Studiedag

COMMUNICATIE MET ANDERSTALIGE KLANTEN IN DE DIENSTVERLENING

DE BRUSSELSE CASE STUDY

Workshop

Terminologie- en vertaaltools gebruiken in de dienstverlening

Koen Kerremans

Brussels Institute for Applied Linguistics (BIAL)
Vakgroep *Linguistics and Literary Studies* (LIST)
Faculteit Letteren & Wijsbegeerte (LW)
Vrije Universiteit Brussel (VUB)

E-mail: koen.kerremans@vub.ac.be

URL: http://research.vub.ac.be/bial/

VUB

βīąl

brussels centre for urban studies

1. VOORSTELLING

Organisatie?

↓

Functie?

↓

Reden voor uw interesse in deze workshop?

↓

Behoefte op het vlak van terminologie en vertaling?

2. DOELSTELLINGEN

- Hoe kunnen **terminologie- en vertaaltools** worden ingezet in de dienstverlening?
- Hoe kan samenwerking worden gerealiseerd tussen dienstverleners (voor wat betreft **uitwisseling terminologie en vertalingen**)?

Welke **technologie** bedoelen we?
Verduidelijking via:
(korte) **demo** en **case studies**

3. MOTIVATIE

- Uitgangspunt: bevragingsonderzoek Brussel Onthaal (mei-juli 2016)
- Vaststellingen:
  - Nood aan tolken met kennis van zaken
  - Eerder bescheiden gebruik van meertalige terminologie of meertalige woordenlijsten (afhankelijk van de communicatieve situatie)
  - Gebruik van verschillende vormen van (vertaal)technologie
  - Visie omtrent informatie-uitwisseling

- *"De tolken hebben al wat **medische jargonkennis, terminologie**. Dus is zeer positief. En de dokters zijn daar zeer enthousiast over."*
- *"Wij vragen een **specialist om te tolken**"*
- *"Soms is het [...] niveau [Frans] van de tolk te beperkt om de **ingewikkelde materie** die wij uitleggen mee te geven."*

Tolken moeten over de nodige *(meertalige) informatie* beschikken om kwalitatieve diensten te kunnen leveren.

(bv. via vorming: "Of we geven een **vorming of sessie** aan tolken zoals nu.").

3. MOTIVATIE

- Uitgangspunt: bevragingsonderzoek Brussel Onthaal (mei-juli 2016)
- Vaststellingen:
  - Nood aan tolken met kennis van zaken
  - Eerder bescheiden gebruik van meertalige terminologie of meertalige woordenlijsten (afhankelijk van de communicatieve situatie)
  - Gebruik van verschillende vormen van (vertaal)technologie
  - Visie omtrent informatie-uitwisseling

- *"Dokters gebruiken wel **terminologie- of woordenlijsten**."*
- *"Ikzelf gebruik dat niet zoveel. We **hebben dat wel liggen** maar ik **gebruik dat zelf niet**."*
- *"Een meertalige terminologie of woordenlijst kan **nog wel handig zijn om te beginnen gebruiken**."*
- *"**Maatschappelijke oriëntatielijsten gebruik ik wel soms**. Ze volgen dus vijf weken interactieve lessen over België en dan krijgen ze **woordenlijsten in een bepaalde thematiek**."*
- *"Dat wordt **niet gebruikt**."*
- *"Er zijn een paar woordjes in het Arabisch die ik ken, maar dat is heel basic. Die zitten gewoon in mijn hoofd. Maar **echte lijstjes niet**."*

creëren van terminologie en vertalingen is een kost (tijd/financieel) / moeilijk inzetbaar tijdens interacties

VUB βīą! brussels centre for urban studies

3. MOTIVATIE

- Uitgangspunt: bevragingsonderzoek Brussel Onthaal (mei-juli 2016)
- Vaststellingen:
  - Nood aan tolken met kennis van zaken
  - Eerder bescheiden gebruik van meertalige terminologie of meertalige woordenlijsten (afhankelijk van de communicatieve situatie)
  - Gebruik van verschillende vormen van (vertaal)technologie
  - Visie omtrent informatie-uitwisseling

Videotolken

- "**Skype tolken** ook omdat we positieve ervaringen gehad hebben."
- "Moi, j'ai un interprète indépendant qui m'a proposé de faire des **sessions par Skype** om de vervoerskosten te [beperken]."

Automatische vertaalsystemen

- "Google Translate heb ik ene keer geprobeerd maar dat doen we niet meer. **Die zinnen trekken op niks**."
- "Google Translate wordt ook **door veel mensen gebruikt**."

eerder beperkte kennis van waaieraanbod vertaaltechnologische tools

(onbekend = onbemind?)

