

Evaluation der Programme „Linguadukt AG/SO und Linguadukt beider Basel“: Untersuchung der KundInnenzufriedenheit

Zusammenfassung Schlussbericht

Im Auftrag von HEKS-Inlandzentrale, Seminarstrasse 28, 8042 Zürich

Zuhanden von

Kathrin Müller, Programmleiterin Linguadukt AG/SO

Doris Herter, Programmleiterin Linguadukt beider Basel

Ruth Calderón-Grossenbacher, rc consulta

In Zusammenarbeit mit Désirée Stocker, Büro BASS

Bern, 31. August 2017

Zusammenfassung

Die Programme HEKS Linguadukt Aargau / Solothurn (AG/SO) und HEKS Linguadukt beider Basel (BL/BS) umfassen Dolmetschdienste für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Ziel der vom Hilfswerk der evangelischen Kirchen Schweiz HEKS getragenen Programme Linguadukt ist es, die Verständigung zwischen MigrantInnen und Fachpersonen zu ermöglichen. Beide Dolmetschdienste führen je einen Pool von rund 125 (AG/SO) resp. 150 (BL/BS) interkulturell Dolmetschenden (ikD) für 40 resp. 57 Sprachen. Die Qualitätssicherung ist eine zentrale Aufgabe der Dolmetschdienste und ein Mehrwert für die KundInnen gegenüber Direktaufträgen an ikD. Die Einsatzzahlen steigen jährlich. Linguadukt AG/SO vermittelte 2016 rund 9'500 Einsatzstunden, Linguadukt beider Basel rund 18'900 Stunden. Das wachsende Auftragsvolumen, der Kostendruck sowie neue technische Möglichkeiten stellen die Dolmetschdienste vor Herausforderungen bezüglich einer effizienten Auftragsabwicklung und der internen Abläufe.

Gemäss dem Programmmanagement-Zyklus von HEKS wird neben der im Vierjahresrhythmus stattfindenden internen Evaluation jedes Programm alle zwölf Jahre extern evaluiert. Für die vorliegende externe Evaluation der Programme Linguadukt AG/SO und beider Basel steht die Wirkungsmessung in Bezug auf die KundInnenzufriedenheit im Fokus. Die Evaluation soll die Bereiche Einsatzvermittlung und Administration sowie die Qualität der Dolmetscheinsätze untersuchen und konkrete Anhaltspunkte für die Optimierung und Verbesserung der Organisation, der Prozesse und der Qualität im Hinblick auf die KundInnenzufriedenheit aufzeigen.

Die externe Evaluation der Dolmetschdienste Linguadukt AG/SO und beider Basel wurde im Zeitraum März bis August 2017 im Auftrag von HEKS durch das Büro rc consulta, Bern, von Ruth Calderón in Zusammenarbeit mit Désirée Stocker, Büro BASS, Bern durchgeführt.

Methodisches Vorgehen

In einem ersten Schritt wurde im Rahmen einer anonymen Online-Umfrage die KundInnenzufriedenheit zur Dienstleistung von Linguadukt untersucht. Die KundInnen der beiden Dolmetschdienste in den vier Kantonen Aargau, Baselland, Basel-Stadt und Solothurn wurden im Rahmen derselben Umfrage gleichzeitig befragt.

In einem zweiten Schritt wurden die Ergebnisse mit den HEKS Auftraggebenden und Mitarbeitenden der beiden Dolmetschdienste HEKS Linguadukt diskutiert. Ziel war, die Resultate der KundInnenumfrage aufgrund der bestehenden Erfahrungen und Beobachtungen in der täglichen Arbeit zu interpretieren, zu bewerten und Schlussfolgerungen daraus zu ziehen.

Von April bis Juni 2017 wurden alle KundInnen zur externen Online-Befragung eingeladen.¹ Die zwei Dolmetschdienste verschickten insgesamt 1'283 Einladungen. Mit 455 Antworten beträgt der Rücklauf insgesamt 35 Prozent. Aufgegliedert nach Dolmetschdienst beträgt der Rücklauf für Linguadukt AG/SO 41 Prozent und für Linguadukt BS/BL 30 Prozent. Nach Kanton beträgt der Rücklauf für AG 40 Prozent, BL 27 Prozent, BS 30 Prozent und für SO 42 Prozent. Aufgrund des guten Rücklaufs von insgesamt 35 Prozent kann von einer breit abgestützten Datenbasis und aussagekräftigen Ergebnissen ausgegangen werden.

