lohnkosten pro Variante (ohne Telefondienst; inkl. Pikettentschädigung Übersetzer)

Stellen	**Bruttolohn** pro 1EPT (in CHF)	**Anzahl FTE**	**Total (in CHF)**
Leitungsstelle	120'000	1.0	**120'000**
Back Office	90'000	3.0	**270'000**
Pikettdienst Übersetzer/-innen	800'000		**800'000**
Total FTE resp. fixe Lohnkosten (CHF):		**4.0**	**1'190'000**

Abkürzung: FTE = Fullt-time-employment (Vollzeitstellen)

Weitere fixe Strukturkosten:

Neben den oben berechneten fixen Lohnkosten sind weitere fixe Strukturkostenblöcke zu berücksichtigen. Es sind dies einerseits die Kosten für die Räumlichkeiten, das Marketing und die Infrastruktur

Bei den Kosten für die **Räumlichkeiten** gehen wir von einem Hauptsitz aus. Sollte der Telefondolmetschdienst zusätzlich zum Hauptsitz noch ergänzende sprachregionale Zentren haben, erhöhen sich diese Kosten entsprechend.

Bei den Kosten für das **Marketing** haben wir die Marketingaufwendungen in der Aufstartphase berücksichtigt. Wir gehen von folgenden Kostenblöcken aus:

- externe Werbeagentur CHF 50'000
- Lancierungs-Fachtagung CHF 20'000
- Printkampagne CHF 250'000 (inkl. Gemeinnützigkeitsrabatt)

Es sind jeweils bloss die extern anfallenden Kosten aufgeführt. Die internen Kosten sind im Personalaufwand enthalten. Insgesamt rechnen wir mit externen Kosten in der Aufstartphase für das Marketing von CHF 320'000. Diese fallen einmalig an. Gemäss Aktienrecht (OR Art. 664) können diese Kosten unter bestimmten Voraussetzungen aktiviert und über 5 Jahre abgeschrieben werden. Den jährlichen fixen Strukturkosten haben wir deshalb CHF 70'000 für das Marketing belastet.

Unter den **Infrastrukturkosten** sind sämtliche übrige Betriebsaufwendungen sowie die Abschreibungen auf den Einrichtungen und der Informatikinfrastruktur berücksichtigt. Wir gehen von pauschalen Infrastrukturkosten in der Höhe von CHF 380'000 aus.

Fixe Strukturkosten (insgesamt)

Insgesamt ergeben sich daraus fixe Strukturkosten von ca. 1.7 Millionen Franken. Insbesondere in Bezug auf das Marketing und die Infrastruktur sind die Kosten abhängig von den geplanten Massnahmen und der angestrebten Qualität der Infrastruktur.

Tabelle 22: Fixe Strukturkosten

(Lohnkosten ohne variable Kosten Telefondienst und Übersetzer/Innen)

Fixe Lohnkosten (ohne Telefondienst / Entschädigungen Übersetzer/-innen)	1'190'000
Räumlichkeiten (Miete/Jahr)	60'000
Marketing Anteil pro Jahr (Abschreibung Organisationskosten)	70'000
Infrastruktur inkl. übrige Betriebsaufwendungen, Abschreibungen auf Einrichtungen, Softwareentwicklung	380'000
Total Fixkosten (CHF)**:**	**1'700'000**

II. Variable Strukturkosten

Unter den variablen Strukturkosten sind insbesondere die Personalkosten im Telefondienst subsumiert, d. h. die persönliche Vermittlung der eingehenden Gespräche. Unseren Berechnungen liegt die Annahme zu Grunde, dass der Telefondienst an 365 Tagen während 24 Stunden zur Verfügung steht. Durch eine eingeschränkte Verfügbarkeit des Telefondienstes können diese Kosten in einem wesentlichen Umfang gesenkt werden (vgl. Ausführungen in Kapitel 3.4).

Umfang Telefondienst

Die Einsatzzeit, die ein Vermittler für eine vermittelte Einsatzstunde aufwendet, schwankt gemäss „Marktanalyse zwischen den verschiedenen Vermittlungsstellen sehr stark. Das Minimum beträgt dabei ca. 13 Minuten. In dieser Zahl enthalten ist auch der Zeitaufwand für die Leitung und die übrigen administrativen Arbeiten einer Vermittlungsstelle. In unseren Berechnungen weisen wir jedoch die Overheadkosten und die Kosten für das Back Office separat aus.

Durch das Ausnutzen von Skaleneffekte sowie dem separaten Ausweis von Overhead- und Back Office-Kosten gehen wir davon aus, dass sowohl eine Telefon- wie auch eine Face-to-Face-Übersetzung in maximal 10 Minuten vermittelt werden kann. Somit kann eine Person im Telefondienst ca**. 6 Vermittlungen pro Stunde** durchführen. Dies bedeutet bei einer Jahresarbeitszeit von 1'803h (Berechnung vgl. nachfolgende Tabelle) eine Vermittlungskapazität von **10'818 Vermittlungen pro FTE pro Jahr:**

Tabelle 23: Jahresarbeitszeit resp. Vermittlungspotenzial pro FTE im Telefondienst

Soll Arbeitszeit pro FTE Telefondienst	2'050h
- Ferien - Krankheit / Ausbildung	- 205h - 42h
Total Arbeitszeit pro FTE im Telefondienst pro Jahr:	**1'803h**
Anzahl Vermittlungen (FTF od. TD) **pro h:**	6
Total Kapazität Vermittlungen pro FTE pro Jahr:	**10'818**

Abkürzungen: FTE = Fullt-time-employment (Vollzeitstellen), FTF = Face-to-face-Dolmetschen, TD = Telefondolmetschen

Personalkosten Telefondienst:

Bei einer Verfügbarkeit während 24 Stunden an 365 Tagen muss mit mindestens 5 Personen im Telefondienst gerechnet werden. Dieser Annahme liegt zu Grunde, dass während der Bürozeiten das Back-Office ebenfalls gewisse Vermittlungsaufgaben übernehmen kann, z. B. bei grossem Anrufaufkommen. Für die Mitarbeitenden des Telefondienstes haben wir einen Bruttolohn von ca. 70'000 CHF (inkl. einem Anteil von 20% für Sozialabgaben Arbeitgeberseite) veranschlagt. Wir gehen davon aus, dass es sich bei Mitarbeitenden im Vermittlungsdienst um Call Center Agents und nicht geschulte IkÜ handelt.