3. MOTIVATIE

- Uitgangspunt: bevragingsonderzoek Brussel Onthaal (mei-juli 2016)
- Vaststellingen:
  - Nood aan tolken met kennis van zaken
  - Eerder bescheiden gebruik van meertalige terminologie of meertalige woordenlijsten (afhankelijk van de communicatieve situatie)
  - Gebruik van verschillende vormen van (vertaal)technologie
  - Visie omtrent informatie-uitwisseling

- "Uiteraard. Als wij zo'n video zouden ontwikkelen of zo'n woordenlijst of woordenboek, **zie ik niet in waarom we dat niet zouden delen als dat andere mensen helpt hun job beter te doen**."
- "Ik denk dat er **op dat vlak, hier in Brussel, te weinig gedeeld wordt**. Da's mijn observatie.[...] Want het is veel te gefractioneerd. Ik denk dat er **veel tijd en energie, en geld ook, kunnen bespaard worden** door bepaalde zaken samen te brengen."

Bereidheid tot samenwerking en informatie-uitwisseling

VUB

βīąl

brussels centre for urban studies

3. BEHOEFTE-ANALYSE

Tolken moeten over de nodige ***(meertalige) informatie*** **beschikken** om kwalitatieve diensten te kunnen leveren.

(bv. via vorming: "Of we geven een **vorming of sessie** aan tolken zoals nu.").

creëren van terminologie en vertalingen is een **kost** (tijd/financieel) / moeilijk inzetbaar tijdens interacties

eerder beperkte kennis van waaieraanbod vertaaltechnologische tools

(onbekend = onbemind?)

Bereidheid tot samenwerking en informatie-uitwisseling

- Nood aan **kwaliteitsvolle 'content'** (meertalig materiaal), relevant voor sociaal tolken/vertalers en dienstverleners
- Nood aan **efficiënte tools / workflows** om meertalige content te **creëren / te beheren / uit te wisselen / te gebruiken**

VUB

βīą!

brussels centre for urban studies

4. OPLOSSINGEN

Welke 'content' in welke talen?
(afhankelijk van de communicatieve situaties)

- *Domein (onderwerpen): algemene/specifieke (voor Brussel)*
- *Tenor (zender/ontvanger)*
- *Medium (geschreven/gesproken)*

4. OPLOSSINGEN

(ver)taaltechnologie om meertalige content te creëren / te beheren / uit te wisselen

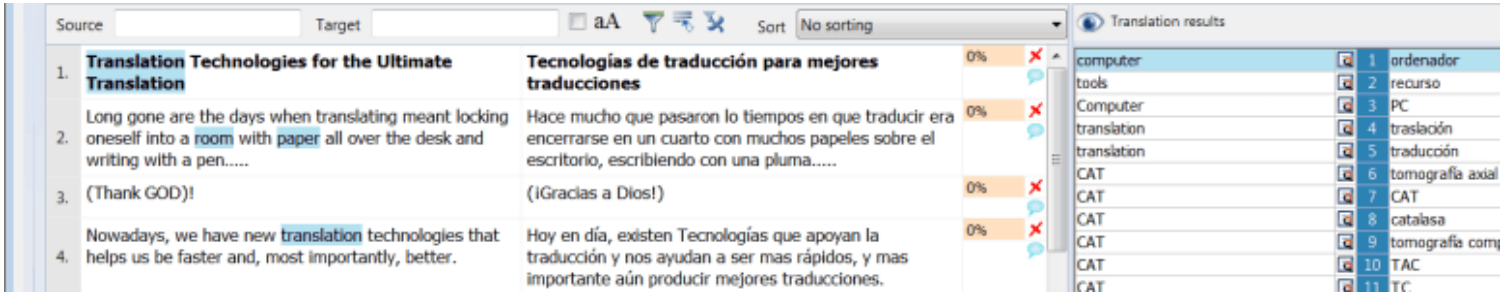
Computer-Assisted Translation tools (CAT)

Termbase Management Systems (TMS)

Crowdsourcing terminology / translation platforms

"Computerondersteund vertalen is vertalen met **behulp van computerprogramma's** die opslaan wat de vertaler op welke wijze vertaalt. Als **een zin zich herhaalt**, stelt het programma automatisch de reeds opgeslagen vertaling voor. Een dergelijke database met beschikbare vertalingen wordt **vertaalgeheugen** of **Translation Memory** genoemd."

(Bron: Wikipedia)



VUB

βīą!

brussels centre for urban studies

4. OPLOSSINGEN

(ver)taaltechnologie om meertalige content te creëren / te beheren / uit te wisselen

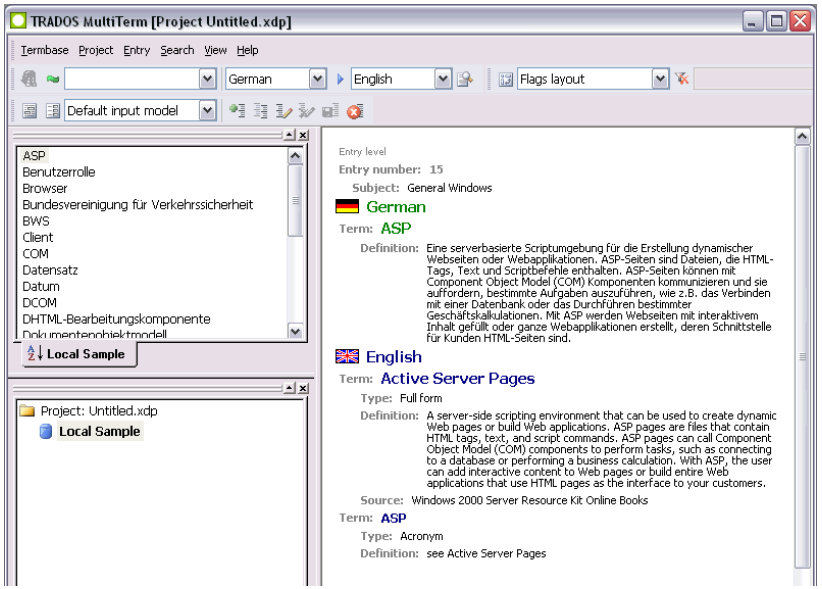
Computer-Assisted Translation tools (CAT)

