



Vlaanderen
is divers

ONDERZOEK NAAR DE KWALITEIT VAN VERTAALAPPS

ONDERZOEKSRAPPORT

26 AUGUSTUS 2024

AGENTSCHAP
INTEGRATIE &
INBURGERING

www.integratie-inburgering.be

INHOUD

1	Inleiding	3
<hr/>		
2	Testmethodologie	4
<hr/>		
2.1	Testtalen	4
2.2	Scripts	4
2.3	Evaluatie van de kwaliteit van de vertalingen	4
<hr/>		
2.3.1	Inschatting van de graad van accuraatheid/begrijpelijkheid	4
2.3.2	Classificatie en analyse van fouten	5
<hr/>		
2.4	Evaluatie van gebruiksvriendelijkheid	5
2.5	Analyse	5
<hr/>		
3	Bevindingen	6
<hr/>		
3.1.1	Algemene kenmerken van de vertaalkwaliteit	6
<hr/>		
3.2	Bevindingen per app	7
3.3	Bevindingen per taal	9
<hr/>		
4	Conclusie	13
<hr/>		
5	Aanbevelingen	13
<hr/>		
5.1	Wanneer vertaalapps gebruiken?	13
5.2	Met welke tips rekening houden bij het gebruik van vertaalapps?	13

1 Inleiding

Vertaalapps worden meer en meer gebruikt om taalbarrières te overbruggen: maar liefst 89% van de mensen in de openbare sector gebruiken regelmatig vertaalapps in hun mondelinge communicatie met anderstaligen. Maar hoe goed zijn deze apps eigenlijk in het leveren van nauwkeurige en betrouwbare vertalingen?

Om een antwoord te bieden op die vraag, werd een kwaliteitstest georganiseerd. In dit onderzoek evalueerden we vier populaire vertaalapps tijdens gesprekken: Google Translate¹, Microsoft Translator, ChatGPT-4o en SayHi. Deze apps werden geselecteerd vanwege hun populariteit en brede gebruik in dienstverlening naar anderstaligen. SayHi is ondertussen stopgezet en kan niet meer gebruikt worden.

Doel van het onderzoek

Het doel van dit onderzoek is om inzicht te bieden in hoe deze apps presteren in verschillende talen en gesprekken. We letten daarbij op de accuraatheid en betrouwbaarheid van de vertalingen, de gebruiksvriendelijkheid van de apps en het talenaanbod. De tests werden uitgevoerd in juni 2024 en omvatten 11 verschillende talen.

Globale vaststellingen

Opvallend genoeg bleken de kwaliteitsverschillen tussen de apps minimaal, waardoor er geen duidelijke winnaar uit deze test komt. De apps zetten in het algemeen redelijk gelijkaardige prestaties neer. De kwaliteit van de vertaling is echter wel afhankelijk van de taal waarvoor je de app gebruikt en de manier waarop je werkt met deze apps. In dezelfde app kan de kwaliteit voor de ene taal beter zijn dan voor een andere taal.

Een interessante nieuwkomer in de wereld van vertaaltechnologie is ChatGPT-4o, een AI-tool die, naast vele andere functionaliteiten, ook mondelinge gesprekken kan begrijpen en vertalen. Hoewel het op het moment van de test nog niet erg gebruiksvriendelijk was, toonde de vertaalkwaliteit voor sommige talen veelbelovende resultaten door de sterkere gevoeligheid voor context en intonatie. Dit maakt ChatGPT-4o een app om in de gaten te houden naarmate het zich verder ontwikkelt.

Vertaaltechnologie (en AI in het algemeen) evolueert pijlsnel. Wat vandaag niet optimaal werkt, kan in de toekomst dankzij technologische vooruitgang volledig anders zijn. Dit onderzoek biedt een momentopname van de huidige werking van vertaalapps.