Die Personalkosten im Telefondienst bleiben unter Berücksichtigung der oben beschriebenen Annahmen bis zu 50'000 vermittelten Einsatzstunden stabil bei CHF 350'000. Bei 60'000 vermittelten Einsatzstunden betragen sie CHF 390'000, bei 100'000 vermittelten Einsatzstunden ist mit Personalkosten für den Telefondienst von CHF 650'000 zu rechnen.

III. Einsatzkosten für Übersetzer/innen

Aufgrund der Kennzahlen zur Effizienz der vom BFM subventionierten Vermittlungsstellen beläuft sich der gewichtete Mittelwert pro Einsatzstunde auf 48 Franken. Rechnen wir mit zusätzlichen Sozialabgaben auf Seite Telefondolmetschdienst (Arbeitgeberbeiträge) von ca. 20% ergibt dies Personalkosten pro Einsatzstunde in der Höhe von ca. 58 Franken.

3.5.2 Berechnung der Gewinnschwelle (Break Even)

Die Gewinnschwellenberechnung zeigt ab welcher Menge an Einsatzstunden der Telefondolmetschdienst kostendeckend betrieben werden kann. Bei der Interpretation der Ergebnisse gilt es zu berücksichtigen, dass der Telefondolmetscherdienst nicht von Beginn weg mit der entsprechenden Anzahl an Einsatzstunden rechnen kann. Dies bedeutet, dass in der Aufstartphase mit Sicherheit Verluste entstehen werden. Diese Verluste gilt es über die Zeit abzutragen. Die Rentabilität des Telefondolmetschdienstes sollte nicht nur für ein einzelnes Geschäftsjahr, sondern auch langfristig beurteilt werden. Dies bedeutet, dass die anfänglichen Verluste über Gewinne in den Folgejahren aufgefangen werden sollten.

Für die Berechnung der Gewinnschwelle ist nebst den Annahmen zu den entstehenden Kosten insbesondere von Bedeutung, welcher Tarif pro Einsatzstunde den Nutzern in Rechnung gestellt wird. Werden die Gebühren den Nutzern über eine 0900er-Nummer in Rechnung gestellt, muss von den Gebühren noch ca. 14 % abgezogen werden, welche die Telefongesellschaften für die Abrechnung einbehalten (Tarif Swisscom für gemeinnützige Organisationen). Für die Ermittlung der Gewinnschwelle (Break Even Point) haben wir 5 Modelle mit unterschiedlichen Tarifansätzen durchgerechnet. Den Modellen liegen folgende Annahmen bezüglich des Preises zu Grunde.

Tabelle 24: Tarifmodelle für Berechnung Gewinnschwelle

Modell	Preis brutto	Preis netto
Minimaltarif FtF	46.--/h	39.60/h
Mittlerer Tarif FtF	67.--/h	57.60/h
Minimaltarif FtF	84.--/h	72.20/h
Tarif 1 spezifisch für TD	120.--/h	103.20/h
Tarif 2 spezifisch für TD	240.--/h	206.40/h

Abkürzungen: FtF = Face-to-face-Dolmetschen, TD = Telefondolmetschen

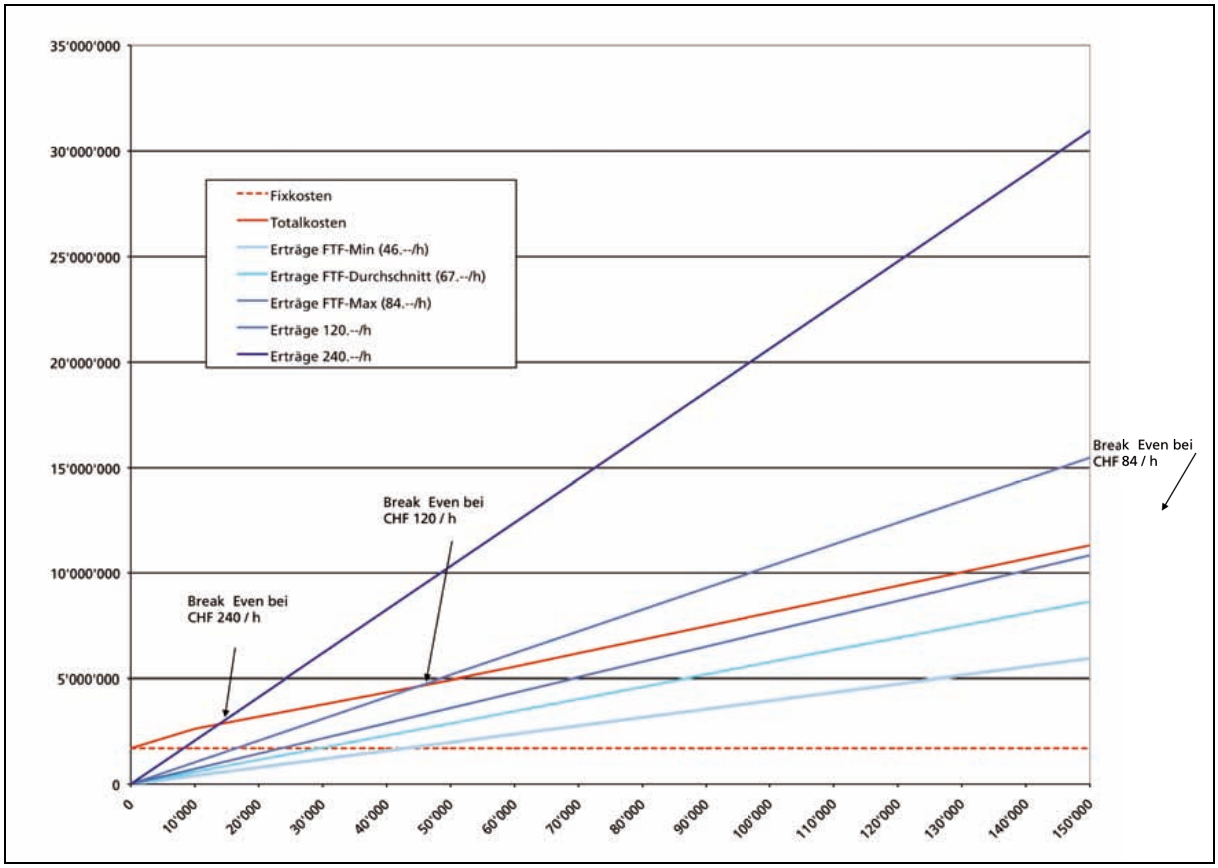
Bei sämtlichen Einsatzstunden wurde der Nettotarif in den Berechnungen eingesetzt, obwohl je nach Verrechnungsmodell nicht sämtliche Anrufe über eine 0900er-Nummer abgewickelt werden. Hingegen wurde kein Rabatt für Grosskunden berücksichtigt. Den Berechnungen liegt die Annahme zu Grunde, dass diese beiden Variablen sich gegenseitig aufheben.

