

Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung  
I B 5

Berlin, den 10.07.2024

901723 259

franciscojose.cardenasruiz@intmig.berlin.de

An  
die Vorsitzende des Unterausschusses Bezirke, Personal und Verwaltung sowie  
Produkthaushalt und Personalwirtschaft des Hauptausschusses  
über  
den Vorsitzenden des Hauptausschusses  
über  
die Präsidentin des Abgeordnetenhauses von Berlin  
über  
Senatskanzlei - G Sen -

**Berichtsauftrag über die Ergebnisse der Evaluation der Audio- und Videodolmetsch-  
Dienste und Darstellung, welche Berliner Verwaltungen die Audio- und Videodolmetsch-  
Dienste nutzen.**

<b>Ansätze:</b>	Kapitel 1120 / Titel 54010		
	abgelaufenes Haushaltsjahr:	2023	2.003.000,00 €
	laufendes Haushaltsjahr:	2024	850.000,00 €
	kommendes Haushaltsjahr:	2025	750.000,00 €
	Ist des abgelaufenen Haushaltsjahres:	2023	1.033.899,13 €
	Verfügungsbeschränkungen:	2024	9.087,00 €
	Aktuelles Ist (Stand 21.06.2024)	2024	168.761,08 €

**Gesamtausgaben**

Der UA BezPHPW hat in seiner 24. Sitzung vom 22. Mai 2024 Folgendes beschlossen:

„SenASGIVA wird gebeten, dem UA BezPHPW nach Fertigstellung über die Ergebnisse der Evaluation der Audio- und Videodolmetsch-Dienste zu berichten und darzustellen, welche Berliner Verwaltungen die Audio- und Videodolmetsch-Dienste nutzen.“

Ich bitte, den Beschluss mit nachfolgender Darstellung als erledigt anzusehen.

Hierzu wird berichtet:

SenASGIVA hat eine wissenschaftliche Begleitung von laufenden Audio-Videodolmetsch-Lösungen in den Berliner Verwaltungseinheiten am 19.05.2023 ausgeschrieben. Die Auftragserteilung erfolgte am 26.06.2023. Den Auftrag erhielt die IMAP GmbH, die mit den Themen Diversity, Change-Management und Zusammenarbeit mit der öffentlichen Verwaltung umfassend vertraut war. Die Begleitung erfolgte zwischen Juli und Oktober 2023 und endete mit einem umfassenden Abschlussbericht im November 2023. Die zentralen Ergebnisse wurden komprimiert in einer hybriden Fachrunde am 22.11.2023 und ausführlich während der AVD-Beiratssitzung am 04.12.2023 vorgestellt.

Zentrale Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung sind:

- In der Berliner Verwaltung gibt es aktuell einen großen und wachsenden Bedarf an Sprachmittlungen, insbesondere für niedrigschwellige ad hoc Einsätze („on demand“ bzw. auf Abruf). Die häufigsten angefragten Sprachen sind Arabisch, Russisch, Rumänisch, Türkisch, Persisch, Georgisch und Vietnamesisch. Wobei Ort und Bereich des Angebots (z. B. medizinische Versorgung) wichtige Unterschiede hervorrufen.
- Bestehende Sprachmittlungsstrukturen sind in der Stadt nur bedingt bei Nutzer\*innen bekannt, werden mit einem großen bürokratischen oder organisatorischen Aufwand und höheren Kosten assoziiert oder es fehlt die notwendige Ausstattung, um sie zu nutzen. Das wird u. a. dadurch verstärkt, dass die Finanzierung und der Zugang zu Sprachmittlung in Berlin bisher nicht einheitlich geregelt sind, was zu Mängeln in der Versorgung unterschiedlicher Bereiche führt. In vielen Fällen wird mit improvisierten und z. T. unzulänglichen Sprachmittlungslösungen gearbeitet, die unnötig Ressourcen binden, ein hohes Risiko von Fehlkommunikation und fehlender Neutralität bergen oder sehr aufwendig und wenig erfolgsversprechend sind.
- Vor diesem Hintergrund besteht ein großes Potential für die Einführung einer AVD-Lösung für die Berliner Verwaltung. Diese Dienstleistung würde in großem Ausmaße die Sprachmittlungsbedarfe in Berlin flexibel (auf Aufruf) ergänzen, die Anzahl der bedienten

Sprachen relativ schnell erweitert und dabei sogar Kosten reduzieren. Bei AVD-Dienstleistern können bestimmte Standards zur Professionalität und Neutralität der Dolmetschenden vertraglich verankern werden, während diese bei bestehenden niedrighschwelligigen Sprachmittlungsstrukturen oder improvisierter ad hoc-Lösungen nicht sicher gewährleistet werden können.

- Darüber hinaus bietet die Implementierung von AVD-Leistung auch Potential mit Blick auf die Modernisierung der Verwaltung im Sinne der Digitalisierungsstrategie des Landes Berlin. Über die Einrichtung und Nutzung einer AVD-Struktur können Digitalisierungsprozesse sowie Infrastruktur weiter ausgebaut und digitale Kompetenzen der Mitarbeitenden angestoßen und vorangetrieben werden. Langfristig bedeutet dies eine solide Grundlage für die Einführung ergänzender, digitaler Übersetzungsdienste, die den Kommunikations- und Beratungsprozess verbessern.
- Die wissenschaftliche Begleitung hat u. a. die fehlende technische Ausstattung und fehlenden Kompetenzen bzw. Sensibilisierung unter dem Verwaltungspersonal für die Nutzung von Sprachmittlung als Herausforderung bei der Implementierung eines AVD-Dienstes in Berlin identifiziert. Dazu müssen Fragen des Datenschutzes hinreichend geklärt und eine bessere Organisation der Sprachmittlungsangebote angestrebt werden.
- Die durch die wissenschaftliche Begleitung identifizierte Anforderungen zur Implementierung eines AVD-Dienstes werden in einem Pilotprojekt der SenASGIVA 2024 - 2025 bearbeitet. Dafür arbeitet ein Umsetzungsteam der Abteilung Integration und Migration mit den Verwaltungseinheiten, die bereits Erfahrung mit AVD-Ansätzen oder -teilansätzen haben. Darunter zählen:
  - **Die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege** bietet durch zwendungsfinanzierte Projekte mit dem Gemeindedolmetschdienst und SprInt eG AVD-Sprachmittlungen für den öffentlichen Gesundheitsdienst und für medizinische Belange in den LAF-Unterkünften.
  - **Das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten** erprobt bereits seit 2019 verschiedene Ansätze, sowohl im Bereich Audio- als auch im Bereich Video-Dolmetschen.
  - **Das Bezirksamt Mitte** begann 2016 als erste Verwaltungseinheit in Berlin mit der Implementierung eines telefonischen Sprachmittlungsservices, das aktuell als sehr etablierter Service für alle Mitarbeiter\*innen des BA und kooperierender Einrichtungen zur Verfügung steht.
  - **Das Bezirksamt Lichtenberg** bietet aufbauend auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt im BA Mitte seit 2020 einen telefonischen Sprachmittlungsservice.

- Darüber hinaus arbeiten die **Bezirksämter Steglitz-Zehlendorf und Treptow-Köpenick** im o. g. Pilotprojekt. Im Rahmen dieses Pilotprojekts können sie bis Ende 2025 AVD-Dienste testen.
- Die Abteilung Integration und Migration ist im Sinne eines übergreifenden Austausches im Kontakt mit Verwaltungsmitarbeitern u. a. im Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (**BAMF**), in den Bundesländern **Thüringen, Brandenburg** und in der **Freien Hansestadt Bremen**.

Der Abschlussbericht der wissenschaftlichen Begleitung ist diesem Bericht beigelegt.

Cansel Kiziltepe  
Senatorin für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung

# Abschlussbericht: Wissenschaftliche Begleitung laufender Audio-Video-Dolmetsch- Lösungen in Berliner Verwaltungseinheiten

für die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung,  
Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA)



31.10.2023

## Kontakt und Impressum

IMAP GmbH

Cantadorstraße 3

40211 Düsseldorf

Fon: +49 (0)211 - 513 69 73-0

Fax: +49 (0)211 - 513 69 73-39

E-Mail: [info@imap-institut.de](mailto:info@imap-institut.de)

Geschäftsführung: Bülent Arslan

Handelsregister: HRB64131- Amtsgericht Düsseldorf

Sitz: Düsseldorf

Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE 273 445 329

### Standort Berlin

Dresdener Straße 15

10999 Berlin

T +49 (0) 30/555 73 58 75

F +49(0) 211/513 69 73-39

### Autor:innen

Lydia Kirchner

Manuel Sommer

Lena Noumi

Jens Maaßen

Carla Dethleffsen

<b>BERLIN</b>	
Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung	
Die Beauftragte des Senats für Integration und Migration	

Im Auftrag der Beauftragten des Berliner Senats für Integration und Migration der SenASGIVA

## Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	3
Tabellenverzeichnis.....	3
Abkürzungsverzeichnis .....	4
<b>1. Ausgewählte Audio-Video-Dolmetscheinsätze in Berlin und Prüfung einer gesamtstädtischen Lösung .....</b>	<b>5</b>
1.1 Ausgangslage.....	5
1.2 Zielsetzung der wissenschaftlichen Begleitung .....	6
1.3 Der vorliegende Bericht .....	6
<b>2. Konzept der wissenschaftlichen Begleitung .....</b>	<b>7</b>
2.1 Analyseraster.....	7
2.2 Erhebungsdesign .....	7
<b>3. Status Quo und Erfahrungsauswertung erprobter (Teil-)Ansätze des Audio- und Videodolmetschens in der Berliner Verwaltung .....</b>	<b>10</b>
3.1 Bestehende Angebote der Sprachmittlung .....	10
3.2 Erprobte Audio-/Videodolmetschlösungen.....	12
3.2.1 Bezirksamt Mitte .....	12
3.2.2 Bezirksamt Lichtenberg .....	19
3.2.3 Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf.....	24
3.2.4 Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP) .....	26
3.2.5 Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF).....	31
3.3 Audio-/Videodolmetschen in der DACH-Region .....	34
<b>4. Sprachmittlungsbedarfe bei den Kooperationspartner:innen .....</b>	<b>39</b>
<b>5. Empfehlungen für die Pilotierung einer Audio-/Videodolmetsch-Lösung für die Berliner Verwaltung.....</b>	<b>51</b>
5.1 Interne Anforderungen .....	51
5.2 Externe Anforderungen .....	61
<b>6. Fazit.....</b>	<b>70</b>
<b>7. Anhang .....</b>	<b>74</b>





## Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Projektkonzept.....	10
Abbildung 2: Entwicklung der Nutzung von SAVD im BA Mitte .....	16
Abbildung 3: Nutzung bestehender Sprachmittlungsangebote BA Mitte - Organisationseinheiten	16
Abbildung 4: Entwicklung der Nutzung von SAVD im BA Lichtenberg .....	22
Abbildung 5: Nutzung bestehender Sprachmittlungsangebote in den Organisationseinheiten des BA Lichtenberg.....	23
Abbildung 6: Anfragen bei Dolmetschdienstleister:innen nach Institutionen (2022).....	28
Abbildung 7: Umfrageergebnis, Bedarf für Sprachmittlung in der Organisationseinheit .....	40
Abbildung 8: Umfrageergebnis, Einschätzung zur bisherigen Abdeckung der Bedarfe für Sprachmittlungsdienste .....	41
Abbildung 9: Umfrageergebnis, Relevanz des Themas Sprachmittlung für die Organisationseinheit .....	41
Abbildung 10: Einschätzung der Bedarfe für Sprachmittlung nach Sprache (Befragung unter Verwaltungsmitarbeitenden).....	44
Abbildung 11: Einsatzbereiche der Integrationslots:innen (01.03.-31.12.2022) .....	45
Abbildung 12: Anzahl der Anfragen bei SprInt und GDD nach Bezirk (2022).....	46
Abbildung 13: Anzahl der Einsätze von Integrationslots:innen nach Bezirk (2022).....	47
Abbildung 14: Anfragen und Einsätze der Sprachmittlungsdienste von GDD und SprInt (face-to- face) für die drei Bezirke Mitte, Steglitz-Zehlendorf und Lichtenberg (2022) .....	48
Abbildung 15: Einsatz der Integrationslots:innen für die drei Bezirke Mitte, Steglitz-Zehlendorf und Lichtenberg (2022).....	48
Abbildung 16: Ausländische Bevölkerung nach Bezirken, absolute Zahlen (30.06.2023).....	49
Abbildung 17: Nutzung der Sprachmittlungsformen bei SprInt und GDD (2022) .....	50

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Sprachmittlung in den Verwaltungseinheiten nach Sprachen (2022).....	43
Tabelle 2: Exemplarisches Reifegradmodell für die Dimension Einarbeitung der Mitarbeitenden..	68

## Abkürzungsverzeichnis

AVD	Audio- und Videodolmetschen
AWO	Arbeiterwohlfahrt
BA	Bezirksamt
BDÜ	Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.
DACH	Deutschland, Österreich, Schweiz
DSGVO	Datenschutzgrundverordnung
GDD	Gemeindedolmetschdienst
GfAW	Gesellschaft für Arbeits- und Wirtschaftsförderung
FM	Facility Management
IKT	Informations- und Kommunikationstechnik
ITDZ	IT-Dienstleistungszentrum Berlin
KuB	Kontakt- und Beratungsstelle für Flüchtlinge und Migrant:innen e.V
LAF	Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten
ÖGD	Öffentlicher Gesundheitsdienst
ÖVGD	Österreichische Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher
SAVD	Spezialist für Audio und Video Dialog Lösungen
SenASGIVA	Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung
SenWGP	Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege
SMP	Sprachmittlerpool Berlin
SprInt eG	Sprach- und Integrationsmittlung gemeinnützige eGenossenschaft
VIP	Virtueller Dolmetscherpool
ZABH	Zentrale Ausländerbehörde in Brandenburg

# 1. Ausgewählte Audio-Video-Dolmetscheinsätze in Berlin und Prüfung einer gesamtstädtischen Lösung

## 1.1 Ausgangslage

Um die Kommunikation mit Bürger:innen ohne ausreichende Deutschkenntnisse zu erleichtern und auszubauen, plant die Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung (SenASGIVA) ein Pilotprojekt zur Einführung eines Landesprogramms für Audio- und Videodolmetschdienstleistungen (AVD) in der Berliner Verwaltung. Im Sinne der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Verwaltung zielt das Vorhaben darauf ab, in der Einwanderungsstadt Berlin der Beratungspflicht in laufenden Verwaltungsverfahren Rechnung zu tragen. Zudem soll allen in Berlin lebenden Menschen Teilhabe und ein angemessener Zugang zu den Berliner Behörden ermöglicht werden. Dies ist insbesondere mit Blick auf den hohen Anteil von Menschen mit Migrationsgeschichte in Berlin sowie die weiter steigenden Einwanderungszahlen von großer Relevanz.

Aktuell gibt es in der Berliner Verwaltung noch keine einheitliche Lösung im Bereich Sprachmittlung<sup>1</sup>. Die einzelnen Verwaltungseinheiten der Haupt- und Bezirksverwaltung arbeiten in ihrem Arbeitsalltag mit unterschiedlichen Ansätzen im Bereich Sprachmittlung und Dolmetschen. Zur Verfügung stehende Angebote und Kontingente werden nur punktuell genutzt und abgerufen. Dies führt häufig zu individuellen Lösungen auf Ebene der Sachbearbeitung. Vor diesem Hintergrund zielt das Pilotprojekt zur Einführung eines Landesprogramms auf ein einheitliches, flächendeckendes Angebot ab, das die Effizienz der Verwaltungsabläufe steigert und Verständigung auf behördlicher Ebene merkbar vereinfacht.

Im Abschnitt „Integration“ der Berliner Richtlinien der Regierungspolitik 2023-2026 ist festgehalten, dass die Dienste zur Übersetzung und Sprachmittlung in der Berliner Verwaltung fortgeführt und bedarfsgerecht ausgebaut werden sollen. Es ist weiterhin festgelegt, dass die Bedarfe an Übersetzungsleistungen in Behörden, Ämtern und den Regelstrukturen im Rahmen einer Machbarkeitsstudie erfasst werden sollen. In diesem Zusammenhang wurde IMAP mit der wissenschaftlichen Begleitung laufender Audio- und Videodolmetschlösungen in Berliner Verwaltungseinheiten beauftragt.

<sup>1</sup> Sprachmittlung ist ein übergeordneter Begriff, der sowohl das Dolmetschen (mündliche Übertragung) als auch das Übersetzen (schriftliche Übertragung) umfasst. Sprachmittler:innen unterstützen Menschen mit unterschiedlichen Sprachen und Kulturen bei der Kommunikation. Sie können sowohl mündlich als auch schriftlich oder in einer Kombination aus beiden Formen agieren. Qualifizierte Sprachmittler:innen müssen nicht notwendigerweise zertifizierte Dolmetscher:innen sein, sie sollten sich jedoch durch exzellente Sprachkenntnisse in den beteiligten Sprachen auszeichnen und gleichzeitig die kulturellen und sozialen Unterschiede zwischen den Kommunikationspartner:innen berücksichtigen.

Das Audio- und Videodolmetschen zeichnet sich dadurch aus, dass es gegenüber dem Übersetzen nicht auf einen Ausgangstext fixiert ist. Zudem handelt es sich in der Regel um die Form des Konsekutivdolmetschens, das heißt ein zeitversetztes Dolmetschen, in dem zunächst zugehört und dann der Inhalt sinngemäß in der anderen Sprache wiedergegeben wird. Schließlich befinden sich nicht alle Gesprächsteilnehmer:innen am selben Ort, sondern sind per Audio oder Video zusammengeschaltet.

## 1.2 Zielsetzung der wissenschaftlichen Begleitung

Ziel der wissenschaftlichen Begleitung war es, die geplante Pilotierung von AVD in der Berliner Verwaltung gewissenhaft vorzubereiten. Die Untersuchung nahm ihren Ausgangspunkt in den bereits existierenden ersten Pilotversuchen des AVD in der Berliner Verwaltung, die bisher insbesondere in den Bereichen Gesundheit, Soziales und Jugend stattfinden. Konkret wurden im Laufe der wissenschaftlichen Begleitung die durchgeführten bzw. laufenden AVD-(Teil-)Ansätze und Sprachmittlungsangebote in fünf Berliner Verwaltungseinheiten untersucht, die im Rahmen der Pilotierung des AVD-Vorhabens in Berlin mit der SenASGIVA kooperieren. Dazu gehören folgende Einheiten: die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP), das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF), das Bezirksamt (BA) Mitte, das BA Lichtenberg und das BA Steglitz-Zehlendorf. Sie werden im Folgenden als Kooperationspartner:innen bezeichnet. Die systematische Auswertung und Ermittlung der Erfahrungen und Bedarfe der Kooperationspartner:innen in Bezug auf Sprachmittlung und AVD-Lösungen im Spezifischen standen im Fokus der Untersuchung. Zusätzlich wurden auch Erfahrungen und Lösungsansätze zur Einführung von AVD-Lösungen über den Berliner Kontext hinaus in die Analyse einbezogen, indem der Blick auf vergleichbare Projekte und Strukturen in anderen Bundesländern, wie bspw. die Landesprogramme Dolmetschen Thüringen und Brandenburg, und in der DACH-Region (Deutschland, Österreich, Schweiz) gerichtet wurde. Auf dieser Grundlage wurden Leistungskriterien und Bedarfe für die Umsetzung des Pilotprojekts analysiert, abgeleitet und auf ihre Machbarkeit hin geprüft. Dies soll die effiziente Implementierung eines zweijährigen Pilotprojekts für Audio- und Videodolmetschen in Kooperation mit drei bis fünf ausgewählten Berliner Verwaltungseinheiten ermöglichen, welches perspektivisch auf alle Berliner Verwaltungseinheiten ausgeweitet wird.

## 1.3 Der vorliegende Bericht

Der vorliegende Abschlussbericht stellt die Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitung dar, die im Zeitraum von Juli bis Oktober 2023 erhoben, ausgewertet, synthetisiert und nun in diesem Bericht aufbereitet werden.

Der Bericht ist wie folgt gegliedert:

- Kapitel 1 stellt den **Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung und des Berichts** dar,
- Kapitel 2 gibt einen Überblick über das **Erhebungsdesign** und das **Analyseraster**, die den roten Faden des Auftrags bilden,
- Kapitel 3 fasst die **Erkenntnisse zu bestehenden Sprachmittlungsangeboten und AVD-Lösungen** im Berliner Verwaltungskontext und in der DACH-Region zusammen, mit dem Schwerpunkt auf die Erfahrungsauswertung der untersuchten AVD (Teil-)Ansätze bei den Kooperationspartner:innen,
- Kapitel 4 präsentiert und diskutiert die auf Grundlage der vorliegenden Daten ermittelte **Bedarfslage der Berliner Verwaltung für Sprachmittlung** allgemein und AVD im Spezifischen mit Fokus auf die Kooperationspartner:innen,

- Kapitel 5 stellt die übergeordneten Erkenntnisse zu **Anforderungen an die geplante Pilotierung einer AVD-Lösung in Berlin** als Empfehlungen dar und unterscheidet dabei zwischen Anforderungen an interne Akteure (Kooperationspartner:innen) und externe Stakeholder (Dienstleister:innen (AVD und wissenschaftliche Begleitung) und weitere relevante Akteure),
- Kapitel 6 zieht ein **Fazit** mit Blick auf die Erkenntnisse der wissenschaftlichen Begleitung.

## 2. Konzept der wissenschaftlichen Begleitung

### 2.1 Analyseraster

Als Grundlage und roter Faden für die wissenschaftliche Begleitung wurde ein Analyseraster (siehe Anhang 1) entlang folgender sieben Analysedimensionen entwickelt, die in Bezug auf ihre Machbarkeit untersucht wurden: a) wirtschaftlich, b) technisch, c) rechtlich, d) zeitlich, e) kompetenztechnisch, f) organisatorisch, g) nachhaltig. Für jede dieser Dimensionen wurden Leitfragen entwickelt und Untersuchungsaspekte festgelegt, die im Laufe des Auftrags untersucht wurden. Zudem wurden Datenquellen und Datenerhebungs- und Analysemethoden bestimmt, über die die jeweiligen Fragen behandelt wurden. Das Analyseraster wurde im Rahmen des Kick-Off Workshops am 2. August 2023 präsentiert und mit der Auftraggeberin und den anwesenden Kooperationspartner:innen diskutiert. Auf Grundlage der gemeinschaftlichen Auseinandersetzung wurde das Analyseraster überarbeitet und ergänzt und mit der Auftraggeberin anschließend final abgestimmt.

### 2.2 Erhebungsdesign

Ein effektives Erhebungsdesign bildet das Fundament jeder erfolgreichen Forschungsarbeit und Datensammlung, um verlässliche, gültige und relevante Informationen zu gewinnen, die als Grundlage für fundierte Entscheidungen, wissenschaftliche Erkenntnisse oder geschäftliche Strategien dienen. Effektiv bedeutet in diesem Zusammenhang, dass die durchgeführte Machbarkeitsstudie einen forschungspraktischen Ansatz gewählt hat. Durch den kurzen Zeitraum der Untersuchung und die eingeschränkte Analysetiefe bereits bestehender Ansätze in Berlin wurde ein forschungspraktischer, heuristischer Analyseansatz angewendet und von generalisierbaren Aussagen zum grundsätzlichen Bedarf von Audio- und Videodolmetschen in der gesamten Berliner Verwaltung abgesehen.

Über die Machbarkeitsstudie wurden vielmehr Hinweise und Plausibilitäten ermittelt, mit welchem Ansatz ein geeignetes Pilotprojekt, was einen flächendeckenden Einsatz erproben möchte, umgesetzt werden kann. Im Erhebungszeitraum wurden die Auftraggeberin und die Kooperationspartner:innen in einem Umfang von über 240 Stunden in Form von Abstimmungstreffen, -gesprächen und Workshops, Einzel- und Gruppeninterviews sowie teilnehmenden Beobachtungen begleitet.

Für die Vorbereitung der AVD-Pilotierung entlang der Analysedimensionen wurde folgendes Vorgehen entwickelt:

- Um die **Ausgangslage von Sprachmittlungsangeboten und -strukturen in der Berliner Verwaltung** zu erfassen, wurde eine Onlinerecherche und Dokumentenanalyse durchgeführt.

Bestehende Anbieter:innen, Programme und Strukturen wurden erhoben und systematisiert. Ein Schwerpunkt wurde dabei auf das Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen gelegt zu dem ein Interview mit der Fachstelle, zwei Interviews und eine Fokusgruppe mit Integrationslots:innen durchgeführt und Nutzungsstatistiken ausgewertet wurden. Aus der Recherche und den Erhebungen wurden Hinweise zu bestehenden Bedarfen, dem Potential und möglichen Herausforderungen einer AVD-Lösung in der Berliner Verwaltung in Ergänzung zu etablierten Sprachmittlungsangeboten und -lösungen gesammelt.

- Teil des Erhebungsdesigns war zudem eine Dokumentenanalyse und **Auswertung statistischer Leistungs- bzw. Nutzungsdaten von erprobten AVD-Lösungen der Kooperationspartner:innen und wo vorliegend anderer Sprachmittlungsangebote**, bei der Berichte und Publikationen zu den ausgewählten Ansätzen und Teilansätzen angefragt und entlang der Analysedimensionen ausgewertet wurden. Dazu erfolgte eine enge Zusammenarbeit mit den Kooperationspartner:innen. Da sie über unterschiedliche Erfahrungen und Einsatzkontexte von AVD verfügen, wurden unterschiedliche Schwerpunkte bei der Analyse gelegt. Die Datenauswertung basierte dabei auf bestehenden Daten aus dem Monitoring laufender und abgeschlossener AVD- und Sprachmittlungsprojekte und -strukturen. Die Bezirke Mitte und Lichtenberg verfügen bspw. über Nutzungsdaten von telefonischen Sprachmittlungsdiensten, die ausgewertet und beurteilt wurden. Vom LAF wurden Nutzungsstatistiken zur Präsenzsprachmittlung an seinen Standorten zur Verfügung gestellt und analysiert. Für die Betrachtung der Sprachmittlungsstrukturen der SenWGP wurden Nutzungsstatistiken der Anbieter:innen GDD und SprInt eG ausgewertet. Diese Daten wurden nach verschiedenen Kategorien, darunter Verwaltungseinheiten und Sprachen, ausgewertet. Dabei waren unter anderem Aspekte wie Häufigkeit der Nutzung, die Art und Inanspruchnahme der Dienstleistung von besonderem Interesse.
- Es wurden zudem weitere relevante **Dokumente zu AVD- und Sprachmittlungsansätzen** bei den Kooperationspartner:innen angefragt und ausgewertet, wie Projektberichte, Leistungsbeschreibungen von AVD-Vergaben, Präsentationen, (Datenschutz-)Richtlinien, Leitfäden, Informationsmaterialien oder die Ergebnisse interner Abfragen oder Recherchen. Dabei wurden insgesamt 37 Dokumente vom LAF (7), BA Mitte (5), BA Lichtenberg (9), dem BA Steglitz-Zehlendorf (1) und der SenWGP<sup>2</sup> (15) zur Verfügung gestellt und ausgewertet.
- Um eine Einschätzung der Bedarfslage zu Sprachmittlung unter Führungskräften der Kooperationspartner:innen zu erheben, wurde vom 29. September bis 24. Oktober 2023 mithilfe der Software LamaPoll eine **Bedarfsabfrage zu Sprachmittlung** durchgeführt. Die Befragung konnte zum einen weitere Einblicke in die aktuelle Nutzung von Sprachmittlung sowie Bewertungen dieser Erfahrungen und Bedarfe bieten. Zum anderen konnten durch die Umfrage weitere Interviewpartner:innen für eine eingehendere Befragung im Rahmen von qualitativen Interviews identifiziert werden. Insgesamt nahmen 101 Personen an der Befragung

<sup>2</sup> Diese Dokumente stammen insbesondere von den, durch die SenWGP für Dienste in der Berliner Verwaltung (teil-)finanzierten, Dienstleister:innen SprInt eG und GDD.

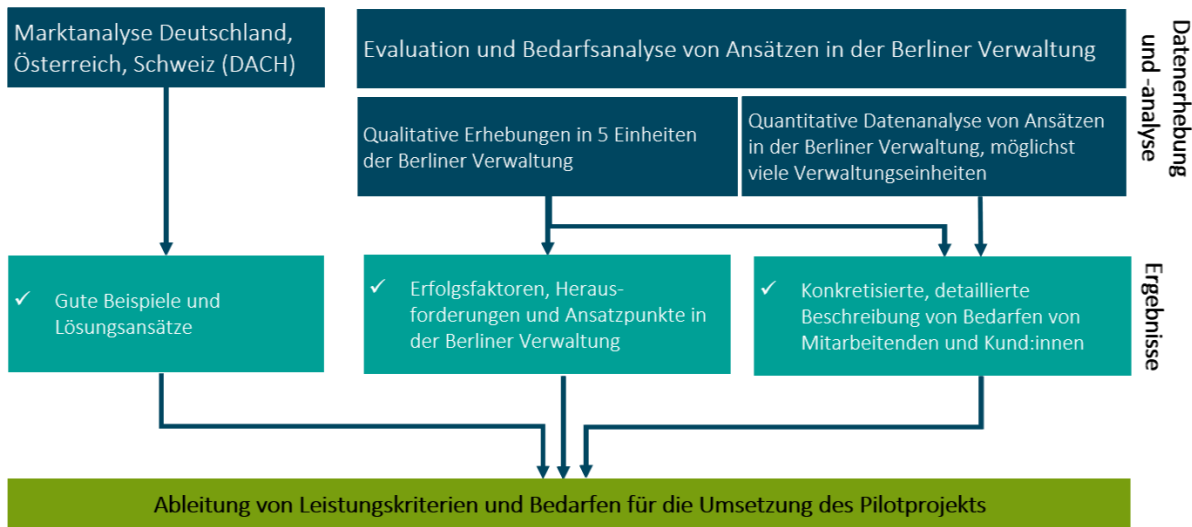
teil, davon gaben etwa zwei Drittel an für den öffentlichen Gesundheitsdienst tätig zu sein. Jeweils sechs Befragte waren aus dem BA Lichtenberg und BA Mitte, neun Befragte aus dem BA Steglitz-Zehlendorf und eine Person gab an für das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten tätig zu sein.

- Um die (Teil-)Ansätze von AVD in ihrer Genese und Umsetzungsqualität angemessen einschätzen zu können und sie im Zusammenspiel bzw. in Abgrenzung zu anderen vorhandenen Sprachmittlungsangeboten zu verstehen, wurden daneben **qualitative Einzelinterviews** durchgeführt. Dazu haben wir einen multiperspektivischen Erhebungsansatz genutzt, bei dem sowohl die Verantwortlichen in der Umsetzung und Nutzer:innen von Sprachmittlungs- und AVD-Angeboten sowie Führungskräfte bei den Kooperationspartner:innen, als auch relevante Stakeholder, wie Sprachmittler:innen und Dienstleister:innen, ihre Perspektiven teilen konnten. Dazu haben wir 35 leitfadengestützte Interviews digital oder in Präsenz durchgeführt, die jeweils zwischen 30 und 90 Minuten dauerten. Davon wurden sechs Interviews mit Ansprechpersonen vom BA Lichtenberg, acht vom BA Mitte, vier vom BA Steglitz-Zehlendorf, zwei vom LAF, elf von der SenWGP und den durch sie kofinanzierten Dienstleister:innen GDD und SprInt eG und vier von weiteren relevanten Akteuren der Berliner Sprachmittlungslandschaft durchgeführt. Die Interviews wurden mit Hilfe der Software für qualitative Daten- und Textanalyse MaxQDA entlang der Analysedimensionen, Leitfragen und Untersuchungsaspekte kodiert und ausgewertet.
- Darüber hinaus wurden vier **teilnehmende Beobachtungen** durchgeführt: zwei bei Berliner Verwaltungseinheiten (Willkommenszentrum und im Gesundheitsamt Charlottenburg-Wilmersdorf) und zwei bei dem Sprachmittlungsdienstleister SprInt eG (an den Standorten Berlin und am Hauptsitz von Sprint in Wuppertal<sup>3</sup>). Weitere teilnehmende Beobachtungen in den kooperierenden Verwaltungseinheiten konnten aufgrund von Kapazitätsmangel auf Seiten der angefragten Organisationseinheiten nicht durchgeführt werden. Jede Beobachtung hat sich über einen halben Tag erstreckt und wurde mithilfe eines Beobachtungsprotokolls dokumentiert. Auch diese Ergebnisse sind in die Gesamtauswertung eingeflossen.
- Im Rahmen einer **Marktanalyse** wurden durch Rechercharbeiten und fünf Expert:inneninterviews mit Wissenschaftler:innen, Ansprechpersonen von AVD-Pilotprojekten und Interessensvertretungen für Sprachmittlung und Dolmetschen, Modellprojekte und pilotierte Ansätze des Audio- und Videodolmetschens aus Deutschland, Österreich und der Schweiz recherchiert und ausgewertet. Dabei wurden Herausforderungen und Erfolgsfaktoren erfasst und ein umfassender Überblick der aktuellen Nutzung in der DACH-Region erhalten.

In Abbildung 1 ist das Vorgehen zusammenfassend dargestellt.

<sup>3</sup> Am SprInt eG Standort in Wuppertal wird der Großteil der Infrastruktur und Arbeitskraft für (ad hoc) Telefon- und Videodolmetschleistungen organisiert und bereitgestellt, die u. a. auch von anspruchsberechtigten Verwaltungseinheiten im Rahmen der Förderung der SenWGP in Berlin in Anspruch genommen werden können. Außerdem sitzen in Wuppertal die Geschäftsführung und der Datenschutzbeauftragte, mit denen im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung gesprochen wurde.

Abbildung 1: Projektkonzept



### 3. Status Quo und Erfahrungsauswertung erprobter (Teil-)Ansätze des Audio- und Videodolmetschens in der Berliner Verwaltung

#### 3.1 Bestehende Angebote der Sprachmittlung

Um einen Überblick über die existierenden Angebote der Sprachmittlung in Berlin mit Relevanz für den Verwaltungskontext zu gewinnen, wurde zunächst eine Recherche zu bestehenden Strukturen und Dienstleister:innen und ihren Angeboten und Zielgruppen durchgeführt. Im Rahmen von Interviews mit Verwaltungsmitarbeiter:innen und weiteren Stakeholdern wurde diese Erhebung laufend ergänzt. Die Ergebnisse dieser Recherche sind in der Marktanalyse (siehe Anhang 2) dokumentiert.

#### Sprachmittlungsanbieter:innen

Allgemein ist festzuhalten, dass es in Berlin eine **sehr diverse Akteurslandschaft in Bezug auf Dolmetsch- und Sprachmittlungsangebote** gibt. Das Angebot reicht von eher niedrigschwelligen Diensten (wie etwa den Landesprogrammen Integrationslots:innen<sup>4</sup> und Stadtteilmütter<sup>5</sup>) über Anbieter:innen für Gebärdensprache (zwischenMenschen2.0) bis hin zu professionell aufgezogenen AVD-Dienstleister:innen (SAVD, SMP Sprachmittlerpool Berlin, Dolmetscherzentrale der ÜZM, Intertext Fremdsprachendienst e.G. etc.).

Die Bandbreite der Sprachmittlungsangebote geht von **international agierenden Anbieter:innen** (z. B. Lingua World und SAVD) über Anbieter:innen von **Dolmetscher:innenpools**, die freiberuflich tätige Dolmetscher:innen vermitteln (z. B. der Gemeindedolmetschdienst, Sprachpool von Pädagogik, Dolmetscherzentrale der ÜZM etc.) bis zu **zentral finanzierten und koordinierten Dolmetschstrukturen**, über die Sprachmittlungsleistungen kostenfrei von bestimmten Verwaltungseinheiten in Anspruch genommen werden können (z. B. Integrationslots:innen, SprInt eG, dolpäp).

<sup>4</sup> <https://www.berlin.de/lb/intmig/themen/integrationslots-innen/>.

<sup>5</sup> <https://www.berlin.de/sen/jugend/familie-und-kinder/familienfoerderung/stadtteilmuetter/>.



Es gibt Angebote und Dienstleister:innen, die vorrangig auf Unterstützung bei Behördengängen und Informationsweitergabe ausgerichtet sind und eine Brückenfunktion einnehmen, statt reine Dolmetschleistungen anzubieten. Dazu gehört insbesondere das **Landesprogramm Integrationslots:innen**, das eine wichtige, existierende Struktur für die Kultur- und Sprachmittlung in der Berliner Verwaltung darstellt. Die Integrationslots:innen sind sozialversicherungspflichtig bei 16 Trägern berlinweit angestellt. Sie haben drei zentrale Aufgaben: Die Unterstützung von Fachdiensten und Behörden (Begleitung), Sprach- und Kulturmittlung sowie die niedrigschwellige Informationsvermittlung und Verweisberatung. Darüber hinaus gibt es das **Landesrahmenprogramm Stadtteilmütter** (Kiezmütter), dessen Dienstleistungen ein informelles Angebot für die mehrsprachige Beratung von Familien mit Migrationshintergrund in allen Kinder betreffenden Fragen, Kontaktherstellung mit Behörden und der Begleitung und Unterstützung von Familien mit ausländischen Wurzeln zu verschiedenen Terminen darstellen.

Im Großen und Ganzen werden **in Berlin alle drei Sprachmittlungsformate angeboten**, d. h. Präsenz-, Audio- und Videodolmetschen. Das **Dolmetschen in Präsenz wird am häufigsten angeboten**. Auch bieten nicht alle Dienstleister:innen sowohl Audio- als auch Video-Dolmetschformate an, hier ist die Telefonvariante häufiger im Angebot.

