



Mehrsprachiges Zürich

Arbeitsmaterialien 4

Übersetzungsapps in Beratungsgesprächen

Verfasserin
Xhemile Asani, Praktikantin IF

Zürich, April 2023

Inhalt

1	Einleitung	3
2	Wann kommen Übersetzungsapps zum Einsatz?	4
3	Welche Apps?	5
3.1	Vorteile und Herausforderungen im Beratungskontext	7
3.2	Übersetzungsapps in der mündlichen Konversation	8
3.3	Übersetzungsapps in der schriftlichen Konversation	9
4	Zu beachten	10
5	Schlussfolgerung	11

1 Einleitung

Zürich ist eine lebendige und dynamische kleine Metropole. In der grössten Schweizer Stadt leben über 440 000 Zürcher*innen. Etwas mehr als 30 Prozent der Bevölkerung hat einen anderen als den Schweizer Pass. Die Stadt Zürich versteht sich als weltoffene Stadt und ist sich der kulturellen und wirtschaftlichen Vorteile einer pluralistisch zusammengesetzten Bevölkerung bewusst.

Die gesellschaftliche Teilhabe der gesamten Bevölkerung ist ein Grundanliegen der Stadt. Alle Bewohner*innen sollen gleichermassen von den Angeboten und Dienstleistungen der Stadt profitieren können. Deshalb verpflichtet sich die Stadt Zürich gemäss ihren integrationspolitischen Zielen, ihre Angebote so zu gestalten, dass diese die ganze Bevölkerung erreichen, eine anspruchsvolle Aufgabe, nicht nur angesichts der hohen sprachlichen Vielfalt.

2016 hat die Integrationsförderung zu diesem Zweck im Auftrag der Integrationsdelegation des Stadtrats einen Leitfaden herausgegeben. Der Leitfaden (*Müssen schriftliche Informationen übersetzt werden?*) diente sowohl als Orientierungshilfe für die Planung und das Verfassen von schriftlichen Informationen wie auch als Entscheidungshilfe bei der Frage, ob und wann es Sinn macht, schriftliche Informationen zu übersetzen.

Die Inhalte des Leitfadens und der dazugehörigen Zusatzprodukte wurden aktualisiert und bilden neu die fünf Arbeitsmaterialien zur Rubrik **Mehrsprachiges Zürich**:

- 1 Hauptsprachen in Zürich
- 2 Leicht verständliche Sprache
- 3 Gezielt und erfolgreich übersetzen
- **4 Übersetzungsapps in Beratungsgesprächen**
- 5 Diversitätssensible Öffentlichkeitsarbeit

2 Wann kommen Übersetzungsapps zum Einsatz?

Die Mehrsprachigkeit in der Stadt Zürich kann in Beratungssituationen zu Herausforderungen führen. Sei es in städtischen Beratungsstellen, in der Artpraxis oder in der Freiwilligenarbeit: Spricht unser Gegenüber eine Sprache, die wir gar nicht beherrschen oder nur teilweise kennen, kann die Beratungssituation für beide Parteien frustrierend sein. Es stellt sich die Frage, wie trotz dieser Herausforderung die Informationen in bestmöglicher Qualität vermittelt werden können.

Im Zeitrahmen von drei Monaten hat das Team der Städtischen Integrationsförderung am Welcome Desk einen Teil der Kundschaft mit den unten vorgestellten Übersetzungsapps beraten. Die Erkenntnisse dieser Recherche stellen den Ausgangspunkt des vorliegenden Arbeitsmaterials dar und zeigen auf, was wir von Übersetzungsapps erwarten können und wo ein Einsatz problematisch ist. Darüber hinaus leiten sich auch verschiedene nützliche Anwendungstipps ab.

3 Welche Apps?

Es gibt Apps, die sich entweder auf die mündliche oder schriftliche Übersetzung fokussieren, und solche, die beide Übersetzungsfunktionen anbieten. Trotz des grossen Angebots stehen immer noch die Apps Google und DeepL Übersetzer an der Spitze. Als gute Alternative für den Google Übersetzer dient die App Microsoft Übersetzer. Die folgende Auflistung zeigt die Vor- und Nachteile dieser drei Apps:

[DeepL Übersetzer](#)