¹ We testten de appversie van Google Translate, niet de webversie

2 Testmethodologie

Voor dit onderzoek werd een testpanel samengesteld uit meertalige medewerkers van het Agentschap Integratie Inburgering en Atlas, integratie & inburgering Antwerpen. Dit panel testte vier vertaalapps grondig: Google Translate, ChatGPT, Microsoft Translator en SayHi. Het doel was om de kwaliteit en gebruiksvriendelijkheid van deze apps te evalueren tijdens gesprekken. We hebben enkel apps getest om gesprekken te tolken, niet om teksten te vertalen.

2.1 Testtalen

De apps werden getest in 11 verschillende talen:

- Arabisch (Modern Standaard Arabisch en Maghrebijns Arabisch)
- Bulgaars
- Farsi
- Frans
- Oekraïens
- Pashtoe
- Roemeens
- Russisch
- Spaans
- Tigrinya
- Turks

De gekozen talen zijn niet toevallig: we keken naar de talen waar veel vraag is naar ondersteuning. Hiervoor keken we naar de meest aangevraagde talen bij onze dienst voor sociaal tolken en vertalen.

2.2 Scripts

Om de apps op een structurele en objectieve manier te evalueren, volgde elke testpersoon drie vaste scripts van gesprekken tussen een Nederlandstalige en een anderstalige persoon. Deze scripts bestonden uit:

- 1 Een kort gesprek met losse en eenvoudige zinnen die regelmatig in dienstverlening voorkomen. (Bijv. “Goeiedag, hoe kan ik u helpen?” en “Kan u dat nog eens herhalen?”).
- 2 Een gesprek over lessen Nederlands: Een trajectbegeleider informeert een inburgeraar over lessen Nederlands. Dit script bevatte voornamelijk korte zinnen en relatief algemene woordenschat.
- 3 Een complexer gesprek over schoolprestaties: Een leerkracht bespreekt met de ouders van een kind wat goed gaat op school en wat minder vlot verloopt. Dit script bevatte ook iets langere zinnen, uitdrukkingen (bijv. “we zitten met de handen in het haar”) en specifieke woordenschat voor de context (bijv. CLB).

2.3 Evaluatie van de kwaliteit van de vertalingen

De vertaalde boodschappen werden door het testpanel beoordeeld op twee manieren: een algemene inschatting van de accuraatheid en een specifieke analyse van de fouten die gemaakt werden.

2.3.1 Inschatting van de graad van accuraatheid/begrijpelijkheid

De testpersonen beoordeelden de vertalingen op accuraatheid en begrijpelijkheid. Ze deelden de vertalingen in volgens vier categorieën:

- 1 **Categorie 1: volledig juist:** De vertaling is perfect en volledig begrijpelijk.
- 2 **Categorie 2: Gedeeltelijk juist:** De vertaling is niet helemaal correct of klinkt onnatuurlijk, maar de boodschap is duidelijk.
- 3 **Categorie 3: Moeilijk te begrijpen:** De vertaling is incorrect en klinkt onnatuurlijk, maar met veel moeite en context kan de boodschap enigszins begrepen worden.
- 4 **Categorie 4: Volledig fout:** De vertaling is volledig onjuist en onbegrijpelijk.

2.3.2 Classificatie en analyse van fouten

Wanneer een vertaling niet correct was, werd gedetailleerd genoteerd wat er precies fout ging. De fouten werden geïnclassificeerd in verschillende categorieën:

- **Herkenningsfouten:** De tekst werd niet juist herkend.
- **Intonatiefouten:** Er werd geen rekening gehouden met intonatie (bijvoorbeeld bij vragen).
- **Grammaticale fouten:** er werden fouten gemaakt tegen de grammatica van het Nederlands of de vreemde taal. Bijvoorbeeld onjuiste volgorde van woorden, verkeerd gebruik van werkwoordstijden, of verkeerde overeenstemming tussen woorden.
- **Weglatingen:** Woorden of namen werden weggelaten.
- **Toevoegingen:** Er werd iets toegevoegd dat niet in oorspronkelijke boodschap zat.
- **Lexicale fouten:** de vertaling bevatte een volledig onjuiste woordkeuze of uitdrukking.
- **Te letterlijke vertalingen:** De vertaling was te letterlijk en klonk onnatuurlijk.
- **Betekenisverschuivingen:** De vertaling was niet volledig fout, maar de betekenis kwam niet volledig overeen.
- **Specifieke of algemene vertalingen:** Het gebruik van te algemene of te specifieke termen.
- **Stijl- en registerfouten:** De vertaling was beleefder/formeler of juist informeler dan de oorspronkelijke boodschap.
- **Coherentiefouten:** De zinnen sloten niet logisch op elkaar aan of er waren verkeerde verwijzingen.