Die bestehenden Angebote richten sich primär an die Mitarbeiter:innen der Berliner Verwaltung und Behörden, an gemeinnützige Träger, öffentliche und private Einrichtungen des Gesundheits-, Bildungs-, sowie Sozialwesens und generell an Institutionen, deren Schwerpunkt auf Integrations-, Flucht- und Migrationsarbeit liegt, wie etwa große Wohltätigkeitsorganisationen, Migrationsdienste oder Geflüchtetenunterkünfte. Dabei haben sich einige **Dienstleister:innen auf einzelne Themenkomplexe spezialisiert**. Gerade für Themen der **Migrationsgesellschaft** und der dazugehörigen Herausforderungen gibt es mit der Kontakt- und Beratungsstelle für Flüchtlinge und Migrant:innen e.V. (KuB), dem Sprachpool von Pädagogik und weiteren Dienstleister:innen einige Optionen. Ein weiterer Schwerpunkt sind das **Gesundheitswesen** betreffende Themen, die von einem Großteil der Anbieter:innen bedient werden. Die von der SenWGP (teil-)finanzierten Sprachmittlungsdienstleister:innen **Sprint eG und GDD** sind weitere Angebote, die insbesondere dem gesundheitlichen Bereich und ergänzend dazu auch den Bereichen Soziales und Bildung den Verwaltungseinheiten zur Verfügung stehen. Sprint eG und GDD bieten schwerpunktmäßig analoge Sprachmittlung an. Die Leistungen von Sprint eG sind für die Organisationseinheiten des öffentlichen Gesundheitsdienstes (u. a. Gesundheitsämter) kostenlos verfügbar, die Dienste des GDD werden von den jeweiligen Verwaltungseinheiten eigenständig abgerechnet.

Dienstleister:innen wie die Dolmetscher Zentrale oder Lingua World weisen ein sehr breites Themenspektrum auf und stellen ihre Dienste in verschiedenen Bereichen zur Verfügung. Auch ein Fokus bei den Sprachmittlungsangeboten auf **kinderspezifische Themen** ist auszumachen. Beispielsweise **dolpäp** verfolgt den Aufbau eines Sprachmittler:innen-Pools für das Land Berlin, um die Koordination der Sprachmittlungseinsätze sowie die Entwicklung alltagstauglicher Kommunikationshilfen für den Bereich der Kindertagesbetreuung voranzutreiben und bietet öffentlichen wie privaten Trägern Dienste im Bereich der Kindertagesbetreuung oder Jugendhilfe an. Auch die Stadtteilmütter oder der Sprachpool von Pädagogik widmen sich kinderspezifischen Themen.

## **Sprachmittlungslösungen in den Verwaltungseinheiten**

Wie die zur Verfügung stehenden Sprachmittlungsangebote in der Praxis verwendet und kombiniert werden und inwieweit auch bereits digitale Lösungen, wie AVD, Verwendung finden,

unterscheidet sich stark in den einzelnen Berliner Verwaltungseinheiten. Dies ist zum einen abhängig von den jeweiligen Bedarfen und Anwendungsbereichen von Sprachmittlung. Zum anderen spielt die Bekanntheit der bestehenden Angebote unter den Mitarbeitenden eine wichtige Rolle. Unsere Erhebungen haben ergeben, dass es **in den Bezirksämtern keine zentrale Stelle gibt, die bestehende Sprachmittlungsangebote sammelt und an die Mitarbeitenden kommuniziert**. Es sei aktuell noch weitestgehend von dem jeweiligen Amt und seiner Leitung abhängig, inwieweit den Mitarbeitenden Informationen über die verfügbaren externen Angebote vorliegen bzw. ihnen systematisch kommuniziert werden oder interne Sprachmittlungsstrukturen entwickelt werden (bspw. über Honorardolmetschende). Das führt u. a. dazu, dass es auf Seite der befragten Nutzer:innen fehlende Kenntnis bzw. **Unklarheiten in Bezug auf die Verfügbarkeit von Sprachmittlungsangeboten und ihrer Nutzung (Beantragung, Zugang, Abrechnung etc.)** gibt.

In den untersuchten Verwaltungseinheiten wird bei fehlenden Deutschkenntnissen der Ratsuchenden oftmals zunächst auf die vorhandenen **Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden** zurückgegriffen. In manchen Fällen wird dieses Vorgehen bereits über interne Übersichtslisten der Sprachkenntnisse von Mitarbeitenden systematisiert. Allerdings ist dieser Ansatz sehr abhängig von der Verfügbarkeit der jeweiligen Sprachen und Mitarbeitenden, was zu sehr unterschiedlichen sprachlichen Zugangsmöglichkeiten in den Verwaltungseinheiten führt. Zum Teil gibt es auch **angestellte Sprachmittelnde**, die in einigen Fällen ergänzend zu ihren Dolmetschtätigkeiten auch bestimmte Verwaltungsaufgaben übernehmen. Außerdem werden insbesondere für **regelmäßige Sprechzeiten** in den Ämtern vor Ort **Dolmetschende** für die meistgebrauchten Sprachen organisiert. Diese werden entweder über Sprachmittlungsstrukturen, wie SprInt, den GDD oder das Landesprogramm Integrationslots:innen gebucht oder von den Verwaltungseinheiten auf Honorarbasis eigenständig organisiert und beschäftigt.

In vielen Fällen ist es in der Berliner Verwaltung bisher allerdings noch die Regel, dass fehlende Sprachkenntnisse der Ratsuchenden über **Familienangehörige oder Bekannte mit Deutschkenntnissen** aufgefangen werden, die entweder bei den Terminen anwesend oder per Telefon hinzugeschaltet sind. Auch nutzen Ratsuchende **Übersetzungs-Anwendungen** auf Ihrem Handy, wie bspw. Google Translate, um die Gespräche zu navigieren. Verwaltungsmitarbeitende berichten zudem, dass sie viel mit **Körpersprache oder Zeichnungen, Übersichten/Flyer oder mehrsprachigen Dokumenten** arbeiten, um Kommunikation zu ermöglichen. Diese improvisierten, nicht professionalisierten Lösungen bürden allerdings ein hohes **Risiko der Fehlkommunikation** und **erhöhen z. T. den Aufwand auf Seiten der Mitarbeitenden**.

## 3.2 Erprobte Audio-/Videodolmetschlösungen

Im Folgenden wird für jede:n Kooperationspartner:in des AVD-Vorhabens zum einen aufgeschlüsselt, welche AVD-(Teil-)Ansätze erprobt wurden bzw. werden. Zum anderen werden die vorläufigen Erkenntnisse zu den **Erfahrungen mit den AVD-Lösungen**, u. a. im Zusammenhang mit und in Abgrenzung zur Nutzung anderer Sprachmittlungsangebote entlang der relevanten Analysedimensionen (wirtschaftlich, technisch, rechtlich, kompetenztechnisch, organisatorisch) aufgeführt.

### 3.2.1 Bezirksamt Mitte

Ein **telefonischer Sprachmittlungsservice** wurde im Bezirksamt (BA) Mitte zunächst 2016/2017 in Form eines Projekts eingerichtet, das über den Integrationsfonds gefördert wurde. Seit 2018/2019

wird der Telefondolmetschdienst über den Bezirkshaushalt finanziert. Im Rahmen von Vergabeverfahren mit einer öffentlichen Ausschreibung wurde der Auftrag 2018 und 2020 an den Dienstleistenden für Audio- und Videodolmetschleistungen SAVD mit Sitz in Österreich (Wien) vergeben. Der Service steht seitdem den Verwaltungsmitarbeiter:innen im Bezirk für die Beratung und Betreuung der Kund:innen mit eingeschränkten oder fehlenden Deutschkenntnissen zur Verfügung. Es werden aktuell neun Sprachen mit sofortiger Verfügbarkeit über eine Direktwahl angeboten (Arabisch, Dari, Farsi, Paschtu, Kurdisch, Rumänisch, Bulgarisch, Türkisch, Albanisch), die auf Grundlage der Rückmeldung zu Bedarfen aus den Fachbereichen festgelegt wurden. Weitere Sprachen können auf Anfrage über die SAVD-Hotline gebucht werden, z. T. für sofortige Nutzung, z. T. mit Termin. Der telefonische Sprachmittlungsservice wird von den Mitarbeitenden des Teams für Partizipation und Integration am BA Mitte koordiniert und betreut.

### Wirtschaftliche Aspekte

Seit der Einführung des Telefondolmetschdienstes im BA Mitte 2017 wird ein stetiges Wachstum der Nachfrage wahrgenommen und somit auch die dafür **zur Verfügung stehenden Mittel stetig erhöht**. Das für das Jahr 2023 zur Verfügung stehende Budget war bereits im August zu ca. 75 % aufgebraucht. 24.515,15 Euro betragen die Kosten für den Dienst bereits im ersten Halbjahr 2023. Die hohen Ausgaben seien zum einen auf einen **steigenden Bedarf bei den Ämtern** und auf steigende Preise zurückzuführen.

Für die Nutzung der Dolmetschleistung fallen folgende **vertraglich festgehaltene Kostenpunkte** an: Abrechnung der genutzten Sprachmittlungsleistung pro Minute (Mindesttaktung 15 Minuten), monatliche Grundgebühr, Lizenzgebühr für jede registrierte Rufnummer, Gebühr für Vermittlung von Terminsprachen, Stornogebühren und Gebühren zur Nutzung des digitalen Statistiktools. Die Kosten werden monatlich minutengerecht abgerechnet. Um nachvollziehen zu können, welche Organisationseinheiten die Dienste in welchem Ausmaß nutzen, vergibt das BA Mitte die PINs für jede freigeschaltete Nummer, je nach Fachbereich.

In Bezug auf die Fixkosten entstehen zum Teil **Leerkosten<sup>6</sup> bei Gebühren für registrierte Rufnummern von Mitarbeiter:innen, die nicht mehr für das BA Mitte tätig sind**, aber aufgrund von fehlendem Wissen über deren Ausscheiden nicht abgemeldet wurden. Auch sei das **Risiko für Leerkosten bei terminierten telefonischen Dolmetschleistungen verhältnismäßig hoch**, da es des Öfteren vorkommen würde, dass Kund:innen nicht oder verspätet zu einem Termin kommen. Diesbezüglich wünschen sich die Verantwortlichen beim BA Mitte eine **detailliertere Kommunikation zu anfallenden Leerkosten von den Dienstleister:innen**, um darauf reagieren zu können. Sie wünschen sich zudem, dass Informationen zur Nutzung des Dienstes kostenfrei zur Verfügung gestellt werden, aus denen sie Ableitungen für notwendige Anpassungen der Rahmenbedingungen für den Dienst treffen können. Aktuell stehen Ihnen die Daten nur über die Nutzung des kostenpflichtigen Statistiktools des Dienstleistenden zur Verfügung.

Für die **Betreuung des telefonischen Dolmetschdienstes** werden laufende personelle Ressourcen, insbesondere im Rahmen der Bearbeitung von Anfragen zur Nutzung des Dienstes von Verwaltungsmitarbeitenden (Weiterleitung von Nummern an die Dienstleister:innen zur Freischaltung) und der Abrechnung gebunden. Darüber hinaus besteht zusätzlicher Aufwand bei

<sup>6</sup> Leerkosten sind Kosten, die anfallen, ohne dass eine konkrete Leistung erbracht wird, z. B. Personalkosten oder Gebühren.

Vertragsverlängerungen mit den Dienstleister:innen und bei der **Aufsetzung eines Vergabeverfahrens**. Bisher wurden zwei Vergaben (2018 und 2020) und seitdem eine jährliche Vertragsverlängerung durchgeführt. Der aktuell gültige Vertrag läuft zum Jahresende 2023 aus. Aktuell setzt das BA Mitte eine neue Vergabe für einen telefonischen Sprachmittlungsservice auf. Eine **Bündelung von Ressourcen im Rahmen einer zentralen Vergabe** für mehrere Verwaltungseinheiten bzw. für Berlin wird dabei als sehr sinnvoll und hilfreich eingestuft, da die aktuelle Ausschreibungs-, Vergabe- und Abrechnungsprozesse viele zeitliche und personelle Ressourcen einnehmen. Die Bearbeitung der Anfragen der Mitarbeiter:innen innerhalb der Verwaltungseinheiten bezüglich der Nutzung sollten aber auch bei einer zentralen Lösung möglichst über dezentrale Ansprechpersonen gelöst werden.

Ein Bereich, in dem von den Verantwortlichen ein Bedarf für **zusätzliche personelle Ressourcen** gesehen wird, ist die breitere **Bekanntmachung des Dienstes**.

### Technische Aspekte

Um den telefonischen Sprachmittlungsdienst nutzen zu können, müssen die **Nummern der einzelnen Mitarbeiter:innen freigeschaltet werden**. Dazu kontaktieren sie die Verantwortlichen im BA Mitte, die das Anliegen an die Dienstleister:innen weiterleiten. Telefondolmetschen kann dann über diese Nummern genutzt werden, allerdings nicht bei Rufumleitung, Rufnummernweiterleitung oder unterdrückten Rufnummern. Zusätzlicher Aufwand auf Seite der Nutzer:innen bezüglich der Anmeldung für den Telefondolmetschdienst entsteht, wenn auf ihrem telefonischen Endgerät bisher noch keine **Nummern für deutschlandweite Telefonate** freigeschaltet wurden, was für die Nutzung des Dienstes notwendig ist.

Die **technische Handhabung** des Abrufs der Telefondolmetschleistung wird von den Befragten als **leicht und schnell anwendbar** wahrgenommen. Für die Nutzung können entweder **Festnetztelefone oder Diensthandys** verwendet werden. Die Nutzung von Handys wird von den Nutzer:innen als besser handhabbar eingestuft. Sie könnten den Dienst so auch einsetzen, wenn sie nicht an ihrem Arbeitsplatz sind. Das ist gerade für Arbeitskontexte, in denen viel mobil gearbeitet wird, besonders relevant. Ein weiterer praktischer Vorteil ist, dass ein mobiles Audiogerät leichter so im Raum positioniert werden kann, dass alle Anwesenden gut hören und gehört werden, ohne dass man räumlich sehr nah beieinandersitzen muss. Ein Nachteil bei der mobilen Nutzung von Telefonsprachmittlung wird darin gesehen, dass z. T. **nur schwer die Privatsphäre des Gesprächs gewahrt werden** kann. Dies stellt auch eine Herausforderung bei der Nutzung vom telefonischen Sprachmittlungsdienst über Handys oder Festnetzgeräte in Großraumbüros dar, wenn der Dolmetschdienst nur über den Lautsprecher des Telefons genutzt werden kann.

Auch die für die Betreuung des Telefondienstes zuständigen Mitarbeitenden im BA Mitte zeigen sich sehr zufrieden mit dem Dienstleistenden und nehmen die **Zusammenarbeit** als **professionell und reibungslos** wahr. Wichtig für sie sei dabei etwa, dass ihre Anfragen zur Freischaltung von Telefonnummern für den Telefondolmetschdienst zügig behandelt werden.

### Rechtliche Aspekte

Der Datenschutz für den telefonischen Sprachmittlungsdienst ist über eine **Klausel im Vertrag mit dem Dienstleistenden** geregelt. Darin ist festgehalten, dass die Gespräche nicht aufgezeichnet und dokumentiert werden und die Daten nur zu Abrechnungszwecken gespeichert und anschließend gelöscht werden. Die verwendete Datenleistung ist zudem Point-to-Point verschlüsselt.

## Kompetenztechnische Aspekte

Den Verwaltungsmitarbeiter:innen im BA Mitte wird bei der Anmeldung für den Telefondolmetschservice ein **Leitfaden zur Nutzung vom Anbieter SAVD** bereitgestellt, der Informationen zum Verbindungsaufbau für ad hoc- und Termin-Dolmetschungen, für Dolmetschungen zu Feiertag-, Wochenend- und Nachtzeiten und zur SAVD-Hotline für Feedback, Beschwerden etc. beinhaltet. Zusätzlich dazu wird vom BA Mitte eine auf den spezifischen Verwaltungskontext zugeschnittene **Kurzanleitung und ein FAQ** zur Verfügung gestellt, die u. a. Informationen zu den zu nutzenden Telefonnummern und zur Verfügung stehenden Sprachen sowie übergeordnete Informationen zusammentragen. Den befragten Nutzer:innen reicht diese Form der Anleitung für eine erfolgreiche Nutzung aus. Sie äußern sich insbesondere positiv über die **kontextspezifischen Anleitungen**, die ihnen die Anwendung erleichtern.

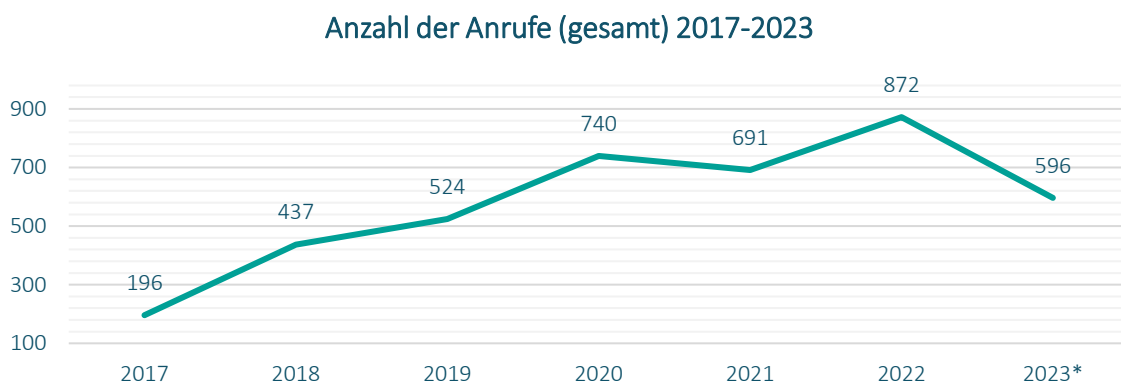
Eine Kompetenz, die von Nutzer:innen als wichtig zur Handhabung von Sprachmittlungssituationen allgemein und von telefonischen Sprachmittlungen im Spezifischen genannt wird, ist **eine Sensibilisierung dafür, wie viel am Stück von ihnen bzw. den Kund:innen gesprochen werden darf**, bevor der/die Sprachmittler:in übernimmt. Diesbezüglich wurde die Erfahrung gemacht, dass die Sprachmittler:innen von SAVD dies gut während des Gesprächs ein- und anleiten.

## Organisatorische Aspekte

**Der Telefondolmetschdienst steht allen Fachbereichen des Bezirksamts zur Verfügung.** Ergänzend dazu kann er auch von Grund- und Oberschulen, Schulsozialarbeiter:innen im Sprachförderzentrum des Bezirks und einer Kooperationsunterkunft der AWO (Arbeiterwohlfahrt) genutzt werden. Nach aktuellem Stand sind ca. **221 Telefonnummern von Mitarbeiter:innen für die Nutzung freigeschaltet**, wovon 147 Ämtern (insbesondere Jugend- und Gesundheitsamt) zugeordnet werden können und die verbleibenden 74 Nummern Schulen. Im Durchschnitt erreicht die für die Betreuung des Telefondienstes zuständigen Mitarbeitenden im BA Mitte wöchentlich mindestens eine neue Anfrage zur Freischaltung des Dienstes. Dennoch würde es immer noch Mitarbeitende geben, die den Dienst nicht kennen.

Die Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes ist mit der Zeit, mit einer Ausnahme 2021, stetig gestiegen (siehe Abbildung 2).

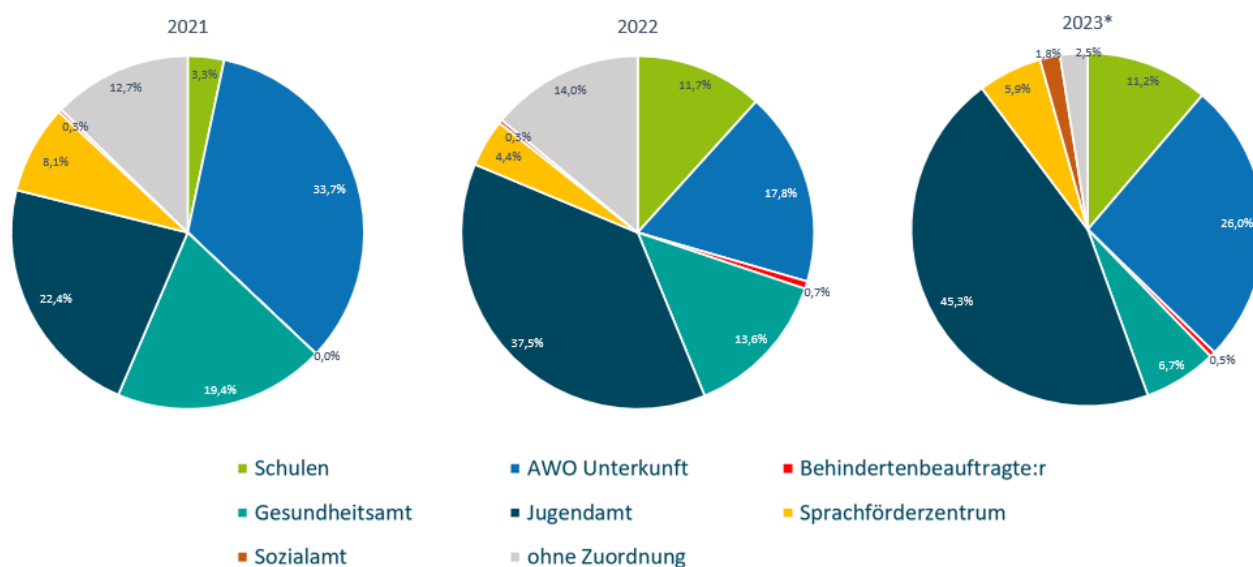
Abbildung 2: Entwicklung der Nutzung von SAVD im BA Mitte



\*bis Juli

In der AWO-Kooperationsunterkunft und den Jugendämtern gab es von 2021 bis Juni 2023 die meisten Anfragen nach telefonischer Dolmetschung (siehe Abbildung 3). Die Nutzung des Dienstes von den Gesundheitsämtern ist in den letzten Jahren gesunken, was sich durch den Verlauf der COVID-19-Pandemie erklären lässt. Grundsätzlich besteht Sprachmittlungsbedarf generell für den Kund:innenkontakt und für Beratungsgespräche.

Abbildung 3: Nutzung bestehender Sprachmittlungsangebote BA Mitte – Organisationseinheiten



\*bis Juli

Zusätzlich zu den bereits bestehenden Stellen mit Zugang zum Telefonsprachmittlungsdienst hat die Volkshochschule ein Interesse an einer Nutzung dieses Angebots bekundet. Sie würden die Dienste gern im Kontext der Anmeldung und Beratung zu Deutschkursen einsetzen. Weitere Bedarfe wurden dem BA Mitte aus dem Gesundheitssektor, konkret aus Krankenhäusern und Arztpraxen gemeldet. Ebenso wäre eine Ausweitung des Angebots der Telefonsprachmittlungen auf vertragsgebundene Unterkünfte für Geflüchtete und Obdachlose zu prüfen.



Ein großer Bedarf für Sprachmittlungsleistungen wird bei den **Bürgerämtern** gesehen. Aufgrund der engen zeitlichen Taktung der Beratung im Bürgeramt und dem **zeitlichen und organisatorischen Mehraufwand**, der durch Sprachmittlung entsteht, wird der Telefondolmetschdienst bisher jedoch kaum von ihnen genutzt. Aktuell würde für die Kommunikation daher auf die sprachlichen Kompetenzen der Mitarbeitenden oder von mitgebrachten Vertrauenspersonen zurückgegriffen werden. Auch im Sozialamt wird noch nicht in dem Umfang des bestehenden Bedarfs auf das Angebot der Telefonsprachmittlung zurückgegriffen. Als ein weiterer Grund für die teilweise geringere Nutzung des Angebots wird angegeben, dass die Nutzung des Dolmetschdienstes von Mitarbeitenden auch als **zu kompliziert wahrgenommen** wird oder dieser in gewissen Stellen **noch nicht bekannt genug** ist.

Um die Verfügbarkeit des telefonischen Sprachmittlungsdienstes unter den Verwaltungsmitarbeitenden zu maximieren, wurde einmalig eine **Info-Veranstaltung** dazu abgehalten. Darüber hinaus wurden Informationen zu dem Dienst auf der Seite des Büros für Integration und Partizipation im Intranet hinterlegt, die von Verwaltungsmitarbeitenden aktiv aufgesucht bzw. -gerufen werden müssen. Gelegentlich werden ergänzend dazu **Hinweise zur Verfügbarkeit des Dienstes im Intranet** veröffentlicht, die dann den Verwaltungsmitarbeitenden auf ihrer Startseite unter Aktuelles angezeigt werden. Befragte Nutzer:innen, die teils seit mehreren Jahren für das BA arbeiten, melden zurück, dass sie durch einen erneuten Hinweis im Intranet auf den Dienst aufmerksam geworden sind bzw. sich an ihn erinnert haben und das der Ausgangspunkt für die Inanspruchnahme des Dienstes war. Über das Intranet können allerdings nur die Organisationseinheiten des BA Mitte erreicht werden und bspw. nicht die Schulen oder die AWO-Unterkunft, denen die Dienste ebenfalls zur Verfügung stehen. Außerdem melden die Nutzer:innen zurück, dass sie den Dienst als Teil ihrer Einarbeitung oder konkret über **Empfehlungen von Kolleg:innen** kennengelernt haben. Die befragten Nutzer:innen beschreiben auch, dass sie den Dienst **aus Überzeugung selbst an Kolleg:innen weiterempfehlen**.

Aktuell bewirbt das BA Mitte den telefonischen Sprachmittlungsdienst allerdings nicht aktiv, weil das zur Verfügung stehende Budget für die Sprachmittlung fast aufgebraucht ist und sie gerade im Ausschreibungsprozess für eine:n Dienstleister:in sind. Bezüglich dieser Thematik wird vom BA Mitte ein **Zwiespalt** beschrieben: Mit höheren personellen Ressourcen könnte der Dienst noch weiter beworben werden. Allerdings würde eine höhere Nutzung auch zu weiter steigenden Kosten führen, die aktuell nur bedingt abgedeckt werden können.

Im Rahmen der Erfahrungsauswertung mit Sprachmittlungsangeboten der Nutzer:innen wurden verschiedene Organisationseinheiten und Einrichtungen beleuchtet, in denen Telefondolmetschdienstleistungen genutzt werden: Jugendamt, Schule, Sozialamt, Gesundheitsamt und Träger einer Unterkunft für Asylsuchende. Allgemein waren die **Rückmeldungen zu dem vorhandenen Telefondolmetschservice sehr positiv**. Lediglich aus dem Jugendamt kam die Rückmeldung, dass teils fachspezifisches Vokabular, bspw. bei der Arbeit im Kinderschutz, fehlen. Die befragten Nutzer:innen betonen seinen Mehrwert in ihrem Berufsalltag und wollen es nicht mehr missen. Von allen wird betont, dass die **Niedrigschwelligkeit des Angebots** für sie besonders attraktiv ist. Dabei wird zum einen hervorgehoben, dass die Sprachmittler:innen in den häufig benötigten Sprachen über SAVD ad hoc abrufbar sind und somit auch kurzfristig zur Verfügung stehen. Die **schnelle Bearbeitungszeit und Kund:innenfreundlichkeit** des Anbieters wurden ebenfalls betont. Zum anderen ist für die befragten Verwaltungsmitarbeitenden ausschlaggebend, dass **kein bürokratischer Aufwand** anfällt (wie bspw. schriftliche Anfrage, Abrechnung).

Diese Aspekte führen u. a. dazu, dass die Befragten den Telefondolmetschservice gegenüber anderen vorhandenen Sprachmittlungsangeboten, wie den Integrationslots:innen oder dem GDD und SprInt eG<sup>7</sup> teils bevorzugen und überwiegend bzw. teils ausschließlich nutzen, um ihren Sprachmittlungsbedarf abzudecken. Der schnelle und einfache Zugang zum Telefondolmetschen führt bei einigen der Befragten dazu, dass auch bei Situationen, in denen potenziell eine persönliche Sprachmittlung von Vorteil wäre, sie die telefonische Lösung bevorzugen.

Was in den Gesprächen mit Nutzer:innen deutlich wurde, ist, dass die **Unterschiede der jeweiligen Arbeitskontexte in Bezug auf die Kund:innen und behandelten Anliegen einen Einfluss auf die Wahrnehmung und Eignung der unterschiedlichen zur Verfügung stehenden Sprachmittlungsangebote** haben. Was in allen Kontexten als ein Vorteil von dem telefonischen Sprachmittlungsdienst gegenüber den vorhandenen niedrighschwelligem Sprachmittlungsangeboten bzw. mehrsprachigen Beratungsangeboten wahrgenommen wird, ist die **Professionalität und Neutralität** der eingesetzten Sprachmittler:innen. Dieser Vorteil wurde insbesondere in Arbeitskontexten betont, in denen es bei der Nutzung von lokalen, niedrighschwelligem Sprachmittlungsangeboten (bspw. Integrationslots:innen, Stadtteilmütter) vorkommen kann, dass sich Kund:innen und Sprachmittler:innen (entfernt) kennen und somit eine offene, neutrale Kommunikation, insbesondere zu sensiblen Themen, erschwert wird.

Was befragten Nutzer:innen bei dem bestehenden Dienst noch fehlen würde, ist die Möglichkeit, den telefonischen Sprachmittlungsdienst auch als **Konferenzschaltung** zu nutzen, bei der sowohl Sprachmittler:in und Kund:in telefonisch dazu geschaltet werden. Dies sei z. B. notwendig, wenn telefonische Absprachen oder Mitteilungen vor oder nach Terminen mit Kund:innen getroffen werden müssen.

Zu der Nutzung von **Videodolmetschen** gab es aus den Organisationseinheiten Anfragen, inwieweit das möglich sei. Gerade in Bezug auf die Ermöglichung von Gebärdendolmetschen wurde eine Videolösung bereits in Erwägung gezogen. Allerdings wurde aufgrund der **besonderen Anforderungen an die technische Ausstattung** und dem erhöhten **Kostenpunkt** bisher davon abgesehen. Bei der Befragung des Jugendamtes wurde hierfür bereits ein ausreichendes Vorhandensein an technischer Ausstattung für Videokonferenzen festgestellt.

### **Fazit: Ableitungen der Erfahrungen des BA Mitte für die AVD-Pilotierung**

- Der **in Anspruch genommene Umfang an telefonischen Sprachmittlungsleistungen** war bei der Einführung **zunächst verhältnismäßig gering und hat sich mit der Zeit potenziert**. Für die Nutzung des Dienstes in der Breite sind persönliche Empfehlungen und erste positive Erfahrungen ausschlaggebend.
- Um die Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes bei den Verwaltungsmitarbeitenden anzuregen, sind **regelmäßige Hinweise zur Verfügbarkeit und Nutzung** sinnvoll.
- Ein **Monitoring der Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes** sollte von Anfang an mitgedacht werden, bspw. über von dem:der Dienstleister:in zur Verfügung gestellte aussagekräftige Statistiken. Dadurch können zum einen Leerkosten frühzeitig erkannt und

<sup>7</sup> Diese beiden Dienstleistungen werden bei den befragten Nutzer:innen als aufwendiger wahrgenommen.



vermieden werden. Zum anderen können das Nutzungsverhalten in den einzelnen Organisationseinheiten ausgewertet und somit unterschiedliche Bedarfe identifiziert werden.

- Für die Betreuung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes ist es wichtig eine **zentrale Ansprechperson pro Verwaltungseinheit** zu haben, die als Schnittstelle zwischen Nutzer:innen und Dienstleister:in fungiert.
- Für die Nutzung der telefonischen Sprachmittlungsdienstes muss die **Freischaltung deutschlandweiter Telefonate** für die eingesetzten Telefone sichergestellt werden.
- Die **befragten Nutzer:innen und Ansprechpersonen** zeigen sich mit der Handhabung und Qualität des von SAVD betriebenen telefonischen Sprachmittlungsdienstes **sehr zufrieden**.
- Die Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes ist insbesondere attraktiv für die Nutzenden, weil er **keinen bürokratischen Aufwand** macht, in der Regel **kurzfristig verfügbar** ist, eine **Vielfalt an Sprachen** anbietet und die Dolmetschenden **professionell und neutral** agieren.
- Die von dem BA Mitte erstellten und **auf den spezifischen Verwaltungskontext zugeschnittenen Dokumente zur Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdienstes** (Leitfaden und FAQ) werden als hilfreich und ausreichend eingestuft.

### 3.2.2 Bezirksamt Lichtenberg

Seit 2017 nutzt das BA Lichtenberg telefonische Sprachmittlung. Zunächst wurde versucht, in diesem Rahmen mit bestehenden Übersetzer:innen zu arbeiten, da es noch keine passenden Anbieter:innen dazu gab. Dies war mit hohem bürokratischem Aufwand verbunden, was den Dienst anfänglich unattraktiv machte. Aufbauend auf den Erfahrungen aus dem Pilotprojekt im BA Mitte wird seit 2020 ein **telefonischer Sprachmittlungsservice** im BA Lichtenberg genutzt. Die Dienstleistungen werden, wie im BA Mitte, von der SAVD Videodolmetschen GmbH bereitgestellt.

#### Wirtschaftliche Aspekte

Der telefonische Sprachmittlungsservice wird über den Integrationsfonds finanziert. Dadurch sind Ausschreibungen für Dienstleister:innen an die Stichtage für die Budgetzuweisungen gebunden und erfolgen stets am Jahresende. Es wurde jeweils in den Jahren 2019 und 2021 in einem **öffentlichen Vergabeverfahren** ausgeschrieben. Das ausgeschriebene und mit der SAVD vereinbarte **Vertragsvolumen für 2022-2023 lag insgesamt bei 50.000 Euro**. Die Kosten für den telefonischen Sprachmittlungsservice bei der SAVD betragen insgesamt 16.331,40 Euro im Jahr 2022. In der ersten Jahreshälfte 2023 fielen bereits 8.122,08 Euro an. Folgende **Vertragsmodalitäten** bestehen hinsichtlich anfallender Kosten für den Dienst: Jeden Monat wird nach tatsächlich genutzten Telefonminuten bezahlt, d. h. der Preis pro Minute ohne Wartezeiten. Die Kosten hängen davon ab, welches Gesamtbudget insgesamt vorhanden ist, abzüglich einer möglichen Grundgebühr, und wie viele Telefonminuten für Übersetzungen zur Verfügung stehen. Es besteht keine Mindestabnahmeverpflichtung. Zudem werden nach Vereinbarung mit SAVD keine zusätzlichen Gebühren für Extra-Nummern berechnet. Das Online-Statistiktool der SAVD Videodolmetschen GmbH wird aufgrund der zusätzlichen Kosten nicht genutzt. Die Nutzungsdaten werden dem BA Lichtenberg vom

Dienstleistenden SAVD auf Anfrage vorgelegt. Darüber hinaus musste der Dienstleistende im Angebot eine Umsetzungsstrategie entwickeln, welche innerhalb der Vertragslaufzeit entgeltfrei umgesetzt werden musste.

Der **personelle Ressourceneinsatz** für die Einführung von AVD steigt mit der Anfrage von Nummern. Beim BA Lichtenberg gibt es eine Ansprechperson, die die Nummern registriert. Neben der regulären Arbeit bedeutet dies einen höheren Arbeitsaufwand. Dahingehend wurde der Bedarf nach einem zentralen Team geäußert, welches sich dafür verantwortlich erklärt. Besonders die Vorbereitung für das **Vergabeverfahren** stellte sich als langwierig dar. Beispielsweise mussten die rechtlichen Rahmenbedingungen abgeklärt, Mindestanforderungen definiert, Anmerkungen zur Nutzung detailliert beschrieben sowie das Preismodell ausgestaltet werden, um später Mehrkosten zu vermeiden. Die erste Einarbeitung in das Thema geschah für die Ausschreibung in 2019, wofür auch die Teilnahme an einer Vergabeschulung vorgenommen wurde. Der Aufwand für die Ausschreibung 2021 minderte sich nur minimal, da neue rechtliche Veränderungen abgedeckt werden mussten, Anpassungen und Learnings aus den ersten zwei Jahren in die Mindestanforderungen einfließen und somit auch das Preismodell überdacht werden musste, um auf die neu entwickelten Bedarfe einzugehen.

## Technische Aspekte

Hinsichtlich der Technik ist im BA Lichtenberg die **Serviceeinheit Facility Management** zuständig. Die IT-Organisationsgrundsätze bilden die Grundlage für verfahrensabhängige und -unabhängige Anwendungen. So ist das Behörden LAN, das Netzwerk, die (digitalen) Telefonanlagen und das Rechenzentrum Teil der verfahrensunabhängigen Informations- und Kommunikationstechnik (IKT) und werden somit technisch größtenteils vom IT-Dienstleistenden des Landes Berlin (ITDZ Berlin) gestellt. Das BA Lichtenberg nutzt in Bezug auf AVD-Lösungen ausschließlich einen **telefonischen Sprachmittlungsservice**. Seit Dezember 2021 nutzt der Bezirk Lichtenberg **IP-Telefonie** an mehreren Standorten und wird dafür technisch vom ITDZ Berlin unterstützt. Gemeinsam wird so die Migration der IKT standardisiert, um die Technik auf den neuesten Stand zu bringen. Wenn Headsets eingesetzt werden, nutzt dies nichts im Umgang mit Klient:innen vor Ort, da das Gerät nicht weitergegeben werden kann. Die Lautsprecherfunktion bei den Telefonen wird mitunter als störend für Kolleg:innen empfunden und deshalb selten genutzt, wenn sich weitere Personen im Raum aufhalten.

**Videodolmetschdienstleistungen werden aus technischen Gründen noch nicht im BA Lichtenberg verwendet.** Die vorhandene Serverleistung ist noch zu schwach für eine Videolösung. Denkbar wäre eine browserbasierte Lösung, da damit lediglich eine stabile Internetverbindung nötig ist. Das BA Lichtenberg nutzt aktuell bereits das Videokonferenztool WebEx. Allgemein ist eine Videolösung jedoch mit größeren Investitionskosten für Soft- und Hardware verbunden. Darüber hinaus gibt es räumliche Herausforderungen, da dadurch beispielsweise Mitarbeitende näher bei den Kund:innen sitzen müssten. Sollte eine Videolösung in Erwägung gezogen werden, braucht es dafür mehr Informationen zu Anwendungsfällen.

## Rechtliche Aspekte

Hinsichtlich rechtlicher Grundfragen war ein **erhöhter Abstimmungsbedarf mit dem Datenschutzbeauftragten vom Bezirksamt** nötig, um alle Aspekte für die Ausschreibung und die Zusammenarbeit mit Dienstleister:innen abzudecken. Es fand hierzu im Vorfeld eine Prüfung des Sachverhalts durch den Datenschutzbeauftragten des BA Lichtenberg statt. Der Dienstleistungsvertrag erhält zusätzliche Passagen über Aspekte zur Löschung bzw. Speicherung von Daten, der Geheimhaltung und der Verarbeitung personenbezogener Daten. Zusätzlich wird darin festgelegt, dass Gespräche, die zu Qualitätssicherungszwecken gespeichert werden, verschlüsselt und nach der Gesprächsevaluation sofort gelöscht werden müssen.

