

Hochschule Magdeburg-Stendal
Fachbereich Sozial- und Gesundheitswesen
Studiengang Gebärdensprachdolmetschen

„Von Fax bis Facebook: Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden
um einen Dolmetscher zu bestellen – Eine Befragung der Dolmetscher in
Deutschland“

Bachelorarbeit

Vorgelegt von:
Birte-Lena Heyrock

Matrikelnummer: 20083260

25. Juni 2012

Erstgutacher:

Peter Schick

Zweitgutachterin:

Prof. Dr. Regina Leven

Inhaltverzeichnis

| | |
|---|-----------|
| 1 Einleitung..... | 5 |
| 2 Taube Menschen, ihre Sprache und ihre Rechte..... | 7 |
| 2.1 Taubengemeinschaft und Identität | 7 |
| 2.2 Gebärdensprache, eine visuelle Sprache..... | 8 |
| 2.3 Rechte der tauben Menschen | 9 |
| 2.4 Neues Bewusstsein..... | 10 |
| 3 Der Beruf „Gebärdensprachdolmetscher“ | 11 |
| 3.1 Einführung in den Beruf „Gebärdensprachdolmetscher“ | 11 |
| 3.2 Aufgaben und Tätigkeit | 13 |
| 4 Dolmetscherbestellung | 14 |
| 4.1 Inhalte einer Bestellung | 14 |
| 4.2 Rechtliche Situation zur Bestellung..... | 15 |
| 4.3 Wege der Dolmetscherbestellung | 15 |
| 4.4 Medien der Kommunikation bei der Bestellung..... | 16 |
| 4.4.1 Persönliche Ansprache | 17 |
| 4.4.2 Brief..... | 17 |
| 4.4.3 Fax | 18 |
| 4.4.4 SMS | 18 |
| 4.4.5 E-Mail..... | 19 |
| 4.4.6 Schreibtelefon | 19 |
| 4.4.7 Bildtelefon, Videotelefonie über Mobiltelefon | 20 |
| 4.4.8 Kontaktformular auf einer Internetpräsenz | 20 |
| 4.4.9 Instant Messenger..... | 21 |
| 4.4.10 Relay-Dienst..... | 21 |
| 4.4.11 Soziales Netzwerk | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 5 Befragung „Kommunikationsformen von tauben Kunden bei der Dolmetscherbestellung“ | 24 |
| 5.1 Methode | 24 |
| 5.2 Auswahl der Probanden | 25 |
| 5.3 Repräsentativität | 26 |
| 5.4 Hypothesen und Leitfragen..... | 27 |
| 5.5 Erstellung des Fragebogens | 28 |
| 5.6 Pretest..... | 30 |
| 5.7 Erhebung der Daten | 31 |
| 5.8 Fragebogenauswertung | 31 |
| 6 Darstellung der Ergebnisse und Ergebnisdiskussion | 32 |
| 6.1 Fragen zur Person | 32 |
| 6.1.1 Ergebnisse | 32 |
| 6.1.2 Diskussion | 33 |
| 6.2 Fragen zum Beruf | 34 |
| 6.2.1 Ergebnisse | 34 |
| 6.2.2 Diskussion | 35 |
| 6.3 Fragen zum Kundenstamm | 36 |
| 6.4 Fragen zur Dolmetscherbestellung | 37 |
| 6.4.1 Ergebnisse | 37 |
| 6.4.2 Diskussion | 44 |
| 6.5 Überprüfung der Hypothese..... | 48 |
| 6.6 Zusammenfassung der Ergebnisse | 49 |
| 7 Ausblick | 52 |
| 8 Quellenverzeichnis | 53 |

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildungen:

| | |
|---|----|
| Abb. 1: Wohnort der Probanden | 32 |
| Abb. 2: Abschluss der Probanden | 34 |
| Abb. 3: Aufgabenübernahme bei der Dolmetscherbestellung | 37 |
| Abb. 4: Wege der Dolmetscherbestellung | 38 |
| Abb. 5: Angebotene Kommunikationsmittel | 41 |
| Abb. 6: Angebot und Nachfrage der Kommunikationsmittel | 42 |
| Abb. 7: Einschätzung erwünschter Kommunikationsmittel | 42 |

Tabellen:

| | |
|---|----|
| Tab. 1: Vergleich Abschluss und Berufsanfang | 35 |
| Tab. 2: Vergleich erwünschte Kommunikationsmittel und Angebot | 43 |

1 Einleitung

Die Taubengemeinschaft ist im steten Wandel. Taube Menschen wurden lange Zeit unterdrückt und fingen an für ihre Rechte zu kämpfen. Dies hat Auswirkungen auf den Beruf Gebärdensprachdolmetscher¹. Die Ansprüche tauber Kunden wachsen, sie fordern qualifizierte Dolmetscher.

Der Kontakt zwischen tauben Kunden und Dolmetschern beginnt mit der Dolmetscherbestellung. Schwerpunkt dieser Arbeit wird die Kommunikation zwischen tauben Kunden und Dolmetschern bei der Dolmetscherbestellung sein. Es liegen bisher keine Untersuchungen zur Kommunikation bei der Dolmetscherbestellung vor. Der Bundesverband der Gebärdensprachdolmetscher/innen Deutschlands e.V. erklärt in seinem Artikel „Berufsbild der Gebärdensprachdolmetscherinnen und verwandte Berufe“ in der Zeitschrift „Das Zeichen“ Nr. 60 (2002), dass Dolmetscher sich der technischen Entwicklung anpassen sollten. (vgl. S. 254)

Es soll nun untersucht werden, ob Dolmetscher dies tun. Des Weiteren werden die Fragen berücksichtigt: Kommen die Dolmetscher dem Anspruch nach Qualifizierung nach? Stehen tauben Kunden direkt mit dem Dolmetscher im Kontakt? Werden Aufgaben von tauben Kunden bei der Dolmetscherbestellung übernommen? Werden visuelle Medien genutzt, wenn sie angeboten werden?

Die Arbeit beginnt mit einem Exkurs zum Term „tauber Mensch“ (Kapitel 2). Dies soll der Definierung des Begriffs „tauber Kunde“ in dieser Arbeit dienen. Zudem wird die Sprache tauber Menschen betrachtet, da sich diese auf die Nutzungsmöglichkeiten von Kommunikationsmitteln bei der Dolmetscherbestellung (Kapitel 4) auswirken. Des Weiteren werden Rechte tauber Menschen an Hand bestehender Gesetze erläutert.

Im dritten Kapitel wird der Beruf „Gebärdensprachdolmetscher“ beschrieben. Es werden Tätigkeit und Aufgabenfeld eines Gebärdensprachdolmetschers

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Verlauf dieser Arbeit durchgehend die männliche Personenbezeichnung verwendet. Die weibliche Form ist dabei inbegriffen. Ist explizit die weibliche Form gemeint, so wird an den entsprechenden Stellen darauf hingewiesen.

veranschaulicht. Die Erläuterung dieser Gruppe ist für die weitere Untersuchung notwendig, da sie die Probanden der Befragung dieser Arbeit darstellen.

Der theoretische Teil dieser Arbeit schließt mit der inhaltlichen Erarbeitung der Dolmetscherbestellung und der Kommunikationsmittel bei der Bestellung (Kapitel 4). Medien und deren Funktionen werden aufgelistet und im Zusammenhang mit der Taubengemeinschaft diskutiert. Ein Exkurs bezüglich der rechtlichen Lage einer Dolmetscherbestellung wird ebenfalls unternommen.

In Kapitel 5 wird anschließend auf die durchgeführte Untersuchung eingegangen. Das methodische Vorgehen der Befragung wird erklärt. Die Auswahl der Probanden wird diskutiert; Repräsentativität, die Erstellung des Fragebogens und die Erhebung der Daten werden beschrieben.

Anschließend werden in Kapitel 6 die Ergebnisse der Befragung dargestellt und diskutiert. Aus der Zusammenfassung der Ergebnisse wird im Kapitel 7 ein Ausblick für die Zukunft gezogen.

2 Taube Menschen, ihre Sprache und ihre Rechte

2.1 Taubengemeinschaft und Identität

„Aus medizinischer Perspektive wird Gehörlosigkeit über den Grad des Hörverlustes definiert: Gehörlos ist, wer im Bereich zwischen 125 und 250 Hz einen Hörverlust von mehr als 60 dB sowie im übrigen Frequenzbereich von mehr als 100 dB hat. Eine hochgradige Schwerhörigkeit liegt vor, wenn der mittlere Hörverlust zwischen 70 und 100 dB beträgt. Bei Hörverlusten zwischen 85 und 100 dB spricht man auch von „Resthörigkeit“ oder „an Taubheit grenzender Schwerhörigkeit“.“ (zit. nach DGB, 2012a)

In ihrem Artikel „Vom Gehörlos – zum Taubsein“ in der Zeitschrift „Das Zeichen“ Nr. 86 (2010) spricht Katja Fischer von 80.000 bis 100.000 tauben Menschen und Gebärdensprachlern. (S. 390) Unter tauben Menschen versteht die Taubengemeinschaft, Menschen mit einer Hörschädigung, die sich der Taubenkultur und Identität zugehörig fühlen. Hierbei wird nicht von der Behinderung gesprochen, sondern von einer sprachlichen Minderheit. Zur Taubengemeinschaft können somit auch schwerhörige, oral aufgewachsene taube und späteraubte Menschen gehören, die in Gebärdensprache kommunizieren und sich mit ihr identifizieren. (ebenda, S. 396)

Die Identität der Taubengemeinschaft ist fortwährend in ihrer Entwicklung. Die negative Bezeichnung „tabstumm“ gilt schon lange als veraltet. Seit den 80er Jahren ist die Bezeichnung „gehörlos“ stark verbreitet. Dies geschah im Zuge der Emanzipationsbewegung der Taubengemeinschaft Gebärdensprache als eine vollwertige Sprache anzuerkennen und die Rechte für taube Menschen zu stärken. Inzwischen benutzen viele die Bezeichnung „taub“ als neue Identität „Taubsein“. „Taubsein“ ist die deutsche Übersetzung für das englische Wort „Deafhood“. Dieser Begriff wurde von Paddy Ladd, einem tauben Schriftsteller und Forscher, geprägt. (vgl. ebenda, S. 395ff)

„Deafhood beschreibt keinen endgültigen Zustand, sondern einen Prozess, der es gehörlosen Individuen ermöglicht, ihre gehörlose Identität zu verwirklichen.“
(Ladd 2008, xiv: zit. nach Fischer 2010, S. 397)

Wird in dieser Arbeit von tauben Menschen oder tauben Kunden gesprochen, ist mit „taub“ nicht die medizinische Einordnung (s.o.) gemeint, sondern die Zugehörigkeit zur Taubengemeinschaft.

2.2 Gebärdensprache, eine visuelle Sprache

Gebärdensprachen sind eigenständige und vollwertige Sprachen mit einer für sich eigenen Grammatik. Diese unterscheidet sich grundlegend von der Lautsprache. Bei der Gebärdensprache werden manuell-gestische Signale verwendet, die durch Handzeichen, Bewegung, Mimik und Körperhaltung erzeugt werden. Dadurch ist die Gebärdensprache im Gegensatz zur Lautsprache eine visuelle Sprache. Gebärdensprachen sind nicht international. Sie unterscheiden sich von Land zu Land. In Deutschland wird die Deutsche Gebärdensprache (DGS) gebärdet. (DBG, 2011, S. 4)

Die Gebärdensprache gilt als das wichtigste Kommunikationsmittel für die Taubengemeinschaft. (Boyes Braem, 1995, S.137) Penny Boyes Braem führt in ihrem Buch „Einführung in die Gebärdensprache und ihre Erforschung“ Zitate von tauben Menschen an, die symbolisieren sollen, warum die Gebärdensprache für die Taubengemeinschaft so wichtig ist. So auch das Zitat von einem deutschschweizerischen Tauben:

„|Hörende sprechen| zu schnell mit verschiedenen Dialekten und kleinen Mundbildern ... Beispiel: Eine Gruppe Hörende plaudert zusammen und ein Gehörloser, der dabei ist, versteht nicht und steht abseits. Passive Hörende können leicht zuhören, sich ins Gespräch einmischen und sprechen dann auch mit. Und der Gehörlose? Eben nur selbstbewußte Gehörlose wagen bei plaudernden Hörenden sich einzumischen, zu fragen und so am Gespräch teilzunehmen... Viele Hörende glauben, die Gebärden drängen die Gehörlosen in die Isolation. Ich meine, Gebärden bringen den Gehörlosen mehr Selbstbewußtsein, Selbstvertrauen, genug Wissen, dadurch viel Motivation ...“

|so daß die Gehörlosen| selbst zu den Hörenden gehen und mit ihnen plaudern können.“ (Byland, 1988, S.33: zit. Nach Boyes Braem, 1995, S. 138)

Dieses Zitat zeigt den Zusammenhang von der Identität der Taubengemeinschaft und der Gebärdensprache. Durch die Identität mit der Gebärdensprache wird ein „Selbstbewusstsein und Selbstvertrauen“ geschaffen.

Die Lautsprache ist für die meisten tauben Menschen eine Fremdsprache. Viele taube Menschen haben Probleme damit Lautsprache zu schreiben. Um eine Lautsprache zu lernen, ist das Hörbild der Sprache die wichtigste Basis. Das Hörbild in Verbindung mit dem Gelesenen ist eine wichtige Gedächtnisstütze, die das Lernen einer Lautsprache erleichtert. Taube Menschen können jedoch nicht beim Lesen eines Textes automatisch das Hörbild abrufen, da dieses aufgrund des fehlenden Gehörs nicht verfügbar ist. Sie müssen also gelesene Texte gedanklich umarbeiten und ihren visuellen Vorstellungsvermögen anpassen. (vgl. Sailer, 2009, S.226)

2.3 Rechte der tauben Menschen

- „(1) Die Deutsche Gebärdensprache ist als eigenständige Sprache anerkannt.
- (2) Lautsprachbegleitende Gebärden sind als Kommunikationsform der deutschen Sprache anerkannt.
- (3) Hörbehinderte Menschen (Gehörlose, Ertaubte und Schwerhörige) und sprachbehinderte Menschen haben nach Maßgabe der einschlägigen Gesetze das Recht, die Deutsche Gebärdensprache oder lautsprachbegleitende Gebärden zu verwenden. [...]“ (§6, BGG, 2012b)

Dies ist das wohl wichtigste Gesetz für die Taubengemeinschaft in Deutschland. Ihre Sprache, die Deutsche Gebärdensprache, wird nicht nur als Sprache anerkannt, sondern sie haben auch das Recht sie zu nutzen. (Pabsch, 2011, S. 22) Das Behindertengleichstellungsgesetz (BGG) wurde am 27. April 2002 eingeführt und zuletzt am 19. Dezember durch Artikel 12 geändert. (BGG, 2012a)

Im Paragraph 9 des BGG wird hörgeschädigten Menschen das Recht zugesprochen im Verwaltungsverfahren ihre Sprache zu verwenden und dafür einen Dolmetscher zu bestellen. Der Anwendungsbereich und der genaue Umfang werden in der Kommunikationshilfeverordnung (KHV) festgelegt. Da dieses Gesetz jedoch nur auf Bundesebene gültig ist, haben die einzelnen Bundesländer Landesgleichstellungsgesetze verabschiedet, die dem Bundesgesetz mehr oder weniger vom Wortlaut entsprechen. (vgl. Pabsch, 2011, S. 22)

Die Deutsche Gebärdensprache wird jedoch auch in den Sozialgesetzbüchern SGB I, SGB IX und SGB X erwähnt. Im SGB I wird hörgeschädigten Menschen das Recht eingeräumt, ihre Sprache explizit in Anspruch von Sozialleistungen, wie zum Beispiel Arztbesuchen zu verwenden. Die dabei entstehenden Kosten, zum Beispiel für Gebärdensprachdolmetscher, müssen die Leistungsträger zahlen. Das Recht der Verwendung der Gebärdensprache in der Amtssprache wird durch das SGB IX festgelegt. Jedoch ist die Gebärdensprache in Deutschland keine zweite Amtssprache. (vgl. ebenda, S. 23)

Für diese Arbeit wichtig zu erwähnen ist der Paragraph 2 „Umfang des Anspruchs“ Absatz 2 der Kommunikationshilfeverordnung.

„(2) Die Berechtigten haben nach Maßgabe des Absatzes 1 ein Wahlrecht hinsichtlich der zu benutzenden Kommunikationshilfe. Dies umfasst auch das Recht, einen Gebärdensprachdolmetscher oder eine andere geeignete Kommunikationshilfe selbst bereitzustellen. [...]“ (§2 Abs. 2, KHV, 2012)

Durch dieses Gesetz kann, der taube Kunde selbst wählen, welche Art von Kommunikation er wünscht. Er darf selbst einen Gebärdensprachdolmetscher bereitstellen, dadurch kann er auch aussuchen, welchen Dolmetscher er bevorzugt.

2.4 Neues Bewusstsein

Durch die Zeit des Kampfes und vielen Veränderungen, auch im gesetzlichen Bereich, konnte die Taubengemeinschaft ein stärkeres Selbstbewusstsein

entwickeln. Dieses war im Sinne der Selbstfindung und Selbstpositionierung. Es wird nicht mehr „die Ohren angelegt“² sondern sein Recht gefordert. (vgl. Uhlig, 2012, S. 78) Der Anspruch von Menschen mit einer Hörschädigung ist gestiegen. Sie fordern nun „kommunikative Barrierefreiheit“ auf allen Ebenen. (Free Hand e.V., 2012) Dies lässt sich auch in Aufrufen wie Katja Fischers „Bleib taub!“ (zit. nach Fischer, 2010, S. 399) erkennen. Die Taubengemeinschaft fordert ein selbstbestimmtes Leben. Von besonderer Bedeutung sind dabei die gleichberechtigte Teilhabe in allen Lebensbereichen, das damit verbundene Anrecht auf Gebärdensprachdolmetscher und das Wahlrecht der tauben Menschen über ihre Kommunikation.

3 Der Beruf „Gebärdensprachdolmetscher“

3.1 Einführung in den Beruf „Gebärdensprachdolmetscher“

Der Beruf Gebärdensprachdolmetscher ist ein recht junger Beruf. Erst seit Mitte der 80er Jahre begann sich der Beruf festigen. Vorher haben oft Verwandte, oft sogar die Kinder, die Vermittlung zwischen tauben und hörenden Menschen übernommen. Diese wurden dann „natürliche Dolmetscher“ genannt. Es kam aber auch vor, dass Leute, die in ihrem Beruf mit tauben Menschen Kontakt hatten, für sie gedolmetscht haben. Das konnten zum Beispiel Lehrer an Gehörlosenschulen sein, oder auch Sozialarbeiter für taube Menschen. Diese haben das Dolmetschen eher aus der Not getan. Neben dem Dolmetschen haben Sie berufsbedingt auch eine fürsorgliche und betreuende Rolle übernommen. (BGSD, 2002, S. 248)

Diese unterscheidet sich eklatant vom heutigen Rollenverständnis von Gebärdensprachdolmetschern. In der Berufs- und Ehrenordnung (BEO) des

² „Die Gebärde OHREN ANLEGEN wird im Sinne von Unterwerfung und sich unterordnen gebraucht.“ (zit. nach Uhlig, 2012, S. 78)

Bundesverbandes der GebärdensprachdolmetscherInnen in Deutschland e.V. (BGSD) verpflichten sich die Gebärdensprachdolmetscher ihren Beruf „unabhängig, professionell, gewissenhaft, unparteiisch und verschwiegen“ auszuüben. (BGSD, 2012a, S. 1)

Die Berufsbezeichnung Gebärdensprachdolmetscher ist bisher nicht gesetzlich geschützt. Dadurch steht der Titel „Gebärdensprachdolmetscher“ nicht als Merkmal für Qualität. (vgl. BGSD, 2002, S. 252) Durch die Veränderung der Bildungssituation, des Arbeitsmarktes und der gesetzlichen Rahmenbedingung für hörgeschädigte Menschen steigt die Nachfrage an qualifizierten Dolmetschern. Seit Mitte der 90er Jahre etablieren sich daher Ausbildungs- und Hochschulstudiengänge sowie unterschiedliche Prüfungsgremien. (BGSD, 2002, S. 248) Das Führen des Titels staatlich geprüfter Gebärdensprachdolmetscher oder eines akademischen Grades Gebärdensprachdolmetscher auf Diplom, Bachelor oder Master ist strafrechtlich geschützt. (BGSD, 2002, S. 252) Dies geschieht nach dem Strafgesetzbuch siebter Abschnitt §132a. (StGB, 2012)

Als Gebärdensprachdolmetscher kann man entweder haupt- oder nebenberuflich arbeiten. Der Großteil in Deutschland übt eine selbstständige Tätigkeit aus. Vereinzelt schließen sich selbstständig arbeitende Dolmetscher in privaten Dienstleistungsfirmen und Dolmetscherbüros, als Bürogemeinschaft, zusammen. Als Arbeitnehmer kann man in einer Institution oder Einrichtung im Angestelltenverhältnis arbeiten. Dies können zum Beispiel Bildungseinrichtungen, Verbände oder Rehabilitationseinrichtungen sein. (BGSD, 2002, S. 252) Eine weitere Möglichkeit des Angestelltenverhältnisses ist als Dolmetscher bei einer Dolmetschfirma. (vgl. Engst, 2003, S. 23)

Die Zahl der in Deutschland tätigen Gebärdensprachdolmetscher ist nicht bekannt. Dies ist damit zu erklären, dass für die Tätigkeit als Gebärdensprachdolmetscher kein geprüfter Abschluss notwendig ist (s.o.) und es keine bekannte Registrierung für Gebärdensprachdolmetscher gibt. Zum Zeitpunkt des Verfassens dieser Arbeit lag keine wissenschaftliche Untersuchung über die Anzahl der tätigen Gebärdensprachdolmetscher vor.

