

TRANSKULTURALITÄT – TRANSLATION –  
TRANSFER



## Qualität und Rollenbilder beim simultanen Konferenzdolmetschen

Cornelia Zwischenberger

**F** Frank & Timme

Verlag für wissenschaftliche Literatur

Cornelia Zwischenberger  
Qualität und Rollenbilder beim simultanen Konferenzdolmetschen

Transkulturalität – Translation – Transfer, Band 1

Herausgegeben von

Dörte Andres/Martina Behr/Larisa Schippel/Cornelia Zwischenberger

Cornelia Zwischenberger

# Qualität und Rollenbilder beim simultanen Konferenzdolmetschen

**F** Frank & Timme

Verlag für wissenschaftliche Literatur

Umschlagabbildung: Das Umschlagbild stammt aus dem Dokumentarfilm „Die Falten des Königs“ und wird mit freundlicher Genehmigung des Regisseurs des Films Matthias van Baaren verwendet.

© Matthias van Baaren



Die Publikation wurde durch die Universität Wien gefördert.

ISBN 978-3-86596-527-1

ISSN 2196-2405

© Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur  
Berlin 2013. Alle Rechte vorbehalten.

Das Werk einschließlich aller Teile ist urheberrechtlich geschützt.  
Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechts-  
gesetzes ist ohne Zustimmung des Verlags unzulässig und strafbar.  
Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen,  
Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in  
elektronischen Systemen.

Herstellung durch das atelier eilenberger, Taucha bei Leipzig.

Printed in Germany.

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier.

Das Typoskript wurde mit dem Titel „Qualität und Rollenbilder beim simultanen  
Konferenzdolmetschen“ im Jahr 2011 als Dissertation an der Universität Graz  
eingereicht und vom Institut für Theoretische und Angewandte Translations-  
wissenschaft angenommen. Für die Drucklegung erfolgte eine orthographische  
und stilistische Durchsicht des Typoskriptes.

[www.frank-timme.de](http://www.frank-timme.de)

# Inhaltsverzeichnis

Danksagung.....	11
<b>1 Einleitung .....</b>	<b>13</b>
<b>2 Qualität .....</b>	<b>17</b>
2.1 Der Fachbegriff Qualität vs. Qualität als Konstruktion .....	17
2.1.1 Soziale Konstruktion .....	19
2.1.2 Soziale Systeme.....	21
2.2 Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement.....	22
2.2.1 Qualität durch Qualifikation/Eignung.....	23
2.2.2 Qualität durch Sinnerfassung.....	25
2.2.3 Qualität als Erfüllung hoher professioneller Voraussetzungen ...	27
2.2.4 Qualität als Normenerfüllung .....	29
2.3 Qualitätsbeurteilung, Qualitätsbewertung und Qualitätsmessung .....	32
2.3.1 Qualität als Ergebnis einer Messung der sprachlichen Korrespondenz.....	32
2.3.2 Qualität als Mangelfreiheit .....	34
2.3.3 Qualität als Ergebnis von Nutzerbewertungen.....	37
2.3.4 Qualität als Resultat von Expertenbewertungen .....	42
2.4 Qualität als Ergebnis eines holistischen Ansatzes und einer kooperativen Leistung.....	45
2.5 Konsens und Dissens .....	48
<b>3 Rolle/n.....</b>	<b>53</b>
3.1 Verwendung des Rollenbegriffes in der Dolmetschwissenschaft .....	54
3.2 Soziale Rolle.....	56
3.2.1 Soziale Rolle – ein geschichtlicher Abriss.....	57
3.2.2 Rollenelemente.....	59
3.2.3 Die Struktur sozialer Rollen .....	64

3.2.4	Die Übernahme sozialer Rollen .....	66
3.3	Empirische Untersuchungen der Konferenzdolmetscherrolle/n.....	68
3.3.1	Befragungsstudien.....	69
3.3.2	Korpusanalysen .....	76
3.4	Theoretische Reflexionen über die Konferenzdolmetscherrolle/n .....	79
3.5	Metaphern und metaphorische Beschreibungen .....	80
3.5.1	Funktion von Metaphern.....	81
3.5.2	PionierInnen und ihre Metaphern und Beschreibungen .....	83
3.5.3	Die AIIC und ihre Metaphern und Beschreibungen .....	85
3.5.4	Die Röhrenmetapher und ihr Hintergrund.....	87
<b>4</b>	<b>Soziale Normen.....</b>	<b>89</b>
4.1	Normdefinitionen.....	89
4.1.1	Normkriterien.....	90
4.1.2	Normentypen.....	92
4.2	Entstehung von Normen .....	97
4.2.1	Entstehungstheorien.....	97
4.2.2	Empirischer Nachweis von Normen .....	100
4.2.3	Normsetzende Autorität/en.....	101
4.2.4	Internalisierung von Normen .....	104
4.3	Beiträge zur Normenforschung im Bereich Konferenzdolmetschen – ein Überblick.....	110
4.4	Normen als Bindeglied zwischen Qualität und Rolle/n .....	113
<b>5</b>	<b>Web-Befragungen – eine Methode auf dem Prüfstand.....</b>	<b>115</b>
5.1	Online-Forschung.....	116
5.1.1	Definitionen.....	116
5.1.2	Online-Forschung als eigene Disziplin? .....	117
5.1.3	Datenerhebungsverfahren in der Online-Forschung.....	118
5.2	Historische Entwicklung.....	120

5.2.1	Geschichte des Internet.....	121
5.2.2	Online-Befragungen – ein geschichtlicher Abriss.....	122
5.3	Probleme und Chancen von webbasierten Befragungen .....	124
5.3.1	Stichprobenziehung via Internet und Repräsentativität .....	124
5.3.2	Datenqualität bei WWW-Befragungen .....	128
5.4	Teilnahmedeterminanten bei WWW-Befragungen.....	132
5.4.1	Teilnahme als Selektionsprozess.....	132
5.4.2	Formen von Nonresponse bei Web-Befragungen.....	134
5.4.3	Strategien zur Reduzierung von Nonresponse .....	135
5.5	Gestaltung von WWW-Fragebögen .....	137
5.5.1	Benutzerfreundliche Navigation.....	138
5.5.2	Frageformate und Antwortskalen.....	139
5.6	Web-Befragungen – ein Ausblick .....	143
<b>6</b>	<b>Web-Befragung unter KonferenzdolmetscherInnen (AIIC &amp; VKD) .....</b>	<b>145</b>
6.1	Forschungsfragen und Hypothesen .....	145
6.2	AIIC & VKD: ein Kurzportrait.....	147
6.2.1	AIIC .....	147
6.2.2	VKD .....	149
6.3	Methode .....	149
6.3.1	Fragebogen.....	149
6.3.2	Web-Fragebogengenerator (LimeSurvey).....	164
6.3.3	Befragungsdurchführung.....	166
<b>7</b>	<b>Beschreibung der beiden Stichproben – AIIC und VKD .....</b>	<b>171</b>
7.1	Geschlecht und Beschäftigungsstatus .....	171
7.2	Alter, Berufserfahrung, Mitgliedschaft und Regionszugehörigkeit (AIIC).....	172
7.3	Sprachenkombination.....	178

7.4 Hochschulabschluss Dolmetschen/Übersetzen und anderer/weiterer Hochschulabschluss .....	184
7.5 Märkte und Fachbereiche .....	189
7.6 Konsekutiv .....	195
<b>8 Qualitätsparameter und Web-Experimente .....</b>	<b>197</b>
8.1 Qualitätsparameter bzw. Qualitätsnormen .....	197
8.1.1 Unterschiede in der Bewertung zwischen den beiden Populationen AIIC & VKD .....	213
8.1.2 Zusammenhang zwischen Bewertung und soziodemographischem Hintergrund (AIIC) .....	215
8.1.3 Zusammenhang zwischen Bewertung und soziodemographischem Hintergrund (VKD) .....	218
8.1.4 Variation der Wichtigkeit je nach Konferenzkontext.....	220
8.2 Web-Experiment: Audiosample .....	235
8.2.1 Web-Experiment: lebendige Intonation (AIIC) .....	236
8.2.2 Web-Experiment: Flüssigkeit der Dolmetschung (VKD) .....	253
<b>9 Rollenerwartungen .....</b>	<b>267</b>
9.1 KonferenzdolmetscherInnen und ihre Rollenbeschreibungen und Metaphern.....	267
9.2 Relative Wichtigkeit der eigenen sozialen Position als KD sowie der unterschiedlichen Bezugsgruppen bzw. -personen .....	276
9.2.1 Relative Wichtigkeit der eigenen Arbeit für das Gelingen der Kommunikation .....	276
9.2.2 Relative Wichtigkeit (des Feedbacks) der Bezugsgruppen bzw. -personen .....	282
9.3 Rollenkonstrukte.....	293
9.3.1 Faktorenanalytisches Modell.....	293
9.3.2 Intervention in das Original .....	298
9.3.3 Loyalität gegenüber dem/der RednerIn/Original.....	317

9.3.4	Reaktion auf Arbeitsbedingungen.....	332
9.3.5	Distanziertheit des/der DolmetscherIn .....	338
9.3.6	Konstruktloses Item.....	344
9.4	Zufriedenheit mit der sozialen Position als KonferenzdolmetscherIn .....	348
9.4.1	Zusammenhang zwischen soziodemographischem Hinter- grund und der Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit (AIIC)..	350
9.4.2	Zusammenhang zwischen soziodemographischem Hinter- grund und der Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit (VKD)....	350
9.4.3	Gründe für die (Un-)Zufriedenheit.....	350
<b>10</b>	<b>Zusammenfassung und Diskussion der Ergebnisse.....</b>	<b>357</b>
10.1	Internationaler vs. nationaler Verband .....	357
10.2	Qualitätsnormen.....	359
10.2.1	Außerkontextuelle Wichtigkeit.....	359
10.2.2	Kontextuelle Wichtigkeit .....	362
10.2.3	Reaktion auf die Variation der Intonation und Flüssigkeit .....	365
10.3	Rollen im Positionsfeld des simultanen Konferenzdolmetschens.....	370
10.3.1	Rollenerwartungen .....	370
10.3.2	Positionsfeld simultanes Konferenzdolmetschen .....	377
<b>11</b>	<b>Schlussfolgerungen .....</b>	<b>381</b>
11.1	Dolmetschwissenschaftliche Implikationen .....	381
11.2	Ausbildungsbezogene Implikationen .....	383
11.3	Berufspraktische Implikationen .....	384
	<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>387</b>
	<b>Anhang.....</b>	<b>407</b>
	<b>Abbildungsverzeichnis.....</b>	<b>425</b>
	<b>Tabellenverzeichnis.....</b>	<b>427</b>



# Danksagung

Diese Arbeit ist das Ergebnis einer mehrjährigen Reise, auf der mich mehrere Menschen begleitet haben, denen mein aufrichtiger Dank gebührt. Ohne diese WegbegleiterInnen wäre das Abenteuer Dissertation, das ich als große Bereicherung in meinem Leben empfinde und das mich auch als Mensch reifen ließ, nicht geglückt.

Als ersten dieser WegbegleiterInnen möchte ich meinem Betreuer Ao. Univ.-Prof. Franz Pöchhacker von ganzem Herzen meinen tief empfundenen Dank aussprechen. Er hat mir beigebracht und vorgelebt, was es heißt, seriöse wissenschaftliche Arbeit zu betreiben und für die Forschung zu brennen. Er versteht es, mit seiner eigenen Begeisterung für Forschung, andere anzustechen und mitzureißen. Franz Pöchhacker ist mir nicht nur fachlich, sondern auch menschlich ein großes Vorbild, von dem ich wahnsinnig viel gelernt habe und der mich nachhaltig beeinflusst hat.

