

# 1 Einführung

Wie in vielen anderen Bereichen auch ist das Schlagwort Qualität in der Dolmetschwissenschaft heute allgegenwärtig. Die Frage danach, was Qualität ist und wie man diese beeinflussen und garantieren bzw. womöglich sogar als Norm festhalten kann, beschäftigt diese Disziplin seit Jahrzehnten. Umso mehr verwundert es, dass viele der – oft sehr unterschiedlichen – Definitionen nicht näher darauf eingehen, wie diese Qualität zu messen sei. Trotz aller Heterogenität der Definitionen findet sich jedoch ein Grundsatz in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur immer wieder, den bereits die Pioniere des Konferenzdolmetschens und der Dolmetschwissenschaft betonten: die Wichtigkeit des gleichen Inhalts bzw. der gleichen kognitiven Wirkung von Ausgangs- und Zieltext (AT, ZT) auf das Publikum. Diese Forderung, die oft auch als „Verständlichkeit“ der Dolmetschung ausgedrückt wird, findet sich sowohl in theoretischen als auch in praxisorientierten Werken zum Dolmetschen und ist wohl eines der wenigen Prinzipien, mit dem alle übereinstimmen; gleichzeitig wird sie aber selten als Qualitätsdefinition operationalisiert. Es ist zwar nicht möglich, den Verstehensprozess selbst zu beobachten, das kognitive Endergebnis (Verständnis der ZuhörerInnen) kann aber über Hörverständnistests gemessen werden, um so einen Einblick in die kognitive Wirkung bzw. Verständlichkeit als Eigenschaft der Dolmetschung zu erhalten. Hörverständnistests wurden bislang in der Untersuchung lautsprachlicher Dolmetschungen jedoch nur selten eingesetzt.

Die vorliegende Studie soll einen Beitrag zur systematischen Erforschung von Qualitätsparametern in der Dolmetschwissenschaft leisten. Das hierin beschriebene Forschungsvorhaben wurde im Rahmen des vom Fonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung (FWF) geförderten Projekts „Qualität beim Simultandolmetschen (QuaSI)“ unter der Leitung von A.o. Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker am Zentrum für Translationswissenschaft (ZTW) der Universität Wien umgesetzt. QuaSI wurde von 2008 bis 2010 am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien durchgeführt und bestand aus vier Teilprojekten, die sich mit verschiedenen Aspekten der Dolmetschqualität beschäftigten: einer Fragebogenstudie zum Qualitäts- und Rollenverständnis von KonferenzdolmetscherInnen (Zwischenberger 2013) sowie drei Experimenten, in denen die Verständlichkeit von Dolmetschen vs. Englisch als Lingua Franca (Reithofer 2014), der Einfluss von Intonation auf die kognitive Wirkung einer

Dolmetschung (Holub 2010) sowie der Einfluss von Redeflüssigkeit auf die kognitive Wirkung (Rennert 2010, 2013, vorliegende Arbeit) untersucht wurden.

Qualität als gleiche kognitive Wirkung, gemessen mittels Hörverständnistests, ist der zentrale Ansatz, der der vorliegenden Arbeit zu Grunde liegt; gleichzeitig wird aber auch die beim Dolmetschen – wie bei anderen Dienstleistungen – so wichtige subjektive KundInnenperspektive nicht vernachlässigt. Diese beiden Perspektiven werden hier verbunden, indem untersucht wird, ob Redeflüssigkeit einen Einfluss auf die kognitive Wirkung einer Dolmetschung einerseits und die subjektive Wahrnehmung der Dolmetschqualität durch die Zuhörer andererseits hat. Dieser im Zuge des QuaSI-Projekts entwickelte Forschungsansatz liegt auch den anderen QuaSI-Experimenten (Holub 2010, Reithofer 2014) zu Grunde.