2.4 Evaluatie van gebruiksvriendelijkheid

Ten slotte evalueerden de testpersonen de gebruiksvriendelijkheid van elke app. Hierbij werd gekeken naar verschillende aspecten, zoals hoe duidelijk de app is en of de app gemakkelijk te gebruiken is zonder veel voorkennis of instructies. De testpersonen gaven een score op een schaal van 1 tot 5, waarbij 1 staat voor zeer ontevreden en 5 voor zeer tevreden. Daarnaast konden de testpersonen ook hun bevindingen in detail toelichten. Dit gaf hen de mogelijkheid om specifieke opmerkingen te maken over wat goed werkte en welke aandachtspunten er waren.

2.5 Analyse

De analyse van de resultaten werd uitgevoerd door alle bevindingen te registreren. Voor elke zin uit elk script, per app en per taal, werden zowel de algemene beoordeling van juistheid en begrijpelijkheid (2.3.1) als de specifieke codering van de specifieke fouten (2.3.2) genoteerd. Daardoor kon de data zowel kwantitatief als kwalitatief geanalyseerd worden. Zo konden we bijvoorbeeld bepalen hoe accuraat de vertalingen per taal of per app waren en konden we gedetailleerde inzichten verkrijgen in de specifieke soorten fouten die werden gemaakt.

3 Bevindingen

Opvallend genoeg bleken de kwaliteitsverschillen tussen de apps minimaal, waardoor er geen duidelijke winnaar uit onze test komt. De verschillen per taal zijn wel opmerkelijk. Bij de ene taal (bijvoorbeeld Spaans) ligt de kwaliteit veel hoger dan bij de andere taal (bijvoorbeeld Pashtoe). Het aantal boodschappen dat op een begrijpelijke manier² vertaald wordt door de apps varieert tussen de 50% en 92%, afhankelijk van de taal. Hoewel de scores bij sommige talen relatief hoog liggen, moeten we nuanceren dat de vertaalapps in een laboratoriumomgeving werden getest. De tests bestonden meestal uit korte zinnen met weinig subzinnen, wat de werkelijke prestaties in complexere, levensechte situaties niet volledig weerspiegelt.

In dit hoofdstuk delen we de bevindingen over de vertaalkwaliteit en functionaliteiten van de geteste apps en een overzicht van de bevindingen en kwaliteit per geteste taal.

3.1.1 Algemene kenmerken van de vertaalkwaliteit

Tijdens het testen van de verschillende vertaalapps kwamen enkele gemeenschappelijke patronen naar voren over alle apps heen. De vertaalapps ondervinden dezelfde soort uitdagingen. Als gebruiker van deze apps is het belangrijk om rekening te houden met deze kenmerken om de vertaalkwaliteit te bevorderen.

- **Letterlijke vertalingen**

De apps vertalen vaak letterlijk. Dit zorgt ervoor dat de vertalingen vaak onnatuurlijk aanvoelen, hoewel ze voor een toehoorder (afhankelijk van de taal) meestal verstaanbaar zijn.

Op het vlak van zinsbouw zien we dat complexe en lange zinnen met een moeilijkere of minder vaak voorkomende structuur vaak fout worden vertaald omdat ze letterlijk worden overgenomen.