3.2 Aufgaben und Tätigkeit

Aus Kapitel 2.3. entnehmen wir, dass taube Menschen in allen Lebensbereichen das Anrecht auf eine selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe in allen Lebensbereichen haben. Um Sprachbarrieren abzubauen können Gebärdensprachdolmetscher eingesetzt werden. Diese übersetzen aus der gesprochenen Sprache in die gebärdete Sprache und umgekehrt. Somit wird eine gegenseitige Verständigung beider Sprachgruppen ermöglicht. (vgl. BGSD, 2002, S. 248)

Neben den praktischen Tätigkeiten muss ein Dolmetscher auch administrativ tätig werden. Dazu können zählen:

- „Auftragsakquise;
 - Vertragsverhandlung und -gestaltung;
 - Briefings mit den Kolleginnen;
 - Buchführung;
 - Organisation der Beschaffung von Vorbereitungsmaterial;
 - Organisation von Kolleginnen für die Anfrage einer längerfristigen Maßnahme, die allein oder zu zweit nicht abgedeckt werden kann;
 - Büroorganisation allgemein (Ablage, Kalenderverwaltung, Büroordnung etc.).“
- (zit. nach Engst, 2003, S. 24)

Dies gilt vor allem für selbstständige Dolmetscher. Arbeitet ein Dolmetscher in einem Angestelltenverhältnis, so werden die Verwaltungsaufgaben wahrscheinlich von dem Geschäftsführer beziehungsweise einer Bürokraft übernommen. Dies kann auch für selbstständige Dolmetscher in einer Bürogemeinschaft mit angestellter Bürokraft gelten. (vgl. ebenda, S. 25)

Für diese Arbeit ist insbesondere die administrativen Tätigkeiten der Kundenakquise und Vertragsverhandlung und -gestaltung von Bedeutung, welche im nächsten Kapitel ausführlicher behandelt werden.

4 Dolmetscherbestellung

4.1 Inhalte einer Bestellung

Die Dolmetscherbestellung fällt bei der administrativen Tätigkeit eines Dolmetschers unter die Punkte der Kundenakquise und der Vertragsverhandlung und –gestaltung. Zuerst muss der Dolmetscher sich als Dolmetscher bei möglichen Kunden vermarkten und bekannt machen. Danach können Aufträge eingehen und die Vertragsverhandlung und –gestaltung beginnen.

Um einen Dolmetscheinsatz planen zu können, sollten einige Punkte bei der Bestellung im Vorhinein schon geklärt sein. (DGSD, 2012a)

Der Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. listet hierfür folgende Punkte auf:

- Datum und Ort der Veranstaltung
- Sprachen des Einsatzes, in die übersetzt werden soll
- Ablauf der Veranstaltung
- Teilnehmer und Referenten
- Verfügbarkeit von Informationsmaterial
- Verfügbarkeit von Fachvokabular zur Vorbereitung des Einsatzes
- Ansprechpartner für Rückfragen (BDÜ, 2009, S. 69)

Der BGSD ergänzt diese Angaben noch mit „Wie lange?“ in einem Faltblatt mit dem Titel „Umgang mit GebärdensprachdolmetscherInnen – Eine Information für Gehörlose“ (2012b, S. 2). Diese Information ist für Dolmetscher sehr wichtig, weil ab einem gewissen Schwierigkeitsgrad oder einer Länge von über einer Stunde eines Einsatzes zwei Dolmetscher benötigt werden. (Hillert, 1999, S. 433f). Ein weiterer Punkt des BGSD ist die Klärung des Kostenträgers. Dieser kann je nach Art des Einsatzes und Bundesland unterschiedlich sein. (DGSD, 2012b)

4.2 Rechtliche Situation zur Bestellung

Nimmt der Dolmetscher einen Auftrag an, beginnt die vertragliche Beziehung zwischen Dolmetscher und Auftraggeber. In der Regel gilt dann hier das Dienstvertragsrecht nach dem Bürgerlichen Gesetzbuch (BGB) §§611 ff. Wie der Vertrag gestaltet ist, richtet sich nach den Absprachen zwischen Dolmetscher und Auftragsgeber. (ADÜ Nord, 1999, S. 2-4)

Wird bei dem Gespräch eine Terminvereinbarung getroffen, handelt es sich um einen mündlichen Vertrag. Mündliche Verträge sind ebenso bindend wie schriftliche Verträge. (Frick, 2006, S. 1) Es wird trotzdem empfohlen sich für jeden Termin eine schriftliche Auftragsbestätigung einzuholen. In einer mündlichen Absprache sind alle Punkte besprochen worden und beide Parteien waren sich einig über den Einsatz. Das inhaltliche Verständnis der Punkte war womöglich aber ein anderes. (vgl. BDÜ, 2009, S. 72)

4.3 Wege der Dolmetscherbestellung

Es gibt viele Wege einen Dolmetscher zu bestellen. Kennt der taube Kunde einen Dolmetscher, so kann er ihn direkt kontaktieren. Eine weitere Möglichkeit bieten Dolmetschervermittlungszentralen, diese sind oft an die Gehörlosenverbände angebunden und verfügen über Dolmetscherkarteien. (DGSD, 2012a) Zudem besteht die Möglichkeit einen Dolmetscher bei einem der Landesverbände der Gebärdensprachdolmetscher zu bestellen, auch diese bieten oft einen Service der Dolmetschervermittlung an, oder es gibt eine Auflistung der Mitglieder des Verbandes mit Kontaktmöglichkeiten. So zum Beispiel auch auf der Internetpräsenz des Berufsfachverband der Gebärdensprachdolmetscherinnen Baden-Württemberg e.V. unter dem Punkt „Dolmetscher finden“ auf www.bgd-bw.de/finden.html (Stand: 25. Mai 2012). Der taube Kunde kann natürlich auch Verwandte, Bekannte, das zugehörige Amt oder Ähnliche kontaktieren für ihn einen Dolmetscher zu bestellen, diese würden dann wieder die obengenannten Wege benutzen.

4.4 Medien der Kommunikation bei der Bestellung

Medien der Kommunikation sind alle Medien, die die Kommunikation zwischen zweien oder mehreren Menschen ermöglichen. Das wichtigste Medium dabei ist die menschliche Sprache. Durch Sprache können sich verbale und soziale Interaktionen vollziehen. Es kann sowohl der Körper in seiner Interaktion als Medium betrachtet werden, als auch andere Mittel wie Telefon, Brief und Internet. (Misoch, 2006, S. 19)

„Die Eigenschaften der Kommunikationsverfahren unterscheiden sich grundsätzlich nach:

- Komplexität der Inhalte
- Schnelligkeit der Zustellung (von Person zu Person)
- Vertraulichkeit
- Reproduzierbarkeit durch Speicherung
- Weiterverarbeitbarkeit durch Kopieren, Weiterleiten
- Archivierbarkeit (zit. nach Fidrich, 2004, S. 9)“

Um einen Dolmetscher zu bestellen, können viele verschiedene Medien der Kommunikation genutzt werden.

Es wurden keine aktuellen Forschungen über die Kommunikationsmittel der Taubengemeinschaft gefunden.

Die Auflistung der Medien der Kommunikation ist keinesfalls komplett und allgemeingültig. Die Kommunikationsformen stammen aus der Erfahrung der Autorin dieser Arbeit. Sie selbst nutzt diese im Kontakt mit tauben Menschen. Es handelt sich auch um Medien, welche die Autorin als Möglichkeit der Kommunikationsmöglichkeit tauber Menschen in Betracht zieht. Andere Formen der Kommunikation können bei der Auswertung der Befragung in Kapitel 6 auftreten und dort in den Ergebnissen untersucht werden.

Zudem wurde auch die Internetseite des Deutschen Gehörlosenbundes e.V. www.gehoerlosen-bund.de (Stand: 07. Mai 2012) betrachtet, welche Angebote zur Kontaktaufnahme in der Taubengemeinschaft dargeboten werden.

4.4.1 Persönliche Ansprache

Eine einfache und direkte Möglichkeit der Dolmetscherbestellung ist die „Persönliche Ansprache“. Hier kann der taube Kunde direkt den Dolmetscher ansprechen und sein Anliegen direkt besprechen.

Die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht wird oft als vorteilhaft gegenüber anderen Kommunikationsformen eingeschätzt (Glauer u.a., 2005, S. 54). Der Vorteil ist hierbei das Wegfallen technischer Mittel. (Misoch, 2006, S. 21) Das persönliche Gespräch ist ein sozialer Austausch, wobei sich die Sender- und Empfängerrolle der Gesprächspartner abwechselt. (ebenda, S. 34) Durch die Synchronizität des persönlichen Gesprächs, können Inhalte direkt ohne Zeitverzögerung besprochen werden. (ebenda, S. 54)

Anja C. Uhlig stellt bei ihren Beobachtungen in dem Buch „Ethnographie der Gehörlosen“ fest, dass besonders ältere taube Personen die direkte Kommunikation mit persönlicher Präsenz gegenüber technischer Hilfsmittel bevorzugen. (Uhlig, 2012, S. 164)

4.4.2 Brief

Ein eher konventionelles Kommunikationsverfahren sind Briefe. Mitteilungen in schriftlicher Form haben weiterhin eine wichtige Rolle. (Fidrich, 2004, S. 9) Die Vorteile bei der postalischen Kommunikation liegen in der hohen Erreichbarkeit und Vertraulichkeit. Die Übermittlung eines Briefes hat dennoch einen hohen Zeitaufwand und eine langsame Zustellung. (ebenda, S. 11)

Linda Humphrey empfiehlt Dolmetschern in ihrem Buch „The Professional Sign Language Interpreter's Handbook“ (2007), dass sie ihre Wohnadresse, aus Gründen der Privatsphäre und des eigenen Schutzes, nicht bekannt machen sollten. Falls jedoch eine Büroadresse besteht, kann diese bedenkenlos genutzt werden. (ebenda, S. 45)

4.4.3 Fax

Mit einem Telefaxgerät können handschriftliche oder gedruckte Texte sowie bildliche Darstellungen an ein anderes Faxgerät übermittelt werden. Die Übertragung geschieht über das Telekommunikationsnetz. (Hell, 1997, S. 14) Inzwischen ist es aber auch möglich Faxe als Dokument direkt an einen Computer zu senden. (vgl. Fidrich, 2004, S. 9)

Die Vorteile beim Fax als Kommunikationsverfahren bestehen darin, dass es eine schnelle Übertragung ermöglicht und Inhalte reproduzierbar sind. Nachteilig ist jedoch, dass Faxe häufig eine schlechte Lesbarkeit haben, besonders wenn sie per Hand geschrieben sind. (ebenda, S. 11) Ein Vorzug bei der Nutzung des Faxgeräts ist für taube Menschen besonders die Nutzung der Bildübertragung. Es können zum Beispiel Treffpunkte und Ortsangaben durch Planskizzen erläutert werden, anstatt auf umständliche schriftliche Umschreibungen zurückgreifen zu müssen. (Hell, 1997, S. 15)

Die Verwendung von Faxgeräten von tauben und schwerhörigen Kunden hat sich bei der Einführung schneller verbreitet als, als es zum Beispiel beim Schreibtelefon der Fall war. (ebenda, 14) Besonders ältere taube Menschen greifen oft noch auf das Fax als Kommunikationsmittel zurück. (Uhlig, 2012, S. 164)

4.4.4 SMS

Bei der Kommunikation mit SMS (Short Message Service) werden kurze Textnachrichten ausgetauscht. Die Nutzung von SMS geschieht meistens über das Mobiltelefon. Aber auch das Versenden vom Computer zum Mobiltelefon ist möglich. (Fidrich, 2004, S. 15) Durch die hohe Mobilität des Mobiltelefons können Nachrichten nahezu überall empfangen werden. Jedoch ist die Eingabe der Nachrichten durch eine häufig sehr kleine Tastatur sehr mühsam. Bei einigen Mobiltelefonen gibt es eine begrenzte Länge der Informationen. (ebenda, S. 19) Bei der Einführung des Mobiltelefons hatte es durch die Nutzung der SMS sofort einen großen Erfolg in der Taubengemeinschaft gehabt. (Uhlig, 2012, S. 164)

4.4.5 E-Mail

Die E-Mail gehört zu den meistgenutzten Internetdiensten. Bei der E-Mail handelt es sich um elektronische Post. Der Nutzer hat eine oder mehrere eigene Adresse, dessen Postfach er von seinem Mailserver abrufen kann. Die Kommunikation über E-Mail ist meistens eine eins-zu-eins-Kommunikation, kann aber auch an mehrere Empfänger versendet werden. Die E-Mail hat gegenüber der traditionellen Post mehr Nutzungsmöglichkeiten, da sie eine sehr schnelle Vermittlung hat. Inzwischen können E-Mails auch mit einem internetfähigen Mobiltelefon, sogenannten Smartphone, unterwegs abgerufen werden. (Misoch, 2006, S. 45)

Eine E-Mail kann auch multimedial genutzt werden. Es können Text-, Bild-, Audio-Komponenten und sogar Videoclips als Anhang versendet werden. (Frey, 1999, S. 32) Daraus lässt sich ableiten, dass es auch möglich ist gebärdensprachliche Videos aufzunehmen und per E-Mail zu übersenden.

Wenn man sich im Internet auf den Seiten von Berufsverbänden der Gebärdensprachdolmetscher, oder auf den Internetpräsenzen von selbstständigen Dolmetschern umschaut. So entdeckt man, dass in fast allen Fällen eine E-Mail-Adresse zur Kontaktaufnahme angeboten wird.

Die Nutzung von E-Mail-Diensten wird besonders von der älteren Generation in der Taubengemeinschaft genutzt. (Uhlig, 2012, S. 164)

4.4.6 Schreibtelefon

Vielen ist die Szene aus dem Film „Jenseits der Stille“ (1996) der Regisseurin Caroline Link bekannt. Das Telefon klingelt die kleine Lara, Tochter von tauben Eltern, geht ans Telefon. Es ist ihre Großmutter. Lara holt ihre Mutter. Diese steckt den Telefonhörer in ihr Schreibtelefon „telescrit 1005“ und fängt an zu tippen. (Minute 04:04)

Taube und Schwerhörige hatten 1977 das erste Mal die Möglichkeit das Telekommunikationsnetz mittels des neu eingeführten „Deutschen Schreibtelefons“ der Firma HGT zu nutzen. (vgl. Hell, 1997, S. 12) Die Kommunikation über Schreibtelefon kann nur passieren, wenn es mit einem

anderen Schreibtelefon verbunden ist. Die Nachrichten werden auf eine Schreibmaschine getippt und beim verbundenen Apparat auf einem kleinen LCD-Display oder auf einem Papierstreifen wiedergegeben. (vgl. ebenda, S. 11) Das Schreibtelefon gilt eher als eine technische Notlösung und bekam durch die vermehrte Nutzung von Fax und Bildtelefon große Konkurrenz. (vgl. ebenda, S. 13)

4.4.7 Bildtelefon, Videotelefonie über Mobiltelefon

Bei einem Bildtelefon werden gleichzeitig Bild und Ton übertragen, so dass es für hörende Menschen auch möglich ist Bildtelefone zu nutzen. Dies ist aber nur selten der Fall, da das Bildtelefon unter hörenden Menschen weitestgehend unbekannt ist. Bei der Kommunikation über Bildtelefon mit tauben Menschen wird die Gebärdensprache genutzt. Der Bildausschnitt des Telefons ist jedoch begrenzt und es muss direkt vor dem Telefon Platz genommen werden. (Uhlig, 2012, S. 162)

Anja C. Uhlig beobachtet, dass das Bild-Telefonieren mittels Internet allmählich die kleinen Bildtelefone ersetze. (ebenda, S. 41)

Auch über das Mobiltelefon ist eine Videotelefonie möglich. Die Voraussetzung hierfür sind eine sehr starke Netzverbindung (UMTS) und ein dafür adäquates Mobiltelefon. Die Kosten hierbei sind in Deutschland jedoch enorm. Diese Anmerkungen ergeben sich aus den Beobachtungen der Autorin dieser Arbeit. Es wurden keine weiteren Untersuchungen hierfür gefunden.

4.4.8 Kontaktformular auf einer Internetpräsenz

Unter dem Punkt 4.4.5 wurde beschrieben, dass von fast allen tätigen Dolmetschern eine E-Mail-Adresse angeboten wird. Manchmal wird zusätzlich ein Kontaktformular angezeigt, wie zum Beispiel auf der Internetpräsenz der Dolmetschfirma „Gebärdensprachdolmetschservice“ auf www.gsds-berlin.de/kontakt-anfahrt (Stand: 24. Mai 2012). Hier kann man für die Dolmetscherbestellung seinen Namen, seine E-Mail-Adresse, seine

Telefonnummer, den gewünschten Zeitraum und sonstige Anmerkungen angeben. Klickt man auf „Senden“ so wird dem Inhaber der Internetseite eine E-Mail mit allen angegebenen Informationen gesendet. Die Autorin dieser Arbeit sieht in Kontaktformularen einen großen Vorteil. Den Kunden wird an Hand von Vorgaben eine schnelle Eingabe ermöglicht.

4.4.9 Instant Messenger

Die Nutzung eines Instant Messengers geschieht durch ein Programm. Dieses muss der Nutzer auf seinem Computer oder Mobiltelefon im Vorhinein installieren. Die Grundfunktion des Instant Messengers ist der Einzelchat mit zwei Teilnehmern in schriftlicher Form. Es können je nach Anbieter auch andere Medien bei der technisch-vermittelten Kommunikation genutzt werden, wie Video- oder Audioübertragung. (Glauer u.a., 2005, S. 15)

Es gibt viele verschiedene Anbieter von Instant-Messaging. (ebenda, S. 16) Das Instant Messaging ist eine synchrone Kommunikation. Die Voraussetzung hierfür ist jedoch, dass die kommunizierenden Nutzer gleichzeitig mit dem Netzwerk verbunden sind. (ebenda, S. 19)

Die Kontaktaufnahme beim Instant Messaging geschieht über die Kontaktliste/Freundesliste. In dieser Freundesliste kann der Nutzer ähnlich eines Adressbuchs Daten von anderen Nutzern aufnehmen. (ebenda, S. 27)

Unter den Kontaktdaten des Deutschen Gehörlosenbundes e.V. www.gehoerlosen-bund.de (Stand: 07. Mai 2012) wird mittwochs eine Sprechzeit zum chatten angeboten bei „oovoo“, „Skype“, „ichat“ und „MSN“. Die Besonderheit bei den ersten drei Anbietern ist, dass die Kommunikation hauptsächlich durch Videoübertragung geschieht.

4.4.10 Relay-Dienst

Bei einem Relay-Dienst haben hörgeschädigte Menschen die Möglichkeit einen Anbieter, per Videotelefonie oder per Schriftsprache anzurufen und dieser leitet den Anruf an die gewünschte Person weiter und übermittelt bei der

Kommunikation entweder mit einem Schriftdolmetscher oder einem Gebärdensprachdolmetscher.

Einer dieser Dienste in Deutschland ist Tess – Sign & Script Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH. Tess bietet den Dienst TeSign, für Anrufe mit Videotelefonie bzw. TeScript für Anrufe mit Schriftsprache an. Hörgeschädigte Menschen, die über eine gute Lautsprachkompetenz verfügen und für sich selbst sprechen möchten, haben auch die Möglichkeit über eine separate Telefonleitung selbst mit dem Telefonpartner zu sprechen, die Antwort wird ihnen dann per Schriftdolmetscher übermittelt. Hörende Menschen haben auch die Möglichkeit den Dienst von Tess zu nutzen. Sie können den Relay-Dienst anrufen und danach ruft dann der Dolmetscher für sie den gewünschten Gesprächspartner an. (vgl. Tess, 2012a, S. 1f) Für die Nutzung von Tess müssen sich hörgeschädigte Menschen anmelden. Sie zahlen eine monatliche Grundgebühr und nochmals für jede angebrochene Minute einen Betrag. Hörende Nutzer müssen sich nicht vorher anmelden. Sie zahlen nur pro Minute einen Beitrag, der ihnen vom ihrem Telefonanbieter in Rechnung gestellt wird. (Tess, 2012b)

4.4.11 Soziales Netzwerk

In Deutschland gibt es mehr als hundert soziale Netzwerke im Internet. Die Nutzerzahlen des Sozialen Netzwerkes „Facebook“ wachsen besonders rasant. Weltweit kommen täglich etwa 200.000 neue Mitglieder hinzu. (Huber, 2008, S. 201) Seit September 2006 kann jeder Mensch Mitglied von Facebook werden. Auf facebook.com kann jedes Mitglied sich eine eigene Seite einrichten und mit verschiedenen Inhalten füllen. (vgl. ebenda, S. 96) Für die Kommunikation bietet Facebook die Funktion „Nachricht“ an. Diese Nachricht geht nur an die angegebenen Empfänger und ist nicht öffentlich einsehbar. (Ambühl, 2012, S. 829) In Nachrichten können auch Videobotschaften versendet werden. Diese können direkt in Facebook mittels Webcam aufgenommen werden. (ebenda, S. 1025) Facebook kann auch über das Mobiltelefon genutzt werden. Dazu muss nur die dazugehörige Applikation auf dem Mobiltelefon installiert werden. (ebenda, S. 977)

Benedikt Feldmann erzählt in seinem Vortrag „Die Deutsche Gehörlosen-Jugend – meine persönlichen Erfahrungen und meinen Beobachtungen als Jugendarbeiter“ am 26. Mai 2010 an der Hochschule Magdeburg-Stendal, dass Facebook inzwischen ein stark genutztes Medium von tauben Menschen ist.

Ob Facebook oder auch die anderen Medien der Kommunikation bei der Dolmetscherbestellung genutzt werden, soll in der Befragung „Von Fax bis Facebook: Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden um einen Dolmetscher zu bestellen?“ in den nächsten Kapitel untersucht werden.

5 Befragung „Kommunikationsformen von tauben Kunden bei der Dolmetscherbestellung“

5.1 Methode

Möchte man die Frage „Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden um einen Dolmetscher zu bestellen?“ beantworten, bieten sich die Methoden der empirischen Sozialforschung an. Sie beruhen auf der systematischen Sammlung von Erfahrungen über die Realität und ihrer Auswertung. (vgl. Brosius/Koschel, 2001, S. 17) Für die Beantwortung der Frage wurde die Methode der Datenerhebung gewählt. Da einige Medien der Kommunikation der Taubengemeinschaft bekannt sind, soll geprüft werden, welche genutzt werden und wie viel. Infolgedessen wurde sich bei der Datenerhebung für die Befragung entschieden. Bei einer Befragung erforscht man vorwiegend Einstellungen und Meinungen. (vgl. ebenda, S. 19)

Befragungen können als ein persönliches Interview von Angesicht zu Angesicht, oder auch per Telefon durchgeführt werden. Des Weiteren besteht die Möglichkeit der schriftlichen Befragung. (ebenda, S.130)

Bei dieser Arbeit wird mit der Methode der schriftlichen Befragung gearbeitet. Mit schriftlichen Befragungen kann eine große Anzahl von Befragten erreicht werden. Sie sind in der Regel kostengünstiger und zeitsparender. (Atteslander, 2003, S. 175) Dadurch erweist sich diese Methode besonders für eine Bachelor-Arbeit mit einem kurzen zeitlichen Rahmen als vorteilhaft.