Mein großer Dank gilt auch meinen drei Forscherkolleginnen Karin Reithofer, Elisabeth Holub und Sylvi Rennert. Ich hatte das Privileg mit diesen drei Frauen für zwei Jahre in einem Forschungsprojekt zusammenzuarbeiten. Im Rahmen meiner Dissertation durfte ich immer auf ihre fachliche und menschliche Unterstützung bauen. Mein besonderer Dank geht dabei an Karin Reithofer, die meine Arbeit sehr kritisch und genau gelesen hat. Ich habe von dieser Kooperation ungemein profitiert.

Von ganzem Herzen danken möchte ich auch meiner zweiten Begutachterin Ao. Univ.-Prof. Mira Kadric-Scheiber, die sich sofort dazu bereit erklärt hat, meine Arbeit zu begutachten. Ihr Zuspruch und ihre stets aufbauenden Worte waren von großer Wichtigkeit für mich.

Herzlichen Dank auch an unser hervorragendes Medienteam am Zentrum für Translationswissenschaft: Daniel Meyrath, Gilbert Valeriano und Thomas Bedrnik haben mir mehrmals aus der technischen Bredouille geholfen.

Dank gebührt selbstverständlich auch den 704 Mitgliedern der AIIC sowie den 107 Mitgliedern des VKD, die an den Befragungsstudien teilgenommen haben und mir somit diese Arbeit erst ermöglicht haben. Auch den 19 KonferenzdolmetscherInnen, die für die Institutionen der EU tätig sind, und am Pretest teilgenommen haben, gilt mein Dank.

Unsagbar dankbar bin ich auch den letzten hier genannten WegbegleiterInnen, die mich mit ihrer Liebe und ihrem Verständnis durch diese für mich aber oftmals wohl auch für sie nicht einfachen Jahre geleitet haben: meinen Eltern, meiner Oma, meinem Bruder und meinem Lebensgefährten. Ohne ihre ständige und unermüdliche Unterstützung wäre das alles nicht möglich gewesen.

Ein großes Dankeschön geht an Frau Univ.-Prof. Larisa Schippel für ihre Anregungen und ihren Zuspruch bei der Herausgabe dieses Buches. Von ganzem Herzen danke ich Frau Sabine Lefèvre für die Endredaktion des Manuskripts. Frau Dr. Karin Timme möchte ich meinen Dank für die verlegerische Umsicht und Sorgfalt bei der Gestaltung des Buches aussprechen.

Diese Arbeit möchte ich voller Liebe und Dankbarkeit meinen *Eltern* & *Marcel* widmen.

Wien, im März 2013

Cornelia Zwischenberger

# 1 Einleitung

Die vorliegende dolmetschwissenschaftliche Studie leistet einen Beitrag zur Erforschung des Zusammenhangs von Dolmetschqualität und Rollenbildern beim simultanen Konferenzdolmetschen. Dieser Zusammenhang wurde von der dolmetschwissenschaftlichen Qualitätsforschung bislang noch nicht aufgegriffen. Während zur Qualität des Konferenzdolmetschens schon viel Forschungsarbeit geleistet wurde, sind die Rollen Aspekte bzw. die soziokulturellen Dimensionen des Konferenzdolmetschens erst in den letzten Jahren in den wissenschaftlichen Fokus gerückt.

Die vorliegende Arbeit versteht sich als Teil oder eher als eine Vorboten einer soziokulturellen Wende in der Konferenzdolmetschforschung, in der die soziologische Perspektive sehr lange nahezu komplett ausgeblendet war.

Der hier präsentierte Ansatz verbindet Qualitätsforschung mit rollentheoretischen Erkenntnissen und sozialen Normen und stellt damit ein Novum für die Translationswissenschaft dar.

Die empirischen Ergebnisse zweier webbasierter Befragungen unter den Mitgliedern des internationalen Konferenzdolmetscherverbandes (AIIC) und des deutschen Verbandes der Konferenzdolmetscher (VKD) liefern die Grundlage. Damit werden die Sicht von KonferenzdolmetscherInnen auf das Thema der Qualität und die damit einhergehenden Rollenerwartungen präsentiert. Zwar wurde anhand der Befragungstudie unter KonferenzdolmetscherInnen von Bühler (1986) der Anstoß zur Qualitätsforschung beim Konferenzdolmetschen gegeben, doch in den letzten Jahren und Jahrzehnten wurde die Perspektive der DienstleisterInnen selbst in der Qualitätsforschung stark vernachlässigt.

Die beiden hier zugrunde liegenden Web-Befragungen unter den KonferenzdolmetscherInnen wurden im Rahmen des vom österreichischen Wissenschaftsfonds (FWF) geförderten Forschungsprojektes „Qualität beim Simultandolmetschen (QuaSi)<sup>61</sup>“ im Herbst 2008 und 2009 durchgeführt.

.....  
1 Das gesamte Forschungsprojekt mit einer Laufzeit von zwei Jahren wurde von Ao. Univ.-Prof. Dr. Franz Pöchhacker geleitet und bestand aus insgesamt vier Teilprojekten (vgl. <http://quasi.univie.ac.at>).

Das Verbindungsglied zwischen Qualität und Rollen beim simultanen Konferenzdolmetschen bilden die sozialen Normen. Da sie die Erwartungen an die Qualität bestimmen und steuern, werden sie detailliert analysiert und beschrieben.

Qualität haftet einem Objekt bzw. einer Leistung nicht ontologisch an, sondern wird als soziales Konstrukt gefasst. Es stellt damit eine subjektive Größe dar und wird von unterschiedlichen Personen zu unterschiedlichen Zeitpunkten und in unterschiedlichen Kontexten jeweils unterschiedlich definiert. Aus dieser Perspektive lassen sich auch die teilweise stark divergierenden Definitionen des Konzepts der Qualität beim simultanen Konferenzdolmetschen verstehen. Sie sind das Ergebnis des Wirkens unterschiedlicher sozialer Kräfte und Ideologien.

Auch die gesamte Diskussion, die Konzeption des theoretischen Fundaments, die Präsentation der empirischen Daten sowie die darauf angewandten statistischen Testverfahren sind wiederum als soziale Konstruktion aufzufassen, deren Entstehen auf eine bestimmte Zeit und Forschungskultur und den daraus resultierenden wissenschaftlichen Diskurs zurückzuführen sind.

Der Qualitätsdiskurs wird um die Integration der beiden Schlüsselbegriffe der „sozialen Rolle“ sowie der „sozialen Norm“ erweitert. Qualität baut stets auf normativen Erwartungen unterschiedlicher Bezugsgruppen oder Einzelpersonen auf. Diese differierenden normativen Erwartungen an den/die KonferenzdolmetscherIn definieren die mit der Konferenzdolmetscherposition verbundenen sozialen Rollen. Es geht also nicht um die *eine* Rolle des/der DolmetscherIn, von der in der einschlägigen Literatur immer wieder die Rede ist und die meist recht oberflächlich als „komplex und vielschichtig“ beschrieben wird. Stattdessen ist für die Untersuchung des sozialen Konstrukts der Qualität vorab zu präzisieren, von welcher der unterschiedlichen sozialen Konferenzdolmetscherrollen gesprochen wird. Daraus folgt auch, dass es die „einheitliche“ Definition von Qualität, wie sie von VertreterInnen der Forschung und Praxis eingefordert wird, aus grundsätzlichen Erwägungen gar nicht geben kann.

Normen sorgen im Zusammenhang mit der translatorischen Qualität dafür, dass die Erwartungen an die Qualität eines Translats einen hohen Verbindlichkeitsgrad aufweisen. Die Festlegung von Qualitätsnormen liegt im Interesse aller, die mit Translation zu tun haben. Dies gilt insbesondere für Personen und Gruppen, die ein ökonomisches Interesse an der Translation haben. Die Einhaltung von Normen wird stets durch Sanktionen abgesichert. Im Zusam-

menhang mit der Definition von normativen Erwartungen an die Qualität einer Konferenzdolmetschleistung spielen normsetzende Autoritäten wie die AIIC oder einflussreiche Persönlichkeiten, die wesentlich zur Professionalisierung des Berufsstandes beigetragen haben, eine entscheidende Rolle. An ihren Rollenpräskriptionen fällt die häufige Verwendung von Metaphern bzw. metaphorischer Sprache auf. Es lässt sich zeigen, dass die von normsetzenden Autoritäten formulierten normativen Erwartungen letzten Endes auf das metaphorische Grundkonzept der Röhrenmetapher zurückgeführt werden können, die durchaus als eine Art „translatorische Supernorm“ angesehen werden darf. Das Erfüllen dieser Supernorm wird auch als unabdingbar für das Erreichen von Qualität definiert. Ihr zufolge bestünde die primäre Aufgabe von KonferenzdolmetscherInnen im verlustfreien und getreuen Kanalisieren der Botschaft des/der RednerIn.

In der empirischen Befragungsstudie wurde untersucht, ob professionelle KonferenzdolmetscherInnen dieser traditionellen und passiven Rollenpräskription zustimmen oder aber sich als aktiven Teil des Kommunikationsgeschehens sehen.

Die empirischen Ergebnisse der beiden web-gestützten Befragungen zeigen den durchschlagenden Erfolg der normsetzenden Autoritäten bei der Verbreitung ihrer Rollenpräskriptionen und den daraus resultierenden Definitionen von Qualität beim simultanen Konferenzdolmetschen. Da es sich bei Normen um zeit-, kultur- und kontextabhängige Variablen handelt, wird anhand der empirischen Daten die Hypothese untersucht, dass auch der soziodemographische Hintergrund der KonferenzdolmetscherInnen bei der Bewertung von Normen eine Rolle spielt. Hinzu kommt der Einfluss der Kontextualisierung von Normen bei deren Einstufung.

Tatsächlich weisen einige soziodemographische Hintergrundvariablen wie etwa das Alter, die Berufserfahrung und das Geschlecht sowie einige unaufgeforderte Metatexte über das simultane Konferenzdolmetschen doch Abweichungen bei der Zustimmung zu normkonformem Verhalten auf. Auch der Einbezug unterschiedlicher Dolmetschkontexte zeigt eine andere Priorisierung von Qualitätsnormen als etwa eine bis dato in den diversen empirischen Studien vielfach übliche bloße dekontextualisierte Einstufung der Bedeutung unterschiedlicher Qualitätsparameter.

Neben einem neuen theoretischen Referenzrahmen für die Untersuchung „der Qualität“ beim simultanen Konferenzdolmetschen und den empirischen Befunden führt die Studie in „webbasierte Befragungen“ ein. Derartige webba-

sierte Befragungen werden erst seit etwa Mitte der 1990er Jahre von der kommerziellen wie auch nicht-kommerziellen Forschung eingesetzt und finden nun auch langsam ihren Weg in die Translationswissenschaft. Die Ergebnisse der Arbeit gründen nicht nur auf einer reinen webbasierten Befragungsstudie sondern auch auf einem integrierten Web-Experiment, bei dem die beiden darbietungsbezogenen Normen der Flüssigkeit sowie der Intonation manipuliert wurden. Sowohl das Potential als auch die Gefahren von web-gestützter Forschung für künftige dolmetschwissenschaftliche Forschungsprojekte werden kritisch diskutiert.

Die Integration von soziologischen Erkenntnissen und neuester Umfragetechnik bei der Erforschung der Qualität beim simultanen Konferenzdolmetschen gewährt spannende Einblicke in dieses für die translatorische Forschung und Praxis gleichermaßen zentrale Thema. Endlich auch die Definitionen und Beurteilungen von Qualität einer soziologischen Analyse zu unterziehen und das Konferenzdolmetschen nicht nur als soziokulturell verortete Tätigkeit darzustellen, stellt eine längst überfällige Herangehensweise dar. Erst damit konnte eine befriedigende Antwort auf die Frage, warum gewisse Rollenbilder bzw. Rollenerwartungen und damit einhergehende Definitionen von Qualität beim simultanen Konferenzdolmetschen vorherrschen, gegeben werden.