In der vorliegenden Arbeit wird ein detailliertes Bild der Qualität aus NutzerInnen- und der Qualität aus DolmetscherInnen-sicht gezeichnet. Daraus ergibt sich einerseits das obengenannte Verständnis von Qualität als gleicher kognitiver Wirkung, die sowohl von NutzerInnen als auch DolmetscherInnen und DolmetschwissenschaftlerInnen gefordert wird, und andererseits die subjektive Wahrnehmung der Dolmetschqualität durch die KundInnen, die individuell variiert. Die Auswirkungen von Redeflüssigkeit sowohl auf die mittels Hörverständnistest gemessene kognitive Wirkung als auch die subjektive Bewertung der Dolmetschung durch das Publikum werden empirisch untersucht.

Dazu werden in Kapitel 2 zunächst die für die Arbeit zentralen Begriffe definiert: In 2.1 werden verschiedene Qualitätsbegriffe und -perspektiven besprochen und Qualität als Wirkungsäquivalenz definiert. In Abschnitt 2.2 wird nach einem Überblick über verschiedene Definitionen von Redeflüssigkeit diese als Funktion temporaler Variablen bestimmt und die konstituierenden Variablen werden im Detail beschrieben.

Aufbauend darauf bietet Kapitel 3 einen Überblick über den Forschungsstand zur Redeflüssigkeit in der Dolmetschwissenschaft. Dabei wird ein Bogen von Untersuchungen und Experimenten, die sich mit der Verteilung von Flüssigkeitsmerkmalen in AT und ZT befassen, über Erhebungen von Qualitätserwartungen und Beurteilungsexperimente bis hin zur Erforschung der kognitiven Wirkung gespannt. Die in Kapitel 2 angesprochenen Unterschiede zwischen Qualitätserwartungen und Beurteilungen einerseits und Unterschiede in den Erwartungen und Beurteilungen verschiedener Zielgruppen andererseits werden hier anhand von Forschungsergebnissen illustriert und die verwendeten Forschungsmethoden werden kritisch beleuchtet.

Diese Methodendiskussion bildet die Grundlage für den empirischen Teil, der ab Kapitel 4 im Detail beschrieben wird. Im Anschluss an die Forschungsfragen

in Abschnitt 4.1 wird in Abschnitt 4.2 das im Rahmen des QuaSI-Projekts entwickelte Forschungsdesign beschrieben. Beim Design wurde Wert darauf gelegt, so viele Faktoren wie möglich zu kontrollieren, gleichzeitig aber den Eindruck einer echten Dolmetschung zu erwecken. Daher wurde eine realistische Dolmetschsituation simuliert, indem am Versuchsort zwei mobile Dolmetschkabinen aufgestellt wurden und die ProbandInnen wie bei einer realen Simultandolmetschung Kopfhörer bekamen. Über diese wurden zwei verschiedene im Vorfeld manipulierte Versuchstexte eingespielt, was den ProbandInnen aber nicht bewusst war, da in jeder der Kabinen eine Dolmetscherin saß, die eine der Versionen nachsprach. Danach wurden die ProbandInnen gebeten, einen Fragebogen auszufüllen, der aus einem Hörverständnistest, einigen subjektiven Bewertungsfragen sowie Fragen zur Erfassung von Hintergrundvariablen bestand. Die Wahl der Versuchspersonen und deren Randomisierung wird in Abschnitt 4.3 beschrieben, die Wahl des Ausgangstextes für den Versuch in Abschnitt 4.4. Um das oben erwähnte Versuchsmaterial zu erhalten, wurde eigens für dieses Projekt eine Methode zur apparativen Manipulation von Redeflüssigkeit entwickelt, die es ermöglicht, zwei bis auf die Redeflüssigkeit identische Versionen einer Dolmetschung zu erzeugen. Diese Methode und die Veränderungen, die beim Erstellen des Versuchsmaterials vorgenommen wurden, werden in Abschnitt 4.5 ausführlich beschrieben. Der Fragebogen und dessen Erstellung werden in Abschnitt 4.6 besprochen. Abschnitt 4.7 schließlich beschreibt das Setting und den Ablauf des Versuchs.