Ein Nachteil der schriftlichen Befragung ist, dass die Befragungssituation kaum kontrollierbar ist. (ebenda, S. 175) Überdies kennt man nicht die Situation, in dem der Fragebogen ausgefüllt wurde, wie zum Beispiel den Gemütszustand des Befragten. Es gibt keine Kontrolle, ob auch tatsächlich die ausgewählte Person antwortet, oder zum Beispiel der Sekretär. (vgl. Brosius/Koschel, 2001, S. 132)

Als vorteilhaft erweist sich jedoch, dass durch den Wegfall eines Interviewers auch eine mögliche Fehlerquelle wegfällt. (Atteslander, 2003, S. 175) Zudem

bleibt eine Beeinflussung des Befragten durch den Interviewer aus. Eine neutrale Haltung des Interviewers ohne Beeinflussung sei in einer menschlichen Interaktion nicht möglich. (vgl. ebenda, S. 152)

Durch die Verbreitung des Internets hat sich auch die Möglichkeit der Online-Befragung entwickelt. (Brosius/Koschel, 2001, S. 139) Einer der Vorteile einer schriftlichen Befragung über das Internet liegen vor allem im schnellen Rücklauf. Ohne einen größeren Mehraufwand können große Stichproben oder sogar Vollerhebungen untersucht werden. Hierbei ist jedoch zu beachten, dass der Fragebogen keine komplexen Sachverhalte aufweisen sollte, da diese nur ungern im Internet bearbeitet werden. Schwierigkeiten könnte es bei der Darstellung auf dem Computer geben, weil unterschiedliche Internetbrowser benutzt werden. (vgl. ebenda, S. 140f)

Bei der Online-Befragung gibt es drei unterschiedliche Grundformen die E-Mail-Befragungen, die Web-Befragungen und Sonderformen, wie Befragungen in Chats. (Taddicken, 2008, S.39) In dieser Arbeit wurde sich für die Form der Web-Befragung entschieden. Die Befragung wird auf einem externen Server abgelegt und auch dort beantwortet. Durch vorgefertigte Anwendungen, benötigt man zum Erstellen eines Fragebogens kein großes technisches Fachwissen. (ebenda, S. 40)

5.2 Auswahl der Probanden

Für die Befragung scheinen zuerst die tauben Kunden als die geeignete Probandengruppe, da diese selbst den Dolmetscher wählen und damit auch die Kommunikationsform zur Bestellung aussuchen. Ein Großteil der tauben Menschen hat jedoch Schwierigkeiten mit der deutschen Lautsprache (siehe Kapitel 2.2). Somit ist die Methode der schriftlichen Befragung für diese Probandengruppe ungeeignet. Um jedoch eine große Anzahl an Meinungen zu bekommen, wird bei der Auswahl auf einen Umweg zurückgegriffen. Als Probandengruppe wird die Gruppe der Gebärdensprachdolmetscher gewählt, da

bei ihnen die Auftragsbestellungen über verschiedene Formen von Kommunikationen eingehen.

Für die Befragung kommen alle Personen in Frage, die als Gebärdensprachdolmetscher tätig sind. Der Berufstitel „Gebärdensprachdolmetscher“ ist kein geschützter Beruf (siehe Kapitel 3.1.), infolgedessen ist ein geprüfter Abschluss für die Beantwortung keine Voraussetzung.

Im Internet wurden E-Mail-Adressen von Gebärdensprachdolmetschern zusammengesucht. Es wurde beobachtet, dass fast alle Gebärdensprachdolmetscher als Kontaktmöglichkeit eine E-Mail-Adresse angeben (siehe Kapitel 4.4.5.). Die Suche erfolgte auf Seiten von Berufsverbänden, Dolmetschervermittlungszentralen und Seiten wie www.deafbase.de (Stand: 03. Mai 2012). Bei der Suche wurde besonders beachtet, dass jedes Bundesland vertreten ist. Insgesamt wurden E-Mail-Adressen von 371 Gebärdensprachdolmetschern aus ganz Deutschland ermittelt.

5.3 Repräsentativität

Die Grundgesamtheit einer Forschung ist die Objektmenge, über die in einer Untersuchung Aussagen getroffen werden sollen. (Brosius/Koschel, 2001, S. 78) In dieser Arbeit ist die Grundgesamtheit die Gruppe der „Gebärdensprachdolmetscher“ (siehe Kapitel 5.2.). Für die Untersuchung der Grundgesamtheit sind zwei Sachverhalte wichtig: Ist die Grundgesamtheit bekannt oder unbekannt? Ist die Grundgesamtheit endlich oder unendlich? (Brosius/Koschel, 2001, S. 79) Da es keine genaue Untersuchung über die Anzahl der Gebärdensprachdolmetscher in Deutschland gibt (siehe Kapitel 3.1), ist die Grundgesamtheit unbekannt und unendlich. Somit kann bei dieser Umfrage nur ein Teil der Grundgesamtheit gemessen werden.

Bei Teilerhebungen sollen trotz der kleinen Anzahl untersuchter Elemente Aussagen über die Grundgesamtheit getroffen werden. Dieser Zustand ist nur durch eine Zufallsstichprobe herzustellen. (Brosius/Koschel, 2001, S. 80) Da die

Grundgesamtheit nicht bekannt ist, müsste zunächst eine genauere Erhebung dieser durchgeführt werden, um dann eine repräsentative Stichprobe ziehen zu können. Der zeitliche Rahmen einer Bachelor-Arbeit lässt dies nicht zu.

Bei dieser Arbeit wurde eine „ad-hoc“-Auswahl getätigt. Die Stichprobe wird kurzfristig (ad-hoc) und zum Zweck der Untersuchung gezogen (siehe Kapitel 5.2., 2. Abschnitt). Folglich kann hier nicht von repräsentativen Ergebnissen gesprochen werden, sondern von Trends der Grundgesamtheit. (Wydra, 2007, S. 1)

5.4 Hypothesen und Leitfragen

Hypothesen sind fester Bestandteil in wissenschaftlichen Prozessen. Sie fungieren als Erkenntnisprozess. Zuerst wird eine allgemeine Theorie in Form einer Hypothese aufgestellt, die in ein empirisches Vorgehen eingearbeitet wird, in diesem Fall eine Befragung. Aus den Ergebnissen werden wiederum Rückschlüsse auf die Hypothese gezogen. (Brosius/Koschel, 2001, S. 31)

Bei der Formulierung von Hypothesen ist darauf zu achten, dass sie widerspruchsfrei und empirisch überprüfbar sind. Hypothesen müssen ohne Einschränkungen für alle Gruppen, Gruppenmitglieder, Rangstufen und Gruppennormen gelten. (vgl. Atteslander, 2003, S. 49)

Die Hypothese und Leitfragen dieser Arbeit stützen sich auf das in den Kapitel 2 bis 4 erworbene Wissen.

Hypothese: Taube Kunden verwenden bei der Dolmetscherbestellung mindestens zu 50% „oft“ bis „immer“ visuelle Kommunikationsformen.

Leitfrage 1: Besitzen die teilnehmenden Gebärdensprachdolmetscher einen Abschluss?

Leitfrage 2: Stehen die tauben Kunden direkt mit dem Dolmetscher im Kontakt?

Leitfrage 3: Übernehmen taube Kunden Aufgaben bei der Dolmetscherbestellung?

Leitfrage 4: Werden visuelle Medien angeboten?

Leitfrage 5: Werden Kommunikationsmittel angeboten, die von der Taubengemeinschaft gewünscht werden?

5.5 Erstellung des Fragebogens

Auf Grundlage der oben formulierten Hypothese und Leitfragen wird der Fragebogen entwickelt.

Nach der theoretischen Überlegung des Inhalts teilt man die Fragestellungen in Dimensionen auf. (Brosius/Koschel, 2001, S. 150) Die Dimensionen dieser Arbeit sind:

- Fragen zur Person
- Fragen zum Beruf
- Fragen zum Kundenstamm
- Fragen zur Dolmetscherbestellungen
- Anmerkungen/Kommentare

Nun werden die Fragen formuliert, die später auch dem Befragten vorgelegt werden.

Ein Fragebogen sollte immer mit ein paar Eisbrecherfragen beginnen. Es sollten Fragen sein, zu dem jeder etwas zu sagen hat und die zum weiteren Beantworten motivieren. (vgl. Brosius/Koschel, 2001, S. 123f) In diesem Fragebogen sind die Dimensionen „Fragen zur Person“ und „Fragen zum Beruf“ die sogenannten Eisbrecherfragen. Die ersten acht Fragen des Fragebogens sind für die Befragten leicht zu beantworten. Bei der Frage nach dem Abschluss (siehe Frage 4) wird den Befragten angeboten „Keine Angabe“ zu machen, da beobachtet wurde, dass es einigen Dolmetschern unangenehm ist diese Frage zu beantworten. Die ersten zwei Dimensionen dienen zudem dazu, ein genaueres Bild über die Probanden zu bekommen, die an der Befragung teilnehmen.

Die Fragen der Dimension „Fragen zum Kundenstamm“ sind die sogenannten Überleiterfragen. Überleiterfragen geben dem Befragten die Möglichkeit das vorige Thema abzuschließen und sich auf den neuen Themenblock einzustellen. (ebenda, S. 124) Außerdem bietet diese Dimension Befragten die Möglichkeit sich mit dem eigenen Kundenstamm zu beschäftigen: Wie teilt er sich auf? Wer sind die eigentlichen tauben Kunden? Dies soll den Befragten erleichtern die eigentlich wichtige Dimension „Fragen zur Dolmetscherbestellung“ zu beantworten.

Es besteht grundsätzlich ein Unterschied zwischen offenen und geschlossenen Fragen. Bei offenen Fragen können die Befragten im Textfeld selbst ihre Antwort eingeben. Bei geschlossenen Fragen werden den Befragten Antwortmöglichkeiten vorgegeben. (Schuchmann, 2011, S. 59) In dieser Arbeit gibt es dreizehn geschlossene Fragen und sechs offene Fragen. Ein Nachteil von offenen Fragen ist, dass sie sehr zeitaufwendig sein können. (vgl. ebenda, S. 60) Aus diesem Grund werden in dieser Arbeit nur offene Fragen gestellt, bei denen einfache Zahlenangaben zu tätigen sind. Eine Ausnahme stellt die letzte Frage. Es wird ein offenes Textfeld angeboten, in dem die Befragten ihre Anmerkungen und Kommentare zum Fragebogen machen können. Frage 8, 15, 16, 17 sind im Grunde geschlossene Fragen, es wird jedoch jeweils ein offenes Textfeld angeboten, in dem die Befragten eigene Punkte ergänzen können, die in den Kapiteln zwei bis vier nicht erarbeitet wurden. Zudem werden bei Frage 16 Textfelder hinter den Kommunikationsmitteln angeboten, um zu präzisieren, welches Programm dabei genutzt wird.

Die Fragen 13, 14, 15, 17, 18 der Dimension „Fragen zur Dolmetscherbestellung“ sind sogenannte ordinale Skalen. Es werden numerische Aussagen über die Abfolge von Tatbeständen zwischen Extrempunkten gemacht. Somit können Aussagen über die Abfolge der Stärke der gemessenen Eigenschaften gemacht werden. (Atteslander, 2003, S. 257) Bei der Skalierung wird darauf geachtet, dass es keine Möglichkeit der Mitteposition gibt, um eine Tendenz über die Meinung der Befragten zu erzwingen.

Bei der Formulierung der Fragen wird stets darauf geachtet, dass sie einfach zu verstehen sind. Dies wird durch eindimensionale, konkrete und kurz formulierte Fragen erzielt. (vgl. ebenda, S. 61ff)

5.6 Pretest

Bei einem neu entwickelten Fragebogen sollte ein Pretest durchgeführt werden. Es wird eine kleine Anzahl von Probebefragten ausgewählt. Diese soll den vorgefertigten Fragebogen ausfüllen und ihre Bedenken und Erfahrungen dokumentieren. (Schumann, 2011, S. 76)

Für diesen Fragebogen wurde ein Pretest mit sechs Studentinnen des 6. Semesters des Studiengangs Gebärdensprachdolmetschen B.A. an der Hochschule Magdeburg-Stendal durchgeführt. Die Probanden beim Pretest sollten dieselben Merkmale haben wie die Grundgesamtheit. (vgl. Atteslander, 2003, S. 330) Die Studentinnen befinden sich alle im Praxissemester und sind so mit dem Berufsbild Gebärdensprachdolmetschen bekannt.

Bei der Untersuchung des Pretests ist vor allem auf die Zuverlässigkeit und Gültigkeit, die Verständlichkeit von Fragen, die Eindeutigkeit von Kategorien und die konkreten Erhebungsprobleme zu achten. (ebenda, S. 330)

Für den Pretest wurde der Fragebogen dupliziert und zu jeder Frage ein zusätzliches Textfeld angeboten, in dem Befragte ihre Bedenken und Erfahrungen schildern konnten. Der Pretest startete am 07. Mai 2012 und konnte bis zum 13. Mai 2012 beantwortet werden. Die Ergebnisse wurden danach in den Fragebogen für die Hauptuntersuchung eingearbeitet. Es wurde zweimal die Reihenfolge von Fragen geändert und Fragen wurden konkretisiert.

Die Probanden des Pretest nahmen nicht an der Hauptuntersuchung teil.

5.7 Erhebung der Daten

Der Fragebogen wurde auf der Internetseite www.onlineumfragen.com erstellt. Am 14. Mai 2012 um 08:00 Uhr wurde der Fragebogen für die Probanden zugänglich gemacht. Zeitgleich bekamen die Probanden eine Einladungsmail geschickt (siehe Anhang i). Diese erhielt einen Direktlink zum Fragebogen inklusive persönlichem Passwort. Die Probanden hatten bis 23:59 Uhr am 04. Juni 2012 Zeit den Fragebogen zu beantworten. Am 28. Mai 2012 um 23:00 Uhr wurde eine Erinnerungsmail an diejenigen, die noch nicht bei der Befragung teilgenommen hatten, gesendet.

Nach Beendigung der Testphase wurden die Daten von der Internetseite heruntergeladen und statistisch mit dem Programm „Microsoft Office Excel“ aufgearbeitet.

5.8 Fragebogenauswertung

An der Befragung nehmen 125 Dolmetscher teil. In Kapitel 5.2 wird festgelegt, dass alle als Probanden in Frage kommen, die als Gebärdensprachdolmetscher tätig sind. Bei Frage 6 geben zwei Dolmetscher an, dass sie derzeit nicht tätig seien und ein Dolmetscher beantwortet die Frage nicht (siehe Frage 6, Anhang iii). Infolgedessen werden die Antworten der drei aus den Ergebnissen ausgefiltert. Das macht einen Rücklauf von 122 gültigen Fragebögen (32,88 Prozent).

Mit einer Rücklaufrate von etwa jedem dritten angefragten Dolmetscher zeigt die Befragung eine zufriedenstellende Anzahl an Antworten. Sowohl einige Dolmetscher als auch der Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V. zeigen Interesse an den Ergebnissen und bitten um eine Veröffentlichung der Ergebnisse. Daraus lässt sich vermuten, dass das Thema „Kommunikationsmittel bei der Dolmetscherbestellung“ für Dolmetscher relevant ist.

6 Darstellung der Ergebnisse und Ergebnisdiskussion

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse der Befragung ausschnittsweise dargestellt und diskutiert. Eine allgemeine Auflistung der Ergebnisse befindet sich im Anhang iii. Das Augenmerk der Analyse wird auf die Dimension „Fragen zur Dolmetscherbestellung“ gelegt. Die in Kapitel 5.4 aufgestellte Hypothese wird überprüft. Am Ende des Kapitels werden die Ergebnisse zusammengefasst.

6.1 Fragen zur Person

6.1.1 Ergebnisse

In der ersten Dimension werden allgemeine Fragen zur Person gestellt. Von den 122 tätigen Gebärdensprachdolmetschern, die an der Umfrage teilnehmen, sind 110 Frauen und 12 Männer (siehe Frage 1, Anhang iii). Die Befragten sind zwischen 22 und 52 Jahre alt. Das durchschnittliche Alter liegt bei 34,93 Jahren (siehe Frage 2, Anhang iii).

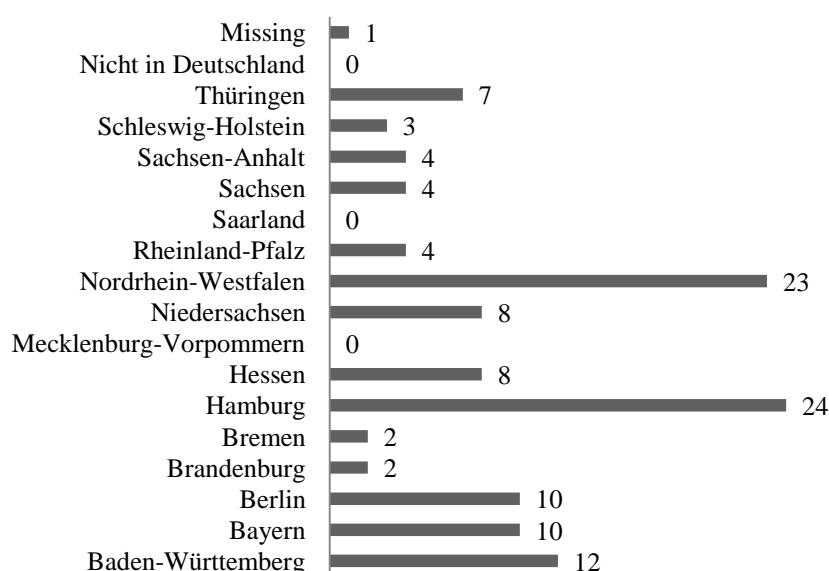


Abb. 1: Wohnort der Probanden (N=122)

Aus 14 der 16 Bundesländer Deutschlands kommen mindestens zwei Rückläufe. Aus Mecklenburg-Vorpommern und dem Saarland gibt es keine ausgefüllten Fragebögen. Kein Dolmetscher gibt an nicht in Deutschland zu wohnen. Ein Dolmetscher macht keine Angabe zu seinem Wohnort. Die Bundesländer mit der

höchsten Teilnehmerzahl sind Nordrhein-Westfalen mit 23 Rückläufen und Hamburg mit 24 Rückläufen.

6.1.2 Diskussion

Die Befragung weist eine hohe Anzahl weiblicher Teilnehmerinnen auf. Der Löwenanteil der Gebärdensprachdolmetscher in Deutschland ist weiblich. Folglich zeigt diese Zahl keine Auffälligkeiten. (vgl. BGSD, 2002, S. 248)

Die ältesten Teilnehmer sind mit 52 Jahren noch weit vom Renteneintrittsalter entfernt. Es lässt sich darauf schließen, dass der Beruf noch eine sehr junge Profession ist (siehe Kapitel 3.1). Im Allgemeinen kann man über die Altersstruktur der Teilnehmer dieser Befragung sagen, dass sich zwischen dem angegebenen Alter von 22 bis 52 Jahren eine ausgewogene Struktur erkennen lässt (siehe Frage 2, Anhang iii).

Bei der Auswahl der Probanden wurde darauf geachtet, dass Dolmetscher aus jedem Bundesland eingeladen wurden (siehe Kapitel 5.2). Bereits bei der Erstellung der Einladungsliste wurden nur wenige E-Mail-Adressen aus dem Saarland und Mecklenburg-Vorpommern gefunden. Dadurch ist die ausbleibende Teilnahme von Dolmetschern dieser Bundesländer nicht überraschend. Die hohe Beteiligung aus Hamburg könnte an der hohen Mitgliederzahl des Berufsverbandes der Gebärdensprachdolmetscher/innen e.V. in Norddeutschland mit 75 Teilnehmern liegen. Die meisten der Dolmetscher haben eine Hamburger Vorwahl als Festnetznummer, woraus sich schließen lässt, dass sie in Hamburg leben beziehungsweise ihr Büro in Hamburg haben. (BGN, 2012) Gleiches gilt für Nordrhein-Westfalen. Der Berufsverband der GebärdensprachdolmetscherInnen NRW weist mit 94 Mitgliedern eine noch höhere Mitgliederanzahl auf. (Berufsverband der GebärdensprachdolmetscherInnen NRW, 2012)

6.2 Fragen zum Beruf

6.2.1 Ergebnisse

Als erstes wurden die Probanden in der Dimension „Fragen zum Beruf“ gefragt, ob sie einen Abschluss als Gebärdensprachdolmetscher besitzen.

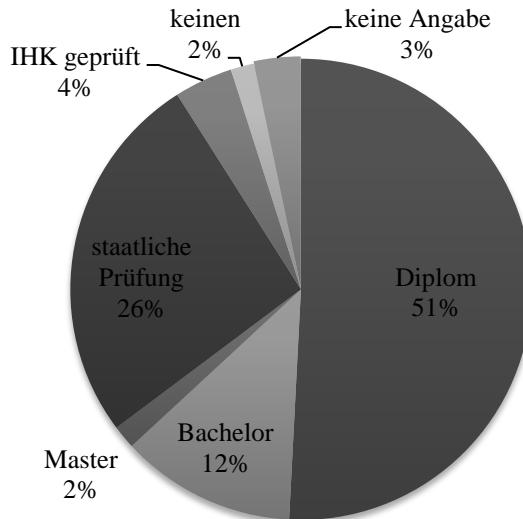


Abb. 2: Abschluss der Probanden (N=122)

Etwa die Hälfte der Befragten kann ein Diplom vorweisen. Mit 26 Prozent folgen die Dolmetscher mit einer staatlichen Prüfung. Dolmetscher mit einem Bachelor-Abschluss sind mit zwölf Prozent vertreten. Zwei Prozent der Befragten haben einen Master-Abschluss. Das macht insgesamt 91 Prozent der Dolmetscher aus, die einen strafrechtlich geschützten Abschluss haben. Die restlichen neun Prozent teilen sich in IHK geprüfte Dolmetscher, Dolmetscher die keinen Abschluss haben und Dolmetscher die keine Angabe machen wollen.

Im Durchschnitt haben die Befragten im Jahr 2004 angefangen zu arbeiten. Es werden Angaben vom Jahr 1985 bis zum Jahr 2012 gemacht (siehe Frage 5, Anhang iii).