Termbase Management Systems (TMS)

Crowdsourcing terminology / translation platforms

"A termbase is a database containing terminology and related information. Most termbases are multilingual and contain terminology data in a range of different languages."

(Bron: SDL)



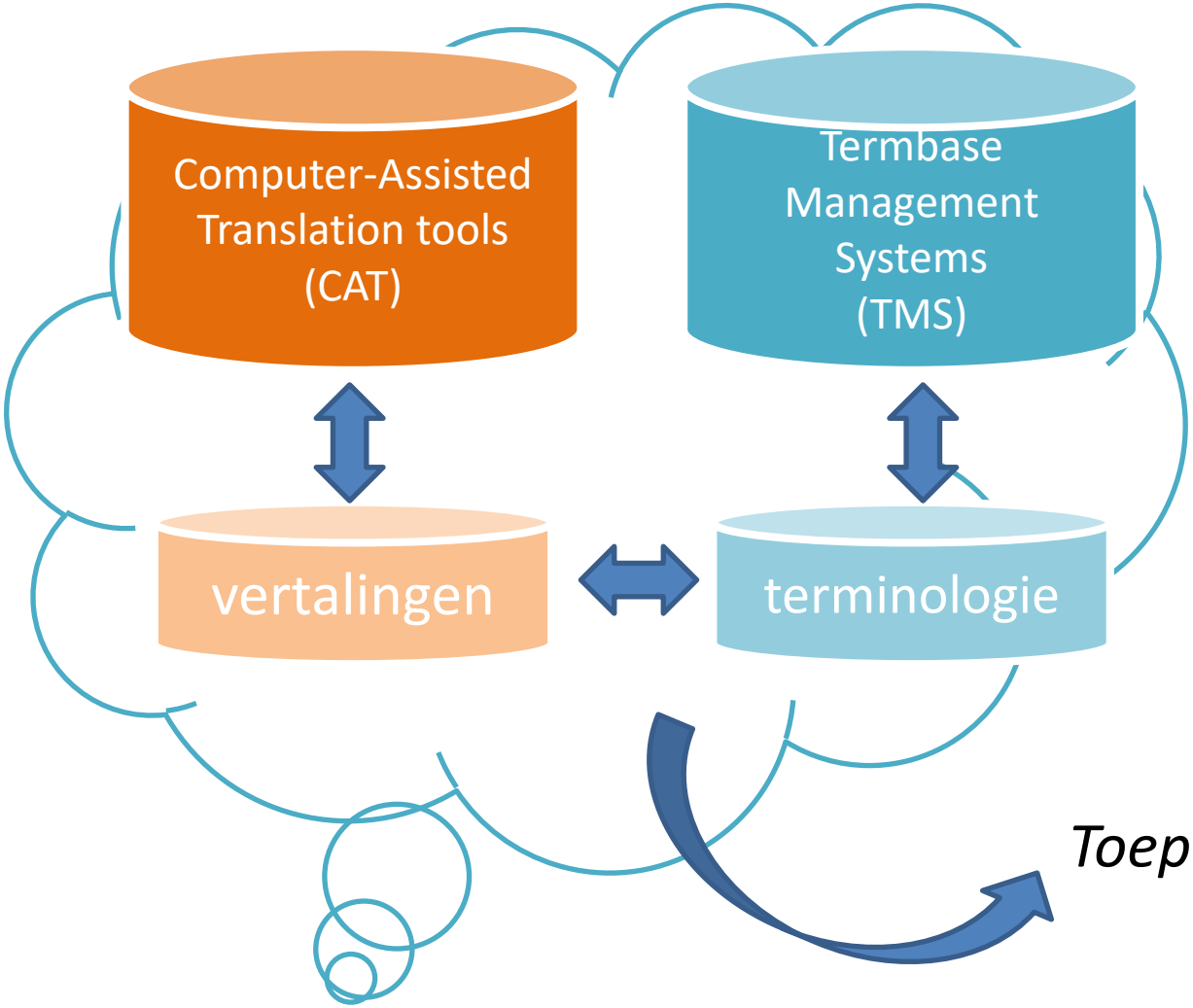
VUB

βīą!

brussels centre for urban studies

4. OPLOSSINGEN

(ver)taaltechnologie om meertalige content te creëren / te beheren / uit te wisselen