In der nachfolgenden **Abbildung 6** ist die Ermittlung der Gewinnschwelle grafisch dargestellt.

Bei Anwendung der Minimal- und der Durchschnittstarife, die heute für das Face-to-Face-Übersetzen verrechnet werden, kann der Telefondolmetscherdienst nicht kostendeckend betrieben werden. Diese Tarife decken die angenommenen Entschädigungen an die Übersetzer-/innen nicht. Die Tarife liegen unterhalb der variablen Kosten und stellen keine wirtschaftliche Alternative dar. Bei der Anwendung des Maximaltarifs für das Face-to-Face-Übersetzen wird die Gewinnschwelle erst bei etwa 210'000 Einsatzstunden erreicht. Bei einem Tarif von CHF 2.— pro Minute (CHF 120 / h) liegt der Break Even Point bei ca. 45'000 Einsatzstunden und bei CHF 4.— pro Minute (CHF 240 / h) bei ca. 14'000 Einsatzstunden.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass ein Telefondolmetscherdienst in der Schweiz grundsätzlich kostendeckend angeboten werden kann. Voraussetzung ist allerdings, dass je nach angewandtem Tarif eine genügend hohe Nachfrage zustande kommt.

Abbildung 6: Ermittlung der Gewinnschwelle (Break Even)



3.5.3 Verrechnung

Für die Verrechnung der Kundenbeiträge sind folgende Verrechnungsmechanismen denkbar.

a. **Verrechnung via erhöhte Telefonminutengespräche:** Der Anruf auf eine gebührenpflichtige Spezialnummer (z.B. 0900-er Nummer) löst eine automatische Verrechnung mit einem linearen Tarif pro Minute aus. Dieser kann in Abhängigkeit der Anrufszeit unterschiedlich hoch ausfallen. Beispielsweise ist denkbar, neben einem Normaltarif einen erhöhten, linearen Nacht- und Wochenendtarif zu verrechnen. Alternativ zum rein linearen Tarif ist zu prüfen, ob den Kunden pro Anruf zusätzlich eine Grundpauschale zu belasten ist.

b. **Separate Abrechnung:** Basierend auf den mittels Datenbank erfassten Eckwerten wie Dauer etc. erfolgt eine separate Abrechnung. Diese wird entweder mit einem linearen Tarif pro Minute, einer zusätzlichen Grundpauschale pro Anruf oder weiteren differenzierten Tarifmodellen verrechnet. Denkbar ist, dass Kunden mit besonders umfangreicher Nachfrage ein Mengenrabatt gewährt wird. Dieser kann sowohl bei der Grundpauschale als auch bei den Minutentarifen greifen.

Kombinierte Version: Um besonders gut auf die verschiedenen Anspruchsgruppen fokussieren zu können, ist auch ein kombiniertes Tarifmodell möglich. Dabei erscheint die Unterscheidung in Vertrags- und Nicht-Vertragskunden sinnvoll. Vertragskunden mit besonders häufiger Nutzung des TDD rufen auf eine spezielle Nummer an (z.B. 0848 ….). Die aufgelaufenen Kosten werden ihnen regelmässig in Rechnung gestellt. Nicht-Vertragskunden rufen eine separate Spezialnummer an (z.B. 0900…..) mit erhöhter Telefonminutentarife. Die Kosten werden dem Kunden automatisch verrechnet.

3.5.4 Ergebnisse in Abhängigkeit zu den Resultaten der Marktanalyse

Gemäss Annahmen in der Marktanalyse (vgl. Abschnitt 2.5 Bedarfsermittlung, s. 34) befindet sich der TDD bis im Jahr 2012 in seiner Aufstartphase. Ab dem Jahr 2013 wird von einer gleichbleibenden Anzahl vermittelter Einsatzstunden gerechnet. Während der Aufstartphase kann der Telefondolmetschdienst mit finanziellen Mitteln des BAG zur Deckung der Finanzierungslücke rechnen. Die Aufstarthilfe des BAG endet spätestens im Jahre 2013. Ab dem Jahr 2014 sind keine Mittel in den Budgets und Finanzplänen des BAG für den Telefondolmetschdienst mehr vorgesehen. Ab diesem Zeitpunkt sollte deshalb der Telefondolmetschdienst selbsttragend betrieben werden können. Das heisst, dass er die Kosten durch Kundenbeiträge vollumfänglich decken kann.

Im folgenden Abschnitt sind die Finanzzahlen des Telefondolmetschdienstes in Abhängigkeit zu den einzelnen Szenarien bezüglich der Entwicklung der Einsatzstunden gemäss der Marktanalyse (vgl. Abschnitt 2.5.2) dargestellt. Berücksichtigt wurden ausschliesslich die errechneten Einsatzstunden bei institutionellen Kunden des Gesundheitswesens. Die Einsatzstunden bei den anderen Institutionellen Kunden bspw. aus dem Bereich Bildung und Soziales blieben ausgeklammert.

Bei der Interpretation der Ergebnisse gilt es zu berücksichtigen, dass den Berechnungen statische Modelle zu Grunde liegen, bei welchen der Preis keinen Einfluss auf die Anzahl der Einsatzstunden hat. Die gegenwärtige Informationslage lässt dynamischen Berechnungen in Bezug auf die Preissensitivität nicht zu.

II. Ergebnisse bei Szenario „Pragmatisch 150'000 Allophone“

Tabelle 25: Finanzergebnis Telefondolmetschdienst bei Szenario „Pragmatisch 150'000 Allophone“

	Jahr						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Einsatzstunden	5'695	17'863	25'496	28'219	28'219	28'219	28'219
Fixkosten	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000
Variable Kosten	678'032	1'378'909	1'818'570	1'975'414	1'975'414	1'975'414	1'975'414
Totalkosten	2'378'032	3'078'909	3'518'570	3'675'414	3'675'414	3'675'414	3'675'414
Erträge FTF-Min (46.--/h)	225'294	706'660	1'008'622	1'116'344	1'116'344	1'116'344	1'116'344
Erträge FTF-Durchschnitt (67.--/h)	328'146	1'029'266	1'469'080	1'625'979	1'625'979	1'625'979	1'625'979
Erträge FTF-Max (84.--/h)	411'407	1'290'423	1'841'831	2'038'541	2'038'541	2'038'541	2'038'541
Erträge 120.--/h	587'724	1'843'462	2'631'187	2'912'201	2'912'201	2'912'201	2'912'201
Erträge 240.--/h	1'175'448	3'686'923	5'262'374	5'824'402	5'824'402	5'824'402	5'824'402
Ergebnis 46.--/h	-2'152'738	-2'372'249	-2'509'948	-2'559'071	-2'559'071	-2'559'071	-2'559'071
Ergebnis 67.--/h	-2'049'886	-2'049'643	-2'049'490	-2'049'436	-2'049'436	-2'049'436	-2'049'436
Ergebnis 84.--/h	-1'966'625	-1'788'486	-1'676'739	-1'636'874	-1'636'874	-1'636'874	-1'636'874
Ergebnis 120.--/h	-1'790'308	-1'235'447	-887'382	-763'214	-763'214	-763'214	-763'214
Ergebnis 240.--/h	-1'202'584	608'014	1'743'805	2'148'987	2'148'987	2'148'987	2'148'987