Die Ergebnisse des Versuchs werden in Kapitel 5 vorgestellt. Nach einer detaillierten Beschreibung der Versuchspersonen in Abschnitt 5.1 werden in Abschnitt 5.2 die Ergebnisse des Hörverständnistests beschrieben. Diese Ergebnisse werden anhand verschiedener unabhängiger Variablen analysiert, um festzustellen, ob der Grad der Redeflüssigkeit oder andere Faktoren einen Einfluss auf die kognitive Wirkung des Versuchsmaterials hatten. In 5.3 werden die Ergebnisse der subjektiven Beurteilungen im Detail ausgewertet und den Ergebnissen des Hörverständnistests gegenübergestellt. So kann festgestellt werden, ob ein Zusammenhang zwischen den Ergebnissen des Hörverständnistests und der Einschätzung der Flüssigkeit und Intonation des Versuchsmaterials, der subjektiven Bewertung der Leistung der Dolmetscherin bzw. der Einschätzung des eigenen Verständnisses besteht.

In Kapitel 6 schließlich werden in 6.1 die gestellten Forschungsfragen beantwortet. Nach einer Betrachtung der methodischen Einschränkungen des Versuchs in 6.2 werden in 6.3 aus den Ergebnissen Schlussfolgerungen für Forschung, Praxis und Lehre gezogen.

Insgesamt zielt diese Arbeit darauf ab, einen Beitrag zur Erforschung der Dolmetschqualität zu leisten und dabei erstmals unter Ausschluss aller Störvariablen zu untersuchen, welche Rolle Redeflüssigkeit dabei tatsächlich spielt.

## 2 Begriffsbestimmung

In diesem Kapitel sollen die für die vorliegende Arbeit zentralen Begriffe *Qualität* und *Redeflüssigkeit* definiert werden, was bei Begriffen, die beide von verschiedenen ForscherInnen wiederholt als „elusive“ bezeichnet wurden, keine leichte Aufgabe ist.

In den folgenden Abschnitten werden die Problematik der Definition sowie unterschiedliche Ansätze und Perspektiven beleuchtet und es wird dargelegt, wie die dieser Arbeit zugrundeliegenden Definitionen von Qualität als Wirkungsäquivalenz und Flüssigkeit als Funktion temporaler Variablen zustande kommen. Als erstes wird in Abschnitt 2.1 der Begriff der Qualität definiert. Dazu wird zunächst in 2.1.1 besprochen, aus wessen Perspektive die Qualität von Dienstleistungen im Allgemeinen und Dolmetschleistungen im Besonderen zu definieren ist. Darauf folgt in 2.1.2 ein Überblick über Qualitätsdefinitionen und 2.1.3 schließlich widmet sich der Operationalisierung der Qualitätsbegriffe für die Forschung. Anschließend wird in Abschnitt 2.2 die Redeflüssigkeit definiert, wobei auch hier zunächst in 2.2.1 ein Überblick über Definitionen geboten wird. In 2.2.2 werden die wichtigsten temporalen Variablen, aus denen sich Redeflüssigkeit nach der gewählten Definition zusammensetzt, beschrieben: Pausen, Unflüssigkeiten und Sprechgeschwindigkeit ist jeweils ein eigener Abschnitt gewidmet.

Aufbauend auf diesen Definitionen bietet Kapitel 3 einen Überblick über den Stand der Forschung zur Redeflüssigkeit beim Dolmetschen und die Qualitätsforschung in der Dolmetschwissenschaft, wobei vor allem die Überschneidungen dieser beiden Gebiete beleuchtet werden.

### 2.1 Qualität

Obwohl sich die Translationswissenschaft seit gut drei Jahrzehnten mit dem Thema Dolmetschqualität auseinandersetzt, gibt es dafür keine einheitliche Definition – und wie Garzone (2003: 23) feststellt, hat sich diese Schwierigkeit im Laufe der Zeit durch das Hinzukommen neuer, ganzheitlicher Betrachtungsweisen der Dolmetschsituation als Hypertext oder als Ergebnis der Interaktion vieler externer Faktoren sogar erhöht (vgl. Pöchhacker 1994a, Kalina 2009, Grbić 2015). Gerade in dieser erweiterten Betrachtungsweise liegt jedoch auch der

m. E. vielversprechendste Ansatz zur Beantwortung der Frage nach Dolmetschqualität.

