

Merkblatt: Dolmetschen per Videokonferenz

letzte aktualisierte Version vom 15.02.2023

1. Angebot und Herausforderungen

1.1. Datenschutz und -sicherheit

Neue Technologien ermöglichen es, das Angebot von Arge Verdi zu erweitern. KundInnen von Arge Verdi haben die Möglichkeit, Gespräche auch per Videokonferenz zu führen. Vorgeschlagen ist die Anwendung mit den Kommunikationssystemen Zoom oder MS Teams, die im Markt einfach zugänglich und zu benützen sind.

Diese Anwendungen erfüllen weitgehendst die Anforderungen des Datenschutzes, der Übertragungssicherheit und der technisch notwendigen Voraussetzungen. Dennoch sieht sich Arge Verdi nicht in der primären Verantwortung, die Vertraulichkeit und den Datenschutz in den Gesprächen sicherzustellen. Dies obliegt den gesprächsführenden AuftraggeberInnen.

1.2. Notwendige Kompetenzen und Ressourcen der Teilnehmenden

Viele KlientInnen/PatientInnen sind aufgrund von fehlenden (digitalen) Kompetenzen und/oder dem fehlenden Zugang zu einem internetfähigen Endgerät (Ressourcen) leider gar nicht in der Lage, sich in eine Videokonferenz einzuwählen. So ist z.B. aufgrund der Verfügbarkeit von einem Smartphone mit Internetzugang noch nicht sichergestellt, dass ein Video-Anruf funktioniert, wenn der notwendige Browsertyp nicht verfügbar, die Browserversion veraltet oder das Internetsignal zu schwach ist.

Unter Umständen fehlt den Fachleuten, die das Gespräch führen, verständlicherweise das nötige IT-Know-how, um diese Bedingungen einschätzen zu können. Auch kann es nicht die Aufgabe dieser Fachleute sein, KlientInnen/PatientInnen im Fall von technischen Herausforderungen anzuleiten und zu unterstützen. Dasselbe gilt auch für die DolmetscherInnen von Arge Verdi. Ihr Auftrag ist, beidseitig vollständig und sinngemäss zu dolmetschen. Sie sind aber nicht dafür ausgebildet, IT-Support für Personen mit fehlenden digitalen Kompetenzen und Ressourcen zu leisten.

Arge Verdi hat in Kooperation mit Partnern verschiedene Video-Konferenzsysteme geprüft. Dabei hat sich gezeigt, dass die Teilnehmenden schnell überfordert sind, wenn der Systemzugang nicht mit minimalen Eingaben und Klicks erfolgen kann. Sobald sich der Zugang weniger benutzerfreundlich gestaltet, stossen viele Gesprächsteilnehmende an die Grenzen ihres digitalen Kompetenzbereichs.

1.3. Speziell geschulte DolmetscherInnen

Das Format «Videodolmetschen» stellt die DolmetscherInnen vor besondere Herausforderungen. Aus diesem Grund und weil Arge Verdi hohen Qualitätsansprüchen verpflichtet ist, stehen für das Angebot des Videodolmetschens ausschliesslich von Arge Verdi ausgewählte und für dieses Format speziell ausgebildete DolmetscherInnen zur Verfügung. Wir bitten daher unsere KundInnen um Verständnis, wenn wir gewünschte Dolmetschende gegebenenfalls nicht fürs Videodolmetschen vermitteln oder für die gewünschte Sprache keine geeignete Person zur Verfügung stellen können.

2. Rahmenbedingungen und Kosten

Zoom und MS Teams haben sich bei den Auftraggebern von Arge Verdi als Video-Konferenzsystem stark durchgesetzt und sind einfach in der Bedienung. Auftraggebende KundInnen von Arge Verdi, die Gespräche über Zoom und MS Teams führen möchten, kann die Nutzung des Videoformats innerhalb weniger Tage ermöglicht werden. Falls andere Konferenzsysteme genutzt werden sollen, sind wir gerne bereit, diese mit unseren AuftraggeberInnen vorgängig ausreichend zu testen. Wir behalten uns aber vor, die Nutzung abzulehnen, falls das System unsere Erwartungen an die Benutzerfreundlichkeit und das operative Auftragsmanagement nicht erfüllt.

2.1. Rahmenbedingungen

- Die Verantwortung für die Organisation der Video-Anrufe sowie für die Einladung und die Instruktion der KlientInnen und PatientInnen liegt bei der auftraggebenden Stelle. Dies gilt auch für den Erwerb der notwendigen Lizenzen der entsprechenden Video-Konferenzsysteme.
- Bestellungen werden online über unsere Webseite entgegengenommen.
- Bereits bei der Bestellung müssen im Feld «Bemerkungen» die kompletten Zugangsdaten (Link zum Zoom- oder MS Teams-Meeting) bekanntgegeben werden, damit Arge Verdi diese an die dolmetschende Person weiterleiten kann.
- Die geplante Gesprächsdauer für das Dolmetschen per Videokonferenz ist limitiert auf 2 Stunden. Für länger andauernde Gespräche muss das vor Ort Dolmetschen bestellt werden.

2.2. Verrechnungsmodell

- Tarif: CHF 1.60/Minute
- Verrechnet wird die effektive Gesprächsdauer ab dem geplanten Zeitpunkt, mindestens aber 20 Minuten.
- Sollte sich der/die KlientIn/ PatientIn nicht ins Gespräch einloggen können, wird der Auftrag gemäss unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Arge Verdi (www.arge.ch/agb, B4 Verrechnung: nicht Erscheinen des/der KlientIn/ PatientIn) abgerechnet.
- Sollte sich die dolmetschende Person nicht in die Konferenz einloggen können, stellen wir selbstverständlich keine Rechnung, die Dolmetschenden werden aber entlohnt.

3. Schlussbemerkung

Soweit vorstehend nicht etwas anderes definiert wurde, gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Arge Verdi (siehe auch: www.arge.ch/agb)

Zur Beantwortung allfälliger Fragen stehen wir Ihnen jederzeit gerne zur Verfügung:

Arge Verdi
Arge Integration Ostschweiz
Rorschacher Strasse 1
9004 St. Gallen

+41 848 28 33 90
verdi@arge.ch
www.arge.ch/verdi