

Master in het tolken

De pure customer en de kwaliteit van een tolkprestatie

Een experiment Spaans-Nederlands in het
domein van het conferentietolken

Masterproef aangeboden door
Caroline GABRIËLS

Tot het behalen van de graad van master in het tolken

Promotor: Franciska VANOVERBERGHE

Academiejaar: 2020-2021



KU LEUVEN

- **Code of conduct voor geloofwaardig auteurschap**
 - **Correct verwijzen naar bronnen houdt in:**
 - dat ik als auteur transparant ben over mijn bronnen, zodat de lezer op elk moment correct kan inschatten welke de bron is van wat beweerd wordt;
 - dat ik als auteur geen relevante informatie waarover ik beschik en die een ander licht zou kunnen werpen op de geboden interpretatie of ontwikkelde redenering bewust weglaat;
 - dat ik als auteur duidelijk aangeef welke relevante interpretaties ik niet in rekening heb gebracht en waarom dat is gebeurd;
 - dat ik als auteur waarheidsgetrouw weergeef wat ik heb geobserveerd;
 - dat ik als auteur op de hoogte blijf van evoluties in manieren van verwijzen en het weergeven van referenties en een bibliografie.

Ik bevestig dat ik deze *code of conduct* heb nageleefd bij het schrijven van deze masterproef.

Naam: Caroline Gabriëls

Datum: 21/03/2021

Handtekening:

1 Voorwoord

Allereerst gaat mijn dank uiteraard uit naar mijn promotor mevrouw F. Vanoverberghe. Zij heeft mij dit academiejaar te allen tijde bijgestaan in dit proces. Zonder haar constructieve feedback en frequente begeleiding zou deze masterproef niet zijn wat ze nu is. Zelfs in deze bizarre Covid-tijden was mevrouw F. Vanoverberghe slechts een videogesprek verwijderd en nam ze steeds uitgebreid de tijd om mij te woord te staan – waarvoor dank.

Verder wil ik mevrouw E. Gallez bedanken. Haar vak 'Methodologie van het onderzoek in het tolken' bood mij een beter inzicht in de manier waarop er aan onderzoek gedaan wordt. Haar frequente opvolging en bemoedigende woorden stimuleerden mij eveneens om dit werkstuk tot een goed einde te brengen.

Graag zou ik ook alle personen die deelnamen aan mijn experiment bedanken. Zonder hun medewerking zou dit onderzoek niet tot stand gekomen zijn.

Tot slot wil ik graag mijn dank uiten aan mijn familieleden en vrienden die mij ondersteund hebben tijdens dit proces. Zij boden een luisterend oor en gaven me een duwtje in de rug wanneer nodig.

2 Resumen

La investigación de la calidad aún no se ha dirigido en exceso hacia la visión del consumidor puro. Este trabajo de máster enfoca cómo este oyente evalúa una interpretación. Se realizó un estudio bibliográfico sobre la calidad en la interpretación de conferencia, que permitió construir un paradigma de criterios propios de calidad. Trata de llenar las lagunas acerca de definir estos criterios y constituye la base de la evaluación de este trabajo, que se realizó mediante un cuestionario y un experimento. El último consta de tres grupos: consumidores informados (CI) y consumidores puros con y sin afinidad lingüística (CP+ y CP-). Los CI escucharon la interpretación y el discurso fuente, y saben entenderlo; tienen afinidad con la lengua fuente. Los CP solo escucharon la interpretación. Un grupo de ellos tiene afinidad lingüística y otro grupo no, ya que unos siguen/han seguido unos estudios lingüísticos y otros no. Estos oyentes evaluaron una interpretación consecutiva español-neerlandés mediante un cuestionario. Así, se examinó su evaluación de primer y segundo orden. En cuanto a la evaluación de primer orden, destaca una opinión generalmente positiva para todos los sujetos. Resulta que los CP- son más estrictos que los CI y los CP+. Acerca de los grupos de criterios, los distintos oyentes también los evalúan de otra manera. Los CI son más rígidos para los criterios de contenido y para los de voz y pronunciación. Los CP+ evalúan de manera más estricta los criterios de forma y los CP- los de presentación. Además, salta a la vista que la mitad de ambos grupos de CP no dudan en evaluar los criterios de contenido a pesar de no conocer el contenido del discurso fuente y, por tanto, ni siquiera ser capaces de realizar una comparación. Son aún más rígidos para el contenido que para otros elementos. Además, parece que la afinidad lingüística no corresponde con una evaluación más estricta para aspectos lingüísticos. Para los CP+, esto solo implica una evaluación más rígida para la forma. Para todos, revela que los oyentes con afinidad lingüística (CI y CP+) no evalúan de forma más estricta los criterios lingüísticos (forma, presentación, y voz y pronunciación) que los sin afinidad lingüística (CP-). En cuanto a la evaluación de segundo orden, todos consideran los criterios '(muy) importantes'. El CP- da más importancia a los criterios, seguido por el CP+ y por el CI. Entonces, él que da más valor a los criterios también es el más estricto. Acerca de los grupos de criterios, las evaluaciones son muy similares. El contenido es el factor más importante para los CI y para ambos grupos de CP, y ello a pesar de que estos últimos no conocen el contenido original. Los demás criterios también son considerados importantes por todos, pero en menor medida. Por lo que respecta a eso, se da una valoración diferente a los demás criterios. Después del contenido, los CI dan mayor importancia a la forma, luego a la voz y la pronunciación y, por fin, a las destrezas de presentación, pero ambos CP conceden mayor valor a la presentación, luego a la forma y, por fin, a la voz y pronunciación. Parece, además, que la afinidad lingüística y un mayor interés por cuestiones lingüísticas tampoco van de la mano en esta evaluación. Con respecto a los CP, los CP- sistemáticamente dan más valor a estos aspectos que los CP+. Para todos, demuestra que los oyentes con afinidad lingüística (CI y CP+) tampoco dan más valor a estos criterios que los sin afinidad lingüística (CP-).

3 Inhoudsopgave

1	Voorwoord	3
2	Resumen	4
3	Inhoudsopgave	5
4	Inleiding	8
5	Literatuuroverzicht	10
5.1	Het concept kwaliteit.....	10
5.1.1	Op zoek naar een definitie	11
5.1.1.1	Definitie gebaseerd op de consument/toehoorder.....	12
5.1.1.2	Definitie gebaseerd op de dienst/vertolking.....	13
5.1.1.3	Definitie gebaseerd op de producent/tolk	15
5.1.1.4	Gecombineerde definitie: Grbić (2008).....	16
5.1.2	Complexiteit van het begrip.....	18
5.1.3	Evaluatoren	19
5.1.4	Externe invloeden	23
5.1.5	Evaluatiecontexten.....	24
5.1.6	Evaluatiemethoden	26
5.2	Kwaliteitscriteria.....	29
5.2.1	Complexiteit van de criteria.....	29
5.2.2	Afbakening van de criteria.....	30
5.2.3	Toepassing van de criteria	31
5.2.3.1	Productgericht evaluatieperspectief.....	33
5.2.3.1.1	Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria	33
5.2.3.1.2	Vormgerelateerde kwaliteitscriteria	36
5.2.3.2	Producentgericht evaluatieperspectief.....	39
5.2.3.2.1	Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria.....	40
6	Methodologie	44
6.1	Situering van het onderzoek.....	44
6.2	Onderzoeksvragen en onderzoeksdoel.....	44
6.3	Onderzoeksaanpak	46

6.3.1	Kwalitatief onderzoek	46
6.3.2	Meetinstrumenten	46
6.3.2.1	Experiment	47
6.3.2.2	Vragenlijst.....	52
6.3.3	Onderzoeksobjecten.....	54
6.3.4	Gegevensanalyse	56
7	Paradigma van eigen kwaliteitscriteria	60
7.1	Pijlers van het paradigma.....	60
7.2	Kwaliteitscriteria concreet maken.....	61
7.3	Kern van het paradigma.....	62
7.3.1	Productgericht evaluatieperspectief	62
7.3.1.1	Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria	62
7.3.1.2	Vormgerelateerde kwaliteitscriteria	65
7.3.2	Producentgericht evaluatieperspectief	67
7.3.2.1	Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria:.....	68
7.3.2.2	Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria.....	69
7.4	Visueel overzicht	71
8	Resultaten	72
8.1	<i>First-order</i> evaluatie	73
8.1.1	Productgericht evaluatieperspectief	74
8.1.1.1	Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria	74
8.1.1.2	Vormgerelateerde kwaliteitscriteria	79
8.1.2	Producentgericht evaluatieperspectief	83
8.1.2.1	Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria.....	84
8.1.2.2	Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria.....	87
8.1.3	Globaal oordeel <i>first-order</i> evaluatie	91
8.1.4	Holistisch oordeel <i>first-order</i> evaluatie	94
8.2	<i>Second-order</i> evaluatie	94
8.2.1	Productgericht evaluatieperspectief	94
8.2.1.1	Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria	95
8.2.1.2	Vormgerelateerde kwaliteitscriteria	98

8.2.2	Producentgericht evaluatieperspectief	102
8.2.2.1	Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria	102
8.2.2.2	Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria	106
8.2.3	Globaal oordeel <i>second-order</i> evaluatie	110
9	Discussie	113
10	Conclusie	116
11	Literatuurlijst.....	120
12	Bijlagen	127
12.1	<i>Letters of consent</i>	127
12.2	E-mail naar proefpersonen	140
12.2.1	<i>Informed customers</i>	140
12.2.2	<i>Pure customers</i>	141
12.3	Sjabloon vragenlijst.....	142
12.4	Evaluaties	144
12.4.1	<i>Informed customers</i>	144
12.4.2	<i>Pure customers</i> met taalaffiniteit.....	152
12.4.3	<i>Pure customers</i> zonder taalaffiniteit.....	160
12.5	Staafdiagrammen.....	168
12.5.1	<i>First-order</i> evaluatie	168
12.5.2	<i>Second-order</i> evaluatie	172
12.6	Tabellenlijst	176
12.7	Figurenlijst.....	178

4 Inleiding

Tolkwetenschappers leggen zich al geruime tijd toe op het vraagstuk van de kwaliteit van een vertolking (Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2016). De belangstelling voor het onderwerp kwaliteit ontstond in de jaren 80, en tot op vandaag blijft het een veelbesproken thema. Zo werd het recentelijk nog behandeld in het kader van de Lessen voor de 21ste eeuw die georganiseerd worden door de KU Leuven. Tolkdocente Gallez stelde tijdens de lezing op 1 maart de volgende vraag: “(...) U [de consument] verwacht zeker dat de tolk een kwaliteitsvolle prestatie levert. Maar, hoe kunnen wij kwaliteit definiëren?” (KU Leuven, 2021, 1:01:28). Het feit dat die vraag zich 40 jaar na de start van het onderzoeksproces nog steeds voordoet, bewijst dat het vraagstuk omtrent kwaliteit tot nog toe onopgelost blijft. De vele studies en de uiteenlopende meningen over het onderwerp tonen dan ook de moeilijkheidsgraad van het debat aan. Moet kwaliteit bij een vertolking gezien worden als de mate waarin de toehoorder tevreden is en het gevoel heeft dat de communicatie tot stand gekomen is? Of moet er eerder uitgegaan worden van volledigheid en accuraatheid in vergelijking met de bronspeech? Of is een vertolking pas kwaliteitsvol wanneer de tolk rekening houdt met zijn doelpubliek, het domein en de setting waarin hij zich bevindt? Of zorgt een combinatie van al die aspecten ervoor dat een vertolking als kwaliteitsvol bestempeld wordt?

De vakliteratuur toont aan dat er (nog) geen sluitende visie heerst over bovenstaande thematiek (Gile, 1991; Kurz, 1993, 2001; Kalina, 2005; Pöchhacker, 2001; Grbić, 2008). Deze masterproef beoogt dan ook bij te dragen aan een antwoord op de vraag wat kwaliteit nu net inhoudt voor een vertolking. Er wordt daarbij specifiek gefocust op het domein van het conferentietolken en het perspectief van de *pure customer*. Conferentietolken betreft het tolken in internationale contexten, wat voornamelijk via de simultane maar ook via de consecutieve tolkmodus verloopt (Pöchhacker, 2016). ‘*Pure customer*’ is de benaming voor het type toehoorder dat de bronspeech noch gehoord noch begrepen heeft. Daardoor kán die toehoorder geen vergelijking maken met het origineel; bij een evaluatie kan hij zich louter uitspreken over de vertolking waar hij op dat moment naar luistert (De Rioja, 2017). Er is nog maar weinig onderzoek over kwaliteit verricht vanuit het standpunt van de *pure customer*, en dat in tegenstelling tot de vele werken die zich richten op de visie van bijvoorbeeld de professionele (collega-)tolk. Deze masterproef tracht dan ook nieuwe inzichten te verschaffen die zinvol kunnen zijn voor de tolkwetenschap in het algemeen, de beroepspraktijk of het tolkonderwijs. Om die te verwerven, wordt het evaluatiegedrag van de *pure customer* onder de loep genomen en vergeleken met dat van de toehoorder die het origineel wél gehoord én begrepen heeft. Bijkomend wordt er gekeken naar de eventuele invloed van een taalgerelateerde factor, namelijk het wel of niet hebben van affiniteit met taal. In dit onderzoek staat dat gelijk aan het wel of niet volgen/gevolgd hebben van een taalgerelateerde opleiding. Theoretisch gezien valt het te verwachten dat de verschillende types toehoorders uit dit onderzoek de vertolking op een andere manier evalueren. Ze bevinden zich namelijk in verschillende posities; met of zonder een perceptie van het origineel en met of zonder affiniteit met taal. Vraag is natuurlijk of dat in de praktijk ook het geval is, wat in het empirisch onderzoek van deze masterproef geanalyseerd wordt.

Deze masterproef start met een literatuuroverzicht omtrent kwaliteit in de tolkwetenschap. In dat hoofdstuk worden zowel het concept kwaliteit als de bijbehorende kwaliteitscriteria toegelicht. Daarna volgt de methodologie omtrent het empirisch onderzoek van deze masterproef. Dat methodologisch hoofdstuk situeert het onderzoek in het brede spectrum van de tolkwetenschap, licht zowel de onderzoeksvragen als het onderzoeksdoel toe en beschrijft de onderzoeksaanpak. Vervolgens wordt het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria behandeld, wat de basis vormt voor het empirisch onderzoek. Het hoofdstuk dat daaraan geweid is, becommentarieert zowel de structuur van het paradigma als de individuele kwaliteitscriteria. Ook wordt er in dat deel verduidelijkt waarom het zo belangrijk is om de criteria te concretiseren voor de toehoorders. Dat gebeurt in deze masterproef aan de hand van definities, wat eveneens helpt de hiaat in de vakliteratuur te dichten. Daaropvolgend worden de resultaten van het empirisch onderzoek besproken in het hoofdstuk van de resultatenanalyse. Aansluitend volgt een hoofdstuk omtrent de discussie van die resultaten. Tot slot worden in de conclusie de werkhypotheses bevestigd of ontkracht op basis van de resultaten van het empirisch onderzoek. Dat hoofdstuk vormt op die manier een antwoord op de onderzoeksvraag en de bijbehorende deelvragen.

5 Literatuuroverzicht

Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de tolkwetenschappelijke vakliteratuur over kwaliteit. Aangezien deze masterproef zich beperkt tot het domein van het conferentietolken (zie 6.1), ligt de focus van deze literatuurstudie eveneens op de werken die tot dat internationale domein behoren (Pöchhacker, 2016). Dergelijke studies concentreren zich meestal op de simultane tolkmodus, maar ook de consecutieve modus wordt daarin behandeld. Onderzoek dat onder het domein van *community interpreting* valt daarentegen, wordt weinig tot niet geïntegreerd in deze literatuurstudie. Daar wordt enkel een uitzondering voor gemaakt indien het onderzoek relevant is voor het domein van het conferentietolken of voor het tolken in het algemeen. Het eerste onderdeel van deze literatuurstudie behandelt het concept kwaliteit in de tolkwetenschap (5.1). Het tweede onderdeel gaat dieper in op de kwaliteitscriteria die aangewend worden in tolkwetenschappelijk onderzoek (5.2). Beide delen van de literatuurstudie vangen steeds aan met een termenlijst die de belangrijkste begrippen uit de respectievelijke delen verduidelijkt (tabel 1 voor 5.1, tabel 3 voor 5.2).

5.1 Het concept kwaliteit

Dit onderdeel formuleert een antwoord op de topische vragen omtrent het onderwerp kwaliteit in de tolkwetenschap. In het eerste deel wordt er gezocht naar een (eenduidige) definitie van kwaliteit (5.1.1) Het tweede deel geeft de moeilijkheid die inherent is aan het begrip weer (5.1.2). In het derde deel worden alle evaluatoren van de kwaliteit van een vertolking opgesomd (5.1.3). Het vierde deel bespreekt de factoren die een externe invloed kunnen hebben op de kwaliteit (5.1.4). Tot slot geven het vijfde en het zesde deel een overzicht van respectievelijk de mogelijke evaluatiecontexten en -methoden (5.1.5 en 5.1.6).

Tabel 1 - Termenlijst deel 5.1

Deel	Term	Duiding
5.1.2	Communicatieve moeilijkheid	De eerste moeilijkheid die inherent is aan het concept kwaliteit in de tolkwetenschap: de interpretatie van het concept kwaliteit verschilt naargelang de (soort) evaluator.
5.1.2	Situationele moeilijkheid	De tweede moeilijkheid die inherent is aan het concept kwaliteit in de tolkwetenschap: de interpretatie van het concept kwaliteit verschilt naargelang het type tolkopdracht en de setting of context waarin die vertolking plaatsvindt.
5.1.3	Evaluator (>< stakeholder)	Degene die zich uitsprekt over de kwaliteit van een vertolking. In deze literatuurstudie wordt er bewust over evaluatoren en niet over <i>stakeholders</i> gesproken. <u>Evaluator en stakeholder zijn geen synoniemen</u> ; een <i>stakeholder</i> kan wel betrokken zijn bij de vertolking, maar kan zich, in tegenstelling tot een evaluator, daarom niet altijd uitspreken over de kwaliteit ervan.
5.1.3	Toehoorder (<i>client/(end) user</i>)	Een type evaluator. Degene waaraan de vertolking gericht is; degene die luistert naar de vertolking. <u>Toehoorder en consument</u> worden hier

		als <u>synoniemen</u> gebruikt: de toehoorder is de consument van de dienst die de tolk aanbiedt.
5.1.3	<i>Pure customer</i>	Een type toehoorder. De toehoorder die de taal van de bronspeech niet beheerst en de bronspeech dus ook niet begrijpt. Hij kán bijgevolg de vertolking niet vergelijken met de bronspeech. <u>Toehoorder en pure customer zijn geen synoniemen</u> . Niet elke toehoorder is per se een <i>pure customer</i> . Een toehoorder kan namelijk wel een bepaalde notie hebben van de brontaal, maar die kan toch een tolk nodig hebben indien het discours bijvoorbeeld te technisch wordt.
5.1.4	Externe invloed	Factoren waar de tolk geen controle over heeft die de kwaliteit van een vertolking mogelijks beïnvloeden.
5.1.5	Evaluatiecontext	Een situatie waarin de kwaliteit van een vertolking geëvalueerd wordt.
5.1.5	Evalueren (<i>< evaluation</i>)	Een vertolking aan evaluatie onderwerpen in een beroepscontext. Bijvoorbeeld: de vertolking van X was wel/niet logisch opgebouwd. Deze masterproef berust op een evaluatie van een vertolking; het gaat hier niet over een beoordeling of een meting. In vergelijking met 'beoordeling' of 'meting' is 'evaluatie' eveneens de meest algemene term.
5.1.5	Beoordelen (<i>< assessment</i>)	Een vertolking aan evaluatie onderwerpen in een educatieve context. Bijvoorbeeld: X heeft een betere prestatie neergezet dan Y.
5.1.5	Metten (<i>< measurement</i>)	Een vertolking aan evaluatie onderwerpen in een wetenschappelijke context. Bijvoorbeeld: X heeft drie fouten gemaakt.
5.1.6	Evaluatiemethode	De manier waarop de kwaliteit van een vertolking geëvalueerd wordt (hier met een wetenschappelijke insteek).

5.1.1 Op zoek naar een definitie

Het **concept kwaliteit** is een **veelbesproken thema in de tolkwereld** (Chiaro & Nocella, 2004; Kalina, 2005; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2012, 2016). Die auteurs stellen dat naarmate het beroep professionaliseerde, de kwaliteit van een vertolking steeds meer aandacht kreeg in de beroepspraktijk. Die professionalisering werd hoofdzakelijk in de hand gewerkt door het Proces van Neurenberg dat plaatsvond na de Tweede Wereldoorlog (zie 5.1.5). Tolkwetenschappelijk onderzoek naar kwaliteit daarentegen werd pas opgestart rond 1980 (Chiaro & Nocella, 2004; Kalina, 2005; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2012, 2016). Sindsdien zijn er **vele publicaties** over de kwaliteit van een vertolking verschenen in de vakliteratuur, **maar het eigenlijke concept van kwaliteit blijft onderbelicht** volgens Moser-Mercer (1996, p. 43): "Quality in interpreting is a frequently discussed yet little explored concept".

Onderzoek dat focust op de kwaliteit van een vertolking draait steevast om het willen meten van die kwaliteit. Wat dat betreft, stelt Moser-Mercer (1996) **twee vereisten: zowel het concept kwaliteit als hetgeen er in het onderzoek onderworpen wordt aan een kwalitatieve evaluatie moet gedefinieerd worden**. Onderzoek naar kwaliteit kan volgens de onderzoekster niet uitgevoerd worden vooraleer die voorwaarden vervuld zijn. Frappant is echter dat **vele wetenschappelijke publicaties niet aan die voorwaarden voldoen** (Bühler, 1986; Gile, 1990b; Chin Ng, 1992; Marrone, 1993; Kurz, 1993; Moser, 1996; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010). Ten eerste omschrijven de auteurs van dergelijke studies vrijwel nooit wat een vertolking is.

Dat kan gelinkt worden aan de onderzoeksperiode waarin die studies gesitueerd worden. Kwaliteit werd een spraakmakend onderwerp vanaf wat Gile (1995b) de 'praktische periode' noemt. Die periode (jaren 70-80) differentieert zich van de 'beginperiode' (jaren 50) of 'experimentele periode' (jaren 60) op vlak van het profiel van de onderzoekers. Vanaf de praktische periode zetten tolken namelijk zelf onderzoek op in plaats van als proefkonijnen te dienen voor andere onderzoekers. In die context is een vertolking een (misschien wel té?) vertrouwd gegeven voor een tolk die over kwaliteit schrijft. Dat kan dan ook de reden zijn voor een afwezige definitie. Ten tweede meldt Grbić (2008) dat slechts enkele onderzoekers een inspanning doen om het concept kwaliteit te omschrijven. Sommige auteurs, Chin Ng (1992) en Marrone (1993) bijvoorbeeld, geven geen definitie, of zoals Gile (1990b, p. 66) het zegt: "La question de la qualité est implicite dans une grande partie des publications". Anderen proberen te omschrijven wat een hoogwaardige kwaliteit nu eigenlijk inhoudt in de context van een vertolking. Dat schijnt echter niet zo eenvoudig te zijn (Bühler, 1986; Kurz, 1993, 2001; Moser, 1996; Moser-Mercer, 1996; Pöchhacker, 2001, 2016; Chiaro & Nocella, 2004; Kalina, 2005; Zwischenberger, 2010). Uit een analyse van de vakliteratuur blijkt dat die pogingen tot definiëring tot nog toe vooral uiteenlopende ideeën teweeggebracht hebben. Grbić (2008) stelt dat dat onder meer een gevolg is van het zoeken naar definities in onderzoeksdomeinen die niet specifiek gerelateerd zijn aan de tolkwereld. Hieronder worden enkele visies op (een goede) kwaliteit weergegeven uit de vakliteratuur.

5.1.1.1 Definitie gebaseerd op de consument/toehoorder

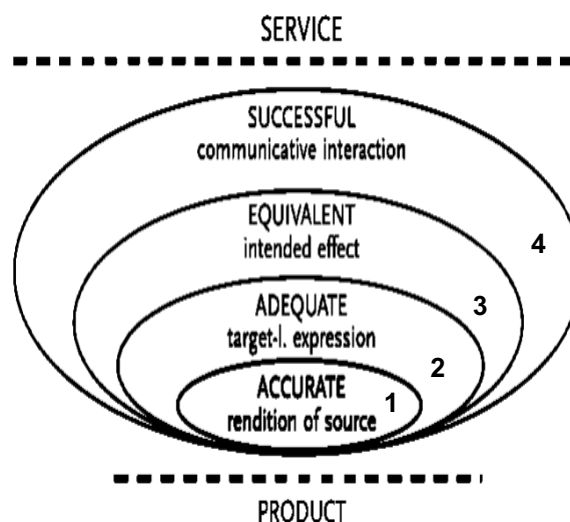
Seleskovitch en Lederer (1989), Kurz (1993, 2001), Moser (1996) en Kalina (2005) interpreteren kwaliteit op basis van het algemene marktprincipe; de **kwaliteit van een goed of dienst hangt af van de verwachtingen die de consument over het product heeft**. In een tolkcontext is de **toehoorder** de consument; de vertolking is gericht aan de toehoorder (zie 5.1.3). Kurz (2001, p. 405) haalt bij dat consumentgerichte idee over kwaliteit de formule "Quality = Actual service – Expected service" aan. Voor een vertolking impliceert die formule het volgende: om een goede en kwaliteitsvolle evaluatie te bekommen, moet de tolk de verwachtingen van de toehoorder overtreffen of ten minste evenaren. Daarvoor moet de tolk anticiperen op de verwachtingen van de toehoorder.

Verschillende auteurs maken evenwel een kritische bedenking bij die consumentgerelateerde opvatting over kwaliteit. Kurz (2001) zelf bijvoorbeeld stelt zich daarbij de vraag of professionele tolken wel een gefundeerd idee hebben over de behoeften en wensen van hun toehoorders. Een studie van dezelfde onderzoekster (1993) toont namelijk aan dat verschillende types evaluatoren op andere elementen focussen bij het evalueren van een vertolking. Zo toont Kurz (1993) aan dat toehoorders meer belang hechten aan een aangename stem dan professionele (collega-)tolken. Ook Gile (1990a, 1990b) steunt die gedachte; hij beweert dat een tolk niet automatisch correct kan anticiperen op de verwachtingen van zijn toehoorders. Daarenboven merken onderzoekers tegenwoordig steeds vaker een contradictie op tussen enerzijds de verwachtingen van de toehoorder en anderzijds de elementen waar de toehoorder uiteindelijk het meeste belang aan

hecht bij een effectieve evaluatie (zie 5.2.3) (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Gile, 1990b; Pöchhacker, 2001; Kalina, 2005; Collados Aís, Pradas Macías, Stévaux & García Becerra, 2007; Holub, 2010; Pöchhacker, 2015 in Pöchhacker, 2015). Daardoor rijst de vraag of kwaliteit dan wel gedefinieerd moet of kan worden op basis van een consumentgericht idee. Tot dusver blijft die vraag onvoldoende bestudeerd om daar een sluitend antwoord op te formuleren.

5.1.1.2 Definitie gebaseerd op de dienst/vertolking

Een andere visie die verschillende auteurs uitdragen betreft de **mate waarin de dienst die aangeboden wordt, de vertolking dus, voldoet aan bepaalde algemeen aanvaarde kwalitatieve ideeën** (Le Féal, 1990; Gile, 1991; Shlesinger, 1997; Pöchhacker, 2001; Christensen, 2011). Pöchhacker (2001) integreert verschillende opvattingen die onder die dienstgerichte visie vallen in een ui-model. Dat model is dus in feite een versmelting van diverse ideeën over hoe een vertolking moet zijn om kwalitatief hoogstaand te zijn (Shlesinger, 1997; Le Féal, 1990; Gile, 1991). Pöchhacker (2001) geeft aan die synthese van ideeën zijn eigen interpretatie door ze in een zogenaamd ui-model te gieten; de kwaliteit van een vertolking wordt metaforisch voorgesteld als een ui met verschillende lagen. Het kleinste element illustreert daarbij het meest precieze idee van kwaliteit en het grootste het meest abstracte. Ook zitten de kleinere kwaliteitsaspecten bij dat model vervat in de grotere, maar niet omgekeerd. Pöchhacker (2001) stelt door die voorstelling dat de kwaliteit van een vertolking op verschillende niveaus en van klein/specifiek naar groot/abstract of vice versa geëvalueerd kan worden. Het concept kwaliteit reikt bij dat model van respectievelijk de kern van het linguïstische product op zich (*product*) tot aan de context waarin de dienst wordt aangeboden (*service*). Daartussen bevinden zich vier verschillende lagen die van klein naar groot een steeds bredere opvatting van de kwaliteit van een vertolking weergeven. Die verschillende lagen worden in figuur 1 voorgesteld en daaronder verder toegelicht.



Figuur 1 – Kwaliteit volgens Pöchhacker (2001)

Opmerking. Aangepast overgenomen van "Quality Assessment in Conference and Community Interpreting", door Pöchhacker, 2001, *Meta*, 46(2), p. 413.

De **eerste laag** steunt op het principe van **intertekstualiteit** (Shlesinger, 1997). Dat slaat op een nauwkeurige inhoudelijke vergelijking tussen de bronspeech en de vertolking. In dat opzicht moet de inhoud van de vertolking zowel op micro- als op macrostructureel niveau foutloos overeenkomen met de bronspeech om kwalitatief hoogstaand te zijn. Anderen halen dat idee over kwaliteit ook frequent aan in hun studies, maar doen dat meestal onder andere benamingen zoals '*fidelity*' (Gile, 1990b, 1995), '*sense consistency with the original message*' (Bühler, 1986), '*completeness of information*' (Marrone, 1993), '*accuracy*' (Herbert, 1952) etc. Christensen (2011) stelt dat dat **productgerichte idee** over kwaliteit (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015) vooral populair was aan het begin van het onderzoeksproces.

De **tweede laag** omvat het idee van **intratekstualiteit** (Shlesinger, 1997). Dat houdt in dat de toehoorder, die meestal het origineel niet verstaat en ook niet gehoord heeft, geen hinder mag ondervinden bij het beluisteren van de vertolking. Dat type toehoorder noemt men ook wel een '*pure customer*' (zie 5.1.3). De vertolking op zich moet dus een begrijpbare tekst zijn voor de *pure customer* om kwalitatief hoogstaand te zijn. Ook die laag van het ui-model valt volgens Christensen (2011) onder het **productgerichte idee** over kwaliteit (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015).

De **derde laag** baseert zich op het **produceren van een equivalent effect** (Le Féal, 1990). Dat houdt in dat de vertolking hetzelfde effect moet hebben als de spreker met de brontekst voor ogen had. Daarbij moet de vertolking zowel de intentie van de spreker als de functie van de brontekst reflecteren. Indien dat niet gebeurt, kan men niet spreken over een vertolking van een goede kwaliteit. Le Féal (1990, p. 155) formuleert dat als volgt: "What our listeners receive through their earphones should produce the same effect on them as the original speech does on the speaker's audience". Zo niet, dan is de kwaliteit van de vertolking niet optimaal. Christensen (2011) relateert het produceren van een equivalent effect aan het **functionele idee** over kwaliteit.

De **vierde laag** wijst op een **succesvolle communicatieve interactie**. Daarbij moet de tolk, via de vertolking, de communicatie tussen de verschillende partijen op een geslaagde manier tot stand brengen. Zowel Gile (1991) als Shlesinger (1997) halen dat **procesgerichte idee** (Christensen, 2011) over kwaliteit aan. Shlesinger (1997) geeft er echter een andere benaming aan dan de denominatie die Pöchhacker (2001) gebruikt in zijn ui-model. Shlesinger (1997) beschrijft dat hoogste niveau van kwaliteit via het concept bruikbaarheid ('*usefulness*'); een vertolking die er niet in slaagt om de communicatie tot stand te brengen, is in essentie onbruikbaar en bijgevolg kwalitatief gezien ondermaats. Zoals Christensen (2011) en Pöchhacker (2001) beiden vermelden, is en blijft de communicatie tot stand brengen tussen de betrokken partijen, die elkaars taal meestal niet spreken, het hoofddoel van een vertolking, en dat ongeacht het tolkdomein of de tolksetting.

Wat bovenstaande lagen van Pöchhackers ui-model (2001) betreft, merkt Christensen (2011) op dat onderzoekers die uitgaan van de dienstgerichte visie op kwaliteit mettertijd steeds meer

afstapten van het enge productgerichte idee erover (laag één en twee). De beperkingen van dat zuiver linguïstische idee over kwaliteit werden op termijn duidelijk: een vertolking mag nog zo inhoudelijk correct en helder zijn, indien die niet hetzelfde effect produceert als de bronspeech (laag drie) en de communicatie niet tot stand brengt tussen de afhankelijke partijen (laag vier), kan men niet spreken van een kwaliteitsvolle vertolking. De **dienstgerichte visie op kwaliteit** werd daardoor **steeds inclusiever binnen de tolkwetenschap**. De aanleiding daartoe was de zogenaamde '**sociological turn**' (Angelelli, 2014; Errico, 2015). Dat is een fenomeen dat doorgaans geassocieerd wordt met sociaal tolken, maar het heeft ook een invloed gehad op het idee over kwaliteit bij het tolken in het algemeen (Pöchhacker, 2001). Kortom houdt de *sociological turn* in dat tolken niet langer als een puur taalkundige activiteit gezien wordt, maar als een dienstverlening die plaatsvindt in een bepaalde context waar men rekening mee moet houden (Angelelli, 2014; Errico, 2015).

5.1.1.3 Definitie gebaseerd op de producent/tolk

Buiten de opvattingen met betrekking tot de consument of de toehoorder (5.1.1.1) en de dienst of de vertolking (5.1.1.2), is er ook een visie op kwaliteit die focust op de **producent**, namelijk de **tolk**. Om een **hoogstaande kwaliteit te kunnen garanderen**, moet de tolk **voldoen aan (professionele) standaarden**. Die standaarden kunnen zowel opgelegd worden door de tolk zelf als door professionele beroepsorganisaties waar hij bij aangesloten is.

Moser (1996) geeft aan dat tolken bij het uitoefenen van hun beroep doorgaans uitgaan van een aantal **zelfopgelegde standaarden**. Ze hebben namelijk een beeld over de gewenste kwaliteit die ze willen afleveren aan hun toehoorders en aan welke standaarden ze daarvoor moeten voldoen. Uit verschillende studies wordt duidelijk dat de professionele tolk door de band genomen het meeste belang hecht aan de inhoudelijke kwaliteitsstandaarden (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010). Om daaraan te beantwoorden, moeten de inhoudelijke aspecten van de bronspeech correct gereproduceerd worden in de vertolking.

Naast zelfopgelegde standaarden zijn er ook **professionele kwaliteitsstandaarden** waaraan een tolk moet voldoen om een dienst van een hoge kwaliteit aan te kunnen bieden. Die standaarden worden gedefinieerd door professionele beroepsorganisaties. **AIIC** (Association Internationale des Interprètes de Conférence) wordt hier onder de loep genomen aangezien dat wereldwijd de grootste professionele organisatie voor tolken is. Auteurs uit de vakliteratuur verwijzen eveneens frequent naar die organisatie (Kurz, 1993; Kahane, 2000; Chiaro & Nocella, 2004; Grbić, 2008; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2012, 2016). AIIC publiceerde in 1957 als een van de eerste een ethische gedragscode, de zogenaamde '*Code d'Éthique professionnelle*' (Pöchhacker, 2016). Kurz (1993) bijvoorbeeld vermeldt dat die code zeer hoge standaarden omschrijft waaraan de leden moeten voldoen. Artikel drie luidt als volgt: "Les membres de l'Association s'interdisent d'accepter un engagement pour lequel ils ne seraient pas qualifiés (...)" (AIIC, 2018, p. 2). Dat houdt in dat de

aangesloten tolken enkel opdrachten mogen aannemen waar ze ook effectief voor gekwalificeerd zijn (vertaling C.G.). Op die manier wordt er indirect verwezen naar een hoogstaande kwaliteit. Wat het concept kwaliteit nu precies inhoudt voor AIIC, werd gaandeweg duidelijker. De omschrijving uit de *Practical Guide for Professional Interpreters* (AIIC, 1982) steunt op het eerder vage idee dat kwaliteit maar moeilijk te doorgronden is, hoewel iedereen in principe de kwaliteit van iets intuïtief kan evalueren. Mettertijd is de sectie over kwaliteit en de bijbehorende standaarden in die handleiding voor tolken behoorlijk uitgebreid en gespecificeerd. Zo verkondigt de organisatie momenteel (AIIC, 2016) dat een kwaliteitsvolle vertolking begint met adequate werkomstandigheden en een goede voorbereiding. Over de standaarden stelt de organisatie dat de tolk een zeer nauwkeurige en volledige weergave van het origineel moet produceren die duidelijk te volgen is. Ook moet de tolk de boodschap op een overtuigende, geanimeerde en vlotte manier overbrengen. Verder is het belangrijk om als tolk het register van de spreker aan te houden. Tot slot wordt het volgende aangehaald: de hoofdbekommernis van een tolk is het tot stand brengen van een kwaliteitsvolle communicatie, en hij moet daar zeer bedreven in zijn.

5.1.1.4 *Gecombineerde definitie: Grbić (2008)*

Een analyse van de vakliteratuur toont aan dat Grbić (2008) de enige is die tot nog toe niet enkel een gedetailleerde maar ook een **veelzijdige analyse** opgesteld heeft van het begrip kwaliteit. Bovenstaande visies op kwaliteit (5.1.1.1, 5.1.1.2 en 5.1.1.3) zitten eveneens vervat in dat model, in combinatie met nog een aantal andere opvattingen. Grbić (2008) baseert zich daarbij op de taxonomie van Harvey en Green (1993), maar past die specifiek toe op het onderzoeksdomein van het tolken. Vooral in actuelere publicaties wordt er frequent verwezen naar het kwaliteitsmodel van Grbić (2008) (Zwischenberger, 2010; Christensen, 2011; Errico, 2015). Grbić' kwaliteitsmodel (2008) brengt drie verschillende visies op kwaliteit in kaart, zoals tabel 2 voorstelt. De taxonomie zit als volgt in elkaar: er zijn drie **hoofdropvattingen** over kwaliteit (nummering via getallen) die elk meestal nog verschillende **deelvisies** omvatten (nummering via letters).

Tabel 2 – Kwaliteit volgens Grbić (2008)

Grbić (2008) Kwaliteit =	
1.	iets exceptioneels
	A. Traditionele beeld
	B. Kwaliteitsnormen/-standaarden
	C. Kwaliteitscriteria/-kenmerken
2.	Perfekte prestatie
	A. <i>Zero defects</i>
	B. Algemene kwaliteitscultuur
3.	Geschiktheid voor een bepaald doel
	A. Consument/toehoorder
	B. Prijs-kwaliteitsverhouding
	C. <i>Service provider</i>

Ten eerste kan kwaliteit volgens Grbić (2008) gezien worden als **iets exceptioneels**. Kwaliteit wordt daarbij voorgesteld als iets zeldzaams, speciaals en exclusiefs. In de **eerste deelopvatting** zit het **traditionele beeld over kwaliteit** verrat; kwaliteit is inherent aan een product of dienst. In dat opzicht is kwaliteit iets dat een object of een individu standaard wel of niet heeft; het kan noch aangebracht noch aangeleerd worden. Wat tolken betreft, roept dat het klassieke beeld op van de "supreme interpreter and his unsurpassable skills" zoals Grbić (2008, p. 242) aanhaalt. De **tweede deelvisie** is die waarbij er aan **hoge kwaliteitsnormen of -standaarden** voldaan moet worden. Daarbij is kwaliteit niet meer inherent aan een product of dienst, maar is het nog steeds een elitair gegeven. Er kan namelijk maar een select aantal personen beantwoorden aan de veeleisende kwaliteitsstandaarden van een organisatie zoals AICC. Dat komt door de buitengewone moeilijkheidsgraad die daaraan gerelateerd is (Grbić, 2008). De **derde deelopvatting** evalueert de dienst of het product via specifieke **kwaliteitscriteria of -kenmerken**. Daarbij vervalt het exclusieve aspect van kwaliteit grotendeels en geldt het volgende: aan hoe meer criteria of kenmerken de tolk voldoet, hoe hoger de kwaliteit en de bijbehorende standaarden zijn (Grbić, 2008).

Ten tweede kan kwaliteit ook gelinkt worden aan een **perfecte prestatie** Grbić (2008). Daarbij is kwaliteit geen exclusieve aangelegenheid zoals bij de eerste visie, maar een proces van inspanning en toewijding dat leidt tot perfectie. De **eerste deelopvatting** steunt op het idee van "**zero defects**" (Grbić, 2008, p. 244). Dat houdt in dat een product of dienst geen gebreken mag vertonen. Grbić (2008) stelt dat dat geen ideale aanpak is voor het evalueren van een vertolking; een tolkprestatie kan op zich foutloos maar toch ongepast zijn in een bepaalde context. De **tweede deelvisie** is het bereiken van een **algemene kwaliteitscultuur**. Alle betrokken partijen dragen daarin hun steentje bij om een algemene en algehele perfectie te bereiken. Bij die deelvisie wordt het product of de dienst niet getoetst aan bepaalde standaarden of criteria, wat de realisatie van een algemene kwaliteitscultuur in onze huidige samenleving onwaarschijnlijk maakt volgens Grbić (2008). Dat is namelijk maar moeilijk te bereiken indien er geen definiëring van het concept kwaliteit, de standaarden of de criteria gemaakt wordt.

Ten derde kan kwaliteit ook opgevat worden als het **geschikt zijn voor een bepaald doel** volgens Grbić (2008). De onderzoekster (2008, p. 247) definieert het als volgt: "Whether a given product or service is suitable for the fulfilment of its purpose". Producten of diensten zijn ontworpen voor specifieke doeleinden en indien die niet bereikt worden, zijn die producten of diensten kwalitatief ondermaats. De **eerste deelopvatting** kijkt kwaliteit vanuit het **perspectief van de consument of toehoorder**. Daarbij is kwaliteit gelijk aan het inlassen van de verwachtingen en behoeften van degene die naar de vertolking luistert. Bij die deelvisie maakt Grbić (2008) een kritische opmerking die steunt op de ideeën van Kurz (1993, 2001): verwachtingen omtrent kwaliteit kunnen verschillende gedaantes innemen voor diverse types consumenten. Volgens een **tweede deelvisie** hangt kwaliteit af van de **prijs-kwaliteitsverhouding**. Het idee van 'waar voor zijn geld krijgen' geeft volgens Grbić (2008) het algemene idee over kwaliteit weer: iets goedkops en iets duurs kunnen onmogelijk van dezelfde kwaliteit zijn. Vanzelfsprekend is de prijs van een product of dienst

echter vooral gerelateerd aan zowel de wet van vraag en aanbod als de concurrentie die er op de markt heerst. Volgens Grbić (2008) kampt die deelvisie in de praktijk met de volgende problematiek: consumenten realiseren zich vaak niet wat een aanvaardbare prijs-kwaliteitsverhouding is voor een bepaald product of een bepaalde dienst. Velen zien het verschil niet tussen een gekwalificeerde tolk die een (naar hun mening té) hoog tarief hanteert en anderen die de taal ook tot op zekere hoogte beheersen maar een lager tarief voor hun diensten vragen, aldus Grbić (2008). Een **derde deelvisie** bekijkt kwaliteit dan weer vanuit het **perspectief van de “service provider”** (Grbić, 2008, p. 250). Die rol wordt in het geval van een vertolking opgenomen door de tolk zelf of een professionele organisatie zoals AIIIC. Beide hebben meestal zelf een idee over kwaliteit waar ze aan vasthouden, waardoor ze in feite hun eigen doelstellingen of standaarden nastreven. Wel vermeldt Grbić (2008) dat die doelstellingen meestal afgestemd zijn op de verwachtingen van de doelgroep. Daardoor gaat het hier dus eigenlijk meer om “fitness for the purpose of the market” (Grbić, 2008, p. 250).

5.1.2 Complexiteit van het begrip

Uit 5.1.1 blijkt dat de **verschillende inspanningen** om een **definitie** van het concept kwaliteit te formuleren **tot nog toe niets sluitends hebben opgeleverd**. Volgens bepaalde onderzoekers was dat **echter de bedoeling** (Kahane, 2000; Kalina, 2005). Kahane (2000) vindt het verwonderlijk dat onderzoekers nog steeds geen rechtlijnige definitie gevonden hebben ondanks de vele studies over kwaliteit. Aangezien onze moderne samenleving ook nog eens uitermate kwaliteitsgericht is, plaatst hij een vraagteken bij de afwezigheid van een eenduidige omschrijving. Anderen, zoals Garzone (2002), Grbić (2008), Pöchhacker (2012, 2016) en Zwischenberger (2010), stellen zich dan weer de **vraag** of een dergelijke **duidelijk afgebakende definitie überhaupt wel kan** en of dat **wel wenselijk** is. Die onderzoekers verdedigen een **dynamische(re) omschrijving** van het concept, zoals die van Grbić (2008), en wijzen daarbij vooral op de **complexiteit** die inherent is aan het begrip. De vakliteratuur toont aan dat die kwalitatieve moeilijkheid tweeledig is: **communicatief en situationeel**.

Kwaliteit bij tolken omvat **enerzijds een communicatieve moeilijkheid**. Dat houdt in dat elke evaluator (zie 5.1.3) een ander subjectief idee kan hebben over wat een vertolking van een goede kwaliteit is (Chin Ng, 1992; Kurz, 1993, 2001; Moser, 1996; Garzone, 2002; Grbić, 2008; Errico, 2015; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Grbić, 2015 in Pöchhacker, 2015; Pöchhacker, 2016). Die moeilijkheid kwam voor het eerst aan het licht in de studie van Kurz (1993): in tegenstelling tot wat Bühler (1986) beweert, heerst er wél heterogeniteit tussen de voorkeur van zowel verschillende types evaluatoren als evaluatoren die tot een en dezelfde groep behoren. Professionele tolken vinden namelijk andere aspecten belangrijker dan hun toehoorders (Kurz, 1993). Ook de groep toehoorders is het in die studie niet eens over waar ze meer of minder op letten bij een evaluatie van een vertolking.

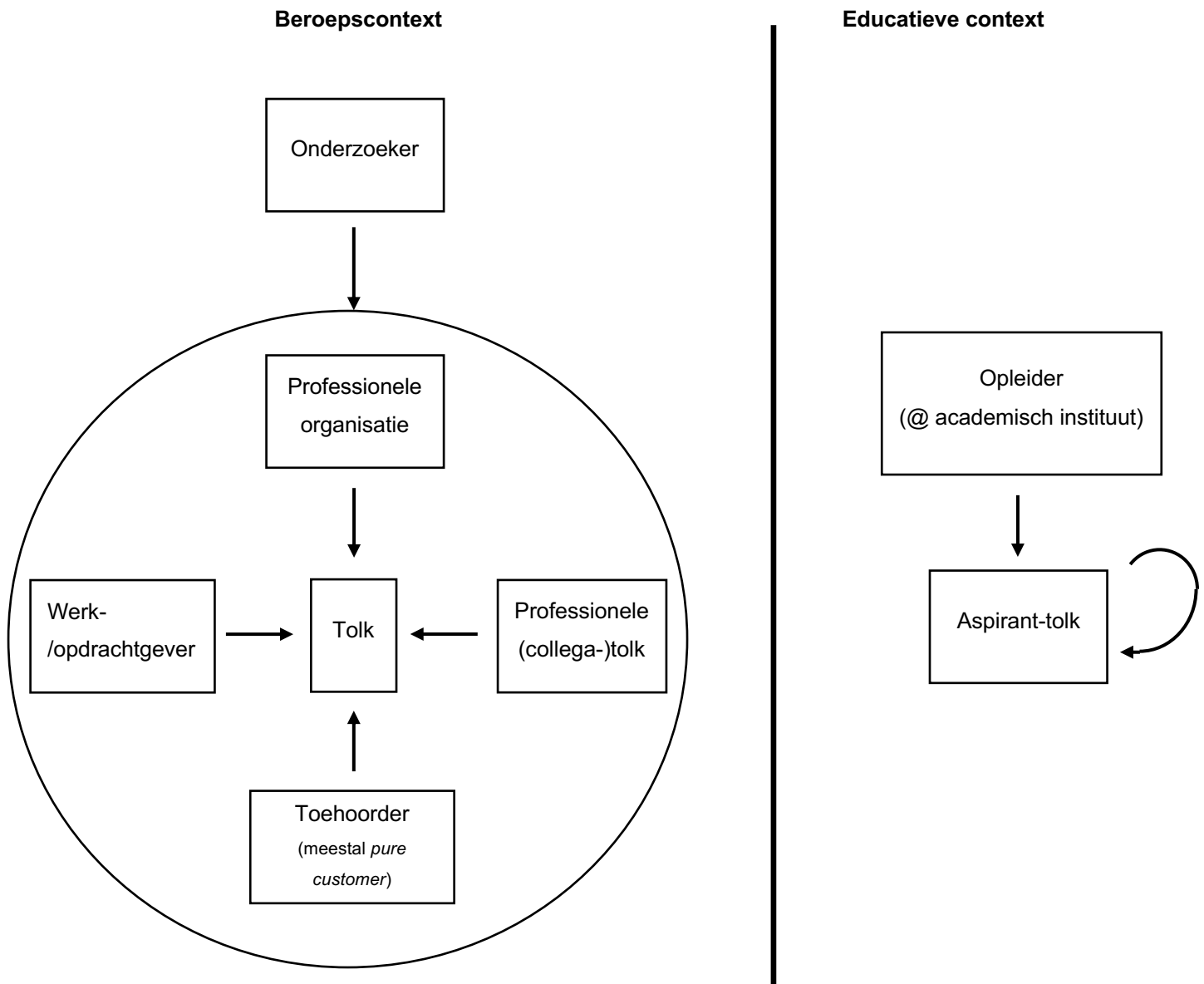
Anderzijds bestaat er ook een **situationele moeilijkheid**. De interpretatie van het concept kwaliteit verschilt eveneens naargelang het type tolkopdracht en de setting of context waarin die vertolking plaatsvindt. Onderzoekers zoals Herbert (1952), Bühler (1986) en Zwischenberger (2010) stellen dat een goede vertolking diverse invullingen kan krijgen in afwijkende situaties. Herbert (1952) geeft die situationele moeilijkheid als volgt weer:

It is quite clear that in a diplomatic conference the greatest attention should be paid to all the nuances of words, while in a gathering of scholars, technical accuracy will have greater importance; in a literary and artistic gathering, elegance of speech; and in a political assembly, forcefulness of expression. Similarly, the style and tone cannot be the same in a small group of three or four sitting round a table, in a committee room with membership of twenty or fifty, and in a big public meeting where many thousands are gathered (Herbert, 1952, p. 82).

Wat die dubbele moeilijkheid van het concept kwaliteit betreft, zeggen Harvey en Green (1993, p. 10) exact waar het op aankomt: “...**Quality is relative to the user of the term and the circumstances in which it is invoked**”. Voor een definitie van het concept kwaliteit, baseert deze masterproef zich op een dergelijke dynamische visie. Dat definiëingsproces wordt verder toegelicht in hoofdstuk 6. Ook onderzoekers zoals Zwischenberger (2010) volgen die dynamische gedachte. De onderzoekster pleit er bijgevolg voor dat auteurs eerst de tolkcontext en het type evaluator schetsen vooraleer ze het concept kwaliteit (proberen te) definiëren. Wie die evaluatoren dan wel allemaal kunnen zijn, komt in het volgende deel van de literatuurstudie aan bod.

5.1.3 Evaluatoren

Volgens de literatuur bestaan er **zeven verschillende types evaluatoren** van de kwaliteit van een vertolking. Het gaat hier over **de toehoorder, de werk- of opdrachtgever, de professionele (collega-)tolk, de onderzoeker, professionele organisaties** zoals AIIIC, **degenen die tolken opleiden en de aspirant-tolk zelf** (Bühler, 1986; Seleskovitch, 1986; Seleskovitch & Lederer, 1989; Moser-Mercer, 1996; Kurz, 1993, 2001; Pöchhacker, 2001; Kalina, 2005; Postigo Pinazo, 2009). Die **verschillende evaluatoren** hebben allemaal een **ander perspectief** op kwaliteit. Dat concept is namelijk voor interpretatie vatbaar en houdt dus niet voor iedereen hetzelfde in (zie 5.1.2 communicatieve moeilijkheid). Alle types evaluatoren worden hieronder samengebracht in figuur 2. Die kwam tot stand door de inzichten uit bovenstaande studies. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de evaluatoren uit de beroepscontext en die uit de educatieve context. De pijlen op de figuur stellen de evaluatie voor. Die zijn logischerwijs allemaal op de (aspirant-)tolk gericht; die persoon produceert de vertolking. Onder figuur 2 worden alle evaluatoren nauwkeuriger besproken.



Figuur 2 – Evaluatoren van de kwaliteit van een vertolking

Een vertolking is in principe altijd aan de **toehoorder van de tolk** of de **consument van de vertolking** gericht, ook wel *'client'*, *'(end) user'* of *'listener'* genoemd in de vakliteratuur. De toehoorder is een van de voornaamste evaluatoren van de kwaliteit van een vertolking (Kurz, 1993, 2001). Een vertolking moet namelijk te allen tijde in het teken staan van degene waaraan die gericht is: "...Our ultimate goal must obviously be to satisfy our audience", aldus Le Féal (1989, p. 155). Ook Seleskovitch en Lederer (1989), Moser (1996) en Kalina (2005) zijn het daarmee eens. Volgens hen moet een vertolking steeds geëvalueerd worden vanuit het perspectief van de toehoorder. Dat impliceert dat de vertolking pas kwalitatief hoogstaand is wanneer de (al dan niet realistische) verwachtingen van de consument ingelast worden (zie 5.1.1.1). Hoewel de toehoorder per definitie het zogenaamde einddoel van de vertolking is en dus een essentiële rol vervult in de

communicatieve interactie met een tolk, is de rol van dat type evaluator behoorlijk controversieel. Zo vermelden Bühler (1986), Kahane (2000) en Kurz (2001) dat toehoorders doorgaans één van de belangrijkste aspecten van een vertolking níét kunnen evalueren. Ze kunnen namelijk meestal geen inhoudelijke vergelijking met het origineel maken; ze hebben gewoonlijk geen notie van de brontaal en begrijpen bijgevolg de bronspeech niet. Dat type toehoorder noemt men in de tolkwereld steeds vaker een '*pure customer*' volgens Munro, tolk bij de Europese Instellingen (De Rioja, 2017).