## 2 Qualität

Qualität ist eines der Schlagwörter der modernen Gesellschaft, das auch in der Dolmetschwissenschaft innerhalb der vergangenen beiden Jahrzehnte eine Vielzahl an empirischen und theoretischen Arbeiten hervorgebracht hat. Bei einer Sichtung dieser Arbeiten fällt allerdings auf, dass eine ganze Reihe von unterschiedlichen Vorstellungen von Qualität und methodischen Zugängen zum Thema vorherrschen und es keinen Konsens gibt, weshalb Qualität immer wieder als „that elusive something which everyone recognizes but no one can successfully define“ (AIIC 1982: 1) beschrieben wird.

Im vorliegenden Kapitel sollen die unterschiedlichen Interpretationen und Definitionen von Qualität im Bereich Konferenzdolmetschen vor einen theoretischen Hintergrund gestellt werden, indem sie als Modelle bzw. soziale Konstrukte präsentiert werden. Demnach ist Qualität als nichts objektiv Gegebenes zu sehen, sondern variiert, je nachdem von wem, wann, wo, wie, in welcher Situation und unter welchen Bedingungen sie beurteilt oder beschrieben wird. Ausgehend von Grbić (2008) wird auch für das vorliegende Kapitel der soziale Konstruktivismus<sup>2</sup>, der transdisziplinär als methodischer Zugang verwendet wird, als theoretischer Referenzrahmen dienen (vgl. BURR 1995).

### 2.1 Der Fachbegriff Qualität vs. Qualität als Konstruktion

Bereits seit den 1960er Jahren wird sowohl in nationalen als auch internationalen Normierungsgremien wie ISO, EOQ, DIN oder DGQ<sup>3</sup> über den Qualitätsbegriff diskutiert und versucht, zu einer einheitlichen Definition zu gelangen. Am Anfang dieser Diskussionen wurde Qualität über die Zufriedenstellung von KundInnen definiert, danach kam als Erfüllungsziel der Verwendungszweck (fitness for use). Im Jahre 1972 erfolgte dann bei der EOQ der interna-

.....  
2 Häufig wird auch der Begriff Konstruktivismus als Synonym verwendet. HACKING (2002: 80) schlägt jedoch vor, dieses Etikett der Mathematik vorzubehalten, da es in diesem Bereich zuerst benutzt wurde.

3 ISO International Organization for Standardization; EOQ European Organization for Quality; DIN Deutsches Institut für Normung; DGQ Deutsche Gesellschaft für Qualität.

tional prägende gedankliche Durchbruch zur Relation zwischen realisierter und geforderter Beschaffenheit. Seit dieser Zeit lautet die im Qualitätsmanagement verwendete Definition des Fachbegriffes der Qualität: „Qualität = Relation zwischen realisierter und geforderter Beschaffenheit“ (GEIGER/KOTTE 2008: 64). Dabei bezieht sich der Terminus der Beschaffenheit auf die Gesamtheit der Merkmale und Merkmalswerte, die zu einer Einheit selbst gehören. Die Einheit ist entweder ein materieller oder immaterieller Gegenstand der Betrachtung (z.B. Dienstleistung). Die Qualitätsforderung wiederum setzt sich aus der Gesamtheit der Einzelforderungen an die Beschaffenheit der Einheit zusammen (vgl. GEIGER 1994: 47).

Qualität wird dabei von den VertreterInnen des Qualitätsmanagements als „objektiverter Maßstab dafür, *wie gut oder schlecht die betrachtete Einheit selbst ist*, also inwieweit sie die an sie gestellte Qualitätsforderung erfüllt“ (GEIGER/KOTTE 2008: 63; meine Hervorhebung) definiert.

Dem steht eine sozial konstruktionistische Auffassung von Qualität gegenüber, wonach Qualität nicht eine beobachtbare Eigenschaft oder Beschaffenheit eines Objektes ist, sondern das Ergebnis einer Bewertung der Beschaffenheit eines Objektes darstellt. Demnach ergibt sich die Qualität einer Sache nicht aus der Sache selbst und haftet dieser nicht ontologisch an, sondern resultiert aus einer wertenden Stellungnahme zu dieser Sache. Diese Qualitätsbewertungen können je nach BewerterIn unterschiedlich ausfallen (vgl. HEID 2000; GRBIĆ 2008).

Grbić (2008) sieht die unterschiedlichen Sichtweisen auf Qualität im Bereich Dolmetschen als soziale Konstrukte und macht dabei auf die subjektive Komponente von Beurteilungen und Anschauungen von Qualität aufmerksam. Sie stellt in ihrer Arbeit die drei Qualitätskonstrukte „Quality as exception“, „Quality as perfection“ sowie „Quality as fitness for purpose“ für das Dolmetschen vor und stützt sich dabei auf die Qualitätsdiskussion von Harvey und Green<sup>4</sup> (2000) für den pädagogischen Bereich. Grbić (2008) splittet wie auch Harvey und Green (2000) ihre drei Konstrukte in weitere Subkonstrukte auf. So umfasst das Konstrukt „Quality as exception“ die traditionelle Sichtweise auf Qualität, wie sie von dem Pionierzirkel der DolmetscherInnen und der AIIC propagiert wird und wurde, wonach Qualität von Ausnahmetalenten und

.....  
4 Harvey und Green (2000) präsentieren die fünf Qualitätsmodelle „Qualität als Ausnahme“, „Qualität als Perfektion oder Konsistenz“, „Qualität als Zweckmäßigkeit“, „Qualität als „adäquater Gegenwert“ und „Qualität als Transformation“ für den pädagogischen Bereich.

über die Erfüllung bzw. das Übertreffen hoher professioneller Standards erbracht werden kann. Unter dem Konstrukt „Quality as perfection“ vereinigt sie die beiden Systeme der Praxis und Ausbildung, die von ihren Mitgliedern oftmals eine perfekte bzw. fehlerfreie Leistung einfordern. Darüber hinaus fällt auch der Begriff einer Qualitätskultur unter dieses Konstrukt, wie sie im Bereich der Translatorsausbildung von der CIUTI<sup>5</sup>, die für die Qualitätssicherung ihrer Mitglieder ein Akkreditierungsschema entwickelt hat, verfolgt wird. Unter das dritte Konstrukt, „Quality as fitness for purpose“, fasst Grbić (2008) die Zufriedenstellung von Nutzererwartungen sowie Zertifizierungsnormen wie die ÖNORMEN oder die DIN 2345 (vgl. Abschnitt 2.2.4).

### 2.1.1 Soziale Konstruktion

Es gibt keine einheitliche Definition davon, was der soziale Konstruktivismus ist. Der soziale Konstruktivismus ist ein methodischer Zugang, der von vielen unterschiedlichen Disziplinen wie der Soziologie, Philosophie oder Psychologie beeinflusst wird und wurde. Das allererste Werk, bei dem der Begriff der sozialen Konstruktion im Buchtitel geführt wurde, war *Die soziale Konstruktion der Wirklichkeit* der Soziologen Berger und Luckmann ([1966]/1980), die als Wegbereiter des sozialen Konstruktivismus gelten. Laut ihrer These werden alle sozialen Phänomene von Menschen mit Hilfe von sozialen Praktiken generiert und in weiterer Folge auch erhalten. Dabei spielen die drei Prozesse der Externalisierung, Objektivation und Internalisierung eine Schlüsselrolle. Menschen externalisieren, indem sie beispielsweise ein Ritual erfinden, oder eine Geschichte erzählen. Diese Geschichte wird dann von anderen erneut erzählt und wird im Laufe der Zeit zu einem Faktum, welches wiederum von anderen als Wahrheit internalisiert wird (vgl. BERGER/LUCKMANN [1966]/1980).

Die sozial konstruktivistische Arbeit verhält sich generell kritisch gegenüber dem als objektiv geltenden Status quo in unserem Alltag. Wie bereits anhand des Beispiels der Subjektivität von Qualitätsbewertungen dargelegt, ist die Auffassung, dass menschliche Wahrnehmung immer subjektiv ist und mittels Beobachtung nichts über die tatsächlichen Eigenschaften von Objekten ausgesagt werden kann, einer der Wesenszüge des sozialen Konstruktivismus. Demnach wird auch Wissen nicht vom Wesen der Dinge bestimmt, son-

.....  
5 Die CIUTI, die Conférence Internationale permanente d'Instituts Universitaires de Traducteurs et Interprètes, ist ein Zusammenschluss universitärer Dolmetscher- und Übersetzerinstitute.

dern entsteht durch die täglichen Interaktionen von Menschen und wird durch diese ausgehandelt. Wahrnehmung und Erkenntnis sind demzufolge keine abbildenden, sondern konstruktive Tätigkeiten (vgl. BURR 1995: 3ff.; von GLAUSERSFELD 1998).

Ein weiterer Aspekt des sozialen Konstruktivismus ist, dass die Vorstellung von Unvermeidbarkeit abgelehnt wird: „X hätte nicht existieren müssen oder müsste keineswegs so sein, wie es ist. X – oder X, wie es gegenwärtig ist – ist nicht vom Wesen der Dinge bestimmt; es ist nicht unvermeidlich“ (HACKING 2002: 19). Demnach müsste X nicht unbedingt so sein, wie es ist, sondern verdankt seine Existenz oder seine Ausprägung sozialen Ereignissen und einer Geschichte, die X *konstruieren*, aber die durchaus auch hätten anders verlaufen können.

Ein weiterer Wesenszug ist die historische und kulturelle Gebundenheit von sozialen Konstrukten. Die Art und Weise, wie die Welt verstanden wird, die Ideen und Kategorisierungen, die auf sie angewandt werden, sind zeit- und kulturgebunden. Vor diesem Hintergrund lassen sich auch die unterschiedlichen Vorstellungen und Definitionen von Qualität im Bereich Konferenzdolmetschen verstehen, die im Laufe der vergangenen Jahrzehnte vorherrschten. In der von Seleskovitch (1968, [1974]/1991, 1976) ausgearbeiteten *Théorie du sens*, die großen Einfluss auf die Dolmetschwissenschaft hatte, orientierte sich Qualität beim Dolmetschen gänzlich am Grad der Erschließung des Gemeinten bzw. Sinnes des Ausgangstextes seitens des/der DolmetscherIn. Heute gilt dieses Qualitätskonstrukt in der Dolmetschwissenschaft als überholt, da Qualitätsbeurteilungen gemäß dieser Theorie einen stark intuitiven Charakter aufweisen (vgl. KALINA 2004: 2).

Die unterschiedlichen Qualitätsbegriffe aus dem Bereich Konferenzdolmetschen, die im vorliegenden Kapitel präsentiert und diskutiert werden, sollen als soziale Konstrukte aufgefasst werden, da dadurch verdeutlicht wird, dass sie das Ergebnis geschichtlicher Ereignisse und sozialer Kräfte und Ideologien sind (vgl. HACKING 2002: 12).

Vorher soll aber noch kurz ein zweiter zentraler Begriff für die Analyse der Qualitätskonstruktionen erläutert werden: jener des sozialen Systems.