¹ Linguadukt beider Basel verschickte nur Einladungen bei Ersteinsätzen, Linguadukt AG/SO verschickte auch Einladungen bei sogenannten Folgeterminen. Erstauftrag in Abgrenzung zu Folgeauftrag: erstmaliger Einsatz eines/r bestimmten ikD in einer gegebenen Zusammensetzung der GesprächspartnerInnen bzw. in einem bestimmten Fall.

Ergebnisse Evaluation KundInnenzufriedenheit der Dolmetschdienste Linguadukt

Im Folgenden stellen wir das Gesamtergebnis des Evaluationsprozesses, welches sich auf die KundInnenumfrage, die Diskussion mit den Auftraggebern sowie unsere Einschätzungen abstützt, im Hinblick auf die Evaluationsfragen dar.

1. Wie zufrieden sind die KundInnen mit der Dienstleistung von Linguadukt?

A) Auftragsabwicklung beim Dolmetschdienst

In Bezug auf a) Organisation und Verfügbarkeit von geeigneten Dolmetschenden, und b) Effizienz in der Abwicklung des Auftrags in Bezug auf Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Geschwindigkeit und KundInnenfreundlichkeit, u.a. beim Umgang mit Rückmeldungen und Reklamationen.

Hohe KundInnenzufriedenheit mit Dienstleistungen von HEKS Linguadukt AG/SO und BL/BS

Als Gesamtbild zeigen die Ergebnisse, dass die befragten KundInnen sehr zufrieden mit den angebotenen Dienstleistungen der Dolmetschdienste HEKS Linguadukt AG/SO und BL/BS sind. Die Analysen ergeben hohe Zufriedenheitswerte von meist über 80-90 Prozent ziemlich bis sehr zufriedenen KundInnen bezüglich der Auftragsabwicklung und dem Angebot an Dolmetschsprachen. Insgesamt geben 96 Prozent an, sie würden Linguadukt ihren KollegInnen oder anderen Fachstellen weiterempfehlen (79 Prozent sehr wahrscheinlich, 17 Prozent ziemlich wahrscheinlich). Dabei erreichen beide Dolmetschdienste ähnlich hohe Werte, was sich auch bei den Resultaten der einzelnen Kantone widerspiegelt.

Die Leitungen der beiden Dolmetschdienste Linguadukt stellen fest, dass trotz des starken Wachstums der Einsatzstunden und den damit verbundenen Herausforderungen die KundInnenzufriedenheit im Vergleich zu früheren Umfragen noch gesteigert werden konnte.

B) Dolmetschleistung und interkulturell Dolmetschende (Qualitätskriterien und Nutzen)

In Bezug auf Fach-, Sozial- und Selbstkompetenz sowie den Deutschkenntnissen, die gemäss Anforderungen in den Anstellungsbedingungen und im Berufskodex an ikD von Linguadukt gestellt werden.

Hohe Zufriedenheit mit Professionalität, Deutschkenntnissen der ikD und Nutzen der Dolmetschleistung

Die befragten KundInnen äussern eine hohe Zufriedenheit bezüglich der Dolmetschenden, im Hinblick auf deren Professionalität (durchschnittlich 94 Prozent ziemlich bis sehr zufrieden) und den Nutzen, den die KundInnen aus der Zusammenarbeit mit ikD haben.

Das Deutschniveau resp. die Frage, ob die ikD aus Sicht der KundInnen über genügend Deutschkenntnisse verfügen, ist relevant um die Verständigung zwischen Fachperson und MigrantIn zu ermöglichen. Die hohe Zufriedenheit bezüglich Deutschkenntnissen (über 90 Prozent der KundInnen sind ziemlich bis sehr zufrieden) ist für die Dolmetschdienste Linguadukt ein erfreuliches Ergebnis. Die bisherigen Bemühungen, den Anteil der ikD zur beruflichen Qualifizierung (Zertifikat INTERPRET, verbunden mit mindestens Deutschniveau B2) stetig zu erhöhen, zeigen Früchte.

Insgesamt ist die Zufriedenheit bzw. der wahrgenommene Nutzen in der Zusammenarbeit mit ikD sehr hoch. 95 Prozent der antwortenden Fachpersonen (83 Prozent voll und ganz zutreffend, 12 Prozent eher zutreffend) empfinden die Zusammenarbeit als hilfreich und angenehm und würden auch weiterhin mit dieser/m ikD zusammen arbeiten.

Die folgenden Ergebnisse beziehen sich sowohl auf die Auftragsabwicklung als auch die Arbeit der ikD:

Hohe Zufriedenheit im Bildungsbereich

Im Vergleich der Bereiche Gesundheit, Bildung, Soziales und Justiz zeigt sich, dass die KundInnen im Bildungsbereich deutlich zufriedener mit den Dienstleistungen der Dolmetschdienste und der Qualität der Dolmetscharbeit als das Gesamt der KundInnen sind.