Munro (De Rioja, 2017) stelt dat de ***pure customer*** steeds vaker erkend wordt als evaluator van de kwaliteit van een vertolking. Dat type evaluator bestaat natuurlijk al langer, maar de relevantie ervan wordt slechts langzamerhand erkend door bijvoorbeeld professionele beroepsorganisaties zoals AICC. Aan de *pure customer* als evaluator zijn, net zoals aan elk ander type evaluator, voor- en nadelen verbonden. Munro (De Rioja, 2017) geeft een aantal voorbeelden. De *pure customer* is uiterst geschikt om de algemene indruk die de vertolking bij de toehoorder nalaat te evalueren. Ook kan dat type toehoorder een goed beeld geven van de geloofwaardigheid waarmee de tolk de boodschap overbrengt. Verder kan die evaluator in beeld brengen of de vertolking al dan niet makkelijk te volgen is, al dan niet logisch opgebouwd is en of die al dan niet steekhoudt voor iemand die de originele toespraak níét te horen kreeg. Munro (De Rioja, 2017) wijst er wel op dat een evaluatie louter op basis van de mening van de *pure customer* niet voldoende is. Hij haalt daarbij enkele scenario's aan. Een vertolking kan bijvoorbeeld goed overkomen, goed te volgen zijn en geloofwaardig lijken, maar al die pluspunten vervagen indien de vertolking inhoudelijk niet overeenkomt met de bronspeech. Het is uiteindelijk niet de bedoeling dat de vertolking grotendeels verzonnen materie is. Omgekeerd kan de bronspeech ook onlogisch opgebouwd zijn doordat de originele spreker van de hak op de tak springt. In principe moet de tolk dan de nadelige gevolgen van een dergelijke tekortkoming niet op zich nemen. Daarom vormen enerzijds een *pure customer* en anderzijds een type evaluator dat wél kan vergelijken met de bronspeech, een (collega-)tolk bijvoorbeeld, volgens Munro (De Rioja, 2017) een ideale combinatie van evaluatoren.

Moser-Mercer (1996) beweert dat elke toehoorder of consument een *pure customer* is; indien de consument de brontaal kent, schakelt die volgens hem geen tolk in. Die redenering moet echter voldoende gerelativeerd worden. Er bestaan namelijk toehoorders die wél een bepaalde kennis van de brontaal hebben en bijgevolg enkel een tolk inschakelen wanneer het discours bijvoorbeeld te technisch wordt of hun kennis ontoereikend blijkt (zie hoofdstuk 6).

Over de **werk- of opdrachtgever** bestaat er in de literatuur terminologische verwarring. Pöchhacker (2001) gebruikt '*client*' om de persoon die betaalt voor de diensten van de tolk aan te duiden. Bühler (1986) daarentegen hanteert '*client*' als synoniem voor '*end user*' en dus voor de toehoorder. Andere onderzoekers, bijvoorbeeld Seleskovitch (1986) en Moser-Mercer (1996), gebruiken '*employer*' om te verwijzen naar de werkgever of opdrachtgever, wellicht om verwarring te voorkomen. Verder geeft Moser-Mercer (1996) aan dat er nog maar weinig onderzoek opgestart

is naar het perspectief van de werk- of opdrachtgever. Ook vermeldt ze dat aspecten zoals “team discipline, adaptability to different situations, flexibility in scheduling price, availability and loyalty to a particular employer” waarschijnlijk van groot belang zijn voor degene die de tolk uiteindelijk betaalt (Moser-Mercer, 1996, p. 50). Daarnaast uit Seleskovitch (1986) haar twijfels over de werk- of opdrachtgever als evaluator van de kwaliteit van een vertolking. Ze vindt dat die te weinig betrokken is bij en te weinig kennis heeft over het beroep om te kunnen oordelen over de kwaliteit.

De **professionele (collega-)tolk** kan eveneens een evaluatie maken van de kwaliteit van een vertolking. Dat type evaluator is reeds frequent het onderwerp geweest van onderzoek (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Seleskovitch, 2010). Vaak concludeerde dergelijk onderzoek dat een professionele (collega-)tolk een vertolking op een andere manier evalueert dan een ander type evaluator (Kurz, 1993) (zie 5.1.1.1.). Professionele (collega-)tolken hechten bijvoorbeeld meer belang aan grammaticale correctheid dan de doorsnee toehoorder, wat vermoedelijk verklaard kan worden door de niche waarin ze actief zijn (Kurz, 1993). In tegenstelling tot *pure customers*, begrijpen professionele (collega-)tolken ook meestal de brontaal. Bijgevolg kunnen die gewoonlijk wél een (inhoudelijke) vergelijking met de bronspeech maken.

Moser-Mercer (1996) en Pöchhacker (2001) halen ook **de onderzoeker** aan als externe evaluator. De onderzoeker neemt nooit deel aan de communicatieve interactie, wat maakt dat hij een externe positie inneemt (zie figuur 2). De onderzoeker kan zowel een “concrete” als “abstract” event bestuderen (Pöchhacker, 2001, p. 214). Bij de eerste optie is de onderzoeker fysiek aanwezig bij de vertolking, bij de tweede niet waardoor hij de interactie dan vanop afstand bestudeert. Het perspectief van de onderzoeker op kwaliteit kan verschillende vormen aannemen. Zo kan die analyseren of de vertolking beantwoordt aan de communicatieve behoeftes van alle betrokken partijen (Pöchhacker, 2001). Een andere en ook recentere onderzoekspiste valt samen met het achterhalen van de reële impact van kwaliteitscriteria op de kwaliteit van een vertolking (zie 5.2.3). Daarbij manipuleert de onderzoeker een vertolking op basis van een bepaald aspect, bijvoorbeeld een monotone versus levendige intonatie, en vergelijkt hij de verschillen in kwaliteit op basis van een meting (Moser-Mercer, 1996; Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Collados Aís et al., 2007; Holub, 2010).

Naast bovenstaande evaluatoren kunnen ook de leden van **professionele organisaties**, zoals AICC, de kwaliteit van een vertolking evalueren volgens Bühler (1986). Het afnemen van accreditatietesten is wat dat betreft het meest gekende voorbeeld. Bij een evaluatie van een vertolking ligt het perspectief van dergelijke organisaties voornamelijk op het behalen van de hoge kwaliteitsstandaard die ze zelf vastleggen: “The *Code d’Ethique professionnelle* requires all AICC members to meet stringent quality criteria” (Kurz, 1993, p. 13). Enkel kandidaat-leden die aan die standaard voldoen zullen de accreditatietest met succes doorstaan en bijgevolg toegelaten worden tot de instelling (Kurz, 1993).

Ook de **persoon die een tolk opleidt** kan een tolkprestatie evalueren. Bühler (1986, p. 231) doelt daarmee op personen zoals een “teacher at an academic institution”. Verder vermeldt de onderzoekster, net zoals Kalina (2005), dat de educatieve setting waarin die evaluatie plaatsvindt maar weinig gelijkenissen vertoont met de echte tolkpraktijk (zie 5.1.5). Het perspectief van de tolkdocent is daardoor artificieel en onrealistisch volgens Kalina (2005). Seleskovitch (1986) daarentegen is er niet van overtuigd dat de persoon die een tolk opleidt daardoor minder bekwaam is om de kwaliteit van een vertolking te evalueren. “When such institutions are staffed by competent professional conference interpreters they are fully competent to assess the quality of an interpreter’s work” (Seleskovitch, 1986, p. 236).

Tot slot bestaat er ook nog de mogelijkheid dat de **aspirant-tolk** zijn eigen prestatie evalueert, de zogenaamde zelfevaluatie (Postigo Pinazo, 2009). Ook die evaluatie komt echter vrijwel uitsluitend in een educatieve context en hoogstzelden in het echte beroepsleven voor. Bij een auto-evaluatie ligt het perspectief van degene die een tolkopleiding volgt op het leren uit fouten, inzien wat er goed gegaan is en wat er nog voor verbetering vatbaar is etc. Postigo Pinazo (2009) stelt dat zelfevaluaties een positieve invloed hebben op het leerproces van de aspirant-tolken en bijgevolg ook op de progressie die ze maken.

Het type evaluator dat in deze masterproef onder de loep genomen wordt is de toehoorder, en meer bepaald de *pure customer*. Het perspectief van de *pure customer* wordt geanalyseerd en uitgezet tegen dat van het type toehoorder dat de bronspeech wél gehoord én begrepen heeft. Ook wordt er gekeken naar welke eventuele invloed een taalgerelateerde factor heeft. De types evaluatoren uit dit onderzoek worden verder toegelicht in hoofdstuk 6.

5.1.4 Externe invloeden

Garzone (2002) is een van de weinige onderzoekers die van mening is dat de **kwaliteit** van een vertolking **uitsluitend afhankelijk is van de prestatie die de tolk neerzet**. Die visie houdt enkel de tolk verantwoordelijk voor de kwaliteit en sluit daarmee alle externe factoren die de prestatie mogelijks beïnvloeden uit. Auteurs zoals Moser-Mercer (1996), Kalina (2005), Errico (2015) en Liu (2015) in Pöchhacker (2015) zijn het daar echter **niet mee eens**. Volgens hen kunnen **externe omstandigheden**, waar de tolk geen grip op heeft, wél een impact hebben op de uiteindelijke kwaliteit van een vertolking. Zo vermelden ze **de werkomstandigheden, de manier waarop de spreker de boodschap brengt en de bronspeech zelf** als externe invloeden. Hieronder worden die een voor een gedetailleerder besproken.

De **werkomstandigheden** oefenen een eerste externe invloed uit op de kwaliteit van een vertolking volgens Moser-Mercer (1996), Errico (2015) en Liu (2015) in Pöchhacker (2015). Specifiek verwijst Moser-Mercer (1996, p. 44) naar “booth dimensions, equipment, air quality, position of booths, lightning etc”. Errico (2015, p. 5) haalt “[una] acústica deficiente” en “[una] imposibilidad de

documentarse” aan, wat neerkomt op een erbarmelijke akoestiek en een situatie waarin het voor de tolk onmogelijk is om voorbereidende documenten door te nemen (vertaling C.G.). De vermelde onderzoekers willen daarmee duidelijk maken dat ondermaatse werkomstandigheden ten dele verantwoordelijk kunnen zijn voor een vertolking van een slechte(re) kwaliteit. Ook AIIC (2018) behandelt de werkomstandigheden van de tolk in de *Code d'Éthique professionnelle*. Daarin pleit de organisatie voor geoptimaliseerde werkomstandigheden om zo vertolkingen van een goede kwaliteit te kunnen garanderen.

Ten tweede kan de **spreker** ook een zekere invloed op de kwaliteit van een vertolking hebben volgens Moser-Mercer (1996) en Kalina (2005). Indien die bijvoorbeeld binnensmonds praat of mompelt, is de kans reëel dat de tolk (een deel van) de boodschap niet kan verstaan of verkeerd begrijpt tijdens de uiteenzetting. Door een slecht articulerende spreker kan de tolk zich makkelijk vergissen tussen twee woorden; Kalina (2005, p. 773) haalt als voorbeeld “poetry/portrait” aan. Ook een te hoog spreektempo kan moeilijkheden opleveren voor de tolk (Moser-Mercer, 1996; Kalina, 2005). Bij een consecutieve vertolking bijvoorbeeld kan dat ervoor zorgen dat de tolk een passage mist bij het noteren. Indien de tolk bij de reproductie dan voor dat deel van de boodschap evenmin kan steunen op zijn geheugen, blijft die informatie uit. Dat kan bijvoorbeeld een onvolledige of onlogische boodschap als gevolg hebben, wat een afbreuk doet aan de kwaliteit van de vertolking.

Tot slot is volgens Kalina (2005) de kwaliteit van een vertolking ook afhankelijk van de **bronspeech**. De onderzoekster geeft daarbij een voorbeeld. Het gebruik van een onbestaand woord of een contaminatie, zoals ‘ongenadeloos’, vormt een obstakel tijdens het tolken. De tolk moet daarbij een extra inspanning leveren om zijn cognitieve capaciteiten te spreiden over verschillende activiteiten. Hij moet namelijk zowel de fout detecteren, om die naderhand recht te zetten, als zich blijven concentreren op de rest van de boodschap. Een bronspeech die kwalitatief gezien suboptimaal is, maakt het tolken dus complexer, waardoor dat ook een weerslag kan hebben op de kwaliteit ervan.

Belangrijk om te vermelden is dat bovenstaande onderzoekers steeds spreken over de **negatieve invloed** die tekortkomingen bij bovenstaande factoren kunnen hebben op de kwaliteit. Daardoor wordt impliciet duidelijk dat ze **automatisch uitgaan van het ideale tolkscenario**; steevast zijn de werkomstandigheden optimaal, de spreker welbespraakt en de bronspeech van een degelijke kwaliteit. Dat doet echter de vraag rijzen of het niet gepaster zou zijn om zich te baseren op een **realistischere beroepssituatie**. Daarbij zouden externe invloeden **zowel een positief als negatief effect** kunnen hebben op de kwaliteit, in plaats van louter een negatieve invloed.

5.1.5 Evaluatiecontexten

Kalina (2005), Liu (2015) in Pöchhacker (2015) en Grbić (2015) in Pöchhacker (2015) stellen dat er **drie contexten** zijn waarin de kwaliteit van een vertolking geëvalueerd kan worden: **de beroepscontext, de educatieve context en de academische of wetenschappelijke context**.

Die contexten komen volgens Moser-Mercer (1996) overeen met het connotatieve verschil tussen de respectievelijke termen '**evaluation**' (evaluatie), '**assessment**' (beoordeling) en '**measurement**' (meting). Vanwege de opzet van deze masterproef wordt in de volgende hoofdstukken de term **evaluatie** gehanteerd; het gaat hier niet over een beoordeling of een meting. 'Evaluatie' is van de drie opties eveneens de meest algemene term en kan ook in een algemene(re) context gebruikt worden die niet specifiek verwijst naar de contexten uit Moser-Mercer (1996).

Kalina (2005) en Pöchhacker (2012, 2016) stellen dat het Proces van Neurenberg na de Tweede Wereldoorlog de aanzet was voor de verdere ontwikkeling van het tolkberoep. Tolken werden vanaf toen steeds vaker ingezet bij internationale organisaties en er werden professionele instellingen, zoals AICC, opgericht. Daardoor ontstond het vraagstuk van kwaliteit vrijwel onmiddellijk in de **beroepscontext**. "As the profession developed, it was felt necessary to address the quality of the service to be rendered by interpreters within the scope of professional associations..." (Kalina, 2005, p. 769). Om de kwaliteit te vrijwaren werden volgens Kalina (2005) en Kurz (1993) **toelatingsexamens, accreditatietesten en certificeringsproeven** in het leven geroepen. Daarbij worden zowel de consecutieve als simultane tolkvaardigheden van kandidaat-leden aan kwaliteitsstandaarden onderworpen (Kalina, 2005). Die testen staan vandaag de dag nog steeds centraal bij de evaluatie in de beroepscontext (Kalina, 2005; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Grbić, 2015 in Pöchhacker, 2015; Pöchhacker, 2016; Han, 2018).

Een andere context waarin de kwaliteit beoordeeld kan worden is de **educatieve context** (Kalina, 2005; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Grbić, 2015 in Pöchhacker, 2015). Het betreft de beoordeling van een vertolking op basis van **examens** die deel uitmaken van de **tolkopleiding** van een **aspirant-tolk**. Kalina (2005) formuleert bij die context de volgende opmerking: de omstandigheden waarin die beoordeling gebeurt, zijn niet optimaal. Een educatieve setting is namelijk behoorlijk artificieel en de evaluator kan tijdens het examen beïnvloed zijn door zijn subjectieve mening over de aspirant-tolk. Die factoren kunnen ervoor zorgen dat de kwaliteit van een vertolking in een educatieve context niet beoordeeld wordt zoals het in principe zou moeten of zou verlopen in de praktijk. Seleskovitch (1986) daarentegen heeft geen argwaan tegenover een beoordeling van de kwaliteit in die context; de personen die tolken opleiden zijn doorgaans zelf professionele tolken (geweest), waardoor hun beoordeling wél gegrond is op basis van hun ervaring uit de beroepspraktijk (zie 5.1.3).

De kwaliteit van een vertolking kan tot slot ook gemeten worden in het kader van **wetenschappelijk onderzoek** (Kalina, 2005; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Grbić, 2015 in Pöchhacker, 2015). Kwaliteit is een van de meest besproken onderzoeksonderwerpen in de tolkwetenschap, maar het effectieve onderzoek ernaar startte pas een 40-tal jaar geleden op (Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2016). De evaluatie en meting van kwaliteit kwam dus pas later aan bod in de onderzoekscontext dan in de beroepscontext. Kalina (2005) stelt dat van zodra conferentietolken overwegend simultaan gingen werken, de aandacht van vele onderzoekers

onverwijd gefixeerd was op de kwaliteit van de tolkoutput. Om die te meten, vergeleken ze destijds uitsluitend de vertolking met de bronspeech zoals Kalina (2005) en Grbić (2015) in Pöchhacker (2015) aangeven. Dat komt overeen met het initiële productgerichte idee over kwaliteit (zie 5.1.1.2) (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015; Christensen, 2011). Mettertijd veranderde de focus van wetenschappelijk onderzoek op kwaliteit; het beeld dat onderzoekers hadden van de kwaliteit van een vertolking werd steeds inclusiever (zie 5.1.1.2). Ook sommige methoden die de onderzoekers gebruik(t)en om de kwaliteit van een vertolking te meten, werden gaandeweg herzien. Die mogelijke wetenschappelijke onderzoeksmethoden worden in het volgende deel van de literatuurstudie besproken.

5.1.6 Evaluatiemethoden

Hale en Napier (2013) stellen in *Research Methods in Interpreting* **zeven methoden** voor die in de tolkwetenschap gebruikt kunnen worden om aan onderzoek te doen: discoursanalyses, vragenlijsten, experimenten, (diepte-)interviews, focusgroepen, observaties en casestudies. Met het oog op de **evaluatie van de kwaliteit van een vertolking**, zijn echter **niet al die onderzoeksmethoden geschikt** volgens de vakliteratuur. Dit onderdeel van de literatuurstudie bespreekt dan ook enkel het **werken met corpora, vragenlijsten, (diepte-)interviews en experimenten**.

Discoursanalyse baseert zich op het bestuderen van getranscribeerde gesproken corpora (Hale & Napier, 2013). Zoals Kalina (2005) stelt werd die methode reeds bij het prille begin van onderzoek naar kwaliteit gehanteerd, alleen sprak men toen nog niet over corpora. De onderzoekers namen een vertolking op, waarna ze die transcribeerden om die vervolgens te vergelijken met de bijbehorende bronspeech. Bij die onderzoeksmethode is een zogenaamde foutenanalyse tussen de vertolking en de bronspeech veel voorkomend in de vakliteratuur. Dat houdt in dat het aantal fouten letterlijk geteld wordt en er een onderscheid gemaakt wordt tussen grove(re) en lichte(re) fouten (Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015). Die aanpak blijkt echter niet ideaal te zijn. Zo zijn er maar weinig taxonomieën zoals die van Barik (1971) voorhanden waar onderzoekers zich op kunnen baseren. Nog een ander knelpunt is de subjectiviteit van dat systeem; wat voor één iemand een significante fout is, is voor iemand anders mogelijks minder belangrijk. Wat het tellen van fouten betreft, geeft Liu (2015, p. 21) in Pöchhacker (2015) bijkomend het volgende aan: "It is difficult to determine whether an error is a single word, a complete sentence or an inferred link between two sentences". Garzone (2002) stelt bovendien dat naargelang het idee over de kwaliteit van een vertolking inclusiever werd (zie 5.1.1.2), 'fouten' niet meer zozeer als 'fouten' gezien werden maar als een al dan niet strategische keuze van de tolk. Onderzoekers doen door al die beperkingen bijgevolg steeds minder aan discoursanalyse op basis van fouten; ze storten zich frequenter op andere benaderingen om de kwaliteit van een vertolking te meten (zie alinea's vragenlijsten en experimenten).

Verder halen een aantal onderzoekers bijkomende moeilijkheden aan in verband met corpora en discoursanalyse. Garzone (2002) en Pöchhacker (2001) merken op dat de toegankelijkheid en omvang van dergelijke corpora nog steeds beperkt is, ook al nam tolkwetenschappelijk corpusonderzoek door de jaren heen toe. Daardoor is die onderzoeksmethode eerder geschikt voor kwalitatief en kleinschalig onderzoek (Hale & Napier, 2013). Verder is het methodologisch gezien volgen Garzone (2002) en Bucholtz (2000) niet ideaal om een gesproken tekst in een geschreven vorm te analyseren. Garzone (2002) stelt dat prosodie bijvoorbeeld, een heel belangrijk aspect bij het uitdrukken van betekenis, maar moeilijk weer te geven is via een transcriptie. Bucholtz (2000) vermeldt enkele methodologische problemen die verbonden zijn aan de paradox van iets mondelings op een schriftelijke manier te onderzoeken. Zo is een transcriptie nooit volledig neutraal en evenmin transparant. Daarnaast is het opvallend dat proefpersonen een en dezelfde vertolking mogelijk anders evalueren afhankelijk van een schriftelijke of mondelinge weergave. Garzone (2002) stelt zo dat de inhoudelijke overeenkomst tussen bronspreek en vertolking reeds meerdere keren een lagere score toegewezen kreeg bij de geschreven versie dan bij de gesproken versie, en dat bij identiek dezelfde vertolking. De onderzoeker geeft een mogelijke verklaring voor die tendens: het is uitermate complex om een gesproken tekst op een overzichtelijke en coherente manier weer te geven via een transcriptie.

Aangezien kwaliteit een subjectief gegeven is dat in essentie iemands mening over iets weergeeft, blijken **vragenlijsten** en **(diepte-)interviews** zeer valide instrumenten om dat concept te onderzoeken (Moser-Mercer, 1996, 2009; Baarda et al., 2012; Hale & Napier, 2013). Schriftelijke vragenlijsten zijn in de vakliteratuur overduidelijk de dominante onderzoeksmethode van de twee (Bühler, 1986; Kurz, 1993, 2001; Gile, 1990b; Chin Ng, 1992; Marrone, 1993; Moser, 1996; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010). In tegenstelling tot bij een interview, is de logistieke organisatie van een enquête redelijk eenvoudig volgens Baarda, Kalmijn en de Goedele (2015). Dat pluspunt nam alleen nog maar toe sinds het ontstaan van internet en verschillende websites zoals SurveyMonkey die speciaal ontworpen zijn om een vragenlijst te ontwikkelen (Baarda et al., 2012). De pioniers van het online-enquêteren zijn Chiaro en Nocella (2004) (Zwischenberger, 2010). Door die aanpak bereikten de onderzoekers 286 respondenten verspreid over vijf continenten. Zwischenberger (2010), die ook een online-enquête verspreidde, bevroeg iets meer dan 800 personen. De online onderzoeksstrategie van Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) zorgde ervoor dat hun studies tot nog toe een van de meest grootschalige onderzoeken naar kwaliteit zijn in de tolkwetenschap. In tegenstelling tot de voordelen, is er ook een uitgesproken nadeel verbonden aan het werken met vragenlijsten. Hale en Napier (2013, p. 52) benadrukken daarbij het risico op een gebrek aan betrouwbaarheid van zowel de resultaten als de geënquêteerden zelf: "You cannot ascertain whether what they [the interviewees] say is true". Die betrouwbaarheid kan volgens Han (2017, p. 71) op andere manieren bevorderd en dus verzekerd worden, namelijk door als onderzoeker te zorgen voor "rater training". Dat concept houdt in dat de proefpersonen begeleid worden bij de opdracht die ze moeten uitvoeren, waardoor hun

antwoorden, en dus zij zelf ook, betrouwbaarder worden (Lee, 2015). Hale en Napier (2013) bestempelen dat als het stimuleren van de (intra)beoordelaarsbetrouwbaarheid.

Een analyse van de vakliteratuur toont aan dat enquêtes vrijwel uitsluitend opgesteld zijn op basis van beoordelingsschalen, zoals een Likertschaal, in combinatie met kwaliteitscriteria (Bühler, 1986; Gile, 1990b; Kurz, 1993; Marrone, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010). In 5.2 wordt het fenomeen van die kwaliteitscriteria in de tolkwetenschap verder toegelicht. Bühler (1986) gebruikte eveneens een dergelijke surveymethode. Haar studie wordt gezien als “something like the backbone of empirical research into quality” volgens Zwischenberger (2010, p. 128). Bühler (1986) stelde als eerste een vragenlijst op waarin een relatief groot aantal kwaliteitscriteria opgesomd worden. Sindsdien rees de populariteit van kwaliteitscriteria aanzienlijk in de tolkwetenschap (Gile, 1990b; Kurz, 1993; Marrone, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010). Belangrijk om op te merken is het volgende: de meeste vragenlijsten uit de vakliteratuur peilen eerder naar algemene ideeën rond kwaliteit in plaats van een specifieke vertolking aan een effectieve kwalitatieve evaluatie te onderwerpen. Dat verschil qua evaluatie komt overeen met wat Grbić (2008, p. 240) respectievelijk een “second-order observation” en een “first-order observation” noemt (zie 5.2.3).

Tegenwoordig wordt er in de tolkwetenschap steeds vaker aan **experimenteel onderzoek** gedaan in verband met kwaliteit (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Pradas Macías, 2006; Collados Aís et al., 2007; Cheung, 2013, 2020; Holub, 2010; Rennert, 2010; Park, 2014). Die relatief nieuwe tendens vindt zijn oorsprong in de beperkingen van bovenstaande *second-order* enquêtestudies die met kwaliteitscriteria werken. Bij het algemene idee over kwaliteit worden traditioneel de criteria die betrekking hebben op de inhoud van een vertolking stevast belangrijker geacht dan bijvoorbeeld die die gerelateerd zijn aan de vorm of de presentatie (zie 5.2.3) (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Maar, de resultaten van die enquêtestudies zijn vrijwel louter gebaseerd op algemene verwachtingen rond kwaliteit en niet op een effectieve evaluatie van de kwaliteit. Die tekortkoming in combinatie met het feit dat de *pure customer* de inhoud van de vertolking in principe niet kán evalueren, was de aanzet voor een nieuwe onderzoeksmethode. Onderzoekers willen tegenwoordig steeds meer de reële invloed van een (soort) criterium op de kwaliteit van een vertolking te weten komen, en dat doen ze via de experimentele onderzoeksmethode. De experimenten uit de vakliteratuur steunen steeds op een manipulatie van een kwaliteitscriterium (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Pradas Macías, 2006; Collados Aís et al., 2007; Cheung, 2013, 2020; Holub, 2010; Rennert, 2010; Park, 2014). De vertolking wordt dan artificieel bewerkt door de onderzoeker, bijvoorbeeld op vlak van intonatie. De proefpersonen krijgen daarbij een en dezelfde vertolking te horen die ze moeten evalueren; de ene groep beluistert de gemanipuleerde versie, met bijvoorbeeld een monotone intonatie, en de andere groep de niet-gemanipuleerde versie, met bijvoorbeeld een intonatie die geen monotoon verloop kent.. De onderzoeker meet dan het verschil in evaluatie tussen de niet-gemanipuleerde en de gemanipuleerde tolkversie, wat het reële effect van het desbetreffende criterium op de kwaliteit van

de vertolking weergeeft. Pöchhacker (2001, p. 418) noemt dat ook wel onderzoek waarbij “quality as an input variable” gebruikt wordt. Onder 5.2.3 worden enkele onderzoeken besproken die op die manier te werk gaan.

Deze masterproef baseert zich qua onderzoeksmethode op een triangulatie van een (niet-gemanipuleerd) experiment en een vragenlijst. Die onderzoeksaanpak wordt toegelicht in hoofdstuk 6.

5.2 Kwaliteitscriteria

Dit onderdeel concentreert zich op de kwaliteitscriteria in de vakliteratuur over conferentietolken. Het eerste deel bespreekt de moeilijkheid omtrent het vastleggen en het gebruiken van kwaliteitscriteria (5.2.1). Het tweede deel geeft weer hoe tolkwetenschappers tot nog toe kwaliteitscriteria afbakenden in hun studies (5.2.2). Het derde deel licht de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) toe op basis van de gemeenschappelijke kwaliteitscriteria die gehanteerd worden in die onderzoeken (5.2.3).

Tabel 3 – Termenlijst deel 5.2

Deel	Term	Duiding
5.2	Kwaliteitscriteria	De criteria die gehanteerd worden om de kwaliteit van een vertolking te evalueren.
5.2.3	<i>First-order</i> evaluatie	Een evaluatie die gebaseerd is op een effectieve evaluatie van de kwaliteit van een specifieke vertolking.
5.2.3	<i>Second-order</i> evaluatie	Een evaluatie die gebaseerd is op algemene ideeën of verwachtingen omtrent de kwaliteit van een vertolking.
5.2.3.1	Productgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de vertolking. Volgens de literatuur worden er twee soorten criteria onderscheiden bij dat perspectief, namelijk inhouds- en vormgerelateerde criteria.
5.2.3.2	Producentgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent van de vertolking, namelijk de tolk. Dat perspectief omvat volgens de literatuur enkel presentatiegerelateerde criteria.
5.2.3.1.1	Inhoudsgerelateerde criteria	De inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt.
5.2.3.1.2	Vormgerelateerde criteria	De vormelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt.
5.2.3.2.1	Presentatiegerelateerde criteria	De criteria die focussen op de presentatievaardigheden van de tolk.

5.2.1 Complexiteit van de criteria

Uit 5.1.1 en 5.1.2 werd reeds duidelijk dat er **geen universele consensus** is omtrent de **definitie van kwaliteit** in tolkwetenschappelijk onderzoek (Kahane, 2000). Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015) stellen dat dat gebrek aan een definitie een aanzienlijke weerslag

heeft op de criteria die gebruikt worden om de kwaliteit van een vertolking te evalueren. Doorgaans worden die **kwaliteitscriteria** namelijk **evenmin gedefinieerd**, wat **methodologisch gezien** voor **knelpunten** zorgt. Ongedefinieerde criteria werken namelijk “rater bias” in de hand (Liu, 2015, p. 20 in Pöchhacker, 2015). Dat is een fenomeen waarbij evaluatoren zich een ongemotiveerd oordeel vormen over hetgeen ze evalueren omdat een duidelijke omschrijving van de kwaliteitscriteria ontbreekt. In die situatie worden de evaluatoren aan hun lot overgelaten, wat ervoor zorgt dat ze een eigen invulling proberen te geven aan de voor hen meestal vage concepten. Dat resulteert volgens Liu (2015) in Pöchhacker (2015) doorgaans in een conceptuele overlapping. Indien de evaluatoren de criteria niet meer uit elkaar kunnen houden, zijn ze sneller geneigd om een globaal oordeel te vellen over de prestatie. Hun opinie komt dan eerder voort uit een intuïtieve inschatting of een herinnering aan een equivalente situatie in plaats van uit een gegronde evaluatie. Dat zorgt bijgevolg voor een lage (intra)beoordelaarsbetrouwbaarheid (Hale & Napier, 2013).

Ook **verschilt de hoeveelheid en de soorten kwaliteitscriteria die onderzoekers opnemen grosso modo van studie tot studie** (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Die diversiteit baseert zich volgens bovenstaande onderzoekers vooral op de onderzoekaankpak en het internationale (conferentietolken) of intrasociale (sociaal tolken) domein waar de vertolking tot behoort (Pöchhacker, 2016). Ingezoomd op het domein van het **conferentietolken**, bestaat er echter een **relatief grote eensgezindheid** over de criteria die gehanteerd worden om de kwaliteit van een vertolking te bepalen (Chiaro & Nocella, 2004; Kahane, 2000). **Toch** stellen onderzoekers zoals Pöchhacker (2001), Chiaro en Nocella (2004), Kalina (2005) en Grbić (2008) dat het uiteindelijk **praktisch onmogelijk** is om een **vast aantal criteria af te bakenen waar de kwaliteit van elke tolkprestatie aan getoetst kan worden**. Ook hier staat de communicatieve en situationele moeilijkheid van het concept kwaliteit een dergelijke universaliteit in de weg (zie 5.1.2).

5.2.2 Afbakening van de criteria

Onderzoekers die de afgelopen decennia met kwaliteitscriteria werkten, **hanteerden** opvallend genoeg **nooit hetzelfde aantal criteria noch** gebruikten ze **een en dezelfde manier om die criteria voor te stellen** in hun onderzoek (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Moser, 1996; Chiaro & Nocella, 2004; Collados Aís et al., 2007; Zwischenberger, 2010).

Het **aantal onderzochte criteria varieert sterk van studie tot studie**. Zo focussen Gile (1995a) en Holub (2010) zich louter op respectievelijk ‘*fidelity*’ en ‘*intonation*’, terwijl Bühler (1986) maar liefst zestien kwaliteitscriteria onder de loep neemt. Kurz (1993) bijvoorbeeld neemt dan weer de helft van Böhlers criteria (1986) op, namelijk acht. Toch **valt het op** dat een **groot deel** van de **kwaliteitscriteria steeds terugkeert** in verschillende studies omtrent conferentietolken, wat duidelijk aantoont dat er een algemene consensus rond de criteria is (zie 5.2.1) (Chiaro & Nocella, 2004).

Wat de **weergave van de criteria** betreft, bestaat er eveneens een **verschil in aanpak**; sommige onderzoekers **bundelen de criteria niet**, terwijl **anderen die wél groeperen**, en dan meestal op basis van **gemeenschappelijke kenmerken**. AICC (2016) haalt relatief veel kwaliteitscriteria en -kenmerken aan om hard te maken wat er van een professionele conferentietolk verwacht wordt (zie 5.1.1.3). Dat gebeurt echter niet op een systematische of schematische manier; de standaarden van AICC (2016) staan verspreid over een doorlopende tekst waarin er geen sprake is van een categorisering. Ook Gile (1990b) onderzoekt enkele niet-gegroepeerde criteria die volgens zijn *case study* een invloed kunnen hebben op de kwaliteit van een vertolking. De studie van Marrone (1993) positioneert zich ergens tussen bovenstaande aanpakken in aangezien die onderzoeker de criteria wel groepeerd, maar niet op basis van gemeenschappelijke kenmerken. Zijn indeling steunt louter op het aantal en de soorten vragen die zijn vragenlijst bevat. Onderzoekers die wél een indeling van de kwaliteitscriteria maken op basis van overkoepelende termen, wenden bovendien niet altijd hetzelfde categoriseringsparadigma of -model aan (Bühler, 1986; Moser, 1996; Chiaro & Nocella, 2004; Collados Aís et al., 2007; Zwischenberger, 2010). Er worden namelijk verschillende etiketten gebruikt met uiteenlopende connotaties om de soorten kwaliteitscriteria aan te duiden. Zowel Böhlers studie (1986) als het onderzoek van Chiaro en Nocella (2004) maken een categorisch onderscheid op basis van taalkundige (*linguistic*) en niet-taalkundige (*extra-linguistic*) elementen. Een ander paradigma steunt op de indeling 'inhoud versus vorm', wat volgens Collados Aís en García Becerra (2015, p. 337) in Pöchhacker (2015) "the traditional duality" van kwaliteitscriteria in de tolkwetenschap voorstelt. Moser (1996) en Collados Aís et al. (2007) gebruiken die categorisering. Zwischenberger (2010) bouwt nog verder op dat dualisme tussen inhoud en vorm door een onderscheid te maken tussen criteria die gerelateerd zijn aan de inhoud, de vorm én de presentatie van een tolkprestatie. Die beweging van een tweevoudige naar drievoudige groepering is in opmars in de vakliteratuur. De reële impact van dergelijke presentatiegerelateerde criteria wordt namelijk steeds duidelijker door recent(er) onderzoek, wat besproken wordt in het volgende deel van de literatuurstudie (Collados Aís et al., 2007; Pöchhacker, 2016). Dat deel steunt qua structuur eveneens grotendeels op de drievoudige groepering van kwaliteitscriteria (inhoud versus vorm versus presentatie).

5.2.3 Toepassing van de criteria

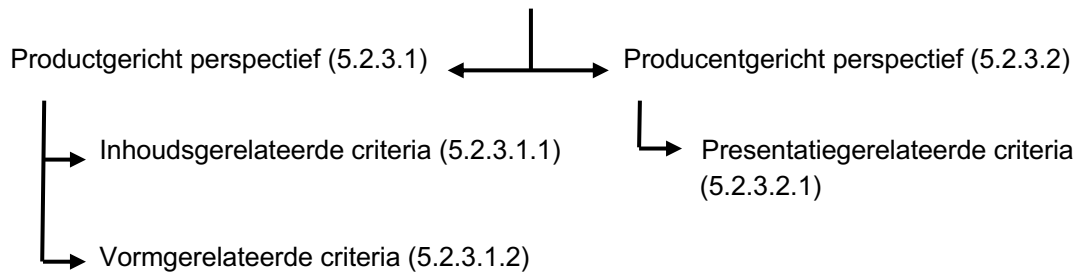
Dit onderdeel bespreekt de effectieve toepassing van de kwaliteitscriteria in de vakliteratuur. Hier worden de **kwaliteitscriteria uit de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010)** en de nodige bijkomende inzichten daarrond besproken. Conform de beperkingen van deze masterproef, behoren die vier onderzoeken tot het domein van het conferentietolken (zie 6.1). Deze masterproef zal **bovenstaande werken** ook gebruiken als **uitgangspunt voor een selectie van kwaliteitscriteria**, om zo een **paradigma** op te stellen van **eigen kwaliteitscriteria** (zie hoofdstuk 7). Dat paradigma zal de basis vormen voor het empirisch onderzoek van deze masterproef, wat zich baseert op de evaluatie van een consecutieve vertolking Spaans-Nederlands (zie hoofdstuk 6). Daardoor neemt dit deel van de literatuurstudie enkel criteria

op die bij de evaluatie van een consecutieve vertolking aangewend kunnen worden. Een criterium zoals '*synchronicity*' bijvoorbeeld (Moser, 1996; Moser-Mercer, 1996; Zwischenberger, 2010; Pöchhacker, 2012) wordt dus niet vermeld; dat criterium is louter van belang voor het evalueren van een simultane vertolking.

De werken van Bühler (1986), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) zijn geselecteerd op basis van Pöchhacker (2016). Pöchhacker (2016) haalt die drie werken aan in zijn boek *Introducing Interpreting Studies* onder het hoofdstuk dat hij aan kwaliteitscriteria wijt. **Bühler (1986)** peilt naar de verwachtingen van 47 professionele conferentietolken die aangesloten zijn bij AIIC (International Association of Conference Interpreters) en/of CALC (het toelatingscomité van AIIC). **Chiaro en Nocella (2004)** onderzochten de mening van 286 professionele tolken over kwaliteit. **Zwischenberger (2010)** bekeek de visie van 704 AIIC-tolken en 107 Duitse professionele conferentietolken op kwaliteit. Buiten die drie werken, wordt ook de studie van **Kurz (1993)** in acht genomen; die studie brengt het perspectief van verschillende types evaluatoren in kaart waaronder de *pure customer*. De onderzoekster bevroeg 124 *pure customers* en vergeleek hun resultaten met die van de professionele tolken uit Bühler (1986). Bovenstaande studies onderzochten kwaliteit allemaal op dezelfde manier: de proefpersonen werden gevraagd aan te geven hoe belangrijk ze een bepaald criterium vinden met het oog op de evaluatie van een vertolking. Die **werkwijze** impliceert het volgende: de **resultaten** van die onderzoeken **zijn gebaseerd op een *second-order evaluatie*** in plaats van een *first-order* evaluatie (Grbić, 2008). Dat houdt in dat de resultaten uitgaan van algemene ideeën of verwachtingen omtrent kwaliteit, en dus niet berusten op een effectieve evaluatie van de kwaliteit van een specifieke vertolking. Zo peilen Bühler (1986) en Kurz (1993) naar algemene verwachtingen omtrent kwaliteit; ze specificeren noch de setting noch het type tolkopdracht, en er wordt geen effectieve vertolking geëvalueerd op basis van de criteria. Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) daarentegen reiken de proefpersonen bepaalde settings en types tolkopdrachten aan om hun evaluatie op te baseren, maar ook in die studies gaat het uiteindelijk niet om een *first-order* evaluatie.

Qua **structuur** volgt dit onderdeel een indeling die samengesteld is op basis van de redeneringen van Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015) en Cheung (2020) over kwaliteitscriteria. Cheung (2020) haalt het **contrast tussen het productgerichte en het producentgerichte evaluatieperspectief** aan (niveau 1 in figuur 3). Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015) vermelden dat zowel de **inhoudelijke** als de **vormelijke criteria** onder het productgerichte evaluatieperspectief vallen, terwijl Cheung (2020) **presentatiegerelateerde** criteria aanhaalt met het oog op het producentgerichte evaluatieperspectief (niveau 2 in figuur 3). Die indeling wordt gevisualiseerd door figuur 3 en zal ook grotendeels de ruggengraat vormen van het paradigma van eigen kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 7). Aangezien van de vier referentiewerken (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010) enkel Zwischenberger (2010) diezelfde categorisering aanwendt (zie 5.2.2), werden de criteria van de overige werken herleid tot die indeling.

Kwaliteitscriteria bij de evaluatie van een vertolking (5.2.3)



Figuur 3 – Structuur deel 5.2.3 (Collados Aís, 2015 in Pöchhacker, 2015; Cheung, 2020)

Dit deel van de literatuurstudie hanteert een **vergelijkende benadering**. Eerst wordt het contrast tussen het productgerichte (5.2.3.1) en het producentgerichte evaluatieperspectief (5.2.3.2) verduidelijkt. Bij die secties worden respectievelijk enerzijds de inhoudsgerelateerde (5.2.3.1.1) en vormgerelateerde (5.2.3.1.2), en anderzijds de presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria (5.2.3.2.1) toegelicht. Na die duiding volgt er per groep criteria (inhoud, vorm en presentatie) een tabel met de relatieve positie van de kwaliteitscriteria uit de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010). Aan de hand van die tabel en de relatieve posities van de criteria, wordt er gezocht naar de gemeenschappelijke delers per groep kwaliteitscriteria. Ook omvat dit deel bijkomende inzichten uit de vakliteratuur omtrent die gemeenschappelijke criteria.

5.2.3.1 Productgericht evaluatieperspectief

Collados Aís en García Becerra (2015, p. 337) in Pöchhacker (2015) stellen dat de meeste criteria in tolkwetenschappelijk onderzoek naar kwaliteit onder “the product perspective” vallen. Dat **productgerichte perspectief** is gericht op het **evalueren van de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product** van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de **vertolking**. Dat perspectief kenmerkt zich door twee soorten kwaliteitscriteria, namelijk de **inhouds- en de vormgerelateerde criteria** (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Die twee soorten criteria worden door de vakliteratuur bestempeld als de traditionele dualiteit van de “output-related criteria” (Pöchhacker, 2016, p. 174).

5.2.3.1.1 Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria

Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria worden gedefinieerd als **de inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt**. Die criteria behoren tot het productgerichte perspectief van een tolkevaluatie; ze evalueren de inhoudelijke aspecten van de vertolking of het product dat de tolk creëert (Pöchhacker, 2016).

Tabel 4 hieronder geeft een overzicht van de relatieve posities van de kwaliteitscriteria uit de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010). Alle

criteria uit de studies worden in acht genomen, met uitzondering van de niet-taalkundige criteria uit Chiaro en Nocella (2004). Er werd namelijk geen gemeenschappelijke basis gevonden met de criteria uit de andere studies. Dit deel focust op de inhoudsgerelateerde criteria (zie gemarkeerde criteria tabel 4). Tabel 4 vormt een poging tot vergelijk waarbij de klemtoon ligt op de gemeenschappelijke criteria van die vier werken. De vergelijking werd zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar toch kan men op mathematisch vlak niet spreken over een correcte vergelijking. Dat was onmogelijk te bereiken; de werken hanteren een verschillend aantal criteria. Om dus tot relatieve posities te komen die in zekere mate vergelijkbaar zijn, werden de resultaten van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) onder handen genomen. Bij Bühler (1986) en Chiaro en Nocella (2004) werd de rangschikking opgesteld op basis van het procentueel aantal tolken dat ‘zeer belangrijk’ aanduidt bij de criteria. Bij Kurz (1993) werden de resultaten van de experimentele groep in tweeën opgedeeld om zo de visie van de *pure customers* af te kunnen zetten tegen die van de professionele tolken. De rangschikking binnen die twee groepen werd gerealiseerd op basis van het gemiddelde van de absolute beoordeling die de evaluatoren aan de criteria geven. Bij Zwischenberger (2010) werd voor de rangschikking het gemiddelde van de procentuele gegevens van de twee ondervraagde groepen (collega-)tolken gebruikt. Tabel 4 en de bespreking eronder houden overigens de Engelse benamingen van de criteria aan die in de desbetreffende werken gebruikt worden.

Tabel 4 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: *inhoudsgerelateerde criteria* (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010)

Bühler (1986)	Kurz (1993) – tolken	Kurz (1993) – <i>pure customers</i>	Chiaro en Nocella (2004) (enkel taalkundige criteria)	Zwischenberger (2010)
1. Sense consistency with original message	1. Sense consistency	1. Sense consistency	1. Consistency with original	1. Sense consistency with original
2. Logical cohesion of utterance	2. Logical cohesion	2. Use of correct terminology	2. Completeness of information	2. Logical cohesion
3. Reliability	3. Use of correct terminology	3. Logical cohesion	3. Logical cohesion	3. Fluency of delivery
4. Thorough preparation of conference documents	4. Fluency of delivery	4. Completeness of interpretation	4. Fluency of delivery	4. Correct terminology
5. Fluency of delivery & use of correct terminology	5. Completeness of interpretation	5. Fluency of delivery	5. Correct grammatical usage	5. Completeness
6. Correct grammatical usage	6. Correct grammatical usage	6. Pleasant voice	6. Correct terminology	6. Correct grammar
7. Completeness of interpretation & ability to work in a team	7. Pleasant voice	7. Correct grammatical usage	7. Appropriate style	7. Appropriate style
8. Pleasant voice	8. Native accent	8. Native accent	8. Pleasant voice	8. Pleasant voice
9. Endurance			9. Native accent	9. Lively intonation
10. Native accent				10. Synchronicity
11. Use of appropriate style				11. Native accent
12. Poise				
13. Pleasant appearance				

Tabel 4 toont aan dat Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) drie inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria gemeenschappelijk hebben: ‘*completeness (of interpretation)*’, ‘*logical cohesion (of utterance)*’ en ‘*(sense) consistency with the original*’. Ook vele andere studies uit de vakliteratuur leggen zich toe op (een van) die

inhoudelijke criteria, zij het via een andere benaming (Gile, 1990b, 1995a; Moser, 1996; Collados Aís et al., 2007; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Pöchhacker, 2012).

Wat de **relatieve positie** van de **gemeenschappelijke criteria** betreft, blijkt uit Bühler (1986) dat praktisch alle tolken de gehele groep inhoudelijke criteria uit de rubriek 'taalkundige criteria' redelijk tot zeer belangrijk vinden. Bij de criteria *sense consistency with the original message*, *logical cohesion of utterance* en *completeness of interpretation* stemt respectievelijk 96%, 83% en 47% van de groep op 'zeer belangrijk'. Daardoor nemen die criteria in de rangschikking respectievelijk de eerste, tweede en zevende plaats van de twaalf in. In vergelijking met de overige criteria, staan die drie inhoudelijke criteria bijgevolg veruit boven aan de lijst. Bij de tolken die Kurz (1993) bevroeg staan dezelfde criteria op plaats één een twee, terwijl *completeness of interpretation* de vijfde plaats van de acht bevroegde criteria inneemt. De *pure customers* uit diezelfde studie zetten evenzeer *sense consistency* op nummer één, maar hebben een verschillende mening over het belang van de twee andere inhoudelijke criteria. *Logical cohesion* en *completeness of interpretation* nemen namelijk plaats drie en vier van de rangschikking in (die eveneens bestaat uit acht criteria). Voor de inhoudelijke criteria blijken de verwachtingen van de professionele tolken uit Zwischenberger (2010) identiek te zijn aan die van de tolken uit Kurz (1993). *Sense consistency with the original*, *logical cohesion* en *completeness* staan op respectievelijk plaats één, twee en vijf van de elf criteria in totaal. De bevindingen van Chiaro en Nocella (2004) komen slechts ten dele overeen met die van de andere studies; de gouden en zilveren medaille gaan naar respectievelijk *consistency with the original* en *completeness of information*, terwijl *logical cohesion* in die studie het derde voornaamste criterium van de negen blijkt te zijn. Bovenstaande tabel 4 toont dus het traditionele idee uit de vakliteratuur aan; vrijwel alle evaluatoren hechten het **meeste belang** aan de **inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria** (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Hoewel een precieze vergelijking onmogelijk is, vinden zowel de **(collega-)tolken** als de **pure customers** de inhoudelijke criteria redelijk tot zeer belangrijk bij het evalueren van een vertolking. *Sense consistency with the original* wordt namelijk herhaaldelijk gezien als het voornaamste criterium door beide types evaluatoren, en er wordt ook relatief veel belang gehecht aan *logical cohesion* en *completeness of information*.

Hoewel **bovenstaande inhoudsgerelateerde criteria** dermate belangrijk blijken te zijn voor de evaluatie van een tolkprestatie, worden die in de vakliteratuur **niet gedefinieerd** (Seleskovitch, 1986; Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Er is namelijk geen duidelijke omschrijving van die criteria terug te vinden in de onderzoeken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010), noch in andere studies die eveneens inhoudsgerelateerde criteria aanhalen (Gile, 1990b, 1995a; Moser, 1996; Collados Aís et al., 2007; Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015; Pöchhacker, 2012). Uit 5.2.1 werd reeds duidelijk dat de afwezigheid van dergelijke definities voor complicaties zorgt bij de evaluatie.

Afgezien van die lacune, benadrukt de vakliteratuur nog **twee kritische redeneringen in verband met inhoudsgerelateerde criteria**. Onderzoekers **trekken** enerzijds de **wenselijkheid** van de **pure customer als evaluator** van de inhoudelijke criteria en anderzijds het **belang** van die **criteria** steeds meer **in twijfel**. Enerzijds stellen bijvoorbeeld Bühler (1986) en Gile (1955a) zich de vraag of een *pure customer* wel een geschikte evaluator is voor de inhoudelijke criteria. Die criteria, zoals *completeness of interpretation, logical cohesion* en *sense consistency with the original*, houden namelijk steevast een vergelijking met de bronspeech in. De *pure customer* kán die vergelijking in essentie echter niet maken. Hij begrijpt namelijk de brontaal niet en krijgt de bronspeech bijgevolg ook niet te horen zoals Bühler (1986), Moser-Mercer (1996), Kahane (2000) en Chiaro en Nocella (2004) aangeven. Ook anderen, zoals Chin Ng (1992), Kurz (2001), Holub (2010) en Park (2014), trekken die gedachtegang door en stellen dat *pure customers* uiteindelijk onbekwaam zijn om die opdracht uit te voeren. Volgens bovenstaande redenering zouden inhoudelijke criteria onbruikbaar zijn voor het onderzoek van deze masterproef. De focus ligt daarbij namelijk op de visie van de *pure customer*, en die toehoorder kán geen inhoudelijke criteria evalueren. Desalniettemin neemt het empirisch onderzoek inhoudsgerelateerde criteria op voor de evaluatie van een vertolking (zie 7.3.1.1 voor verantwoording). Anderzijds ontstaat er in de literatuur een tegenwerkende beweging vanuit het kamp van de onderzoekers die zich voornamelijk focussen op niet-inhoudelijke criteria. Tot nog toe bestaat er binnen de tolkwetenschap het idee dat inhoudelijke criteria kwalitatieve zwaargewichten zijn (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015) geven aan dat evaluatoren inhoudelijke criteria steevast belangrijker achten dan bijvoorbeeld presentatiegerelateerde criteria. Dat superieure idee omtrent de inhoud is nog niet volledig tenietgedaan. Toch toont recent(er) onderzoek aan dat inhoudelijke criteria in de realiteit wel eens minder belangrijk kunnen zijn dan het “overall pattern of preferences, with more importance given to content-related criteria” weerspiegelt (Collados Aís & García Becerra, 2015, p. 337 in Pöchhacker, 2015). Jiménez Ivars (2007) in Collados Aís et al. (2007), Fernández Sánchez, Collados Aís, Nobs, Pradas Macías en Stévaux (2007) in Collados Aís et al. (2007) en Pradas Macías, Collados Aís en Fernández Sánchez (2007) in Collados Aís et al. (2007) tonen aan dat manipulaties van inhoudelijke criteria niet gedetecteerd worden door evaluatoren; de onderzoekers kunnen geen aanzienlijk verschil vaststellen tussen een meting van de kwaliteit van de originele en de gemanipuleerde vertolkingen. Die bevinding zorgt er bijgevolg voor dat het reële belang van dergelijke criteria in vraag getrokken wordt.

5.2.3.1.2 Vormgerelateerde kwaliteitscriteria

Vormgerelateerde kwaliteitscriteria worden gedefinieerd als de **vormelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt**. Die criteria behoren tot het productgerichte perspectief van een tolkevaluatie; ze evalueren de vormelijke aspecten van de vertolking of het product dat de tolk creëert (Pöchhacker, 2016).

Tabel 5 hieronder geeft een overzicht van de relatieve posities van de kwaliteitscriteria uit de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010). Alle criteria uit de studies worden in acht genomen, met uitzondering van de niet-taalkundige criteria uit Chiaro en Nocella (2004). Er werd namelijk geen gemeenschappelijke basis gevonden met de criteria uit de andere studies. Dit deel focust op de vormgerelateerde criteria (zie gemarkeerde criteria tabel 5). Tabel 5 vormt een poging tot vergelijk waarbij de klemtoon ligt op de gemeenschappelijke criteria van die vier werken. De vergelijking werd zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar toch kan men op mathematisch vlak niet spreken over een correcte vergelijking. Dat was onmogelijk te bereiken; de werken hanteren een verschillend aantal criteria. Om dus tot relatieve posities te komen die in zekere mate vergelijkbaar zijn, werden de resultaten van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) onder handen genomen. Bij Bühler (1986) en Chiaro en Nocella (2004) werd de rangschikking opgesteld op basis van het procentueel aantal tolken dat 'zeer belangrijk' aanduidt bij de criteria. Bij Kurz (1993) werden de resultaten van de experimentele groep in tweeën opgedeeld om zo de visie van de *pure customers* af te kunnen zetten tegen die van de professionele tolken. De rangschikking binnen die twee groepen werd gerealiseerd op basis van het gemiddelde van de absolute beoordeling die de evaluatoren aan de criteria geven. Bij Zwischenberger (2010) werd voor de rangschikking het gemiddelde van de procentuele gegevens van de twee ondervraagde groepen (collega-)tolken gebruikt. Tabel 5 en de bespreking eronder houden overigens de Engelse benamingen van de criteria aan die in de desbetreffende werken gebruikt worden.

Tabel 5 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: *vormgerelateerde criteria* (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010)

Bühler (1986)	Kurz (1993) – tolken	Kurz (1993) – <i>pure customers</i>	Chiaro en Nocella (2004) (enkel taalkundige criteria)	Zwischenberger (2010)
1. Sense consistency with original message	1. Sense consistency	1. Sense consistency	1. Consistency with original	1. Sense consistency with original
2. Logical cohesion of utterance	2. Logical cohesion	2. Use of correct terminology	2. Completeness of information	2. Logical cohesion
3. Reliability	3. Use of correct terminology	3. Logical cohesion	3. Logical cohesion	3. Fluency of delivery
4. Thorough preparation of conference documents	4. Fluency of delivery	4. Completeness of interpretation	4. Fluency of delivery	4. Correct terminology
5. Fluency of delivery & use of correct terminology	5. Completeness of interpretation	5. Fluency of delivery	5. Correct grammatical usage	5. Completeness
6. Correct grammatical usage	6. Correct grammatical usage	6. Pleasant voice	6. Correct terminology	6. Correct grammar
7. Completeness of interpretation & ability to work in a team	7. Pleasant voice	7. Correct grammatical usage	7. Appropriate style	7. Appropriate style
8. Pleasant voice	8. Native accent	8. Native accent	8. Pleasant voice	8. Pleasant voice
9. Endurance			9. Native accent	9. Lively intonation
10. Native accent				10. Synchronicity
11. Use of appropriate style				11. Native accent
12. Poise				
13. Pleasant appearance				

Tabel 5 toont aan dat Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) **drie vormgerelateerde kwaliteitscriteria gemeenschappelijk** hebben: '**(use of) correct terminology**', '**(use of) correct grammar**' en '**appropriate style**'. Vele andere studies uit de

vakliteratuur leggen zich eveneens toe op (een van) die vormgerelateerde criteria, zij het via een andere benaming (Gile, 1990b; Collados Aís et al., 2007; Pöchhacker, 2012).