Abkürzung: FTF = Face-to-face-Dolmetschen

Bei diesem Szenario erreicht der Telefondolmetschdienst einzig bei der Verrechnung eines Stundentarifs von CHF 240 ein ausgeglichenes Ergebnis. Im ersten Jahr seines Bestehens muss jedoch auch bei diesem Szenario mit einem stark negativ ausfallenden Ergebnis gerechnet werden. Durch Gewinne in den Folgejahren wird der Verlust im ersten Jahr jedoch mehr als nur wettgemacht. Können bei einem Tarif von 240 die angenommenen Einsatzstunden erreicht werden, könnte allenfalls sogar auf

eine Anschubfinanzierung durch das BAG verzichtet werden. Mit den Gewinnen in den Folgejahren kann der Verlust im ersten Betriebsjahr auch unter Berücksichtigung der Risikokosten gedeckt werden.

II. Ergebnisse bei Szenario „Pragmatisch 300'000 Allophone“

Tabelle 26: Finanzergebnis Telefondolmetschdienst bei Szenario „Pragmatisch 300'000 Allophone“

	Jahr						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Einsatzstunden	7'604	30'570	49'035	56'439	56'439	56'439	56'439
Fixkosten	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000
Variable Kosten	787'990	2'110'832	3'174'416	3'616'086	3'616'086	3'616'086	3'616'086
Totalkosten	2'487'990	3'810'832	4'874'416	5'316'086	5'316'086	5'316'086	5'316'086
Erträge FTF-Min (46.--/h)	300'814	1'209'349	1'939'825	2'232'727	2'232'727	2'232'727	2'232'727
Erträge FTF-Durchschnitt (67.--/h)	438'142	1'761'443	2'825'397	3'252'015	3'252'015	3'252'015	3'252'015
Erträge FTF-Max (84.--/h)	549'313	2'208'377	3'542'288	4'077'153	4'077'153	4'077'153	4'077'153
Erträge 120.--/h	784'733	3'154'824	5'060'412	5'824'505	5'824'505	5'824'505	5'824'505
Erträge 240.--/h	1'569'466	6'309'648	10'120'824	11'649'010	11'649'010	11'649'010	11'649'010
Ergebnis 46.--/h	-2'187'176	-2'601'483	-2'934'591	-3'083'359	-3'083'359	-3'083'359	-3'083'359
Ergebnis 67.--/h	-2'049'848	-2'049'389	-2'049'019	-2'064'071	-2'064'071	-2'064'071	-2'064'071
Ergebnis 84.--/h	-1'938'677	-1'602'455	-1'332'128	-1'238'933	-1'238'933	-1'238'933	-1'238'933
Ergebnis 120.--/h	-1'703'258	-656'008	185'996	508'419	508'419	508'419	508'419
Ergebnis 240.--/h	-918'525	2'498'816	5'246'408	6'332'924	6'332'924	6'332'924	6'332'924

Abkürzung: FTF = Face-to-face-Dolmetschen

Bei diesem Szenario erreicht der Telefondolmetschdienst bei der Verrechnung eines Stundentarifs von CHF 240 und auch bei einem Stundentarif von CHF 120 ein ausgeglichenes Ergebnis. Bei einem Tarif von CHF 120 / h kann erst ab dem Jahr 2012 mit ausgeglichenen Ergebnissen gerechnet werden. Bei einem Stundentarif von 120 muss allenfalls eine Anschubfinanzierung durch das BAG in Anspruch genommen werden. Rein rechnerisch würden die Gewinne ab dem Jahr 2013 ausreichen, um die Verluste in den ersten beiden Betriebsjahren zu decken. Ohne finanzielle Hilfe des BAG wäre unter Berücksichtigung der Unsicherheit bezüglich der Schätzung der Einsatzstunden allenfalls das unternehmerische Risiko bei diesem Tarif zu gross.

III. Ergebnisse bei Szenario „Offensiv 300'000 Allophone“

Tabelle 27: Finanzergebnis Telefondolmetschdienst bei Szenario „Offensiv 300'000 Allophone“

	Jahr						
	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Einsatzstunden	9'357	45'211	79'858	95'158	95'158	95'158	95'158
Fixkosten	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000	1'700'000
Variable Kosten	888'963	2'954'154	5'116'558	6'096'839	6'096'839	6'096'839	6'096'839
Totalkosten	2'588'963	4'654'154	6'816'558	7'796'839	7'796'839	7'796'839	7'796'839
Erträge FTF-Min (46.--/h)	370'163	1'788'547	3'159'182	3'764'450	3'764'450	3'764'450	3'764'450
Erträge FTF-Durchschnitt (67.--/h)	539'150	2'605'058	4'601'418	5'483'004	5'483'004	5'483'004	5'483'004
Erträge FTF-Max (84.--/h)	675'950	3'266'043	5'768'942	6'874'214	6'874'214	6'874'214	6'874'214
Erträge 120.--/h	943'186	4'557'269	8'049'686	9'591'926	9'591'926	9'591'926	9'591'926
Erträge 240.--/h	1'931'285	9'331'550	16'482'691	19'640'611	19'640'611	19'640'611	19'640'611
Ergebnis 46.--/h	-2'218'800	-2'865'606	-3'657'375	-4'032'389	-4'032'389	-4'032'389	-4'032'389
Ergebnis 67.--/h	-2'049'813	-2'049'096	-2'215'140	-2'313'835	-2'313'835	-2'313'835	-2'313'835
Ergebnis 84.--/h	-1'913'014	-1'388'111	-1'047'616	-922'625	-922'625	-922'625	-922'625
Ergebnis 120.--/h	-1'645'778	-96'885	1'233'129	1'795'087	1'795'087	1'795'087	1'795'087
Ergebnis 240.--/h	-657'678	4'677'397	9'666'133	11'843'772	11'843'772	11'843'772	11'843'772

Abkürzung: FTF = Face-to-face-Dolmetschen

Bei diesem Szenario erreicht der Telefondolmetschdienst bei der Verrechnung eines Stundentarifs von CHF 240 und auch bei einem Stundentarif von CHF 120 ein ausgeglichenes Ergebnis. Bei einem Tarif von CHF 120 / h kann erst ab dem Jahr 2012 mit ausgeglichenen Ergebnissen gerechnet werden. Im Gegensatz zum vorangegangenen Szenario kann jedoch bereits ab diesem Jahr mit zum Teil erheblichen Gewinnen gerechnet werden.

