



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Hur fungerar tvåspråkigheten? AI som hjälpmedel

Kia Leidenius, 18.9.2024

Innehåll

- Fungerande tvåspråkig service – de största utmaningarna
- Luvn:s AI-program
 - Översättningsapplikation för översättare
 - Översättningsapplikation för personal
- Fördelar med AI ur språksynvinkel
- Risker och framtida utmaningar



Fungerande tvåspråkig service – de största utmaningarna

Brist på material och information på svenska

- Brist på översättare
- Kvalitetsutmaningar
- Glöms bort

Brist på svenskkunnig personal

- För få svenskspråkiga
- Att våga prata svenska

För få "kunniga språkglasögon"

- Språket beaktas inte tillräckligt i utveckling och planering
- För lite kunskap om hur servicen på svenska fungerar i praktiken

AI som hjälp?

Tyngdpunkter inom LUVN:s AI-program

TYNGDPUNKT	VISION	HUR – Preliminära skisser
Flerspråkighet	Vi kan ge service åt alla våra invånare på deras eget modersmål, utan extra fördröjning	<ul style="list-style-type: none">• Översättning av dokument• Realtidstolkning• Översättning av videomaterial
Minska SOTE-personalens skrivarbete	Vår sote-personalen kan koncentrera sig på att möta kunderna då datasystemet övervakat sköter skrivarbetet.	<ul style="list-style-type: none">• Automatiserad APTJ-dokumentering• Utarbeta utlåtanden• Söka information från APTJ• Stöd i kund- och patientkommunikationen
Kundstyrning	Vi erbjuder högkvalitativ ärendehanteringsservice 24/7 både via telefon och chat	<ul style="list-style-type: none">• Skötsel av ärenden i chatten med stöd av AI• Skötsel av ärenden i telefonen med stöd av AI• Bedömning av vårdbehov med stöd av AI, telefon och chat
Smidig vardag	Vår personal upplever att förvaltningens datasystem genuint underlättar och försnabbar arbetet	<ul style="list-style-type: none">• Microsoft 365 Copilot som en del av Office-paketet• Tilläggfunktioner som utnyttjar AI till våra andra applikationer

GenAI projekt inom LUVN




- ✓ APTJ-dokumentering med hjälp av AI, pilot på Nummela hvc
 - ✓ AI för att effektivera översättarteamets jobb
 - ✓ Översättningsapplikation FI-SVE, för hela personalen
 - ✓ Analysapplikation av öppna svar, för hela personalen
-
- På AI-intrasidan finns det samlat verktyg för personalen samt tips, ofta ställda frågor och anvisningar för ansvarsfull användning av AI.

Användning av AI-verktyg i arbetet

I välfärdsområdet utvecklas olika AI-verktyg som underlättar arbetet. Dessa verktyg möjliggör bland annat mer effektivt arbete i korta översättningsuppdrag och analys av enkätrespons, där annars mycket tid kan gå åt.

Förutom de egna AI-verktygen som används i välfärdsområdet kan anställda också dra nytta av olika externa AI-verktyg, såsom Microsoft CoPilot eller ChatGPT. Vid användning av externa applikationer ska vissa arbetsmetoder följas, vilka säkerställer dataskyddet och säkerheten för användarnas integritet.

Länkar till verktygen



-  [Enkät om användningen av AI-verktyg](#)
-  [Enkätanalysapplikation](#)
-  [Översättningsapplikation](#)

Välfärdsområdets egna AI-applikationer

Välfärdsområdet använder egna AI-verktyg som man uppmuntras att använda i olika arbetsuppgifter. Läs mer om användningen av verktygen.