In Tabelle 1 wird das Jahr in dem die Dolmetscher, die keinen Abschluss haben oder keine Angabe gemacht haben, mit dem Jahr gegenübergestellt, in dem sie angefangen haben zu arbeiten. Die zwei Dolmetscher ohne Abschluss weisen schon langjährige Berufserfahrung auf. Die Dolmetscher die keine Angaben machen, haben zwischen 1997 und 2005 angefangen zu arbeiten.

| Berufsanfang (Jahr) | keinen Abschluss | keine Angabe |
|---------------------|------------------|--------------|
| 1985 | 1 | 0 |
| 1987 | 0 | 1 |
| 1992 | 1 | 0 |
| 1997 | 0 | 1 |
| 2001 | 0 | 1 |
| 2005 | 0 | 1 |
| Total | 2 | 4 |

Tab. 1: Vergleich Abschluss und Berufsanfang

109 Probanden geben an hauptberuflich als Dolmetscher tätig zu sein. Der Rest ist nebenberuflich tätig (siehe Frage 7, Anhang iii).

Der Großteil mit 109 Probanden arbeitet selbstständig als Dolmetscher. Das macht etwa 89 Prozent der teilnehmenden Dolmetscher aus. Die Dolmetscher haben die Möglichkeit der Mehrfachantwort. Alle Befragten machen mindestens ein Häkchen. Es werden fünf weitere Häkchen gemacht (siehe Frage 8, Anhang iii).

6.2.2 Diskussion

Eine der Leitfragen bei der Erstellung des Fragebogens ist, ob die Dolmetscher einen Abschluss besitzen. Sie begründet sich aus der Überlegung, ob die Dolmetscher sich den wachsenden Ansprüchen der Taubengemeinschaft anpassen (siehe Kapitel 2.4). In dieser Befragung geben über 90% der Dolmetscher an einen Abschluss in Form eines akademischen Grades beziehungsweise einer staatlichen Prüfung zu haben. Es kann daher davon ausgegangen werden, dass die Dolmetscher dem Wunsch nach Professionalisierung und Qualifizierung nachgehen. Nur zwei Dolmetscher geben an keinen Abschluss zu haben. Beide haben schon langjährige Berufserfahrung (siehe Tab. 1). Es wird vermutet, dass beide aus einem anderen Tätigkeitsfeld kommen und durch die Zusammenarbeit mit tauben Menschen in die Rolle eines Dolmetschers geraten sind (siehe Kapitel 3.1). Über die Tätigkeit der Dolmetscher, die keine Angaben gemacht haben, können an Hand der Tabelle 1 keine Aussagen getroffen werden.

Das Berufseintrittsjahr weist eine sehr ausgewogene Verteilung auf (siehe Frage 5, Anhang iii). Es ist anzunehmen, dass das Thema dieser Arbeit auch für Dolmetscher mit langjähriger Berufserfahrung interessant ist. Die technischen Hilfsmittel bei der Dolmetscherbestellung sind durch die rasante technische Entwicklung immer im Wandel.

Die Dolmetscher in Deutschland arbeiten überwiegend selbstständig (siehe Kapitel 3.1), demzufolge könnte auch die große Menge Selbstständiger in dieser Arbeit begründet werden. Ebenso wird vermutet, dass die Motivation der Teilnahme angestellter Dolmetscher relativ gering ist, da das Büro möglicherweise mehr mit tauben Kunden bezüglich Dolmetscherbestellung im Kontakt steht. Um Antworten von Dolmetschfirmen und einigen Dolmetschverbindungen zu erhalten, müssten auch die Bürokräfte mit in die Befragung einbezogen werden. Dies wurde schon vor der Erstellung des Fragebogens bedacht und abgelehnt. In dieser Untersuchung soll ein Augenmerk auf die direkte Kommunikation von tauben Kunden und Dolmetscher gelegt werden, da diese auch Auswirkung auf die Beziehung beider hat. Somit erweist sich der hohe Anteil an hauptberuflichen und selbstständigen Dolmetschern als vorteilhaft. Durch ihre Arbeitsweise stehen die meisten der Dolmetscher mit den tauben Kunden direkt im Kontakt.

Infolge des weiten Spektrums an Berufserfahrung, Alter und Wohnort bei den Antworten der Teilnehmenden in den ersten zwei Dimensionen dieser Befragung können in Kapitel 6.4 die Trends bei der Dolmetscherbestellung untersucht werden.

6.3 Fragen zum Kundenstamm

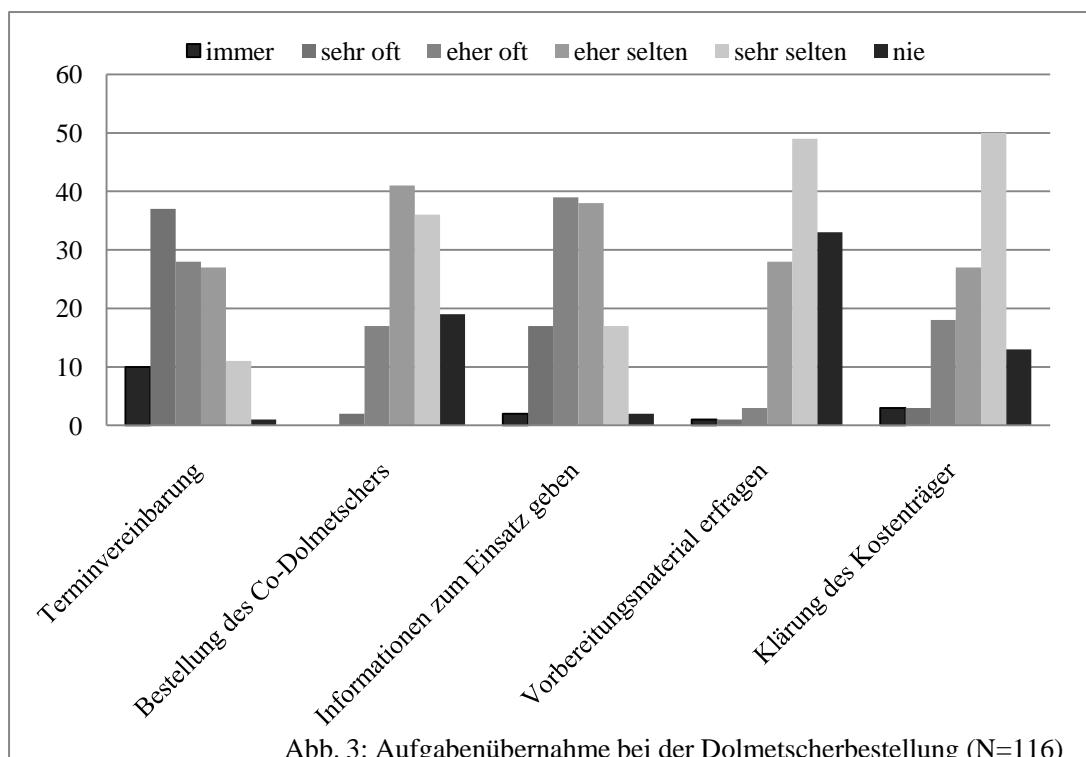
Die Fragen zum Kundenstamm sind die sogenannten Überleiterfragen (siehe Kapitel 5.5). Es soll nach verschiedenen Merkmalen wie Anzahl männlicher und weiblicher Kunden, Hörstatus und Alter die Aufteilung des eigenen Kundenstamms überlegt werden.

Viele der Dolmetscher geben in den Anmerkungen und Kommentaren an, dass diese Zahlen nur grob geschätzt seien und mitunter auch falsch sein könnten (siehe Frage 19, Anhang iii). Aus diesem Grund wird von einer genaueren Untersuchung dieser Dimension abgesehen.

6.4 Fragen zur Dolmetscherbestellung

6.4.1 Ergebnisse

Die Probanden geben an, dass im Durchschnitt 56,33 Prozent der Einsätze direkt durch taube Kunden bestellt werden. Signifikant ist bei den Antworten der Frage 12, dass zwei Dolmetscher angeben, hundert Prozent der Einsätze würden direkt durch taube Kunden bestellt (siehe Frage 12, Anhang iii).



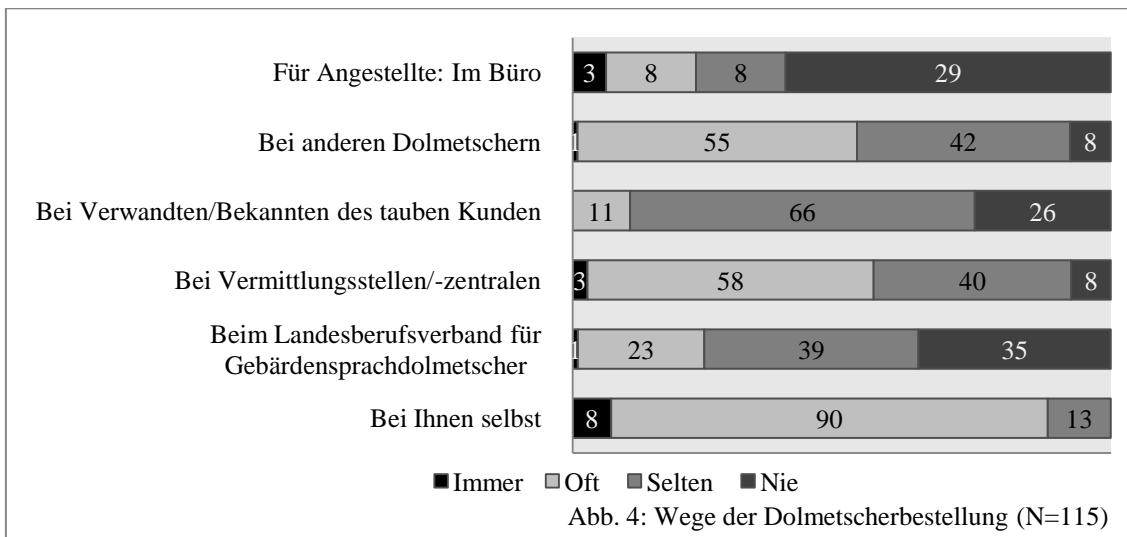
Bei der Frage 13, welche Aufgaben übernimmt der taube Kunde bei der Dolmetscherbestellung, haben die Dolmetscher die Möglichkeiten bei einer Skala mit sechs Einheiten von „immer“ bis „nie“ abzustimmen. Es werden Aufgaben abgefragt, wie die Terminvereinbarung, die Bestellung des Co- Dolmetschers, ob

sie Informationen zum Einsatz geben beziehungsweise Vorbereitungsmaterial erfragen und die Klärung des Kostenträgers.

Keine der Aufgaben kann eine hohe Antwortdichte bei der Einheit „immer“ vorweisen. Nur die Terminvereinbarung wird nach Meinung von etwa 32,5 Prozent der Befragten sehr oft von tauben Kunden übernommen. Uneinigkeit herrscht beim Punkt „Informationen zum Einsatz“. Es besteht eine ausgeglichene Meinung der Seiten von „eher oft“ zu „immer“ und von „eher selten“ zu „nie“. Die Bestellung eines Co-Dolmetschers wird nach Meinung der Befragten „eher selten“ bis „nie“ übernommen. Auffallend sind die Zahlen bei den Punkten „Vorbereitungsmaterial erfragen“ und „Klärung des Kostenträgers“. 71,3 Prozent der Befragten geben an, dass taube Kunden „sehr selten“ bis „nie“ die Aufgabe des Vorbereitungsmaterials erfragen übernehmen. Bei der Klärung des Kostenträgers sind es 55,3 Prozent.

Bei der Auswertung der Fragen 15 und 17 fällt auf, dass sich die Skalierung mit den Werten „immer“ und „nie“ in zwei Extremen darstellt. In den Anmerkungen wird darauf hingewiesen, dass besonders die Angabe „immer“ nicht zu stimmen hat (siehe Frage 19, Anhang iii). Es ist anzunehmen, dass die Antwort „immer“ nur die Tendenz „überwiegend“ beinhalten soll.

Die Befragten sollten bei Frage 15 die Wege der Dolmetscherbestellung bewerten, ob die Einsätze, die von tauben Kunden bestellt werden, direkt bei ihnen eingehen oder eher durch Verwandte oder Vermittlungszentralen.



In Abbildung 4 erkennt man sofort die hohe Dichte beim Punkt „Bei Ihnen selbst“ bei der Wertung „oft“ mit 81,1 Prozent. Acht der Teilnehmenden beantworten diesen Punkt mit „immer“. Die Wege über Verwandte und Bekannte und über die Landesberufsverbände für Gebärdensprachdolmetscher werden mit 89,3 Prozent und 75,5 Prozent eher selten bis nie angegeben. Dagegen kann bei den Wegen über andere Dolmetscher und über Vermittlungszentralen eine ausgeglichene Bewertungsverteilung von „oft“ bis „immer“ und von „selten“ bis „nie“ aufgewiesen werden. Es ist anzunehmen, dass bei dem Punkt „Für Angestellte: Im Büro“ einige Fehlangaben gemacht werden. Dieser Punkt weist eine hohe Bewertung bei „nie“ mit 29 Stimmen von insgesamt 48 aus. Nur 15 der 122 gültigen Dolmetscher geben an in einem angestellten Beschäftigungsverhältnis zu arbeiten. Eine Auswertung dieses Punktes ist demnach nicht sinnvoll. Weitere Punkte, die von den Dolmetschern aufgelistet werden, sind eine Mailingliste für Auftragsanfragen des Berufsverbands der Gebärdensprachdolmetscher/innen Berlin/Brandenburg e.V. (BGBB) und über die Suchfunktion des Berufsverbands der Gebärdensprachdolmetscher/innen Norddeutschland e.V.. Beide Punkte können dem Weg „Beim Landesverband für Gebärdensprachdolmetscher“ zugeordnet werden. Auch der neu angegebene Punkt über Kolleginnen kann zum Weg „Bei anderen Dolmetschern“ zugewiesen werden. Neu sind die Wege über Schulen, Ämter und über die Firma beziehungsweise dem Arbeitsgeber.

Bei der Auswertung der Kommunikationsmittel wird zuerst dargestellt, wie viele Dolmetscher welche Kommunikationsmittel anbieten (siehe Abb. 5). Danach wird das Angebot mit der Nachfrage von tauben Kunden gegenüber gestellt. Es werden nur die Antworten der Dolmetscher in Betracht bezogen, die diese Kommunikationsmittel auch anbieten (siehe Abb. 6). Zum Schluss wird noch die Einschätzung der Dolmetscher in Bezug auf erwünschte Kommunikationsmittel tauber Kunden betrachtet. Hierbei werden die Antworten aller Dolmetscher mit einbezogen. Einige Dolmetscher können sich aus persönlichen Gründen gegen

die Nutzung eines Kommunikationsmittels entscheiden. Sie wissen jedoch von ihren Kunden, dass dieses eigentlich erwünscht ist.

Bei der Erstellung des Fragebogens wird beim Kommunikationsmittel „Tess“ die Verwendung nicht genauer beschrieben. Mit der Angabe „Tess“ ist ein Anruf durch Tess gemeint. Das Kommunikationsmittel könnte jedoch auch so interpretiert werden, dass taube Kunden über Tess die Dienstleistung eines Dolmetschers nutzen. Bei den Anmerkungen wird von einem Dolmetscher darauf hingewiesen. Infolgedessen wird „Tess“ als Kommunikationsmittel in dieser Arbeit nicht weiter untersucht.

Betrachtet man die angebotenen Kommunikationsmittel der teilnehmenden Dolmetscher in dieser Befragung (siehe Abb. 5), so erkennt man, eine hohe Rate bei „Persönliche Ansprache“, „Fax“, „E-Mail“ und „SMS“. Alle diese Kommunikationsmittel können der Gruppe der konventionellen Kommunikationsverfahren zugeordnet werden. Mit mindestens 40 Prozent der Angaben werden die Medien der Kommunikation „Brief“, „Kontaktformular Berufsverband“ und „Instant Messenger Mobiltelefon“ angeboten. Kaum werden „Kontaktformular eigene Homepage“, „Bildtelefon“, „Instant Messenger Computer“, „Videoanruf mobil“, „Videochat“ und „Facebook“ von Dolmetschern dieser Befragung angeboten. Lediglich ein Dolmetscher gibt das Kommunikationsmittel „Schreibtelefon“ an, daher wird dieses nicht weiter betrachtet. Es werden vier Angaben beim Punkt „Sonstiges“ gemacht. Die Angaben „Kontaktdaten Berufsverband“ und „E-Mail über den Berufsverband“ können bei der Frage 15 dem Punkt „Beim Landesberufsverband der Gebärdensprachdolmetscher“ zugeteilt werden. Die Angabe „Skype“ ordnet sich unter „Videochat“ ein. Ausschließlich die Angabe „WKW“ von einem Dolmetscher kann als neues Kommunikationsmittel genannt werden. Mit „WKW“ ist das Soziale Netzwerk „wer-kennt-wen“ gemeint, dieses ist ähnlich wie „Facebook“ aufgebaut.

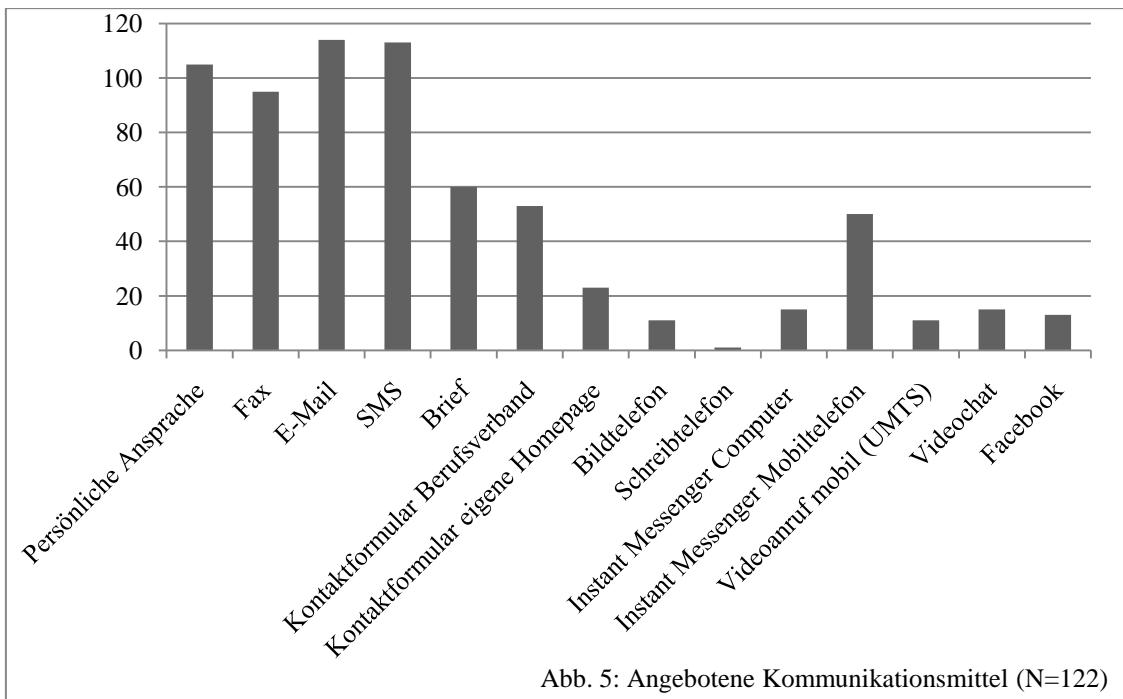


Abb. 5: Angebotene Kommunikationsmittel (N=122)

Als Instant Messenger für den Computer nennen die Dolmetscher „Skype“ (9 Angaben), „oovoo“ (3 Angaben), „MSN“ (3 Angaben), „ICQ“ (1 Angabe) und „camfrog“ (1 Angabe). „Skype“, „oovoo“ und „camfrog“ sind Instant Messenger, die auf der Funktion des Videochats basieren. Bei der Formulierung der Angabe „Instant Messenger Computer“ hätte bei der Erstellung des Fragebogens ein „schriftlich“ mit eingefügt werden müssen. Als Instant Messenger für das Mobiltelefon werden „What’s App“ (41 Angaben), „Blackberry Messenger“ (6 Angaben), „Kakao Talk“ (1 Angabe) und „iMessage“ angegeben. Auch beim Punkt „Videochat“ haben die Befragten die Möglichkeit die verschiedenen Programme anzugeben. Es werden „Skype“ (11 Angaben), „oovoo“ (4 Angaben), „Tango“ (3 Angaben), „Facetime“ (1 Angabe), „Ichat“ (1 Angabe) und „camfrog“ (1 Angabe) genannt. Es kann nicht eruiert werden, ob eine Doppelnennung von zum Beispiel „Skype“ bei „Instant Messenger Computer“ und „Videochat“ erfolgt ist. Daher sind diese Zahlen möglicherweise nicht genau.

Schaut man sich nun die Nachfrage der angebotenen Kommunikationsmittel an (Abb. 6), so erkennt man, dass nach Meinung der Befragten die konventionellen Kommunikationsverfahren, wie die persönliche Ansprache, E-Mail und SMS, oft genutzt werden. Fax wird nur selten genutzt.

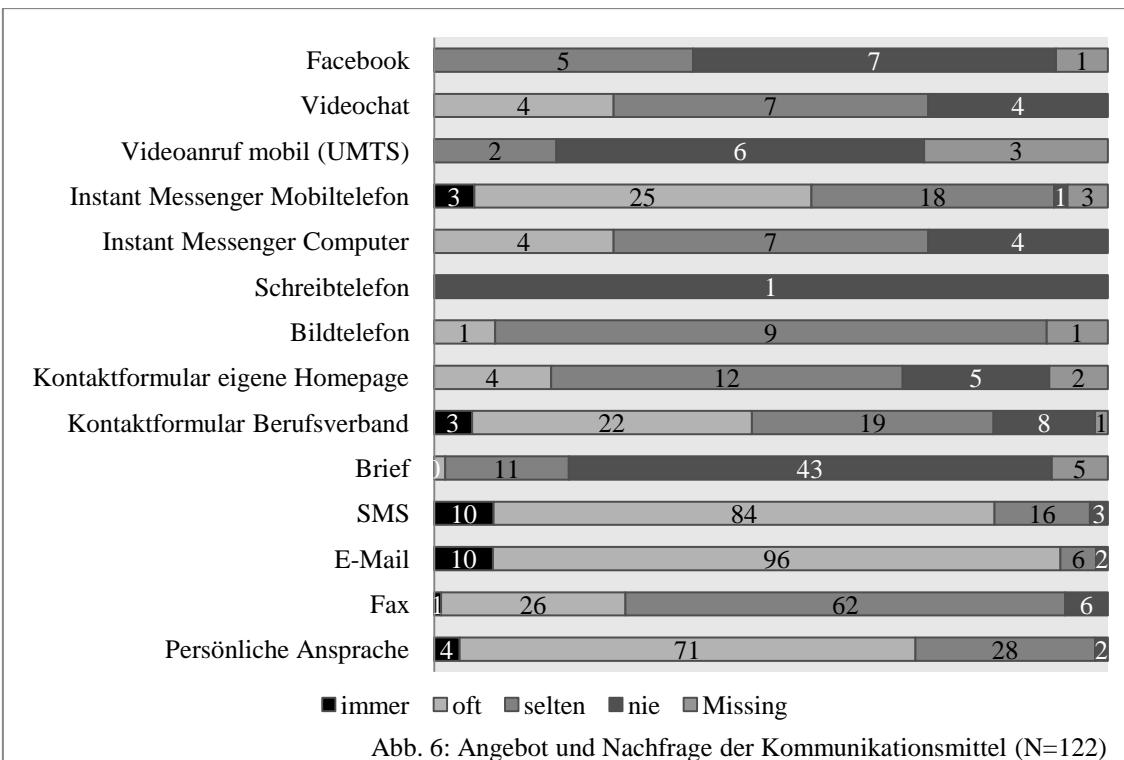


Abb. 6: Angebot und Nachfrage der Kommunikationsmittel (N=122)

Eine erhöhte Rate bei „oft“ zeigen das Kontaktformular des Berufsverbandes und der Instant Messenger des Mobiltelefons auf. Neben Fax werden den überwiegend selten genutzten Kommunikationsverfahren Videochat, Instant Messenger auf dem Computer, Bildtelefon und Kontaktformular der eigenen Homepage zugeordnet. Facebook, der Videoanruf über das Mobiltelefon und der postalische Weg werden wohl überwiegend nicht genutzt.