Wat de **relatieve positie** van de **gemeenschappelijke criteria** betreft, blijkt dat *appropriate style* het criterium is dat in alle vier de referentiewerken het laagst beoordeeld wordt. Ook is er geen algehele consensus omtrent welk vormelijk criterium nu het belangrijkste is bij het evalueren van een vertolking; volgens drie van de vier studies wordt de meeste aandacht geschonken aan *correct terminology*, terwijl één andere studie een andere bevinding weergeeft. Bühler (1986) en Zwischenberger (2010) bekomen dezelfde resultaten: de respondenten uit die studies vinden *correct terminology* belangrijker dan *correct grammar*, en die criteria vinden ze beide prominenter dan *appropriate style*. Die drie vormelijke criteria bezetten respectievelijk plaats vijf, zes en elf in het onderzoek van Bühler (1986) en plaats vier, zes en zeven in het onderzoek van Zwischenberger (2010). De bevindingen van Chiaro en Nocella (2004) correleren niet volledig met die van de Bühler (1986) en Zwischenberger (2010); de proefpersonen uit Chiaro en Nocella (2004) vinden *appropriate style* eveneens het minst belangrijke vormelijke criterium, maar ze achten *correct grammar* waardevoller dan *correct terminology*. *Correct grammar* en *correct terminology* staan namelijk op de vijfde en zesde plaats van de negen in die studie. Kurz (1993) neemt maar twee van de drie vormgerelateerde criteria op in haar studie, namelijk *correct terminology* en *correct grammar*. Daardoor kan er geen vergelijking gemaakt worden met het criterium *appropriate style*. De twee andere vormelijke criteria tonen echter aan dat zowel de professionele tolken als de *pure customers* het belangrijker vinden dat de tolk de juiste terminologie hanteert dan dat hij een zonde begaat tegen de grammaticaregels. De *pure customers* vinden *correct terminology* zelfs nog iets belangrijker dan de tolken uit Kurz (1993); dat criterium staat bij de *pure customers* één plaats hoger dan bij de professionele tolken. Omgekeerd vinden de professionele tolken het hanteren van een *correct grammatical usage* ook iets belangrijker dan de *pure customers*; het criterium neemt respectievelijk plaats zes bij de tolken en plaats zeven bij de *pure customers* in. Bovenstaande tabel 5 geeft dus weer dat zowel de **(collega-)tolk** als de **pure customer** de **vormgerelateerde criteria niet extreem belangrijk noch volledig onbelangrijk** vinden. Hoewel een precieze vergelijking onmogelijk is en de relatieve posities van de criteria verschillend zijn in de vier studies, is het duidelijk dat *correct terminology*, *correct grammar* en *appropriate style* zich nooit op de eerste maar ook niet de laatste plaats in de tabel bevinden.

Net zoals voor de inhoudelijke criteria, rijkt de vakliteratuur **evenmin definities** aan voor de **vormelijke criteria** (Seleskovitch, 1986; Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Er is namelijk geen duidelijke omschrijving van die criteria terug te vinden in de onderzoeken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010), noch in andere studies die vormgerelateerde criteria aanhalen (Gile, 1990b; Collados Aís et al., 2007; Pöchhacker, 2012). Seleskovitch (1986) bijvoorbeeld haalt aan dat het onduidelijk is wat de criteria *correct terminology* en *correct grammar* impliceren voor de praktijk. Ze geeft daarbij het volgende voorbeeld: bij een vertolking naar het Frans wordt een Engelstalige technische term in een bepaald

vakgebied evenzeer begrepen, en soms zelfs nog beter dan een Franse vertaling. Uit 5.1.2 werd reeds duidelijk dat de afwezigheid van dergelijke definities voor complicaties zorgt bij de evaluatie. In tegenstelling tot bij de inhoudelijke criteria, lijkt die lacune van definities bij de vormelijke criteria echter geen dermate onoverkomelijk probleem te vormen. Termen zoals ‘conceptuele overlapping’ en “rater bias” (Liu, 2015, p. 20 in Pöchhacker, 2015) worden namelijk vaker vermeld in een context van inhoudsgerelateerde of presentatiegerelateerde criteria (Liu, 2015 in Pöchhacker, 2015).

In tegenstelling tot bij de inhoudelijke criteria, legt de vakliteratuur **geen beperkingen** op aan de **evaluatiestatus** van de **pure customer** in verband met vormgerelateerde criteria. *Pure customers* kunnen dus in essentie, indien ze voorzien worden van een definitie (Seleskovitch, 1986), een vertolking zinvol evalueren op basis van de drie bovenstaande vormelijke criteria. *Correct terminology* mag daarbij zeker geen obstakel vormen aangezien de *pure customer* meestal een “expert in the subject matter at issue” is zoals Chiaro en Nocella (2004, p. 281) het verwoorden. *Correct grammar* evenmin; een grammaticale fout die auditief waarneembaar is moeten de *pure customers* in principe ook kunnen detecteren. Ze krijgen de vertolking namelijk in hun moedertaal te horen. Bij het criterium *appropriate style* wringt het schoentje toch weer gedeeltelijk; de veelbesproken “source-target correspondence” (Pöchhacker, 2016, p. 175) is ten dele van toepassing op dat criterium aangezien de tolk zijn register moet aanpassen aan dat van de spreker. De *pure customer* kan dat aspect echter niet evalueren aangezien hij geen vergelijking kán maken met het origineel. Verder is er in de vakliteratuur, net zoals bij de inhoudelijke criteria, ook **onzekerheid** over het **effectieve belang** van sommige **vormgerelateerde criteria** (Seleskovitch, 1986; Jiménez Ivars, García Becerra, Stévaux & Blasco Mayor, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Pérez Luzardo, 2007 in Collados Aís et al., 2007). Zo vroeg Seleskovitch (1986) zich af welke reële impact een relatief kleine grammaticale fout uiteindelijk heeft op de evaluatie van een tolkprestatie. Jiménez Ivars et al. (2007) in Collados Aís et al. (2007) en Pérez Luzardo (2007) in Collados Aís et al. (2007) tonen door experimenteel onderzoek aan dat evaluatoren een manipulatie op vlak van grammatica en stijl niet echt kunnen achterhalen. De evaluatie van de gemanipuleerde en de niet-gemanipuleerde versie verschilt niet dusdanig sterk in hun metingen, waardoor de onderzoekers twifelen aan het belang van de criteria *correct grammar* en *appropriate style*. Een terminologische manipulatie daarentegen wordt wél achterhaald door de toehoorders; de versie met de juiste terminologie krijgt een beduidend betere evaluatie dan die met de foutieve terminologie (Garcia de Quesada, 2007 in Collados Aís et al, 2007).

5.2.3.2 *Producentgericht evaluatieperspectief*

Cheung (2020) stelt dat de meeste onderzoeken binnen het domein van het conferentietolken zich tot nog toe vrijwel louter toespitsten op de productgerichte criteria. Afgezien van een productgerichte evaluatie, kunnen onderzoekers zich volgens hem ook toeleggen op een producentgerichte evaluatie van de kwaliteit van een vertolking. Dat **producentgerichte perspectief** is gericht op het **evalueren van de aspecten die toe te schrijven zijn aan de**

producent van de vertolking, namelijk de **tolk**. Op basis van een producentgericht perspectief kunnen de “features of the interpreter” eveneens beoordeeld worden Cheung (2020, p. 36), wat neerkomt op de **presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria**.

5.2.3.2.1 Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria

Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria worden gedefinieerd als **criteria die focussen op de manier waarop de tolk de vertolking overbrengt**. Die criteria behoren tot het producentgerichte perspectief van een tolkevaluatie; ze evalueren de presentatievaardigheden van de tolk of de producent van de vertolking (Pöchhacker, 2016). Volgens de vakliteratuur breiden de presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria de traditionele dualiteit van inhoud versus vorm uit naar een trilateraliteit van inhoud, vorm én presentatie (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015; Pöchhacker, 2016).

Tabel 6 hieronder geeft een overzicht van de relatieve posities van de kwaliteitscriteria uit de werken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010). Alle criteria uit de studies worden in acht genomen, met uitzondering van de niet-taalkundige criteria uit Chiaro en Nocella (2004). Er werd namelijk geen gemeenschappelijke basis gevonden met de criteria uit de andere studies. Dit deel focust op de presentatiegerelateerde criteria (zie gemarkeerde criteria tabel 6). Tabel 6 vormt een poging tot vergelijk waarbij de klemtoon ligt op de gemeenschappelijke criteria van die vier werken. De vergelijking werd zo nauwkeurig mogelijk opgesteld, maar toch kan men op mathematisch vlak niet spreken over een correcte vergelijking. Dat was onmogelijk te bereiken; de werken hanteren een verschillend aantal criteria. Om dus tot relatieve posities te komen die in zekere mate vergelijkbaar zijn, werden de resultaten van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) onder handen genomen. Bij Bühler (1986) en Chiaro en Nocella (2004) werd de rangschikking opgesteld op basis van het procentueel aantal tolken dat ‘zeer belangrijk’ aanduidt bij de criteria. Bij Kurz (1993) werden de resultaten van de experimentele groep in tweeën opgedeeld om zo de visie van de *pure customers* af te kunnen zetten tegen die van de professionele tolken. De rangschikking binnen die twee groepen werd gerealiseerd op basis van het gemiddelde van de absolute beoordeling die de evaluatoren aan de criteria geven. Bij Zwischenberger (2010) werd voor de rangschikking het gemiddelde van de procentuele gegevens van de twee ondervraagde groepen (collega-)tolken gebruikt. Tabel 6 en de bespreking eronder houden overigens de Engelse benamingen van de criteria aan die in de desbetreffende werken gebruikt worden.

Tabel 6 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: *presentatiegerelateerde criteria* (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010)

Bühler (1986)	Kurz (1993) – tolken	Kurz (1993) – <i>pure customers</i>	Chiaro en Nocella (2004) (enkel taalkundige criteria)	Zwischenberger (2010)
1. Sense consistency with original message	1. Sense consistency	1. Sense consistency	1. Consistency with original	1. Sense consistency with original
2. Logical cohesion of utterance	2. Logical cohesion	2. Use of correct terminology	2. Completeness of information	2. Logical cohesion
3. Reliability	3. Use of correct terminology	3. Logical cohesion	3. Logical cohesion	3. Fluency of delivery
4. Thorough preparation of conference documents	4. Fluency of delivery	4. Completeness of interpretation	4. Fluency of delivery	4. Correct terminology
5. Fluency of delivery & use of correct terminology	5. Completeness of interpretation	5. Fluency of delivery	5. Correct grammatical usage	5. Completeness
6. Correct grammatical usage	6. Correct grammatical usage	6. Pleasant voice	6. Correct terminology	6. Correct grammar
7. Completeness of interpretation & ability to work in a team	7. Pleasant voice	7. Correct grammatical usage	7. Appropriate style	7. Appropriate style
8. Pleasant voice	8. Native accent	8. Native accent	8. Pleasant voice	8. Pleasant voice
9. Endurance			9. Native accent	9. Lively intonation
10. Native accent				10. Synchronicity
11. Use of appropriate style				11. Native accent
12. Poise				
13. Pleasant appearance				

Tabel 6 toont aan dat Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) **drie presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria gemeenschappelijk** hebben: **'fluency of delivery', 'pleasant voice' en 'native accent'**. Vele andere studies uit de vakliteratuur leggen zich eveneens toe op (een van) die presentatiegerelateerde criteria, zij het via een andere benaming (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Gile, 1990b; Chin Ng, 1992; Moser, 1996; Pradas Macías, 2006; Collados Aís et al., 2007; Holub, 2010; Rennert, 2010; Pöchhacker, 2012; Cheung, 2020). Bühler (1986) en Zwischenberger (2010) spreken bijkomend nog over andere criteria die eveneens behoren tot het presentatiegerelateerde evaluatieperspectief; *'lively intonation', 'poise' en 'pleasant appearance'*. Aangezien die criteria hier slechts of in Bühler (1986) of in Zwischenberger (2010) voorkomen, worden die niet opgenomen in de vergelijkende analyse.

Wat de **relatieve positie** van de **gemeenschappelijke criteria** betreft, blijkt dat de criteria *pleasant voice* en *native accent* behoorlijk onderaan de lijst staan bij Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010). Die criteria plaatsen zich respectievelijk op nummer acht en tien van de dertien in Bühler (1986), op de voorlaatste en laatste plaats bij de tolken in Kurz (1993), op plaats zes en acht van de acht bij de *pure customers* in Kurz (1993), op de voorlaatste en laatste plaats in Chiaro en Nocella (2004) en op plaats acht en elf van de elf criteria in Zwischenberger (2010). Enkel het criterium *fluency of delivery* wordt, in vergelijking met de twee andere presentatiegerelateerde criteria, nog relatief hoog beoordeeld. Zo behaalt dat criterium bijvoorbeeld in Zwischenbergers studie (2010) de derde plaats in de rangschikking; het deelt het podium met twee inhoudsgerelateerde criteria. Ook in de drie andere studies wordt *fluency of delivery* belangrijker geacht dan *pleasant voice*, wat op zijn beurt dan weer een voornamer criterium blijkt te zijn dan *native accent*. Bovenstaande tabel 6 toont dus ten dele het traditionele idee uit de vakliteratuur aan dat vrijwel alle evaluatoren het **minste belang** hechten aan de

presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria (Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Hoewel een precieze vergelijking onmogelijk is, geven zowel de **(collega-)tolk** als de **pure customer** meestal een relatief lage score aan de presentatiegerelateerde criteria. *Fluency of delivery* wordt nog relatief belangrijk geacht door beide types evaluatoren, maar *pleasant voice* en *native accent* moeten steevast het onderspit delven bij de evaluatie van een tolkprestatie.

Steeds meer onderzoekers geven een omschrijving van de presentatiegerelateerde criteria die ze opnemen in hun werken, waaronder frequent *fluent delivery*, *pleasant voice*, *native accent* en *lively intonation*, en dat in tegenstelling tot de inhoudelijke en vormelijke criteria. Op die manier proberen ze de hiaat in de literatuur te dichten; er is nog steeds een lacune aanwezig wat betreft een eenduidige definiëring, maar die is niet meer zo gapend als bij de inhoudelijke en vormelijke criteria. Dat proces van definiëring werd in gang gezet door de volgende vaststelling; het **hypothetische gewicht (second-order evaluatie)** van de kwaliteitscriteria **stemt niet altijd overeen met hun reële gewicht (first-order evaluatie)** (Grbić, 2008) (Collados Aís et al., 2007). "...Users' hypothetical expectations regarding a certain feature of quality may not correspond to the impact of that feature on user judgments of an actual interpreting performance...", aldus Pöchhacker (2016, p. 431). Collados Aís et al. (2007) bijvoorbeeld tonen aan dat inhoudelijke criteria uiteindelijk minder belangrijk zijn dan aanvankelijk gedacht werd, en dat de **presentatiegerelateerde criteria** aan het eind van de rit **prominent** zijn **dan verwacht**. Dat kan verklaard worden door het feit dat de meest voorkomende evaluator van een vertolking, de toehoorder die meestal *pure customer* is, zich in principe niet kán uitspreken over de inhoudelijke criteria (Bühler, 1986; Moser-Mercer, 1996; Kahane, 2000). Expressieve elementen (Kahane, 2000) zoals *fluent delivery*, *native accent* en *lively intonation* daarentegen, kan die toehoorder wél evalueren. Onderzoekers die zweren bij het belang van inhoudelijke criteria zoals Bühler (1986, p. 233), noemen de meeste presentatiegerelateerde criteria "superficial". Daarmee impliceert de onderzoekster dat die criteria oppervlakkig of onbeduidend zijn. Na verder onderzoek dat beroep doet op metingen van *first-order* evaluaties, blijkt dat echter niet het geval te zijn (Pradas Macías, 2006; Pradas Macías, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Iglesias Fernández, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Stévaux, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Collados Aís, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Collados Aís, 2009; Rennert, 2010; Holub, 2010; Park, 2014; Cheung, 2013, 2020).

Pradas Macías (2006) toont voor het criterium *fluent delivery* aan dat proefpersonen de gemanipuleerde tolkversie met pauzes minder vlot vinden dan een versie zonder pauzes. Park (2014) voegt daaraan toe dat zowel aarzelingen als zelfcorrecties een negatief effect hebben op de evaluatie van de kwaliteit. Uit die studie blijkt dat een tolk die zichzelf corrigeert vervelender is om naar te luisteren dan een tolk die aarzelt. Ook Rennert (2010, p. 108) en Pradas Macías (2007) in Collados Aís et al. (2007) manipuleerden een vertolking op vlak van "degrees of fluency". Beide studies tonen aan dat een stroeve vertolking kwalitatief lager beoordeeld wordt dan een vlotte tolkprestatie. Bij Pradas Macías (2007) in Collados Aís et al. (2007) heeft de ingreep op vlak van intonatie een negatieve invloed gehad op praktisch alle overige kwaliteitscriteria uit het experiment.

Rennert (2010) toont een soortgelijk resultaat aan; een stoeve vertolking kan uiteindelijk ook het inhoudelijke begrip van een vertolking negatief beïnvloeden.

Het criterium *pleasant voice* blijkt uiteindelijk eveneens meer reële invloed te hebben dan aanvankelijk gedacht werd. Zo toont Iglesias Fernández (2007) in Collados Aís et al. (2007) aan dat de gemanipuleerde versie met een aangename stem kwalitatief hoger scoort dan de versie met een onaangename stem. Hoewel Bühler (1986, p. 232) de meeste presentatiegerelateerde criteria onbeduidend vindt, geeft ze ook haar mening over een (on)aangename stem: “Delegates might feel uneasy and tire more easily if they have to listen to a voice that sounds unpleasant to them for a longer period of time”. Weliswaar moet daar de volgende kanttekening bij gemaakt worden: het modale werkwoord ‘*might*’ geeft aan dat het bij Bühler (1986) om een speculatie gaat omtrent het criterium *pleasant voice*, en niet om een bedenking op basis van een *first-order* meting.

Ook het criterium *native accent* blijkt een reële invloed te hebben op de kwaliteit van een vertolking. Stévaux (2007) in Collados Aís et al. (2007) en Cheung (2013) tonen beiden aan dat een tolk met een moedertaalaccent¹ hoger gequoteerd wordt dan een tolk met een niet-moedertaalaccent. Het niet-moedertaalaccent wordt als storend opgevat, leidt de toehoorders af en heeft een negatieve impact op het begrip van de vertolking. Cheung (2020) toont bijkomend aan dat de mate van aanvaarding van een niet-autochtone uitspraak ook te maken kan hebben met het verschil tussen een tolk die naar zijn A- of B-taal werkt. De twee groepen Chinese toehoorders in dat experiment luisterden naar identiek dezelfde Chinese vertolking met een niet-moedertaal accent, maar beoordeelden de kwaliteit anders op basis van de fictieve etniciteit van de tolk. De groep die een foto van een Chinese man te zien kreeg, gaf een lagere evaluatie aan de kwaliteit dan de groep die een foto van een niet-Chinese man te zien kreeg. Door die visuele input dachten de evaluatoren namelijk dat de tolk naar respectievelijk zijn A- of B-taal werkte, waardoor ze toleranter waren voor iemand met een andere moedertaal. Cheung (2020, p. 35) verwoordt het fenomeen als volgt: “...They naturally used the language competence of non-native speakers as the standard of comparison”.

Lively intonation blijkt evenzeer een kwaliteitsbeïnvloedend criterium te zijn volgens zowel Collados Aís (2007) in Collados Aís et al. (2007) als Collados Aís (2009) als Holub (2010). Die onderzoekers komen tot de volgende conclusie: een monotone intonatie beïnvloedt de algemene kwaliteitsperceptie van een tolkprestatie op een negatieve manier. Een vertolking met een levendige intonatie wordt namelijk beter ontvangen dan een vertolking met een monotoon intonatiepatroon. Ook merkt Collados Aís (2007) in Collados Aís et al. (2007) op dat die monotonie een additionele negatieve impact heeft op alle andere kwaliteitscriteria uit het onderzoek. Holubs conclusie (2010) sluit daarbij aan; hij toont aan dat een monotoon intonatiepatroon er eveneens voor kan zorgen dat de inhoud van een vertolking minder goed begrepen wordt.

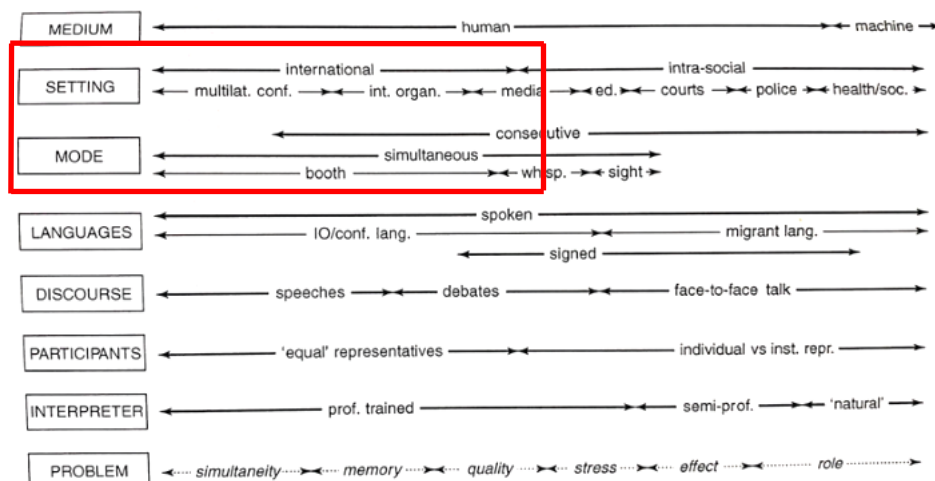
¹ Moedertaalaccent' wijst op een autochtone uitspraak die eveneens standaardtaalig is (zie hoofdstuk 7).

6 Methodologie

Dit hoofdstuk overloopt de methodologie van deze masterproef. Eerst wordt het empirisch onderzoek in het brede spectrum van de tolkwetenschap gesitueerd (6.1). Daarna worden de onderzoeksvragen en het onderzoeksdoel toegelicht (6.2). Tot slot wordt de onderzoeksaanpak behandeld (6.3).

6.1 Situering van het onderzoek

Voor de situering van het onderzoek volgt deze masterproef de indeling van Pöchhacker (2016) die voorgesteld wordt door figuur 4. Volgens die indeling van de tolkwetenschap behoort dit onderzoek tot het **domein van het conferentietolken** (zie toegevoegde kader figuur 4). Dat domein wordt doorgaans gerelateerd aan tolken in **internationale contexten**. Men kan in die internationale context zowel beroep doen op de simultane als de consecutieve tolkmodus. Het empirisch onderzoek van deze masterproef neemt echter louter de **consecutieve modus** onder de loep.



Figuur 4 – Situering onderzoek (Pöchhacker, 2016)

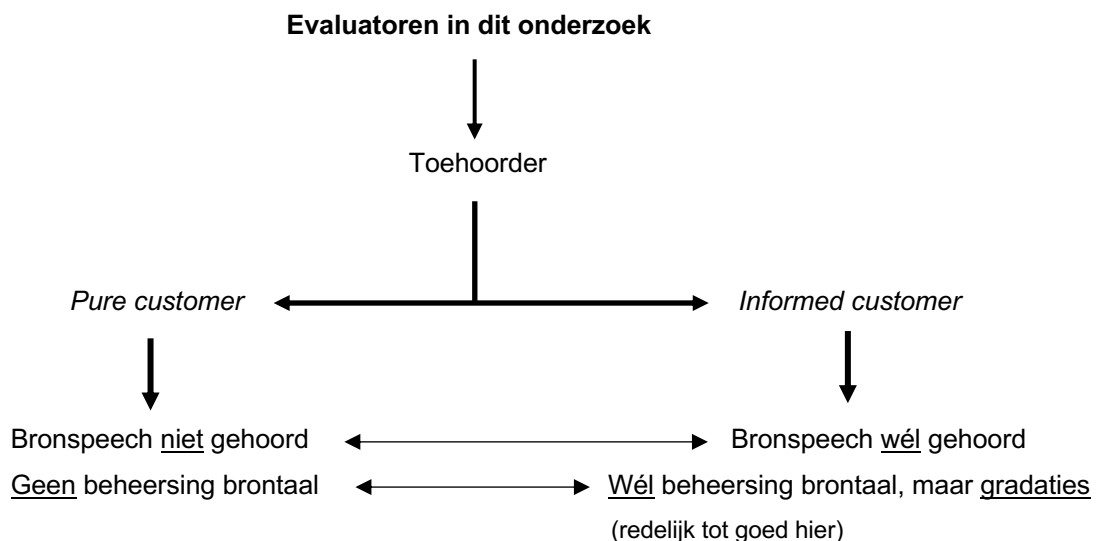
Opmerking. Aangepast overgenomen van "Introducing Interpreting Studies", door Pöchhacker, 2016, p. 25

6.2 Onderzoeksvragen en onderzoeksdoel

De **centrale onderzoeksvraag** van deze masterproef luidt: **"Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?"** Het onderzoek is door de aard van die onderzoeksvraag hoofdzakelijk beschrijvend, maar het heeft bijkomend een vergelijkende invalshoek. Het **onderzoeksdoel** is **tweeledig**. Het eerste doel bestaat erin inzicht te krijgen in het tot nog toe vrij onbekende evaluatiegedrag van de *pure customer* bij het evalueren van een specifieke vertolking (**first-order**

evaluatie). Het tweede doel is achterhalen welke kwaliteitscriteria dat type evaluator wel of niet belangrijk acht bij het evalueren van een vertolking in het algemeen (**second-order evaluatie**).

Om dat onderzoeksdoel te bereiken wordt het evaluatiegedrag van de *pure customer* niet enkel in kaart gebracht, maar ook vergeleken met dat van een evaluator die de bronspeech wél gehoord heeft én de bijbehorende brontaal ook beheerst. Dat laatstgenoemde type evaluator zal in deze masterproef een '*informed customer*' genoemd worden. In se bestaat die term niet in de tolkwereld, maar die werd geïntroduceerd in het kader van deze masterproef om een duidelijk verschil te maken tussen de twee types toehoorders die een vertolking evalueren in dit empirisch onderzoek. Beiden worden voorgesteld op figuur 5 hieronder. Volgens de vakliteratuur is de *pure customer* het type toehoorder dat de bronspeech niet gehoord heeft en de brontaal evenmin beheerst (zie 5.1.3). De toehoorder die *informed customer* is, heeft daarentegen de bronspeech wél vernomen én beheerst de brontaal eveneens. Die beheersing van de brontaal is echter een relatief gegeven. Zo bestaan er *informed customers* die een brontaal voldoende tot goed beheersen om een volledige uiteenzetting te begrijpen, waardoor ze dus in principe geen tolk nodig hebben. Bijvoorbeeld: iemand die tweetalig opgevoed is, zal geen tolk inschakelen indien de taal van de bronspeech overeenkomt met één van zijn moedertalen. Er zijn echter ook *informed customers* die slechts een notie hebben van een taal, wat maakt dat ze uiteindelijk toch moeten terugvallen op een tolk indien het thema te technisch of te gespecialiseerd wordt. Dit onderzoek deed enkel beroep op *informed customers* die een redelijke tot goede beheersing van de brontaal hebben (zie 6.3).



Figuur 5 – Schematische voorstelling evaluatoren in dit onderzoek

De **deelvragen** van dit onderzoek zijn gebaseerd op de centrale onderzoeksvraag en het onderzoeksdoel. De eerste deelvraag legt zich toe op de (soorten) kwaliteitscriteria, de tweede op het *first-order* evaluatiegedrag en de derde op het *second-order* evaluatiegedrag. De deelvragen zijn de volgende:

Deelvraag 1: Op basis van welke (soorten) criteria kan de kwaliteit van een vertolking geëvalueerd worden?

Deelvraag 2: Hoe evalueren de toehoorders een vertolking in een *first-order* evaluatie, en wat zijn de eventuele verschillen en/of gelijkenissen tussen de *first-order* gedragingen?

Deelvraag 3: Welke criteria vinden de toehoorders bij een *second-order* evaluatie al dan niet belangrijk, en wat zijn de eventuele verschillen en/of gelijkenissen tussen de *second-order* gedragingen?

6.3 Onderzoeksaanpak

Dit onderdeel bespreekt de kwalitatieve aanpak van het empirisch onderzoek (6.3.1), de meetinstrumenten (6.3.2), de onderzoeksobjecten (6.3.3) en de manier waarop de gegevens geanalyseerd worden (6.3.4).

6.3.1 Kwalitatief onderzoek

De aanpak van dit onderzoek is **kwalitatief** aangezien het meten van kwaliteit iets uitermate subjectiefs is; het gaat om een persoonlijke waarneming of beschrijving. Dit onderzoek is bijgevolg diepgaand, en de beperkte groep respondenten (zie 6.3.3) maakt er eveneens een kleinschalig onderzoek van. Die aanpak brengt een aantal beperkingen met zich mee; de resultaten van dit onderzoek zijn weinig representatief of betrouwbaar. Daardoor hebben de uitspraken die gedaan worden enkel en alleen betrekking op dit specifiek onderzoek. Dat neemt echter niet weg dat de inzichten zinvol kunnen zijn voor bijvoorbeeld de tolkwetenschap in het algemeen, de beroepspraktijk of het tolkonderwijs. Dit onderzoek is namelijk wél valide; de onderzoeksaanpak is uiterst geschikt om de kwaliteit van een vertolking te meten en het evaluatiepatroon van de respondenten bloot te leggen (zie 5.1.6 en 6.3.2.2).

6.3.2 Meetinstrumenten

In dit onderzoek werd er **zowel informatie verzameld via *secondary data* als *primary data***. Eerst werd er een literatuurstudie gevoerd over de kwaliteit van een tolkprestatie bij conferentietolken. De inzichten uit de literatuur leidden vervolgens tot een paradigma van eigen kwaliteitscriteria, wat in deze masterproef het uitgangspunt voor de evaluatie van een vertolking vormt (zie hoofdstuk 7). Die evaluatie gebeurde via een triangulatie van onderzoeksmethodes, namelijk aan de hand van zowel een experiment als een vragenlijst. Die twee onderzoeksmethodes worden hieronder verder toegelicht (respectievelijk 6.3.2.1 en 6.3.2.2).

6.3.2.1 Experiment

Dit onderdeel bespreekt de opbouw van het experiment en verantwoordt de keuzes daarrond. Eerst wordt er vermeld op welk soort experiment dit onderzoek steunt. Daarna worden de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen besproken. Verder wordt de experimentele interventie behandeld. Daarna worden de voorwaarden, waaronder het experiment uitgevoerd werd, aangehaald. Tot slot worden de hypothesen geformuleerd. Voor de opbouw van het experiment volgt deze masterproef Baarda et al. (2012).

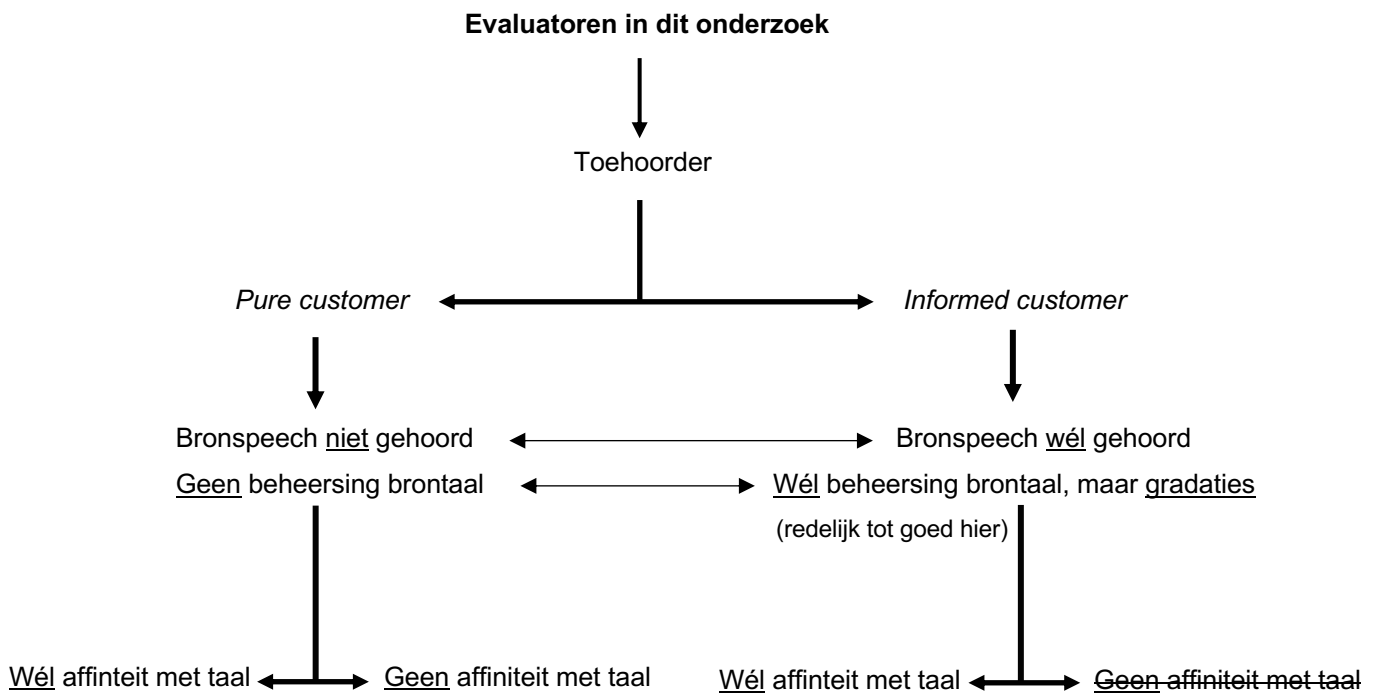
Soort experiment

Dit empirisch onderzoek neemt de vorm van een **pre-experiment** aan. De specifieke insteek van deze masterproef zorgde ervoor dat de proefpersonen op een selecte manier uitgekozen moesten worden. Ook moesten de respondenten daardoor onwillekeurig aan ofwel de experimentele ofwel de controlegroep toegewezen worden. Het gebruik van de onafhankelijke variabele ‘+/- affiniteit met taal’ vroeg namelijk specifiek naar proefpersonen die wel en geen affiniteit met taal hebben, en de waarde ‘+ bronspeech’ specifiek naar proefpersonen die de Spaanse taal machtig zijn (zie alinea onafhankelijke variabelen). Er is hier dus geen sprake van een randomisering van de proefpersonen, zoals bij een zuiver experiment wél het geval is. Verder omvat het experiment enkel een nameting. Een voormeting strookt namelijk niet met het idee van dit onderzoek; de kwaliteit van een vertolking kan pas geëvalueerd worden nadat de proefpersonen de tolkprestatie beluisterden, en niet ervoor. Verder strookt het ontwerp van het experiment niet met dat van een enkelvoudige tijdreeks aangezien er wél een controlegroep aanwezig is. Al die implicaties leidden tot één mogelijke uitkomst: de keuze voor een pre-experiment, meer bepaald een pre-experiment waarbij de groepen vergeleken worden zonder nameting. Daarbij “vergelijk je een experimentele groep met een controlegroep” (Baarda et al., 2012 p. 82). De twee experimentele groepen komen overeen met experimentele condities 1 en 3 en de controlegroep met conditie 4 (zie alinea onafhankelijke variabelen en tabel 7). De bedoeling is uiteindelijk om de onafhankelijke variabelen te manipuleren en zo eventueel een verschuiving in de afhankelijke variabele op te merken. De verschillende types toehoorders (onafhankelijke variabelen) evalueren de kwaliteit van een vertolking (afhankelijke variabele) namelijk mogelijks anders.

Onafhankelijke en afhankelijke variabelen

De onafhankelijke variabelen van het experiment bedragen ‘+/- bronspeech’ en ‘+/- affiniteit met taal’ en reflecteren de types toehoorders die de vertolking evalueren. De **onafhankelijke variabele ‘+/- bronspeech’** is de hoofdvariabele om de *pure customer* te onderscheiden van de *informed customer* (zie 6.2). Het eerste type toehoorder kreeg de Spaanse bronspeech namelijk níét te horen (- bronspeech), terwijl het tweede type toehoorder die wél kon beluisteren én begrijpen (+ bronspeech). De **onafhankelijke variabele ‘+/- affiniteit met taal’** werd in samenspraak met de

promotor van deze masterproef toegevoegd. Zo kunnen er twee vertakkingen van de *pure customer* bestudeerd worden, namelijk degene met en zonder een taalkundige achtergrond. De *informed customer* heeft in dit experiment steevast affiniteit met taal, zoals figuur 6 en tabel 7 aantonen. In dit onderzoek staat '+/- affiniteit met taal' gelijk aan het wel of niet volgen/gevolgd hebben van een taalgerelateerde opleiding in het hoger onderwijs. Zie 6.3.3 voor een vertaling van die onafhankelijke variabelen in onderzoeksobjecten.



Figuur 6 – Schematische voorstelling onafhankelijke variabelen

De combinatie van bovenstaande onafhankelijke variabelen levert een *2x2-design* op dat zorgt voor **vier experimentele condities**. Die vier experimentele condities kunnen vertaald worden in vier verschillende types toehoorders, zoals tabel 7 aantoont.

Tabel 7 – Onafhankelijke variabelen en experimentele condities

	+ Bronspeech	- Bronspeech
+ Affiniteit met taal	Conditie 1: + bronspeech, + affiniteit met taal	Conditie 3: - bronspeech, + affiniteit met taal
- Affiniteit met taal	Conditie 2: - bronspeech, - affiniteit met taal	Conditie 4: - bronspeech, - affiniteit met taal

Conditie 1 bevat de *informed customers* die wél taalaffiniteit hebben, **conditie 2** de *informed customers* die geen taalaffiniteit hebben, **conditie 3** de *pure customers* die wél taalaffiniteit hebben en **conditie 4** de *pure customers* die geen taalaffiniteit hebben. Conditie 2 zal niet opgenomen worden in het experiment. Deze masterproef blijft namelijk hoofdzakelijk gericht op het

evaluatiepatroon van de *pure customer*, waardoor er maar vergeleken wordt met één type *informed customer*, namelijk degene met taalaffiniteit. Conditie 4 vormt de controlegroep van het experiment. Wat de onafhankelijke variabelen van dit onderzoek betreft, wordt er in die conditie als het ware geen interventie verricht. De proefpersonen uit die conditie kregen de bronspeech namelijk niet te horen en hebben evenmin affiniteit met taal.

De **afhankelijke variabele** van het experiment is de **kwaliteit van een vertolking**. Kwaliteit blijkt een moeilijk gegeven te zijn volgens de vakliteratuur (zie hoofdstuk 5). Er is geen eenduidige definitie over terug te vinden en het is een uitermate subjectief gegeven; elke persoon kan er iets anders onder verstaan in een andere situatie (zie 5.1.1 en 5.1.2). Toch moest het concept kwaliteit voor het opzet van deze masterproef in een definitie gevat worden (zie 5.1.1 voorwaarden Moser-Mercer, 1996). Door de moeilijkheden die eigen zijn aan dat concept werd er voor een dynamische in plaats van een strikte omschrijving geopteerd. Die omschrijving steunt enerzijds op de subjectieve en kameleontische aard van het gegeven, en anderzijds op enkele van de visies op kwaliteit uit 5.1.1 die stroken met de focus van dit onderzoek. De omschrijving luidt als volgt:

Kwaliteit is een uitermate subjectief en variabel gegeven; wat en waarom iemand iets kwalitatief hoogstaand of ondermaats vindt, hangt af van persoon tot persoon en van situatie tot situatie. Om die reden wordt een kwalitatieve vertolking in deze masterproef beschouwd als een vertolking waarbij de evaluator tevreden is, het gevoel heeft dat het communicatieve doel bereikt is en vindt dat zijn persoonlijke verwachtingen ingelast zijn in een bepaalde situatie.

Om die afhankelijke variabele te kunnen meten, werd die opgedeeld in kleinere componenten zoals Moser-Mercer (2009) suggereert. Dat komt tot uiting in een paradigma van verschillende (soorten) eigen kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 7), wat verwerkt zit in de vragenlijst van dit onderzoek.

Experimentele interventie

De “experimentele interventie” van dit onderzoek, zoals Baarda et al. (2012, p. 82) dat noemen, bedraagt in dit onderzoek een **consecutieve vertolking Spaans-Nederlands** waarvan de kwaliteit geëvalueerd wordt. Ook dit deel van het onderzoek vroeg om een definitie (zie 5.1.1 voorwaarden Moser-Mercer, 1996). Die luidt als volgt: een tolk produceert een vertolking door een bronspeech in taal A om te zetten naar een boodschap in taal B, en dat in een bepaalde situationele en communicatieve context (Kurz, 1993).

De vertolking uit dit experiment is gebaseerd op bronspeech nummer 29524 uit de databank van de Europese Commissie (z.d.) (Speech Repository). De vertolking werd geproduceerd in een bepaalde context, die eveneens toegelicht moet worden volgens Zwischenberger (2010) (zie 5.1.2). Wat dat betreft, vertolkte een studente van het Postgraduaat conferentietolken aan de KU Leuven Campus Brussel uit academiejaar 2020-2021 de Spaanse bronspeech naar het Nederlands. Om

een zo realistisch mogelijk scenario te creëren, werd er geopteerd voor een bronspeech die de studente nog niet eerder behandelde. Wat dat betreft, werd ervan uitgegaan dat ze te goeder trouw handelde en eerlijk antwoordde op de vraag of ze de toespraak al eens gehoord had. Voor ze aan de vertolking begon, werd de bronspeech kort gecontextualiseerd; de tolk in kwestie mocht zowel de beschrijving als de terminologie die de Europese Commissie (z.d.) meegeeft bekijken. Op die manier werd er een zo analoog mogelijke situatie gecreëerd aan de realiteit; in de beroepspraktijk weet een tolk ook altijd voor wie en waarover hij tolkt. De studente voerde de opdracht uit en nam haar vertolking op via een video. Met het oog op het criterium non-verbale visuele communicatie (zie 7.3), werd er geopteerd voor een video waar de vertolking niet enkel op te horen is maar de tolk ook op te zien is. Er werd gewerkt met een video in plaats van een live vertolking ten gevolge van de coronarestricties. Het thema van de bronspeech betreft het gebruik van *big data* bij Netflix. Dat thema werd bewust gekozen aangezien dat niet te gespecialiseerd of te technisch is. Een onderwerp dat een te grote voorkennis vereist kan namelijk externe negatieve invloeden hebben op de evaluatie, wat uiteraard vermeden moet worden. Ook met de duur van de bronspeech werd rekening gehouden; de Spaanse speech duurt ongeveer 5min30, wat afgestemd is op de lengte van de vertolkingen bij de accreditatietesten van de Europese Instellingen (Europese Unie, z.d.). Daarnaast is er gekozen voor een bronspeech met een schappelijk tempo. Die keuze werd gemaakt met het oog op de toehoorders uit conditie 1; indien zij de bronspeech niet zouden begrijpen door een te hoog tempo, zou dat de opzet van het experiment verstoren.

Voorwaarden

Na een initiële verificatie via een *pilot fase* (Hale & Napier, 2013) kon het experiment van start gaan tijdens de kerstvakantie van het academiejaar 2020-2021. Dat werd uitgevoerd onder bepaalde **voorwaarden**, die uiteraard ook meegedeeld werden aan de proefpersonen. Zo mocht er geen tijd zitten tussen het bekijken van de video('s) en het invullen van de vragenlijst. Het materiaal moest namelijk zo vers mogelijk in het geheugen blijven zitten. Na het lezen van de instructies, moesten de respondenten uit conditie 3 en 4 de video van de vertolking bekijken, waarna ze onmiddellijk de vragenlijst moesten invullen. Het parcours van de proefpersonen uit conditie 1 zag er iets anders uit. Na de instructies te lezen, bekeken zij eerst de video van de bronspeech. Zij maakten daar eventueel notities bij om de inhoud naderhand nog te kunnen reconstrueren. Aangezien notities een uitermate persoonlijk gegeven zijn, werden daarbij geen verdere instructies opgelegd; de toehoorders uit die conditie beslisten zelf wat, hoe en of ze noteerden. Aansluitend bekeken ze de video met de vertolking, waarna ze eveneens onmiddellijk de vragenlijst moesten invullen. Verder werd er door de coronapandemie voor een onderzoek op afstand geopteerd. Het was door de restricties namelijk niet mogelijk om een fysiek experiment met een live vertolking te organiseren in de periode december 2020-januari 2021. Via de bijlage van of een verwijzing in de e-mail die hen toegestuurd werd, konden de proefpersonen al het nodige materiaal terugvinden om deel te nemen aan het experiment (de video van de vertolking, de instructies, de vragenlijst, de *letter of consent* en de bronspeech voor de *informed customers*). Hun participatie verliep zowel individueel als

zonder aanwezigheid van de onderzoeker, maar dat vormde theoretisch gezien geen nadeel voor het onderzoek. Integendeel zelfs: normaal gezien impliceert de letterlijke fysieke afstand tussen de onderzoeker en de proefpersoon een bijkomend voordeel wat betreft de sociale wenselijkheid van de antwoorden.

Hypotheses

Onderstaande hypothesen werden geformuleerd op basis van de deelvragen en de implicaties die de onafhankelijke variabelen '+/- bronspeech' en '+/- affiniteit met taal' met zich meebrengen.

Hypothese 1: In een *first-order* evaluatie zullen de *informed customers* over het algemeen een strengere evaluatie verrichten dan beide types *pure customers*. Daarna zullen de *pure customers* met taalaffiniteit het strengst zijn en tot slot de *pure customers* zonder taalaffiniteit. (< deelvraag 2: globale redenering)

Hypothese 2: In een *first-order* evaluatie kennen de *pure customers* de inhoud van de bronspeech niet. Daarom zullen zij, in tegenstelling tot de *informed customers*, minder streng zijn voor de inhoudsgerelateerde criteria dan voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria. (< deelvraag 2: +/- bronspeech)

Hypothese 3: In een *first-order* evaluatie zullen de *pure customers* met taalaffiniteit strenger zijn voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. (< deelvraag 2: - bronspeech & +/- affiniteit met taal)

Hypothese 4: In een *first-order* evaluatie zullen de toehoorders met taalaffiniteit (*informed customers* en *pure customers* met taalaffiniteit) strenger zijn voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de toehoorders zonder taalaffiniteit (*pure customers* zonder taalaffiniteit). (< deelvraag 2: +/- affiniteit met taal)

Hypothese 5: In een *second-order* evaluatie zullen de *informed customers* over het algemeen meer belang hechten aan alle criteria dan beide types *pure customers*. Daarna zullen de *pure customers* met taalaffiniteit het meeste belang hechten aan de criteria, en tot slot de *pure customers* zonder taalaffiniteit. (< deelvraag 3: globale redenering)

Hypothese 6: In tegenstelling tot de *informed customers*, zullen de *pure customers* in een *second-order* evaluatie meer belang hechten aan de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan aan de inhoudsgerelateerde criteria. Ook in die situatie kennen de *pure customers* namelijk de inhoud van de bronspeech niet. (< deelvraag 3: +/- bronspeech)

Hypothese 7: In een *second-order* evaluatie zullen de *pure customers* met taalaffiniteit meer belang hechten aan de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. (< deelvraag 3: - bronspeech & +/- affiniteit met taal)

Hypothese 8: In een *second-order* evaluatie zullen de toehoorders met taalaffiniteit (*informed customers* en *pure customers* met taalaffiniteit) de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria belangrijker vinden dan de toehoorders zonder taalaffiniteit (*pure customers* zonder taalaffiniteit). (< deelvraag 3: +/- affiniteit met taal)

6.3.2.2 Vragenlijst

Dit onderdeel bespreekt hoe de enquête is opgesteld en verantwoordt de keuzes daarrond. Eerst wordt er vermeld op welke soort vragenlijst dit onderzoek steunt. Daarna worden de soorten vragen die de enquête bevat overlopen. Voor de opbouw van de vragenlijst volgt deze masterproef Moser-Mercer (2009), Baarda et al. (2012), Hale en Napier (2013), Baarda et al. (2015), Lee (2015) en Han (2018).

Soort vragenlijst

Het doel van dit onderzoek betreft de mening van de respondenten te vernemen omtrent de kwaliteit van een tolkprestatie. Dat kan volgens Baarda et al. (2012, 2015) het best via de **surveymethode** (zie 5.1.6). Er werd geopteerd voor een **gestandaardiseerde vragenlijst** waarbij alle respondenten dezelfde vragen en antwoordalternatieven kregen. Op die manier werden alle respondenten gelijk behandeld en konden alle antwoorden systematisch en betrouwbaar geregistreerd worden. Ook gaf die keuze de mogelijkheid om de gegevens te analyseren via Excel en dus de bevindingen van het onderzoek ten dele mathematisch weer te geven. Dat impliceert echter niet dat het hier om een kwantitatief onderzoek gaat; de aanpak blijft kwalitatief (zie 6.3.1). Verder is er gekozen voor een schriftelijke vragenlijst die omwille van Covid-19 via e-mail bezorgd werd. Die specifieke vorm van “asynchroon in de tijd enquêteren” (Baarda et al., 2012, p. 199) impliceert dezelfde voorwaarden als bij het experiment; de respondenten moesten individueel en zonder aanwezigheid van de onderzoeker deelnemen.

Ontwerp vragenlijst

Het ontwerp van de vragenlijst neemt qua inhoud de elementen van Hale en Napier (2013) over, namelijk de bedanking voor de deelname, de extra informatie, de effectieve vragen en de extra plaats voor eventuele opmerkingen.

De **bedanking** en de **informatie** die **voorafgaan aan de eigenlijke vragenlijst** maken in dit onderzoek geen deel uit van de eigenlijke vragenlijst. Die twee elementen werden namelijk reeds

ingebod in de **initiële e-mail** die de respondenten toegestuurd kregen. Die e-mail is opgenomen in bijlage 12.2. In die e-mail werden de respondenten eerst bedankt voor hun deelname. Daarna kregen ze meer uitleg over het onderzoek, het thema van de uiteenzetting en hoeveel tijd het kijken van de video(s) en het invullen van de vragenlijst in beslag zou nemen. De **instructies** staan centraal in die e-mail. Bovenstaande informatie is niet enkel een verplicht onderdeel van onderzoek doen via een vragenlijst volgens Hale en Napier (2013), maar het maakt ook deel uit van de sterk aanbevolen “rater training” volgens Han (2018, p. 71) (zie 5.1.6 voor duiding term).

De **eigenlijke vragenlijst** konden de respondenten terugvinden in de bijlage van de initiële e-mail. De enquête werd handmatig opgesteld via Word. Websites zoals SurveyMonkey waren namelijk niet gebruiksvriendelijk wat betreft de gekozen beoordelingsschalen. Het sjabloon van de vragenlijst is opgenomen in bijlage 12.3.

Wat de soorten vragen betreft, bevat de enquête eerst een aantal **gesloten vragen**. Eerst komen er “**factual questions**” (Hale & Napier, 2013, p. 57) om de respondenten in te delen in de categorieën wel of niet de Spaanse brontekst gehoord en begrepen (= ‘+/- brontekst’) en wel of niet een taalgerelateerde studierichting gevolgd (= ‘+/- affiniteit met taal’). Daarna volgen er “**attitudinal questions**” om de mening van de respondenten te vernemen omtrent de kwaliteit (Hale & Napier, 2013, p. 60). Die vragen werden opgebouwd **op basis van het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria** (zie hoofdstuk 7) **en een beoordelingsschaal**. Wat die **beoordelingsschaal** betreft, werd er om de kwaliteit te evalueren **zowel** gebruikgemaakt van een **analytische beoordelingsschaal**, namelijk de **Likertschaal**, **als een holistische schaal**. Er werd gekozen voor een combinatie van twee schalen aangezien de onderzoeker volgens Lee (2015) een beter beeld kan scheppen door een mix van verschillende types evaluaties. De enquête bevat eerst twee Likertschalen. Daarbij wordt de vraag als stelling geformuleerd, wat courant is bij onderzoek dat de mening van respondenten tracht na te gaan volgens Baarda et al. (2012). De antwoordmogelijkheden zitten daarbij eveneens in de schaal vervat. De eerste Likertschaal heeft betrekking op de vertolking Spaans-Nederlands die zowel auditief als visueel waar te nemen is op de toegestuurde video. Daarbij moesten de respondenten aangeven in welke mate ze het al dan niet eens waren met een stelling zoals ‘de tolk gebruikt de juiste terminologie’. Volgens Grbić (2008) vormt dat de *first-order* evaluatie van de respondenten (zie 5.1 en 5.2). De tweede Likertschaal heeft betrekking op het evalueren van de kwaliteit van een vertolking in het algemeen. Daarbij moesten de respondenten aangeven in welke mate ze belang hechten aan de desbetreffende kwaliteitscriteria die opgesomd worden. Volgens Grbić (2008) vormt dat de *second-order* evaluatie van de respondenten (zie 5.1 en 5.2). Beide Likertschalen zijn een vierpuntschaal, wat volgens Han (2018, p. 64) de “scale bands” van de beoordelingsschaal vormt. Door voor een vierpuntschaal te opteren is er, in tegenstelling tot bij een vijf- of zevenpuntschaal, geen midden categorie. Op die manier moesten de respondenten effectief kleur bekennen. Wél werd de optie ‘niet van toepassing’ aangeboden met het oog op de *pure customer*; die kán in principe niet evalueren of de tolk de inhoud van de originele boodschap (nauwkeurig) overbrengt aangezien hij het origineel niet kent

en ook niet zou begrijpen. Dat type evaluator werd echter noch verplicht noch aangespoord om die optie aan te kruisen; op die manier werden de resultaten zo authentiek en ongestuurd mogelijk gehouden. Na de eerste Likertschaal werd er aan de respondenten gevraagd om een algemene score op tien toe te kennen aan de vertolking. Dat vormt de holistische evaluatie. Wat de volgorde van de beoordelingsschalen betreft, is de holistische schaal bewust na de eerste Likertschaal geplaatst in de survey. Op die manier werden de respondenten er onbewust toe verplicht om eerst grondig(er) na te denken over hun mening. Dat zorgde er eveneens voor dat ze niet zomaar een ongegrond holistisch oordeel gaven (Lee, 2015).

Buiten gesloten vragen bevat de enquête ook een aantal **open vragen**. Bij beide Likertschalen is er bij de overkoepelende soorten kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 7: inhoud, vorm, presentatie en stem en uitspraak) extra ruimte voorzien waar de respondenten opmerkingen kunnen plaatsen. Na de eerste Likertschaal en de holistische evaluatie zijn er eveneens twee vragen opgenomen om te peilen naar elementen die de respondenten specifiek positief en negatief vonden aan de vertolking.

Op het eind van de enquête werd er ruimte voorzien voor **bijkomende spontane opmerkingen** van de geënquêteerden, zoals Hale en Napier (2013) aanraden.