IV. Zusammenfassende Ergebnisse

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass bei keinem Szenario bezüglich einer möglichen Marktentwicklung im Gesundheitsbereich der Telefondolmetschdienst unter Berücksichtigung der heute im Face-to-Face-Übersetzen verlangten Tarife die Gewinnschwelle erreicht. Würden sämtliche möglichen Institutionellen Kunden eines Telefondolmetschdienstes berücksichtigt, kann ein Telefondolmetschdienst auch bei der Verrechnung des höchsten heute im Face-to-Face-Übersetzen angewandeten Tarifs nicht kostendeckend betrieben werden, sofern man von einem Szenario mit 300'000 allophonen Personen ausgeht. Für die Erreichung der Gewinnschwelle muss sich der neue Telefondolmetschdienst an den heutigen Tarifen für das Telefondolmetschen orientieren, welche höher liegen als die Tarife für Face-to-Face-Übersetzen.

Sämtliche Szenarien gehen im ersten Betriebsjahr mit einer sehr geringen Anzahl Einsatzstunden für Telefondolmetschen aus. Aus diesem Grund ist im ersten Betriebsjahr auf jeden Fall mit einem erheblichen Verlust zu rechnen. Dank der grossen Steigerung der Nachfrage in den Jahren 2011 und 2012 kann danach mit zum Teil doch wesentlichen Gewinnen gerechnet werden. Voraussetzung ist jedoch, dass sich bei den heutigen Tarifen für das Telefondolmetschen in der Höhe von CHF 2.-- oder sogar CHF 4.-- pro Minute die entsprechende Nachfrage nach Telefondolmetschdienstleistungen einstellt.

Dies ist einer der grössten Unsicherheitsfaktoren, welchen es beim Aufbau eines nationalen Telefondolmetschdienstes zu berücksichtigen gilt. Die ungeklärte Finanzierungssituation ist wohl einer der Hauptgründe, weshalb sich heute noch kein privater Telefondolmetschdienst im Gesundheitswesen schweizweit etabliert hat.

3.6 Qualitätssicherung und –entwicklung

3.6.1 Generelle Bemerkungen

Die Konzeption und Umsetzung eines Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungssystems ist beim Aufbau eines TDD von grosser Bedeutung. Qualitätsentwicklung ist dabei als Regelkreis zu verstehen, in dem es darum geht, Soll-Vorgaben zu formulieren, die Resultate zu überprüfen (Ist-Soll-Vergleich) und daraus geeignete Massnahmen abzuleiten. Für den künftigen TDD sind Qualitätsstandards für die verschiedenen Leistungsbereiche bzw. auf der Ebene der Strukturen (insb. Personal), der Prozesse (insb. Kernprozess Vermittlung) und der Ergebnisse (insb. Dolmetschqualität, Kundenzufriedenheit) bzw. zu formulieren. Die Formulierung von Standards auf der Ebene des TDD zielt darauf ab, auf übergeordneter Ebene die Qualität der medizinischen Dienstleistungserbringung zu steigern und zu gewährleisten.

Um den Qualitätssicherungsauftrag wahrnehmen zu können, muss der künftige TDD mit entsprechenden personellen und finanziellen Ressourcen ausgestattet sein. Die heutige Situation in den Vermittlungsstellen stellt sich so dar, dass trotz staatlicher Subvention die Mittel für die Umsetzung eines adäquaten Qualitätssicherungs- und Qualitätscontrollingsystems nicht ausreichen.

Relevante Qualitätsstandards sind u.a.:

- Rekrutierung von qualifizierten ikÜ entsprechend definierter Kriterien
- Schulung und Einführung der ikÜ
- Einsatz qualifizierter ikÜ und Einsatz passender ikÜ
- Supervision / Weiterbildung der ikÜ
- Information / Weiterbildung Kunden

Insbesondere die USA verfügen über hohe Qualitätsstandards für das Dolmetschen im Gesundheitsbereich und entsprechende Instrumente zur längerfristigen Qualitätssicherung, die auf die Schweiz adaptiert werden können.

3.6.2 Instrumente Qualitätsmonitoring

Bestandteil der Qualitätssicherung und -entwicklung ist der Aufbau eines Qualitätsmonitoring-Systems. Dieses soll ein fester Bestandteil des Leistungskatalogs des künftigen TDD sein.

Beurteilungs- und Feedbacksystem

Die Zufriedenheit der institutionellen Kund/innen des TDD und der Patient/innen stellen ein wichtiges Qualitätsmerkmal dar. Anzustreben ist in jedem Fall die Konzeption und Umsetzung eines auf die institutionellen Kund/innen ausgerichteten Beurteilungs- und Feedbacksystems. Dass dieses systematisch auf die Patient/innen ausgedehnt werden kann, erscheint aus Kostengründen wenig realistisch. Wie die Erfahrungen mit den Vermittlungsstellen zeigen, müssen auch so entsprechende **Ressourcen** bereitgestellt werden. Die wenigsten Vermittlungsstellen verfügen heute über die nötigen finanziellen und personellen Ressourcen, um Kundenfeedbacks systematisch auszuwerten resp. eine systematische Kundenbefragung durchzuführen.

Vorzusehen ist einerseits ein **kontinuierliches Feedbacksystem**, das den Kund/innen auf einfachem Weg erlaubt, dem Anbieter im Bedarfsfall Rückmeldung zu geben. Zu prüfen sind entsprechend ge-

eignete Feedbackinstrumente (Hotline, Internetplattform etc.). Ausserdem sollte eine **periodische oder systematische Kund/innenbefragung** verankert werden, wobei auch hier verschiedene Modelle zu prüfen sind prüfen (systematische Befragung bei neuen ikÜ, systematische Befragung bei allen Mandaten während einer bestimmten Zeit, jährliche Kund/innenbefragung etc.). Erfasst werden in beiden Fällen wichtige Informationen zur Dienstleistungsqualität des TDD, insbesondere der **Vermittlungs-, Einsatz- und Dolmetschqualität**. Bei der Ausgestaltung eines Beurteilungs- und Feedbacksystems stellt sich generell das Problem, dass kundenseitig verschiedene Zielgruppen bestehen (direkte Nutzer/innen, Administration, Rechnungswesen). Es müssen demnach Formen gefunden werden, wie die verschiedenen Zielgruppen systematisch angesprochen werden können.