Op het vlak van woordenschat zien we ook dat de letterlijke vertalingen voor problemen kunnen zorgen. Heel wat woorden hebben bijvoorbeeld meerdere betekenissen in een taal, afhankelijk van de context. Vertaaltechnologie houdt beperkt rekening met die context, waardoor vaak verkeerde woorden worden gekozen in de vertaling. Sommige woorden, zegswijzen of afkortingen hebben bovendien geen directe equivalenten in andere talen, wat het moeilijk maakt voor vertaaltechnologie om ze nauwkeurig over te brengen omdat dit niet letterlijk vertaald kan worden.

- ▶ Een voorbeeld uit de testen: “waar kan ik me aanmelden”. Het woord aanmelden, in de betekenis van aan een balie te melden dat je er bent, bestaat in heel wat talen niet. De vertaling werd vaak iets in de betekenis van ‘zich inschrijven’.
- ▶ Een ander voorbeeld zijn woorden als “trajectbegeleider” of afkortingen zoals “CLB”, wat bijna systematisch op een onbegrijpelijke manier werd vertaald over alle talen en apps heen.

- **Invloed van het Engels**

De invloed van het Engels is sterk zichtbaar in de vertalingen. Heel vaak lijkt het alsof zinnen letterlijk uit het Engels vertaald zijn. Dit doet vermoeden dat vertaalapps vaak niet rechtstreeks tussen het Nederlands en de vreemde taal vertalen, maar via het Engels als tussenstap vertalen.

Wanneer de structuur of woordenschat in de boodschap gelijkenissen heeft met hoe het in het Engels gezegd wordt, leveren de apps doorgaans betere vertalingen omdat de brontekst nu eenmaal zeer letterlijk wordt overgenomen. Bij talen die grammaticaal sterk verschillen van het Engels, ontstaan er vaker fouten.

- ▶ Vb. De zin “lukt dat voor jou” wordt doorgaans in het Engels vertaald als “does that work for you?” We zien dan ook in de andere talen dat de vertaling “werkt dat voor jou” verschijnt. In sommige ta-

² Dit wil zeggen dat de vertalingen volledig juist waren of gedeeltelijk juist waren, maar de boodschap toch overeind bleef (= categorieën 1 en 2 uit hoofdstuk 2.3.1)

len, zoals het Nederlands kan je 'werken' in die context gebruiken, maar in heel wat talen betekent 'werken' letterlijk taken verrichten/een job uitoefenen waardoor de vertaling onbegrijpelijk is.

- **Onvoorspelbaarheid**

Het is moeilijk te voorspellen of je boodschap correct vertaald zal worden. De apps vertalen zinnen vaak zeer letterlijk, maar je kunt niet zeker weten of een letterlijke vertaling van woorden of zinsstructuren goed zal werken in de doeltaal. Hoewel er enkele tips zijn die je kan toepassen om het resultaat te verbeteren, sluipen er toch regelmatig fouten in de vertalingen.

- **Slechte herkenning van intonatie**

De geteste vertaalapps hebben systematisch moeite met intonatie herkennen. De stijgende intonatie van een vraagzin wordt niet steeds goed herkend. Daardoor worden heel wat vragen vertaald als mededelende zinnen. Bij sommige vraagzinnen kunnen de apps de vraagzin herkennen door de specifieke woordvolgorde (bijv. "Gaat alles goed?") of de aanwezigheid van vraagwoorden (bijv. "Hoe gaat het?"). Maar niet in alle vraagzinnen is dit het geval.

Het einde van een zin of zinsdeel wordt ook vaak niet goed herkend. Als er twee zinnen na elkaar worden ingesproken, wordt dit vaak samengesmolten tot één zin. Dit zorgt meestal voor foute vertalingen. Ook in een zin als "nee, alles is duidelijk" als antwoord op de vraag "heb je nog vragen?" zorgt voor moeilijkheden. De meeste apps (behalve ChatGPT) herkennen de komma niet waardoor de zin in een aantal talen vertaald werd "niet alles is duidelijk".

- **Belang van standaardtaal**

Je moet standaardtaal spreken. Wanneer je uitspraak of de woorden die je gebruikt niet in lijn zijn met de standaardtaal, hebben de apps het moeilijk om je boodschap te begrijpen en juist om te zetten naar de andere taal.