6.3.3 Onderzoeksubjecten

De **onderzoeksubjecten** of **proefpersonen** die deelnamen aan dit experiment zijn degenen die de kwaliteit van een vertolking evalueerden. Het type evaluator waar deze masterproef zich op baseert is de toehoorder, en dan voornamelijk een toehoorder die *pure customer* is. Daarbij wordt er nog een onderscheid gemaakt tussen de *pure customers* die wel en geen affiniteit met taal hebben (zie 6.3.2 onafhankelijke variabelen). Om het onderzoeksdoel te bereiken wordt het evaluatiegedrag van die twee types *pure customers* ook afgezet tegen dat van een toehoorder die als *informed customer* optreedt (zie 6.2). Deze masterproef tracht dan ook een specifiek perspectief weer te geven op basis van die afbakening van evaluatoren. Dat impliceert dat de proefpersonen op een onwillekeurige manier ingedeeld werden in de experimentele groep of controlegroep. Ook werden ze op een selecte manier uitgekozen op basis van de experimentele condities die gevormd worden door het kruisen van de onafhankelijke variabelen (zie tabel 7). Hieronder volgt een bespreking van de verschillende types toehoorders die aan dit experiment deelnamen (zie 5.1.2 eisen Zwischenberger, 2010).

Wat de *informed customers* betreft, bevat **conditie 1** (+ bronspeech, + taalaffiniteit) masterstudenten Tolken van de KU Leuven Campus Brussel uit academiejaar 2020-2021 die als tweede vreemde taal Spaans hebben. Door hun status van *informed customer* moesten zij de brontaal (Spaans) op een bepaald niveau beheersen. Die beheersing is bij hen redelijk hoog aangezien ze een masteropleiding volgen die aan die taal gerelateerd is. Zij hebben eveneens affiniteit met taal door hun studierichting. Wat die studierichting betreft, neigen zij op basis van de

literatuur eerder naar de evaluatiestatus van een tolk (zie 5.1.3). Zij hebben door hun opleiding namelijk een idee van de aspecten waar een professionele (collega-)tolk op let bij het evalueren van een vertolking. Toch is er hier gekozen voor een status als toehoorder onder de benaming '*informed customer*' omwille van een aantal redenen. Het gaat hier namelijk niet om professionele tolken maar om tolkstudenten die bovendien slechts in de eerste fase van hun masteropleiding zaten wanneer het experiment plaatsvond. De status van een aspirant-tolk als evaluator kon hier evenmin toegewezen worden op basis van de vakliteratuur; dat type evaluator wordt stevast gekoppeld aan een zelfevaluatie in een academische context. Het gaat hier echter niet over een auto-evaluatie, en de respondenten aanhoren en evalueren een vertolking hier in een wetenschappelijke context. Via de benaming '*informed customer*' kan er overigens ook het best een onderscheid gemaakt worden met het type toehoorder dat als *pure customer* optreedt. **Conditie 2** (+ bronspeech, - taalaffiniteit) bevat geen respondenten; die conditie wordt niet opgenomen in dit onderzoek (zie tabel 7).

Wat de *pure customers* betreft, bevat **conditie 3** (- bronspeech, + taalaffiniteit) eveneens masterstudenten Tolken van de KU Leuven Campus Brussel uit academiejaar 2020-2021. De talencombinatie van die studenten is verschillend, maar geen van hen studeert Spaans. Indien de tolk een onvolledige taalswitch zou maken van het Spaans naar het Nederlands, zou dat anders een inferentie kunnen geven. Ook zij hebben affiniteit met taal door hun studierichting. Wat die studierichting betreft, neigen ook zij dus op basis van de literatuur qua type evaluator eerder naar ofwel de status van een tolk die géén vergelijking kan maken met de brontekst ofwel een hybride status tussen een tolk en een toehoorder als *pure customer* (zie 5.1.3). Ook zij hebben door hun opleiding namelijk een idee van de aspecten waar een professionele (collega-)tolk op let bij het evalueren van een vertolking. Toch is er bij deze groep eveneens gekozen voor een status als toehoorder, maar dan onder de benaming '*pure customer*'. Het gaat hier namelijk niet om professionele tolken maar om tolkstudenten die bovendien slechts in de eerste fase van hun masteropleiding zaten wanneer het experiment plaatsvond. Ook de status van een aspirant-tolk paste hier niet op basis van de vakliteratuur; het gaat hier niet over een auto-evaluatie, en de proefpersonen aanhoren en evalueren een vertolking hier in een wetenschappelijke en niet in een academische context. **Conditie 4** (- bronspeech, - taalaffiniteit) bestaat uit afgestudeerden in de Master Handelswetenschappen aan de KU Leuven Campus Brussel uit het academiejaar 2018-2019. Er werden respondenten opgeroepen uit die studierichting aangezien die opleiding specifiek gericht is op het economische en niet op het talige. Dat idee correspondeert namelijk volkomen met proefpersonen die geen affiniteit met taal mogen hebben.

Verder bevatten bovenstaande condities ieder vier deelnemers. Dat kleine en eveneens selecte aantal proefpersonen correspondeert met de kwalitatieve aanpak van het onderzoek, maar dat zorgt eveneens voor enkele beperkingen (zie 6.3.1). Bovendien vormen de verschillende groepen respondenten zowel samen als onderling een zo homogeen mogelijke groep, afgezien van het vereiste verschil op basis van wel of geen bronspeech en wel of geen affiniteit met taal uiteraard.

Dat werd nagestreefd om “verschillen tussen de experimentele groep en de controlegroep te voorkomen” zoals Baarda et al. (2012, p. 77) het verwoorden. De groepen moeten namelijk zo goed mogelijk vergelijkbaar zijn om tot een conclusie te komen. Qua leeftijd is elke respondent tussen de 21 en de 24 jaar oud. Wat opleiding betreft, volgt/volgde iedereen een masteropleiding aan de KU Leuven Campus Brussel. Qua geslacht zijn de respondenten een getrouwe weergave van de realiteit: degenen onder ‘+ affiniteit met taal’ zijn voornamelijk vrouwelijk, terwijl degenen onder ‘- affiniteit met taal’ voornamelijk mannelijk zijn.

6.3.4 Gegevensanalyse

De gegevens van het empirisch onderzoek betreffen de waarden die resulteren uit de ingevulde vragenlijsten. Die ingevulde enquêtes zijn opgenomen in bijlage 12.4. De gegevens worden in hoofdstuk 8 conform de twee verschillende evaluatievormen van het onderzoek geanalyseerd, volgens de **first-order** en de **second-order evaluatie**. De deelvragen en hypothesen steunen namelijk grotendeels op het verschil tussen die twee evaluatievormen. Verder worden de data zowel op een **kwantitatieve** als een **kwalitatieve manier geanalyseerd** (Koetsenruijter & Van Hout, 2014). Die twee soorten inhoudsanalyses (kwantitatief versus kwalitatief) stemmen overeen met de verschillende soorten vragen uit de enquête: **gesloten en open vragen**.

De waarden die uit de **gesloten vragen** van dit onderzoek voortkomen worden **op een kwantitatieve manier verwerkt**. ‘Kwantitatief’ heeft in deze masterproef echter niet dezelfde connotatie als ‘statistisch’; hier duidt het op een relatief eenvoudige analyse met cijfergegevens. Volgens Baarda et al. (2012) en Baarda en Van Vianen (2015) verschaft het experiment kwantitatieve gegevens op basis van drie verschillende meetniveaus; het nominale meetniveau, het ordinale meetniveau en het interval meetniveau. De waarden uit de *factual questions* (Hale & Napier, 2013) betreffen het nominale meetniveau, die uit de Likertschalen slaan op het ordinale meetniveau en de holistische evaluatie betreft het interval meetniveau.

De **feitelijke gegevens (nominaal meetniveau)** worden voor de gegevensanalyse gebruikt om de evaluatoren te groeperen in de experimentele condities: de *informed customers* (IC), de *pure customers* met taalaffiniteit (PC+) en de *pure customers* zonder taalaffiniteit (PC-).

De **gegevens van de Likertschaal (ordinaal meetniveau)** geven het evaluatiepatroon van de verschillende types evaluatoren weer. Die gegevens worden in hoofdstuk 8 voorgesteld in tabellen (Baarda et al., 2012). De bijbehorende staafdiagrammen zijn opgenomen in bijlage 12.5. De Likertschaalgegevens worden op drie niveaus van klein naar groot geanalyseerd; het **individuele niveau**, het **groepsniveau** en het **globale niveau**.

Allereerst worden de gegevens van zowel de *first-order* als *second-order* evaluatie **per individueel kwaliteitscriterium** besproken (**individueel niveau**). Per criterium wordt er een tabel opgesteld

met de absolute waarden van het onderzoek per type evaluator (witte opvulling). De uiterst linkse rij van de tabel omvat de verschillende types evaluatoren uit het experiment (IC, PC+ en PC-). De bovenste kolom geeft de keuzes van de Likertschaal weer (helemaal oneens/uitermate onbelangrijk, oneens/onbelangrijk, eens/belangrijk en helemaal eens/zeer belangrijk). Zo toont de tabel aan voor welke antwoorden van de Likertschalen de verschillende evaluatoren kiezen. Een absolute waarde als '2' die correspondeert met 'IC' en 'helemaal eens' moet dus als volgt gelezen worden: twee *informed customers* kiezen voor 'helemaal eens' bij een bepaald criterium. Die absolute waarden worden op hun beurt herleid tot individuele gemiddelden per type evaluator. De vergelijkende invalshoek van dit onderzoek vereiste namelijk een vergelijkbare rekeneenheid. De publicaties van H. N. Boone en D. A. Boone (2012), Sullivan en Artino (2013), Guerra, Gidel en Vezzetti (2016) en Wouters en Aarts (2016) maken duidelijk dat het gemiddelde daar de juiste optie voor is. Bij de analyse op dit niveau werd er gekozen voor de benaming 'individueel gemiddelde' aangezien het een gemiddelde van de individuele kwaliteitscriteria betreft. Zo geeft een individueel gemiddelde van bijvoorbeeld 2,5 dat correspondeert met 'PC+' weer dat de *pure customers* met taalaffiniteit voor een bepaald kwaliteitscriterium een individueel gemiddelde van 2,5 hebben. Die individuele gemiddelden worden ook voorgesteld in een tabel (lichtblauwe opvulling) en worden op de volgende manier berekend: de opties 'helemaal oneens/uitermate onbelangrijk', 'oneens/onbelangrijk', 'eens/belangrijk' en 'helemaal eens/zeer belangrijk' van de Likertschaal corresponderen met de respectievelijke waarden 0, 1, 2 en 3. Er werd voor die combinatie van cijfers gekozen aangezien de neutrale optie (1,5) daarin overgeslagen wordt. Dat is ook zo bij de antwoordmogelijkheden van de Likertschalen (zie 6.3.2.2). Hieronder volgen een aantal voorbeelden ter verduidelijking. Indien alle *informed customers* bij één criterium op 'oneens' stemmen, dan is het individuele gemiddelde voor die groep 1,00 bij dat criterium (berekening: $(1 \times 4) / 4$). Als bij één criterium twee *pure customers* met taalaffiniteit 'eens' aanvinken en twee anderen uit diezelfde groep 'helemaal eens', dan is het individuele gemiddelde voor die groep 2,50 bij dat criterium (berekening: $((2 \times 2) + (3 \times 2)) / 4$). Indien de optie 'niet van toepassing' aangeduid wordt, wordt het individuele gemiddelde echter op een andere manier berekend. Dan wordt er namelijk niet gedeeld door het totaal aantal toehoorders uit eenzelfde groep (steeds vier), maar door het totaal aantal toehoorders uit eenzelfde groep dat de optie 'n.v.t.' níét aanduidt. Bijvoorbeeld: er stemmen twee *informed customers* op 'belangrijk' en twee op 'n.v.t.' bij één criterium, dan is het individuele gemiddelde voor die groep 2,00 bij dat criterium (berekening: $(2 \times 2) / 2$). De individuele gemiddelden worden berekend tot twee cijfers na de komma en worden uitgezet op een zogenaamd Likertspectrum dat die waarden visualiseert. Bij de *first-order* evaluatie representeert een hoger individueel gemiddelde een mildere evaluatie van het criterium, terwijl het bij de *second-order* evaluatie een groter belang van het desbetreffende criterium weergeeft.

Vervolgens worden de gegevens **per groep kwaliteitscriteria** besproken (**groepsniveau**). Daarvoor worden de gegevens van het individuele niveau hergebruikt. De individuele gemiddelden van alle types evaluatoren omtrent de criteria die tot dezelfde groep behoren (bv. nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang voor de inhoudelijke criteria) worden samengebracht in een tabel

(lichtblauwe opvulling). Dan wordt er nogmaals het gemiddelde van die individuele gemiddelden genomen, het zogenaamde groeps­gemiddelde, om een oordeel over het evaluatiegedrag van de evaluatoren per groep kwaliteitscriteria te geven. Bij de analyse op dit niveau werd er gekozen voor de benaming ‘groeps­gemiddelde’ aangezien het een gemiddelde van een groepering van kwaliteitscriteria betreft. Ook de groeps­gemiddelden worden berekend tot twee cijfers na de komma en ze worden gevisualiseerd door het zogenaamde Likertspectrum. Een hoger groeps­gemiddelde representeert bij de *first-order* evaluatie een mildere evaluatie van de groep kwaliteitscriteria, terwijl het bij de *second-order* evaluatie een groter belang van de groep criteria weergeeft.

Tot slot worden de gegevens **op het niveau van de gehele vertolking** besproken (**globaal niveau**). Daarvoor worden de gegevens van het groeps­niveau hergebruikt. De groeps­gemiddelden van alle types evaluatoren omtrent de verschillende groepen kwaliteitscriteria (inhoud, vorm, presentatie en stem en uitspraak) worden samengebracht in een tabel (lichtblauwe opvulling). Aan de hand van die tabel wordt er eerst een oordeel geveld over het evaluatiegedrag van de evaluatoren op basis van de verschillende groepen criteria. Daarna wordt er nogmaals het gemiddelde van die groeps­gemiddelden genomen, het zogenaamde globale gemiddelde, om een globale uitspraak te doen over de volledige evaluatie. Bij de analyse op dit niveau werd er gekozen voor de benaming ‘globaal gemiddelde’ aangezien het een gemiddelde betreft dat een globaal oordeel velt over het evaluatiegedrag van de toehoorders. Het globale gemiddelde mag niet verward worden met het holistische gemiddelde (zie alinea hieronder); beide waarden doen een aanvullende uitspraak op het niveau van de evaluatie van de gehele vertolking, maar ze vervangen elkaar niet noch zijn ze elkaars gelijke. De globale gemiddelden worden eveneens berekend tot twee cijfers na de komma en gevisualiseerd op het zogenaamde Likertspectrum. Een hoger globaal gemiddelde representeert bij de *first-order* evaluatie een globaal gezien mildere evaluatie, terwijl het bij de *second-order* evaluatie een groter belang van alle kwaliteitscriteria weergeeft.

De **gegevens** uit de **holistische evaluatie (interval meetniveau)** worden eveneens verwerkt via zowel de absolute als gemiddelde rekeneenheid. De bijbehorende tabel geeft weer welke absolute holistische waarde op tien de verschillende types evaluatoren bij de *first-order* evaluatie aan de vertolking geven (witte opvulling). Per groep evaluatoren wordt daar dan eveneens het gemiddelde van genomen (lichtblauwe opvulling). Dat gemiddelde wordt hier het ‘holistische gemiddelde’ genoemd aangezien het slaat op het holistische evaluatiegedrag van de verschillende types toehoorders. Het holistische gemiddelde mag niet verward worden met het globale gemiddelde. Beide waarden doen een uitspraak **op het niveau van de gehele vertolking (globaal niveau)**, maar het holistische gemiddelde is niet gelijk aan de globale gemiddelden of omgekeerd. De twee waarden zijn namelijk op een andere manier berekend en kunnen elkaar daardoor niet vervangen.

De waarden die uit alle **open vragen** van dit experiment voortkomen, worden **op een kwalitatieve manier verwerkt**. Daarbij moet de onderzoeker de data “afbreken” en opnieuw “opbouwen” zoals Mortelmans (2013, p. 397) stelt. Dit onderzoek steunt daarvoor op de *grounded theory*. Dat is een

veelgebruikte analysemethode bij kwalitatief onderzoek (Mortelmans, 2013). De *grounded theory* werkt als volgt: de individuele antwoorden van de deelnemers worden naar steeds terugkerende data herleid. De toelichting van de evaluatoren wordt daarbij eerst gecodeerd en nadien teruggebracht tot onderlinge verbanden per criterium en per groep kwaliteitscriteria. De kwalitatieve data doen bijgevolg een uitspraak op het **individuele niveau** en het **groepsniveau**. Niet elke evaluator spreekt zich uit over ieder criterium noch over alle groepen kwaliteitscriteria, dus de kwalitatieve gegevens worden eerder beschouwd als een aanvulling op de kwantitatieve gegevens. De voorstelling van die kwalitatieve gegevens gebeurt op een talige manier, namelijk via parafrases en quotes. Bij een citaat wordt er gerefereerd op de volgende manier: 'PC+ 1' bijvoorbeeld staat voor *pure customer* met taalaffiniteit nummer 1. De originele enquêtes waar de uitspraken van de evaluatoren op terug te vinden zijn, zijn opgenomen in bijlage 12.4.

7 Paradigma van eigen kwaliteitscriteria

Dit hoofdstuk behandelt de methodologische opbouw van het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria. Dat paradigma vormt het uitgangspunt voor de evaluatie van een vertolking die plaatsvindt in het kader van deze masterproef. Het hoofdstuk begint met een termenlijst waarin de belangrijkste begrippen uit dit stuk verduidelijkt worden (tabel 8). Daarna worden de pijlers van het paradigma besproken (7.1). Vervolgens wordt er toegelicht hoe en waarom de kwaliteitscriteria geconcretiseerd werden (7.2). Daaropvolgend wordt de eigenlijke kern van het paradigma, de kwaliteitscriteria, behandeld (7.3). Tot slot volgt er een visueel overzicht van het paradigma (7.4).

Tabel 8 – Termenlijst hoofdstuk 7

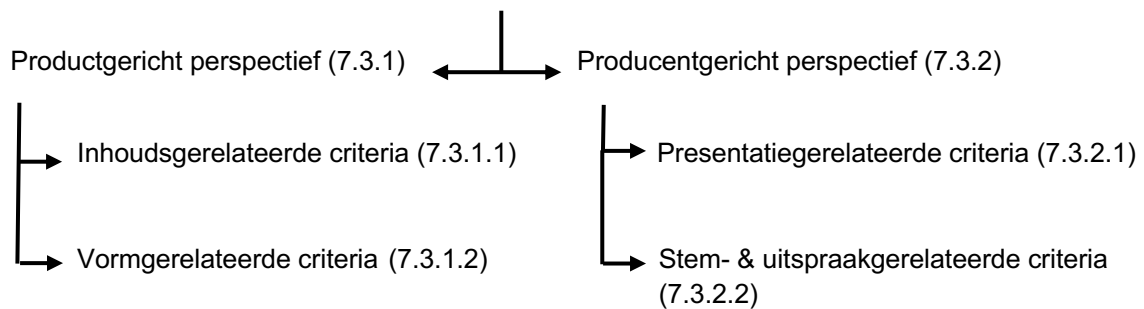
Deel	Term	Duiding
7.1 7.3.1	Productgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de vertolking. Dit onderzoek onderscheidt twee soorten criteria bij dat perspectief: inhouds- en vormgerelateerde criteria.
7.1 7.3.2	Producentgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent van de vertolking, namelijk de tolk. Dit onderzoek onderscheidt twee soorten criteria bij dat perspectief: presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria (>< literatuur zie 5.2).
7.1 7.3.1.1	Inhoudsgerelateerde criteria	De inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt.
7.1 7.3.1.2	Vormgerelateerde criteria	De vormelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt.
7.1 7.3.2.1	Presentatiegerelateerde criteria	De criteria die focussen op de presentatievaardigheden van de tolk.
7.1 7.3.2.2	Stem- en uitspraakgerelateerde criteria	De criteria die focussen op de stem en uitspraak van de tolk.

7.1 Pijlers van het paradigma

Aan de hand van de inzichten uit de literatuurstudie (zie 5.2), werd er een paradigma van eigen kwaliteitscriteria opgesteld. Zoals figuur 7 hieronder aantoont, maakt dat paradigma **allereerst** een **onderscheid tussen** een **productgericht** en een **producentgericht evaluatieperspectief** op basis van de redeneringen van Cheung (2020) en Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015). Het eerstgenoemde perspectief focust op de eigenschappen van de vertolking, terwijl het laatstgenoemde perspectief kijkt naar de kwaliteiten van de tolk. **Daarna** worden **beide perspectieven uitgediept** op basis van overkoepelende labels voor de verschillende soorten kwaliteitscriteria. Dat is ook zichtbaar op figuur 7. Het **productgerichte perspectief** omvat de **criteria** die gebaseerd zijn op respectievelijk de **inhoud en de vorm** van de vertolking, terwijl het **producentgerichte perspectief** de **criteria** behelst die kijken naar respectievelijk de **manier van presenteren** en de **stem en uitspraak van de tolk**. Inhouds-, vorm- en presentatiegerelateerde

criteria zijn benamingen die afkomstig zijn uit Collados Aís en García Becerra (2015) in Pöchhacker (2015), Cheung (2020) en Zwischenberger (2010), terwijl het label van stem- en uitspraakgerelateerde criteria een eigen toevoeging is die niet gebruikt wordt in de literatuur (zie 5.2). Die categorieën, die de soorten kwaliteitscriteria aanduiden, vormen volgens Han (2018, p. 64) de “scale categories” van de beoordelingsschaal.

Paradigma van eigen kwaliteitscriteria (hoofdstuk 7)



Figuur 7 – Pijlers paradigma van eigen kwaliteitscriteria

7.2 Kwaliteitscriteria concreet maken

Bovenstaande **categorieën van kwaliteitscriteria** (inhoud, vorm, presentatie en stem en uitspraak) omvatten elk nog **specifiekere, individuele criteria**. Die werden gebruikt als uitgangspunt voor de effectieve evaluatie van de kwaliteit van de vertolking door de respondenten. Om die kwaliteit te kunnen evalueren, moest er echter eerst aan één cruciale voorwaarde voldaan worden: de **kwaliteitscriteria** moesten voorzien worden van een **duidelijke definitie**, wat **tot nog toe grotendeels ontbrak in de literatuur** (zie 5.2.1 en 5.2.3). “To make the concept of quality measurable, it first needs to be defined in terms of observable and distinguishable constructs” (Liu, 2015, p. 20 in Pöchhacker, 2015). Sommige criteria leenden zich er beter toe om een heldere definitie te formuleren dan andere. Bijvoorbeeld: als de spreker vijf chronologische gebeurtenissen opsomt, is het onbetwistbaar dat die alle vijf in dezelfde volgorde ook in de vertolking aanwezig moeten zijn. Wat de ene toehoorder als aangenaam beschouwt, vindt de andere echter misschien net storend. Door de moeilijkheid die gerelateerd is aan die subjectiviteit zijn sommige definities uiteindelijk meer voor interpretatie vatbaar dan andere. Toch werd er getracht om elk criterium van een zo duidelijk mogelijke definitie te voorzien. Op die manier kon elke respondent zich hetzelfde idee vormen over de criteria en werd “rater bias” zo veel mogelijk tegengegaan (zie 5.2.1) (Liu, 2015, p. 20 in Pöchhacker, 2015). De definities van de criteria vormen volgens Han (2018, p. 64) de “scalar descriptors” van de beoordelingsschaal. Hieronder worden per categorie de verschillende criteria voorgesteld en gedefinieerd. Die criteria vormen dan ook de effectieve kern van het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria.

7.3 Kern van het paradigma

Dit onderdeel bespreekt de **kern van het paradigma**, namelijk de **kwaliteitscriteria**. Die werden **grotendeels geselecteerd uit** de werken van **Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010)** die in de literatuurstudie besproken worden (zie 5.3.2). Uit hoofdstuk 5 en 6 werd reeds duidelijk dat dit paradigma zich beperkt tot criteria uit het domein van het conferentietolken die aangewend kunnen worden bij een consecutieve vertolking. Die afbakening steunt namelijk op het domein en de modus van het experiment. In dit deel worden eerst de criteria die onder het productgerichte evaluatieperspectief vallen besproken (7.3.1). Dat perspectief omvat zowel de inhouds- als de vormgerelateerde criteria (7.3.1.1 en 7.3.1.2). Daarna worden de criteria die bij het producentgerichte evaluatieperspectief horen vermeld (7.3.2). Daaronder vallen zowel de presentatie- als de stem- en uitspraakgerelateerde criteria (7.3.2.1 en 7.3.2.2).

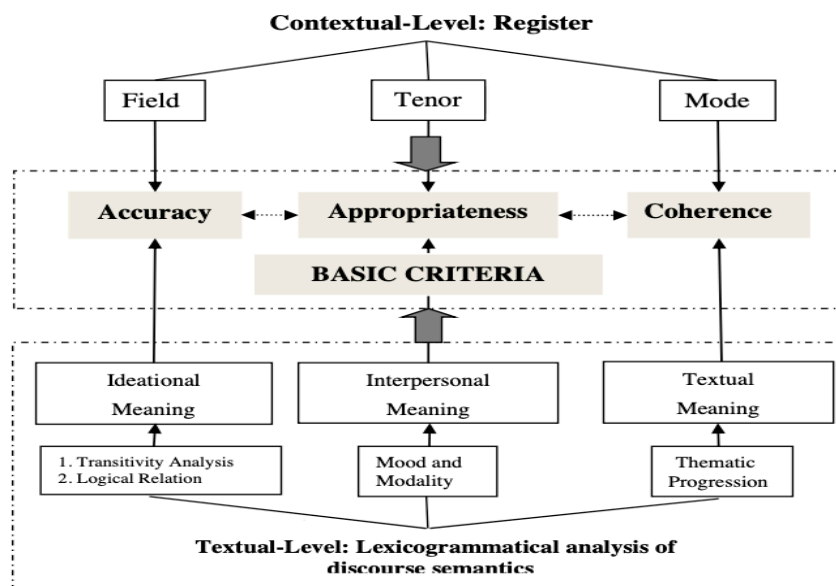
7.3.1 Productgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de kwaliteitscriteria die behoren tot het **productgerichte evaluatieperspectief**. Dat perspectief **focus op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product** van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de **vertolking**. Het omvat criteria die gebaseerd zijn op zowel de **inhoud** (7.3.1.1) als de **vorm** (7.3.1.2) van de vertolking.

7.3.1.1 Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria

De benaming ‘**inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria**’ duidt op de **criteria die gebaseerd zijn op de inhoud van de vertolking**. Volgens de literatuur kán het type evaluator waar deze masterproef zich hoofdzakelijk op richt, de *pure customer*, de meerderheid van de inhoudelijke criteria niet evalueren (zie 5.1 en 5.2). In tegenstelling tot de andere soorten criteria, impliceren de inhoudsgerelateerde criteria namelijk meestal een vergelijking met de brontekst. Dat type toehoorder kán beide versies echter niet naast elkaar stellen. Desalniettemin bevat het paradigma van eigen kwaliteitscriteria inhoudelijke criteria. De resultaten van de *pure customers* worden namelijk afgezet tegen de resultaten van de *informed customers*. Dat type evaluator kan de bronspeech wél begrijpen en dus wél een inhoudelijke vergelijking maken. Ook kan er zo getoetst worden of de *pure customers* al dan niet beseffen dat ze de inhoudelijke overeenkomst tussen de bronspeech en de vertolking eigenlijk niet kunnen evalueren. Omdat de inhoudelijke criteria van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) “fuzzy” zijn, zoals Liu (2015, p. 20) in Pöchhacker (2015) dat noemt, werden er voor dit onderzoek geen inhoudelijke criteria geselecteerd uit die referentiewerken. Wél werd er geopteerd voor de **basiscriteria** van het model van “**systematic functional linguistics**” (SFL) van Halliday en Hasan (1991) toegepast op de consecutieve vertolkingsmodus (Ouyang, 2017, p. 2; Guo, 2013 in García Becerra, Pradas Macías & Barranco-Droegé, 2013). Dat model gaat terug naar de **kern van alle**

inhoudsgerelateerde criteria die vernoemd worden in de literatuurstudie, namelijk het **concept betekenis**. 'Betekenis' is de essentie van de inhoudelijke kant van een vertolking; om dat deel van de tolkprestatie te evalueren moet er praktisch altijd vergeleken worden met hetgeen de spreker in de bronspeech uitdrukt (Gile, 1995a; Kalina, 2005). Pöchhacker (2016, p. 175) noemt dat ook wel "source-target correspondence". SFL heeft zijn waarde reeds bewezen aan de tolkwereld stelt Ouyang (2017, p. 3): "...It has been a 'serviceable tool' for translation/interpreting studies". Het model kent namelijk een eenduidige definitie toe aan het concept betekenis en houdt daarbij ook rekening met de sociale context en de functie van taal. SFL stelt tolken voor als een woordelijke én een communicatieve operatie, wat teruggrijpt naar de fundamentele complexiteit van het beroep op zich (Ouyang, 2017; Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Tolken is namelijk geen puur linguïstische transactie; er moet ook rekening gehouden worden met de situationele en communicatieve context om tot succesvolle communicatie te komen (Kurz, 1993). Pöchhacker (2001, p. 413) geeft dat visueel weer in zijn ui-model dat reikt van de "lexico-semantic core" van de vertolking tot de "socio-pragmatic sphere" waarin de vertolking zich bevindt (zie 5.1.1.2). Die twee 'werelden' waarin de betekenis van een vertolking verankerd zit, worden ook door het SFL-model weergegeven. De inhoud die vervat zit in het tekstuele niveau komt evenzeer tot uiting in het contextuele niveau; beide niveaus zijn met elkaar vervlochten, wat weerspiegeld wordt in de basiscriteria op figuur 8.



Figuur 8 – Betekenisschema consecutief tolken volgens SLF (Ouyang, 2017)

Opmerking. Overgenomen van "Assessing meaning-dimension quality in consecutive interpreting training", door Ouyang, 2017, *Perspectives*, 26(2), p. 201

Zoals figuur 8 aangeeft, steunt het concept betekenis bij tolken volgens het SFL-model op drie pijlers, namelijk op **nauwkeurigheid ('accuracy')**, **geschiktheid ('appropriateness')** en **samenhang ('coherence')**. Die criteria zijn qua benaming niet identiek aan de criteria die gebruikt worden in de referentiewerken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) uit 5.2.3, maar ze steunen in essentie wel op dezelfde ideeën.

Nauwkeurigheid

Het criterium nauwkeurigheid steunt op de “ideational meaning” op het niveau van de tekst en op het onderwerp of de thematiek (*field*) op het niveau van de context (Ouyang, 2017, p. 4). Die betekenis op tekstueel niveau houdt het volgende in: de vertolking is pas een nauwkeurige weergave van het origineel als die de ideeën en ervaringen van de spreker op een getrouwe en consequente manier weergeeft. Wat de spreker zegt moet dus volledig intact blijven, en indien hij meerdere ideeën en ervaringen uit, moeten die logisch in verband staan met elkaar. Dat neemt niet weg dat een consecutieve vertolking compacter mag zijn dan het origineel (Gold, 1973). Het transitiviteitssysteem (zie figuur 8 *transitivity analysis*) slaat op het feit dat volgens SFL alle ideeën en ervaringen van de spreker samengebracht worden in één geheel, zijnde de vertolking in dit geval. Het criterium nauwkeurigheid op contextueel niveau houdt in dat de vertolking zowel de micro- als de macrostructuur van de boodschap weergeeft. De specifiekere inhoud en de globale relaties tussen de verschillende delen van de boodschap moeten dus vertolkt worden.

‘Nauwkeurigheid’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Nauwkeurigheid:** de vertolking is een nauwkeurige weergave van het origineel:

- De volledige microstructuur van de boodschap is aanwezig; alle ideeën/ervaringen zijn volledig overgebracht.
- De volledige macrostructuur van de boodschap is aanwezig; alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband.

Geschiktheid

Het criterium geschiktheid berust op de “interpersonal meaning” op het niveau van de tekst en op het relationele aspect (*tenor*) op het niveau van de context (Ouyang, 2017, p. 4). Die betekenis op tekstueel niveau houdt het volgende in: de vertolking is pas een adequate weergave van het origineel indien die de interactie tussen enerzijds de spreker en anderzijds de toehoorder(s) weergeeft. Dat houdt in dat de vier fundamentele communicatieve functies (mededeling, voorstel, vraag en bevel) en de modaliteit van het discours (hoe de spreker over de werkelijkheid denkt) op een identieke manier overgebracht moeten worden. Bijvoorbeeld: indien de spreker zich naar het publiek richt met een vraag, mag die vraag niet getransformeerd worden tot een mededeling in de vertolking, net zoals een waarschijnlijkheid niet omgevormd mag worden tot een noodzakelijkheid of een verplichting. Het criterium geschiktheid op contextueel niveau houdt in dat de vertolking de relatie die er gecreëerd wordt tussen de spreker en de toehoorder(s) weergeeft.

‘Geschiktheid’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Geschiktheid:** de vertolking is een geschikte weergave van het origineel:

- De vertolking houdt geen inhoudelijke betekenisverschuivingen in. Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.
- De vertolking geeft de relatie tussen de spreker en de toehoorder(s) op een correcte manier weer. Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Samenhang

Het criterium samenhang steunt op "textual meaning" op tekstueel niveau en op de opbouw van het discours (*mode*) op contextueel niveau (Ouyang, 2017, p. 4). Die betekenis op tekstueel niveau houdt het volgende in: de vertolking is pas een samenhangende weergave van het origineel indien die consistent, duidelijk en coherent is. Daarmee wordt bedoeld dat de vertolking de structurele opbouw van het origineel moet volgen (consistent) en het geheel uiteindelijk zowel overzichtelijk (duidelijk) als samenhangend (coherent) moet zijn. Thema en rhema zijn twee taalkundige begrippen die belangrijk zijn voor de tekstuele samenhang aangezien die, indien goed aangewend, voor thematische progressie en dus bijgevolg ook voor coherentie of samenhang zorgen. Jing (2015, p. 178) definieert "thematic progression" als volgt: "...A major aspect of the way that speakers construct their messages in a way which makes them fit smoothly into the unfolding language event". Het criterium samenhang op contextueel niveau houdt in dat de vertolking de opbouw van de bronspreek volgt maar dat die ook duidelijk een gesproken tekst is en geen geschreven vertaling. Dit inhoudelijk criterium kan de *pure customer* overigens wél evalueren; er is niet per se vergelijking met het origineel nodig om te bepalen of de vertolking al dan niet samenhangend overkomt in de doeltaal.

'Samenhang' zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

➔ **Samenhang:** de vertolking is samenhangend:

- De vertolking volgt duidelijk de structuur van een gesproken en niet van een geschreven tekst.
- De vertolking reproduceert de boodschap op een coherente manier.

7.3.1.2 Vormgerelateerde kwaliteitscriteria

De benaming '**vormgerelateerde kwaliteitscriteria**' duidt hier de **criteria** aan die **gebaseerd zijn op de vorm van de vertolking**. De vormgerelateerde criteria voor dit onderzoek werden geselecteerd uit de referentiewerken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) uit 5.2.3. Aangezien er geen uniforme definities over die criteria terug te vinden zijn in de literatuur, werden er eigen definities gevormd op basis van bevindingen en standpunten uit relevante onderzoeken.

Juiste terminologie

Het criterium juiste terminologie steunt op het aanwenden van de juiste vaktaal. Zoals Kurz (1993) aangeeft zijn degenen die internationale, technische of gespecialiseerde evenementen bijwonen vertrouwd met het specifieke jargon dat er tijdens die conferenties gebruikt wordt. Bijgevolg verwachten die personen ook dat de vertolking die specifieke en correcte vaktaal omvat. Kurz (1993, p. 18) haalt als voorbeeld het verschil aan tussen enerzijds “committee” en “commission” en anderzijds “president” en “chairman”. Een toehoorder die het desbetreffende jargon niet onder de knie heeft, zal een dergelijke terminologische verschuiving waarschijnlijk niet opmerken. Een toehoorder die wél bekend is met de terminologie daarentegen kan en zal de tolk daar waarschijnlijk op afrekenen. Kurz (1993) beschrijft het als volgt:

For participants to whom their organization's terminology has almost become second nature, ... it obviously does make a difference. They expect the interpreter to use the technical jargon they are used to and seem to be less tolerant towards any deviations in this respect (Kurz, 1993, p. 18).

‘Juiste terminologie’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Juiste terminologie:** de vertolking bevat de juiste vaktaal.

Juiste grammatica

Het criterium juiste grammatica berust op het respecteren van de grammaticale regels van een taal. Indien de tolk bijvoorbeeld een fout maakt tegen de congruentieregels of een verkeerd verwijzwoord gebruikt, wordt er gesproken van een grammaticale fout. Kurz (1993) geeft aan dat bijvoorbeeld een verkeerd voorzetsel de cohesie van de tekst in het gedrang brengt. Tekstuele cohesie is namelijk afhankelijk van de innerlijke samenhang van woorden, en dus ook van de grammaticale regels van een taal. Toch wordt het begrip van de boodschap niet ondermijnd door een kleine(re) grammaticale fout volgens Kurz (1993), wat maakt dat het dus geen absoluut criterium is. Het criterium wordt desalniettemin opgenomen in dit onderzoek aangezien Kurz (1993) aantoont dat sommige evaluatoren er sneller over struikelen dan anderen.

‘Juiste grammatica’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Juiste grammatica:** de vertolking is conform de grammaticaregels.

Gepaste stijl

Het criterium gepaste stijl kan volgens AIIIC (2016) geassocieerd worden met het hanteren van het juiste register (informeel, neutraal of formeel). De conferentietolk moet een compromis vinden tussen enerzijds het aanhouden van het register van de spreker en anderzijds het aanpassen van

zijn eigen register aan het doelpubliek. Zo moeten de woorden van de vertolking tot een gelijkaardige stijl behoren in de doeltaal indien de spreker een laag en eerder informeel register hanteert. Omgekeerd geldt hetzelfde; bij een hoog en eerder formeel register in de brontaal mag de tolk evenmin de stijl verlagen. AIIC (2016, p. 10) formuleert het praktisch advies omtrent een gepaste stijl als volgt: "Aim to come across the way the speaker would if s/he were speaking the target language". In dat opzicht kan een gepaste stijl dus moeilijk of zelfs onmogelijk geëvalueerd worden door een *pure customer*; dat type toehoorder kan geen vergelijking maken met het origineel. Maar, de tolk moet bijkomend zijn spreekstijl aanpassen aan het doelpubliek volgens AIIC (2016), en dat kan de *pure customer* dan wel weer evalueren. Seleskovitch en Lederer (1989) beweren eveneens dat een vertolking altijd in functie van de toehoorder moet gebeuren. Ook Giles redenering (1990a) ondersteunt die gedachte; verschillende soorten gebeurtenissen waarbij tolken ingezet worden impliceren uiteenlopende verwachtingen van de verschillende types personen die die evenementen bijwonen. Bijvoorbeeld: de toehoorders van een wetenschappelijk of technisch congres hebben niet dezelfde stilistische verwachtingen als degenen die een getolkte rede bij hun diner te horen krijgen (Gile, 1990a). Dat idee kan dan weer gekoppeld worden aan Herberts standpunt (1952); de stijl of het register moet eveneens aangepast worden aan het type en de context van de tolkopdracht. Dat vormt dus een bijkomend punt waar de tolk rekening mee moet houden. Tot slot geeft Herbert (1952) ook nog aan dat een vertolking stilistisch moet aangepast worden naarmate het aantal toehoorders dat aanwezig is (zie 5.1.2).

'Gepaste' stijl zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

➔ **Gepaste stijl:** de stijl van de vertolking is gepast:

- Het register van de vertolking behoort tot hetzelfde als dat van de originele boodschap.
- Het register van de vertolking is aangepast aan het doelpubliek.
- Het register van de vertolking is aangepast aan de context van de tolkopdracht. Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in intieme kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

7.3.2 Producentgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de kwaliteitscriteria die behoren tot het **producentgerichte evaluatieperspectief**. Dat perspectief **focus**t op de **aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent** van de vertolking, namelijk de **tolk**. In de vakliteratuur omvat dat perspectief louter presentatiegerelateerde criteria (zie 5.2). In dit onderzoek worden de criteria die in de literatuur tot het producentgerichte perspectief behoren echter opgesplitst in criteria die te maken hebben met enerzijds de **presentatievaardigheden** van de tolk (7.3.2.1) en anderzijds de **stem en de uitspraak** van de tolk (7.3.2.2).

7.3.2.1 *Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria:*

De benaming '**presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria**' duidt hier de **criteria** aan die **gebaseerd zijn op de presentatievaardigheden van de tolk**. De presentatiegerelateerde criteria werden voor dit onderzoek geselecteerd uit de referentiewerken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) uit 5.2.3. Het criterium non-verbale visuele communicatie is echter niet onder diezelfde benaming terug te vinden in die referentiewerken. Dat criterium werd namelijk zelf toegevoegd en neemt de criteria '*poise*' en '*pleasant appearance*' uit Bühler (1986) als uitgangspunt. Aangezien er geen uniforme definities over de presentatiegerelateerde criteria terug te vinden zijn in de literatuur, werden er eigen definities gevormd op basis van bevindingen en standpunten uit relevante onderzoeken.

Vlotte presentatie

Het criterium vlotte presentatie kan volgens Rennert (2010, p.102)² gedefinieerd worden als "the degree to which speech is articulated smoothly and continuously without any 'unnatural' breakdowns in flow". Verder beweert Rennert (2010) dat er een behoorlijke consensus bestaat over de elementen die een vlotte presentatie beïnvloeden, namelijk stiltes, spreekritme en aarzelingen. Aarzelingen zijn expressieve elementen die indiceren dat de spreker twijfelt. Stiltes kunnen gedefinieerd worden als momenten waarbij de spreker geen geluid maakt. Spreekritme is de "regelmaat" die de spreker aanhoudt bij het uiten van woorden of klanken (Van Dale, "spraakritme", z.d., para. 1). Ook Kurz (1993) spreekt over die drie factoren en Pradas Macías (2006, p. 27) focust zich vooral op de "silent pauses". Park (2014) voegt ook zelfcorrecties toe aan bovenstaande zogenaamde 'irriterende factoren' die ervoor zorgen dat een vertolking eerder stroef overkomt bij de toehoorders. Schoonheidsfouten op vlak van articulatie, stotteren of een valse start aan het begin van een zin leiden tot zelfcorrecties volgens Park (2014).

'Vlotte presentatie' zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Vlotte presentatie:** de tolk presenteert de boodschap op een vloeiende manier:

- De tolk hanteert een aangenaam spreekritme.
- De tolk hanteert een natuurlijk spreekritme.
- De eventuele stiltes doen geen afbreuk aan de vlotheid.
- De eventuele aarzelingen doen geen afbreuk aan de vlotheid.
- De eventuele zelfcorrecties doen geen afbreuk aan de vlotheid.

Non-verbale visuele communicatie

Over non-verbale visuele communicatie is er weinig terug te vinden in de literatuur gerelateerd aan conferentietolken. In andere wetenschappelijke domeinen zoals de psychologie heeft onderzoek

² Rennert (2010) baseert zich hierbij op een definitie van Eijzenberg (2000).

volgens Rutter, Stephenson en Dewey (1981) echter reeds aangetoond dat non-verbale visuele communicatie zeer belangrijk is in een context waar er interactie plaatsvindt tussen twee of meerdere personen. Dat is duidelijk ook zo bij een (consecutieve) vertolking. Bovenstaande onderzoekers vermelden dat aanvankelijk enkel oogcontact prominent leek, maar dat bijkomende studies het belang van gezichtsuitdrukkingen en lichaamsbewegingen hebben vastgelegd. Met oogcontact wordt bedoeld dat de spreker visueel contact maakt met zijn publiek. Aangezien dit experiment steunt op een video, gaat het hier over gesimuleerd oogcontact; de tolk kijkt in de camera. Gezichtsuitdrukkingen kunnen gerelateerd worden aan de expressie die het gelaat vertoont. Lichaamsbewegingen zijn de manoeuvres die een persoon met bijvoorbeeld armen en handen maakt. Indien die drie elementen op een gepaste manier aangewend worden, dan ondersteunt dat de verbale boodschap. Bühler (1986) neemt twee criteria op die ook aan non-verbale visuele communicatie gelinkt worden, namelijk *'pleasant appearance'* en *'poise'*. *Pleasant appearance* indiceert dat de tolk een aangenaam visueel voorkomen moet hebben. *Poise* kan gerelateerd worden aan de lichaamshouding die de tolk aanneemt. Volgens Gile (1995b) moet het voorkomen van de tolk niet enkel aangenaam maar ook discreet en professioneel zijn. Wat de lichaamshouding betreft, merkt Bühler (1986, p. 232) op dat die van de tolk een "ease and dignity of manner" moet uitstralen, wat aantoont dat hij alles onder controle heeft. Ook vermeldt de onderzoekster dat dat specifiek belangrijk kan zijn bij een consecutieve vertolking; in die modus moet de vertolking rechtopstaand voor het publiek geproduceerd worden. Dat is bij het experiment van deze masterproef echter niet helemaal het geval. De tolk staat wel recht tijdens de vertolking, maar door Covid-19 moest er gebruikgemaakt worden van een video in plaats van een live vertolking met publiek. Op die video is de vertolking zowel auditief als visueel waar te nemen, waardoor het criterium non-verbale visuele communicatie wél relevant blijft.

'Non-verbale visuele communicatie' zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

➔ **Non-verbale visuele communicatie:** de non-verbale visuele communicatie van de tolk ondersteunt de verbale boodschap:

- De tolk maakt voldoende oogcontact.
- De tolk heeft een neutrale gezichtsuitdrukking.
- De tolk maakt gepaste lichaamsbewegingen
- De tolk neemt een open lichaamshouding aan.
- De tolk zijn lichaamshouding komt gecontroleerd over.
- De tolk komt zelfzeker over.
- De tolk komt aangenaam over.
- De tolk komt professioneel over.

7.3.2.2 *Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria*

De benaming '**stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria**' duidt hier de **criteria** aan die **gebaseerd zijn op de stem en de uitspraak van de tolk**. De stem- en uitspraakgerelateerde

criteria voor dit onderzoek werden geselecteerd uit de referentiewerken van Bühler (1986), Kurz (1993), Chiaro en Nocella (2004) en Zwischenberger (2010) uit 5.2.3. Aangezien er geen uniforme definities over die criteria terug te vinden zijn in de literatuur, werden er eigen definities gevormd op basis van bevindingen en standpunten uit relevante onderzoeken.

Aangename stem

Het criterium aangename stem steunt op prosodische elementen zoals het spreektempo, de toon waarop de tolk spreekt, het volume van zijn stem en de klankkleur (Iglesias Fernández, 2007 in Collados Aís et al., 2007). Spreektempo is de “relatieve snelheid” waarmee de tolk spreekt (Van Dale, “tempo”, z.d., para. 2). Spreektempo en spreekritme zijn twee verschillende concepten: het eerste betreft de snelheid en hoort bij het criterium aangename stem (stem- en uitspraakgerelateerde criteria), terwijl het laatste te maken heeft met het ritmisch patroon en hoort bij het criterium vlotte presentatie (presentatiegerelateerde criteria). Toonhoogte is het produceren van veel of weinig trillingen en dus het spreken met respectievelijk een hoge of lage toon (Van Dale, z.d.). Volume heeft dan weer te maken met de kracht van de stem, wat impliceert dat een spreker kan variëren tussen een (eerder) luide of zachte stem of iets daartussenin, “un volumen medio” (Iglesias Fernández, 2007, p. 44 in Collados Aís et al., 2007). Wat die drie prosodische elementen betreft, toont Iglesias Fernández (2007) in Collados Aís et al. (2007) aan dat toehoorders liefst luisteren naar een speech die gebracht wordt op een matig en gestadig spreektempo met een stem die noch hoog noch laag is qua toon en een matig volume aanhoudt. Klankkleur betreft de typische klank die een stem heeft, en is idealiter warm.

‘Aangename stem’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

→ **Aangename stem:** de tolk heeft een aangename stem om naar te luisteren:

- De tolk heeft een stem met een warme klankkleur.
- De tolk spreekt met een gematigde snelheid.
- De tolk spreekt met een continue snelheid.
- De tolk spreekt op een toon die noch hoog noch laag is.
- De tolk spreekt met een matig volume.

Moedertaalaccent

Toehoorders krijgen de vertolking meestal in hun eigen moedertaal te horen, waardoor een tolk met een niet-autochtone uitspraak snel door de mand valt volgens Cheung (2013, p. 26): “Users often have no difficulty in distinguishing between a native and a non-native accent in the target language”. Een niet-autochtone uitspraak kan bijvoorbeeld herkend worden aan een verkeerd klemtoongebruik (Stévaux, 2007 in Collados Aís et al., 2007). ‘Moedertaalaccent’ impliceert dan ook het zo goed mogelijk hanteren van een moedertalige uitspraak in de eigen taal (A-taal) en de actieve vreemde taal (B-taal) (Stévaux, 2007 in Collados Aís et al., 2007; AICC, z.d.). Stévaux (2007)

in Collados Aís et al. (2007) vermeldt bij die parameter ook het hanteren van een standaardtalige uitspraak. Volgens de VRT (“uitspraak – algemeen”, z.d., para. 1) is dat een “verzorgde, duidelijke, niet-gekleurde” uitspraak.

‘Moedertaalaccent’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

➔ **Moedertaalaccent:** de tolk hanteert een moedertaalaccent:

- De tolk heeft verzorgde uitspraak.
- De tolk heeft een duidelijke uitspraak.
- De tolk heeft een niet-regionale uitspraak.
- De tolk heeft een standaardtalige uitspraak.

Levendige intonatie

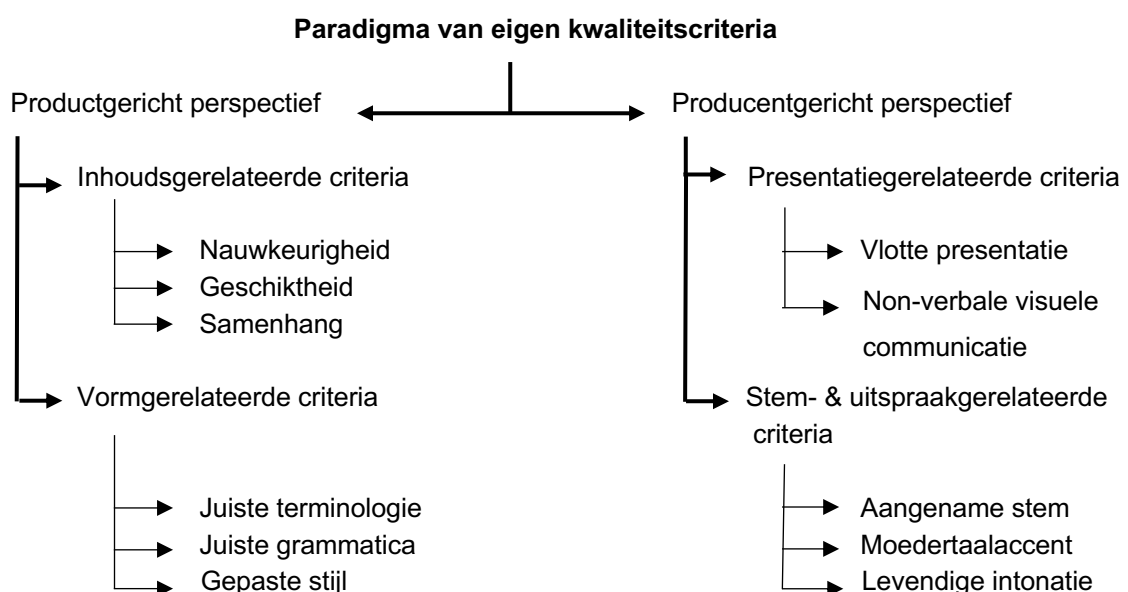
Het criterium levendige intonatie kan het best beschreven worden door een contrast te maken met het antoniem, namelijk een monotone intonatie (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Collados Aís, 2007 in Collados Aís et al., 2007; Holub, 2010). Holub (2010, p. 119) definieert monotonie als “flat intonation”, waardoor hij duidelijk wil maken dat bij een levendige intonatie het “verloop van de toonhoogte in woord en zin” dus niet eentonig is (Van Dale, “intonatie”, z.d., para. 6).

‘Levendige intonatie’ zal als volgt worden opgenomen in de vragenlijst:

➔ **Levendige intonatie:** de tolk spreekt met een intonatie die gevarieerd is en geen monotoon verloop aanhoudt.

7.4 Visueel overzicht

In dit deel geeft figuur 9 het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria visueel en schematisch weer.



Figuur 9 – Paradigma van eigen kwaliteitscriteria

8 Resultaten

Dit hoofdstuk **analyseert** de **resultaten** van het **empirisch onderzoek** van deze masterproef. Die gegevensanalyse gebeurt op zowel een beschrijvende als een vergelijkende manier; eerst wordt het evaluatiegedrag van de verschillende types toehoorders besproken, om dan aansluitend een vergelijking door te voeren. De data vallen uiteen in kwantitatieve en kwalitatieve gegevens die elk op hun bijbehorende manier benaderd worden (zie 6.3.4). De structuur van dit hoofdstuk steunt grotendeels op de twee soorten evaluaties die de respondenten verrichtten, namelijk een *first-order* en een *second-order* evaluatie (8.1 en 8.2). Voor die evaluaties besproken worden, volgt hieronder eerst nog een termenlijst die de belangrijkste begrippen uit dit hoofdstuk verduidelijkt (tabel 9).

