

MULTIPLES LANGUAGE AND SOCIETY

Aline Guaus, Katrijn Maryns & July De Wilde

MEERTALIGE WEBSITE VOOR DE REGISTRATIE VAN VERZOEKERS

Hallo. Welkom bij Fedasil.

Fedasil مرحبا بك في

Sidee tahay. Kusoo dhawow Fedasil.

ሰላም, እንቃዕ ብሰላም ናብ ፈዳሲል/fedasil መጻኡም።

Semi-geautomatiseerde informatie ter ondersteuning van de communicatie

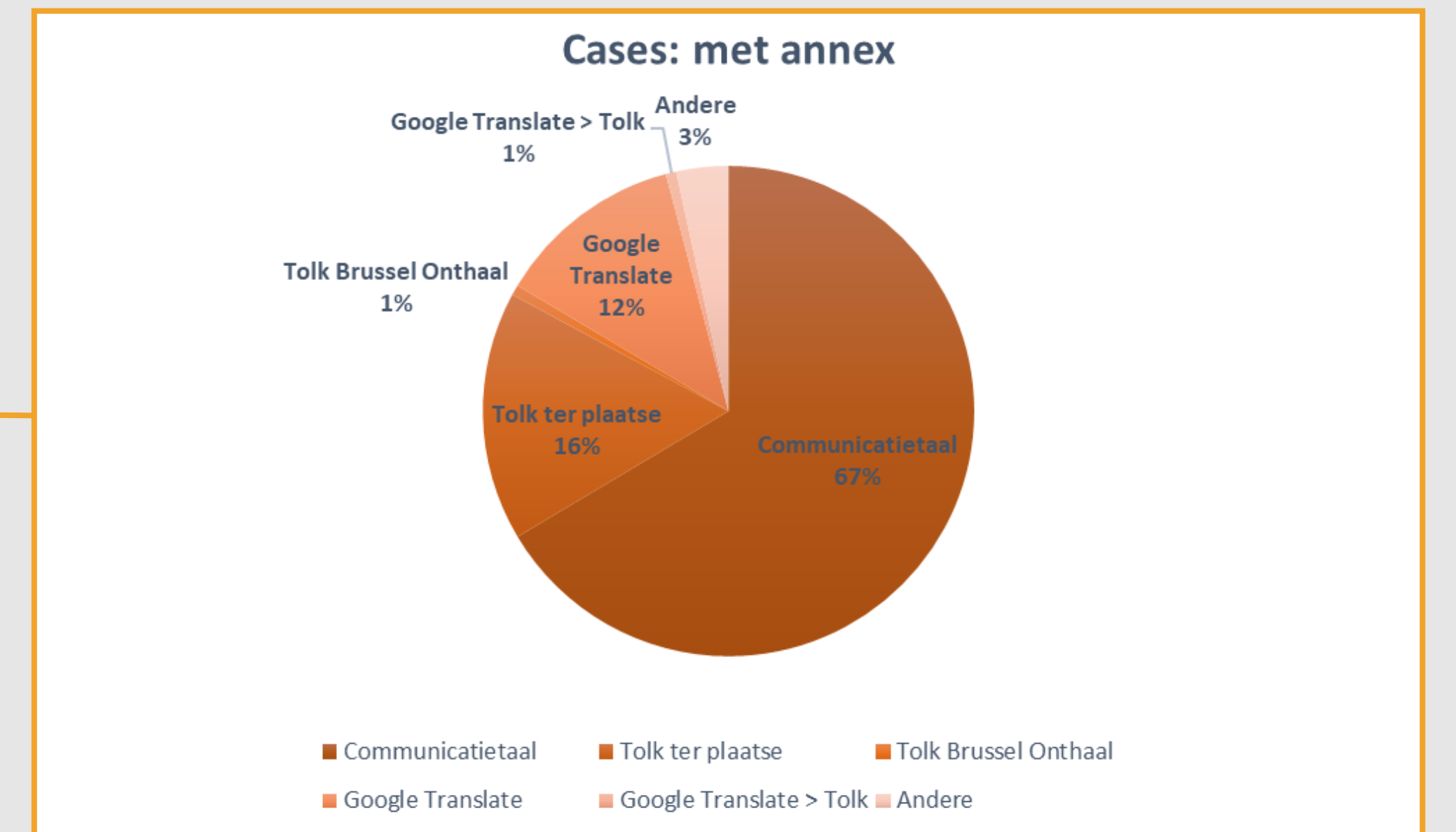
“Recht op opvang”, maar komt de boodschap over?