App zur Übersetzung schriftlicher Konversation

Vorteile

- Hohe Übersetzungsqualität
- App, Web- und Desktop-Version
- DeepL kann zum Chatten mit Messengerdiensten genutzt werden.
- Bei der Übersetzung haben Nutzende die Möglichkeit, jedes Wort einzeln anzuklicken und Alternativen auswählen zu können. Im unteren Bereich erscheinen Wörterbuch-Einträge zum angeklickten Wort.
- Übersetzt PDF-, Word- und Powerpoint-Dokumente im Original-Format.
- Übersetzungssprache wird automatisch erkannt

Nachteile

- Nur 29 Sprachen

[Google Übersetzer](#)

App zur Übersetzung mündlicher sowie schriftlicher Konversation

Vorteile

- 103 Sprachen

- Mithilfe der Kamera des Smartphones können Bilder übersetzt werden. Zum Beispiel Plakate, Flyer, Dokumente.
- Übersetzungssprache wird automatisch erkannt
- Die App listet früher gestellte Fragen. So kann man für eine Situation auch vorbereitete Sätze einfach abrufen.

Nachteile

- DeepL schneidet in der Qualität besser ab
- Stimme ist weniger angenehm/menschlich als beim Microsoft Translator

Microsoft Translator

App zur Übersetzung mündlicher sowie schriftlicher Konversation

Vorteile

- Über 60 Sprachen

Mündliche Übersetzungsfunktion:

- Sie erlaubt Übersetzungen zu speichern und listet pro Sprache häufige Redewendungen auf
- Das Tempo kann erhöht oder verlangsamt werden
- Der Bildschirm kann geteilt werden, damit das Gegenüber mitlesen kann.
- Weitere Personen können sich mit dem eigenen Smartphone an einer Konversation beteiligen.
- gute Übersetzung und Handhabung
- Übersetzung wird automatisch vorgelesen in angenehmer Stimme und Betonung
- Ursprungsaussage bleibt sichtbar (einfach sehr klein)

Schriftliche Übersetzungsfunktion:

- Man kann sich jede Sprache für die Offline-Nutzung herunterladen

Nachteile

- im Vergleich zu Google stehen weniger Sprachen zur Verfügung

3.1 Vorteile und Herausforderungen im Beratungskontext

In der Recherche der oben genannten Übersetzungsapps haben sich die folgenden Vor- und Nachteile bei der Anwendung im Beratungskontext abgezeichnet.

Vorteile:

- Überprüfung der Kommunikation

Wenn Berater*innen und Klient*innen in einer Sprache miteinander kommunizieren, die mindestens eine der zwei Personen nicht vollständig beherrscht, kann dies zu Unsicherheiten führen. Die Übersetzungsapps können in diesen Situationen gut eingesetzt werden, um zu überprüfen, ob das Gesagte verstanden wurde.

- Ergänzung zu bestehenden Sprachfähigkeiten

Übersetzungsapps können auch wertvoll sein, wenn in einer Sprache beraten wird, die man gut beherrscht. Oft kann in dieser Situation trotzdem der Fachjargon fehlen – So können die Apps auch zur Übersetzung einzelner Begriffe angewendet werden.

Herausforderungen

- Fehlerhafte oder unpassende Übersetzung

Es kommt auch mit den Übersetzungsapps vor, dass falsch übersetzt wird. Es kann auch sein, dass die übersetzten Wörter nicht zum Kontext passen – auch wenn die Übersetzung grundsätzlich korrekt ist. Solche Fehler und Unstimmigkeiten können nur behoben werden, wenn die Berater*innen die zu übersetzende Sprache ein bisschen kennen. Wenn die Sprache für die Berater*innen ganz fremd ist, können diese Anpassungen nicht vorgenommen werden.

- Unsicherheit bzgl. Anwendung

Wenn die Klient*innen geringe Deutschkenntnisse haben, kann es bei der Anwendung zu Unsicherheiten kommen. In diesen Situationen ist es wichtig, die Klient*innen zuerst zu fragen, ob sie die Übersetzungsapps benutzen wollen.

3.2 Übersetzungsapps in der mündlichen Konversation

In der mündlichen Konversation können mündliche sowie schriftliche Übersetzungsapps angewendet werden. Die folgende Tabelle zeigt einen Überblick der Vor- und Nachteile:

	Mündliche Tools	Schriftliche Tools
Vorteile	Persönlicher & direkter	<ul style="list-style-type: none"> - mehr Sprachen stehen zur Verfügung - mehr Zeit, um Sätze auszuformulieren - können auch offline benutzt werden
Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> - Apps übersetzen sehr schnell, interpretieren Sprechpausen als Satzende --> Übersetzung kann so sehr schnell fehlerhaft ausfallen - Können nicht offline benutzt werden - Dialekte werden in den meisten Sprachen nicht verstanden 	<ul style="list-style-type: none"> - schwierig für Personen, wenn sie sich im schriftlichen Ausdruck nicht wohl fühlen / wenn sich das Schreiben an der Tastatur nicht gewöhnt sind / wenn sie eine Sprache sprechen, die nicht auf dem lateinischen Alphabet basiert

