



**savd**

---

## FAQ – VIDEO- UND AUDIODOLMETSCHEN

**FRAGEN UND ANTWORTEN ZUR NUTZUNG VON VIDEO- UND  
TELEFONDOLMETSCHEN**

---

# I. Allgemein

## **Ist das Video- und Audiodolmetschprojekt für meine Einrichtung kostenlos?**

Ja, dieses Projekt wird vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung finanziert, wodurch für Sie als teilnehmende Stelle keinerlei Kosten anfallen. Technische Geräte sowie Internetzugang für die Nutzung müssen vor Ihrer Seite bereitgestellt werden.

## **Wie lange dauert das Projekt?**

Stand 09/23: Bis Ende Dezember 2023. Danach wird die Nutzung des Projekts evaluiert und weitere Schritte beschlossen.

## **Welche Bildungseinrichtungen dürfen teilnehmen?**

Das Angebot wird sämtlichen Schultypen österreichweit zur Verfügung gestellt.

## **Darf ich die Kontaktdaten der Firma SAVD an weitere interessierte Bildungseinrichtungen weitergeben?**

Ja, sehr gerne.

## **Welche Sprachen umfasst das Projekt?**

Eine detaillierte Auflistung der Sprachen finden Sie im Dokument „AT\_Wichtiges im Überblick\_VD\_BM“, welches der/die AnsprechpartnerIn Ihrer Einrichtung bei der Erstanmeldung erhalten hat. Alternativ kann Ihnen Ihr Kundenbetreuer dieses zukommen lassen.

Oder unter: <https://cloud.videodolmetschen.at/s/poaMrgDioMyWgof>

## **Wie schnell werde ich an eine/n DolmetscherIn der gewünschten Sprache verbunden?**

Hauptsprachen: innerhalb weniger Minuten

Nebensprachen: Bitte kontaktieren Sie uns hier einige Werktage im Vorhinein bzgl. der Terminvereinbarung. Wartezeiten sind von Sprache zu Sprache unterschiedlich.

WFN-Service: 15 Minuten

## **Wann soll ich Video- und wann Audiodolmetschen benutzen?**

Insofern Internetverbindung, Kamera und Mikrofon funktionieren raten wir zur Nutzung von Videodolmetschen, da man so auch sein Gegenüber sieht und auf Gestik & Mimik achten kann. Alternativ können Sie auf Audiodolmetschen ausweichen.

## **An wen kann ich mich bezüglich offener Fragen und Feedback wenden?**

An Ihre Kundenbetreuer unter [bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at).

## II. Benutzerdaten

### Was bedeuten meine Benutzerdaten?

#### Benutzerdaten für Videodolmetschen – Beispiel

Benutzername:           Schulkennzahl.1 → z.B. 400000.1

Passwort:               bd63w&5

Endpunktnummer:     12345

Benutzername und Passwort müssen bei der Anmeldung im Portal ([portal.videodolmetschen.com](http://portal.videodolmetschen.com)) eingegeben werden. Die Endpunktnummer (Nummer der Lizenz) benötigen Sie hierfür nicht, diese muss ausschließlich bei der Vereinbarung von Terminen angegeben werden.

#### Benutzerdaten für Telefondolmetschen – Beispiel

PIN:                      123456

Telefonnummer:       +43 660 12 34 567

Bitte kontaktieren Sie unseren Audiodolmetschservice (+43 1 37 50 061) ausschließlich von Telefonnummern, welche Sie bei der Erstanmeldung angegeben haben, da diese von uns in unserem System eingetragen/integriert wurden. Daraufhin folgen Sie der automatischen Ansage und geben den PIN ein. Diesen haben wir Ihnen, insofern Ihre Nummer schon integriert wurde, per Mail zukommen lassen.

### Kann ich meine Benutzerdaten nur einmal verwenden?

Nein, diese können Sie beliebig oft nutzen. Die Endungen (1-4) sind für die jeweiligen Schulstufen/ vorgesehen (für eine „erste Klasse“ soll somit der Zugang mit der Endung „1“ verwendet werden).

### Sind die Benutzerdaten personen- oder gerätbezogen?

Nein, wie oben angeführt können diese unter dem Personal aufgeteilt werden und sind auch nicht auf ein gewisses Gerät bezogen.