Lange Zeit galt Qualität in der Dolmetschwissenschaft als „that elusive something which everyone recognizes but no one can successfully define“ (AIIC 1982: 1), wobei sich in der Folge zeigen wird, dass der erste Teil dieses Zitates – dass jeder Qualität erkennen könne – nicht unbedingt für alle Beteiligten gleichermaßen gilt. In einem im AIIC-Mitteilungsblatt *Communicate!* veröffentlichten Artikel fasst Kahane (2000) unter Bezugnahme auf Shlesinger (1997: 123), die Qualität als „an elusive concept, if ever there was one“ bezeichnet hatte, die Problematik treffend zusammen:

The amazing thing is that there is no such consensus. Granted, users and interpreters agree on certain quality criteria, but significant differences remain as to nuances, and especially as to the very essence of the elusive concept of quality; quality for whom, assessed in what manner? (Kahane 2000: 1)

Pöchhacker (2013: 34) hält dagegen, dass Qualität weniger „elusive“ als vielmehr komplex und mehrdimensional sei und daher naturgemäß mehr als eine Definition zulasse. Grbić bezeichnet Qualität als „fuzzy concept“, das aufgrund der zahlreichen unabhängigen Variablen nur schwer exakt zu definieren sei (Grbić 2008: 238). Die Sichtweise von Qualität als komplexes Zusammenspiel verschiedener Faktoren wird u. a. auch von Collados Aís et al. (2007, 2011) und Kalina (2004, 2005, 2009) vertreten. Damit stellt sich die Frage nach den Kriterien und der Perspektive, die einer solchen Definition zugrunde liegen sollen, die bereits Shlesinger (1997: 123) stellt: „Quality according to what criteria? Quality for whom?“ Diese Frage ist allerdings nicht auf den Bereich der Dolmetschwissenschaft beschränkt, sondern stellt sich auch im Zusammenhang mit anderen Dienstleistungen. Im nächsten Abschnitt wird daher zunächst besprochen, aus wessen Sicht Qualität definiert werden kann oder soll, bevor in 2.1.2 auf Definitionen und Qualitätskriterien und in 2.1.3 auf deren Operationalisierung eingegangen wird.

### 2.1.1 Qualität für wen?

DolmetscherInnen und DolmetschnutzerInnen haben oft unterschiedliche Vorstellungen von Qualität (siehe 3.2.1), weshalb sich beim Versuch, diese zu definieren, die Frage stellt, wer bestimmen soll, was Qualität ist. Sind es die DolmetscherInnen als ExpertInnen, aber eben auch DienstleisterInnen? Oder sind es die RezipientInnen des Zieltextes (ZT) als NutzerInnen bzw. KundInnen, die RednerInnen, deren Ausgangstext (AT) verdolmetscht wird und die somit auch

KundInnen sind, oder gar KonferenzveranstalterInnen als eigentliche AuftraggeberInnen? Darüber herrscht bei weitem keine Einigkeit. Chiaro & Nocella (2004) stellen fest:

... there appears to be little harmony concerning which perspective to take when undertaking research: whether it is best to explore the success of an interpretation from the perspective of the interpreter or from that of the user is a debateable issue. Ideally, of course, both standpoints should be considered simultaneously ... (Chiaro & Nocella 2004: 279)