3.2.1 Tipps bei der Anwendung

- Anwendung «Leicht verständliche Sprache»

In der mündlichen Konversation ist es sowohl in den mündlichen wie auch in den schriftlichen Apps erforderlich, dass eine leicht verständliche Sprache angewandt wird. Vgl. Arbeitsmaterial 2 ([Link](#)).

- Instruktion und Bedienung

Damit die Konversation anhand der Übersetzungsapps strukturiert ablaufen kann, müssen die Klient*innen zu Beginn instruiert werden. Sie werden darauf aufmerksam gemacht, sich möglichst in einfachen und kurzen Sätzen auszudrücken. Weiter ist es wichtig, dass die Bedienung der App durch die Berater*innen erfolgt, damit durch das Gespräch geleitet werden kann.

3.3 Übersetzungsapps in der schriftlichen Konversation

In der schriftlichen Konversation ist mehr Zeit vorhanden, weshalb hier grundsätzlich weniger strikt auf die Anwendung einer einfachen Sprache geachtet werden muss. Zur Übersetzung eignen sich der DeepL und Google Übersetzer. Es wird empfohlen, die übersetzten Texte von einer Person überprüfen zu lassen, die die Zielsprache beherrscht.

In den [Arbeitsmaterialien 3 \(Link\)](#) findet sich ebenfalls eine Einschätzung zu den Vor- und Nachteilen von maschinellen Übersetzungen.

4 Zu beachten

- Datenschutz

Die Datenschutzbestimmungen der meisten Apps sind unklar verfasst. Grundsätzlich gilt, dass mit den kostenfreien Apps keine persönlichen Daten übersetzt werden dürfen, da die übersetzten Texte temporär gespeichert werden können.

- Qualität

Mit den Übersetzungsapps wird nicht die gleiche Qualität erzielt, wie wenn professionelle Übersetzer*innen und Dolmetscher*innen diese Arbeit leisten.

Mit den Übersetzungsapps wird nicht die gleiche Beratungsqualität erreicht wie bei der Beratung in der eigenen Sprache. Darum wird empfohlen, sich bei der Anwendung von Übersetzungsapps auf die Klärung der Grundfragen zu konzentrieren.

5 Schlussfolgerung

Übersetzungsapps eignen sich besonders für niederschwellige Beratungsangebote. Sie sind von besonderem Vorteil, wenn sie bestehende Sprachkenntnisse der Berater*innen ergänzen. Wenn sie bei Sprachen eingesetzt werden, welche die Berater*innen nicht kennen, besteht keinerlei Überprüfbarkeit der Übersetzung. Die Recherche hat jedoch gezeigt, dass der Einsatz von Übersetzungsapps auch in diesen Situationen besser ist, als gar nicht zu übersetzen. So können erste Fragen der Klient*innen geklärt werden und eine erste Einschätzung der Situation kann erfolgen.

Die Übersetzungsapps sind kein Ersatz für die Arbeit professioneller Dolmetscher. Grundsätzlich ist die Anwendung der Übersetzungsapps mit Vorsicht zu geniessen: Wenn die Klient*innen heikle, emotionale Anliegen haben oder wenn sie in einer labilen Verfassung sind, können die Übersetzungsapps die Kommunikation stören. In solchen Situationen sind professionelle Dolmetscher unerlässlich – wenn der Einsatz von professionellen Dolmetschern jedoch nicht möglich ist, wird in solchen Situationen zur schriftlichen Übersetzung geraten. Der Erfolg der schriftlichen Übersetzung ist weniger abhängig von einer einwandfreien Bedienung oder des Einsatzes leicht verständlicher Sprache, sodass sich diese besser für schwierige Situationen eignen. Wenn keine schriftliche Übersetzung angeboten werden kann, soll zur mündlichen Übersetzung ein ruhiger Ort aufgesucht werden.

Stadt Zürich
Stadtentwicklung
Integrationsförderung
Postfach
8022 Zürich
T+ 41 44 412 37 37
integrationsfoerderung@zuerich.ch
stadt-zuerich.ch/integration

Publiziert Dezember 2023