Tabel 9 – Termenlijst hoofdstuk 8

Deel	Term	Duiding
8.1	<i>First-order</i> evaluatie	Een evaluatie die gebaseerd is op een effectieve evaluatie van de kwaliteit van een specifieke vertolking. In dit onderzoek gebeurt dat via een Likertschaal en een holistische evaluatie op tien.
8.2	<i>Second-order</i> evaluatie	Een evaluatie die gebaseerd is op algemene ideeën of verwachtingen omtrent de kwaliteit van een vertolking. In dit onderzoek gebeurt dat via een Likertschaal.
8.1 8.2	Likertschaalevaluatie	Een evaluatie op basis van een Likertschaal. In dit onderzoek wordt die evaluatiemanier zowel bij de <i>first-order</i> als de <i>second-order</i> evaluatie gebruikt.
8.1.4	Holistische evaluatie	Een evaluatie op basis van een algemene score op tien. In dit onderzoek wordt die evaluatiemanier enkel bij de <i>first-order</i> evaluatie gebruikt.
8.1.1 8.2.1	Productgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de vertolking. Dit onderzoek onderscheidt twee soorten criteria bij dat perspectief: de inhouds- en vormgerelateerde criteria.
8.1.2 8.2.2	Producentgericht perspectief	Het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent van de vertolking, namelijk de tolk. Dit onderzoek onderscheidt twee soorten criteria bij dat perspectief: presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria (>< literatuur zie 5.2).
8.1.1.1 8.2.1.1	Inhoudsgerelateerde criteria (I)	De inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt (afkorting 'I').
8.1.1.2 8.2.1.2	Vormgerelateerde criteria (V)	De vormelijke criteria waaraan de kwaliteit van een vertolking getoetst wordt (afkorting 'V').
8.1.2.1 8.2.2.1	Presentatiegerelateerde criteria (P)	De criteria die focussen op de presentatievaardigheden van de tolk (afkorting 'P').
8.1.2.2 8.2.2.2	Stem- en uitspraakgerelateerde criteria (S&U)	De criteria die focussen op de stem en uitspraak van de tolk (afkorting 'S&U').
/	<i>Informed customer</i> IC (+ brontekst, + taalaffiniteit)	Het type evaluator dat onder de status van toehoorder valt. Het type toehoorder dat de bronspeech wél gehoord én begrepen heeft. Alle <i>informed customers</i> uit dit onderzoek hebben steevast affiniteit met taal (afkorting 'IC').
/	<i>Pure customer</i> PC+ (-brontekst, + taalaffiniteit)	Het type evaluator dat onder de status van toehoorder valt. Het type toehoorder dat de bronspeech níet

	PC- (-brontekst, - taalaffiniteit)	gehoord noch begrepen heeft. Dit onderzoek maakt een onderscheid tussen <i>pure customers</i> met taalaffiniteit (afkorting 'PC+') en <i>pure customers</i> zonder taalaffiniteit (afkorting 'PC-').
/	Absolute waarden	De absolute getallen uit dit onderzoek op basis van de <i>first-order</i> (Likertschaal en holistische schaal) en <i>second-order</i> evaluaties (Likertschaal).
/	Individuele gemiddelden	De gemiddelden per type toehoorder die betrekking hebben op de individuele kwaliteitscriteria. Die gemiddelden worden zowel bij de <i>first-order</i> als <i>second-order</i> evaluatie gebruikt bij een analyse op het individuele niveau. Ze worden berekend door het gemiddelde van de absolute waarden van de Likertschaalen te nemen (zie 6.3.4).
/	Groepsgemiddelden	De gemiddelden per type toehoorder die betrekking hebben op de verschillende groepen kwaliteitscriteria. Die gemiddelden worden zowel bij de <i>first-order</i> als <i>second-order</i> evaluatie gebruikt bij een analyse op het groepsniveau. Ze worden berekend door het gemiddelde van de individuele gemiddelden te nemen (zie 6.3.4).
/	Globale gemiddelden	De gemiddelden per type toehoorder die betrekking hebben op het algemene evaluatiegedrag. Die gemiddelden worden zowel bij de <i>first-order</i> als <i>second-order</i> evaluatie gebruikt bij een analyse op het globale niveau. Ze worden berekend door het gemiddelde van de groepsgemiddelden te nemen (zie 6.3.4) (>< holistische gemiddelden).
/	Holistische gemiddelden	De gemiddelden per type toehoorder die betrekking hebben op het algemene evaluatiegedrag. Die gemiddelden worden enkel bij de <i>first-order</i> evaluatie gebruikt bij een analyse op het globale niveau. Ze worden berekend door het gemiddelde van de absolute waarden van de holistische evaluaties op tien te nemen (zie 6.3.4) (>< globale gemiddelden).
/	Likertspectrum	Het spectrum dat de gemiddelden visualiseert. Bij een <i>first-order</i> evaluatie representeert een hoger gemiddelde een mildere evaluatie, bij een <i>second-order</i> evaluatie representeert een hoger gemiddelde een grotere belangstelling voor het criterium/de criteria.

8.1 *First-order* evaluatie

In dit deel wordt de ***first-order* evaluatie** van de toehoorders onder de loep genomen. Dat betreft de manier waarop de toehoorders de specifieke vertolking Spaans-Nederlands evalueren. Dat gebeurde in dit empirisch onderzoek aan de hand van enerzijds een paradigma van eigen kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 7) dat verwerkt zit in een Likertschaal en anderzijds een holistische evaluatie op tien. Voor de bespreking van die *first-order* evaluatie volgt dit deel de structuur van de enquête; eerst worden de gegevens van de Likertschaal behandeld, en daarna die van de holistische evaluatie. Wat de gegevens van de Likertschaal betreft, wordt hier dezelfde indeling als die van het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria gevolgd. Eerst worden de gegevens van het **productgerichte evaluatieperspectief** behandeld (8.1.1), met daarin de inhoudelijke en vormelijke criteria. Daarna worden die van het **producentgerichte evaluatieperspectief** (8.1.2)

bekeken, wat zowel de presentatie- als stem- en uitspraakgerelateerde criteria omvat. Op basis daarvan wordt er vervolgens een **globaal oordeel** gevormd over het *first-order* evaluatiegedrag van de toehoorders (8.1.3). Tot slot komen de gegevens van de **holistische evaluatie** aan bod (8.1.4).

8.1.1 Productgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de gegevens van de kwaliteitscriteria die onder het **productgerichte evaluatieperspectief** vallen. Zowel de **inhoudelijke** (8.1.1.1) als **vormelijke criteria** (8.1.1.2) behoren tot het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de vertolking.

8.1.1.1 Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit getoetst wordt. Eerst worden de gegevens van de criteria **nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de inhoudelijke criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de inhoudelijke criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

Nauwkeurigheid

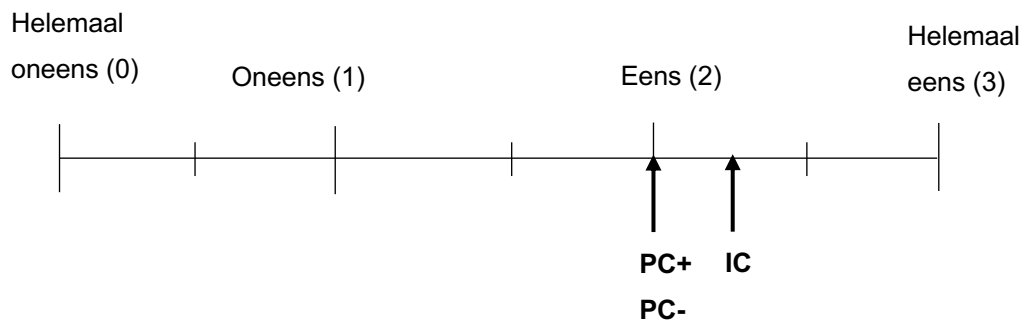
De vertolking is een nauwkeurige weergave van het origineel

Tabel 10 – First-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			3	1		2,25
# PC+			2		2	2,00
# PC-			2		2	2,00

Voor het criterium nauwkeurigheid kiezen alle toehoorders ofwel voor een antwoord op de positieve kant van de Likertschaal ofwel voor 'niet van toepassing'. Driekwart van de *informed customers* kiest voor 'eens', en de rest van die groep voor 'helemaal eens'. Wat de *pure customers* betreft, vertonen beide groepen hetzelfde evaluatiegedrag. De ene helft opteert voor 'eens', terwijl de andere helft vindt dat ze het criterium niet kunnen evalueren. Ze kruisen namelijk 'n.v.t.' aan. Die

evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,25 voor de *informed customers* en 2,00 voor beide types *pure customers*. Dat toont aan dat de *pure customers* met en zonder taalaffiniteit strenger zijn voor nauwkeurigheid dan de *informed customers*. Desalniettemin moeten de individuele gemiddelden hier met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Bij beide groepen *pure customers* is die score namelijk berekend op de helft van antwoorden; 50% van beide groepen kruist 'n.v.t.' aan.



Figuur 10 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (individuele gemiddelden)

Geschiktheid

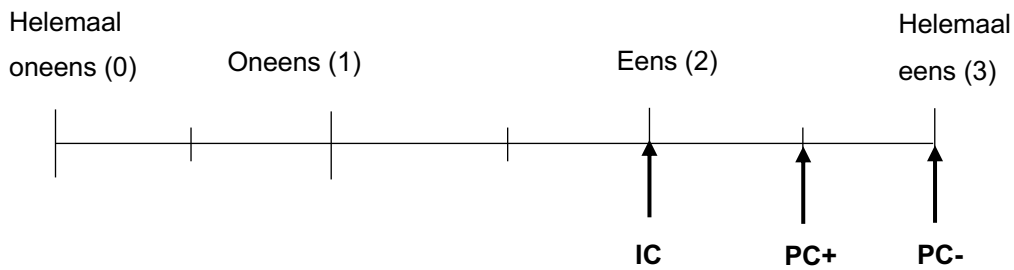
De vertolking is een geschikte weergave van het origineel

Tabel 11 – First-order evaluatie: criterium geschiktheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC		1	2	1		2,00
# PC+			1	1	2	2,50
# PC-				1	3	3,00

Bij dit criterium spreiden de antwoorden zich meer uit op de Likertschaal. 25% van de *informed customers* vindt dat de vertolking géén geschikte weergave van het origineel is. Van de overige 75%, stelt 50% dat de vertolking wél geschikt is en 25% dat die uitermate geschikt is. Verder kruist een relatief groot aantal van beide groepen *pure customers* de optie 'n.v.t.' aan; de helft van de groep met taalaffiniteit en driekwart van de groep zonder taalaffiniteit. De overige *pure customers* met taalaffiniteit zijn het niet volledig eens; één deelnemer duidt 'eens' aan en één persoon 'helemaal eens'. De resterende *pure customer* zonder taalaffiniteit is het helemaal eens met de stelling over geschiktheid. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,00 voor de *informed customers*, 2,50 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 3,00 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven weer dat de *informed customers* de minst goede quotatie toebedelen en dus het strengst zijn. De *pure customers* met taalaffiniteit geven een iets hogere score dan de *informed customers*, en van alle toeoorders evalueren de *pure customers* zonder taalaffiniteit geschiktheid het mildst. Desalniettemin moeten ook hier de individuele gemiddelden met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden; voor beide

groepen *pure customers* is die score berekend op slechts een deel van de antwoorden aangezien de optie 'n.v.t.' frequent wordt aangeduid.



Figuur 11 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium geschiktheid (individuele gemiddelden)

Samenhang

De vertolking is samenhangend

Tabel 12 – First-order evaluatie: criterium samenhang (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+				4		3,00
# PC-			3	1		2,25

Wat het criterium samenhang betreft, bevinden de evaluaties van de drie groepen toehoorders zich aan de positieve kant van de Likertschaal. Ondanks die gelijkennis, zijn er onderlinge verschillen. 50% van de *informed customers* is het gewoon eens met de stelling 'de vertolking is samenhangend', terwijl de andere 50% het er helemaal mee eens is. De *pure customers* met taalaffiniteit stemmen alle vier op de optie 'helemaal eens'. Bij de *pure customers* zonder taalaffiniteit daarentegen stemmen de meningen niet volledig overeen. Eén toehoorder uit die groep kiest voor 'helemaal eens', terwijl de drie anderen 'eens' aankruisen. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,50 voor de *informed customers*, 3,00 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,25 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven te kennen dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit het strengst zijn voor samenhang, gevolgd door de *informed customers* en tot slot de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 12 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium samenhang (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren inhoudsgerelateerde criteria

Ondanks de relatief hoge evaluaties, merken een aantal toehoorders toch een probleem op met betrekking tot de **nauwkeurigheid** van de inhoud van de vertolking. Zo wijzen drie van de vier *informed customers* erop dat de tolk een inhoudelijke fout maakt wat betreft de rol die Netflix speelt in het verhaal. “Netflix was zelf gekend als technologisch bedrijf dat een gat in de markt probeerde te vinden, de tolk zei dat Netflix een technologisch bedrijf ontmoette” (IC 2). Die inhoudelijke verschuiving zorgde eveneens voor verwarring bij één *pure customer* met taalaffiniteit (PC+ 3). Die deelnemer vond dat dat stuk niet duidelijk weergegeven werd door de tolk. Volgens haar zorgde dat er bijgevolg voor dat noch het verband met Netflix noch de rol die het bedrijf speelt duidelijk over kwam naar de toehoorders. De andere *pure customers*, met of zonder taalaffiniteit, ondervonden echter geen problemen door die verschuiving. PC+ 2 stelt bijvoorbeeld: “(...) Ik vond de opeenvolging van de ideeën en de links ertussen logisch en overzichtelijk”. Een andere inhoudelijke fout werd slechts door 25% van de *informed customers* opgemerkt; de tolk sprak in de video over drie trailers, terwijl de originele spreker het over tien trailers had. Die verschuiving had echter geen weerslag bij de andere groepen toehoorders.

Betreffende het criterium **samenhang**, merken de *informed customers* op dat de vertolking een goede structuur heeft, waardoor die ook makkelijk te volgen is. Ook wordt het goede gebruik van modaalpartikels opgemerkt door die groep toehoorders. Verder benadrukken enkele *pure customers* met taalaffiniteit de coherente en logische samenhang van het verhaal en de belangrijke rol die connectoren daarin spelen. Omtrent die connectoren heerst er echter een zekere onenigheid in die groep. Eén persoon merkt op dat de tolk de connectoren op de juiste manier gebruikt en er de gepaste nadruk op legt. Eén andere deelnemer stelt zich echter vragen bij een tegenstellend verband dat de tolk in het discours introduceert. Desalniettemin vindt die groep in het algemeen, net zoals de *pure customers* zonder taalaffiniteit, dat de redeneringen veelal goed te volgen zijn en de boodschap daardoor zeker duidelijk overkomt bij de luisteraars.

Zoals bovenstaande grafieken weergeven, kruisen enkele *pure customers* de optie ‘**niet van toepassing**’ aan bij sommige inhoudelijke kwaliteitscriteria, meer bepaald bij ‘**nauwkeurigheid**’ en ‘**geschiktheid**’. Bij nauwkeurigheid kruist de helft van beide groepen de optie ‘n.v.t.’ aan, en bij geschiktheid respectievelijk twee en drie deelnemers van de groep met en zonder taalaffiniteit. Bij die keuze geven enkele toehoorders een extra duiding. PC+ 2 stelt het volgende: “Ik beluisterde het origineel niet en kan dus geen uitspraken maken over de mate van overeenkomst tussen de vertolking en de Spaanse brontekst”. PC- 2 verklaart dat hij die criteria niet kan evalueren omdat hij de originele spreker niet gehoord heeft. Een verdere analyse van de gegevens levert een opvallend patroon op: indien een *pure customer*, hetzij met hetzij zonder taalaffiniteit, ‘n.v.t.’ aankruist op de Likertschaal, is dat steevast zowel voor geschiktheid als nauwkeurigheid. Zo duiden PC+ 1, PC+ 4, PC- 2 en PC- 3 die optie aan. PC+ 2, PC+ 3 en PC- 4 duiden die optie namelijk bij geen van beide criteria aan. Er kan slechts één enkele uitzondering op die regel gevonden worden

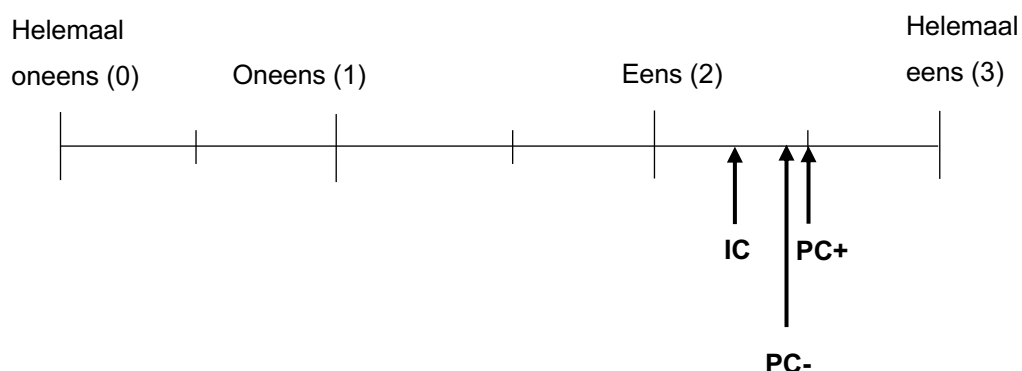
in dit onderzoek: PC-1 stelt dat hij niet in staat is om het criterium geschiktheid te evalueren, maar dat hij het criterium nauwkeurigheid wel kan evalueren. “Geschiktheid is ergens moeilijk te beoordelen als je effectief zelf de Spaanse brontekst niet hebt beluisterd” (PC- 1). Dat patroon toont het volgende aan: slechts een aantal *pure customers* zijn zich bewust van het feit dat ze geen inhoudelijke vergelijking kunnen maken tussen de vertolking en de bronspeech aangezien ze die laatste niet gehoord hebben noch zouden begrijpen.

Groepsoordeel inhoudsgerelateerde criteria

Tabel 13 – First-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden nauwkeurigheid	Individuele gemiddelden geschiktheid	Individuele gemiddelden samenhang	Groepsgemiddelden inhoudsgerelateerde criteria
IC	2,25	2,00	2,50	2,25
PC+	2,00	2,50	3,00	2,50
PC-	2,00	3,00	2,25	2,42

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de inhoudsgerelateerde criteria nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers* resulteren in een groepsgemiddelde van 2,25, die van de *pure customers* met taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,50 en die van de *pure customers* zonder taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,42. De *informed customers* uit dit experiment geven de inhoudelijke criteria dus een strengere evaluatie dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die groep maakt op zijn beurt dan weer een strengere evaluatie dan de groep *pure customers* met taalaffiniteit. Desalniettemin moeten ook hier de groepsgemiddelden met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Voor beide groepen *pure customers* werd die score namelijk berekend op slechts een deel van de antwoorden aangezien de optie ‘n.v.t.’ frequent wordt aangeduid.



Figuur 13 – Likertspectrum first-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.1.1.2 Vormgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **vormgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de vormelijke criteria waaraan de kwaliteit getoetst wordt. Eerst worden de gegevens van de criteria **juiste terminologie, juiste grammatica en gepaste stijl individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de vormelijke criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de vormelijke criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

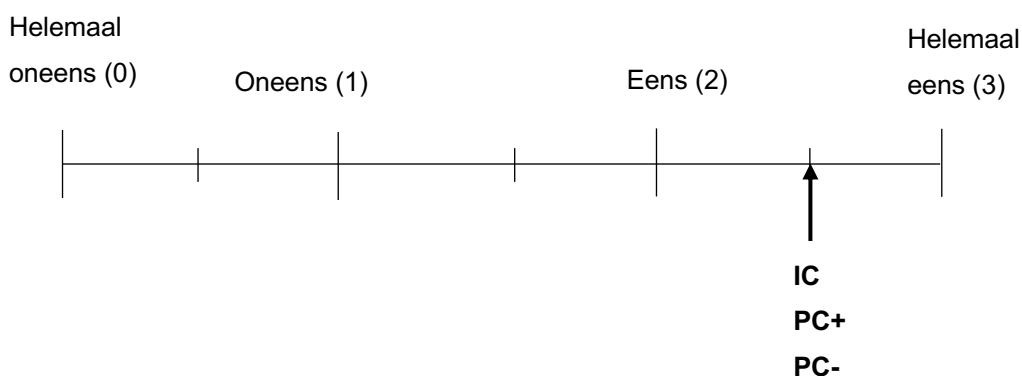
Juiste terminologie

De vertolking bevat de juiste vaktaal

Tabel 14 – First-order evaluatie: criterium juiste terminologie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+			2	2		2,50
# PC-			2	2		2,50

Bij dit criterium springt het identieke evaluatiepatroon van de drie types toehoorders in het oog. Bij zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit als de *pure customers* zonder taalaffiniteit zijn er steeds twee toehoorders die 'eens' en twee toehoorders die 'helemaal eens' aanvinken. Dat overeenkomstig evaluatiepatroon resulteert bijgevolg eveneens in een identiek individueel gemiddelde van 2,50 voor alle drie de groepen toehoorders. Dat houdt bijgevolg in dat alle toehoorders uit dit experiment bij het criterium juiste terminologie even streng of mild zijn in hun evaluatie.



Figuur 14 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium juiste terminologie (individuele gemiddelden)

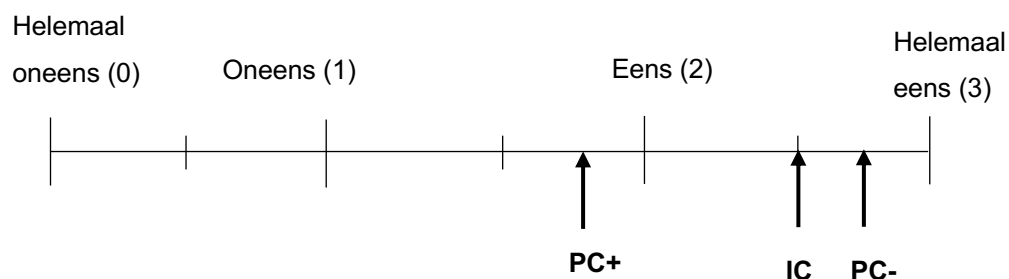
Juiste grammatica

De vertolking is conform de grammaticaregels

Tabel 15 – First-order evaluatie: criterium juiste grammatica (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+		1	3			1,75
# PC-			1	3		2,75

Wat het criterium juiste grammatica betreft, bevinden de antwoorden zich grotendeels aan de positieve maar ook ten dele aan de negatieve kant van de Likertschaal. 50% van de *informed customers* stemt voor 'eens' en 50% voor 'helemaal eens'. 25% van de *pure customers* met taalaffiniteit daarentegen is het níét eens met de stelling 'de vertolking is conform de grammaticaregels'. De andere 75% van die groep is het er dan wel weer mee eens. Van de *pure customers* zonder taalaffiniteit vinkt driekwart de optie 'helemaal eens' aan en de rest het antwoord 'eens'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,50 voor de *informed customers*, 1,75 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,75 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Daaruit blijkt dus dat de *pure customers* met taalaffiniteit het strengst zijn voor de grammatica, daarna de *informed customers* en tot slot de *pure customers* zonder taalaffiniteit.



Figuur 15 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium juiste grammatica (individuele gemiddelden)

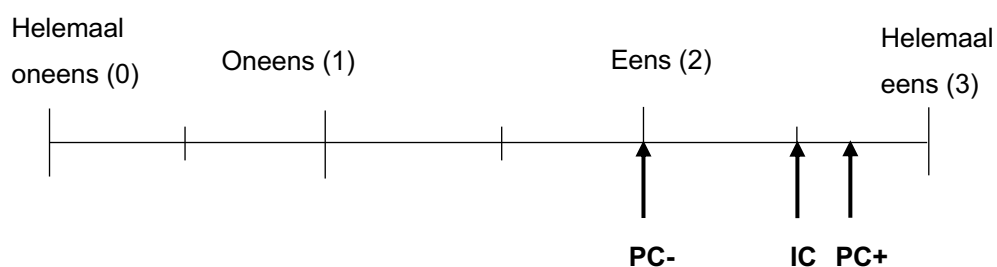
Gepaste stijl

De stijl van de vertolking is gepast

Tabel 16 – First-order evaluatie: criterium gepaste stijl (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+			1	2	1	2,67
# PC-			3		1	2,00

Bij dit criterium zijn de stemmen van de *informed customers* opnieuw gelijk verdeeld; 50% kiest voor 'eens' en 50% voor 'helemaal eens'. Net zoals bij de inhoudelijke criteria nauwkeurigheid en geschiktheid, duiden ook hier enkele *pure customers* de optie 'niet van toepassing' aan; één van de vier toehoorders uit beide groepen. Van de andere *pure customers* met taalaffiniteit is één toehoorder het gewoon eens met de stelling 'de stijl van de vertolking is gepast', en de twee anderen zijn het er helemaal mee eens. De overige *pure customers* zonder taalaffiniteit kiezen voor de optie 'eens'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,50 voor de *informed customers*, 2,67 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,00 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven dus weer dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit een gepaste stijl strenger evalueren dan de *informed customers*. Die groep is op zijn beurt dan weer strenger dan de groep *pure customers* met taalaffiniteit. Desalniettemin moeten de individuele gemiddelden hier met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Voor beide groepen *pure customers* is het gemiddelde namelijk berekend op slechts drie van de vier antwoorden; 25% kruist de optie 'n.v.t.' aan.



Figuur 16 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium gepaste stijl (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren vormgerelateerde criteria

Wat het criterium **juiste grammatica** betreft, merken louter de *informed customers* en *pure customers* met taalaffiniteit enkele grammaticale fouten op. Zo stelt IC 1 dat de tolk twee keer een fout maakt tegen de concordantieregels. Die toehoorder geeft daarbij het voorbeeld 'verschillende doelpubliek' aan. Een andere *informed customer*, IC 2, haalt meerdere grammaticale onjuistheden aan. Zo gebruikt de tolk tweemaal het verkeerde voorzetsel: 'aanpassen naar' en 'met de

wetenschap dat' in plaats van 'aanpassen aan' en 'in de wetenschap dat'. Driekwart van de *pure customers* met taalaffiniteit refereert eveneens naar grammaticale onjuistheden. PC+ 4 vermeldt daarbij dat ze voor het criterium juiste grammatica graag een optie tussen 'oneens' en 'eens' gezien had op de Likertschaal. Aangezien dat er niet was, heeft de eerder beperkte hoeveelheid grammaticale fouten bij die toehoorder dan toch de doorslag gegeven voor de keuze 'eens'. Verder vermelden de *pure customers* met taalaffiniteit nog andere incorretheiden op grammaticaal vlak, zoals het feit dat de tolk inconsistent handelt bij het woord 'data'. De tolk gebruikt 'data' namelijk soms in het enkelvoud, maar ook soms in het meervoud (PC+ 1). Ook wordt het gebruik van foute collocaties vermeld, wat als storend maar niet onoverkomelijk ervaren wordt. Opvallend is dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit geen opmerkingen geven over de al dan niet correcte grammatica van de tolk.

Over de **terminologie** spreken de meeste deelnemers zich niet uit. Een *pure customer* met taalaffiniteit signaleert wél het volgende: "Over vaktaal kan ik me moeilijk uitspreken, want behalve 'big data' zie ik niet echt wat in de tekst als vaktaal kan tellen. In ieder geval leek de gebruikte terminologie te kloppen" (PC+ 4). Een andere *pure customer*, weliswaar zonder taalaffiniteit, haalt aan dat het taalgebruik nogal eenvoudig lijkt in de context van een internationale conferentie (PC- 3). Toch kruist de deelnemer 'helemaal eens' aan bij dat criterium, waardoor het gebrek aan jargon uiteindelijk toch geen obstakel geweest is in de context van de vertolking in kwestie.

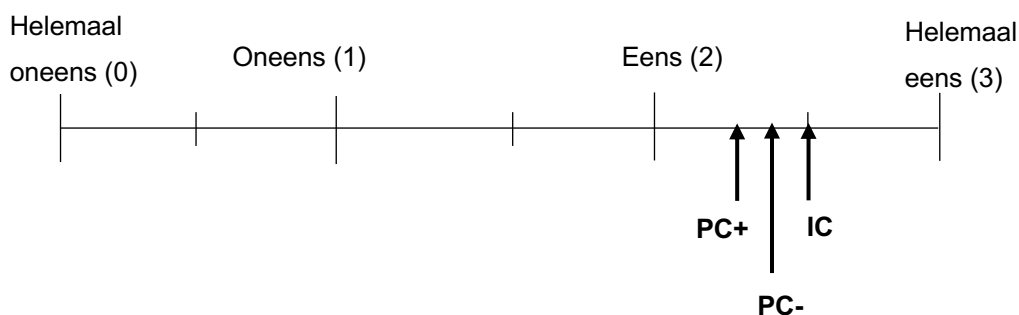
Ook over de **stijl** is er weinig bijkomende commentaar aanwezig in de enquêtes, maar de toehoorders die zich erover uitspreken zijn het niet altijd met elkaar eens. Zo impliceert IC 2 dat het register bij sommige uitdrukkingen ongepast was, zoals bij het woord 'plekje'. Een *pure customer* zonder taalaffiniteit, PC- 3, vermeldt eveneens dat het taalgebruik ietwat "krachtiger" mag "om de boodschap meer diepgang te geven". De *pure customers* met taalaffiniteit zijn wél tevreden over de stijl van de vertolking. "De stijl was in orde. De tolk bleef formeel gedurende heel de reproductie" (PC+ 3). Ook PC+ 4 sluit zich daarbij aan. Verder bleek uit bovenstaande grafieken dat ook bij het criterium gepaste stijl enkele *pure customers* de optie 'n.v.t.' aanduiden: steeds één van de vier in beide groepen (PC+ 1 en PC-2). PC- 2 vermeldt daarbij duidelijk dat hij de stijl niet kan evalueren aangezien hij niet in het bezit is van de Spaanse versie van het discours. Opvallend is dat PC+ 4 aangeeft dat het in principe niet mogelijk is om het register te vergelijken aangezien ze de brontekst niet gehoord heeft, maar uiteindelijk toch de optie 'eens' aankruist. De keuze voor 'eens' in plaats van 'n.v.t.' kwam er doordat het register leek "te passen in de context van de tolkopdracht".

Groepsoordeel vormgerelateerde criteria

Tabel 17 – First-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden juiste terminologie	Individuele gemiddelden juiste grammatica	Individuele gemiddelden gepaste stijl	Groepsgemiddelden vormgerelateerde criteria
IC	2,50	2,50	2,50	2,50
PC+	2,50	1,75	2,67	2,31
PC-	2,50	2,75	2,00	2,42

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de vormgerelateerde criteria juiste terminologie, juiste grammatica en gepaste stijl levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers*, de *pure customers* met taalaffiniteit en de *pure customers* zonder taalaffiniteit resulteren in groepsgemiddelden van respectievelijk 2,50, 2,31 en 2,42. Dat houdt dus in dat de *pure customers* met taalaffiniteit uit dit experiment de vormgerelateerde criteria strenger evalueren dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die groep is op zijn beurt dan weer strenger voor de vormelijke criteria dan de groep *informed customers*. Ook hier moeten de groepsgemiddelden echter met de nodige voorzichtigheid geïnterpreteerd worden. Voor beide groepen *pure customers* werd die score namelijk berekend op slechts een deel van de antwoorden; de optie 'n.v.t.' wordt evenzeer aangeduid tijdens de evaluatie.



Figuur 17 – Likertspectrum first-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.1.2 Producentgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de gegevens van de kwaliteitscriteria die onder het **productgerichte evaluatieperspectief** vallen. Zowel de **presentatiegerelateerde** (8.1.2.1) als **stem- en uitspraakgerelateerde criteria** (8.1.2.2) behoren tot het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent van de vertolking, namelijk de tolk.

8.1.2.1 Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de criteria die focussen op de presentatievaardigheden van de tolk. Eerst worden de gegevens van de criteria **vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de presentatiegerelateerde criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de presentatiegerelateerde criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groeps-gemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

Vlotte presentatie

De tolk presenteert de boodschap op een vloeiende manier

Tabel 18 – First-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			1	3		2,75
# PC+			2	2		2,50
# PC-			3	1		2,25

Wat het criterium vlotte presentatie betreft, liggen alle antwoorden aan de positieve zijde van de Likertschaal. Wél zijn er variaties in de evaluatiepatronen. 50% van de *pure customers* met taalaffiniteit vindt dat de tolk de boodschap op een vloeiende manier overbrengt, terwijl de andere 50% vindt dat ze uiterst vlot presenteert. Het evaluatiepatroon van de *informed customers* en dat van de *pure customers* zonder taalaffiniteit zijn binnen het spectrum van 'eens' en 'helemaal eens' elkaars tegengestelde. Drie *informed customers* kiezen voor 'helemaal eens' en één voor 'eens', terwijl drie *pure customers* zonder taalaffiniteit voor 'eens' kiezen en één voor 'helemaal eens'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,75 voor de *informed customers*, 2,50 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,25 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven weer dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit het strengst zijn voor dit criterium, daarna de *pure customers* met taalaffiniteit en tot slot de *informed customers*.



Figuur 18 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (individuele gemiddelden)

Non-verbale visuele communicatie

De non-verbale visuele communicatie van de tolk ondersteunt de verbale boodschap³

Tabel 19 – First-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC				4		3,00
# PC+			2	2		2,50
# PC-			3	1		2,25

Wat non-verbale visuele communicatie betreft, zitten alle *informed customers* op dezelfde golflengte; alle vier vinden ze dat de non-verbale visuele communicatie van de tolk de verbale boodschap zeer goed ondersteunt. De twee groepen *pure customers* daarentegen zijn het niet op een dergelijke unanieme manier eens. Van de groep met taalaffiniteit kiest de ene helft voor de optie 'eens' en de andere helft voor 'helemaal eens'. Bij de groep zonder taalaffiniteit vindt dan weer 75% 'eens' aan en 25% 'helemaal eens'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 3,00 voor de *informed customers*, 2,50 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,25 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat houdt in dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit het strengst zijn voor dit criterium. Daarna zijn de *pure customers* met taalaffiniteit het strengst en tot slot de *informed customers*.



Figuur 19 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren presentatiegerelateerde criteria

Het relatief hoge gemiddelde van de *informed customers* voor de presentatiegerelateerde criteria vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie wordt weerspiegeld in de bijkomende commentaar. IC 1 vermeldt zo dat de tolk zeer “aangenaam om naar te kijken/luisteren” is, en dat ze op dat vlak “als een echte tolk overkomt” bij het publiek. Naar mening van de *informed customers* leefde de tolk zich voldoende in in het verhaal, nam ze de juiste houding aan en bracht ze het verhaal rustig over. De *pure customers* zijn op dat vlak kritischer in hun bijkomende commentaar.

³ Er werd gewerkt met een video inclusief beeld (zie hoofdstuk 6 en 7).

Wat betreft het criterium **vlotte presentatie**, vermelden een aantal *pure customers* met taalaffiniteit een discontinu of zelfs een staccato spreekritme. Het is echter niet zo dat iedereen uit die groep het daarmee eens is (PC+ 3 en PC+ 4 vs. PC+ 2). PC+4 vermeldt dat het staccato spreekritme de tolk in het begin onzeker deed overkomen, maar dat dat beeld verdween eens de tolk op dreef kwam. Toch weegt bij die groep de positieve commentaar overduidelijk door. Zo vermelden ze een aangenaam tempo, weinig zelfcorrecties, weinig aarzelingen en onopvallende en goed gebruikte stiltes. Bij de *pure customers* zonder taalaffiniteit valt het anderzijds op dat één toehoorder overwegend negatieve commentaar formuleert in verband met de presentatievaardigheden van de tolk. Zo vindt PC- 3 het spreekritme soms onaangenaam, en dan zeker “wanneer je niet kijkt, maar enkel luistert” (PC- 3). De rest van de *pure customers* zonder taalaffiniteit spreekt zich niet bijkomend uit omtrent dat criterium.

Qua **non-verbale visuele communicatie** is de commentaar op het beeld van de video verdeeld bij beide groepen *pure customers*. Zo vinden bijvoorbeeld PC+ 2 en PC+ 4 dat de tolk voldoende oogcontact maakt (voor zo ver dat mogelijk is op een video), terwijl PC+ 3 stelt dat de tolk te veel naar haar notities kijkt. Die laatstgenoemde toehoorder vermeldt eveneens het volgende: “Ze beweegt met haar benen”, wat op een afleidende en storende factor duidt. Wel zijn de *pure customers* met taalaffiniteit het erover eens dat de tolk de handgebaren goed gebruikt en dat die de verbale boodschap ondersteunen. Die handbewegingen, en lichaamsbewegingen in het algemeen, zijn de *pure customers* zonder taalaffiniteit eveneens opgevallen, en ook daar zijn de meningen verschillend. Eén toehoorder uit die groep stelt dat de tolk overvloedig veel lichaamsbewegingen maakt of te veel beweegt met het notitieblokje (PC- 1). Andere toehoorders stellen dat de tolk wél goede handgebaren maakt (PC- 3) én voldoende oogcontact probeert te simuleren (PC- 2), wat positief is. Ook hier weegt de positieve commentaar dus door, zoals de Likertschaalevaluatie eveneens aantoont.

Groepsoordeel presentatiegerelateerde criteria

Tabel 20 – First-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden vlotte presentatie	Individuele gemiddelden non-verbale visuele communicatie	Groepsgemiddelden presentatiegerelateerde criteria
IC	2,75	3,00	2,88
PC+	2,50	2,50	2,50
PC-	2,25	2,25	2,25

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de presentatiegerelateerde criteria vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers* resulteren in een groepsgemiddelde van 2,88, die van de *pure customers* met taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,50 en die van de *pure customers* zonder taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,25. Dat houdt in dat de *pure customers* zonder

taalaffiniteit uit dit experiment de presentatiegerelateerde criteria strenger evalueren dan de *pure customers* met taalaffiniteit, en dat die op hun beurt de criteria weer strenger evalueren dan de *informed customers*.



Figuur 20 – Likertspectrum first-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.1.2.2 Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de criteria die focussen op de stem en uitspraak van de tolk. Eerst worden de gegevens van de criteria **aangename stem, moedertaalaccent en levendige intonatie individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de stem- en uitspraakgerelateerde criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

Aangename stem

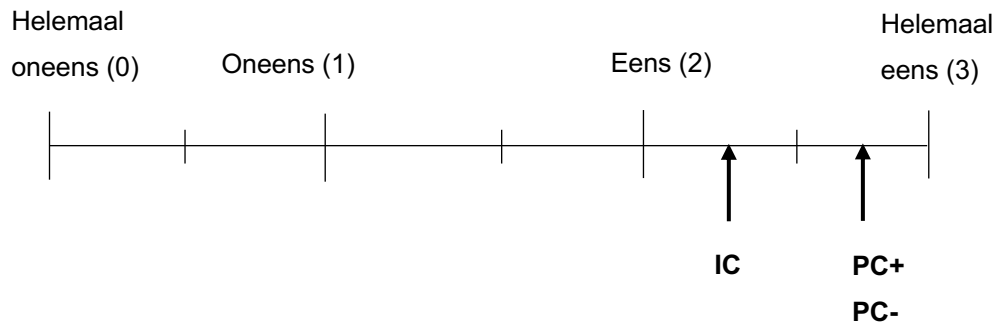
De tolk heeft een aangename stem om naar te luisteren

Tabel 21 – First-order evaluatie: criterium aangename stem (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			3	1		2,25
# PC+			1	3		2,75
# PC-			1	3		2,75

Bij het criterium aangename stem bevinden alle evaluaties zich op de positieve kant van de Likertschaal. Bij beide groepen *pure customers* stemmen er telkens drie personen op 'helemaal eens' en één persoon op 'eens'. Het evaluatiepatroon van de *informed customers* is net het omgekeerde; drie personen gaan akkoord met de stelling 'de tolk heeft een aangename stem om

naar te luisteren', terwijl slechts één persoon uit die groep daar helemaal mee akkoord gaat. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,75 voor beide types *pure customers* en 2,25 voor de *informed customers*. Dat houdt in dat de *informed customers* strenger zijn voor de stem van de tolk dan beide groepen *pure customers*.



Figuur 21 - Likertspectrum first-order evaluatie: criterium aangename stem (individuele gemiddelden)

Moedertaalaccent

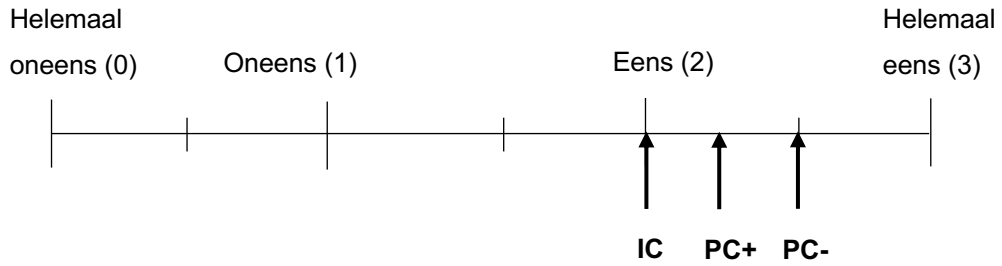
De tolk hanteert een moedertaalaccent⁴

Tabel 22 – First-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			4			2,00
# PC+			3	1		2,25
# PC-		1		3		2,50

Wat het criterium moedertaalaccent betreft, bevinden de antwoorden zich zowel op de positieve als de negatieve kant van de Likertschaal. Over de stelling 'de tolk hanteert een moedertaalaccent' zijn de *informed customers* uit dit experiment het unaniem eens. De *pure customers* daarentegen zijn dat niet. Bij de *pure customers* met taalaffiniteit stemt driekwart op 'eens' en één persoon op 'helemaal eens'. Bij de *pure customers* zonder taalaffiniteit stemt 75% op 'helemaal eens' en 25% op 'oneens'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,00 voor de *informed customers*, 2,25 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,50 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven weer dat de *informed customers* dit criterium aan een strengere evaluatie onderwerpen dan beide groepen *pure customers*, en dat onderling de *pure customers* met taalaffiniteit strenger evalueren dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit.

⁴ 'Moedertaalaccent' wijst op een autochtone uitspraak die eveneens standaardtaalig is (zie hoofdstuk 7).



Figuur 22 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (individuele gemiddelden)

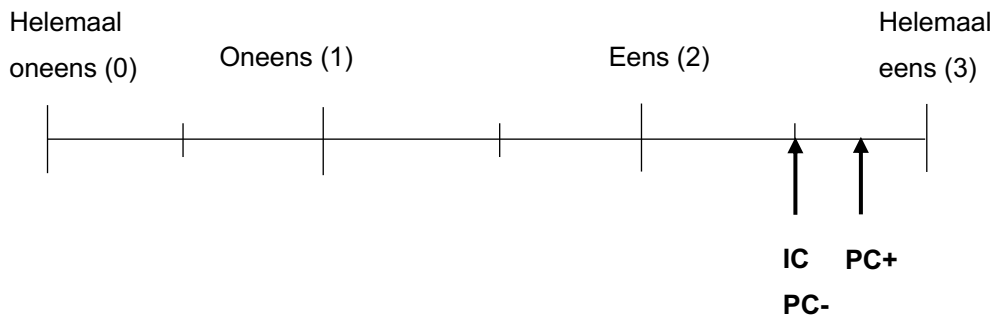
Levendige intonatie

De tolk spreekt met een intonatie die gevarieerd is en geen monotoon verloop aanhoudt

Tabel 23 – First-order evaluatie: criterium levendige intonatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Helemaal oneens (0)	Oneens (1)	Eens (2)	Helemaal eens (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+			1	3		2,75
# PC-			2	2		2,50

Bij het criterium levendige intonatie vertonen de *informed customers* en *pure customers* zonder taalaffiniteit een gelijk evaluatiepatroon. Van beide groepen stemt de ene helft op ‘eens’ en de andere helft op ‘helemaal eens’. Bij de *pure customers* met taalaffiniteit zijn de verdelingen anders; 75% is het helemaal eens met de stelling ‘de tolk spreekt met een intonatie die gevarieerd is en geen monotoon verloop aanhoudt’, terwijl 25% voor ‘eens’ kiest. Wél liggen alle antwoorden van de toehoorders uit het experiment dus aan de positieve kant van de Likertschaal. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,50 voor zowel de *informed customers* als de *pure customers* zonder taalaffiniteit en 2,75 voor de *pure customers* met taalaffiniteit. Dat houdt in dat de *informed customers* en de *pure customers* zonder taalaffiniteit strenger zijn voor dit criterium dan de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 23 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium levendige intonatie (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren stem- en uitspraakgerelateerde criteria

Beide groepen *pure customers* hebben louter lovende woorden voor de tolk bij het criterium **aangename stem**. Zo vermelden ze meermaals dat de tolk een zeer aangename stem heeft om naar te luisteren en dat de snelheid en het volume waarmee ze spreekt gepast zijn (PC+ 1, PC+ 2, PC+ 4 en PC- 1).

Over het **moedertaalaccent** van de tolk zijn de *pure customers* het niet altijd eens. Enkele *pure customers* met taalaffiniteit vinden dat de tolk over het algemeen een neutrale uitspraak hanteert (PC+ 2 en PC+ 4). De anderen zijn een andere mening toegedaan (PC+ 1 en PC+ 3). PC+ 1 verwoordt het als volgt: “Misschien hier en daar een licht regionale tongval zoals bij de uitspraak van ‘fan’”. Ook wordt er gesteld dat naarmate de vertolking vorderde, de tolk minder aandacht besteedde aan haar uitspraak (PC+ 3). Wél wordt er benadrukt dat een dergelijke afwijking qua uitspraak het begrip van de vertolking niet in de weg staat, en dat het dus geen onoverkomelijk probleem vormt. De *pure customers* zonder taalaffiniteit spreken zich niet uit over het al dan niet volgen van een dergelijke standaardtalige norm. De toehoorder uit die groep die het criterium becommentarieert focust zich namelijk op de duidelijkheid van de uitspraak. PC- 3 merkt daarbij op dat het uitspreken van de ‘s’ moeilijk lijkt te zijn voor de tolk. De *pure customers* met taalaffiniteit blijken echter geen problemen te ondervinden wat betreft de articulatie van de tolk; ze vinden de uitspraak duidelijk.

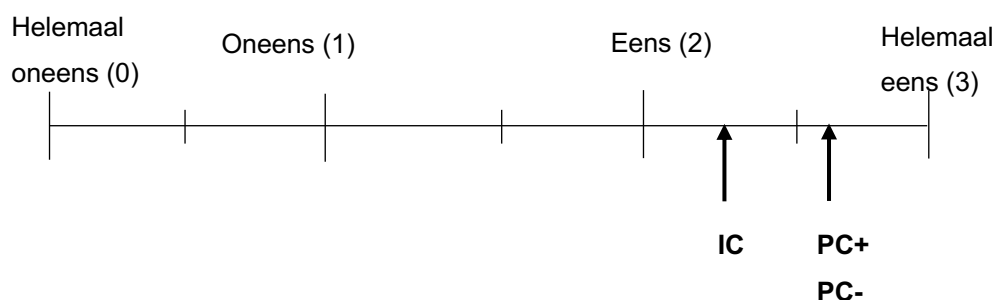
Ook wat betreft de **intonatie** zitten de toehoorders niet allemaal op eenzelfde lijn. Eén *informed customer* vindt bijvoorbeeld dat enkele linkwoorden te sterk geaccentueerd worden, waardoor een luisteraar het discours als onnatuurlijk ervaart. Eén *pure customer* met taalaffiniteit daarentegen vindt dat de tolk een “gepaste hoeveelheid intonatie” gebruikt “om de aandacht van de luisteraar vast te houden” (PC+ 2). Andere toehoorders uit die groep vinden de intonatie “strategisch” (PC+ 4) en aangenaam, maar soms toch ook ietwat “ingestudeerd” overkomen (PC+ 1). De verduidelijkingen van de *pure customers* zonder taalaffiniteit zijn over het algemeen minder opbouwend dan die van de groep met taalaffiniteit. Zo vermelden twee van de vier deelnemers uit die groep dat ze de intonatie respectievelijk monotoon en soms zelfs onaangenaam tot irritant vinden (PC- 2 en PC- 3). Die vervelende intonatie komt voort uit het feit dat de tolk te vaak hetzelfde intonatiepatroon aanhoudt, wat niet altijd past in de gegeven context volgens toehoorder PC- 3. Ook stoort die toehoorder zich aan de extreme nadruk die de tolk soms op woorden legt, terwijl andere woorden dan weer ingeslikt worden. Desalniettemin kiest niemand voor ‘oneens’ bij het criterium, wat aangeeft dat het “in het algemeen wel in orde” is, zoals PC- 2 het verwoordt.

Groepsoordeel stem- en uitspraakgerelateerde criteria

Tabel 24 – First-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden aangename stem	Individuele gemiddelden moedertaalaccent	Individuele gemiddelden levendige intonatie	Groepsgemiddelden stem- en uitspraakgerelateerde criteria
IC	2,25	2,00	2,50	2,25
PC+	2,75	2,25	2,75	2,58
PC-	2,75	2,50	2,50	2,58

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria aangename stem, moedertaalaccent en levendige intonatie levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers* resulteren in een groepsgemiddelde van 2,25 en die van beide groepen *pure customers* in een groepsgemiddelde van 2,58. Die groepsgemiddelden tonen aan dat de *informed customers* uit dit experiment strenger zijn voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan beide groepen *pure customers*.



Figuur 24 – Likertspectrum first-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

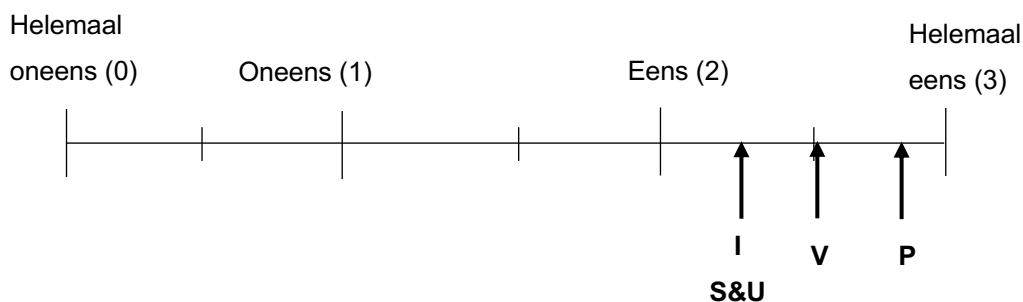
8.1.3 Globaal oordeel *first-order* evaluatie

Dit onderdeel combineert de groepsgemiddelden van bovenstaande verschillende soorten kwaliteitscriteria (groepsniveau). Zo wordt er een **oordeel** geveld over het **first-order evaluatiegedrag** van de toehoorders op basis van een combinatie van de **vier onderzochte soorten criteria**. Daarna worden die groepsgemiddelden nogmaals herleid tot een globaal gemiddelde per type toehoorder om een **globale uitspraak** te doen over de **volledige first-order evaluatie** van de toehoorders (globale niveau). Dat globale gemiddelde wordt ook gevisualiseerd op een Likertspectrum.

Tabel 25 – First-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (groepsgemiddelden)

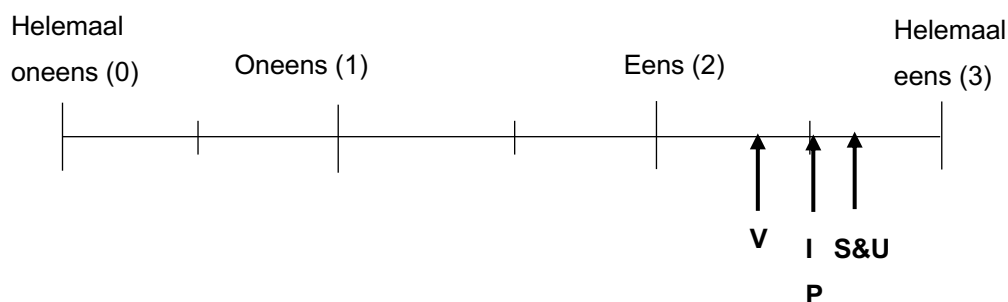
	Groeps-gemiddelden inhoudsgerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden vormgerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden presentatiegerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden stem- en uitspraakgerelateerde criteria
IC	2,25	2,50	2,88	2,25
PC+	2,50	2,31	2,50	2,58
PC-	2,42	2,42	2,25	2,58

De evaluaties van de **informed customers** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,25 voor zowel de inhoudsgerelateerde als stem- en uitspraakgerelateerde criteria. De vormgerelateerde criteria bekomen een groepsgemiddelde van 2,50 en de presentatiegerelateerde een groepsgemiddelde van 2,88. Dat houdt in dat de *informed customers* het strengst zijn voor de inhouds- en de stem- en uitspraakgerelateerde criteria, daarna voor de vormelijke criteria en tot slot voor de presentatiegerelateerde criteria.



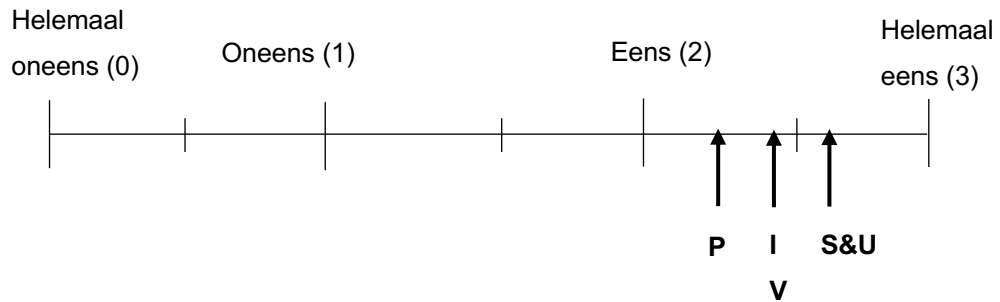
Figuur 25 – Likertspectrum first-order evaluatie: informed customers (groepsgemiddelden)

De evaluaties van de **pure customers met taalaffiniteit** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,31 voor de vormelijke criteria, 2,50 voor respectievelijk de inhoudelijke en presentatiegerelateerde criteria en 2,58 voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. Dat houdt in dat de *pure customers met taalaffiniteit* het strengst zijn voor de vormgerelateerde criteria, daarna voor de inhoudelijke en presentatiegerelateerde criteria en tot slot voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria.



Figuur 26 – Likertspectrum first-order evaluatie: pure customers met taalaffiniteit (groepsgemiddelden)

De evaluaties van de **pure customers zonder taalaffiniteit** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,25 voor de presentatiegerelateerde criteria, 2,42 voor zowel de inhoudelijke als vormelijke criteria en 2,58 voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. Dat houdt in dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit het strengst zijn voor de presentatiegerelateerde criteria, daarna voor de inhoudelijke en vormelijke criteria en tot slot voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria.

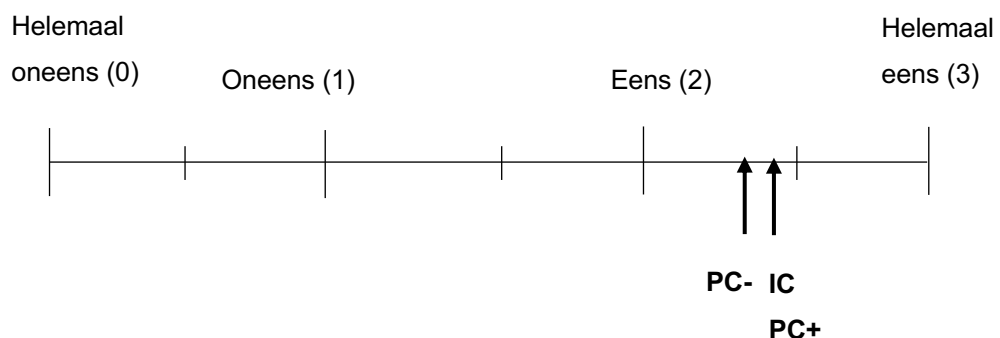


Figuur 27 – Likertspectrum first-order evaluatie: pure customers zonder taalaffiniteit (groepsgemiddelden)

Tabel 26 – First-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)

	Globale gemiddelden <i>first-order</i> evaluatie
IC	2,47
PC+	2,47
PC-	2,42

Een combinatie van bovenstaande groepsgemiddelden van de vier soorten criteria levert het volgende resultaat op: de evaluaties van zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit resulteren in globale gemiddelden van 2,47 en die van de *pure customers* zonder taalaffiniteit in een globaal gemiddelde van 2,42. Die scores wijzen in essentie op een zeer gelijkaardig en positief evaluatiepatroon voor alle types toevoorders uit dit experiment. Het minieme verschil in decimalen maakt echter dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit iets strenger zijn voor de vertolking in haar geheel dan zowel de *pure customers* met taalaffiniteit als de *informed customers*.



Figuur 28 – Likertspectrum first-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)

8.1.4 Holistisch oordeel *first-order* evaluatie

Dit onderdeel bespreekt de gegevens van de **holistische evaluatie**. Dat betreft de algemene score op tien die de toehoorders toekennen aan de vertolking Spaans-Nederlands uit het experiment. Die evaluatie is een extra parameter die enkel in verband met de *first-order* evaluatie besproken wordt. Onderstaande tabel 27 geeft zowel de absolute holistische waarden als de bijbehorende holistische gemiddelden weer per type toehoorder.