## 2.1.2 Soziale Systeme

Systemtheorien sind eng mit dem Konstruktivismus verknüpft. Ein soziales System ist nach Hejl (1998)<sup>6</sup> dann gegeben, wenn „die Gruppenmitglieder [...] eine gemeinsame Realität und damit einen Bereich sinnvollen Handelns und Kommunizierens erzeugt haben *und* auf ihn bezogen interagieren“ (HEJL 1998: 128). Die Mitglieder sozialer Systeme sind lebende Systeme, denen es freigestellt ist, an der Bildung eines spezifischen Systems teilzunehmen oder nicht. Bei Teilnahme verlieren die Mitglieder bzw. Komponenten eines sozialen Systems ihren individuellen Charakter allerdings nicht und nehmen in der heutigen differenzierten Gesellschaft per definitionem an mehreren sozialen Systemen gleichzeitig teil. Gesellschaft kann demnach als ein Netzwerk von miteinander verlinkten sozialen Systemen aufgefasst werden. Soziale Systeme erzeugen ihre Mitglieder im Unterschied zu selbsterhaltenden Systemen in physischer Hinsicht nicht selbst. Sie sind auch nicht selbstreferentiell, da die jeweilige systemrelative Realität nicht die einzige Realität ist, die den Mitgliedern zugänglich ist. Darüber hinaus grenzt Hejl seine sozialen Systeme auch noch von biologischen Systemen ab, da die Komponenten sozialer Systeme stets über einen direkten Zugang zur Umwelt des sozialen Systems verfügen. Aufgrund der Fähigkeit der Mitglieder eines sozialen Systems, eine gemeinsame Realität zu erzeugen und eine auf diese bezogene Verhaltensweise auszubilden (die Mitglieder eines Sportvereins zeigen ein anderes Verhalten als die Mitglieder einer religiösen Gemeinschaft), bezeichnet Hejl soziale Systeme als synreferentiell. Soziale Systeme sind sowohl durch Konservatismus als auch sozialen Wandel gekennzeichnet. Wenn jedoch einzelne Systemkomponenten versuchen, die Realitätsdefinitionen ihres Systems zu beeinflussen bzw. zu verändern, so hängt ihr Erfolg davon ab, wieviel Macht sie innerhalb des jeweiligen Systems besitzen (vgl. HEJL 1998: 135ff.).

In den folgenden Abschnitten sollen Qualitätskonstrukte präsentiert werden, die von den drei sozialen Systemen Dolmetschforschung, Berufspraxis und Ausbildung hervorgebracht wurden. Der Fokus liegt allerdings auf der Analyse der Qualitätskonstrukte, die die Dolmetschforschung und Konferenzdolmetschpraxis hervorgebracht haben. Da jedoch die Mitglieder des einen sozialen Systems auch in den anderen Systemen vertreten sein können und

.....  
6 Hejls Definition sozialer Systeme basiert auf den Arbeiten von Maturana und Varela (1980) sowie Roth (1994). Allerdings charakterisiert er soziale Systeme weder als selbsterzeugend noch als selbstreferentiell, sondern als synreferentiell. Darüber hinaus geht er von der Beschreibung individueller zu den gemeinsamen Wissens- und Wirklichkeitskonstruktionen von Menschen über.

diese beeinflussen oder beeinflusst haben, soll keines der drei möglichen sozialen Systeme ausgeklammert werden. Mit den in den folgenden Abschnitten präsentierten Qualitätskonstrukten, die sich auf den Bereich des simultanen Konferenzdolmetschens beschränken, soll keineswegs ein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben werden.

Bis dato gibt es im Bereich der Translationswissenschaft kaum Arbeiten, in denen die unterschiedlichen Qualitätskonstrukte bzw. -modelle analysiert werden. Eine Ausnahme bilden hier eine Arbeit von Salevsky<sup>7</sup> (1998) für den Bereich des Übersetzens und eben jene von Grbić (2008) für das Dolmetschen.

Die folgenden Konstrukte werden unter den zwei Metakonstrukten „Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement“ und „Qualitätsbeurteilung, -bewertung und Qualitätsmessung“ vorgestellt. Diese Art der Präsentation und die Art und Weise der gesamten hier geführten Qualitätsdiskussion sind wiederum als eine soziale Konstruktion meinerseits aufzufassen, die ihrerseits als kultur- und zeitgebundene Sichtweise auf Qualität zu verstehen ist.

## 2.2 Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement

Unter Qualitätsmanagement wird von der unternehmerischen Qualitätslehre die Gesamtheit aller qualitätsbezogenen Tätigkeiten und Zielsetzungen verstanden. Erst im Jahre 1994 wurde Qualitätsmanagement von der ISO als Oberbegriff eingeführt und löste damit den Begriff der Qualitätssicherung als Oberbegriff im deutschsprachigen Raum ab. Im angloamerikanischen Raum wurden bis dahin Qualitätssicherung, -management und -kontrolle wahlweise als synonyme Oberbegriffe verwendet. Seit dieser Änderung ist Qualitätssicherung lediglich eine Subkategorie des Qualitätsmanagements. Qualitätssicherung dient dem Erzeugen von Vertrauen in das Qualitätsmanagement. Sie umfasst dabei diejenigen geplanten und systematischen Tätigkeiten und Voraussetzungen, die notwendig sind, um ein hinreichendes Vertrauen zu schaffen, dass ein Produkt die festgelegten Qualitätsanforderungen erfüllen wird (vgl. GEIGER 1994: 69ff.; GEIGER/KOTTE 2008: 104ff.).

.....  
7 Salevsky (1998) schließt in ihre Diskussion der unterschiedlichen Qualitätsmodelle zwar auch das Dolmetschen mit ein, legt den Fokus jedoch auf Qualitätsmodelle im Bereich des Übersetzens.

Bei den folgenden Konstrukten liegt der Fokus auf den qualitätssichernden bzw. vertrauensschöpfenden Voraussetzungen für die Qualität des/der DolmetscherIn und der zu erbringenden Dolmetschleistung.

### 2.2.1 Qualität durch Qualifikation/Eignung

In den frühen Werken zum Konferenzdolmetschen wurde seitens der PionierInnen kaum der Versuch einer Definition oder genaueren Beschreibung von Qualität unternommen. Vielmehr wurden in diesen Arbeiten die Eignungskriterien angeführt, die von den PionierInnen als wichtig bzw. unabdingbar erachtet wurden, um sich als KonferenzdolmetscherIn zu qualifizieren. Diese Qualitäten wurden als Grundprämissen für Qualität angesehen. Gravier (1978) fasste die notwendigen Eignungskriterien von angehenden KonferenzdolmetscherInnen wie folgt zusammen:

*[...] aspiring interpreters must also be versatile and they must be fast thinkers. Furthermore, they must have an inborn curiosity and must have the ability to take an interest in each and every area of human activity. Lastly, interpretation requires that one has nerves of steel, great self-control and acute and sustained powers of concentration* (GRAVIER 1978: VI).

Keiser (1978) machte darauf aufmerksam, dass diese Eignungskriterien an sich nicht selten vorkämen, aber sich selten in ein und derselben Person vereinigen würden: “The qualities and knowledge which make a conference interpreter are not rare in themselves, but relatively rarely encountered in one and the same person. This explains the considerable failure rate at entrance examinations for interpretation courses” (KEISER 1978: 17).

Auch in einem der ersten Werke aus dem Bereich Konferenzdolmetschen, *The Interpreter's Handbook*, von einem der Pioniere des Konferenzdolmetscherberufes, Jean Herbert (1952), wird die Thematik der Qualität beim Konferenzdolmetschen lediglich implizit über eine Beschreibung der intellektuellen und persönlichen Fähigkeiten, die ein/e gute/r DolmetscherIn mitbringen muss, erwähnt. Eine schnelle Auffassungsgabe, gutes Gedächtnis sowie rhetorische Fähigkeiten und gute Stimmqualität wurden von Herbert als Grundvoraussetzungen erachtet (vgl. HERBERT 1952: 4ff.).

Von anderen Pionieren des Konferenzdolmetscherberufes wird Qualität ebenfalls nicht thematisiert. In den frühen Beiträgen von Haensch (1957) und

Glémet (1958) wird der Begriff der Qualität kaum benutzt. Haensch (1957: 47) erwähnt den Begriff der Qualität nur in Bezug auf die Qualität der elektroakustischen Übertragungseinrichtung und in der Behauptung, dass die Qualität des Simultandolmetschens nicht so gut wie jene beim Konsekutivdolmetschen sein könne, während Glémet (1958: 120) Qualität lediglich im Hinblick auf die rhetorischen Fähigkeiten des/der DolmetscherIn verwendet.

Ähnlich wie bei Herbert (1952) wird auch von van Hoof (1962) lediglich das physische, intellektuelle und persönliche Rüstzeug, das ein/e *gute/r* DolmetscherIn für die Arbeit als SimultandolmetscherIn mitbringen muss, beschrieben (vgl. van HOOFF 1962: 59ff.).

All diese Qualifikationen, die *gute* KonferenzdolmetscherInnen besitzen müssen, werden von den Mitgliedern des kleinen elitären Zirkels der PionierInnen<sup>8</sup> auf dem Gebiet des Konferenzdolmetschens verkörpert:

*His [Herbert's] exceptional gifts destined him to be interpreter to nearly all the great contemporary statesmen [...]. No one was more highly qualified than the first Chief Interpreter of the United Nations Organisation to write a guide to interpretation, and to lay down for the use of students and future interpreters, the rules and principles which govern this difficult and captivating art* (STELLING-MICHAUD 1952: X-XI).

Die relativ überschaubare Anzahl der Mitglieder dieses elitären Zirkels zu dieser Zeit wurden als GarantInnen für Qualität gehandelt, weshalb das Thema der Qualität wohl auch nicht näher definiert und erläutert werden musste. In seinem Gründungsjahr 1953 zählte der internationale Konferenzdolmetscherverband AIIC gerade einmal 35 Mitglieder<sup>9</sup> (vgl. KEISER 2004: 607).

Wer sich zu jener Zeit als DolmetscherIn bezeichnete, der beherrschte sein/ihr Metier auch ganz selbstverständlich: “[...] there is no such thing as a bad interpreter. One is an interpreter or one is not” (MEISTER-HEDINGER 1954: 8).

In den Anfangsjahren des simultanen Konferenzdolmetschens stellte dieser Dolmetschmodus auch für die meisten NutzerInnen auf Kongressen ein abso-

.....  
8 Einen Überblick über den kleinen Zirkel der PionierInnen und deren besondere Fähigkeiten liefert Roland (1999) in ihrer Arbeit mit dem Kapitel über „Outstanding Interpreters“ (1999: 157ff.).

9 Jumpelt (1965) behauptet, dass die AIIC in ihren Anfangsjahren nahezu vollständig alle in der westlichen Welt tätigen KonferenzdolmetscherInnen umfasst habe.

lutes Novum dar, weshalb das Beherrschen des Simultandolmetschens den frühen PraktikerInnen auch viel Bewunderung einbrachte: “Once, during a medical conference, a French doctor was evidently much intrigued by what we were doing, so he came and sat behind the booth where I was working with a colleague. [...] The doctor was deeply impressed [...]” (HERBERT 1978: 8). Eine Aura des Mystischen umgab das Beherrschen des Simultandolmetschens zu dieser Zeit: “[...] our performance was thought miraculous” (HERBERT 1978: 6).

Allerdings waren nicht nur die NutzerInnen häufig voll der Bewunderung für die Qualitäten der PionierInnen. In vielen frühen Beiträgen zum Konferenzdolmetschen sind die DolmetscherInnen selbst voller Bewunderung für ihre Fähigkeiten, was sich in einigen „self-congratulatory references to an impossible job well done“ (SHLESINGER 1997: 124) niederschlägt. So ist sich Jumpelt (1985) sicher, dass die Arbeit eines/einer SimultandolmetscherIn sogar die Kapazitäten von manch leistungsfähigen Computersystemen überfordern würde:

*When we consider information input speed, density, structure and complexity together, it can be seen that conference interpreters are required – nay expected – to translate often highly convoluted written sentences virtually instantaneously, in the process performing that would tax the capacity of many a large computer system (JUMPELT 1985: 83).*

Und Gravier (1978: VII) stellte die Frage in den Raum: “How does [the interpreter] achieve this miraculous feat?”

Die frühe Dolmetschwissenschaft bemühte sich, dieser Frage und damit implizit auch der Frage nach der Qualität einer Dolmetschleistung auf den Grund zu gehen.