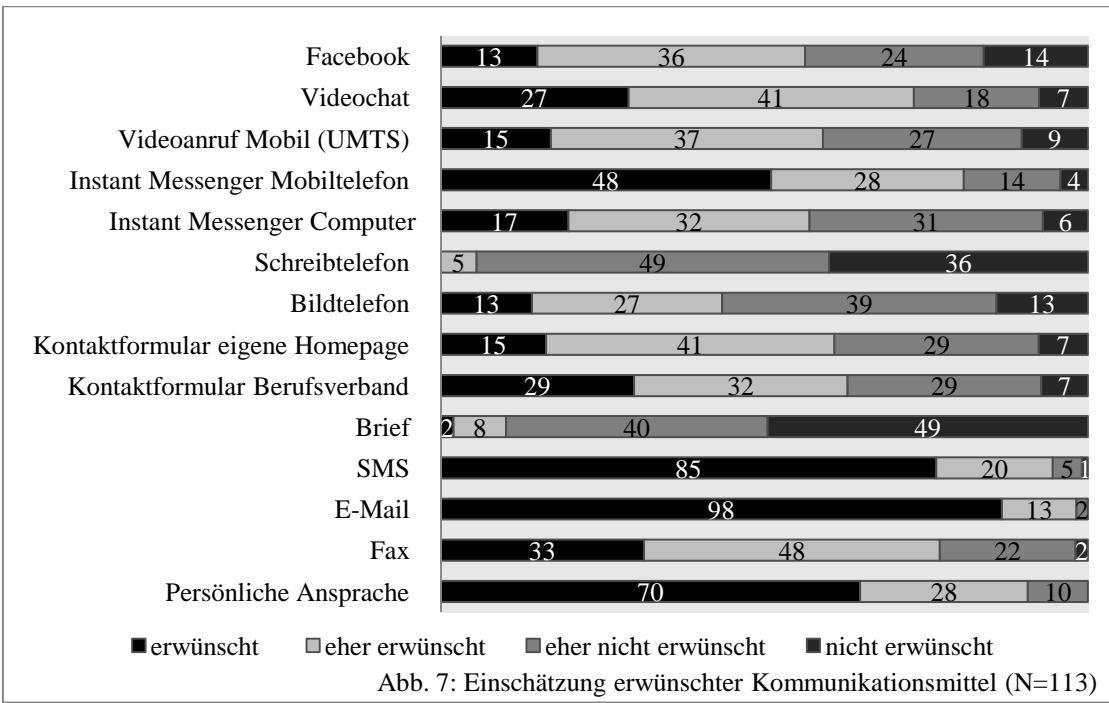


Abb. 7: Einschätzung erwünschter Kommunikationsmittel (N=113)

Dem gegenüber steht die Einschätzung der Dolmetscher, welche Kommunikationsmittel von tauben Kunden erwünscht seien (Abb. 7). Nur das Schreibtelefon und der Brief werden als mehrheitlich „eher nicht erwünscht“ bis „nicht erwünscht“ erachtet. Die teilnehmenden Dolmetscher schätzen besonders die SMS, die E-Mail und die persönliche Ansprache als „erwünscht“ ein. Die größte Diskrepanz in der Einschätzung herrscht bei Bildtelefon und Facebook mit einer Standardabweichung von 0.93 (siehe Frage 18, Anhang iii).

| | Summe: erwünscht + eher erwünscht | Anbietende Dolmetscher |
|--|--|-------------------------------|
| Persönliche Ansprache | 98 | 105 |
| Fax | 81 | 95 |
| E-Mail | 111 | 114 |
| SMS | 105 | 113 |
| Brief | 10 | 60 |
| Kontaktformular Berufsverband | 61 | 53 |
| Kontaktformular eigene Homepage | 56 | 23 |
| Bildtelefon | 40 | 11 |
| Schreibtelefon | 5 | 1 |
| Instant Messenger Computer | 49 | 15 |
| Instant Messenger Mobiltelefon | 76 | 50 |
| Videoanruf mobil (UMTS) | 52 | 11 |
| Videochat | 68 | 15 |
| Facebook | 49 | 13 |

Tab. 2: Vergleich erwünschte Kommunikationsmittel und Angebot

In Tabelle 2 wird dargestellt, wie viele der teilnehmenden Dolmetscher die verschiedenen Kommunikationsmittel als „erwünscht“ und „eher erwünscht“ empfinden. In einer zweiten Spalte wird die Anzahl der Dolmetscher angezeigt, die diese Kommunikationsmittel anbieten. Bei den fett gedruckten Zeilen ist die Zahl der erwünschten Kommunikationsmittel höher als das Angebot. Eine Differenz von mindestens 26 Angaben weisen das Kontaktformular auf der eigenen Homepage, Bildtelefon, der Instant Messenger auf dem Computer, der Instant Messenger auf dem Mobiltelefon, der Videoanruf über das Mobiltelefon, der Videochat und Facebook auf.

6.4.2 Diskussion

Die Taubengemeinschaft möchte ein selbstbestimmtes Leben führen (siehe Kapitel 2.4). Daraus lässt sich eventuell schließen, dass die Dolmetscher in dieser Befragung angeben, dass durchschnittlich über die Hälfte der Einsätze direkt durch taube Kunden bestellt würden. Sie können dadurch Einfluss auf die Wahl des Dolmetschers nehmen (siehe Kapitel 2.3). Es wird vermutet, dass die Dolmetscher, die angeben, hundert Prozent würden durch taube Kunden bestellt, als Arbeitsassistent für taube Personen arbeiten.

Die Jahrgänge 2008 und 2009 der Hochschule Magdeburg-Stendal haben in Verbindung mit dem Projekt „Was wissen Gehörlose und Hörende über Gebärdensprachdolmetscher?“ eine Umfrage in der Taubengemeinschaft in Sachsen-Anhalt durchgeführt. Ziel war es eine Kundenschulung zu entwickeln. Die Ergebnisse dieser Arbeit sind im Internet dargestellt. (Hochschule Magdeburg-Stendal, 2012) 24 der 25 teilnehmenden tauben Personen haben noch keine Informationen zum Thema Dolmetscherbestellung erhalten. (ebenda, S. 9) Dies kann ein Hinweis darauf sein, warum sie in den Augen der Probanden nur wenige der Aufgaben bei der Dolmetscherbestellung übernehmen. Den tauben Kunden ist die Bedeutsamkeit dieser Aufgaben möglicherweise nicht bewusst. Wenn taube Kunden noch mehr in die Klärung des Kostenträgers mit einbezogen würden, müssten sie sich mit relevanten Gesetzen auseinandersetzen. Dies könnte dazu genutzt werden, die rechtlichen Ansprüche für taube Menschen zu erweitern. Diese Problematik wurde vom Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V. bereits erkannt. Mit der Broschüre „Umgang mit GebärdensprachdolmetscherInnen – Ein Faltblatt für Gehörlose“ soll hierzu ein Beitrag geleistet werden. (BGSD, 2012b) Bei der Wahl des Co-Dolmetschers machen taube Kunden anscheinend bei der Hälfte der teilnehmenden Dolmetscher nur selten bis kein Gebrauch ihres Wahlrechts. Vielleicht jedoch hält sich der taube Kunde sich wissentlich aus der Wahl des Co-Dolmetschers heraus, um dem Dolmetscher die Wahl seines bevorzugten Partners zu ermöglichen. Die Kunden reflektieren sicher, dass ein eingespieltes Team auch ein Vorteil für sie selbst ist.

Die hohe Zahl bei den Wegen der Dolmetscherbestellung bei „Ihnen selbst“ ist mit Vorsicht zu betrachten. Der Fragebogen dieser Arbeit ist eher für selbstständige Dolmetscher ausgelegt (siehe Kapitel 6.2.2). Es wird trotzdem die Tendenz festgellt, dass taube Kunden bevorzugt mit dem Dolmetscher direkt Kontakt aufnehmen. Auch hierbei lässt sich der Wunsch von Mitbestimmung vermuten (siehe Kapitel 2.4). Die Zahl von 55 Zustimmungen bei „oft“ des Wegs „Bei anderen Dolmetschern“ erscheint zunächst hoch. Es wird erwogen, dass dies auf Einsätzen beruht, bei denen zwei Dolmetscher benötigt werden. Die neuen Wege bei der Dolmetscherbestellung, die von den Befragten in Frage 15 zusätzlich genannt werden, sind mutmaßlich Wege bei denen der taube Kunde nicht im direkten Kontakt mit dem Dolmetscher steht.

Bei der Befragung der Studierenden (s.o.) hatten die Teilnehmenden die Möglichkeit Medien der Kommunikation anzugeben, mit denen man einen Dolmetscher bestellt. Es wurden die E-Mail (3), die SMS (7) und das Fax (6) genannt. (Hochschule Magdeburg- Stendal, 2012, S. 7) Auch bei der Auswertung der Umfrage im Rahmen dieser Arbeit weisen die eher herkömmlichen Kommunikationsverfahren das höchste Angebot und die höchste Nachfrage auf. Es werden keine neuen Kommunikationsmittel aufgelistet, die nicht einem anderen ähneln oder einer Gruppe zugeordnet werden können. Dies kann zu einem daran liegen, dass die erarbeitete Auflistung recht allumfassend ist oder dass durch zu viele Vorgaben die kreative Denkweise beeinträchtigt wird. Um die Gesamtheit der genutzten Kommunikationsmittel zu erfassen müsste man nun zusätzlich die Taubengemeinschaft befragen.

Vor der Befragung wurde die Hypothese aufgestellt, dass visuelle Kommunikationsformen zu mindestens 50 Prozent oft bis immer von tauben Kunden verwendet werden. Unter die visuellen Medien der Kommunikation werden die persönliche Ansprache, das Bildtelefon, der Videochat und der Videoanruf über das Mobiltelefon gewertet. Es wird vermutet, dass die Nutzung eines Videoanhangs per E-Mail oder Facebook-Nachricht bisher nur sehr selten genutzt wird. Daher werden beide Kommunikationsmittel als schriftliche Medien betrachtet. Bis auf die persönliche Ansprache werden visuelle Medien nach

Auswertung dieser Befragung nur wenig genutzt. Dies spricht gegen die Hypothese, die zu Beginn der Befragung aufgestellt wurde (siehe Kapitel 5.4). Ein möglicher Grund für dieses Ergebnis ist der Einblick in Privaträume bei der Nutzung von Videoübertragungen. Um dies zu verhindern wäre ein adäquater Arbeitsplatz mit neutralem Hintergrund vonnöten. Dadurch wäre der Dolmetscher bei der Kommunikation an diesen Ort gebunden. Dolmetscher haben jedoch durch ihre unterschiedlichen Einsätze keine festen Arbeitszeiten. Folglich kann der taube Kunde nur schwer wissen, wann eine Bestellung möglich ist. Fest Angestellte und Dolmetscher in einer Dolmetschverbindung können mit einer Bürokrat arbeiten (siehe Kapitel 3.2), die feste Sprechzeiten anbietet. In einer nächsten Untersuchung sollten daher für genauere Ergebnisse auch diese Gruppen mit einbezogen werden. Die angegebene hohe Nutzung der persönlichen Ansprache ist mit Vorsicht zu betrachten. In den Anmerkungen wird angegeben, dass taube Kunden sich ein persönliches Gespräch wünschen, die Möglichkeit sich hierzu nur selten ergibt (siehe Frage 19, Anhang iii). Des Weiteren muss bei visuellen Medien beachtet werden, dass hierbei mündliche Verträge zustande kommen. Diese sind nicht archivierbar und sollten daher nach einer Vereinbarung zusätzlich dokumentiert werden (siehe Kapitel 4.2).

Die Tendenz, dass ältere technische Hilfsmittel von moderneren Hilfsmitteln abgelöst werden, ist zu erkennen. Viele der teilnehmenden Dolmetscher bieten das Fax als Kommunikationsmittel an, obwohl es nach ihren Angaben selten genutzt wird. Ähnlich verhält es sich mit dem Bildtelefon. Es wird von wenigen Dolmetschern angeboten, jedoch kaum genutzt. Hier könnten sich die Beobachtungen von Anja C. Uhlig bewahrheiten, dass Bildtelefone von der Telefonie via Internet langsam abgelöst werden (siehe Kapitel 4.4.7). Bei der Kommunikation über Videochat geben immerhin 26,7 Prozent, der Anbieter dieses Kommunikationsmittels, die Nutzungshäufigkeit „oft“ an. Beim Bildtelefon sind es nur 9,1 Prozent. Dies unterstützt die Tendenz zur modernen Technik. Ein weiterer Hinweis ist die mutmaßlich hohe Zahl des Angebots über die Kontaktaufnahme per Instant Messenger auf dem Mobiltelefon. Immerhin 50 der 122 teilnehmenden Dolmetscher bieten dieses Medium an. 28 der

Dolmetscher geben an dieses Medium „oft“ bis „immer“ zu verwenden. Dem entgegen zu setzen ist die Anmerkung eines Dolmetschers:

„Ich denke die Kunden würden gerne über What's app und ähnliche Dienste Termine vereinbaren, dabei vergessen sie dass es um eine gezielte Informationsweitergabe geht, um Daten, die der Dolmetscher benötigt und das ist durch solche "Shortmessages" einfach unpraktikabel und mühsam.“ (zit. nach Frage 19, Anhang iii)

Daher bleibt fraglich, ob der Instant Messenger für das Mobiltelefon ein geeignetes Medium für die Dolmetscherbestellung ist. Anzumerken ist dabei, dass sich die Textnachrichten beim Instant Messenger denen von SMS ähneln. Als nächster Schritt müsste untersucht werden, wie effizient die Nutzung verschiedener Kommunikationsmittel ist.

Von der Autorin dieser Arbeit werden Kontaktformulare als ein sehr geeignetes Medium für die Dolmetscherbestellung empfunden (siehe Kapitel 4.4.8). Kontaktformulare auf einer eigenen Homepage werden von den Probanden dieser Untersuchung kaum angeboten und von ihren tauben Kunden wenig genutzt. Die seltene Nutzung könnte zum einen daran liegen, dass die Internetpräsenzen der Dolmetscher unter den tauben Kunden unbekannt sind oder ein Kontaktformular von tauben Kunden nicht benötigt wird. Die Kontaktformulare auf den Internetpräsenzen der Berufsverbände werden nach Angaben der Befragten mehrheitlich „oft“ genutzt. Bei Frage 19 gibt der Hauptteil der teilnehmenden Dolmetscher an, dass sowohl das Kontaktformular auf der eigenen Homepage als auch auf der Internetpräsenz des Berufsverbandes erwünscht sind. Dies müsste in einer weiteren Untersuchung mit der Ansicht tauber Kunden verglichen werden. Die meisten der angebotenen Kommunikationsmittel sind nach Meinung der Probanden mindestens „eher erwünscht“. Dies weist darauf hin, dass man als Dolmetscher eine gewisse Bandbreite an Kommunikationsmöglichkeiten anbieten sollte, um unterschiedlichen Wünschen der tauben Kundschaft gerecht zu werden. In der Meinung bezüglich Facebook und Bildtelefon besteht die größte Diskrepanz. Ein Dolmetscher gibt an, dass Facebook absichtlich nicht angeboten wird, da die Grenze zwischen Privatleben und Arbeit verschwimmen

würde (siehe Frage 19, Anhang iii). Die Dolmetscher in dieser Befragung, die Facebook anbieten, geben an, dass es nur „selten“ bis „nie“ genutzt wird. Es könnte darauf deuten, dass Facebook bei tauben Kunden eher als privates Kommunikationsmittel fungiert. Außerdem wird von einem Dolmetscher die Datensicherheit bei Facebook in Frage gestellt (siehe Frage 19, Anhang iii). Das Bildtelefon polarisiert womöglich durch die vermehrte Nutzung des Internets. Viele der Kommunikationsmittel werden nur von wenigen der teilnehmenden Dolmetschern angeboten, obwohl sie nach deren Einschätzung „erwünscht“ bis „eher erwünscht“ sind. Mögliche Gründe sind dabei, wie schon oben genannt, die Gefahr verschwimmender Grenzen zwischen Arbeit und Privatleben sowie anfallender Kosten. Eventuell möchte nicht jeder Dolmetscher die Kosten eines internetfähigen Mobiltelefons und Videoanrufe über das Mobiltelefon tragen. Möglicherweise ist einigen Dolmetschern der zeitliche Aufwand einiger Kommunikationsmittel zu hoch. Beim Instant Messenger auf dem Computer benötigt man womöglich feste Sprechzeiten, damit dieser sich rentiert.

6.5 Überprüfung der Hypothese

Die angenommene Hypothese (siehe Kapitel 5.4) ist die sogenannte Alternativhypothese H_1 . Diese ist nach den bisherigen Aussagen eine alternative „innovative“ Erkenntnis. Dem gegenüber steht die Nullhypothese H_0 , welche inhaltlich logisch komplementär ist. Kann nach Überprüfung der Ergebnisse die Alternativhypothese bestätigt werden, wird die Nullhypothese abgelehnt. Die Richtigkeit der Alternativhypothese wird dann angenommen und darf weiter so bestehen. Die Irrtumswahrscheinlichkeit für Hypothesen liegt bei 5 Prozent. (Atteslander, 2003, S. 316f)

H_1 : Taube Kunden verwenden bei der Dolmetscherbestellung mindestens zu 50% „oft“ bis „immer“ visuelle Kommunikationsformen.

H_0 : Taube Kunden verwenden bei der Dolmetscherbestellung weniger als 50% „oft“ bis „immer“ visuelle Kommunikationsformen.

Als visuelle Kommunikationsformen werden in dieser Arbeit „Persönliche Ansprache“, „Bildtelefon“, „Videoanruf mobil“, „Videochat“ definiert. Aus den Ergebnissen wird entnommen, dass diese Kommunikationsformen durchschnittlich zu 26,8% „oft“ bis „immer“ genutzt werden (siehe Frage 17, Anhang iii). Die Alternativhypothese H_1 muss daher mit einer Irrtumswahrscheinlichkeit von 5% abgelehnt werden. Die Nullhypothese H_0 wird angenommen.

6.6 Zusammenfassung der Ergebnisse

Die vorliegende Untersuchung weist ein breites Spektrum teilnehmender Dolmetscher in den ersten zwei Dimensionen auf. Dolmetscher unterschiedlicher Bundesländer, Alter und Berufserfahrungen haben bei der Befragung teilgenommen.

Die Dimension „Fragen zum Kundenstamm“ wird nicht bearbeitet, da sich die Art der Fragestellung als nicht nützlich erwies. Die Fragen haben die Befragten womöglich mehr verwirrt, als dass sie ihre Funktion der Überleiterfragen erfüllt haben.

Über die Hälfte der Einsätze werden nach Angaben der teilnehmenden Dolmetscher von tauben Kunden direkt bestellt. Daraus wird ein Wunsch nach Mitbestimmung abgeleitet.

Dem gegenüber stehen die Aufgaben bei der Dolmetscherbestellung, die von tauben Kunden übernommen werden. Nach Aussage der Probanden geschieht dies nur selten. Die Überlegung einer Aufklärung der tauben Kunden über den Akt der Dolmetscherbestellung wird erstellt. Eine gute Vorbereitung eines Einsatzes hat Auswirkung auf die Qualität der Arbeit des Dolmetschers.

Die Tendenz, dass taube Kunden bevorzugt mit dem Dolmetscher selbst in Kontakt stehen, ist festzustellen. Bei der Auflistung der Kommunikationsmittel

in Frage 16 des Fragebogens werden keine neuen Wege erkannt. Es wird darauf geschlossen, dass entweder die Auflistung allumfassend ist, oder durch die Art der Befragung mit zu vielen Vorgaben die kreative Denkweise der Befragten beeinflusst wird. Die herkömmlichen Kommunikationsmittel wie Mail, SMS und persönliche Ansprache weisen das größte Angebot und die größte eingeschätzte Nachfrage in dieser Arbeit auf.

Die vor der Befragung aufgestellte Hypothese H₁ wird widerlegt. Visuelle Kommunikationsformen kommen bisher bei der Dolmetscherbestellung von tauben Kunden nur wenig zum Einsatz. Mögliche Gründe sind das fehlende Angebot, der Einblick in Privaträume und die Notwendigkeit fester Sprechzeiten. Das Ergebnis erweist sich jedoch als ungenau, da in dieser Befragung überwiegend selbstständige Dolmetscher teilnehmen und die Bürokräfte von Angestellten oder Dolmetschern in einer Dolmetschverbindung nicht mit in die Probandengruppen aufgenommen wurden.

Dennoch wird eine Tendenz der Ablösung der älteren technischen Hilfsmittel, wie Fax und Bildtelefon, von neueren, zum Beispiel via Internet, erkennbar.

Herausstechend bei dem Angebot und der Nachfrage der Kommunikationsmittel ist der Instant Messenger über das Mobiltelefon. Die Effizienz dieser Kommunikationsform wird jedoch in Frage gestellt.

Von der Autorin dieser Arbeit wird das Kontaktformular auf einer Internetpräsenz als besonders effizient empfunden. Dies kann an Hand der vorliegenden Ergebnisse jedoch nicht bestätigt werden.