Für die Umsetzung gibt es seit 2021 mit der DIN-Norm **E DIN 8578** Normketten, welche in der Ausschreibung genannt und dessen Einhaltung vertraglich zwischen dem BA Lichtenberg und der SAVD als Dienstleister:in festgelegt wurde. Die SAVD muss entsprechend der vertraglichen Hinweise auf die DIN auf Aspekte wie die Grundlagen und Prinzipien des konsekutiven Ferndolmetschens, die Rolle und Verantwortung des Dolmetschendienstleistenden, der Endnutzer:innen und der Dolmetscher:innen, technische Anforderungen (exklusive Videoanforderungen) sowie die Informationssicherheit achten.

Darüber hinaus gibt es weitere **Vorgaben von der Berliner Verwaltung**, dass 95 % der Anschlüsse im Bezirksamt für Nummern außerhalb des Bundesgebietes und 0900-Nummern gesperrt sind und somit nicht für den telefonischen Dolmetschendienst genutzt werden können. Die Dienstleister:innen müssen somit sicherstellen, dass zwingend in der Bundesrepublik ansässige Festnetznummern oder 0800-Nummern genutzt werden.

Das befragte Standesamt gab an, dass für **Dienstleistungen mit höherer vorgeschriebener Rechtsicherheit** wie z. B. die Anmeldung zur Eheschließung vereidigte Dolmetscher:innen nötig sind. Dafür muss die Identität des Dolmetschenden geprüft werden (z. B. durch Ausweiskontrolle) und diese:r muss vor Ort eine Unterschrift abgeben. Dies ist aktuell mit AVD noch nicht möglich und wird deshalb für diese Dienstleistungen nicht eingesetzt.

## Kompetenztechnische Aspekte

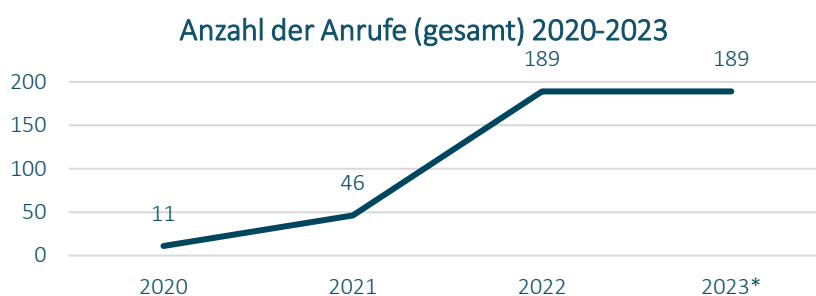
Das Durchschnittsalter der Beschäftigten im BA Lichtenberg beträgt 48 Jahre. Speziell für viele ältere Personen wird der Sprachmittlungsservice laut unseren Interviewpartner:innen als kompliziert und herausfordernd in der Anwendung angesehen. Mit **zusätzlichen Materialien der SAVD** wurde versucht, dem entgegenzuwirken. Darunter findet sich die Nutzungsanleitung „Audi dolmetschen – Wichtiges im Überblick“, das „FAQ Audi dolmetschen“ sowie ein Tischknick-Pappaufsteller, der eine weitere Kurzanleitung für die Nutzung des Dienstes und eine Anleitung für den Verbindungsaufbau beinhaltet. Zusätzlich wurden diese Materialien bei Schulungen zu interkulturellen Themen verteilt, um die Bekanntheit des Dienstes zu steigern. Die Materialien sind jedoch allgemein vom Dienstleistenden zur Verfügung gestellt und nicht auf das Bezirksamt zugeschnitten. Darüber hinaus gibt es die Möglichkeit, eine **Schulung durch die SAVD** zu machen, was jedoch bisher niemand in Anspruch genommen hat. Dieses Angebot ist vertraglich mit der SAVD geregelt, da diese **Umsetzungsstrategie** innerhalb der Vertragslaufzeit entgeltfrei umsetzen müssen. Diese Strategie zielt auf

die Akzeptanzsteigerung innerhalb des BA Lichtenberg. Dienstleister:innen mussten dahingehend bereits im Angebot aufzeigen, welche umsetzbaren Ideen und Strategien implementiert werden können, um das Nutzungsverhalten positiv zu beeinflussen. Die beschriebenen Materialien und das Schulungsangebot sind somit Teil der Umsetzungsstrategie der SAVD.

## Organisatorische Aspekte

2020 gab es im BA Lichtenberg die Sorge, dass das Angebot der telefonischen Sprachmittlung nicht wahrgenommen wird, da es nur langsam angelaufen ist und wenig angefragt wurde (siehe Abbildung 4).

Abbildung 4: Entwicklung der Nutzung von SAVD im BA Lichtenberg

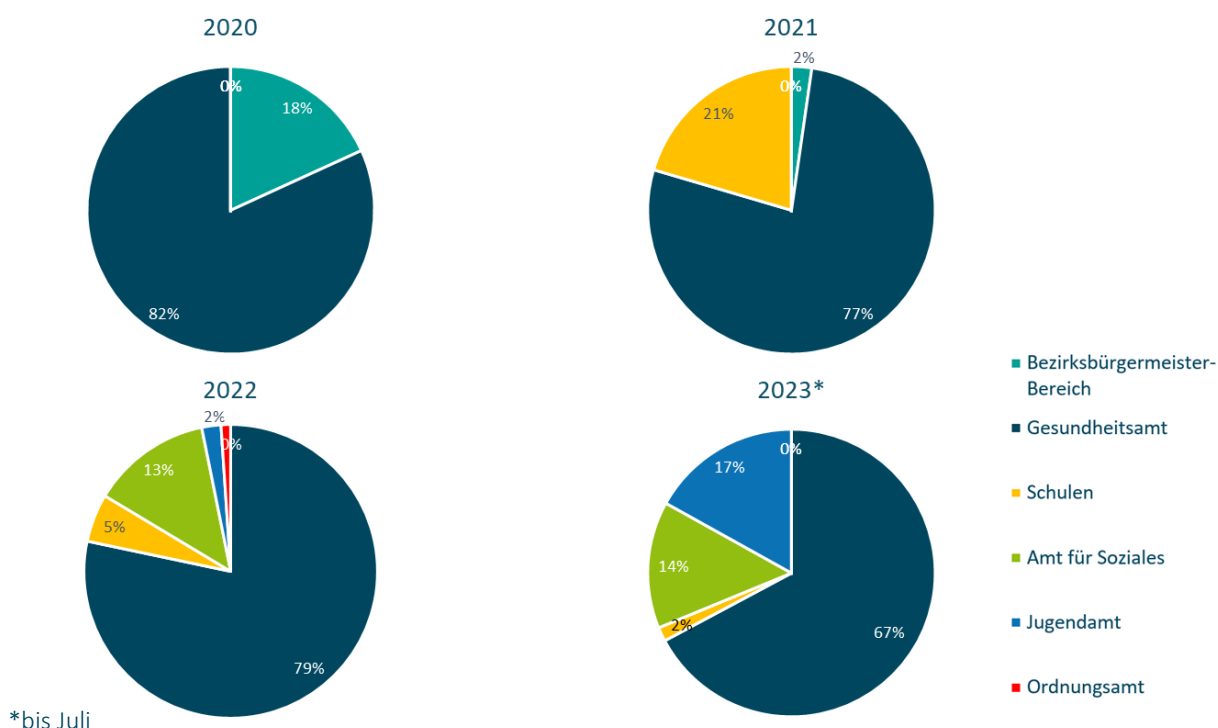


\*bis Juni

Es wurde von den Befragten so wahrgenommen, dass die Unterstützung aus **der Führungsebene** im BA vergleichsweise verhalten sei. Besonders unter den Amtsleitungen scheint es wenig Kenntnisse über das Angebot zu geben, weil für den Service auf dieser Ebene kaum Bedarf besteht und somit die Erleichterungen nicht wirklich wahrgenommen würden. Relevanter ist die Thematik auf der **Ebene der Sachbearbeiter:innen**, welche im Kundenkontakt stehen. Vor allem von dieser Seite her wird der Bedarf für das Angebot angetrieben. **Entsprechend groß ist der Bedarf bei Leistungsämtern.** Das Amt für Bürgerdienste hat hierbei eine Sonderrolle. An sich ist der Bedarf sehr groß, aufgrund der engen zeitlichen Taktung der Termine ist ein telefonischer Sprachmittlungsdienst mit Wartezeiten jedoch im Alltag kaum möglich und wird deshalb bisher nicht genutzt. Das Ordnungsamt hat ebenso Interesse, den Service zu nutzen, beispielsweise bei wohnungslosen Personen. Schulen wurde der Service über das Schulamt angeboten. Darüber hinaus gibt es auch Interessensbekundungen aus der Trägerlandschaft dazu, mehr Zugang zu bekommen (z. B. das schulpsychologische Zentrum).

Die vorliegenden Nutzungsstatistiken aus dem BA Lichtenberg (siehe Abbildung 5) zeigen, dass das Gesundheitswesen seit Einführung der AVD-Angebote den größten Anteil unter den Nutzer:innen dieser Dienste ausmacht (67 % in 2023). Jedoch zeigt sich in den Zahlen ab 2021 und spätestens 2022, dass zunehmend verschiedene Stellen des BA von den Angeboten Gebrauch machen. Hierbei sind Schwankungen in beide Richtungen zu verzeichnen. Während die Nutzungsanteile im Jugendamt und Amt für Soziales steigen, ist bei den Schulen von 2021 bis 2023 ein Abfall des Anteiles von 21 % auf 2 % zu verzeichnen.

Abbildung 5: Nutzung bestehender Sprachmittlungsangebote in den Organisationseinheiten des BA Lichtenberg



### Fazit: Ableitungen der Erfahrungen des BA Lichtenberg für die AVD-Pilotierung

- Die Abstimmungsschleifen für das erste Aufsetzen (und Überarbeiten) von **Datenschutzaspekten** dauern erfahrungsgemäß länger.
- Es gibt **hohe Einstiegshürden** für Personen, die noch nicht mit dem telefonischen Sprachmittlungsdienst gearbeitet haben. Eine **breit angelegte Einarbeitung in den Dienst und Bekanntmachung innerhalb des Bezirksamtes** ist deshalb sinnvoll.
- Die **Standarddokumente zur Einarbeitung** (z. B. Leitfäden, Tischaufsteller, FAQ) und **Standardschulungen**, die von der SAVD bereitgestellt wurden, werden als **nicht ausreichend** für eine sichere Nutzung durch die Kund:innen angesehen.
- Für **Dienstleistungen mit erhöhter Rechtssicherheit** (z. B. Anmeldung zur Eheschließung) muss auf **vereidigte Dolmetscher:innen vor Ort** zurückgegriffen werden.
- Für **Dienstleistungen mit häufigen Raumwechseln** (z. B. Arztbesuche) und/oder **Abstimmungen zwischen mehreren Akteuren** (z. B. Medizinisches Personal, Sozialarbeitende, Minderjährige und Erziehungsberechtigte) sind flexibel einsetzbare **Mobilgeräte notwendig**.
- Die **IT im Bezirksamt muss für telefonische Sprachmittlungsdienste nicht einbezogen werden**, solange das ITDZ die nötige Hardware (IP-Telefonie) bereitstellt. Im Sinne der Vereinheitlichung sollte die **Zusammenarbeit mit dem ITDZ** in Zukunft verstärkt werden.

- Es sollte über einen **Rahmenvertrag mit Dienstleister:innen** nachgedacht werden, bei dem der Minutenpreis festgelegt ist, zusätzliche Gebühren ausgeschlossen sind und die Erweiterung auf neue Behörden problemlos möglich ist.
- Entweder **Geräte mit Dreier-Konferenz-Funktion** oder eine **Online-Lösung für das Zuschalten von weiteren Personen** wäre nutzerfreundlicher und würde wahrscheinlich zu einer breiteren Nutzung des Dienstes führen.

### 3.2.3 Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf

Im Bezirksamt Steglitz-Zehlendorf kommen die berlinweiten Sprachmittlungsangebote laut den Befragten in unterschiedlichem Ausmaß und in Abhängigkeit des jeweiligen thematischen Bereichs zum Einsatz.

Abfragen des BA Steglitz-Zehlendorf bei elf ausgewählten Stellen des BA von August 2020 und Juli 2022 lieferten konkrete Informationen zu Bedarfen und Nutzung von Übersetzungsleistungen in diesen Stellen. Demnach wurden über die offiziellen Übersetzungsleistungen hinaus Sprachmittlungsbedarfe, wo möglich, über die **vorliegenden Kompetenzen der Mitarbeitenden** gedeckt. Hierbei variiert die Anzahl mehrsprachig qualifizierter Mitarbeitender stark von Stelle zu Stelle. Wird keine gemeinsame Sprache gefunden, so erklärten verschiedene Stellen, dass man sich mit **Zeichensprache oder Zeichnungen** behelfe, **private Übersetzungsapps** verwende oder die Kund:innen würden gebeten, selbst eine **Vertrauensperson zum Übersetzen** mitzubringen. Die Daten der internen Befragungen der Organisationseinheiten des BA Steglitz-Zehlendorf zeigen, dass im überwiegenden Maße auf **Übersetzungsleistungen von Bekannten oder Verwandten von Kund:innen** zurückgegriffen wird. Hierbei verweist eine Stelle auf die Problematik der dabei teils fehlenden Neutralität der Übersetzenden, wodurch es zu Fehlern, falschen Übersetzungen und Misskommunikation kommen kann.

Die stellenübergreifend **am häufigsten auftretenden Sprachen** waren mit Stand Juli 2022, aufgezählt ohne Gewichtung: Arabisch, Ukrainisch, Russisch, Bulgarisch, Rumänisch, Farsi, Polnisch, Türkisch, Vietnamesisch, Chinesisch und Französisch.

Zu den Organisationseinheiten im BA Steglitz-Zehlendorf mit dem **größten Sprachmittlungsbedarf gehören laut den internen Befragungen im BA Steglitz-Zehlendorf das Amt für Soziales, das Jugendamt und das Gesundheitsamt**, so wie bspw. im Bereich der sozialen Wohnhilfe und der Leistungsgewährung. In diesen Kontexten bestehen mitunter die umfangreichsten Kund:innenkontakte mit Personen ohne bzw. mit begrenzten Deutschkenntnissen. Gleichzeitig sind dies die einzigen Stellen, die bereits auf unterschiedlichen Wegen Sprachmittlungsangebote nutzen.

Konkret gaben mit Stand 2020 nur das Amt für Soziales, das Jugendamt und das Gesundheitsamt an, professionelle Sprachmittlungen im Kund:innenkontakt zu nutzen. So verfügt das Amt für Soziales über eigene Sprachmittler:innen. Außerdem werden im Rahmen fester Sprechzeiten im Familienbüro, bei der sozialen Wohnhilfe, oder der ersten Anlaufstelle für ukrainische Geflüchtete Integrationslots:innen eingesetzt. Die kostenlosen Dienste von SprInt eG werden je nach Verfügbarkeit im Gesundheitsbereich genutzt und über den GDD werden in Einzelfällen Honorardolmetscher:innen vermittelt. Im Jugendamt werden bei geplanten Terminen externe Dolmetscher:innen

hinzugezogen. Die dort zurate gezogenen Sprachmittler:innen sind überwiegend Dolmetscher:innen ohne besondere Qualifikation, seltener kommen zertifizierte Dolmetscher:innen zum Einsatz. **Probleme treten jedoch häufiger bei kurzfristigen Kund:innenkontakten** auf.

Auch in der Serviceeinheit Facilitymanagement gab es eine erhöhte Anzahl an Fällen, mit ca. acht bis zehn Fällen pro Tag, in denen mit Kund:innen nicht auf Deutsch kommuniziert werden konnte. Hier wurden bisher **keine Sprachmittlungsdienste** genutzt, stattdessen greife man auf Kommunikation „mit Händen und Füßen“ zurück, sowie auf Übersetzungs-Apps.

In der Vergangenheit wurden Sprachmittlungsbedarfe auch in anderen Fachbereichen gesehen. Im Bürgeramt z. B. wird aufgrund der **engen zeitlichen Taktung der Kund:innennbetreuung** bzw. **-beratung** eine besondere Herausforderung in Bezug auf die Integration von Sprachmittlungsleistungen in den Arbeitsalltag gesehen.

Die anderen befragten Stellen gaben in der schriftlichen Abfrage aus dem August 2020 **unterschiedliche Bedarfe** an. Einige Stellen, wie der Fachbereich Kultur, die Staatsbibliothek, die Friedhofsverwaltung und die Betreuungsbehörde berichten von **grundsätzlich sehr seltenen Kontakten** zu Kund:innen mit geringeren Deutschkenntnissen. Bei der Betreuungsbehörde besteht stattdessen häufiger Kontakt zu **gehörlosen Personen**, wofür normalerweise zertifizierte Gebärdendolmetschende in Präsenz vom Fachbereich oder der gehörlosen Person selbst engagiert werden. Andere Bereiche, wie die Musikschule, die Volkshochschule und die Tiefbau- und Grünflächenverwaltung, berichten von einer **mittleren Häufigkeit** an Kontakten zu Personen mit geringeren Sprachkenntnissen (variierend von 3- bis 20-mal pro Monat). Sie waren Stand der Erhebung in der Lage, ihre Bedarfe an Verständigung über Mitarbeitende, private Übersetzungsapps, übersetzende Vertrauenspersonen der Kund:innen oder über Zeichensprache abzudecken und sich ausreichend verständlich zu machen.

**Im BA Steglitz-Zehlendorf gibt es Bestrebungen und erste Vorbereitungen zur Einführung eines Audio- oder Videodolmetsch-Services.** Umgesetzt wurden diese Dienste bisher noch nicht. Insgesamt bekundete etwas mehr als die Hälfte der befragten Stellen im BA Steglitz-Zehlendorf im Rahmen der internen Befragung einen Bedarf an telefonischen Sprachmittlungsdiensten. Diejenigen Stellen, die keinen Bedarf an digitaler Sprachmittlung sahen, begründeten dies einerseits mit einem geringeren generellen Bedarf an Sprachmittlungen im Arbeitsalltag. Auf der anderen Seite wurden Bedenken geäußert bezüglich der Sorge fehlender Benutzer:innenfreundlichkeit und das fehlende Vorhandensein von entsprechender Technik für die Nutzung dieser Dienste. Auch Unsicherheiten, ob auch kurzfristig und zum benötigten Zeitpunkt Dolmetscher:innen per Audio-Video-Vermittlung zur Verfügung stehen, wurden als ablehnender Grund benannt. Grund für diese Zweifel, die in der internen Abfrage sichtbar werden, scheint dabei teilweise fehlendes Wissen bezüglich der höheren Flexibilität der Audio-Video-Sprachmittlung zu sein.



### **Fazit: Ableitungen der Erfahrungen des BA Steglitz-Zehlendorf für die AVD-Pilotierung**

- Der **Bedarf für ad hoc-Sprachmittlungslösungen ist hoch.**
- **Bestehende Lösungen der Sprachmittlung** (über Sprachkenntnisse der Mitarbeitenden, Übersetzungsapps, mitgebrachte über Vertrauenspersonen oder Zeichensprache) sind **nur bedingt geeignet**, um Sprachmittlungsbedarfe zu decken.

### **3.2.4 Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP)**

Die Senatsverwaltung für Wissenschaft, Gesundheit und Pflege (SenWGP) finanziert und betreut zwei Strukturen zur Sprachmittlung für den Gesundheitsbereich in Berlin: den **Gemeindedolmetschdienst (GDD)** und **Sprint eG**, die über Zuwendungen finanziert werden. Beide Dolmetschdienstleistende sind vorwiegend für den öffentlichen Gesundheitsdienst tätig. Der GDD existiert bereits seit 2003. Er bietet auch AVD, jedoch vorwiegend Präsenzsprachmittlungen an. Die **SenWGP finanziert den Vermittlungsdienst**, dies beinhaltet insbesondere die Infrastruktur, (anteilige) Stellen und Qualifizierung. Die Inanspruchnahme der Sprachmittlungsleistungen ist für die Nutzer:innen **kostenpflichtig**. Der Träger des GDD ist Gesundheit Berlin-Brandenburg e.V.

Seit 2019 gibt es im Zuge einer Erweiterung der Sprachmittlungsdienste zusätzlich eine Zusammenarbeit mit Sprint eG, als Teil dessen ein Standort des Anbieters in Berlin eingerichtet wurde. Die **Infrastruktur und das Personal des Berliner Standorts werden von der SenWGP finanziert**. Die Nutzung der Dienste von Sprint eG ist für den öffentlichen Gesundheitsdienst (ÖGD), für von der SenWGP geförderte Projekte der Gesundheits-, Bildungs- und sozialen Versorgung in Berlin und für die Berliner Gemeinschaftsunterkünfte vom LAF im Kontext der medizinischen Versorgung der Bewohner:innen **kostenfrei**. Sprint bietet ebenfalls sowohl Präsenzdolmetschen als auch AVD an und hat unter anderem in Berlin Sprachmittlungskabinen, aus denen heraus AVD durchgeführt werden kann. Den vorliegenden Daten zufolge wurden beim GDD im Jahr 2022 mehr Anfragen eingereicht (17.301) und mehr Sprachmittlungsaufträge durchgeführt (13.913) als bei Sprint, wo im gleichen Zeitraum 12.740 Anfragen eingingen, von denen 6.219 bedient werden konnten. Dies ist vor dem Hintergrund, dass die Nutzung der Dienstleistungen von Sprint für die genannten Projekte kostenfrei ist, erwartungswidrig.

#### **Wirtschaftliche Aspekte**

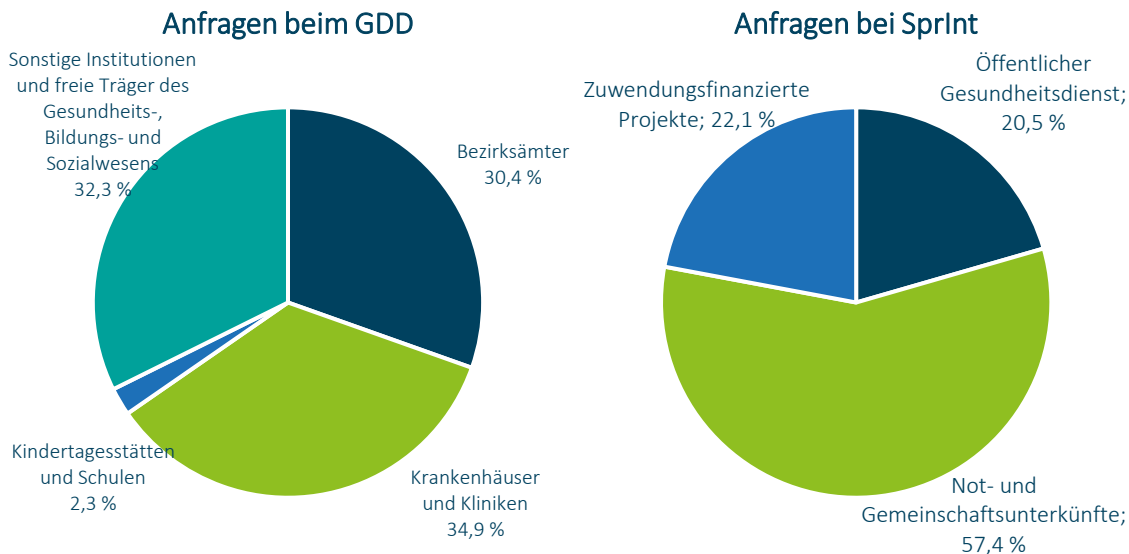
Zentrale Fragestellungen dieses Abschnitts befassen sich mit den für Dolmetschdienstleistungen entstehenden Kosten. Dies umfasst sowohl externe Kosten als auch intern entstehende Kosten, beispielsweise für Personal oder Infrastruktur. Wichtige Informationsquellen für diesen Bereich sind Interviews mit unserer Ansprechperson der SenWGP sowie Nutzer:innen und Anbieter:innen von Sprachmittlung.



Eine große Rolle für die Wirtschaftlichkeit spielt der Abgleich von Bedarfen und daraus entstehender Nachfrage mit Angeboten. Hier gibt es Überschneidungen mit den organisatorischen Aspekten, da eine gute Organisation im Sinne dieses Abgleichs auch Kosten einsparen und entstehende Leerkosten mindern kann. So können beispielsweise Kosten entstehen, wenn es **lange Fahrtwege** innerhalb Berlins gibt. Befragte melden zurück, dass bei der von SprInt angebotenen Sprachmittlung in Präsenz beispielsweise **Leerkosten** entstehen, wenn Sprachmittler:innen gebucht werden und die **Kund:innen nicht erscheinen**. Laut Befragten sei dies verstärkt bei kostenlos zur Verfügung stehenden Leistungen der Fall. Zusätzlich werden durch die nicht immer klare Frage der **Berechtigung zur kostenlosen Nutzung** der Dienstleistung durch SprInt Ressourcen beansprucht. Die Klärung dieser Berechtigung für anfragende Stellen, gestalte sich laut Befragten teilweise aufwendig und verzögere Prozesse. Dies sei zum Beispiel im Zusammenhang mit einem Wegzug von Bewohner:innen aus nutzungsberechtigten Unterkünften relevant. Es sei kein klarer Prozess etabliert, wie die fortbestehenden Bedarfe an Sprachmittlung in solchen Fällen weiterhin versorgt würden. Absprachen zu Bedarfen könnten darüber hinaus auch erschwert werden, da die **Förderlogik die Kommunikationswege beeinflusse**. Hier wäre ein Beispiel, dass SprInt LAF-Unterkünfte bedienen dürfe, nicht aber Arztpraxen. Um eine kostenlose Sprachmittlung in Anspruch nehmen zu können, müsse das LAF Termine für Arztpraxen buchen. Hier könnten wichtige Informationen zu der Situation und den Anforderungen an die Sprachmittlung verloren gehen und das Risiko, dass nicht alle involvierten Personen ausreichend informiert sind, steige.

Auch die Art und Höhe der Vergütung der Sprachmittelnden spielt für eine wirtschaftliche Beurteilung eine Rolle. In Bezug auf die Vergütung von Honorardolmetschenden der Sprachmittlungsstrukturen von SenWGP merken Interviewpartner:innen an, dass **einheitliche Empfehlungen und Regelungen bzgl. der Vergütung von vermittelten Honorardolmetschenden fehlen würden**. Dieser Aspekt zusammen mit einer fehlenden zentralen Finanzierung der Leistungen würde zu Schieflagen in der Versorgung führen, sodass in Bereichen, in denen die Finanzierung gesichert, die Honorare höher und die Vergütungsprozesse schnell und reibungslos ablaufen, mehr Sprachmittler:innen zur Verfügung stehen (bspw. im Gesundheitsbereich), als in anderen Bereichen, wo dies nicht (ausreichend) der Fall ist. Für Jugendämter, Schulen und Kitas sei es z. B. schwierig, Dolmetscher:innen zu finden, weil es nicht ausreichend Budget dafür gebe. Im Zusammenhang damit lässt sich aus der vom GDD zur Verfügung gestellten Statistik ableiten, dass Dolmetschung in Kindertagesstätten und Schulen besonders selten angefragt wird (siehe Abbildung 6). Für SprInt gehen weit über die Hälfte (57,4 %) der Anfragen für Not- und Gemeinschaftsunterkünfte ein, lediglich ein Fünftel der Anfragen (20,5 %) kann dem öffentlichen Gesundheitsdienst zugeordnet werden.

Abbildung 6: Anfragen bei Dolmetschdienstleister:innen nach Institutionen (2022)



Eine **zentrale Finanzierung** der Dienste könnte dieser Schieflage der ungleichen Versorgung mit Sprachmittlung entgegenwirken. Auch die große Unsicherheit für die Mitarbeitenden durch befristete Verträge aufgrund nicht gesicherter Fortfinanzierung stelle bei manchen Anbieter:innen ein Problem in Hinblick auf die bedarfsgerechte Bereitstellung von Sprachmittlungsleistungen dar, die im Rahmen einer zentralen Finanzierung aufgefangen werden könnten.

### Technische Aspekte

Eine Umfrage zur Sprachmittlung im öffentlichen Gesundheitsdienst durch die SenWGP aus dem Jahr 2022 zeigt, dass **fehlende technische Ausstattung** in diesem Bereich häufig eine der Ursachen sei, weshalb Präsenzdolmetschung von Nutzer:innen bevorzugt wird. Die Hürden seien unter anderem **fehlende Diensthandys** für eine Telefonsprachmittlung unterwegs oder unzureichende technische Ausstattung im Dienstgebäude. Zum Teil würde es kein **WLAN** geben. So stellen an den Raum gebundene Festnetzgeräte bei einem Raumwechsel durch die Kund:innen ebenfalls eine Hürde dar und eine **Konferenzschaltung** ist bei vorhandenen Geräten oftmals nicht möglich, sodass Kund:innen für die Dolmetschung vor Ort sein müssen. Aufgrund der vielfältigen Akteurslandschaft des öffentlichen Gesundheitsdienstes ist die **Beschaffung der notwendigen technischen Infrastruktur eine weitere Herausforderung**, da diese nicht an einer zentralen Stelle geregelt wird, sondern bei den einzelnen Akteuren.

Von Interviewpartner:innen geäußerte Ideen für zukünftige Entwicklungen befassten sich mit dem Einsatz von mobilen Telefonen in Krankenhäusern und der Nutzung von stationären Computern mit Zugriff auf ad hoc-AVD in Arztpraxen, wo teilweise bereits technische Hilfsmittel wie Apps genutzt werden.

### Rechtliche Aspekte

In der Sprachmittlung werden oft sensible Bereiche berührt, die unter die DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) fallen. Der Dolmetschdienstleistende **SprInt eG verfügt über ein**

**Datenschutzkonzept** und hat einen Subunternehmer beauftragt, um die Einhaltung der gesetzlichen Vorgaben sicherzustellen. Davon berührt sind die Art und Dauer der Aufbewahrung personenbezogener Daten auf dem Server, Vorabinformationen für Fachkräfte und Klient:innen in den angebotenen Sprachen und die Unterzeichnung einer Vereinbarung durch alle angestellten Sprachmittelnden, die einen sachgerechten Umgang mit sensiblen Daten sicherstellt.

Wünschen nach der Wahl des Geschlechts der sprachmittelnden Person, denen im Rahmen der Asylverfahrensrichtlinie (2013/32/EU) wenn möglich stattgegeben werden muss, werde bei den Dolmetschdiensten laut Befragten versucht nachzukommen. In Fällen, in denen der:die Klient:in eine seltene Sprache oder einen lokalen Dialekt spricht, kann es dazu kommen, dass die Übersetzung über zwei Sprachen durch eine:n Sprachmittler:in und anschließend nochmals durch eine Begleitperson erfolgt. Hier ist es nicht sicherstellbar, dass Sprachmittlungsstandards eingehalten werden, datenschutzrechtliche Aspekte werden somit berührt.

### Kompetenztechnische Aspekte

Aus bisherigen Befragungen ergibt sich, dass die Kompetenzen, die zur Nutzung von Sprachmittlung bei Nutzer:innen vorliegen müssen, als nicht besonders hoch eingeschätzt werden. Folgende Aspekte wurden von den Befragten genannt: Die **direkte Ansprache von Kund:innen** könne im Vergleich zu Sprachmittlung in Präsenz über telefonische Sprachmittlung ungewohnter sein und erst etwas Übung erfordern. Je nachdem für wie lange ein Termin für Telefon- oder Videodolmetschung geplant ist, kann die präzisere, kürzere Vermittlung von Informationen wichtig sein. Es kann vorkommen, dass **Nutzer:innen die Einsatzdauer zu knapp einschätzen**, was bei bestehenden Folgeterminen eine Herausforderung für Dolmetscher:innen darstellt. Die Gründe für eine zeitlich zu knappe Planung von Seiten der Nutzer:innen sind nicht abschließend geklärt. Insgesamt **betonen Befragte die persönliche Ebene, die bei face-to-face Dolmetschung einen Vorteil für die Beziehung** zwischen Sprachmittelnden und Nutzer:innen sowie Klient:innen biete und die Berücksichtigung **nonverbaler Kommunikation** erlaube. In bestimmten Situationen könnte diese räumliche **Distanz** Nutzer:innen zufolge jedoch auch Vorteile bieten. Bei besonders sensiblen Bereichen und Themen könne eine Sprachmittlung per Telefon für Klient:innen auch als geeigneter empfunden werden, da so eine **anonymere Atmosphäre** gewahrt sei. Je nachdem wo sich die sprachmittelnde Person geografisch befindet und mit welchen thematischen und strukturellen Kontexten sie vertraut ist, müssten Nutzer:innen laut eigener Aussage bei telefonischer Sprachmittlung **mehr Kontextwissen** vermitteln, was einen Extra-Aufwand darstellen würde. Kenntnisse von Abkürzungen und **regionalen Besonderheiten** wie zum Beispiel regional geltende Gesetzgebungen oder Verwaltungseinheiten könnten nicht vorausgesetzt werden und bedürften einer Erläuterung.

In den Institutionen, die Sprachmittlung nutzen, zeigen einzelne Erfahrungen der Nutzer:innen, dass leicht verständliche und gut aufbereitete Informationen zur Nutzung der Sprachmittlung, die neuen Mitarbeitenden bereits in der Einarbeitung zur Verfügung gestellt werden, den Einstieg in die Nutzung erleichtern können.

## Organisatorische Aspekte

In einer Umfrage beim öffentlichen Gesundheitsdienst, die die SenWGP durchführte, äußerten Nutzer:innen den Wunsch nach einer **längeren Einsatzdauer und flexibleren Buchungsmöglichkeiten**, da Beratungstermine zum Teil über zwei Stunden dauerten und sich durch Sprachmittlung nochmals verlängerten. Bei Audiodolmetschangeboten kann, je nach Dienstleistendem, die zwischengeschaltete Vermittlung einen Mehraufwand mit sich bringen, weshalb hier von den **Befragten ad hoc-Lösungen bevorzugt** werden, die auf eine solche Vermittlung verzichten und direkt zu einer sprachmittelnden Person durchstellen.

Die **Befragten stehen verschiedenen Dolmetschlösungen insgesamt aufgeschlossen und positiv gegenüber**. Allerdings könnten in Präsenz auch mitgebrachte Unterlagen durch Sprachmittler:innen übersetzt werden, was sich telefonisch schwieriger gestalten würde. Nichtsdestoweniger bewerten Nutzer:innen ihre Erfahrungen mit Telefondolmetschung als sehr gut. **Auf Telefondolmetschung griffen sie unter anderem in denjenigen Situationen zurück, in denen eine face-to-face-Dolmetschung nicht zur Verfügung stand**. Darüber, ob ein Videogespräch ihrer Einschätzung nach, den persönlichen Kontakt ersetzen könne, waren sich die Befragten nicht einig. Es zeigt sich, dass für Nutzer:innen, die bereits erstmalig positive Erfahrungen mit Telefondolmetschung gemacht haben, die Wahrscheinlichkeit steigt, dass sie sie erneut in Anspruch nehmen werden.

Kritisch angemerkt wurde von befragten Dienstleister:innen das **Fehlen klarer Ansprechpersonen und Zuständigkeiten für Sprachmittlung bzw. AVD in den Bezirken**. So würden Kontaktversuche zu Zusammenarbeitsmöglichkeiten im Bereich Sprachmittlung, die bspw. an Führungskräfte gerichtet wurden, in den meisten Fällen ins Leere laufen.

### Fazit: Ableitungen der Erfahrungen der SenWGP für die AVD-Pilotierung

- Auch, wenn neben Dolmetschangeboten in Präsenz auch Audio- und Videodolmetschen angeboten wird, wird **Präsenzsprachmittlung** weiterhin stark **mehrheitlich genutzt**.
- Die **Klärung einer Zugangsberechtigung** verschiedener Stellen zur Inanspruchnahme kostenfreier Dienstleistungen von SprInt ist teils **schwer** bzw. sehr **aufwendig**.
- **Unterschiede im Zugang** zu Sprachmittlungsangeboten sorgen für **Lücken in der Versorgungskette** von Kund:innen ohne Deutschkenntnisse innerhalb einer Verwaltungseinheit und über Verwaltungseinheiten hinweg.
- Es **fehlen klare Ansprechpersonen und Zuständigkeiten für Sprachmittlung** im Allgemeinen und **AVD in den Bezirken sind nicht immer eindeutig definiert**. Dies erschwert die Suche nach Kooperationspartner:innen auf Seiten der Dienstleister:innen.
- Es besteht ein **erhöhtes Risiko von Leerkosten** bei **kostenfreien Diensten**.

### 3.2.5 Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF)

Das LAF hat in den letzten Jahren zwei Pilotprojekte zu Videodolmetschen umgesetzt. Zum einen wurde im Zeitraum **von Juli 2018 bis Januar 2019 ein Pilotprojekt zum Videodolmetschen im medizinischen Bereich** durchgeführt. Der Zuschlag für die Videodolmetsch-Dienstleistungen für dieses Pilotprojekt wurde im Rahmen einer Ausschreibung an den Dienstleistenden SAVD erteilt. Grund für die Auswahl des medizinischen Bereichs war eine zum damaligen Zeitpunkt allgemein unzureichende medizinische Versorgung im Regelbetrieb außerhalb von Geflüchtetenunterkünften. Sprachbarrieren und daraus folgende mangelhafte Kommunikation erhöhen das Risiko von Mehrfach- oder Fehlbehandlungen. Insbesondere bei niedergelassenen Ärzt:innen, in Rettungsstellen und in Ambulanzen für psychisch erkrankte Personen habe es an kurzfristig verfügbaren Sprachmittler:innen aus dem Pool des GDD gefehlt.

Zum anderen fand im **Dezember 2021 und Januar 2022 ein Testlauf mit dem Einsatz von Audio- und Videodolmetschen an dem LAF-Standort in der Darwinstraße** statt. Dazu wurde dem LAF über eine Verwaltungsvereinbarung die von der Zentralen Ausländerbehörde in Brandenburg (ZABH) eingekauften Ferndolmetsch-Dienstleistungen für den Zeitraum vom 11.01.2022 bis 31.01.2022 zur Verfügung gestellt.