- **Coherentieproblemen door gebrek aan contextbewustzijn**

Omdat vertaalapps slechts beperkt rekening houden met de context, ontstaan er vaak coherentieproblemen. Dit leidt bijvoorbeeld tot verwisselingen van voornaamwoorden zoals "hij" en "hem" of "zij" en "haar", wat de vertalingen verwarrend en inconsistent maakt. Dit gebrek aan contextbewustzijn vermindert de begripelijkheid van de boodschap.

- **Verschillen tussen de talen**

Hoe juist een vertaling is, hangt sterk af van de taal: ons testpanel vond dat de apps in het Frans, Spaans en Oekraïens grotendeels begrijpelijke en correcte vertalingen opleverde. De vertalingen van en naar het Bulgaars, Farsi, Standaard Arabisch, Roemeens, Russisch en Turks werden gematigd begrijpelijk bevonden. De vertalingen van en naar Tigrinya, Maghrebijns Arabisch en Pashtoe daarentegen waren volledig onbetrouwbaar.

3.2 Bevindingen per app

Er werden vier apps getest: Microsoft Translator, Google Translate, ChatGPT-4o en SayHi. SayHi werd onderhouden stopgezet waardoor we deze app niet langer opnemen in het overzicht. De verschillen tussen de apps op vlak van vertaalkwaliteit zijn eerder klein. Bij zowel Microsoft Translator als bij Google Translate werden 86% van de boodschappen over alle talen heen op een begrijpelijke manier vertaald. Bij ChatGPT lag dit percentage

op 73%. Met "begrijpelijke vertaling" bedoelen we boodschappen die volledig juist en accuraat waren, evenals vertalingen die niet volledig natuurlijk of foutloos waren, maar toch duidelijk en begrijpelijk bleven.

Hoewel ChatGPT veelbelovend lijkt, scoorde het op moment van de test (juni 2024) minder goed door de beperkte gebruiksvriendelijkheid en de gebruikslimieten van de vertaalfunctie van ChatGPT. ChatGPT is een AI-tool die gebruikt kan worden voor het genereren van teksten, het beantwoorden van vragen, het geven van adviezen etc. Een van de vele functies is het vertalen van teksten of conversaties. Het werkt niet op dezelfde manier als de andere vertaalapps. Omdat ChatGPT verschillende taken kan uitvoeren naast vertalen, moet je zelf de instructie geven aan de app om een gesprek te vertalen. De app begreep echter niet altijd wat er juist vertaald moest worden, waardoor er vaak heel wat fouten werden gemaakt. Wanneer de app wel duidelijk wist wanneer er iets vertaald moest worden, zagen we gelijkaardige resultaten als bij Microsoft Translator en Google Translate.

In onderstaande tabel is terug te vinden hoe de apps scoren op accuraatheid, gebruiksvriendelijkheid en talenaanbod. Je kan eveneens terugvinden voor welke talen welke app(s) de voorkeur kreeg/kregen en welke plus- en minpunten elke app heeft.

	Microsoft Translator	Google Translate	ChatGPT
Accuraat & betrouwbaar	4/5	4/5	3,5/5
Gebruiksvriendelijk	4/5	4/5	2/5
Talenaanbod	4/5	4/5	4/5
Voorkeursapp voor:	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard Arabisch • Frans • Oekraïens • Pashtoe • Roemeens 	<ul style="list-style-type: none"> • Standaard Arabisch • Frans • Farsi • Russisch • Spaans • Tigrinya • Turks 	<ul style="list-style-type: none"> • Bulgaars • Spaans
Pluspunten	<ul style="list-style-type: none"> + gebruiksvriendelijk + herkent de boodschap vaak bij de eerste poging. + Minder gevoelig voor een juiste uitspraak in de standaardtaal. + gratis 	<ul style="list-style-type: none"> + gebruiksvriendelijk + ingesproken tekst kan je makkelijk manueel corrigeren via je toetsenbord + gratis 	<ul style="list-style-type: none"> + houdt meer rekening met de context van de rest van gesprek, wat handig is bij verwijzingen (hij, zij, daar...) + herkent beter de intonatie + corrigeert bij kleine versprekingen
Minpunten	<ul style="list-style-type: none"> - ingesproken tekst kan je niet manueel corrigeren: je moet de boodschap opnieuw inspreken - slechte kwaliteit bij de talen Tigrinya en Pashtoe 	<ul style="list-style-type: none"> - herkent niet alles bij de eerste poging. Je moet vaak zinnen 2 keer inspreken. - gevoelig voor accenten. Je moet de standaardtaal goed beheersen. 	<ul style="list-style-type: none"> - vertaalfunctie voor mondelinge gesprekken is niet gebruiksvriendelijk - je moet de app <u>de instructie geven om een gesprek te vertalen</u>