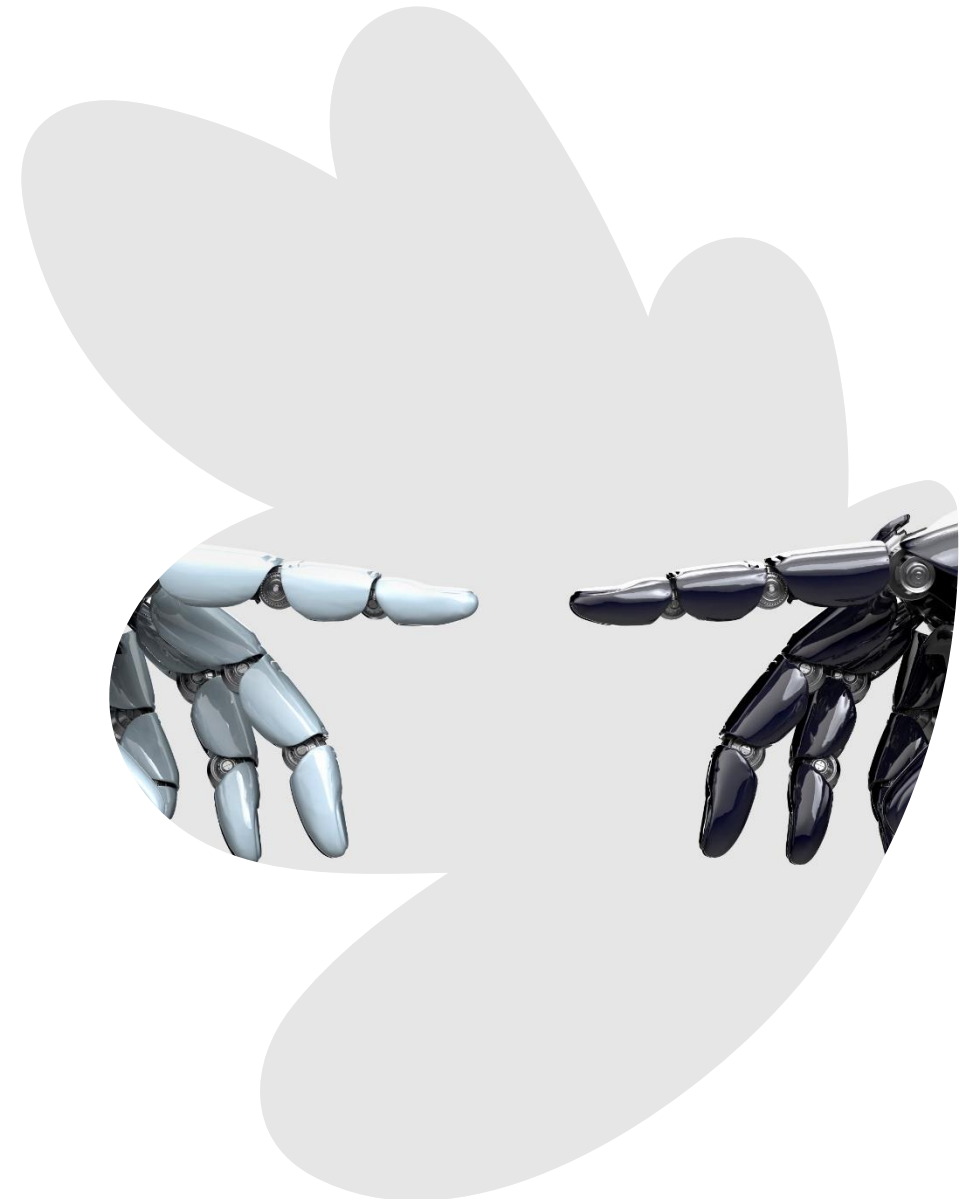
- ✓ [Översättningsverktyg](#)
- ✓ [Analys av enkätsvar](#)
- ✓ [Copilot-verktyget i Edge-webbläsaren](#)

Till hjälp

-  [Fredagskaffe 2.2. med AI-tema \(FUI-direktör Johan Sanmark\)](#)
-  [Anvisning för testare av översättningsapplikationen](#)

Användningen av generativ AI i översättarnas arbete

- Generativ AI (Azure OpenAI ChatGPT 4.0) integrerades i översättarnas Trados-program.
- Undersökningen genomfördes våren 2024 inom ramen för Miia Martikainens diplomarbete på LUT-universitetets institution för informationsteknik.
- Undersökningen utredde AI:s påverkan på:
 - **Produktivitet** (snabbhet på översättningen, märken per sekund)
 - **Kvalitet** (skillnaden mellan AI-översatta texten och korrekturlästa texten)
 - **Användarupplevelse** (intervjuer med översättarna)



Forskningsresultat från översättartjänsternas generativa AI-pilot



PRODUKTIVITET

Med generativ AI (GAI) kan man troligtvis effektivisera produktiviteten i översättningen. Under piloten var efterredigeringen av GAI-översättningen **i genomsnitt 37%* snabbare** än en översättning som påbörjats från grunden.