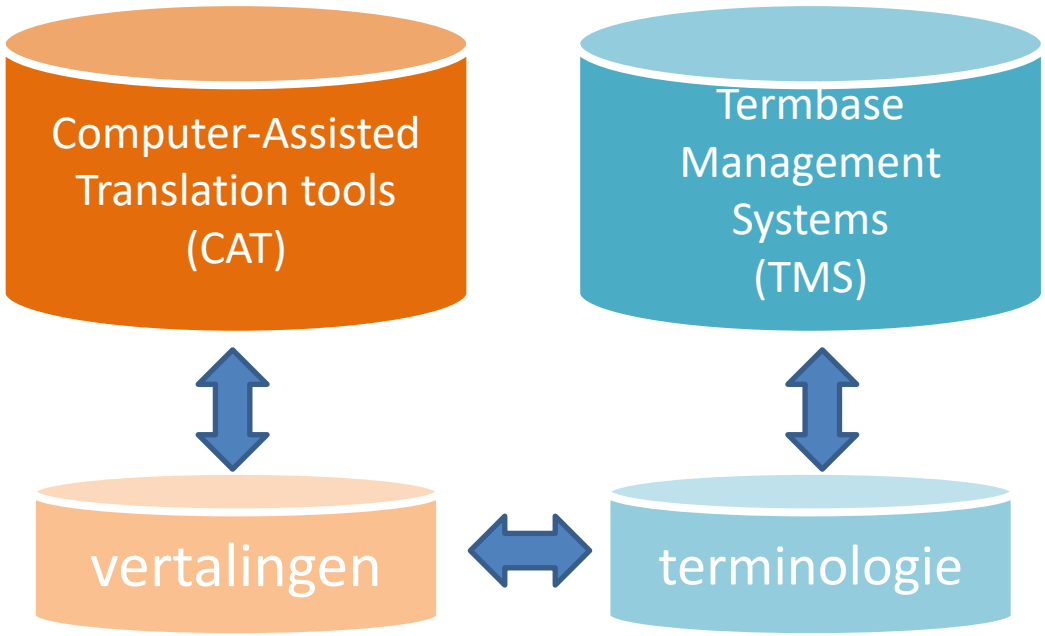


Crowdsourcing terminology / translation platforms

user-generated translation / volunteer translation / community translation / ...

Toepassingen (bv. apps)

Hoe werkt dat?



Demo:

vertaling info i.v.m. ziekenhuis-opname

UMC Sint-Pieter

5. CASE STUDIES

Case study 1(*)

gebruik van CAT tools

(*) INFO VERKREGEN VIA WARD VAN DE VELDE (TERMISTI / IRIS)

Case study 2

gebruik van terminologie

Case study 1:

Achtergrond

- Project ontstaan vanuit samenwerking VUB-ULB:
  Babeliris project (2011-2015), gefinancierd door Innoviris
  - Geschreven communicatie (ULB)
  - Gesproken communicatie (VUB)

- Gebruikers (Brusselse openbare ziekenhuizen – IRIS netwerk)

- Resultaten (geschreven communicatie):
  - Databank van gealigneerde teksten Frans-Nederlands (vertaalgeheugen);
  - Handleiding met redactionele richtlijnen Nederlands-Frans;
  - Meertalige terminologische databank

Case study 1:

Iris-Translate

- Start van het project: maart 2015
- Motivatie: naar een sterker (ver)taalbeleid binnen IRIS
- Doelstellingen:
  - Reduceren van de vertaalkosten FR ⇄ NL door middel van een vertaalgeheugen (o.b.v. **665 gealigneerde medisch-administratieve teksten** Fr-Nl);
  - Harmonisering bewerkstellingen (op vlak van vertalingen / terminologie)
  - Delen van meertalige 'content' (vertalingen / terminologie / documenten) binnen IRIS

Documenten voor patiënten:
brochures, flyers, posters, gidsen en formulieren, webpagina's, enz.