Tabel 27 – *First-order evaluatie: holistische evaluatie (absolute holistische waarden en holistische gemiddelden)*

	IC 1	IC 2	IC 3	IC 4	PC+ 1	PC+ 2	PC+ 3	PC+ 4	PC- 1	PC- 2	PC- 3	PC- 4
Holistische score (op 10)	8,00	8,00	8,50	7,50	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	8,00	7,00	8,00
Holistische gemiddelden per soort evaluator	8,00				8,00				7,75			

Wat de holistische evaluatie betreft, wordt het duidelijk dat de toehoorders een zeer gelijkaardige score op tien toekennen. Zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit geven holistisch gezien gemiddeld een 8,00 en de *pure customers* zonder taalaffiniteit een 7,75. Daaruit blijkt dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit over het algemeen iets strenger zijn voor de vertolking dan zowel de *pure customers* met taalaffiniteit als de *informed customers*. Dat besluit komt overeen met het globale oordeel over de *first-order* evaluatie (zie 8.1.3), wat dus een bijkomende bevestiging vormt.

8.2 *Second-order* evaluatie

In dit deel wordt de ***second-order* evaluatie** van de toehoorders onder de loep genomen. Dat betreft hoe belangrijk de toehoorders de gehanteerde criteria vinden bij het evalueren van de kwaliteit van een vertolking in het algemeen. Dat gebeurde in dit empirisch onderzoek aan de hand van een paradigma van eigen kwaliteitscriteria (zie hoofdstuk 7) dat verwerkt zit in een Likertschaal. Voor de bespreking van die *second-order* evaluatie volgt ook dit deel de structuur van het paradigma van de eigen kwaliteitscriteria. Eerst worden de gegevens van het **productgerichte evaluatieperspectief** behandeld (8.2.1), met daarin de inhoudelijke en vormelijke criteria. Daarna worden die van het **producentgerichte evaluatieperspectief** (8.2.2) bekeken, wat zowel de presentatie- als stem- en uitspraakgerelateerde criteria omvat. Op basis daarvan wordt er vervolgens een **globaal oordeel** gevormd over het *second-order* evaluatiegedrag van de toehoorders (8.2.3).

8.2.1 Productgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de gegevens van de kwaliteitscriteria die onder het **productgerichte evaluatieperspectief** vallen. Zowel de **inhoudelijke** (8.2.1.1) als **vormelijke criteria** (8.2.1.2) behoren tot het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan het product van de inspanningen die de tolk levert, namelijk de vertolking.

8.2.1.1 Inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **inhoudsgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de inhoudelijke criteria waaraan de kwaliteit getoetst wordt. Eerst worden de gegevens van de criteria **nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de inhoudelijke criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de inhoudelijke criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

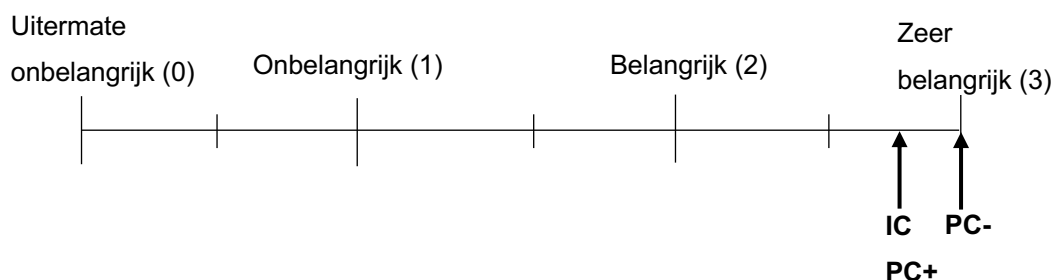
Nauwkeurigheid

De vertolking is een nauwkeurige weergave van het origineel

Tabel 28 – Second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeër belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			1	3		2,75
# PC+			1	3		2,75
# PC-				4		3,00

Wat 'nauwkeurigheid' betreft, vertonen de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit hetzelfde evaluatiegedrag. Beide types toehoorders vinden een nauwkeurige vertolking belangrijk (25%) tot zeer belangrijk (75%). De *pure customers* zonder taalaffiniteit vinden nauwkeurigheid nog iets belangrijker dan de vorige twee groepen; 100% van hen kiest voor 'zeer belangrijk'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,75 voor zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit en een individueel gemiddelde van 3,00 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat betekent dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit dit criterium belangrijker vinden dan de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 29 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (individuele gemiddelden)

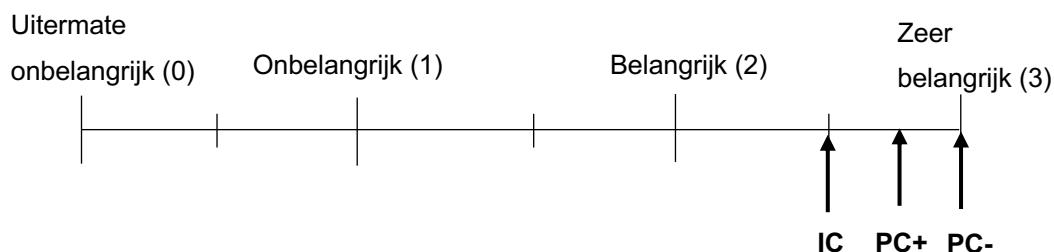
Geschiktheid

De vertolking is een geschikte weergave van het origineel

Tabel 29 – Second-order evaluatie: criterium geschiktheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+			1	3		2,75
# PC-				4		3,00

Bij 'geschiktheid' situeren alle evaluaties zich op de positieve kant van de Likertschaal. De ene helft *informed customers* vindt geschiktheid gewoon belangrijk, terwijl de andere helft dat heel belangrijk vindt. Bij de *pure customers* met taalaffiniteit is de verhouding anders; driekwart stelt dat dat criterium zeer belangrijk is en de overige 25% vindt het gewoon belangrijk. Iedereen uit de groep *pure customers* zonder taalaffiniteit vindt geschiktheid uitermate belangrijk. Die evaluaties resulteren in individuele gemiddelden van 2,50 voor de *informed customers*, 2,75 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 3,00 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Die individuele gemiddelden geven weer dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit geschiktheid gewichtiger vinden dan de *pure customers* met taalaffiniteit, en dat die groep het op zijn beurt weer een belangrijker criterium vindt dan de *informed customers*.



Figuur 30 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium geschiktheid (individuele gemiddelden)

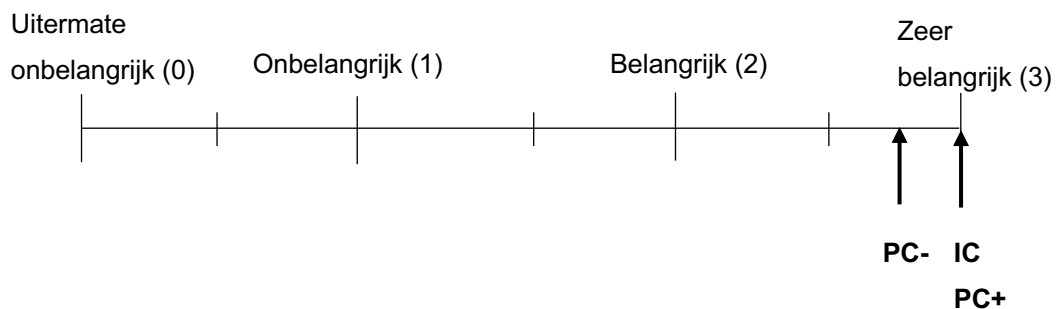
Samenhang

De vertolking is samenhangend

Tabel 30 – Second-order evaluatie: criterium samenhang (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC				4		3,00
# PC+				4		3,00
# PC-			1	3		2,75

Ook bij dit criterium duidt geen van de twaalf toehoorders de opties ‘uitermate onbelangrijk’ of ‘onbelangrijk’ aan. Verder vertonen de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit hier hetzelfde evaluatiepatroon: 100% vinkt ‘zeer belangrijk’ aan bij het criterium samenhang. De meerderheid van de *pure customers* zonder taalaffiniteit (75%) heeft daar dezelfde mening over. Toch is er één toehoorder uit die groep (25%) die het criterium eerder gewoon belangrijk dan zeer belangrijk vindt. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 3,00 voor zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit, en een individueel gemiddelde van 2,75 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat geeft aan dat de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit het criterium samenhang iets gewichtiger vinden dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit.



Figuur 31 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium samenhang (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren inhoudsgerelateerde criteria

Wat de **inhoudsgerelateerde criteria** betreft, merken alle *pure customers* met taalaffiniteit hetzelfde op. Indien de inhoud van de vertolking niet overeenkomt met de inhoud van de bronspeech, dan is de tolk niet geslaagd in zijn opzet. Een correcte inhoud wordt namelijk beschouwd als het belangrijkste element van een vertolking (PC+ 1, PC+ 2, PC+ 3 en PC+ 4). Ook PC- 3 sluit zich aan bij die redenering: hoewel die toehoorder de inhoudelijke overeenkomst niet kan evalueren, vindt ze de inhoudelijke criteria “het allerbelangrijkst”. De *pure customers* met taalaffiniteit brengen die nauwkeurigheid van de boodschap echter in perspectief. Ze beseffen dat de inhoud van een vertolking nooit een volledige kopie kan zijn van het origineel, maar het is uitermate belangrijk dat de voornaamste ideeën weergegeven worden op een logische en samenhangende manier.

Groepsoordeel inhoudsgerelateerde criteria

Tabel 31 – Second-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden nauwkeurigheid	Individuele gemiddelden geschiktheid	Individuele gemiddelden samenhang	Groepsgemiddelden inhoudsgerelateerde criteria
IC	2,75	2,50	3,00	2,75
PC+	2,75	2,75	3,00	2,83
PC-	3,00	3,00	2,75	2,92

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de inhoudsgerelateerde criteria nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties resulteren in groepsgemiddelden die dicht tegen elkaar aanleunen; 2,75 voor de *informed customers*, 2,83 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,92 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Ondanks het relatief kleine verschil, houdt dat in dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit de inhoudelijke criteria belangrijker vinden dan de *pure customers* met taalaffiniteit. Die laatstgenoemde groep kent op zijn beurt dan weer meer gewicht toe aan de inhoudelijke criteria dan de *informed customers*.



Figuur 32 – Likertspectrum second-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.2.1.2 Vormgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **vormgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de vormelijke criteria waaraan de kwaliteit getoetst wordt. Eerst worden de gegevens van de criteria **juiste terminologie, juiste grammatica en gepaste stijl individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de vormelijke criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft

de vormelijke criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

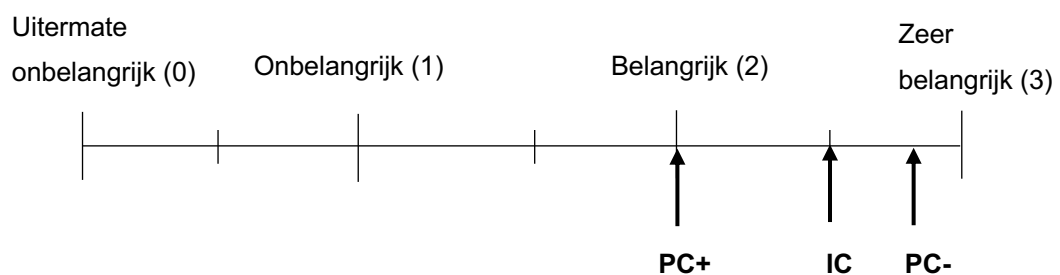
Juiste terminologie

De vertolking bevat de juiste vaktaal

Tabel 32 – Second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeerv belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			2	2		2,50
# PC+			4			2,00
# PC-			1	3		2,75

Uit de resultaten van de *second-order* evaluatie blijkt dat alle toehoorders het criterium juiste terminologie ofwel gewoon belangrijk ofwel zeer belangrijk vinden. De groep *informed customers* verdeelt zich in tweeën: 50% kiest voor 'belangrijk' en 50% voor 'zeer belangrijk'. Van de groep *pure customers* met taalaffiniteit vindt iedereen het belangrijk dat de tolk de juiste vaktaal gebruikt. Van de *pure customers* zonder taalaffiniteit vindt echter maar één persoon dat gewoon belangrijk, terwijl de overigen 'juiste terminologie' een zeer belangrijk criterium achten. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,50 voor de *informed customers*, 2,00 voor de *pure customers* met taalaffiniteit, en 2,75 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat betekent dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit van de drie types toehoorders het meeste belang hechten aan het criterium juiste terminologie. Op die groep na, vinden de *informed customers* een juiste terminologie belangrijker dan de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 33 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (individuele gemiddelden)

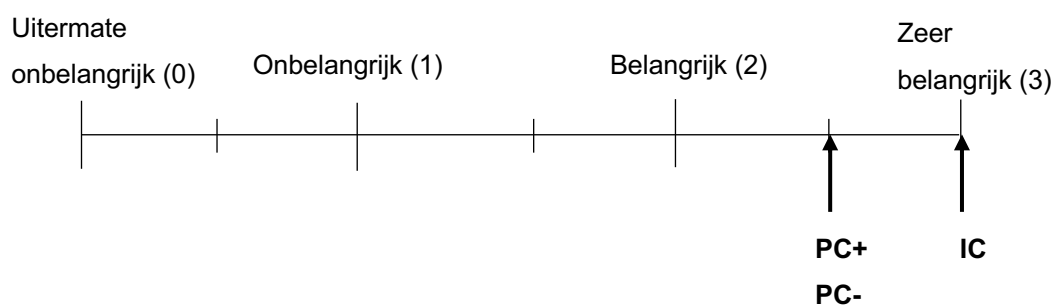
Juiste grammatica

De vertolking is conform de grammaticaregels

Tabel 33 – Second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC				4		3,00
# PC+			2	2		2,50
# PC-			2	2		2,50

Bij dit criterium vertonen beide types *pure customers* hetzelfde evaluatiepatroon. In beide groepen kruist de ene helft 'belangrijk' en de andere helft 'zeer belangrijk' aan. Bij de *informed customers* daarentegen vindt iedereen het zeer belangrijk dat de vertolking conform de grammaticaregels is. Ook hier beslist de gehele groep toehoorders uit het experiment dus om de antwoorden op de negatieve kant van het spectrum links te laten liggen. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 3,00 voor de *informed customers*, en 2,50 voor beide groepen *pure customers*. Dat betekent dat beide types *pure customers* uit dit experiment het criterium juiste grammatica minder beduidend vinden dan de *informed customers*.



Figuur 34 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (individuele gemiddelden)

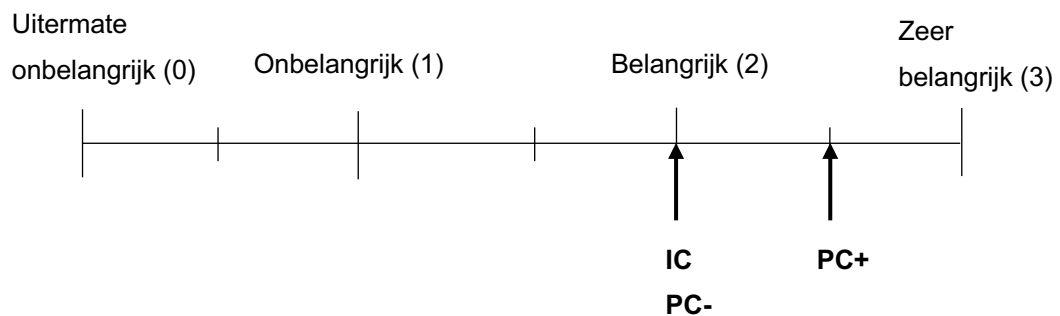
Gepaste stijl

De stijl van de vertolking is gepast

Tabel 34 – Second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			4			2,00
# PC+			2	2		2,50
# PC-		1	2	1		2,00

In tegenstelling tot de reeds besproken criteria, wordt het criterium gepaste stijl wel één keer als ‘onbelangrijk’ bestempeld, namelijk door één *pure customer* zonder taalaffiniteit. De rest van die groep is het daar echter niet mee eens; 50% vindt een gepaste stijl belangrijk en de overige 25% vindt dat zelfs zeer belangrijk. De *informed customers* en *pure customers* met taalaffiniteit gaan daar evenmin mee akkoord. Alle *informed customers* en 50% van de *pure customers* met taalaffiniteit duiden ‘belangrijk’ aan. De overige 50% van de *pure customers* met taalaffiniteit kruist zelfs ‘zeer belangrijk’ aan. Hoewel één toehoorder uit de groep *pure customers* zonder taalaffiniteit ‘onbelangrijk’ aanduidt, weegt dat niet in die mate door voor het individuele gemiddelde van die groep. Die groep krijgt namelijk een individueel gemiddelde van 2,00 toegewezen, net zoals de *informed customers*. De evaluatie van de *pure customers* met taalaffiniteit resulteert in een individueel gemiddelde van 2,50. Dat betekent dat de *pure customers* met taalaffiniteit een gepaste stijl belangrijker vinden dan zowel de *informed customers* als de *pure customers* zonder taalaffiniteit.



Figuur 35 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren vormgerelateerde criteria

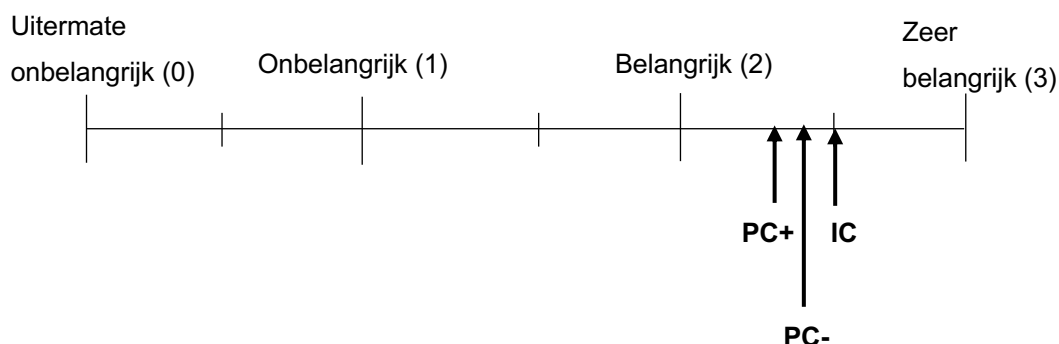
Over de **vormelijke criteria** hebben de *pure customers* met taalaffiniteit eveneens een eenduidige mening: bij een vertolking is de vorm ondergeschikt aan de betekenis. De inhoud is hoofdzaak en de vorm eerder bijzaak. Indien er dan binnen het groepje vormgerelateerde criteria gekeken wordt, hechten de meeste toehoorders meer belang aan grammatica en stijl dan aan terminologie. PC+ 2 formuleert het als volgt: “De juiste vaktaal gebruiken is voor mij een bonus”. Een juiste vaktaal is niet onbelangrijk, maar “(...) correcte grammatica en stijl zijn belangrijk om de professionele uitstraling van de tolk te garanderen” (PC+ 4). Wat dat betreft, vindt PC+ 1 een ongepast register storender dan een grammaticale fout zoals een onjuiste vervoeging. Wel is het belangrijk dat de “grammaticafouten miniem blijven” volgens die toehoorder.

Groepsoordeel vormgerelateerde criteria

Tabel 35 – Second-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden juiste terminologie	Individuele gemiddelden juiste grammatica	Individuele gemiddelden gepaste stijl	Groepsgemiddelden vormgerelateerde criteria
IC	2,50	3,00	2,00	2,50
PC+	2,00	2,50	2,50	2,33
PC-	2,75	2,50	2,00	2,42

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de vormgerelateerde criteria juiste terminologie, juiste grammatica en gepaste stijl levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers*, de *pure customers* met taalaffiniteit en de *pure customers* zonder taalaffiniteit resulteren in groepsgemiddelden van respectievelijk 2,50, 2,33 en 2,42. Die groepsgemiddelden houden in dat de *informed customers* de vormgerelateerde criteria iets belangrijker vinden dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit, en dat die groep de vormelijke criteria op zijn beurt weer iets belangrijker acht dan de groep *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 36 – Likertspectrum second-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.2.2 Producentgericht evaluatieperspectief

Dit onderdeel bespreekt de gegevens van de kwaliteitscriteria die onder het **producentgerichte evaluatieperspectief** vallen. Zowel de **presentatiegerelateerde** (8.2.2.1) als **stem- en uitspraakgerelateerde criteria** (8.2.2.2) behoren tot het evaluatieperspectief dat focust op de aspecten die toe te schrijven zijn aan de producent van de vertolking, namelijk de tolk.

8.2.2.1 Presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **presentatiegerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de criteria die focussen op de presentatievaardigheden van de tolk. Eerst worden de

gegevens van de criteria **vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de presentatiegerelateerde criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de presentatiegerelateerde criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groeps-gemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

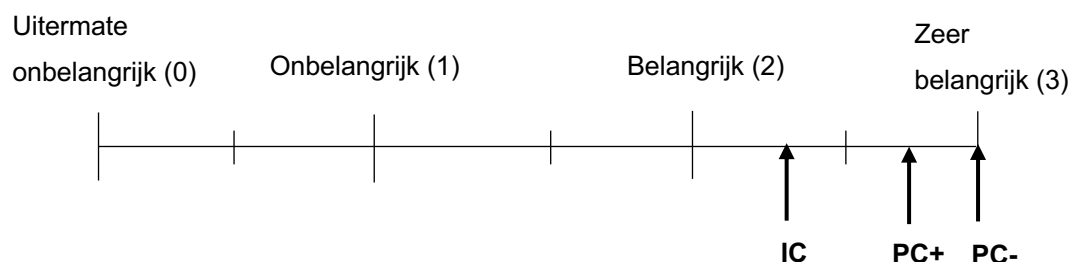
Vlotte presentatie

De tolk presenteert de boodschap op een vloeiende manier

Tabel 36 – Second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			3	1		2,25
# PC+			1	3		2,75
# PC-				4		3,00

Wat het criterium vlotte presentatie betreft, vertonen de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit een tegengesteld evaluatiegedrag. Bij die eerste groep kiest driekwart van de toehoorders voor ‘belangrijk’ en één vierde voor ‘zeer belangrijk’, terwijl bij die tweede groep 75% van de toehoorders voor ‘zeer belangrijk’ opteert en 25% voor ‘belangrijk’. Alle *pure customers* zonder taalaffiniteit sluiten zich aan bij de optie ‘zeer belangrijk’. Wederom worden de opties op de negatieve kant van de Likertschaal dus niet aangeduid. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,25 voor de *informed customers*, 2,75 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 3,00 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat houdt in dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit een vlotte presentatie belangrijker vinden dan de *pure customers* met taalaffiniteit, en dat die groep het criterium op zijn beurt weer belangrijker vindt dan de *informed customers*.



Figuur 37 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (individuele gemiddelden)

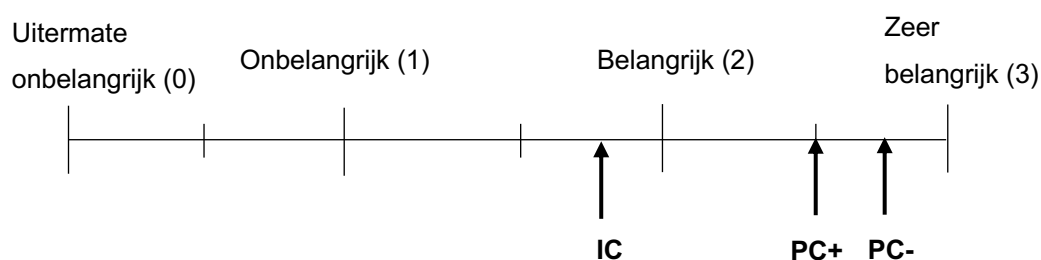
Non-verbale visuele communicatie

De non-verbale visuele communicatie van de tolk ondersteunt de verbale boodschap⁵

Tabel 37 – Second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC		1	3			1,75
# PC+			2	2		2,50
# PC-			1	3		2,75

Eén van de twaalf toehoorders neigt naar de negatieve kant van de Likertschaal bij het criterium non-verbale visuele communicatie. Die toehoorder behoort tot de groep *informed customers* en stelt dat non-verbale visuele communicatie onbelangrijk is bij het evalueren van een vertolking. Zowel de andere *informed customers* als beide groepen *pure customers* zijn echter niet diezelfde mening toegedaan. De overige 75% van de *informed customers*, 50% van de *pure customers* met taalaffiniteit en 25% van de *pure customers* zonder taalaffiniteit stelt dat non-verbale visuele communicatie wél belangrijk is. De andere 50% van de *pure customers* met taalaffiniteit en 75% van de *pure customers* zonder taalaffiniteit vindt het een zeer belangrijk criterium. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 1,75 voor de *informed customers*, 2,50 voor de *pure customers* met taalaffiniteit en 2,75 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat betekent dat van de drie types toehoorders de *informed customers* 'non-verbale visuele communicatie' het minst belangrijk vinden. Beide groepen *pure customers* vinden het criterium belangrijker dan de *informed customers*, maar de groep zonder taalaffiniteit hecht er uiteindelijk de meeste waarde aan.



Figuur 38 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren presentatiegerelateerde criteria

Over het belang van de presentatiegerelateerde criteria zijn de *pure customers* met taalaffiniteit het niet helemaal eens. Dat blijkt ook uit bovenstaande tabellen met absolute waarden en individuele

⁵ Er werd gewerkt met een video inclusief beeld (zie hoofdstuk 6 en 7).

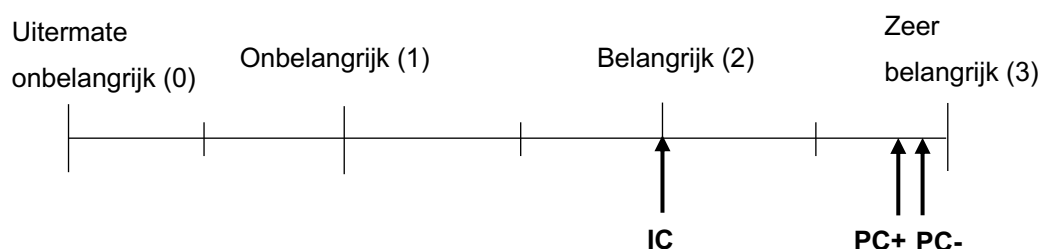
gemiddelden. De helft van die groep vindt dergelijke criteria wel belangrijk, maar ook niet uiterst belangrijk. Zo vermeldt PC+ 4 bijvoorbeeld dat die criteria “ondersteunende’ elementen zijn” en “niet het doel op zich van de vertolking”. PC+ 2 bestempelt ze ook als “niet meteen een must”. De andere helft van dat type toehoorder benadrukt echter het grote belang van non-verbale communicatie. “De non-verbale communicatie is bijna even belangrijk als de verbale” (PC+ 3). PC+ 1 en PC- 3 sluiten zich eveneens bij die redenering aan. Zij accentueren het volgende: een spreker met de juiste presentatievaardigheden zal de aandacht van zijn publiek zeker kunnen gevangen houden, wat ook niet onderschat mag worden.

Groepsoordeel presentatiegerelateerde criteria

Tabel 38 – Second-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden vlotte presentatie	Individuele gemiddelden non-verbale visuele communicatie	Groepsgemiddelden presentatiegerelateerde criteria
IC	2,25	1,75	2,00
PC+	2,75	2,50	2,63
PC-	3,00	2,75	2,88

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de presentatiegerelateerde criteria vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van de *informed customers* resulteren in een groepsgemiddelde van 2,00, die van de *pure customers* met taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,63 en die van de *pure customers* zonder taalaffiniteit in een groepsgemiddelde van 2,88. Die groepsgemiddelden tonen aan dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit meer gewicht toekennen aan de presentatiegerelateerde criteria dan de *pure customers* met taalaffiniteit. Die laatste groep toehoorders vindt de presentatiegerelateerde criteria dan weer belangrijker dan de *informed customers*.



Figuur 39 – Likertspectrum second-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

8.2.2.2 Stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria

In dit deel worden de resultaten van de **stem- en uitspraakgerelateerde kwaliteitscriteria** behandeld, namelijk de criteria die focussen op de stem en uitspraak van de tolk. Eerst worden de gegevens van de criteria **aangename stem, moedertaalaccent en levendige intonatie individueel besproken** (individueel niveau). Dat gebeurt aan de hand van zowel tabellen met absolute waarden en gemiddelden als een Likertspectrum dat die individuele gemiddelden visueel voorstelt. Vervolgens worden de **bijkomende opmerkingen** van de toehoorders omtrent de stem- en uitspraakgerelateerde criteria geanalyseerd. Tot slot wordt er een **groepsoordeel** geveld over het evaluatiegedrag van de toehoorders wat betreft de stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsniveau). Daarvoor worden de individuele gemiddelden herleid tot een groepsgemiddelde per type toehoorder, wat ook gevisualiseerd wordt op een Likertspectrum.

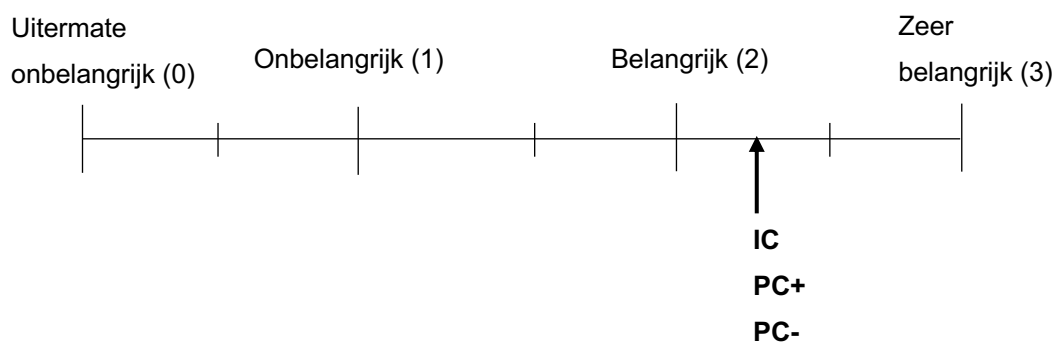
Aangename stem

De tolk heeft een aangename stem om naar te luisteren

Tabel 39 – Second-order evaluatie: criterium aangename stem (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeer belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			3	1		2,25
# PC+			3	1		2,25
# PC-			3	1		2,25

Wat het criterium aangename stem betreft, vertonen alle types toehoorders een identiek evaluatiepatroon. 75% uit alle drie de groepen vindt het een belangrijk criterium en 25% vindt het een zeer belangrijk criterium. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,25 voor alle toehoorders uit dit experiment, ongeacht de groep waar ze tot behoren. Dat betekent bijgevolg ook dat alle types toehoorders uit dit experiment het criterium aangename stem even belangrijk achten.



Figuur 40 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium aangename stem (individuele gemiddelden)

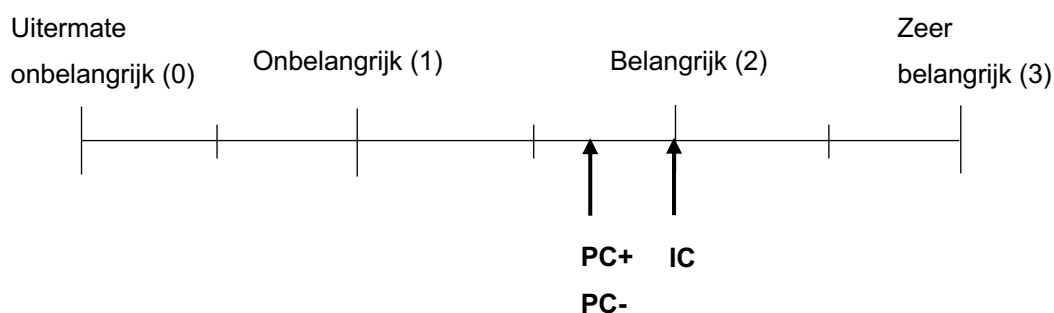
Moedertaalaccent

De tolk hanteert een moedertaalaccent⁶

Tabel 40 – Second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeër belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			4			2,00
# PC+		1	3			1,75
# PC-		2	1	1		1,75

Bij het criterium moedertaalaccent is er een contrast tussen de meningen van de *informed customers* en die van beide groepen *pure customers*. Alle *informed customers* uiten hun mening via de positieve antwoorden van de Likertschaal; de hele groep vindt het belangrijk dat de tolk een moedertaalaccent hanteert. Een relatief groot aantal *pure customers*, bijna 40%, daarentegen, vindt een moedertaalaccent echter niet belangrijk. Het betreft hier één toehoorder uit de groep met taalaffiniteit en twee uit de groep zonder taalaffiniteit. De overige *pure customers* vinden het dan wel weer een belangrijk tot zeer belangrijk criterium. Zo stemt driekwart van de groep met taalaffiniteit en 25% van de groep zonder taalaffiniteit op 'belangrijk' en de resterende 25% van de groep zonder taalaffiniteit op 'zeer belangrijk'. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,00 voor de *informed customers* en een individueel gemiddelde van 1,75 voor beide types *pure customers*. Dat betekent dat de *informed customers* meer belang hechten aan het criterium moedertaalaccent dan de *pure customers* met en zonder taalaffiniteit.



Figuur 41 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (individuele gemiddelden)

⁶ Moedertaalaccent' wijst op een autochtone uitspraak die eveneens standaardtaalig is (zie hoofdstuk 7).

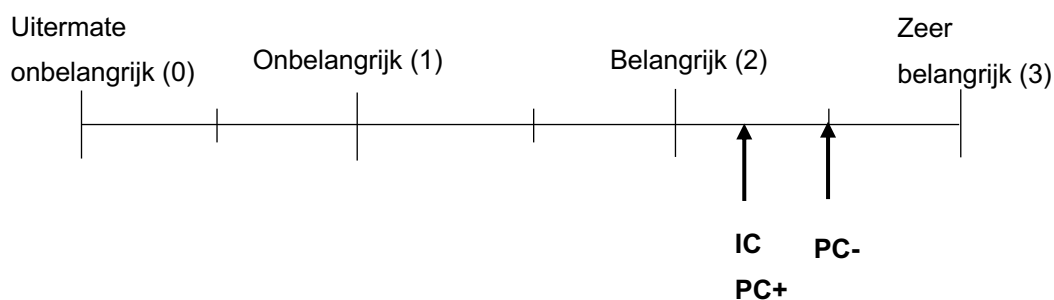
Levendige intonatie

De tolk spreekt met een intonatie die gevarieerd is en geen monotoon verloop aanhoudt

Tabel 41 – Second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)

	Uitermate onbelangrijk (0)	Onbelangrijk (1)	Belangrijk (2)	Zeër belangrijk (3)	Nvt	Individuele gemiddelden
# IC			3	1		2,25
# PC+			3	1		2,25
# PC-			2	2		2,5

Bij dit criterium bevinden alle antwoorden zich op de positieve kant van de Likertschaal. Driekwart van zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit vindt het belangrijk dat de tolk met een levendige intonatie spreekt. De overige 25% van de respectievelijke groepen vindt het uitermate belangrijk dat de intonatie gevarieerd is. Bij de *pure customers* zonder taalaffiniteit valt de groep in tweeën uiteen. De ene helft vindt het een belangrijk criterium en de andere helft een zeer belangrijk criterium. Die evaluaties resulteren in een individueel gemiddelde van 2,25 voor de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit, en een individueel gemiddelde van 2,5 voor de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Dat betekent dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit een levendige intonatie belangrijker vinden dan zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 42 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (individuele gemiddelden)

Toelichting evaluatoren stem- en uitspraakgerelateerde criteria

Net zoals de presentatiegerelateerde criteria, worden deze criteria eveneens gelinkt aan het al dan niet kunnen boeien van het publiek. Zo vermeldt PC+ 2 dat een tolk met een aangename stem, moedertaalaccent en een levendige intonatie makkelijker de aandacht zal krijgen. PC+ 4 geeft bovendien aan dat een verkeerd gebruik van die elementen, zoals bijvoorbeeld het hanteren van een extreem monotone intonatie, een afbreuk doet aan het professionele en geloofwaardige imago van de tolk. Wel benadrukt diezelfde toehoorder dat, ondanks haar affiniteit met taal, de stem- en uitspraakgerelateerde criteria voor haar toch ook eerder “ondersteunende elementen” zijn.

Ik weet vanuit mijn opleiding dat een standaardtalige uitspraak van een tolk verwacht wordt en daarom belangrijk is, maar zelf stoor ik me niet aan een iets regionale uitspraak, zolang de articulatie en de woordkeuze duidelijk zijn. Ook ... eigenlijk zo goed als alle 'ondersteunende' elementen zou ik in normale omstandigheden niet eens merken tenzij er duidelijk iets fout loopt, omdat mijn aandacht voornamelijk op de inhoud gericht is (PC+ 4).

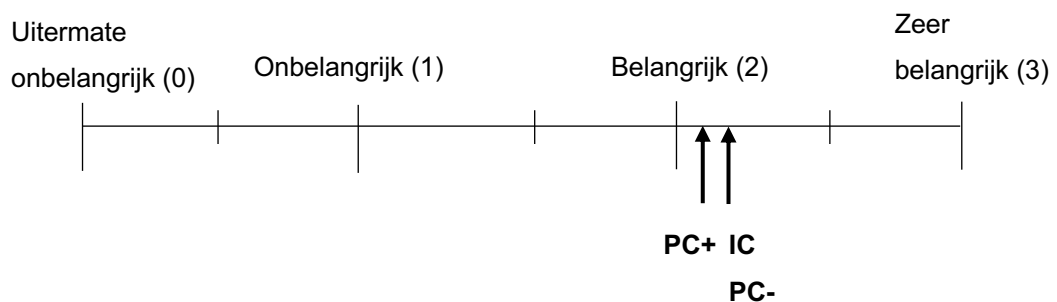
Andere toehoorders uit die groep stellen eveneens dat bijvoorbeeld een moedertaalaccent geen vereiste is (PC+ 3). Ook PC- 3 sluit zich daarbij aan: "Zolang iemand duidelijk en verstaanbaar spreekt vind ik accenten van ondergeschikt belang. Een spraakgebrek is voor mij veel storender dan een accent".

Groepsoordeel stem- en uitspraakgerelateerde criteria

Tabel 42 – Second-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)

	Individuele gemiddelden aangename stem	Individuele gemiddelden moedertaalaccent	Individuele gemiddelden levendige intonatie	Groepsemiddelden stem- en uitspraakgerelateerde criteria
IC	2,25	2,00	2,25	2,17
PC+	2,25	1,75	2,25	2,08
PC-	2,25	1,75	2,50	2,17

Een combinatie van de individuele gemiddelden voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria aangename stem, moedertaalaccent en levendige intonatie levert bovenstaand resultaat op. De evaluaties van zowel de *informed customers* als de *pure customers* zonder taalaffiniteit resulteren in een groepsgemiddelde van 2,17. Die van de *pure customers* met taalaffiniteit resulteren in een groepsgemiddelde van 2,08. Dat houdt in dat de *informed customers* en de *pure customers* zonder taalaffiniteit uit dit experiment de stem- en uitspraakgerelateerde criteria belangrijker vinden dan de *pure customers* met taalaffiniteit.



Figuur 43 – Likertspectrum second-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)

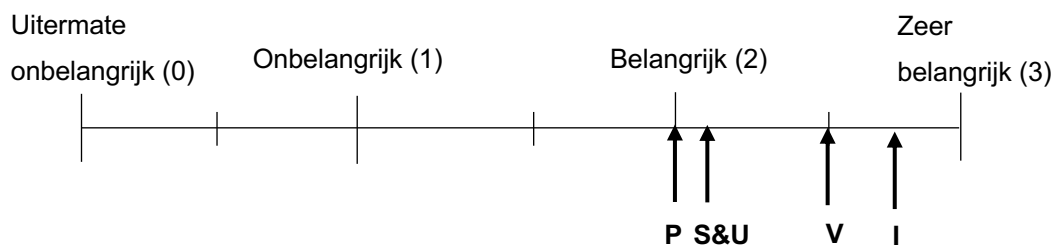
8.2.3 Globaal oordeel *second-order* evaluatie

Dit onderdeel combineert de groepsgemiddelden van bovenstaande soorten kwaliteitscriteria (groepsniveau). Zo wordt er een **oordeel** geveld over het **second-order evaluatiegedrag** van de toehoorders op basis van een combinatie van de **vier onderzochte soorten criteria**. Daarna worden die groepsgemiddelden nogmaals herleid tot een globaal gemiddelde per type toehoorder om een **globale uitspraak** te doen over de **volledige second-order evaluatie** van de toehoorders (globale niveau). Dat globale gemiddelde wordt ook gevisualiseerd op een Likertspectrum.

Tabel 43 – *Second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (groepsgemiddelden)*

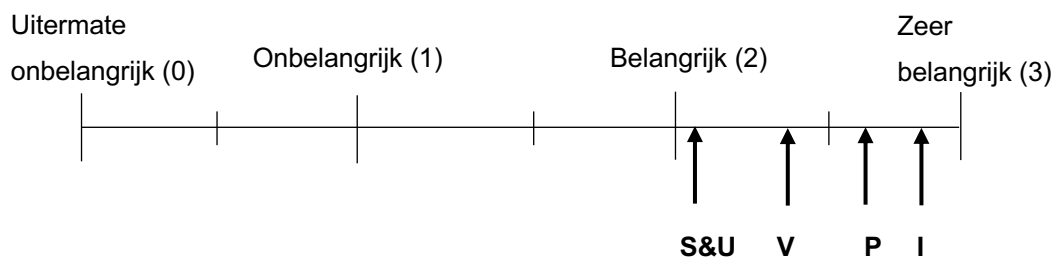
	Groeps-gemiddelden inhoudsgerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden vormgerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden presentatie-gerelateerde criteria	Groeps-gemiddelden stem- en uitspraak-gerelateerde criteria
IC	2,75	2,50	2,00	2,17
PC+	2,83	2,33	2,63	2,08
PC-	2,92	2,42	2,88	2,17

De resultaten van de **informed customers** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,00 voor de presentatiegerelateerde criteria, 2,17 voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria, 2,50 voor de vormelijke criteria en 2,75 voor de inhoudelijke criteria. Dat houdt in dat de *informed customers* de inhoudelijke criteria het belangrijkste vinden, daarna de vormelijke criteria, vervolgens de stem- en uitspraakgerelateerde criteria en tot slot de presentatiegerelateerde criteria.



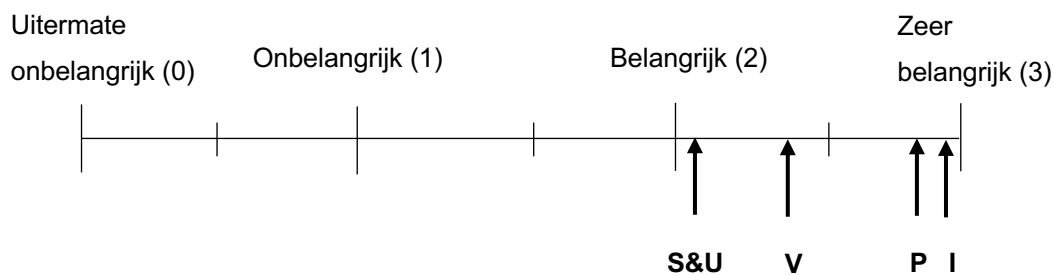
Figuur 44 – *Likertspectrum second-order evaluatie: informed customers (groepsgemiddelden)*

De evaluaties van de **pure customers met taalaffiniteit** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,08 voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. De vormgerelateerde criteria krijgen een groepsgemiddelde van 2,33 en de presentatiegerelateerde criteria een groepsgemiddelde van 2,63. Het groepsgemiddelde van de inhoudsgerelateerde criteria ligt op 2,83. Dat houdt in dat de *pure customers* met taalaffiniteit het meeste gewicht toekennen aan de inhoudelijke criteria, daarna aan de presentatiegerelateerde criteria, vervolgens aan de vormelijke criteria en tot slot aan de stem- en uitspraakgerelateerde criteria.



Figuur 45 – Likertspectrum second-order evaluatie: pure customers met taalaffiniteit (groepsgemiddelden)

De evaluaties van de **pure customers zonder taalaffiniteit** resulteren in een groepsgemiddelde van 2,17 voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. De vormelijke criteria krijgen een groepsgemiddelde van 2,42 en de presentatiegerelateerde criteria een groepsgemiddelde van 2,88. Het groepsgemiddelde van de inhoudsgerelateerde criteria ligt op 2,92. Dat komt dus neer op het feit dat ook de *pure customers* zonder taalaffiniteit het meeste belang hechten aan de inhoudelijke criteria, daarna aan de presentatiegerelateerde criteria, vervolgens aan de vormelijke criteria en tot slot aan de stem- en uitspraakgerelateerde criteria.

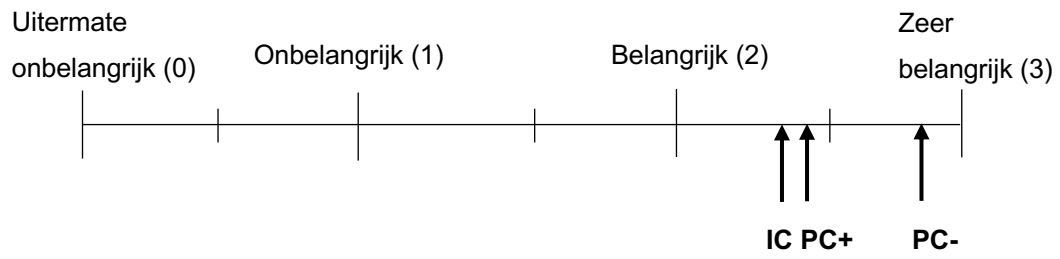


Figuur 46 – Likertspectrum second-order evaluatie: pure customers zonder taalaffiniteit (groepsgemiddelden)

Tabel 44 – Second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)

	Globale gemiddelden second-order evaluatie
IC	2,36
PC+	2,47
PC-	2,60

Een combinatie van bovenstaande groepsgemiddelden van de vier soorten criteria geven te kennen dat de evaluaties van de *informed customers* resulteren in een globaal gemiddelde van 2,36, die van de *pure customers* met taalaffiniteit in een globaal gemiddelde van 2,47 en die van de *pure customers* zonder taalaffiniteit in een globaal gemiddelde van 2,60. Die resultaten zijn als volgt te interpreteren: de *informed customers* en de *pure customers* met taalaffiniteit duiden over het algemeen vaker de optie 'belangrijk' aan bij een criterium. De *pure customers* zonder taalaffiniteit daarentegen hebben globaal gezien een grotere neiging om een criterium als zeer belangrijk te ervaren.



Figuur 47 – Likertspectrum second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)

9 Discussie

Het concept kwaliteit

De toehoorders uit dit onderzoek lijken over het algemeen een gelijklopend idee te hebben over kwaliteit. Ze evalueren een vertolking grotendeels op dezelfde manier, zowel bij een *first-order* als een *second-order* evaluatie. Zowel de *informed customers* als de *pure customers* met taalaffiniteit als de *pure customers* zonder taalaffiniteit geven namelijk een relatief goede evaluatie aan de vertolking Spaans-Nederlands en vinden alle gehanteerde criteria belangrijk tot zeer belangrijk. Desalniettemin komt de communicatieve moeilijkheid van het concept kwaliteit uit de vakliteratuur tot uiting in de resultaten van dit onderzoek; de interpretatie van het concept kwaliteit verschilt naargelang de (soort) evaluator. Uit alle relatief (zeer) positieve scores resulteren namelijk toch verschillende groepsopvattingen en individuele opvattingen over kwaliteit. Dat wijst op een heterogeniteit die zich zowel voordoet tussen de verschillende groepen evaluatoren als binnen een en hetzelfde type evaluator, net zoals Kurz (1993) aangeeft. Dat ondersteunt het idee van een dynamische en persoonlijke visie omtrent kwaliteit (Garzone, 2002; Grbić, 2008; Pöchhacker, 2012, 2016; Zwischenberger, 2010). Ook de situationele moeilijkheid van kwaliteit uit de vakliteratuur en de beperkingen die daar voor dit onderzoek aan verbonden zijn, mogen niet uit het oog verloren worden. De interpretatie van het concept kwaliteit verschilt namelijk eveneens naargelang het type tolkopdracht en de setting of context waarin die plaatsvindt. De resultaten van dit onderzoek berusten op een specifieke consecutieve vertolking Spaans-Nederlands die geëvalueerd werd door een selecte en beperkte groep proefpersonen. Die evaluatie werd verricht op basis van een paradigma dat samengesteld werd uit de meest voorkomende criteria van de vakliteratuur. De kwalitatieve invalshoek heeft ervoor gezorgd dat dit onderzoek minder betrouwbaar is; er kunnen geen generaliserende uitspraken gedaan worden over het evaluatiegedrag van de onderzochte evaluatoren die in eender welke situatie zouden gelden. De resultaten gelden bijgevolg enkel voor dit onderzoek. Die beperking op vlak van veralgemening neemt echter niet weg dat de resultaten zinvol kunnen zijn voor de tolkwetenschap in het algemeen, de beroepspraktijk of het tolkonderwijs. Dit onderzoek werd immers op een valide manier uitgevoerd; een triangulatie van een experiment en een vragenlijst is uiterst geschikt om de kwaliteit van een vertolking te meten en het evaluatiepatroon van de respondenten bloot te leggen (Moser-Mercer, 1996, 2009; Baarda et al., 2012; Hale & Napier, 2013). Wat bovenstaande communicatieve en situationele aspecten van het concept kwaliteit betreft, zou het interessant zijn om daarop te variëren in een vervolgonderzoek en daarbij ook het aantal kwaliteitscriteria uit te breiden. Zo zouden vertolkingen die verschillen qua tolkmodus, taal, lengte en onderwerp geëvalueerd kunnen worden door meerdere types evaluatoren aan de hand van een uitvoeriger paradigma van kwaliteitscriteria. Als aanvulling op dit onderzoek zou bijvoorbeeld de kwaliteit van een lange(re) simultane vertolking Engels-Nederlands geanalyseerd kunnen worden, en dat vanuit het standpunt van bijvoorbeeld professionele tolken, opdrachtgevers en aspirant-tolken die aan zelfevaluatie doen. Op die manier zou er een bredere en meer genuanceerde visie op kwaliteit in de tolkwetenschap kunnen ontstaan.

(Geen) brontekst en/of (geen) taalaffiniteit

Wat het standpunt van de *pure customer* betreft, verschaft dit onderzoek interessante en vernieuwende gegevens. Tot nog toe was het evaluatiegedrag van dat type toehoorder namelijk maar zelden het onderwerp van empirisch tolkwetenschappelijk onderzoek. De literatuur geeft theoretisch gezien terecht aan dat een *pure customer* de inhoud van een vertolking niet kan evalueren (Bühler, 1986; Kahane, 2000; Kurz, 2001; De Rioja, 2017). Dat type evaluator begrijpt namelijk de taal van de bronspeech niet en krijgt die evenmin te horen. Toch blijkt uit het onderzoek van deze masterproef dat 50% van de *pure customers* zich wél uitspreekt over de inhoudelijke vergelijking tussen de bronspeech en de vertolking. Bij de *first-order* evaluatie evalueert namelijk de helft van beide groepen *pure customers*, met en zonder taalaffiniteit, de criteria nauwkeurigheid en geschiktheid alsof ze zich in dezelfde positie bevinden als de *informed customers*. Dat impliceert het volgende: ofwel gaat de *pure customer* er steevast vanuit dat de tolk alle informatie volledig en correct overbrengt, ofwel is hij zich gewoon niet bewust van het feit dat hij geen inhoudelijke vergelijking kan maken tussen de vertolking en de bronspeech. Wat de *second-order* evaluatie betreft, blijkt de inhoud van een vertolking voor alle toehoorders de hoofdzaak te zijn bij een evaluatie. In het kader van dit onderzoek blijkt bijgevolg het productgerichte of taalkundige idee over kwaliteit nog steeds van kracht te zijn (Pöchhacker, 2001; Collados Aís & García Becerra, 2015 in Pöchhacker, 2015). Ook de *pure customers* zijn die mening toegedaan, ook al kunnen die toehoorders realistisch gezien de meerderheid van de (groep) inhoudelijke criteria niet evalueren. Het resultaat van dit onderzoek gaat wat dat betreft dus in tegen het recente(re) idee uit de vakliteratuur dat de inhoudsgerelateerde criteria gaandeweg steeds minder belangstelling krijgen (Collados Aís, 1998, 2001, 2009; Collados Aís et al., 2007). Ondanks het grote gewicht dat toegekend wordt aan die criteria bij de *second-order* evaluatie, worden de twee inhoudelijke fouten die de tolk maakt bovendien niet altijd opgemerkt bij de *first-order* evaluatie. Van de *informed customers* merkt 75% de relatief grote(re) verschuiving op en slechts 25% de relatief kleine(re) verschuiving. Ook voor de absolute meerderheid van de *pure customers* (7 van de 8) veroorzaken die inhoudelijke verschuivingen geen belemmering bij het begrijpen van de boodschap; ze vinden dat de vertolking goed overkomt bij het publiek. Bijgevolg rijst de vraag hoe belangrijk inhoudelijke criteria dan écht zijn voor *informed customers* en *pure customers*. Uiteraard mag de vertolking geen verzonnen materie zijn en moet die de bronspeech weerspiegelen, maar hoe ver moet men daarin gaan indien verschuivingen niet altijd opgemerkt worden noch hinder veroorzaken? Om die vraag verder te analyseren, zou vervolgonderzoek in de vorm van een gemanipuleerd experiment zeker een meerwaarde kunnen bieden en een grondigere visie op de kwaliteit(criteria) van een vertolking kunnen verschaffen (Collados Aís et al., 2007). Op basis van enkel dit onderzoek kan er immers nog geen gefundeerd oordeel geveld worden over het effectieve gewicht van de gehanteerde criteria. Momenteel kan aan de hand van de relatie tussen de *first-order* en *second-order* gegevens enkel het volgende vastgesteld worden: de toehoorder die in *second-order* globaal gezien het meeste belang hecht aan alle criteria, is in *first-order* doorgaans eveneens het strengst. Die evaluator blijkt in dit experiment de *pure customer* zonder taalaffiniteit te zijn. Dat is opvallend: dat

type toehoorder kán geen inhoudelijke vergelijking maken én heeft geen of weinig voeling met taalgerelateerde kwesties, waar de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria nu net naar toetsen. Er werd verwacht dat de toehoorders met taalaffiniteit, de *informed customers* en *pure customers* met taalaffiniteit, die positie zouden innemen. Zij evalueren de vertolking Spaans-Nederlands echter steevast milder en vinden de gehanteerde kwaliteitscriteria steevast minder belangrijk dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Op basis van dat opvallend gegeven uit die onderlinge groepering (+/- taalaffiniteit) kan er eveneens een nieuwe piste voor vervolgonderzoek geopend worden. Het vermoeden rijst dat de houding van de toehoorders zonder taalaffiniteit gebaseerd is op een gebrek aan kennis over de moeilijkheidsgraad van het werk van een tolk. Bijgevolg zou er naar een verklarend verband gezocht kunnen worden tussen de verschillende houdingen van de toehoorders met en zonder taalaffiniteit uit dit onderzoek. Dat zou tot stand kunnen komen door een vervolgenquête op te stellen of aansluitende diepte-interviews af te nemen die naar de respectievelijke percepties van die moeilijkheidsgraad peilen.

10 Conclusie

Deze masterproef tracht een antwoord te formuleren op de centrale onderzoeksvraag “Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie”? Om die vraag te beantwoorden, werd er een kwalitatief empirisch onderzoek opgezet (zie hoofdstuk 6, 7 en 8). Dit hoofdstuk komt tot een **conclusie gebaseerd op de resultaten** van dat onderzoek. Daarbij worden de deelvragen beantwoord en de hypothesen bevestigd of ontkracht.