### 2.2.2 Qualität durch Sinnerfassung

Als Grundprämisse für Dolmetschqualität galt laut der von Seleskovitch (1968) entwickelten Dolmetschtheorie die Erkenntnis, dass der/die DolmetscherIn sich bei der Verarbeitung von sprachlichen Mitteilungen auf die Weitergabe des semantischen Gehaltes konzentrieren müsse. Die Dolmetschtheorie wurde erfolgreich in die Dolmetschpraxis und -ausbildung integriert.

In der von Seleskovitch entwickelten *Théorie du sens* wird Dolmetschen als ein Drei-Phasen-Prozess dargestellt, bei dem es nicht um die Transkodierung

von Wortbedeutungen, sondern um das Verstehen und anschließende Ausdrücken des Sinns, der als objektive, von seiner Ursprungssprache befreite und demnach „deverbalisierte“ Vorstellung zu verstehen ist, geht:

*[...] l'interprétation est-elle un processus triangulaire et non pas un processus direct de langue à langue. L'information recue est réduite à son sens (stade de la compréhension) puis ce sens est exprimé dans une autre forme linguistique (stade de l'expression) (SELESKOVITCH 1968: 84).*

Nach dieser *Deverbalisierungstheorie*, die sowohl die frühe Dolmetschwissenschaft, Praxis als auch den Bereich der Didaktik entscheidend prägte, wurde Qualität zur Gänze über das Erschließen des nur einen möglichen von dem/der RednerIn intendierten Sinnes und den Grad, zu welchem sich DolmetscherInnen von den Worten des Ausgangstextes befreien konnten, definiert (vgl. SELESKOVITCH 1976: 109ff.).

Dass der Sinn des Ausgangstextes in der Zielsprache problemlos rekonstruiert werden kann, wurde von Seleskovitch ([1974]/1991) als Grundprämisse ihrer Theorie angenommen: „Ein gleicher Sinn kann bei allen Menschen bestehen, die Sprachen drücken ihn aber unabhängig voneinander aus. Das ist einer der Hauptgrundsätze der Theorie des Dolmetschens“ (SELESKOVITCH [1974]/1991: 44).

Eine Dolmetschleistung konnte überhaupt nur als solche gelten, wenn sie von guter Qualität war und der/die DolmetscherIn diesen einen richtigen, von dem/der AusgangsrednerIn intendierten Sinn zu erschließen vermochte. Eine schlechte Dolmetschleistung wurde mit „sprachlichem Umsetzen“ (SELESKOVITCH [1974]/1991: 43) im Sinne von wörtlichem und nicht sinngemäßem Übertragen verglichen.

Das von Seleskovitch entworfene und später von Lederer (1981) weiter ausgearbeitete Theorie- und Qualitätskonstrukt, das von den beiden Dolmetscherinnen auch in die Didaktik übergeführt wurde (vgl. SELESKOVITCH/LEDERER 1989), wird von der heutigen Dolmetschwissenschaft aufgrund seiner Nicht-Falsifizierbarkeit weitgehend scharf kritisiert (vgl. PÖCHHACKER 1994a: 24; KALINA 2007: 154) und von Gile als „personal theorizing (PT)“ (GILE 1990a: 30) bezeichnet.

Allerdings ist die Idee vom Primat des Sinnes, der von dem/der DolmetscherIn problemlos zu erschließen zu sein scheint, in der Dolmetschpraxis und Ausbildung nach wie vor präsent. So erklärt beispielsweise Kautz (2000) in

seinem *Handbuch Didaktik des Übersetzens und Dolmetschens* den „Transfer des Ausgangstext-Sinnes“ (KAUTZ 2000: 323). Auch die AIIC erklärt, dass die primäre Aufgabe eines/einer KonferenzdolmetscherIn in der Erschließung des von dem/der RednerIn intendierten Sinnes bestehe: “Interpretation is all about **understanding what the speaker means** in the context of a particular meeting [...]. Not only must interpreters understand what the speaker is saying, but they must also be able to transpose the meaning into the target language. [...] real professionals will constantly be looking for the meaning that lies beneath the words” (AIIC 2005).

### 2.2.3 Qualität als Erfüllung hoher professioneller Voraussetzungen

Die AIIC selbst hat sich seit jeher dem Ziel der Qualitätssicherung verschrieben. Bereits im Ehrenkodex des Verbandes ist ein entsprechender Passus verankert: “Members of the Association shall not accept any assignment for which they are not qualified. Acceptance of an assignment shall imply a moral undertaking on the member’s part to work with all due professionalism” (AIIC 2009a). Das Erbringen von Qualität wird somit nach Auftragsannahme zu einer moralischen Verpflichtung.

Streng sind die Voraussetzungen für KonferenzdolmetscherInnen, die dem Verband beitreten wollen. Für die Aufnahme von Neumitgliedern sowie deren Sprachenklassifizierung ist mit dem Committee for the admission and language classification of applicants (CACL) ein eigener Ausschuss zuständig. Die Rekrutierungspolitik des Verbandes sieht für die Aufnahme neuer Mitglieder vor, dass der/die KandidatIn ein Minimum von 150 Arbeitstagen<sup>10</sup> vorweisen kann und mindestens drei erfahrene AIIC-Mitglieder als dessen/deren BürgInnen agieren (vgl. AIIC 2009b). Eine Verbandsmitgliedschaft ist somit erst nach einigen Berufsjahren möglich. Durch dieses System soll sichergestellt werden, dass dem Verband ausschließlich kompetente DolmetscherInnen beitreten:

*The association does [...] maintain the goal of admitting only competent professional interpreters. By requiring a minimum number of days*

.....

10 Auf Beschluss der Assemblée, dem höchsten Beschlussgremium der AIIC, wurde im Januar 2000 in Dakar die Anzahl der für eine Aufnahme geforderten Arbeitstage von 200 auf 150 herabgesetzt. Auch die Anzahl der BürgInnen wurde von fünf auf drei reduziert. Die dahinterstehende Absicht war, die AIIC generell und insbesondere für DolmetscherInnen aus Mittel- und Osteuropa zu öffnen und das Aufnahmeverfahren insgesamt zu vereinfachen (vgl. von Tschiltschke 2010).

*worked under professional conditions, AIIC effectively asks applicants to pass the “test” of the workplace. By requiring sponsorship by members who have worked with and listened to an applicant, AIIC again puts the emphasis on performance in real-life-settings (AIIC 2009c).*

Der Verband ist dabei der festen Überzeugung, dass „die strengen Auswahlkriterien der AIIC die Qualität der Dolmetscherleistung sichern“ (AIIC 2009d).

Zwar ist die AIIC ein für alle InteressentInnen offener Verband, doch scheinen die Beitrittsvoraussetzungen und insbesondere die Bürgschaftsbedingung für viele Interessierte eine große Hürde darzustellen, was der folgende Kommentar aus dem AIIC-Forum verdeutlicht:

*I am a freelance-interpreter [...] who has worked at major national and international conferences for several hundred days in the last 15 years. Many of those conferences were awarded to my own company, which is why I was not associated with members of AIIC. I do not know three members well enough to ask their endorsement for my qualifications. It seems that I am blocked for this reason from applying, even as a pre-candidate [...] (gepostet von “Johnson” 2000 im AIIC-Forum).*

Auch außerhalb der AIIC-Foren wird die Rekrutierungs- und Qualitätssicherungspolitik des Verbandes diskutiert, teilweise sehr heftig kritisiert und als diskriminierend empfunden:

*There is no guarantee that an AIIC member is a qualified interpreter [...]. You just have to live at the right place and know the right people. Therefore, there is no guarantee that membership of AIIC [...] is a sufficient prerequisite to assess someone else's qualification as an interpreter. And, what is worse, the fact that there are not enough AIIC interpreters with any language pair at any AIIC region means that only because you live in the wrong place it may be impossible for you to ever be assessed [...] (gepostet von “Jesús” 2006 im Babels-Forum).*

Eine Mitgliedschaft bei der AIIC wird in Dolmetscherkreisen mit Prestige und einem hohen sozialen Status verbunden. Von Nicht-Mitgliedern, die sich außerhalb dieses elitären Systems befinden, werden die Regeln häufig als diskriminierend empfunden und mit besonderer Härte kritisiert, wie das obige Zitat

belegt. Je strenger die Aufnahmekriterien, desto hermetischer abgeriegelt und mysteriöser erscheint Außenstehenden ein System:

*The stricter the entrance or membership criteria for a given system, the more hermetic and mysterious the system will appear to those outside it, whose criticism of the membership conditions is apt to be as severe as the conditions themselves* (GRBIĆ 2008: 244).

Bei diesem von der AIIC propagierten Qualitätskonstrukt wird die Qualitätssicherung über das Erreichen sehr hoher professioneller Standards definiert. In diesem Sinne stellt Qualität kein absolut exklusives Gut dar, da im Prinzip jede/r, der/die von der AIIC festgesetzten Bedingungen erfüllt, Mitglied werden kann. Allerdings sind die Standards dermaßen hoch angesetzt, dass sie von den vielen InteressentInnen nur mit viel Mühe, oder gar nicht erfüllt werden können.

Beim folgenden Qualitätskonstrukt wird Qualitätssicherung nicht mehr anhand der Erfüllung sehr hoher professioneller Voraussetzungen betrieben.

#### **2.2.4 Qualität als Normenerfüllung**

Im Unterschied zu dem im vorangegangenen Abschnitt vorgestellten Qualitätskonstrukt geht es bei dieser Vorstellung von Qualität nicht mehr um das Erfüllen sehr hoher professioneller Voraussetzungen, sondern um das Sicherstellen eines zufriedenstellenden Mindestmaßes an Qualität: “Guidelines for language interpretation are being set to aid in ensuring an acceptable minimum level of service quality. Standards may also be exceeded to produce results of even higher quality” (SAWYER 1998). Die Voraussetzungen dafür sind in translatorischen Normen verankert.

Bis dato hat sich die Definition von Normen allerdings eher auf den Bereich der Übersetzung beschränkt. Ein Grund dafür könnte sein, dass beim Übersetzen als Resultat ein schriftlich fixierter Text vorliegt, der sich eher für eine Kontrolle anbietet als das mündliche Translat beim Dolmetschen. So beschränken sich viele nationale Normen in Europa, wie beispielsweise die deutsche DIN 2345 oder der niederländische Taalmerk Standard, ausschließlich auf Übersetzungsdienstleistungen (vgl. AREVALILLO 2005).

Eine Ausnahme bilden hierbei die beiden österreichischen Normen D 1202 und D 1203, die vom Österreichischen Normungsinstitut (ON) und VertreterInnen der Translationsbranche ausgearbeitet wurden. Während die erst

genannte Norm die Anforderungen an die Dienstleistung und an die Bereitstellung der Dienstleistung regelt, beschränkt sich letztere Norm auf Dolmetschverträge. So werden in der Norm D 1202 etwa nach Begriffsdefinitionen die Punkte Vorgangsweise bei der Durchführung der Dienstleistung, Personal und Ausstattung geregelt. In der Norm D 1203 werden hingegen der Inhalt und die Abwicklung von Verträgen zwischen AuftraggeberInnen und DienstleisterInnen festgelegt (vgl. ON 2002a, 2002b).

Im Unterschied zu den beiden ÖNORMEN D 1200 und 1201 für das Übersetzen, die wie auch andere nationale Übersetzungsnormen durch das Erscheinen der übernationalen Norm DIN EN 15038 im Jahr 2006 ersetzt wurden, sind die beiden Dolmetschnormen nach wie vor aktuell.