#### Technische Aspekte

Pilotprojekt 2018/2019: Für das Pilotprojekt zum Videodolmetschen 2018/2019 wurden die Klärung und Beschaffung der technischen Voraussetzungen in Zusammenarbeit von dem IT-Dienstleistungszentrum (ITDZ) Berlin und den IT-Mitarbeitenden des LAF geleistet. Zu den nötigen Anschaffungen gehörten Laptops mit SIM-Card, externe Webcams und externe Lautsprecher. Es wurden insgesamt **vier mobile Geräte** eingesetzt. Die Nutzung wurde als sehr unkompliziert und niederschwellig wahrgenommen. Mitarbeitende, welche die digitalen Sprachmittlungsleistungen in Anspruch nahmen, waren überwiegend sehr zufrieden mit der technischen Qualität der Leistung.

Testlauf 2021/2022: Die Ferndolmetschleistungen wurden im Rahmen dieses Testlaufs **über Tablets** in Anspruch genommen, die mit dem Internet über einen Cube verbunden wurden. Die Nutzung war **App-basiert** und konnte ad hoc oder vortermintiert in Form von **Audio- oder Videodolmetschen** in Anspruch genommen werden. Für jeden Einsatz konnte auch das Geschlecht der dolmetschenden Person gewählt werden. Als technische Herausforderungen wurden gelegentliche **Verbindungsstörungen** genannt.

#### Rechtliche Aspekte

Pilotprojekt 2018/2019: Die datenschutzrechtlichen Vorkehrungen wurden zusammen mit der Berliner Datenschutzbeauftragten und SAVD erarbeitet. Dabei wurde einvernehmlich festgestellt, dass es sich beim Videodolmetschen nicht um eine datenverarbeitende Maßnahme handelt, sondern um personenbezogenen Sichtkontakt. Zur Einholung der Einwilligung der Kund:innen wurde eine **Einwilligungserklärung** aufgesetzt und in die relevanten Sprachen übersetzt. Diese war von den Kund:innen vor Beginn der Beratung auszufüllen.

Testlauf 2021/2022: Zu diesem Testlauf liegen uns keine Informationen zu datenschutzrechtlichen Vorkehrungen vor.

## Kompetenztechnische Aspekte

Pilotprojekt 2018/2019: Zur Einführung der Nutzer:innen in die Nutzung des Videodolmetschdienstes wurde von dem Dienstleistenden SAVD eine **einstündige Schulung vor Ort mit Übungen** an den beschafften Geräten durchgeführt. Im Anschluss daran konnte der Dienst direkt genutzt werden.

Testlauf 2021/2022: Die Einführung in den Dienst fand im Rahmen einer **20-minütigen Einweisung inkl. Probelauf** statt. Aus den Rückmeldungen der Nutzer:innen geht hervor, dass diese Einführung als ausreichend wahrgenommen wurde.

## Organisatorische Aspekte

Pilotprojekt 2018/2019: An der Pilotierung haben die **Gesundheitsämter** aus den Bezirken Mitte, Treptow-Köpenick und Marzahn-Hellersdorf teilgenommen. Schwerpunktmäßig wurden dort die Sprachmittlungsleistungen in den Bereichen des Kinder- und Jugendgesundheitsdienst, im Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienst, im sozialpsychiatrischen Dienst und dem Zentrum für sexuelle Gesundheit und Familienplanung eingesetzt, wo die Videodolmetschung schwerpunktmäßig von Geflüchteten genutzt werden konnte. In den 6 Monaten der Pilotierung wurden monatlich zwischen 150 und 628 Minuten Videodolmetschung durchgeführt. Die **Nutzung ist dabei stetig gestiegen** und hat nur in Zeiten von Ferien (Sommerferien, Weihnachtsferien) entgegen der allgemeinen Entwicklung abgenommen. Es wurden Dolmetschleistungen für 19 Sprachen in Anspruch genommen. Die Nutzer:innen haben eine **große Zufriedenheit** mit dem Dolmetschservice zurückgemeldet. Vorteilhaft war sowohl die **Vielzahl an Sprachangeboten** sowie die **zeitliche Entlastung** des medizinischen Personals durch die **schnelle, kurzfristige Verfügbarkeit** der Videodolmetschung. Die digitalen Sprachmittlungsleistungen wurden insbesondere bei spontanen, nicht vereinbarten Besuchen von Patient:innen genutzt, oder wenn kein:e Präsenzdolmetscher:in zur Verfügung stand. Bei zuvor ungeklärter Staatsbürgerschaft konnte außerdem spontan die passende Sprachmittlung bereitgestellt werden. Die digitale Sprachmittlung sei außerdem insbesondere vorteilhaft im Vergleich zur oft gängigen Praxis, dass Bekannte der Patient:innen sich als Übersetzer:innen zur Verfügung stellen. Als weiterer Vorteil im Vergleich zur Präsenzdolmetschung wurden die **geringeren Kosten** aufgeführt, da im Minuten Takt abgerechnet wurde und An- und Abfahrtswege entfielen.

Testlauf 2021/2022: Die Videodolmetschlösung stand **ausgewählten Sachbearbeiter:innen aus der ersten und regulären Leistungsgewährung und dem Sozialdienst** zur Verfügung und wurde von sieben Personen getestet. Allgemein gab es ein positives Feedback der Nutzer:innen, die sich für eine weitere Nutzung des Dienstes aussprachen und sie z. T. auch allgemein gegenüber den Präsenzdolmetschangeboten aufgrund der schnellen und breiten Verfügbarkeit von Dolmetschenden und Sprachen bevorzugen würden. Kritikpunkte kamen in Bezug auf den **teils unangemessenen Auftritt der Dolmetscher:innen** auf. Einschränkungen hinsichtlich der Eignung wurden z. B. in Bezug auf besonders sensible und komplexe Sachverhalte gesehen und das **teils fehlende Fach- und Kontextwissen**, das bei Präsenzdolmetscher:innen, die regelmäßig für die gleichen Organisationseinheiten und Personen übersetzen, in vielen Fällen inzwischen besteht. Diesbezüglich wurde auch die **Diskontinuität der vermittelten Sprachmittler:innen** über einen externen AVD-Dienstleistenden im Vergleich zu Präsenzdolmetschenden als mögliche Herausforderung angemerkt, insbesondere wenn bestimmte Kund:innen im Rahmen mehrerer Termine betreut werden.



Im LAF werden für Sprachmittlung aktuell fest eingestellte (ca. sechs) und auf Honorarbasis tätige (ca. 140) Sprachmittler:innen eingesetzt, die an den Dienstorten des LAF mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen eingesetzt werden. Sie werden vom Team für Sprachmittlung koordiniert. Dafür gibt es eine Einsatzplanung für vier Wochen, die laufend nachjustiert wird. Entsprechend der Einsatzplanung werden Dolmetscher:innen bestellt, welche früh in der Dienststelle erscheinen und in einem entsprechenden Raum für Sprachmittler:innen auf Abruf auf Übersetzungseinsätze warten. Von dort aus gehen sie für ihre Einsätze in das Büro der Sachbearbeitenden oder bei externen Anfragen, z. B. von einem Krankenhaus, zu einem Einsatzort außerhalb der Dienststelle. Nach Rückkehr von ihrem Einsatz melden die Sprachmittler:innen ihre Verfügbarkeit an die Koordination. Aufgabe der Koordination ist es, kontinuierlich den Bedarf an Sprachmittlungen zu eruieren und bei entsprechender Bedarfsinformation eine:n Dolmetscher:in zu informieren und zu vermitteln. Die Einsätze der Sprachmittler:innen werden jeweils auf einem Laufzettel festgehalten, welcher am Ende von der Sprachmittlungsordination ausgewertet wird.

In der aktuellen Handhabung der Sprachmittlung beim LAF wird eine Herausforderung darin gesehen, dass der **tatsächliche Sprachmittlungsbedarf in Bezug auf Sprachen und Einsätze (wann, welche und wie viele) schwer planbar** ist. Das führt u. a. dazu, dass lange Wartezeiten auftreten können oder Sprachmittlungsbedarfe nicht bedient werden können.

Allgemein wird aber weiterhin die Wichtigkeit der Verfügbarkeit von Präsenzdolmetschen betont, u. a. bei der Beratung von Personen mit hohem Schutzbedarf oder sensiblen Situationen. Die AVD-Dienstleistungen könnten aber nach Wunsch z. B. bei standardisierten Vorsprachen ergänzend eingesetzt werden.

#### **Fazit: Ableitungen der Erfahrungen des LAF für die AVD-Pilotierung**

- Die Bereitstellung einer **Struktur für Sprachmittelnde vor Ort** ist mit **großem organisatorischem Aufwand und Risiko für Leerkosten verbunden**.
- Der **Bedarf für ad hoc-Dolmetschleistungen ist sehr groß**. Dies erklärt sich insbesondere durch die schwierige Planbarkeit der konkreten Bedarfe (Sprachen, Umfang) zu einem gegebenen Zeitpunkt. Ohne ad hoc-Leistungen kommt es bisher immer wieder dazu, dass Personen nicht (an einem gegebenen Tag) bedient werden können oder lange Wartezeiten entstehen.
- AVD eignet sich besonders gut für die **Bedienung spontaner Sprachmittlungsbedarfe**.
- Als **eine flexible technische Lösung** für die Nutzung von AVD eignen sich bspw. mobile Geräte, wie **Tablets**. Dabei muss allerdings eine stabile Verbindung sichergestellt werden.
- Die **Einbeziehung von wichtigen Akteuren in die Vorbereitung und Umsetzung** von Pilotierungen zu telefonischer Sprachmittlung ist ausschlaggebend für den Projekterfolg. Dazu gehören insbesondere Personen mit Expertise zu Datenschutz und der technischen Infrastruktur (ITDZ und IT-Abteilung der jeweiligen Verwaltungseinheit).

- Herausforderungen in Bezug auf die Nutzung von Ferndolmetschen über externe Dienstleister:innen, werden u. a. darin gesehen, dass die **Kontinuität von bestimmten Sprachmittelnden für bestimmte Kund:innen nicht garantiert werden kann** und den **teils mangelndem Kontextwissen (Verwaltungseinheiten, rechtlicher Rahmen, Abkürzungen etc.) der Sprachmittelnden** in Bezug auf den spezifischen Berliner Verwaltungskontext.

### 3.3 Audio-/Videodolmetschen in der DACH-Region

Ein Überblick über bestehende Pilotprojekte und Studien zu AVD im Verwaltungskontext in der DACH-Region wurde mit Hilfe einer Onlinerecherche, Expert:inneninterviews und einer Dokumentenanalyse gewonnen.

Es wurden fünf Expert:innen aus unterschiedlichen Organisationen interviewt. Dazu gehörten Expert:innen der Universitäten Mainz und Wien, der Interessensvertretungen „Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.“ (Deutschland) und „INTERPRET“ (Schweiz) und des Ministeriums für Soziales, Gesundheit, Integration und Verbraucherschutz des Landes Brandenburg. In den Interviews wurden Erfahrungen zu Herausforderungen und Erfolgsfaktoren mit Blick auf die Einführung und Umsetzung von AVD-Lösungen konkret durchgeführter Pilotprojekte oder allgemeiner Erkenntnisse zu dem Thema abgefragt.

Im Rahmen der Dokumentenanalyse wurden ca. 30 Dokumente analysiert. Neben wissenschaftlichen Veröffentlichungen, Berichten zu Pilotprojekten, Artikeln, DIN-Normen und Kapiteln aus Lehrbüchern wurden dabei auch Konferenzprotokolle, Präsentationen und Positionspapiere mit Blick auf ihre Relevanz für die AVD-Pilotierung ausgewertet. Die Mehrzahl der veröffentlichten Dokumente beschäftigt sich mit den Potenzialen und Herausforderungen des Einsatzes von AVD. Auch der Einfluss des gewählten Sprachmittlungsformates auf die Qualität der Leistung von AVD im Vergleich zu face-to-face wird in mehreren Studien untersucht, ebenso wie die erweiterten Kompetenzanforderungen an die Dolmetschenden. Sehr ausführlich wird außerdem auf die Voraussetzungen eingegangen, die AVD-Konzepte erfordern, wie zum Beispiel die Infrastruktur der Räumlichkeiten und die vorhandene Technik. Einen Überblick über die AVD-Landschaft in der DACH-Region erhält man überwiegend über Berichte zu einzelnen Pilotprojekten.

#### Landschaft der AVD-Sprachmittlung in der DACH-Region

Die Landschaft der AVD in der DACH-Region entwickelt sich aus zwei Gründen zunehmend dynamisch.

1. Die gestiegene und stetig steigende Migration stellt die Behörden vor Herausforderungen: Um dem Anspruch gerecht zu werden, allen Gesellschaftsmitgliedern gleichermaßen Zugang zu Betreuungs- und Versorgungsleistungen im Sozial-, Gesundheits-, und Bildungswesen zu ermöglichen, braucht es eine hürdenfreie Verständigung für die Zugewanderten. Ohne diese kommt es zu Zugangsbarrieren und darüber hinaus zu Effizienzverlusten bei den Einrichtungen. Die Dringlichkeit zu Dolmetschen steigt und die Potenziale des AVD ergänzen hier mögliche Lücken in der Verständigung.
2. Die technischen Möglichkeiten entwickeln sich rasant und der Einsatz von Kommunikationstechnologien in der Sprachmittlung ist aufgrund seiner ergänzenden Potenziale ein schnell



wachsender Bereich des Dolmetschens. Dies bezieht sich auf unterschiedliche Kontexte des Dolmetschens, gilt aber auch für den Bereich des Kommunaldolmetschens (Community Interpreting<sup>8</sup>).

Obwohl die ersten Forderungen nach einer Professionalisierung des Kommunaldolmetschens über Audio oder Video in Österreich bereits 2009 veröffentlicht wurden, erfährt diese erst seit einigen Jahren in den anderen Ländern der DACH-Region Aufwind. So verfasste beispielsweise der deutsche Bundesverband für Dolmetscher und Übersetzer 2018 ein Positionspapier zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemein- und Gesundheitswesen<sup>9</sup>. Dieses Positionspapier trägt, in dem es die Haltung des BDÜ erfasst und nötige Standards aufführt, nun ebenfalls zu einer solchen Professionalisierung bei. Ebenso wie die Leitlinien für das Ferndolmetschen der International Organisation of Conference Interpreting<sup>10</sup> und die Stellungnahme des österreichischen Berufsverbands für Dolmetschen und Übersetzen UNIVERSITAS Austria<sup>11</sup>.

Die Dokumente zeigen, dass es über die einzelnen Pilotprojekte der Verwaltungen/Einrichtungen in der DACH-Region hinaus in den Fachkreisen bereits seit einigen Jahren ein ausgeprägtes Bewusstsein für diese Entwicklung gibt. Diese wird durch festgehaltene Positionen und die Definition von nötigen Standards für eine hohe Qualität aktiv gefördert.

## Deutschland

Der systematische Einsatz staatlich bestellter und bezahlter Dolmetscher:innen ist überwiegend auf die Justiz beschränkt, wie beispielweise bei Vernehmungen, Gerichtsverhandlungen oder bei Asylverfahren<sup>12</sup>. Der BDÜ stellt zwar eine Datenbank für Dolmetscher:innen zur Verfügung, aber vermittelt keine Einsätze. Kommunale Sprachmittlung ist in Deutschland also vornehmlich über lokale Projekte auf kommunaler Ebene organisiert, die zum Teil auch AVD anbieten.

In Deutschland gibt es insbesondere drei Pilotprojekte zu Audio- und Videodolmetschen in der Verwaltung, die im Rahmen der Marktanalyse betrachtet wurden:

- Eines der ersten Pilotprojekte in Deutschland war das **VIP (Virtueller Dolmetscherpool)-Projekt in Rheinland-Pfalz** im Bereich für Soziales, Gesundheit und Migration. 2015 wurde dieses durch die Entwicklungsagentur Rheinland-Pfalz e.V. initiiert und finanziert. Innerhalb von sechs Monaten wurde ein eigener virtueller Dolmetscherpool für die Sprachen Arabisch und Kurdisch entwickelt und erprobt. Außerdem wurde ein Organisationsmodell für einen dauerhaften, mehrere Sprachen umfassenden VIP für Rheinland-Pfalz erarbeitet. Die Auswertung des Projektes ließ ein sehr unterschiedliches Nutzungsverhalten der teilnehmenden Kommunen erkennen. Drei Kommunen (von ca. 20), die das Angebot am intensivsten nutzten, nahmen zusammen 79,5 % der Leistungen in Anspruch. Dabei zeigten sich Behörden mit Erfahrung bei Nutzung ehrenamtlicher face-to-face-Dolmetscherpools dem neuen

<sup>8</sup> Community Interpreting oder Kommunaldolmetschen beschreibt Sprach- und Kulturmittlung im öffentlichen Sektor.

<sup>9</sup> vgl. BDÜ - Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer: POSITIONSPAPIER - Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen, 11.2018.

<sup>10</sup> vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting: Leitlinien der AIIC für das Ferndolmetschen, 01,2020.

<sup>11</sup> vgl. Havelka, Ivana/Ausschuss für Community Interpreting: Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen, in: Universitas Mitteilungsblatt, 2021.

<sup>12</sup> vgl. Brägger/INTERPRET: Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen, 2019.

Angebot gegenüber deutlich offener. Trotz der vermeintlich großen Vorteile des virtuellen Dolmetscherpools gaben etliche Kommunalverwaltungen ihre bisher etablierten Verständigungspraxen (sei es rudimentäres Englisch oder Laiendolmetschen) aber nicht auf, weil dort kein realistisches Bewusstsein für die negativen Konsequenzen mangelnden Datenschutzes und unzureichender Dolmetschleistungen vorhanden war und deren Auswirkungen auf die fachliche und zeitliche Qualität der eigenen Arbeit unterschätzt wurde.<sup>13</sup>

- Als erstes Bundesland führte Thüringen im Mai 2019 das **Landesprogramm Dolmetschen des Thüringer Ministeriums für Migration, Justiz und Verbraucherschutz** ein. Dem Programm stehen jährlich rd. 1.000.000 Euro zur Verfügung, gefördert vom Land Thüringen und dem TMMJV. Umgesetzt wird das Landesprogramm Videodolmetschen mit Hilfe der Gesellschaft für Arbeits- und Wirtschaftsförderung (GfAW) des Freistaats Thüringen. Das kostenfrei nutzbare Angebot für AVD wurde in zwei Roll-Out-Phasen eingeführt. In der ersten Phase über den Anbieter SAVD Videodolmetschen GmbH, in der zweiten Phase ab Juli 2021 über den Anbieter LingaTel. Inzwischen nutzen über 700 berechnigte Einrichtungen, wie Behörden, Schulen, Krankenhäuser, Beratungsstellen u. a. diese Dienstleistung, Tendenz steigend. Dabei nehmen die Einrichtungen eine starke Zeit und Kostenersparnis war, die zur Entlastung der Kommunen führt und die Effizienz der Dolmetschdienste steigert. In der ersten Phase des Projekts wurde die ad hoc-Unterstützung zwischen 8:00 und 18:00 Uhr in über 50 Sprachen mit einer maximalen Wartezeit von vier Minuten rund 17.000 mal angefragt, davon rund 11.000 mal per Video und rund 6.000 mal per Audio. Das Angebot sei für die Nutzer:innen nicht mehr wegzudenken und es herrsche eine hohe Zufriedenheit aufgrund des schnellen und unkomplizierten Zugriffs<sup>14</sup>.
- Das Projekt „**Landesprogramm Dolmetschen Brandenburg**“, aktiv seit Juli 2023, bietet Dolmetschleistungen per AVD in Kitas, Schule, Gesundheitseinrichtungen, innerhalb der Ämter für Jugend, Soziales und Gesundheit, bei Jobcentern, Polizei und diversen Beratungsstellen an. Die Leistung kann für berechnigte Stellen rund um die Uhr per AVD kostenfrei genutzt werden, werktags ad hoc mit einer Wartezeit von ca. fünf Minuten in über 50 Sprachen. Anbieter ist auch hier die SAVD Videodolmetschen GmbH aus Wien. Dem Landesprogramm Dolmetschen stehen aus dem Brandenburg-Paket in diesem Jahr 880.000 Euro und 2024 bis zu 1,5 Mio. Euro zur Verfügung<sup>15</sup>.

Außerdem gibt es inzwischen bereits mehrere Anbieter:innen von AVD in Deutschland, die mit Fokus auf den Verwaltungskontext und öffentlichen Sektor Dienstleistungen in diesem Bereich bereitstellen, wie bspw. folgende Dienstleister:innen:

- **Sprint**, eine professionelle Sprach- und Integrationsmittlung, spielt hier eine bedeutende Rolle. Über ein bundesweites Netzwerk an Vermittlungsstellen (20) mit einheitlichen Qualitätsstandards organisiert Sprint Sprachmittlung. Über das Projekt Sprint Digital + wird seit

<sup>13</sup> vgl. Cnyrim, Andrea: Virtuelles Dolmetschen als Lösung für Herausforderungen der Mehrsprachigkeit im interkulturellen Behördenhandeln, in: Engagement für Integration und Teilhabe in der Einwanderungsgesellschaft, 01.2020.

<sup>14</sup> vgl. TMMJV: Landesprogramm Dolmetschen, 2021.

<sup>15</sup> vgl. Land Brandenburg – MSGIV: Telefon und Videodolmetschen in Brandenburg, 06.2023.

2019 auch AVD angeboten. Dieses Projekt wird durch den Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds gefördert<sup>16</sup>.

- Die **LingaTel GmbH** ist ein privater deutscher Anbieter für Telefon- und Videodolmetschdienste mit Sitz in München. Sie bietet ihre Dienstleistungen in Behörden, Ämtern, Ministerien, Krankenhäusern, medizinischen Diensten, Versicherungen und Unternehmen an. Etwa 850 Dolmetscher:innen decken 70 Sprachen ab.

## Schweiz

In der Schweiz wird die Hauptinfrastruktur für Sprachmittlung über 20 **Vermittlungsstellen** bereitgestellt. Diese regional und eigenständig organisierten Stellen vermitteln rund 730 Dolmetschereinsätze vor Ort und bieten Dienstleistungen gezielt für Institutionen in bestimmten Kantonen an. Diese Institutionen sind besonders in den Bereichen Gesundheit (u. a. Krankenhäuser, Arztpraxen, Gesundheitszentren), Bildung (u. a. in Schulen und Berufsberatungen), Soziales (u. a. Behörden und Ämter, Kindes- und Erwachsenenschutz) und Asyl (u. a. Rechtsvertretungen, Beratungsstellen) tätig. Die Vermittlungsstellen sind verantwortlich für alle administrativen Vorgänge und garantieren einen reibungslosen Ablauf. Auch die Qualitätssicherung verantworten die Vermittlungsstellen, wie bspw. Evaluation, Supervision und Weiterbildung. Von den 20 Vermittlungsstellen bieten alle Audiodolmetschen an, nur acht Vermittlungsstellen auch Videodolmetschen. Die Daten zu Audio- und Videodolmetschen werden seit 2019 erfasst und zeigen, dass rund 18 % aller Sprachmittlungseinsätze per Telefon erfolgen und lediglich 1 % per Video.<sup>17</sup>

Einige der Vermittlungsstellen kooperieren einzeln mit dem Anbieter Bhaasha. Dieser stellt eine App zur Verfügung, die eine Art Marktplatz für Dolmetschdienstleistungen abbildet. Über die App können Anfragen für Dolmetschdienstleistung (AVD oder face-to-face) gestellt werden, die an zur Verfügung stehende Dolmetscher:innen weitergeleitet wird. Der Auftrag wird in der Regel an die dolmetschende Person vergeben, die als erstes auf die Anfrage reagiert. Die Dolmetscher:innen sind qualifiziert und müssen bestimmte Anforderungen, wie zum Beispiel ein seriöses Setting oder funktionierende Ausstattung erfüllen.

In der Schweiz werden alle relevanten Akteure des interkulturellen Dolmetschens (und damit auch die 20 Vermittlungsstellen) über die Interessensgemeinschaft INTERPRET vertreten. Diese ist auch zuständig für die Definition und Überwachung der Qualitätsstandards der Ausbildung und Zertifizierung von interkulturell Dolmetschenden und Vermittelnden.

In Kooperation zwischen INTERPRET und vier Vermittlungsstellen wurde 2018 ein **Pilotprojekt zu AVD** aufgesetzt, das vom Bundesamt für Gesundheit finanziell unterstützt wurde. Auch hier war der Partner des Projekts die SAVD Videodolmetschen GmbH aus Wien. Ziel war es, konkrete Erfahrungen mit dem Dolmetschen via Video zu sammeln. Aufgrund des hohen Anteils an Einsätzen, die von technischen Schwierigkeiten überschattet wurden, ist die Praxistauglichkeit des Videodolmetschens im Pilotprojekt als ungenügend bewertet worden. Der Mehrwert des Videodolmetschens

<sup>16</sup> vgl. SprInt gemeinnützige eG: Bundesfachtagung, 2022.

<sup>17</sup> vgl. INTERPRET – Einsatzstatistiken, 2022.

wurde in diesem Pilotprojekt darin erkannt, dass es das bestehende Angebot ergänzt, die Auswahlmöglichkeiten der Kund:innen erhöht und potentiell neue Einsatzfelder erschließt.<sup>18</sup>

## Österreich

Österreich setzt AVD seit Beginn der 2000er Jahre ein und pilotierte bereits erste Leuchtturmprojekte. Auch die Forschung zu AVD (unterschiedliche Perspektiven, überwiegend spezifisch auf den Gesundheitsbereich bezogen) ist fortgeschritten. Dennoch sind die Sprachmittlungsangebote in Österreich nicht institutionalisiert oder landesweit strukturiert. Zwar gibt es Einrichtungen, die Dolmetschende ausbilden, qualifizieren und auch vermitteln, aber es gibt keine koordinierten und qualitativ vereinheitlichten Vermittlungsangebote in Österreich. Der Österreichische Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher (ÖVGD), sowie die Universitas Austria bieten eine Datenbank mit Dolmetschenden, vermitteln diese aber nicht aktiv.

Eines der relevantesten **Pilotprojekte** in der DACH-Region ist auch eines der ersten Projekte, in dem die Anwendung von Videodolmetschen erprobt wurde. Das Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ wurde in Österreich mit zwölf teilnehmenden Organisationen durchgeführt. Zwischen 2013 und 2014 wurden den Organisationen für sechs Monate über eine digitale Lösung 16 Stunden täglich professionelle Dolmetscher:innen zur Seite gestellt. Ziel war die Institutionalisierung professioneller Lösungsstrategien zur Überwindung von Barrieren und der Verringerung von Diskrepanzen im Vergleich zu nicht professionellen Dolmetscher:innen. Hierbei wurde das enorme Potenzial sichtbar, um Kommunikationsgrenzen zu überwinden und Verzögerungen sowie Behandlungsabbrüche vorzubeugen. Dieses Projekt resultierte in der Gründung des Anbieters SAVD Videodolmetschen GmbH, dem aktuell führenden Anbieter für AVD in der DACH-Region.<sup>19</sup>

Die SAVD betreut über 100 Kund:innen im Bereichen Migration, Justiz, Gesundheitswesen, öffentliche Verwaltung und im Verbraucherschutz. Mit einer Erreichbarkeit von 24/7 ermöglicht die SAVD die Zuschaltung von qualifizierten Dolmetscher:innen für derzeit 17 Sprachen innerhalb von 120 Sekunden. 40 weitere Sprachen können als Termin gebucht werden. Zur Integration der SAVD in den Alltag der Klient:innen muss einige Zeit Vorlauf eingeplant werden. Kontaktaufnahme, Definition des Abteilungs- und Produktwunsches, Systemintegration und Schulungen.

2015 wurde im Jugend- und Sozialamt der Stadt Salzburg ein Projekt durchgeführt, in dem AVD über sechs Monate angeboten wurde. Anbieter für AVD war die neu gegründete SAVD Videodolmetschen GmbH. Mit der Erfahrung, dass Klient:innen offener reden, wenn sie sich in ihrer Muttersprache verständigen können und sich besser verstanden fühlen, wurde das Angebot erweitert und verstetigt eingesetzt.<sup>20</sup>

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass erfasste Modelle der AVD-Sprachmittlung vor allem von privaten und gemeinnützigen Trägern angeboten werden. Aus unterschiedlicher Trägerschaft ergeben sich auch verschiedene Finanzierungsmodelle, teils über Vermittlungsstellen, über die Haushalte der Kommunen, Landesprogrammen, Projektgeldern oder Vermittlungsgebühren.

<sup>18</sup> vgl. Brägger/INTERPRET: Begleitstudie zum Pilotprojekt Videodolmetschen, 2019.

<sup>19</sup> vgl. Kletecka-Pulker, Maria/Sabine Parrag: Pilotprojekt - Videodolmetschen im Gesundheitswesen, 03.2015.

<sup>20</sup> vgl. APA: Magistrat der Stadt Salzburg setzt auf Video-Dolmetscher, in: Salzburger Nachrichten, 08.2015.

#### 4. Sprachmittlungsbedarfe bei den Kooperationspartner:innen

Im Rahmen unseres Auftrages wurde bei Kooperationspartner:innen erhoben, inwiefern Sprachmittlung in ihrer Arbeit für die Verständigung mit Klient:innen relevant ist und welche der bestehenden Ansätze und Lösungen passend für ihre Bedarfe sind oder sein könnten. Kooperationspartner:innen, die bereits Erfahrung mit verschiedenen Sprachmittlungsangeboten haben, konnten unter anderem Angaben zu Herausforderungen, Anforderungen, z. B. an die Dienstleistenden und Nutzer:innen, Vorteilen und Grenzen verschiedener Formen der Sprachmittlung machen. Auf diese Weise geben die Erhebungen plausible Hinweise auf die Sprachmittlungsbedarfe der Kooperationspartner:innen. Die Informationen aus den qualitativen und quantitativen **Befragungen**, den **vorliegenden Statistiken** der verschiedenen Dienstleister:innen, die von den Kooperationspartner:innen genutzt werden, in Kombination mit **statistischen Informationen zur Bevölkerung** der Berliner Bezirke, ergänzen diesen Einblick. Daten zu der Zuteilung der Kund:innen nach Geschlecht, Altersgruppe, Bildungsniveau, Wohn- bzw. Unterbringungsform, Aufenthaltsstatus und Aufenthaltszeit in Berlin von den Kooperationspartner:innen konnten uns im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung nicht zur Verfügung gestellt werden. Aus diesem Grund erfolgt eine Auswertung der Statistiken zur Berliner Bevölkerung im Allgemeinen, wodurch sich den genannten Parametern für die unterschiedlichen Bezirke angenähert werden kann. Hierüber sind plausible Annahmen über Sprachmittlungsbedarfe möglich, jedoch keine generalisierbaren Aussagen.

Die uns von den Kooperationspartner:innen und Dienstleister:innen bereitgestellten Statistiken sind die folgenden:

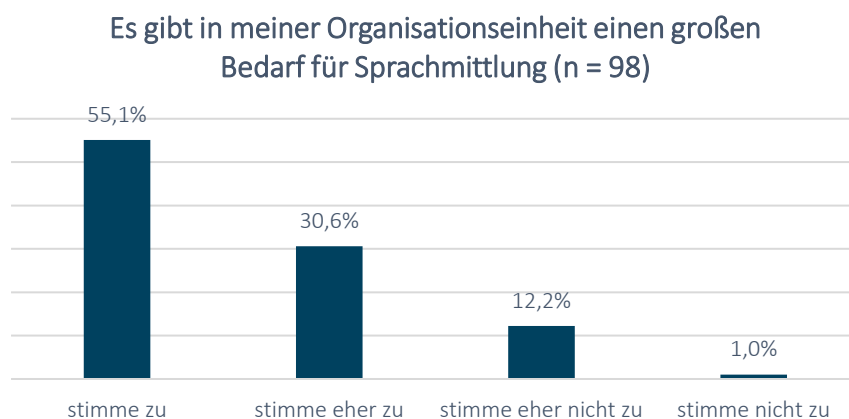
- BA Lichtenberg: Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdiensts von **SAVD** für den Zeitraum von Januar 2020 bis Juni 2023. Es liegen aggregierte Daten zur **Nutzungshäufigkeit**, über **Anzahl und Dauer der Calls** und die **Kosten** pro Monat und für das gesamte Jahr vor. Zusätzlich sind die Daten für verschiedene **Institutionen** und **Sprachen** aufgeschlüsselt
- BA Mitte: Nutzung des telefonischen Sprachmittlungsdiensts von **SAVD** für den Zeitraum von Januar 2021 bis Juli 2023. Es liegen aggregierte Daten zur **Nutzungshäufigkeit**, über **Anzahl und Dauer der Calls** und die **Kosten** pro Monat und für das gesamte Jahr vor. Zusätzlich sind die Daten für verschiedene **Institutionen** und **Sprachen** aufgeschlüsselt.
- SenWGP: Statistiken zu den Vermittlungseinsätzen des **Gemeindedolmetschdiensts (GDD)** für die Jahre 2021 und 2022 und Statistiken des Anbieters **SprInt** für die Jahre 2019 bis 2022. Die Berichte enthalten Daten zur **Nutzungshäufigkeit**, über Anzahl der **Anfragen** sowie der tatsächlich **durchgeführten Sprachmittlungen**, jeweils aufgeschlüsselt für verschiedene **Institutionen**, die Angaben für **einzelne Monate** sowie die **Art der Sprachmittlung** (face-to-face, Audio oder Video) und den **Sprachen**.
- LAF: Nutzungsdaten der Sprachmittlung durch das LAF von 2021 und 2022 pro Standort. Diese Daten sind ebenfalls nach **Sprachen** und **Institutionen** aufgeführt und für die verschiedenen **Monate** einzeln beschrieben.
- Außerdem liegen statistische Auswertungen **des Landesrahmenprogramms Integrationslots:innen** für die Jahre 2021 und 2022 vor. Diese enthalten Angaben zur Form der Begleitung, Beratungssprache, Angaben zu Alter, Geschlecht, Herkunftsland, Wohndauer, Art des Migrationshintergrundes, den Beratenen und dem Beratungsinhalt aggregiert für mehrere Monate. Die Daten sind nach den Bezirken aufgeschlüsselt.

Zusammen mit der von uns durchgeführten Befragung der Mitarbeitenden verschiedener Verwaltungseinheiten (siehe Kapitel 2.2) ergibt sich ein Gesamteindruck über Sprachmittlungsbedarfe in Bezug auf unterschiedliche Sprachen.

## Bedarfsabfrage

Im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung wurde eine **Abfrage zu Sprachmittlungsbedarfen** unter Führungskräften der Kooperationspartner:innen durchgeführt, die mehrheitlich von Mitarbeitenden aus dem Öffentlichen Gesundheitsdienst, beispielsweise von den Gesundheitsämtern Friedrichshain-Kreuzberg und Treptow-Köpenick, von Babylotsinnen<sup>21</sup>, Mitarbeitenden des Zentrums für sexuelle Gesundheit und Familienplanung, Krankenhausmitarbeitenden, Mitarbeitenden des Kinder- und Jugendpsychiatrischen Dienstes und weiteren ausgefüllt wurde. Darüber hinaus machten auch z. B. Mitarbeitende von Standesämtern, Schulämtern und vom Amt für Weiterbildung und Kultur Angaben. Diese Befragung bietet einen punktuellen Einblick in die Wahrnehmung der Bedarfe durch die Führungskräfte in den kooperierenden Verwaltungseinheiten. So gibt eine große Mehrheit der Befragten an, dass in der Organisationseinheit ein großer Bedarf für Sprachmittlung vorliegt, insgesamt 85,7 % der Befragten stimmen zu oder eher zu (siehe Abbildung 7).

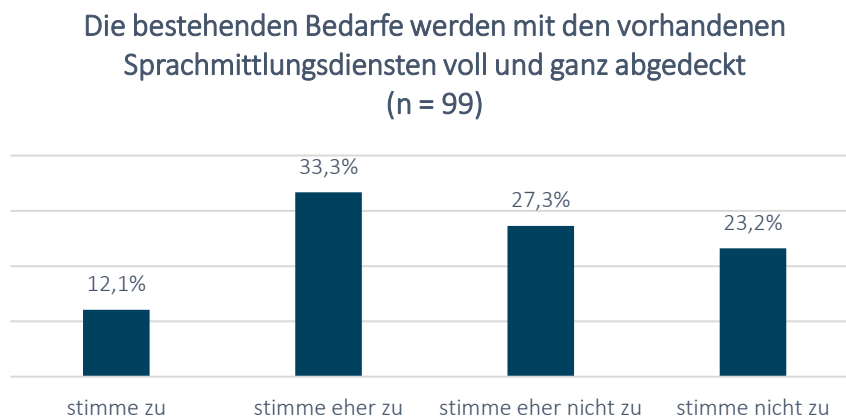
Abbildung 7: Umfrageergebnis, Bedarf für Sprachmittlung in der Organisationseinheit



Der von den Befragten angegebene, hohe Bedarf für Sprachmittlung kann durch die derzeit angebotenen Dienstleistungen laut ihrer Einschätzung bisher nur teilweise abgedeckt werden. Jeweils etwa die Hälfte der Befragten gibt an, dass bestehende Bedarfe (eher) abgedeckt beziehungsweise (eher) nicht abgedeckt werden können (siehe Abbildung 8).

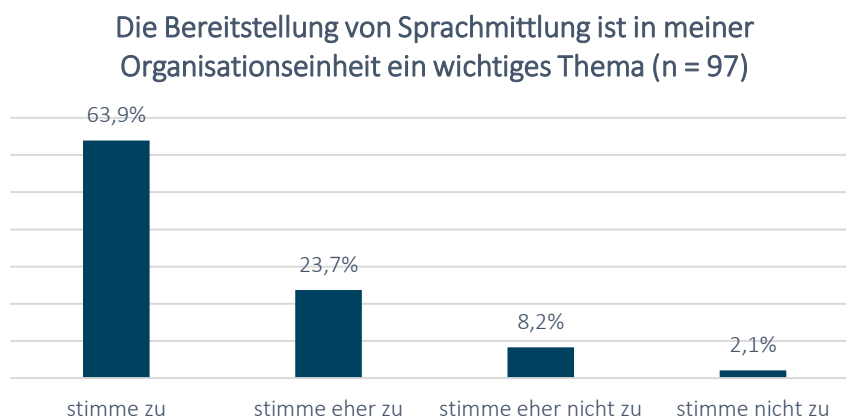
<sup>21</sup> Die Babylotsinnen der Charité unterstützen Schwangere, junge Mütter und Eltern dabei, sich gut informiert und versorgt auf das Familienleben nach der Geburt vorzubereiten.