De **eerste deelvraag** definieert de (soorten) criteria die aangewend kunnen worden bij de evaluatie van de kwaliteit van een vertolking. Het onderzoek uit deze masterproef steunt op een paradigma van eigen kwaliteitscriteria dat samengesteld is op basis van de vakliteratuur. Dat paradigma gaat uit van twee evaluatieperspectieven; het productgerichte perspectief focust op de vertolking en het producentgerichte perspectief op de tolk zelf. Het productgerichte perspectief omvat de inhouds- en vormgerelateerde criteria. De inhoudelijke criteria betreffen nauwkeurigheid, geschiktheid en samenhang. Qua vormelijke criteria werd er gekeken naar juiste terminologie, juiste grammatica en gepaste stijl. Het producentgerichte perspectief omvat de presentatie- en de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. De presentatiegerelateerde criteria betreffen vlotte presentatie en non-verbale visuele communicatie. Qua stem- en uitspraak werd de tolk geëvalueerd op een aangename stem, moedertaalaccent en levendige intonatie.

De **tweede deelvraag** peilt naar het **first-order evaluatiegedrag** van de verschillende types evaluatoren uit dit empirisch onderzoek en de eventuele verschillen en/of gelijkenissen daartussen. De *first-order* evaluatie bedraagt de manier waarop de toehoorders de specifieke vertolking Spaans-Nederlands uit het onderzoek evalueren. Uitgaande van die deelvraag, werden er vier hypothesen gevormd. De **eerste hypothese** stelt dat globaal gezien de *informed customers* de vertolking strenger zouden evalueren dan beide types *pure customers*, en dat de *pure customers* met taalaffiniteit een strengere evaluatie zouden uitvoeren dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Alle scores wijzen duidelijk op een algemeen positief evaluatiegedrag bij de drie types toehoorders. De tolk leverde volgens hen een goede tot zeer goede prestatie aangezien alle scores zich situeren op de positieve kant van het Likertspectrum (tussen ‘eens (2)’ en ‘helemaal eens (3)’). Onderling toont het verschil tussen zowel de individuele als globale als holistische gemiddelden toch aan dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit strenger zijn voor de vertolking in haar geheel dan de *pure customers* met taalaffiniteit en de *informed customers*. De toehoorders zonder taalaffiniteit evalueren namelijk zeven van de in totaal elf kwaliteitscriteria het strengst, wat dan ook lagere gemiddelden oplevert. Beide groepen toehoorders met taalaffiniteit vertonen bij de *first-order* evaluatie identiek dezelfde waarden, waardoor er op dat vlak geen verder onderscheid gemaakt kan worden. Bovenstaande resultaten falsifiëren dus hypothese nummer één: de *informed customers* zijn níét de strengste toehoorders. De **tweede hypothese** gaat ervan uit dat beide groepen *pure customers* minder streng zouden zijn voor de inhoudsgerelateerde criteria dan voor

de andere soorten criteria, en dat in tegenstelling tot de *informed customers*. Uit de groepsgemiddelden per soorten criteria resulteren verschillende *first-order* evaluatiepatronen voor de verschillende types toehoorders. De *informed customers* zijn het strengst voor zowel de inhouds- als de stem- en uitspraakgerelateerde criteria, daarna voor de vormelijke criteria, en ze zijn het mildst voor de presentatiegerelateerde criteria. De *pure customers* met taalaffiniteit evalueren de vormelijke criteria het strengst, daarna de inhouds- en presentatiegerelateerde criteria en tot slot de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. De *pure customers* zonder taalaffiniteit zijn eveneens het mildst voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria, maar zijn dan weer het strengst voor de presentatiegerelateerde criteria. De inhoudelijke en vormelijke criteria bezetten bij die groep een middenpositie. Voor beide types *pure customers* werd er verondersteld dat zij het mildst zouden zijn voor de inhoudelijke criteria en dus op de Likertschaal bijvoorbeeld zouden opteren voor 'niet van toepassing'. Dat type toehoorder kent namelijk de inhoud van de bronspeech níét. Uit het experiment blijkt echter dat van beide groepen *pure customers* slechts een beperkt aantal toehoorders die optie aanduidt bij de inhoudelijke criteria. Dat leidt uiteindelijk tot een strengere evaluatie voor de inhouds- dan voor de stem- en uitspraakgerelateerde criteria bij de *pure customers*. Bovenstaande resultaten ontkrachten dan ook ten dele werkhypothese nummer twee: de *informed customers* zijn daadwerkelijk het strengst voor de inhoudelijke criteria, maar de *pure customers* evalueren die criteria dan weer níét het mildst. De **derde hypothese** stelt dat de *pure customers* met taalaffiniteit strenger zouden zijn voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Uit de resultaten van het onderzoek blijkt echter dat de onafhankelijke variabele '+ affiniteit met taal' bij de *pure customers* niet altijd correleert met een strengere evaluatie voor taalgerelateerde kwesties. Enkel bij de vormelijke criteria leidt affiniteit met taal tot dat resultaat. De groep zonder taalaffiniteit evalueert de presentatiegerelateerde criteria namelijk strenger dan de groep met taalaffiniteit. Bij de stem- en uitspraakgerelateerde criteria zijn de evaluaties van beide groepen *pure customers* dan weer identiek. Die resultaten falsifiëren hypothese nummer drie dus gedeeltelijk: de *pure customers* met taalaffiniteit zijn enkel strenger voor de vormelijke criteria. De **vierde hypothese** stelt dat de toehoorders met taalaffiniteit strenger zouden zijn voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria strenger dan de toehoorders zonder taalaffiniteit. Ook bij de gehele groep toehoorders wijst affiniteit met taal niet automatisch op een strengere evaluatie van taalgerelateerde criteria. De vormelijke criteria evalueert de *pure customer* met taalaffiniteit het strengst, maar de *informed customer* dan weer het mildst. De presentatiegerelateerde criteria worden het strengst geëvalueerd door de toehoorder zonder taalaffiniteit uit dit experiment, namelijk de *pure customer* zonder taalaffiniteit. De stem- en uitspraakgerelateerde criteria worden het strengst geëvalueerd door de *informed customer*, maar beide groepen *pure customers* hebben dan weer een identieke evaluatie. Al die resultaten falsifiëren bijgevolg hypothese nummer vier: de toehoorders met taalaffiniteit zijn níét strenger voor de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de toehoorders zonder taalaffiniteit.

De **derde deelvraag** gaat na welke criteria de verschillende types evaluatoren bij een **second-order evaluatie** al dan niet belangrijk vinden en welke eventuele verschillen en/of gelijkenissen er zijn tussen de evaluatiepatronen. De *second-order* evaluatie betreft hoe belangrijk de toehoorders bepaalde kwaliteitscriteria vinden bij het evalueren van de kwaliteit van een vertolking in het algemeen. Op basis van die deelvraag werden nog vier bijkomende hypothesen opgesteld. De **vijfde hypothese** stelt dat de *informed customers* over het algemeen meer belang zouden hechten aan de kwaliteitscriteria die gehanteerd worden in het onderzoek dan beide types *pure customers*, en dat de *pure customers* met taalaffiniteit die criteria belangrijker zouden vinden dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. Uit het onderzoek blijkt dat de drie types toehoorders alle onderzochte kwaliteitscriteria belangrijk tot zeer belangrijk vinden. Ook hier wijzen alle scores dus op een algemeen positief evaluatiegedrag. Wel wordt het duidelijk dat de *pure customers* zonder taalaffiniteit het meeste belang hechten aan de criteria. De groep toehoorders zonder taalaffiniteit kent namelijk de hoogste score toe aan zeven van de in totaal elf kwaliteitscriteria, wat dan ook in een hoger globaal gemiddelde resulteert. Die groep wordt gevolgd door de *pure customers* met taalaffiniteit, en de *informed customers* kennen uiteindelijk het minste belang toe aan de onderzochte criteria. Die resultaten falsifiëren zo hypothese nummer vijf: níét de *informed customers* maar de *pure customers* zonder taalaffiniteit hechten het meeste belang aan de criteria. De **zesde hypothese** stelt dat de *pure customers*, in tegenstelling tot de *informed customers*, de inhoudsgerelateerde criteria minder belangrijk zouden vinden en meer belang zouden hechten aan de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria. Ook in een *second-order* evaluatie geldt namelijk dat dat type toehoorder de inhoud van de bronspeech níét kent. De groepsgemiddelden per soorten criteria geven aan dat niet enkel de *informed customers* maar ook beide types *pure customers* steevast het meeste gewicht toekennen aan de inhoudelijke criteria; inhoud blijkt voor alle evaluatoren uit dit onderzoek de hoofdzaak te zijn bij de evaluatie van een vertolking. De overige criteria bestempelen ze eveneens als belangrijk, maar toch minder. Wat het belang van die overige criteria betreft, zijn de verschillende types toehoorders het niet altijd met elkaar eens; er zit variatie op hun *second-order* evaluatiepatronen. Na de inhoud hechten de *informed customers* het meeste belang aan vorm, daarna aan stem en uitspraak en tot slot aan presentatievaardigheden. Zowel de *pure customers* met taalaffiniteit als de *pure customers* zonder taalaffiniteit daarentegen hechten na de inhoudelijke criteria het meeste belang aan de presentatiegerelateerde criteria, daarna aan de vormelijke criteria en tot slot aan de stem- en uitspraakgerelateerde criteria. Bovenstaande resultaten verwerpen dan ook ten dele hypothese nummer zes: de *informed customers* vinden inhoud daadwerkelijk het belangrijkste, maar de *pure customers* vinden de inhoudelijke criteria dan weer níét het minst belangrijk. Op basis van de **zevende hypothese** werd er verwacht dat de *pure customers* met taalaffiniteit meer belang zouden hechten aan de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de *pure customers* zonder taalaffiniteit. De gegevens omtrent hypothese zes maken reeds duidelijk dat beide groepen *pure customers* dezelfde visie hebben over welke criteria belangrijk(er) zijn (dan andere). Na inhoud staat presentatie het hoogste op de lijst, gevolgd door vorm en tot slot stem en uitspraak. Opmerkelijk daarbij is dat de groepsgemiddelden van de *pure customers* zonder

taalaffiniteit steevast hoger liggen dan die van de *pure customers* met taalaffiniteit. Die resultaten falsifiëren dan ook hypothese nummer zeven: affiniteit met taal wijst níét op een hogere belangstelling voor vorm-, presentatie- of stem- en uitspraakgerelateerde kwesties bij de *pure customers*. De **achtste hypothese** stelt dat de toehoorders met taalaffiniteit de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria belangrijker zouden vinden dan de toehoorders zonder taalaffiniteit. Uit de onderzoeksresultaten blijkt echter dat de onafhankelijke variabele '+ affiniteit met taal' bij de gehele groep toehoorders evenmin een correlatie heeft met een hogere belangstelling voor criteria die gerelateerd zijn aan enerzijds de vorm van de vertolking en anderzijds de presentatie en stem en uitspraak van de tolk. Wat de vormelijke criteria betreft, geven de *informed customers* de hoogste score, maar de *pure customers* met taalaffiniteit dan weer net de laagste. De presentatiegerelateerde criteria worden het belangrijkste gevonden door de *pure customer* zonder taalaffiniteit. De *pure customers* zonder taalaffiniteit en de *informed customers* hechten een identiek belang aan de stem- en uitspraakgerelateerde criteria, wat groter is dan dat van de *pure customers* met taalaffiniteit. Al die bevindingen falsifiëren dus hypothese nummer acht van het empirisch onderzoek: de toehoorders met affiniteit met taal hechten níét automatisch meer belang aan de vorm-, presentatie- en stem- en uitspraakgerelateerde criteria dan de toehoorders zonder affiniteit met taal.

11 Literatuurlijst

- AIIC (z.d.). Glossary [termenlijst met bijbehorende definities]. Opgevraagd van <https://aiic.org/site/world/conference/glossary>
- AIIC (1982). *Practical Guide for Professional Interpreters*. Geneva: AIIC.
- AIIC (2016). Practical guide for professional conference interpreters. In AIIC (red.), *The AIIC Webzine*. Geraadpleegd op <https://aiic.org/client/document/documents.html>
- AIIC (2018). Code d'Éthique professionnelle. In AIIC (red.), *Basic Texts*. Geraadpleegd op <https://aiic.org/client/document/documents.html>
- Angelelli, C.V. (2014). *The Sociological Turn in Translation and Interpreting Studies*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Baarda, B., Bakker, E., van der Hulst, M., Julsing, M., Fischer, T., van Vianen, R. & de Goede, M. (2012). *Basisboek methoden en technieken: Kwantitatief praktijkgericht onderzoek op wetenschappelijke basis*. Houten: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B., Kalmijn, M. & de Goede, M. (2015). *Basisboek enquêteren: Handleiding voor het maken van een vragenlijst en het voorbereiden en afnemen van enquêtes*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Baarda, B. & Van Vianen, R. (2015). *Basisboek statistiek met Excel: Handleiding voor het verwerken en analyseren van en rapporteren over (onderzoeks)gegevens*. Groningen: Noordhoff Uitgevers.
- Barik, H.C. (1971). A Description of Various Types of Omissions, Additions and Errors of Translation Encountered in Simultaneous Interpretation. *Meta*, 16(4), 199-210.
- Boone, H.N. & Boone, D.A. (2012). Analyzing Likert Data. *Journal of Extension*, 50(2), 1-5.
- Bucholtz, M. (2000). The politics of transcription. *Journal of Pragmatics*, 32(10), 1439-1465. doi:10.1016/s0378-2166(99)00094-6
- Bühler, H. (1986). Linguistic (semantic) and extra-linguistic (pragmatic) criteria for the evaluation of conference interpretation and interpreters. *Multilingua*, 5(4), 231-235. doi:10.1515/mult.1986.5.4.231
- Cheung, A.K. (2013). Non-native accents and simultaneous interpreting quality perceptions. *Interpreting*, 15(1), 25-47. doi:10.1075/intp.15.1.02che

- Cheung, A.K. (2020). Interpreters' perceived characteristics and perception of quality in interpreting. *Interpreting*, 22(1), 35-55. doi:10.1075/int.00033.che
- Chiaro, D. & Nocella, G. (2004). Interpreter's Perception of Linguistic and Non-Linguistic Factors Affecting Quality: A Survey through the World Wide Web. *Meta*, 49(2), 278-293. doi:10.7202/009351ar
- Chin Ng, B. (1992). End Users' Subjective Reaction to the Performance of Student Interpreters. *The Interpreters' Newsletter*, 1, 35-41.
- Christensen, T.P. (2011). User expectations and evaluation: A case study of a court interpreting event. *Perspectives*, 19(1), 1-24. doi:10.1080/09076761003728554
- Collados Aís, A. (1998). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: La importancia de la comunicación no verbal*. Granada: Editorial Comares.
- Collados Aís, A. (2001). Efectos de la Entonación Monótona sobre la Recuperación de la Información en Receptores de Interpretación Simultánea. *TRANS Revista de Traductología*, 5, 103-110.
- Collados Aís, A. (2007). La incidencia del parámetro entonación. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 159-173). Granada: Comares.
- Collados Aís, A. (2009). Evaluación de la calidad en interpretación simultánea: contrastes de exposición e inferencias emocionales. Evaluación de la evaluación. In G. Hansen, A. Chesterman & H. Gerzymisch-Arbogast (red.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research: A Tribute to Daniel Gile* (pp. 193-214). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Collados Aís, A. & García Becerra, O. (2015). Quality criteria. In F. Pöchhacker (red.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 337-338). London/New York: Routledge
- Collados Aís, A., Pradas Macías, E.M., Stévaux, E. & García Becerra, O. (2007). *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia*. Granada: Comares.
- De Rioja, L. (2017). *The pure customer* [video]. Opgevraagd van <https://www.lourdesderioja.com/2017/06/19/the-pure-customer/>
- Ejzenberg, R. (2000). The juggling act of oral fluency: A psychos-sociolinguistic metaphor. In H. Riggensbach (red.), *Perspectives on fluency* (pp. 287-313). University of Michigan Press
- Errico, E. (2015). La calidad en interpretación: Estado de la cuestión y perspectivas de investigación. *Tonos Digital*, 29, 1-19.

- Europese Commissie (z.d.). *Speech Repository* [databank]. Geraadpleegd op http://ec.europa.eu/dgs/scic/cooperation-with-universities/speech_repository.htm
- Europese Unie (z.d.). Werken als freelancetolk bij de EU [beschrijving toelatingsvoorwaarden, accreditatietesten etc.]. Opgevraagd van https://europa.eu/interpretation/index_nl.html
- Fernández Sánchez, M., Collados Aís, A., Nobs, M.-L., Pradas Macías, E.M. & Stévaux, E. (2007). La incidencia del parámetro transmisión correcta del discurso original. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 89-103). Granada: Comares.
- García de Quesada, M. (2007). La incidencia del parámetro terminología. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 123-140). Granada: Comares.
- Garzone, G.E. (2002). Quality and norms in interpretation. In G.E. Garzone & M. Viezzi (red.), *Interpreting in the Twenty-first Century: Challenges and Opportunities* (pp. 107-121). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Gold, D.L. (1973). On Quality in Interpretation. *Babel*, 19(4), 154-155.
- Gile, D. (1990a). *La communication linguistique en réunion multilingue: Les difficultés de la transmission informationnelle en interprétation simultanée* (doctoraalscriptie Université Paris III).
- Gile, D. (1990b). L'évaluation de la qualité de l'interprétation par les délégués: Une étude de cas. *The Interpreters' Newsletter*, 3, 66-71.
- Gile, D. (1991). A Communication-Oriented Analysis of Quality in Nonliterary Translation and Interpretation. In M.L. Larson (red.), *Translation: Theory and Practice, Tension and Interdependence* (pp. 188-200). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Gile, D. (1995a). Fidelity assessment in Consecutive Interpretation: An Experiment. *Target*, 7(1), 151-164.
- Gile, D. (1995b). *Regards sur la recherche en interprétation de conférence*. Lille: Presses universitaires de Lille.
- Guerra, A.L., Gidel, T. & Vezzetti, E. (2016). Toward a Common Procedure Using Likert and Likert-Type Scales in Small Groups Comparative Design Observations. In D. Marjanović, M. Štorga, N. Pavković, N. Bojčetić & S. Škec (red.), *DS 84: Proceedings of the DESIGN 2016 14th International Design Conference* (pp. 23-32). Zagreb: Faculty of Mechanical Engineering and Naval Architecture, University of Zagreb

- Guo, Y. (2013). Towards a model for evaluating meaning transfer quality in consecutive interpreting. In O. García Becerra, E.M. Pradas Macías & R. Barranco-Droege (red.), *Quality in Interpreting: Widening the Scope Volume 1* (pp. 57-84). Granada: Comares.
- Grbić, N. (2008). Constructing interpreting quality. *Interpreting*, 10(2), 232-257.
- Grbić, N. (2015). Quality. In F. Pöchhacker (red.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 333-336). London/New York: Routledge
- Hale, S. & Napier, J. (2013). *Research Methods in Interpreting: A Practical Resource*. London: Bloomsbury.
- Halliday, M.A.K. & Hasan, R. (1991). *Language, context and text: Aspects of language in a social-semiotic perspective*. Oxford: Oxford University Press.
- Han, C. (2018). Using rating scales to assess interpretation: Practices, problems and prospects. *Interpreting*, 20(1), 59-95.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.
- Herbert, J. (1952). *The Interpreter's handbook: How to become a conference interpreter*. Genève: Georg.
- Holub, E. (2010). Does intonation matter? The impact of monotony on listener comprehension. *The Interpreters' Newsletter*, 10, 117-126.
- Iglesias Fernández, E. (2007). La incidencia del parámetro agradabilidad de la voz. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 37-50). Granada: Comares.
- Jiménez Ivars, A. (2007). La incidencia del parámetro cohesión lógica. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 71-85). Granada: Comares.
- Jiménez Ivars, A., García Becerra, O., Stévaux, E. & Blasco Mayor, M.J. (2007). La incidencia del parámetro gramaticalidad. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 195-211). Granada: Comares.
- Jing, W. (2015). Theme and thematic progression in English writing teaching. *Journal of Education and Practice*, 6(21), 178-187.

- Kahane, E. (2000). Thoughts on the quality of interpretation. In AIIC (red.), *The AIIC Webzine*. Geraadpleegd op <https://aiic.org/client/document/documents.html>
- Kalina, S. (2005). Quality assurance for interpreting processes. *Meta*, 50(2), 768-784. doi:10.7202/011017ar
- Koetsenruijter, W. & Van Hout, T. (2014). *Methoden voor journalism studies*. Den Haag: Boom Lemma uitgevers.
- KU Leuven. (2021). *Les 1 maart: Heidi Salaets* [video]. Opgevraagd van <https://hiw.kuleuven.be/nl/studeren/opleidingen/lessen/programma/lesopnames-2020-21>
- Kurz, I. (1993). Conference Interpretation: Expectations of different user groups. *The Interpreters' Newsletter*, 5, 13-21.
- Kurz, I. (2001). Conference Interpreting: Quality in the Ears of the User. *Meta*, 46(2), 394-409.
- Le Féal, D. (1990). Some thoughts on the evaluation of simultaneous interpretation. In D. Bowen & M. Bowen (red.), *Interpreting: yesterday, today, and tomorrow* (pp. 154-160). Binghamton: NY SUNNY.
- Lee, S.B. (2015). Developing an analytic scale for assessing undergraduate students' consecutive interpreting performances. *Interpreting*, 17(2), 226-254.
- Liu, M. (2015). Assessment. In F. Pöchhacker (red.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 20-22). London/New York: Routledge
- Marrone, S. (1993). Quality: A Shared Objective. *The Interpreters' Newsletter*, 5, 35-41.
- Mortelmans, D. (2013). *Handboek kwalitatieve onderzoeksmethoden*. Leuven: Acco.
- Moser, P. (1996). Expectations of users of conference interpretation. *Interpreting*, 1(2), 145-178. doi:10.1075/intp.1.2.01mos
- Moser-Mercer, B. (1996). Quality in interpreting: Some methodological issues. *The Interpreters' Newsletters*, 7, 43-55.
- Moser-Mercer, B. (2009). Construct-ing Quality. In G. Hansen, A. Chesterman & H. Gerzymisch-Arbogast (red.), *Efforts and Models in Interpreting and Translation Research* (pp. 143-156). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Ouyang, Q. (2017). Assessing meaning-dimension quality in consecutive interpreting training. *Perspectives*, 26(2), 196-213. doi:10.1080/0907676X.2017.1369552

- Park, K. (2014). The Interpreter's Delivery: A Spotlight on User Perceptions. *Lebende Sprachen*, 59(2), 276-330. doi:10.1515/les-2014-0010
- Pérez Luzardo, J. (2007). La incidencia del parámetro estilo. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 141-156). Granada: Comares.
- Pöchhacker, F. (2001). Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta*, 46(2), 410-425.
- Pöchhacker, F. (2012). Interpreting quality: Global professional standards? In W. Ren (red.), *Interpreting in the age of globalization: Proceedings of the 8th National Conference and International Forum on Interpreting* (pp. 305-318). Beijing: Foreign Language Teaching and Research Press.
- Pöchhacker, F. (2015). User expectations. In F. Pöchhacker (red.), *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies* (pp. 430-432). London/New York: Routledge
- Pöchhacker, F. (2016). *Introducing Interpreting Studies*. New York: Routledge.
- Postigo Pinazo, E. (2009). Self-Assessment in Teaching Interpreting. *TTR*, 21(1), 173-209. doi:10.7202/029690ar
- Pradas Macías, E. M. (2006). Probing quality criteria in simultaneous interpreting: The role of silent pauses in fluency. *Interpreting*, 8(1), 25-43. doi:10.1075/intp.8.1.03.pra
- Pradas Macías, E.M. (2007). La incidencia del parámetro fluidez. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 53-69). Granada: Comares.
- Pradas Macías, E.M., Collados Aís, A. & Fernández Sánchez, M.M. (2007). La incidencia del parámetro transmisión completo del discurso original. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 105-121). Granada: Comares.
- Rennert, S. (2010). The impact of fluency on the subjective assessment of interpreting quality. *The Interpreters' Newsletter*, 15, 101-115.
- Rutter, D.R., Stephenson, G.M., & Dewey, M.E. (1981). Visual communication and the content and style of conversation. *British Journal of Social Psychology*, 20(1), 41-52. doi:10.1111/j.2044-8309.1981.tb00472.x
- Seleskovitch, D. (1986). Comment: Who should assess an interpreter's performance? *Multilingua*, 5(4), 236.

- Seleskovitch, D. & Lederer, M. (1989). *Pédagogie raisonnée de l'interprétation*. Paris: Didier Erudition.
- Shlesinger, M. (1997). Quality in Simultaneous Interpreting. In Y. Gambier, D. Gile & C. Taylor (red.), *Conference Interpreting: Currents Trends in Research* (pp. 123-13). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- Stévaux, E. (2007). La incidencia del parámetro acento. In A. Collados Aís, E.M. Pradas Macías, E. Stévaux & O. García Becerra (red.), *La evaluación de la calidad en interpretación simultánea: parámetros de incidencia* (pp. 17-34). Granada: Comares.
- Sullivan, G.M. & Artino, A.R. (2013). Analyzing and Interpreting Data from Likert-Type Scales. *Journal of Graduate Medical Education*, 5(4), 541-542. doi:10.4300/jgme-5-4-18
- Van Dale (z.d.). Geraadpleegd op 10 januari 2021 op <https://vowb-vandale-be.kuleuven.ezproxy.kuleuven.be/zoeken/zoeken.do#>
- VRT (z.d.). Uitspraak – algemeen [duiding over de Belgisch-Nederlandse uitspraaknorm]. Opgevraagd van <https://vrtaal.net/taaladvies-uitspraak/uitspraak-algemeen>
- Wouters, E. & Aarts, S. (2016). Beschrijvende statistiek. *Podosophia*, 24(4), 122-127. doi:10.1007/s12481-016-0141-6
- Zwischenberger, C. (2010). Quality criteria in simultaneous interpreting: An international vs. a national view. *The Interpreters' Newsletter*, 15, 127-142.

12 Bijlagen

12.1 Letters of consent

KU LEUVEN

FACULTEIT LETTEREN
CAMPUS BRUSSEL
WARMOESBERG 26
1000 BRUSSEL, BELGIË



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïnterviewd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat mijn opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in
Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer ... JANA BERGHMAN

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be

**VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK**
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geënquêteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer Amanda De Craecker

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment
Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïnterviewd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf naam)

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer *Julie Vos*

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be

**VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK**
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geënkquêteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schreef naam)

Handtekening deelnemer ...

Naam deelnemer

Margot Seneels

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be

**VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK**
(‘Letter of consent’)

Domain van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment
Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïnterviewd te worden door de onderzoeker
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit) *gelezen en goedgekeurd*

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer

Oliver Feders

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
 ('Letter of consent')

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïdentificeerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
- ~~3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio en/of videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.~~
- ~~4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.~~
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

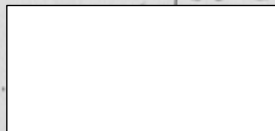
Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Gelezen en goedgekeurd

Handtekening deelnemer ..



Naam deelnemer ..

Giulia Gianni

Contactgegevens

Onderzoeker:

+32 475 23 33 77

Promotor:



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geëquipt te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
- ~~3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.~~
- ~~4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.~~
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer



Naam deelnemer Kato De Schryder

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geënquêteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. ~~Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.~~
4. ~~Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.~~
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

gelezen en goedgekeurd
Handtekening deelnemer

Naam deelnemer *Lise Kervae*

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
('Letter of consent')

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïnterviewd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Gelezen en goedgekeurd

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer

Sibylle de West

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
('Letter of consent')

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment
Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geënquêteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer *Brent Huyghe*

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
 ('Letter of consent')

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geënquêteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
- ~~3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.~~
- ~~4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.~~
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

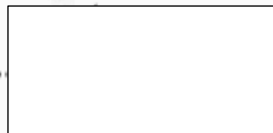
Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Gelezen en goedgekeurd

Handtekening deelnemer



Naam deelnemer

Dylan Vandamme

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be



VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geïnterviewd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.
4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer

Naam deelnemer *FIEN WERBACHS*

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be

**VERKLARING DEELNAME AAN ONDERZOEK**
(‘Letter of consent’)

Domein van het onderzoek: Hoe evalueert de *pure customer* een tolkprestatie?: een experiment Spaans-Nederlands in de setting van het conferentietolken

Onderzoeker: Caroline Gabriëls

Promotor: Franciska Vanoverberghe

(Schrap hieronder eventueel punt 3 en 4, indien niet van toepassing)

1. De aard en het doel van het onderzoeksproject zijn mij uitgelegd. Ik begrijp het doel van het onderzoeksproject, en stem ermee in geëquipteerd te worden door de onderzoeker.
2. Ik begrijp dat informatie die in dit onderzoek vergaard werd, gebruikt kan worden voor wetenschappelijke publicaties, maar dat ik op geen enkel moment geïdentificeerd kan worden en dat mijn persoonlijke gegevens vertrouwelijk behandeld zullen worden.
- ~~3. Ik stem ermee in dat dit interview wordt opgenomen met audio-en/of-videoapparatuur en dat de opname gebruikt zal worden voor wetenschappelijk onderzoek.~~
- ~~4. Ik stem ermee in dat deze opname en eventuele transcripties ervan opgeslagen zullen worden. Ze zullen enkel toegankelijk zijn voor onderzoekers betrokken bij dit project en de promotor ervan.~~
5. Ik begrijp dat ik contact kan opnemen met de onderzoeker of de promotor met vragen en opmerkingen over mijn bijdrage aan dit onderzoeksproject.

Opgemaakt in twee exemplaren (een voor de deelnemer en een voor de onderzoeker) in

Lummen op 22/12/2020

Gelezen en goedgekeurd (schrijf voluit)

Handtekening deelnemer gelezen en goedgekeurd.....

Naam deelnemer Ruben Heylen.....

Contactgegevens

Onderzoeker: caroline.gabriels@student.kuleuven.be +32 475 23 33 77

Promotor: franciska.vanoverberghe@kuleuven.be

12.2 E-mail naar proefpersonen

12.2.1 Informed customers

Beste X,

Bedankt voor je deelname aan het experiment dat plaatsvindt in het teken van mijn masterproef. Je deelname houdt in dat je de kwaliteit van een vertolking evalueert via een vragenlijst. Je gegevens zullen geanonimiseerd worden (en blijven) en alles in zijn geheel zal niet meer dan 15 tot 20 minuten van je tijd vragen. **Gelieve deze e-mail aandachtig te lezen alvorens van start te gaan.**

Instructies

- 1) Zorg dat je alle documenten (Spaanse bronspeech, Nederlandse vertolking en enquête) binnen handbereik hebt.
- 2) Beluister de Spaanse bronspeech. Die kan je terugvinden onder nummer 29524 via de databank van Speech Repository of via deze [link](#). De bronspeech gaat over het gebruik van *big data* bij Netflix, meer specifiek dat het bedrijf ons kijkgedrag analyseert. Je mag notities nemen terwijl je luistert om zo de inhoud naderhand (beter) te kunnen reconstrueren.
- 3) Beluister de Nederlandse vertolking. Die kan je terugvinden via de uitnodiging van WeTransfer. Je kan die best nu downloaden. Het downloaden duurt namelijk even en die uitnodiging blijft slechts een aantal dagen geldig.
- 4) Vul de vragenlijst in. Die kan je terugvinden in de bijlage van deze e-mail. Je mag die zowel elektronisch (gebruik het Word-document) als schriftelijk (gebruik het Pdf-bestand) invullen. Via de vragenlijst beoordeel je de vertolking, NIET de bronspeech. De vragenlijst omvat enkele gesloten vragen, enkele open vragen en ook twee beoordelingsschalen. Bij de gesloten vragen kruis je één antwoordoptie aan die voor jou van toepassing is. Op de open vragen formuleer je zelf een antwoord. Bij de beoordelingsschalen zet je één kruisje per rij. Op gezette tijden vind je ook vrije ruimtes in de beoordelingsschalen. Daar lees ik graag spontane opmerkingen.

Nog drie belangrijke aandachtspunten:

- Laat zo weinig mogelijk tijd tussen alle stappen.
- De kolom 'n.v.t.' bij de beoordelingsschalen staat voor 'niet van toepassing'. Die optie gebruik je alleen als het echt noodzakelijk is en je vindt dat je niet kan oordelen over een stelling of criterium.
- Zoals je weet vindt dit experiment op afstand plaats door de restricties van Covid-19. Je neemt dus deel zonder aanwezigheid van de onderzoeker (ik). Bovendien moet je individueel deelnemen en mag je niet overleggen met andere proefpersonen.

Klaar voor de start... Af!

Zodra je de instructies grondig doorgelezen hebt, kan je van start gaan. Al het nodige materiaal kan je terugvinden via de link in deze e-mail, de uitnodiging van WeTransfer en de documenten in de bijlage.

Om nogmaals kort te herhalen:

Wat heb je nodig? De Spaanse bronspeech (zie Speech Repository), de Nederlandse vertolking (zie WeTransfer) en de vragenlijst (zie bijlage Word of Pdf).

Wat moet je doen? Eerst de Spaanse bronspeech beluisteren, daarna de Nederlandse vertolking beluisteren en tot slot de vragenlijst invullen.

Vergeet ook zeker niet om de *Letter of consent* in te vullen die in de bijlage zit. Dat document moet je schriftelijk invullen en als scan doorsturen. Dat papier geeft mij de toestemming om je gegevens te gebruiken voor mijn onderzoek.

Graag ontvang ik je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** uiterlijk op **07/01/2021** terug via e-mail.

Nog vragen? Mail naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be of bel naar + 32 475 23 33 77.

Nogmaals bedankt en tot snel!
Caroline Gabriëls

12.2.2 Pure customers

Beste X,

Bedankt voor je deelname aan het experiment dat plaatsvindt in het teken van mijn masterproef. Je deelname houdt in dat je de kwaliteit van een vertolking evalueert via een vragenlijst. Je gegevens zullen geanonimiseerd worden (en blijven) en alles in zijn geheel zal niet meer dan 15 minuten van je tijd vragen. **Gelieve deze e-mail aandachtig te lezen alvorens van start te gaan.**

Instructies

- 1) Zorg dat je alle documenten (Nederlandse vertolking en enquête) binnen handbereik hebt.
- 2) Beluister de Nederlandse vertolking. Die kan je terugvinden via de uitnodiging van WeTransfer. Je kan die best nu downloaden. Het downloaden duurt namelijk even en de uitnodiging blijft slechts een aantal dagen geldig. De vertolking is gebaseerd op een Spaanse bronspeech, maar die beluister jij niet in dit experiment. Het gaat over het gebruik van *big data* bij Netflix, meer specifiek dat het bedrijf ons kijkgedrag analyseert.
- 3) Vul de vragenlijst in. Die kan je terugvinden in de bijlage van deze e-mail. Je mag die zowel elektronisch (gebruik het Word-document) als schriftelijk (gebruik het Pdf-bestand) invullen. Via de vragenlijst beoordeel je de vertolking. De vragenlijst omvat enkele gesloten vragen, enkele open vragen en ook twee beoordelingsschalen. Bij de gesloten vragen kruis je één antwoordoptie aan die voor jou van toepassing is. Op de open vragen formuleer je zelf een antwoord. Bij de beoordelingsschalen zet je één kruisje per rij. Op gezette tijden vind je ook vrije ruimtes in de beoordelingsschalen. Daar lees ik graag spontane opmerkingen.

Nog drie belangrijke aandachtspunten:

- Laat zo weinig mogelijk tijd tussen alle stappen.
- De kolom 'n.v.t.' bij de beoordelingsschalen staat voor 'niet van toepassing'. Die optie gebruik je alleen als het echt noodzakelijk is en je vindt dat je niet kan oordelen over een stelling of criterium.
- Zoals je weet vindt dit experiment op afstand plaats door de restricties van Covid-19. Je neemt dus deel zonder aanwezigheid van de onderzoeker (ik). Bovendien moet je individueel deelnemen en mag je niet overleggen met andere proefpersonen.

Klaar voor de start... Af!

Zodra je de instructies grondig doorgelezen hebt, kan je van start gaan. Al het nodige materiaal kan je terugvinden via de uitnodiging van WeTransfer en de documenten in de bijlage.

Om nogmaals kort te herhalen:

Wat heb je nodig? De Nederlandse vertolking (zie WeTransfer) en de vragenlijst (zie bijlage Word of Pdf).

Wat moet je doen? Eerst de Nederlandse vertolking beluisteren en daarna de vragenlijst invullen.

Vergeet ook zeker niet om de *Letter of consent* in te vullen die in de bijlage zit. Dat document moet je schriftelijk invullen en als scan doorsturen. Dat papier geeft mij de toestemming om je gegevens te gebruiken voor mijn onderzoek.

Graag ontvang ik je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** uiterlijk op **07/01/2021** terug via e-mail.

Nog vragen? Mail naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be of bel naar + 32 475 23 33 77.

Nogmaals bedankt en tot snel!
Caroline Gabriëls

12.3 Sjabloon vragenlijst

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen zijn volledig overgebracht</u> .					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert de boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .					
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .					

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.					
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .					
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamshoudingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in informele kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De formele context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
- De tolk heeft een stem met een <u>warne klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .					
- De tolk spreekt op een <u>toon die noch hoog noch laag is</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>standaardtaalige uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.					
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

- 4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: /10
- 5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

- 6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

- 7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **bullet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .					
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .					
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.					
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

- 8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

Stuur je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

12.4 Evaluaties

12.4.1 Informed customers

IC 1

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn <u>volledig</u> overgebracht.					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .			X		
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert</u> de <u>boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Een verschuiving bij het deel van "House of Cards", voor de rest inhoudelijk correct					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Twee keer heeft ze geen concordantie gemaakt tussen het bijvoeglijk en zelfstandig naamwoord bv. "verschillende doelpubliek".					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.				X	
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .				X	
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>geen lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Zoals een echte tolk, heel aangenaam om naar te kijken/luisteren.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
- De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .			X		
- De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is.					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .			X		
- De tolk heeft een <u>standaardtaalge uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: **8** /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Duidelijk, rustig, over het algemeen inhoudelijk correct en correct gebruik van terminologie

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Concordantie zelfstandig- en bijvoeglijk naamwoord was er twee keer niet, bij het deel van "House of Cards" was er een verschuiving

7) Duid aan **in welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **buffet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.			X		
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

Stuur je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de **Spaanse brontekst** beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een **taalgerelateerde studierichting** gevolgd in het **hoger onderwijs**?

Ja Neen

3) Duid aan in **welke mate** je het **eens** bent met de volgende **stellingen** over de **vertolking**. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat **vetgedrukt** staat. De **bullet points** eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen zijn volledig overgebracht</u> .					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .			X		
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert de boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Netflix was zelf gekend als technologisch bedrijf dat een gat in de markt probeerde te vinden, de tolk zei dat Netflix een technologisch bedrijf ontmoette => inhoudelijke fout Tien trailers, de tolk zei drie trailers					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.
² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .				X	
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde als</u> dat van de <u>originale boodschap</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: De tolk zei 'aanpassen naar' => moet 'aan' zijn De tolk zei 'plekje' => niet het juiste woord De tolk zei 'met de wetenschap dat' => in de wetenschap dat					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.				X	
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			x		
- De tolk heeft een stem met een <u>warne klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continuo snelheid</u> .					
- De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is.					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			x		
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>gudelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>standaardtalige uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				x	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8 /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

De manier waarop de tolk het verhaal bracht: inlevingsvermogen, houding; het gebruik van enkele modaalpartikels

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

De enkele inhoudelijke en grammaticale fouten die ik eerder heb aangegeven

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **bullet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .				x	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .				x	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				x	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				x	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				x	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			x		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.			x		
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .			x		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			x		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			x		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			x		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

/

Stuur je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De Butler points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn volledig overgebracht.				X	
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹				X	
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.				X	
- De vertolking <u>reproduceert de boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.				X	
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .				X	
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .				X	
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.				X	
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.				X	
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .				X	
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .				X	
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .				X	
- De tolk noemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.				X	
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.				X	
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.				X	
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.				X	
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in intieme kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De juiste context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren. - De tolk heeft een stem met een <u>warne klankkleur</u> . - De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> . - De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> . - De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is. - De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> . - De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>standaardtaalige uitspraak</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8,5/10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

De structuur van de vertolking was heel duidelijk

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

De tolk legt soms te zwaar de nadruk op de connectoren en dat zorgt ervoor dat de tekst op bepaalde momenten wat onnatuurlijk overkomt.

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **bullet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeër belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeër belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .		X			
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

.....

Stuur je ingevulde vragenlijst en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

ALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

Vul aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Qualiteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.V.T.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Werkelijkheid: de vertolking is een <u>naauwkeurige weergave</u> van het origineel.					
De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn <u>volledig</u> overgebracht.					
De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .			X		
Chiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.					
De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in.					
De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraars</u> op een <u>correcte</u> manier weer.		X	E		
Verband: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een <u>geschreven</u> tekst.					
De vertolking <u>reproduceert</u> de boodschap op een <u>coherente</u> manier.				X	
n opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: <i>ik heb oneens bij inhoudelijke betekenissen omdat ze niet op een geheel moment zijn vertaald en de afzender het gevoel heeft dat hij niet goed wordt begrepen</i>					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .					
Grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
				X	

Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.
 Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Qualiteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.V.T.
Stijlgerelateerde criteria: evaluatie van de stijl					
Stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .					
Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .				X	
Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht.					
n opmerkingen i.v.m. stijlgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.					
De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.				X	
De eventuele <u>gierzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .					
De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.				X	
De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
n opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Non-verbale communicatiegerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

Bijvoorbeeld: het is aanvaardbaar dat het register dat gebruikt wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gebruikt wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De above context bij dit experiment is een informatieko konferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.V.T.
gename stem: de tolk heeft een <u>gename stem</u> om naar te luisteren.					
De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> .					
De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .					
De tolk spreekt op een <u>toon die noch hoog noch laag is</u> .			X		
De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
dertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .			X		
De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
De tolk heeft een <u>standaardmatige uitspraak</u> .					
indige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
n opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

ten een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 7,5/10

Vat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

... snel, tempo, aangename stem, makkelijk te volgen structuur

Vat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

... afgelyke intonatie en afgebroken uitspraak (20 -> 3 trillen)

Juid aan in welke mate je de volgende kwaliteitscriteria belangrijk vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de bullet points bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.V.T.
inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud				X	

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.V.T.
weerkundigheid: de vertolking is een <u> nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				X	
chiktheid: de vertolking is een <u> geschikte weergave</u> van het origineel.			X		
ienhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
n opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
ormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
terminologie: de vertolking bevat de <u> juiste vasttaal</u> .			X		
grammatica: de vertolking is <u> conform de grammaticaregels</u> .				X	
este stijl: de <u> stijl</u> van de vertolking is <u> gepast</u> .			X		
n opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
entatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
presentatie: de tolk <u> presenteert</u> de boodschap op een <u> vloeiende manier</u> .			X		
verbale visuele communicatie: de <u> non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u> ondersteunt</u> de <u> verbale boodschap</u> .			X		
n opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
gename stem: de tolk heeft een <u>gename stem</u> om naar te luisteren.			X		
dertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
indige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
n opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

.....

Jur je ingevulde vragenlijst en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

12.4.2 Pure customers met taalaffiniteit

PC+ 1

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.					X
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn volledig overgebracht.					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan logisch met elkaar in verband.					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.					X
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert</u> de <u>boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: De tolk legde veel nadruk op de connectoren zodat de luisteraar goed de samenhang van de tekst kon volgen en alert bleef.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf' x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de stijl van de vertolking is <u>gepast</u> .					X
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Het enige wat opviel mbt grammatica was dat 'data' soms als enkelvoud en soms als meervoud werd beschouwd geloof ik.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.				X	
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .				X	
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren. - De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> . - De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> . - De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> . - De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is. - De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> . - De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>standaardtalige uitspraak</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Misschien hier en daar een licht regionale tongval zoals bij de uitspraak van "fan". De intonatie was aangenaam maar klonk soms wat ingestudeerd en af en toe was het volume iets te luid voor een opname (in het echt was dit vast niet opgevalen).					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8 /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Non-verbale communicatie
nadruk op connectoren
gepast register

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking? /

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de *bullet points* bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Nauwkeurigheid kan nooit absoluut zijn en zolang het verhaal logisch samenhangt is het niet erg als er een minder belangrijk idee wegvalt. Uiteraard moeten de hoofdpunten wel in de vertolking zitten.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de stijl van de vertolking is <u>gepast</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Stijl wint het voor mij ten opzichte van grammatica, als er een verkeerde vervoeging of verspreking voorkomt in de vertolking zit dat minder in de weg dan een tolk die een verkeerd register hanteert. Uiteraard moeten de grammaticaboulen miniem blijven.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Ik vind het belangrijk dat de tolk ziet of het publiek attent luistert of niet en zo nodig zijn/haar non-verbale communicatie aanpast.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

/

Stuur je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** door naar carolino.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de **Spaanse brontekst** beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een **taalgerelateerde studierichting** gevolgd in het **hoger onderwijs**?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.			X		
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen zijn volledig overgebracht</u> .					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.					
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹				X	
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.				X	
- De vertolking <u>reproduceert</u> de <u>boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Op een bepaald moment zei de spreker 'maar' om twee ideeën te verbinden. Ik was er echter niet van overtuigd dat 'maar' het juiste verbindingswoord was in de context.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de stijl van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .				X	
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Ik hoorde tijdens de vertolking een grammaticale fout. Ik heb niet onthouden wat de concrete fout was, maar het bleef mij wel bij aan het einde van de vertolking.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.					
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .				X	
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .					
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.				X	
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Wat mij specifiek opviel is dat de tolk een goed spreekritme had, regelmatig opkeek van haar notitieboekje om oogcontact te maken en op gepaste momenten een handgebaar gebruikte om haar boodschap te ondersteunen.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De franse vertolker bij dit evenement is een internationale conferentie in het Europees Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
- De tolk heeft een stem met een <u>warma klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .				X	
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .					
- De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is.					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .				X	
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>standaardtaalge uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Het was aangenaam om naar de tolk te luisteren. Ze had geen uitgesproken regionaal accent en gebruikte een gepaste hoeveelheid intonatie om de aandacht van de luisteraar vast te houden.					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8 /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

De boodschap van de vertolking kwam over, wat voor mij toch het belangrijkste is. Ik kon alles begrijpen en de redenering volgen. Daarnaast vond ik haar spreektempo zeer aangenaam. Ook dat droeg bij aan het begrip van de vertolking.

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Op bepaalde momenten hoorde ik onnatuurlijke collocaties. Als luisteraar stoorde me dat omdat ik haar in mijn hoofd ging verbeteren. Een voorbeeld van een dergelijke collocatie die ik heb onthouden is 'zich kan aanpassen naar' in plaats van 'zich aanpassen aan'.

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **bullet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Nauwkeurigheid en samenhang zijn voor mij vitale elementen van een vertolking. Zonder deze elementen komt de boodschap immers niet over.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: De juiste vaktaal gebruiken is voor mij een bonus, zolang de boodschap echter op een correcte manier wordt vertolkt, kan je volgens mij wel spreken over een kwalitatieve vertolking.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Deze criteria ondersteunen de boodschap van de tolk zeker en vast. Non-verbale communicatie is voor mij echter niet meteen een must. Non-verbale communicatie kan van een goede prestatie een zeer goede prestatie maken, maar weinig non-verbale communicatie doet niet per se een afbreuk aan de tolkprestatie.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Wanneer een tolk over deze kwaliteiten beschikt, zullen de luisteraars aandachtiger luisteren naar de boodschap. Als de tolk bijvoorbeeld een vreemd accent heeft, zou ik meer beginnen luisteren naar het accent dan naar de boodschap. Wanneer deze criteria echter niet extreem afwijken van de norm, zou dat voor de gemiddelde luisteraar geen probleem zijn.					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

/

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de **Spaanse brontekst** beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een **taalgerelateerde studierichting** gevolgd in het **hoger onderwijs**?

Ja Neen

3) Duid aan in **welke mate** je het **eens** bent met de volgende **stellingen** over de **vertolking**. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat **volgedrukt** staat. De **bullet points** eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> . - De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn <u>volledig</u> overgebracht. - De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .			X		
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> . - De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹ - De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²			X		
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> . - De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst. - De vertolking <u>reproduceert</u> de boodschap op een <u>coherente</u> manier.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Het stukje over 'House of cards' was niet zo duidelijk. Er was geen duidelijke link met Netflix. Ik snap ook de rol van het entertainmentbedrijf niet.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'Wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de stijl van de vertolking is <u>gepast</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: De stijl was in orde. De tolk bleef formeel gedurende heel de reproductie.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier. - De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> . - De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> . - De eventuele <u>stiltes</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid. - De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid. - De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.			X		
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> . - De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> . - De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> . - De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> . - De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan. - De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over. - De tolk komt <u>zelfzeker</u> over. - De tolk komt <u>aangenaam</u> over. - De tolk komt <u>professioneel</u> over.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: De tolk spreekt niet altijd continue en daarom spreekt ze niet altijd even vlot. In het begin spreekt ze in stukjes maar naar het einde toe is het vlotter. Ze kijkt ook iets teveel naar haar notities en ze beweegt met haar benen.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De feitelijke context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren. - De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> . - De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> . - De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> . - De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is. - De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .				x	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> . - De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>standaardmatige uitspraak</u> .			x		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				x	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: In het begin van de reproductie is de uitspraak meer verzorgd dan naar het einde toe. Ze laat bijvoorbeeld soms de eind 'n' weg.					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8/10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Ze articuleerde heel duidelijk. Alles werd ook duidelijk weergegeven buiten het stukje over 'House of cards'.....

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Ze keek iets teveel naar haar notities en ze bewoog met haar benen.....

7) Duid aan in welke mate je de volgende kwaliteitscriteria belangrijk vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de *buffer points* bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				x	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.				x	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				x	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: De inhoud is het allerbelangrijkste en die moet ook (bijna) foutloos zijn.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			x		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			x		
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			x		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Een uitgebreide woordenschat en afwisseling zijn belangrijk.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				x	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				x	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: De non-verbale communicatie is bijna even belangrijk als de verbale.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			x		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .		x			
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			x		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Een moedertaalaccent is niet zo belangrijk in mijn ogen maar het is wel belangrijk dat de tolk consistent blijft in zijn/haar taalgebruik.					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

.....

Stuur je ingevulde vragenlijst en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .					X
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen zijn volledig overgebracht</u> .					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .					X
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte manier</u> weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert de boodschap</u> op een <u>coherente manier</u> .					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: ik beluisterde het origineel niet en kan dus geen uitspraken maken over de mate van overeenkomst tussen de vertolking en de Spaanse brontekst, maar ik kon de tekst makkelijk volgen en ik vond de opeenvolging van de ideeën en de links ertussen logisch en overzichtelijk.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .		X			

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde als</u> dat van de <u>originale boodschap</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de toekopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: Over vaktaal kan ik me moeilijk uitspreken, want behalve "big data" zie ik niet echt wat in de tekst als vaktaal kan tellen. In ieder geval leek de gebruikte terminologie te kloppen. Wat betreft de grammatica had ik nog het liefst een kruisje tussen "oneens" en "eens" geplaatst: ik hoorde een paar grammaticale fouten ("big data heeft" terwijl de term buiten wetenschappelijke taal een meervoud is, of "aanpassen naar"), dus ik kon "eens" niet aankruisen, maar er waren in de speech weinig zulke fouten, waardoor "oneens" nu net iets te streng lijkt als evaluatie. Weer kan ik het register van de bron- en doelttekst niet vergelijken, maar het leek me in ieder geval te passen in de context van de toekopdracht (bijvoorbeeld gebruik van "u" i.p.v. "jullie"). Misschien had de stijl hier en daar nog wat formeler gekund, maar anderzijds zou een té formele stijl eerder schriftelijk geklonken hebben en een neutrale stijl die aan de formele kant leunt was daarom perfect gepast.					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de toek <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .			X		
- De toek hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De toek hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de toek <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .			X		
- De toek maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De toek heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De toek maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De toek neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De toek zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd over</u> .					
- De toek komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De toek komt <u>aangenaam</u> over.					
- De toek komt <u>professioneel</u> over.					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in intieme kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: In het begin sprak de tolk wat staccato, maar ze kwam vrij snel op droef en sprak dan op een aangenaam tempo met weinig aarzelingen en zelfoorties. De stiltes waren niet storend en vielen op natuurlijke plaatsen in de tekst. Echt oogcontact was er niet doordat ik naar een video keek in plaats van de tolk zelf, maar ze keek wel voldoende naar de camera om oogcontact te simuleren. Ze gebruikte weinig handgebaren, maar zette die wel op zinvolle plaatsen in. Behalve in het begin, toen ze wat minder vloeiend praatte, kwam de tolk zelfzeker over.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
- De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> .				X	
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .					
- De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is.					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .			X		
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>standaardtalige uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.					
				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: De stem van de tolk vond ik aangenaam om naar te luisteren en, behalve het eerder vermelde staccato begin, vond ik ook haar snelheid goed en continu. De uitspraak van de tolk was duidelijk en over het algemeen verzorgd, maar ik hoorde wel een aantal niet-standaardtalige klanken (de tweeklanken vielen me het meeste op, waarschijnlijk omdat ik weet dat ze bij mij ook een werkpunt zijn en ik er daarom bijzonder op lette). De tolk gebruikte haar intonatie strategisch om belangrijke elementen te benadrukken, wat ervoor zorgde dat de speech niet monotoon klonk.					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8/10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

De boodschap was goed te begrijpen, de structuur goed te volgen en het was over het algemeen aangenaam om naar de tolk te luisteren. Ik moest me op geen enkel moment inspannen om een bepaald woord of een logische connectie te begrijpen. Zolang er geen inhoudelijke fouten of verschuivingen waren (wat ik niet kan nagaan), is de boodschap moeiteloos bij het doelpubliek geraakt. Het gebruik van intonatie om belangrijke delen te benadrukken vond ik ook goed gelukt en zorgde er ook voor dat de tekst niet monotoon klonk.

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Mijn grootste kritiekpunt is talig, namelijk de grammaticale fouten en de niet altijd standaardtalige uitspraak. Op zich staan die elementen het goede begrip van de tekst niet in de weg (vandaar mijn nog vrij hoge score voor de vertolking), maar ze kunnen bepaalde luisteraars wel storen en de professionele uitstraling van de tolk ondermijnen.

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat **velgedrukt** staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **buffer points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .					
				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Het doel van een (ver)tolk(ing) is om communicatie mogelijk te maken tussen partijen die door een taalbarrière gescheiden zijn. Als de inhoud van de vertolking niet overeenkomt met de brontekst of niet goed te volgen is, kan die communicatie niet correct tot stand komen.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .					
			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .					
			X		
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: De vorm vind ik net iets minder belangrijk dan de correcte overdracht van de betekenis, maar nog steeds vrij belangrijk. Gepaste terminologie is belangrijk voor nauwkeurige communicatie (hoewel vagere termen of omschrijvingen als noodoplossing nog een deel van de informatie duidelijk kunnen maken) en correcte grammatica en stijl zijn belangrijk om de professionele uitstraling van de tolk te garanderen en de sprekers niet te storen (problemen op die vlakken kunnen de aandacht afleiden van de inhoud en zo communicatie ondermijnen).					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.					
			X		

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .					
			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Opnieuw vind ik die elementen net iets minder belangrijk dan correcte weergave van de inhoud, omdat ze "ondersteunende" elementen zijn, niet het doel op zich van de vertolking. Maar ze zijn wel belangrijk, omdat ze helpen om de boodschap over te brengen als ze goed gebruikt worden en die boodschap in de weg staan als ze slecht gebruikt worden.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.					
			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Weer gaat het hier volgens mij om ondersteunende elementen. Als ze goed zijn, staan de luisteraars er waarschijnlijk niet eens bij stil. Maar "fouten" of "problemen" trekken wel de aandacht en kunnen de geloofwaardigheid of het professionalisme van de tolk ondermijnen of (in het geval van een monotone intonatie) de aandacht van de luisteraar verliezen, waardoor communicatie niet of slecht tot stand komt.					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

Doordat ik wist dat ik de vertolking beluisterde om die te evalueren (i.p.v. enkel om de inhoud van de tekst te begrijpen), heb ik waarschijnlijk meer gelet op bepaalde elementen dan in normale omstandigheden. Op het accent van de spreker let ik bijvoorbeeld zelden en enkel duidelijk anderstalige of dialectische accenten vallen me op. Daarnaast is er op dat vlak ook een verschil tussen mijn beoordeling en mijn eigen aanvoelen. Ik weet vanuit mijn opleiding dat een standaardtalige uitspraak van een tolk verwacht wordt en daarom belangrijk is, maar zelf stoor ik me niet aan een iets regionale uitspraak, zolang de articulatie en de woordkeuze duidelijk zijn. Ook andere elementen zoals non-verbale taalgebruik, stemklank e.d., eigenlijk zo goed als alle "ondersteunende" elementen, zou ik in normale omstandigheden niet eens merken tenzij er duidelijk iets fout loopt, omdat mijn aandacht voornamelijk op de inhoud gericht is.