Eine weitere Ausnahme bildet auch die amerikanische „Standard Guide for Language Interpretation Services“, die von der American Society for Testing and Materials (ASTM) im Jahre 2001 verabschiedet wurde. Das Dokument folgte dabei dem Vorbild der deutschen DIN 2345 für Übersetzungsdienstleistungen, die bereits 1998 angenommen wurde. Die amerikanische Norm ist die erste und bis dato wohl auch ausführlichste Richtlinie für den Bereich Dolmetschen. Das Dokument ist nicht als strenges Regelwerk, das genau festlegt und vorgibt, was es zu tun gilt, zu verstehen, sondern lediglich als „a compendium of information or series of options that does not recommend a specific course of action“ (ASTM 2001: vi).

Im Dokument werden acht Punkte samt einer Vielzahl an Voraussetzungen, die für das Erbringen qualitativ hochwertiger Dolmetschleistungen eine wichtige Rolle spielen, beschrieben. Diese sind: 1) Qualifikationen des/der DolmetscherIn, 2) Bedarfsanalyse, 3) Faktoren für alle Dolmetschsettings, 4) Dolmetschsettings, 5) technische Anforderungen, 6) Verhaltens- und Ehrenkodex, 7) Pflichten des/der ErbringerIn der Dienstleistung sowie die 8) Pflichten des/der NutzerIn. Anhand des letzten Punktes wird verdeutlicht, dass Dolmetschqualität nicht ausschließlich in der Verantwortung der ErbringerInnen der Dienstleistung liegt (vgl. ASTM 2001).

Die Norm richtet sich dabei an DolmetscherInnen aller Settings: “The strength of this standard is that it evaluates the interpreting industry as a whole, with the understanding that there is one industry and one interpreting profession operating in varied settings” (IMIA 2009).

Auch für den chinesischen Markt wurde eine Norm (GB/T 19363, 1-2003) für den Bereich Dolmetschen erarbeitet. Das Dokument ist weitaus weniger ausführlich als die amerikanische „Standard guide“ und in seiner Form eher

mit der österreichischen Norm D 1202, in der die Anforderungen an die Dienstleistung beschrieben werden, vergleichbar. Was allerdings an der chinesischen Norm auffällt, ist, dass ausschließlich „any organization that is qualified to provide interpretation services“ als ErbringerIn der Dienstleistung angeführt werden. Demnach richtet sich die Norm ausschließlich an Agenturen und nicht an einzelne freiberuflich tätige DolmetscherInnen (vgl. GB/T 19363, 1-2003).

Der Zweck all dieser Normen ist die Qualitätssicherung durch das Festsetzen gewisser Mindestanforderungen:

*None of these interpreting standards documents contain any metric for actual quality assessment; that is, there is no connection yet between standards and actual performance evaluation. Rather, standards documents seek to establish minimum standards by defining the context of service provision, including such crucial elements as client needs, interpreter qualifications, types of interaction and technical arrangements* (PÖCHHACKER 2008: 241f.).

In keinem der Dokumente ist jedoch eine tatsächliche (in situ) Qualitätsbewertung von Dolmetschleistungen vorgesehen. In diesem Qualitätskonstrukt, bei dem die Annahme von Qualität bzw. Qualitätssicherung auf dem Erfüllen gewisser Mindestvoraussetzungen fußt, was einen Mehrwert an Sicherheit und Transparenz für den/die KundIn bringen soll, fehlt eine konkrete Überprüfung der Mindeststandards von Dolmetschleistungen.

Das folgende, zweite Metakonstrukt umfasst Qualitätskonstrukte, bei denen es nun um das Beurteilen, Bewerten und Messen von Qualität geht. Einige dieser Subkonstrukte können als qualitätssichernde Maßnahmen verstanden werden. Da jedoch nicht anhand einer jeden Beurteilung, Bewertung und Messung unmittelbar qualitätssichernde Maßnahmen verfolgt wurden, wird das folgende Metakonstrukt als eigenes präsentiert.

## 2.3 Qualitätsbeurteilung, Qualitätsbewertung und Qualitätsmessung

Im Englischen arbeitet Moser-Mercer (1996) eine genaue Unterscheidung der Termini „assessment“, „evaluation“ und „measurement“ heraus:

*If we are concerned with the quality of interpreting in a natural setting, we probably want to evaluate it. If, however, our goal is to analyze the product of interpreting in a laboratory setting, we would most likely proceed to measurement. In working with student interpreters, novices on their way to becoming experts, neither evaluation nor measurement will do, but assessment would be the proper approach, until, at least the student's final course exams, when we are more likely going to combine both evaluation and assessment (MOSER-MERCER 1996: 45).*

Demnach wird „evaluation“ in Verbindung mit der Beurteilung professioneller Verdolmetschungen verwendet, während „assessment“ für studentische Dolmetschleistungen herangezogen wird. Im Deutschen ist diese Unterscheidung nicht anhand zweier Termini zu verdeutlichen, weshalb die beiden Begriffe „Beurteilung“ und „Bewertung“ für die folgenden Konstrukte als Synonyme verwendet werden (vgl. GROß-DINTER 2003: 127). Der Begriff der Messung wird für die Analyse von Dolmetschleistungen, die unter experimentellen Laborbedingungen entstanden, verwendet.

Unter die drei Begriffe der Beurteilung, Bewertung und Messung von Qualität fallen die folgenden Konstrukte: Qualität als Ergebnis einer Messung der sprachlichen Korrespondenz, Qualität als Mangelfreiheit, Qualität als Ergebnis von Nutzerbewertungen, Qualität als Resultat von Expertenbeurteilungen.

### 2.3.1 Qualität als Ergebnis einer Messung der sprachlichen Korrespondenz

Während das Übersetzen seit jeher als empirisches Forschungsfeld für die Sprachwissenschaft von großem Interesse war, stammen die ersten empirischen Untersuchungen zum (Simultan-)Dolmetschen von VertreterInnen der experimentellen Psychologie.

Anhand experimenteller Studien sollte in den 1960er Jahren etwa der Einfluss unterschiedlicher unabhängiger Variablen wie etwa Vortragsgeschwindigkeit oder Hintergrundlärm auf die Dolmetschleistung untersucht werden.

Obschon diese Studien Qualität nicht explizit zum Thema hatten, führen Untersuchungen, anhand derer festgestellt werden soll, welchen Einfluss unterschiedliche unabhängige Variablen auf die Dolmetschleistung haben, unweigerlich zu Leistungsbeurteilungen und demnach Qualitätsbeurteilungen. Dabei wurde Qualität auf der Basis von Merkmalen der Mikroebene von Texten definiert und gemessen (vgl. GERVER [1969]/2002; BARIK 1971). In diesen frühen wissenschaftlichen Versuchen wurde in der Regel ein schriftlich fixierter Ausgangstext mit einer von einem/einer DolmetscherIn produzierten transkribierten Verdolmetschung verglichen und dabei auf rein linguistischer Ebene der Grad an Übereinstimmung gemessen. Während Oléron und Nanpon (1965) noch davor zurückschreckten, den Grad an Treue zwischen Ausgangstext und Zieltext zu messen, da sie sich der darin involvierten Schwierigkeiten und generellen Relativität von Qualitätsbewertungen bewusst waren: «Il est difficile d'évaluer la fidélité d'une traduction: c'est une matière où les éléments qualitatifs, difficilement pondérables et variables selon les juges, jouent un rôle important» (OLÉRON/NANPON 1965: 88), wurde dafür sowohl von Gerver ([1969]/2002) als auch Barik (1971) eine eigens dafür entwickelte Fehlertypologie eingesetzt.

Für seine Versuchsanordnung, bei der er die Leistungen von professionellen DolmetscherInnen, Studierenden und zweisprachigen AmateurInnen verglich, entwarf Barik (1971) eine Typologie von Auslassungen, Hinzufügungen und Fehlern, wobei er allerdings zwischen unterschiedlichen Schweregraden unterschied.

Auch Gerver, der in seinen Experimenten unter anderem den Einfluss unterschiedlicher Input-Geschwindigkeiten (vgl. GERVER [1969]/2002) und Hintergrundlärm<sup>11</sup> (vgl. GERVER 1974) auf die Qualität des Dolmetschens und Shadowings untersuchte, verwendete eine ganz ähnliche Fehlertypologie.

Barik ([1975]/2002) selbst war sich schon der Schwächen seiner Typologie, auf deren Basis Dolmetschqualität lediglich anhand des Quantifizierens von „Fehlern“ gemessen werden konnte, bewusst:

*[...] the coding scheme [...] is insensitive to the „elegance“ of the translation but considers only the degree of correspondence between original and*

.....  
11 Zusätzlich zur Fehlertypologie wurden auch noch zwei JurorInnen eingesetzt, die auf einer neunstelligen Skala bewerteten, wie verständlich und informativ die Verdolmetschungen waren (vgl. GERVER 1974: 161f.).

*translated versions, and thereby favours novices, whose translations tend to be quite literal, relative to more qualified Ts [...]. The coding scheme does not directly reflect on the overall intelligibility of the translation, nor on such other vital aspects of delivery as intonation, cadence etc. (BARIK [1975]/2002).*

Makrostrukturelle textuelle Elemente wie Kohäsion oder Kohärenz spielten bei dieser Art von Qualitätsbeurteilung keinerlei Rolle. Auch eine Einbeziehung der Kommunikationssituation und eine Vorstellung darüber, mit welcher unterschiedlichen Erwartungen professionelle DolmetscherInnen in deren Berufspraxis oftmals konfrontiert werden, fehlte in diesem Qualitätskonstrukt. Nicht nur die Fehlertypologie an sich, sondern auch die wirklichkeitsfremden Bedingungen, unter denen die Experimente durchgeführt wurden, werden aus heutiger Sicht stark kritisiert (vgl. KALINA 2005a: 29). So wurden die Versuche nicht ausschließlich mit professionellen DolmetscherInnen durchgeführt. Darüber hinaus handelte es sich bei den zu verdolmetschenden Originalen nicht um Texte aus der Konferenzdolmetschpraxis, sondern beispielsweise um „French prose“ (GERVER 1975: 122) oder „prepared material for the written medium“ (BARIK 1972: 4).

Nichtsdestotrotz ist der Einfluss dieses Qualitätskonstrukts in einer ganzen Reihe von publizierten dolmetschwissenschaftlichen Arbeiten als auch Diplomarbeiten zu finden (vgl. GALLI 1990; ALTMAN 1994; FALBO 1998).

Einen ganz anderen Ansatz zur Messung der Treue zwischen Ausgangstext und Verdolmetschung wurde von finnischen ForscherInnen gewählt, die dafür eine propositionale Analyse vornahmen (vgl. TOMMOLA/LINDHOLM 1995; TOMMOLA/LAAKSO 1997). Bei ihrer Versuchsreihe wurde unter anderem der Einfluss der unabhängigen Variablen akustische Qualität und Segmentierung der Ausgangsrede auf die Übereinstimmung des propositionalen Gehalts zwischen Ausgangsrede und Verdolmetschung ermittelt. Dafür wurden sowohl der Ausgangstext als auch die Verdolmetschung in Propositionen zerlegt und die Anzahl der korrekt übertragenen propositionalen Elemente ermittelt, um somit den Grad an Übereinstimmung des Informationsgehaltes zwischen Ausgangstext und Verdolmetschung zu eruiieren.

### 2.3.2 Qualität als Mangelfreiheit

Diesem Qualitätskonstrukt begegnet man im Bereich der Simultandolmetschdidaktik, wobei hier zwischen zwei Ansätzen unterschieden werden kann.

Beim ersten Ansatz erfolgt die Qualitätsbeurteilung über eine Fehleranalyse. Demnach ist Qualität dann gegeben, wenn in einer studentischen Dolmetschleistung gewisse vorab von Mitgliedern des Systems der Ausbildung definierte Fehler nicht aufscheinen. Der zweite Ansatz sieht für die Annahme von Qualität die Erfüllung gewisser Parameter seitens des/der Studierenden vor.

Dabei wurde von folgender Prämisse ausgegangen: “For this purpose we must assume, somewhat unrealistically, that a „perfect“ interpretation [...] is hypothetically possible” (ALTMAN 1994: 26).