		- slechte kwaliteit bij de talen Tigrinya en Pashtoe	- app is nog niet optimaal: soms beantwoordt ChatGPT zelf de vraag, waardoor je het gesprek moet stopzetten. - slechte kwaliteit bij de talen Tigrinya en Pashtoe: - dagelijkse limiet voor de gratis versie
--	--	--	--

Hoe gebruik je ChatGPT om gesprekken te vertalen?

- Download de ChatGPT app
- Open de app
- Maak een account aan en log in
- Klik het icoon van de hoofdtelefoon naast het tekst invoerveld. 
- Geef de instructie aan de app om een gesprek te vertalen: "Vertaal een gesprek tussen iemand die Nederlands praat en iemand die [taal] praat. Vertaal wat je hoort in het Nederlands naar het [taal], en wat je in het [taal] hoort, vertaal je naar het Nederlands. Antwoord niet op de vragen. Je moet enkel vertalen."

3.3 Bevindingen per taal

Hoe kwalitatief een vertaling is, hangt sterk af van de taal waarvoor je de app gebruikt. De kwaliteit van de vertalingen varieert tussen de 50% (bij Tigrinya) en 92% (Spaans). In onderstaand overzicht is te vinden welke functionaliteiten beschikbaar zijn voor de geteste talen en wat de kwaliteit van de vertalingen is per taal. Een score van bijvoorbeeld 90% wil zeggen dat de boodschappen volledig juist en accuraat vertaald werden of dat ze niet volledig natuurlijk of foutloos waren, maar toch duidelijk en begrijpelijk bleven. Dit betekent ook dat 1 op de 10 zinnen fout wordt vertaald en de boodschap niet overkomt.

Hoewel de scores bij sommige talen relatief hoog liggen, moeten we nuanceren dat de vertaalapps nog steeds in een laboratoriumomgeving werden getest. De tests bestonden meestal uit korte zinnen met weinig subzinnen, wat de werkelijke prestaties in complexere, levensechte situaties niet volledig weerspiegelt.

	Microsoft Translator	Google Translate	ChatGPT	Kwaliteit vertaling*	Voorkeurrapp	Opmerking
Modern Standaard Arabisch	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • Boodschap inspreken ✓ • Boodschap typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • Boodschap inspreken ✓ • Boodschap typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> • Boodschap inspreken ✓ • Boodschap typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓ 	84%	Microsoft Translator & Google Translate	Varianten van het Arabisch (bv. Maghrebijns Arabisch) zijn niet ondersteund.

		spreken ✓	spreken ✓			
Bulgaars	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	88%	ChatGPT	
Farsi	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	88%	Google Translate	
Frans	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	91%	Microsoft Translator & Google Translate	
Oekraïens	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	91%	Microsoft Translator	
Pashtoe	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ 	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap 	67%	Microsoft Translator	

		typen ✓	inspreken ✓ <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 			
Roemeens	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	80%	Microsoft Translator	
Russisch	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	85%	Google Translate	
Spaans	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap typen ✓ Vertaling laten uitspreken ✓ 	92%	Google Translate & ChatGPT	
Tigrinya	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ 	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ 	Beperkte ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap typen ✓ 	50%	Google Translate	Vaak klinken de vertalingen niet natuurlijk.
Turks	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ Boodschap 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ 	Volledige ondersteuning: <ul style="list-style-type: none"> Boodschap inspreken ✓ 	89%	Google Translate & ChatGPT	

	typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓	• Boodschap typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓	• Boodschap typen ✓ • Vertaling laten uitspreken ✓			
--	---	---	---	--	--	--