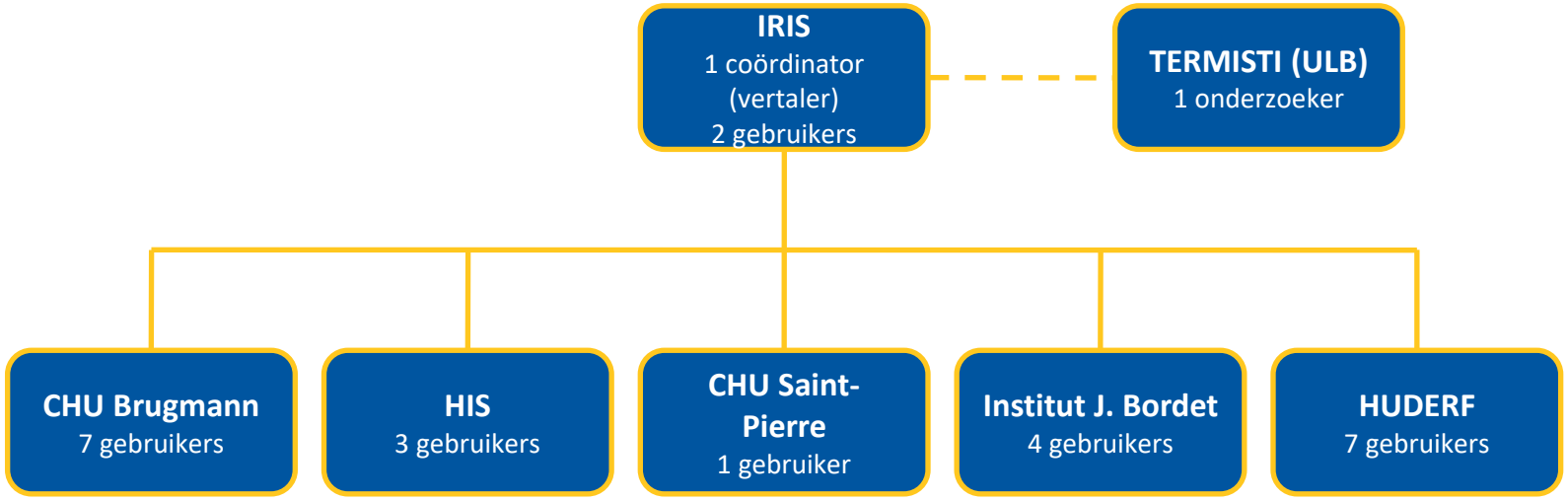
Meer dan 17.000 gecodeerde **vertaalsegmenten**

```
<tu>
  <tuv lang="FR-BE">
    <seg>Je communique au patient et à ses proches toutes les informations utiles relatives à l'organisation de notre hôpital.</seg>
  </tuv>
  <tuv lang="NL-BE" changeid="gerrit" changedate="20151117T145720Z" creationid="gerrit" creationdate="20151117T145720Z">
    <seg>Ik geef de patiënt en zijn naasten alle nuttige informatie over de organisatie van ons ziekenhuis.</seg>
  </tuv>
</tu>
```

Case study 1:

Iris-Translate (projectverloop)

Taak 1 Contacten met ziekenhuispersoneel



Profielen:

– communicatiemedewerkers (3), directiesecretariaat (3), onthaaldienst (2), verpleegkundig secretariaat (7), verpleegkundige (1), vertalers (5)

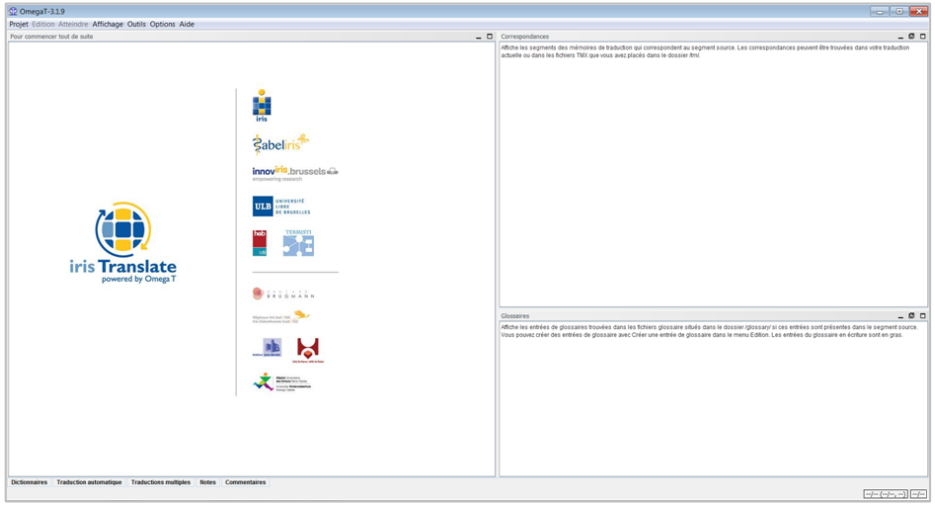
Case study 1:

Iris-Translate (projectverloop)

Taak 2 Selectie en personalisatie van de CAT tool

OmegaT

- gratis tool
- functionaliteiten verwant aan commerciële systemen *(inlezen van verschillende bestandsformaten, koppeling terminologiebestand, behoud van oorspronkelijke lay-out brontekst, …)*
- makkelijk om aan te leren



Case study 1:

Iris-Translate (projectverloop)

Taak 3 Uitwerking van trainingsessies

- Theorie (ppt) + praktijk (oefeningen met tekstmateriaal van IRIS)
- Creëren van verschillende **lesmodules** (ong. 10u in totaal): *kennismaking met OmegaT; vertalen van documenten; gebruiken van vertaalgeheugens in verschillende projecten; 'best practices' i.v.m. vertaalgeheugens; etc.*