Wie einleitend erwähnt ist die Schwierigkeit der Definition des Qualitätsbegriffes nicht auf die Translationswissenschaft beschränkt; auch in vielen anderen Bereichen – vor allem im Dienstleistungssektor – gibt es kein allgemein akzeptiertes Qualitätsverständnis, wie Bruhn (2016: 29) feststellt. Bei Dienstleistungen gibt es dabei laut Bruhn (2016: 29f.) zwei zentrale Ansätze, nämlich den *produkt-* und den *kundenbezogenen* Qualitätsbegriff. Beim produktbezogenen Qualitätsbegriff steht die Qualität als Summe oder Niveau vorhandener Eigenschaften im Vordergrund, wobei Bruhn diese Kriterien als objektiv bezeichnet aber auch einräumt, dass diese Kriterien im Dienstleistungsbereich schwer beobachtbar sind. Der kundenbezogene Qualitätsbegriff hingegen bezieht sich auf die „Wahrnehmung der Produkteigenschaften bzw. Leistungen durch den Kunden“ (Bruhn 2016: 29), was bedeutet, dass hier keine rein objektive, sondern vielmehr eine weitgehend subjektive Bewertung der aus KundInnenperspektive wichtigen Qualitätsmerkmale stattfindet. Die Anforderungen aus Kundensicht können sich dabei auf Potenzial, Prozess und Ergebnis der Dienstleistung beziehen. (Bruhn 2016: 30) Bei der Dienstleistung Dolmetschung könnten sich die Erwartungen beispielsweise auf verfügbare Sprachen und Dolmetschtechnik (Potenzial), angenehme und flüssige Vortragsweise, Akzent, inhaltlich korrekte und gut verständliche Dolmetschung (Prozess) sowie glückliche Kommunikation (Ergebnis) beziehen (für weitere Erwartungen von NutzerInnen siehe 3.2.1).

Zu Problemen kommt es vor allem dann, wenn die beiden Perspektiven stark auseinandergehen (Bruhn 2016: 29f.). Allerdings macht Bruhn (2016: 30) auch darauf aufmerksam, dass trotz der Bedeutung, die die KundInnenperspektive im Dienstleistungsbereich hat, die Qualitätskriterien nicht einseitig aus KundInnensicht festgelegt werden dürfen, sondern auch die Unternehmensperspektive berücksichtigt werden muss.

Bruhn spricht sich daher für eine Kombination der beiden aus und definiert den Begriff der Dienstleistungsqualität wie folgt:

Dienstleistungsqualität ist die Fähigkeit eines Anbieters, die Beschaffenheit einer primär intangiblen und der Kundenbeteiligung bedürftigen Leistung gemäß den Kundenerwartungen auf einem bestimmten Anforderungsniveau zu erstellen. Sie bestimmt sich aus der Summe der Eigenschaften bzw. Merkmale der Dienstleistung, bestimmten Anforderungen gerecht zu werden. (Bruhn 2016: 32)

Ein absoluter Qualitätsbegriff, der Qualität als Maß der Güte einer Leistung angibt (Bruhn 2016: 30), sei im Dienstleistungssektor nicht zielführend, da die Erwartungen an das Leistungsniveau aus Sicht des Leistungsempfängers, also der KundIn, festgelegt werden, womit subjektive und auch relative Einzelanforderungen ins Spiel kommen; vielmehr sei bei der Messung der Dienstleistungsqualität die Verknüpfung der beiden Qualitätsperspektiven sinnvoll (Bruhn 2016: 32). Schließlich nützt es wenig, wenn die Dienstleistung aus DienstleisterInnen-sicht von hoher Qualität ist, wenn die KundInnen dies nicht so sehen. (Bruhn 2016: 30 ff.) Die wahrgenommene Dienstleistungsqualität wird durch die Erwartungen an die Dienstleistung einerseits und die gelieferte und wahrgenommene Dienstleistung andererseits bestimmt, wobei die Wahrnehmung individuell unterschiedlich sein kann (Bruhn 2016: 34).