Abbildung 8: Umfrageergebnis, Einschätzung zur bisherigen Abdeckung der Bedarfe für Sprachmittlungsdienste



Die Relevanz des Themas Sprachmittlung in der Organisationseinheit wird von den Befragten als sehr hoch eingeschätzt. Knapp zwei Drittel geben an, dass sie der Aussage, die Bereitstellung von Sprachmittlung sei in ihrer Organisationseinheit ein wichtiges Thema, zustimmen. Nur 2,1 % lehnen diese Einschätzung ab (siehe Abbildung 9).

Abbildung 9: Umfrageergebnis, Relevanz des Themas Sprachmittlung für die Organisationseinheit



Die Ergebnisse der nicht-repräsentativen Umfrage bestätigen bisherige Beobachtungen und Ergebnisse aus qualitativen Befragungen. Darüber hinaus wurde eine Sekundäranalyse durchgeführt, die ergänzende Hinweise auf Sprachmittlungsbedarfe liefert.

## Sprachen

Im Folgenden sind die am häufigsten gebrauchten Sprachen pro Verwaltungseinheit aufgelistet, wenn möglich wird sich dabei auf die eingegangenen Anfragen, nicht auf die tatsächlich durchgeführten Einsätze bezogen, da diese einen besseren Einblick in bestehende Bedarfe geben.



Im **BA Mitte** wird Sprachmittlung über den telefonischen Sprachmittlungsdienst in insgesamt 25 Sprachen in Anspruch genommen<sup>22</sup>. Die 2022 am häufigsten genutzten Sprachen waren

- Arabisch (33 %)
- Rumänisch (18,7 %)
- Türkisch (13,4 %)
- Russisch (10,1 %).

Die bisher für das Jahr 2023 erhobenen Daten zeigen einen weiterhin starken Anstieg für die Sprachen Russisch (13,6 %) und Rumänisch (29,7 %).

Im **BA Lichtenberg** nutzten die Verwaltungsmitarbeitenden das telefonische Sprachmittlungsangebot 2022 und 2023 in 20 verschiedenen Sprachen<sup>23</sup>. Im Jahr 2022 waren

- Russisch (21,2 %)
- Rumänisch (20,6 %)
- Arabisch (9,5 %)
- Farsi/Persisch (8,5 %).

die am häufigsten genutzten Sprachen. Im Jahr 2023 bestätigt sich diese Beobachtung, zudem zeigen die bisher zur Verfügung stehenden Daten, dass auch Polnisch (10,1 %) stark nachgefragt wird. Türkisch (6,9 %) wird ebenfalls eher häufig genutzt.

Für die **SenWGP** liegen Daten von den Anbieter:innen GDD und SprInt vor. Mehr als ein Drittel der Anfragen bezog sich laut der Statistik der **GDD 2022**<sup>24</sup> auf Sprachmittlung auf Arabisch (21,3 %) und Russisch (14,4 %). Weitere häufig angefragte Sprachen sind Türkisch (10,3 %) und Dari/Farsi (10 %).

**SprInt** verzeichnet für den gleichen Zeitraum Anfragen in über 20 verschiedenen Sprachen, hier sind Russisch (27,8 %), Dari/Farsi (24,3 %), Arabisch (20,3 %) und Rumänisch (4,6 %) die am häufigsten angefragten Sprachen<sup>25</sup>.

Beim GDD wurden 64 verschiedene Sprachen angefragt, von denen 34 bedient werden konnten<sup>26</sup>. Für 2022 liegen Angaben für die Anzahl der Anfragen vor, die jeweils in Klammern hinter der jeweiligen Sprache vermerkt sind.

Die am **häufigsten angefragten Sprachen, die nicht bedient werden konnten**, waren

- Thailändisch (42)\*
- Somali (30)\*
- Tschetschenisch (26)\*
- Fula (19)\*
- Twi (13)\*
- Tschechisch (11)\*

<sup>22</sup> SAVD (2023): Statistiken zum BA Mitte: Auswertung gesamt (2023) und Übersicht 2017 bis 2020.

<sup>23</sup> SAVD (2023): Statistiken zum BA Lichtenberg: Bezirksamt Lichtenberg von Berlin\_Sprachen\_2023, Bezirksamt Lichtenberg von Berlin\_Sprachen\_2022.

<sup>24</sup> Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD) (2022): Sachbericht Anlage C | Statistik 2022.

<sup>25</sup> SprInt (2022): Sachbericht SprIntBerlin 2022 – Statistik

<sup>26</sup> Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD) (2022): Sachbericht Anlage C | Statistik 2022.



- Gebärdensprache (8)\*
- Lettisch (8)\*.

\*Anzahl der Anfragen

Bei **SprInt** gab es Anfragen für Sprachmittlung auf **Georgisch** (15) und **Serbisch** (11), die **nicht erfüllt** werden konnten, da die Sprachen derzeit nicht durch SprInt angeboten werden<sup>27</sup>. GDD hat ein Dolmetschangebot für Georgisch und Serbisch, während SprInt Sprachmittlung auf Fula anbietet.

Im **LAF** wurden die Sprachmittlungen 2022 vorwiegend für

- Arabisch (25 %)
- Russisch (24,5 %)
- Persisch (13,9 %)
- Vietnamesisch (7,9 %)
- Georgisch (8,6 %)
- Türkisch (8,6 %) durchgeführt<sup>28</sup>.

Im **Integrationslots:innen-Programm** wurden 47 Sprachen erfasst. Hier sind die am häufigsten verwendeten Beratungssprachen Arabisch (28,9 %), Dari/Farsi (17,7 %) und Russisch (18,6 %).

In Tabelle 1 sind die unterschiedlichen Sprachen für das Jahr 2022 nebeneinander dargestellt. Es soll darauf hingewiesen sein, dass die Tabelle lediglich der Übersicht dient. Die unterschiedlichen Erhebungsverfahren bei den Dienstleistenden erlauben keinen direkten Vergleich unter den verschiedenen Verwaltungseinheiten.

Tabelle 1: Sprachmittlung in den Verwaltungseinheiten nach Sprachen (2022)

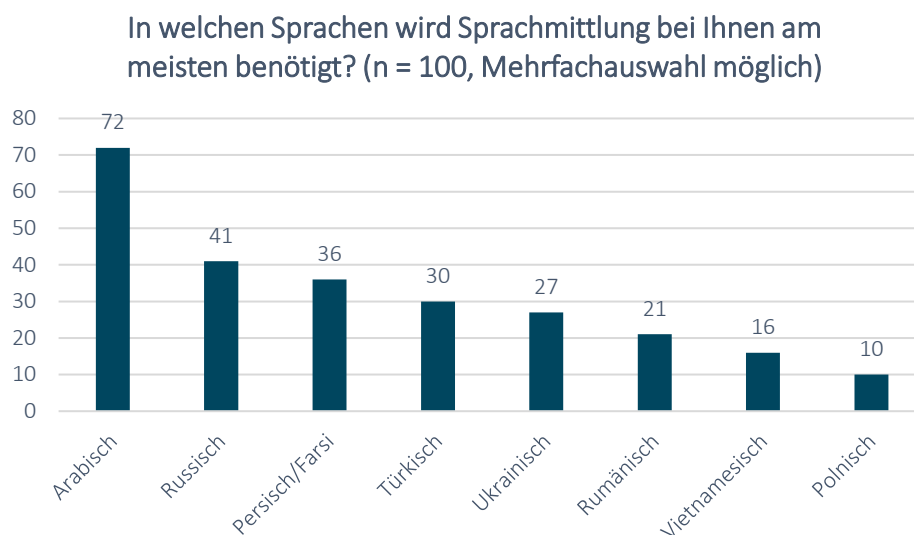
Sprache	SenWGP					Integrationslots:innen
	BA Mitte	BA Lichtenberg	GDD	SprInt	LAF	
Arabisch	33 %	9,5 %	21,3 %	20,3 %	25 %	28,9 %
Russisch	10,1 %	21,2 %	14,4 %	27,8 %	24,5 %	18,6 %
Rumänisch	18,7 %	20,6 %	4,8 %	4,6 %	n. a.	1,9 %
Türkisch	13,4 %	3,7 %	10,3 %	3,1 %	8,6 %	5,6 %
Farsi/Persisch	5,5 %	8,5 %	10 %	24,3 %	13,9 %	17,7 %
Georgisch	0 %	3,7 %	0,6 %	0,1 %	8,6 %	0,1 %
Vietnamesisch	0,2 %	4,2 %	5,6 %	2,9 %	7,9 %	3,1 %

Die Beobachtungen aus den Statistiken werden von der bereits erwähnten Abfrage unter Verwaltungsmitarbeitenden gestützt, wobei hier der subjektive Eindruck einzelner Mitarbeiter:innen dargestellt ist. Dieser deckt sich weitestgehend mit den vorliegenden Daten, auch hier werden Arabisch, Russisch und Persisch/Farsi am häufigsten genannt (siehe Abbildung 10).

<sup>27</sup> SprInt (2022): Sachbericht SprIntBerlin 2022 – Statistik.

<sup>28</sup> LAF (2022): Statistik Gesamt 2022.

Abbildung 10: Einschätzung der Bedarfe für Sprachmittlung nach Sprache (Befragung unter Verwaltungsmitarbeitenden)



## Institutionen

Die uns vorliegenden Daten, die von den Kooperationspartner:innen zur Verfügung gestellt wurden, erlauben eine Übersicht über die verschiedenen Institutionen und Bereiche, in denen Sprachmittlung eingesetzt beziehungsweise angefragt wurde.

In den Statistiken des SAVD zeigt sich für die beiden Bezirksämter Mitte und Lichtenberg für 2022 ein recht heterogenes Bild. Während im BA Mitte Sprachmittlung am häufigsten im Jugendamt genutzt wird und die AWO-Unterkunft ebenfalls mehr als ein Viertel der telefonischen Sprachmittlung in Anspruch nimmt, wird Sprachmittlung im BA Lichtenberg am häufigsten im Gesundheitsamt genutzt (siehe Kapitel 3.2.1, Abbildung 3 und Kapitel 3.2.2., Abbildung 5). Im Zuge unserer Befragungen und Auswertungen konnten wir verschiedene mögliche Gründe dafür identifizieren. Zum einen tragen ungleiche Finanzierungsmöglichkeiten dazu bei, dass Sprachmittlung in verschiedenen Institutionen unterschiedlich stark genutzt wird. Zum anderen zeigten unsere Interviews, dass das Engagement von bestimmten Personen für Dolmetschung bei den unterschiedlichen Organisations- bzw. Verwaltungseinheiten ebenfalls ein wichtiger Faktor für die Erhöhte Inanspruchnahme sein kann.

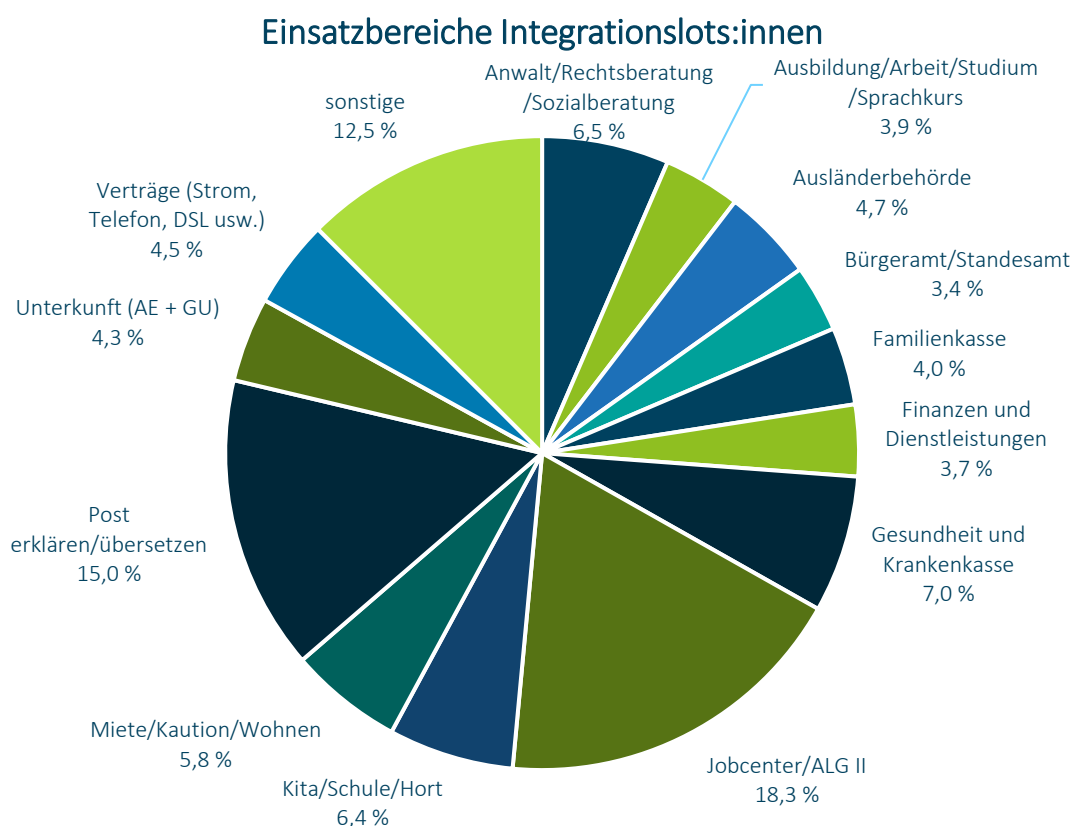
Die GDD-Statistik erfasst hingegen die Anfragen ebenso wie die tatsächlichen Einsätze, wodurch ein vertiefter Einblick in bestehende Bedarfe ermöglicht wird. Die Anfragen in Bezirksämtern (30,4 %), Krankenhäusern und Kliniken (34,9 %) sowie in sonstigen Institutionen und freien Trägern des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens (32,3 %) machen alle jeweils in etwa ein Drittel der Anfragen aus. Lediglich von Kindertagesstätten und Schulen erfolgen nur 2,3 % der Anfragen<sup>29</sup>.

<sup>29</sup> Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD) (2022): Sachbericht Anlage C | Statistik 2022, S. 17.

Die durch SprInt erfassten Anfragen zeigen den größten Bedarf von beinahe zwei Drittel der Anfragen in Not- und Gemeinschaftsunterkünften auf (58 %). Der Öffentliche Gesundheitsdienst (21 %) und zuwendungsfinanzierte Projekte (21 %) machen jeweils etwa ein Fünftel der Anfragen aus<sup>30</sup>.

Die Daten vom Landesrahmenprogramm Integrationslots:innen aus dem Jahr 2022 sind nach thematischen Bereichen aufgegliedert. Die meisten Einsätze erfolgten demnach in den Bereichen Jobcenter/ALG II (18,3 %), Post erklären/übersetzen (15 %), Sonstige (12,5 %) und Gesundheit und Krankenkasse (7 %). Die Einsätze nach Bereichen sind in Abbildung 11 dargestellt<sup>31</sup>.

Abbildung 11: Einsatzbereiche der Integrationslots:innen (01.03.-31.12.2022)



Ein direkter Vergleich unter den verschiedenen Kooperationspartner:innen und den erfassten Institutionen ist aufgrund der unterschiedlichen Erhebungsmethoden nicht möglich. Darüber hinaus weisen die qualitativen Rückmeldungen darauf hin, dass die unterschiedlich hohen Anfrage- und Erfüllungswerte auf verschiedene Ursachen wie Unterschiede in der Bekanntheit, Akzeptanz, Beliebtheit der Sprachmittlungsdienste, dem Engagement der Mitarbeitenden für die Nutzung des Dienstes in den unterschiedlichen Organisationseinheiten, oder die Verschiedenheit der Finanzierungsmodelle und daraus resultierenden Verfügbarkeiten zurückgeführt werden können. Daher spiegeln sie nicht die tatsächliche Bedarfslage wider, sondern stellen lediglich Hinweise auf die Nutzung dar.

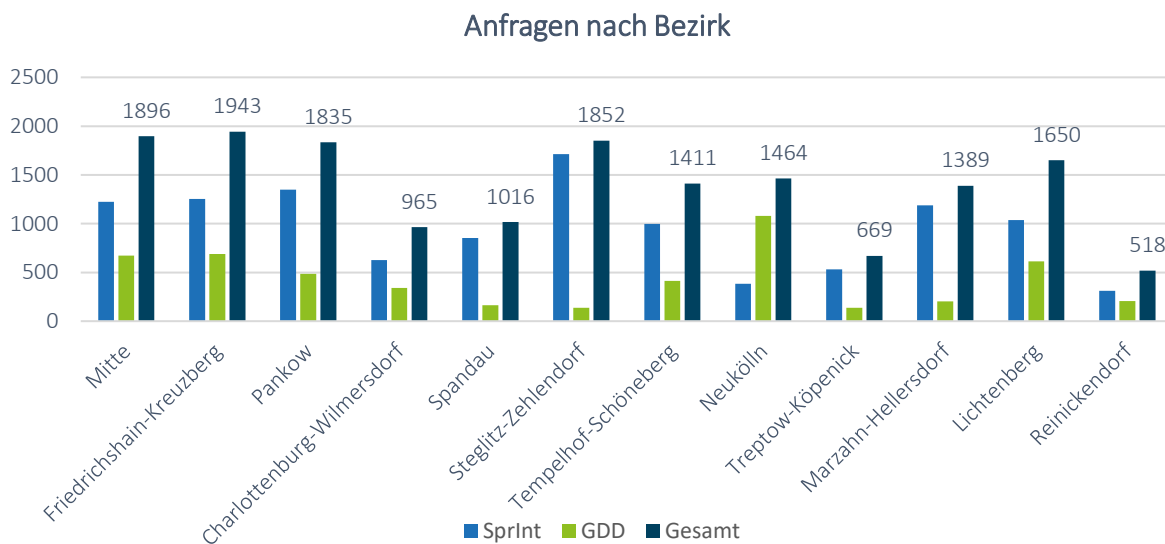
<sup>30</sup> SprInt (2022): Sachbericht SprIntBerlin 2022 – Statistik, S.13.

<sup>31</sup> Da die Kategorisierung der erfassten Daten sich im März 2022 noch einmal geändert hat, sind die Daten für den Zeitraum vom 1. März 2022 bis 31. Dezember 2022 abgebildet.

## Bezirke

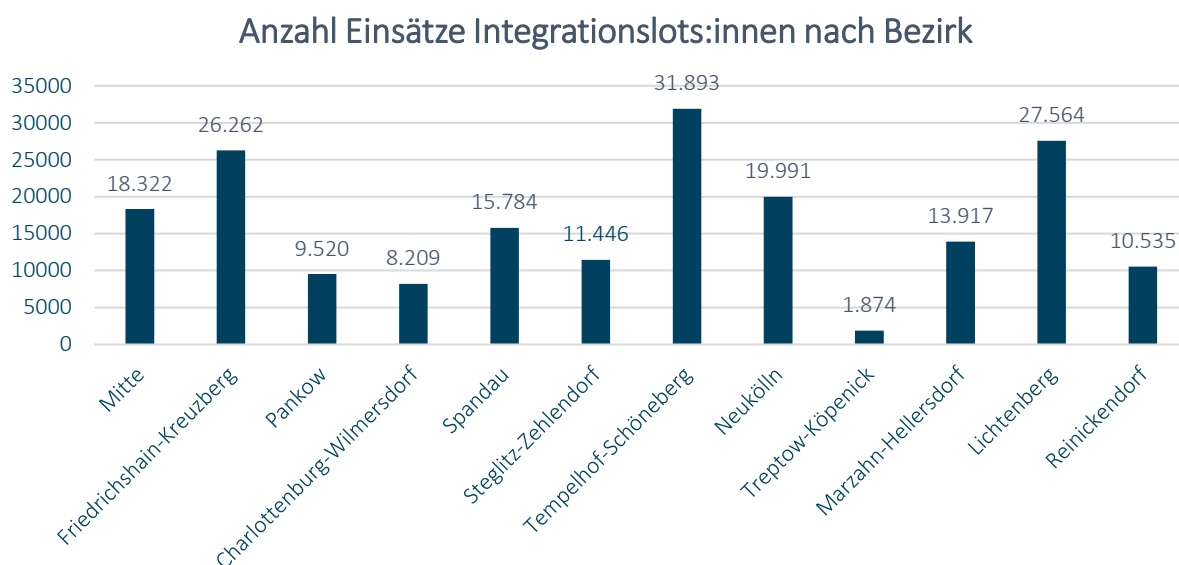
Aus den Statistiken lassen sich die Anzahl der Anfragen und Einsätze für Dienstleister:innen errechnen, die für Berlin im Gesamten im Einsatz sind. Abbildung 12 zeigt die absolute Anzahl der Anfragen bei den Sprachmittlungsdiensten GDD und Sprlnt. Da für Sprlnt nur die Anzahl der Anfragen für face-to-face Einsätze vorliegt, bietet sich ein direkter Vergleich auch hier nicht an. Dennoch lässt sich hieraus eine unterschiedlich hohe Nachfrage nach den Dienstleistungen ablesen. In einigen Bezirken, z. B. Reinickendorf, Treptow-Köpenick und Charlottenburg-Wilmersdorf ist die Anzahl der Anfragen vergleichsweise niedrig, wohingegen in Friedrichshain-Kreuzberg, Mitte, Pankow und Steglitz-Zehlendorf eine besonders hohe Anzahl von Anfragen bei den Sprachmittlungsdienstleister:innen eingegangen ist. Die unterschiedliche Größe der Bezirke ist einer der möglichen Einflussfaktoren.

Abbildung 12: Anzahl der Anfragen bei Sprlnt und GDD nach Bezirk (2022)



Für die Dienstleistungen des Landesrahmenprogramms Integrationslots:innen lässt sich allgemein eine sehr hohe Nachfrage feststellen. Im Jahr 2022 gab es ca. 150.000 Sprachmittlungen, die berlinweit bedient wurden. In Abbildung 13 ist die Anzahl der Einsätze durch Integrationslots:innen in den verschiedenen Bezirken Berlins dargestellt. Mit Blick auf die Bezirke, lässt sich eine vergleichsweise niedrige Anzahl von Einsätzen in Treptow-Köpenick sowie eine sehr hohe Zahl der Einsätze in Friedrichshain-Kreuzberg feststellen, die die Beobachtung für Sprlnt und GDD bestätigt. Auch hier ist ein möglicher Erklärungsfaktor die unterschiedliche Größe der verschiedenen Bezirke. Auch Pankow gehört nicht zu den Bezirken mit den meisten Einsätzen, ebenso wie Steglitz-Zehlendorf. Die Bezirke, in denen besonders häufig auf die Angebote der Integrationslots:innen zurückgegriffen wird, sind neben Friedrichshain-Kreuzberg noch Tempelhof-Schöneberg, Lichtenberg und Neukölln.

Abbildung 13: Anzahl der Einsätze von Integrationslots:innen nach Bezirk (2022)



Für die drei Bezirke Mitte, Lichtenberg und Steglitz-Zehlendorf lässt sich festhalten, dass die verschiedenen Dienstleistungen, die durch GDD, SprInt und die Integrationslots:innen angeboten werden, in unterschiedlichem Maße und in verschiedenen Bereichen angefragt und genutzt werden (siehe Abbildungen 14 und 15):

- In **Lichtenberg** wird die Dienstleistung der Integrationslots:innen im Vergleich zu den anderen beiden Bezirken **am häufigsten genutzt**. Im Gegenzug gingen in dem Bezirk etwas weniger Anfragen bei SprInt und GDD ein.
- In **Steglitz-Zehlendorf** gab es 2022 den **zweithöchsten Bedarf** unter den drei Bezirken. Integrationslots:innen kamen hier weniger als halb so oft wie in Lichtenberg zum Einsatz. In Steglitz-Zehlendorf gab es die größte Nachfrage nach Sprachmittlung durch SprInt im Vergleich mit allen Berliner Bezirken. Einen sehr großen Anteil haben hieran Not- und Gemeinschaftsunterkünfte (60 %) sowie Zuwendungsfinanzierte Projekte und Beratungsstellen (26,4 %). Dienstleistungen vom GDD werden hingegen nur sehr wenig nachgefragt und genutzt.
- Der Bezirk **Mitte**, der mit 36,7 % den höchsten Ausländer:innenanteil unter den Berliner Bezirken hat<sup>32</sup>, hat im Vergleich die geringste Nutzungsrate von Dolmetschdienstleistungen. Sprachmittlung durch SprInt wird jedoch häufiger nachgefragt und genutzt als in Lichtenberg und bei Dolmetschung durch den GDD liegt der Bezirk vor den beiden anderen. Integrationslots:innen hingegen kommen seltener zum Einsatz als in Lichtenberg. Der GDD verzeichnet für Mitte sowie auch für alle anderen Berliner Bezirke die stärkste Nutzung im Bereich Jugendämter (88,7 %). SprInt nehmen vor allem zuwendungsfinanzierte Projekte und

<sup>32</sup> Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2023): Einwohnerregisterstatistik Berlin 31. Dezember 2022, [https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB\\_A01-05-00\\_2023h01\\_BE.pdf](https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB_A01-05-00_2023h01_BE.pdf), zuletzt aufgerufen am 27. Oktober 2023.

Beratungsstellen (44,3 %) in Mitte in Anspruch. In diesem Bereich hat Mitte den größten Anteil im Vergleich mit allen Berliner Bezirken.

Abbildung 14: Anfragen und Einsätze der Sprachmittlungsdienste von GDD und Sprint (face-to-face) für die drei Bezirke Mitte, Steglitz-Zehlendorf und Lichtenberg (2022)

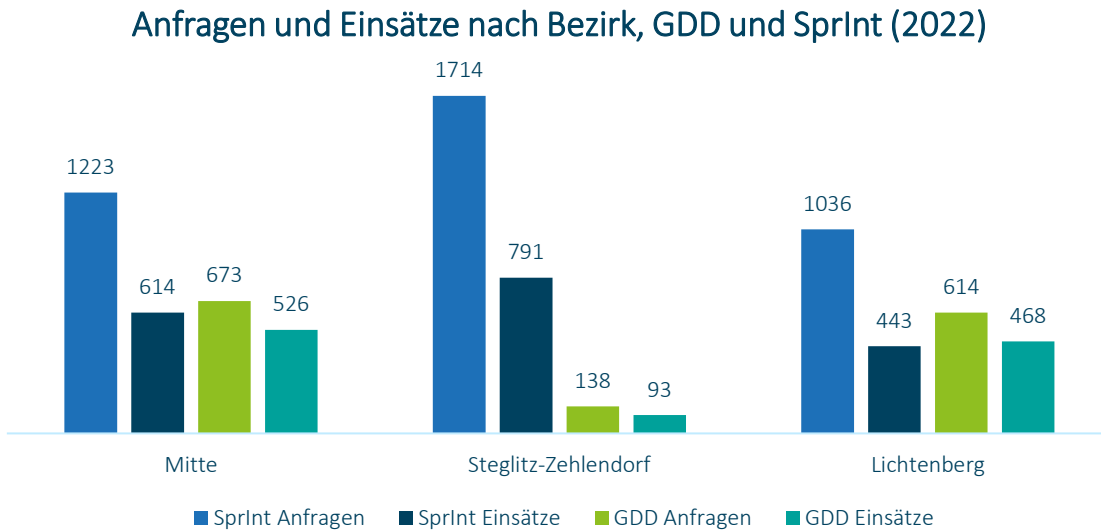
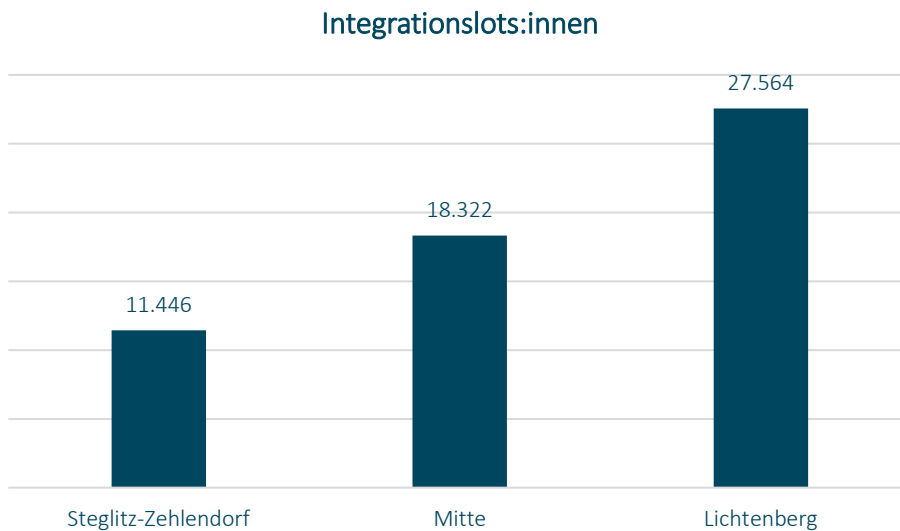


Abbildung 15: Einsatz der Integrationslots:innen für die drei Bezirke Mitte, Steglitz-Zehlendorf und Lichtenberg (2022)

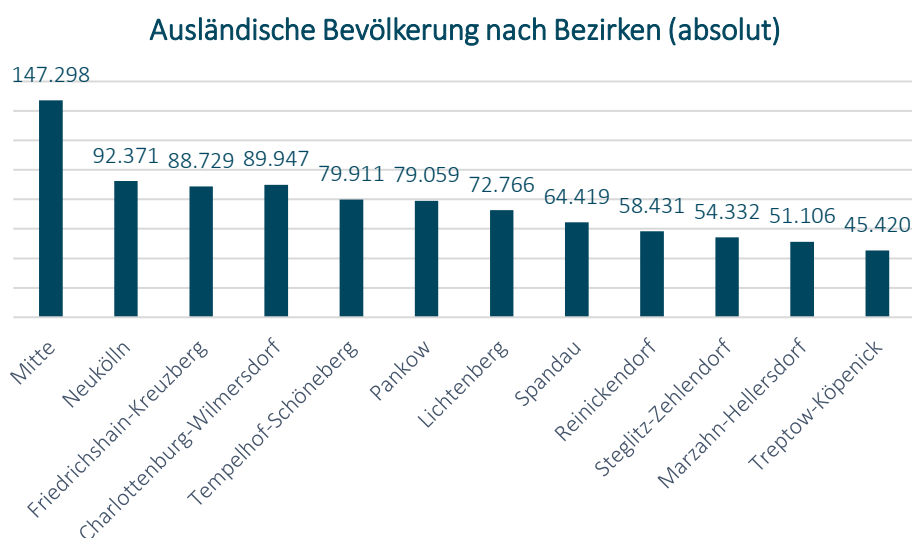


Die Bezirke mit dem **größten Ausländer:innenanteil im Jahr 2022** in Berlin sind **Mitte** (36,7 %), **Friedrichshain-Kreuzberg** (30 %), **Neukölln** (27,6 %) und **Charlottenburg-Wilmersdorf** (26,1 %) <sup>33</sup>. Dies

<sup>33</sup> Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2023): Einwohnerregisterstatistik Berlin 31. Dezember 2022, [https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB\\_A01-05-00\\_2023h01\\_BE.pdf](https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB_A01-05-00_2023h01_BE.pdf), zuletzt aufgerufen am 27. Oktober 2023.

sind auch die Bezirke, die zu dem Stichtag am 30. Juni 2023 den größten Ausländer:innenanteil nach absoluten Zahlen verzeichneten (siehe Abbildung 16).

Abbildung 16: Ausländische Bevölkerung nach Bezirken, absolute Zahlen (30.06.2023)<sup>34</sup>



Ein Abgleich zeigt, dass die Bezirke mit dem höchsten Ausländer:innenanteil nicht in jedem Fall diejenigen sind, in denen am häufigsten Sprachmittlungsdiensleistungen in Anspruch genommen werden. An dieser Stelle werden auch die Grenzen der Aussagekraft der vorliegenden Statistik deutlich, da sich einem möglichen Sprachmittlungsbedarf durch die Betrachtung des Ausländer:innenanteils zwar gegebenenfalls angenähert werden kann, es kann jedoch keine zuverlässige Aussage über die Sprachkenntnisse der erfassten Personen getroffen werden.

### Sprachmittlungsformen

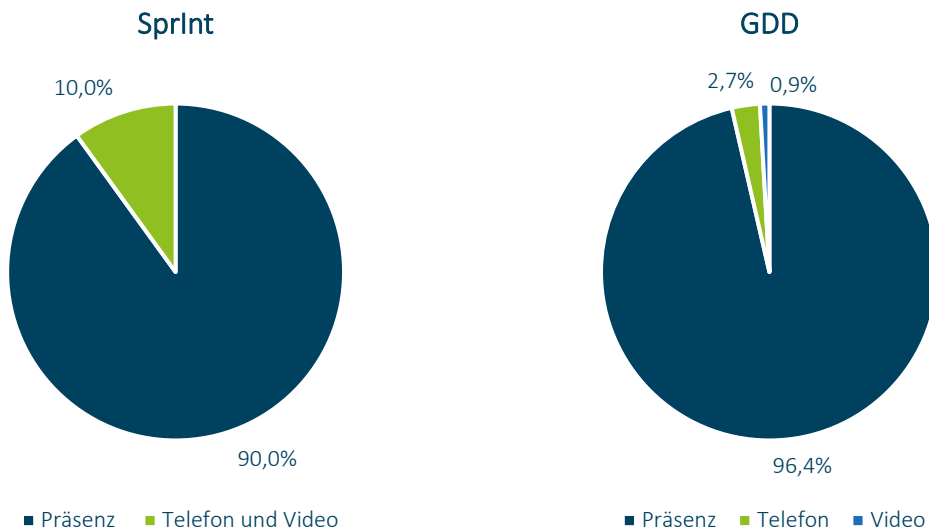
Die Erhebungen zeigen deutlich, dass face-to-face-Dolmetschung bei Anbieter:innen, die sowohl face-to-face als auch Telefon- und Videodolmetschung anbieten, nach wie vor die mit Abstand am häufigsten genutzte Form der Sprachmittlung ist. Beim GDD bezogen sich 2022 etwa 3,6 % aller Anfragen auf Telefon- und Videodolmetschung, bei SprInt lag der Anteil bei ungefähr 10 %<sup>35</sup>. Telefondolmetschung wurde bei beiden Anbieter:innen deutlich häufiger angefragt als Videodolmetschung, dies ergibt sich für den GDD aus der vorliegenden Statistik: 2,7 % aller Anfragen beziehen sich auf Telefondolmetschung, wohingegen lediglich 0,9 % der Anfragen für Videodolmetschung eingehen (siehe Abbildung 17).

<sup>34</sup> Amt für Statistik Berlin-Brandenburg (2023): Einwohnerregisterstatistik Berlin 31. Dezember 2022.

[https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB\\_A01-05-00\\_2023h01\\_BE.pdf](https://download.statistik-berlin-brandenburg.de/1ed2bda91b255dd1/9efa16b6afd4/SB_A01-05-00_2023h01_BE.pdf), zuletzt aufgerufen am 27. Oktober 2023.

<sup>35</sup> Gemeindedolmetschdienst Berlin (GDD) (2022): Sachbericht Anlage C | Statistik 2022. SprInt (2022): Sachbericht SprIntBerlin 2022 – Statistik.

Abbildung 17: Nutzung der Sprachmittlungsformen bei Sprint und GDD (2022)



Bei Sprint werden die beiden Einsatzformen nicht getrennt erfasst, Befragungen deuten jedoch darauf hin, dass es sich bei Sprint ebenso verhält wie beim GDD. Dies lässt sich unter anderem durch die derzeit in Verwaltungseinheiten verfügbaren Angebote und die daraus resultierenden bisherigen Erfahrungswerte der Nutzer:innen erklären. Gleichzeitig zeigen unsere Befragungen in Verbindung mit vorliegenden Statistiken, dass Verfügbarkeit nicht der einzige bestimmende Faktor für eine Nutzung bestehender Angebote ist. Sowohl Anbieter:innen als auch Nutzer:innen schildern einen Effekt der Gewöhnung im Zusammenhang mit Telefon- und Videodolmetschung. So kann bei fehlender Erfahrung ein Hemmnis bestehen, die Dienstleistung in Anspruch zu nehmen. Diese Hemmnis kann laut der Schilderungen von Nutzer:innen und Dienstleistenden nach erstmaliger Nutzung bereits abnehmen.

### Organisatorische Bedarfe

In einigen Fällen können Einsätze von Dolmetschenden bereits im Vorfeld geplant und vereinbart werden, wodurch die Erfüllungsquote bei den Dienstleistenden deutlich steigt. Die Statistik des GDD zeigt, dass eine längere Vorlaufzeit für Dolmetscheinsätze des GDD mit einer höheren Erfüllungsquote korreliert. Gründe für Absagen der Einsätze von Seiten der Dienstleister:innen sind in den meisten Fällen mit fehlender Verfügbarkeit von Dolmetschenden zu begründen. Von Seiten der Nutzer:innen ist der häufigste Grund die Nicht-Wahrnehmung von bereits vereinbarten Terminen ohne vorherige Absage, wodurch Leerkosten entstehen. Teilweise lässt sich die Nicht-Wahrnehmung der Termine durch nicht ausreichend geklärte Zuständigkeiten in den Verwaltungseinheiten erklären. So kann es vorkommen, dass doppelte Buchungen für einen Termin von verschiedenen Mitarbeitenden vorgenommen werden, oder es werden zum Beispiel Umzüge von Klient:innen nicht an die Stellen kommuniziert, die für die Vermittlung der Dolmetscheinsätze zuständig sind. Hierdurch entstehen ebenfalls Leerkosten.

Die Erfassung der Anfragen und Einsätze über das Jahr hinweg zeigt für alle untersuchten Dienstleister:innen und Verwaltungseinheiten, die diese Daten erheben, eine niedrigere Nachfrage und ebenso niedrigere Verfügbarkeit von Dolmetschenden während der Ferienzeiten, insbesondere zu Ostern, in den Sommerferien und im Dezember. Für die Integrationslots:innen liegen uns hierzu



keine Daten vor. Der Dienstleister Sprint erfasst zudem die Uhrzeiten der Einsätze, was einen Hinweis auf besonders nachfrageintensive Zeiträume erlaubt. Demnach ist die größte Nachfrage zwischen 8:00 bis 14:00 Uhr mit einer Spitze zwischen 9:00 bis 10:00 Uhr. Dies gilt für face-to-face Dolmetschung ebenso wie für Telefon- und Videodolmetschung. Außerdem gibt es insgesamt mehr Einsätze mit einem Einsatzbeginn um 8:00 Uhr als nach 14:00 Uhr<sup>36</sup>.

