

Merkblatt Dolmetschen via Videokonferenzen

H:\verdi\Projekte\Videodolmetschen\2020\Kunden\Merkblatt_Video_20201113.docx

Aktuelle Situation und Herausforderungen

Datenschutz und -sicherheit

Aufgrund der aktuellen Lage gelangen vermehrt KundInnen an Arge Verdi, die Gespräche via Videokonferenzen führen möchten. Vorgeschlagen wird die Anwendung verschiedenster Tools, die im Markt einfach zugänglich sind, z.B. Video Calls über WhatsApp. Dies leider häufig ohne Thematiken wie Datenschutz, Übertragungssicherheit und/oder technisch notwendige Voraussetzungen zu beachten.

Arge Verdi sieht sich nicht in der primären Verantwortung, die Vertraulichkeit und den Datenschutz in den Gesprächen sicherzustellen; diese liegt bei den gesprächsführenden Fachstellen. Als professioneller Anbieter sind wir jedoch darauf bedacht, eine qualitativ hochstehende Dienstleistung mit hoher Sicherheit für unsere Auftraggeber wie auch unsere Dolmetschenden (Schutz der Privatsphäre) zu gewährleisten. Dies führt gezwungenermassen dazu, dass Arge Verdi nicht zu x-beliebigen technischen Lösungen Hand bieten kann.

Notwendige Kompetenzen der Teilnehmenden

Viele KlientInnen/PatientInnen sind aufgrund von fehlenden (digitalen) Kompetenzen und/oder dem fehlenden Zugang zu einem internetfähigen Gerät 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-Call funktioniert, wenn der notwendige Browsertyp nicht verfügbar, die Browserversion veraltet oder das Internet-Signal zu schwach ist. Ein Call via Microsoft Teams setzt z.B. voraus, dass die Gesprächsteilnehmenden über eine Office-Lizenz verfügen oder vorgängig eine Online-Registrierung vornehmen, die viele überfordert.

Den meisten Fachpersonen fehlt verständlicherweise das IT Know-how, um diese Abhängigkeiten einschätzen zu können. Auch kann es nicht ihre Aufgabe sein, KlientInnen/PatientInnen im Fall von technischen Herausforderungen zu unterstützen. Dasselbe gilt auch für die DolmetscherInnen von Arge Verdi. Ihr Auftrag ist es, beidseitig, vollständig und sinngenaue zu dolmetschen. Sie sind aber nicht dafür ausgebildet, IT-Support für Personen mit fehlenden digitalen Kompetenzen zu leisten.

Angebot von Arge Verdi für Videokonferenzen

Aufgrund der genannten Herausforderungen hat Arge Verdi entschieden, für Video-Calls eine professionelle Lösung anzubieten, welche die berechtigten Ansprüche bezüglich Datenübertragung

und -sicherheit (Verschlüsselung) erfüllt und für die Kunden und KlientInnen/PatientInnen einfach zugänglich ist.

Multipoint – DolmetscherIn und/oder KlientIn/PatientIn online zugeschaltet

Die Verdi Lösung bietet die Möglichkeit, den/die DolmetscherIn per Video zuzuschalten (KlientIn/PatientIn vor Ort). Es können aber auch beide, DolmetscherIn und KlientIn/PatientIn, online zugeschaltet werden.

Die zweite Option setzt, wie oben dargelegt, voraus, dass die betroffenen Personen in der Lage sind, sich selbständig einzuwählen. Um dies zu erleichtern, stehen bebilderte Anleitungen in diversen Sprachen zur Verfügung, die KlientInnen/PatientInnen zugestellt werden können.

Ein Angebot für alle interessierten Kunden

Unser Angebot für Videokonferenzen ist einfach über ein Internetportal nutzbar und steht allen Verdi-Kunden offen.

Interessierten Organisationen kann ein Testzugang gewährt werden, damit sie sich vorab einen Eindruck von der Lösung verschaffen können.

Für die produktive Nutzung stellt Arge Verdi einen Zugang zum Extranet-Portal für Bestellungen und zur Video-Plattform bereit. Im Fall von Fragen zur Technik und zur notwendigen Infrastruktur bietet Arge Verdi Support an.

Kontakt

Bei Interesse kontaktieren Sie bitte:

Michèle Rüdiger-Wallach
Bereichsleiterin Arge Verdi

+41 71 228 33 92

verdi.ruediger@arge.ch

arge.ch/verdi