System zur Überwachung der Dolmetscheinsätze

Das TD bietet die Chance, dass Gespräche ohne grösseren Aufwand bzw. ohne grössere Störungen für die Beteiligten mitgehört oder aufgezeichnet werden können. Damit bietet sich eine grosse **Chance für die Qualitätsentwicklung** im Bereich des interkulturellen Übersetzens allgemein. Der Aufwand für die Auswertung der Gespräche ist jedoch nicht zu unterschätzen. Er variiert in Abhängigkeit davon,

a) **wie viele der Gespräche** überwacht werden sollen (einmalig bei neuen ikÜ, regelmässig bei allen ikÜ, regelmässig bei ikÜ mit tiefen Bewertungen etc.),

b) nach welchen **Beurteilungskriterien** die Gespräche ausgewertet werden sollen (Rollenverhalten, wortnahes Übersetzen, Sprachkompetenz in der Landes-/Migrationssprache, Kenntnisse der Fachterminologie, Übersetzungsstil etc.)

c) und zu welchem **Zweck** sie ausgewertet werden sollen (Kontrollfunktion, Ratingfunktion, formative Funktion).

Gerade bei seltenen Sprachen dürfte sich das Problem stellen, Fachleute zu finden, welche in der Lage sind, die Kenntnisse in der Migrationssprache zu bewerten.

3.7 Rechtliche Aspekte

Die bestehenden Richtlinien des Bundes sowie privater Dolmetschanbieter sind zu berücksichtigen. Die detaillierten juristischen Abklärungen und die juristische Erarbeitung eines Rahmenkonzepts mit Grundsätzen zur Sicherstellung der Vertraulichkeit, der Wahrung des Datenschutzes und der Haftung (des Telefondolmetschdiensts als Organisation sowie der einzelnen Übersetzerinnen) liegen aber primär in der Verantwortung des Anbieters.

Datenschutz:

Da es sich bei den Telefondolmetschleistungen im Gesundheitsbereich um besonders schützenswerte Personendaten oder Persönlichkeitsprofile, also äusserst sensitive Informationen handelt, sollte unbedingt darauf verzichtet werden, Telefongespräche aufzuzeichnen. Sowohl für die Abrechnung wie auch für statistische Auswertungen ist die Gesprächsdauer aussagekräftig genug. Punktuelle Aufzeichnungen zur Überprüfung der Qualität der Übersetzungen (vgl. Qualitätsmanagement) dürfen nur nach ausdrücklicher vorgängiger Ankündigung und Angabe des Zweckes (vgl. Art. 4 und Art. 7a DSG) und mit ausdrücklicher Einwilligung des Patienten (vgl. Art. 4 DSG) erfolgen.

Weiterführende Informationen können dem können Bundesgesetz vom 19. Juni 1992 über den Datenschutz (DSG) SR 235.1 sowie dazugehörende Verordnung entnommen werden

[Bemerkung: Wenn der Patient beim Arzt ist, wird das Gespräch in der Regel nicht aufgezeichnet. Bei Medgate (Telemedizin) wird es so gehandhabt, dass das Gespräch aufgezeichnet wird, der Patient aber zu Beginn des Gespräches veranlassen kann, dass auf die Aufzeichnung verzichtet wird. Dies wäre allenfalls eine Alternative]

Arztgeheimnis:

Das interkulturelle Übersetzen im Gesundheitsbereich unterliegt dem Arztgeheimnis (Berufsgeheimnis zwischen dem Patienten und dem Arzt). Der Übersetzer unterstützt als Hilfsperson den Arzt bei der Erfüllung seiner Aufgaben und erhält dabei Kenntnis vom Geheimnis der betreuten Person. Daher unterliegt auch er der Geheimhaltungspflicht. Das Vertrauensverhältnis zwischen dem Patienten und dem Arzt und dessen Hilfspersonen wird durch Art. 321 StGB unter Androhung von Strafe geschützt. Das Berufsgeheimnis bindet den Geheimnisträger (Arzt, Hilfspersonen) bis zum Tod des Geheimnisherrn (Patient).
Schweizerisches Strafgesetzbuch vom 21. Dezember 1937 (StGB) SR 311.00.

Beim Arztgeheimnis reicht der weit gefasste Begriff des Geheimnis von der Art der Krankheit, Anamnese, Diagnose, Therapiemassnahmen, Prognose, psychischen Auffälligkeiten, Patientenakten, Röntgenaufnahmen, Untersuchungsergebnissen bis zu sämtlichen Angaben über persönliche, familiäre, berufliche, wirtschaftliche und finanzielle Umstände. Auch die Identität des Patienten und die Tatsache, dass er sich in ärztlicher Behandlung befindet unterliegen der ärztlichen Schweigepflicht. Der Auftraggeber muss deshalb auf absolute Diskretion des Beauftragten verlassen können.

Arbeitsbedingungen: Anstellungsverhältnis / Auftrag

Bei der Ausgestaltung der Arbeitsbedingungen sind die arbeitsrechtlichen Vorschriften einzuhalten. Die Rechte und Pflichten der Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer sowie der Arbeitgeber (Arbeitsrecht) werden in mehreren Gesetzen geregelt – von zentraler Bedeutung sind insbesondere das Obli-

gationenrecht (OR) (Einzelarbeitsvertrag Art. 319 ff OR, Gesamtarbeitsvertrag Art. 356 ff. OR, Normalarbeitsvertrag Art. 359 OR), das Arbeitsgesetz (ArG) (allgemeiner Gesundheitsschutz, Arbeits- und Ruhezeit, Jugendliche, schwangere Frauen und stillende Mütter) und das Unfallversicherungsgesetz (UVG) (Arbeitssicherheit).

Ein Auftragsverhältnis gemäss Art. 394 ff OR ist ebenfalls denkbar.

Ferner sind die zutreffenden Richtlinien gemäss „Merkblatt Einrichtung von Arbeitsplätzen in Call-Centern“ des Staatssekretariats für Wirtschaft zu berücksichtigen:
www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00009/00027/02065/index.html?lang=de&download

Weiterführende Informationen können den folgenden Bundesgesetzen entnommen werden.