## 5. Empfehlungen für die Pilotierung einer Audio-/Videodolmetsch-Lösung für die Berliner Verwaltung

Aus der Erfahrungs- und Bedarfsauswertung zu Sprachmittlung bei den Kooperationspartner:innen und der Marktanalyse von AVD-Pilotierungen und -Studien in der DACH-Region können übergeordnete Erkenntnisse zu Bedarfen, Herausforderungen und Lösungsansätzen für die Einführung und Umsetzung von AVD-Strukturen abgeleitet werden. Mit Blick auf die geplante AVD-Pilotierung in der Berliner Verwaltung werden im Folgenden Anforderungen beschrieben, die bei der Planung berücksichtigt werden sollten.

<p><b>Interne Anforderungen</b></p>	<p>Zum einen werden interne Anforderungen aufgeschlüsselt, die sich auf die Voraussetzungen einer erfolgreichen AVD-Pilotierung auf Seiten der Verwaltungseinheiten beziehen, denen die AVD-Leistungen zur Verfügung gestellt werden, d. h. die Kooperationspartner:innen.</p>
<p><b>Externe Anforderungen</b></p>	<p>Zum anderen werden externe Anforderungen dargestellt, die sich insbesondere an die Dienstleistenden für die Bereitstellung von AVD und der wissenschaftlichen Begleitung der Pilotierung richtet, sowie an weitere externe Akteure, die im Rahmen der Pilotierung eine Rolle spielen sollten.</p>

### 5.1 Interne Anforderungen

Für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung einer AVD-Lösung in der Berliner Verwaltung müssen in den leistungsempfangenden Verwaltungseinheiten bestimmte Vorkehrungen zu unterschiedlichen Dimensionen geschaffen werden, die eine Orientierungshilfe für notwendige vorbereitende und unterstützende Maßnahmen darstellen. Im Folgenden werden diese Dimensionen und ihre Subdimensionen aufgeführt und erläutert. Konkret wird im Folgenden auf diese Aspekte eingegangen:

<p><b>Sensibilisierung und Kompetenzaufbau bei Verwaltungsmitarbeiter:innen</b></p>	<p>Hierzu wird die <b>Sensibilisierung</b> und der <b>Kompetenzaufbau</b> (z. B. Entscheidungskompetenz für Präsenz- und Ferndolmetschen) beschrieben.</p>
---	--

<sup>36</sup> Statistik 2022. Sprint (2022): Sachbericht SprintBerlin 2022 – Statistik, S. 15.

<b>Organisatorische Einbettung</b>	Dabei wird auf die <b>Relevanz von und Anforderungen an eine zuständige Stelle für AVD</b> sowie auf die <b>Abstimmung der Prozesse auf bestimmte Anforderungen</b> eingegangen.
<b>Technische und räumliche Infrastruktur</b>	Es werden Anforderungen an die <b>Hardware, Software, Internetverbindung</b> und <b>räumliche Voraussetzungen</b> aufgeschlüsselt.
<b>Rechtlicher Rahmen</b>	Hierbei stehen der <b>Datenschutz</b> und <b>weitere rechtliche/behördliche Vorgaben</b> im Fokus.

Die im Folgenden dargestellten Anforderungen stellen eine Synthese der Erkenntnisse aus der Erfahrungs- und Bedarfsauswertung bei den Kooperationspartner:innen (Interviews, teilnehmende Beobachtung, Dokumente, Statistiken) und der Marktanalyse (Expert:inneninterviews, wissenschaftliche Texte, Leitfäden, Berichte) dar.

### **Sensibilisierung und Kompetenzaufbau bei Verwaltungsmitarbeiter:innen**

Eine der größten Herausforderungen bei der Einführung von Audio- und Videodolmetsch-Lösungen im Verwaltungskontext und somit zugleich wichtigsten Anforderungen ist es, die Mitarbeitenden an den Dienst heranzuführen und seine Akzeptanz und Nutzung sicherzustellen. Das hat sich sowohl im Rahmen der Erfahrungsauswertung bestehender AVD-Lösungen in Berlin als auch bei der Marktanalyse<sup>37</sup> gezeigt. Es konnten diverse Nutzungshürden identifiziert werden, die bei der Einführung von AVD gezielt abgebaut werden müssen. Zugleich sollten dabei bestehende Motivationen zur Implementierung von AVD genutzt werden. Daraus ergeben sich innerhalb dieser Dimension zwei übergeordnete Handlungsstränge: die **Sensibilisierung** und der **Kompetenzaufbau** bei den Verwaltungsmitarbeiter:innen.

#### **Sensibilisierung**

Es ging aus Interviews mit Expert:innen hervor, dass unter Verwaltungsmitarbeitenden z. T. eine eingeschränkte **Bereitschaft** herrscht, Kund:innen mit nicht ausreichenden Deutschkenntnissen mit zusätzlichem Aufwand der Organisation und Nutzung einer Sprachmittlung zu beraten. Das Nichtvorhandensein von Deutschkenntnissen der Kund:innen wird dabei bspw. als fehlendes Engagement gewertet und somit der Anspruch auf Beratung relativiert. Im Sinne einer **gelebten Praxis der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung**, muss diesbezüglich Sensibilisierungsarbeit stattfinden in Hinblick auf die Notwendigkeit der Bedienung der sprachlichen Vielfalt der Bürger:innen, um somit eine der ersten Hürden zur Nutzung von Sprachmittlung und AVD abzubauen. Hierbei gilt es, die Beratungshaltung und somit die Pflicht der Verwaltung, allen Bürger:innen ihre Dienstleistungen gleichermaßen zur Verfügung zu stellen, der die Verwaltung und in diesem Sinne ihre Mitarbeitenden nachkommen müssen, zu betonen.

<sup>37</sup> vgl. beispielsweise: Cnyrim, Andrea: Virtuelles Dolmetschen als Lösung für Herausforderungen der Mehrsprachigkeit im interkulturellen Behördenhandeln, in: Engagement für Integration und Teilhabe in der Einwanderungsgesellschaft, 01.2020; Klammer, Martina: Videodolmetschen im Gesundheitswesen: ein Fallbeispiel aus dem neunerhaus, Universität Wien, 2022; BAMF: Leitfaden für Mitarbeitende des BAMF - Videodolmetschen, 2022.

Unter Verwaltungsmitarbeitenden, die bereits Präsenzsprachmittlung nutzen, muss zudem eine **Sensibilisierung für den Nutzen von AVD** stattfinden. In vielen Fällen wird noch nicht der Mehrwert der Nutzung von AVD mit Blick auf das Potential der Effizienz- und Qualitätssteigerung von Beratungen von Kund:innen ohne Deutschkenntnisse erkannt.<sup>38</sup> Dabei wird sich oftmals auf das gewohnte und bewährte Vorgehen berufen, was in vielen Fällen die Nutzung von improvisierter Sprachmittlung oder Präsenzsprachmittlung ist.

## Kompetenzaufbau

Unter Mitarbeitenden müssen bestimmte Kompetenzen aufgebaut werden, die sie zur fachkundigen Nutzung von AVD befähigen. Dazu gehören insbesondere folgende Kompetenzen:

### Entscheidungskompetenz zur Nutzung von Sprachmittlung:

Nicht jede Beratungssituation mit Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen bedarf der Unterstützung durch eine Sprachmittlung. Außerdem unterscheiden sich die geeigneten Anwendungskontexte für die drei Sprachmittlungsformate, d. h. Präsenz-, Audio- und Videodolmetschen. Es kommt in vielen Fällen auf die jeweilige Situation bzw. den Kontext an, ob Sprachmittlung benötigt wird bzw. welches Sprachmittlungsformat die beste sprachliche Unterstützung darstellt.

Für **Präsenzdolmetschen** eignen sich insbesondere Situationen:

- die besonders sensibel sind (bspw. psychologische Gespräche oder Gespräche mit Personen mit besonders hohem Schutzbedarf oder Verhaltensauffälligkeit) und in denen Vertrauensaufbau eine wichtige Rolle spielt,
- bei denen mehrere Personen an dem Gespräch beteiligt sind (Konferenzen, Gruppengespräche etc.),
- die für einen langen Zeitraum angesetzt sind,
- bei denen ein Raumwechsel stattfindet,
- in denen mit Dokumenten gearbeitet wird und ggf. eine Unterschrift der dolmetschenden Person notwendig ist.

Auch bestimmte Rahmenbedingungen erfordern, dass Präsenzdolmetschen gegenüber AVD bevorzugt wird, bspw. wenn keine sichere, stabile Telefon- bzw. Internetverbindung gewährleistet werden kann.

Für das **Ferndolmetschen** eignen sich insbesondere Situationen:

- in denen kurzfristig Sprachmittlungsbedarfe entstehen (bspw. durch nicht-terminierte Gespräche, Notfälle oder fehlende freie Kapazitäten anwesender Präsenzdolmetscher:innen),
- in denen seltene Sprachen oder Dialekte benötigt werden, die von Präsenzdolmetschenden nicht abgedeckt werden können,

<sup>38</sup> vgl. Cnyrim, Andrea: Virtuelles Dolmetschen als Lösung für Herausforderungen der Mehrsprachigkeit im interkulturellen Behördenhandeln, in: Engagement für Integration und Teilhabe in der Einwanderungsgesellschaft, 01.2020.

- in denen standardisierte Anliegen behandelt werden (bspw. Aufklärung bei Impfkation, Anamnese),
- die einmalig stattfinden,
- zu organisatorischen Absprachen und administrativen Vorkehrungen um Beratungssituation herum (Termine etc.),
- in denen qualifizierte Dolmetschende (u. a. mit spezifischem Fachvokabular) gebraucht werden, die in Präsenz nicht verfügbar sind (bspw. bei Aufklärung, Anamnese),
- in denen die Anonymität der vorsprechenden Person gewahrt werden soll (insbesondere auf eigenen Wunsch der vorsprechenden Person).

Rahmenbedingungen, in denen AVD zu bevorzugen ist, sind bspw. Platzmangel im Beratungsraum oder ein erhöhtes Infektionsrisiko. Auch können durch AVD z. T. Kosten eingespart werden, sodass es eine gute Lösung für ein geringes Budget darstellt. Weiterhin ist AVD insbesondere geeignet für Kontexte, in denen Sprachmittlungsbedarfe (Sprache, Umfang) schwer planbar sind (bspw. im Rahmen von offenen Sprechstunden) oder wenn Zeitmangel herrscht (bspw. durch ein erhöhtes Kund:innenaufkommen).

Zu der Entscheidungsfindung bzgl. Sprachmittlung(sformaten) mit Fokus auf den medizinischen Bereich wurde in Zusammenarbeit von INTERPRET und BDÜ bereits ein Leitfaden zur Entscheidungshilfe<sup>39</sup> entwickelt, der zur Entwicklung der Entscheidungskompetenz geeignet ist. Außerdem beschreibt das BDÜ im „Positionspapier zum Telefon und Videodolmetschen im Gemeinwesen“<sup>40</sup>, unter welchen Voraussetzungen welches Sprachmittlungsformat geeignet ist.

Für die Entwicklung der Entscheidungskompetenz eignen sich außerdem Leitfäden und/oder Schulungen. Da diese Kompetenzen standort- und fachbereichsübergreifend sind, können entsprechende Fortbildungen bzw. Materialien zentral entwickelt und angeboten werden.

Zu den weiteren Kompetenzen, die unter den Mitarbeitenden zur AVD-Nutzung aufgebaut werden müssen, gehören:

### Kompetenzen zur Nutzung von Sprachmittler:innen

Mit der Erweiterung einer Gesprächssituation um eine:n Dolmetscher:in, verändern sich die Rahmenbedingungen eines Gesprächs. Insbesondere folgende Unterschiede lassen sich festhalten:

- Die **Gesprächskonstellation** verändert sich: Aus einem Dialog wird ein Trialog.
- Die **Gesprächsdauer** verdoppelt sich, weil jeder Wortbeitrag übersetzt wird.
- Um konsekutives Dolmetschen zu ermöglichen, müssen die einzelnen **Gesprächsbeiträge** zudem kürzer gehalten werden, sodass die dolmetschende Person sich den Inhalt gut merken und vollständig übersetzen kann.

<sup>39</sup> vgl. INTERPRET/BDÜ - Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer: Dolmetschen im Gesundheitswesen – Entscheidungshilfen, 03.2023.

<sup>40</sup> vgl. BDÜ - Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer: POSITIONSPAPIER - Zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen, 11.2018.

- Auch die Gesprächsbeteiligung einer dritten, z. T. unbekanntenen Person, kann für Verwaltungsmitarbeitende ungewohnt sein und mit **Bedenken bzgl. eines Kontrollverlusts** einhergehen. Vertrauen der Verwaltungsmitarbeitenden zu der dolmetschenden Person spielt daher eine wichtige Rolle, weil sie in ihrem bzw. seinem Namen agiert.

Eine Dolmetschsituation über Telefon/Audio oder Video weist weitere Besonderheiten auf:

- Beim Telefondolmetschen sind bspw. **Hinweise zum Kontext der Situation** (anwesende Person/en, hinzukommende Person/en, Unterbrechungen, nonverbale Äußerungen etc.) wichtig für erfolgreiches Dolmetschen.
- Auch müssen **visuelle Hilfsmittel** (bspw. Zeichnungen) oder relevante Dokumente sichtbar bzw. verfügbar gemacht oder vorgelesen werden.

Um Verwaltungsmitarbeitende auf diese Besonderheiten der Nutzung von Sprachmittlung vorzubereiten, sollten Informationsmaterialien oder eine Schulung bereitgestellt werden. Dabei kann z. T. auf bereits bestehende Materialien, wie die von INTERPRET und den Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf entwickelten Lehrvideos<sup>41</sup> zur Nutzung von Sprachmittlung für Fachpersonal zurückgegriffen werden. Da es sich wiederum um standort- und fachbereichsübergreifende Kompetenzen handelt, ist eine zentrale Erarbeitung sinnvoll.

#### **Kompetenzen zur technischen Nutzung:**

Zur Nutzung von AVD ist die kompetente technische Anwendung des jeweiligen Dienstes ausschlaggebend. Das kann je nach Anbieter:in unterschiedliche Schritte beinhalten:

- Die **Buchung der Dienstleistung** muss vorgenommen werden, zumeist über ein Onlineportal unter Angabe der benötigten Sprache, Zeitpunkt bzw. Zeitraum, Sprachmittlungsformat (Audio oder Video) und ggf. Geschlecht der dolmetschenden Person.
- Die **Einwahl** geschieht je nach Sprachmittlungsformat entweder über Telefon oder Computer/Tablet. Bei der telefonischen Sprachmittlung bspw. durch SAVD gibt es in vielen Fällen eine direkte Durchwahl zu vorausgewählten Sprachen. Dazu muss die kompetente Nutzung der jeweiligen Telefonnummern bzw. der digitalen Anwendung beherrscht werden.
- Die **Einstellungen** der telefonischen oder videobasierten Besprechung müssen ggf. angepasst werden, sodass der Ton (bspw. Lautsprecher, Laufstärke, Eingabegerät) und/oder das Video (ggf. einschalten) die Kommunikation ermöglichen.

Für die Heranführungen an die technische Nutzung haben sich bei den Kooperationspartner:innen insbesondere auf den jeweiligen Standort zugeschnittene Leitfäden und FAQs, (Kurz-) Schulungen oder die Einweisung durch Kolleg:innen bewährt.

#### **Kompetenzen zur räumlichen Nutzung:**

Ebenfalls wichtig für eine erfolgreiche AVD-Situation ist die Positionierung der technischen Geräte und beteiligten Personen im Raum. Bei telefonischer Sprachmittlung muss bspw. sichergestellt

<sup>41</sup> ZwischenSprachen | Fachpersonen. Aufrufbar unter: <https://www.zwischensprachen.de/fachpersonen/lehrfilme/>.

werden, dass das Telefon bzw. der Telefonhörer so im Raum positioniert sind, dass alle Gesprächsteilnehmenden die dolmetschende Person gut verstehen und verstanden werden können. Bei videobasierter Sprachmittlung müssen die beteiligten Personen im Sichtfeld der Kamera und mit Blick auf den Bildschirm sitzen.<sup>42</sup>

## Organisatorische Einbettung

Die erfolgreiche Einführung und Umsetzung einer AVD-Struktur müssen mit der Integration der Lösung in bestehende Organisationsstrukturen der jeweiligen Verwaltungseinheiten einhergehen. Im Folgenden werden die Aspekte der strukturellen Einbettung aufgeführt, die dafür notwendig sind.

### Zuständige Stelle definieren

Die AVD-Lösung sollte in jeder Verwaltungseinheit betreut werden. Dafür sollte eine zuständige Stelle bzw. Person festgelegt werden, die die **spezifischen Rahmenbedingungen, Bedarfe und Nutzungsverhalten der jeweiligen Verwaltungseinheit im Blick** hat und eine **Schnittstelle zwischen Dienstleister:innen und Verwaltungsmitarbeitenden** vor Ort darstellt. Bei den bezirklichen Kooperationspartner:innen ist die Zuständigkeit bspw. aktuell bei den Büros für Partizipation und Integration angesiedelt. Von dieser bzw. diesen Stellen sollte insbesondere die Bewerbung, Verbreitung und Betreuung des AVD-Diensts verantwortet werden.

Damit anspruchsberechtigte Verwaltungsmitarbeitende den Dienst nutzen, muss zunächst sein Vorhandensein aktiv kommuniziert werden, d. h. es muss eine **Bewerbung** des AVD-Dienstes stattfinden. Die zuständige Stelle sollte dabei insbesondere Informationen zur Verfügbarkeit und Nutzung des AVD-Dienstes aufbereiten, bereitstellen und aktiv an Verwaltungsmitarbeitende vermitteln. Hinweise zur Verfügbarkeit sollten regelmäßig über geeignete Kanäle gestreut werden, wie bspw. das Intranet. Auch ist die Zusammenarbeit mit Stellen sinnvoll, die für die Gestaltung der Prozesse für die Einarbeitung zuständig sind, sodass die Informationen bei Mitarbeitenden von Beginn an präsent sind.

Darüber hinaus sollte die zuständige Stelle auch die **Verbreitung** des AVD-Dienstes im Sinne der Sicherstellung seiner Nutzung verantworten. Da die Ausweitung der Nutzung erfahrungsgemäß auf natürlichem Wege, d. h. ohne gezielte Bewerbung und Betreuung, nur sehr langsam anläuft und so Gefahr läuft, dass die vorhandenen Leistungen nicht genutzt werden, ist es sinnvoll, die Ausweitung in die Breite strategisch anzugehen. Es hat sich gezeigt, dass die Nutzung insbesondere über die **persönliche Weiterempfehlung von Kolleg:innen** und **erste, persönliche positive Erfahrungen** bei der Nutzung angeregt wird. Um diese Art des Schneeballprinzips strategisch zu nutzen, bietet sich bspw. die konkrete Identifikation und Ansprache von Personen an, die dem Dienst positiv zugewandt sind und ihren Kolleg:innen dabei helfen Berührungspunkte zu überwinden und somit die **Nutzung in ihrem Team bzw. ihrer Organisationseinheit anregen** können. Das können bspw. technikaffine, junge Personen sein, die keine Berührungspunkte mit Sprachmittlung an sich haben, bereit sind neue Wege zu gehen und/oder eine hohe Motivation mit Blick auf die migrationsgesellschaftliche Ausrichtung der Berliner Verwaltung aufweisen. Diese Schlüsselpersonen sollten aktiv betreut und für die Weitergabe des Wissens zu AVD geschult und motiviert werden.

<sup>42</sup> vgl. DIN 8578:2021-11, Konsekutives Ferndolmetschen - Anforderungen und Empfehlungen, 2021.

Außerdem sollten **Führungskräfte konkret angesprochen und eingebunden** werden und zur Übernahme von Verantwortung für das Thema und den Dienst motiviert werden. Diesbezüglich haben die Erhebungen ergeben, dass die Führungsebene insbesondere mit Blick auf die Sensibilisierung für das Thema migrationsgesellschaftliche Ausrichtung und das Vorleben der gelebten Praxis eine zentrale Rolle spielen und Strahlkraft haben.

Die **Betreuung** des AVD-Dienstes sollte insbesondere folgende Aspekte abdecken:

- soweit vorgesehen: Anlaufstelle für die **Registrierung von Nutzer:innen** für den Dienst. Dabei sollte insbesondere eine hohe Reaktivität der Anlaufstelle gewährleistet sein, um eine unkomplizierte und schnelle Nutzung zu ermöglichen,
- Anlaufstelle **für Fragen zur Zugänglichkeit** der Dienstleistungen, zum einen mit Blick auf Zugangsberechtigungen (insbesondere wenn Zugang nur für bestimmte Organisationseinheiten vorgesehen ist) und den Umfang an verfügbaren AVD-Leistungen,
- Anlaufstelle für **technische Fragen** zur Nutzung der AVD-Lösung (u. a. Einführung, Umgang mit Herausforderungen),
- Kontaktpunkt für den Austausch mit der dienstleistenden Stelle bei standortspezifischen Fragen oder Herausforderungen.

### Prozesse auf Anforderungen abstimmen

Um die bestmöglichen Rahmenbedingungen für die Nutzung der AVD-Strukturen zu schaffen, sollten die internen Prozesse in den Blick genommen werden. Bspw. sollte eine **Erfassung des Sprachmittlungsbedarfs** für eine:n gegebene:n Kund:in bspw. im Rahmen der Terminvergabe für Beratungsgespräche oder am Empfang bei Sprechstunden wo möglich standardisiert werden, sodass die Planung und Organisation einer passenden Sprachmittlung begünstigt wird. Das ist insbesondere auch relevant wenn ein:e Kund:in von unterschiedlichen Verwaltungsmitarbeitenden beraten wird. Zu der konkreten Beratungssituation sollte dokumentiert werden, ob und wenn ja welche Art der Sprachmittlung verwendet wurde, um die sprachliche Versorgungskette des bzw. der jeweiligen Kund:in sicherzustellen.

Mit Blick auf die Prozesse sollte dabei immer beachtet werden, dass ein möglichst **niedrigschwelliger Zugang** zu dem Dienst für Mitarbeitende gewährleistet wird. Das bedeutet insbesondere, dass der bürokratische und organisatorische Aufwand für die Inanspruchnahme des AVD-Dienstes möglichst gering zu halten ist. Das beinhaltet u. a., dass die Finanzierung möglichst langfristig geklärt ist und Verwaltungsmitarbeitende sich nicht selbst diesbezüglich informieren oder zuarbeiten müssen. Zu vermeiden sind außerdem aufwendige Einwilligungsverfahren, die die Niedrigschwelligkeit des Dienstes negativ beeinflussen.

## Technische und räumliche Infrastruktur

### Hardware: Geräte (Audio und Video)

Hinsichtlich der Hardware ist zwischen der Nutzung von Audio, also rein telefonisch, und Video, über einen Computer oder ein Smartphone, zu unterscheiden.

Für eine **Sprachmittlung über Audio** ist entweder ein Festnetztelefon oder ein Mobilgerät nötig. Bei der IP-Telefonie ist zusätzlich die Nutzung über den Computer möglich.



Bei der **Nutzung über das Festnetztelefon** sollte sichergestellt werden,

- dass dieses im Raum frei beweglich ist und über eine gute Lautsprecherausgabe verfügt.
- Die Tonqualität für die sprachmittelnde Person kann noch durch ein zusätzliches Mikrofon für die Klient:innen optimiert werden.
- Die Festnetztelefone sollten darüber hinaus über eine Konferenzschaltung (Zusammenschaltung von drei Geräten) verfügen, damit auch Termine mit Klient:innen durchgeführt werden können, die telefonisch anrufen. Das führt weiterhin zu einer niedrighwelligen Nutzung, da hiermit die technischen Einstiegshürden und Sprachschwierigkeiten bereits während des Erstkontaktes aufgehoben werden können und ein möglicher Folgetermin besser vorbereitet werden kann.
- Gegebenenfalls ist über eine Freischaltung von europaweiten Telefonaten nachzudenken, diese Möglichkeit muss jedoch im Rahmen von den in Berlin vorhandenen Vorschriften geprüft werden.

Bei einer **Nutzung über das Mobiltelefon** ergeben sich vor allem in bestimmten Bereichen weitere Vorteile:

- So kann das Gerät bei Auswärtsterminen für die Sprachmittlung genutzt werden und ist vor Ort mobil einsetzbar. Beispielsweise bei einem Arztbesuch mit einer minderjährigen Person kann der:die Sozialarbeiter:in das Telefon zwischen den sprechenden Personen wechseln und die Verbindung zur dolmetschenden Person kann aufrecht erhalten werden, auch wenn die Behandlungszimmer wechseln.
- Abgesehen davon kann ein Mobilgerät, genauso wie eine über Laptop genutzte IP-Telefonie, von zu Hause aus genutzt werden, was bei mobiler Arbeit seine Relevanz findet.

Betrachtet man die Nutzung der **Videodolmetschung**, so sind die Hardware-Anforderungen deutlich höher:

- So ist entweder ein mobiles Endgerät (Laptop oder Tablet) nötig,
- oder ein Desktopcomputer, der über eine bewegliche Kamera (notwendige Auflösung 1280 x 720 Pixel, 30 Bilder/Sek), ein bewegliches Mikrofon und geeignete Lautsprecher verfügt.
- Der Mindeststandard für die Betriebssysteme der Endgeräte lautet: Windows 7 / 8 / 8.1 / 10 (sowohl 64 Bit als auch 32 Bit Betriebssysteme), Mac OS Lion oder höher.
- Bei der Nutzung des Citrix-Desktop sollte auf eine Multimediafähigkeit geachtet werden (qualitativ hohe Durchleitung der Audio-/Video-Streams).

Bei dieser Form der Dolmetschung ist eine Zuschaltung von Klient:innen problemlos möglich. Auch hier ergeben sich erweiterte Nutzungsmöglichkeiten, wenn mobile Endgeräte eingesetzt werden, da diese nicht nur statisch vor Ort genutzt werden können. Bei einer **Nutzung von festen Arbeitsplätzen in den Verwaltungsräumen** sollte die Möglichkeit eines weiteren Monitors in Betracht gezogen werden (dieser kann kleiner, also 10-14 Zoll, sein), damit die sprachmittelnde Person über Videostream für die Klient:innen sichtbar ist.



## Software: Anwendung und Vorkehrungen

Hinsichtlich der Software wird im Folgenden nur die Videodolmetschung betrachtet, da Anforderungen für die Ausstattung für den telefonischen Dienst bereits mit der Hardware beschrieben wurden. Bei dem Einsatz von Video sind neben rein technischen auch sicherheitsrelevante Aspekte einzubeziehen.

- Dahingehend ist der Einsatz von einem verschlüsselten Audio- und Videokonferenz-Tool wichtig. Hier bietet sich Nextcloud an, da dieses aktuell für manche Behörden der Berliner Verwaltung beim ITDZ Berlin genutzt wird. Weitere Möglichkeiten bieten BigBlueButton oder Wire, diese müssten aber in Zusammenarbeit mit dem ITDZ Berlin technisch aufgesetzt und begleitet werden.
- Eine niedrighschwellige Lösung wäre kein eigenes Programm, sondern eine Browserlösung, welche einen einfachen Zugang bietet. Der Browser auf den Verwaltungs-Endgeräten sollte dafür mindestens umfassen: Mozilla Firefox 10 oder höher, Google Chrome 18 oder höher, Microsoft IE 8 oder neuer (32-bit ausschließlich).

## Internetverbindung: Stabil und sicher

Hinsichtlich der Nutzung von Mobilgeräten sollte eine stabile Netzabdeckung vonseiten des:der Anbieter:in gewährleistet werden. Bei einer Nutzung der IP-Telefonie am Computer oder allgemein der Videodolmetschung sollte eine Glasfaserverbindung (mit mindestens Gigabit-LAN-Anschluss) und gutes WLAN vorhanden sein. Hier sollten die ITDZ-Anforderungen für übliche WLAN-Netzwerke eingesetzt werden (IEEE 802.11 a/b/g/n). Auch die Firewall sollte auf die Anforderungen für die IP-Telefonie am Computer und die Videodolmetschung angepasst werden. Dies übernimmt entweder die IT im Bezirk selbst oder das ITDZ wird im Sinne der Vereinheitlichung hinzugezogen.

## Räumliche Voraussetzungen

Hinsichtlich räumlicher Voraussetzungen in der Verwaltung vor Ort sollten vor allem technische und audiovisuelle Aspekte betrachtet werden. Wichtig ist es, dass die Klient:innen und die Verwaltungsmitarbeitenden vor Ort optimal für die Sprachmittlung ausgestattet werden.

- So sollte bei der **Telefon-Dolmetschung** das Telefon ungehindert in dem Raum bewegbar sein. Dazu gehört auch, dass keine Hintergrundgeräusche durch andere Personen stören und die Akustik des Raumes für den Einsatz von Lautsprechern und Mikrofonen angepasst ist (z. B. Akustikwände oder schalldämmende Elemente). Dies ist insbesondere im Kontext von Großraumbüros relevant, die in vielen Fällen und zunehmend den räumlichen Rahmen für die Verwaltungsarbeit darstellen. Es sollte dahingehend überlegt werden, ob ein fester Raum für AVD eingerichtet werden kann, welcher die zuvor beschriebenen Aspekte vereint.
- Für die **Video-Dolmetschung** muss zusätzlich die Kamera alle Gesprächsbeteiligte erfassen und auch die Teilnehmenden sollten die Sprachmittler über einen Bildschirm sehen können. Optimal wäre ein Videokonferenzsystem, welches einmalig zentral eingerichtet wird und problemlos von den Verwaltungsmitarbeitenden genutzt werden kann. In Kombination mit einem extra dafür eingerichteten Raum könnte auch ein Terminvergabesystem eingeführt werden.

## Rechtlicher Rahmen

### Datenschutz

Der Datenschutz muss von der nutzenden Behörde gewährleistet werden. Datenschutzrechtliche Standards können zwar vertraglich mit den jeweiligen Dienstleister:innen vereinbart werden, für die rechtliche Einhaltung, praktische Umsetzung und hinsichtlich der Haftung bleibt zu jeder Zeit die jeweilige Behörde zuständig. Die Nutzung von AVD ist eine sogenannte **Datenverarbeitung im Auftrag** und unterliegt der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), da es Risiken für Rechte und Freiheiten der zu übersetzenden Personen gibt. Aus datenschutzrechtlicher Sicht sollten diese Dienstleistungen nur eingesetzt werden, wenn eine Datensicherheit gewährleistet werden kann. Um dies zu ermöglichen ist der **Mindeststandard** eine Sicherstellung der Fachkunde und Zuverlässigkeit von Dolmetschenden, die Vertraulichkeit der Daten und die Sicherstellung, dass keine Dritten auf das Gespräch zugreifen können. Diese Aspekte sind besonders hervorzuheben, da bei den Dienstleister:innen meist keine (in Deutschland) vereidigten Dolmetscher:innen eingesetzt werden und somit nur „einfache“, nicht-zertifizierte Personen zum Einsatz kommen.

Hinsichtlich des **Dolmetschdienstes** gilt:

- es dürfen keine Daten an Dritte weitergegeben werden,
- die Identität der/des Dolmetschenden muss prüfbar sein,
- und der/die Dolmetschende muss notfalls ablehnbar sein.

Datenschutzrelevante Aspekte können auf die Bereiche Auftragsverarbeitung und Einwilligung aufgeteilt werden. Die **Auftragsverarbeitung** findet zwischen der weisungsbefugten Behörde und dem:der Dienstleister:in statt. Hier muss zumindest geklärt werden, welche Daten verarbeitet und ggf. gespeichert werden, wie die Übertragung gesichert ist und wann Daten gelöscht werden. Dies kann vertraglich mit dem:der Dienstleister:in vereinbart werden. Jedoch hat die Behörde weiterhin die Kontrollpflicht und ist für die praktische Durchführung des Datenschutzes für die gesamte Datenverarbeitung verantwortlich. Die **Einwilligung** findet im Rahmen einer Erklärung zwischen der weisungsbefugten Behörde und den Klient:innen statt. Im Idealfall wird diese jeweils schriftlich vorgelegt und von der betroffenen Person unterschrieben.

Folgende **datenschutzrelevante Dokumente** sollten für den Einsatz von Dienstleister:innen im Rahmen von AVD vorhanden sein:

- Ein **Auftragsverarbeitungsvertrag** zwischen der weisungsbefugten Behörde und dem:der Dienstleister:in, der die datenschutzrechtlichen Vorgaben enthält.
- Eine **Einwilligungs- bzw. Datenschutzerklärung** für Klient:innen mit Sprachmittlungsbedarf. Im besten Fall ist diese von dem:der Landesdatenschutzbeauftragten geprüft.
- Eine **Datenschutzfolgeabschätzung** sollte vorhanden sein, vor allem wenn Art. 9 der DSGVO betroffen ist.

Ein **mögliches Vorgehen**, um die datenschutzrelevanten Aspekte für AVD abzudecken, wäre:

1. **Austausch mit und zwischen Kooperationspartner:innen und deren Datenschutzbeauftragten**, die bereits AVD nutzen.
2. Einbezug des:der **Landesdatenschutzbeauftragten** von Anfang an; ggf. im Beirat oder an konkreten Punkten, an denen dies notwendig wird.

3. Ggf. Kontakt zu weiteren **Landesdatenschutzbeauftragten in anderen Bundesländern** (besonders Schleswig-Holstein und Thüringen).
4. **Beschäftigungsvertretungen** sollten, aufgrund ihrer Perspektive, stärker als behördliche Datenschutzbeauftragte einbezogen werden.
5. **Behördliche Datenschutzbeauftragte (und ggf. Rechtsämter)** in Kenntnis setzen.

Ein letzter Hinweis: Hinsichtlich von **Videodolmetschdienstleistungen** gibt es wenig Literatur. Diese ist stellenweise in deutschen Verwaltungen im Einsatz, jedoch gibt es dahingehend große Unklarheiten beim Thema Datenschutz.

## Weitere rechtliche/behördliche Vorgaben

Auch haben **Dienstleistungen mit höherer vorgeschriebener Rechtssicherheit** spezielle Vorgaben für AVD, wie z. B. die Anmeldung zur Eheschließung, bei der eine vereidigte dolmetschende Person nötig ist. Dafür muss die Identität des:der Dolmetschenden geprüft werden (z. B. durch Ausweiskontrolle) und diese:r muss vor Ort eine Unterschrift abgeben. Dies ist aktuell mit AVD noch nicht möglich und wird deshalb für diese Dienstleistungen nicht eingesetzt.

## 5.2 Externe Anforderungen

Neben den internen, sind auch externe Anforderungen entscheidend für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung einer AVD-Lösung in der Berliner Verwaltung. Die im Folgenden dargestellten Dimensionen und ihre Subdimensionen stellen eine Orientierungshilfe für notwendige vorbereitende und unterstützende Maßnahmen dar. Auf folgende Aspekte wird vertieft eingegangen:

<p><b>AVD-Dienstleister:in</b></p>	<p>Hier werden Aspekte wie Sprachauswahl, Verfügbarkeit, Qualifizierung und Ausstattung der Sprachmittelnden, Schulungs-/Fortbildungsangebote und -dokumente, Datenschutz, Datenverarbeitung, Qualitätssicherung, Wirtschaftlichkeit, Technik und IT, Monitoring sowie allgemeine und systemfokussierte Niedrigschwelligkeit behandelt.</p>
<p><b>Wissenschaftliche Begleitung</b></p>	<p>Hier werden konkrete Anforderungen an den Rollout auf Grundlage der Erfahrungsauswertung dargelegt. Dazu gehört der enge Einbezug der teilnehmenden Kooperationspartner:innen und der SenASGIVA, die Förderung des projekt-internen Wissenstransfers und Austauschs, die Dokumentation und das Monitoring, die Evaluation der Kooperationsstruktur und Wirksamkeit des Pilotprojekts, der Transfer der Projektergebnisse sowie die Erarbeitung von Handlungsempfehlungen.</p>

## Weitere Stakeholder

Im Fokus stehen hier Stakeholder wie Beirat, ITDZ und IT-/FM-Stellen der Kooperationspartner:innen, Datenschutzbeauftragte:r, Vergabestelle der SenASGIVA sowie interne Abteilungen für Einarbeitung und Weiterbildung.

## AVD-Dienstleister:in

Dienstleister:innen leisten einen entscheidenden Beitrag für das Gelingen der Pilotierung. Ein Rahmen für die Einschätzung deren Qualität und mögliche Auswahlkriterien werden deshalb im Folgenden besprochen.

### Sprachauswahl

Mit Bezug auf die vorliegenden Nutzungsstatistiken der Sprachmittlungsdienste der letzten Jahre und der Bedarfsabfrage unter den Führungskräften der Verwaltungseinheiten zu den am häufigsten gebrauchten Sprachen in der Berliner Verwaltung, sollten mindestens folgende Sprachen von einem Dienst umfasst werden: **Arabisch, Russisch, Rumänisch, Türkisch, Farsi/Persisch, Georgisch und Vietnamesisch**. Um eine flächendeckende Bereitstellung des Dienstes zu etablieren und insbesondere auch den Bedarf der Verwaltungsmitarbeitenden nach seltenen Sprachen und Dialekten abzudecken, sollte mit einem:r Dienstleister:in gearbeitet werden, der:die eine Vielzahl an Sprachen anbietet.

### Verfügbarkeit (Nutzungs- und Wartezeiten)

Der Dienst sollte bestenfalls sofort, innerhalb von wenigen Sekunden, **auf Abruf verfügbar** sein. Eine direkte Einwahl in den Dienst, die Auswahl der jeweiligen Sprache und Terminbuchungen, bspw. für wenig angefragte Sprachen, sollten ebenfalls möglich sein. Im besten Fall sollte dies innerhalb weniger Minuten erfolgen können. Manche Anbieter:innen staffeln die Wartezeiten der Sprachen. Häufige Sprachen können in bis zu 120 Sekunden verfügbar sein, für andere dauert die Anfrage ca. 15 Minuten und für seltenere Sprachen muss ein Termin vereinbart werden. Eine direkte Verfügbarkeit hat den Vorteil, dass **keine zusätzlichen Kosten** anfallen, sollte der Termin doch von Klient:innen storniert werden, da die Dolmetschung erst angefragt wird, wenn die Klient:innen Kontakt zu Verwaltungsmitarbeitenden haben. Eine allgemeine Möglichkeit, **AVD-Dienste im Voraus zu terminieren**, sollte ebenfalls gegeben sein. Dies wird auch von Verwaltungsmitarbeitenden mit face-to-face Erfahrung angenommen, da hier immer eine vorherige Terminierung erfolgt. Darüber hinaus sollte der AVD-Dienst zu den normalen Öffnungszeiten der Kooperationspartner:innen verfügbar sein. Auf Grundlage der uns zur Verfügung stehenden Daten von SprInt scheint der Sprachmittlungsbedarf bspw. im Zeitraum von 8:00 bis 14:00 Uhr besonders groß zu sein.

