

KUNNEN APPS COMMUNICATIE ONDERSTEUNEN? EEN PRAKTIJKVOORBEELD

Studiedag Communicatie met anderstalige klanten in
de dienstverlening
De Brusselse case study
13.10.2016

July De Wilde & Ellen Van Praet
july.dewilde@ugent.be // ellen.vanpraet@ugent.be

STRUCTUUR

1. Achtergrondsheets: waarom een app?
2. Het product
3. De app in de praktijk: enkele bevindingen
4. Inzetbaarheid in andere sectoren en voor andere dienstverleningsgesprekken?

Communicatiematrix (onderzoek 2013)

- Samenwerking tussen 3 partners: Kruispunt Migratie & Integratie, Kind & Gezin, UGent
- doel: communicatiematrix → welke brugfuncties worden idealiter ingezet in welke dienstverleningscontext?
- opzet: analyse van 74 gefilmde dienstverleningsgesprekken (verbale en non-verbale communicatie)
- motivatie → gepercipieerde moeilijkheden op de werkvloer:
 - steeds grotere diversiteit cliënten
 - praktische obstakels inzetten sociaal tolken
 - beperkte doeltreffendheid bestaande communicatie-ondersteunende middelen (vb. pictografisch materiaal, bestaand audiovisueel materiaal, enz.)

Vaststellingen:

(1) dienstverlening is feitelijk meertalig of anderstalig

- gebruik gemeenschappelijke taal (Engels of Frans)
- gebruik moedertaal cliënt (gezinsondersteuners of sociaal tolk)

Vaststellingen:

(2) impact taalbarrière op

- welzijn dienstverlener én cliënt
- betrokkenheid van de cliënt (cliëntgestuurd, aanbod op maat?)
- duur v/h consult
- kwaliteit van de dienstverlening

Vaststellingen:

(3) weinig of niet systematisch gebruik communicatie-
ondersteunende middelen

veel verschillende informatiedragers: “niet praktisch”

Conclusie:

- nood aan communicatie–ondersteuning (nog meer, anders, efficiënter)
- interactiviteit verhogen
- zo “compact mogelijk”

→ Geschikte tool: APP

Ontwikkeling app:

- Samenwerking 2 partners: Kind & Gezin, UGENT
- Subsidie *Federaal Impulsfonds voor Migranten* + cofinanciering
- Pilootversie app
- 1 kalenderjaar, einde 31/12/2015
- Piloot: 6 talen (NL inbegrepen), 1 kernthema
- Multimodaal

Kind & Gezin

IK KIES NEDERLANDS



I CHOOSE ENGLISH



JE CHOISIS LE FRANÇAIS



ELIJO EL ESPAÑOL



IK KIES BERBERS



TÜRKÇE'YI SEÇİYORUM



STARTPAGINA: TALENKEUZE

- Bepalende factoren voor design:
 1. interactiviteit (cf. cliënt-gestuurde dienstverlening)
 2. integratie verschillende communicatiekanalen (beeld, geschreven tekst, gesproken tekst, video, audio/video via webcamtolken, enz.)

[illustratie van de app]

- training en oefensessies: nodig maar onvoldoende
- rollenspel + gesimuleerde dienstverlening
(dienstverlener + gesimuleerde cliënten)
- video-opname dienstverlening
- bevraging kwaliteit dienstverlening (2 perspectieven)
via enquête
- retrospectief gesprek met dienstverlener

[illustratie: kort videofragment dienstverlener en gesimuleerde cliënt]

Enkele bevindingen:

- impact op duur v/d dienstverlening
- impact op oogcontact
- impact op stiltes
- impact op info-transfer: concreter formuleren van abstracte of specifieke termen
- impact op multimodale betekenisgeving (vb. gebruik woordenboek beeld, voice over, geschreven tekst, tweetalige zoekfunctie)

Vaststellingen:

- belang van training: intensief multimodaal werken is niet vanzelfsprekend
- idem voor cliënt! Interactiviteit via app vergt vertrouwdheid met doel v/d dienstverlening en app
- individuele verschillen

Inzetbaar in andere contexten?