Bei dem Kommunikationsmittel Facebook wird vermutet, dass taube Kunden dieses eher als einen privaten Dienst ansehen. Dies wird durch die wenige Nutzung und die Unstimmigkeit bei der Einschätzung der erwünschten Kommunikationsmittel ersichtlich.

Eine Diskrepanz besteht auch bei den nicht angebotenen Kommunikationsmitteln, die von den teilnehmenden Dolmetschern jedoch als „erwünscht“ bis „eher erwünscht“ eingeschätzt werden. Gründe hierfür werden durch zu hohe Kosten, zu hoher Zeitaufwand und Verschwinden der Arbeit und des Privatlebens.

Bei der vorliegenden Befragung erweist sich die gewählte Methode der schriftlichen Befragung als geeignet. Der Rücklauf des Fragebogens stellt sich als zufriedenstellend heraus. Unter der Probandengruppe nimmt ein großer Bandbreite an unterschiedlichen Dolmetschern teil. Es hat sich herausgefiltert, dass bei der Befragung auch die Bürokräfte von Dolmetschfirmen und Dolmetschverbindungen mit einbezogen werden sollten. Dennoch können Trends in der Dolmetscherbestellung aufgezeigt werden.

7 Ausblick

Die Befragung zeigt eine Tendenz zur Nutzung moderner technischer Hilfsmittel. Auch wenn die Hypothese über die vermehrte Nutzung von visuellen Kommunikationsformen nicht bestätigt wird, sollten sich Dolmetscher der technischen Entwicklung weiterhin anpassen, wie auch schon der Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V. empfiehlt. Viele der teilnehmenden Dolmetscher können eine Bandbreite an Kommunikationsmitteln zur Kontaktaufnahmen darbieten. Dies erweist sich als vorteilhaft, um den verschiedenen Wünschen ihres Kundenstamms gerecht zu werden.

In einer weiteren Untersuchung sollte anschließend die Meinung der tauben Kunden abgefragt werden. Diese sollten danach mit der Dolmetschermeinung verglichen werden. Durch einige Anmerkungen hat sich ergeben, dass zusätzlich die Effizienz der Kommunikationsmittel geprüft werden sollte. Dadurch könnte sich in Zukunft der Ablauf der Dolmetscherbestellung optimieren lassen. Hierzu zählt auch die Aufklärung über die Inhalte einer Bestellung. Eine Optimierung der Dolmetscherbestellung hat automatisch auch Einfluss auf die Qualität der Arbeit eines Dolmetschers. Diese Qualität beeinflusst das Leben der tauben Menschen und kann somit ihren gestiegenen Ansprüchen gerechter werden.

8 Quellenverzeichnis

Literatur:

ADÜ Nord (Assoziierte Dolmetscher und Übersetzer in Norddeutschland e.V.) (Hg.) (1999): „Mit Erfolg in die Selbstständigkeit: Existenzgründung für DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen“. Hamburg.

Ambühl, Roger (2012): „Facebook Marketing leicht gemacht!: Wertvolle Praxistipps und kompakte Anleitung für Einsteiger“. E-Book.

Atteslander, Peter (2003): „Methoden der empirischen Sozialforschung“. Berlin: Walter de Gruyter GmbH & Co. KG.

BDÜ (Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V.) (Hg.) (2009): „Erfolgreich selbstständig als Dolmetscher und Übersetzer: Ein Leitfaden für Existenzgründer“. 4. überarbeitete Auflage, Berlin: BDÜ Fachverlag.

BGSD (Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.) (2002): „Berufsbild der Gebärdensprachdolmetscherinnen und verwandte Berufe“. In: Das Zeichen Nr. 60, Hamburg: Signum-Verlag, S. 248-255

Boyes Braem, Penny (1995): „Einführung in die Gebärdensprache und ihre Erforschung“. 3. überarbeitete Auflage. Hamburg: Signum-Verlag.

Engst, Tanja (2003): „Firmen, Bürogemeinschaften, freiberufliche Tätigkeit als Einzelunternehmerin: Eine Umfrage zur beruflichen Organisationsstruktur von Gebärdensprachdolmetschenden“. Unveröffentlichte Diplom-Arbeit, Universität Hamburg.

Fidrich, Peter (2004): „Kommunikationssysteme mit Strategie: Planen, Entscheiden und Optimieren – Für Manager mit IT-Verantwortung“. Wiesbaden: Friedr. Vieweg & Sohn Verlag; GWV Fachverlage GmbH.

Fischer, Katja (2010): „Vom Gehörlos- zum Taubsein: Eine Identitätsfindung, beschrieben aus einer ostdeutschen Perspektive von 1976 bis heute“. In: Das Zeichen Nr. 86, Hamburg: Signum-Verlag, S. 390-399.

Frey, Hartmut (1999): „E-Mail: Revolution im Unternehmen: Wie sich Motivation, Kommunikation und Innovationsgeist der Mitarbeiter wandeln“. Neuwied; Kriftel: Luchterhand.

Glauer, Ramiro/ Hemmer, Katharina/ Schell, Geraldine/ Schneider, Daniel/ Sperling, Sebastian/ Silberhorn, Daniel (2005): „Instant Messaging – Neue Räume im Cyberspace: Nutzertypen, Gebrauchsweisen, Motive, Regeln“. München: Verlag Reinhard Fischer.

Hell, Wolfram (1997): „Technische Hilfsmittel (Teil 3)“. In: Das Zeichen Nr. 39, Hamburg: Signum-Verlag, S. 10-19.

Hillert, Gudrun (1999): „Doppelbesetzung und Dolmetschen im Team“. In: Das Zeichen Nr. 49, Hamburg: Signum-Verlag, S. 432-438.

Huber, Melanie (2008): „Kommunikation im Web 2.0“. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Humphreys, Linda (2007): “The Professional Sign Language Interpreter’s Handbook: The complete, practical manual for the interpreting profession”. 3. überarbeitete Ausgabe, W. Van Nuys, Calif: Sign Language Interpreting Media.

Misoch, Sabina (2006): „Online-Kommunikation“. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft mbH.

Pabsch, Annika (2011): „Die Gebärdensprache in deutschen Gesetzen“. In: Deutscher Gehörlosen-Bund e.V. (Hg.): „Mein Kind: Ein Ratgeber für Eltern mit einem hörbehinderten Kind“. Berlin, S. 22-23.

Sailer, Rudi (Netzwerk der Gehörlosen-Stadtverbände e.V.) (2009): „Erwachsenenbildung – Lebenslanges Lernen für gehörlose Mitbürger in Alltag und Berufsleben: Ein Positionspapier“. In: Das Zeichen Nr. 82 , Hamburg: Signum-Verlag S. 226-227.

Schuchmann, Siegfried (2011): „Repräsentative Umfrage: Praxisorientierte Einführung in empirische Methoden und statistische Analyseverfahren“. 5. Auflage, München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH.

Taddicken, Monika (2008): „Methodeneffekte bei Web-Befragungen: Einschränkungen der Datengüte durch ein >reduziertes Kommunikationsmedium<?“. Köln: Herbert von Halem Verlag.

Uhlig, Anne C. (2012): „Ethnographie der Gehörlosen: Kultur – Kommunikation – Gemeinschaft“. Bielefeld: transcript Verlag.

Internet:

Berufsverband der GebärdensprachdolmetscherInnen NRW (2012): „Mitglieder“; Im Internet: <http://www.berufsfachverband-gsd-nrw.de/>?%C3%9Cber_uns:Mitglieder (Stand: 12.06.2012).

BGN (2012): „DolmetscherInnen-Galerie“; Im Internet: <http://www.bgn-ev.de/> (Stand: 12.06.2012).

BGSD (Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.) (2012a): „Berufs- und Ehrenordnung für Gebärdensprachdolmetscher/innen und Übersetzer/innen“; Im Internet: http://bgsd.de/downloads/BEO_BGSD.pdf (letzter Zugriff: 25.05.2012).

BGSD (Bundesverband der GebärdensprachdolmetscherInnen Deutschlands e.V.) (2012b): „Umgang mit GebärdensprachdolmetscherInnen: Eine Information für Gehörlose“; Im Internet: <http://bgsd.de/downloads/kunden/Faltblatt%20-%20Umgang%20mit%20GSD%20%28gl%29.pdf> (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Bundesministerium der Justiz (2012a): „Gesetz zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz - BGG)“; Im Internet: <http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/BJNR146800002.html#BJNR146800002BJNG000100000> (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Bundesministerium der Justiz (2012b): „§6 Gebärdensprache und andere Kommunikationshilfen“. Aus: Behindertengleichstellungsgesetz (BGG); Im Internet: http://www.gesetze-im-internet.de/bgg/__6.html (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Bundesministerium der Justiz (2012): „§2 Umfang des Anspruchs“. Aus: Kommunikationshilfeverordnung (KHV); Im Internet: http://www.gesetze-im-internet.de/khv/__2.html (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Bundesministerium der Justiz (2012): „§132a Mißbrauch von Titeln, Berufsbezeichnungen und Abzeichen“. Aus: Strafgesetzbuch (StGB); Im Internet: http://www.gesetze-im-internet.de/stgb/__132a.html (letzter Zugriff: 25.05.2012).

DGB (Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.)(2011): „Der gehörlose Patient: Zum Umgang mit gehörlosen Patienten – Hinweise für Ärzte und medizinisches Fachpersonal“. Berlin; Im Internet: http://www.gehoerlosen-bund.de/dgb/images/stories/pdfs/dgb_flyer_dgp_dina5_final_web.pdf (letzter Zugriff: 25.05.2012).

DGB (Deutscher Gehörlosen-Bund e.V.)(2012a): „Gehörlosigkeit: Was bedeutet „gehörlos“?“; Im Internet: http://www.gehoerlosen-bund.de/dgb/index.php?option=com_content&view=article&id=1730%3Agehörlosigkeit&catid=106%3Ahoerbehinderung&Itemid=152&lang=de (letzter Zugriff: 25.05.2012).

DGSD (Diplom-Gebärdensprachdolmetscher/in) (2012a): „Bestellung einer GebärdensprachdolmetscherIn“; Im Internet: <http://www.dgsd.de/info/allgemein/bestellung.html> (letzter Zugriff: 25.05.2012).

DGSD (Diplom-Gebärdensprachdolmetscher/in) (2012b): „Kostenträger & Zuschuss Leistende“; Im Internet: http://www.dgsd.de/info/geld_und_gesetz/kostentraeger.html (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Free Hand e.V. (2012): „Vorwort“; Im Internet: <http://www.free-hand.de/> (letzter Zugriff: 31.05.2012).

Frick, Jens (2006): „10 Fragen zum Vertragsrecht“; Im Internet: http://www.ra-frick.de/download/FAQ_10_Fragen_zum_Vertragsrecht_01.pdf (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Hochschule Magdeburg-Stendal (2012): „Was wissen Gehörlose und Hörende über Gebärdensprachdolmetscher“; Im Internet: <https://www.hs-magdeburg.de/fachbereiche/f-sgw/bachelor/gsd/werkstaetten-und-projekte/2009/projekt2009/projektplakate2009.pdf> (letzter Zugriff: 18.06.2012)

Tess (Tess – Sign & Script Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH) (2012a): „Ohne Kommunikationsbarrieren telefonieren“; Im Internet: http://www.tess-relay-dienste.de/images/stories/dokumente/tess_flyer_lr.pdf (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Tess (Tess – Sign & Script Relay-Dienste für hörgeschädigte Menschen GmbH) (2012b): „Kosten“; Im Internet: <http://www.tess-relay-dienste.de/Kosten.html> (letzter Zugriff: 25.05.2012).

Wydra, Georg (2007): „Arbeitsblatt 1.7. Stichprobenziehung“; Im Internet: http://www.sportpaedagogik-sb.de/pdf/methoden_1/AB_1-7.pdf (letzter Zugriff: 28.05.2012).

Filmmaterial:

Link, Charlotte (1996): „Jenseits der Stille“. Film, Berlin: Claussen + Wöbke + Putz Filmproduktion/ Roxy Film/ Luggi Waldleitner/ BR/ SDR/ ARTE/ Schweizer Fernseher (DVD, 2001)

Feldmann, Benedikt (2010): „Vortrag: Die Deutsche Gehörlosen-Jugend – meine persönlichen Erfahrungen und meinen Beobachtungen als Jugendarbeiter“. Unveröffentlichte Filmaufnahmen, Hochschule Magdeburg-Stendal.

Erklärung

Hiermit versichere ich an Eides statt und durch meine Unterschrift, dass die vorliegende Arbeit von mir selbstständig, ohne fremde Hilfe angefertigt worden ist. Inhalte und Passagen, die aus fremden Quellen stammen und direkt oder indirekt übernommen worden sind, wurden als solche kenntlich gemacht. Ferner versichere ich, dass ich keine andere, außer der im Literaturverzeichnis angegebenen Literatur verwendet habe. Diese Versicherung bezieht sich sowohl auf Textinhalte sowie alle enthaltenden Abbildungen, Skizzen und Tabellen. Die Arbeit wurde bisher keiner Prüfungsbehörde vorgelegt und auch noch nicht veröffentlicht. Mit der späteren Einsichtnahme in meine Bachelorarbeit erkläre ich mich einverstanden.

Birte-Lena Heyrock

Magdeburg, 25. Juni 2012

Anhang

- i. E-Mail Anschreiben
- ii. Fragebogen
- iii. Ergebnisse der Befragung
- iv. Kreuztabellen

i. E-Mail Anschreiben

Liebe Gebärdensprachdolmetscherinnen und Gebärdensprachdolmetscher aus Deutschland,

für meine Bachelor-Arbeit führe ich eine Umfrage durch zum Thema "Von Fax bis Facebook: Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden um einen Dolmetscher zu bestellen?".

Hiermit möchte ich Sie einladen an dieser Befragung teilzunehmen!

Bei dieser Befragung handelt es sich um eine geschlossene Befragung. Sie bekommen in dieser E-Mail ein Passwort beigelegt, dass Ihnen ermöglicht teilzunehmen. Die Befragung wird bis zum 04. Juni 2012 aktiviert sein. Bis dahin haben sie die Möglichkeit die Fragen zu bearbeiten.

Ihre Daten werden vertraulich und anonym behandelt.

Das Beantworten der Befragung wird in etwa 15 Minuten dauern.

Herzlichen Dank für Ihre Mithilfe.

Birte-Lena Heyrock (8. Semester, Gebärdensprachdolmetschen BA, Hochschule Magdeburg-Stendal)

Ihr persönliches Passwort lautet:
g6hduez67en (Achtung: Beispiel!)

Zum Mitmachen hier klicken:
<http://www.onlineumfragen.com/de.cfm>

Dieser Service wurde Ihnen zur Verfügung gestellt von
www.onlineumfragen.com - Email: info@onlineumfragen.com

ii. Fragebogen

Vorwort

Von Fax bis Facebook: Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden um einen Dolmetscher zu bestellen?

Vielen Dank, dass Sie sich für die Beantwortung des Fragebogens entschieden haben. Diese Befragung wird im Rahmen meiner Bachelor-Arbeit "Von Fax bis Facebook: Welche Art der Kommunikation wählen taube Kunden um einen Dolmetscher zu bestellen? - Eine Befragung der Dolmetscher in Deutschland" durchgeführt und richtet sich damit an die Gebärdensprachdolmetscher-innen deutschlandweit. Ihre Daten werden vertrauensvoll und anonymisiert behandelt. Die Fragen werden so formuliert sein, dass die männliche Form von "Kunde" und "Dolmetscher" genutzt wird, jedoch immer beide Geschlechter gemeint sind. In der letzten Frage haben Sie die Möglichkeiten Anmerkungen zu dem Fragebogen zu geben.

Nun wünsche ich Ihnen viel Spaß beim Beantworten der Fragen.

Autor

Birte-Lena Heyrock (Studentin Gebärdensprachdolmetschen BA, 8. Semester, Hochschule Magdeburg-Stendal)

Fragen zur Person

Frage 1

Geschlecht:

- Weiblich
- Männlich

Frage 2

Wie alt sind Sie?

Alter: _____ Jahre

Frage 3

In welchem Bundesland wohnen Sie?

- Baden-Württemberg
- Bayern
- Berlin
- Brandenburg
- Bremen
- Hamburg
- Hessen

- Mecklenburg-Vorpommern
- Niedersachsen
- Nordrhein-Westfalen
- Rheinland-Pfalz
- Saarland
- Sachsen
- Sachsen-Anhalt
- Thüringen
- Nicht in Deutschland

Fragen zum Beruf

Frage 4

Welchen Abschluss als Gebärdensprachdolmetscher haben Sie?

- Diplom
- Bachelor
- Master
- staatlicher Prüfung
- IHK geprüft
- keinen
- keine Angabe

Frage 5

Wann haben Sie angefangen als Gebärdensprachdolmetscherin zu arbeiten?

Jahr: _____

Frage 6

Sind sie derzeit als Gebärdensprachdolmetscher tätig?

- Ja
- Nein

Frage 7

Sind Sie hauptberuflich oder nebenberuflich als Gebärdensprachdolmetscher tätig?

- hauptberuflich
- nebenberuflich

Frage 8

Arbeiten Sie selbstständig oder angestellt als Gebärdensprachdolmetscher?

Mehrfachantwort möglich

- selbstständig
- selbstständig in einer Dolmetschverbindung
- angestellt: Dolmetschfirma
- angestellt: Institution
- Anderes: _____

Fragen zum Kundenstamm

Frage 9

Wie sieht in etwa der Anteil von weiblichen und männlichen Kunden bei Ihnen aus?

Weiblich: ____%
Männlich: ____%
____Total

Achtung:
Total muss genau **100 %** ergeben.

Frage 10

Welchen Hörstatus haben Ihre Kunden?

Taub: ____%
Ertaubt: ____%
Schwerhörig: ____%
CI-Träger: ____%
____Total

Achtung:
Total muss genau **100 %** ergeben.

Frage 11

Wie alt ist Ihr Kundenstamm?

Bis 30 Jahre: ____%
31 bis 45 Jahre: ____%
46 bis 60 Jahre: ____%
Über 60 Jahre: ____%
____Total

Achtung:
Total muss genau **100 %** ergeben.

Fragen zur Dolmetscherbestellung

Frage 12

Wie viele Ihrer Einsätze werden **direkt** durch taube Kunden bestellt?

Prozent: _____

Frage 13

Welche Aufgaben bei der Dolmetscherbestellung übernimmt der taube Kunde?

| | immer | sehr oft | eher oft | eher selten | sehr selten | nie |
|---------------------------------|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Terminvereinbarung | <input type="radio"/> | <input checked="" type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bestellung des Co-Dolmetschers | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Informationen zum Einsatz geben | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Vorbereitungsmaterial erfragen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Klärung des Kostenträger | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Frage 14

Wie lange im Voraus werden die Einsätze vom tauben Kunden bestellt?

| | immer | oft | selten | nie |
|-----------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| unter 2 Tagen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| unter 2 Wochen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| unter 1 Monat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| unter 3 Monaten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| über 3 Monaten | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Frage 15

Wo werden Sie als Dolmetscher vom tauben Kunden bestellt?

| | immer | oft | selten | nie |
|--|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Bei Ihnen selbst | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Beim Landesberufsverband für Gebärdensprachdolmetscher (z.B. BGBB) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bei Vermittlungsstellen/-zentralen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bei Verwandten/Bekannten des tauben Kunden | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bei anderen Dolmetschern | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Für Angestellte: Im Büro | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | | |
|----------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Anderes: | <input type="text"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
|----------|----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|

Frage 16

Welche Kommunikationsmittel werden zur Dolmetscherbestellung von Ihnen für taube Kunden angeboten?

Mehrfachantwort möglich

- [] Persönliche Ansprache
- [] Fax
- [] E-Mail
- [] SMS
- [] Brief
- [] Kontaktformular Berufsverband
- [] Kontaktformular eigene Homepage
- [] Bildtelefon
- [] Schreibtelefon
- [] Tess
- [] Instant Messenger **Computer** (z.B. MSN) – welche/r?: _____
- [] Instant Messenger **Mobiltelefon** (z.B. What's App, BBM) – welche/r?: _____
- [] Videoanruf mobil (UMTS)
- [] Videochat – welche/r?: _____
- [] Facebook
- [] Sonstiges: _____

Frage 17

Welche Kommunikationsmittel werden von den tauben Kunden genutzt?

| | immer | oft | selten | nie |
|---------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Persönliche Ansprache | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fax | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E-Mail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SMS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Brief | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kontaktformular Berufsverband | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kontaktformular eigene Homepage | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bildtelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Schreibtelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tess | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instant Messenger Computer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instant Messenger Mobiltelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

| | | | | |
|-------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Videoanruf Mobil (UMTS) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Videochat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Anderes: | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | | | | |
| Anderes: | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | | | | |
| Anderes: | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| | | | | |

Frage 18

Wie würden Sie bewerten, welches Angebot an Kommunikationsmittel von den tauben Kunden erwünscht ist?

| | erwünscht | ehler erwünscht | ehler nicht erwünscht | nicht erwünscht |
|------------------------------------|-----------------------|----------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| Persönliche Ansprache | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Fax | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| E-Mail | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| SMS | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Brief | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kontaktformular Berufsverband | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Kontaktformular eigene Homepage | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Bildtelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Schreibtelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Tess | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instant Messenger Computer | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Instant Messenger Mobiltelefon | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Videoanruf Mobil (UMTS) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Videochat | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Facebook | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Anmerkungen/Kommentare

Frage 19

Hier können Sie gerne noch Ihre Anmerkungen und Kommentare zum Fragebogen schreiben!

Danke

Vielen Dank für die Teilnahme am Fragebogen. Die Ergebnisse werden in meiner Bachelor-Arbeit erfasst und diskutiert. Falls Sie Interesse an den Ergebnissen haben sollten, so teilen Sie mir dies bitte per Mail mit: birte-lena@heyrock.de

iii. Ergebnisse der Befragung

Fragen zur Person

Frage 1:

Geschlecht:

N=122

| | n | % | Gültige % |
|--------------|-----|-------|-----------|
| Weiblich | 110 | 90,16 | 90,16 |
| Männlich | 12 | 9,84 | 9,84 |
| Total | 122 | 100 | 100 |
| Missing | 0 | 0 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Frage 2:

Wie alt sind Sie?