4 Conclusie

Vertaalapps kunnen een waardevolle tool zijn om een taalbarrière te overbruggen. Hoewel vertaalapps nog steeds in ontwikkeling zijn en blijven verbeteren, is de kwaliteit van de vertalingen echter nog verre van perfect, zeker voor sommige talen.

Tussen de apps zelf zijn de verschillen relatief klein: de apps van Google Translate en Microsoft Translator werken op een gelijkaardige manier en zetten ook in het algemeen gelijkaardige prestaties neer. ChatGPT werkt op een licht andere manier en de vertaalfunctie voor gesprekken staat momenteel nog wat in de kinderschoenen, toont wel veelbelovende resultaten.

De verschillen tussen de talen zijn wel groot: voor de ene taal werkt deze technologie beter dan voor de andere taal. Hoe je met de apps werkt heeft ook een grote invloed. Door rekening te houden met de uitdagingen die de apps hebben (vb. moeite met intonatie herkennen, letterlijke vertalingen etc) en door enkele tips toe te passen (zie 5.2) kan je de kwaliteit van de vertalingen wel aanzienlijk verbeteren.

5 Aanbevelingen

5.1 Wanneer vertaalapps gebruiken?

Vertaalapps zijn voornamelijk een handig hulpmiddel voor korte en ongeplande conversaties. Vertaaltechnologie is namelijk nog niet volledig betrouwbaar. De vertalingen zijn, zeker voor sommige talen, niet steeds accuraat en bevatten regelmatig fouten. Een gesprek voeren via een vertaalapp doe je daarom best alleen:

- Tijdens heel eenvoudige en praktische gesprekken die bestaan uit enkele korte zinnen
- Als er geen grote gevolgen aan het gesprek verbonden zijn.

Voor andere, langere of complexere gesprekken en zeker bij sommige talen (zie 3.3), ga je beter voor een betrouwbaardere oplossing, zoals een sociaal tolk.

Voorbeelden van gesprekken

- Een loketmedewerker van het ziekenhuis maakt een vervolgspraak met een patiënt
- Een leerkracht herinnert een ouder aan de schoolpoort aan het geplande oudercontact
- Een CLB-medewerker overloopt een korte vragenlijst voor de ouders

5.2 Met welke tips rekening houden bij het gebruik van vertaalapps?

1 Structureer het gesprek. Geef enkel de essentie mee.

- ▶ ~~“Ok, we gaan eens kijken hoe we je best inschrijven, ik ga dit even checken. Het is nog eventjes aan het laden. Momentje, ok. Kan je mij je e-mailadres geven?”~~
- ▶ We gaan je inschrijven. Wat is je e-mailadres

2 Test de app die je wil gebruiken op voorhand uit.

3 Praat op een rustig tempo en articuleer goed, maar praat niet té traag. Spreek elk woord zorgvuldig uit en slik geen klanken in. Als je te traag praat kan de technologie je pauzes tussen woorden zien als het einde van de zin, waardoor je een foute vertaling krijgt.

4 Maak korte en heldere zinnen, maar vermijd telegramstijl.

- ▶ ~~Jij morgen komen?~~
- ▶ ~~Lukt het jou om morgen eens langs te komen om een en ander te doen?~~
- ▶ Kom je morgen?

5 Laat woorden die weinig bijdragen tot de zin weg.

- ▶ Ik zal dat eens testen.

6 Gebruik alledaagse woorden en vermijd vakjargon of contextspecifieke woorden. Woorden of begrippen die enkel binnen jouw organisatie of sector worden gebruikt, kunnen meestal niet rechtstreeks vertaald worden naar de andere taal. Omschrijf daarom deze termen.