Beim Bildungsbereich werden ikD vor allem bei Elterngesprächen eingesetzt. Die Kommunikation zwischen Lehrpersonen und fremdsprachigen Eltern wird durch den Einsatz von ikD wirkungsvoll unterstützt. Sowohl die Fachsprache wie auch die Ausgangssituationen sind einheitlicher als beispielsweise im Gesundheitsbereich, ein Vorgespräch zwischen Fachperson und ikD vor dem eigentlichen Dolmetschgespräch findet öfter statt. Es ist deshalb nachvollziehbar, dass der Einsatz von ikD im Bildungsbereich von den Fachpersonen als sehr zufriedenstellend wahrgenommen wird.

Herausforderungen im Gesundheitsbereich

Im Gesundheitsbereich ist teilweise – wenn auch auf hohem Niveau – eine signifikant tiefere Zufriedenheit vorhanden. Das Resultat im Gesundheitsbereich ist einerseits vermutlich auf den Zeitdruck bei PatientInnengesprächen (keine Zeit für Vorgespräch mit ikD) und andererseits auf den anspruchsvollen Fachwortschatz in unterschiedlichsten Fachgebieten, den die ikD verstehen und dolmetschen müssen, zurück zu führen.

Zur Stärkung der Dolmetschqualität im Gesundheitsbereich könnten die ikD mit weiteren Massnahmen beim Fachwortschatz in medizinischen Teilbereichen unterstützt werden. Aus Sicht der Dolmetschdienste gibt es in diesem Bereich Ausbaupotenzial. Neben einer Bestandesaufnahme zu bestehenden Glossaren (Begriffe auf Deutsch mit deutschen Erklärungen) müsste auch geklärt werden, wer diese elektronisch für ikD bereitstellen und aktuell halten könnte. Die ikD könnten dann die häufigen oder zentralen Begriffe aus den Glossaren für ihre Sprache übersetzen und als Unterstützung bei spezieller Fachsprache bei Bedarf (auf ihrem Handy) konsultieren. Allenfalls könnte gemeinsam mit anderen Dolmetschdiensten bzw. INTERPRET ein entsprechendes App für die Sprachregion Deutschschweiz bereitgestellt werden.

C) Mängel, die zur besseren KundInnenzufriedenheit behoben werden können

Die Option, in der Online-Umfrage ergänzende Bemerkungen (freier Text) einzufügen, wurde rege genutzt. Neben den quantitativen Daten geben diese qualitativen Bemerkungen zusätzlich Hinweise, wo es punktuell Verbesserungsbedarf gibt.

Rollenverständnis betreffend interkulturell Dolmetschenden (Transparenz und Neutralität)

Bezüglich der Qualitätskriterien werden die Aspekte Transparenz und Neutralität der ikD von den KundInnen – im Rahmen der hohen Zufriedenheit – gegenüber den anderen Qualitätskriterien (durchschnittlich 94 Prozent ziemlich bis sehr zufrieden) etwas weniger hoch bewertet (89 resp. 93 Prozent ziemlich bis sehr zufrieden). Unter Berücksichtigung der diesbezüglichen Bemerkungen zeigt sich, dass es sich bei Transparenz und Neutralität um schwer zu beurteilende Kriterien handelt, bei denen Fachpersonen aufgrund der fehlenden Kontrollmöglichkeit des Gesagten in der Fremdsprache voll und ganz auf den oder die ikD vertrauen müssen. Es ist deshalb auch aus Sicht der Dolmetschdienste Linguadukt AG/SO und beider Basel nötig, regelmässig Weiterbildungen zum Rollenverständnis der ikD durchzuführen sowie bei Personalgesprächen und in der Supervision an die Berufsstandards zu erinnern.

Fachpersonen müssen ebenfalls ihre Rolle als Gesprächsleitende klar ausüben, damit ikD sich ihrerseits ganz auf ihre Rolle konzentrieren können. Die Erfahrungen von ikD sollten deshalb ebenfalls erfragt werden, um Anhaltspunkte für Weiterbildungen der Fachpersonen zu erhalten.