N=120

| Alter | n | % | Gültige % |
|-------|----|------|-----------|
| 35 | 12 | 9,84 | 9,84 |
| 31 | 9 | 7,38 | 7,38 |
| 32 | 8 | 6,56 | 6,56 |
| 30 | 8 | 6,56 | 6,56 |
| 28 | 8 | 6,56 | 6,56 |
| 29 | 7 | 5,74 | 5,74 |
| 26 | 6 | 4,92 | 4,92 |
| 38 | 5 | 4,1 | 4,1 |
| 33 | 5 | 4,1 | 4,1 |
| 34 | 5 | 4,1 | 4,1 |
| 27 | 4 | 3,28 | 3,28 |
| 36 | 4 | 3,28 | 3,28 |
| 39 | 4 | 3,28 | 3,28 |
| 43 | 5 | 4,1 | 4,1 |
| 48 | 4 | 3,28 | 3,28 |
| 24 | 3 | 2,46 | 2,46 |
| 37 | 3 | 2,46 | 2,46 |
| 44 | 3 | 2,46 | 2,46 |

| | | | |
|----------------|-----|-------|-------|
| 51 | 3 | 2,46 | 2,46 |
| 40 | 2 | 1,64 | 1,64 |
| 47 | 2 | 1,64 | 1,64 |
| 49 | 2 | 1,64 | 1,64 |
| 50 | 2 | 1,64 | 1,64 |
| 52 | 2 | 1,64 | 1,64 |
| 22 | 1 | 0,82 | 0,82 |
| 25 | 1 | 0,82 | 0,82 |
| 41 | 1 | 0,82 | 0,82 |
| 42 | 1 | 0,82 | 0,82 |
| Total | 120 | 98,36 | 98,36 |
| Missing | 2 | 1,64 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Werte: 120 - Summe: 4192 - Mittelwert: 34,93

Frage 3:

In Welchem Bundesland wohnen Sie?

N=121

| Bundesland | n | % | Gültige % |
|-------------------------------|----|-------|-----------|
| Baden-Württemberg | 12 | 9,84 | 9,92 |
| Bayern | 10 | 8,2 | 8,26 |
| Berlin | 10 | 8,2 | 8,26 |
| Brandenburg | 2 | 1,64 | 1,65 |
| Bremen | 2 | 1,64 | 1,65 |
| Hamburg | 24 | 19,67 | 19,83 |
| Hessen | 8 | 6,56 | 6,61 |
| Mecklenburg-Vorpommern | 0 | 0 | 0 |
| Niedersachsen | 8 | 6,56 | 6,61 |
| Nordrhein-Westfalen | 23 | 18,85 | 19,01 |
| Rheinland-Pfalz | 4 | 3,28 | 3,31 |
| Saarland | 0 | 0 | 0 |
| Sachsen | 4 | 3,28 | 3,31 |
| Sachsen-Anhalt | 4 | 3,28 | 3,31 |
| Schleswig-Holstein | 3 | 2,46 | 2,48 |
| Thüringen | 7 | 5,74 | 5,79 |

| | | | |
|-----------------------------|-----|-------|-----|
| Nicht in Deutschland | 0 | 0 | 0 |
| Missing | 1 | 0,82 | |
| Total | 121 | 98,37 | 100 |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Fragen zum Beruf

Frage 4:

Welchen Abschluss als Gebärdensprachdolmetscher haben Sie?

N=122

| Abschluss | n | % | Gültige % |
|---------------------------|-----|-------|-----------|
| Diplom | 62 | 50,82 | 50,82 |
| Bachelor | 15 | 12,3 | 12,3 |
| Master | 2 | 1,64 | 1,64 |
| staatliche Prüfung | 32 | 26,23 | 26,23 |
| IHK geprüft | 5 | 4,1 | 4,1 |
| keinen | 2 | 1,64 | 1,64 |
| keine Angabe | 4 | 3,28 | 3,28 |
| Total | 122 | 100 | 100 |
| Missing | 0 | 0 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Frage 5:

Wann haben Sie angefangen als Gebärdensprachdolmetscher zu arbeiten?

N=117

| Jahr | n | % | Gültige % |
|-------------|---|------|-----------|
| 1985 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1987 | 3 | 2,46 | 2,56 |
| 1989 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1991 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1992 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1993 | 2 | 1,64 | 1,71 |
| 1994 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1995 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1996 | 1 | 0,82 | 0,85 |

| | | | |
|----------------|-----|-------|-------|
| 1997 | 1 | 0,82 | 0,85 |
| 1999 | 3 | 2,46 | 2,56 |
| 2000 | 0 | 0 | 0 |
| 2001 | 11 | 9,02 | 9,4 |
| 2002 | 5 | 4,1 | 4,27 |
| 2003 | 7 | 5,74 | 5,98 |
| 2004 | 6 | 4,92 | 5,13 |
| 2005 | 17 | 13,93 | 14,53 |
| 2006 | 8 | 6,56 | 6,84 |
| 2007 | 9 | 7,38 | 7,69 |
| 2008 | 11 | 9,02 | 9,4 |
| 2009 | 10 | 8,2 | 8,55 |
| 2010 | 7 | 5,74 | 5,98 |
| 2011 | 6 | 4,92 | 5,13 |
| 2012 | 4 | 3,28 | 3,42 |
| Total | 117 | 95,9 | 100 |
| Missing | 5 | 4,1 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Werte: 117 - Summe: 234507 - Mittelwert: 2004.33

Frage 6:

Sind Sie derzeit als Gebärdensprachdolmetscher tätig?

N=124

| | n | % | Gültige % |
|----------------|-----|------|-----------|
| ja | 122 | 97,6 | 98,39 |
| nein | 2 | 1,6 | 1,61 |
| Total | 124 | 99,2 | 100 |
| Missing | 1 | 0,8 | |
| TOTAL | 125 | 100 | |

Frage 7:

Sind Sie hauptberuflich oder nebenberuflich als Gebärdensprachdolmetscher tätig?

N=122

| | n | % | Gültige % |
|--|---|---|-----------|
|--|---|---|-----------|

| | | | |
|-----------------------|-----|-------|-------|
| hauptberuflich | 109 | 89,34 | 89,34 |
| nebenberuflich | 13 | 10,66 | 10,66 |
| Total | 122 | 100 | 100 |
| Missing | 0 | 0 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Frage 8:

Arbeiten sie selbstständig oder angestellt als Gebärdensprachdolmetscher?

N=122

| Beschäftigungsverhältnis | n | % der Antw. | % der Fälle | Gültige % der Fälle |
|---|-----|-------------|-------------|------------------------|
| selbstständig | 109 | 85,83 | 89,34 | 89,34 |
| selbstständig in einer Dolmetschverbindung | 3 | 2,36 | 2,46 | 2,46 |
| angestellt: Dolmetschfirma | 5 | 3,94 | 4,1 | 4,1 |
| angestellt: Institution | 9 | 7,09 | 7,38 | 7,38 |
| Anderes: Verbindung selbstständig und angestellt | 1 | 0,79 | 0,82 | 0,82 |
| Institution | | | | |
| Total | 127 | 100 | 104,1 | 104,1 |
| Missing | -5 | | -4,1 | |
| TOTAL | 122 | | 100 | |

Fragen zum Kundenstamm

Frage 9:

Wie sieht der Anteil von weiblichen und männlichen Kunden aus?

N=120

| weiblich | n | % | Gültige % | männlich | n | % | Gültige % |
|-----------|---|------|--------------|----------|---|------|--------------|
| | | | | | | | |
| 10 | 1 | 0,82 | 0,83 | 5 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 20 | 1 | 0,82 | 0,83 | 10 | 2 | 1,64 | 1,68 |
| 30 | 2 | 1,64 | 1,67 | 20 | 6 | 4,92 | 5,04 |
| 35 | 3 | 2,46 | 2,5 | 25 | 3 | 2,46 | 2,52 |

| | | | | | | | |
|----------------|-----|-------|-------|---------|-----|-------|-------|
| 37 | 1 | 0,82 | 0,83 | 30 | 15 | 12,3 | 12,61 |
| 40 | 8 | 6,56 | 6,67 | 33 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 50 | 42 | 34,43 | 35 | 35 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 55 | 3 | 2,46 | 2,5 | 40 | 29 | 23,77 | 24,37 |
| 57 | 1 | 0,82 | 0,83 | 43 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 60 | 29 | 23,77 | 24,17 | 45 | 3 | 2,46 | 2,52 |
| 65 | 1 | 0,82 | 0,83 | 50 | 41 | 33,61 | 34,45 |
| 66 | 1 | 0,82 | 0,83 | 60 | 8 | 6,56 | 6,72 |
| 70 | 15 | 12,3 | 12,5 | 63 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 75 | 3 | 2,46 | 2,5 | 65 | 3 | 2,46 | 2,52 |
| 80 | 6 | 4,92 | 5 | 70 | 2 | 1,64 | 1,68 |
| 90 | 2 | 1,64 | 1,67 | 80 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| 95 | 1 | 0,82 | 0,83 | 90 | 1 | 0,82 | 0,84 |
| Total | 120 | 98,36 | 100 | Total | 119 | 97,54 | 100 |
| Missing | 2 | 1,64 | | Missing | 3 | 2,46 | |
| TOTAL | 122 | 100 | | | 122 | 100 | |

Weiblich: Werte: 120 - Summe: 6775 - Mittelwert: 56.45

Männlich: Werte: 119 - Summe: 5174 - Mittelwert: 43.47

Frage 10:

Welchen Hörstatus haben Ihre Kunden?

N=116

| Taub in % | n | % | Gültige | Ertaubt in | | n | % | Gültige |
|-----------|----|-------|---------|------------|----|-------|-------|---------|
| | | | | % | % | | | |
| 30 | 3 | 2,46 | 2,59 | 1 | 6 | 4,92 | 7,32 | |
| 40 | 1 | 0,82 | 0,86 | 2 | 3 | 2,46 | 3,66 | |
| 50 | 7 | 5,74 | 6,03 | 5 | 18 | 14,75 | 21,95 | |
| 55 | 2 | 1,64 | 1,72 | 7 | 1 | 0,82 | 1,22 | |
| 60 | 16 | 13,11 | 13,79 | 9 | 1 | 0,82 | 1,22 | |
| 65 | 1 | 0,82 | 0,86 | 10 | 17 | 13,93 | 20,73 | |
| 70 | 9 | 7,38 | 7,76 | 15 | 2 | 1,64 | 2,44 | |
| 75 | 5 | 4,1 | 4,31 | 17 | 1 | 0,82 | 1,22 | |
| 78 | 1 | 0,82 | 0,86 | 20 | 12 | 9,84 | 14,63 | |
| 80 | 24 | 19,67 | 20,69 | 30 | 6 | 4,92 | 7,32 | |
| 82 | 1 | 0,82 | 0,86 | | | | | |
| 83 | 2 | 1,64 | 1,72 | | | | | |

| | | | | | | | |
|--------------------|----------|----------|----------------|------------------|----------|----------|---------------|
| 85 | 6 | 4,92 | 5,17 | | | | |
| 90 | 19 | 15,57 | 16,38 | | | | |
| 94 | 1 | 0,82 | 0,86 | | | | |
| 95 | 5 | 4,1 | 4,31 | | | | |
| 97 | 1 | 0,82 | 0,86 | | | | |
| 98 | 5 | 4,1 | 4,31 | | | | |
| 99 | 3 | 2,46 | 2,59 | | | | |
| 100 | 4 | 3,28 | 3,45 | | | | |
| Total | 116 | 95,08 | 100 | Total | 67 | 54,92 | 81,71 |
| Missing | 6 | 4,92 | | Missing | 55 | 45,08 | |
| TOTAL | 122 | 100 | | | 122 | 100 | |
| Schwerhörig | n | % | Gültige | CI-Träger | n | % | Gültig |
| | | | | | | | |
| g in % | | | % | in % | | | % |
| 1 | 5 | 4,1 | 4,67 | 1 | 4 | 3,28 | 4,35 |
| 2 | 2 | 1,64 | 1,87 | 2 | 7 | 5,74 | 7,61 |
| 3 | 3 | 2,46 | 2,8 | 3 | 4 | 3,28 | 4,35 |
| 4 | 3 | 2,46 | 2,8 | 4 | 2 | 1,64 | 2,17 |
| 5 | 14 | 11,48 | 13,08 | 5 | 26 | 21,31 | 28,26 |
| 6 | 1 | 0,82 | 0,93 | 10 | 26 | 21,31 | 28,26 |
| 8 | 1 | 0,82 | 0,93 | 11 | 1 | 0,82 | 1,09 |
| 10 | 33 | 27,05 | 30,84 | 15 | 1 | 0,82 | 1,09 |
| 11 | 1 | 0,82 | 0,93 | 20 | 3 | 2,46 | 3,26 |
| 13 | 2 | 1,64 | 1,87 | 25 | 1 | 0,82 | 1,09 |
| 15 | 5 | 4,1 | 4,67 | 30 | 2 | 1,64 | 2,17 |
| 18 | 2 | 1,64 | 1,87 | | | | |
| 20 | 20 | 16,39 | 18,69 | | | | |
| 25 | 1 | 0,82 | 0,93 | | | | |
| 30 | 8 | 6,56 | 7,48 | | | | |
| 50 | 1 | 0,82 | 0,93 | | | | |
| Total | 102 | 83,61 | 95,33 | Total | 77 | 63,11 | 83,7 |
| Missing | 20 | 16,39 | | Missing | 45 | 36,89 | |
| TOTAL | 122 | 100 | | | 122 | 100 | |

Taub: Werte: 116 - Summe: 8939 - Mittelwert: 77.06%

Ertaubt: Werte: 82 - Summe: 755 - Mittelwert: 9.2%

Schwerhörig: Werte: 107 - Summe: 1307 - Mittelwert: 12.21%

CI-Träger: Werte: 92 - Summe: 599 - Mittelwert: 6.51%

Frage 11:

Wie alt ist ihr Kundenstamm?

N=115

| bis 30 | n | % | Gültige | 31 bis 45 | n | % | Gültige % |
|----------------|-----|-------|---------|---------------|-----|-------|-----------|
| Jahre in | | | % | Jahre in % | | | |
| % | | | | | | | |
| 2 | 1 | 0,82 | 0,88 | 2 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 5 | 11 | 9,02 | 9,73 | 10 | 5 | 4,1 | 4,35 |
| 10 | 19 | 15,57 | 16,81 | 15 | 2 | 1,64 | 1,74 |
| 12 | 1 | 0,82 | 0,88 | 20 | 11 | 9,02 | 9,57 |
| 15 | 10 | 8,2 | 8,85 | 25 | 8 | 6,56 | 6,96 |
| 20 | 22 | 18,03 | 19,47 | 30 | 19 | 15,57 | 16,52 |
| 25 | 10 | 8,2 | 8,85 | 35 | 6 | 4,92 | 5,22 |
| 30 | 10 | 8,2 | 8,85 | 40 | 22 | 18,03 | 19,13 |
| 35 | 1 | 0,82 | 0,88 | 45 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| 40 | 9 | 7,38 | 7,96 | 48 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 50 | 8 | 6,56 | 7,08 | 50 | 22 | 18,03 | 19,13 |
| 60 | 3 | 2,46 | 2,65 | 55 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 65 | 1 | 0,82 | 0,88 | 60 | 5 | 4,1 | 4,35 |
| 70 | 2 | 1,64 | 1,77 | 65 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| 80 | 3 | 2,46 | 2,65 | 70 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 98 | 1 | 0,82 | 0,88 | 75 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| | | | | 80 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| | | | | 85 | 0 | 0 | 0 |
| | | | | 100 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| Total | 112 | 91,8 | 99,12 | Total | 115 | 94,26 | 100 |
| Missing | 10 | 8,2 | | Missing | 7 | 5,74 | |
| TOTAL | 122 | 100 | | | 122 | 100 | |
| 45 bis 60 | n | % | Gültige | über 60 Jahre | n | % | Gültige % |
| Jahre in | | | % | in % | | | |
| % | | | | | | | |
| 2 | 1 | 0,82 | 0,88 | 1 | 3 | 2,46 | 3,03 |
| 5 | 4 | 3,28 | 3,54 | 5 | 23 | 18,85 | 23,23 |
| 9 | 2 | 1,64 | 1,77 | 8 | 1 | 0,82 | 1,01 |
| 10 | 17 | 13,93 | 15,04 | 10 | 39 | 31,97 | 39,39 |
| 15 | 4 | 3,28 | 3,54 | 15 | 5 | 4,1 | 5,05 |
| 19 | 1 | 0,82 | 0,88 | 20 | 11 | 9,02 | 11,11 |
| 20 | 17 | 13,93 | 15,04 | 25 | 5 | 4,1 | 5,05 |
| 25 | 10 | 8,2 | 8,85 | 30 | 2 | 1,64 | 2,02 |

| | | | | | | | |
|----------------|-----|-------|-------|---------|-----|-------|-------|
| 28 | 1 | 0,82 | 0,88 | 40 | 1 | 0,82 | 1,01 |
| 30 | 26 | 21,31 | 23,01 | 50 | 1 | 0,82 | 1,01 |
| 35 | 5 | 4,1 | 4,42 | | | | |
| 40 | 12 | 9,84 | 10,62 | | | | |
| 50 | 8 | 6,56 | 7,08 | | | | |
| 60 | 1 | 0,82 | 0,88 | | | | |
| 65 | 1 | 0,82 | 0,88 | | | | |
| 70 | 2 | 1,64 | 1,77 | | | | |
| Total | 112 | 91,8 | 99,12 | Total | 91 | 74,59 | 91,92 |
| Missing | 10 | 8,2 | | Missing | 31 | 25,41 | |
| TOTAL | 122 | 100 | | | 122 | 100 | |

Bis 30 Jahre: Werte: 113 - Summe: 2917 - Mittelwert: 25.81%

31 bis 45 Jahre: Werte: 115 - Summe: 4480 - Mittelwert: 38.95%

46 bis 60 Jahre: Werte: 113 - Summe: 3007 - Mittelwert: 26.61%

Über 60 Jahre: Werte: 99 - Summe: 1086 - Mittelwert: 10.96%

Fragen zur Dolmetscherbestellung

Frage 12:

Wie viele ihrer Einsätze werden direkt durch taube Kunden bestellt?

N=115

| Einsätze in % | n | % | Gültige % |
|---------------|----|-------|-----------|
| 0 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 3 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 5 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| 10 | 5 | 4,1 | 4,35 |
| 15 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| 20 | 3 | 2,46 | 2,61 |
| 23 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 25 | 2 | 1,64 | 1,74 |
| 30 | 8 | 6,56 | 6,96 |
| 40 | 12 | 9,84 | 10,43 |
| 50 | 18 | 14,75 | 15,65 |
| 60 | 4 | 3,28 | 3,48 |
| 70 | 13 | 10,66 | 11,3 |

| | | | |
|----------------|-----|-------|-------|
| 75 | 4 | 3,28 | 3,48 |
| 80 | 17 | 13,93 | 14,78 |
| 85 | 7 | 5,74 | 6,09 |
| 90 | 8 | 6,56 | 6,96 |
| 95 | 2 | 1,64 | 1,74 |
| 98 | 1 | 0,82 | 0,87 |
| 100 | 2 | 1,64 | 1,74 |
| Total | 115 | 94,26 | 100 |
| Missing | 7 | 5,74 | |
| TOTAL | 122 | 100 | |

Werte: 115 - Summe: 6479 - Mittelwert: 56.33%

Frage 13:

Welche Aufgaben bei der Dolmetscherbestellung übernimmt der taube Kunde?

N=116

| | immer | sehr oft | ehrer oft | ehrer selten | sehr selten | nie | Total: | 114 |
|---------------------------|-------|----------|-----------|--------------|-------------|--------------------|--------------------|-----|
| | | | | | | | | |
| Terminvereinbaru | 10 | 37 | 28 | 27 | 11 | 1 | Total: | 114 |
| ng | 8.8% | 32.5% | 24.6% | 23.7% | 9.6% | 0.9% | x: 2.96, std: 1.17 | |
| Bestellung des Co- | 2 | 17 | 41 | 36 | 19 | Total: | 115 | |
| Dolmetschers | 1.7% | 14.8% | 35.7% | 31.3% | 16.5% | x: 4.46, std: 0.99 | | |
| Informationen | 2 | 17 | 39 | 38 | 17 | Total: | 115 | |
| zum Einsatz | 1.7% | 14.8% | 33.9% | 33% | 14.8% | x: 3.5, std: 1.02 | | |
| geben | | | | | | | | |
| Vorbereitungsmat | 1 | 1 | 3 | 28 | 49 | 33 | Total: | 115 |
| erial erfragen | 0.9% | 0.9% | 2.6% | 24.3% | 42.6% | 28.7% | x: 4.93, std: 0.92 | |
| Klärung des | 3 | 3 | 18 | 27 | 50 | 13 | Total: | 114 |
| Kostenträger | 2.6% | 2.6% | 15.8% | 23.7% | 43.9% | 11.4% | x: 4.38, std: 1.12 | |

Frage 14:

Wie lange im Voraus werden die Einsätze vom taubenden Kunden bestellt?

N=116

| | immer | oft | selten | nie | | |
|------------------------|--------------|------------|---------------|------------|--------------------|-----|
| unter 2 Tagen | 1 | 38 | 73 | 3 | Total: | 115 |
| | 0.9% | 33% | 63.5% | 2.6% | x: 2.68, std: 0.54 | |
| unter 2 Wochen | 2 | 93 | 18 | 1 | Total: | 114 |
| | 1.8% | 81.6% | 15.8% | 0.9% | x: 2.16, std: 0.43 | |
| unter 1 Monat | | 92 | 21 | 1 | Total: | 114 |
| | | 80.7% | 18.4% | 0.9% | x: 2.2, std: 0.42 | |
| unter 3 Monaten | 3 | 34 | 67 | 11 | Total: | 115 |
| | 2.6% | 29.6% | 58.3% | 9.6% | x: 2.75, std: 0.66 | |
| über 3 Monaten | | 10 | 74 | 30 | Total: | 114 |
| | | 8.8% | 64.9% | 26.3% | x: 3.18, std: 0.57 | |

Frage 15:

Wo werden Sie als Dolmetscher vom tauben Kunden bestellt?