Taak 4 Training van ziekenhuispersoneel

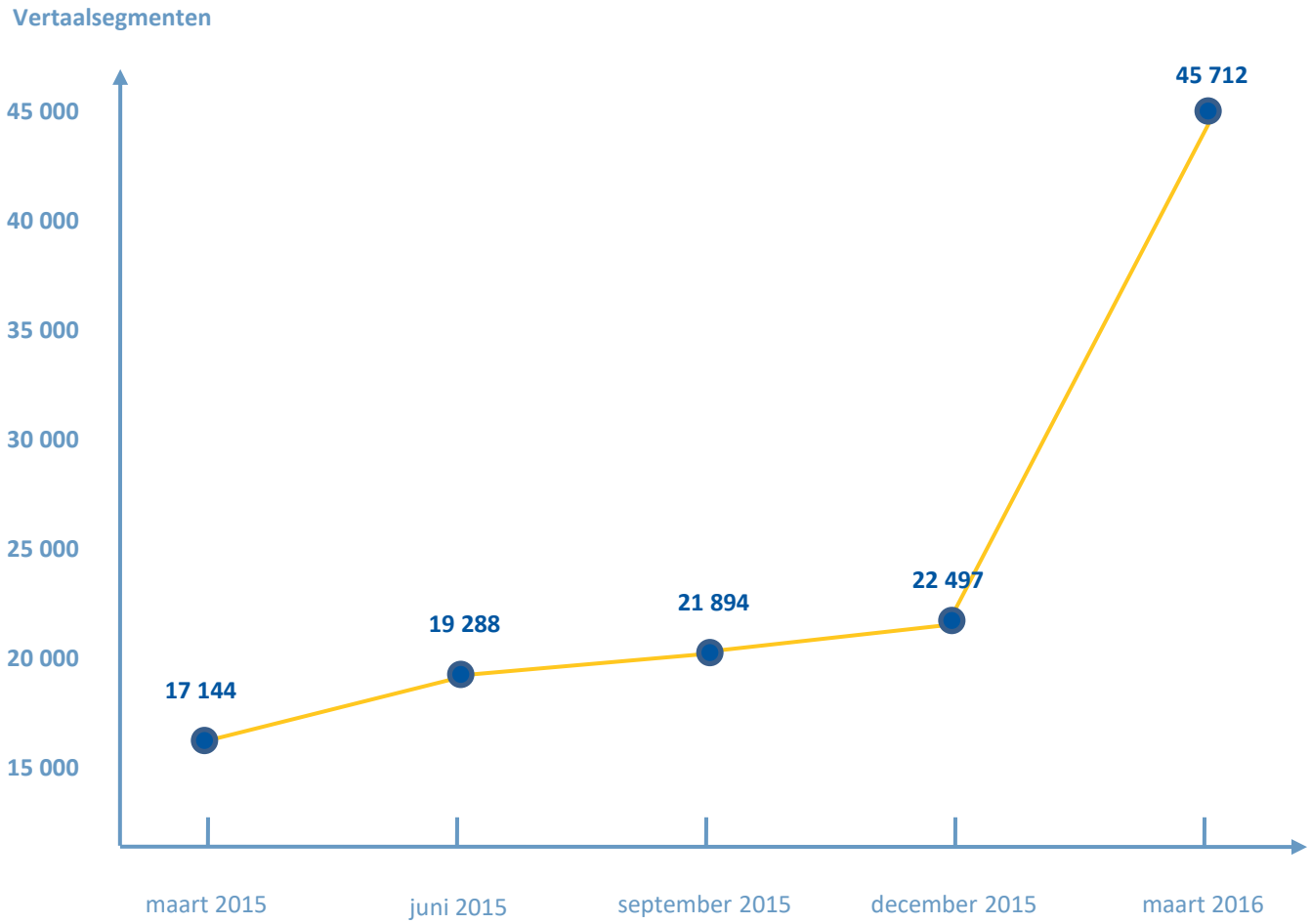
- 'On-site support': 5 sessies in totaal (1 sessie = 2u) | elke drie weken
- Feedback nadien (via e-mail)
- Centraal platform voor leermateriaal

Taak 5 Evaluatie van het project

- Aanzienlijke verhoging van aantal gedeelde vertaalsegmenten op 1 jaar

Case study 1:

Iris-Translate (projectverloop)



5. CASE STUDIES

Case study 1(*)

gebruik van CAT tools

(*) INFO VERKREGEN VIA WARD VAN DE VELDE (TERMISTI / IRIS)

Case study 2

gebruik van terminologie

Case study 2:
terminologie

- **Doel**: Ontwikkelen van een terminologisch platform bestaande uit:
  - een module voor het opbouwen van meertalige terminologische gegevensbanken
  - een module voor het visualiseren van meertalige terminologische informatie in mindmaps

- **Beoogde effect**: Technologische ondersteuning bieden bij meertalige ‘contextgebonden’ communicatie

- **Voorbeeld testcase**: CM

Contextgebonden communicatie

Automatische tekstanalyse

Uw ziekenfonds verwittigen

Wat moet u doen?

Verwittig zo snel mogelijk de adviserend geneesheer van uw ziekenfonds wanneer u als loontrekkende of werkzoekende gehospitaliseerd wordt of in geval van ziekte, (arbeids)ongeval of zwangerschapsrust. Dat is noodzakelijk om recht te hebben op een vervangingsinkomen of 'uitkering wegens arbeidsongeschiktheid'.