### Qualifizierung von Sprachmittelnden

Die Berufsbezeichnung „Dolmetscher:in“ ist nicht gesetzlich geschützt. In Deutschland wird nur zwischen vereidigten und nicht-vereidigten Dolmetschende unterschieden. Für **AVD-Dienstleistungen stehen meist lediglich nicht-vereidigte Dolmetschende zur Verfügung**. Sollten in Deutschland vereidigte Dolmetschende eingesetzt werden, hebt dies zwar den Qualitätsstandard, kann jedoch für eine Prüfung während des Gesprächs nicht abgefragt werden. Um dahingehend rechtssichere Sprachmittlung zu betreiben, müsste die dolmetschende Person vor Ort sein, damit die Identität

geprüft werden kann. Jedoch sollten Dienstleistende durch interne Qualitätsstandards die fachliche Eignung der Dolmetschenden sicherstellen.

Für die Umsetzung von Dolmetschleistungen gibt es seit 2021 mit der DIN-Norm **E DIN 8578** Normketten, welche Anforderungen und Empfehlungen für konsekutives Ferndolmetschen enthält. Dies umfasst insbesondere die Sicherstellung von neutraler, nichtwertender und genauer Wort-für-Wort Übersetzung, wie es für einen telefonischen Sprachmittlungsservice nötig ist. Hier sollte sichergestellt werden, dass Dienstleister:innen entsprechend der DIN auf Aspekte wie die Grundlagen und Prinzipien des konsekutiven Ferndolmetschens, die Rolle und Verantwortung des Dolmetschdienstleistenden, der Endnutzer:innen und der Dolmetscher:innen, technische Anforderungen (exklusive Videoanforderungen) sowie die Informationssicherheit achten.

Darüber hinaus sollten **lokale Besonderheiten durch den:die Dienstleister:in abgedeckt werden**. Vor allem ausländische Anbieter:innen sollten Dolmetschende einsetzen, welche Hochdeutsch verstehen und sprechen und bestenfalls spezifische Kenntnisse des deutschen bzw. Berliner Verwaltungskontext haben.

Um den qualifizierten Einsatz von Dolmetschenden sicherzustellen, sollten diese **Aspekte bei den Dienstleister:innen angefragt bzw. in Hinblick auf ihre Eignung bewertet werden:**

- Klärung, wie die Verschwiegenheitspflicht auf Seiten der Dolmetschenden eingehalten wird,
- verwendetes Berufsethos und wie dieses an die Dolmetschenden herangetragen wird,
- Nutzung der DIN-Norm E DIN 8578,
- Auswahlkriterien an Dolmetschende (Abschluss etc.),
- Umfang der Einarbeitung und Weiterbildung von Dolmetschenden
  - Allgemein in das Thema AVD,
  - Speziell für den deutschen/Berliner Verwaltungskontext.

## Ausstattung der Sprachmittelnden

Bei der Ausstattung der Sprachmittelnden stehen vor allem **örtliche, technische und datenschutzrechtliche Aspekte** im Vordergrund. **Örtlich** ist zu unterscheiden, ob sich die Sprachmittelnden während der Durchführung in einem gemeinsamen, vom Dienstleistenden angemieteten Büro befinden, oder private Arbeitsräume nutzen. Letzteres ist im AVD der Standard, hat jedoch Auswirkungen auf die technischen und rechtlichen Rahmenbedingungen. Grundsätzlich sollte sichergestellt werden, dass sich die Dolmetschenden in einem akustisch abgeschirmten, geschlossenen Raum aufhalten, in dem sie nicht gestört werden. **Technisch** muss vom Dienstleistenden sichergestellt werden, dass die eingesetzten Dolmetscher:innen über die nötige Hardware und ggf. Software verfügen. Für einen reinen Telefondienst bedeutet dies ein Telefon als Mindeststandard. Überwiegend sind jedoch die Arbeitsplätze der Dolmetschenden so ausgestattet, dass sie über ein internetfähiges Gerät und ausreichende Internetkapazitäten verfügen. Eine zusätzliche Ausstattung mit einer externen Kamera, einem Mikrofon und Kopfhörern ist wünschenswert, aber nicht verpflichtend. Fragen der Software schließen bereits an **rechtliche Aspekte** an. Hier sollte sichergestellt werden, dass die verwendete Software der Dienstleistenden den Datenschutzbestimmungen entsprechen. Es ist außerdem darauf zu achten, dass die verwendete (Internet)leitung sicher ist, sich die verwendeten

Rechenzentren in Europa befinden und durch die Software keine Aufzeichnungen angefertigt werden können.

## Schulungs- und Fortbildungsangebote und -dokumente

Ein Mindeststandard sind **leicht verständliche und gut strukturierte Dokumente**, die den behördlichen Nutzer:innen zur Einführung und Handhabung des AVD-Dienstes dienen. Bewährt haben sich dahingehend Kurz-Anleitungen (beispielsweise in Form von Tischaufstellern), FAQ für wiederkehrende Fragen und Übersichtslisten für Sprachen, ggf. mit passender Durchwahl. Um eine bessere Anwendbarkeit auf den behördlichen Kontext vor Ort zu gewährleisten ist es jedoch wünschenswert, dass die Dokumente von dem jeweiligen Dienstleistenden dementsprechend angepasst werden.

Hinsichtlich **Schulungen und Fortbildungen** sollte mindestens eine Einführungsschulung angeboten werden, welche im Rahmen einer Einarbeitung oder flächendeckenden Einführung des Dienstes durchgeführt werden sollte. Optimal wäre eine Präsenzschiulung, in welcher der Dienst im behördlichen Kontext vor Ort vorgestellt wird und die praktische Übungen bzw. Probegespräche für die Teilnehmenden beinhaltet. Um ressourcensparend vorzugehen, könnte auch ein Einführungsvideo für neue Mitarbeitende verwendet werden.

## Datenschutz/Datenverarbeitung

Ein **Auftragsverarbeitungsvertrag** zwischen der weisungsbefugten Behörde und dem Dienstleistenden, der die datenschutzrechtlichen Vorgaben enthält, ist notwendig. Dieser sollte auch eine Klausel zur Verschwiegenheitspflicht der eingesetzten Sprachmittelnden umfassen und eine Passage darüber, dass keine personenbezogenen Daten gespeichert werden. Darüber hinaus sollen technische und organisatorische Maßnahmen abgedeckt werden wie eine Zugriffs-, Zugangs-, Zutritts-, Eingabe-, Auftrags-, Weitergabe-, Verfügbarkeits- und Trennungskontrolle sowie eine Passage zum Verhalten bei Sicherheitsvorfällen. Weitere rechtliche Aspekte wie die **Asylverfahrensrichtlinie (2013/32/EU)** müssen nur für Teilaspekte der Umsetzung in Betracht gezogen werden. Artikel 15 regelt die Anforderungen an die persönliche Anhörung innerhalb eines Asylverfahrens, wodurch Dienstleister:innen sicherstellen müssen, dass die sprachmittelnde Person das gleiche Geschlecht hat wie die antragsstellende Person. Dieser Teil der Verfahrensrichtlinie ist für Ämter relevant, die mit Geflüchteten arbeiten. Darüber hinaus gibt es weitere **Vorgaben von der Berliner Verwaltung**, dass der Großteil der Anschlüsse innerhalb der Bezirksämter für Nummern außerhalb des Bundesgebietes und 0900-Nummern gesperrt sind und somit nicht für den telefonischen Dolmetschdienst genutzt werden können. Die Dienstleister:innen müssen somit sicherstellen, dass zwingend in der Bundesrepublik ansässige Festnetznummern oder 0800-Nummern genutzt werden.

## Qualitätssicherung

Die Qualitätssicherung des Dolmetschdienstes sollte auf mehreren Wegen stattfinden. Hier ist nochmals auf die bereits besprochenen Aspekte der **Ausstattung und Qualifizierung der Sprachmittelnden** hinzuweisen, welche wichtige Eckpfeiler für die Qualität darstellen. In diesem Kontext muss entschieden werden, nach welchen Qualitätsstandards sich die Dienstleistenden zu richten haben. Als Grundgerüst sollte ein **Berufskodex** für die Sprachmittelnden etabliert sein. Dieser soll die gesetzten Standards für Dolmetschende festlegen, denen sie sich in ihrer Arbeit verpflichten. Aspekte



wie die Unparteilichkeit, ein respektvoller Umgang und eine unverfälschte Übersetzung in die Zielsprache sollten dort als Mindeststandards festgelegt werden. **Regelmäßige Feedbackschleifen** zwischen den nutzenden Behörden (z. B. durch Nutzer:innen) und den Dienstleistenden können helfen, den gewünschten Standard sicherzustellen und die Zusammenarbeit zu verbessern. Darüber hinaus kann ein **direkter Feedbackkanal** (beispielsweise über Telefon oder E-Mail) eingerichtet werden, in dem Nutzer:innen direkt eine Rückmeldung zu Problemen oder Herausforderungen nach einer spezifischen Gesprächssituation geben können.

## Wirtschaftlichkeit

Die **Qualität der AVD-Dienstleistung steht in einem direkten Verhältnis zur preislichen Ausgestaltung**. Wird ein:e Dienstleister:in größtenteils oder ausschließlich auf der Grundlage des niedrigen Preises ausgewählt, besteht die Gefahr, dass Qualitätsstandards, datenschutzrechtliche Aspekte und der allgemeine Umfang der Dienstleistung eingeschränkt werden. Im schlimmsten Fall kann dies zu **verdeckten Mehrkosten** führen, wenn beispielsweise Termine nicht eingehalten werden können, da kein Dolmetscher zur Verfügung steht oder aufgrund von datenschutzrechtlichen Versäumnissen Anpassungen vorgenommen werden müssen oder im Schlimmsten Fall der Dienstleistende nochmals ausgeschrieben werden muss. Neben dem Preis sollte also zu einem größeren Teil das **Konzept**, mit den in diesem Kapitel genannten Aspekte als Grundlage für die Auswahl einer AVD-Dienstleistung, herangezogen werden.

Hinsichtlich vertragsrelevanter Elemente ist es am wirtschaftlichsten, einen festen Minutenpreis anzusetzen, bei dem zusätzliche Gebühren ausgeschlossen sind. Stornogebühren sollten so minimal wie möglich ausfallen und eine Erweiterung des Services auf neue Behörden/Ämter und Personen bestenfalls bereits kostenlos im Service enthalten sein.

## Technik und IT

Bestimmte technische Aspekte sollten von Dienstleister:innen übernommen werden. So müssen diese eine Datenübertragung (besonders bei einer Videolösung) über eine **verschlüsselte Verbindung** (Ende-zu-Ende-Verschlüsselung) anbieten können. Sollten Dienstleister:innen Software oder eine Browserlösung bereitstellen, muss diese den datenschutzrechtlichen (nach DSGVO) und datensicherheitsmäßigen Standards der Berliner Verwaltung entsprechen. Die gestellte Software muss somit frei von Schadsoftware sein und darf Virenschutzprogramme, Firewalls, Betriebssysteme und Anwendungen innerhalb der Verwaltung bzw. den beteiligten Einrichtungen nicht beeinträchtigen. Da eine **Webanwendung** ein Anwendungsprogramm nach dem Client-Server-Modell darstellt ist dieses zu bevorzugen, da dies keine Installation einer Software erfordert. Dienstleister:innen sollten sich dazu verpflichten, technische Änderungen, Updates und Sicherheitsaspekte regelmäßig zu prüfen und gemäß marktüblichen Standards zu aktualisieren.

## Monitoring

Im Rahmen des Monitorings sollte der:die jeweilige AVD-Dienstleister:in regelmäßige Statistiken zur Verfügung stellen. Als Mindeststandard dient hier eine Übersicht zu Kosten (gesamt und pro Monat), getätigten Anrufen (Telefonanrufe oder Videoeinwahlen, gesamt und pro Monat), der Dauer (gesamt und durchschnittlich pro Monat), die genauen Uhrzeiten der Gespräche sowie über die angefragten Sprachen (gesamt und pro Monat). Darüber hinaus ist es wünschenswert, dass die Erfüllungsquote (wie viele Anfragen wurden gedolmetscht und wie viele Abbrüche gab es) pro

Sprache, Bezirk und Einrichtung dargestellt wird. Weiterhin sollte die Unterscheidung zwischen Audio und Video klar erkenntlich sein und Leerkosten aufgrund fehlender Aufträge (wenn es sich um Dienste mit einem festen Zeitrahmen handelt) aufgelistet werden. Um diese Daten erheben zu können, muss ein entsprechender Registrierungs- und Monitoringprozess durchgeführt werden (siehe „Dokumentation und Monitoring der Entwicklungsschritte bei den Kooperationspartner:innen über die Entwicklung eines Reifegradmodells“).

## **Niedrigschwelliges System für Registrierung und Dienstleistungsvermittlung**

Um den **Zugang zu den Dienstleistungen** zu regulieren und zugleich zu überblicken, sollte ein System bereitgestellt werden, über das sich Nutzer:innen registrieren können. Dabei ist ausschlaggebend, dass der Prozess der Registrierung niedrigschwellig und über klare Ansprechpersonen geregelt ist, sodass der Weg von der Registrierung zur Nutzung möglichst kurzgehalten ist. Auch für die **Vermittlung der benötigten Dienste** sollte ein passendes System bereitgestellt werden, über das AVD niedrigschwellig und dem Bedarf (Sprache, Zeit, Format) entsprechend gebucht werden kann. Dabei ist es besonders wünschenswert, dass die Dienstleistungsvermittlung möglichst unmittelbar und ohne zwischengeschaltete Stelle erfolgt, d. h. dass zwischen Anfrage und Nutzung der Dienstleistung möglichst wenig Zeit liegt (siehe auch „Verfügbarkeit“).

## **Nutzer:innenfreundlichkeit**

Bei den für die Bereitstellung der Dienstleistungen verwendeten Prozesse, Anwendungen und Materialien sollte im Sinne der Nutzungsfreundlichkeit des Dienstes durchgängig die Niedrigschwelligkeit des Dienstes im Vordergrund stehen.

## **Wissenschaftliche Begleitung**

Ein Projekt, das die Einführung von AVD bei den Kooperationspartner:innen pilotiert, sollte wissenschaftlich begleitet werden. Eine Begleitung sollte dabei folgende Ziele verfolgen:

- Vernetzung und Förderung der Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Kooperationspartner:innen und der SenASGIVA,
- Förderung des projektinternen Wissenstransfers und Austauschs,
- Dokumentation und Monitoring der Entwicklungsschritte bei den Kooperationspartner:innen über die Entwicklung eines Reifegradmodells,
- Evaluation der Kooperationsstruktur des Pilotprojekts,
- Evaluation der Wirksamkeit des Pilotprojekts,
- Transfer der Projektergebnisse,
- Handlungsempfehlungen für Anpassungen der Projektumsetzung, um einen gesamthaften Roll-Out in der Berliner Verwaltung zu gewährleisten.

## **Vernetzung und Förderung der Zusammenarbeit zwischen den teilnehmenden Kooperationspartner:innen und der SenASGIVA**



Die wissenschaftliche Begleitung sollte an dieser Stelle einen regelmäßigen Austausch zwischen den teilnehmenden Kooperationspartner:innen und der SenASGIVA gewährleisten. Dies beinhaltet sowohl die Moderation der Beiratssitzungen als auch anlassbezogene Treffen zur Einführung einzelner Bausteine im Entwicklungsprozess. Daneben sollte die wissenschaftliche Begleitung in einem regelmäßigen bilateralen Austausch mit den teilnehmenden Kooperationspartner:innen und der SenASGIVA stehen und die SenASGIVA über relevante Entwicklungen bei den Kooperationspartner:innen informieren.

## Förderung des projektinternen Wissenstransfers und Austauschs

Die Kooperationspartner:innen verfügen über unterschiedliche Wissensstände und werden im Pilotprojekt verschiedene Entwicklungsstränge verfolgen. Daneben bestehen gemeinsame Herausforderungen, wie die Gewährleistung des Datenschutzes oder die Förderung der Nutzung bei den Organisationseinheiten. Hier sollte ein regelmäßiger Wissenstransfer erfolgen, der von der wissenschaftlichen Begleitung moderiert wird. Hierbei soll ein gemeinsamer Lernraum geschaffen werden, um Synergien zu schaffen und Prozesse bei der Etablierung von AVD zu harmonisieren, sowie ggf. sogar Standards zu schaffen, die später von anderen Verwaltungseinheiten genutzt werden können.

## Dokumentation und Monitoring der Entwicklungsschritte bei den Kooperationspartner:innen über die Entwicklung eines Reifegradmodells

Die Dokumentation und das Monitoring der Entwicklungsschritte bei der Etablierung von AVD dient zwei Zielen:

- Ein Monitoring der Entwicklung gewährleistet **Anpassungen im Vorgehen bereits während der Pilotphase**. An dieser Stelle können Annahmen zur Zielerreichung und die Umsetzung abgeglichen werden, Veränderungen im Vorgehen initiiert werden und Risiken in der Umsetzung frühzeitig erkannt werden.
- Über die Entwicklung eines Reifegradmodells können die **Entwicklungen bei den Kooperationspartner:innen vergleichbar gemacht werden**. Unterteilt auf verschiedene Dimensionen der Etablierung von AVD können die unterschiedlichen Ausgangslagen und Entwicklungsschritte nachvollziehbar getrackt und zielorientiert angelegt werden. Nachfolgend wird eine mögliche Dimension, angelehnt an die internen Anforderungen der Etablierung, exemplarisch dargestellt (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2: Exemplarisches Reifegradmodell für die Dimension „Einarbeitung der Mitarbeitenden“

Dimension: Einarbeitung der Mitarbeitenden			
Die Dimension Einarbeitung der Mitarbeitenden umfasst die Sensibilisierung und den Kompetenzaufbau bei den Mitarbeitenden			
Subdimension: Sensibilisierung			
Die Subdimension Sensibilisierung beinhaltet die Vermittlung einer Haltung, die migrationsgesellschaftliche Ausrichtung der Berliner Verwaltung als gelebte Praxis und die Nutzung von Audio-/Videodolmetschen fördert.			
Stufen	1	2	3
Subdimension: <b>Sensibilisierung für migrationsgesellschaftliche Ausrichtung der Berliner Verwaltung</b>	Das Konzept der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung wird den Mitarbeitenden für ihre Beratungshaltung und für die Nutzung von AVD-Dienstleistungen vermittelt.	Maßnahmen der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung sind Teil der Beratungshaltung und werden in der Nutzung von AVD-Dienstleistungen in einzelnen Organisationseinheiten angewandt.	Maßnahmen der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung sind Teil der Beratungshaltung und werden in der Nutzung von AVD-Dienstleistungen flächendeckend angewandt.
Mögliche Indikatoren	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Es finden Sensibilisierungsmaßnahmen zur migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung und zur Nutzung von AVD-Dienstleistungen statt.</li> <li>▪ Einzelne Mitarbeitende kennen das Konzept der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung.</li> <li>▪ Einzelne Mitarbeitende kennen die Anwendungsbereiche zur Nutzung von AVD-Dienstleistungen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Einzelne Organisationseinheiten führen Maßnahmen der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung durch.</li> <li>▪ Die Mehrheit der Mitarbeitenden, die AVD nutzen könnten, kennen die Anwendungsbereiche und nutzen AVD-Dienstleistungen.</li> <li>▪ Die Nutzung von AVD-Dienstleistungen wird von Mitarbeitenden als konkrete Aufgabe im Sinne der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung angesehen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Teilnehmende Organisationseinheiten führen Maßnahmen der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung flächendeckend durch.</li> <li>▪ Mitarbeitende, die AVD nutzen könnten, kennen die Anwendungsbereiche und nutzen AVD-Dienstleistungen flächendeckend.</li> <li>▪ Die Nutzung von AVD-Dienstleistungen wird von Mitarbeitenden als konkrete Aufgabe im Sinne der migrationsgesellschaftlichen Ausrichtung der Berliner Verwaltung angesehen.</li> </ul>

## Evaluation der Kooperationsstruktur des Pilotprojekts

Für einen flächendeckenden Roll-Out ist die Evaluation einer geeigneten Kooperationsstruktur hilfreich. Aufgrund der Involvierung verschiedener föderaler Ebenen und Behörden mit unterschiedlichen Zuständigkeiten und Entscheidungsfreiräumen sollen an dieser Stelle Erkenntnisse für eine möglichst effiziente und effektive Kooperationsstruktur gewonnen werden. Die Güte und Funktionalität dieser Struktur wirken sich unmittelbar auf die Umsetzung des Vorhabens aus. Dabei sollte u. a. auch die **strukturelle Einbettung in der Verwaltungshierarchie bzw. im Organigramm** betrachtet werden. Bestenfalls können auf dieser Grundlage bereits ein prototypisches Aufgabenprofil (AP) für die betreuende Stelle und eine Einschätzung zu VzÄ-Berechnung (Vollzeitäquivalenz-Rechnung) erfolgen. Ferner kann auch eine Prüfung erfolgen, inwieweit das Programm in das Geschäftsprozess-Management (GPM) des Landes Berlin integriert werden kann.

## Evaluation der Wirksamkeit des Pilotprojekts

Die Evaluierung der Wirksamkeit eines Pilotprojekts ist von entscheidender Bedeutung, um sicherzustellen, dass die angestrebten Ziele erreicht werden und Ressourcen effektiv eingesetzt werden. Die gewonnenen Erkenntnisse aus der Wirkungsmessung bieten die Grundlage, den Roll-out auf andere Fachbereiche zu verbessern und sicherzustellen, dass seine Ziele erreicht werden. Die Wirkungsmessung berücksichtigt verschiedene Dimensionen, **darunter Input, Output, Outcome und Impact**, um ein umfassendes Bild zu erhalten. Aufgrund des kurzen Umsetzungszeitraums können realistischerweise nur erste Wirkungsannahmen plausibilisiert werden, da konkrete Wirkungen sich oft erst mit der Zeit ergeben.

## Handlungsempfehlungen für einen Transfer der Projektergebnisse, um einen gesamthaften Roll-Out in der Verwaltung zu gewährleisten

Die Ergebnisse der Evaluation sollten in einem Bericht oder einer Handreichung zusammengefasst werden. Auf Grundlage der Ergebnisse können Empfehlungen zur Optimierung des Roll-Outs und zur Skalierung gegeben werden. Hier könnte ein entwickeltes Reifegradmodell als Blaupause für die Ausweitung auf weitere Organisationseinheiten genutzt werden, da es als Orientierungsmodell herangezogen werden kann. Im Rahmen der Handreichung sowie von Informationsveranstaltungen oder Transfer-Workshops können die Projektergebnisse an weitere Verwaltungseinheiten vermittelt werden.

## Weitere Stakeholder

Um die Pilotierung eines AVD-Systems erfolgreich und nachhaltig durchzuführen, bedarf es der Einbeziehung verschiedener Akteure. Im Folgenden werden für den Projekterfolg wichtige Beteiligte aufgeführt mit Hinweisen zu ihrer möglichen Rolle und Form der Einbeziehung.

- **Beirat:** Im Rahmen der Vorbereitungen des AVD-Vorhabens für das Land Berlin wurde von der SenASGIVA 2023 ein Beirat eingerichtet. Der Beirat setzt sich zusammen aus ausgewählten Ansprechpersonen bzw. Vertretungen der SenASGIVA (Abt I), der Kooperationspartner:innen, der Senatskanzlei, des/der Landesdatenschutzbeauftragten und weiteren Senatsverwaltungen. Er übernimmt eine beratende und begleitende Funktion bei der Pilotierung von AVD in Berlin im Zeitraum 2024-2025. Der Beirat ist dabei ein wichtiges Gremium für den Austausch von Erfahrungen und Wünschen in Bezug auf die Pilotierung von AVD.
- **ITDZ und IT-/FM-Stellen der Kooperationspartner:innen:** Die Bereitstellung und Einrichtung der notwendigen technischen Infrastruktur für die Anwendung von AVD ist entscheidend für den Projekterfolg. Insofern sollte die Einbeziehung relevanter IT-Stellen der Berliner Verwaltung bei der Pilotierung eine Priorität darstellen. Neben seiner Beteiligung am Beirat sollte bspw. das ITDZ als Ansprechpartner für Fragen der technischen Umsetzbarkeit und möglichen Umsetzungsschritte aktiv in die Auf- und Umsetzung der Pilotierung einbezogen werden.
- **Datenschutzbeauftragte:r:** Um die notwendigen datenschutzrechtlichen Vorkehrungen für die Pilotierung und langfristig gesehen für ein Landesrahmenprogramm Audio-/Videodolmetschen zu schaffen, sollten insbesondere der:die Landesdatenschutzbeauftragte von

Berlin, die Beschäftigungsvertretungen und die Datenschutzbeauftragten der Verwaltungseinheiten der Kooperationspartner:innen maßgeblich in die Pilotierung einbezogen werden.

- **Vergabestelle der SenASGIVA:** Für das Aufsetzen der Vergabe für eine:n Dienstleister:in für die AVD-Pilotierung sollte die Vergabestelle der SenASGIVA konsultiert werden. Auch sollte die Vergabestelle auf Grundlage der Ergebnisse der Pilotierung aktiv in den Prozess integriert werden die Vergabe für einen Dienstleistenden für das geplante AVD-Landesprogramm anzupassen und vorzubereiten.
- **Ggf. interne Abteilungen für Einarbeitung und Weiterbildung:** Die Sicherstellung der Nutzung des AVD-Dienstes der leistungsempfangenden Stellen ist zentral. Dabei sollte bei den Kooperationspartner:innen eine passende Stelle identifiziert werden, die für die Heranführung der Mitarbeitenden an den neuen Dienst geeignet ist, wie bspw. eine Abteilung für Einarbeitung und Weiterbildung und diesbezüglich den Prozess der Entwicklung möglicher Schulungen unterstützen kann. Darüber hinaus sollte dort die Verantwortung für Infomaterialien (Wissensmanagement und Bereitstellung für teilnehmende Behörden) liegen.

## 6. Fazit

Die wissenschaftliche Begleitung hatte zum Ziel, die Pilotierung einer AVD-Lösung für die Berliner Verwaltung vorzubereiten. Dafür wurden Sprachmittlungsbedarfe und bestehende Erfahrungen mit AVD (Teil-)Ansätzen von den fünf Kooperationspartner:innen des AVD-Vorhabens – SenWGP, LAF, BA Mitte, BA Lichtenberg und BA Steglitz-Zehlendorf – ausgewertet. Zusätzlich wurden im Rahmen einer Marktanalyse der DACH-Region Erfahrungen zu Herausforderungen und Erfolgsfaktoren bei der Einführung von AVD-Strukturen anderer (Bundes-)Länder und Projekte herausgearbeitet. Diese Erkenntnisse wurden entlang von sieben Analysedimensionen ausgewertet und hinsichtlich der Machbarkeit der AVD-Pilotierung in Berlin in Form von Handlungsempfehlungen für interne und externe Akteure synthetisiert und aufbereitet.

Die Studie hat gezeigt, dass es in der Berliner Verwaltung einen großen Bedarf insbesondere für **niedrigschwellige, ad hoc-Sprachmittlung** gibt. Dieser Bedarf steht aktuell noch einer stark ausdifferenzierten **Landschaft von Sprachmittlungsangeboten und -akteuren in Berlin** gegenüber. Bestehende Sprachmittlungsstrukturen sind dabei nur bedingt bei Nutzer:innen bekannt, werden mit einem großen bürokratischen oder organisatorischen Aufwand assoziiert oder es fehlen die notwendigen Mittel, um sie zu nutzen. Das wird u. a. dadurch verstärkt, dass die Finanzierung und der Zugang zu Sprachmittlung in Berlin bisher nicht einheitlich geregelt sind, was Schieflagen in der Versorgung unterschiedlicher Bereiche bedingt. Dies führt im Alltag der Verwaltungsmitarbeitenden oftmals dazu, dass die vorhandenen Angebote nur punktuell genutzt werden. In vielen Fällen wird mit improvisierten und z. T. unzulänglichen Sprachmittlungslösungen gearbeitet, die unnötig Ressourcen binden (bspw. Nutzung der Sprachkenntnisse von Kolleg:innen), ein hohes Risiko von Fehlkommunikation und fehlender Neutralität bergen (bspw. Übersetzung durch Angehörige) oder sehr aufwendig und wenig erfolgsversprechend sind (bspw. Körpersprache, Zeichnungen).

Hinsichtlich der Nutzung von bestehenden Sprachmittlungsangeboten und -strukturen zeigen die Erhebungen zudem, dass in der Berliner Verwaltung bisher **primär Präsenzdolmetschangebote** zum Einsatz kommen. Diesbezüglich lässt sich feststellen, dass bei der Nutzung von Präsenz-Sprachmittlung eine große Herausforderung in der oftmals **schweren Vorhersehbarkeit in Bezug auf den Zeitpunkt, den Umfang und die benötigten Sprachen von Sprachmittlungsbedarfen** besteht. Dabei

entsteht zum einen ein hohes Risiko für **Leerkosten**. Zum anderen kommt es dadurch immer wieder dazu, dass Kund:innen nicht sofort oder nur, wenn sie selbst für Sprachmittler:innen (aus dem privaten Umfeld oder auf eigene Kosten) sorgen, bedient werden können und somit der **Beratungspflicht nicht angemessen und flächendeckend nachgekommen werden kann**.

Eine allgemeine Herausforderung in Bezug auf die Nutzung von Sprachmittlung stellt außerdem die oft enge zeitliche Taktung u. a. aufgrund eines **hohen Anfragen- und Terminaufkommens** in den Behörden dar. Die Verwendung von Sprachmittlung bedeutet allgemein einen **höheren Zeitaufwand pro Termin**. Wenn die Organisation und Abrechnung von Sprachmittlung einen weiteren, erhöhten Aufwand darstellen, leidet die Effizienz der Arbeitsabläufe auf Seiten der Verwaltungsmitarbeitenden stark darunter und die sprachlichen Bedarfe können zum Teil nicht ausreichend bedient werden.

Vor diesem Hintergrund besteht ein **großes Potential für die Einführung einer AVD-Lösung** für die Berliner Verwaltung. Eine erfolgreiche Implementierung würde einerseits einen **großen Beitrag zu der Bereitstellung der Verwaltungsdienstleistungen für Personen mit eingeschränkten Deutschkenntnissen** leisten, für die aufgrund von Sprachbarrieren der Zugang bisher nur begrenzt möglich war. Andererseits liegt in einer AVD-Einführung Potential mit Blick auf die **Digitalisierung der Verwaltung**. Über die Einrichtung und Nutzung einer AVD-Struktur können Digitalisierungsprozesse auf Ebene der Infrastruktur und digitale Kompetenzen der Mitarbeitenden angestoßen und vorangetrieben werden, die langfristig auch eine Grundlage für die Einführung ergänzender, digitaler Übersetzungsdienste bieten.

Wie sich im Rahmen der Erfahrungsauswertung bei den Kooperationspartner:innen und der Marktanalyse gezeigt hat, bietet AVD im Vergleich zu (bestehenden) Präsenzsprachmittlungsstrukturen große **Vorteile**:

- Die Nutzung von AVD bedeutet eine große **Zeitersparnis**. Dabei fällt für die Mitarbeitenden kein bzw. geringer bürokratischer und organisatorischer Aufwand an, u. a. dadurch, dass die Finanzierung zentral geregelt ist und keine vorherige Terminabsprache nötig ist (bspw. beim telefonischen Sprachmittlungsdienst in Mitte und Lichtenberg).
- Über AVD können auch **spontane Sprachmittlungsbedarfe** bedient werden, die nicht planbar sind.
- Auch können durch AVD **Kosten gespart werden**, die bei Präsenzsprachmittlung bspw. durch Leerzeiten von anwesenden Sprachmittler:innen oder An- und Abfahrtswege anfallen.
- Außerdem kann über AVD eine **größere sprachliche Vielfalt** abgedeckt werden, sodass Sprachmittlung auch in seltenen Sprachen und Dialekten abgedeckt werden kann, die über Präsenz-Sprachmittlung nicht verfügbar sind.
- Bei AVD-Dienstleister:innen, die ihre Dolmetschenden nach bestimmten Qualitätsstandards aussuchen oder schulen, ist zudem die **Professionalität und Neutralität** der Dolmetschenden ein Vorteil, der bei bestehenden niedrigschwelligen Sprachmittlungsstrukturen oder improvisierter Übersetzung durch Angehörige nicht sicher gewährleistet werden kann.

Jedoch hat die Untersuchung auch gezeigt, dass es in der Berliner Verwaltung **aktuell noch große Herausforderungen** mit Blick auf die Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für die Einführung einer AVD-Lösung gibt:

- Die **technische Ausstattung**, insbesondere für eine Videodolmetschlösung, ist in vielen Fällen noch unzureichend. Es fehlen geeignete Geräte (Computer, Kameras etc.) und eine stabile, sichere Internetverbindung, sodass AVD aktuell nicht flächendeckend umsetzbar wäre. Aktuell ist Telefondolmetschen daher noch am ehesten in der Breite realisierbar. Die Nutzung von Videodolmetschen ist in den meisten Fällen noch auf die Zurverfügungstellung von geeigneten stationären oder mobilen Geräten und der Einrichtung einer stabilen, sicheren Internetverbindung angewiesen.
- **Datenschutzrechtliche Fragen** sind noch nicht hinreichend geklärt. Hier muss über die Verantwortung zwischen Dienstleister:innen und der Verwaltung entschieden werden. Dafür muss das interne Datenschutzkonzept sowie der Auftragsverarbeitungsvertrag (zwischen Verwaltung und Dienstleister:innen) rechtssicher konzipiert und verwaltungsintern abgeklärt werden.
- Darüber hinaus fehlt es zum Teil an der **Bereitschaft und den Kompetenzen der Verwaltungsmitarbeitenden**, AVD-Lösungen zu nutzen. Das betrifft sowohl hinderliche Einstellungen zur Bedienung nicht-deutschsprachiger Personen als auch Kompetenzen zur Nutzung und Bedienung von Sprachmittlung allgemein und AVD im Spezifischen.
- Strukturell ist zudem herausfordernd, dass es bspw. in den Bezirken **keine dezidierten, zentralen Ansprechpersonen für das Thema Sprachmittlung** gibt. Das erschwert zum Teil die Bekanntmachung und Verortung von Zuständigkeiten bzgl. der Einführung und Verbreitung von Sprachmittlungsleistungen. Auch innerhalb von Organisationseinheiten der Verwaltung stellt die teils hohe Fluktuation der Mitarbeitenden in Bezug auf die Nutzung und Weitergabe von Wissen zu Sprachmittlungsangeboten eine Herausforderung dar.

Außerdem ist es wichtig festzuhalten, dass AVD nicht für alle Beratungssituationen gleichermaßen geeignet ist. Präsenzsprachmittlung hat beispielsweise für sensible Gespräche, Gruppengespräche oder Beratungen von Personen mit besonderem Schutzbedarf weiterhin eine große Relevanz. Auch bei fehlenden technischen Voraussetzungen für AVD ist Präsenzsprachmittlung aktuell weiterhin die bessere Lösung.

Aus diesen übergeordneten Erkenntnissen zu der Ausgangslage, Bedarfen, Herausforderungen und Erfolgsfaktoren in Hinblick auf eine AVD-Pilotierung in der Berliner Verwaltung wurden im Rahmen der wissenschaftlichen Begleitung Anforderungen an interne und externe Akteure und Strukturen für eine erfolgreiche Einführung und Umsetzung abgeleitet.

- Die notwendigen **internen Anforderungen** bei den Kooperationspartner:innen beziehen sich auf die Sensibilisierung und den Kompetenzaufbau bei Mitarbeitenden, die organisatorische Einbettung, die technische und räumliche Infrastruktur und den rechtlichen Rahmen für eine AVD-Lösung. Es bedarf Aktivitäten auf den unterschiedlichen Ebenen, um die Verankerung (Nutzung, Akzeptanz) des angebotenen Dienstes in der jeweiligen Verwaltungseinheit zu ermöglichen und zu fördern.

- Die **externen Anforderungen** betreffen insbesondere die erforderlichen Leistungen der Dienstleister:innen für die AVD-Dienstleistungen und die wissenschaftliche Begleitung der Pilotierung. Außerdem definieren sie welche weiteren Akteure in welcher Funktion für eine erfolgreiche Implementierung mitgedacht werden sollten.

Dieser Katalog an Anforderungen kann für den Prozess der Einführung und Umsetzung der für 2024-2025 geplanten AVD-Pilotierung in der Berliner Verwaltung einen Orientierungs- und Handlungsrahmen darstellen.