Stora skillnader mellan översättarna

I pilotprojektets insamlade data fanns det stora skillnader mellan översättarna – i bästa fall fördubblades översättningshastigheten med hjälp av generativ artificiell intelligens, medan den i sämsta fall minskade något.



KVALITET

GAI-översättningarnas kvalitet har delvis fortfarande mycket att förbättra. Under piloten var det endast **nästan var åttonde** GAI-maskinöversättning som **var perfekt**, det vill säga krävde inte alls någon efterredigering av översättaren.

I intervjuerna identifierades många utvecklingsförslag

Översättarna har flera idéer för att bättre utnyttja GAI – bland annat sågs det som nyttigt att utveckla specialordlistor, uppmaningar, inställningar för översättningsprogram, teamets tekniska kunskap och arbetsprocesser.



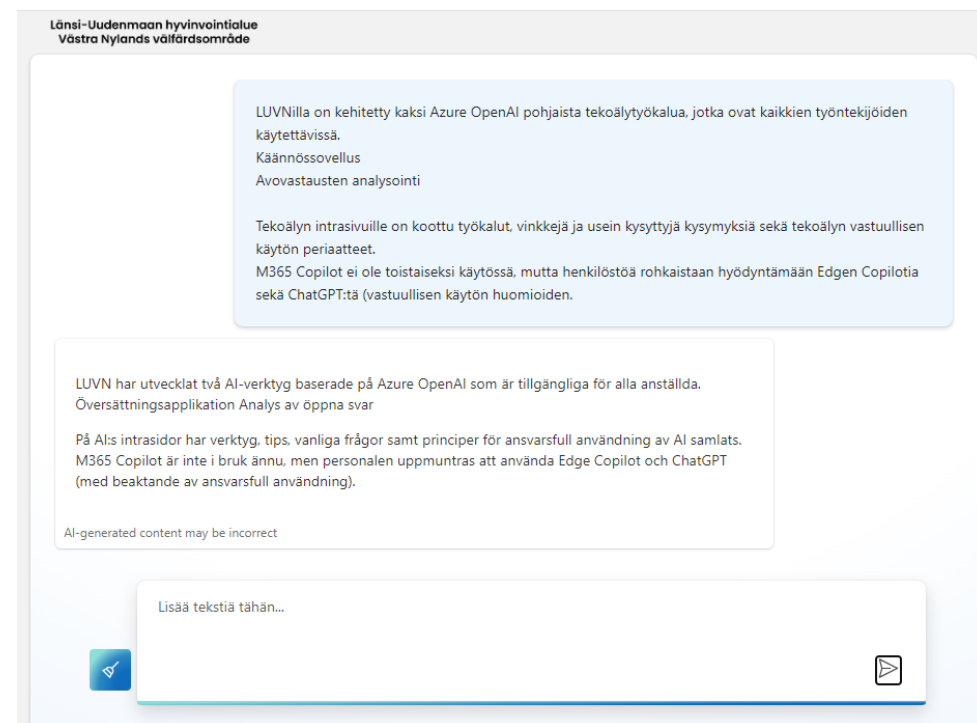
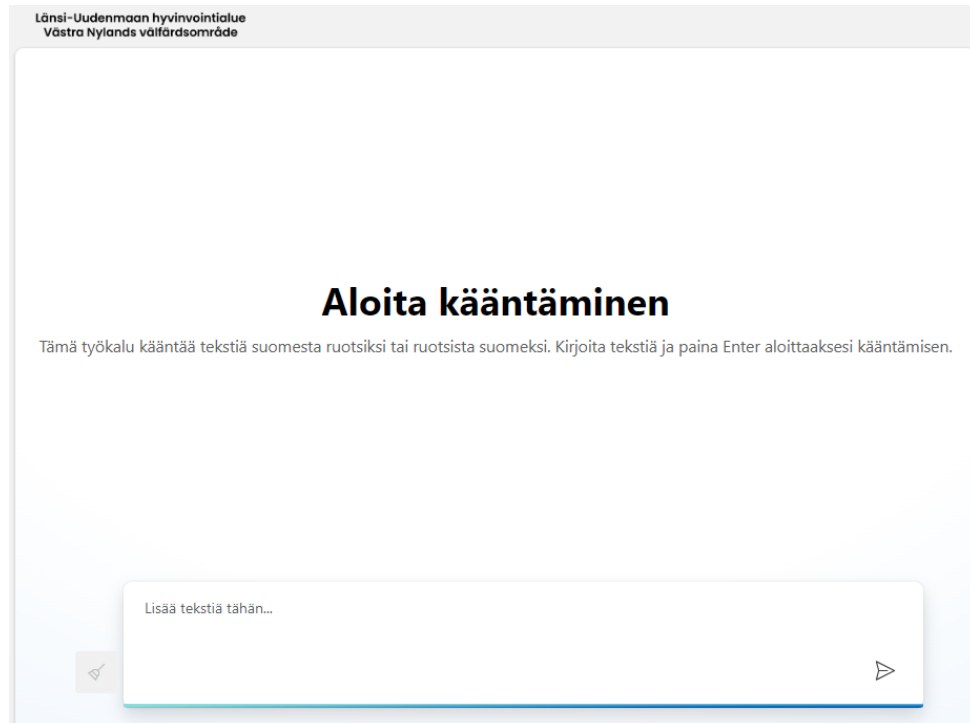
Artificiell intelligens är mycket användbar i många saker – men grundarbetet måste göras noggrant för att uppnå maximal nytta.