## III. Videodolmetschen

### Für welche Anliegen kontaktiere ich die Serviceline der SAVD?

Diese kümmert sich um die Organisation und Abwicklung der Dolmetschungen. Weiters stehen die KollegInnen rund um die Uhr für Testanrufe, Fragen und Anliegen zur Verfügung.

### An welchen Tagen und Uhrzeiten kann ich Dolmetschungen in Anspruch nehmen?

Montag -Freitag. 7:00 Uhr – 19:00 Uhr: Haupt- und Nebensprachen

Außerhalb dieses Zeitraums: laut Dokument „Wichtiges im Überblick“.

### Wie kann ich einen Termin für eine Dolmetschung vereinbaren?

- per Mail: [termin@savd.at](mailto:termin@savd.at)

### Wann wende ich mich an welche Mailadresse?

[bildung@savd.at](mailto:bildung@savd.at): Erstanmeldung & offene Fragen

[termin@savd.at](mailto:termin@savd.at): Terminanfragen

### Muss ich an einer Einschulung per Videokonferenz teilnehmen?

Wir empfehlen die Teilnahme an einer Remote-Einschulung, um so bestmöglich für die Durchführung von Dolmetschungen geschult zu werden. Ihre Zugangsdaten sind bereits mit Erhalt aktiviert.

### Welche Inhalte werden bei der Einschulung per Videokonferenz besprochen?

Vorstellung der Sprachenpools, Terminvereinbarung, Dolmetschung per Videokonferenz, Gesprächssetting, Audiodolmetschen, Informationen zu den DolmetscherInnen selbst.

## IV. Audiodolmetschen

### Wie und über welche Telefonnummer kann ich Audiodolmetschungen in Anspruch nehmen?

Bitte kontaktieren Sie unseren Audiodolmetschservice (+43 1 37 50 061), folgen der automatischen Ansage und geben den PIN ein. Diesen haben wir Ihnen, insofern Ihre Nummer schon integriert wurde, per Mail zukommen lassen. Alternativ können Sie die einzelnen Telefonnummern der jeweiligen Sprachen anfordern und sodann in Ihrem Telefon speichern (dies ermöglicht eine schnellere Anwahl).

### Ist es egal von welcher Nummer ich anrufe?

Nein, diese muss bei uns im System integriert sein und wurde von Ihrer Seite im Normalfall bei der Erstanmeldung angegeben (z.B. Diensthandy, Lehrerzimmer, ...). Falls nicht können Sie diese Ihrem Kundenbetreuer zukommen lassen.

### Ist Audiodolmetschen dasselbe wie Telefondolmetschen?

Ja, bitte wundern Sie sich nicht, falls Sie beide Begriffe hören oder lesen. Der offizielle Terminus ist „Audiodolmetschen“, manchmal wird umgangssprachlich „Telefondolmetschen“ verwendet.

## V. DolmetscherInnen

### Wer sind die DolmetscherInnen und von wo dolmetschen diese?

DolmetscherInnen haben entweder ein translationswissenschaftliches Studium abgeschlossen, verfügen über mehrjährige Erfahrung oder sind gerichtlich zertifiziert. Sie dolmetschen meist aus dem Homeoffice und sind meist in Österreich und Deutschland ansässig, leben aber auch in anderen EU-Ländern sowie in Ländern die von der EU als „sicher“ (im Sinne des Datenschutzes) anerkannt werden (z.B. Schweiz).

### **Wie kann garantiert werden, dass keine Informationen an dritte weitergegeben werden?**

Die DolmetscherInnen haben alle eine Verpflichtungserklärung unterzeichnet und arbeiten nach einem Berufskodex, mit welchem Sie sich zur Verschwiegenheit verpflichten. Des weiteren müssen DolmetscherInnen alleine in Ihren Räumen sitzen und Notizen, welche während der Dolmetschung entstehen, im Anschluss entsorgen.

### **Müssen Ihnen DolmetscherInnen ihren Namen nennen?**

Nein. Genannt werden muss auf Nachfrage ausschließlich die jeweilige DolmetscherInnen-ID. Im Bedarfsfall (mit nötigem Grund) stellt die SAVD natürlich auch den Namen zur Verfügung.

### **Kann ich Sonderwünsche angeben was die Auswahl des/der DolmetscherIn angeht (Geschlecht, selbe Person wie bei der letzten Dolmetschung,...)?**

Ja, diese Wünsche können per Mail angegeben werden. Wir können jedoch nicht zu 100% garantieren, dass der Wunsch umgesetzt werden kann.