U moet binnen een bepaalde termijn (zie tabel op pagina 5) een getuigschrift van arbeidsongeschiktheid (beter gekend als het formulier 'vertrouwelijk') bezorgen. Stuur dat formulier, ingevuld door uw arts en voorzien van een gele klever op uw naam, per post naar de adviserend geneesheer van uw ziekenfonds of geef het af tegen bewijs van ontvangst. Geef het niet aan de plaatselijke secretaris, stuur het niet naar het plaatselijke CM-kantoor of steek het niet in een CM-brievenbus. Enkel de poststempel of het ontvangstbewijs geldt als bewijs van een tijdige indiening. Steek het formulier dus altijd in een rode brievenbus van de post.

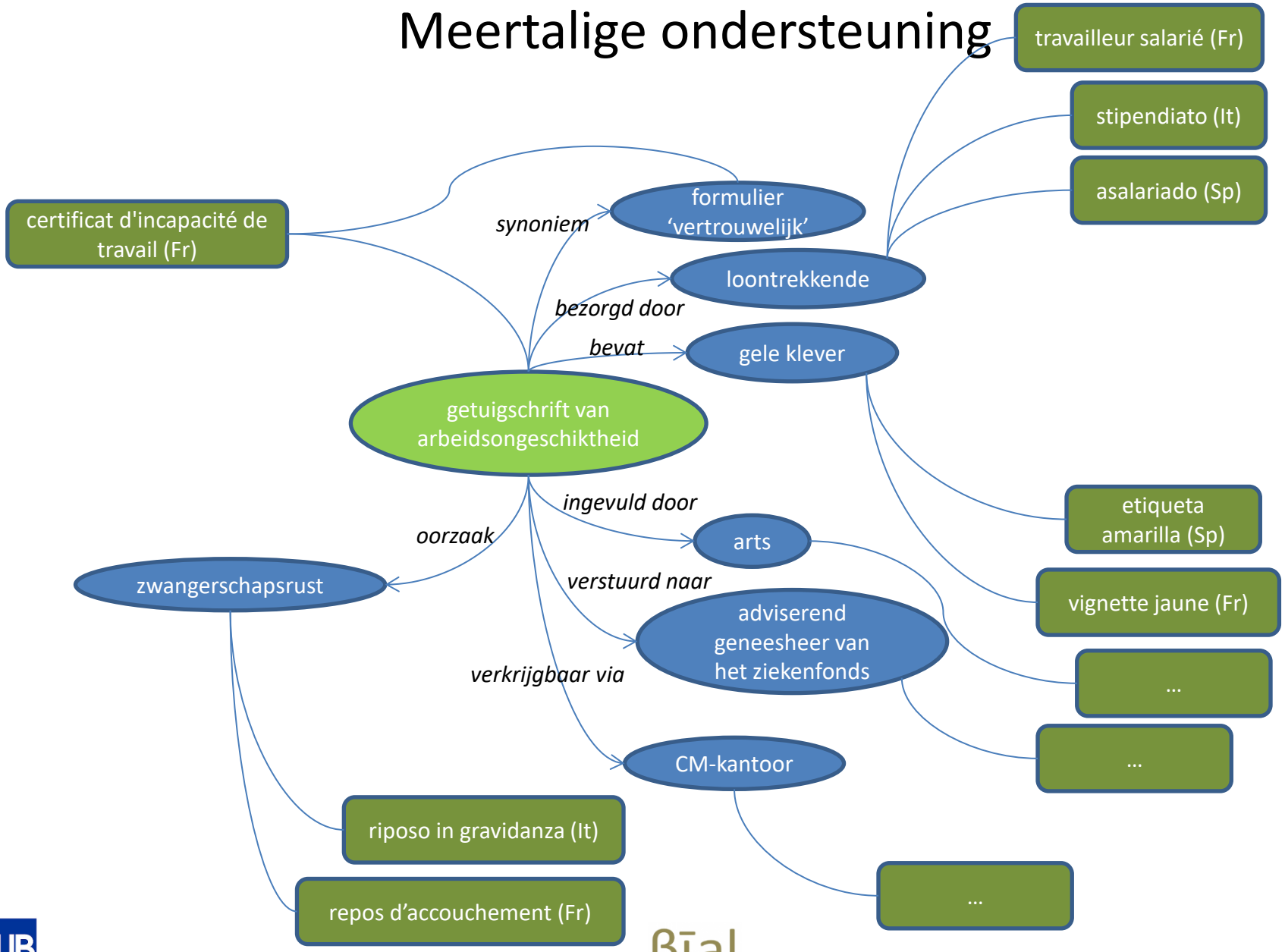
U kunt het formulier 'vertrouwelijk' verkrijgen in uw CM-kantoor of via onze website www.cm.be. Alle rubrieken moeten ingevuld zijn voor een geldige aangifte van arbeidsongeschiktheid.