Medlem av
översättarteamet
(Maj, 2024)

* Den kvantitativa analysens syfte är att ge en fingervisning om effekterna av generativ artificiell intelligens i översättningstjänster. På grund av översättarteamets ringa storlek kan man inte dra absoluta slutsatser från resultaten.

Översättningsapplikation för personalen

- Översättningsapplikationen är baserad på Azure OpenAI och översätter från finska till svenska och vice versa.
- Applikationen vet att den är en översättare, så den översätter all text som ges till den antingen till finska eller svenska, beroende på källspråket. Det ges inga särskilda uppmaningar till den.
- Applikationen är i PoC (pilot)-fasen, och det finns många planer för vidareutveckling under hösten 2024, bland annat vad gäller användargränssnittet och terminologin
- Är för närvarande främst avsedd som ett stödverktyg för intern kommunikation, men till exempel HR använder applikationen för att översätta rekryteringsannonser. Har tydliga anvisningar för hur den får användas (ex. inga personuppgifter)
- Applikationen har ökat mängden av intern kommunikation på svenska, men dess användning har ännu inte syns i översättningsteamets beställningsvolym.





Fördelar med AI ur språksynvinkel

- **Mer heltäckande och kvalitativt bättre material**

- Översättningarna fås snabbare
 - Översättningsarbetet försnabbas + personalen kan själv översätta en del
 - Automatisering av översättarnas administrativa uppgifter (beställningar, rapportering) -> översättarna får mer tid för sitt verkliga jobb
- Jämnare kvalitet på översättningarna (färre externa översättningar)
- Kunderna får information och anvisningar på sitt språk
- Personalen får information och material på sitt språk, ex. utbildningsmaterial
- Starkare intern tvåspråkig kommunikation (utan att det belastar översättarteamet)
- Spar både pengar och arbetstid
- Förenklar personalens vardag