## **VI. Dolmetschung/Technik**

### **Über welche Website werden die Dolmetschungen durchgeführt?**

<https://portal.videodolmetschen.com/>

### **Auf welchen Geräten kann ich Dolmetschungen in Anspruch nehmen?**

Auf jedem gängigen Endgerät (bei Videodolmetschen → mit Internetverbindung), also Handy, Tablet, Laptop oder Stand-PC.

### **Muss ich eine zusätzliche Software herunterladen?**

Nein, ein aktueller Browser, Kamera und Mikrofon reichen.

### **Wie gehe ich vor, wenn meine Internetverbindung schlecht ist?**

Bitte kontrollieren Sie Ihre Internetverbindung (z.B. über speedtest.net), Nutzen Sie einen Hotspot, schalten während der Dolmetschung das Bild ab oder nutzen Sie alternativ Audiodolmetschen.

→ Bevorzugt ist ein Anschluss über LAN-Kabel

### **Kann ich den Termincode aus der Bestätigungsmail beliebig oft verwenden?**

Nein, dieser wurde ausschließlich für Ihren Termin erstellt und kann daher nur für diesen verwendet werden.

### **Wie gehe ich vor, wenn ein Termin storniert werden muss?**

Bitte geben Sie, sobald Sie von der Absage wissen der Serviceline Bescheid, sodass der/die vorgeblockte DolmetscherIn wieder für andere Dolmetschungen freigeschaltet werden kann.

### **Wie gehe ich vor, wenn die GesprächspartnerInnen nicht erscheinen?**

Bitte teilen Sie dies der Serviceline mit (sodass die DolmetscherIn andere Gespräche entgegennehmen kann). In weiterer Folge können die nächsten Schritte evaluiert werden (warten oder Verschiebung der Dolmetschung).

### **Wie gehe ich vor, wenn die GesprächspartnerInnen von zuhause aus an der Dolmetschung teilnehmen möchten?**

Bitte geben Sie bei der Terminvereinbarung (in diesem Fall auch bei Hauptsprachen) an, dass der Termin per Videokonferenz stattfinden soll. Sie erhalten in Folge die Terminbestätigung inkl. Termincode (für Sie) + Teilnahmelink (für die Eltern). Diese müssen zum Zeitpunkt des Termins auf den Link klicken und werden in die Konferenz mit Ihnen + DolmetscherInnen aufgenommen. Sie wählen sich wie gewohnt über die Plattform mit Ihrem Termincode ein.

### **Werden die Gespräche aufgezeichnet?**

Nein, Gespräche werden aus datenschutzrechtlichen Gründen nicht aufgezeichnet.

### **Wie gehe ich vor, wenn während der Dolmetschung die Verbindung abbricht?**

Bitte klicken Sie auf den Button „Anruf wurde unterbrochen“. Sie werden in Folge an den/die selbe/n DolmetscherIn zurückverbunden. Alternativ können Sie die Serviceline anwählen.

## **VII. Wissenswertes**

### **Ist Dolmetschen und Übersetzen dasselbe?**

Nein. Im täglichen Gebrauch wird „übersetzen“ oft als Synonym für „dolmetschen“ verwendet, allerdings handelt es sich hierbei um zwei unterschiedliche Dinge.

- Übersetzen = Sprachübertragung welche noch editiert werden kann (z.B. Schriftstücke)
- Dolmetschen = unmittelbare Sprachübertragung und somit nicht mehr abänderbar (→ Dolmetschung des gesprochenen Wortes)

### **Werden auch Texte übersetzt?**

Sie können uns auch gerne Texte zur Übersetzung zukommen lassen, dieses Service wird jedoch nicht über das Projekt „Wir verstehen uns!“ finanziert und ist somit kostenpflichtig.

### **Muss ich die GesprächspartnerInnen im Vorfeld über die Dolmetschung informieren?**

Generell ja, gerne stellen wir Ihnen Einwilligungserklärungen in den verschiedenen Sprachen zur Verfügung, welche die Eltern unterschreiben können.

### **Wie gehe ich vor, wenn nicht bekannt ist welche Sprache die GesprächspartnerInnen sprechen?**

Bitte setzen Sie in diesem Fall das Dokument „Sprachbilder“ ein, welches in der Mail Ihrer Benutzerdaten im Anhang war. Die GesprächspartnerInnen können auf die gesprochene Sprache zeigen → links davon steht auf Deutsch um welche Sprache es sich handelt.