Auf die Dienstleistung Dolmetschen umgelegt würde dies bedeuten, dass bei der Bestimmung von Dolmetschqualität sowohl die Perspektive der DienstleisterInnen (der DolmetscherInnen) als auch jene der KundInnen (ZT-RezipientInnen und andere obengenannte KundInnengruppen) berücksichtigt werden sollten. Diese klaffen aber nicht nur, wie erwähnt, häufig weit auseinander; auch innerhalb dieser beiden Gruppen herrscht keine Einigkeit über die zu verwendenden Kriterien. Deshalb kann beim Dolmetschen auch bei der produktbezogenen Perspektive (Bruhn 2016: 29) nicht von tatsächlich *objektiven* Kriterien die Rede sein. Gleichzeitig stellen DolmetscherInnen oft in Frage, ob KundInnen Dolmetschqualität (dabei meist im Sinne von inhaltlicher Richtigkeit und AT-Treue verstanden) überhaupt beurteilen könnten. Dies spiegelt sich auch in der etwas polemischen Frage von Shlesinger (1997: 126) wider: „Do our clients know what’s good for them?“ Grbić weist darauf hin, dass KundInnenorientierung wichtig sei, warnt aber davor, den KundInnen zu viel zuzumuten oder sich an einer idealen KundIn zu orientieren (Grbić 2008: 248). Déjean Le Féal hingegen ist der Meinung, dass neben Zielen wie dem gleichen Inhalt und der gleichen kognitiven Wirkung (vgl. 2.1.2) auch solche NutzerInnen-erwartungen, die DolmetscherInnen oft nicht so wichtig seien, erfüllt werden sollten, etwa eine angenehme Stimme oder das Vermeiden von Pausen in der Dolmetschung, die nicht im Original vorhanden sind und die von ZuhörerInnen als Informationsverlust interpretiert werden können: „Rightly or wrongly, they assume that any such silence reflects a loss of information.“ (Déjean Le Féal 1990: 155) Damit

führt sie die DolmetscherInnenperspektive mit jener der RezipientInnen zusammen und stellt fest: „Although we may not share their views on the last point, we should take their wishes into account insofar as possible. Indeed, our ultimate goal must obviously be to satisfy our audience.“ (Déjean Le Féal 1990: 155)

Der *produktbezogene* Qualitätsbegriff soll auch in der vorliegenden Arbeit verwendet werden, wobei hier „Produkt“ nicht im Sinne einer Aufnahme oder Transkription der Dolmetschung verstanden wird, sondern im Sinne des Ergebnisses, wie es weiter oben auch bei den KundInnenanforderungen dargestellt wurde. Für die vorliegende Arbeit wird „Verständlichkeit“ als Produkteigenschaft aufgefasst, die sowohl aus NutzerInnensicht als auch aus dolmetschwissenschaftlicher Sicht gefordert wird (vgl. 2.1.2). Verständlichkeit unterscheidet sich begrifflich vom Verstehensprozess als NutzerInnenleistung. Obwohl dieser produktbezogene Qualitätsbegriff nicht als objektiv angesehen werden kann, ist zumindest die Messung der kognitiven Wirkung möglich (vgl. 2.1.3). Die Produkteigenschaft der Verständlichkeit und inhaltlichen Richtigkeit wird auch von KundInnen gefordert, weshalb in diesem Fall der produktbezogene Qualitätsbegriff DienstleisterInnen- und KundInnenerwartungen in sich vereint. Im Gegensatz zu anderen Dienstleistungen ist es KundInnen bei Dolmetschungen üblicherweise nicht möglich, die *gelieferte* Leistung zu beurteilen, sondern es wird lediglich die *wahrgenommene* Leistung beurteilt. Daher soll hier statt des kundInnenbezogenen Qualitätsbegriffs von der subjektiven Bewertung bzw. Wahrnehmung durch die NutzerInnen gesprochen werden.

Im nächsten Abschnitt soll nun die für diese Arbeit herangezogene produktbezogene Qualitätsdefinition erarbeitet werden, die dann im Experiment (ab Kapitel 4) gemeinsam mit der subjektiven Bewertung durch die KundInnen untersucht und mit ihr verglichen wird.

### **2.1.2 Zur Definition des Qualitätsbegriffes**

Trotz der obengenannten Einschränkungen haben verschiedene PraktikerInnen und ForscherInnen den Versuch unternommen, Dolmetschqualität zu definieren. Einen Überblick über die verschiedenen Qualitätsansätze in Ausbildung, Praxis und Forschung bietet Grbić (2008). Alle hier zu besprechen würde den Rahmen dieser Arbeit sprengen, daher soll in diesem Abschnitt eine kleine Auswahl der Ansätze vorgestellt werden und gezeigt werden, wie die für die vorliegende Arbeit verwendete Definition von Qualität als kognitive Wirkungsäquivalenz zustande kommt. Für eine ausführliche Darstellung des Qualitätsbegriffs im Allgemeinen und von Qualitätskonzepten in der Dol-