- **“Kunniga språkglasögon”**

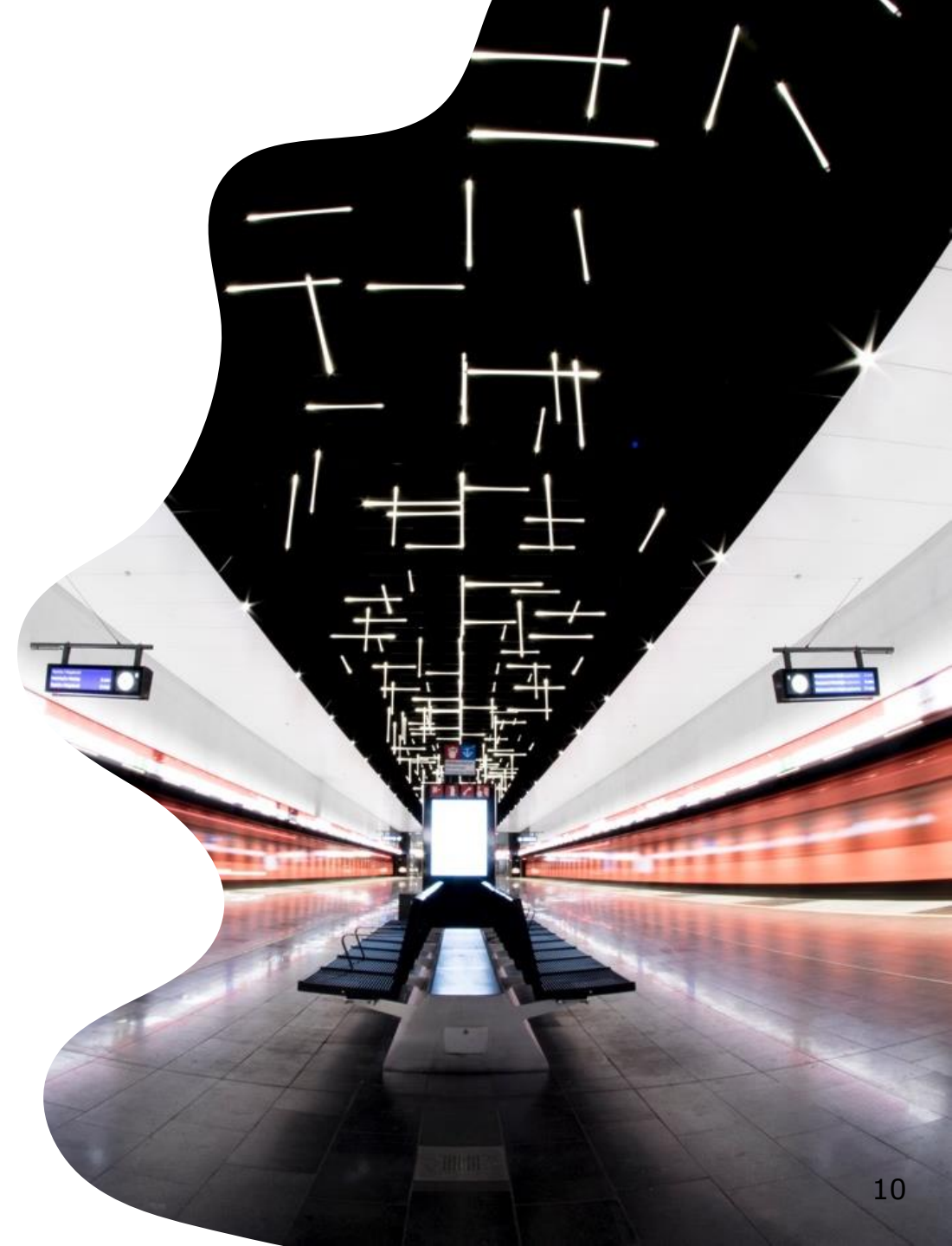
- Som stöd vid datainsamling, ex. analysera öppna enkätsvar
- Synliggör tvåspråkigheten

- **Som stöd för att ge service på svenska och andra språk?**

- Chat
- Realtidstolkning/-textning på video- / fysisk mottagning?

Risker och framtida utmaningar

- Teknik alltid sårbart; dataskydd, kvalitet/korrekthet, "fördummande", energiberoende och kostnadseffektivitet i längden -> överväga riskerna från fall till fall
- **Hur höga kvalitetskrav ska vi ha och hur långt vill vi gå?**
 - När är AI tillräckligt bra?
 - Är vi beredda att sänka på kvalitetskraven om tillgången ökar (utan att äventyra patientsäkerheten)?
 - Tolkning och realtidsöversättning: Ingen/bristfällig kommunikation vs AI-baserad kommunikation? Ok att tolka med AI till nationalspråken?
 - Helautomatiserad översättning i framtiden?



**Med hjälp av AI
kan vi försnabba
och effektivera
processer, men
aldrig ersätta
människan**

**-> tillgången till
svenskkunnig
vårdpersonal
avgörande även i
framtiden**



Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Kiitos, tack!

Seuraa meitä sosiaalisessa mediassa:

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@luhyvinvointialue](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

 [@LUhyvinvointi](#)

 [Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue](#)