### 2.3.2.1 Fehleranalyse

Ausgehend von Bariks Arbeit wurden Fehlertypologien auch für Qualitätsbeurteilungen im Simultandolmetschunterricht entworfen und eingesetzt (vgl. ALTMAN 1994; RUSSO/RUCCI 1997; FALBO 1998).

Altman (1994) schlug für die Klassifizierung von Fehlern im Simultandolmetschunterricht die vier Kategorien *Auslassungen*, *Hinzufügungen*, *falsche Verdolmetschung einzelner Wörter oder aber längerer Sätze bzw. Passagen* vor. Allerdings erweiterte sie ihren Fehlerbegriff um die kommunikative Komponente und distanzierte sich damit von Bariks rein linguistischer Begriffsdefinition. Alle von Altman (1994) aufgelisteten Fehlerklassen wurden dahingehend evaluiert, ob sie eine tatsächliche Erschwernis für die Kommunikation darstellen: “All the inaccuracies listed [...] will therefore be evaluated in terms of the extent to which they constitute an obstacle to communication” (ALTMAN 1994: 26).

Ausgehend von Altmans Analysekriterien wurde auch von Russo/Rucci (1997) eine Systematisierung der Fehlerklassen beim Simultandolmetschen für das Sprachenpaar Spanisch-Italienisch vorgenommen. Dabei unterschieden die beiden DidaktikerInnen zwischen Inhalts- und Darbietungsfehlern. Der ersten Fehlerklasse gehörten Auslassungen, Zusatzinformationen sowie die ungenaue Wiedergabe von Wörtern und Sätzen an. Den Darbietungsfehlern wurden Formfehler wie beispielsweise Grammatikfehler, falsche Kollokationen, Interferenzen oder Kohäsionsfehler zugerechnet (vgl. RUSSO/RUCCI 1997).

Auch Falbo (1998) schlug eine Fehleranalyse für die Evaluierung von studentischen Simultandolmetschleistungen vor. Ähnlich wie Russo/Rucci (1997) nahm auch Falbo (1998) für ihre Fehlertypologie zunächst die Grobgliederung in Inhalts- und Formfehler vor, welche wiederum aus einer ganzen Reihe von Subklassen bestanden.

Bei diesem Qualitätskonstrukt erfolgt die Definition von Qualität ausschließlich über eine Negativformulierung. Qualität kann für eine Dolmetschleistung nur dann beansprucht werden, wenn diese gewisse vorab definierte und kategorisierte Fehler *nicht* enthält. Der Zweck dieser Analysen im Bereich der Didaktik ist, Fehlern zunächst auf den Grund zu gehen, um diese dann anschließend systematisch ausmerzen zu können und somit Perfektion anzustreben: “a good understanding of the nature of error is necessary before a systematic means of eradicating them can be found” (CORDER 1982: 1).

### 2.3.2.2 Evaluierungsschema

Beim zweiten in der Konferenzdolmetschdidaktik vorherrschenden Ansatz wird Qualität auf der Basis der Erfüllung gewisser Kriterien ermittelt. Zwar spielt die Auflistung von Fehlerklassen in den Evaluierungsschemata auch eine gewisse Rolle, aber eben keine zentrale. Zu den dolmetschdidaktischen Arbeiten, in denen dieser Ansatz verfolgt wurde, zählen Schjoldager (1996), Riccardi (2001, 2003) sowie Kutz (2005).

Schjoldager (1996) entwickelte eigens für die Evaluierung von studentischen Simultandolmetschleistungen ein so genanntes „feedback sheet“ für ihren Unterricht, um die Bewertung zu systematisieren. Dabei kritisierte sie das Fehlen von transparenten, für Studierende nachvollziehbaren Bewertungen im Bereich der Dolmetschdidaktik: “Though a detailed explication of assessment criteria seems to be a prerequisite for teaching, I know of no such explication in the field” (SCHJOLDAGER 1996: 187). Die Qualitätskriterien, die es laut Schjoldagers Bewertungsschema zu erfüllen gilt, sind „Comprehensibility and delivery“, „Language“, „Coherence and plausibility“ sowie „Loyalty“ (SCHJOLDAGER 1996: 191f.), welche wiederum aus einer Reihe von Subparametern bestehen.

Auch Riccardi (2001, 2003) will mit ihrer Evaluierungsmethode einen Beitrag zur systematischen Bewertung von Dolmetschleistungen im Unterricht liefern. So listete sie 19 Mikrokriterien wie Auslassungen, Reformulierungen, Registertreue, Simultandolmetschtechnik, Funktionalität usw. auf, die es bei studentischen Dolmetschleistungen zu bewerten gelte (vgl. RICCARDI 2003: 274f.).

Kutz (2005) entwickelte ebenso ein Evaluationsschema<sup>12</sup>, das in die vier Hauptpunkte Höreindruck, inhaltliche Konstanz, sprachliche Realisierung und

.....  
12 Kutz (2005: 31ff.) entwickelte sein Evaluationsschema sowohl für das Simultan- als auch für das Konsekutivdolmetschen.

zusammenfassende Analyse gegliedert ist und eine Vielzahl an Subparametern enthält, welche es in einer Dolmetschleistung zu erfüllen gilt. Dabei stellte er die zwei Bewertungsmodi, nämlich die Bewertung aus der Perspektive des/der KundIn und jene aus der Sicht des/der DolmetschausbildnerIn, gegenüber.

All diese Bewertungsschemata zielen auf die Lieferung bzw. das kontinuierliche Training von Studierenden hin zu einer perfekten, idealen Dolmetschleistung ab. Allerdings garantiert das Erfüllen aller von dem/der AuszubildnerIn geforderten mikrostrukturellen Parameter nicht, dass diese *perfekte* Leistung auch tatsächlich in einer realen, konkreten Praxissituation vor einer bestimmten Zuhörerschaft mit deren spezifischen Anforderungen genauso glänzend bestünde.

Die Vorstellung von und das Streben nach einer idealen, fehlerfreien bzw. perfekten Dolmetschleistung herrschen nicht nur in der Dolmetschdidaktik, sondern auch in der Wissenschaft und Praxis vor.

So schlug Moser-Mercer (1996) den Begriff der „optimum quality“ vor, welche bei Vorherrschen optimaler äußerer Bedingungen von DolmetscherInnen erbracht werden kann:

*Optimum quality in professional interpreting implies that an interpreter provides a complete and accurate rendition of the original that does not distort the original message and tries to capture any and all extralinguistic information that the speaker might have provided subject to the constraints imposed by certain external conditions* (MOSER-MERCER 1996: 44).

Auch die AIIC verwendet den Begriff der Perfektion und sieht das Garantieren von perfekter Kommunikation als Aufgabe des/der DolmetscherIn: “Interpreters are employed to ensure *perfect* communication across language barriers” (AIIC 2004b; meine Hervorhebung).

### 2.3.3 Qualität als Ergebnis von Nutzerbewertungen

Die Initiatorin der Studien über Nutzerbewertungen, Ingrid Kurz, formulierte ihre Vorstellung und Definition von Qualität, die sie aus dem Bereich des Marketings übernommen hatte, über die Erfüllung von Nutzererwartungen: “Quality must begin with customer needs and end with customer perception. There is no reason why this generally accepted marketing principle should not

apply to conference interpreting as well” (KURZ 2001: 394). Qualität wird dabei von KundInnen anhand der Relation zwischen erwarteter und tatsächlich erhaltener Leistung bewertet und lässt sich mithilfe folgender einfacher Formel ausdrücken: „Quality = Actual Service – Expected Service“ (KURZ 2003: 17).

Schon von den PionierInnen im Bereich des Konferenzdolmetschens wurde die Wichtigkeit des Miteinbeziehens von Nutzerbewertungen für die Bestimmung von Qualität erkannt. So unterstrich etwa Gold (1973) die Notwendigkeit für DolmetscherInnen, sich der Sprache ihres Publikums anzupassen: “Interpreters should try to use the same variety of a language as the participants do” (GOLD 1973: 155).

Laut Seleskovitch (1986) sollte eine Dolmetschung und deren Qualität stets aus der Perspektive der NutzerInnen beurteilt werden: “[...] interpretation should always be judged from the perspective of the listener and never as an end in itself. The chain of communication does not end in the booth” (SELESKOVITCH 1986: 236).

Das Qualitätskonstrukt, wonach sich Qualität ausschließlich an der Erfüllung der Erwartungen von NutzerInnen orientiert, wurde im Laufe der vergangenen beiden Jahrzehnte durch eine Vielzahl an empirischen Forschungsarbeiten mitkonstruiert und mitgetragen. Anhand dieser Forschungsarbeiten wurde eine große Menge an Daten generiert, aus denen wiederum zahlreiche Erkenntnisse gewonnen werden konnten. Als methodisches Instrument zur Datengewinnung wurde dafür der Fragebogen eingesetzt.

### 2.3.3.1 Heterogenität von Nutzerbewertungen

Ausgehend von Bühlers (1986) Hypothese, dass die Erwartungen von KonferenzdolmetscherInnen mit jenen der NutzerInnen übereinstimmen würden, führte Kurz (1989) die erste Befragung unter NutzerInnen durch.

Bis zu dieser Studie gab es keinerlei empirische Erkenntnisse über die Erwartungen von NutzerInnen von Dolmetschleistungen. Stenzl (1983: 31) war eine der ersten DolmetschwissenschaftlerInnen, die auf diesen Mangel hinwies. Mit Ausnahme Gervers (1971), der im Rahmen eines Experimentes im Anschluss an Konsekutiv- und Simultandolmetschleistungen mit seinen ProbandInnen einen Retentionstest durchführte, gab es in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur bis zu diesem Zeitpunkt keinerlei empirische Studien, die sich in irgendeiner Form mit dem Thema der NutzerInnen auseinandersetzen.

Kurz (1989) ließ in ihrer Studie die relative Wichtigkeit von acht der von Bühler (1986)<sup>13</sup> für ihre Studie unter AIIC-KonferenzdolmetscherInnen verwendeten Kriterien von 47 Fachleuten aus dem Bereich der Medizin auf einer vierstelligen Ordinalskala bewerten und fand dabei heraus, dass die Erwartungen von DolmetscherInnen und NutzerInnen nicht konvergierten. Es stellte sich heraus, dass die Anforderungen der KonferenzdolmetscherInnen höher als jene der NutzerInnen waren (vgl. KURZ 1989).

Kurz (1993) führte unter der Annahme, dass unterschiedliche Nutzergruppen auch unterschiedliche Erwartungen an eine Dolmetschleistung stellen, mit demselben Fragebogen noch zwei weitere Nutzerbefragungen unter ExpertInnen für Qualitätskontrolle und Mitgliedern des Europarates durch. Aus einem Vergleich zwischen den drei Nutzergruppen ging eine unterschiedliche Bewertung der Qualitätsparameter hervor, was wiederum verdeutlichte, dass „[...] one should preferably not speak of *the user* but should differentiate between different audiences“ (KURZ 1993: 14; meine Hervorhebung).

Diese ersten Studien zogen eine ganze Reihe von Nutzerbefragungen<sup>14</sup> in den 1990er Jahren nach sich. Das Ziel dieser Studien war es, Erkenntnisse über die Variabilität von Bewertungen unterschiedlicher Nutzergruppen zu gewinnen. Zu einer konkreten Beurteilung der Qualität einer Dolmetschleistung seitens der RezipientInnen und somit einer Bestimmung der Kundenzufriedenheit kam es bei einigen dieser Studien nicht (vgl. MEAK 1990; KOPCZYNSKI 1994; MOSER 1995, 1996; PUUSEPP 2006). Aus den Ergebnissen dieser Befragungen geht hervor, dass die Befragten sehr unterschiedliche Erwartungen an eine Dolmetschleistung stellen. Allerdings scheint der gemeinsame Nenner dieser Studien jener zu sein, dass inhaltsbezogene Kriterien höher als formbezogene Kriterien bewertet wurden.