Qualitätssicherung

Damit in einem gedolmetschten Gespräch (Dialog: Fachperson – DolmetscherIn – KlientIn/ PatientIn/ Eltern/ GesprächspartnerIn) die vorhandene Möglichkeit der Verständigung optimal genutzt werden kann, gilt es von Seiten Gesprächsleitung wenige grundlegende Regeln zu beachten. Die KundInnen der Dolmetschdienste Linguadukt AG/SO und beider Basel sind auch ohne Kenntnisse der Anleitung zum Dolmetschgespräch (80 Prozent kennen sie nicht) oder entsprechender Schulungen (96 Prozent keine Schulung) insgesamt sehr zufrieden mit den Leistungen und in der Zusammenarbeit mit ikD. Diesen Umstand führen die Dolmetschdienste Linguadukt auch darauf zurück, dass die ausgebildeten ikD in der Lage sind, den nötigen Rahmen zu schaffen, indem sie z.B. auf den korrekten Einstieg achten und die Gesprächsleitenden auf kurze Sequenzen hinweisen.

Bei ungenügenden Leistungen (Auftragsabwicklung, ikD) gaben insgesamt 23 Prozent aller Antwortenden bisher eine Rückmeldung an Linguadukt. Fast zwei Drittel (64 Prozent) geben an, dass sie eine Rückmeldung geben würden, dass dies aber bisher noch nie der Fall war. Darauf verzichten würden 13 Prozent aus zeitlichen Gründen und dem damit verbundenen Aufwand.

Weiterbildungsveranstaltungen zu interkulturellem Dolmetschen für und mit KundInnen

Für die KundInnenpflege erachten es die Dolmetschdienste Linguadukt wichtig, Einführungsseminare für KundInnen in die Zusammenarbeit mit ikD weiterhin anzubieten. Fachtagungen in Zusammenarbeit mit KundInnen tragen gemäss ihrer Erfahrung zu einer guten Beziehung bei und bieten Anknüpfungspunkte zur Vertiefung der Kenntnisse zum interkulturellen Dolmetschen. Diese Veranstaltungen dürfen aber nicht darüber hinweg täuschen, dass sie oft nur einzelne, besonders interessierte Fachpersonen erreichen. Um mehr Breitenwirkung zu erzielen, sollen die Arbeitgebenden der Fachpersonen dafür gewonnen werden, den Besuch der Veranstaltungen als reguläre Weiterbildung zu anerkennen. Es braucht regelmässig neue Einführungs- und Weiterbildungsanlässe, um der Personalfuktuation unter den Fachpersonen Rechnung zu tragen. Noch nachhaltiger entfalten könnte sich jedoch die Qualitätssicherung beim interkulturellen Dolmetschen, wenn die Fachpersonen im Gesundheits-, Bildungs-, Sozial- und Justizbereich bereits im Rahmen ihrer Berufsausbildung auf die Zusammenarbeit mit ikD vorbereitet werden.

Geschwindigkeit der Auftragsabwicklung

Im Rahmen der insgesamt hohen KundInnenzufriedenheit bei beiden Dolmetschdiensten gibt es einzig bezüglich Geschwindigkeit der Auftragsabwicklung einen signifikanten Unterschied. Und zwar äusseren sich die KundInnen von Linguadukt AG/SO deutlich zufriedener als die KundInnen von Linguadukt BL/BS.

Linguadukt beider Basel erklärt diesen Umstand mit den häufigen personellen Engpässen beim Dolmetschdienst, was mit den grossen Schwankungen der Auftragslage zu tun hat. Zudem gibt es bei beiden Dolmetschdiensten zunehmend mehr Expressaufträge und kurzfristige Terminverschiebungen bzw. Absagen von Erstterminen (rund 30 Prozent der Aufträge). Dieser Zusatzaufwand muss in der Personalplanung berücksichtigt werden. Zudem könnte durch eine künftige Online-Plattform² mit automatisierten, administrativen Prozessen eine Effizienzsteigerung der Abläufe erreicht werden.

² INTERPRET verfolgt zurzeit das Projekt zum Aufbau einer nationalen Vermittlungsplattform für das interkulturelle Dolmetschen, die Dolmetschdienste Linguadukt beteiligten sich am Projekt.

Erreichbarkeit und Expresszuschläge

Die in den Bemerkungen bemängelte Regelung des Expresszuschlags für Montagstermine betrifft nur Linguadukt AG/SO und wird überprüft. Die Erreichbarkeit bei kurzfristigen Absagen oder Expresssterminen kann aus Sicht der Dolmetschdienste Linguadukt über schriftliche Mitteilungen per E-Mail sichergestellt werden.