- Bundesgesetz vom 13. März 1964 über die Arbeit in Industrie, Gewerbe und Handel (Arbeitsgesetz, ArG), SR 822.11 und die dazugehörenden Verordnungen
- Bundesgesetz vom 30. März 1911 betreffend die Ergänzung des Schweizerischen Zivilgesetzbuches (Fünfter Teil: Obligationenrecht), (OR), SR 220
- Bundesgesetz vom 20. März 1981 über die Unfallversicherung (UVG), SR 832.20

[Hinweis: gemäss Mitteilung hat eine der führenden Call Center Firmen mit der Gewerkschaft Kommunikation einen GAV abgeschlossen:
http://www.gewerkschaftkom.ch/index.aspx?PID=1.3.0.48.42.0.0.42.0.N.0.Y.0.0.0.0
Der GAV ist publiziert:
http://www.gewerkschaftkom.ch/uploads/UploadedDocuments/1227_Document.pdf]

Konkurrenzverbot:

Die Festschreibung eines Konkurrenzverbotes bei den interkulturellen Übersetzer/innen empfehlen wir nicht. Aufgrund der in Art. 321a OR statuierten Treuepflicht, darf der Arbeitnehmer seinen Arbeitgeber während des Arbeitsverhältnisses nicht konkurrenzieren. Aber auch nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses ist der Arbeitnehmer gestützt auf seine nachwirkende Treuepflicht zur Verschwiegenheit hinsichtlich der Fabrikations- und Geschäftsgeheimnisse, die er beim Arbeitgeber zur Kenntnis genommen hat, verpflichtet, soweit es zur Wahrung der berechtigten Interessen des Arbeitgebers erforderlich ist. Das gilt auch ohne Vereinbarung eines Konkurrenzverbotes.

Soweit kein Konkurrenzverbot vereinbart wurde, hat der Arbeitnehmer aber das Recht, nach Beendigung des Arbeitsverhältnisses eine konkurrenzierende Tätigkeit aufzunehmen. Dies lässt sich durch die Vereinbarung eines arbeitsvertraglichen Konkurrenzverbotes verhindern, die Voraussetzungen gemäss Art. 340 – 340c OR. Allerdings darf das Konkurrenzverbot nicht dazu führen, dass dem Arbeitnehmer das wirtschaftliche Fortkommen unbillig erschwert wird.

Pikettdienst:

Bei der Einrichtung eines Pikettdienstes sind die gesetzlichen Bestimmungen, insbesondere Art. 14 ff. Verordnung 1 zum Arbeitsgesetz (SR 822.111) einzuhalten. Vergleiche dazu auch die Richtlinie unter http://www.admin.ch/ch/d/sr/822_111/a14.html

4 Literaturverzeichnis

BAG (2002): Migration und Gesundheit. Strategische Ausrichtung des Bundes 2002-2006. Kurzfassung, Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG.

BAG (2007): Strategie Migration und Gesundheit (Phase II: 2008-2013), Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG.

BAG (2008): Migration und Gesundheit. Kurzfassung der Bundesstrategie Phase II (2008-2013), Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG.

BFM (2008a): Präsentation des BFM zum Workshop 2B vom 24.06.08 mit Vertretern von subventionierten Vermittlungsstellen, Bern: BFM.

BFM (2008b): Vermittlungsstellen für interkulturelles Übersetzen. Einsatzstatistik 2007 vom 1. Juni 2008, Bern: BFM.

Bischoff Alexander und Louis Loutan (1998): Mit anderen Worten. Handbuch Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege, Genf: HUG.

Bischoff Alexander und Florian Grossmann (2006): Telefondolmetschen im Spital. Forschungsbericht zuhanden des MFH-Netzwerks Schweiz, Basel: Universität Basel.

Bischoff Alexander, Regine Steinauer und Elisabeth Kurth (2006): Dolmetschen im Spital: Mitarbeitende mit Sprachkompetenzen erfassen, schulen und gezielt einsetzen. In: Saladin Peter, Renate Bühlmann, Janine Dahinden, Rahel Gall Azmat, Gerhard Ebner und Joachim Wohnhas [Hrsg.]: Diversität und Chancengleichheit - Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen, 65-67. Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG in Zusammenarbeit mit H+ Die Spitäler der Schweiz.

Bischoff Alexander und Florian Grossmann (2007): «Telefondolmetschen – eine Chance zur Überwindung von Sprachbarrieren?», *Schweizerische Ärztezeitung*, 2007 (03), 102f.

Bolz Urs [Hrsg.] (2005): PPP in der Schweiz – Ergebnis einer gemeinsamen Initiative von Wirtschaft und Verwaltung, Schulthess Verlag.

Caritas (2006): Dolmetschdienst Zentralschweiz. Allgemeine Geschäftsbedingungen, Luzern: Caritas, URL: http://www.caritas-luzern.ch/webshop/fileadmin/user_upload/pdf/AGB_muendl.pdf [Stand: 12. August 2008].

Dahinden Janine und Milena Chimienti (2002): Professionelles Sprachmitteln und interkulturelles Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Theoretische Perspektiven. Zuhanden von Interpret, Neuchâtel: Schweizerisches Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien.

Dahinden Janine und Fabienne Stants (2007): Finanzierung von Dolmetscherleistungen im öffentlichen Spitälern: Ideen aus anderen Ländern, Neuchâtel: SFM Swiss Forum for Migration and Population Studies.

Expertengruppe Migrant Friendly Hospitals (2008): Bericht über die Finanzierung von Dolmetschleistungen zugunsten der Angehörigen der Bevölkerung, welche die jeweilige Amtssprache nicht verstehen, in den schweizerischen Gesundheitsinstitutionen, Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG in Zusammenarbeit mit H+ Die Spitäler der Schweiz.

Hagenow-Caprez Margrit (2008): Definition der sprachlichen Qualifikation der interkulturellen Übersetzer/innen für die Zulassung zur Ausbildung und für die Zertifizierung. Bericht zuhanden des Bundesamt für Gesundheit BAG, Contone: IDEA Innovation, Development and Educational Assistance.

HEKS (2007): Linguadukt - Dolmetscherdienst beider Basel. Geschäftsbedingungen, Basel: HEKS, URL: http://linguadukt-basel.heks.ch/fileadmin/linguadukt-basel/Pdf/Geschaeftsbedingungen-2008.pdf [Stand: 6. August 2008].

Hofer Gertrud und Margrit Wietlisbach (2008): MFH-Nachfolgeprojekt Nr. 21. Dolmetschen – Bestandesaufnahme und Qualitätssicherung. Evaluations- und Schlussbericht zuhanden des MFH Netzwerks Schweiz, Zürich: Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, Institut für Übersetzen und Dolmetschen in Zusammenarbeit mit Kinderspital Zürich, Fachstelle für interkulturelle Fragen.

