



Ministerie van Justitie en Veiligheid

Automatische spraakherkenning

Kwaliteitsmaatregel in gesprekken met een tolk bij de rijksoverheid?

Susanne van der Kleij
Programma Tolken in de Toekomst



Interaction in Dutch asylum interviews

A corpus study of interpreter-mediated
institutional discourse
(2015)



ambtenaar

cliënt

tolk





Eigenschappen van gesprekken met tolken

- Lange gesprekken
- Complexe onderwerpen
- Ambtenaar maakt rapport op tijdens gesprek



Communicatie bemoeilijkt door

- Niet goed verstaan
- Vergissingen
- Zware belasting geheugen



Voorbeeld I

OF en waar ging u toen naartoe?

IN/nl pardon?

OF waar ging ze toen naartoe?



Voorbeeld II

OF hoe was uw situatie op 7 juni eh in dat kamp?

IN/fr comment était la situation le 5 juin dans ce camp dans le camp?

hoe was de situatie op 5 juni in dat kamp in het kamp?



Voorbeeld III

IN/nl ik heb trouwens een fout gemaakt. *mosquito* moet mug zijn. dat is een malariamug.

[...]

OF oh dat wou ik vragen. ik heb het ook gewoon opgetypt hoor maar. ok ja.

IN/nl ja.



Voorbeeld IV

OF ok. maar u v+ maar u zei toch ook van dat er ook douan+ of militairen op de douanepost werkten? dus wat was er dan anders? er waren altijd al militairen en nu waren er ook weer militairen. dus wat was er dan anders als normaal?

IN/nl eh. eh dat heb ik ook niet gehoord heh dat er militairen bij de douane werkten.

OF jawel dat heb ik gevraagd.

IN/nl ja? ok.

IN/sw umesema kwamba wale wajeshi walikuwa wanatumika kwa kwa douane.

je hebt gezegd dat de militairen bij de douane werkten.



Ondersteuning in de huidige situatie





Geluidsopnames?



(Toekomstige) technologische mogelijkheden



automatische vertaling

taalidentificatie

automatische spraakherkenning

automatische vertaling (niet complex)

remote interpreting/videotolken

beschikbaarheid internet/apparatuur



Automatische spraakherkenning

Bij automatische spraakherkenning gaat het om het opnemen van spraak en het automatisch omzetten naar schrift (transcriptie).



Wat kan je met automatische spraakherkenning?

- Ondersteuning van het gesprek
- Klachtafhandeling
- Toetsings- en opleidingsdoeleinden



Ondersteuning van het gesprek

- Een betere (volledige) verslaglegging van een gesprek (opname en transcriptie vormen samen het doorzoekbare verslag);
- Mogelijkheid ter plekke teruglezen/-luisteren (te gebruiken voor tolk en ambtenaar);
- Vergemakkelijkt een gesprek/betere gespreksflow (ambtenaar hoeft niet de hele tijd op zijn toetsenbord te kijken tijdens een interview; minder onderbrekingen).



Klachtafhandeling

- Klachten over onjuiste vertalingen verifieerbaar
- Bejegeningklachten



Toetsings- en opleidingsdoeleinden

- Voor tolken
- Voor ambtenaren die werken met tolken
- Verhelderen kaders voor werken met tolken



Voorbeeld V

OF ok. uhm. zou u uw eigen rol als tolk willen uitleggen alstublieft?

IN/sw mimi ni mtafsiriaji wa lugha. mimi siyo mtu wa serikali sina uhusiano na serikali. nakuja tu kwa ajili ya kutafsiri. sina nguvu ya kuamua kitu chochote uhn.

Ik ben een tolk. Ik ben niet iemand van de autoriteiten. Ik ben niet verbonden aan de autoriteiten. Ik ben hier alleen om te tolken. Ik heb geen bevoegdheid om beslissingen te nemen.



Wat heb je ervoor nodig?





Conclusie

- Gesprekken met tolken bij de overheid zijn vaak complex;
- Mogelijkheden om te checken wat is gezegd zijn in de huidige situatie beperkt;
- Automatische spraakherkenning zou kunnen helpen om
 - Het gesprek te ondersteunen;
 - Klachtafhandeling te verbeteren;
 - Bij te dragen aan toetsings- en opleidingsdoeleinden voor tolk en ambtenaar;
 - De kaders voor werken met tolken bij verschillende organisaties te verhelderen;
- Als randvoorwaarden gerealiseerd zijn, ligt de toekomst voor andere toepassingen van automatische spraakherkenning open.

Vragen?

tolkenindetoeekomst@minvenj.nl