Wanneer verzoekers zich aanmelden in het Aanmeldcentrum (AMC), doorlopen ze een vast traject. Na registratie van hun verzoek om internationale bescherming bij de Dienst Vreemdelingenzaken, komen ze langs een eerste loket van Fedasil. De medewerker stelt een aantal vragen om de opvangstrategie van de verzoeker te bepalen. Iedere verzoeker heeft recht op opvang bij een eerste verzoek om internationale bescherming.



1. Etnografisch onderzoek

Uit observaties bleek dat er een vorm van talige ongelijkheid bestaat tussen de verzoekers die langs het loket komen. Voor verzoekers die zich niet kunnen uitdrukken in een communicatietaal wordt er een beroep gedaan op een tolk of wordt er gebruik gemaakt van Google Translate. Verzoekers die taalondersteuning krijgen, ontvangen meer informatie dan verzoekers die dat niet krijgen.



2. Ontwikkeling meertalige tool + testing

Naar aanleiding van de geobserveerde resultaten werden de medewerkers van Fedasil bevroegd over de inhoud van de sociale screening. Welke vragen worden gesteld? In welke volgorde? Krijgt elke verzoeker alle vragen voorgelegd? Nadien werden deze vragen in een flowchart gegoten om de structuur van de meertalige website uit te werken.

De meertalige tool werd ontwikkeld in samenwerking met IT-ontwikkelaar Xuntar. De informatie tijdens de sociale screening is semi-geautomatiseerd: de vragen verschijnen volgens een flow die naar verschillende paden leidt. De getoonde tekst kan ook worden afgespeeld via audio. Toch blijven de medewerkers een ondersteunende rol vervullen in de communicatie. De meertalige tool zorgt ervoor dat de belangrijkste elementen bevroegd kunnen worden door middel van ja/nee-vragen. Deze tool zorgt ervoor dat tolken niet ingeschakeld worden in deze initiële fase van het registratietraject, waardoor ze efficiënter ingezet worden in de fase waar meer complexe informatie wordt uitgewisseld met de verzoeker. De meertalige website omvat eenvoudige, maar cruciale informatie noodzakelijk voor het vervolgtraject van de verzoeker. De website is beschikbaar in 15 verschillende talen, inclusief het Nederlands, Frans en Engels als talen ter ondersteuning van de dienstverlener.

Na de ontwikkeling van de meertalige tool kwam een testingperiode. De medewerkers van het loket testten de tool tijdens de sociale screening aan het loket. Aan de hand van observaties door de onderzoekers aan het loket en opmerkingen die werden geformuleerd door de Fedasil medewerkers werd de tool geoptimaliseerd en volledig afgestemd op de noden van deze specifieke registratiecontext.

3. Valorisatie

De onderzoekers bereiden momenteel de trainingsfase voor. De trainingsmodule omvat een tutorial die gebruikt zal worden om dienstverleners in het aanmeldcentrum wegwijs te maken op de meertalige website. In een Webinar zullen de resultaten van het project gedeeld en besproken worden.

Contact

Aline.Guaus@UGent.be
Katrijn.Maryns@UGent.be
July.DeWilde@UGent.be



Het AMICA-project is een samenwerking tussen Universiteit Gent, Vrije Universiteit Brussel en KU Leuven.