N=115

| | Immer | Oft | Selten | Nie | | |
|---|--------------|------------|---------------|------------|--------------------|-----|
| Bei Ihnen selbst | 8 | 90 | 13 | | Total: | 111 |
| | 7.2% | 81.1% | 11.7% | | x: 2.05, std: 0.43 | |
| Beim Landesberufsverband | 1 | 23 | 39 | 35 | Total: | 98 |
| für Gebärdensprachdolmetscher | 1% | 23.5% | 39.8% | 35.7% | x: 3.1, std: 0.79 | |
| Bei Vermittlungsstellen/-zentralen | 3 | 58 | 40 | 8 | Total: | 109 |
| | 2.8% | 53.2% | 36.7% | 7.3% | x: 2.49, std: 0.67 | |
| Bei Verwandten/Bekannten des tauben Kunden | | 11 | 66 | 26 | Total: | 103 |
| | | 10.7% | 64.1% | 25.2% | x: 3.15, std: 0.58 | |
| Bei anderen Dolmetschern | 1 | 55 | 42 | 8 | Total: | 106 |
| | 0.9% | 51.9% | 39.6% | 7.5% | x: 2.54, std: 0.65 | |
| Für Angestellte: Im Büro | 3 | 8 | 8 | 29 | Total: | 48 |
| | 6.3% | 16.7% | 16.7% | 60.4% | x: 3.31, std: 0.96 | |

Zusatzzeilen (Text):

- über Mailingliste für Auftragsanfragen des BGBB,

- über Schulen Ämter
- Nachfragen unter Kollegen
- über die Suche-Funktion des BGN
- Über KollegInnen
- Zentrale E-Mail-Adresse über die man die Zertifizierten Dolmetscherinnen die Mitglieder im BGN sind erreicht
- Integratioinsamt
- Tess,
- Kunde bittet Firma Amt um Dolmetscherbestellung
- Von Firmen/Arbeitgebern

Frage 16:

Welche Kommunikationsmittel werden zur Dolmetscherbestellung von Ihnen für taube Kunden angeboten?

N= 122

| Kommunikationsmittel | n | % der Antw. | % der Fälle | Gültige % der Fälle |
|--|-----|-------------|-------------|---------------------|
| Persönliche Ansprache | 105 | 14,98 | 86,07 | 91,3 |
| Fax | 95 | 13,55 | 77,87 | 82,61 |
| E-Mail | 114 | 16,26 | 93,44 | 99,13 |
| SMS | 113 | 16,12 | 92,62 | 98,26 |
| Brief | 60 | 8,56 | 49,18 | 52,17 |
| Kontaktformular | 53 | 7,56 | 43,44 | 46,09 |
| Berufsverband | | | | |
| Kontaktformular eigene | 23 | 3,28 | 18,85 | 20 |
| Homepage | | | | |
| Bildtelefon | 11 | 1,57 | 9,02 | 9,57 |
| Schreibtelefon | 1 | 0,14 | 0,82 | 0,87 |
| Tess | 17 | 2,43 | 13,93 | 14,78 |
| Instant Messenger Computer - welche/r?: | 15 | 2,14 | 12,3 | 13,04 |
| Instant Messenger Mobiltelefon - welche/r?: | 50 | 7,13 | 40,98 | 43,48 |
| Videoanruf mobil (UMTS) | 11 | 1,57 | 9,02 | 9,57 |
| Videochat - welche/r?: | 15 | 2,14 | 12,3 | 13,04 |

| | | | | |
|-------------------------|------|------|---------|--------|
| Facebook | 13 | 1,85 | 10,66 | 11,3 |
| Sonstiges !!TEXT | 5 | 0,71 | 4,1 | 4,35 |
| Total | 701 | 100 | 574,59 | 609,57 |
| Missing | -579 | | -474,59 | |
| TOTAL | 122 | | 100 | |

Instant Messenger **Computer** (z.B. MSN) - welche/r?:

- Skype (9)
- oovoo (3)
- MSN (3)
- ICQ (1)
- camfrog (1)

Instant Messenger **Mobiltelefon** (z.B. What's App, BBM) - welche/r?:

- What's App (41)
- BBM – Blackberry Messenger (6)
- Kakao Talk (1)
- iMessage (1)

Videochat - welche/r?:

- Tango (3)
- Skype (11)
- Facetime (1)
- Ichat (1)
- oovoo (4)
- Camfrog (1)

Sonstiges

- WKW (1)
- Skype (1)
- KontaktDATEN Berufsverband (1)
- Email über Den berufsverband (1)

Frage 17:

Welche Kommunikationsmittel werden von den tauben Kunden genutzt?

N:115

| | Immer | Oft | Selten | Nie | |
|--|--------------|-------------|---------------|-------------|----------------------------------|
| Persönliche Ansprache | 5 4.4% | 74 65.5% | 32 28.3% | 2 1.8% | Total: 113 x: 2.27, std: 0.57 |
| Fax | 1 0.9% | 26 23.6% | 68 61.8% | 15 13.6% | Total: 110 x: 2.88, std: 0.63 |
| E-Mail | 10 8.7% | 96 83.5% | 7 6.1% | 2 1.7% | Total: 115 x: 2.01, std: 0.47 |
| SMS | 10 8.7% | 84 73% | 18 15.7% | 3 2.6% | Total: 115 x: 2.12, std: 0.58 |
| Brief | | 1 1% | 13 13.3% | 84 85.7% | Total: 98 x: 3.85, std: 0.39 |
| Kontaktformular | 3 3.1% | 27 27.8% | 26 26.8% | 41 42.3% | Total: 97 x: 3.08, std: 0.9 |
| Kontaktformular eigene Homepage | | 5 6.7% | 13 17.3% | 57 76% | Total: 75 x: 3.69, std: 0.59 |
| Bildtelefon | | 1 1.3% | 13 17.3% | 61 81.3% | Total: 75 x: 3.8, std: 0.43 |
| Schreibtelefon | | | 2 2.7% | 72 97.3% | Total: 74 x: 3.97, std: 0.16 |
| Tess | | | 36 46.8% | 41 53.2% | Total: 77 x: 3.53, std: 0.5 |
| Instant Messenger Computer | 5 6.6% | 11 14.5% | 60 78.9% | | Total: 76 x: 3.72, std: 0.58 |
| Instant Messenger Mobiltelefon | 3 3.3% | 25 27.8% | 19 21.1% | 43 47.8% | Total: 90 x: 3.13, std: 0.93 |
| Videoanruf Mobil (UMTS) | | | 5 6.8% | 69 93.2% | Total: 74 x: 3.93, std: 0.25 |
| Videochat | | 6 7.9% | 13 17.1% | 57 75% | Total: 76 x: 3.67, std: 0.62 |
| Facebook | | 1 1.3% | 7 9.2% | 68 89.5% | Total: 76 x: 3.88, std: 0.36 |

Zusatzzeilen (Text):

- Email über den Verteiler des Berufsverbands

- Skype (2)
- Rundmail über Berufsverband
- WKW
- über Dritte zB das Einrichtungen wie Agentur f Arbeit anruft Gerichte eine schriftliche Ladung versenden

Frage 18:

Wie würden Sie bewerten, welches Angebot an Kommunikationsmittel von den tauben Kunden erwünscht ist?

N=113

| | erwünscht | eher erwünscht | erher | nicht erwünscht | nicht erwünscht | Total: | 108 |
|------------------------------|-----------|-------------------|-----------|--------------------|--------------------|--------------------|-----|
| | | | erwünscht | erwünscht | | | |
| Persönliche Ansprache | 70 | 28 | 10 | | | Total: | 108 |
| | 64.8% | 25.9% | 9.3% | | | x: 1.44, std: 0.66 | |
| Fax | 33 | 48 | 22 | 2 | | Total: | 105 |
| | 31.4% | 45.7% | 21% | 1.9% | | x: 1.93, std: 0.77 | |
| E-Mail | 98 | 13 | 2 | | | Total: | 113 |
| | 86.7% | 11.5% | 1.8% | | | x: 1.15, std: 0.4 | |
| SMS | 85 | 20 | 5 | 1 | | Total: | 111 |
| | 76.6% | 18% | 4.5% | 0.9% | | x: 1.3, std: 0.59 | |
| Brief | 2 | 8 | 40 | 49 | | Total: | 99 |
| | 2% | 8.1% | 40.4% | 49.5% | | x: 3.37, std: 0.72 | |
| Kontaktformular | 29 | 32 | 29 | 7 | | Total: | 97 |
| Berufsverband | 29.9% | 33% | 29.9% | 7.2% | | x: 2.14, std: 0.93 | |
| Kontaktformular | 15 | 41 | 29 | 7 | | Total: | 92 |
| eigene Homepage | 16.3% | 44.6% | 31.5% | 7.6% | | x: 2.3, std: 0.83 | |
| Bildtelefon | 13 | 27 | 39 | 13 | | Total: | 92 |
| | 14.1% | 29.3% | 42.4% | 14.1% | | x: 2.57, std: 0.9 | |
| Schreibtelefon | | 5 | 49 | 36 | | Total: | 90 |
| | | 5.6% | 54.4% | 40% | | x: 3.34, std: 0.58 | |
| Tess | 11 | 40 | 29 | 9 | | Total: | 89 |
| | 12.4% | 44.9% | 32.6% | 10.1% | | x: 2.4, std: 0.83 | |
| Instant Messenger | 17 | 32 | 31 | 6 | | Total: | 86 |
| Computer (z.B. | 19.8% | 37.2% | 36% | 7% | | x: 2.3, std: 0.86 | |
| MSN) | | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------------------------|----|
| Instant Messenger | 48 | 28 | 14 | 4 | Total: | 94 |
| Mobiltelefon | 51.1% | 29.8% | 14.9% | 4.3% | x: 1.72, std: 0.87 | |
| Videoanruf Mobil (UMTS) | 15 17% | 37 42% | 27 30.7% | 9 10.2% | Total: x: 2.34, std: 0.88 | 88 |
| Videochat | 27 29% | 41 44.1% | 18 19.4% | 7 7.5% | Total: x: 2.05, std: 0.88 | 93 |
| Facebook | 13 14.9% | 36 41.4% | 24 27.6% | 14 16.1% | Total: 87 x: 2.45, std: 0.93 | |

Anmerkungen/Kommentare

Frage 19

Hier können Sie gerne noch Ihre Anmerkungen und Kommentare zum Fragebogen schreiben!

- Gute Aufmachung des Fragebogens, gut lesbar, gute Einleitung, realistische Zeitangabe. Schwierig war für mich aber, die Prozentangaben zu machen, weil ich nicht Großstadt bezogen bzw. mit einem überschaubaren Klientel arbeite, sondern ein Einzugsgebiet mit Radius von ca. 110 km bediene. Ich empfehle daher, die Prozentangaben mit Vorsicht bei der Auswertung zu verwenden. Viel Erfolg bei dieser Umfrage und deren Auswertung!
- schöner Fragebogen :) Hoffentlich kommen ausreichend viele Antworten zurück!
- Ältere Klienten sind z. T. immer noch nur per Fax erreichbar, Jüngere kommunizieren, und bestellen mich daher auch eher mit mobilen Geräten.
- ich bin eigentlich eher schlecht im Zahlen schätzen... Das geht bei mir ziemlich durcheinander, und manchmal weiß ich nicht genau wie alt die Personen sind (und bin schlecht im schätzen).
- Prozentangaben zum Kundenstamm(Alder,Geschlecht etc.) fielen mir schwer, da der über die Berufsjahre hinweg auch vielen Schwankungen unterworfen ist. Auch eine Einschätzung bzgl. der Mediennutzung Gehörloser ist für mich schwierig, wenn ich selbst längst nicht alle Medien nutze.
- Die Prozentangaben zum Kundenstamm sind sehr stark geschätzt, da ich für mich keine solche Statistik führe... War schwer zu beantworten.

- Viel Erfolg!
- Alle Prozentfragen sind sehr schwierig zu beantworten. Anonymität des beantwortenden Dolmetschers stelle ich in Frage, da sich aufgrund meiner Angaben herausfinden ließe, wer ich bin, was mich aber nicht stört. Bei Kontaktmitteln, die ich nicht anbiete, soll NIE oder gar nichts angeklickt werden? Viel Erfolg bei der BA-Arbeit!
- Ich denke die Kunden würden gerne über What's app und ähnliche Dienste Termine vereinbaren, dabei vergessen sie dass es um eine gezielte Informationsweitergabe geht, um Daten, die der Dolmetscher benötigt und das ist durch solche "Shortmessages" einfach unpraktikabel und mühsam.
- Die Antwortmöglichkeiten sind nicht differenziert genug.
- Bestellungen über Kollegen als Co-Dolmetscher findet häufig statt, ist aber wenig im Fragebogen erfasst. Der hörgeschädigte Kunde hat da durch Wünsche durchaus mitzureden.
- Frage 18 war schwer zu beantworten. Vielleicht wäre noch ein neutraler Punkt nötig gewesen. z.Bsp."Kann ich schwer einschätzen". Oder ein Unterteilung der Altersstruktur wäre noch wünschenswert gewesen. Da zwischen jungen und älteren Gehörlosen doch ein gravierender Unterschied der Benutzung neuster Kommunikationsmittel und -formen besteht.
- Wie immer bei Fragebögen fällt es mir schwer, meine Angaben zu machen - ich konnte die Prozente nur ganz ganz grob irgendwie abschätzen...Ob sie so Sinn machen kann ich nicht einschätzen.
- Taube Klienten wünschen sich vielleicht persönliche Anfrage, aber die Möglichkeit ergibt sich kaum. Sehr guter, übersichtlicher Fragebogen! Gefällt mir sehr gut! Viel Erfolg bei der BA - Arbeit!
- Liebe Frau Heyrock, das Thema Ihrer Arbeit scheint mir sehr interessant. Jedoch fand ich Ihren Fragebogen in den letzten beiden Abschnitten (Kundenstamm/Dolmetscherbestellung) nicht einfach auszufüllen. Frage 10: ich frage meine Klienten nicht nach Hörstatus, nur nach DGS/LBG Wünschen Frage 15 wäre verständlicher "Wer bestellt Sie als Dolmetscher" Frage 17: ist diese Frage allgemein gestellt oder speziell auf mich bezogen Frage 18 ist eher eine Frage an die tauben Klienten Die %-Zahlen machen es schwierig, da Sie keine Schätzwerte verlangt haben. Eine vorgegebene Skalierung 0-25-50-75-100 %

wäre einfacher gewesen. Somit muss man, um Ihnen genaue Daten zu liefern, alle Klienten durchgehen, deren Geschlecht, Alter, Hörstatus usw. ermitteln. Das ist meiner Meinung nach ein bißchen zu viel verlangt im Rahmen der Unterstützung für eine Bachelorarbeit. Dies ist auch nicht in 15 Minuten erledigt. Interessant wäre es, die Befragung auch bei Tauben Klienten durchzuführen, deren Wünsche zu ermitteln und dann einen Abgleich zu veröffentlichen. Denn schließlich sind wir Dienstleister und der Taube ist unser Kunde. Somit sollten wir uns an seine Bedürfnisse anpassen. Ich wünsche Ihnen alles Gute bei Ihrer Bachelorarbeit und würde mich sehr freuen, wenn Sie dem Berufsverband BGSD Ihre Ergebnisse zukommen lassen könnten. Oft werden Umfragen gestartet und man bekommt niemals ein Ergebnis mitgeteilt. Das hemmt die Motivation in Zukunft bei Umfragen teil zu nehmen. Viele Grüße

- Fragebogen schwer zu beantworten, da es unmöglich ist, die Kunden zu pauschalisieren. Die Kunden sind so unterschiedlich wie es Menschen eben sind. So sind auch die Kommunikationsmittel, die benutzt werden oder genutzt werden wollen, sehr verschieden. Je jünger die Kunden, desto offener sind sie für alle neuen Medien und neuen Kommunikationsmittel. Je älter, um so schwerer tun sie sich. Was konkret FB angeht - da würde ich als Dolmetscher den Kunden auch abraten, da hier die große Frage der Sicherheit ist.
- Ich versuche mit Absicht nicht alle Kommunikationswege anzubieten, da (vor allem über Facebook) die Grenze zwischen Arbeit und Privatleben sehr stark verwischt.
- Ich finde die Einstufungen der antwortmöglichkeiten nicht so geeignet. Einige Fragen sind etwas missverständlich formuliert.
- die Fragen zur prozentualen Verteilung bezüglich Alter, Geschlecht,... der Kunden sind schwer abzuschätzen. Ebenso die Frage, zu wieviel Prozent man vom gl Kunden bestellt wird oder über wen die Bestellung läuft Dafür hätte ich mir mehr Zeit nehmen und meine Unterlagen auswerten müssen. Diese Angaben von mir sind daher nur ganz grob geschätzt und können auch falsch sein...
- Einige Fragen (besonders zum Gebiet Dolmetscherbestellung ab Frage 15) sind mehrdeutig formuliert. Ich habe zwar alle beantwortet, bin mir aber sehr unsicher, ob ich Ihre Fragen überhaupt wie erwünscht verstanden habe. Ich weiß nicht, ob Sie was mir den Antworten anfangen können, wenn die Fragen

vielleicht falsch bzw. von mehreren Dolmetschern unterschiedlich verstanden wurden.

- viel Erfolg
- Schätzung in % ist sehr schwierig gewesen
- Kostenlose Dienste wie Whats App oder Yulop sind sehr im Kommen... mich wunderts immer wieder, dass viele GL nicht sowieso schon über eine SMS-Flat verfügen...
- Die Fragen, über den Kundenstamm (Alter, Hörstatus etc.) ist als Berufsanfängerin nicht so gut einzuschätzen. Über die Kunden wird ja kein genaues Buch geführt. Auch die Prozentangaben sind schwierig abzuschätzen. Ich hätte die Fragen eher beantworten können, wenn es in dem Schema "eher oft, oft, eher selten" etc. gehalten worden wäre.
- onlineumfrage.de ist super, toll gemacht mit passwort und allem. manche fragen doppeln sich, man weiß nicht, was gemeint ist: persönliche ansprache als kommunikationsmittel erwünscht? viel erfolg!
- die prozentangaben zum kundenstamm sind schwer einzuschätzen, da ich eine statistik führe.. ich fände eine geschlechterneutrale formulierung anstelle von kunden besser, die auch trans*menschen einschließt:kund_innen
- Hallo, einige Fragen waren nicht leicht zu beantworten. Insbesondere, wenn es um Prozentzahlen geht. Ich habe zwar meine Kundendaten nach männlichen und weiblichen Kunden durchgesehen, kann deshalb aber nicht sagen, wie oft ich tatsächlich für männliche oder weibliche Kunden im Einsatz bin. Einige Ämter beispielsweise wurden dahin "ierzogen", dass sie den Termin zunächst mit dem Dolmetscher vereinbaren und dann an den hörgeschädigten Kunden rausschicken. Diese wie auch einige andere Kunden sind aber nicht in meiner Kundendatei erfasst. Den Hörstatus meiner Kunden dokumentiere ich ebenfalls nicht. Somit kann ich diese Zahlen nur schätzen. Der Anteil der verschiedenen Auftraggeber schwankt immer mal, so dass auch der Anteil der tauben Kunden die direkt bestellen schwankt. Generell kann ich sagen, dass bei bestimmten Einsätzen, so zum Beispiel bei Arztterminen, der taube Kunde (mit sehr wenigen Ausnahmen) immer selbst und direkt bestellt. Bei einigen Fragen, wie zum Beispiel der Frage 114 fehlen mir Antwortoptionen. Statt immer hätte ich mir ein sehr oft gewünscht. Was ist mit der Kontaktaufnahme über Tess gemeint?

Ich selbst arbeite nicht für Tess. Biete diese Möglichkeit der Kontaktaufnahme also nicht an. Wenn aber der Kunde über Tess meine Festnetznummer kontaktiert, so ist das selbstverständlich möglich. Unter persönlicher Ansprache habe ich so etwas wie einen Folgetermin während eines Termes vereinbaren verstanden, nicht aber der persönliche besuch bei mir zuhause. Manche Kontaktmöglichkeiten biete ich bewusst nicht an, obwohl sie vermutlich gerne genutzt würden (camfrog, chat, ...) Kollegen berichteten hier über Abgrenzungsprobleme zum Privaten und beratenden Tätigkeiten.

- Die Prozentangaben innerhalb der ersten Fragen sind wirklich schwer zu beantworten! Deshalb denke ich, die Genauigkeit lässt sicher zu wünschen übrig.
- Ich finde die Antwortmöglichkeit unglücklich gewählt. "immer" oder "nie" lassen keine Ausnahmen zu. So ist aber das Leben nicht. Aber von einer Skala von 5 bleiben dann noch 3.
- Viel Spaß bei der Auswertung und beim Schreiben der Arbeit.
- Durch die Vielzahl der Kunden ist es sehr schwierig die Fragen genau zu beantworten! Auch schwierig fand ich die Bantwortung, ob meine Kunden taub, ertaubt, Ci-Träger oder schwerhörig sind, denn manchmal weiß man das gar nicht (vor allem ertaubt oder taub) oder sie sind Ci-Träger und dadurch schwerhörig, aber würden sich selbst als taub bezeichnen.
- Die Fragen mit Antworten in % sind schwierig zu schätzen. Ich habe nur grob Werte geschätzt, eine genaue Wertung würde mir für diese Umfrage zu lange dauern. Ich nehme an, anderen Kolleginnen geht das auch so. Daher ist das Ergebnis evtl. nicht ganz korrekt. Bei der vorletzten Tabelle fehlte für die Bewertung zwischen "oft" und "nie" ein "gelegentlich" oder "hin und wieder".
Viel Erfolg für Ihre Arbeit!
- Mir fehlte öfters Mal die Spalte "weiß ich nicht" bzw. "kann ich nicht beantworten". Ich hab dann einfach die Zeile frei gelassen.... Wünsche viel Erfolg!
- Mir hat die Antwortmöglichkeit "Kann ich schlecht oder nicht beurteilen" gefehlt. Frage 15 ist unverständlich formuliert.
- Die Anwtortkategorien bei den Häufigkeitsanganben sind leider sehr grob: "immer" stimmt fast nie ;o)

iv. Kreuztabellen

Kreuztabelle: Angebot – Nachfrage

| | immer | oft | selten | nie | Missing | Total |
|---------------------------------|-------|-----|--------|-----|---------|-------|
| Persönliche Ansprache | 4 | 71 | 28 | 2 | 0 | 105 |
| Fax | 1 | 26 | 62 | 6 | 0 | 95 |
| E-Mail | 10 | 96 | 6 | 2 | 0 | 114 |
| SMS | 10 | 84 | 16 | 3 | 0 | 113 |
| Brief | 0 | 1 | 11 | 43 | 5 | 60 |
| Kontaktformular Berufsverband | 3 | 22 | 19 | 8 | 1 | 53 |
| Kontaktformular eigene Homepage | 0 | 4 | 12 | 5 | 2 | 23 |
| Bildtelefon | 0 | 1 | 9 | 0 | 1 | 11 |
| Schreibtelefon | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Instant Messenger Computer | 0 | 4 | 7 | 4 | 0 | 15 |
| Instant Messenger Mobiltelefon | 3 | 25 | 18 | 1 | 3 | 50 |
| Videoanruf mobil (UMTS) | 0 | 0 | 2 | 6 | 3 | 11 |
| Videochat | 0 | 4 | 7 | 4 | 0 | 15 |
| Facebook | 0 | 0 | 5 | 7 | 1 | 13 |