- ▶ ~~Snuffelstage, MO, snoezelruimte~~

7 Spreek algemeen Nederlands. Dialect of typisch Vlaamse woorden worden niet altijd goed herkend en vertaald.

- ▶ ~~Amai~~
- ▶ ~~Toe~~ Gesloten

8 Vermijd figuurlijke taal en uitdrukkingen.

- ▶ ~~“Heeft hij zijn draai gevonden op zijn werk?”~~
- ▶ “Gaat alles goed op zijn nieuwe werk?”

9 Geef genoeg context, maar hou het kort. Bij het generen van een vertaling houden vertaalapps rekening met de meest waarschijnlijke vertaling. Woorden hebben vaak meerdere betekenissen en hebben daarom in de vreemde taal ook meerdere mogelijke vertalingen. De inhoud van de rest van de zin speelt daarbij een grote rol. Een simpel voorbeeld: een baan kan zowel verwijzen naar een job als naar een weg. Vertaal daarom geen losse woorden of woorden in telegramstijl, maar maak zinnen.

10 Spreek zin per zin. Vertaaltechnologie herkent niet steeds het einde van de zin. Spreek daarom zin per zin en laat de app vertalen.

11 Let op met eigennamen. Persoonsnamen of plaatsnamen worden niet altijd goed herkend en/of worden daarom soms letterlijk vertaald. De zin “Vb. Hoe gaat het met Lies?” wordt bijvoorbeeld door Google Translate en SayHi vertaald als “Comment vont les mensonges”. Wat je kan terugvertalen als “Hoe gaat het met de leugens”. Schrijf de boodschap in de app in plaats van het uit te spreken en gebruik een hoofdletter. Als alternatief kan je woorden gebruiken als ‘jou/jouw zoon/jouw partner/jouw gemeente/...

12 Let op met intonatie. Vertaalapps met spraakfunctie herkennen niet altijd de vragende intonatie. Wanneer je een vraag stelt met stijgende intonatie zoals “jij kan komen morgen?”, dan zal de vertaalapp dit vertalen als een mededelende zin: “Jij kan komen morgen.” Voor de anderstalige is het dus niet duidelijk dat er een antwoord verwacht wordt. Als je een vraag stelt, gebruik dan vraagwoorden zoals wie, wat of waar of in-versie: kan jij komen morgen? Je kan de zin ook beginnen met: “Ik vraag jou...”.

- 13 Controleer of de boodschap is overgekomen.** Je weet nooit zeker of de app alles correct vertaald heeft. Er is een grote foutenmarge, zeker voor minder courante talen. Stel daarom controlevragen om er zeker van te zijn dat je gesprekspartner de boodschap goed begrepen heeft. Vermijd hierbij open vragen zoals “Heb jij mij begrepen?” Zeg bijvoorbeeld “Ik wil controleren of de vertaling goed gelukt is”, en stel gesloten vragen zoals: “Wanneer moet je terugkomen? Wat ga je nu eerst doen?”
- 14 Controleer goed of jouw boodschap goed werd herkend en neergeschreven.** Als je werkt met de audio-functie van een vertaalapp wordt wat je zegt ook neergeschreven. Controleer goed of jouw boodschap juist getranscribeerd werd.
- 15 Hou rekening met privacy.** De meeste vertaalapps maken gebruik van input van gebruikers om de technologie verder te laten leren. Vermijd daarom om gevoelige gegevens of persoonsgegevens te laten vertalen met vertaaltechnologie.

Een speciale vermelding van dank aan de AGII- en Atlascollega’s Mahboubeh, Lyubov, Abdeslam, Hadas, Vanessa, Züleyha, Nessie, Roxana, Najim, Feven, Yasser, Jaouad en Tatiana die de apps hebben uitgetest en beoordeeld!



COLOFON

Lies Van Poucke

Projectmanager sociaal tolken

Lies.vanpoucke@integratie-inburgering.be