Analysedimension	Leitfragen	Ausgewählte Untersuchungsaspekte	Erhebungen bei Kooperationspartner:innen						Datenquellen										Datenerhebungs- und Analysemethoden																					
			SenAGIVA	BA Mitte	BA Lichtenberg	BA Steglitz-Zehlendorf	SenWGP	LAF	AVD-Dienstleister:innen	Dolmetschdienstleister:innen in Berlin (GDD, Sprint eG etc.)	Integrationslots:innen	Nutzer:innen (Verwaltungsmitarbeiter:innen)	Dolmetscher:innen	AVD-Ausschreibungen der Bezirke/Ämter/Behörden	Kostenabrechnung BAS	Statistiken zur Nutzung von AVD bei Kooperationspartner:innen	Pilotprojekte in Deutschland und DACH Region (Thüringen, Potsdam, BAMF etc.)	Vergabeexpert:innen	IKT (Informations- und Kommunikationstechnik) -Steuerung	Facility Management der Organisationseinheit	Datenschutzbeauftragte der beteiligten Organisationseinheiten	Fachämterleitung	Fortbildungsakademie	Beratungsstellen	Willkommenszentren	Kund:innen > hier ggf. nur retrospektiv mit Integrationslots:innen	Dokumentenanalyse	Marktanalyse	Einzelinterview	Gruppeninterview	(Online-)Befragung	Teilnehmende Beobachtung								
<b>b. technisch</b>																																								
	A. Welche technische Infrastruktur muss für Telefon-Dolmetschleistungen und Videodolmetschleistungen zur Verfügung stehen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Anforderungen an Infrastruktur für Telefondolmetschen</li> <li>*Anforderungen an Infrastruktur für Videodolmetschen</li> <li>*bestehende technische Infrastruktur bei Organisationseinheiten für Pilotierung (Status Quo)</li> <li>*zeitlicher Aufwand für die Einführung der notwendigen Infrastruktur</li> </ul>	x	x	x	x	x	x	x	x				x			x		x	x						x							x	x	x	x	(x)			
	B. Wie kann eine möglichst niedrigschwellige, technische Handhabung sichergestellt werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>*möglichen Szenarien der technischen Umsetzung (browserbasiert, App-basiert etc.)</li> <li>*zeitlicher Aufwand für die Einführung der möglichen Szenarien der technischen Umsetzung</li> </ul>		x	x		x	x	x					x			x		x	x														x	x	x				
<b>c. rechtlich</b>																																								
	A. Welche datenschutzrechtlichen Aspekte müssen berücksichtigt werden?	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Identifizierung der verantwortlichen Stelle(n) für Datenschutz (aktuell und potentiell für Pilotprojekt)</li> <li>*Prozesse zur Sicherstellung von Datenschutz (Zuständigkeiten, Zustimmungen, Räumlichkeiten etc.)</li> <li>*Klassifizierung der Schutzbedarfe der Klient:innen</li> <li>*Befugnisse und Pflichten auf Seiten der Dienstleister:innen</li> <li>*Befugnisse und Pflichten auf Seiten der Verwaltung(seinheiten)</li> <li>*Umgang mit Datenverarbeitung im Kontext der Dolmetschprozesse</li> <li>*zeitlicher Aufwand für die Einführung der notwendigen datenschutzrechtlichen Vorkehrungen</li> </ul>		x	x		x	x						x			x																	x	x	x				
	B. Welche sonstigen rechtlichen Aspekte müssen berücksichtigt werden?	*Verankerung des Rechts auf Sprachmittlung																																		x				

Analysedimension	Leitfragen	Ausgewählte Untersuchungsaspekte	Erhebungen bei Kooperationspartner:innen	Datenquellen	Datenerhebungs- und Analysemethoden
			SenASGIVA BA Mitte BA Lichtenberg BA Steglitz-Zehlendorf SenWGP LAF	AVD-Dienstleister:innen Dolmetschdienstleister:innen in Berlin (GDD, Sprint, eG etc.) Integrationslots:innen Nutzer:innen (Verwaltungsmitarbeiter:innen) Dolmetscher:innen AVD-Ausschreibungen der Bezirke/Ämter/Behörden Kostenabrechnung BAS Statistiken zur Nutzung von AVD bei Kooperationspartner:innen Pilotprojekte in Deutschland und DACH Region (Thüringen, Potsdam, BAMF etc.) Vergabeexpert:innen IKT (Informations- und Kommunikationstechnik) -Steuerung Facility Management der Organisationseinheit Datenschutzbeauftragte der beteiligten Organisationseinheiten Fachämterleitung Fortbildungsakademie Beratungsstellen Willkommenszentren Kund:innen > hier ggf. nur retrospektiv mit Integrationslots:innen	Dokumentenanalyse Marktanalyse Einzelinterview Gruppeninterview (Online-)Befragung Teilnehmende Beobachtung
<b>d. zeitlich</b>					
	A. Welche Ergebnisse und Umsetzungsschritte des AVD-Gesamtvorhabens kann man sich vom gegebenen Zeitrahmen der Pilotierungsphase erwarten?	*Status-Quo der Umsetzung von AVD bei den Kooperationspartner:innen *intendierte Ergebnisse *mögliche Umsetzungsszenarien	x x x x x x		x x x
<b>e. kompetenztechnisch</b>					
	A. Welche IT-Kenntnisse und Kompetenzen müssen auf Seiten der Nutzer:innen gegeben sein?	*Anforderungen an IT-Kenntnisse der Nutzer:innen zur (niedrigschwelligen) Nutzung von AVD *Anforderungen an Kenntnisse zu professionellen Dolmetschleistungen der Nutzer:innen zur (niedrigschwelligen) Nutzung von AVD	x x (x) (x)	x x	
	B. Wie kann das nötige Kompetenzniveau gewährleistet werden?	*bestehendes Kompetenzniveau der Nutzer:innen bei Verwaltungseinheiten für die Pilotierung *Möglichkeiten der (niedrigschwelligen) Integration von AVD-Lösungen in den Arbeitsalltag der Nutzer:innenn *Anforderung an Onboarding der Nutzer:innen (Schulungen etc.) *Zuständigkeiten für das Onboarding der Nutzer:inne (In-House, Dienstleister etc.) *zeitlicher Aufwand zur Gewährleistung des nötigen Kompetenzniveaus	x x x x x x	x x	x x x





## Anhang 2 – Marktanalyse Dolmetschangebote Berlin

Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angeborene Sprachen	Angeborene(s) Format(e)			Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to face	Audio	Video						
Sprint eG	<a href="https://www.sprint-berlin.de/">https://www.sprint-berlin.de/</a>	Sprint Genossenschaft	Der Standort Berlin wird von der SenWGP Berlin gefördert.	<p>Sprint Berlin ist ein Standort der Sprint gemeinnützigen eGenossenschaft für Sprachmittlungseinsätze mit Hauptsitz in Wuppertal.</p> <p>Permanent: Sprint Berlin bietet sowohl persönliche Sprach- &amp; Integrationsmittlung bei Kund:innen als auch telefonische oder Online-videobasierte Sprach- und Integrationsmittlung sofort (begrenzt Sprachangebot, siehe angebotene Sprachen) oder nach Terminvereinbarung an.</p> <p>Temporär: Sprint Digital (2019-2022) macht im Rahmen von öffentlicher Förderung (AMIF) Video- und Tele-Sprint bundesweit verfügbar.</p> <p>Projekt Splnt Transfer Bund (2018-2020) zielte auf eine flächendeckende Bereitstellung &amp; Fortentwicklung qualifizierter Sprach- und Integrationsmittler:innen für Einrichtungen des Asylsystems ab.</p>	<p>Persönliche Sprachmittlung: Arabisch, Bambara, Bulgarisch, Dari/Farsi, Englisch, Französisch, Fula, Italienisch, Kurdisch-Kurmanji, Maninka, Pashtu, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Susu, Türkisch, Ukrainisch, Vietnamesisch</p> <p>Tele-/Video-Sprint: Arabisch, Dari/Farsi, Kurdisch-Kurmanji, Pashtu, Rumänisch, Russisch, Türkisch</p>	x	x	x	Cisco Webex	Gesundheits-, Sozial-, Bildungs- & Justizwesen, Jobcenter (Integration in den Arbeitsmarkt), Schulen & Behörden bei der Arbeit mit Personen mit Migrationshintergrund	Fachpersonal in den entsprechenden Behörden stellen die Zielgruppe dar.	<p>Face-to-face Sprachmittlung steht Mo - Fr von 8 - 17 Uhr zur Verfügung.</p> <p>Tele-/ Video-Sprint steht Mo - Fr 10 - 16 Uhr zur Verfügung.</p> <p>Von Mo - Fr 9 - 14 Uhr stehen Sprach- und Integrationsmittler:innen in Arabisch, Persisch (Dari/Farsi) und Kurdisch zum sofortigen Einsatz per Video bereit.</p> <p>Zusätzlich Mo,Di,Do,Fr auch in Englisch, Französisch, Hindi, Italienisch, Madarin, Panjabi, Urdu.</p> <p>Andere Sprachen und/oder andere Zeiten können, genau wie das persönliche Dolmetschen, mit einem Vorlauf von 48 Stunden gebucht werden.</p> <p>Zertifizierte Sprach- &amp; Integrationsmittler:innen besetzen Video-Dolmetschkabinen &amp; sind Mo - Fr 9 - 14 Uhr in vielen Sprachen zu spontanen Video-Sprint-Einsätzen verfügbar (Standort Leipzig).</p>	<p>Folgende Institutionen können über den Buchungsservice kostenfrei Sprachmittlungseinsätze buchen: Einrichtungen des öffentlichen Gesundheitsdienstes, geförderte Träger der SenWGP (wie der Drogennotdienst und die Schwangerschaftsberatung) sowie Gemeinschafts- und Notunterkünfte für Geflüchtete.</p> <p>Die Abrechnung der Einsätze erfolgt nach Zeitaufwand, für die ersten 15 Minuten werden pauschal 36 € abgerechnet, ab der 16. Minute wird minutengenau 0,99 € pro Minute in Rechnung gestellt</p>	<p>Sprint bemüht sich Wünsche nach Geschlecht, Herkunftsregion, Fachkenntnissen der dolmetschenden Person etc. zu berücksichtigen.</p> <p>Die Video-Sprint-Software ist im Schweizer Gesundheitswesen erprobt und entspricht höchsten Datenschutzstandards.</p> <p>Sprint bildet Sprint-Mittler:innen mit 18-monatiger Vollzeitqualifizierung zum: zur Sprint-Mittler:in aus.</p>



Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebote Sprachen	Angebote(n) Format(e)	Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen		
						face-to face	Audio	Video						
Integrations- lots:-innen	<a href="https://www.paedagogik.de/sprachpool/">https://www.paedagogik.de/sprachpool/</a>	Das LRP wird in den einzelnen Bezirken von einem oder mehreren Trägern umgesetzt.  Spx consult GmbH koordiniert das Landesprogramm als Fachstelle und agiert dabei als Schnittstelle zwischen der Fachverwaltung und den Programmumsetzenden.	Die Integrationslots:-innen werden durch das Landesrahmenprogramm gefördert.  Das Landesrahmenprogramm ist ein Programm der SenIntArbSoz Berlin und wird in enger Kooperation mit den zwölf Berliner Bezirken umgesetzt. Die Aufteilung der Mittel für die Förderung der Integrationslots:-innen, die in allen Berliner Bezirken im Einsatz sind, erfolgt in Absprache mit den Bezirksverwaltungen nach sozialräumlichen Kriterien.	Permanent: Die Tätigkeit der Integrationslots:-innen im Landesrahmenprogramm folgt der integrationspolitischen Zielstellung, sowohl neu zugewanderten als auch bereits länger in Berlin lebenden Migrant:innen das Zurechtkommen in Deutschland zu erleichtern, Unterstützung bei der Bewältigung administrativer Angelegenheiten zu gewähren und den Zugang zu allen wichtigen Lebensbereichen zu ermöglichen.  Das Landesrahmenprogramm Integrationslots:-innen sieht erstmals den Einsatz von Lots:-innen in sozialversicherungspflichtigen Anstellungen bei freien Trägern sowie eine berufsbegleitende Qualifizierung, Begleitmaßnahmen, Vernetzungsangebote und eine landesweite Koordinierung vor  Stand April 2022 umfasst das Landesrahmenprogramm 16 bezirkliche Projekte und sichert den Einsatz von 153 Integrationslots*innen in ganz Berlin.	Es gibt unterschiedliche Angebote je nach Bezirk. Die zu findenden Sprachen sind: Arabisch, Bulgarisch, Dari, Farsi, Englisch, Französisch, Kurdisch (Kurmandschi), Lingala, Polnisch, Russisch, Türkisch, Deutsch, Griechisch, Mongolisch, Paschtu, Portugiesisch, Serbisch, Spanisch, Italienisch, Albanisch, Moldawisch, Thai, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu, Amharisch, Aramäisch, Bahdini, Sorani, Mossi, Pulaar, Tigrinya, Wolof, Chinesisch, Lettisch, Serbokroatisch/Bosnisch, Aserbaidshianisch, Pidgin, Romanes.	x			k.A.	Der Schwerpunkt der Lots:-innentätigkeit unterscheidet sich in den verschiedenen Bezirken. So liegt er zum Beispiel auf der Begleitung und fallbezogenen Arbeit oder Verweisungs- und Informationsarbeit.	Öffentliche Verwaltung & freie Träger, die in Kontakt mit Zugewanderten stehen stellen die Zielgruppe dar.	Die einzelnen Träger haben separate Zeiten und Verfügbarkeiten, die Online nachzulesen sind.	Die Integrationslots:-innen stehen kostenfrei zur Verfügung.	Seit 2017 wird das Landesrahmenprogramm auch durch die Bezirkskoordinator:innen unterstützt, die das Zusammenwirken der unterschiedlichen Lotsenprojekte auf Bezirksebene fachlich begleiten.
Sprachpool von PÄDALOGIK GmbH	<a href="https://www.paedagogik.de/sprachpool/">https://www.paedagogik.de/sprachpool/</a>	Pädagogik	In Recherche	Permanent: Bieten mündliche/ schriftliche Übersetzungsleistungen an (primär persönlich) - in Absprache mit allen Beteiligten ist auch eine telefonische Sprachmittlung möglich  Team von Sprachmittler:innen ist erfahren in der Arbeit mit geflüchteten Menschen und kann kultur- und gendersensibel helfen	Arabisch, Armenisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dari, Englisch, Farsi, Französisch, Italienisch, Kurmandschi, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Sorani, Trigrinya, Türkisch, Ukrainisch, Vietnamesisch	x	x		k.A.	Pädagogik vermitteln Sprachmittler:innen für die Arbeit mit geflüchteten Menschen mit Fokus auf Kinder und dazugehörige Institutionen.	Gemeinnützige Einrichtungen, die mit Kindern, Jugendlichen und deren Familien arbeiten und an der Schnittstelle zur Kita, Schule oder Ämtern und Behörden eine schnelle und unkomplizierte Übersetzungsleistung benötigen stellen die Zielgruppe dar.	Mo - Fr: 9 - 11:30 Uhr	Mündliche Sprachmittlungen: Für Kund:innen außerhalb des Verbundes betragen die Kosten für eine Stunde Sprachmittlung 30 € Dauert ein Einsatz länger als 60 Minuten, so erhöht sich der Betrag jeweils im Viertelstundentakt um den anteilig auf eine Viertelstunde entfallenden Betrag.	

Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebotene Sprachen	Angebotene(s) Format(e)		Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to face	Audio Video						
SAVD	<a href="https://www.savd.at/branchen/video-dolmetschen/">https://www.savd.at/branchen/video-dolmetschen/</a>	SAVD	Die Projekte mit SAVD werden aus den Bezirkshaushalten finanziert.	Die Dienstleistungen von SAVD werden in den Bezirksämtern, die sie nutzen, aus den Bezirkshaushalten finanziert.	Albanisch, Farsi/Persisch, Russisch, Türkisch, Arabisch – Hocharabisch, Kurdisch – Kurmanci, Serbisch, Ungarisch, Bulgarisch, Polnisch, Slowakisch, Dari, Rumänisch, Tschechisch Amharisch, Georgisch, Litauisch, Spanisch, Armenisch, Griechisch, Mazedonisch, Suaheli, Aserbaidschanisch, Hausa, Mongolisch, Tamilisch, Bengalisch, Hindi, Nepalesisch, Thailändisch, Berberisch, Igbo, Oromo, Tigre, Bosnisch, Italienisch, Paschtu, Tigrinya, Chinesisch, Koreanisch, Portugiesisch, Ukrainisch, Englisch, Kroatisch, Punjabi, Urdu, Französisch, Kurdisch - Sorani, Slowenisch, Vietnamesisch, Fula, Lettisch, Somali, Zarma	x	x	k.A.	Migration, Justiz, Gesundheitswesen, öffentliche Verwaltung, Verbraucherschutz	Öffentliche Institutionen/ Verwaltung, Sozialamt, Gesundheitsamt, Amt für Regionalisierte Ordnungsaufgaben, Schulamt, Schulen stellen die Zielgruppe dar.	Bei den unterschiedlichen Bezirksämtern stehen unterschiedliche Sprachen ad hoc und nach Terminvereinbarung zur Verfügung.  SAVD ist 24/7 erreichbar.  Es muss einige Zeit Vorlauf eingeplant werden, um das System zu integrieren (Kontaktaufnahme, Abteilung und Produktwunsch definieren, Systemintegration, Schulung).	Ad-hoc Bedarf: 0,90 € pro Minute (minutengenaue Abrechnung)  20 Minuten = 18 € 45 Minuten = 40 €  Terminierte Gespräche: 0,81 € pro Minute (Abrechnung erfolgt im 30-Minuten-Takt):  30 Minuten = 24,30 € 1 Stunde = 48,60 € 1,5 Stunden = 72,90 €	
Zwischen-Mensch 2.0*	<a href="https://www.zwischenmensch-berlin.de/">https://www.zwischenmensch-berlin.de/</a>	ZwischenMensch 2.0*	In Recherche	Permanent: Gebärdendolmetschen	Gebärdensprache	x	x	k.A.	Dolmetscher:innen müssen sich ggf. thematisch auf die Sitzung vorbereiten.	Taub-Stumme Personen und die für sie zuständigen Mitarbeiter:innen in den jeweiligen Behörden stellen die Zielgruppe dar.	Für einen reibungslosen Ablauf sollten einige Wochen Vorlauf eingeplant sein.	Die Kosten orientieren sich nach §§ 5, 8 und 9 des JVEG (Gesetz über die Vergütung von Sachverständigen, Dolmetscher:innen, Übersetzer:innen sowie die Entschädigung von ehrenamtlichen Richterinnen, ehrenamtlichen Richtern, Zeuginnen, Zeugen und Dritten):  Dolmetschzeit und Fahrtkosten: 75 € pro Stunde zzgl. 0,30 € pro km bzw. ÖPNV (mind. 1 Stunde, dann halbstündig)  Viele Dolmetscheinsätze können über einen Kostenträger abgerechnet werden (grundsätzlich ist das Honorar für das Dolmetschen immer Verhandlungssache).	



Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebotene Sprachen	Angebotene(s) Format(e)			Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to face	Audio	Video						
SMP Sprachmittler- pool Berlin	<a href="https://smp-berlin.de/">https://smp-berlin.de/</a>		Grundsätzlich besteht die Möglichkeit einer Kostenübernahme durch das Landesamt für Flüchtlingsangelegenheiten (LAF), wenn die Patient:innen dort Leistungsempfänger:in sind.  Berliner Schulen erhalten durch Senatsverwaltung für Bildung, Jugend und Familien die sogenannten Verfügungs-fonds	Permanent: Vor-Ort Sprachmittlungs-Termine und Begleitungen für Berlin und Umland.  Telefonsprachmittlung/-konferenz mit bis zu 3 Teilnehmer:innen, die deutschlandweit gebucht werden können.  Videosprachmittlung/-konferenz können mit bis zu 100 Teilnehmer:innen über Zoom und mit 5 Teilnehmer:innen über ELVI deutschlandweit gebucht werden.  Schriftliche Übersetzungen von diversen Schriftstücken (z.B. Elternbriefe, Hausordnungen, Flyer, Infoblätter etc.) können ebenfalls deutschlandweit gebucht werden.  Beeidigte Dolmetschtätigkeiten in den Sprachen arabisch und kurdisch stehen in Berlin zur Verfügung. Beeidigte Übersetzungstätigkeiten hingegen deutschlandweit.  Beeidigte Übersetzungstätigkeiten in den Sprachen arabisch und kurdisch deutschlandweit	Knapp 50 Sprachen	x	x	x	Zoom, ELVI	Sprachmittlung im kulturellen und interreligiösen Bereich, im Gesundheitswesen, Sozialwesen, Bildungswesen und auf der Geschäftsebene.	(arbeitssuchende) Migrant:innen und Asylsuchende, Jugendeinrichtungen, Schulen, (Gesundheits-)ämter usw. stellen die Zielgruppe dar.	Je nach Sprache sind im face-to-face Format mit 1-3 Tagen zu rechnen.  Beim Telefondolmetschen sind die Dolmetscher:innen innerhalb weniger Minuten (eine vorherige Registrierung ist notwendig) erreichbar.  Rechnungen werden als Sammelrechnung im Folgemonat gestellt.	Face-to-face: seit 01.01.2023 Unterscheidung zwischen gängigen und besonderen Sprachen: - gängige Sprachen mit einem 38 € Netto pro Stunde. - besonderen Sprachen mit 45 € Netto pro Stunde berechnet  Danach wird für jede weitere angefangene 1/4 Stunde 9,50 € Netto bzw. 11,25 € Netto abgerechnet.  Beim Telefondolmetschen wird die erste Stunde voll mit 36 € Netto berechnet, auch wenn die erste Stunde nicht völlig ausgeschöpft worden ist. Danach wird für jede weitere angefangene 1/4 Stunde 9 € Netto abgerechnet.  Die Kosten für Videodolmetschen entsprechen denen der telefonischen Sprachmittlung.  Expressbuchungen, Feiertage etc. führen zu Aufschlägen.	Das Face to face Angebot gilt für Berlin und das Umland. Die Audio- und Videoangebote können bundesweit in Anspruch genommen werden.
Dolmetscher Zentrale* ÜZM GmbH	<a href="https://www.dolmetscherzentrale.de/">https://www.dolmetscherzentrale.de/</a>	Dolmetscher Zentrale	In Recherche	Permanent: Vor-Ort Sprachmittlungs-Termine und Begleitungen für Berlin und Umland. Es stehen dabei verschiedene Formate zur Verfügung, wie Gerichts-, Fach-, Konferenz-, Simultan-, Begleit-, Behörden-, Verhandlungs- oder Messedolmetschen  Videosprachmittlung/-konferenz können mit bis zu 100 Teilnehmer:innen über Zoom und mit 5 Teilnehmer:innen über ELVI deutschlandweit gebucht werden.  Schriftliche Übersetzungen von diversen Schriftstücken (z.B. Elternbriefe, Hausordnungen, Flyer, Infoblätter etc.) können ebenfalls deutschlandweit gebucht werden.  Beeidigte Dolmetschtätigkeiten in den Sprachen arabisch und kurdisch stehen in Berlin zur Verfügung. Beeidigte Übersetzungstätigkeiten hingegen deutschlandweit.	Alle Sprachen überall in Deutschland und im Ausland werden angeboten.	x	x	x	Zoom, Kudo,  Micro-soft Teams, Skype, Cisco WebEx, GoToMeeting, hopin, On24	Expert:innen für alle Fachbereiche sind verfügbar.	Unternehmen, Behörden/ Ministerien und Bildungseinrichtungen stellen die Zielgruppe dar.	Mitarbeiter:innen der Dolmetscher Zentrale sind rund um die Uhr erreichbar.  Ein erstes Angebot kommt etwa 15 Minuten nach der Kontaktaufnahme.	Die Dolmetschtätigkeit wird üblicherweise nach Stunden vergütet.  Fachgebiete, Schwierigkeitsgrad sowie Art und Dauer des Einsatzes haben einen wesentlichen Einfluss auf die Preisgestaltung.  Deshalb ist eine pauschale Aussage zu den endgültigen Preisen hier nicht möglich.  Stunden-, Halb- oder Tagessätze nach Vereinbarung und Zeitaufwand sind möglich.	

Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebotene Sprachen	Angebotene(s) Format(e)			Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to face	Audio	Video						
Lingua-World	<a href="https://www.lingua-world.de/dolmetschen.htm">https://www.lingua-world.de/dolmetschen.htm</a>	Lingua-World	German Translation Network AG (GETraNet) hat alle Anteile der Lingua World GmbH übernommen (Mai 2021)	Permanent: Simultandolmetschen im Relais-Modus, Video- & Telefondolmetschen, Verhandlungsdolmetschen, Konferenzdolmetschen, Justiz-/Gerichtsdolmetschen, Konsekutivdolmetschen, Schriftdolmetschen für Hörgeschädigte, Dolmetschen in Gebärdensprache	Nach eigener Angabe werden alle Sprachen und Dialekte der Welt beident.	x	x	x	k.A.	Sämtlichste Themengebiete werden abgedeckt. Zum Beispiel Medizin & Pharmazie, Wirtschaft, Recht, Technik & Wissenschaft, Kunst & Kultur, IT & Software, Lokalisierung mit Fokus auf Übersetzungen	(große) Unternehmen Privatpersonen und Behörden stellen die Zielgruppe dar.	Ein erstes Angebot ist innerhalb 30 Minuten möglich  Für ein face to face Dolmetschen, ist eine Vorlaufzeit von mehreren Tagen bis Wochen einzuplanen.  Telefon-/ Videodolmetscher:innen stehen kurzfristig in unter einer Stunde zur Verfügung.	Face-to-Face: 70 - 75 € pro Stunde (min. 1 Stunde) zzgl. Anfahrtskosten  Telefon-Dolmetschen/Video-Dolmetschen: ~ 50 € pro Stunde (min. 1 Stunde)	Zum weltweiten Netzwerk von Lingua-World gehören über 10.000 geprüfte Übersetzer:innen und Dolmetscher:innen, die freiberuflich angestellt und weltweit verteilt sind.
Sprachmittlerpool Berlin EIZ-Berlin gGmbH	<a href="https://www.eiz-berlin.de/neuer-kursbeginn-05-01-21-sprach-integrationsmittler-2/">https://www.eiz-berlin.de/neuer-kursbeginn-05-01-21-sprach-integrationsmittler-2/</a>	Sprach- & Integrationsmittler:innen werden durch die Kommunen bzw. durch das Europäische Integrationszentrum (EIZ) koordiniert.	Fortbildungen können durch das Jobcenter bzw. die Bundesagentur für Arbeit mittels Bildungsgutschein (Maßnahmenummer) und die Rentenversicherung gefördert werden.	Permanent: Begleitung bei Behördengängen Dolmetschdienste, Vermittlungstätigkeiten in Schulen, Kitas, etc. Beratung in verschiedenen Lebenssituationen, Informationsbeschaffung zu verschiedenen Themen wie Bildung, Altersvorsorge, Gesundheit, etc.	Arabisch, Dari, Farsi, Urdu, Türkisch, Kurdisch, Russisch und viele Sprachen, die im Zuge von Fluchtbewegungen stark nachgefragt sind.	x			k.A.	Bereiche des Sozial-, Bildungs- und Gesundheitswesens	Alle Institutionen, deren Schwerpunkt auf Integrations- und Migrationsarbeit liegt (etwa große Wohltätigkeitsorganisationen, Migrationsdienste, Migrant:innen selbstorganisationen, Krankenhäuser, Familienberatungsstellen, Behörden, Bezirksamter und Senatsverwaltungen) stellen die Zielgruppe dar.	Etwa 3 Tage Vorlauf ist einzuplanen.	25 € pro Stunde (mind. 1 Stunde) danach 6,25 € pro Viertelstunde	
Kontakt- und Beratungsstelle KuB	<a href="https://kub-berlin.org/de/">https://kub-berlin.org/de/</a>	KuB	Verschiedene Projekte haben unterschiedliche Förderungen, eine kleine Auswahl ist hier aufgelistet.  Das Projekt „Verfahrensberatung für Geflüchtete“ wird von der Beauftragten des Senats für Integration und Migration aus Mitteln der Senatsverwaltung für Arbeit, Soziales, Gleichstellung, Integration, Vielfalt und Antidiskriminierung gefördert.  Das Projekt "Asylverfahrensberatung" wird vom BMI gefördert.	Permanent: Beratungen zu verschiedensten Themen wie Asyl & Aufenthalt, geflüchtete Frauen, Unterstützung bei Behördengängen, Deutschkurse, Sprachtandem, Workshops und Vorträge usw.  Im Rahmen eines ehrenamtlichen Projektes ("Formulare verstehbar machen"), erfolgt eine schriftliche Übersetzung von Behördenformularen in verschiedenen Zielsprachen für "Hilfesuchende".  Temporär: Einige Angebote wie kunstpädagogische Projekte für Geflüchtete sind nicht permanent verfügbar.	Montag 9 - 13 Uhr☒ Arabisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch  Dienstag 9 - 13 Uhr☒ Deutsch, Englisch, Französisch  Donnerstag 9 - 13 Uhr☒ Arabisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Kurdisch  Freitag 9 - 13 Uhr☒ Arabisch, Dari, Deutsch, Englisch, Farsi, Französisch, Kurdisch, Russisch  Für folgende Sprachen sollte vorher telefonisch Bedarf angemeldet werden: Hindi, Italienisch, Paschtu, Portugiesisch, Punjabi, Spanisch, Tigrinya, Türkisch, Ukrainisch, Urdu, Vietnamesisch	x			k.A.	Asylrecht und Aufenthaltsrecht, politische, soziale und ökonomische Gleichstellung, Kontakt mit Ämtern, Ärzt:innen und Anwalt:innen oder psychosoziale Beratung	Geflüchtete, Migrant:innen (mit unsicherem Aufenthaltsstatus) Kinder in Flüchtlingsunterkünften stellen die Zielgruppe dar.	Mo, Di, Do, Fr 9 - 17 Uhr Telefonische Erreichbarkeit: 13 - 17 Uhr Termine finden auch außerhalb der Öffnungszeiten statt  Beratung zu Asyl und Aufenthalt Mo,Di,Do,Fr 9 - 13 Uhr	Beratungen sind kostenlos	

Programm/ Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebotene Sprachen	Angebotene(s) Format(e)			Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/ Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to face	Audio	Video						
Dolmetscher- dienst Berlin- Brandenburg	<a href="http://dolmetscherdienst-bb.de/sprachen">http://dolmetscherdienst-bb.de/sprachen</a>	Dolmetscherdienst Berlin Brandenburg	In Recherche	Konferenz- / Simultandolmetschen, Konsekutiv-, Gerichts-, Begleit-, Telefon-, Verhandlungs-, Relais- und Bilaterales Dolmetschen, sowie Gebärdensprachdolmetschen	Albanisch, Amharisch, Arabisch inkl. Maghreb, Aramäisch, Armenisch, Aserbaidzhanisch, Bambara, Bangali, Bariba, Berberisch, Bosnisch, Bulgarisch, Chinesisch, Dänisch, Dari, Dendi, Deutsch, Diola (Jola), Dioula (Jula), Edo (Bini), Englisch, Estnisch, Fante, Farsi, Fe'fe', Filipino, Finnisch, Fon, Französisch, Fula, Ga, Gagausisch, Gebärdensprache, Georgisch, Gorani, Griechisch, Hassania, Hausa, Haya, Hebräisch, Hindi, Igbo (Ibo), Italienisch, Japanisch, Khmer, Kikuyu, Kirundi, Koreanisch, Krimtatarisch, Krio, Kroatisch, Kurdisch, Lettisch, Litauisch, Malinké, Mandingo/Mandinka, Maninka, Mazedonisch, Moldawisch, Mongolisch, Mòoré (Mossi), Nepalesisch, Niederländisch, Norwegisch, Oromo, Paschtu, Pidgin-English, Polnisch, Portugiesisch, Punjabi, Rumänisch, Russisch, Schwedisch, Serbisch, Serer, Slowakisch, Slowenisch, Somali, Soninke, Spanisch, Susu, Swahili, Tadschikisch, Tamazight, Tamil, Thai, Tibetisch, Tigre, Tigrinya, Tschechisch, Tschetschenisch, Turkmenisch, Twi (Akan), Türkisch, Ukrainisch, Ungarisch, Urdu, Usbekisch, Vietnamesisch	x	x		k.A.	Konferenz- und Gerichtsdolmetschen Dolmetschen für Geflüchtete, wobei die Einsatzbereiche hierbei von der Betreuung in Erstaufnahmeeinrichtungen über die Klärung von Fragen zu aufenthaltsrechtlichen Themen bis hin zur Begleitung zu Arzt- und Therapeutenterminen reichen.  Sonstige Themen: Anfertigung von beglaubigten Urkunden und Dokumenten, Finanzwesen, Handelskorrespondenz, Kultur, Medizin und Pharmazie, Marketing und Werbung, Presse (Texte & Inserate), Recht Technische (Handbücher & Anleitungen), Wirtschaft, Webseiten und weitere...	Behörden, Privatpersonen und Unternehmen stellen die Zielgruppe dar.	Mit dem Service stehen sie 24 Stunden am Tag, auch an Sonn- und Feiertagen zur Verfügung.  Der oder die Dolmetscher:in wird zur gewünschten Uhrzeit unter der gewünschten Rufnummer zurückrufen, wenn erforderlich auch nachts und am Wochenende.	Die Dolmetscherhonorare werden gemäß Justizvergütungs- und entschädigungsgesetz (JVEG) berechnet, das ein Honorar in Höhe von 85 € pro Stunde zuzüglich 0,42 € pro gefahrenen Kilometer oder Fahrkarte von Haustür zu Haustür vorsieht.  Der Honorarsatz wird im aufgerundeten Halbstundenmodus berechnet, (1 Stunde und 5 Minuten = 1,5 Stunden)	

Programm/Projekt	Webseite	Träger	Finanzierung	Struktur/Unterprojekte	Angebotene Sprachen	Angebotene(s) Format(e)			Genutzte Software	Thematische Schwerpunkte/Bereich	Zielgruppe/Kund:innen	Verfügbarkeit	Kosten und Gebühren	Weitere Anmerkungen
						face-to-face	Audio	Video						
Dolmetscher To Go 24	<a href="http://www.dolmetscher-to-go.de/">http://www.dolmetscher-to-go.de/</a>	In Recherche	Grundsätzlich besteht die Möglichkeit die Dolmetscherleistungen von Senat, Jugendämter und LAF abzurechnen.  Auch gibt es eine Kostenübernahme (Verfügungsfonds) für Berliner Schulen durch die SenBJF.  Auch besteht die Möglichkeit eine Kostenübernahme	Bei der Auswahl zum Telefondolmetschen können bis zu drei Personen in eine Konferenz eingeschaltet werden	Im Angebot sind über 47 verschiedene Sprachen und Dialekte.	x	x	x	Microsoft Teams, Zoom, Skype, Mikogo, GoToMeeting und viele weitere	Gesundheitswesen, Sozialwesen, Bildungswesen, der kulturelle Bereich, aber auch auf Geschäftsebene  Anhörungen bei Ausländerbehörden, Jugend- und Sozialämtern, dem Jobcenter und bei Zollverfahren Patientenaufklärungen, Beratung in Gesundheitsämtern, Kliniken und Arztpraxen	Ämter, Behörden und Privatpersonen stellen die Zielgruppe dar.	Die Audio- und Videodolmetschdienste sind Mo - Sa (auch an Feiertagen) von 7 - 21 Uhr verfügbar.  Per Email oder Express Anfrage kann eine Video- oder Telefondolmetscher:in, für einen bestimmten Zeitpunkt angefragt werden. Eine Zu- oder Absage kommt innerhalb von 20 Minuten. Bei einer Zusage ruft eine geeignete:r Dolmetscher:in direkt zum gewünschtem Zeitpunkt an.	Die Preise setzen sich zusammen aus der Art der jeweiligen Dienstleistung und zzgl. der An- und Abfahrt der Dolmetscher und Dolmetscherinnen und der gesetzlichen Mehrwertsteuer.  Der Honorarsatz wird im Halbstundenmodus berechnet.  Variable Honorare sind möglich, wenn es sich um einen langfristigen Dolmetscherauftrag oder um Übersetzungen in großem Volumen handelt	
Stadtteilmütter (Kiezmütter)	<a href="https://www.berlin.de/sen/jugend/familie-und-kinder/familienfoerderung/stadtteilmuetter/">https://www.berlin.de/sen/jugend/familie-und-kinder/familienfoerderung/stadtteilmuetter/</a>	Diakoniewerk Simeon gGmbH, die Diakoniegemeinschaft Bethania und das Diakonische Werk Berlin Stadtmitte e.V. (Hauptträger)	Von SenBJF gefördert  Am 01.01.2020 startete das neue Landesprogramm s Stadtteilmütter.	Permanent: Beratung für Familien mit Migrationshintergrund in allen Kinder betreffenden Fragen, Kontaktherstellung mit Behörden, begleiten und unterstützen Familien mit ausländischen Wurzeln zu verschiedenen Terminen  Seit 2004 werden Stadtteilmütter in Berlin qualifiziert und eingesetzt.  Aktuell sind knapp 180 regional eingesetzte Stadtteilmütter aktiv, davon der Großteil in Friedrichshain-Kreuzberg, Mitte und Neukölln.  Über das Landesprogramm sollen bis 2025 rund 300 Stadtteilmütter-Stellen finanziert werden.	Die Stadtteilmütter sprechen u.a. Türkisch, Arabisch, Kurdisch (Kurmandschi, Sorani), Albanisch, Farsi, Französisch, Sousou, Aramäisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Dari, Farsi, Aserbaidshianisch, Russisch, Englisch, Belutschi, Urdu, Hindi, Romanes, Bulgarisch, Italienisch, Mazedonisch, Vietnamesisch, Polnisch und einige weitere seltene Sprachen. Die Verfügbarkeit variiert von Bezirk zu Bezirk.	x			k.A.	Erziehungsfragen, Kindergesundheit und vielen anderen Themen rund um die Familie und das Familienleben mit Kindern bis zu zwölf Jahren  Brückenposition und Integrationshilfe	Familien mit Migrations- oder Fluchtgeschichte mit Kindern bis 12 Jahren.  Die Stadtteilmütter werden oft auch von Schulen o.a Kinder-/Jugendeinrichtungen zur Sprachmittlung genutzt.	Stadtteilmütter arbeiten zu festen Zeiten in Familiencafés, in Kitas, Grundschulen und Familienzentren. Sie bieten Sprechstunden an und organisieren Aktivitäten für Kinder und Eltern. Zudem gibt es unterschiedliche Öffnungszeiten der Träger in den 12 Bezirken (ausgewählte Beispiele s.u.).  Die Sprechzeiten sind von Bezirk zu Bezirk unterschiedlich. In der Regel finden sie aber wochentags zwischen 8:30 - 13 Uhr statt.	Kostenlos	Seit 2020 führen die Träger im Rahmen des Landesprogramms Stadtteilmütter die Basisqualifizierungskurse für die Stadtteilmütter der neuen Bezirke durch und beraten die regionalen Träger fachlich in allen Fragen der Projektumsetzung.  Durch den Fachverbund für die bereits tätigen Stadtteilmütter werden Treffen zum Austausch untereinander sowie regelmäßige Fortbildungsangebote organisiert.  Durch neues Landesprogramm wurde die Arbeit der Stadtteilmütter auf ein festes Fundament gestellt und sozialversicherungspflichtige Beschäftigungsmöglichkeiten geschaffen (bis einschließlich 2024 wird mit Ausgaben von insgesamt rund 43 Millionen Euro gerechnet).