Interpret (2005): Ein breites Arbeitsfeld im Dienst der Verständigung. Arbeitsdefinitionen zu Übersetzen, Dolmetschen und Vermitteln, Bern: Interpret, URL: http://inter-pret.ch/contenus/pdf/Berufspolitik/Begriffe_2005-11-dt.pdf [Stand: 29. Juli 2008].

Interpret (2007): Vermittlungsstellen in der Schweiz. Stand September 2007, Bern: Interpret, URL: http://inter-pret.ch/contenus/pdf/listes/Adressen%20%20Vermittlungstellen_0709-1.pdf [Stand: 29. Juli 2008].

Interpret (2008): Liste Vermittlungsstellen in der Schweiz, Stand 14. August 2008, Bern: Interpret, von Ruth Calderon per E-mail erhalten.

Longchamps Claude, Monia Aebersold, Bianca Rousselot et Silvia Ratelband-Pally (2005): Sans Papiers in der Schweiz: Arbeitsmarkt, nicht Asylpolitik ist entscheidend. Schlussbericht im Auftrag des Bundesamtes für Migration, Bern: gfs.bern.

Roat Cynthia E. (2003): How to Choose and Use a Language Agency. A Guide for Health and Social Service Providers Who Wish to Contract With Language Agencies, CA Woodland Hills: The California Endowment.

Rommel Alexander, Caren Weilandt und Josef Eckert (2006): Gesundheitsmonitoring der schweizerischen Migrationsbevölkerung. Endbericht an das BAG und BFM, Bonn: WIAD Wissenschaftliches Institut der Ärzte Deutschlands gem. e.V.

Saladin Peter, Renate Bühlmann, Janine Dahinden, Rahel Gall Azmat, Gerhard Ebner und Joachim Wohnhas [Hrsg.] (2006): Diversität und Chancengleichheit. Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen, Bern: Bundesamt für Gesundheit BAG in Zusammenarbeit mit H+ Die Spitäler der Schweiz.

Weiss Regula und Rahel Stucker: Fremdsprachige PatientInnen: Übersetzung und kulturelle Mediation im Gesundheitswesen. Eine Informationsbroschüre für Behandelnde und Behörden, Neuchâtel: SFM Schweizerisches Forum für Migrationsstudien.

Widmer Thomas, Charles Landert und Nicole Bachmann (2000): Evaluations-Standards der Schweizerischen Evaluationsgesellschaft (SEVAL-Standards), www.seval.ch.

5 Glossar

Adherence: Dieser Begriff umfasst nicht die Kriterien der "Therapietreue" (siehe Compliance), sondern bezieht auch im Sinne der WHO-Definition den Patienten oder die Patientin aktiv in die Therapieplanung mit ein. Ziel dabei ist es, die vom Arzt und Patienten gemeinsam festgelegten Therapieziele einzuhalten.

Ad Hoc Dolmetscher/innen: (LaiendolmetscherInnen oder GelegenheitsdolmetscherInnen): Personen, die umständehalber die mündliche Übersetzung eines Gesprächs zwischen einem Erbringer öffentlicher Dienstleistungen und einem/einer nicht die örtliche Sprache beherrschenden LeistungsempfängerIn übernehmen. Ihre Dienste werden in Anspruch genommen, obwohl ihre Sprachkenntnisse (Ausgangs- und Zielsprache) und ihre Dolmetschkompetenz nicht überprüft wurden und sich nicht bestätigen lässt, dass sie die berufsethischen Grundsätze der interkulturellen ÜbersetzerInnen, insbesondere die strikte Beachtung der Schweigepflicht, einhalten. Wer Ad Hoc DolmetscherInnen einsetzt, kann nicht zwangsläufig von der Richtigkeit der übersetzten Aussagen ausgehen, auch wenn sich die DolmetscherInnen als erfahren ausgeben.

Allophone Patient/innen: Fremdsprachige Patient/innen, die nicht der lokalen Sprache mächtig sind.

BAG: Bundesamt für Gesundheit

BBT: Bundesamt für Berufsbildung und Technologie

BFM: Bundesamt für Migration

BFS: Bundesamt für Statistik

Compliance: Compliance kann man aus medizinischer Sicht mit dem deutschen Begriff "Therapietreue" beschreiben. Auf den Patient/innen bezogen bedeutet der Begriff, die Bereitschaft, den ärztlichen Anweisungen zu folgen.

Diskordanz: Patientin und Aerztin sprechen nicht die gleiche Sprache, so dass das Gespräch übersetzt werden muss.

EH: Einsatzstunden

EKM: Eidgenössische Kommission für Migrationsfragen

FTE: Full-Time-Equivalent, Vollzeitstellen

FTFD: Face-to-face-Dolmetschen

Interkulturelles Übersetzen (ikÜ): Die Fachorganisation Interpret (2005) definiert die Aufgaben und Anforderungen der interkulturellen Übersetzer/innen folgendermassen: «Interkulturelle ÜbersetzerInnen sind Fachpersonen für mündliches Übersetzen in Trialogsituationen. Sie ermöglichen eine gegenseitige Verständigung zwischen Gesprächspartner/innen. Sie verfügen über das notwendige Basiswissen im Bereich der interkulturellen Kommunikation, um die Verständigung zwischen Gesprächspartner/innen unterschiedlicher Herkunft zu ermöglichen. Sie kennen die möglichen Missverständnisse und Konflikte, die in diesem Kontext entstehen können und können angemessen darauf reagieren. Interkulturelle ÜbersetzerInnen kennen sich im schweizerischen Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich aus. Sie können dieses Wissen zu eigenen migrationsspezifischen Erfahrungen oder jenen anderer Personen sowie zu den Strukturen in den Herkunftsländern der MigrantInnen in Bezug setzen. Sie sind fähig, MigrantInnen im Kontakt mit Institutionen und Fachleuten zu orientieren. Sie sind sich ihrer Rolle als Vermittlungsperson bewusst und halten sich an berufsethische Grundsätze (Schweigepflicht, Allparteilichkeit usw.).»

Konkordanz: Patient und Arzt sprechen die gleiche Sprache.

MFH: Migrant friendly hospitals

NCBI: National coalition building institute

Oligopol: Marktbeherrschung durch mehrere grosse Anbieter/innen.

Skaleneffekte: Positive oder steigende Skaleneffekte liegen dann vor, wenn die Produktionsmenge (vermittelte Einsatzstunden) stärker steigt als die eingesetzten Produktionsfaktoren (finanzieller und personeller Input der Vermittlungsstellen: Strukturkosten).

TD: Telefondolmetschen

TDD: Telefondolmetschdienst