VUB

βīą!

brussels centre for urban studies

Meertalige ondersteuning



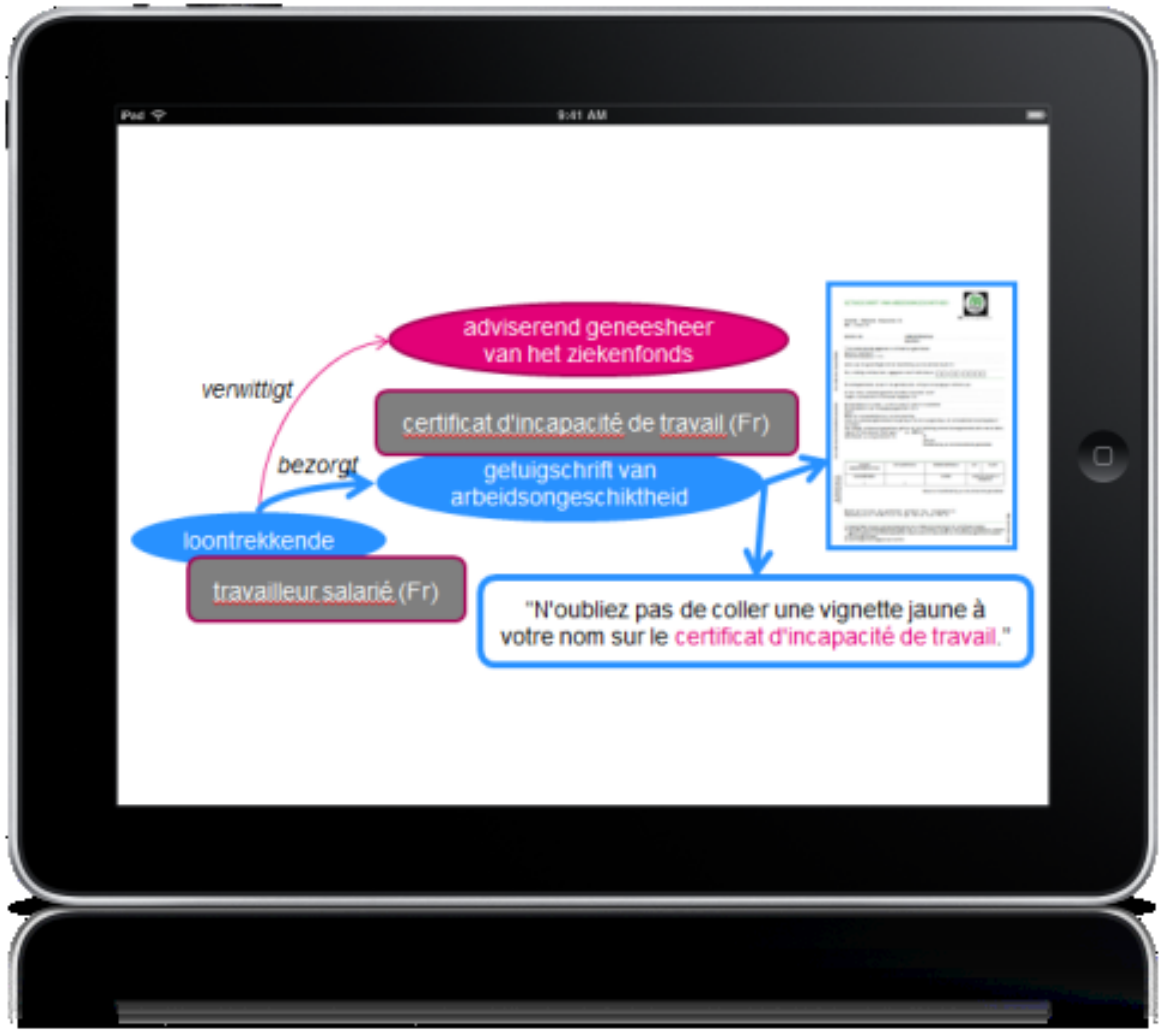
VUB

βīą!

brussels centre for urban studies

Case study 2:
terminologie

App

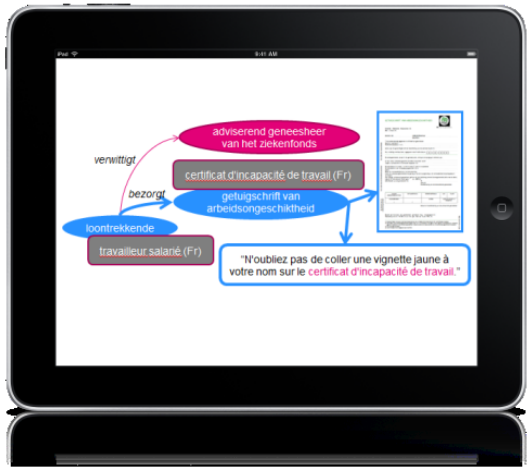


VUB

brussels centre for urban studies

6. CONCLUSIE

- Eerst *'content'*, dan *applicaties*!



- Samenwerking met kenniscentra voor het **identificeren en creëren van 'meertalige content'** binnen uw organisatie (observaties/bevraging)

Vragen / opmerkingen?

- Acht u het zinvol om terminologie- en CAT tools te gebruiken binnen uw organisatie (korte/lange termijn)?
- Heeft u interesse in samenwerking (opzetten van een gezamenlijk initiatief)?
- Op welke manier zou u willen/kunnen bijdragen tot een dergelijk project?
- Welke opportuniteiten / risico's (struikelblokken) ziet u momenteel?

Hartelijk dank!

koen.kerremans@vub.ac.be

VUB

βīą!

brussels centre for urban studies