12.4.3 Pure customers zonder taalaffiniteit

PC- 1

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.			X		
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn volledig overgebracht.					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.					X
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .			X		
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert de boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: Geschiktheid is ergens moeilijk te beoordelen als je effectief zelf de Spaanse brontekst niet hebt beluisterd.					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriterium	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de stijl van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.			X		
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .			X		
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: Soms iets te veel lichaamsbeweging/bewegingen met het kladblok.					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in informele kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren. - De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> . - De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> . - De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> . - De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is. - De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> . - De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>standaardtalige uitspraak</u> .				X	
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: Aangename en vlotte stem om naar te luisteren.					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8 / 10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Duidelijkheid, intonatie, volume...

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Soms iets te veel lichaamsbeweging.

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de *bullet points* bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .				X	
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

/

Stuur je **ingevulde vragenlijst** en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taagerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.					
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn volledig overgebracht.					X
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig: <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .					X
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.					
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in.					X
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer.					X
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .					
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.				X	
- De vertolking <u>reproduceert</u> de boodschap op een <u>coherente</u> manier.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: <i>Niet te beoordelen aangezien ik niet in het bezit ben van de originele boodschap.</i>					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .					
				X	
Juiste grammatica: de vertolking is conform de <u>grammaticaregels</u> .					
				X	

Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.
 Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .					X
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					X
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de <u>tolkopdracht</u> .					X
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: <i>Niet te beoordelen aangezien ik niet in het bezit ben van de originele boodschap.</i>					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.					
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					X
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					X
- De eventuele <u>stilstes</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					X
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					X
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					X
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .					
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					X
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					X
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					X
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					X
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					X
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					X
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					X
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					X
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: <i>Voldoende oogcontact in het filmpje.</i>					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in informele kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europees Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Origineel	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.					
- De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .			X		
- De tolk spreekt op een <u>toon die noch hoog noch laag is</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .					
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .				X	
- De tolk heeft een <u>standaardtaalige uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: <i>Af en toe monotoon. In het algemeen wel in orde.</i>					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: *8* /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Rustige...in...duidelijke...uitspraak van de inhoud van de boodschap

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Weinig...negatieve punten...Op sommige momenten wel wat monotoon. In het algemeen wel in orde

7) Duid aan in **welke mate** je de volgende **kwaliteitscriteria belangrijk** vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de **bullet points** bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudgerelateerde criteria: /					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: /					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: /					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .			X		
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die varieert</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: /					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

Nvt

Stuur je ingevulde **vragenlijst en Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de **Spaanse brontekst** beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een **taalgerelateerde studierichting** gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in **welke mate** je het eens bent met de volgende **stellingen** over de **vertolking**. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat **vetgedrukt staat**. De **bullet points** eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Inhoudgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> . - De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen zijn volledig</u> overgebracht. - De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen staan logisch met elkaar in verband</u> .					X
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> . - De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹ - De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					X
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> . - De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst. - De vertolking <u>reproduceert</u> de <u>boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> . - Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de tolkopdracht. ³			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria: <i>Het taalgebruik is redelijk eenvoudig, weinig jargon. Gezien het hier toch om een internationale conferentie gaat kan het volgens mij wel wat pittiger / krachtiger om de boodschap meer diepgang te geven.</i>					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier. - De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> . - De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> . - De eventuele <u>stiltes</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid. - De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid. - De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.			X		
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> . - De tolk maakt <u>vloeiende oogcontact</u> . - De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> . - De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> . - De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan. - De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over. - De tolk komt <u>zelfrek</u> over. - De tolk komt <u>aangenaam</u> over. - De tolk komt <u>professioneel</u> over.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: <i>Ik vind dat er soms extreem beklemtoonde uitspraken zijn en anderzijds slikt de dame soms haar woorden in. Soms stoort het ritme en de intonatie me, door te vaak op exact dezelfde manier te willen spreken om de x aantal tellen, zonder (te veel) rekening te houden met de context. De tolk maakt wel handbewegingen. Het is pas wanneer je niet kijkt, maar enkel luistert, dat het spreekritme begint te storen.</i>					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in ritme kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren. - De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> . - De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> . - De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> . - De tolk spreekt op een <u>toon</u> die <u>noch hoog noch laag</u> is. - De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> . - De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> . - De tolk heeft een <u>standaardtaalige uitspraak</u> .		X			
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: <i>Zoals eerder aangehaald vind ik de intonatie niet steeds even goed en zelfs vervelend. De dame lijkt ook wat moeite te hebben met de s-uitspraak.</i>					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 7 /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

Goed timbre en aangenaam stemgeluid

.....

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

Het spreekritme bij momenten

.....

7) Duid aan in welke mate je de volgende kwaliteitscriteria belangrijk vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de *bullet points* bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria: <i>Puur hypothetisch gezien vind ik de inhoudelijke criteria het allerbelangrijkst, maar in deze positie voel ik me niet bekwaam om daar uitspraken over te doen aangezien ik de brontekst niet gehoord heb</i>					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vakttaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .				X	
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria: <i>Oogcontact en lichaamstaal maken voor mij een groot deel uit van wat je zegt. Als je zelf niet geboeid bent door wat je vertelt, zal het moeilijker zijn je idee te verkopen. Vraag is natuurlijk of dit de job is van een tolk.</i>					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.			X		
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .		X			
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie</u> die <u>gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria: <i>Zolang iemand duidelijk en verstaanbaar spreekt vind ik accenten van ondergeschikt belang. Een spraakgebrek is voor mij veel storender dan een accent.</i>					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

.....

Stuur je ingevulde vragenlijst en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

EVALUATIE VAN EEN TOLKPRESTATIE

1) Heb je de Spaanse brontekst beluisterd?

Ja Neen

2) Heb je een taalgerelateerde studierichting gevolgd in het hoger onderwijs?

Ja Neen

3) Duid aan in welke mate je het eens bent met de volgende stellingen over de vertolking. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. De bullet points eronder geven weer wat dat criterium precies inhoudt en dienen ter ondersteuning van de beoordeling. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.V.T.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het <u>origineel</u> .			X		
- De volledige <u>microstructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> zijn <u>volledig</u> overgebracht.					
- De volledige <u>macrostructuur</u> van de boodschap is aanwezig; <u>alle ideeën/ervaringen</u> staan <u>logisch</u> met elkaar <u>in verband</u> .					
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het <u>origineel</u> .				X	
- De vertolking houdt <u>geen inhoudelijke betekenisverschuivingen</u> in. ¹					
- De vertolking geeft de <u>relatie</u> tussen de <u>spreker</u> en de <u>luisteraar(s)</u> op een <u>correcte</u> manier weer. ²					
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .			X		
- De vertolking volgt duidelijk de <u>structuur</u> van een <u>gesproken</u> en niet van een geschreven tekst.					
- De vertolking <u>reproduceert</u> de <u>boodschap</u> op een <u>coherente</u> manier.					
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .			X		
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		

¹ Bijvoorbeeld: 'bedrijf x moet maatregel y nemen' wordt niet 'bedrijf x zou maatregel y kunnen nemen' of 'heeft u dat al gezien?' wordt niet 'u heeft dat al gezien'.

² Bijvoorbeeld: 'wij moeten meer spenderen' wordt niet 'jullie moeten meer spenderen'.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.V.T.
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking behoort tot <u>hetzelfde</u> als dat van de <u>originele boodschap</u> .			X		
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan het <u>doelpubliek</u> .					
- Het <u>register</u> van de vertolking is <u>aangepast</u> aan de <u>context</u> van de <u>tolkopdracht</u> . ³					
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende</u> manier.				X	
- De tolk hanteert een <u>aangenaam spreekritme</u> .					
- De tolk hanteert een <u>natuurlijk spreekritme</u> .					
- De eventuele <u>stilles</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>aarzelingen</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
- De eventuele <u>zelfcorrecties</u> doen <u>geen afbreuk</u> aan de vlotheid.					
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt</u> de <u>verbale boodschap</u> .				X	
- De tolk maakt <u>voldoende oogcontact</u> .					
- De tolk heeft een <u>neutrale gezichtsuitdrukking</u> .					
- De tolk maakt <u>gepaste lichaamsbewegingen</u> .					
- De tolk neemt een <u>open lichaamshouding</u> aan.					
- De tolk zijn/haar <u>lichaamshouding</u> komt <u>gecontroleerd</u> over.					
- De tolk komt <u>zelfzeker</u> over.					
- De tolk komt <u>aangenaam</u> over.					
- De tolk komt <u>professioneel</u> over.					
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					

³ Bijvoorbeeld: het is aannemelijk dat het register dat gehanteerd wordt bij een vertolking in interne kring niet hetzelfde register is dat gehanteerd wordt bij een internationale conferentie met honderden aanwezigen. De fictieve context bij dit experiment is een internationale conferentie in het Europese Parlement, wat impliceert dat het register formeel moet zijn.

Kwaliteitscriteria	Helemaal oneens	Oneens	Eens	Helemaal eens	N.v.t.
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.				X	
- De tolk heeft een stem met een <u>warme klankkleur</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>gematigde snelheid</u> .					
- De tolk spreekt met een <u>continue snelheid</u> .					
- De tolk spreekt op een <u>toon die noch hoog noch laag</u> is.					
- De tolk spreekt met een <u>matig volume</u> .					
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .				X	
- De tolk heeft <u>verzorgde uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>duidelijke uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>niet-regionale uitspraak</u> .					
- De tolk heeft een <u>standaardtaalige uitspraak</u> .					
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

4) Ken een **globale score op 10** toe voor de kwaliteit van de vertolking: 8 /10

5) Wat vond je **specifiek positief** aan de vertolking?

.....Over het algemeen zeer duidelijk en samenhangend.....

6) Wat vond je **specifiek negatief** aan de vertolking?

.....

7) Duid aan in welke mate je de volgende kwaliteitscriteria belangrijk vindt bij het evalueren van de kwaliteit van een tolkprestatie. Elke rij bevat één kwaliteitscriterium dat vetgedrukt staat. Voor extra uitleg bij de criteria kan je de *bufet points* bij vraag 3 terug doornemen. Je moet één kruisje (X) per rij zetten waarmee je elk criterium in zijn geheel beoordeelt.

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Inhoudsgerelateerde criteria: evaluatie van de inhoud					

Kwaliteitscriteria	Uitermate onbelangrijk	Onbelangrijk	Belangrijk	Zeer belangrijk	N.v.t.
Nauwkeurigheid: de vertolking is een <u>nauwkeurige weergave</u> van het origineel.				X	
Geschiktheid: de vertolking is een <u>geschikte weergave</u> van het origineel.				X	
Samenhang: de vertolking is <u>samenhangend</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. inhoudsgerelateerde criteria:					
Vormgerelateerde criteria: evaluatie van de vorm					
Juiste terminologie: de vertolking bevat de <u>juiste vaktaal</u> .				X	
Juiste grammatica: de vertolking is <u>conform de grammaticaregels</u> .			X		
Gepaste stijl: de <u>stijl</u> van de vertolking is <u>gepast</u> .		X			
Eigen opmerkingen i.v.m. vormgerelateerde criteria:					
Presentatiegerelateerde criteria: evaluatie van de manier van presenteren					
Vlotte presentatie: de tolk <u>presenteert</u> de boodschap op een <u>vloeiende manier</u> .				X	
Non-verbale visuele communicatie: de <u>non-verbale visuele communicatie</u> van de tolk <u>ondersteunt de verbale boodschap</u> .				X	
Eigen opmerkingen i.v.m. presentatiegerelateerde criteria:					
Stem- en uitspraakgerelateerde criteria: evaluatie van de stem en de uitspraak					
Aangename stem: de tolk heeft een <u>aangename stem</u> om naar te luisteren.				X	
Moedertaalaccent: de tolk hanteert een <u>moedertaalaccent</u> .		X			
Levendige intonatie: de tolk spreekt met een <u>intonatie die gevarieerd</u> is en <u>geen monotoon verloop</u> aanhoudt.			X		
Eigen opmerkingen i.v.m. stem- en uitspraakgerelateerde criteria:					

8) Hieronder kan je nog **bijkomende opmerkingen** maken die je relevant acht i.v.m. het onderzoek.

.....

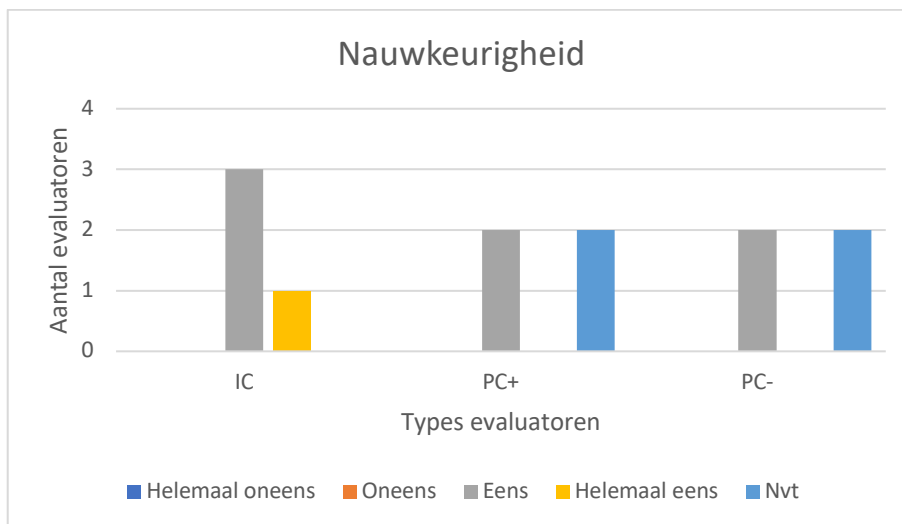
Stuur je ingevulde vragenlijst en **Letter of consent** door naar caroline.gabriels@student.kuleuven.be voor 07/01/2021.

12.5 Staafdiagrammen

Onderstaande staafdiagrammen geven aan wat de verschillende types evaluatoren aanduiden op de Likertschaal betreffende de verschillende criteria. De afkortingen op de x-as (IC, PC+, PC-) staan dan ook voor de types evaluatoren uit dit experiment. De y-as geeft aan hoeveel evaluatoren voor een bepaalde optie kiezen. Het minimumaantal is daarbij nul en het maximaantal vier. Een som van de waarden op de y-as komt steevast uit op vier per type toevoorder; elke groep evaluatoren telt vier leden.

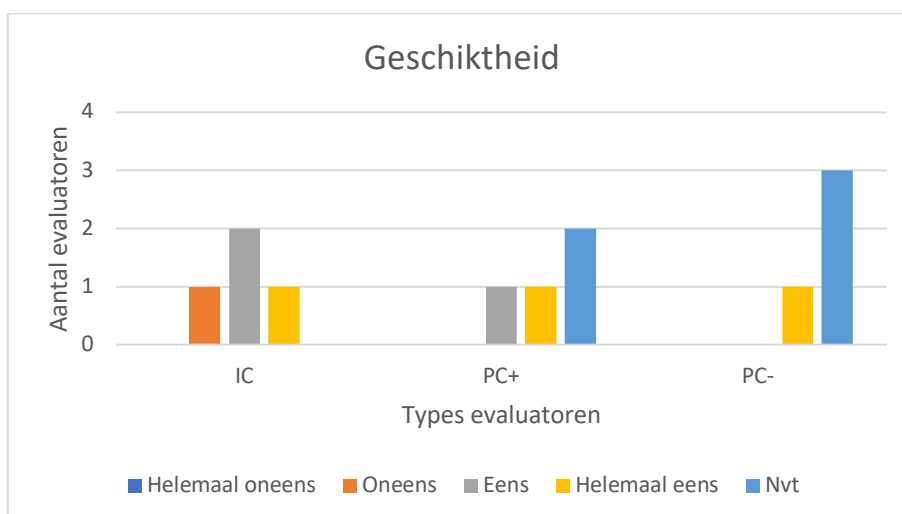
12.5.1 First-order evaluatie

Nauwkeurigheid



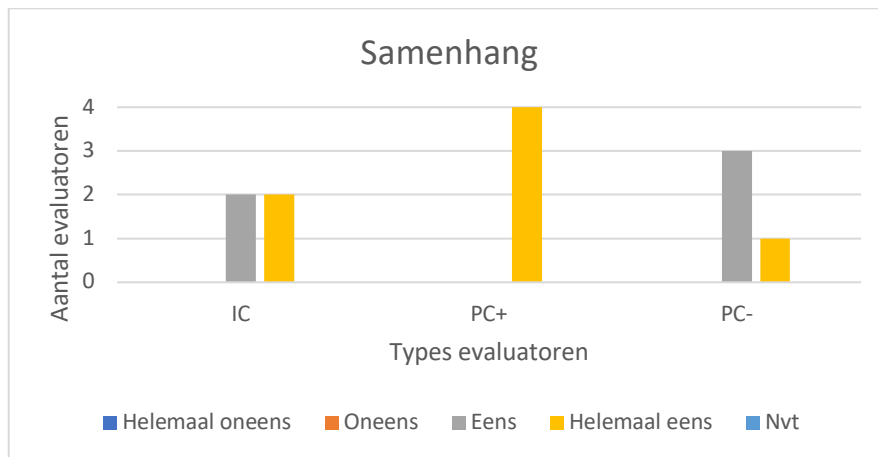
Figuur 48 – First-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (staafdiagram)

Geschiktheid



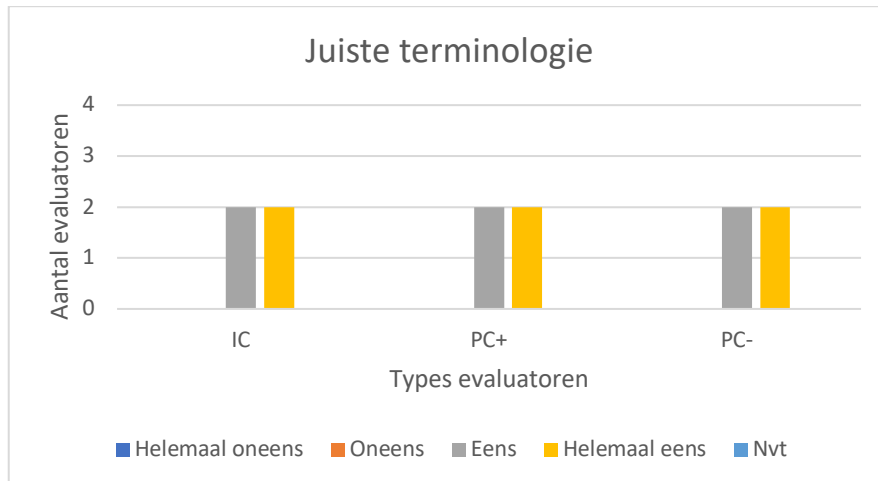
Figuur 49 – First-order evaluatie: criterium geschiktheid (staafdiagram)

Samenhang



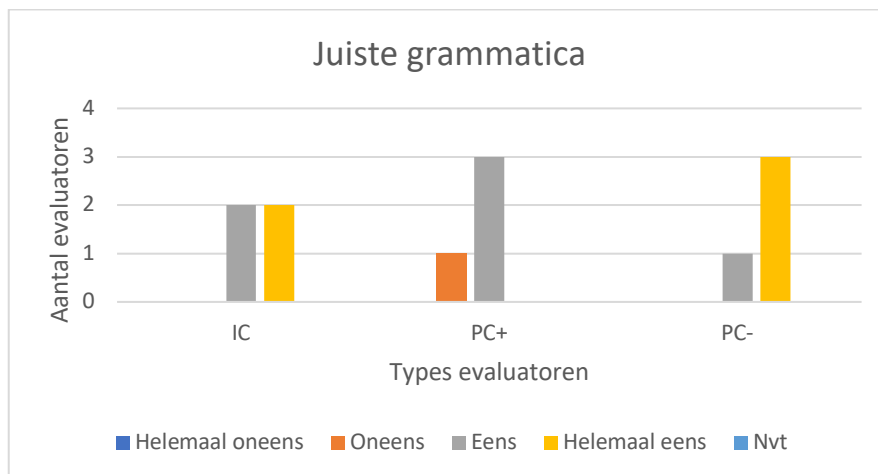
Figuur 50 – First-order evaluatie: criterium samenhang (staafdiagram)

Juiste terminologie



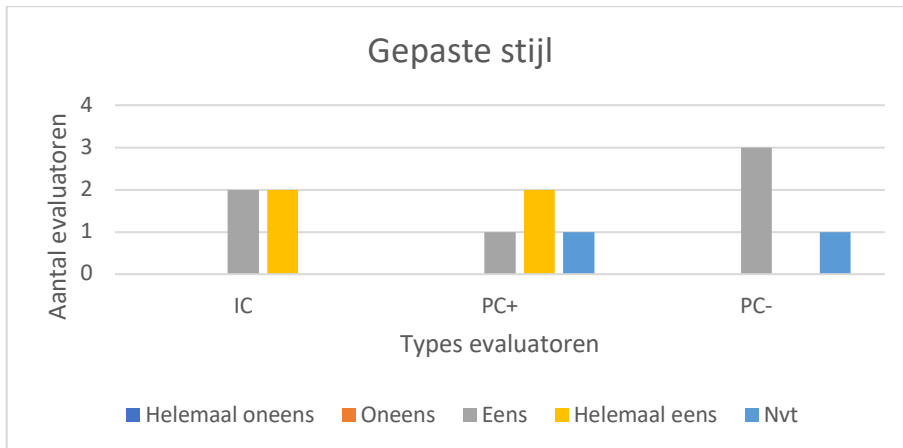
Figuur 51 – First-order evaluatie: criterium juiste terminologie (staafdiagram)

Juiste grammatica



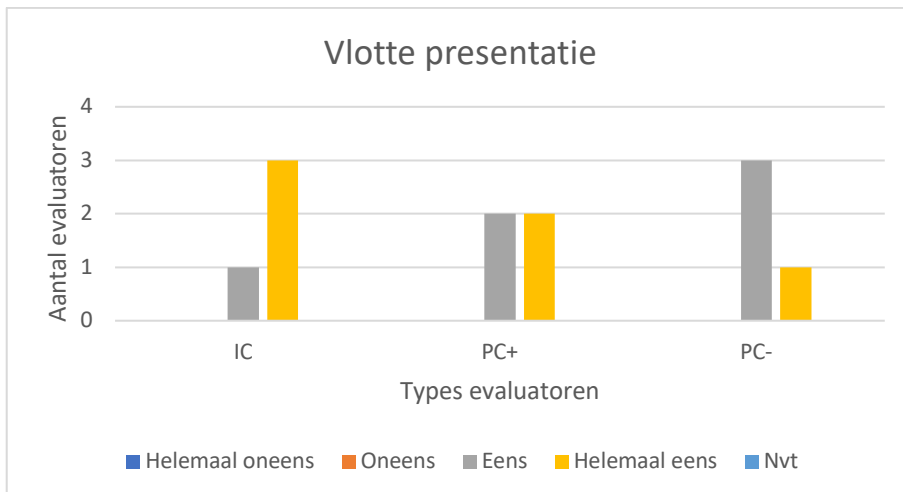
Figuur 52 – First-order evaluatie: criterium juiste grammatica (staafdiagram)

Gepaste stijl



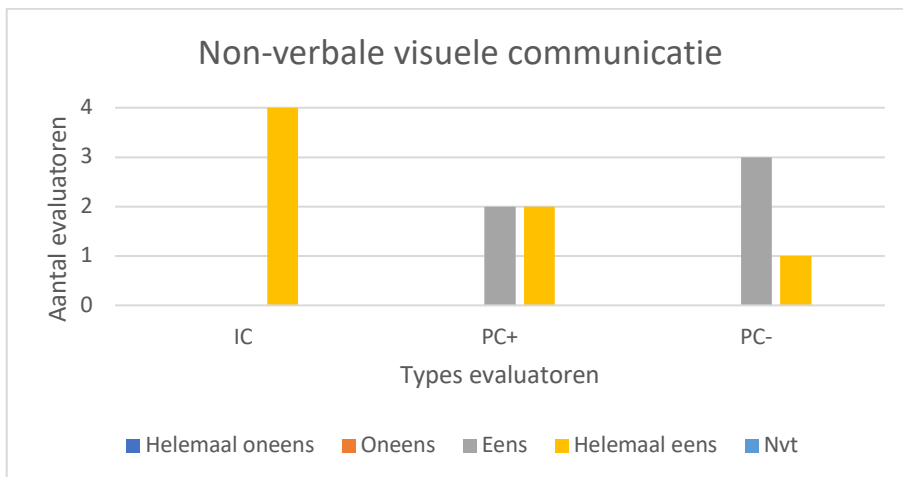
Figuur 53 – First-order evaluatie: criterium gepaste stijl (staafdiagram)

Vlotte presentatie



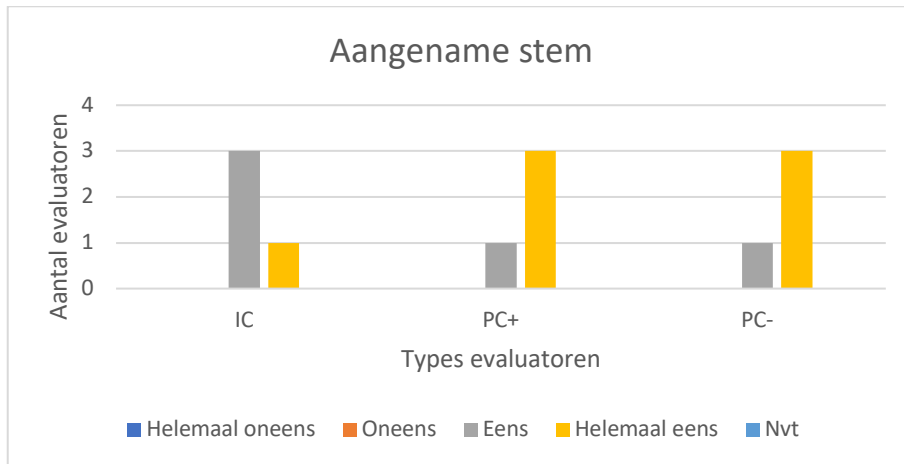
Figuur 54 – First-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (staafdiagram)

Non-verbale visuele communicatie



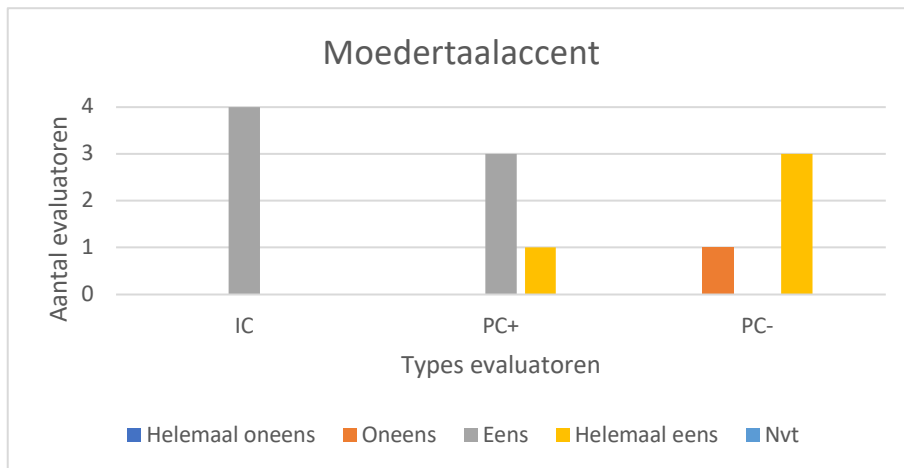
Figuur 55 – First-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (staafdiagram)

Aangename stem



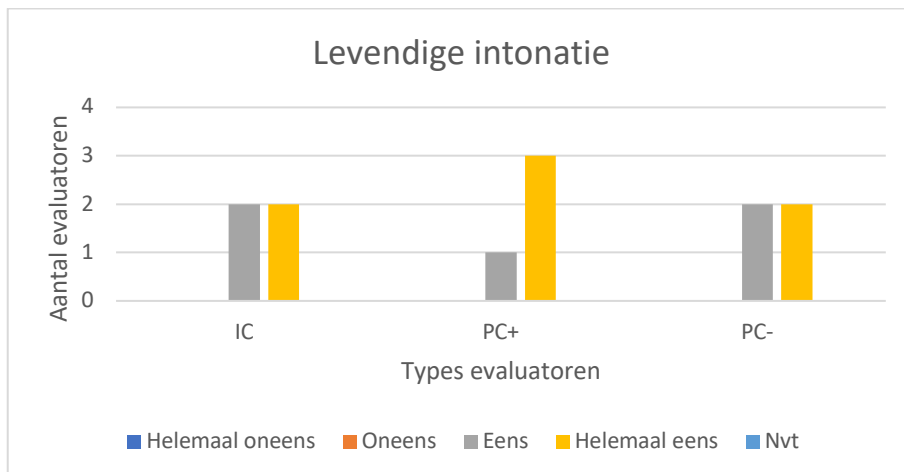
Figuur 56 – First-order evaluatie: criterium aangename stem (staafdiagram)

Moedertaalaccent



Figuur 57 – First-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (staafdiagram)

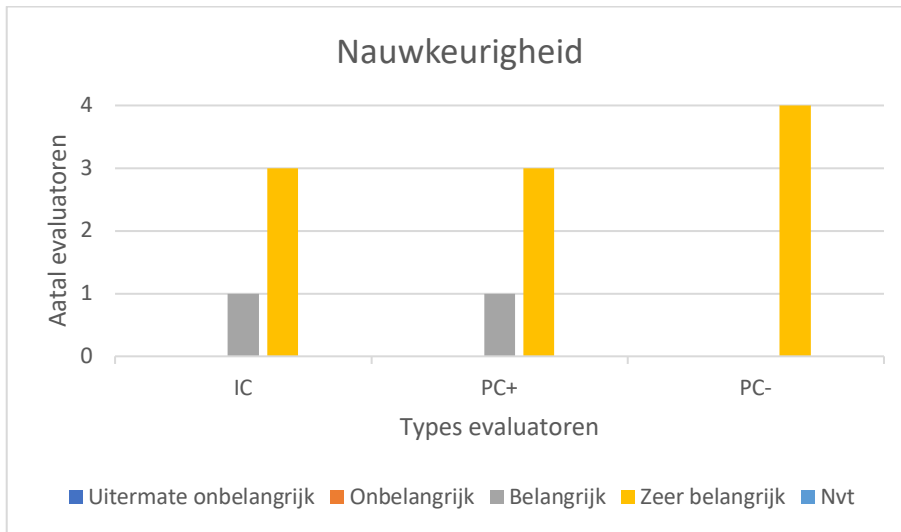
Levendige intonatie



Figuur 58 – First-order evaluatie: criterium levendige intonatie (staafdiagram)

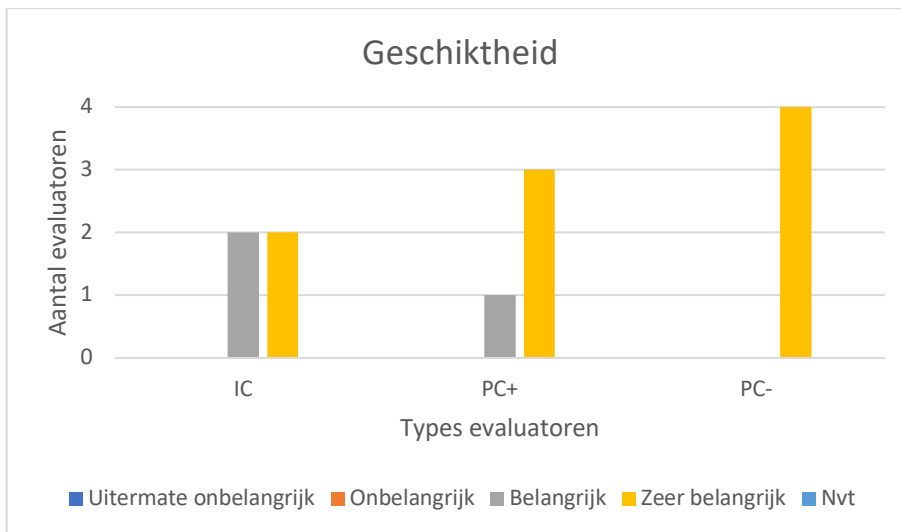
12.5.2 Second-order evaluatie

Nauwkeurigheid



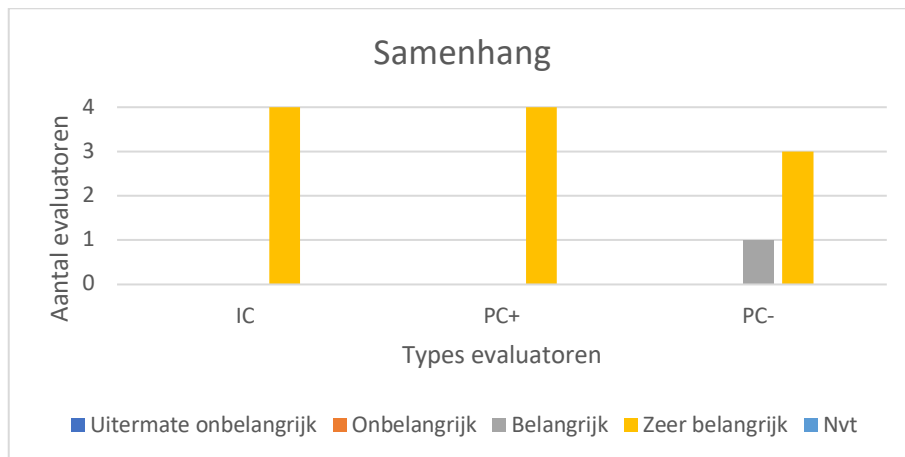
Figuur 59 – Second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (staafdiagram)

Geschiktheid



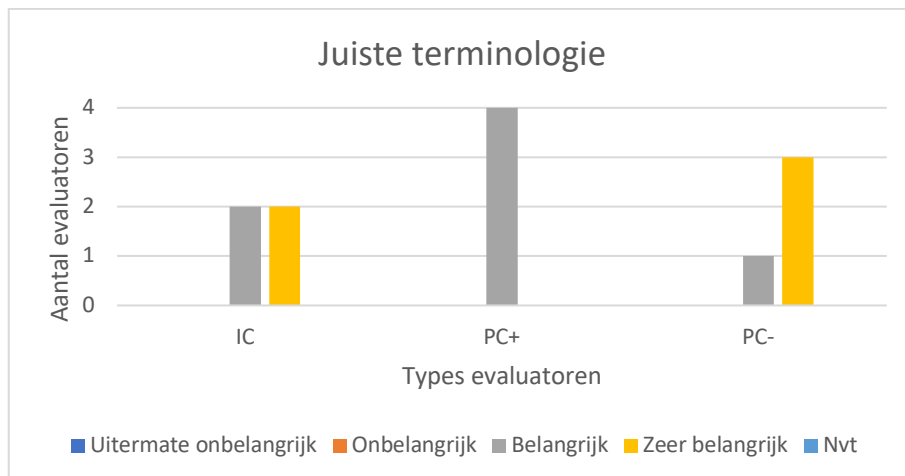
Figuur 60 – Second-order evaluatie: criterium geschiktheid (staafdiagram)

Samenhang



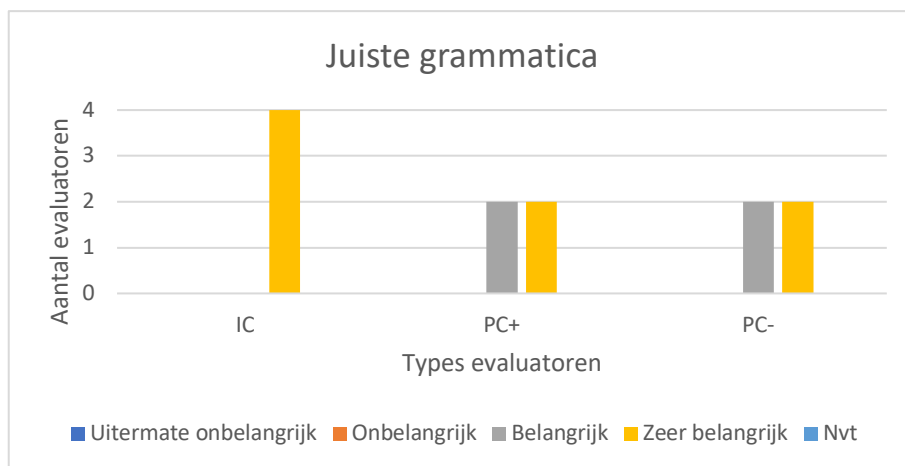
Figuur 61 – Second-order evaluatie: criterium samenhang (staafdiagram)

Juiste terminologie



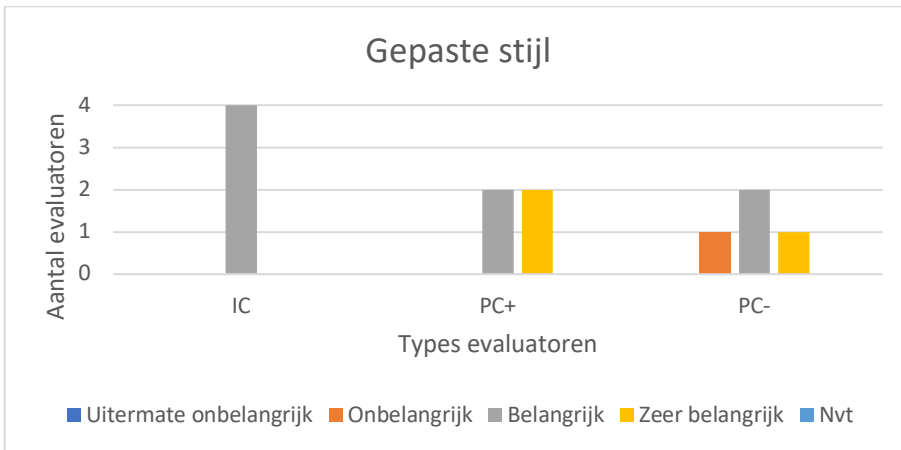
Figuur 62 – Second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (staafdiagram)

Juiste grammatica



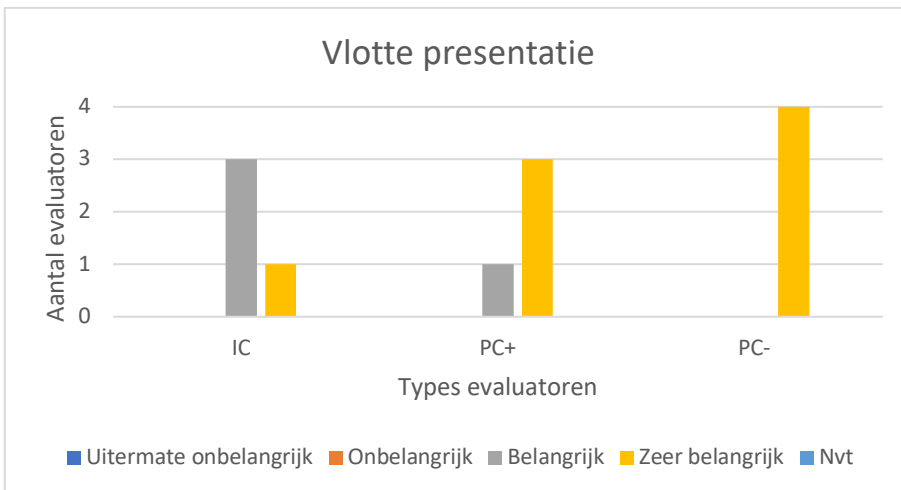
Figuur 63 – Second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (staafdiagram)

Gepaste stijl



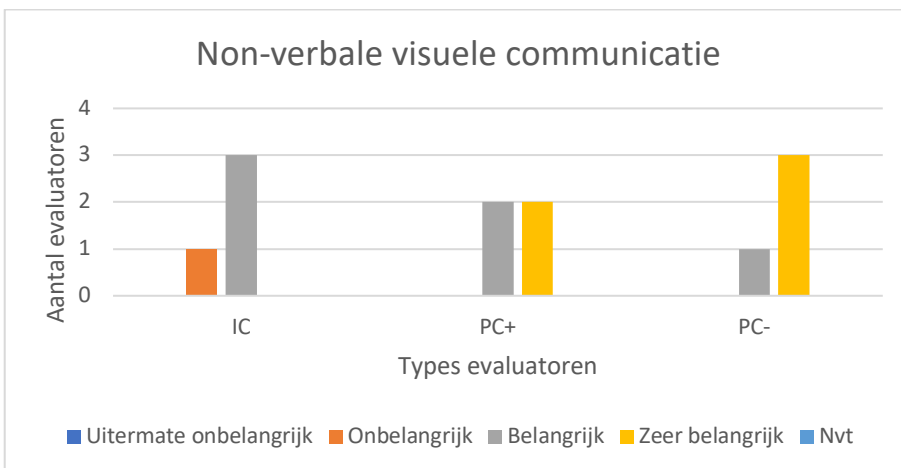
Figuur 64 – Second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (staafdiagram)

Vlotte presentatie



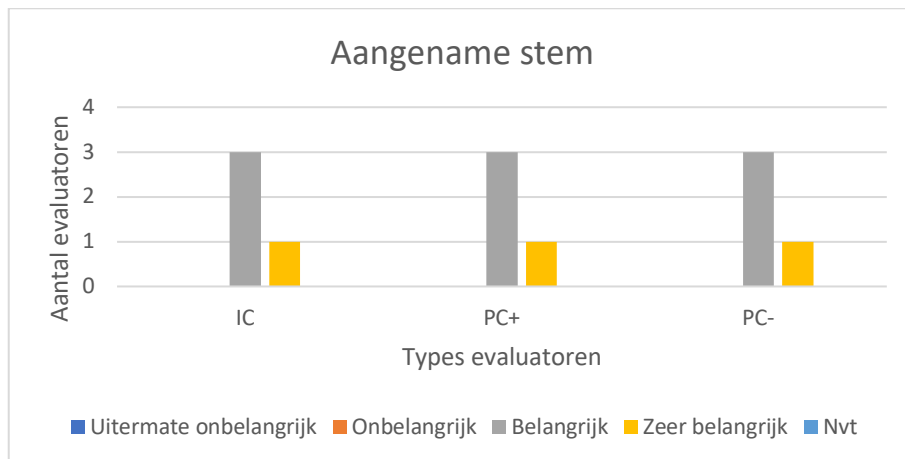
Figuur 65 – Second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (staafdiagram)

Non-verbale visuele communicatie



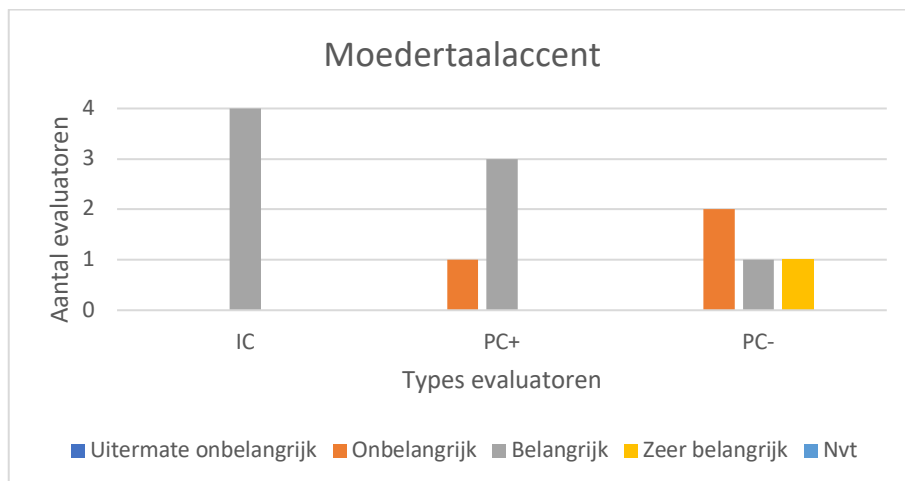
Figuur 66 – Second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (staafdiagram)

Aangename stem



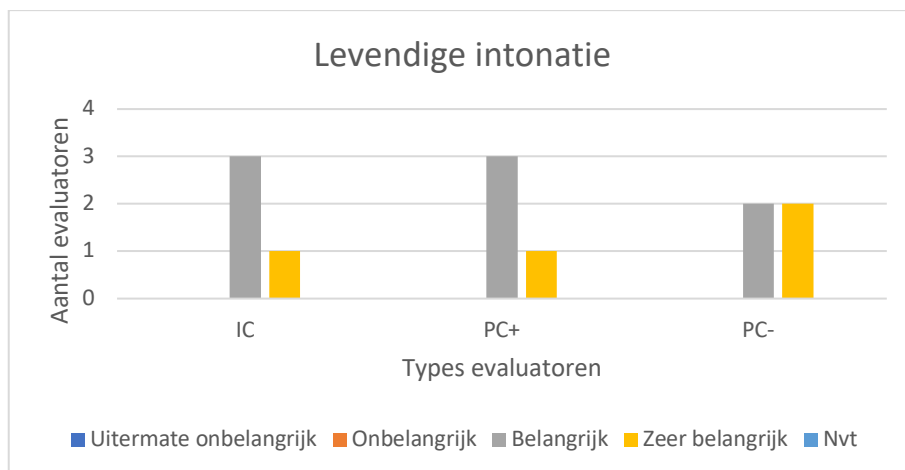
Figuur 67 – Second-order evaluatie: criterium aangename stem (staafdiagram)

Moedertaalaccent



Figuur 68 – Second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (staafdiagram)

Levendige intonatie



Figuur 69 – Second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (staafdiagram)

12.6 Tabellenlijst

Tabel 1 - Termenlijst deel 5.1	10
Tabel 2 – Kwaliteit volgens Grbić (2008).....	16
Tabel 3 – Termenlijst deel 5.2	29
Tabel 4 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: inhoudsgerelateerde criteria (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010).....	34
Tabel 5 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: vormgerelateerde criteria (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010)	37
Tabel 6 – Rangschikking kwaliteitscriteria naar relatief gewicht: presentatiegerelateerde criteria (Bühler, 1986; Kurz, 1993; Chiaro & Nocella, 2004; Zwischenberger, 2010).....	41
Tabel 7 – Onafhankelijke variabelen en experimentele condities	48
Tabel 8 – Termenlijst hoofdstuk 7	60
Tabel 9 – Termenlijst hoofdstuk 8	72
Tabel 10 – First-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	74
Tabel 11 – First-order evaluatie: criterium geschiktheid (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	75
Tabel 12 – First-order evaluatie: criterium samenhang (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	76
Tabel 13 – First-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden).....	78
Tabel 14 – First-order evaluatie: criterium juiste terminologie (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	79
Tabel 15 – First-order evaluatie: criterium juiste grammatica (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	80
Tabel 16 – First-order evaluatie: criterium gepaste stijl (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	81
Tabel 17 – First-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden).....	83
Tabel 18 – First-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	84
Tabel 19 – First-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	85
Tabel 20 – First-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden).....	86
Tabel 21 – First-order evaluatie: criterium aangename stem (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	87
Tabel 22 – First-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (absolute waarden en individuele gemiddelden).....	88

Tabel 23 – First-order evaluatie: criterium levendige intonatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)	89
Tabel 24 – First-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)	91
Tabel 25 – First-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (groepsgemiddelden)	92
Tabel 26 – First-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden).....	93
Tabel 27 – First-order evaluatie: holistische evaluatie (absolute holistische waarden en holistische gemiddelden)	94
Tabel 28 – Second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)	95
Tabel 29 – Second-order evaluatie: criterium geschiktheid (absolute waarden en individuele gemiddelden)	96
Tabel 30 – Second-order evaluatie: criterium samenhang (absolute waarden en individuele gemiddelden)	96
Tabel 31 – Second-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)	98
Tabel 32 – Second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (absolute waarden en individuele gemiddelden)	99
Tabel 33 – Second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (absolute waarden en individuele gemiddelden)	100
Tabel 34 – Second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (absolute waarden en individuele gemiddelden)	100
Tabel 35 – Second-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)	102
Tabel 36 – Second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)	103
Tabel 37 – Second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)	104
Tabel 38 – Second-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden)	105
Tabel 39 – Second-order evaluatie: criterium aangename stem (absolute waarden en individuele gemiddelden)	106
Tabel 40 – Second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (absolute waarden en individuele gemiddelden)	107
Tabel 41 – Second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (absolute waarden en individuele gemiddelden)	108
Tabel 42 – Second-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (individuele gemiddelden en groepsgemiddelden).....	109
Tabel 43 – Second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (groepsgemiddelden)	110
Tabel 44 – Second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)	111

12.7 Figurenlijst

Figuur 1 – Kwaliteit volgens Pöchhacker (2001)	13
Figuur 2 – Evaluatoren van de kwaliteit van een vertolking	20
Figuur 3 – Structuur deel 5.2.3 (Collados Aís, 2015 in Pöchhacker, 2015; Cheung, 2020).....	33
Figuur 4 – Situering onderzoek (Pöchhacker, 2016)	44
Figuur 5 – Schematische voorstelling evaluatoren in dit onderzoek	45
Figuur 6 – Schematische voorstelling onafhankelijke variabelen	48
Figuur 7 – Pijlers paradigma van eigen kwaliteitscriteria.....	61
Figuur 8 – Betekenisschema consecutief tolken volgens SLF (Ouyang, 2017)	63
Figuur 9 – Paradigma van eigen kwaliteitscriteria	71
Figuur 10 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (individuele gemiddelden).....	75
Figuur 11 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium geschiktheid (individuele gemiddelden)	76
Figuur 12 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium samenhang (individuele gemiddelden)	76
Figuur 13 – Likertspectrum first-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (groepsgemiddelden).....	78
Figuur 14 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium juiste terminologie (individuele gemiddelden).....	79
Figuur 15 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium juiste grammatica (individuele gemiddelden).....	80
Figuur 16 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium gepaste stijl (individuele gemiddelden)	81
Figuur 17 – Likertspectrum first-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (groepsgemiddelden).....	83
Figuur 18 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (individuele gemiddelden).....	84
Figuur 19 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (individuele gemiddelden).....	85
Figuur 20 – Likertspectrum first-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (groepsgemiddelden).....	87
Figuur 21 - Likertspectrum first-order evaluatie: criterium aangename stem (individuele gemiddelden).....	88
Figuur 22 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (individuele gemiddelden).....	89
Figuur 23 – Likertspectrum first-order evaluatie: criterium levendige intonatie (individuele gemiddelden).....	89
Figuur 24 – Likertspectrum first-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsgemiddelden).....	91

Figuur 25 – Likertspectrum first-order evaluatie: informed customers (groepsgemiddelden).....	92
Figuur 26 – Likertspectrum first-order evaluatie: pure customers met taalaffiniteit (groepsgemiddelden)	92
Figuur 27 – Likertspectrum first-order evaluatie: pure customers zonder taalaffiniteit (groepsgemiddelden)	93
Figuur 28 – Likertspectrum first-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden)	93
Figuur 29 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (individuele gemiddelden)	95
Figuur 30 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium geschiktheid (individuele gemiddelden)	96
Figuur 31 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium samenhang (individuele gemiddelden)	97
Figuur 32 – Likertspectrum second-order evaluatie: inhoudsgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)	98
Figuur 33 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (individuele gemiddelden)	99
Figuur 34 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (individuele gemiddelden)	100
Figuur 35 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (individuele gemiddelden)	101
Figuur 36 – Likertspectrum second-order evaluatie: vormgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)	102
Figuur 37 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (individuele gemiddelden)	103
Figuur 38 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (individuele gemiddelden)	104
Figuur 39 – Likertspectrum second-order evaluatie: presentatiegerelateerde criteria (groepsgemiddelden)	105
Figuur 40 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium aangename stem (individuele gemiddelden)	106
Figuur 41 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (individuele gemiddelden)	107
Figuur 42 – Likertspectrum second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (individuele gemiddelden)	108
Figuur 43 – Likertspectrum second-order evaluatie: stem- en uitspraakgerelateerde criteria (groepsgemiddelden)	109
Figuur 44 – Likertspectrum second-order evaluatie: informed customers (groepsgemiddelden)	110
Figuur 45 – Likertspectrum second-order evaluatie: pure customers met taalaffiniteit (groepsgemiddelden)	111

Figuur 46 – Likertspectrum second-order evaluatie: pure customers zonder taalaffiniteit (groepsgemiddelden).....	111
Figuur 47 – Likertspectrum second-order evaluatie: combinatie alle soorten criteria (globale gemiddelden).....	112
Figuur 48 – First-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (staafdiagram)	168
Figuur 49 – First-order evaluatie: criterium geschiktheid (staafdiagram)	168
Figuur 50 – First-order evaluatie: criterium samenhang (staafdiagram).....	169
Figuur 51 – First-order evaluatie: criterium juiste terminologie (staafdiagram)	169
Figuur 52 – First-order evaluatie: criterium juiste grammatica (staafdiagram)	169
Figuur 53 – First-order evaluatie: criterium gepaste stijl (staafdiagram)	170
Figuur 54 – First-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (staafdiagram).....	170
Figuur 55 – First-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (staafdiagram)..	170
Figuur 56 – First-order evaluatie: criterium aangename stem (staafdiagram).....	171
Figuur 57 – First-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (staafdiagram).....	171
Figuur 58 – First-order evaluatie: criterium levendige intonatie (staafdiagram)	171
Figuur 59 – Second-order evaluatie: criterium nauwkeurigheid (staafdiagram).....	172
Figuur 60 – Second-order evaluatie: criterium geschiktheid (staafdiagram)	172
Figuur 61 – Second-order evaluatie: criterium samenhang (staafdiagram)	173
Figuur 62 – Second-order evaluatie: criterium juiste terminologie (staafdiagram)	173
Figuur 63 – Second-order evaluatie: criterium juiste grammatica (staafdiagram).....	173
Figuur 64 – Second-order evaluatie: criterium gepaste stijl (staafdiagram)	174
Figuur 65 – Second-order evaluatie: criterium vlotte presentatie (staafdiagram).....	174
Figuur 66 – Second-order evaluatie: criterium non-verbale visuele communicatie (staafdiagram)	174
Figuur 67 – Second-order evaluatie: criterium aangename stem (staafdiagram)	175
Figuur 68 – Second-order evaluatie: criterium moedertaalaccent (staafdiagram).....	175
Figuur 69 – Second-order evaluatie: criterium levendige intonatie (staafdiagram).....	175