Die bis heute umfangreichste Befragung unter NutzerInnen, die auch die größte Stichprobe vorweisen kann, ist jene von Moser (1995, 1996), die im Auftrag der AIIC durchgeführt wurde. Dabei wurden von Mitgliedern der AIIC weltweit 201 Interviews auf 84 Konferenzen, die einer der vier Kategorien große allgemeine Konferenz, kleine allgemeine Tagung, große Fachkonferenz und kleines Fachseminar zugeteilt wurden, durchgeführt. Aus den Daten ging hervor, dass der Konferenztyp, das Alter der Befragten, deren Konfe-

.....  
13 Auf die Studie von Bühler (1986) wird in Abschnitt 2.3.4 eingegangen.

14 Einen chronologischen und ausführlichen Überblick über Nutzerstudien bietet beispielsweise Kurz (2001, 2003).

renzerfahrung sowie deren Geschlecht einen Einfluss auf die Erwartungshaltung haben (vgl. MOSER 1995, 1996).

### 2.3.3.2 (In situ) Beurteilung von Dolmetschleistungen

Im Rahmen einiger Nutzerstudien wurden konkrete Beurteilungen von Dolmetschleistungen seitens der NutzerInnen vorgenommen (vgl. GILE 1990b; NG 1992; VUORIKOSKI 1993, 1998; MACK/CATTARUZZA 1995; COLLADOS AÍS [1998]/2002).

Die erste Studie unter NutzerInnen, bei der es zu einer in situ Beurteilung der Dolmetschqualität kam, wurde von Gile (1990b) im Rahmen einer französisch-englischen Fachtagung durchgeführt. Auf einer fünfstelligen Skala von „very poor“ bis „very good“ sollten die BefragungsteilnehmerInnen sowohl die allgemeine Qualität der Verdolmetschung als auch die sprachliche, terminologische und stimmliche Qualität sowie die Treue der Verdolmetschung beurteilen. Bei der Beurteilung traten muttersprachenspezifische Unterschiede auf (vgl. GILE 1990b).

Ng (1992) ließ die von Studierenden produzierten vorab aufgezeichneten Dolmetschungen aus dem Englischen ins Japanische von zehn ProbandInnen mit Muttersprache Japanisch beurteilen und kommentieren. Dabei traten geschlechtsspezifische Unterschiede in den Bewertungen auf (vgl. NG 1992).

Vuorikoski (1993, 1998) ließ in ihrer Studie die Dolmetschleistungen bei fünf unterschiedlichen Fachseminaren in Finnland beurteilen. Die Simultandolmetschungen sollten anhand der Kriterien „informed“, „coherent or easy to follow“, „accurate“, „pleasant speech rhythm“, „fluent“ sowie „correct terminology“ beurteilt werden (VUORIKOSKI 1993: 322).

Mack und Cattaruzza (1995) folgten dem Beispiel Vuorikoskis und replizierten deren Studie in Italien.

Collados Aís ([1998]/2002) untersuchte den Einfluss der Intonation auf die Qualitätsbeurteilung von Simultandolmetschleistungen und produzierte dafür drei Verdolmetschungen einer simulierten Kongressrede mit jeweils unterschiedlicher Intonation und unterschiedlichem Inhalt.

Dieses Qualitätskonstrukt, bei dem Qualität über die Zufriedenstellung der Erwartungen von DolmetschrezipientInnen definiert wird, birgt jedoch auch einige Risiken und Probleme in sich. So kann eine undifferenzierte und uneingeschränkte Kundenorientierung dazu führen, dass dem/der KundIn dabei ein Expertenstatus zugeschrieben wird, den diese unmöglich besitzen können. Es

stellt sich hierbei die Frage, welche Kriterien einer Dolmetschung von NutzerInnen bewertet werden können. Dies fängt schon damit an, dass DolmetschrezipientInnen den Ausgangstext in der Regel nicht oder lediglich unzureichend verstehen und ihnen somit eine der wichtigsten Kompetenzen fehlt, um eine Dolmetschleistung zuverlässig beurteilen zu können. Darüber hinaus fehlt den NutzerInnen auch das Wissen über den Dolmetschprozess an sich und das situationsbedingte Handeln des/der DolmetscherIn, weshalb die von Shlesinger (1997: 126) pointiert gestellte Frage: „Do our clients know what’s good for them?“ ihre Berechtigung hat.

Auch der von Gile (1991: 195) erwähnte finanzielle Aspekt spielt bei der Beurteilung von Dolmetschleistungen seitens der NutzerInnen eine Rolle. Die Erwartungen an eine Leistung steigen proportional zur Höhe des dafür bezahlten Preises. So ist eine preiswerte Dolmetschleistung, deren Qualität von den KundInnen als mangelhaft eingestuft wird, in der Regel einer weitaus weniger harschen Kritik ausgesetzt als eine teure Dienstleistung mit minderer Qualität.

Des Weiteren können in die Qualitätsbeurteilungen seitens RezipientInnen auch noch andere Faktoren wie etwa technische Probleme einfließen, die gänzlich außerhalb des Einflusspektrums der DolmetscherInnen liegen, für die sie jedoch durchaus verantwortlich gemacht werden. Dass dies in der Praxis häufig der Fall sein dürfte, geht aus einer Befragung Altmans (1990) unter KonferenzdolmetscherInnen der EU-Kommission und Mitgliedern der AIIC-Region Vereintes Königreich & Irland hervor, wonach „[...] three quarters of [the interpreters] felt that [they] are at least occasionally blamed for communication breakdowns“ (ALTMAN 1990: 23)

Obschon die Aussagekraft von Urteilen der NutzerInnen kritisch zu beurteilen ist, müssen deren Erwartungen doch ernst genommen werden. In diesem Zusammenhang spielt auch das Schlagwort der Kundenerziehung eine Rolle, wie von Kurz (2001) angemerkt wird:

*[...] even though our clients may not always know what is good for them, we cannot prevent them from having expectations. Whenever these expectations or demands are unreasonable, members of the profession and professional organizations should convincingly show why they cannot be met* (KURZ 2001: 404).

Maßnahmen seitens der Berufsverbände in Richtung Kundenerziehung sind etwa die diversen „Tips for Conference Organizers“ der AIIC (2004c: Appen-

dix) und „Guidelines for speakers“ der AIIC (2000) oder die von der AIIC und dem österreichischen Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen Universität (1991) gemeinsam ausgearbeiteten „10 Gebote für Redner bei internationalen Tagungen“. Allerdings merkt Pöchhacker (2004: 190) diesbezüglich kritisch an, dass über die Verwendung und Effizienz dieses Materials im Bereich des Konferenzdolmetschens kaum etwas bekannt ist.

Es gibt bei diesem Ansatz jedoch auch noch Probleme methodischer Art. Zunächst sei einmal das Problem der Bereitschaft von KonferenzdolmetscherInnen erwähnt, ihre Arbeit von NutzerInnen im Rahmen einer in situ Beurteilung in einer authentischen Kongresssituation möglicherweise über mehrere Tage hinweg beobachten und beurteilen zu lassen. Auch der Ansatz, bei dem die relative Wichtigkeit von unterschiedlichen Qualitätskriterien von NutzerInnen auf rein theoretischer Ebene bewertet wird, birgt das Risiko in sich, dass NutzerInnen dabei von einer idealen Verdolmetschung ausgehen:

*The risk in this case is that they answer as a function of an ideal image of good interpretation they have [...]. For instance, conceptually, it seems reasonable to consider faithful rendering of the meaning more important than a pleasant voice, but it may well be that in actual fact, listening to an unpleasant voice over several hours is forbiddingly unpleasant to listeners (GILE 2003: 112).*

Als das methodische Grundproblem bei Nutzerstudien darf wohl das Nichtvorhandensein einer klar definierbaren Grundgesamtheit angesehen werden, die sich beispielsweise mittels einer Liste erfassen ließe, weshalb nie von der/dem NutzerIn und noch nicht einmal von einem Nutzertyp, sondern immer nur von bestimmten Fällen in konkreten Situationen gesprochen werden kann, was inferenzstatistische Berechnungen streng genommen hinfällig macht.

Im Unterschied zu Studien unter RezipientInnen von Dolmetschleistungen lassen sich für Befragungen unter KonferenzdolmetscherInnen Grundgesamtheiten mittels Listen von Berufsverbänden klar und relativ problemlos definieren (vgl. Kapitel 5).

### **2.3.4 Qualität als Resultat von Expertenbewertungen**

Das im vorangegangenen Abschnitt beschriebene Qualitätskonstrukt ist ein Produkt des in diesem Abschnitt beschriebenen Konstruktes, wonach Qualität

sich an der Erfüllung der Erwartungen von praktizierenden DolmetscherInnen orientiert. Die Pionierin der Qualitätsforschung, Hildegund Bühler, ging von der Hypothese aus, dass die Erwartungen der DolmetschexpertInnen mit jenen der NutzerInnen konvergieren würden, was die Vielzahl an Studien unter NutzerInnen erst auslöste, die diese Hypothese laut Kurz (1989, 1993) jedoch falsifizierten.

Bühler<sup>15</sup> (1986) verteilte einen Fragebogen mit acht „sprachlichen“ sowie sieben außersprachlichen (pragmatischen) Qualitätskriterien unter Mitgliedern der AIIC und des für die Aufnahme neuer Mitglieder in den Verband zuständigen Ausschusses (CACL). Der Fragebogen wurde von 47 ExpertInnen ausgefüllt, die die relative Wichtigkeit der Parameter auf einer vierstelligen Ordinalskala von „very important“ bis „irrelevant“ beurteilten.

Erst im Jahre 2000 kam es zu einer Replikation der Studie Bühlers unter praktizierenden DolmetscherInnen durch Chiaro und Nocella (2004), die Bühlers Kriterien adaptierten und in einen webbasierten Fragebogen integrierten. Dabei wurden ungefähr 1000 Einladungen an DolmetscherInnen geschickt. Insgesamt 286 DolmetscherInnen nahmen an der Web-Befragung teil. Eine genaue Rücklaufquote konnte von den beiden ForscherInnen nicht angegeben werden. Anders als in vielen bisherigen Studien zur Qualität wurden die TeilnehmerInnen dazu angehalten, die relative Wichtigkeit der Parameter nicht auf einer vierstelligen Ordinalskala zu bewerten, sondern eine Rangreihung der Kriterien vorzunehmen.

Innerhalb der Zeitspanne, die zwischen diesen beiden Studien liegt, wurde keine einzige Befragung unter KonferenzdolmetscherInnen durchgeführt, in der Qualität als ein explizites und prominentes Thema aufschien. Das Thema der Qualität wurde jedoch in zwei weiteren Befragungsstudien, die sich an praktizierende KonferenzdolmetscherInnen richteten, implizit aufgegriffen (vgl. ALTMAN 1990; FELDWEG 1996).

Altman (1990) befragte in ihrer Studie KonferenzdolmetscherInnen, die für die EU-Kommission in Brüssel tätig waren, sowie Mitglieder der AIIC-Region

---

15 Zu den sprachlichen Kriterien zählte Bühler (1986: 231) „native accent“, „fluency of delivery“, „logical cohesion of utterance“, „sense consistency with original message“, „completeness of interpretation“, „correct grammatical usage“, „use of correct terminology“ und „use of appropriate style“.

Zu den außersprachlichen Parametern reihe Bühler (1986: 232) „pleasant voice“, „thorough preparation of conference documents“, „endurance“, „poise“, „pleasant appearance“, „reliability“ sowie „ability to work in a team“. Darüber hinaus sollte auch die Wichtigkeit des positiven Feedbacks seitens der ZuhörerInnen bewertet werden.