2. Inwiefern ist die Ablauf- und die Aufbauorganisation zeitgemäss und effizient? Inwiefern kann sie optimiert werden?

Die KundInnenbefragung wurde dazu genutzt, die Akzeptanz von bereits bestehenden Ideen zu Änderungen in der Funktionsweise der Dolmetschdienste zu erheben. Es betrifft dies z.B. die Einführung von Videodolmetschen und die direkte Anfrage und Buchung von iKD über eine Online-Plattform. Für fast 90 Prozent der Umfrageteilnehmenden ist die Möglichkeit, iKD online direkt selber zu buchen sehr, ziemlich oder teilweise erwünscht.

Die Ergebnisse der Umfrage wurden auf dem Hintergrund der Linguadukt-internen Bedürfnisse nach Effizienzsteigerung mit den Auftraggebenden diskutiert und folgende Schlussfolgerungen gezogen: Es braucht eine internetbasierte Online-Plattform um effizienter zu werden und auch künftig dem wachsenden Auftragsvolumen gerecht zu werden. Die KundInnen oder das Sekretariat des Dolmetschdienstes buchen über eine Plattform mit zugrundeliegenden, automatisierten Prozessen, die den Ablauf von der Auftragserfassung, Terminvereinbarung mit einem/r geeigneten iKD, der Auftragsbestätigung bis zur Abrechnung umfassen. Diese technischen Möglichkeiten sind Teil der gesellschaftlichen und Branchen-Entwicklung, mit der sich auch die Schweizerische Interessengemeinschaft für interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln INTERPRET zurzeit befasst.

Aufgrund der Umfrageergebnisse stellt sich auch die folgende Frage:

Was braucht es, um die hohe KundInnenzufriedenheit nachhaltig aufrecht zu erhalten?

Einige KundInnen schätzen laut Rückmeldungen den telefonischen Kontakt und die kompetente Vermittlung von iKD und möchten auch künftig nicht darauf verzichten. Dies ist mit einer Online-Plattform möglich. Die KundInnen können zwischen Online-Direktbuchung oder schriftlicher Auftragserteilung wählen. Die telefonische Auftragserteilung wird weiterhin bei Spezialaufträgen oder wenn der/die Kunde/in eine explizite Frage zum Auftrag hat möglich sein. Das Knowhow der Dolmetschdienste wird insbesondere bei der KundInnenbetreuung, Qualitätssicherung und Anstellung von iKD weiterhin ein unverzichtbarer Teil der Dienstleistung sein.

Videodolmetschen als mittelfristige Option für mehr Präsenzzeiten

Dem Videodolmetschen stehen in der Befragung rund 40 Prozent aller Antwortenden zumindest teilweise positiv gegenüber. Die Ablehnung ist beim Bildungsbereich mit 81 Prozent „ziemlich bis sehr unerwünscht“ am höchsten, während Videodolmetschen im Gesundheitsbereich bei 50 Prozent der Antwortenden teilweise, ziemlich oder sehr erwünscht ist. Im Gesundheitsbereich besteht Bedarf nach einer höheren zeitlichen Verfügbarkeit von Dolmetschen vor Ort. Hier bietet das Videodolmetschen mittelfristig eine kostengünstigere und flexible Alternative. Die technischen Möglichkeiten müssen vorerst in Pilotprojekten gemeinsam mit interessierten KundInnen praxistauglich gemacht werden. Bei der Einführung des Videodolmetschens wird viel Information nötig sein, um die Fachpersonen von der Nützlichkeit zu überzeugen. Neben der Qualität und den zeitlich erweiterten Möglichkeiten der über Video gedolmetschten Gespräche werden auch Kostenfragen eine Rolle spielen. Die Dolmetschdienste Linguadukt beteiligen sich am entsprechenden INTERPRET-Projekt auf nationaler Ebene.

Fazit

Die hohe Zufriedenheit der KundInnen der Dolmetschdienste Linguadukt AG/SO und beider Basel gilt es auch in Zukunft aufrecht zu erhalten. Dazu sind die bisherigen Massnahmen der Qualitätssicherung weiter zu führen und punktuell auszubauen, sowohl auf Seiten Dolmetschdienste und Dolmetschende als auch auf Seiten KundInnen inkl. gesprächsführende Fachpersonen. Das stetig wachsende Einsatzvolumen sowie die Ansprüche an eine höhere zeitliche Verfügbarkeit der Dienstleistung können mittelfristig mit der Einführung neuer Technologien im Bereich Buchung und automatisierte Prozesse (Online-Plattform) sowie des Videodolmetschens aufgefangen werden. Die teilweise kritische Haltung gewisser KundInnen weist jedoch darauf hin, dass die Einführung derartiger Neuerungen technisch ausgereifter Produkte sowie einer sorgfältigen Einführung und Information bedarf.